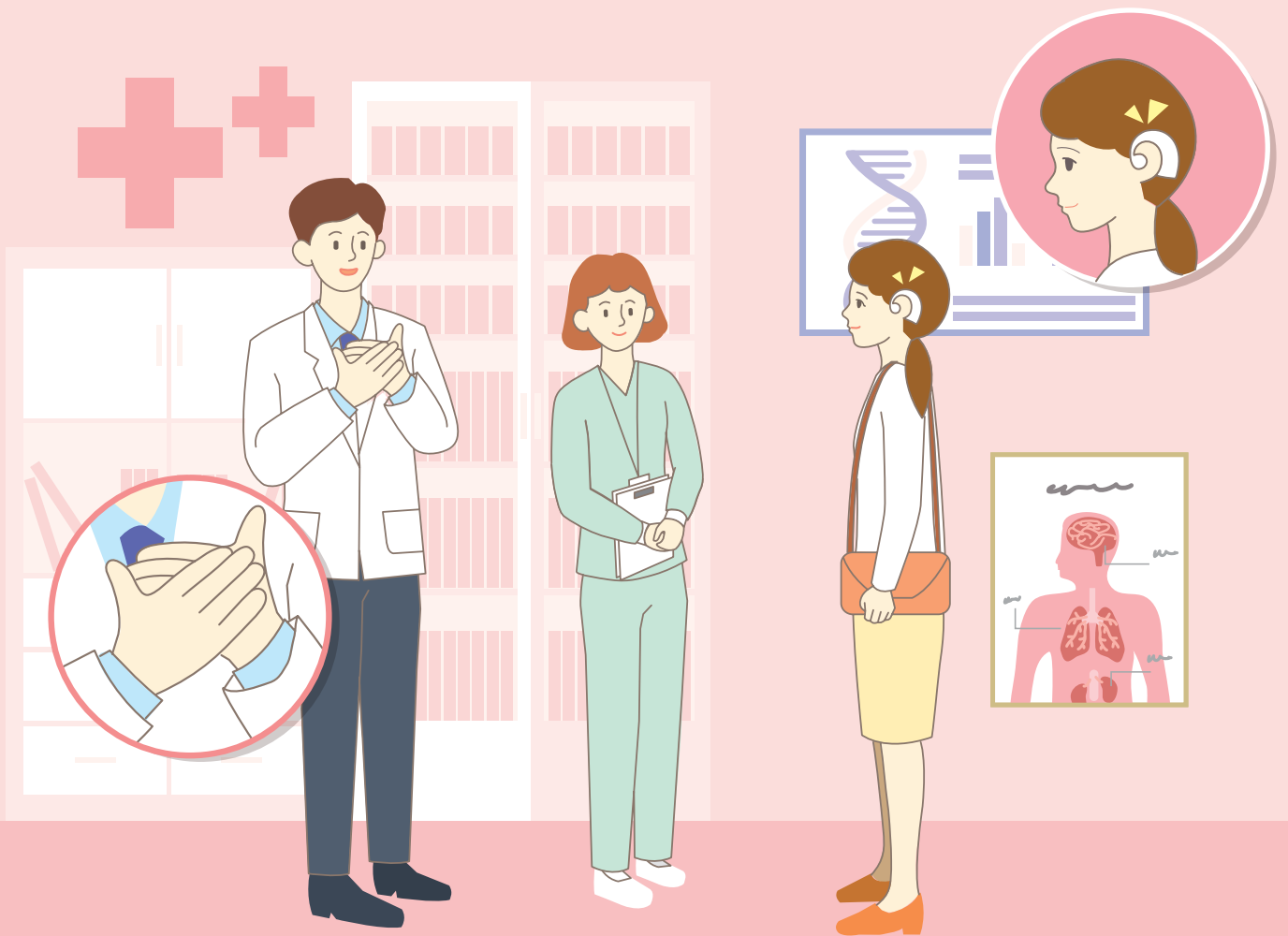


발간등록번호

IC-AP-23-A110001

청각장애인을 위한 수어가이드북

병원종사자용 접수예약안내편



들어가기 전

이 책은 병원 종사자를 대상으로

청각장애인의 병원 방문 시

청각장애인을 이해하고 진료를 접수 및 예약·안내하는데 있어

의사소통을 원활하게하기 위해 수어 가이드북을 제작하였습니다.

이 책은 인하대병원(상급종합병원)을 기준으로 제작되었음을 참고하시기 바랍니다.

