

Effective consultation strategy for patients of aesthetic case.

심미 증례 환자의 효과적인 상담 전략

Jumee Kim, Bachelor of Dental Hygiene / *Chief consultant, Brainspec*

김주미 / 브레인스펙 수석컨설턴트

In the modern society, the awareness of images is affecting the body-related consumer behavior through mass media such as TV and internet, and SNS that has grown explosively with the wide availability of smartphones. As a consequence, the demands for aesthetic treatments by patients who wish to improve their inferiority complex are increasing. Patients who want aesthetic treatments display more active inclinations than those receiving general treatments, and have the expectation for the improvement in images along with the anxiety over potential functional problems and satisfaction about the outcomes. In the consultation of the patient of aesthetic case, the basic starting point is that the surgeon and the patient recognize improvement points that the patient expects through the aesthetic treatment. The consultation starting from the viewpoint of the patient proceeds in a way that the consensus is reached through the medical approach, eventually finding the balance between ideals and naturalness. The consultation process from the initial meeting is established at each stage of treatment, at which the consultation is correctly recorded and shared by the surgeon and the care staff. In addition, the consistent policy is implemented from the initial consultation through to the maintenance care. Together, these will result in the consultation based on the true communications leading to the outcome that satisfies the patient, the surgeon and the care staff, rather than the one that gives the patient an unfounded hope and leads to the unsympathetic outcome. This article introduces the consultation strategy for patients of aesthetic case based on the sympathy with them through cases of aesthetic treatment by type. (*J Korean Acad Esthet Dent 2013;22:74-82*)

현대사회는 TV나 인터넷 등 대중매체의 노출과 스마트 폰 보급으로 급성장한 SNS 등을 통해 이미지에 대한 지각이 신체관련 소비행동에까지 영향을 미치고 있으며 그로 인해 본인이 가지고 있는 콤플렉스에 대한 개선을 원하는 심미 증례 환자의 수요 역시 증가하고 있습니다. 심미적인 치료를 희망하는 환자군은 일반진료를 받는 환자군에 비해 더욱 적극적인 성향을 보이며, 이미지 개선에 대한 기대와 함께 기능적인 문제, 결과에 대한 만족도 등의 두려움을 가지고 있습니다. 심미 증례 환자의 상담에 있어서 가장 기본은 환자본인이 심미치료를 통해 개선하고 싶은 포인트가 어떤 것인지 술자와 상담자가 정확하게 인지하는 것에서부터 출발합니다. 환자의 관점에서 시작되는 상담은 의학적인 분야의 접근을 통해 합의 즉 이상적인 것과 자연스러움의 균형점을 찾는 방식으로 진행됩니다. 초기 상담부터 각 진료단계별 상담 process를 구축하고 단계별 상담 내용을 정확하게 기재하여 술자 및 진료staff이 공유하며, 초기상담부터 Maintenance care까지 일관성 있는 정책을 운영하여 환자에게 무리한 기대를 주고 공감하지 못하는 결과로 실망을 초래하는 상담이 아닌 진정한 소통이 바탕이 되어 환자, 술자, 진료staff이 만족할 수 있는 결과를 이끄는 상담이 가능해 집니다. 심미 증례의 유형별 case를 통해 환자와의 공감을 바탕으로 한 심미 증례 환자의 효과적인 상담전략을 소개합니다. (*대한심미치과학회지 2013;22:74-82*)

○ 서론

외모에 대한 부분이 강조되는 대중매체, 그런 심리를 이용한 인터넷의 광고 홍수 속에서 심미 증례 환자 상담의 가장 우선은 원칙을 지키는 신념과 올바른 의도의 치료가 아닐까 싶다.

심미 치료를 고려하는 환자의 대부분은 콤플렉스로 인식하여 자신감을 잃거나 그로 인해 상처받은 경험을 가지고 병원을 방문한다.

정확하게 본인의 개선점을 알고 오는 환자도 있지만 대부분은 기존의 자신의 이미지에서 벗어나 우월한 결과를 얻을 것이라는 막연한 기대를 가지고 방문하는 경우도 많다.

