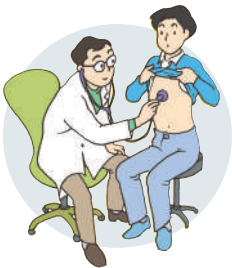


발달장애인 이용자 의사소통 지원 매뉴얼

일반진료 이용(의료진용)





일반진료 이용 발달장애인 의사소통 지원 매뉴얼

제1장 일반진료 이용 의료진용 매뉴얼 _ p.03

제2장 일반진료 이용 발달장애인 당사자용 매뉴얼 _ p.13

제%장

일반진료 이용 의료진용 매뉴얼

의료인용 발달장애인 일반진료 안내서(안)

- 발달장애인은 지적 장애인과 자폐성 장애인을 말합니다.
 - 『발달장애인 권리보장 및 지원에 관한 법률』 제2조에 규정되어 있습니다.

- 장애인에게는 복지카드가 발급됩니다.
 - 복지카드는 주민등록증과 같이 공적인 신분증으로 유효합니다.
 - 복지카드에는 이름, 생년월일, 주민등록번호, 성별, 주소 등이 기재되어 있습니다.
 - 복지카드에는 장애 유형도 적혀 있습니다.
 - 발달장애인은 지적장애인과 자폐성장애인을 묶은 개념이기 때문에 복지카드에는 발달장애라고 표기되지 않고 지적장애 또는 자폐성장애로 표기되어 있습니다. 이 두 가지를 보시면 발달장애라고 이해하시면 됩니다.

- 지적장애와 자폐성 장애는 다르지만 자폐성 장애인의 70%는 지적장애를 동반하고 있어 본 안내서에서는 발달장애라고 부르고 이들을 어떻게 대하면서 진료하면 좋은지 설명드리고자 합니다.
 - 다만, 이들의 유사한 특성에도 불구하고 각 개인은 저마다 독특한 특성과 개성을 지니고 있습니다. 한 사람 한 사람 다르다는 것도 염두에 두시고 상황에 따라 응대하시면 됩니다.

◆ 일반의원에서 발달장애인 진료하기

1. 접수대에서

- 많은 경우 보호자와 함께 갑니다. 그러나 성인 발달장애인의 경우 자신이 스스로 진료를 받기 위해서 혼자 찾아오는 경우도 있습니다.
- 접수하기 위해 내방한 환자에게 이름이나 생년월일을 물어보더라도 대답을 잘 하지 않거나 이야기하더라도 잘 알아듣기 힘든 경우도 있습니다.
 - 그때에는 계속 물어보기보다는 복지카드를 갖고 있는지를 물어보고 인적사항을 파악하면 됩니다. 주민등록증보다 복지카드를 물어보는 이유는 복지카드에 장애 유형이 나와 있기 때문입니다.
 - 복지카드에 지적장애 또는 자폐성장애라고 표기 되어 있으면 아래 제언해 드리는 바와 같이 이야기하고 안내해 주시면 됩니다.
 - 발달장애인이라고 특별할 것은 없습니다. 다만 진료 시간이 조금 더 걸릴 수 있으므로 약간 여유 있는 시간대로 배정해주시면 됩니다.

2. 진료실에서

- 초진일 경우, 현재의 진료를 어떻게 경험하느냐에 따라 앞으로 이후 진료에 대한 인식이나 태도가 결정되게 됩니다.
 - 진료환경에 친숙할 수 있도록 약간의 여유를 가질 필요가 있습니다.
 - 처음 방문한 경우, 응급이 아닌 경우에는 당일 진료를 완료하는 것보다는 진료실과 진료에 대한 심리적 저항감을 없애는 것이 더 중요할 수 있습니다.
 - 천천히 관계를 맺으세요. 두 세 번 이상 찾아오고 서로가 서로를 잘 이해해야 비로소 깊이 있는 진료와 좋은 처방을 내릴 수 있습니다.
- 재진 환자의 경우에도 심리적 안정과 내방환자에 대한 인정이 중요합니다.
 - 안부도 묻고 병원에 다시 온 것 자체에 대해 칭찬해주세요. 약간의 배려와 세심한 의사소통은 언제나 필요합니다.

◆ 발달장애인과 이렇게 의사소통하면 좋습니다.

1. 가장 먼저 의사소통 능력이 어느 정도인지 평가합니다.

- 어떠한 환자든지 직접 대화를 시도해야 합니다. 이를 통해 의사소통능력을 다음과 같이 대략적으로 구분할 필요가 있습니다.
 - 우수(상): 익숙한 환경으로 인식하였을 때 스스로 잘 이야기하는 경우
 - 보통(중): 친숙한 사람(부모, 활동지원사 등)과는 의사소통이 되지만 낯선 사람과는 질문에 대답을 잘 못하는 경우
 - 미흡(하): 어떠한 방법으로도 사실상 충분한 대화를 나누기 어려운 경우
- 의사소통 능력이 ‘우수’한 경우, 천천히 질문하고 충분히 기다려 주는 것만으로 필요한 정보를 수집할 수 있습니다. 다만 진료실을 익숙한 공간으로 만들어주기 위한 노력은 언제나 중요합니다.
- 의사소통 능력이 ‘보통’인 경우, 보호자를 통해 실질적인 정보를 수집할 수밖에 없는 경우가 많습니다. 예를 들어, 어디가 아픈지 정도는 환자 스스로 대답할 수 있지만, 언제부터 아픈지 어떻게 아픈지 동반증상은 무엇인지 등은 보호자를 통해서 확인해야 할 수도 있습니다.
- 의사소통 능력이 ‘미흡’한 경우, 관찰과 이학적 검진을 활용하여 진단을 내려야 할 경우가 많습니다. 예를 들어, 이야기 하는 척 하면서 표정을 살피거나 배를 만진다거나, 청진기를 갖고 놀게 하다가 놀이처럼 청진을 시도하는 것이 필요할 수 있습니다. 의사소통이 어려운 경우 혈액검사, 방사선 검사 등에 더 많이 의존해야 할 수 있습니다. 다만 이와 같은 검사 자체가 발달장애인에게 더욱 낯설고 힘들게 할 수 있으며, 끝끝내 진료를 거부하게 할 수 있습니다. 결국, 충분히 친해지고 발달장애인 스스로 익숙한 공간이라고 느낀 이후에 비로소 깊이 있는 진료가 이루어질 수 있습니다.