본 책자 제작을 위해 많은 도움을 주신 인하대병원 이비인후과 김규성 교수님, 인하대병

원 원무팀 이용희 고객지원파트장님, 인천광역시수어통역센터 지역지원본부 및 인천지역

장애인보건의료센터 임직원분들께 감사 인사 드리며,

이 책을 통해 병원 종사자 선생님들의 청각장애인과 수어에 대한 많은 관심과 활용 부탁드립니다.



동영상 종합본

c o n t e n t s

Part1

청각장애인의 이해

- | | |
|---------------------|----|
| 1. 청각장애 및 청각장애인의 이해 | 05 |
| 2. 청각장애인의 병원 이용 사례 | 06 |
| 3. 청각장애인 에티켓 | 08 |

Part2

수어 배우기

- | | |
|-----------------|----|
| 1. 인사 | 10 |
| 2. 환자 신원 확인 | 12 |
| 3. 수어통역 및 필담 여부 | 15 |
| 4. 환자 상태 확인 | 17 |
| 5. 접수·예약·안내 | 22 |

Part3

부록

- | | |
|---------------|----|
| 1. 신체 그림 카드 | 28 |
| 2. 내부 신체기관 수어 | 29 |
| 3. 병원 관련 그림카드 | 31 |
| 4. 수어서비스 정보 | 38 |

PART 1

청각장애인의 이해

1. 청각장애 및 청각장애인의 이해
2. 청각장애인의 병원 이용 사례
3. 청각장애인 에티켓

1. 청각장애 및 청각장애인의 이해

청각장애란 청력에 손실을 가진 모든 장애를 포함한다. 세계보건기구는 95dB 이하를 듣지 못하는 사람을 난청으로, 그 이상을 듣지 못하는 사람을 청각장애로 구분하고 있다.

우리나라에서는 두 귀 모두 60dB 이상이거나 한 귀의 청력 손실이 80dB 이상이면 다른 귀의 청력 손실이 40dB 이상인 사람을 청각장애로 분류하고 있으며, 이들을 모두 청각장애인이라 칭한다. 청각장애는 15가지 장애유형 중 신체적 장애의 일부로 2022년 기준 전국 425,224명이며, 전체 등록 장애인의 16%를 차지한다.

청각장애인은

- 1) 언어 습득기 이전에 선천기형이나 외상, 감염(열병), 환경적 요인 등 다양한 요인으로 청각(신경기능)을 상실하여 음성언어를 체득하지 못함으로써 듣지 못하고 말하지도 못하여 수어를 모국어로 사용하는 사람
- 2) 유아기 이전에 청각장애가 생겼지만 보조기기와 언어 훈련으로 발화가 가능한 사람
- 3) 음성언어를 온전히 체득하고 난후에 교통사고, 자연재해, 원인불명 등으로 청각장애가 생겨 일부 언어기능을 상실했지만 대체로 말을 하는데 지장이 없는 사람으로 구분하며

농인은 모국어인 수어로 소통하고 고유문화인 농(農)문화를 향유하는 사람이다.

청각장애인은 각자의 상황에 따라 청각 손실의 정도와 시기가 다르며 의사소통의 수단 또한 모두 다 포함하며, 본인이 편하게 생각하는 의사소통의 방법으로 소통을 지원하는 것이 좋다.

2. 청각장애인의 병원 이용 사례

사례 1

“의사 선생님이 수어통역사가 없어도 된다고 해서 너무 황당했어요.”

농아인의 경우 60~70%가 필담이 어려운 경우가 많아요. 수어통역사 동행을 통해 대부분을 필담보다는 수어로 내용을 이해할 수 있어요. 그런데 어떤 의사 선생님께서는 필담이 충분하다고 생각하는지 저에게는 의견을 물어보지도 않고 모니터에 상담 내용을 적어서 그대로 보여 주어서 황당한 경험이 있었어요. 수어통역사와 함께 병원을 진료하기 위해 힘들게 예약하고 동행한 만큼 병원 진료 시간은 매우 귀중해요. 그렇기 때문에 수어통역사의 역할이 얼마나 중요한지 의료진들의 이해가 꼭 필요해요.

사례2

“흉부 엑스레이 촬영 때 음성으로 안내해주기 때문에 언제 숨을 내쉬고 들이마셔야 하는지 알 수 없어요.”

얼마 전 흉부 엑스레이 검사를 받으러 간 적이 있어요. 그런데 검사실 안에는 보호자가 같이 들어 갈 수 없다고 하여 혼자 들어갔어요. 의료진 선생님께서는 스피커 음성으로 숨을 언제 내쉬고 들이마셔야 하는지 알려주시기 때문에 언제 어떻게 해야 하는지 불안하고 불편했어요.

