장애인건강권 교육

Institutions Providing Assistance with Health Professionals



보건복지부

h·well 국민건강보험공단

CONTENTS

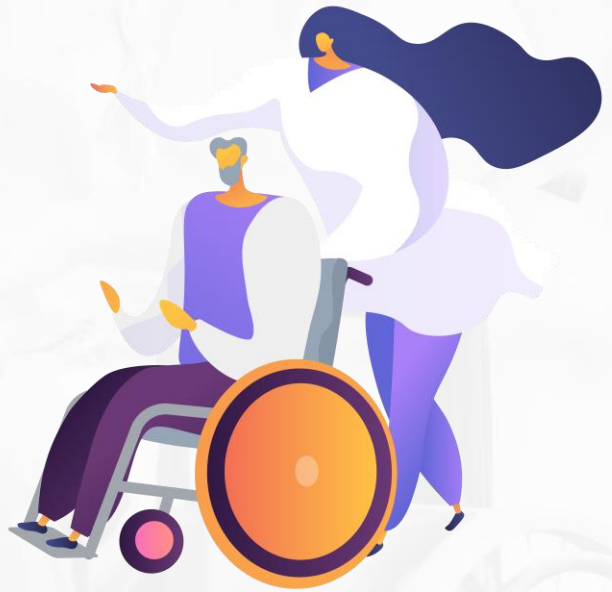
장애인건강권 교육

Institutions Providing Assistance
with Health Professionals

I. 장애인건강권의 이해
1. 장애의 이해
2. 관련법률
3. 장애인 현황

II. 의료인의 장애인 인식 및 개선
1. 장애의 분류 및 인식
2. 장애 대응 요령

III. 요약정리



장애인건강권의 이해

1. 장애의 이해

01 · 장애인

국제연합 (United Nations, UN),1975

장애인이란 선천적이든 후천적이든 신체적이나 정신적인 능력이
완전하지 못하여 일상 또는 사회생활에서 필요한 것을
자기 자신으로서는 완전히 또는 부분적으로 할 수 없는 사람

세계보건기구 (World Health Organization, WHO),1980

장애(disability)는 의학적 손상의 직접적인 결과로
발생하는 것을 의미하며, 손상된 능력이 장애를 구성

- 장애인에 대한 정의는 장애에 대한 사회 인지구조의 변화 등에 따라 변화 가능
- 과거에는 장애를 의학적 원인으로 인한 '불안정함', '결함' 등 개인의 불행으로 인식
- 장애를 개인의 문제로 인식하는 것은 장애인건강권이 도달되기 어렵게 하는 요인으로 작용
- 한국은「 장애인복지법 」에 기초하여 장애를 정의하고 15가지 범주로 분류



h·well 국민건강보험공단

1. 장애의 이해

02 장애인건강권

– 건강권의 개념

건강권 (인권의 한 형태)	• 양호한 건강상태에 도달하고 이를 유지하기 위해 국가가 제공하는 다양한 시설 및 환경을 이용할 수 있는 권리 • 국가로부터 의료를 제공받을 권리 • 건강할 수 있는 조건에 대한 권리

– 장애인건강권의 개념

장애인건강권 등장배경	• 장애가 신체적 요인 뿐만 아니라 사회· 환경적 요인에 의해서도 누구에게나 발생할 수 있다는 인식 확산 • 인권적 측면에서 장애인건강권에 대한 관심과 필요성 확대 • 건강에 대한 사회적 책임(국가, 지역사회)의 개입 필요성 증대 • 장애인을 수혜를 받은 '대상'이 아닌 권리를 주장하는 '주체'로 인식하는 관점 확산 〈UN장애인권리협약(CRPD), 2006〉 • 만성질환 및 각종 사고와 재해 등으로 장애 인구가 지속적 증가함에 따라 장애인의 보건의료 서비스에 대한 수요 증가
장애인건강권	• 비장애인과 동등한 대우 및 의료 접근성으로 건강권을 보호 받을 권리 • 치료와 재활, 건강관리 등 각종 건강증진 프로그램 개발과 의료체계 및 사회적 인프라(전달체계) 개선 등을 포함

h·well 국민건강보험공단

1. 장애의 이해

02 장애인건강권

– 장애인건강권과 국가의 의무

장애인건강권 존중(Respect), 보호(Protect), 실현(Fulfil)	
장애인건강권 **존중**	• 정부의 건강권과 관련한 입법 및 정책 활동 등 • 국가가 국민이 향유하는 건강권을 제한하거나 직간접적으로 저해하는 조치를 취하지 않는 것
장애인건강권 **보호**	• 국가가 건강의 위험요인을 최소화하도록 노력할 의무 • 국민의 건강권이 제 3자에 의해 침해당하지 않도록 모든 조치를 취하는 것
장애인건강권 **실현**	• 국가가 건강권과 관련한 서비스를 제공할 의무 • 개인과 지역 주민의 건강권을 향유하도록 하는 것 • 건강권의 완전한 실현을 위한 법적 · 행정적 조치, 예산, 사법, 홍보 등 관련 조치 채택

h·well 국민건강보험공단

2. 관련법률

01 「장애인복지법」

– 목적	제1조 목적	**장애인의 인간다운 삶과 권리보장을 위한 국가와 지방자치단체 등의 책임**을 명백히 하고, 장애발생 예방과 장애인의 의료 · 교육 · 직업재활 · 생활환경개선 등에 관한 사업을 정하여 **장애인복지대책을 종합적으로 추진**하며, 장애인의 자립생활 · 보호 및 수당지급 등에 관하여 필요한 사항을 정하여 장애인의 생활안정에 기여하는 등 **장애인의 복지와 사회활동 참여 증진을 통하여 사회통합에 이바지함**을 목적으로 한다.
– 장애인의 정의	제2조 장애인의 정의 등	① **"장애인"이란 신체적 · 정신적 장애로 오랫동안 일상생활이나 사회생활에서 상당한 제약을 받는 자**를 말한다. ② 이 법을 적용받는 장애인은 제1항에 따른 장애인 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장애가 있는 자로서 대통령령으로 정하는 장애의 종류 및 기준에 해당하는 자를 말한다. 1. "신체적 장애"란 주요 외부 신체 기능의 장애, 내부기관의 장애 등을 말한다. 2. "정신적 장애"란 발달장애 또는 정신 질환으로 발생하는 장애를 말한다. (이하 생략)
– 장애인 실태조사	제31조 실태조사	① 보건복지부장관은 장애인 복지정책의 수립에 필요한 기초 자료로 활용하기 위하여 3년마다 장애실태조사를 실시하여야 한다. ② 제1항에 따른 장애실태조사의 방법, 대상 및 내용 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다. [전문개정 2012. 1. 26.]