2. 많은 발달장애인들은 자신만의 소통방법을 갖고 있습니다.

- 많은 발달장애인은 말이나 음성으로 의사소통할 수 있습니다. 하지만 또 다른 많은 발달장애인들은 언어로 이야기하기 보다는 자신만의 방식으로 자신의 의사를 표현합니다. 표정으로, 어떤 몸짓으로 자신의 좋고 싫음을 표현하기도 합니다. 그래서 발달장애인의 의사를 읽어내기가 쉽지 않을 때가 있습니다.
 - 발달장애인의 많은 경우에는 각자 다른 의사소통방식을 갖고 있음을 알아주세요.
 - 처음에는 의사소통이 전혀 안된다고 생각했지만, 좀 더 친해진 이후 생각보다 의사소통이 잘 되게 되는 경우도 많습니다.

3. 처음 대면하는 순간이 중요합니다.

- 누구나 그렇듯이 자신을 칭찬하고, 자신이 표현하고자 하는 것에 귀 기울여주고 관심을 가져주는 사람을 좋아하고 또 따르게 됩니다. 발달장애인도 마찬가지입니다.
- 진료실은 비장애인에게도 심리적인 두려움과 저항감이 있습니다. 발달장애인에게도 그렇습니다. 또 발달장애인들은 낯선 환경을 매우 힘들어합니다.
 - 그러므로 발달장애인은 2중의 어려움에 부딪치게 되는 상황이라고 할 수 있습니다.
 - 이때 발달장애인을 만나자마자 평소대로 바로 진료에 들어가면 심리적으로 위축될 수밖에 없습니다.
 - 의사선생님이 나를 좋아하고 나를 돕는 사람이라고 생각하게 하는 것이 중요합니다.
 - 그러기 위해서는 말을 걸어주고 그 발달장애인 환자에게 관심을 표현하는 것이 좋습니다. 초기 라포르(Rapport) 형성이 매우 중요합니다.
 - 그러나 어떤 경우에는 말을 거는 것 자체가 긴장을 하게 만들 수 있으므로 그런 경향이 보이면 그냥 편안하게 혼자 있도록 잠시 시간을 주는 것이 좋습니다.
 - 예를 들어, 모든 환자에게 눈을 맞추고 직접 대화를 시도해야 하지만, 자폐성 장애의 경우는 너무 진지하게 쳐다보는 것 자체를 견디지 못할 수도 있습니다. 이럴 때는 모른척 또는 무관심한 척 내버려두면 오히려 편안해하기도 합니다.
 - 또 낯선 환경이기 때문에 일방적으로 진료를 진행하기보다는 다음 단계 다음 단계로 넘어갈 때 간단하게 설명해 주는 것이 매우 중요합니다. 즉, 발달장애인 자신이 자신에게 이해시키는 과정과 시간이 필요한 것입니다.

4. 보호자와의 면담에 지나치게 의존하지 않아야 합니다.

- 아무래도 보호자가 없으면 진료가 쉽지 않습니다. 그럼에도 불구하고 의식적으로 환자와 직접 대화를 시도해야 합니다. 환자와 친해지고 익숙하게 될 경우 지금보다 훨씬 원활한 의사소통이 잘 될 수 있음을 기억합니다.
- 보호자도 환자 상태를 늘 잘 알고 있는 것은 아닙니다. 따라서, 특정 보호자의 말에 지나치게 의지해서는 안됩니다. 힘들어도 직접 물어보거나 이학적 검진을 통해 객관적인 진단을 내려가야 합니다.
- 필요할 경우 다른 보호자와 함께 오도록 요청합니다. 주보호자 뿐만 아니라 치료사, 선생님 등의 의견을 종합해서 들을 필요가 있습니다. 소아·청소년의 경우는 생활통지표 같은 자료를 살펴보면 좋습니다. 현재 증상 뿐만 아니라 과거로부터 변화를 살펴봐야 하므로, 과거에 치료 받았던 기록들을 확인하는 것도 진료과정에 필요할 수 있습니다.

5. 표현은 쉽고 명확하게 하는 것이 좋습니다.

- 한꺼번에 너무 많은 질문을 하면 이해하기 힘들어합니다.
 - 질문은 적을수록, 짧을수록(간단할수록), 구체적일수록 좋습니다.
 - 말로 소통하기 어려우면 시각적 자료나 글로 써서 소통을 시도해 봅니다.
- 이중부정 표현을 하면 이해하기 어렵습니다.
 - “이렇게 하지 않으면 안돼!”라기 보다는 “이렇게 하자!”라고 이야기합니다.
 - 하지만 이중부정이 불가피할 때도 있습니다. ‘몸을 건강하게’라고 하면 되지만 몸을 건강하게 한다는 말을 이해하기 어려울 수 있습니다. 추상적이기 때문입니다. 이럴 때 정확하게 대등한 의미는 아니지만 불가피하게 ‘배가 안 아프게’라고 하게 됩니다.
 - 그러므로 이중부정보다는 쉽게 표현하는 것이 좋다는 정도로 이해하시면 좋겠습니다.
- 가능한 쉬운 표현으로 전달합니다.
 - “청진할게요” 라기보다는 “숨소리를 들어볼게요”라고 이야기합니다.

