

해외의약정보

ASHP 가이드라인 - 약사의 환자 교육과 상담 (1)

약학정보원

개요

약사는 환자가 약물요법을 계획대로 시행할 수 있도록 환자에게 교육 및 상담을 제공함으로써 인해 환자의 약물요법이 긍정적인 결과를 내는데 도움을 줄 수 있다. 이 글은 약사들의 효율적인 환자 교육과 상담(이하 복약지도)을 위해 작성되었다. 이번 편에서는 이 글의 목적과 배경, 환자 복약지도에 관한 약사의 지식과 기술, 복약지도 환경, 복약지도에서의 약사와 환자의 역할에 대해서 논하기로 한다.

키워드

복약지도, 복약지도에 관한 약사의 지식과 기술, 복약지도 환경, 약사와 환자의 역할

1. 목적

약사는 환자가 약물요법을 계획대로 시행할 수 있도록 환자에게 교육 및 상담을 제공함으로써 인해 환자의 약물요법이 긍정적인 결과를 내는데 도움을 줄 수 있다. 이 글은 약사들의 효율적인 환자 교육과 상담(이하 복약지도)을 위해 작성되었다.

약사는 개별 환자, 환자군, 가족이나 간병인 등에게 복약지도를 할 때 상담과 교육을 상호 연관 지어 해야 한다. 환자 복약지도를 법과 규칙의 최소한 요건을 넘어서 가능한 최대한으로 해야 한다고 ASHP는 본다. 약사는 환자가 복약지도를 받고 싶어 하도록 하고, 복약지도를 요청하는데 어떠한 제한도 받지 않도록 장려해야 한다.

약사들은 보건 환자 교육 프로그램(health-system patient-education programs)에 참여하도록 노력해야 하며, 다른 의료인들의 환자 교육을 지원해야 한다. 환자에게 어떠한 정보와 지도가 필요한지 알기 위해 약사는 다른 의료인들과 협력하여 환자의 상황에 맞는 복약지도를 제공하여야 한다. 다른 의료인들과 협력하는 것은 환자의 약물요법 순응도와 약물효과, 피드백 등에 긍정적인 영향을 미친다.

아래의 환자 복약지도는 입원환자, 응급환자, 외래환자, 장기약물복용환자 등 모든 상황에 사용될 수 있다. 그리고 가이드라인은 상황에 맞게 조정될 수 있다. 전화로 복약지도를 하거나 환자 본인이 아닌 환자의 가족이나 간병인에게도 복약지도를 전달할 수 있다. 아래의 복약지도 기술과 내용은 상황에 맞게 수정되어야 하며 정책과 절차에 맞게 진행되어야 한다.

2. 배경

부적절하거나 잘못된 약물 복용은 큰 문제를 야기한다. 환자가 본인의 건강 문제와 치료법을 숙지하지 못하고 치료를 받는 것은 환자가 치료에 순응하지 않게 할 수 있다. 환자의 복약 순응도를 높이고 의약품 사고를 줄이는데 약사들의 전문적인 복약지도가 중요한 역할을 한다.

3. 약사의 지식과 기술

이미 가지고 있는 약물요법 지식 외에도, 약사들은 효율적이고 정확한 복약지도를 제공하기 위한 지식과 기술을 갖추어야한다. 약사들은 건강상태, 질병에 대한 인식, 태도, 관행 등 환자의 생활양식에 대해 알고 있어야한다. 또한, 약사들은 환자들이 의료 시스템에 대해 어떻게 느끼는지 관찰해야하며, 환자들이 스스로의 역할과 치료에 대한 결정에 대해 어떻게 생각하는지 잘 관찰하여야한다.

효율적이고 열린 질문을 하는 것과 경청하는 것은 환자의 정보 수집 및 공유의 핵심 기술이다. 약사는 정보 전달을 할 때 환자에게 맞춰서 정보를 전달하여야한다. 환자가 사용하는 언어가 다를 경우, 통역가의 도움을 받거나 도구를 사용하여 복약지도를 하는 등 환자에게 맞추도록 한다. 또한, 약사는 환자가 직접 구두로 말하는 내용뿐만 아니라, 아이 콘택트, 표정, 행동, 목소리나 어투 등으로 환자가 복약지도를 잘 이해를 하는지, 혹시 불만은 없는지 파악해야한다.

