

환자 정보 수집의 필요성과 방법

공 현 숙/안세치과 구강보건실장, 좋은 치과 네트워크

1. 정보수집에는 ?

- ① 일반적인 정보 : 성함, 주소, 의료보험카드의 기록
- ② 추가적인 정보
 - 환자가 진료적/진료외적으로 하는 모든 말을 포함한다.
(비언어적인 것도 포함 될 수 있다.)
 - 환자가 접수를 하면서 하는 말 (홀리는 정보도)
 - 특별한 환자분 - 시각, 청각장애, 행동장애(목발 등의 이용)

2. 위의 정보를 가지고 우리는 차트에 이런 말들을 기록할 수 있다.

- ① 몸살이 나서 00병원에 입원했어요.
 - ② 큰애 결혼시키느라 그동안 못왔어요
 - ③ 둘째가 대학입학해요. 그래서 치료비가 부담스럽네요.
 - ④ 어머니가 병환중이라서 시간내기가 힘들 것 같아요.
 - ⑤ 000 소개로 왔어요.
 - ⑥ 치료를 잘 한다고 해서...
 - ⑦ 환자한테 친절하게 잘 한다고 해서 왔어요.
 - ⑧ 직장을 다녀서 야간시간에 치료받기를 원한다.
 - ⑨ 진료를 받기전 “이가 썩어서 왔어요. 오늘은 이만 빼고 싶어요.”
 - ⑩ 병원 분위기가 좋네요.
 - ⑪ 3층 올라오느라 힘들었어요.
 - ⑫ 치료를 했는데도 왜 이가 더 아파요
- ☞ 이외에도 많은 정보를 기록할 수 있고 모든 직원이 공유할 수 있다.

정보 수집하니까 거창하고 절차가 복잡하고 노력이 필요한 것 같지만 모든 각 영역에서 조금만 환자에게 관심을 가지면 우리는 보다 쉽게 정보를 얻을 수 있다. ‘특’하고 홀리는 환자의 한마디 한마디를 기록해 두면 환자에게 좀 더 가까이 인간적인 관계로 다가 갈 수 있다고 본다.

듣고 기록하지 않는다면 시간이 지나면 정보는 분실된다. 환자가 2년, 5년 그 이후로 다시 우리 병원에 내원했을 때 전 진료에 대한 기록외에 인간적으로 나눌 이야기가 있다는 것에 환자는 크게 감동될 것이다.

예를 들어 “12월에 결혼해요.”라는 기록이 있는 25세의 환자가 오랜만에 왔을 때 우리가 “별써 결혼하신지 5년 되셨네요... 결혼 하신다고 하셨는데”

3. 정보 활용방법

데스크에서 접수시 여러 가지 환자에 대한 이해를 높이기 위해서 정보 기록을 해 놓았는데 읽어 보지도 않거나 혹은 읽고도 활용하지 않는다면 기록의 가치가 없어진다. “치료만 하면 끝난다”고 생각하지 않는 것이 가장 중요하다고 본다.

예1) ... “오늘 결혼식이 있어서 아픈 곳만 12시까지 진료해 주세요.”라고 기록이 되어 있다.

접근방법 -> 진료실 직원 또는 원장
“오늘 친구분 결혼식이세요. 바쁘시겠네요. 12시까지 치료가 끝날 수 있도록 노력하겠습니다. 친구분 결혼식 축하드립니다.”

예2) ... 구환인 000씨 소개로 내원한 환자가 있다.

접근방법 -> 000씨 소개로 오셨군요. 반갑습

니다. 그분은 잘 계신지 궁금하네요...

예3) ... 노인 환자분 : "3층까지 올라오느라 힘들어서 혼났어."

접근방법 -> "안녕하세요. 치과가 3층이라서 올라오느라고 힘드셨죠."

예4) ... 40대 endo중인 환자분 : 현재 치료에 대한 증세가 無

접근방법 -> "치료 받으신 곳은 괜찮으셨다고요. 점심시간인데 식사는 괜찮으셨다고요."

