



의료 서비스 재구성

디지털 커뮤니케이션으로 재구성된 새로운 의료 서비스 가이드

새로운 의료 서비스 환경으로 초대합니다

디지털 온디맨드 의료서비스가 시작 되었으며,
2026년까지 글로벌 산업 규모가 167억 달러에 달할 것으로 예상됩니다. 오늘날의 소비자는 이용하는 모든 서비스에 대해 원활하고 간편하며, 개인에 특화된 온라인 경험을 기대하며 의료서비스도 예외가 될 수 없습니다.

병원 대기실에서 오랫동안 기다려야 하는 시대는 지났습니다. 새로운 의료 서비스 경제에서 성공하려면 환자 경험을 가장 중시해야 합니다. 하지만 전 세계의 의료 서비스 제공업체는 막대한 자금 규모 차이, 직원 부족, 인구 노령화에 따른 의료 비용 증대, 만성 질환의 증가 등의 문제를 직면하고 있습니다. 또한 예방적 치료와 더불어 운영과 비용 측면에서 효율성을 끌어내는 것도 제공업체에게는 매우 중대한 부분입니다.

의료 서비스 제공업체가 이러한 문제점을 해결하면서 환자 중심적인 의료 서비스를 제공할 수 있는 방법은 무엇일까요?

본 가이드는 디지털 커뮤니케이션을 통해 의료 서비스를 재구성하는 방법에 대해 알아봅니다. 여러분은 운영 효율성을 높이고 비용을 낮추고 환자들의 건강을 지속적으로 돌보면서 독보적인 환자 및 의료인 경험을 창출하는 방법을 알게 되실 것입니다.



// 이 새로운 세계에서는 소비자가 핵심입니다. 과거의 일회성 상호 작용을 넘어서 소비자의 높아지는 기대치에 맞춰 전반적인 온디맨드 의료 경험을 지향하는 제공업체가 성공하게 될 것입니다.

- PWC, 2019년

디지털 의료 서비스의 혁명

디지털 커뮤니케이션을 통해 의료 서비스를 완전히 최적화된 경험으로 재구성하기 위해서는 우선 의료 서비스가 운영되는 새로운 세계를 전체적으로 파악해야 합니다.

의사의 부족

미국에서는 2030년까지 최대
12만 명의 의사가 부족한 상황이
발생할 수 있습니다.

모바일 및 온디맨드

이제 의료 서비스는 온디맨드로 모바일 및 앱 또는 웨어러블 장치에서 제공되며 이 방식은 "원격의료"로도 알려져 있습니다.

- **71%**의 의료 서비스 제공업체에서는 원격 의료 지원 서비스를 제공하거나 고려하고 있습니다.
- **77%**의 환자들은 온라인으로 진료 일정을 예약하고 있습니다.
- **52%**의 웹 탐색은 모두 모바일에서 이루어지고 있습니다.

데이터 중심

의료 서비스 제공업체와 의사들은 첨단 의학의 힘을 AI 및 빅 데이터와 결합하여 더욱 스마트하고 개인화된 의료 서비스를 제공하고 있습니다.

- **57%**의 의료 서비스 회사는 예측 데이터 분석이 연간 25%의 절감 효과를 제공할 것이라고 예상하고 있습니다.
- 의료 서비스 AI 기반 도구 시장은 **2025년까지 340억 달러**의 규모를 초과할 것으로 보입니다.

경계가 없음

빠른 모바일 인터넷 연결, 클라우드 기술, 가상 현실이 의료 서비스 제공, 협력, 교육이 어떤 환경에서든 전 세계 모든 곳에서 이루어질 수 있도록 지원합니다.

- 가상 현실 사용 교육을 받은 외과의들은 VR 교육을 받지 않은 동료들에 비해 **수술을 더 빠르게 수행하며 오류가 7배나 적게** 나타나는 것으로 밝혀졌습니다.

급증하는 의료 서비스 수요

건강 증진을 위한 노력이 없다면 3가지 이상의 만성 질환을 가진 미국인의 수가 **2030년까지 8,300만 명**에 달하게 될 것으로 예상됩니다.