환자의 인지 능력, 새로운 정보의 습득 방식, 지각 및 신체적 상태를 분석하면서 약사는 환자에게 알맞은 정보와 지도 방법을 찾아야한다. 환자는 구두로 혹은 그림이나 모델을 보며 혹은 직접 장치를 조작해보면서 배우는 것 등 가장 적합한 교육 방식을 찾아야한다. 환자는 용기의 라벨, 주사기 위의 표시, 종이 복약지도문 등을 자세히 읽지 못하거나 내용을 놓칠 수 있다. 아니면 구두 설명이 잘 들리지 않거나, 어린이 보호용 포장 을 뜯는 능력이 안 될 수 있으므로 그에 맞춰 적합한 교육 방식을 찾아야한다.

더욱 더 나아가서, 환자들이 약물 복용법을 확실히 아는지 확인하기 위해 약사는 복용법에 대한 환자의 자세와 잠재적 태도를 관찰한다. 약사는 환자가 약물을 복용할 의향이 있는지, 약물을 복용할 의도가 있는지 알아야한다.

4. 환경

복약지도의 장소는 환자와 약사간의 관계를 지지할 수 있는 곳이 좋다. 환자가 참여하기 좋고, 배우기 좋고, 받아들이기 좋은 환경을 가리킨다. 복약지도 받는 대상은 복약지도 환경이 편하고, 비밀유지가 되고, 안전하다고 느껴야한다.

복약지도의 가장 효율적인 장소는 개인적이고 신뢰할 수 있는 대화와 교류를 할 수 있는 분리된 방이나 공간이다. 이러한 분리된 공간이 제공되지 않는다면, 최대한 공간을 따로 분리해서 다른 환자들과 직원들과 격리하여 조용하고 잘 들리는 환경을 만든다. 특히 신체에 장애가 있는 환자분들에게는 접근이 용이하고 앉을 수 있는 장소를 제공해야한다. 환자의 가족이나 간병인에게도 충분한 공간이 마련되어야한다. 책상과 카운터의 배치는 복약지도에 최소한의 영향을 미쳐야한다. 방해와 개입이 매우 적어서, 환자와 약사의 시선이 다른

곳으로 빼앗기는 일이 없도록 한다.

복약지도 환경에는 적당한 교육용 도구가 배치되어야한다. 그래프, 해부 모델,약품 장치, 필기도구, 시각적 자료 등이 준비되어 있어야 한다.

5. 약사와 환자의 역할

복약지도가 효과적이기 위해서는 약사와 환자 모두 각자의 역할과 책임에 대해 공통적인 이해를 가져야한다. 환자에게 약사의 역할과 책임에 복약지도가 상당히 중요한 부분을 차지한다는 것을 알릴 필요가 있다. 환자가 적극적으로 복약지도에 동참하도록 장려해야한다.

약사의 역할은 환자가 약물요법과 모니터링 계획을 따라갈 충분한 이해능력, 지식과 기량을 갖추는지 확인하는 것이다. 환자가 자신의 치료요법에 대해 배우고 치료에 협력하도록 환자를 지도해야한다. 이에 반해, 환자의 역할은 자신의 치료요법과 약물 효과 모니터링을 잘 따라가고 자신에게 일어나는 변화나 일을 약사나 다른 의료진에게 전달하는 것이다. 환자의 역할에는 자신이 복용하는 약물 관련 정보를 구축하고 만약에 약물 복용에 어려움을 느끼는 점이 있다면 그 것을 표현하는 것 또한 포함된다.

보건 정책과 절차, 계획서나 치료지침 혹은 정보 제공에 의해 약사는 특정 질환 환자들의 질병 관리의 역할과 책임을 가질 수 있다. 이것은 약사의 환자와의 관계와 복약지도 내용의 범위를 확장시킨다.

■ 원문정보 ■

<http://www.ashp.org/doclibrary/bestpractices/orggdlpteduc.aspx>