■ **될 수 있으면 한 문장에서 한 가지 정보만 제공하면 좋습니다.**

- “배 좀 보게 누워볼래요?”라고 하기 보다는 “지금부터 배를 좀 볼게요.” “거기에 누워 볼래요?” “배를 만질 수 있게 옷을 올려볼래요?”라고 정보를 분리해서 이야기합니다.

■ **중요한 질문은 순서를 바꾸어 다시 물어봅니다.**

- 환자가 대답을 했을 때 반향어 형태로 질문의 끝 단어를 반복하는 경우가 있습니다. 예를 들어 “A야? B야?”라는 질문에 B라고 대답했다면, “B야? A야?”라고 순서를 바꾸어 다시 질문해보세요. 이때 A라고 대답한다면 질문을 충분히 이해하지 못한 것입니다.

◆ **진료과정에서 이렇게 하시면 좋습니다.**

1. **라포르 형성을 위해 이름을 부르고 격려해 줍니다.**

- 발달장애인 환자의 이름을 불러주면 좋습니다.
- 이제 더 이상 아프지 않을 거라는 믿음을 심어 줍니다.
- 잘할 수 있을 거라고 격려해 줍니다.
- 가능한 부드럽고 친절하고 편안하게 말해주고, 환자의 행동에 대한 과장적일 정도의 커다란 반응(ex. 폭풍칭찬, 감탄사 등)을 해주는 것이 좋습니다.

2. **예측하게 해 주면 좋습니다.**

- 진료과정에서 일어나는 일들에 대해 미리 어떤 일이 벌어지는지 왜 이걸 하는지 설명해 주면 좋습니다.
 - “지금부터 숨소리를 들을 거예요. 그러려면 옷을 조금 올려야 해요. 괜찮아요?”
 - “체온을 쟈 거예요. 귀 안에 온도계를 넣고 버튼을 누를거예요. 약간 불편할 수 있어요. 그래도 잠깐 가만히 있을 수 있죠?”
 - “혈압을 쟈 거예요. 버튼을 누르면 팔이 조금 아플 수 있어요. 그런데 많이 아프진 않을 거예요.”

3. 진료 전에 진료도구를 만져보게 해주면 좋습니다.

- 진료도구에 대한 두려움을 없애기 위해 이에 대해 설명해 주고 만져보게 하면 좋습니다.
 - “이걸 청진기라고 해요. 숨소리를 듣는 장비예요. 한번 만져볼래요?”라고 하면서 익숙한 느낌을 받게 한 후 자연스럽게 청진을 합니다.
 - 혹은 “이렇게 하는거예요”라고 보여주고 환자가 직접 자신이나 의사의 숨소리를 먼저 청진해 보게 하는 것도 아주 좋습니다.
 - 목 안을 봐야할 경우, 보호자와 면담하는 동안 설압자를 가지고 놀게 합니다. “자 이제 아~ 한번 해볼까요?”

4. 처음 진료일 경우 최대한 편안한 상태에서 진료를 받게 합니다.

- 발달장애인은 질문에 답하는 ‘정보처리’ 자체에 두려움을 갖고 있을 수 있습니다. 따라서, 경우에 따라 진료를 한다는 느낌보다 ‘재미있게 놀아주는 사람’으로 이해시킬 필요가 있습니다. 이를 위해 (위생에 문제가 없다면) 의사가운을 벗고 친근하게 다가가는 것도 좋습니다.

“아저씨(이모)랑 같이 그냥 이야기할까?”.
- 진료가 끝나면 간단한 동작으로 보상을 제공해주는 것도 좋습니다. 발달장애인과의 손동작 세레모니는 좋은 방법이 됩니다.

“진료받느라 수고했어요. (하이파이브)”

5. 때로는 아무것도 하지 않고 진찰을 종료합니다.

- 낯선 환경에 대한 두려움이 너무 심한 경우, 어떠한 가벼운 진료행위에 대해서도 거부를 표시할 수 있습니다. 심지어 진료실에 들어오는 것조차 매우 힘들어할 수 있습니다.
 - 이 경우 ‘아무것도 안 하는 척’ ‘아무런 관심이 없는 척’하고 보호자와 면담만으로 진료를 종료할 수 있습니다.
 - 아무것도 안 시킨다는 것을 알게 되면 다음에 좀 더 편하게 찾아올 수 있습니다.

6. 약을 잘 먹을 수 있을 지를 판단하면서 처방합니다.

- 처방하면서 “알약 잘 삼키나요?”라고 물어봐주면 좋습니다. 알약을 못 삼키거나, 물약을 싫어하거나 할 수 있습니다. 약물 복용 횟수를 하루에 두 번 이하로 해야하는 경우도 있을 수 있습니다.
- “주사는 안 맞을거예요.”라고 일부러 얘기해주는 것도 좋습니다. 발달장애인에게 병원은 주사맞는 곳이라는 인식이 있을 수 있기 때문입니다.

7. 다음 방문 날짜와 시간을 큰 글씨로 써주면 좋습니다.