기록적으로 높은 소비자 지출

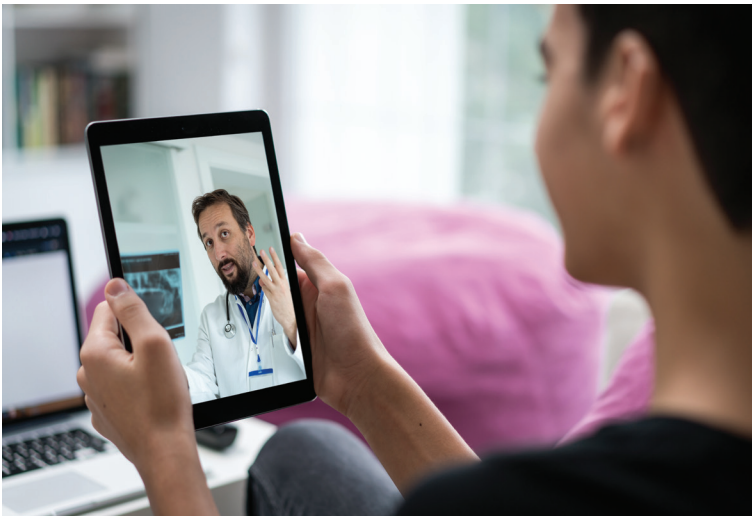
글로벌 의료 서비스 지출이 **연간 5.4%** 증가하여 **2022년에는 10조 590억 달러**에 달할 것으로 예상됩니다.

의료 서비스 산업이 과중한 부담에 시달리는 동안 디지털 기술과 커뮤니케이션 분야는 최적화되고 혁신적인 미래의 의료 서비스 경험을 구현할 수 있는 막대한 기회를 맞이했습니다.

디지털 커뮤니케이션 API를 통해 재구성된 의료 서비스

기술이 지금까지의 서비스 제공 방식을 변화시켰지만 커뮤니케이션 기술은 진화하는 환자 및 의사들의 요구 사항에 발맞추어 발전하는 데 실패했습니다.

시간이 경과함에 따라 오늘날의 의료 서비스 과정은 다양한 시나리오, 점점, 커뮤니케이션 채널에서 진행되고 있습니다. 환자는 간단히 장치를 조작해 진료 예약과 결과를 관리합니다. 전 세계의 의사와 전문가는 원격으로 협업하고 있습니다. 또한 대부분의 경우, 대면 상담은 실시간 동영상으로 완전히 대체되고 있습니다. 의료 서비스를 비롯한 수십 가지의 산업에서 이러한 고객 상호 작용을 강화하기 위해 디지털 커뮤니케이션 API 기술이 사용됩니다.



디지털 커뮤니케이션 API란?

API는 애플리케이션 프로그래밍 인터페이스의 약자입니다. 이는 사전 정의된 소프트웨어 기능 세트를 어떤 비즈니스에서든 사용할 수 있도록 만드는 표준 방식입니다. 커뮤니케이션 API를 이용하면 개발자가 모든 애플리케이션 또는 서비스에 음성, 동영상, 메시징 등의 커뮤니케이션 채널을 손쉽게 추가할 수 있습니다.

스타트업부터 기반이 형성된 제공업체까지 여러 의료 서비스 회사들은 다양한 규모의 경험을 맞춤화 및 개인화할 수 있도록 지원하는 API 기반 커뮤니케이션 전략을 지향하고 있습니다.

방대한 양의 환자 데이터와 결합된 상호 작용은 커뮤니케이션 API를 이용해 상상할 수 있는 모든 방식으로 프로그래밍되어 정확한 시점에 올바른 정보가 적합한 사람에게 전달되도록 할 수 있습니다.

의료 서비스 디지털 커뮤니케이션 API 구성 요소



음성

사용자 컨텍스트 및 데이터를 이용한 고품질의 확장 가능하며 유연한 음성 경험.