2. 관련법률

01 「장애인복지법」

– 장애인건강권에 대한 직접적인 명시

제17조 장애발생 예방	① 국가와 지방자치단체는 장애의 발생 원인과 예방에 관한 조사 연구를 촉진하여야 하며, 모자보건사업의 강화, 장애의 원인이 되는 질병의 조기 발견과 조기 치료, 그 밖에 필요한 정책을 강구하여야 한다. ② 국가와 지방자치단체는 교통사고 · 산업재해 · 약물중독 및 환경오염 등에 의한 장애발생을 예방하기 위하여 필요한 조치를 강구하여야 한다.
제18조 의료와 재활치료	국가와 지방자치단체는 장애인이 생활기능을 익히거나 되찾을 수 있도록 필요한 기능치료와 심리치료 등 재활의료를 제공하고 장애인의 장애를 보완할 수 있는 장애인보조기구를 제공하는 등 필요한 정책을 강구하여야 한다.

– 장애인건강권 실현 : 장애인 보조기구 지원

제65조 장애인보조기구	① "장애인보조기구"란 장애인이 장애의 예방 · 보완과 기능 향상을 위하여 사용하는 의지(義肢) · 보조기 및 그 밖에 보건복지부장관이 정하는 보장구와 일상생활의 편의 증진을 위하여 사용하는 생활용품을 말한다. 〈개정 2008. 2. 29., 2010. 1. 18.〉 ② 보건복지부장관은 장애인의 일상생활의 편의증진 등을 위하여 다른 법률이 정하는 바에 따라 제1항에 따른 장애인보조기구의 지원 및 활용촉진 등에 관한 사업을 실시할 수 있다. 〈개정 2015. 12. 29.〉

2. 관련법률

02 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」

– 목적

제1조 목적	이 법은 **모든 생활영역에서 장애를 이유로 한 차별을 금지하고 장애를 이유로 차별받은 사람의 권익을 효과적으로 구제함**으로써 장애인의 완전한 사회참여와 평등권 실현을 통하여 **인간으로서의 존엄과 가치를 구현함**을 목적으로 한다.

– 장애인건강권에 대한 직접적인 명시

제31조 건강권에서의 차별금지	① 의료기관 등 및 의료인 등은 장애인에 대한 **의료행위에 있어서 장애인을 제한 · 배제 · 분리 · 거부하여서는 아니 된다.** ② **의료기관 등 및 의료인 등은 장애인의 의료행위와 의학연구 등에 있어 장애인의 성별, 장애의 유형 및 정도, 특성 등을 적극적으로 고려하여야 하며, 의료행위에 있어서는 장애인의 성별 등에 적합한 의료 정보 등의 필요한 사항을 장애인 등에게 제공하여야 한다.** ③ 공공기관은 건강과 관련한 교육 과정을 시행함에 있어서 필요하다고 판단될 경우 장애인의 성별 등을 반영하는 내용을 포함하여야 한다. ④ 국가 및 지방자치단체는 선천적 · 후천적 장애 발생의 예방 및 치료 등을 위하여 필요한 시책을 추진하여야 하며, 보건 · 의료 시책의 결정과 집행과정에서 장애인의 성별 등을 고려하여야 한다.

2. 관련법률

02 「장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률」

– 장애인건강권 실현 : 장애인 진료를 지원하는 서비스 제공

제21조 정보통신·의사소통 등에서의 정당한 편의제공의무	① 제3조 제4호·제6호·제7호·제8호 가목 후단 및 나목·제11호·제19호·제20호에 규정된 행위자, 제13호·제15호부터 제17호까지의 규정에 관련된 행위자, 제10조 제1항의 사용자 및 같은 조 제2항의 노동조합 관계자(행위자가 속한 기관을 포함한다. 이하 이 조에서 "행위자 등"이라 한다)는 당해 행위자 등이 생산·배포하는 전자정보 및 비전자정보에 대하여 장애인이 **장애인 아닌 사람과 동등하게 접근·이용할 수 있도록 한국수어, 문자 등 필요한 수단을 제공하여야 한다.** 이 경우 제3조 제8호 가목 후단 및 나목에서 말하는 자연인은 행위자 등에 포함되지 아니한다.〈개정 2016. 2. 3., 2017. 9. 19.〉 ② 공공기관 등은 자신이 주최 또는 주관하는 행사에서 장애인의 참여 및 의사소통을 위하여 필요한 한국수어 통역사·문자통역사·음성통역자·보청기기 등 필요한 지원을 하여야 한다.〈개정 2016. 2. 3.〉 (중략) ⑥ 제1항에 따른 필요한 수단을 제공하여야 하는 행위자 등의 단계적 범위 및 필요한 수단의 구체적인 내용과 제2항에 따른 필요한 지원의 구체적인 내용 및 범위와 그 이행 등에 필요한 사항, 제3항에 따른 사업자의 단계적 범위와 제공하여야 하는 편의의 구체적 내용 및 그 이행 등에 필요한 사항, 제4항에 따른 사업자의 단계적 범위와 편의의 구체적 내용에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.〈신설 2010. 5. 11., 2013. 8. 13.〉 [제목개정 2010. 5. 11.]

2. 관련법률

03 「장애인건강권 및 의료접근성보장에 관한 법률」

– 목적

– 장애인건강권에 대한 직접적인 명시

제1조 목적	이 법은 **장애인의 건강권 보장을 위한 지원, 장애인 보건관리 체계 확립 및 의료접근성 보장에 관한 사항을 규정**하여 **장애인의 건강증진에 이바지**하는 것을 목적으로 한다.
제4조 국가와 지방자치단체의 책무	① 국가와 지방자치단체는 장애인의 건강권을 존중하고 보호하며 실현할 의무를 갖는다. ② 국가와 지방자치단체는 장애인의 건강권 향상과 장애 유무, 장애 유형 및 정도, 모 · 부성권 보장, 성별 등의 특성에 따른 장애인과 비장애인 간 또는 장애인 간 건강수준의 격차 해소를 위하여 장애인 건강보건관리사업을 적극 시행하여야 한다. 〈개정 2018. 12. 11.〉 ③ 국가와 지방자치단체는 장애인이 기능과 건강을 회복할 수 있도록 장애인에게 적정한 진료 및 재활의료를 제공하여야 한다. ④ 국가와 지방자치단체는 장애인이 저소득, 낮은 교육수준, 의료 차별, 적정하지 못한 고용 · 노동 · 주거 환경, 사회적 지지 부족 및 성별 특성 등으로 건강을 위협받는 상황을 예방하기 위하여 필요한 대책을 수립 · 시행하여야 한다. ⑤ 국가와 지방자치단체는 장애인 건강보건관리사업에 대하여 장애인과 그 가족에게 적극 홍보하여야 하며, 국민이 장애인 건강권에 대하여 올바로 인식할 수 있도록 필요한 정책을 실시하여야 한다.
제5조 국민의 의무	국민은 장애인의 건강권 보장과 건강격차 해소 및 보건의료 접근성 제고를 위하여 국가와 지방자치단체가 실시하는 장애인 건강보건관리사업에 적극 협력하여야 한다.