예5) ... 어제 치료 잘해줘서 고맙다고 굴 한 봉지 사오심

접근방법 -> "굴 잘먹겠습니다. 감사합니다."

4. 관리방법

- 공개관리 (차트 첫 장 또는 그날 진료일에 기록할 수 있다.)

㉠ 진료에 대한 증상

㉡ 원하는 진료시간 / 내원동기 / 누구 소개 등...

- 비공개관리

㉠ 환자의 프라이버시에 관한 것

㉡ 원장에 대한 불만(원장에게 못하는 불만을 직원에게 털어놓는 경우)

㉢ 환자가 기록을 보았을 때 마음이 상할 수 있는 내용

㉣ d/c에 관한 점

*방법 : 차트 뒷장에 기록 관리장을 따로 마련하는 게 좋다.

제가 근무하고 있는 병원은 의사 5인이 함께 운영을 합니다. 사람들마다 스타일이 다르듯이 진료스타일, 원칙 등이 다릅니다. 그 5분 중에서 특히 한 분이 정보를 잘 이용하시고 환자와 진료에서의 만남도 중요하게 생각하시면서 인간적으로 가까워지려는 노력을 열심히 하시는 분입니다. 10년 이상의 경험도 계시고 성씨끼리 마을을 이루고 사는 지역적인 특성으로 원장님은 면사무소 직원보다도 가족, 친인척 관계에 대해 많은 정보를 가지고 있습니다.

이런 정보는 환자에 대한 이해와 관심에서부터 시

작됩니다. 그러한 예로 차트관리는 가족단위로 관리하고 가족 중 한 명이 내원하면 가족 차트를 함께 접수하여 가족 개개인의 정기적 검진, 안부 등을 대화로 가슴으로 먼저 다가서면서 진료를 시작합니다.

몇 일 전에 있었던 사례입니다. 40대 남자 환자가 처음 내원하셨는데 개인 정보에 대한 것은 일반적인 사항밖에 없었는데도 차트를 보시면서 무언가를 생각하시는 듯 하더니 환자께 "혹시 000분 아시는 분이십니까?"하고 묻자 환자께서 "제 사촌 형인데요." 하는 것이었습니다. "어떻게 아셨나?"는 질문에 "성씨가 같고 성함 중 끝자가 같고 외모가 비슷하게 생기셨어요."하고 답변하셨습니다. 환자분은 자연스럽게 긴장감을 푸시면서 감동을 하셨는지 웃으셨습니다.

정보는 얼마든지 많습니다. 조금만 환자분께 관심을 가지면 환자에게 관심을 갖는 우리의 노력이 환자에게 전달되어 감동을 느끼고 마음의 문을 활짝 열고 진료를 맡길 수 있을 것입니다. 정확한 진료는 기본이고 인간적인 관계가 형성되지 않는 상태에서는 환자와 함께 만족하는 진료는 어려울 것입니다.

어느 누구도 병원에서 치아만 치료한다고 해서 비난하지는 않습니다. 그러나 위의 예처럼 작은 정보라도 활용하여 환자에게 다가서는 과정에서 환자와 의사, 환자와 직원은 의료인과 환자와의 관계가 아니라 무언가 연결되는 끈을 만들어 나가는 것이라고 생각합니다. 위 과정에서 점차 직원들이 정보를 활용하는 방법을 자연스럽게 배우고 실천하게 됩니다. 말로만 '환자에게 친절해라.' '서비스 정신을 가져라.'가 아닌 실천하는 모습에서 그 교육의 효과는 더 클 것입니다. 이러한 연유에서 우리들은 환자와 상담시 비용상담만이 아니라 자연스럽게 집안사정, 사는 이야기 등도 하게됩니다. 그 과정에서 얻어지는 정보를 활용하여 환자분에게 맞는 상담을 할 수 있게 됩니다. 이로 인해 상담시간이 간혹 예정시간보다 늦어져 다음 환자의 대기시간이 늦어지는 경우도 간혹 발생합니다. 병원을 치료만 받고 가는 곳이라고 생각하는 환자의 마인드를 변화시키는 것이 21세기 치과가 가야 할 방향이자 역할이라고 생각합니다.