

## 원외처방환자에 대한 복약지도 현황 및 만족도 조사

김현지<sup>a</sup> · 강진숙<sup>a</sup> · 박정연<sup>a</sup> · 나현오<sup>ab</sup>

<sup>a</sup>가톨릭대학교 성모병원 약제팀, 150-713 서울시 영등포구 여의도동 62

<sup>b</sup>가톨릭대학교 약리학교실, 137-701 서울시 서초구 반포동 505

### Survey on the Satisfaction of the Medication Counseling for Outpatient Prescription

Hyun Ji Kim<sup>a</sup>, Jin Sook Kang<sup>a</sup>, Jung Yun Park<sup>a</sup>, Hyen Oh La<sup>b</sup>

<sup>a</sup>Department of Pharmacy, St. Mary's Hospital, Catholic University 62, Yeoido-dong, Yeongdeungpo-gu, Seoul, 150-713, Korea

<sup>b</sup>Department of Pharmacology, College of Medicine, Catholic University 505 Banpo-dong, Seocho-gu, Seoul 137-701, Korea

Medication counseling improves patients' compliance, which enhances the effectiveness of treatment and reduces the medical cost consequently. Since separation of dispensary from medical practice took place, most patients have had to go to pharmacy after receiving prescription from hospital. The importance of medication counseling in pharmacy thus has been emphasized. To study the present conditions of medication counseling from the pharmacists and the patients satisfaction with them, we conducted a survey with questionnaires. The subjects were 146 outpatients and 55 pharmacies located in Yeongdeungpo-gu. The research showed that 69.9% of the outpatients had received medication counseling and only 35.5% of them were satisfied with it. The main reason for their unsatisfaction was insufficiency of explanation. A number of patients(75.3%) were thinking that medication counseling from the pharmacists is necessary for appropriate administration and optimal efficacy of the medicine. Among 55 pharmacies involved in the research, 17 of them(30.9%) answered that they have been giving patients medication counseling, which were mostly verbally done. Only 8 of them(14.5%) were providing medication information sheets for some specific drugs. The pharmacists referred to a few problems disturbing optimal medication counseling like these: 1) Lack of time, 2) insufficient information, 3) inappropriate counseling skills. To improve these problems, they hope to get more information about prescription and specific medicines from pharmacy in hospital. If hospital decides to hold the lectures on medication counseling, about 80% of the pharmacists tend to take part in them

□ **Key words** - Outpatient, Medication Counseling, Satisfaction

복약지도는 환자의 복약 순응도를 향상시킴으로써 치료효과를 높이고 의료비의 절감 등 경제적 효과를 가져온다. 의사가 적절한 약을 처방 해도 환자가 올바르게 복용하지 않으면 적절한 치료 효과를 기대하기 어려울 뿐만 아니라 심각한 부작용의 위험마저 내포하게 된다.<sup>1,2)</sup> 환자들은 대부분 진료실에서 의사로부터 복약지시를 받으나 진료실에서 들은 설명을 20%정도 밖에 기억하지 못한다고 한다.<sup>1)</sup> 그러므로 환자에게 처방 된 약이 안전하고 효과적으로 사용되도록 복약상담을 실시하는 것은 약사의 기본적이고 매우 중요한 직

능이라고 할 수 있으며, 실제로 지금까지의 많은 보고들에서 약화사고를 사전에 예방하고 치료에 지장을 주지 않기 위한 복약지도의 중요성이 강조되어 왔다.<sup>3,4)</sup>

한편 의약분업실시 이후 대부분의 외래 환자들이 원외약국을 통해 처방 약을 투여 받음으로써 원외약국에서 복약지도의 비중이 매우 높아졌다. 더불어 개정 약사법 제22조에 약사의 복약지도를 의무화 하고 있으며, 여러 제도적, 법적 변화와 함께 복약지도에 대한 사회적 관심과 요구는 점차 증가하는 추세이다.<sup>5,6)</sup>

이에 본원에서는 외래환자에 대한 복약지도 현황과 환자의 만족도, 문제점 등을 살펴 보고 개선방안을 모색해 보고자 원외처방전을 교부 받은 환자 146명과 영등포구 소재 55개 약국을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

Correspondence to : 나현오

가톨릭대학교 약리학교실  
서울특별시 서초구 반포동 505  
Tel: 02-590-2259, Fax: 02-590-2694  
E-mail: hola@catholic.ac.kr

### 연구방법

#### 조사대상

환자 설문 조사는 2005년 9월 20일에서 10월 15일까지 본원에서 원외처방전을 교부 받은 환자 146명을 대상으로 하였으며, 약국 설문 조사는 2005년 9월부터 한 달간 영등포구 소재 약국 55곳을 대상으로 하였다.