비디오

사람과 직접 대면하여 상호 작용할 수 있는 라이브 비디오 채팅.



메시징

WhatsApp, Facebook Messenger 또는 Viber 등의 MMS, SMS, 소셜 채팅 앱.



인증

계정을 검증하고 사기를 방지하기 위해 사용되는 이중 인증.

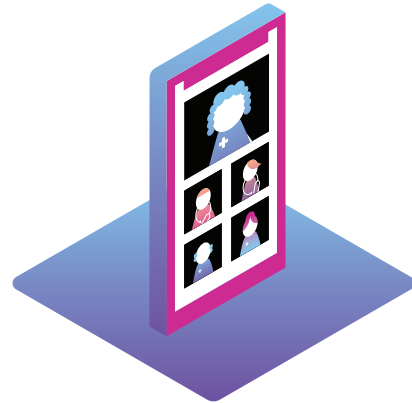
의료 서비스 커뮤니케이션의 새로운 표준에 대한 빠른 기술 가이드

모든 채널을 통한 디지털 커뮤니케이션으로 의료 서비스 경험을 재구성할 때 고려해야 할 기술 기본 사항.



AI 주도

환자에게 적합한 서비스를 즉시 제공하기 위해 음성 인식, 감정 분석, 봇 등의 기술이 사용될 수 있습니다.



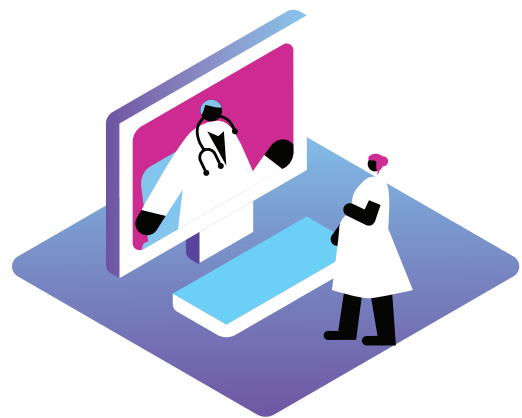
임베디드

기본 웹 또는 모바일 애플리케이션 환경 내에 직접 커뮤니케이션을 추가합니다.



프로그래밍 가능

인간의 개입 유무와 상관없이 동작 및 이벤트에 대한 대응으로 트리거되는 상호 작용을 자동화 및 맞춤화할 수 있습니다.



상호 작용

실시간 양방향 참여는 의료 서비스의 상호 작용에 본질이 되는 요소이며 음성, 비디오, 메시징을 포함한 모든 채널에서 고려되어야 합니다.

의료 서비스 조직을 위해 디지털 커뮤니케이션 API가 할 수 있는 일

근거 기반 접근 방식으로, 음성, 비디오, 메시징, 인증을 통해 독보적인 결과를 달성합니다.

의료 서비스 조직이 디지털 커뮤니케이션 API를 사용하는 방식에는 상상력에 따라 가능성에 한계가 없습니다. 기존 서비스를 향상하는 것이 목표이든 완전히 새로운 서비스를 구축하는 것이 목표이든 상관없이 의료 서비스 과정 전반에서 재구성할 수 있는 수많은 기회를 포착할 수 있습니다.

환자 환경 개선

더 경제적이며 이용 가능한 의료 서비스 제공

비디오 또는 음성 지원 의료 서비스를 제공해 환자가 부담하는 의료 서비스 비용을 낮춥니다.

비용급 사유로 인한 원격 진료 예약의 비용은 보통 45달러 정도로, 진료소를 직접 방문(100달러)하는 경우나 응급 진료소에 내원(160달러)하는 경우에 비해 저렴합니다.

방법  

환자가 지속적으로 건강을 유지하도록 지원

의료 서비스는 환자가 시설을 떠난다고 끝나는 것이 아닙니다. 선호하는 채널로 퇴원 지침, 건강 관련 팁, 알람을 제공하여 환자의 규정 준수 및 예방을 독려할 수 있습니다.

한 연구에 따르면, 심장 질환 환자들은 원격 진료를 이용해 **94% 향상된 치료 지침 준수**를 달성했습니다.