- 중요한 내용을 잘 이해했는지를 확인하는 것이 필요합니다. 어떠한 질문에도 언제나 “네”라고만 대답하는 경우가 있기 때문입니다. 이 경우에 중요한 진료 내용을 큰 글씨로 적어주면 좋습니다.
- <진료수첩>을 만들어주면 더욱 좋습니다. 중간에 다른 병원을 가더라도 연속된 진료를 할 수 있기 때문입니다. <진료수첩>에 적어줘야 할 내용은 다음과 같습니다.
 - 진단명: 장염
 - 약 먹는 방법: 알약을 아침 저녁으로 두 번 먹는다.
 - 주의사항: 너무 매운 음식을 먹지 않는다.
 - 다시 오는 날짜: 0000년 00월 00일 오전 또는 오후

◆ 진료 내용상 다음과 같은 점을 주의합니다.

1. 증상표현이 무뎠서 오래 참았다가 왔을 수 있습니다.

- 비장애인에 비하여 질병이 오래 진행된 상태에서 병원을 찾아왔을 수 있습니다. 예를 들어, 성인 발달장애인의 감기는 ‘귀’를 꼭 확인하는 것이 좋습니다. 중이염으로 발전된 경우가 많기 때문입니다. 또한 생각밖에 귀지가 많은 경우도 흔합니다.
- 갑상선저하증도 생각보다 많이 발견됩니다. 발달장애인의 둔마된 행동은 내분비적 원인이 동반되어 있기 때문일 수도 있습니다. 이 경우 소량의 갑상선 호르몬제를 통해

의외로 정신기능의 눈에 띄는 향상이 이루어질 수 있습니다. 따라서, 정기검진이 중요합니다. 연1회 정도는 반드시 혈액검사를 받을 수 있도록 합니다.

- 손발톱의 위생 상태도 잘 봐주세요. 손발톱 무좀이 있는 분들이 많고, 가정에서 관리가 힘든 정도로 두꺼워져 있는 경우도 있는데, 이로 인해 낙상의 위험이 높아질 수 있습니다.

2. 다약복용과 상호작용에 주의하여 소량의 약물을 처방합니다.

- 뇌전증 등으로 고용량의 신경과 약물을 사용하고 있는 경우가 많이 있습니다. 약물복용력을 잘 확인하고 상호작용에 주의하여 약물을 처방합니다.
- 행동치료 등 전문적 약물치료를 받고 있는 발달장애인일수록 다약복용을 하는 경우가 많습니다. 특히 한 의사가 전체적인 건강을 관리하지 않고 있는 경우, 아플 때마다 여러군데 병원을 다니는 경우가 있습니다. 이럴 때마다 약물의 개수는 점점 늘어나기만 할 뿐 결코 줄어들지 않습니다. 누군가는 필요없는 약을 빼주는 의사도 필요합니다.

3. 혈액검사를 익숙한 공간에서 안전하게 수행합니다.

- 진료실에서는 편안해하지만 검사실(혈액검사실, 내시경실)에서는 또 다시 낯설어 하는 경우도 있습니다. 이곳도 안전한 병원 공간임을 설명해 주세요.
- 혈액검사를 거부하거나 불수의적 움직임(진전, 경직) 등으로 안전한 채혈이 어려울 수 있습니다. 이때 나비바늘을 사용하면 팔 움직임으로 인한 2차손상을 예방하는데 도움이 됩니다. 팔 정맥에서 채혈이 힘들 경우, 대퇴동맥(femoral artery)에서 의사가 직접 채혈을 하는 것이 보다 안전할 수도 있습니다. 이 경우 편안하게 누워서 신경을 분산시키면 됩니다.

◆ 장애인 건강주치의 제도에 참여해 주세요.

1. 발달장애인은 주치의(단골의사)가 더욱 필요합니다.

- 일차의료(주치의)란 ‘요람에서 무덤까지’ 처음 본 의사가 전문분과와 상관없이 지속적인 진료를 실시하는 것을 뜻합니다. 공식적인 주치의제도가 없는 우리나라에서 발달장애인 부모는 실력있는 의사를 찾아 불가피하게 doctor shopping을 하고 있는 것이 현실입니다. 이는 발달장애인, 보호자, 의사 모두에게 좋지 않은 의료행태입니다.
- 결국 발달장애인에게 정확한 진료를 제공하기 위해서는 ‘안 아플 때부터’ 자주 만나고 ‘친밀한 의사-환자 관계’를 맺어 놓을 필요가 있습니다. 즉, 발달장애인에게는 주치의까지는 아니더라도 누군가 자신을 잘 알고 있는 단골의사가 필요합니다.

2. 발달장애인에게 필요한 배려를 수가에 담았습니다.

- 이러한 문제점이 지적되면서 2017년 장애인 건강권법(장애인 건강권 및 의료접근성 보장에 관한 법률)이 제정되었습니다. 이듬해 2018년부터는 <장애인 건강주치의 시범사업>이 시행되고 있습니다.
- 장애인 등급이 ‘심한장애(구 1~3급)’인 경우, 누구나 장애인주치의 제도에 참여·등록할 수 있습니다. 의원급 의사는 진료과목과 상관없이 이 제도에 참여하여 발달장애인을 진료할 수 있습니다. 이 경우 ‘포괄평가 및 계획수립료(약 86,000원)’와 ‘교육상담료(약 11,000원)’ 등의 진료수가를 연12회 이내 추가적으로 청구할 수 있습니다. 필요하다고 판단할 경우, 합법적으로 방문진료를 수행할 수 있습니다(약 75,000원, 연12회 이내).