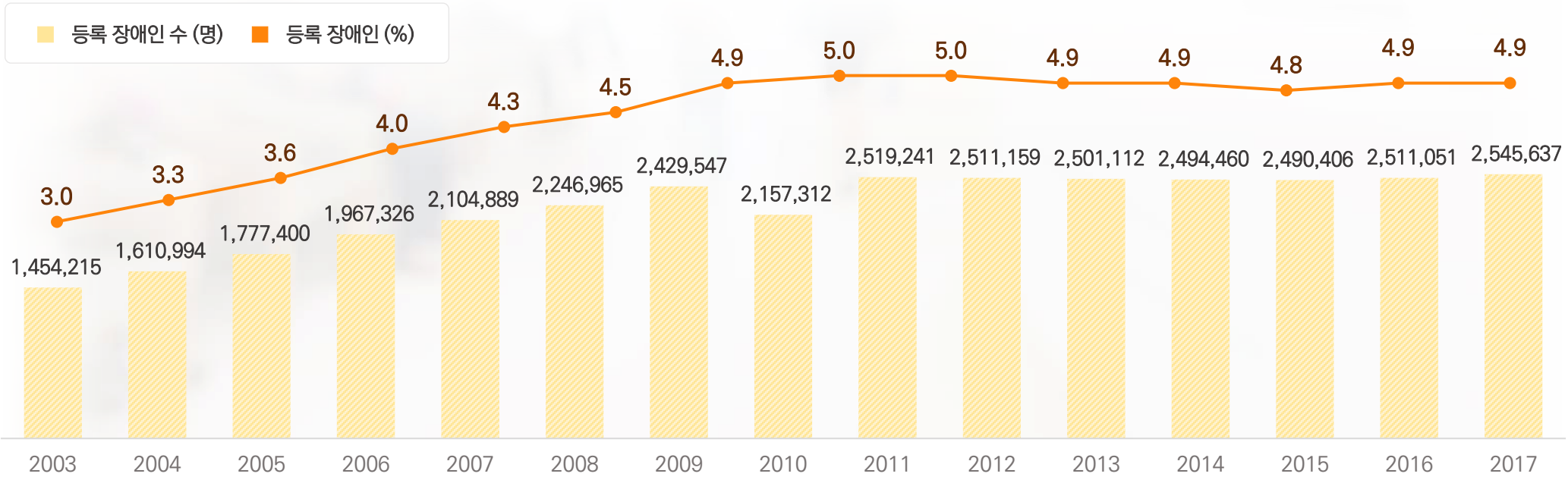
h·well 국민건강보험공단

3. 장애인 현황

01 • 연도별 등록 장애인 추이

– 장애인구 증가
- 인구 고령화, 산업재해, 각종 사고, 난치성 질환 등으로 장애 유발 요인 다양화
- 전체 인구 대비 등록 장애인 비율 4.9% 차지

| 출처 : 〈장애인 등록현황(2017 기준)〉, 보건복지부제공, 국가통계포털 참고



h·well 국민건강보험공단

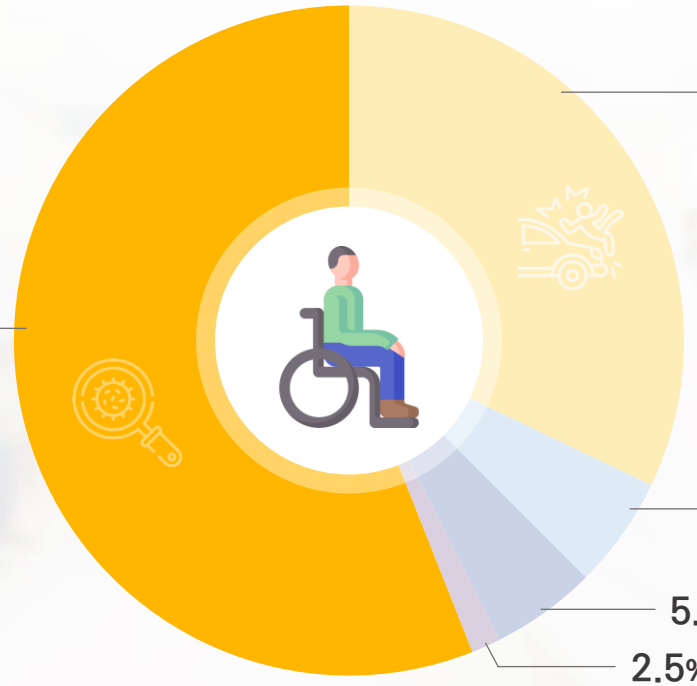
3. 장애인 현황

02 장애발생원인

- **재가 장애인** : 일상생활을 하기 어려워 집에 머물며 살아가는 장애인
  - 장애 원인의 88.1%가 후천적 질환이나 사고에 의해 발생
  - 후천적 질환(56.0%), 후천적 사고(32.1%), 원인 불명(5.4%) 순서

