

치과 교정 치료에 있어서 민원 사례 : 그 유형과 예방책

예미안 치과
백 승 진

1. 서 론

교정 치료의 특성은 일반 의과의 치료와는 성격이 완전히 다르고 특히 치과 내의 다른 영역과도 틀린 점이 많다. 질병을 주로 다루는 치료영역은 환자에게 “수단 채무”의 계약 관계를 띄지만 교정 치료나 미용 성형 등은 예상된 치료 결과를 환자에게 제공해야 하는 “결과 채무”의 성격을 띄는 일종의 “도급 계약”에 가깝기 때문이다. 질병을 치료하기 위하여 단지 주어진 상황에서 최선만 다하면 되는 것이 아니라 항상 예상된 일정한 “결과”를 제공해야 한다는 점은 교정의사에게 커다란 부담이 아닐 수 없으며 그 어느 진료 영역보다도 분쟁의 소지가 많다고 하겠다. 더욱이 최근에는 정보의 접근이 쉬워져 인터넷 등을 통해 일반인도 많은 전문 지식을 쉽게 접하고 사소한 궁금증에 대한 질의는 물론 의료 행위와 결과에 대한 평가도 요구하고 있어 그 어느 때보다도 의료 분쟁의 가능성이 고조되고 있다.

이런 때일수록 교정 의사들은 개인적인 전문성과 실력을 향상함은 물론 실제로 어떠한 유형의 민원이 의료 현장에서 빈발하는지를 숙지하고 분석함으로써 분쟁의 소지를 최소화하고 양질의 진료 결과를 제공하는 데 한발 더 접근할 수 있으리라 본다.

2. 연구 재료 및 방법

1995년 1월 부터 - 2001년 12월 까지 대한 치과 교정학회, 대한 치과의사협회, 한국 소비자 보호원, 보험 회사, 공직 및 개원 교정 의사들에게 의뢰된 교정 치료와 관련된 민원, 질의, 및 설문 조사를 유형별로 취합, 분류하였고 원칙적으로 서면으로 공식 접수된 민원들만을 선별하였다.

3. 연구 결과

다소의 중복성이 있었으나 이해를 돕기 위하여 다음과 같은 유형으로 분류하였다.

- 가. 소보원 질의에 대한 답변
- 나. 교정 치료 내용과 관련된 민원
- 다. 치료의 부작용, 합병증 및 재발과 관련된 분쟁
- 라. 치료비와 관련된 민원
- 마. 치료 외적인 민원

가. 소보원 질의에 대한 답변

- 진단 시 x-ray 촬영에서 발견하지 못한 충치에 대한 배상은 ?
- 교정 치료 중단 시 금액 환불은 ?
- 교정 치료 후 결과가 더 나빠졌는데 환불은 가능한가 ?

- 교정 치료 중 신경이 죽었는데 배상은 ?
- 재발하였는데 어떻게 ?
- 교정 치료가 오래 걸리고 턱이 빠졌어졌는데?
- 교정 치료 후 잇몸이 많이 나빠 졌는 데?
- 교정 진단비를 너무 많이 받는데?
- 교정 치료 중에 치과가 이 전해 버렸는 데 어떻게?

나. 교정 치료 내용과 관련된 민원

- 전치부 축절치 결손에 의한 보철 교정 민원
- 교정 및 턱교정 수술 후 재발된 하악 전돌증
- 교정 치료 후 비대칭이 되었다고 주장하는 민원
- 동료 치과외사의 치료 결과를 평가하는 발언에 의해 야기된 민원
- CR splint 사용 후 나타나는 변화와 연관된 민원

다. 치료의 부작용, 합병증 및 재발과 관련된 분쟁

- 교정 치료 잘못으로 턱이 빠뜨어져 피해 보상을 요구하는 의료 분쟁 조정 신청
- 턱 교정 수술로 인해 치수염 발생을 주장하는 민원
- 교정 치료에 의한 치아 변색을 주장하는 민원
- 교정 치료에 의해 이가 맞지 않는다고 주장하는 민원

라. 치료비와 관련된 민원

- IMF 사태에 의한 불가피한 치료 중단과 환불 요구 (환불을 많이 요구하는 환자와 적게 할려는 의사와의 이견)
- 월정료와 관련된 민원 (방문하지 않았는 데 월정료를 왜 받는지?)
- 교정 치료비와 별도의 타 치과 진료비와 (보철료) 관련된 민원 (포함된 줄 알았는 데)
- 1차 및 2 차 교정 치료비와 관련된 민원 (1차 교정 진료비가 다 포함하는 줄 알았는 데)
- 타 지역 또는 해외 이주로 인한 전원시 발생되