음성 안내 외에 불빛으로 알려주는 신호기나 카드 그림, 안내 문구 등이 있으면 좋을 것 같아요.

사례3

“의사 선생님께서 수어통역사에게 저에게는 상담의 내용을 다 알릴 필요가 없고 요약해서만 전달하라고 할 때 무시당한 기분이 들었어요.”

사실 이 질병에 관한 모든 정보는 환자 당사자인 제가 들어야 하는 부분이라고 생각해요.

그런데 의사 선생님께서는 수어통역사에게 전반적인 이야기를 하고 저한테는 요약해서만 전달해도 된다고 했을 때 기분이 좋지 않았어요. 수어통역사는 저의 가족이나 주보호자는 아니기 때문에 질병에 관한 모든 정보는 제가 다 알고 이해해야하거든요. 청각장애인이더라도 환자로서 존중받는 충분한 상담이 진행되면 좋겠어요.

사례4

“의학용어와 전문 의료정보가 많아 이해하기 어려워요.”

의료진과 상담 할 때 의학용어와 의료정보가 대다수라 내용을 이해하기 어려워요. 특히 수어통역사의 경우에도 중간에서 청각장애인에게 내용을 잘 전달해야하는데, 수어통역사도 그 내용을 이해하기 어려워 전달하는데 애를 먹은 경험이 많아요. 청각장애인은 평소에도 정보 접근성에 어려움이 있어 비장애인보다 더 충분하고 이해하기 쉬운 설명이 필요해요.

사례5

“진료과에서 제 이름이 호명될까 아무데도 못가고 몇 시간을 기다리다가 차례를 놓쳤어요.”

접수할 때 청각장애인이라 이름으로 호명하지 말고 저에게 사인을 해달라고 요청드려도 의료진들은 바쁘기 때문에 잊어버리기 다반사예요. 한번은 간호사에게 그렇게 요청 드렸는데 1시간이 지나도 제 차례가 오지 않아 다시 접수대에 가서 문의했더니 짜증 섞인 목소리로 일일이 확인해드리기 어렵다는 답변이 돌아왔어요. 알고 보니 3번 정도 호명했었고 이미 차례가 지났다면 오히려 뭐라고 하더라고요. 서너 명의 선생님이 돌아가면서 호명할 때는 누가 언제 부를지 몰라 불안한 경우가 많아요.

3. 청각장애인 에티켓

대화 시작 전 시야에서 손을 흔들거나 어깨를 가볍게 두드려서 시선을 집중하게 한다.

의사소통은 눈을 마주보며 입모양은 천천히 정확하게 이야기한다.

의사소통 방법을 물어보고 필담이 가능할 경우 단문 위주로 정자로 적는다.

모든 청각장애인이 수어나 필담만 하는 것은 아니며 기본적인 정보는 스스로 작성 가능하면 본인이 작성할 수 있도록 한다.

설명이 필요한 경우 최대한 손과 몸짓, 필담, 도구 등을 활용하여 의사소통한다.

다음 진료(검사) 예약 시 종이에 예약 일자, 시간, 장소를 명확히 적어서 준다.

필담 내용이 적힌 종이는 폐기보다는 청각장애인에게 전달해 주는 것이 좋다.

수어통역사가 아닌 청각장애인에게 말하며 대화에 주의를 기울인다.

수어통역사가 동행하지 않은 경우, 접수 시 의료진 시야에 가까운 곳에서 안내 문구를 적어 보여주는 것이 좋다.

듣지 못한다고 생각하여 함부로 말하거나 반말을 하지 않는다.



PART 2 | 수어 배우기

1. 인사

안녕하세요.

안녕히 가세요.

감사합니다.

죄송합니다.

기다려주세요.

1. 인사

안녕하세요.

.....



안녕히 가세요.

.....



감사합니다.

.....



죄송합니다.

.....



기다려주세요.

.....



PART 2 | 수어 배우기

2. 환자 신원 확인

이름이 어떻게 되시나요?

생년월일이 어떻게 되시나요?

병원등록번호가 어떻게 되시나요?

신분증이나 병원카드 있으신가요?

(주민등록증, 운전면허증, 장애인 복지카드, 병원카드)

있다면 보여주시기 바랍니다.

2. 환자 신원 확인

이름이 어떻게 되시나요?

.....



생년월일이 어떻게 되시나요?

.....



병원등록번호가 어떻게 되시나요?

.....



신분증이나 병원카드 있으신가요?