※ 단, 2020년 수가금액 변동 가능

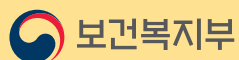
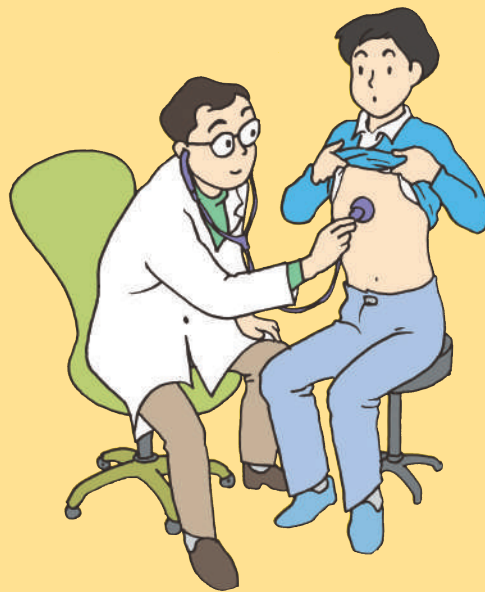
- 이 제도를 활용하면 발달장애인을 아프지 않을 때부터 만날 수 있습니다. 단골환자로 등록하여 더 좋은 진료를 제공할 수 있습니다. <장애인 건강주치의 시범사업>에 대한 더욱 자세한 내용은 국민건강보험공단(1577-1000) 또는 중앙장애인보건의료센터(02-901-1305)에 문의하세요.

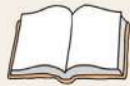
제&장

일반진료 이용 발달장애인 당사자용 매뉴얼

의료환경 기반의 발달장애인 의사소통 매뉴얼 개발 연구

병원 이용에 대해 알아봅시다





책 소개

- 이 책은 쉽게 이해할 수 있도록 그림과 쉬운 단어를 사용하여 만들었습니다.
- 이 책은 병원을 이용하는 것에 대해 설명하고 있습니다.
- 이 책은 발달장애인이 좀더 쉽게 병원을 이용할 수 있는 방법을 설명하고 있습니다.

책 이용 방법

- 이 책은 병원에서 무엇을 하는지 알려줍니다.
- 이 책은 병원 의사가 어떻게 치료를 하는지 알려줍니다.
- 이 책을 보면서 병원에서 무엇을 어떻게 하는지 미리 알면, 병원이 무섭지 않습니다.
- 이 책을 부모님이나 가족, 도와주는 사람과 같이 보면서 병원 이용에 대해 연습을 해 볼 수 있습니다.
- <병원이용 워크북>으로 활용할 수도 있습니다.

병원 이용에 대해 알아봅시다

순서



1. 아플 때
병원 이용하기

6



2. 아프지 않을 때
병원과 친해지기

18



3. 부록

- 아픈 곳에 맞는 병원 알아보기
- 진료수첩 만들기

24

병원 이용에 대해 알아보시다

1

아플 때 병원 이용하기

- 아프면, 병원에 갑니다
- 나를 잘 아는 병원에 갑니다
- 병원에 갈 때, 준비해야 할 것
- 접수하기
- 의사에게 아픈 곳을 말합니다
- 의사가 내 몸을 진찰합니다
- 의사의 설명을 듣습니다
- 검사 받기
- 진료비 내기 / 예약하기
- 약국에서 약 사기
- 집에 와서 해야 할 일

병원 이용하기
1. 아플 때, 병원 이용하기
아프면, 병원에 갑니다



아프면, 참지 않습니다.

병을 참으면,
병이 점점 더 심해져서
치료가 어렵습니다.

병을 참으면,
병을 점점 더 심해져서
나중에 응급실을 가야
할 수도 있습니다.



아프면,
병원에 갑니다.

병원 이용하기
1. 아플 때, 병원 이용하기

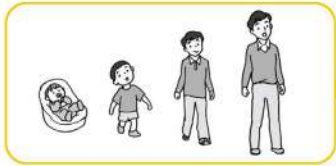
나를 잘 아는 병원에 갑니다



나를 잘 아는 의사가 있는 동네 병원에 갑니다.

나를 잘 아는 의사는 나의 건강에 대해 잘 알고 있습니다.

감기 등 간단한 증상으로 언제든 편리하게 찾을 수 있는 동네 병원을 단골(주치의)로 정해 두면 편리합니다.



어렸을 때 장애등급을 받았던 종합병원에 갑니다.



내가 어려서 부터 다녔던 종합병원에서는 나의 건강에 대해 잘 알고 있습니다.



이가 아프면



아픈 것에 맞는 병원에 갑니다.



다쳤으면



아픈 부위에 따라 진료과목이 달라질 수 있습니다. (부록참고)



병원 이용하기

1. 아플 때, 병원 이용하기

병원에 갈 때, 준비해야 할 것



병원가기 전
병원에 전화해서
진료시간을 예약합니다.

환자가 많지 않은 시간으로
예약해달라고 하면
진료받을 때 편리합니다.



복지카드, 휴대폰, 돈을
준비합니다.



진료수첩이 있으면
가지고 갑니다.



병원에 혼자 갈 수도 있고,

도와줄 사람과 함께
갈 수도 있습니다.

도와줄 사람은
가족, 친척, 친구, 활동지원사,
복지관 직원입니다.



병원에 처음 갈 때에는
도와줄 사람과 함께
가는 것이 좋습니다.



병원 이용하기
1. 아플 때, 병원 이용하기

접수하기



안내 · 접수하는 곳으로
갑니다.