방법 

의료에 대한 환자의 접근 경로 확장

- 장소 및 시간에 구애받지 않음

장소와 상관없이 언제든지 디바이스를 몇 번 탭하는 것만으로 이용 가능한 원격 상담 등의 온디맨드 의료 서비스를 제공함으로써 환자의 이동 시간과 비용을 절감할 수 있습니다.

스포츠 의학 진료를 위해 가상 상담을 이용했던 환자에 대한 **연구**에 따르면 이동 비용이 평균 50달러 절감되었고 대기 및 방문 시간이 51분 단축되었습니다.

방법  

환자 만족도 및 로열티 향상

환자에게 그들이 선호하는 채널을 통해 안전하고 원활한 온디맨드 환경을 제공함으로써 환자의 만족도를 높여 재방문을 유도할 수 있습니다.

환자 6명의 원격 의료 서비스에 대한 만족도를 조사한 연구에 따르면 **94~99%는 매우 만족했던 것으로 나타났습니다.**

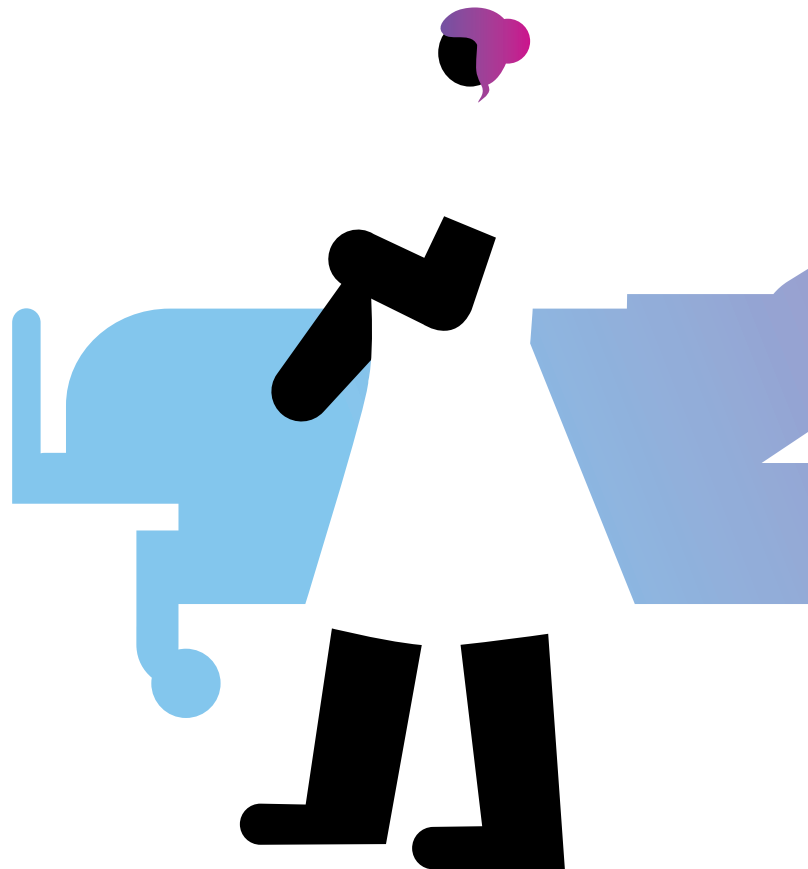
방법    

대기 시간 단축

긴급하지 않은 진료를 위해 환자가 선호하는 디바이스에서 환자와 의사를 연결할 경우 병원에서 대기하는 시간을 단축하고 환자 만족도를 높일 수 있습니다.

평균적으로, **85%의** 환자는 10~30분을 기다려야 의료 서비스 제공자를 볼 수 있습니다.

방법   



운영 효율성 개선

예약된 진료 시간에 내원하지 않는 경우 감소

자동화된 예약 알림을 통한 주문형 환자 일정 관리를 통해 예약된 시간에 나타나지 않는 환자를 줄이고 진료 시간에 임박해 취소하는 사례를 줄일 수 있습니다.