환자의 그런 관점을 이용해 치료의 시작에만 급급한 상담을 진행한다면 추후의 결과에 대해서 환자도 병원도 만족하기는 어렵다.

심미 증례의 상담에 있어서 가장 중요한 키는 환자가 개선하고자 하는 부분을 술자와 상담자가 정확하게 인지하고 그 부분에 대한 의학적인 견해를 충분히 대입하여 심미적인 부분은 물론 기능적인 부분까지를 고려한 치료 계획을 제시하고 합의하는 것이다.

환자를 놓치지 않으려 환자의 모든 기대를 다 충족할 수 있다고 상담한다면 추후 기능적인 이상, 이미지 전체의 부조화, 유지 보수관리에 대해 소홀하여 치료 과정 중에 일어날 수 있는 작은 부분도 서로 공감하지 못하는 결과를 초래한다.

또한 비용에만 중점을 둔 상담을 진행한다면 치료에 대한 가치를 부여하기 힘들고 부수적으로 동반되는 치료를 통해 더 좋은 결과를 얻을 수 있는 기회를 잃기도 한다.

환자가 원하는 것에 환자에게 필요한 것을 더해, 치료가 진행될수록 더욱 신뢰할 수 있고 환자의 마음까지 치유할 수 있는 효과적인 상담 전략에 대해 소개한다.

○ 본론

1. 초진 상담의 기본 원칙



Fig. 1. 상담의 과정

1) 신뢰 관계 형성

처음 환자를 맞이하는 것은 백지 상태에서 관계를 맺어가는 것과 같다.

그 관계성 안에서 커뮤니케이션은 굉장히 중요하다. 그 커뮤니케이션 안에서 상담자는 환자의 바램, 기존 경험, 두려움, 염려, 기대, 호기심 등의 다양한 감정을 얼마나 빨리 알아채고 공감하는가가 중요하다.

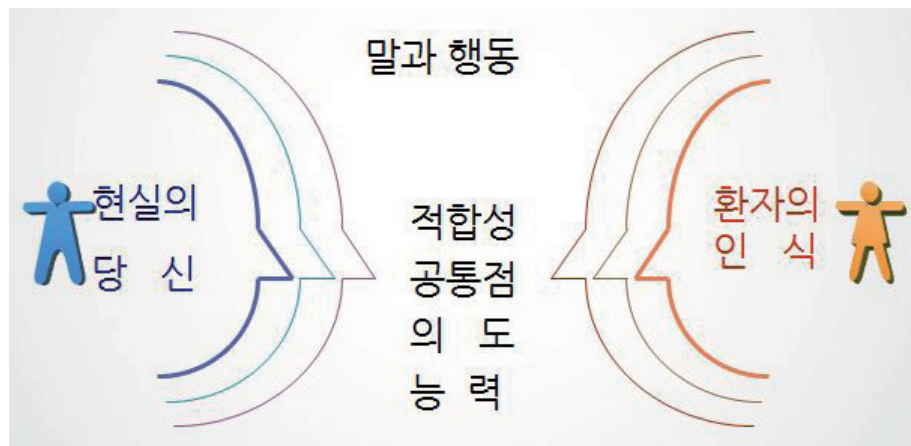


Fig. 1-1. 신뢰형성과정

무엇보다 신뢰형성은 기초이자 상담을 이끄는 힘이 된다.

이 단계에서 가장 중요한 부분은 본격적인 상담이 시작되기 전에 환자와의 공통점을 빨리 찾아 공감대를 형성하는 것이다. 이는 환자에게 심리적인 안정을 주어 추후에 진행될 진료도 편한 마음으로 환자가 원하는 결과까지 무리 없이 도달할 수 있겠다는 기대와 다음 단계에 제시될 문제점을 인식하는 과정에 환자가 상담자에게 공감하는 기반이 된다.

또한 앞으로 제시할 치료계획과 이를 자세히 설명하는 상담자의 의도가 환자본인을 위협임이 정확하게 전달되어야 한다.

2) 문제 공유

심미치료가 필요함에 대한 부분을 문제로 공유하기 위한 과정이다.