〈2017년 장애인 실태 조사〉

재가 장애인의 장애 발생 원인



| 출처 : 〈2017 장애인 실태 조사〉, 한국보건사회연구원, 2017

h·well 국민건강보험공단

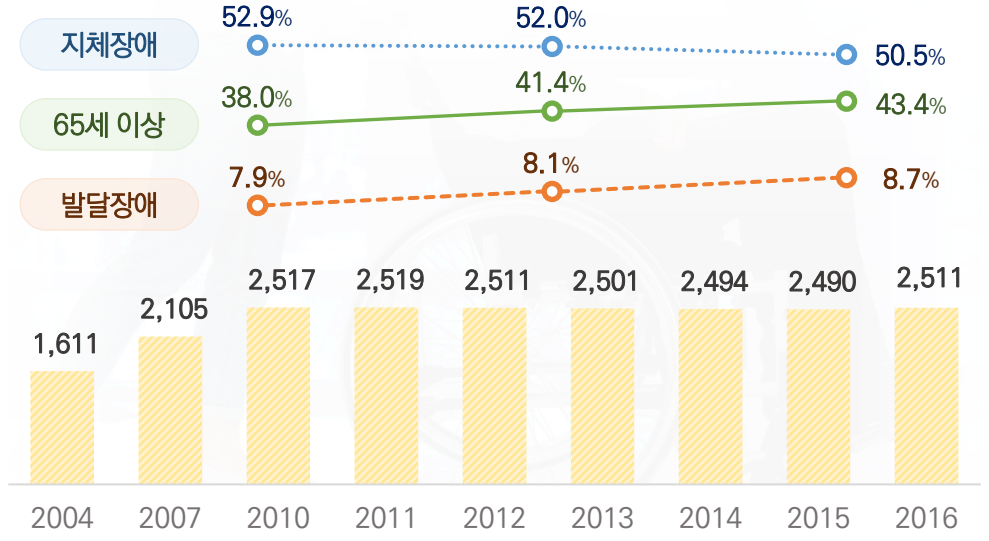
3. 장애인 현황

03 • 전체인구대비 장애인 현황

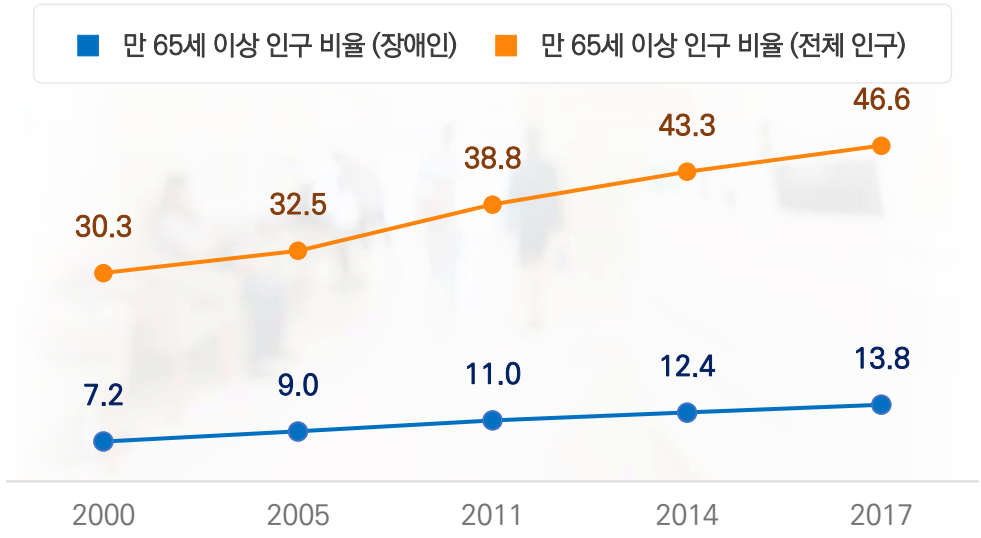
– 만 65세 이상 장애인 비율 매년 꾸준히 증가

| 출처 : 〈2017 장애인 실태 조사〉, 한국보건사회연구원, 2017

연도별 등록 장애인 수, 장애인 연령대별 비율 (2017)



만 65세 이상 비율 (장애인 vs 전체 인구) (단위 : %)

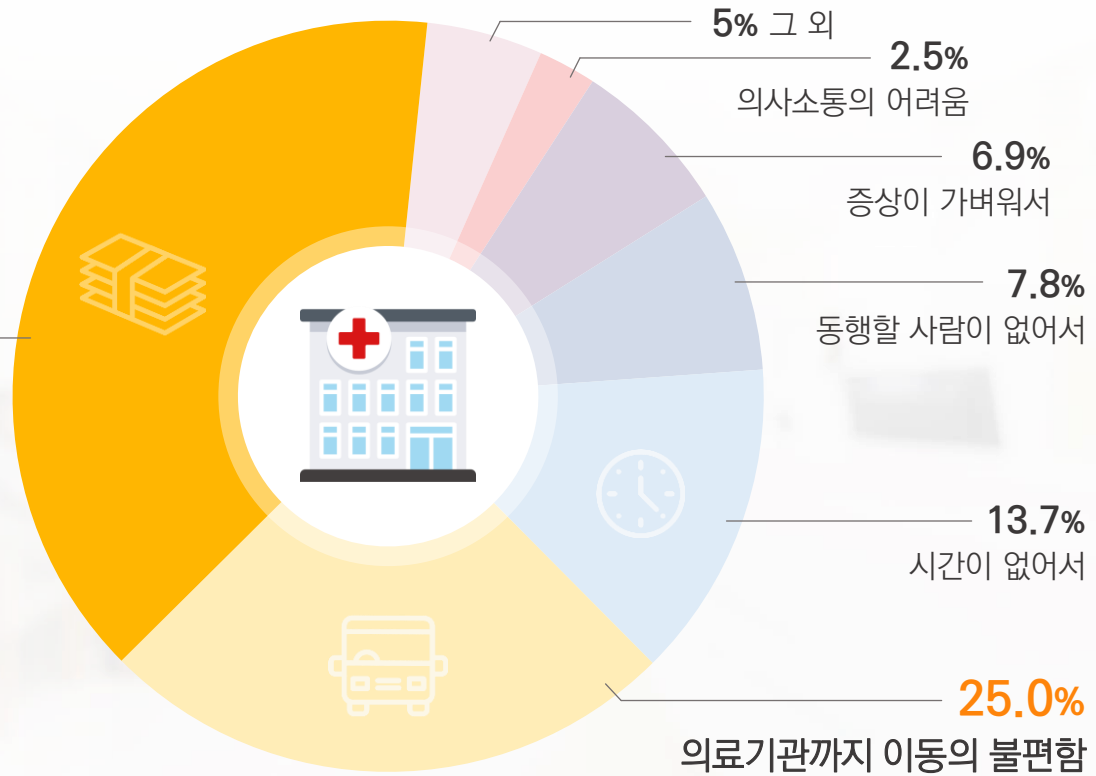


h·well 국민건강보험공단

3. 장애인 현황

04 • 본인이 원할 때 병원에 가지 못한 이유

- 장애인 인구가 꾸준히 증가 중이지만병원에 가고 싶을 때 가지 못하는 경우도 다수(전체 응답자의 17%) 발생
- **경제적 이유**와 **이동 수단의 불편**이 가장 큰 비중을 차지
- 해당 내용에 대한 적절한 대응체제 필요



| 출처 : 〈2017 장애인 실태 조사〉, 한국보건사회연구원, 2017

h·well 국민건강보험공단

1. 장애의 분류 및 인식

01 「장애인복지법」에 따른 장애 유형 분류

대분류	중분류	소분류	세분류
신체적 장애	외부 신체 기능의 장애	지체장애	절단장애, 관절장애, 기능장애, 척추장애 등
		뇌병변장애	중추신경 손상으로 인한 복합적인 장애
		시각장애	시력장애, 시야결손장애
		청각장애	청력장애, 평형기능장애
		언어장애	언어장애, 음성장애, 구어장애
		안면장애	안면부의 추상, 함몰, 비후 등 변형으로 인한 장애
	내부 기관의 장애	신장장애	투석치료 중이거나 신장을 이식받은 경우
		심장장애	일상생활이 현저히 제약받는 심장기능 이상
		호흡기장애	일상생활이 현저히 제약받는 만성, 중증 호흡기능 이상
		간장애	일상생활이 현저히 제약받는 만성, 중증 간기능 이상
		장루 요루 장애	일상생활이 현저히 제약받는 만성, 중증 장루 요루
		뇌전증장애	일상생활이 현저히 제약받는 만성, 중증 뇌전증
정신적 장애	지적장애		지능지수가 70 이하이면서 사회성 지수가 70 이하인 경우
	자폐성장애		소아자폐 등 자폐성장애
	정신장애		조현병, 분열형 정동장애, 양극성 정동장애, 반복성 우울장애

h·well 국민건강보험공단

1. 장애의 분류 및 인식

02 신체적 장애 : 주요 외부 신체기능의 장애, 내부 기관의 장애 등

① 지체장애

① 한 팔, 한 다리 또는 몸통기능에 영속적인 장애가 있는 사람
② 한 손의 엄지손가락을 지골(指骨: 손가락뼈) 관절 이상의 부위에서 잃은 사람 또는
한 손의 둘째 손가락을 포함한 두 개 이상의 손가락을 모두 제1지골 관절 이상의 부위에서 잃은 사람
③ 한 다리를 가로 발목뼈관(Lisfranc joint) 이상의 부위에서 잃은 사람
④ 두 발의 발가락을 모두 잃은 사람
⑤ 한 손의 엄지손가락 기능을 잃은 사람 또는 한 손의 둘째손가락을 포함한 손가락 두 개 이상의 기능을 잃은 사람
⑥ 왜소증으로 키가 심하게 작거나 척추에 현저한 변형 또는 기형이 있는 사람
⑦ 지체(肢體)에 위 각 목의 어느 하나에 해당하는 장애 정도 이상의 장애가 있다고 인정되는 사람

