

## (고객의 소리)

수신 : 세웅병원 병원장님

참고 : 부원장님, 간호부장님, 원무과장님 등

환자들의 건강과 생명을 책임지느라고 불철주야 수고하시는  
세웅병원의 의료진과 관계자들의 노고에 늘 감사드립니다.

저는 서동주민으로 세웅병원이 서동에 있다는 것을 자랑스럽게 여기는 한 사람입니다.

이 글을 쓰기까지 많은 고민을 했습니다.

썼다가 지우기를 반복하고, 썼다가 지우기를 반복하던 끝에

세웅병원은 물론 세웅병원에서 일하시는 의료진들과 관계자들이

더욱 더 지역주민들에게 사랑을 받기를 원하는 마음을 담아, 고심 끝에 이 글을 쓰게 되었습니다.

제가 그리고 지인이 치료를 위해 세웅병원에 다니면서 근래에 겪었던 일들을 말하고자 합니다.

병원을 경영하는 경영자의 입장이 아니라 환자의 입장에서 이 글을 꼼꼼히 읽어보시고  
환자와 병원을 위해 적절한 조치가 이루어지기를 바라는 마음으로 글을 써 봅니다.

### 사건의 개요(응급실에 발생한 사건들)

2023년 10월 4일(수) 오전 7시경

저는 투석환자로 일주일에 3번 세웅병원에서 투석을 받는 환자입니다.

한 달전 왼팔 골절로 인해 깁스를 한 상태로 오전 투석을 위해 병원으로 가던 중  
넘어져서 양쪽무릎에 피부가 벗겨져 피가 났습니다.

피가 나는 채, 투석실로 가니, 투석실에서는 이 상태로 투석이 어려우니

응급실에 접수를 해 놓을테니 응급실에서 처치를 받고 오라고 하더군요

그래서, 치료를 위해 응급실로 향했습니다.(그 때 시각이 약 오전 7시경입니다)

참고로 응급실에 근무하는 분들이 간호사인지는? 간호조무사인지는? 구분이 되지 않아  
아래에서 모두 여직원(3명)으로 표현하도록 하겠습니다.

1. 피가 흐르는 채, 응급실에 도착해서 들어가니

**여직원(제가 보기에 엄청 뚱뚱하고 머리가 긴 여직원)이 있었습니다.**

그 여직원은 저를 보자마자 저의 몸 상태는 보지도 않고

다짜고짜 “**접수하고 오세요!!!**” 라고 너무 통명스럽게 말하는 것이었습니다.

사실, 그 때 굉장히 기분이 나빴습니다.

병원에 오는 사람, 특히 응급실을 찾는 사람은 평범한 사람들이 아니라

몸이 아파서, 치료받기 위해 오는 사람이지만 않습니까?

그러면, 상식적으로 볼 때, 어떻게 왔느냐? 어디가 불편하냐?라고 물어보고,

그 다음에 접수를 안내하는 것이 순서라고 생각합니다.

그런데, 그 직원은 저를 보자마자 통명스럽게, 짜증을 내듯 접수하고 오라고 말했습니다.

그러나, 환자는 항상 을(乙)이라는 생각에, 기분은 나빴지만 억누르고

제 사정을 설명하니, 잠시 밖에서 대기하라고 해서 대기하다가 호명되어 안으로 들어갔습니다.

## 2. 응급실에 들어가니, 키 작은 여직원(이현지)이 저를 보고 진료 받으라고 하며

의자를 내어 주는데, 저는 태어나서 이런 일은 처음 겪었습니다.

환자에게 치료받기 위해 앉으라고 내어주는 의자를

손이 아니라 발로 밀어서 주는 것입니다.

한 팔은 깁스를 했고, 양쪽 무릎의 피부가 벗겨져 피가 나고 있는 상황에서

부축은 못해 줄망정, 환자가 앉을 의자를 손이 아니라

발로 밀어 주면서 앉으라고 한다는 것이 저는 상식적으로 이해가 되지 않는 일이었습니다.

제가 대접을 받기 위해 응급실로 간 것은 아니었지만,

여직원이 저에게 하는 그 행동을 보면서, 기분이 굉장히 화가 나기도 하고 불쾌했습니다.

그러나 참았습니다. 그 이유는 이 여직원이 상처를 드레싱 할 것 같은 생각이 들었기 때문입니다.

