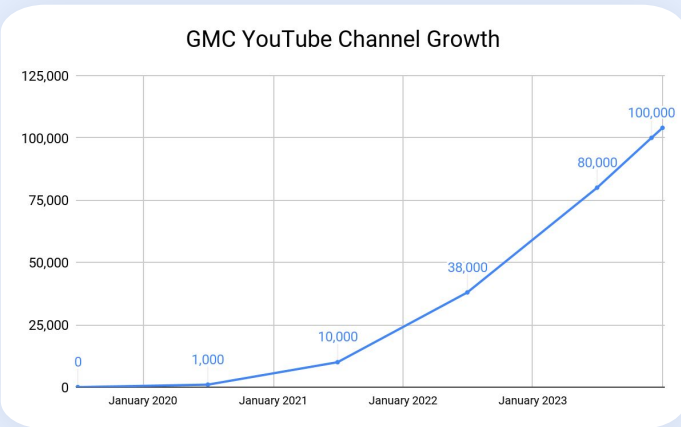


진료를 넘어 환자 교육까지 지원하기 위한 대학 병원의 YouTube 활용법

가천대학교 길병원은 대한민국 인천에서 규모가 가장 큰 의료 기관입니다. 길병원은 4년 전 의료 정보를 전달하는 데 YouTube가 얼마나 효과적인지 인식한 시점부터 지금까지 계속해서 YouTube를 활용해 오고 있습니다. 현재 길병원 의료 서비스에 필수적인 부분으로 자리잡은 YouTube는 병원 내 환자 교육, 더 광범위한 커뮤니티 지원, 전통적인 1:1 진료 이상의 서비스를 제공하는 데 도움이 되고 있습니다.

길병원은 핵심 교육 정책의 일환으로 YouTube에 우선순위를 두었습니다. 팀의 업무 흐름을 바꿨으며, 양질의 동영상을 제작하기 위해 더 많은 리소스를 투입했습니다. 그런 다음 채널을 통해 더 많은 건강 교육 콘텐츠를 공유하고 병원 전체에서 재생하여 채널 인지도를 높이고 환자의 건강 관리 경험을 향상했습니다.



길병원은 커뮤니티에 미치는 채널의 영향을 수치로 체감했습니다. **2022년 이후 YouTube 구독자 수가 2배로 늘고 조회수가 80% 증가**하였으며 **콘텐츠의 영향을 받아 방문하는 외래 환자 수도 급격히 증가**했습니다. 길병원은 환자 대상 교육을 이어가면서 지식과 리소스를 1차, 2차 병원과 공유하여 더 넓은 커뮤니티로 그 영향력이 확산되도록 만들고 있습니다. 아래에 소개된 길병원의 여정에서 아이디어를 얻어 더 많은 사람들이 올바른 정보를 바탕으로 건강을 관리할 수 있도록 도와주세요.

시청자층의 신뢰를 구축하기 위한 양질의 동영상 제작 투자

특히 의료 업계에서 광범위한 시청자층의 신뢰를 얻으려면 반드시 양질의 동영상을 제작해야 합니다. 길병원 팀에서는 이러한 생각으로 카메라, 조명, 편집 도구와 같은 제작 장비에 리소스를 투자했고 2023년 3월에는 전용 스튜디오를 설립하기에 이르렀습니다.

전용 스튜디오를 갖춘 덕분에 콘텐츠 제작 효율성이 증가했을 뿐 아니라 병원 관계자들 사이에도 YouTube 채널이 중요한 취지라는 인식이 강해졌습니다.



길병원 콘텐츠 제작 스튜디오의 촬영 현장

또한 여러 단계로 이루어지던 제작 프로세스를 통합했습니다. 직원들의 평소 업무에 동영상 제작 관리 업무까지 추가되면 부담이 될 수 있으므로 콘텐츠 제작만 전담하는 내부 직원 및 외부 인력으로 구성된 팀을 꾸렸습니다. 이처럼 전문적인 근무 환경을 갖추자 업무 만족도와 YouTube 채널의 품질이 모두 향상되어 시청자와 신뢰를 쌓는 데에도 도움이 되었습니다.

환자와 의사의 만족도를 높이는 콘텐츠 제작

길병원은 내부적으로 재정비하는 동시에 프리랜서와 기타 의료 전문가, 특히 의사들과 공동작업을 진행하는 방식으로 콘텐츠 형식을 다각화했습니다.