-「장애인복지법」 제2조에 따른 지체장애인의 정의

② 뇌병변장애

뇌성마비, 외상성 뇌손상, 뇌졸중 등 뇌의 기질적 병변으로 인하여 발생한 신체적 장애로 보행이나 일상생활의 동작 등에 상당한 제약을 받는 사람

-「장애인복지법」 제2조에 따른 뇌병변장애인의 정의

h·well 국민건강보험공단

1. 장애의 분류 및 인식

02 · 신체적 장애

③ 시각장애

① 나쁜 눈의 시력(공인된 시력표에 따라 측정된 교정 시력을 말한다. 이하 동일)이 0.02 이하인 사람
② 좋은 눈의 시력이 0.2 이하인 사람
③ 두 눈의 시야가 각각 주시점에서 10도 이하로 남은 사람
④ 두 눈의 시야 2분의 1 이상을 잃은 사람

-「장애인복지법」 제2조에 따른 시각장애인의 정의

④ 청각장애

① 두 귀의 청력 손실이 각각 60 데시벨(dB) 이상인 사람
② 한 귀의 청력 손실이 80데시벨 이상, 다른 귀의 청력 손실이 40데시벨 이상인 사람
③ 두 귀에 들리는 보통 말소리의 명료도가 50퍼센트 이하인 사람
④ 평형기능에 상당한 장애가 있는 사람

-「장애인복지법」 제2조에 따른 청각장애인의 정의

의료인의 장애인 인식 및 개선

1. 장애의 분류 및 인식

03 · 정신적 장애

① 지적장애

정신 발육이 항구적으로 지체되어 지적 능력의 발달이 불충분하거나 불완전하고 자신의 일을 처리하는 것과
사회생활에 적용하는 것이 상당히 곤란한 사람

–「장애인복지법」 제2조에 따른 지적장애인의 정의

② 자폐성장애

소아기 자폐증, 비전형적 자폐증에 따른 언어 · 신체 표현 · 자기 조절 · 사회 적응 기능 및 능력의 장애로 인하여
일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람

–「장애인복지법」 제2조에 따른 자폐성장애인의 정의

③ 정신성장애

지속적인 양극성 정동장애(여러 현실 상황에서 부적절한 정서 반응을 보이는 장애), 조현정동장애 및 재발성 우울장애에 따른
감정 조절 · 행동 · 사고 기능 및 능력의 장애로 인하여 일상생활이나 사회생활에 상당한 제약을 받아 다른 사람의 도움이 필요한 사람

–「장애인복지법」 제2조에 따른 정신성장애인의 정의

2. 장애 대응 요령

01 · 신체적 장애 대응 요령

1) 신체적 장애인 환자 예약 시 대응 요령

- 외래 예약 등 검사 및 진료와 관련하여 방문, 전화, 홈페이지 등의 예약 및 연락 수단 확보
- 장애인의 경우 외출에 장시간이 소요되므로 방문 시간에 유연성 확보
- 비장애인보다 진료 등 의료 서비스에 소요되는 시간이 길어질 수 있으므로 진료시간 배치에 참고
- 장애인이 이용할 수 있는 편의시설(장애인 주차장, 장애인 화장실 등)의 위치와 접근 가능성에 대해 설명

예약 시 대응 요령 예시

- 방문 시 본인의 장애와 관련해 도움이 필요한 사항이 있습니까?
  - 장애 유형, 의사소통을 위한 도움 여부, 사용 중인 보조기기, 직원의 도움 필요 여부 등
- 의료기관에서 제공하는 정보에 대해 추가적인 설명이나 도움이 필요합니까?
- 서류 작성 시 도움이 필요합니까?
- 휠체어 등 이동 보조기기를 사용하십니까? 검사 시 검사 장비로 옮겨 갈 때 도움이 필요합니까?
- 주로 어떤 방법으로 의사소통을 하십니까? (필담・구어・수어 등)
- 수어 통역사가 필요합니까? 혹은 동행합니까?



2. 장애 대응 요령

01 · 신체적 장애 대응 요령

2) 지체 · 뇌병변장애 환자 방문 시 기본예절 및 대응 요령

대화 관련 기본예절	• 상대방을 바라보며 대화 진행 • 휠체어를 사용하는 장애인의 경우 몸을 낮추고 눈높이를 맞춰 대화 진행 • 장애인의 말이 끝날 때 까지 경청하고, 정확히 이해하기 어려운 경우 다시 한 번 이야기해 줄 것을 정중히 요청
이동 관련 기본예절	• **장애인 주차장**은 장애인이 사용할 수 있도록 항상 정리 • 계단과 턱은 이동 시 장애물이 될 수 있으므로 **장애 정도와 환자 개인의 의사에 따라 적절한 도움** 제공 • 검사실이나 진료실로 이동 시 **계단이나 턱이 없는 이동 경로, 이용 가능한 가까운 엘리베이터** 등을 안내 • 장애인이 다른 사람 도움 없이 계단을 이용하는 경우, **내려갈 때는 앞에서, 올라갈 때는 뒤에서** 지켜보며 필요시 도움 제공 • 장애인의 계단 이용을 돕고 싶다면 도움이 필요한지 **의사 확인 후 도움** 제공 • 계단 이용 시, 장애인 옆에서 팔을 뻗어 장애인이 의지하고 균형을 유지할 수 있도록 돕거나 팔로 장애인의 허리를 부축 • 계단 이용 시, 장애인의 팔을 잡는 것은 균형을 잃어 넘어지게 할 수 있으므로 주의 • 보행 중인 장애인을 복도에서 만나면 먼저 지나가도록 비켜주는 배려 필요 • 출입문이나 엘리베이터 이용 시, 장애인이 완전히 통과할 때까지 **문을 열거나 잡아주고** 한 명씩 통과하는 것이 용이 • 엘리베이터에 탑승한 경우, 장애인이 버튼을 누를 수 있는지 확인 후 도움이 필요한 경우 대신 눌러 도움 제공