## 3. 상처 난 곳에 드레싱을 하고 있을 때,

어떤 남자 환자가 응급실로 입원하러 왔다는 소리가 들렸습니다.

근데 앞에서 언급했던 뚱뚱한 여직원과 이현지씨 둘이서 하는 말을 듣고

또 한번 화가 났습니다. **“지금 몇 신데 입원하러 오노? 외래로 오면 되지~~”**

제가 듣고 있음에도 불구하고, 어떤 남자분이 응급실에 입원하러 왔다는 사람에 대해

뒷담화를 하는 소리를 듣고, 참 어이가 없었습니다.

저도 환자이지만, 환자는 전문가가 아니기 때문에 자신의 몸 상태를 잘 모른다고 생각합니다.

그래서, 누구보다 병에 대해 잘 알고 있고, 치료할 수 있는 전문가들이 있는 병원을 찾는 것이라고 생각합니다.

잘은 모르지만 그 남자분도 두려운 마음에, 그리고 급한 마음에 응급실로 찾았다고 봅니다.

그러면, 응급실에 있는 직원들은

환자의 상태를 살펴보고, 응급환자면 거기에 맞는 응급처치를 하면 될 것이고

급하지 않으면 환자를 안심시키고, 다시 내원해서 진료를 받아 보라고 말하면 될 것을

응급실로 찾아온 환자를 보고, 둘이서 뒷담화를 한다는 것은  
상식적으로 의료인으로써 기본이 안 된 것을 떠나 인성이 결여되었다고 볼 수 밖에 없는 것 같습니다.

백번 이해를 해서 응급실이 포화상태이고, 의료인력이 부족한 상태에서 그런 일이 발생했다면  
조금은 이해가 되겠지만,  
환자의 상태로 모르면서, 환자를 진료하기도 전에  
자기네들끼리 “지금 몇 신데 입원하러 오노? 외래로 오면 되지~~” 라고 말하는 것은  
정말 상식 밖의 일이라고 생각합니다.(남자 환자 일은 개인적인 의견이니 사실과는 다를 수 있다는  
점을 말해 둡니다)

이 일이 있는 뒤, 투석실에 올라가서 투석을 받았습니다.  
4시간동안 투석을 받으면서, 아침 응급실에서 있었던 일들이 생각나고, 화가 나서 참을 수가 없었습니다. 그래서 혈압이 230까지 올라갔습니다.

너무 화가 나서 수간호사님께 제가 오늘 겪었던 일을 말했습니다.  
그러자, 수간호사님께서 오히려 미안하다고 사과를 했습니다.(수간호사님이 잘못된 일도 아닌데..)

지인으로부터 들은 이야기를 말해 봅니다.  
지인은 제게 말하면서, 흑시라도 이 일로 인해서 자신이 여직원으로부터 불이익(해코지)를 당하지  
않을까? 걱정하기도 하였습니다.

#### 4. 9월 30일(토) 17:00 경

IV를 맞기 위해 주사바늘을 꽂는데 5번을 실패하였습니다. 그래서 혈관이 다 터졌습니다.  
그러자 **이 직원(키 165cm, 긴 머리)**이 하는 말이 이랬다고 합니다.  
**“담에 약 먹고 병원에 오지 마세요!”**

방귀 편 놨이 성을 낸다고~  
혈관을 찾지 못해 5번이나 실패한 그 책임을 환자에게 떠 넘기는 것을 어떻게 이해하면 좋겠습니까?  
실력이 낮아서 혈관을 찾지 못하는 자신을 탓해야지~ 왜 환자를 탓하는지 이해가 안 됩니다.

물론, 베테랑 선생님들도 혈관을 찾는데 어려움을 겪는 경우들을 보았습니다.  
또 환자들 중에는 혈관이 잘 안 보이는 사람이 있습니다.  
그래서 쉽게 혈관을 찾지 못할 수도 있습니다.

그렇다고해서, 자신이 실력이 부족해서 혈관을 찾는 것을 실패한 것을  
환자의 탓으로 말한다고 하는 것은 문제가 심각하다고 생각합니다.  
오히려 계속해서 혈관을 찾기 위해 needle을 찔러야 하는 환자에게  
사과를 해야 할 일이라고 생각합니다.

지금은 몸이 망가져서 투석을 받아야 하는 몸이 되었지만 저도 과거 병원에서 일을 했었고,

가족들 중에도 의료인이 있어서 병원이 어떻게 돌아가는지? 의료인들의 고충에 대해 누구보다 잘 알고 있습니다.