“
진료실에서 처음 보는 환자들이 웃으며
들어오길래 왜 웃으시냐고 물어보니
YouTube 동영상을 많이 봐서 이미 아는
사이처럼 느껴진다고 하더군요.”

- 소화기내과, 박 교수님

의료진을 조명함으로써 인천에서 가장 큰 대학 병원인 길병원 종사자들의 면모를 알리는 한편, 환자 경험과 콘텐츠 제작 사이에 피드백을 주고받는 선순환 고리를 형성했습니다. 예를 들어 환자는 화면에서 본 의사에게 더 유대감을 느끼게 되고 YouTube 동영상에서 본 의사에게 진료를 받으러 방문하는 경우도 생겼습니다. 길병원TV에 출연한 교수 중에는 수요가 급증해 채널에 출연하지 않은 교수에 비해 환자 대기 기간이 2개월까지 더 길어지는 경우도 있습니다.

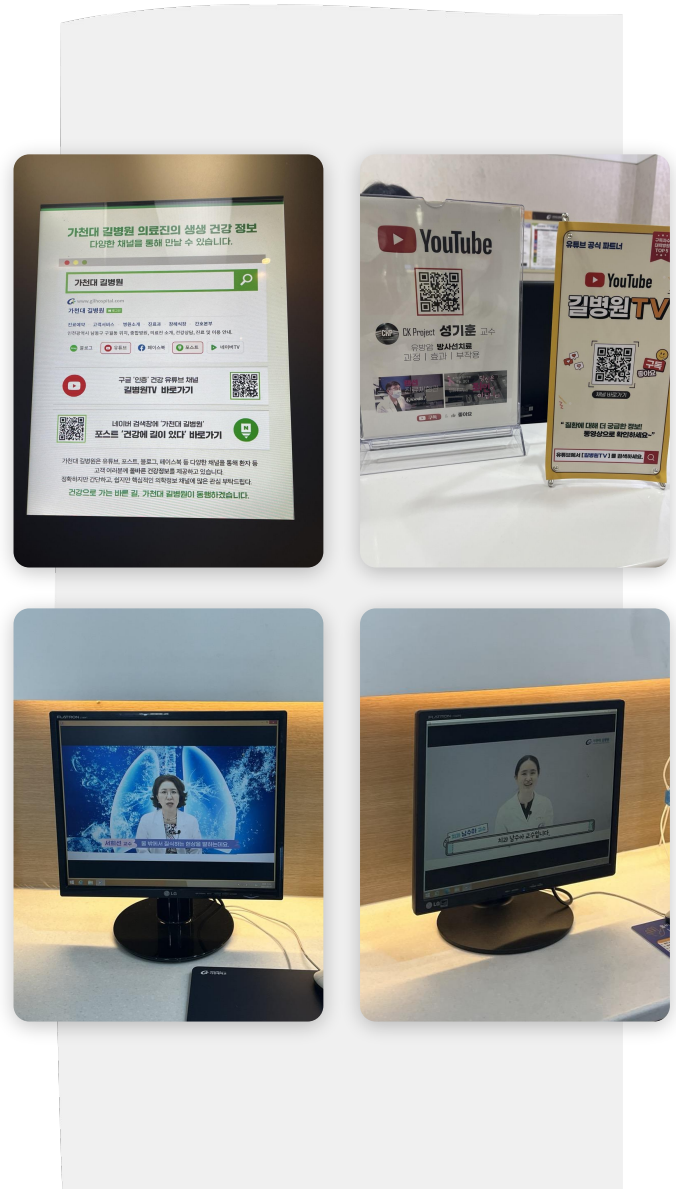
교육 플랫폼으로서 YouTube가 가진 영향력을 확인한 길병원은 양질의 콘텐츠 제작에 투자하게 되었습니다.

채널의 성장세에 따라 환자의 긍정적인 의견도 늘었습니다. 이 영향력을 체감한 의사들은 이제 홍보팀과 협업해 환자의 니즈에 맞춘 콘텐츠를 더 많이 제작하고 있습니다.

YouTube를 통한 시청자 교육

길병원은 1960년대부터 지역사회를 교육하는 데 선구적인 역할을 해 왔습니다. 의료 정보에 대한 접근이 어려운 시절에도 병원 설립자인 이길여 회장은 지역 전역에 무료 건강 강좌를 열었습니다. 길병원은 짧은 진료 시간에 모두 전달하지 못한 정보를 공유하는 핵심 수단으로 YouTube를 활용하면서 이 길을 계속 걸어오고 있습니다.