2. 장애 대응 요령

01 · 신체적 장애 대응 요령

2) 지체 · 뇌병변장애 환자 방문 시 기본예절 및 대응 요령

휠체어 사용 장애인 환자 관련 기본예절	• 장애인의 휠체어 이동을 돕고 싶다면 도움이 필요한지 **의사 확인 후 도움** 제공 • 오르막길이나 내리막길에서 휠체어를 놓는다면 반드시 사용자에게 알리고 안전하게 놓도록 주의 • 계단이나 턱을 오르내릴 때에는 **휠체어를 뒤로 뉘어 앞바퀴가 들리고 사용자의 상체가 등받이에 붙은 상태**로 도움 제공 • 계단이나 턱을 내려갈 때에는 휠체어 정면이 앞, 뒤 어느 방향을 보고 내려가는 것이 좋은지 사용자 의사 확인
낙상(넘어짐) 발생 시 대응 요령	• 넘어진 장애인 환자 발견 시, 의식 및 활력 징후를 확인한 후 의식이 없다면 심폐소생술 실시 • 넘어진 환자가 의식이 있다면 골절 여부, 출혈 부위, 통증 등 확인 • 골절 없는 통증, 부종, 멍 등에는 냉찜질, 출혈 부위는 지혈하며 장애인 당사자가 안심할 수 있도록 정서적으로 지지 • 부상이 없는 경우 넘어진 당사자를 직접 일으키지 않고 팔을 내밀어 스스로 잡고 일어서도록 유도
낙상예방 방법 ※ 장애인 및 장애 관련 질환자는 낙상 위험이 높기 때문에 예방 활동 중요	• 청소 및 미끄럼 방지용 타일 부착 등으로 바닥이 미끄럽지 않도록 관리 • 전선 등 여러 물건으로 바닥이 어지럽혀 있지 않도록 유의 • 계단 양쪽, 화장실 등에 안전 손잡이 설치 및 복도, 화장실, 계단 등에 밝은 조명 설치 • 일어서거나 걸을 때 보조 손잡이를 잡고 천천히 일어서고, 보행 시 문턱 등 주변 살피도록 권장 • 바닥이 미끄러운 슬리퍼 삼가 및 발에 맞는 신발 착용 권장 • 병원, 공공기관의 경우 경사로 설치

h·well 국민건강보험공단

2. 장애 대응 요령

01 · 신체적 장애 대응 요령

2) 지체 · 뇌병변장애 환자 방문 시 기본예절 및 대응 요령

접수 시	• 친절하게 인사하며 맞이 • 휠체어 사용 장애인과는 눈높이를 맞춰 접수 진행하며 이를 위해 높은 접수대와 낮은 접수대 확보 • 휠체어 사용 장애인이 높은 접수대를 사용하는 경우 장애인이 물건을 올리거나 글을 쓸 수 있는 받침대 제공 • 휠체어 사용 장애인이 오래 앉아 있는 경우 욕창이나 부종 등의 문제가 발생할 수 있으므로 대기가 길어지지 않게 배려 • 장애인을 대기석으로 안내하여 원하는 자리를 선택하도록 하되, 테이블이나 의자 배열이 넓은 곳 안내 • 장애인의 보조기기(휠체어, 목발 등)를 타인이 건드릴 수 있는 대기석은 제외하여 안내
검사 시	• 검사가 진행되는 동안 장애인이 사용하는 휠체어, 목발, 기타 보조기기는 사용자의 동의를 구한 후 이동 • 검사를 위해 이동할 경우 근육의 긴장도에 변화가 발생할 수 있으므로 안정된 보행을 할 때까지 주의 • 경직 강직 증상이 있을 경우 검사나 진료를 멈추고 대기 • 휠체어를 사용하는 환자가 휠체어를 자유롭게 사용할 수 있는 공간 확보 • 휠체어에 내리지 않고도 진행할 수 있는 간단한 검사의 경우 가급적 휠체어를 탄 채 진행

2. 장애 대응 요령

01 · 신체적 장애 대응 요령

2) 지체 · 뇌병변장애 환자 방문 시 기본예절 및 대응 요령

진료 시	• 진료실 **입구 및 공간을 정리**하여 보행 및 보조기기 이용에 장애가 되지 않도록 준비 • 휠체어에서 내리지 않고도 진행할 수 있는 간단한 진료의 경우 가급적 휠체어를 탄 채 진행 • 앉고 일어서는 데에 어려움이 있는 장애인에게는 **등받이와 팔걸이가 있고 바퀴가 없는 안정된 의자** 제공 • 높이가 높거나 너무 부드러운 의자나 소파 제공 삼가 • 장애인의 휠체어, 목발, 기타 보조기기는 개인의 물건이므로 사용자 동의 후 손에 닿는 범위로 이동 • 언어장애를 수반한 경우 장애인의 말이 끝날 때까지 **경청하며 중간중간 당사자의 의견을 확인**하며 진행 • 진료과정 중 보호자가 있다고 하여 당사자를 배제하는 행위 삼가 • 정보를 수집할 때는 **개방형 질문에서 폐쇄형 질문 순으로** 진행 [예. (개방형) 오늘 기분 어떠신가요? → (폐쇄형) 지금 기분은 좀 나아지셨나요?] • 장애 자체보다는 장애인이 현재 호소하는 건강문제에 집중 • 절단장애의 경우, 의지·보조기의 사용법이나 보관방법을 당사자에게 물어 확인 • 근육병 또는 척추손상 장애인의 경우 장시간 대기가 어려울 수 있으므로 신속한 진료 진행 • 과도한 불수의적 움직임이나 경직으로 검사 및 진료에 어려움이 있는 경우, 당사자와 보호자에게 충분한 설명 후 신체를 고정하는 보조 장치 활용

2. 장애 대응 요령

01 · 신체적 장애 대응 요령

2) 지체 · 뇌병변장애 환자 방문 시 기본예절 및 대응 요령

자율신경 과반사증	• **증상** : 혈압 상승, 두통, 식은땀, 소름, 홍조 등 • **원인** : 과도하게 늘어난 방광, 딱딱한 변이 차 있을 경우, 피부 손상 및 골절 ※ 흉수 6번 이상의 척수손상 장애인의 경우 손상부 아래 자극에 따라 자율신경 과반사증 발생할 수 있으므로 대비
이동 관련 기본예절	① 환자를 90도로 앉혀 머리를 심장보다 높게 유지한다. ② 5분 간격으로 혈압을 측정한다. ③ 꽉 조이는 옷을 입은 경우 풀어주거나 벗긴다. ④ 방광을 확인한다. (도뇨(CIC)로 소변을 빼주거나 유치도뇨관(폴리)을 하고 있는 경우 소변 줄이 막힌 곳이 있는지 확인한다.) ⑤ 직장을 확인한 후 직장에 딱딱한 변이 차 있는 경우 윤활제를 바르고 천천히 부드럽게 변을 빼준다. ⑥ 피부손상, 골절 등 다른 원인을 확인한다. ⑦ 혈압을 낮춘다. (수축기 혈압이 150mmHg 이상이면 혈압약(니페디핀(연질캡슐))10mg을 씹어 삼키게 하고, 혈압이 떨어지지 않으면 20-30분 후 다시 시도한다.) ⑧ 증상이 호전되더라도 2시간 후까지는 혈압과 증상을 관찰한다.

