

나의 의료 서비스 권리

인지장애를 가진 사람들을
위한 안내서



호주 의료 권리 헌장 (Australian Charter of Healthcare Rights)에 명시된 바와 같이, 인지 장애가 있는 사람들은 안전한 환경에서 의료 지원 서비스를 받을 권리가 있습니다.

호주 의료 권리 헌장 (Australian Charter of Healthcare Rights)은 모든 의료 환경에서 모든 사람들이 누릴 수 있는 권리를 명시하고 있습니다.

이 헌장은 여러분 또는 여러분이 돌보는 사람이 의료 서비스를 받을 때 기대할 수 있는 사항들을 명시하고 있습니다.

이 안내서는 인지 장애가 있는 사람들, 간병인, 가족 및 돌보미들을 위한 것입니다. 이 안내서의 목적은 여러분이 병원 및 기타 의료 환경에 있을 때 여러분의 안전 및 지원에 대한 추가 정보를 제공하는 것입니다.

인지 장애는 무엇인가요?

사람들은 살아가면서 연령대와 상관 없이 치매, 섬망, 후천성 뇌 손상, 뇌졸중 또는 지적 장애 등으로 인해 인지 장애를 가질 수 있습니다.

인지 장애는 치매와 같이 영구적이거나, 섬망과 같이 일시적일 수 있습니다.

인지 장애가 있는 사람들은 기억, 감정, 사고 또는 의사 소통에 어려움을 겪을 수 있습니다. 인지 장애에는 여러 종류가 있으며, 사람마다 이에 대한 경험도 다릅니다.

치매를 포함하여 기존의 인지 장애가 있는 사람은 입원 기간 동안 섬망을 일으킬 가능성이 더 높습니다.



무엇을 알아두어야 하나요?

의료 환경은 인지 장애가 있는 사람들에게 수준 높은 의료 서비스를 제공해야 하고 그들을 안전하게 지켜주어야 합니다.

사람들을 피해로부터 보호하고 의료 서비스의 질을 향상시키기 위해 8 개의 전국 안전 및 보건 서비스 기준 (National Safety and Quality Health Service Standards)들이 제정되었습니다. 이 기준들은 환자가 받는 치료의 수준을 설정하며 반드시 의료 환경에 적용되어야 합니다.

인지 장애가 있는 사람들을 의료 환경에서 안전하게 지키고 지원해 주기 위해 다양한 그룹들이 함께 협력합니다. 여기에는 인지 장애가 있는 사람, 간병인, 가족 구성원 및 의료진이 포함됩니다.



여러분은 **통역 및 번역 서비스**를 이용할 권리가 있습니다. **이러한 서비스가 필요할 경우** 이를 의료진에게 알리는 것이 매우 중요합니다.

번역 및 통역 서비스는 연중 무휴 24 시간 7일 이용 가능합니다. 131450번으로 전화하세요.



나는 무엇을 할 수 있나요?

섬망을 포함한 인지 장애가 있는 사람들의 경우

여러분은 의사, 간호사 및 기타 의료종사자에게 다음 사항을 알릴 권리가 있습니다.

- 언제라도 자신이 평소와 같지 않다고 느낄 때
- 여러분에게 필요한 지원
- 여러분에게 중요한 일들
- 여러분이 선호하는 치료
- 여러분의 사전 치료 계획
- 현재 복용중인 모든 의약품

여러분은 충분한 정보를 바탕으로 검사 및 치료에 동의해야 하므로 자신의 질병, 다양한 검사 및 치료 방법의 장점과 위험요소 등에 대해 명확한 정보를 받을 권리가 있습니다.

여러분은 의사 결정에 참여할 권리가 있으며 그렇게 할 수 있도록 지원받아야 합니다. 여러분이 치료에 동의할 수 없는 상황이라면, 의료진은 응급 상황이 아닌 경우 여러분의 대리인 또는 법적 의사 결정자의 동의를 얻어야 합니다.