.....



신분증

주민등록증

홍길동 (洪吉童)

820701-2345678

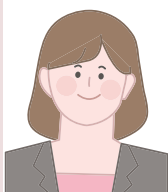
인천광역시 ㅇㅇ구 ㅇㅇ로
ㅇㅇ동 ㅇㅇ호



820701

2020.03.02

인천광역시 ㅇㅇ구청장



인천광역시
구청장

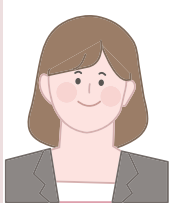
자동차운전면허증

홍길동

820701-2345678

인천광역시 ㅇㅇ구 ㅇㅇ로
ㅇㅇ동 ㅇㅇ호

면허증: 2033.01.01
갱신기간: ~2033.12.31
조건: A





인천광역시
경찰청장

복지카드

홍길동

820701-2345678

장애정도: 경증

인천광역시 ㅇㅇ구 ㅇㅇ로
ㅇㅇ동 ㅇㅇ호

2020.03.02

인천광역시 ㅇㅇ구청장



인천광역시
구청장

병원카드

ㅇㅇ병원카드

진료카드번호: 032000

성 명: 홍길동

있다면 보여주시기 바랍니다.



PART 2 | 수어 배우기

3. 수어통역 및 필담여부

수어통역사와 같이 오셨습니까?

수어가 편하신가요?

필담이 편하신가요?

예.

아니요.

3. 수어통역 및 필담 여부

수어통역사와 같이 오셨습니까?

.....



수어가 편하신가요?

.....



필담이 편하신가요?

.....



예.

.....



아니요

.....



⇒ 수어통역사가 없거나 필담이 불가능할 경우 수어서비스 확인 필요 (부록 38페이지 참고)

4. 환자 상태 확인

어디가 아프세요?

어지러워요.(현기증)

머리가 아파요.(두통)

치아가 아파요.(치통)

귀에 통증이 있어요.

가슴이 아파요.(가슴통증)

배가 아파요.(복통)

등에 통증이 있어요.(등 통증)

무릎이 아파요.

숨을 쉬기 어려워요.(호흡곤란)

구역질이 나요.(구토)

열이 나요.(고열)

식욕이 없어요.(식욕부진)

몸이 저려요.

알레르기가 났어요.(두드러기 증상)

감기에 걸렸어요.

건강검진을 받고 싶어요.

4. 환자 상태 확인

어디가 아프세요?

.....



어지러워요.(현기증)

.....



머리가 아파요.(두통)

.....



치아가 아파요.(치통)

.....



귀에 통증이 있어요.

.....



가슴이 아파요.(가슴통증)



배가 아파요.(복통)



등에 통증이 있어요.(등 통증)



무릎이 아파요.



숨을 쉬기 어려워요.(호흡곤란)



구역질이 나요.(구토)



열이 나요.(고열)



식욕이 없어요.(식욕부진)



몸이 저려요.



알레르기가 났어요.(두드러기 증상)



감기에 걸렸어요.



건강검진을 받고 싶어요.



5. 접수·예약·안내

접수

초진

- 첫 방문이신가요?
- 첫 방문센터에서 진료의뢰서 등록하고 상담 후 접수 또는 예약하시기 바랍니다.
- 진료의뢰서 가져오셨나요?
- 진료의뢰서 지참 후 내방하시기 바랍니다.
- 진료의뢰서 없이 진료 받을 경우 건강보험적용이 되지 않아 전액 본인 부담해야 합니다.

재진

- 진료 예약하셨나요?
- 복용하는 약이 다 떨어지셨나요?
- 예약 없이 당일 접수하셨기 때문에 대기하실 수 있습니다.
- 대기 인원이 많아 오늘 진료 접수가 마감되었습니다.
- 의사선생님 휴진으로 진료 접수가 안됩니다.
- 다음에 내방해주시기 바랍니다.

공통

- 어떤 진료과로 접수해드릴까요?
- 접수가 완료 되었습니다.
- 접수된 과로 가시면 됩니다.

예약

진료

- 예약은 언제로 원하시나요?
- 진료 예약 일자 안내드리겠습니다.
- 예약 완료되었습니다.
- 모바일 앱으로 진료 예약이 가능합니다.

검사

- 검사 예약은 통합ONE창구에서 진행하시기 바랍니다.

수납

- 진찰료가 발생되었습니다. 진료비를 납부해주시기 바랍니다.
- 모바일 앱으로 진료비 수납이 가능합니다.
- 무인수납기(kiosk)에서도 수납이 가능합니다.