이 단계에서는 환자가 개선하고자 하는 점이 어떤 것인지 경청하고 상담자가 환자가 원하는 부분을 정확하게 인지했는지 간단하게 요약하여 소통이 되었는지 확인한다. 그 후에 술자가 보는 관점에서 환자에게 문제점이 어떤 것인지 설명한다. 이때는 “이런 문제점이 있다”등의 부정적인 표현보다는 “이런 부분을 개선하면 더 좋을 것 같다.”는 긍정적인 대화로 거부감 없이 문제점을 받아 들일 수 있도록 한다.

이 과정의 이해를 돕기 위해 진단 사진을 미리 준비하여 환자가 본인의 상태를 직접 눈으로 보고 어떤 부분에 관한 설명인지 정확하게 이해하도록 돕는다.

3) 해결책 제시

해결책은 치료 계획의 제시이다.

이론적으로의 ideal한 계획이 아닌, 환자의 기대, 사회적, 경제적 여건, 그리고 환자가 미처 느끼지 못하는 부분의 이미지 개선, 부수적으로 고려되어야 하는 신경치료, 미백치료, 연조직에 대한 부분까지 제시할 수 있어야 한다.

해결책 제시 전에는 반드시 환자의 문진표를 확인하여 내원 동기 및 과거에 심미치료에 관한 상담을 받은 경험이 있는지 있다면 왜 치료를 시작하지 않았는지에 대해 충분히 대화하는 것이 필요하다.

또한 심미치료의 목적이 인위적인 외모의 개선이 아닌 치아의 기능적인 부분과 구강건강에 기반을 두고 계획되어야 하며 자연스러운 이미지를 개선하는 치료임을 설명하여 심미치료가 치과치료의 개념 안에 있음을 인식시켜 환자의 막연한 기대와 바램에 대한 어느 정도의 현실적인 조절과 함께 기대를 부합함이 필요하다.

이 과정에서는 비슷한 case의 사례를 자료로 이용하고, 제시되는 치료에 해당하는 보철물의 샘플을 준비하여 재료

의 장단점에 대해 함께 설명함이 필요하다.

4) 결단 권유

환자가 제시하는 치료 계획에 동의하도록 권유하는 단계이다.

이 단계에서는 간단하게 전 과정을 통해 함께 공유된 환자의 희망사항, 술자가 의학적인 관점에서 필요하다고 느끼는 점을 함께 어울려 문제점을 명확하게 리뷰하고 그 문제점을 해결하기 위해 제시한 치료 계획에 대한 적합성을 다시 한번 정리해 준다.

첫 단계부터 결단 권유의 단계까지 상담하는 동안 상담자는 환자의 시선, 표정, 표현 단어, 작은 몸짓 등을 관찰하여 환자가 어느 부분에서 어떤 심리적인 변화가 있었는지를 기억하고 결단을 망설이는 이유를 분명하게 알 수 있어야 한다.

결정을 하지 못한다면 첫 단계부터 다시 짚어 상담의 어느 과정에 문제가 있었는지 다시 논의함이 필요하다.

2. 상담 Process 구축

심미 증례의 상담은 초진상담으로 그치는 것이 아니라, 진료 단계마다 지속적인 상담이 필요하다. 진료 단계별로 설명해야 할 내용을 정리하고 술자와 상담자가 상담해야 할 분야를 나누어 반복되거나 놓치는 부분이 없도록 process를 구축한다.

실제 사례를 통해 상담 예를 살펴보자.

