

치과에서의 의료사고와 분쟁의 예방

황 총 주 연세대학교 치과대학 교수

의료사고와 의료분쟁에 무관심하게 지내던 어느 날 의료인은 치료과정이나 결과에 불만을 나타내는 환자들을 진료실에서 만나게 된다. 이런 문제가 발생하면 의사와 환자 모두 당황하게 된다. 과연 이 문제를 어떻게 해결할 것인가를 놓고 의사는 의사 나름대로, 환자는 환자 나름대로 해결방안을 찾기 위해 고민하게 된다. 이러한 불만과 요구를 의료인이 인식하지 못하거나 수용할 자세가 안 되어있거나 일관성 없는 설명 등으로 신뢰를 상실한 경우, 특히 고압적인 자세나 무시하는 듯한 언행 등으로 인한 사소한 감정 대립은 문제를 복잡하게 만들게 되고 의료분쟁 등으로 발전하게 된다. 의료인이 과실이 없으면 의료소송으로 가더라도 큰 문제는 발생하지 않고 원만한 해결이 가능하나, 그에 따르는 심적 부담감이나, 변호사 선임에 따르는 의료분쟁으로 소요되는 경비부담과 업무시간 손실로 인한 사회적 손실 비용 등은 의료인에게는 큰 부담이 아닐 수 없기 때문에 의료사고가 발생하지 않도록 예방하는 것이 최선의 방법이다.

※ 치과의사의 법적 의무사항

1. 같은 지역사회 내에 있는 개업의들은 기준에 맞는 시술과 합리적 치료를 위한 지식과 기술을 사용할 것.
2. 적합한 자격과 면허가 있고 시술에 필요한 모든 법적 요구조건을 만족할 것.
3. 전문성에 있어 현재 진행되는 연구지식을 유지할 것.
4. 한 지역 공동체에서 최소한 존경할 만한 개업의에 의해 사용되는 방법을 사용할 것.
5. 자격이 있는 직원을 고용하고 그들을 감독 관리하여 좋은 의료서비스를 제공할 것.
6. 실험적인 도구로 환자를 사용하지 말 것.
7. 검사 또는 치료 전에 환자에게 설명하여 동의를 얻을 것.
8. 환자를 방치하지 말고 계속 관리할 것.
9. 지역사회 기준에 의하여 치료에 대한 합리적 수가를 요구할 것.
10. 위급 상황이거나 개업의사가 부재중일 때 치료가 가능하도록 조치할 것.
11. 다른 사람의 불법적 치료행위를 간과하지 말고 조치할 것.
12. 치료과정에 대해서 환자에게 설명해줄 것.
13. 본인의 한계를 넘는 치료는 실행하지 말 것.
14. 정확한 치료 목표와 태도로 치료할 것.
15. 환자의 진단과 치료에 관한 정확한 진료기록을 작성할 것.
16. 환자로부터 얻을 수 있는 정보나 치료의 결과를 누설하지 말 것.
17. 치료과정 중에 나타날 수 있는 후유증의 가능성도 환자에게 알려줄 것.
18. 정확한 의뢰서를 만들고 의문 사항은 다시 질문하여 작성할 것.
19. 의료법의 범위 안에서 치료할 것.
20. 환자 치료 시에 환자의 병력과 관련된 주의해야할 모든 필요지식을 미리 얻을 것.

21. 치과의사의 윤리에서 벗어나지 않는 범위 안에서 치료할 것.

※ 환자의 법적 의무사항

1. 약속을 지킬 것
2. 치료에 협조할 것
3. 치료비를 지불할 것
4. 지불기일을 지킬 것
5. 전신건강의 이상 발생 시 담당의사에게 알릴 것

※ 치과의사를 위한 의료사고 예방 수칙

1. 환자의 정확한 상태를 파악하고 알려주어야 한다
2. 설명은 자세히, 쉬운 용어로 해주어야 한다
3. 환자에 대한 모든 사항(지시사항, 동의, 부주의, 협조도 등)을 기록으로 남겨라
4. 치료할 때마다 시술내용을 확인해라
5. 환자의 condition에 따라 치료해라
6. 치료 후 주변사람들의 칭찬이 중요하다
7. 환자와의 신뢰감을 상실하지 말아야 한다
8. 충격을 완화시켜라.
9. 불씨를 남겨두지 마라.
10. 진료실을 나갈 때는 웃는 얼굴로 나가게 해야 한다

※ 설명방법의 가이드라인

1. 환자중심의 대화기법 개발
2. 치료의 동반자관계
3. 경청 기술의 연마와 실천
4. 쉬운 용어를 사용
5. 양방향 의사소통
6. 시간의 투자
7. 임상검사에 대한 설명

본 글은 치협에서 지난 9월에 주최한 '치과의료분쟁 예방 대책 세미나'에서 발표된 내용입니다.

의료분쟁 증가추세
책임배상보험 효용 크다

의료사고 현황

(1998. 5. 1~2001. 6. 30)

		98. 5. 1~ 99. 4. 30	99. 5. 1~ 00. 4. 30	00. 5. 1~ 01. 4. 30	01. 5. 1~	합계
종결	지급 건	23	72	61	0	156
	가입기간 이전사고	2	8	9	0	19
	무과실	15	16	28	0	59
	청구포기	6	16	5	0	27
	*ded미만사고	21	35	27	5	88
진행	조사중	1	16	27	4	48
	심사	1	4	6	0	11
	소송	2	3	5	0	10
합 계		71	170	168	9	418

*ded : 자기부담금

보험금 지급내역

	지급보험금	O/S	조사비	합 계
98. 5. 1~ 99. 4. 30	73,412,000	63,000,000	54,071,000	190,483,000
99. 5. 1~ 00. 4. 30	243,242,000	127,300,000	118,251,000	488,793,000
00. 5. 1~ 01. 4. 30	148,372,000	188,520,000	95,180,000	432,072,000
01. 5. 1~	0	9,700,000	3,454,000	13,154,000
합 계	465,026,000	388,520,000	270,956,000	1,124,502,000

<현대Med-in 자료제공>