여러분은 원하는 경우 여러분의 간병인, 가족 또는 돌보미가 이 과정에 참여하도록 요청할 권리가 있습니다.

여러분은 안전하고 조용하고 존중 받는 환경에서 치료 받을 권리가 있습니다.

여러분은 치료를 받는 과정에서 문제가 발생한 경우 이 사실을 통보받을 권리가 있습니다.

가족 및 간병인의 경우

가족 또는 간병인으로서 여러분은 안전하고 수준 높은 치료가 제공되는데 기여할 수 있으며 여러분이 돌보는 사람이 의료 환경에 있는 동안 지원을 받고 안전하다고 느끼도록 도와줄 수 있습니다. 여러분이 관여할 경우, 항상 여러분이 돌보는 사람의 필요 사항 및 선호 사항을 반영해야 합니다.

여러분은 다음에 대한 책임이 있습니다.

- 여러분이 돌보는 사람이 입원시 또는 입원 중 언제라도 평소와 다른 모습을 보일 경우 의료진에게 알려십시오.
- 의료진에게 환자의 일상, 환자에게 필요한 도움 및 여러분의 부재시 환자를 편안하게 해줄 수 있는 방법 등을 알려주십시오.
- 모든 처방약 및 비처방 약의 최신 목록과 복용량을 병원에 알려주고 모든 의약품을 병원으로 가져 오십시오.



가족과 간병인은 어떻게 도울 수 있나요?



여러분이 돌보는 사람이 평소와 다른 모습을 보인다면 의료진에게 **말하십시오**



여러분이 돌보는 사람에게 요일, 날짜 및 상황 등을 **상기시켜 주십시오**



모든 안경, 보청기, 이동 보조기 및 의치를 **가까이에 두십시오**



최근까지 처방된 모든 의약품들을 **지참하십시오**



가족, 친구 및 익숙한 주제에 대해 **이야기 하십시오**



인지 장애가 있는 사람들이 의사 결정을 하도록 돕는 것은 그들이 의료 서비스를 받을 때 중요한 요소입니다.

- 의사 결정 능력이 있는 사람은 자신의 삶에 대해 **독립적인** 결정을 내릴 권리가 있습니다.
- 스스로 결정을 내릴 수 없는 사람은 의사 결정시 지원받을 권리가 있으며 가족, 친구 등 자신이 선택한 사람으로부터 도움을 받을 권리가 있습니다. 이를 **의사 결정 지원**이라고 합니다.
- 의사 결정 능력이 없는 사람의 경우, 본인 또는 재판소가 미리 대리인을 지정할 수 있으며 아무도 지정되지 않은 경우에는 주 및 준주 법에 의거하여 대리인이 배정될 수 있습니다. 이를 **의사 결정 대체**라고합니다.

가능한 경우, 여러분은 치료 관련 논의 및 지속적인 치료에 대한 결정에 참여하기 전에 이에 대한 동의를 여러분이 돌보는 사람으로부터 받아야 합니다. 당사자를 해당 논의 과정에 최대한 많이 참여시키십시오.

의료진으로부터 무엇을 기대할 수 있나요?

의료진의 의무

모든 의료진은 인지 장애가 있는 사람들에게 필요시 통역 또는 번역 서비스 제공을 포함하여 안전하고 존중심을 갖춘 양질의 치료 서비스를 제공해야 합니다.

모든 의료 기관은 환자에게 인지 장애가 있는 경우 이를 인지해야 하고, 안전하고 조용하고 존중받는 환경에서 환자, 간병인 및 가족과 협력해야 합니다.

전국 안전 및 보건 서비스 기준의 일환으로, 모든 의료 기관은 인지 장애를 선별 검사하고 환자의 인지 상태 변화에 대처해야 합니다. 의료진은 섬망의 위험이 높은 사람들을 파악해야 하고 '기준 5: 포괄적인 치료 기준'이 요구하는 바에 따라 피해를 최소화하기 위한 조치를 취해야 합니다.