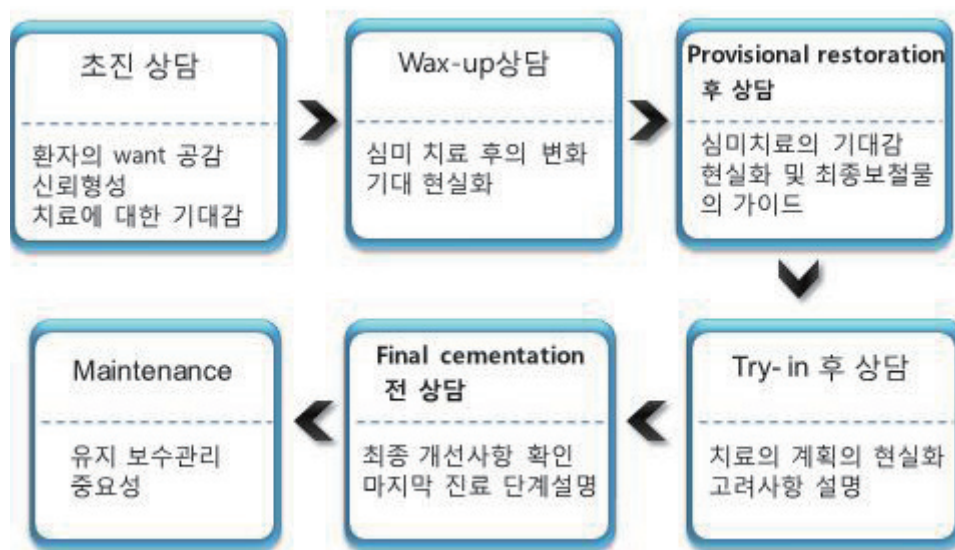


Fig. 2. 진료단계별 상담 Process 구축

○ 증례

- 50대 중반 여성
- C.C 앞니가 보기 싫어서



Fig. 3-1. 초진 진단 사진



Fig. 3-2. 진단사진-안모모양

이 환자의 경우 치아에 자신이 없어 웃는 모습이 어색하고 튀어나온 측절치 때문에 입을 다물기도 불편한 상태였다.

1. 1차 초진 상담

진단 사진과 문진표를 확인하고 사진을 환자와 함께 보며 어떤 부분이 개선되길 원하시는지 확인하며, 미소 짓는 순간마다 손으로 입을 가리시는 제스처를 관찰하여 그 동안 환자분이 개선하고자 하는 부분이 많이 마음이 쓰여 웃는 것도 조심스러우셨을 것 같다는 환자의 입장을 공감하며 상담을 시작하였다.

몇 년 전부터 앞니가 점점 튀어나오고 보기 싫어져서 상담을 받은 경험이 있으나 너무 여러 개의 치아치료를 권유 받아 엄두가 나지 않아 치료를 망설였다고 하셨다.

이 환자의 경우 20대의 연예인 치아처럼 하얗고 반듯한 치아를 원하는 것이 아닌 자연스럽게 웃고 편하게 입을 다물 수 있는 단아하고 건강한 이미지로 개선하기 위한 최소한의 앞니 치료를 하는 것에 중점을 두고 상담하였다. 그리고 거의 빠지기 직전의 치아의 발치 필요성 그리고 치아의 배열이 좋지 않게 된 원인이 잇몸 질환 때문이었음을 설명하고 보철 치료 후에도 최적의 상태를 유지하기 위한 잇몸치료의 필요성 에 동의가 이루어졌다.

술자가 제시한 치료 계획안에는 환자의 의견 술자의 고견이 함께 절충된 최적화된 계획임을 설명하고 치료 후의 모습을 예상할 수 있는 진단 모델과 좀 더 빠른 진행을 도와드릴 수 있도록 임시치아를 미리 준비해 드리기로 하며 초진 상담이 마무리 되었다.

2. 2차 Wax-up OR Provisional restoration 상담

진단 모델과 진단 사진을 준비하여 현재의 상태를 다시 환자에게 리뷰하며 모델상에 제작된 임시치아와 비교를 통해 치료 계획을 세밀하게 설명했고 어떤 부분에 치료의 우선 순위를 두는 지 등의 내용으로 환자에게 이해와 신뢰를 줄 수 있도록 상담이 진행되었다.



Fig. 4. 진단모델



Fig. 5. 임시치아

미리 준비된 임시치아를 통해 심미 치료 중의 외모에 대한 공백을 없애고 치료 계획하에 제작된 임시치아를 장착하여 신뢰에서 시작된 치료에 대한 기대나 만족도에 확신을 주었다.