접수하는 곳을 찾기 어렵다면,
병원 직원에게 물어봅니다.



접수하는 직원이
나의 이름, 생일을 물어봅니다.

이름과 생일을 말합니다.



복지카드나 주민등록증을
보여달라고 할 수 있습니다.

접수가 끝나면 다시 돌려받습니다.



접수가 끝나면,

진료실 앞에서
기다립니다.



환자가 많을 경우
30분~1시간 정도
기다릴 수도 있습니다.

병원 이용하기
1. 아플 때, 병원 이용하기

의사에게 아픈 곳을 말합니다

10



기다리다가
직원이 내 이름을 부르면,
안내하는 진료실로
들어갑니다.



진료실 의자에 앉습니다.

의사가
“어떻게 오셨어요?”
“어디가 가장 불편한가요?”라고
 물어봅니다.



내가
어디가, 어떻게 아픈지
말합니다.



아픈 것이
잘 생각나지 않을 때,
진료수첩을 보여줍니다.



병원 오기 전에, 아픈 것을
<진료수첩>에 미리 적어 두었다가
수첩을 보여주면 편리합니다.



병원 이용하기

1. 아플 때, 병원 이용하기

11

의사가 내 몸을 진찰합니다



의사가
내 몸을 진찰합니다.

진찰을 위해
내 몸을 만질 수 있습니다.

여러가지 진찰도구로
내 몸을 진찰합니다.



숨소리를 듣습니다.

청진기



입 안을 볼 때 사용합니다.

설압자



귀 안을 봅니다.

이경



몸의 온도를 잽니다.

체온계



불을 켜고
자세히 봅니다.

펜라이트



팔, 다리를 두드릴 때
사용합니다.

의료용 해머



심장과 혈관상태를
알아 봅니다.

혈압계



많이 불편하면
“싫어요”라고
말하면 됩니다.



병원 이용하기

1. 아플 때, 병원 이용하기

12

의사의 설명을 듣습니다



진찰이 끝나면

의사가
내가 왜 아픈지,
어떻게 치료할 것인지
설명합니다.



궁금한 것이 있으면
언제든지 물어봅니다.



잘 모르겠으면,
천천히 쉽게 설명해
달라고 합니다.



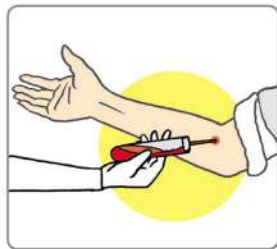
잘 모르겠으면,
<진료수첩>에
적어달라고 합니다.



의사가
검사를 해야 한다고 하면,
검사를 받습니다.



진료실을 나와
안내·수납하는 곳에 가면,
직원이
가야 할 곳을 알려줍니다.



혈액 검사

내 피를 조금 뽑습니다.



소변 검사

종이컵에 오줌을
반컵만 담아서
간호사에게 줍니다.



엑스레이 검사

몸 안을 사진 찍는 것입니다.
검사하는 사람의 안내를 잘 듣고
그대로 하면 됩니다.



병원 이용하기

1. 아플 때, 병원 이용하기

진료비 내기 / 예약하기



진료와 검사가 끝나면,
안내·수납하는 곳으로 갑니다.



한번 더 병원에 와야 한다면,
병원에 오는 날짜를
예약합니다.

내가 원하는 날짜와
병원에서 진료할 수 있는 날짜를
서로 이야기해서 결정합니다.



다시 오는 날짜를
크게 써 달라고 합니다.



약을 먹어야 한다면,
처방전을 받습니다.



진료비를 냅니다.
돈이나 신용카드를 줍니다.

영수증을 받습니다.



병원 이용하기

1. 아플 때, 병원 이용하기

약국에서 약 사기



처방전을 받았다면,
약국에 가서
약을 사야합니다.



처방전을 받지 않았으면
집으로 가도 됩니다.



처방전을
약국 직원에게 줍니다.



알약을 삼키기 어려우면
약사에게 미리 말합니다.



약사가
약 먹는 방법을 설명합니다.
잘 듣습니다.



잘 모르겠으면,
천천히 쉽게 설명해
달라고 말합니다.



잘 모르겠으면,
약사의 설명을
수첩에 적어달라고 합니다.



병원 이용하기

1. 아플 때, 병원 이용하기

16

집에 와서 해야 할 일



병원에서
진료받은 내용을
가족이나 보호자에게
이야기합니다.



약 먹는 시간에
약을 먹습니다.



의사가 말해준 내용을
잘 지킵니다.

병원 이용에 대해 알아보시다

2

아프지 않을 때 병원과 친해지기

- 아프지 않을 때도 병원에 갑니다
- 장애인 주치의
- 진료수첩이 있으면 편리합니다



병원 이용하기

2. 아프지 않을 때, 병원과 친해지기

18

아프지 않을 때도 병원에 갑니다



아프지 않을 때, 병원에 가서
나의 건강을 검사합니다.

조금 아플 때는 치료하기 쉽습니다.
병이 커지면 치료하기 어렵습니다.
미리 치료하는 것이 중요합니다.



아프지 않을 때, 병원에 가서
병원과 친해지도록 합니다.

병원이 편안해지면
병원은 무서운 곳이 아닙니다.



의사와 자주 만나면
의사가 나를 잘 알게 됩니다.

의사가 나를 잘 알면,
치료를 받을 때 큰 도움이 됩니다.