#### 조사방법

환자를 대상으로 한 설문은 직접 원외처방전을 받은 환자를 인터뷰 하는 형식으로 진행하였고, 약국용 설문은 영등포구 약사회의 협조를 얻어 배포, 수거하는 방식으로 진행하였다.

### 연구결과

#### 환자 대상 설문 결과

##### 가. 환자 연령별, 성별 분포

설문에 응답한 총 환자 수는 146명으로, 그 중 남자가 61명(41.8%), 여자가 83명(56.8%) 이었고, 연령별 분포는 20세 미만 1명, 20~30세 28명(19.2%), 31~40세 17명(11.6%), 41~50세 35명(24.0%), 51~60세 28명(19.2%), 61~70세 20명(13.7%), 71세 이상 16명(11.0%) 이었다.

##### 나. 약국에 대한 선호도

설문에 응한 환자의 72.6%가 병원근처 약국을 이용하고 있었고, 나머지 27.4%가 집 근처 약국을 이용하는 것으로 나타났다. 한편, 단골약국을 이용한다고 응답한 경우는 67.8%로 나타났는데, 가장 큰 이유는 이용상의 편리함으로써 병원근처 약국(63.9%)과 집 근처 약국(46.7%)에서 동일하게 응답하였다. 두 번째 이유는 병원근처 약국은 “약이 확실하게 구비되어 있기 때문” 25.0%, 집 근처 약국은 “처방약에 대한 설명과 상담을 잘 해주기 때문” 36.7%로 나타났다.

##### 다. 복약지도 여부와 내용

조사 대상 환자의 69.9%가 조제 받은 약국에서 복약지도를 받은 적이 있다고 응답하였으며, 내용은 복용법(사용법), 처방일수, 약의 효능 및 효과, 약의 보관법, 부작용 및 사용상의 주의사항 순으로 나타났다(복수응답)(Fig. 1).

##### 라. 복약지도에 대한 만족도 및 불만족 사유

약국의 복약지도에 대한 만족도는 매우 만족 또는 만족이 26.7%, 보통 41.1%, 불만족 7.5%, 무응답 24.7%로 나타났으며, 불만족 이유는 “설명이 충분치 않아서” 15명, “시간적 여유를 갖고 상담할 수가 없어서” 7명, “약사의 설명을 이해하기 어려워서” 2명 등으로 답하였다.

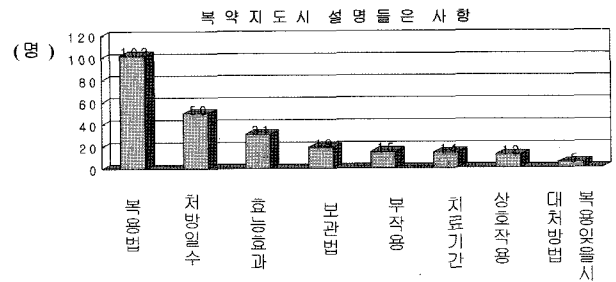


Fig. 1. Contents of medication counseling from pharmacists

##### 마. 약 복용 시 궁금한 점 및 문의 대상

약 복용 시 가장 궁금한 점으로는 약의 효능 및 효과 77명, 부작용 44명, 다른 약 및 음식물과의 상호작용 31명 순으로 답하였으며(복수응답)(Fig. 2), 주로 처방의사(45.9%)와 조제한 약국 약사(41.8%)에게 문의하는 것으로 나타났다(Fig. 3)

##### 바. 복약지도의 중요성에 대한 인식

약사의 복약지도가 약 복용 및 약물 치료 효과에 미치는 영향에 대한 질문에는 응답자의 75.3%가 “매우 중요하다”고 하였다(Fig. 4).