Fig. 6. 발치 및 잇몸치료 후 임시치아 장착

측절치 발치와 동시에 철저한 잇몸치료를 진행하여, 앞으로 완성될 앞니 보철물이 연조직과 조화를 이룰 토대를 만들었으며 이 과정을 통해 작은 부분까지 세심한 관심과 최선의 진료를 제공해주고 있다는 병원에 대한 신뢰와 앞으로 구강건강에 대해 많이 신경 쓰고 관리해야겠다는 생각이 드셨다는 말씀도 전해들을 수 있었다.

3. Try-in 단계의 상담

최종 보철물이 제작되면 환자에게 건강하고 아름다운 치아를 만들기 위해 어느 부분이 고려가 되었는지에 대해 중점적으로 상담을 진행한다. 치아의 형태, 치아의 색, 치아의 축과 전체적인 조화 등에 대한 자세한 설명이 보철물의 적합성에 대한 신뢰를 조성했다.

또한 연조직과의 관계의 중요성도 강조하여 장기적인 구강건강까지 염두 하여 제작됨을 충분히 설명하였다.

거울을 보고 환자분이 궁금한 점이나 희망 사항 등의 사항을 여러 차례 확인하고 다시 요약하여 확인하는 과정의 상담이 진행되었다.

전문가가 아닌 환자본인의 의견에 귀를 기울여 주고 당장의 결과가 아닌 추후에 나타날 수 있는 부분까지 충분히 고려하여 제작한 의도에 대해 마음으로 만족해 하셨다.

이 과정에서 환자의 의견을 충분히 듣고 답하거나 이해시키지 않고, 최종 보철물 제작이 완성된다면 계속 반복되는 Re-make나 Re-imp의 과정을 통해 환자에게 치료가 점점 힘들어지고 기대했던 결과에 만족하지 못하기 때문에 실망감으로 인해 더욱 부정적인 마음을 가질 수 있다. 이런 마음을 환자가 가지게 되면 최종 보철물이 아무리 이상적으로 제작된다 하더라도 환자는 만족스러운 결과로 받아들이지 못한다.



Fig. 6. 최종 보철물 제작

4. Final Cementation 전 후 상담

전반적인 치료의 종료를 알리고, 혹시라도 환자가 만족하지 못하는 부분이 있는지 최종적으로 의사를 확인하다. 조금이라도 환자가 망설이는 부분이 있다면 서둘러 진료를 마무리하기 보다는 그 부분을 확인하고 수정한 후 진료를 마무리해야 한다.

진료 종료 후에는 주의사항과 함께 Maintenance care의 기준이나 내용에 관해 설명한다. 또한 건강한 보철물의 유지 관리를 위한 적합한 잇솔질 방법에 대해 교육하고 부수적으로 사용해야 할 구강위생용품이 있다면 함께 설명한다.

또한 입술 근육이 자연스러운 미소를 지을 수 있도록 거울을 보고 웃는 연습을 하도록 권유하여 환자 스스로 웃는



Fig 7. 치료 완성 모습

모습에 익숙해져 자신감도 회복하고 마음도 치유될 수 있도록 동기부여를 하였다.

오랫동안 망설였던 것이 후회될 만큼 치료 결과에 만족하였고, 어디서든 활짝 웃을 수 있어 앞으로 환자본인의 삶이 더 밝아 질 것 같다는 감사를 전하셨다.

○ 결론

사회문화적인 영향으로 최근 심미에 관한 기준이나 적용이 변화하고 있다.

그러나 한번 치료를 하면 되돌릴 수 없는 치료임을 환자에게도 인지시킬 필요가 있으며 보여지는 부분에만 중점을 두고 있는 환자의 기대를 의학적인 관점으로 해석하여 그를 토대로 환자의 기대와 더불어 전반적인 구강건강의 향상에도 도움을 줄 수 있는 안내자가 되는 그런 상담전략이 필요하다.

그로 인해 심미치료에 대한 가치를 부여하고, 치료를 통해 환자의 삶에도 긍정적인 변화를 주, 심미(審美)치료를 통해 진정한 심미(心美)치료가 되길 희망한다.