지켜지지 않은 진료 예약으로 인해 의료 서비스 시스템에 부과되는 비용은 미국에서만 **연 1,500억 달러**에 달합니다. 예약 시간에 나타나지 않는 사례는 평균적으로 의사에게 60분의 시간과 200달러의 비용 부담으로 이어집니다.

Health Services Research Journal에 게재된 **연구**에 따르면 단문메시지 알림은 병원 예약 시간을 지킬 확률을 대폭 향상시킵니다.

방법   

더욱 효율적인 의료 협업

화면 공유 및 주석 기능이 있는 대화식 음성 및 동영상 등의 디지털 통신 도구로 다분야 팀 간에 빠르고 효과적인 협업이 이루어지도록 지원할 수 있습니다.

한 연구에 따르면 제공자 간 원격 의료 기술을 구현하면 응급실 간 이송 방지를 통해 연간 **13억 9천만 달러**의 비용 절감 효과를 낼 수 있습니다.

방법   

원격 모니터링을 통한 환자의 입원 기간 단축 및 재입원 감소

커뮤니케이션 API를 사용하여 수술 후 검진과 가정에서의 모니터링을 지원해 병원 또는 1차 의료기관의 부담을 덜 수 있습니다.

원격 의료 기술과 무선 모니터링 장치를 통합하는 심장 질환자에 대한 **원격 모니터링 프로그램**의 도입으로 심부전 관련 재입원 비율이 50% 감소해 약 1천만 달러를 절감할 수 있었습니다.

방법   

환자 기반 유지 및 확장

원격 상담을 이용하면 해당 지역의 고객이나 정규 진료 시간의 제약을 받을 필요가 없습니다. 환자의 수를 늘려 의료 서비스 비즈니스에 별도의 수익 창출 경로를 추가해 보십시오.

5,200백만 명의 미국인은 가장 가까운 병원과의 거리가 30마일 이상인 곳에 거주하고 있습니다.

방법  

상황별 커뮤니케이션을 통한 고객 서비스 최적화

의사와 직원에게 정확히 적합한 시점에 고객에 관한 적절한 정보와 상황에 대해 알려 탁월한 고객 서비스를 제공할 수 있도록 지원합니다.

76%의 소비자는 고객 서비스를 회사에서 소비자를 얼마나 중요시하는지 알아보는 테스트로 여긴다고 말했습니다.

방법  

서비스 보호

인증을 통한 보안 향상

계정과 계정 사용 전반에 대한 유효성을 검증하기 위해 문자메시지 또는 음성을 통한 간단한 이중 인증을 제공하여 디지털 의료 서비스에 대한 환자들의 신뢰와 보안을 향상하십시오.

환자 데이터의 보안에 대한 확신은 의료 서비스 앱의 사용률을 62% 높입니다.

방법 ********

고객과 비즈니스를 사기로부터 보호

등록 시 단순한 전화번호 인증을 통해 디지털 의료 서비스에 사기 행위가 유입되는 것을 차단하여 합법적인 환자들에게만 서비스를 제공할 수 있습니다.

모든 산업 분야에서 사기성 계정 생성이 크게 늘어나고 있습니다. 새로운 사기 계정으로 인한 손실이 **2017년, 30억 달러에서 2018년에는 34억 달러로 증가했습니다.**