는 환불 요구 (환불 규정이 불명확한데서)

마. 교정 치료 외적인 민원

- 환자에 대한 불친절로 인한 민원
- 대기 시간이 긴 데 대한 불만
- 빠른 유전치 발치로 인해 덧니가 되었다고 주장하는 민원
- 전문의 명칭과 자격 취득에 관한 법원의 질의 (전문 의 제도가 시행되지 않고 있는 현 상황에서 교정 전문의의 명칭은 타당한가?)

4. 총괄 및 고찰

교정 치료는 의과는 물론이고 치과내의 타 영역과도 다른 특성을 가지고 있는데

첫째, 치료가 장기간을 요하므로 그 동안에 치료에 영향을 줄 수 있는 많은 변화와 변수가 도사리고 있다는 것이다.

둘째, 지속적 및 점진적 변화이다. 치료의 효과나 부작용이 서서히 나타나므로 치료 도중 수정이 가능하고 결과에 대한 평가도 상당한 시간이 지나야 한다.

셋째, 동적 치료라는 점이다. 성장이 왕성하게 일어나고 있는 아이들의 경우 의사의 의지나 의도와 상관없이 치료에 영향을 미칠 수 있으므로 때로는 유리하게, 때로는 불리하게 작용하기도 한다.

넷째, 교정 치료는 질병이 아닌 발육의 문제를 다루고 심미 치료를 주 목적으로 한다는 것이다. 따라서 직접적으로 생명에 결정적 영향을 미치는 암이나 심장병과 등과는 달리 선택적이고 유보적이며 환자의 의견이 많이 반영 될 수 있다.

다섯째, 치료 계획의 다양성이다. 위에 언급하였듯이 교정 치료는 선택적, 심미적 치료이므로 술자에 따라서 다양한 치료 계획이 가능하다.

여섯째, 결과 채무의 특성을 갖고 있다. 다시 말해 의사는, 때로는 비현실적이거나 비논리적인 경우도 있더라도 환자가 기대하는 치료 결과를 가져다 줘야 하는 심리적 부담감을 안고 치료에 임한다

- 3. Models
- 4. P/E and History taking 등을 필요로 하고 Progress Records 로는
 - Surgery Patient

- 2-phase Treatment
- Root Resorption
- Excessive Mobility
- No further Progress

그림 3. 환자의 병력에 대한 차팅

그림 4. Fee Contract/Schedule

그림 5. 교정 진료비 내역서

그림 6. 개인별 상담 및 치료 동의서

① 치료 후의 부작용
 ② 약제법 : 약물, 용량, 기간, 용법 등
 ③ 예방 : 구강관리, 위생, 금연, 금주 등
 ④ 기타 : 기타 사항 등

그 외 궁금한 것?
 - 통증 기간? 6-8 개월 정도
 - 부작용? → 변도
 - 발진(사슴)은? → 치료 종료
 가능

그림 7. 부작용에 대한 설명

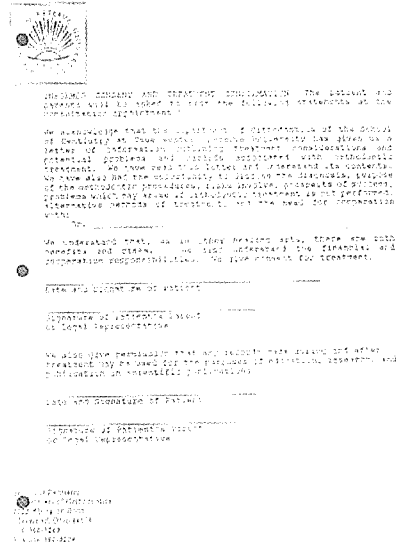


그림 8. Informed Consent Form 의 실례

- Discoloration
 - Discomfort, Pain, Hypersensitivity etc. 의 경우에 반드시 기록을 남기는 것이 바람직하며
- Final Records 로는
1. Radiographs
 2. Photos
 3. Models을 필히 채득해 두어야 한다. 또한 항상 필수적이지는 않지만
- Retention Records(optional)로서
1. Radiographs
 2. Photos
 3. Models을 채득해 두는 것이 현재 추천되고 있는 사항들이다.
- 상기 나열된 진단과 치료 계획 수립을 위한 의무 기록 이외에도 행정적이긴 하지만 민,형사상의 법률적 의무를 위해 갖추어야 할 서류로는
- 건강 질의서
 - 교정 치료에 대한 설명서 (보편적 내용)
 - 진료비 계약서 및 서명란
 - 상담 및 치료 계획 설명서 (환자 개별)
 - 자료 유출 및 사용에 대한 동의서(Informed