계획대로 되지 않으면 어떻게 하나요?

피드백 및 불만 처리

병원을 포함한 의료 기관들은 여러분의 피드백을 소중하게 여깁니다. 피드백은 해당 기관이 무엇을 잘하고 있고 어떤 점을 개선해야 하는지 파악하게 도와줍니다. 여러분 또는 여러분이 돌보는 사람이 받는 서비스와 관련하여 불만이 있는 경우, 해당 의료 기관과 직접 해결을 시도해 보세요. 해당 기관이 응답하지 않거나 받은 응답이 만족스럽지 않은 경우에는 여러분이 거주하는 주정부의 의료 민원 기관에 연락하실 수 있습니다.

일이 계획대로 진행되지 않을 경우, **공개 상담 (Open Disclosure)**이라는 공식 절차를 이용할 수 있습니다. 공개 상담은 의료 기관과 환자, 환자의 가족, 간병인 및 기타 돌보미가 모여 의료서비스 과정에서 환자에게 피해를 유발한 사건에 대해 논의하는 것입니다. 공개 상담에 대한 자세한 내용은 다음 페이지에 기재된 정보를 참조하십시오.

자세한 정보는 어디에서 구할 수 있나요?

유용한 웹사이트 목록

- 호주 의료 권리 헌장 (Australian Charter of Healthcare Rights): safetyandquality.gov.au/australian-charter-healthcare-rights
- 공개 상담 관련 정보: safetyandquality.gov.au/our-work/clinical-governance/open-disclosure/implementing-open-disclosure-framework/open-disclosure-resources-consumers
- 안전한 의료 서비스를 위한 조언: safetyandquality.gov.au/publications-and-resources/resource-library/top-tips-safe-health-care
- 인지 장애 관리: cognitivecare.gov.au
- 호주 치매 서비스 (Dementia Australia): 상담전화 동부표준시 오전 8시-오후 8시 월요일-금요일 1800 100 500: dementia.org.au
- 호주 사전 치료 계획 (Advance Care Planning Australia): advancecareplanning.org.au/#/
- 인지 능력 저하 협력 센터 (Cognitive Decline Partnership Centre): cdpc.sydney.edu.au/research/planning-decision-making-and-risk
- 호주 섬망 협회 (Australian Delirium Association): delirium.org.au
- 호주 뇌 손상 정보 기관 (Brain Injury Australia): 1800 272 461: braininjuryaustralia.org.au

참고 자료

1. Sinclair C, Field S, Williams K, Blake M, Bucks RS, Auret K, Clayton J, Kurrle S. 의사결정 지원: 치매를 가진 사람들, 가족 및 간병인들을 위한 지침서 시드니: CDPC; 2018.
2. 출처: Dementia Australia.

감사의 말씀

본 자료는 Dementia Australia, 치매 환자 및 간병인들의 도움을 받아 제작되었습니다.

유용한 단어 정의:

의료 환경은 공립 및 사립 병원, 일일 외과병원, 외래 환자 서비스, 재활 및 치과 병원 그리고 이러한 의료 환경에 출입하는 시점도 포함합니다.

치매는 뇌에 영향을 미치는 장애로 인해 발생하는 증상들의 통합적으로 부르는 명칭으로서, 하나의 특정한 질병이 아닙니다. 치매는 사고, 행동 및 일상 생활 수행 능력에 영향을 미칠 수 있습니다. 치매는 개인의 정상적인 사회적, 정서적 또는 직장 생활을 방해할 정도로 뇌기능에 영향을 줍니다.

섬망은 일시적인 상태입니다. 섬망을 경험하는 사람은 혼란스러워하고 방향 감각을 잃으며 주의를 기울이지 못할 수 있습니다. 섬망은 치료하지 않으면 심각한 결과를 초래할 수 있지만 원인을 찾아 치료하면 회복이 가능합니다. 섬망은 약물, 감염, 탈수 또는 변비로 인해 발생할 수 있습니다.