2. 장애 대응 요령

01 신체적 장애 대응 요령

3) 시각 장애 환자 방문 시

대화 관련 기본예절	• 시각 장애인 환자가 가까운 거리에 왔을 때 자신이 누구인지 먼저 밝히고 대화 진행 • 시각 장애인의 이름을 불러 지목한 후 내용을 전달 • 이름을 모르는 경우, 앞에 서서 자신을 밝힌 후 대화를 진행하거나 점잖게 팔을 건드리는 등 정중하게 대화 의지 전달 • 대화 시 너무 큰 목소리 삼가
이동 관련 기본예절	• **숫자를 사용**하여 구체적이고 정확한 위치 안내 [예. 오른쪽 1미터쯤 간 다음, 왼쪽으로 2미터 가세요. 두 발짝 앞으로 와보세요.] • 길의 상황을 설명할 때 길 상태, 쓰레기통 설치 유무 등 안전을 위협하는 것에 대해 상세히 설명 • 길을 안내할 때는 당사자의 의사를 물어본 후, **장애인이 안내자의 팔꿈치나 팔꿈치 위를 잡고 반보쯤 앞쪽 옆에 걷도록** 안내 • 팔을 잡는 것을 거부하는 경우, 보행을 방해하지 않을 만큼 간격 유지 • 장애인의 몸이나 팔을 끌거나 미는 행동 금지 • 갑자기 방향을 바꾸거나 계단이나 엘리베이터 등 **예외적인 곳에 접근할 때에는 멈춰서 상황 설명** • 뒤로 돌 때는 방향을 바꾸는 것을 설명한 후, 팔을 놓고 얼굴을 마주 보며 방향을 바꾼 다음 다시 팔을 잡도록 안내 • 닫힌 문은 안내자가 열거나 장애인의 손을 손잡이에 갖다 주어 스스로 열도록 안내하며, 회전문 이용 시 문이 열리는 방향 설명

2. 장애 대응 요령

01 신체적 장애 대응 요령

3) 시각 장애 환자 방문 시

계단 및 에스컬레이터 이용 시 기본예절	• 계단 및 에스컬레이터가 있는 경우, 한 걸음 앞에서 멈추고 앞에 계단이 있음을 안내 • 올라가는 방향과 내려가는 방향을 고지 • 장애인이 혼자 계단 또는 에스컬레이터를 이용하는 경우, 장애인의 손을 난간에 대어주어 안내
안내견 관련 기본예절	• 안내견의 주의를 흐리는 행위(예. 먹이를 주거나 만지는 행위, 안내견에게 말을 거는 행위) 자제 • 특별한 경우가 아니면 안내견과 장애인을 같은 공간에 있도록 배려
지팡이 관련 기본예절	• 장애인 허락 없이 지팡이를 만지는 행위 삼가 • 안내 보행을 하는 경우, **지팡이 반대편에 서서** 장애인이 안내자의 팔꿈치 잡고 걸을 수 있도록 안내
유의사항	• 시각장애인이 자주 이용하는 곳의 구조 및 집기류를 변경할 경우 당사자의 양해를 구하고 바뀐 배치나 구조에 대해 충분히 설명 • 물건을 건넬 경우 어떤 물건인지 간단히 설명

2. 장애 대응 요령

01 신체적 장애 대응 요령

3) 시각 장애 환자 방문 시

접수 시	• 가까이 다가올 때까지 기다린 후 인사 • 안내견과 동행한 경우 안내견을 대기 장소로 이동시키고 적절한 도움 제공 • 검사나 진료 시 당사자를 호명할 방법을 사전에 고지 • 작성해야 하는 서류 및 안내문은 확대 글자, 점자 형태로 준비하여 제공
대기 시	• 대기석 및 진료실로 이동하는 동선에 장애물이 없는지 확인하고 안내 • 거리나 방향을 안내할 때, 구체적인 숫자를 사용하여 위치 설명 • 의자로 안내할 때, 시각장애인의 손을 의자 등받이 쪽에 대어주어 직접 앉을 수 있도록 안내 • 모니터에 숫자로 순서를 표시하는 대기 시스템의 경우, 장애인 차례 시 직접 다가가 안내하거나 진동 벨 등 별도 안내 방법 제공

h·well 국민건강보험공단

2. 장애 대응 요령

01 • 신체적 장애 대응 요령

3) 시각 장애 환자 방문 시

검사 시	• 검사실의 문을 활짝 열어 두어 부딪힘 사고 예방 • 검사실 내 물건을 정리하고 의료기구, 검사대 위치, 검사방법 등에 대해 단계 별 설명 • 검사 시 지팡이, 선글라스 등 소지품을 부득이하게 옮길 경우 당사자의 동의 확인 • 검사 종료 후 소지품을 모두 챙겼는지 함께 확인
진료 시	• 진료실의 문을 활짝 열어 두어 부딪힘 사고 예방 • 의료인 자신을 소개한 후 눈을 마주 보며 대화 시작 • 검사도구를 만져보거나 모형을 이용한 설명 방법 등을 활용해 상담 및 진료 진행 • 조명을 적절히 조정해 지나치게 눈이 부시지 않도록 유의 • 진료 및 수술 등의 정보를 점자나 확대 인쇄물, 보이스아이, QR 코드가 있는 인쇄물로 준비하여 제공 • 약 처방전 발행 시 약의 효과, 부작용 등을 함께 설명 • 보이스아이 및 점자 등 인쇄물이 준비되지 않은 경우 '실로암 헬스모아' 어플리케이션 활용

시각장애인용 의약품 정보 제공 어플리케이션
'실로암 헬스모아'



2. 장애 대응 요령

01 · 신체적 장애 대응 요령

4) 청각장애 · 언어장애 환자 방문 시

대화 관련 기본예절	• 수어, 필담, 구어(입술 읽기), 큰소리로 말하기 등 의사소통 방법에 대해 파악한 후 대화 • 일정한 소리와 느린 속도로 간단히 대화 • 대화 중 전화가 걸려오는 등의 예측 불가한 일이 생기면 이를 설명하고 상황에 대처 • 구어를 모르는 장애인에게는 몸짓이나 표정이 중요하므로 눈을 비롯한 얼굴을 가리지 않도록 주의 • 비장애인을 포함한 여러 사람이 함께 대화하는 경우 청각장애인이 대화에서 소외되지 않도록 대화 내용과 상황 공유 • 수어 통역사를 통해 대화를 나눌 때에도 청각장애인을 향해 직접 이야기 • 얼굴, 눈을 바라보고 대화에 주의를 충분히 기울여 호응과 경청 표현 • 소음이 있는 곳에서는 최대한 가까이에서 대화 진행
필담 관련 기본예절	• 필담은 구화법을 사용할 수 없거나 주소, 의약품명 등 중요한 정보를 제공할 때 매우 유용 • 글 뿐만 아니라 지도, 도표, 그림 등을 함께 사용 • 중요한 전달 사항은 단문 위주로 적어 정확하게 전달 • 수기로 필담을 나눌 경우 또박또박 정확한 필체 사용 • 장애인이 내용을 읽고 있는 동안 표정을 관찰하며 이해하는지 확인

