

불신을 신뢰와 감사로 바꾼 PPM 사례

글_김태우(부산지부 복십자의원 사례관리요원)

● PPM 사례관리요원으로 일하기 전에 병원에 근무하면서 항상 부족하고 아쉽다는 생각이 들었다. 대부분의 환자들이 자신의 어려운 점이나 불편한 것을 들어 주고, 위로받기를 원하지만 현실적으로 그럴 수 있는 시간이 부족하기 때문이다. 그런데 PPM사례관리는 업무에서 이러한 부분들이 중요하게 여겨지기 때문에 개인적으로도 많이 배울 수 있는 보람된 일이라는 생각이 든다.

그동안 복십자의원에서 치료를 받은 많은 환자분들이 있지만 특히 기억에 남는 두 분이 있다. 두 분의 공통점이 있다면 복십자의원 내원 전에 이미 한 차례 이상 치료를 했던 재치료 환자라는 것, 또 '왜 내가 결핵에 걸렸는지'에 대한 피해의식과 불만이 많았던 환자라는 점이다. 그런 이유로 처음에는 대하기가 조심스러웠는데 증세가 호전되면서 치료에 아주 적극적으로 임하고 있으며 규칙적인 복약을 통해 눈에 띄게 달라져 담당자로서 보람을 느끼게 했던 사례다.

사례1 | 남자 50세. 1992년 첫 발병-완치됨. 1999년 두 번째 발병-완치. 2005년 세 번째 발병으로 보건소에서 5개월 동안 항결핵제 복용 중 다제내성 결핵으로 본원으로 전입해서 CS, PTH, EMB, PAS, OFX 복용 중에 오랜 대기시간에 불만을 토로하던 이 환자는 결국 4개월 만에 우리 병원에서의 치료를 중단하였다. 이후 개인 결핵과 등에서 3년 치료 중 중단된 상태로 2009년 3월 23일 본원으로 재전입 해왔다. 본원 내원시 환자는 많이 지쳐있고, 지팡이에 의지하는 등 한눈에도 힘들어보이는 상태였다. 더군다나 의료기관에 대한 불신감과 피해의식이 팽배했고, 30년 동안 매일 1갑의 담배를 피워 왔는데 그나마 내원 시에는 금주를 하고 있다는 게 다행이라면 다행일까? 경제적으로 어려워 의료보호 1종 혜택을 받고 있었으며 독거 중으로 주변에 치료에 도움을 줄 수 있는 가족지지는 없는 상태였다. 동반질환으로 20년 동안 치료중인 당뇨 병과 불면증, 우울증, 만성적인 변비까지 한마디로 결핵 치료의 악조건을 모두 갖추고 있었다.

3월 23일 내원 검사 후 3월 25일부터 LFX, INH, PTH, PAS를 복용하기 시작했는데 객담 결핵균 도말검사상 +3이었다. 3월 26일 복약확인을 위한 통화를 했었는데 기력이 없고 약 복용량이 많다고 호소하였다. 3월 30일 전화 했을 때는 식욕부진, 오심, 소화장애를 호소해서 약을 일부 조절하고 나머지 약만 복용하도록 하였다.

변화가 감지된 것은 그 다음부터. 4월 8일 환자분이 전화를 하셔서 내원일을 알리는 문자를 받았는데 당뇨가 조절 안돼서 병원에 입원하느라 연락을 못했다고 하셨는데, 이때 전화 너머로 들리는 환자의 목소리에서 신뢰와 감사를 느낄 수 있었다. 2주 동안 두 번의 면담과 네 번의 통화 후의 변화였다.

그 후에는 심한 변비와 불면증 등으로 계속 고생스러워 했으나 원장님과 상담 후 약을 조절해 나가고, 신경과 등의 치료를 병행하며 항결핵제를 중단하는 경우는 없었고 정해진 날짜에 검사도 빠지지 않고 받으러 오셨다. 환자의 증세도 많이 호전돼서 보행이나 일상생활에는 큰 어려움이 없어보였다. 그리고 드디어 2개월이 지난 5월 25일 검사에서 처음으로 객담 결핵균 도말검사가 음성으로 나왔다.

나의 기쁜 마음이 환자에게도 전달이 됐는지 고마워하는 환자의 목소리도 밝았다. 이후

진료시간 예약을 위해 전화를 하면 괜찮으니까 기다릴 수 있다고 말씀하시는 환자분에게 도리어 내가 고마울 지경이다.