병원 이용하기

2. 아프지 않을 때, 병원과 친해지기

장애인 주치의

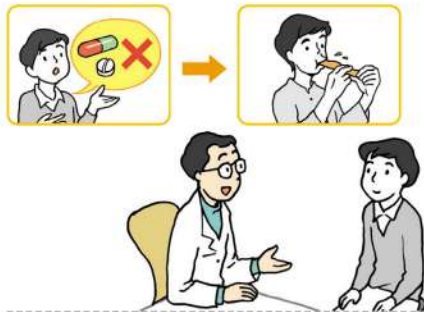


장애인 주치의는
나를 잘 아는 의사입니다.



장애인 주치의는
나의 건강을 잘 알기 때문에,

내가 왜 아픈지
나를 어떻게 치료할 것인지
잘 알고 있습니다.



장애인 주치의는
내가 싫어하는 것을
잘 알고 있기 때문에,

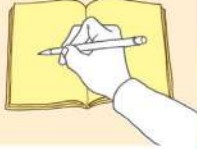
내가 편안한 방법으로
진료를 합니다.



장애인 주치의는
내가 사는 집에 와서
진료를 해 줍니다.

장애인 주치의 신청하기

- 장애인 주치의제도는 등록된 발달장애인은 누구나 신청할 수 있습니다.
- 건강 교육과 방문진료(연12회)를 받을 수 있습니다.
- 장애인주치의 병원은 국민건강보험공단에 전화로 물어보면 알 수 있습니다. (☎1577-1000)

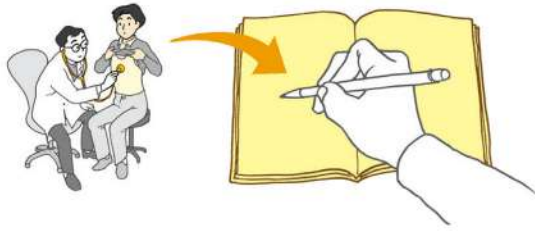


병원 이용하기

2. 아프지 않을 때, 병원과 친해지기

20

진료수첩이 있으면 편리합니다



진료수첩은
나의 건강과 병원진료에 대한
내용을 적어 두는 수첩입니다.



내가 아픈 곳을 수첩에 적어두었다가

의사에게 보여주면,
아픈 것을 설명하기 편리합니다.



그동안 내가 치료받은 것을 수첩에 적어두었다가

의사에게 보여주면,
의사가 나의 건강과 아픈 것을
더 잘 알 수 있습니다.





내가 지금 먹고 있는 약이 있다면,
의사에게 알려 주어야 합니다.

수첩에 미리 적어 두면
약 이름을 알려주기 편리합니다.



의사에게 말하고 싶은 내용을
수첩에 적어두었다가

의사에게 보여주면,
의사가 내게 맞는 방법으로 치료합니다.



의사나 약사가 하는 설명을
잘 모르겠으면,

수첩에 적어달라고 합니다.

병원 이용에 대해 알아보시다

3

부록

- 아픈 곳에 맞는 병원 알아보기
- 진료수첩 만들기



아픈 곳에 맞는 병원 알아보기



어느 병원에
가야 하는 지
잘 모르겠다면...



1. '주치의'가 있다면,
주치의 병원에 먼저 갑니다.



2. 자주가는 동네 병원
(가정의학과, 소아청소년과, 내과)에
먼저 갑니다.

● **이비인후과**
귀, 코, 목구멍을
진찰하고 치료하는 곳

● **피부과**
피부를 진찰하고
치료하는 곳



● **안과**
눈을 진찰하고 치료하는 곳

● **치과**
이가 아플 때
진찰하고 치료하는 곳

● **가정의학과** 몸 전체를 두루두루 진찰하는 곳

● **소아청소년과** 어린이와 청소년의 몸 전체를 두루두루 진찰하는 곳

● **응급의학과(응급실)** 많이 아플 때 신속하게 치료하는 곳

● **재활의학과** 장애가 있는 부위가 잘 회복될 수 있도록 치료하는 곳

● **신경과**

머리 속을 진찰하는 곳

● **정신건강의학과**

마음을 진찰하고 치료하는 곳

● **신경외과**

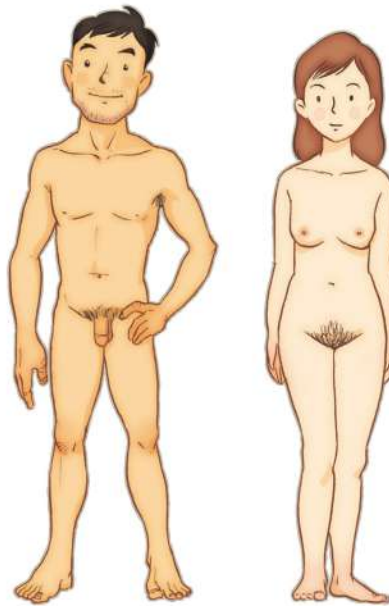
머리 속을 수술하여 치료하는 곳

● **내과**

가슴과 배 안쪽을 중심으로
몸 전체를 두루 진찰하는 곳

● **외과**

주로 배 안쪽을
수술하여 치료하거나
몸 전체를 두루 진찰하는 곳



● **산부인과**

아기를 낳거나
여성의 자궁이나 질을
진찰하고 치료하는 곳

● **비뇨의학과**

고추나 방광을
진찰하고 치료하는 곳

● **마취통증의학과** 아플 때 주사나 침으로 통증치료를 받는 곳

● **성형외과** 얼굴이나 손을 정밀하게 수술하는 곳

● **정형외과** 주로 팔과 다리를 수술하여 치료하는 곳



진료수첩 만들기

부모님이나 가족,
도와주는 사람과 함께
나의 진료수첩을
만들어 보세요.