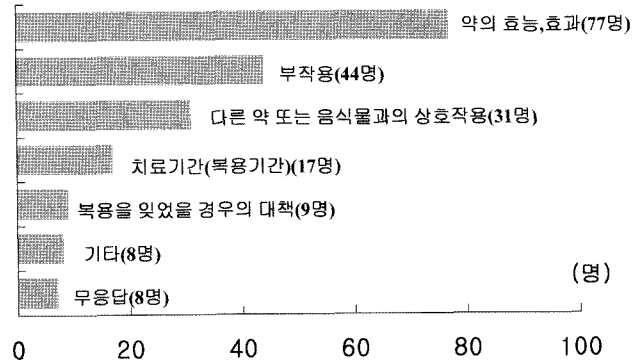


Fig. 2. The questions from taking medicine

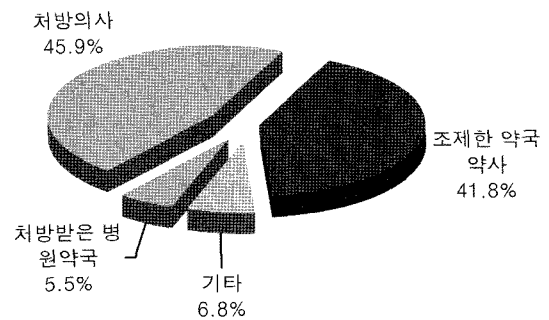


Fig. 3. The subjects for making inquires about medication

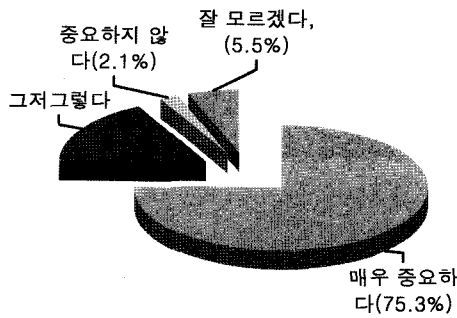


Fig. 4. Patients' recognition about importance of medicine counseling

약국 대상 설문결과

가. 약국의 처방 조제 규모

설문에 응답한 약국은 모두 55곳으로써 일 평균 병원 처방 조제 20매 미만이 14곳, 20-50매 11곳, 50-100매 22곳, 100-200매 6곳, 200-300매 2곳 이었다.

나. 복약지도 실시 현황

투약 시 환자에게 기본적으로 설명해 주는 항목은 복용법 51곳(92.7%), 처방일수 45곳(81.8%), 효능 및 효과 40곳(72.7%), 부작용 및 사용상의 주의사항 39곳(70.9%)으로 나타났으며, 환자가 질문해 오는 경우에만 설명을 해 주는 항목은 다른 약물(한약 포함) 및 음식물과의 상호작용 23곳(41.8%), 복용을 잊었을 경우의 대처방법 20곳(36.4%), 부작용 및 사용상의 주의사항 19곳(34.5%)으로 나타났다(복수응답)(Fig. 5)

복약지도 방식에 있어서는 구두로만 하는 경우가 47곳(85.5%), 복약지시문을 함께 제공하는 경우는 8곳(14.5%)이었으며, 복약지시문은 처방 된 전체 약물이 아니라 특정 약물에 대해서만 제공되고 있었다. 약품에 대한 정보는 대부분 제품 설명서(63.6%)와 인터넷 정보(23.6%)를 활용하는 것으로 나타났다. 한편, 특수약물에 대한 복약지도 여부를 묻는