한국에서 진료 시간은 보통 20분 미만으로 짧기 때문에 길병원은 병원 방문 전후에 환자를 준비하도록 돕는 콘텐츠를 제작합니다. 이 동영상은 YouTube와 SNS에도 게시하지만 인천에 있는 길병원의 17개 병원 건물에 설치된 120개의 모니터로도 노출해 접근 가능성과 발견 가능성을 높였습니다.



“

일반적으로 폐 질환은 이해하기가 까다로운데 특히 노령층의 환자가 질환을 이해하고 관리하도록 돕기가 어려워요. 게다가 진료 시간도 짧으니까요. 그래서 질환을 더 자세히 이해할 수 있도록 제 YouTube 동영상을 시청하라고 환자에게 권고하기 시작했어요. 덕분에 환자들이 자신의 질환과 치료법에 대해 더 잘 이해할 수 있게 되어 치료 과정의 효율성이 높아졌어요.

”

- 호흡기내과, 정 교수님

콘텐츠를 알리기 위해 대기실에 비치되는 리플렛으로 발간되고 휴대기기에서도 접속할 수 있는 월간 소식지에 'YouTube 특집' 코너를 마련했습니다. 병원에서 사전에 정보를 제공하면 환자가 정보를 바탕으로 요점에 맞는 질문을 할 수 있게 되므로 건강 관리 품질과 의사로부터 받는 서비스가 향상되는 결과로 이어집니다.

콘텐츠 공유로 병원 네트워크 확장 및 지원

대학 병원인 길병원에서 진행되는 연구와 임상 사례는 한국의 1차, 2차 병원에도 영향을 미칩니다. 따라서 길병원은 YouTube 및 대기실 콘텐츠를 병원 환자에게 우선적으로 공유할 뿐 아니라 소규모 병원과도 공유하고 있습니다.

치매, 당뇨, 심장병 관리 같은 주제를 다루는 리소스는 노인 요양 병원을 포함한 의료 기관에 제공됩니다. 길병원TV YouTube 동영상의 시청각 자료는 고령의 환자가 복잡한 건강 정보를 더 쉽게 이해하는 데 도움이 됩니다. 특히 한국의 많은 고령층 대형 수도권 병원에서 멀리 떨어진 지방 지역에 거주한다는 사실을 고려할 때 귀중한 자료로 사용됩니다.

길병원에서는 오프라인 건강 강좌를 녹화한 영상을 다른 기관과 공유하여 네트워크를 구축하고 병원 간 콘텐츠 공유를 촉진하기도 합니다.

길병원의 접근방식이 가져온 실질적 결과

길병원은 동영상이 진료실에서 미처 설명되지 못한 건강 정보를 전달하는 효과적인 도구라는 신념을 가지고 있습니다. 길병원은 영향력 있는 대학 병원으로서 YouTube 동영상의 고품질 제작 환경을 더욱 확대할 리소스를 갖추고 있습니다.

이 리소스를 기반으로 더 넓은 시청자층에 도달하여 온라인 입지를 더욱 공고히 할 뿐 아니라 역량이 부족한 더 작은 규모의 시설과 교육 콘텐츠를 공유할 수 있습니다.

진료를 보완하는 콘텐츠 덕분에 병원의 효율성이 높아졌고 무엇보다도 환자가 자신에게 필요한 도움을 집중적으로 받는 데 도움이 되었습니다. 결과적으로 환자들은 더 만족하고 안심한 상태로 병원을 떠나고 있습니다.

길병원은 YouTube를 효과적인 교육 도구로 활용하여 한국의 환자 돌봄 및 치료 방식에 혁신을 가져오고 의료 서비스 접근성 증진에 새로운 길을 제시했습니다. 다른 병원도 길병원처럼 소셜 미디어와 다른 디지털 플랫폼을 활용해 환자를 교육하고 건강을 증진하며 정보에 기반한 건강 관리를 지원할 수 있습니다.

“

YouTube 콘텐츠를 보고 다른 지역에서 일부러 찾아오는 환자가 많아졌어요. 체감상 이러한 환자 수가 늘고 있는 것 같아요.

”

- 정신건강의학과, 배 교수님