h·well 국민건강보험공단

2. 장애 대응 요령

01 · 신체적 장애 대응 요령

4) 청각장애 · 언어장애 환자 방문 시

수어 관련 기본예절	• 수어를 사용 시, 흉부 높이에서 얼굴 표정이 잘 보이도록 하며 동작을 너무 크거나 작게 하지 않도록 유의 • 소매가 긴 옷을 입은 경우에는 손이 잘 보이도록 소매를 걷고 동작 • 손의 방향, 위치, 높이 등 표현 방법 주의 • 수어는 어휘에 한계가 있으므로 표정으로 보완하며, 경어가 없으므로 바른 자세와 공손한 태도로 대화
농인 장애인을 위한 수어 통역 및 난청 환자를 위한 문자 통역 시 주의 사항	• 장애인 당사자를 직접 바라보며 대화 • 수어 통역사나 문자 통역사가 있어도 의사 전달 과정에서 오류가 있을 수 있으므로 속기 내용 등 재확인 • 통역사는 모든 말을 그대로 통역하므로 통역되기를 원치 않는 불편한 혼잣말 주의 • 수검자의 사생활과 관련된 민감한 건강 정보는 환자 본인에게 먼저 확인한 후 전달 • 장애인과 개인적인 대화를 원할 때에는 통역사에게 잠시 자리를 비키도록 양해를 구한 후 글이나 다른 방식으로 의사소통

| **출처** : 장애인 건강 주치의 교육 중 '장애인 이해와 의사소통'

2. 장애 대응 요령

01 · 신체적 장애 대응 요령

4) 청각장애 · 언어장애 환자 방문 시

접수 시	• 구어나 필담을 활용할 수 있도록 밝고 조용한 좌석으로 안내 • 환자 호명 시 직접 좌석으로 가서 검사실이나 진료실로 이동하도록 안내
검사 시	• 검사 순서, 과정, 주의 사항 등을 이해하기 쉬운 시각 자료로 비치하여 안내문과 함께 제공 • 채뇨 검사나 화장실을 이용할 때, 화장실문에 '사용 중' 알림 표지를 설치하는 등 시각적 정보 제공
진료 시	• 장애인의 얼굴을 마주보며 상대방의 비언어적 부분을 종합하여 대화 진행 • 중요한 전달 사항은 단문 위주로 적어 그 내용을 정확하게 전달 • 전달이 어려울 경우, 직접 시범을 보여주거나 모형을 활용하여 설명 • 다음 외래 일정 등 중요사항은 간략한 안내문으로 제공

h·well 국민건강보험공단

2. 장애 대응 요령

02 정신적 장애 대응 요령

접수 시	• 외래 예약 등 검사 및 진료와 관련하여 방문, 전화, 홈페이지 등의 예약 및 연락 수단 확보 • 예약 시 장애인 당사자가 본인의 의사 표현이 가능한지 확인하며 불가능할 경우 보호자 동행 안내 • 장애인이 혼자 이동할 경우 전화, 문자 등 쉽게 확인할 수 있는 모든 방법으로 자세한 위치 안내 • 장소를 찾지 못할 경우를 대비하여 안내해줄 수 있는 전화번호 함께 전달 • 발달장애인의 경우 낯선 상황을 어려워하므로 예약일 이전에 미리 방문하여 환경에 친숙해질 기회 제공
검사 시	• 탈의가 필요한 검사일 경우, 가능하면 탈의실에 동행하여 옷장 위치 및 사용 방법 등 세세히 설명 • 모든 검사 단계마다 당사자와 보호자에게 충분한 설명 제공 및 이해할 때까지 기다림 • 검사 도구나 기계에 대한 두려움을 없애기 위하여 가능한 경우 도구를 만져보도록 권유 • 밀폐된 공간, 소음, 통증을 수반하는 검사에서는 돌발 상황으로 인해 소요시간이 길어질 수 있음을 감안 • 무엇이든 장애 당사자가 거부할 경우 무리하게 진행하지 않도록 유의
진료 시	• 발달장애인은 아픈 곳을 표현하기 어려울 수 있으므로 그림이나 모형 등으로 표현하도록 준비 • 발달장애인이 지능이 낮다는 이유 등으로 진료 시 반말이나 무례한 행동 삼가 • 상대방이 이해할 수 있도록 쉽고 짧은 문장과 단어 사용 • 상대방과 눈을 맞추며 진료 내용 전달 • 보호자에게 지나치게 의존하는 행동 삼가 • 장애인에게 진료 내용을 이해시키고 자발적 협조를 구하기 위해 최대한 노력

요약정리

1. 신체적 장애 별 접수, 검사, 진료 요령

지체 · 뇌병변장애 환자

예약	접수	검사	진료
• 휠체어 등 보조기기 사용 여부 확인 및 도움 필요 여부 확인	• 보조 기기 사용을 인지하고 오랜 시간 대기하지 않도록 배려	• 경직, 강증 등 근육 긴장도에 유의하며 심리적 안정감 제공	• 환자가 호소하는 건강문제에 집중하며 환자의 말 경청

시각장애 환자

예약	접수	검사	진료
• 안내견과 동행할 예정인지 확인하여 가능 여부 안내	• 접수 시 작성 하는 서류 및 안내문은 확대 글자, 점자 형태로 준비 및 제공	• 이동 시 장애물이 없도록 검사실 문을 열어두는 등의 조치	• 진료 및 수술 등의 정보는 점자나 확대 인쇄물, 보이스아이, QR 코드 등의 인쇄물을 준비하여 제공

요약정리

1. 신체적 장애 별 접수, 검사, 진료 요령

청각장애 · 언어장애 환자

예약	접수	검사	진료
• 방문, 전화, 홈페이지 등 다양한 예약 및 연락 수단 확보	• 환자 호명 시 직접 좌석으로 가서 검사실이나 진료실로 이동하도록 안내	• 검사 관련 사항을 이해하기 쉬운 시각 자료로 비치하여 안내문과 함께 제공	• 중요한 전달 사항은 단문 위주로 적어 그 내용을 정확하게 전달

h·well 국민건강보험공단

2. 정신적 장애 예약, 접수, 검사, 진료 요령

예약	접수	검사	진료
• 장애인 당사자가 본인의 의사 표현이 가능한지 확인하여 불가할 경우 보호자 동행 요청	• 장애인 단독 방문 시 병원의 위치 및 연락가능한 연락처 등 상세히 제공	• 심리적으로 편안하도록 충분히 시간을 주고 설명하며 환자가 거부할 경우 무리한 진행 삼가	• 진료 시 반말이나 무례한 행동 삼가하며 짧은 문장과 쉬운 단어 사용



출처

- 「 장애인 건강권 증진방안에 관한 연구」, 2014, 국가인권위원회
- 「똑똑~ 장애인 건강권 이해하기」, 2020, 보건복지부 국립재활원



보건복지부 h·well 국민건강보험공단