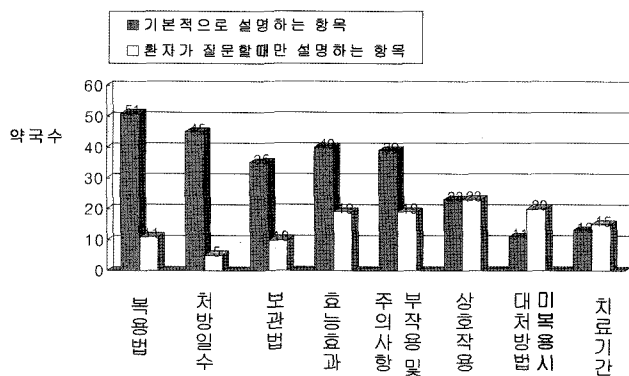


Fig. 5. Contents of medication counseling

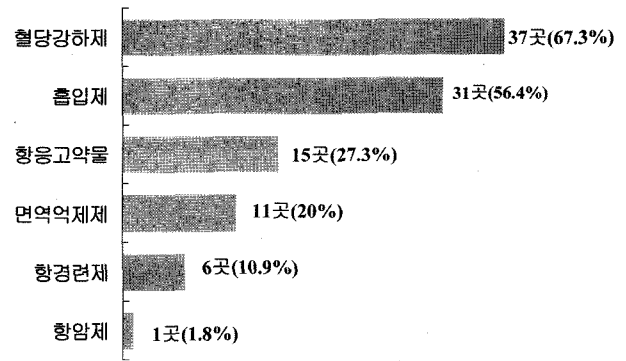


Fig. 6. Medication counseling on the specific drugs

질문에는 혈당강하제가 37곳(67.3%), 흡입제 31곳(56.4%), 항응고약물에 대해서는 15곳(27.3%)에서 실시하고 있는 것으로 답하였다(복수응답)(Fig. 6)

다. 환자 상담 시 어려움을 느끼는 항목과 이유

환자 상담 시 어려움을 느끼는 부분은 다른 약물 및 음식물과의 상호작용(23.6%), 효능·효과, 부작용 및 사용상의 주의사항 순으로 나타났고, 이유는 상호작용에 있어 “정보 부족”을 부작용 부분은 “복용을 거부하게 될까 봐”, 효능 및 효과 부분은 “처방전에 상병명이 기재되어 있지 않기 때문” 등을 지적하였다. 한편 복약지도의 가장 큰 장애요인을 묻는 항목에 대해서는 시간부족, 정보부족, 상담스킬 부족 순으로 답하였다.

라. 병원약제부서로부터 얻고 싶은 정보 내용

약품에 대한 정보를 얻기 위해 처방을 발행한 병원 약제부서에 문의한 경험이 있는가 하는 질문에 41.8%가 ‘있다’라고 응답했으며, 병원약제부서로부터 얻고 싶은 정보의 내용은 처방에 대한 정보(43.6%), 특수약물에 대한 정보(34.5%), 특수질환에 대한 정보(18.2%), 신약에 대한 정보(16.4%) 순으로 나타났다.

마. 병원 약제부서 강좌 개설 시 참여 의사와 희망 내용

병원약제부서에서 복약지도 강좌 개설 시 참여여부를 묻는 질문에는 전체의 80%가 참여할 의사가 있는 것으로 답하였으며, 희망분야는 특수약물로 항암제, 신경과약물, 면역억제제, 정신과 약물을, 질환으로는 암, 류마티스, 당뇨, 면역질환 등을 선택하였다.

고찰 및 결론

원외처방을 교부 받은 외래 환자 대상 설문조사 결과, 우선 원외약국을 이용하는 많은 환자들이 약사의 복약지도가 약 복용 및 약물치료 효과에 “매우 중요”(75.9%) 함을 인식

하고 있었다. 그러나 실제로 환자들은 69.9% 만이 복약지도를 받았고 그 중 26.7%만이 만족한 것으로 나타나 외부 약국의 복약지도가 충분히 이루어지지 못하고 있음을 확인할 수 있었다. 불만족한 주된 이유로는 설명이 충분치 않은 것과 약사가 너무 바빠서 시간적 여유를 갖고 상담할 수 없다는 것을 들었는데, 이는 환자들이 집 근처 단골약국을 선택하는 이유로서 편리성에 이어 두 번째로 설명과 상담을 잘 해주기 때문인 것을 응답한 결과와 연관 됨을 볼 수 있다.