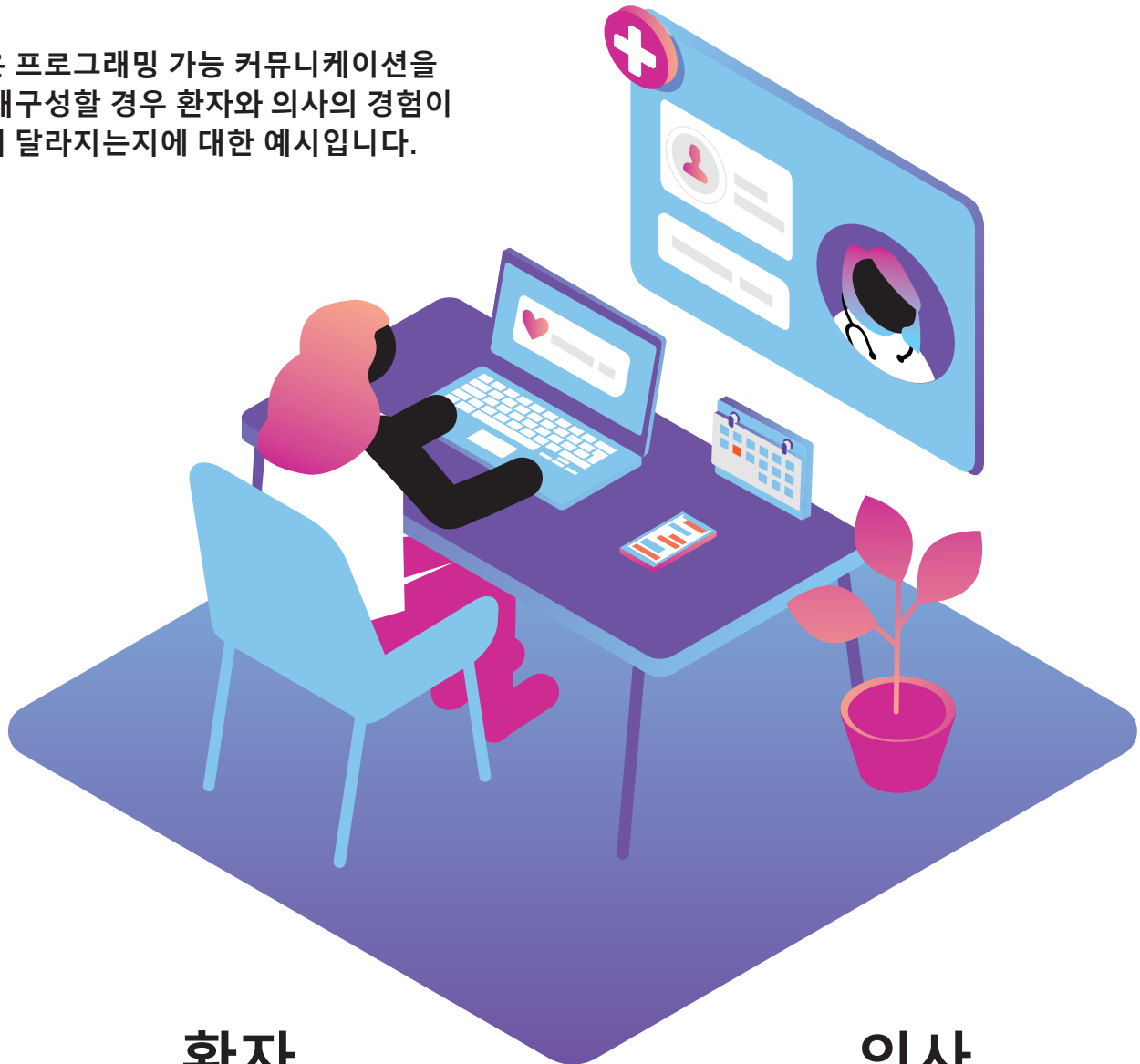
방법 ********

프로그래밍 가능 통신의 구현

의료 서비스 분야에서의 완벽한 하루

이제는 의료 서비스 과정에 디지털 커뮤니케이션을 추가하는 것이 어떻게 의사가 의료 서비스에 대한 비용과 장벽을 낮추는 동시에 향상된 진료를 제공하고 환자 참여를 높이고 운영을 간소화하도록 도울 수 있는지 알게 되셨을 것입니다. 하지만 프로그래밍 가능 커뮤니케이션으로 완전히 최적화되었을 때 환자와 의사의 일상은 실제로 어떤 모습일까요?

다음은 프로그래밍 가능 커뮤니케이션을 통해 재구성할 경우 환자와 의사의 경험이 어떻게 달라지는지에 대한 예시입니다.