때문에 응급실이 얼마나 힘든 줄도 알고, 간호사의 업무가 얼마나 고된 줄도 압니다. 그리고 대부분의 의사 선생님과 간호사 선생님들과 직원들은 환자를 위해 정말 애쓰고, 수고 하실 것이라고 생각합니다.

제가 위에서 언급한 3명의 여직원과 같은 사람은 세웅병원과 같이 지역사회의 중요한 역할을 감당하는 병원에서는 극히 일부에 불과하다고 생각합니다.

그러나 극히 일부라고 할지라도 그 극히 일부의 사람들 때문에 몸이 아파서 병원을 찾는 사람들이 눈치를 봐야 하고, 마음에 상처를 받고, 스트레스를 받게 된다면, 차후 세웅병원에 큰 부담으로 작용할 것이라고 생각합니다.

환자는 몸도 아프지만, 마음 역시 아픈 사람들입니다. 제가 여직원들에게 나이팅게일을 바라는 것도 아닙니다.

조금만 더 환자의 입장에서 생각하고, 환자의 입장에서 말하고, 환자의 입장에서 행동해 주었다면, 환자들이 심리적으로 안정적인 가운데서 치료를 더 잘 받을 수 있을 것이라고 생각합니다.

병원장님, 부원장님, 간호부장님, 원무과장님~ 제 말이 두서없이 조금 길었던 것 같습니다.

저의 바램이 있다면, 지역사회의 건강을 책임지고 있는 세웅병원이 지역사회에서 더욱 사랑받는 병원이 되었으면 하는 바램입니다.

그러기 위해서는 문제가 있는 부분들, 시정해야 할 부분들, 고쳐야 할 부분들, 개혁해야 할 부분들은 빨리 제거하고, 해소해야만 가능하다고 봅니다.

한 마리의 미꾸라지가 강물을 흙탕물로 만든다는 말이 있듯이 이런 사람들이 계속해서 병원의 첫 관문인 응급실에 있다면, 병원에는 큰 리스크로 작용할 것이라고 봅니다.

앞에서도 말했지만, 주변에서는 이 글을 올리는 것을 말렸습니다. 왜 니가 나서서 것이냐? 참아라~ 니가 그런다고 병원이 바뀌거나 간호사가 바뀌는 것이 아니다~ 너에게 피해가 갈 수도 있다~ 라고 극구 말렸습니다.

제가 이 글을 올리는 것은 남보다 정의롭기 때문에 하는 것이 아닙니다. 남보다 착하기 때문도 아닙니다.

제가 이 글을 올리는 이유는

**첫째, 제가 아파보니까 환자의 심정을 알겠더라는 것입니다.**

몸이 아픈 것도 서러운 일인데, 치료받기 위해 온 병원에서조차  
마음이 불편하고 부당한 대우를 받는 사람들이 발생하지 않았으면 하는 생각으로 글을 씁니다.

**둘째, 세웅병원을 진심으로 위하는 마음으로 글을 올립니다.**

저는 세웅병원이 더 번창하고, 지역사회에서 없어서는 안 되는 병원으로 거듭나기를 바랍니다.

이에 몇 가지를 말해 봅니다.

**첫째, 직원들에 대한 친절교육을 철저하게 해 주시면 감사하겠습니다.**

환자는 양질의 의료서비스를 받을 의무가 있으며, 부당한 대우를 받지 않을 권리가 있습니다.

**둘째, 위에서 언급된 직원에 대해서는 적절한 조치가 이어졌으면 하는 바램입니다.**

환자가 치료를 받기 위해 병원을 찾는 것은 당연한 일인데  
의료인으로써의 신분을 망각한 몇 몇 사람 때문에  
치료를 위해 병원을 내방하는 환자들이 스트레스를 받는다던지  
부당한 대우를 받게 된다면 결국 이것은 병원에 아무런 도움이 되지 않는다고 생각합니다.

부디 이 글을 읽으시고, 병원관계자들이

환자들이 편안하게 진료를 받고, 건강을 회복할 수 있는 여건을 만들어 주시기를 바라고,  
이런 일이 다시는 재발하지 않도록 적절한 조치와 답변을 기다리겠습니다.

귀 병원의 앞날에 무궁한 발전이 있기를 바랍니다.

2023년 10월 17일

세웅병원을 사랑하는 한 사람