복약지도 시 효능 및 효과와 부작용에 대한 설명은 대부분 이루어 지는데 의사의 처방 목적에 부합되지 않을 경우 불신을 초래할 수 있고, 부작용에 대한 필요 이상의 정보 제공이 오히려 환자의 불안감을 조성하고 약 복용을 꺼려하게 되거나 환자 자신의 판단으로 복용을 중단할 우려가 있으므로 신중하게 접근해야 한다.<sup>1,7)</sup> 본 조사에서도 환자들이 약을 복용하는데 있어 가장 궁금하게 여기는 점으로 약의 효능 및 효과(77명)와 부작용(44명), 다른 약물 또는 음식물과의 상호작용(31명) 순으로 선택하였고, 약사가 환자 상담 시 어려움을 느끼는 부분으로 다른 약물 및 음식물과의 상호작용에 이어 효능 및 효과, 부작용 순으로 나타난 점은 유사한 결과라 할 수 있다. 그러므로 환자에게 약을 복용해야만 하는 동기를 충분히 유발시키고, 부작용에 대한 불필요한 두려움이나 약물 상호작용으로 인한 부작용을 피하기 위하여 보다 효과적인 복약지도 방법이 강구되어야 할 것이다.

특수약물에 대한 복약지도를 시행하는 약국은 혈당강하제 67.3%, 흡입제 56.4%, 항응고약물 27.3%, 면역억제제 20%, 항경련제 10.9%로 나타나 보다 강화되어야 할 부분으로 지적되며, 복약지도가 보다 효과적으로 이루어지기 위해서는 구두지시만이 아니라 다양한 형태의 복약지시문 제공도 병행하여야 할 것이다.<sup>7)</sup>

환자들의 원외처방전에 대한 문의는 병원약국보다 처방의사(45.9%)와 조제한 원외 약국 약사(41.8%)에게 하는 것으로 나타났는데 이는 원외 처방 환자에 대한 원외약국의 역할이 중요함을 확인하는 결과였다. 윤혜설 등의<sup>8)</sup> 보고에서는 의약분업 후 병원약국과 지역약국과의 협력 필요성을 주장하

였는데, 본 조사에서도 원외 약국의 복약지도에 있어 제한 요인으로 환자 및 처방에 대한 정보부족이 가장 크게 지적되었다. 원외 약국에서 환자상담과 복약지도가 보다 효율적으로 이루어지기 위해서는 병원과의 긴밀한 협력관계와 원활한 정보공유가 이루어져야 하는데, 이를 위하여 원외약국의 약사에게 병원약제부서의 복약지도 관련 강좌 개설 시 참여 의사를 묻는 항목에 80%가 참여의사가 있는 것으로 답한 것은 매우 긍정적인 결과라 하겠다. 또한 본 병원약국과 주변 원외약국이 유기적인 협력을 이루고 상호 정보제공자로서 역할을 발전시킬 수 있는 계기가 되었다.

이상과 같이 원외처방전 환자에 대한 복약지도가 보다 활성화 되고 효율적으로 이루어지기 위해서는 무엇보다 병원약국과 원외약국의 긴밀한 협조가 필요하므로, 향후 본 병원 약국에서는 주변 원외약국과 논의하여 관련 강좌 개설 및 지속적인 정보교류의 장을 마련하고자 한다.

### 참고문헌

1. 홍경자: 의약정보제공학, 신일상사, 1999: 217-21
2. 서옥경, 임상서비스에 대한 대응방안-임상자문 및 복약지도, JKSHP, 2000; 17(1); 71-75
3. 안숙미 외, 외래 당뇨병 환자 관리사례, JKSHP, 1998; 15(3); 372-378
4. 이소현, 김주희, 김영미, 최형옥, Warfarin복용환자의 인식도 및 부작용 조사, JKHSP, 1999; 16(3); 365-370
5. 홍경란, 복약상담 어떻게 접근할 것인가?, JKSHP, 2004; 21(2); 100-120
6. 이병구, 복약지도의 필요성과 현황, JKHSP, 2002; 19(4), 329-337
7. 최경업 외, 실무 중심의 병원약학, 신일상사, 2004; 177-206
8. 윤혜설, 의약분업 이후 병원약국 업무 변화-분업이후 병원약국과 지역약국의 관계, JKSHP, 2000; 17(4), 439-441