약처방

- 원외 약처방전 지참하시고 외부약국으로 가서 약 받으시기 바랍니다.
- 원내 약이 있습니다. 1층 약제팀으로 가서 계산서를 제시하고 약 받으시기 바랍니다.

서류발급

- 진단서, 의무기록은 통합ONE창구로 가시면 됩니다.
- 계산서, 세부내역서는 무인발급기(kiosk)에서 발급 가능합니다.

5-1. 접수

초진

첫 방문이신가요?

.....



첫 방문센터에서 진료의뢰서
등록하고 상담 후 접수 또는
예약하시기 바랍니다.

.....



진료의뢰서 가져오셨나요?

.....



진료의뢰서 지참 후 내방하시기
바랍니다.

.....



진료의뢰서 없이 진료 받을 경우
건강보험이 적용되지 않아 전액
본인 부담해야 합니다.

.....



재진

진료 예약하셨나요?



복용하는 약이 다 떨어지셨나요?



예약 없이 당일 접수하셨기 때문에
대기하실 수 있습니다.



대기 인원이 많아 오늘 진료 접수가
마감되었습니다.



의사선생님 휴진으로 진료 접수가
안됩니다.



다음에 내방해주시기 바랍니다.



공통

어떤 진료과로 접수해드릴까요?



접수가 완료 되었습니다.



접수된 과로 가시면 됩니다.



5-2. 예약

진료

예약은 언제로 원하시나요?



진료 예약 일자 안내해드리겠습니다.



예약 완료되었습니다.



모바일 앱으로 진료 예약이 가능합니다.



검사

검사 예약은 통합ONE창구에서
진행하시기 바랍니다.



5-3. 수납

진찰료가 발생되었습니다.
진료비를 납부해주시기 바랍니다.



모바일 앱으로 진료비 수납이
가능합니다.



무인수납기(Kiosk)에서도 수납이
가능합니다.



5-3. 약처방

원외 약처방전 지참하시고 외부
약국으로 가서 약 받으시기 바랍니다.



원내 약이 있습니다. 1층 약제팀
으로 가서 계산서를 제시하고
약 받으시기 바랍니다.



5-4. 서류발급

진단서, 의무기록은 통합ONE
창구로 가시면 됩니다.



계산서, 세부내역서는 무인발급기
(Kiosk)에서 발급 가능합니다.

