



미국 보험회사의 디지털 헬스케어서비스

이선주 연구원

디지털 환경을 중심으로 헬스케어산업이 발전함에 따라 미국 보험회사는 커넥티드 기기와 모바일 앱을 통해 수집한 환자 데이터를 활용하여 환자의 니즈를 충족시킬 수 있는 사업전략을 모색하고 있음. 현재 미국의 디지털 헬스케어 서비스는 디지털 도구를 통해 소비자와의 원활한 의사소통 및 소비자 참여를 촉진시켜 유지율을 높일 뿐만 아니라 업무의 효율성을 제고하고 사전적 리스크 예방 역할을 수행하고 있음. 보험회사는 소비자 맞춤형 보험상품과 헬스케어 서비스를 제공하기 위해서 데이터 관련 규제, IT인프라 구축, 정보보안 및 사생활 침해 등의 이슈를 고려할 필요가 있음

- 디지털 환경을 중심으로 헬스케어산업이 발전함에 따라,¹⁾²⁾ 미국 보험회사는 커넥티드 기기와 모바일 앱을 통해 수집한 환자들의 데이터를 활용하여 변화하는 환자의 니즈를 충족시킬 수 있는 사업전략을 모색하고 있음³⁾
 - mHealth,⁴⁾ 원격의료(telemedicine), IoT 기기 등의 디지털 도구가 발달함에 따라 새로운 피트니스 앱과 상품에 대한 소비자들의 수요가 급격하게 증가하고 있음
 - 또한, 중단 없는(seamless) 데이터 공유, 원활한 의사소통, 소비자들의 참여를 유도하기 위한 보험회사와 헬스케어서비스 제공자의 인프라 통합이 요구되고 있음
 - 기술적응력이 높은(tech-savvy) 환자들은 본인의 건강상태를 매일 체크하기를 원하며, 업무 자동화처리 및 진화된 인공지능은 헬스케어서비스의 디지털화 범위를 확장시킴
- 현재 미국 보험산업의 디지털 헬스케어서비스는 디지털 도구를 통해 소비자와의 원활한 의사소통 및 소비자 참

1) 고령화, 만성질환 증가, 커넥티드 의료기기에 대한 접근성 용이 등의 요인으로 인해 mHealth app의 글로벌 시장규모는 2014년 115억 달러에서 2020년에는 1,024억 달러에 달할 것으로 예측됨

2) Zion Market Research(2016. 12. 20), “mHealth Market by Devices, by Stakeholder, by Service, by Therapeutics, and by Applications: Global Industry Perspective, Comprehensive Analysis and Forecast, 2014-2022”

3) Capgemini(2017), “Digital Trends in the U.S. Healthcare Insurance Industry”

4) mHealth는 u-Health, e-Health, 스마트 헬스 등 다양한 용어로 부르며, 스마트 기기를 이용하여 이용자(환자)의 건강상태를 모니터링하면서 환자 정보와 질병 상태 등을 분석하여 실시간으로 개인에 최적화된 맞춤형 건강관리 서비스를 제공하는 것을 말함

여를 촉진시켜 유지율을 높일 뿐만 아니라 업무의 효율성제고와 리스크의 사전적 예방 역할을 수행하고 있음

- 건강보험회사가 온라인으로 제공하는 측정도구를 통해 환자들은 본인의 건강상태를 측정하여 특정한 건강위험요인을 사전에 인지함으로써 향후 보험금 청구가 감소할 것으로 기대됨
 - 미국 보험회사 Cigna는 심장 박동수 및 스트레스 측정, BMI 계산, 흡연 및 알코올 습관에 따른 위험 측정 등을 수행하는 온라인 헬스케어 툴(Health risk assessment tools)을 제공함
- 디지털 도구를 활용한 게임은 상금과 보상, 포인트제도 등을 활용하여 환자의 참여를 유도하는 효과적인 수단으로, 보험회사는 교육, 브랜드 인식 향상, 소비자와의 상호교류 확대 등의 목적으로 활용하고 있음
 - Cigna의 Re-Mission 게임 앱은 화학치료, 면역세포 같은 무기들을 활용하여 암 세포에 대항하는 상황을 연출하는 게임으로 소아암 환자들의 긍정적인 감정을 불러일으키고, 자기 효능감을 높이는 효과가 있음
- 소셜미디어는 소비자들의 온라인 후기 및 피드백을 얻기 위한 연결고리로 유사한 수준의 목표를 설정한 사람들끼리 커뮤니티를 구축하여 서로의 목표 달성을 위해 격려하기도 함
 - Aetna사는 고객센터를 Twitter계정 @aetnahelp를 통해 운영하여 소비자의 질문과 문의사항에 대해 빠르게 응답함
- mHealth는 환자가 디지털 도구를 활용하여 스스로 본인의 건강을 관리하고 모니터링할 수 있도록 도와주며, 특히 중증질환 환자들에게 주기적인 메시지를 통해 치료와 약물복용을 상기시켜 의료비용을 절감시킴
 - 실시간으로 데이터 확보가 가능해짐에 따라 보험회사는 예측분석 도구(predictive analytic tools)를 활용하여 소비자의 건강상태에 따른 고객 맞춤형 상품과 가격을 산출할 수 있음
- 원격의료(telemedicine)는 환자가 직접 병원을 방문하지 않고 영상통화, 디지털 사진 공유, 전화 등의 수단을 활용하여 의사의 진료를 받는 것으로 헬스케어서비스에 활용되고 있음

■ 이에 따라 미국 보험회사는 디지털 시대에 부합하는 소비자 맞춤형 상품과 헬스케어서비스를 제공하기 위해서 미국 의료정보보호법(HIPAA),⁵⁾ 데이터 활용을 위한 정부규제, IT 인프라 구축, 정보보안 및 사생활 침해 등의 이슈를 고려하고 있음⁶⁾

- 헬스케어 산업의 실시간 데이터 활용에 따라 데이터 관리 및 처리, 보안 등이 중요한 사안으로 부각되고 있으며, 특히 2015년과 2016년에 사이버 해킹으로 미국 보험회사의 개인정보가 유출됨에 따라 클라우드 기반의 플랫폼이 대안으로 제시되고 있음 **kiri**

5) Health Insurance Portability and Accountability Act

6) Capgemini(2017), "Digital Trends in the U.S. Healthcare Insurance Industry"