- Consent Form에 포함되기도 함)
- 타과 의뢰서 (필요 시 원본 또는 사본) 등이 있다. (그림 1. - 그림 9.)
- 위에서 보듯이 치료 계획이나 부작용 등에 대한 설명은 인쇄화된 유인물에 단순히 서명만 하는 것보다 의사의 자필로 함으로써 설명한 증거를 확실히 남기고 상담 시에는 가급적 직원을 동석 시키는 것이 바람직하다. 치료 동의서를 받을 경우 반드시 포함되어야 할 내용은
- Decalcification and dental caries
 - Complications from noncompliance
 - Prolonged treatment
 - Root shortening
 - Gingival inflammation
 - Extraction and nonextraction
- Relapse (단기적인 것과 장기적인 것을 포함하여야 한다.)
- TMJ problems 등이 있다.
- 그 외에도 치료의 진행 과정, 환자의 협조도나 태도의 변화 등도 필요 시 미세하게 기록해 두는

그림 9. 진행 과정에 대한 기록의 사례

것이 바람직하다. (그림 9.)

나. 환자와의 진지한 communication과 설명의 의무

대다수의 의사들은 성실하게 진료에 임하면서도 환자들로부터 신뢰를 얻지 못하거나 불필요한 오해를 사는 경우도 있고, 의사의 과실이 아닌 불가항력적인 부작용이나 합병증에 대하여 단지 설명이 부족하거나 불친절하였다는 이유만으로 억울하게 분쟁에 휩쓸리게 되는 예도 드물지 않다.

따라서 중요 상담 내용이나 치료의 목표와 한계점, 가능성 있는 심각한 부작용 등에 대해서는 충분한 설명과 함께 성실성을 보여줘야 하고 서명을 받은 기록은 항상 보존하는 습관을 들이도록 한다.

다. 환자 중심의 의료 서비스

무엇보다 중요한 것은 의사의 모든 진료 행위는 환자의 편에 서서 결정되고 행하여 진다는 사실이

다. 환자가 의사의 진료 능력과 성실성을 믿고 따르지 않는 한 분쟁의 불씨는 늘 상존하는 것이며 특히 진료의 특성상 협조와 긴 시간을 필요로 하는 교정 치료에 있어서는 환자와의 끊임없는 communication이 원활한 치료를 위하여 절대적으로 중요한 것이다.

필요하면 의사는 늘 환자에게 설명과 이해를 구하고 환자는 궁금하면 언제든지 의사에게 질문 할 수 있는 분위기와 채널이 마련되어 있어야 한다.

라. 진료의 전문화와 분업화

현재의 의료인들은, 한편으론 열악한 의료 환경과 낮은 의료 수가를 극복하고, 다른 한편으론 양질의 진료에 대한 환자들의 더욱 높아진 기대치를 만족시켜야 한다는 이중고에 처해 있다고 해도 과언이 아닐 것이다. 어렵다 하더라도 의사들은 종래보다 더 많은 설명과 친절한 서비스, 그리고 보다 전문화된 진료를 제공하기 위해 무리한 치료를 자제하고 자신이 없는 분야는 의료인 스스로 그 분야의 동료나 전문가에게 기꺼이 의뢰할 수 있는 자세가 필요하다. 그렇게 함으로써 의료 사고나 합병증을 최소화하고 의료인도 진료에서 오는 스트레스를 감소시켜 자기 분야에 더욱 매진할 수 있다고 생각된다.

마. 성실성과 실력 향상

과거에는 상상도 할 수 없는 속도로 의료는 끊임 없이 변화하고 발전하고 있다.

이러한 흐름에 발 맞추어 의료인은 부단히 자기 개발을 위해 노력하고 공부하여 진일보 된 신기술을 배울 수 있도록 실력 향상에 경주하여야 함은 물론이며 늘 진지한 자세와 성실한 태도로 진료에 임함으로써 환자가 의사에게 모든 것을 맡기고 의사를 신뢰할 수 있는 풍토를 조성하는 것이 의료 분쟁을 최소화할 수 있는 첩경이라 할 것이다.