환자

Francine은 몸이 좋지 않습니다. 하지만 병가를 내고 진료를 받으러 갈 여유가 없습니다. 그녀는 1차 의료기관에서 자택이나 직장에서 아무 디바이스나 이용해 의사와 상담할 수 있는 앱을 제공하고 있다는 사실을 기억해냈습니다.

의사

Diane 박사는 요즘 바쁘게 지내고 있습니다. 그녀의 병원에서는 환자가 라이브 비디오 상담을 예약할 수 있도록 지원하는 새로운 원격 의료 앱을 마련해 두었습니다. 이제 그녀는 그 어느 때보다도 많은 환자들을 도울 수 있게 되었습니다.

가상 상담



오전 8시 15분 신원 확인

Francine은 사무실에 도착하기 전에 앱을 다운로드하고 계정을 등록합니다. 마지막 단계는 신원을 인증하는 것이며 문자 메시지를 통해 전송된 1회용 보안 코드를 입력합니다.



오전 8시 20분 증상 분석

음성 봇이 Francine에게 증상을 설명해달라고 요청합니다. 봇은 음성 인식을 이용해 라이브 비디오, 전화 통화, 임상과의 메시지 교환 중 의사가 어떤 방법을 통해 그녀의 상태를 다루는 것이 가장 좋을지 판단합니다.



오전 8시 30분 진료 예약

Francine은 의사와의 대면 상담이 필요합니다. 그날 저녁에 라이브 비디오 진료를 받기로 예약했습니다. 의사의 세부 정보가 포함된 메시지가 앱에 표시되었고 그녀는 이전에 방문했던 것을 기억해준다는 사실에 기뻐했습니다.



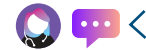
오후 6시 1분 확인 수신

Diane 박사와 진료소 접수 담당자는 Francine의 확인을 수신합니다. 이는 그들이 예약된 진료 시간을 지키지 않는 환자나 예약 시간에 임박해서 취소하는 상황에 대비하는 데 도움이 됩니다.



오후 6시 예약 확인

Francine은 문자메시지 알림을 받고 "예"라고 회신함으로써 진료 시간에 참석할 것임을 알립니다.



오전 8시 30분 예약 수신

Diane 박사는 Francine의 진료 예약에 대한 알림을 받습니다. 그녀는 상담 준비를 위해 Francine의 최근 의료 기록을 확인합니다.



오후 7시 비디오 상담 참여

Francine은 자신의 침실에서 노트북을 이용해 편하게 예약된 진료에 참여하기로 합니다.



오후 7시 상담이 안전하게 녹화됨

비디오 통화는 규정 준수를 위해 자동으로 녹화됩니다. 또한 이는 Diane 박사가 메모를 하지 않고 Francine에게 집중할 수 있다는 의미입니다.



오후 7시 20분 후속 진료 예약 제안

Diane 박사는 문제를 지목하고 치료 계획을 설명하고 약물을 처방합니다. 그녀는 채팅에서 메시지를 작성해 후속 진료 예약을 제안합니다.



진행 중 건강 관련 콘텐츠 전달

제공업체는 Francine이 선호하는 채팅 앱인 Facebook Messenger로 예방을 위한 건강 팁과 알림을 전송합니다. 이는 그녀가 회복과 지속적인 건강 관리를 위해 노력하는 데 도움이 됩니다.



오후 7시 25분 후속 진료 예약

Francine은 채팅에 답변을 하거나 전화 통화로 후속 진료를 예약할 수 있습니다. 그녀는 탭해서 접수 담당자와 상의하여 2주 후로 예약합니다.

당사 가이드에서 원격 협업 및 그룹 치료를 포함한 통신 API를 통해 재구성된 다른 의료 서비스 시나리오를 살펴보십시오.

의료 서비스
분야에서의 디지털
통신: 완벽한 하루

의료 서비스 분야의 주요 커뮤니케이션 문제점과 Vonage API로 이를 극복하는 방법



보안 및 규정 준수

HIPAA부터 HITECH 법에 이르기까지 의료 서비스 산업은 환자 데이터에 관해 엄격한 보안 요건을 준수해야 합니다.