1. 수첩을 준비합니다.
2. 표지에 제목을 씁니다.

진료 수첩

이런 글을 적습니다. 

의사 · 간호사 · 약사 선생님!
보신 후에 저에게 꼭 돌려주세요. ^_^

3. 첫 페이지에는 <기본정보>를 씁니다.

- 이름, 생년월일, 성별
- 장애유형과 등급(등록날짜)
- 주요 병명(약물복용)
- 주요 과거력(수술이나 치료했던 경우)
- 가족사항 및 주요 돌봄제공자 연락처
- 기타 건강상의 특이사항: 혈액형, 알레르기, 몸무게 등

	<p>이름: ○○○</p> <p>생년월일: 1999년 11월 21일</p> <p>성별: 여성</p> <p>장애의 종류: 지적장애</p> <p>장애의 정도: 중증(2019)</p> <p>주요 병명:</p> <p>1) 다운증후군(1999년)</p> <p>2) 고혈압 / 코자50mg 하루 한번</p> <p>3) 뇌전증 / 데파코트서방정500mg 하루 한번</p> <p>4)불안장애 / 자낙스0.5mg 자기전에 한번</p> <p>주요 과거력: 2002년 심장판막수술을 받음</p> <p>보호자 이름: ○○○ (엄마)</p> <p>보호자 연락처: 010-1234-5678</p> <p>혈액형: A+</p> <p>알레르기: 없음</p> <p>몸무게: 57kg</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4. 다음 페이지에는
부모님이나 지원자가 의사에게 알리는 내용을 씁니다.

- 의사소통 방법
- 좋아하는 것
- 싫어하는 것
- 의사에게 하고 싶은 말: 약 먹는 방법, 주요 과거력

< 나를 소개합니다 >

말로 이해하기 어렵습니다.
그림이나 동작으로 설명해주세요.

달리기를 좋아합니다.
기분이 좋으면 노래를 부릅니다.

피부감각이 예민합니다.
큰 소리가 나면 깜짝 놀랍니다.
갑자기 만지는 것을 싫어합니다.
만나자마자 말 거는 것은 싫어요.

< 의사선생님께 하고 싶은 말 >

약이 점점 늘어나고 있습니다.
약이 너무 많아지면 먹기 힘들습니다.

천식이 있습니다.
경련을 연 2-3회 합니다.
당뇨병이 있지만 약은 안먹고 있습니다.

1년전 길을 잃은 적이 있습니다.
3년전 어지럼증으로 실신한적이 있습니다.
불안하면 소리를 지를 때가 있습니다.

천천히 질문해주시면 대체로 잘 이해합니다.

5. 다음 페이지부터는 일기처럼 적습니다.

왼쪽은 아픈 것을 적습니다. 오른쪽은 빈 페이지로 남겨둡니다.

- 날짜: 오늘 날짜(아픈 날짜)를 씁니다.
- 증상: 아픈 곳, 언제부터 아팠는지, 어떻게 아픈지 등 가능한 자세히 씁니다.
- 아랫쪽에 지금 아픈 것에 대해 의사선생님께 하고 싶은 말을 씁니다.

날짜: 2019년 10월 15일
 증상: 어제부터 목이 따끔거림.
 기침이 나고 콧물은 안남.
 집에서 열은 37도 있음.

왜 아픈가요?
 어떻게 치료해야 하나요?
 병원에 언제 또 와야 하나요?
 써주세요.

<의사선생님께>

예전에 받았던 약을 먹었는데
 계속 아파요.
 열이나서 해열제를 먹고 왔어요.

필요하면 피검사 해주세요.
 충분히 검사 받고 싶어요.

주사는 싫어요.
 저는 알약을 잘 못삼켜요.
 가루약으로 주세요.
 하루에 세 번 먹기 힘들어요.
 두 번만 먹고 싶어요.

 오른쪽은 빈 페이지로 남겨주세요!
 의사, 간호사 또는 약사선생님이 쓰는 곳입니다.

■ 기획 보건복지부

■ 집필 (가나다순)

김진우 덕성여자대학교 사회복지학과 교수

김창오 건강의집의원 원장

성명진 성공회대학교 사회복지연구소 연구원

이상윤 젊은기획 대표

최미영 서울장애인종합복지관 사람중심서비스국장

■ 감수 (가나다순)

강동장애인자립생활센터, 살림의원, 서울대치과병원, 서울의료원검진센터,

서울장애인종합복지관, 한일병원, 송파 나아 나! 자조모임, 송파부모연대

발달장애인 이용자 의사소통 지원 매뉴얼

- 일반진료 이용(의료진용) -

발행처 보건복지부

발행인 박능후 보건복지부 장관

발행일 2019.12

디자인 젊은기획

주소 : 세종특별자치시 도움4로 13(어진동) 보건복지부, 전화 044-202-3296, 3297

※ 본 책지는 보건복지부 홈페이지와 장애인보건의료센터(중앙 및 지역)에서도 확인할 수 있으며, 전자책자 형태로 제작되어 무료로 누구든지 쉽게 참고할 수 있도록 하여 접근성과 이용도를 더욱 높였습니다.

※ 공공누리 제4유형 : 출처표시/비상업적 이용만 가능. 변형 등 2차적 저작물 작성금지

※ 본 책자의 내용 중 개선·보완해야 할 내용이 있으면, 보건복지부(044-202-3296, 3297)로 연락주시요, 보내주신 의견은 좀더 나은 자료를 만드는데 귀중하게 사용하도록 하겠습니다.