이 환자에게 있어 치료의 포인트는 항상 관심을 가지고 있다는 관심이 전달되도록 하고, 불편이나 부작용에 대한 이야기를 들어주고 문제 해결을 위해 조언해주는, 감정적 응대가 아니었나 생각한다.

사례2 남자 23세. 2009년 1월 초 객혈로 보건소에서 결핵을 진단받고 치료를 시작했으나 EHRZ 2개월 투여 후 HER복용 중 다제내성으로 확인되고 흉부 방사선 사진 악화로 4월 2일 복십자의원 전입한 경우이다. 내원 시 폐결핵 중증에 공동이 있었고 즉석채담에서 도말양성이었다.

190센티 가까운 키에 몸무게는 62Kg으로 평소보다 많이 수척해진 상태라고 했으며, 기침과 가래 흉통 등의 증세가 심했으나 질병과 전염 등에 대한 인식이 부족하고 치료를 받는 데도 증상이 더 악화됐다는 사실에 불신감과 피해의식이 있었다. 다행히 술, 담배는 하지 않았으며 가족관계는 부모님과 지내는 외아들이었다. 집안에서 사랑을 가득 받고 자란 경우라서 어머니의 적극적인 협조와 도움이 필요할 것으로 생각되었다.

4월 2일부터 'LFX,PZA,CS,PTH,KM 5회/주'로 치료가 시작되었다. 기침을 계속 하는 데다 학교생활을 지속하고 있어 결핵의 전염 등에 대해 알리고 가까운 친구들은 검진을 받도록 조심스럽게 권유했으며, 주변사람들에 대한 배려의 필요에 대해 주의를 주었다.

4월 6일 복약확인을 위해 전화했을 때에 얼굴에 발진이 생긴다고 해서 심해지면 연락하기로 했으나 며칠 후 내원 시에는 없어졌다. 4월 21일 혈담이 나온다고 해서 지혈제를 처방하고 환자에게 무리하지 않도록 권유했다.

5월 1일 1개월 만에 흉부 방사선 사진에서 호전되고 결핵균 도말검사도 음성이었다. 그리고 며칠 후 환자 본인에게서 처음으로 전화가 왔다. 에어컨 때문에 가벼운 기침이 난다는 것이었다. 그사이 어머니와는 자주 전화통화를 했지만 환자본인과는 세 번의 면담

과 세 번의 전화 상담이 전부였다.

한 통의 전화 이후 환자와의 관계에 있어 모든 문제점이 사라졌다. 궁금한 점이 있으면 가까운 가족처럼 전화로 묻기도 하는 등 전과 달라진 모습이었다. 치료 중 간기능 수치가 올라가서 고생도 했지만 의사선생님 지시도 잘 따르고 생활습관에 대해 주의를 주면 그대로 잘 따르며 몸무게도 73Kg으로 증가하여 외견상으로도 아주 멋진 청년으로 변화되었다.

환자는 과거 본원에 오기 전까지의 치료기간을 손해본 것으로 생각하고 있는 마음이 아주 컸다. 특히 병에 대한 인식의 부족으로 마스크 사용 및 기침 가래 처리 등에 주의를 주었을 때 극도로 예민한 반응을 보였었다. 결국 어머니의 협조가 필요했었는데 다행히 어머니의 적극적인 협조로 관계형성에서 발생하는 문제점을 해결해 나갈 수 있었다.

PPM사례관리를 하면서 늘 생각하는 점이 몇 가지 있다. 첫째 환자의 불안과 좌절감, 피해의식에 대한 이해가 필요하고, 둘째 치료 주체는 환자 본인이며 우리는 최선을 다해 도와주고 협조를 하는 사람이라는 것을 전달하고, 마지막으로 가장 중요한 것이 약 복용 후 발생하는 부작용 등의 문제해결에 적극적인 노력이 있어야 환자들과의 관계가 제대로 형성될 수 있다는 것이다. 긴 복용기간과 경제적인 어려움, 또 부작용 등으로 힘들어하면서도 열심히 치료하는 환자들을 매일 대하면서 아침 출근길에 마음속으로 기도를 드린다. 나를 대하는 분들이 나로 인해 위로받고 용기를 얻을 수 있도록 지혜를 주십시오. †