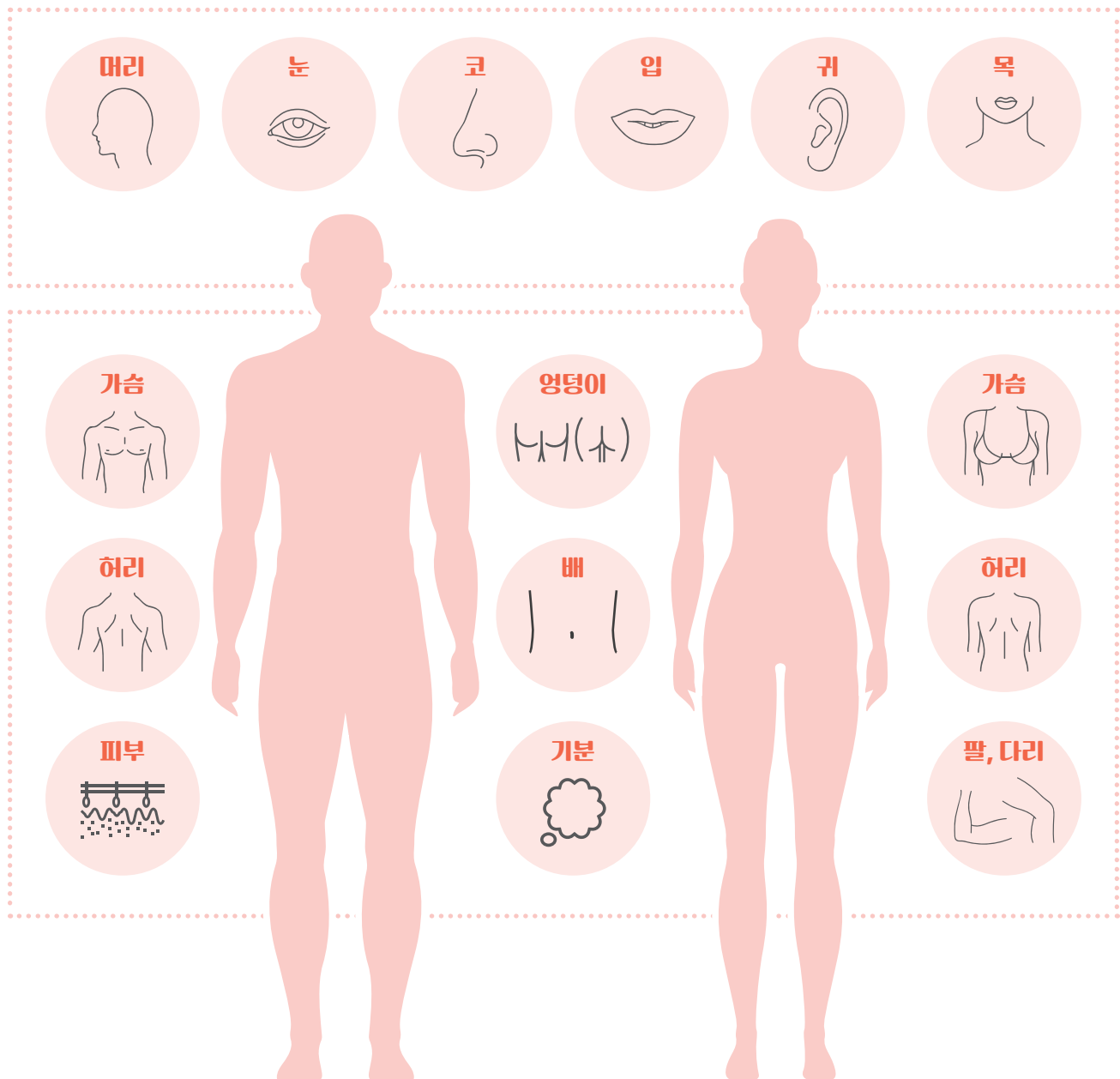


PART 3

부록

1. 신체 그림 카드
2. 내부 신체기관 수어
3. 병원 관련 그림카드
4. 수어서비스 정보

1. 신체 그림 카드



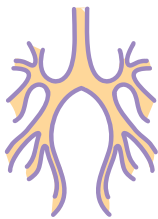
2. 내부 신체기관 수어



뇌



치아



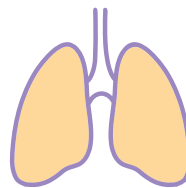
기관지



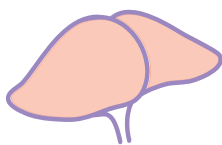
식도



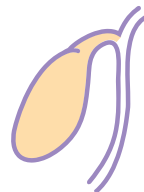
심장



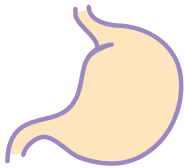
폐



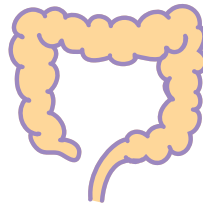
간



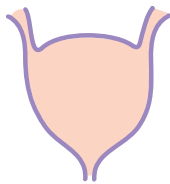
신장(콩팥)