환자 정보 등의 개인 식별 정보(PII)와 관련된 모든 데이터 교환의 경우 안전하고 규정을 준수하는 애플리케이션을 구축하는 것을 돕도록 설계된 커뮤니케이션 플랫폼을 선택하는 것이 대단히 중요합니다.

- Vonage Video API는 환자와 의사간 상호 작용을 디지털 방식으로 보관하므로 완전히 암호화된 HIPAA 규정 준수 비디오 경험을 구축하는 데 도움이 됩니다.
- Vonage Verify 등의 인증 API는 환자의 신뢰를 돈독히 하는 동시에 디지털 의료 서비스의 무결성을 유지합니다.



기존 시스템

의료 서비스 시스템 전반에서는 여전히 기존 기술이 광범위하게 활용되고 있습니다.

새로운 커뮤니케이션 기술에 대한 모든 투자는 기존 인프라와 함께 활용할 수 있어야 합니다.

- 웹, 모바일, 데스크톱 중 무엇을 위해 구축하든 상관없이 Vonage API 플랫폼은 기존 시스템과 상호 운용 가능하며 빠르고 원활하게 통합됩니다.



비용

의료 서비스 제공 비용이 이미 높은 상태이므로 새로운 커뮤니케이션 기술의 비용이 추가될 경우 프로젝트가 착수되지 못하는 상황이 발생할 수 있습니다.

- Vonage API 플랫폼 등의 API 기반 디지털 커뮤니케이션을 이용하면 비용 구조를 유연하게 구성할 수 있어 사용한 만큼만 부담할 수 있습니다.

자신의 의료 서비스 경험 재구성하기

Vonage API 사용하기

프로그래밍 가능 커뮤니케이션 API는 의료 서비스 경험을 향상하고 더 많은 환자들에게 도달하여 그들의 건강 관리 수준을 개선하도록 도울 수 있습니다. 의료 서비스를 재구성할 준비가 되었다면 Vonage 가 도와드릴 수 있습니다.

당사의 유연한 **커뮤니케이션 API**, 글로벌 플랫폼, 전문가 지원을 통해 이제 디지털 커뮤니케이션으로 의료 서비스 경험 및 조직을 그 어느 때보다도 쉽게 재구성할 수 있게 되었습니다.

성장하는 스타트업 기업부터 확실히 자리 잡은 조직에 이르기까지 **Babylon Health, ResolutionMD, Intouch Health, Maven, Chimei Hospital** 등의 의료 서비스 회사는 Vonage를 통해 환자, 의사, 서비스 제공자 사이의 원활하고 안전하며 혁신적인 상호 작용을 지원하고 있습니다.

자세히 알아보십시오. 연락처:
+82 1877 2320
vonage.com/contact-apis

구성 요소

다음은 모든 상호 작용을 의미있게 만드는 데 사용할 수 있는 커뮤니케이션 구성 요소입니다.



음성 - 사용이 간편한 Vonage Voice API 및 Client SDK를 통해 강력한 음성 제품과 매력적인 앱 내 음성 경험을 구축하십시오.



비디오 - Vonage Video API로 동영상을 웹사이트 또는 모바일 애플리케이션에 직접 통합하십시오.



인증 - Vonage Verify API를 이용해 어디서든 모든 전화를 인증하십시오. 힘든 일은 Vonage 가 다 하겠습니다. 여러분은 결과에 대해서만 결제하시면 됩니다.



메시징 - Vonage Messages API를 이용해 문자메시지, MMS 및 인기 있는 소셜 채팅 앱을 포함하는 멀티채널 메시징을 애플리케이션에 통합하십시오. Vonage Client SDK로 매력적인 앱 내 메시징 경험도 구축하십시오.

구축을 시작할 수 있는 방법을 알아보고 싶으십니까? 의료 서비스 분야에서의 구현과 모범 사례에 관해 전문가와 상담하십시오.

시작하기