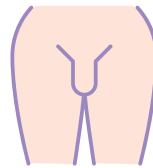
위



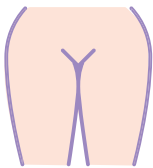
장



방광



남성성기



여성성기



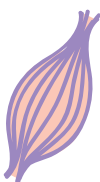
척추



뼈



피



근육

3. 병원 관련 그림카드



두통



구토



호흡곤란



가슴통증

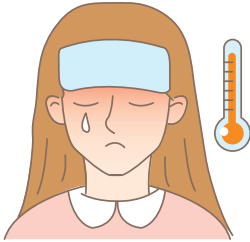


식욕부진



감기





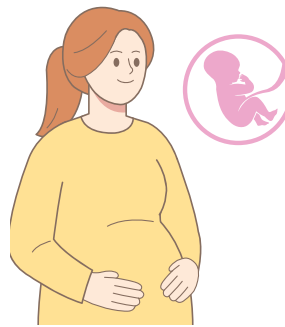
고열



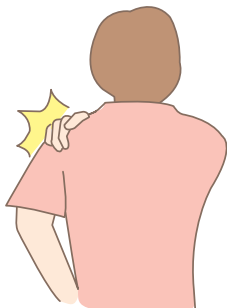
알레르기



설사



임신



근육통증



외상





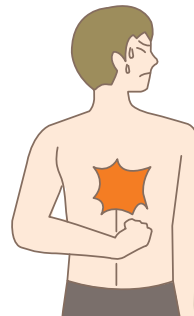
골절



복통



치통



등 통증



무릎통증



귀 통증





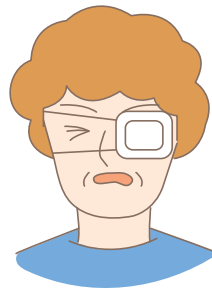
저림



고혈압



당뇨



결막염

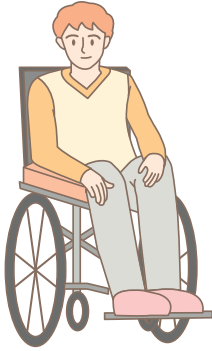


비염

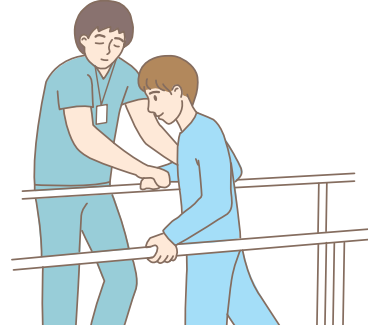


치매

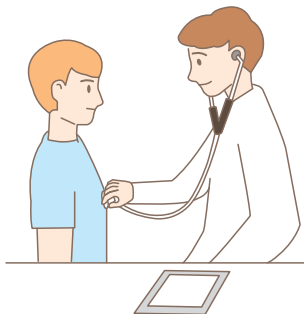




장애



재활



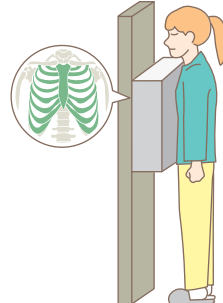
진료



소변 검사

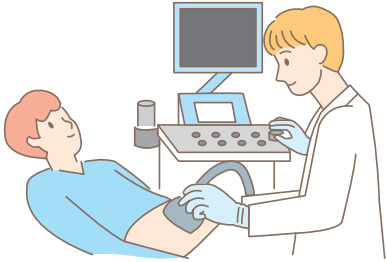


혈액 검사



엑스레이(X-ray) 검사





초음파 검사



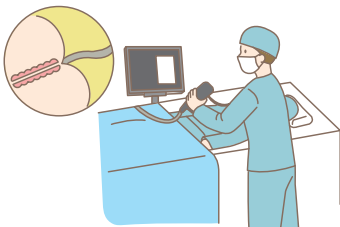
MRI 검사



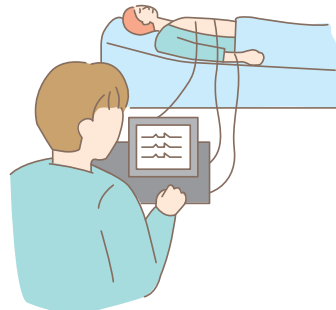
CT 검사



위 내시경 검사

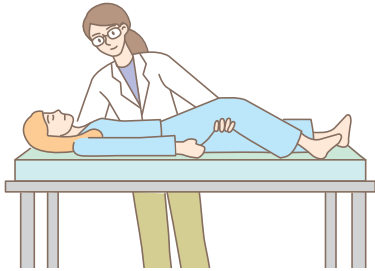


대장 내시경 검사



심전도 검사





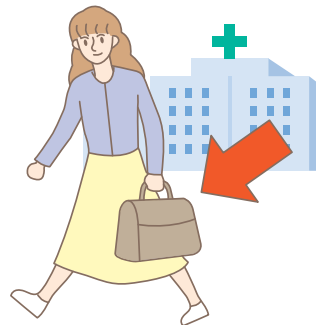
치료



수술



입원



퇴원



주사



약



4. 수어서비스 정보

1) 수어통역서비스

[인천광역시수어통역센터 지역지원본부]

- ① 음성전화: 032-212-2776
- ② 영상전화: 070-7947-0323
- ③ 이용시간
 - 주간 긴급통역서비스: 9:00 ~ 18:00 (월~금요일)
T. 본부 및 각 사무소 연락처
 - 야간 긴급통역서비스: 18:00 ~ 익일 오전 9:00 (월~금요일)
T. 010-3924-2776, 010-9944-2776
 - 주말 긴급통역서비스: 24시간(주말)
T. 010-3924-2776, 010-9944-2776



[인천광역시농아인협회 지회]

① 강화군지회(파견)

- 주 소: 인천광역시 강화군 강화읍 강화대로 371-1 장애인회관 2층
- 영상전화: 070-7947-0264
- 전 화: 032-934-6778

② 남동구사무소(파견)

- 주 소: 인천광역시 남동구 백범로 132 만수프라자 207호 (만수동)
- 영상전화: 070-7947-2775
- 전 화: 032-214-2776

③ 미추홀구사무소(파견)

- 주 소: 인천광역시 미추홀구 인주대로 409-1 (주안동 1483-15)
- 영상전화: 070-7451-8855
- 전 화: 032-215-0100

④ 부평구사무소(파견)

- 주 소: 인천광역시 부평구 후정동로 6 1층 (삼산동 192-5)
- 영상전화: 070-7947-3377
- 전 화: 032-215-3344

⑤ 서구사무소(파견)

- 주 소: 인천광역시 서구 가정로261번길 7 인천플러스빌딩 409호 (석남동)
- 영상전화: 070-7451-9100
- 전 화: 032-288-2776

⑥ 연수구사무소(파견)

- 주 소: 인천광역시 연수구 원인재로 216 401동 212호 (연수동)
- 영상전화: 070-7947-1948
- 전 화: 032-813-2223

2) 107 손말이음센터

① 서비스 종류

·문자 중계서비스

: 이용자가 실시간 문자로 전달하고자 하는 내용을 입력하면 중계사가 통화 상대방에게 음성으로 내용을 전달하고, 상대방의 통화 내용을 이용자에게 문자로 전달

·영상 중계서비스

: 이용자가 실시간 영상을 통해 수어로 통화 내용을 전달하면 중계사가 통화 상대방에게 음성으로 내용을 전달하고, 상대방의 통화 내용을 이용자에게 수어로 전달

·발화청취 가능자용 서비스

- 발화가능자: 말을 할 수 있으나 듣지 못하는 이용자가 통화 상대방에게 음성으로 내용을 직접 전달하고, 중계사는 상대방의 통화 내용을 수어나 문자로 이용자에게 전달
- 청취가능자: 들을 수 있으나 말을 할 수 없는 이용자가 전달하고자 하는 내용을 수어로 하거나 문자로 입력하면, 중계사가 통화 상대방에게 음성으로 내용을 전달하고, 상대방은 이용자에게 통화 내용을 직접 음성으로 전달

·107 음성전화 중계

: 청각·언어장애인과 전화 통화를 원하는 비장애인 이용자가 통화 내용을 중계사에게 음성으로 전달하면, 중계사가 청각·언어장애인에게 수어로 전달하는 서비스

·원격수어통역서비스

: 현장에서 수어를 사용하는 청각장애인과 비장애인이 대화할 수 있도록 원격에서 수어통역을 제공하는 서비스

② 이용방법

: 컴퓨터, 영상통화, SMS, 영상전화기, 모바일앱
: 대표번호) 국번없이 107 / 일반문의) 02-6943-2435

③ 홈페이지

: <https://mail.relaycall.or.kr/>



3) 의료용어 수어해설사전

① 이용방법

: 국립재활원 - 중앙장애인보건의료센터 - 의료용어 수어해설사전

② 홈페이지

: <https://www.nrc.go.kr/chmcpd/main.do>



참고문헌

- 이야기들_청각장애인으로 살아가기, 박범서, 2017
- 청각장애인의 의사소통 경험, 김미옥 외, 2013
- 의료진의 청각장애 이해정도가 청각장애인의 의료서비스 만족도에 미치는 영향: 진료에 대한 충분한 설명의 매개효과를 중심으로, 고혜정, 2022
- 통계로 보는 사회보장, 보건복지부 외, 2020
- 국립재활원, 장애인 건강이슈 통계로 말한다!, 국립재활원, 2022
- 2019년도 장애인 건강보건통계, 국립재활원, 2021
- 2020 장애인 건강보건관리사업, 국립재활원, 2021
- 국립재활원, “의료용어 수어해설사전”
- 한국장애인고용공단, “우리가 알아야 할 장애의 모든 것_청각장애편”,
- 인하대병원 홈페이지, “충별 안내”

발행일	2023년 11월
발행처	인천지역장애인보건의료센터
주소	(22332) 인천광역시 중구 서해대로 366 정석빌딩B동 807호
전화	032-451-9052~7
팩스	032-451-9060
홈페이지	https://www.irhmc.org/

* 본 자료는 인천지역장애인보건의료센터에서 제작하였으며
사전 승인 없이 무단 전재 및 복제를 금합니다.

청각장애인을 위한
수어가이드북
병원종사자용 접수예약안내편



보건복지부



인천광역시



인천광역시 (인하대병원 지정)
지역장애인보건의료센터