

해외의약뉴스

환자 순응도에 영향을 주는 약사

개요

미국 메디케이드(Medicaid) 보험 수급자를 대상으로 한 협력 진료 프로그램을 분석한 결과, 고위험군 환자는 주치의 보다 지역 약국에 더 많이 방문한다는 사실을 발견하였다. 이에 대해 본고에서는 지역 약국 약사들이 환자들과 가장 잘 상호작용 할 수 있는 이점을 가지고 있다는 것을 소개하고자 한다.

키워드

환자순응도, 지역 약국(community pharmacy)

저자의 약국은 메디케이드(Medicaid) 보험 수급자를 대상으로 지역 의료인과의 협력 진료를 위한 시범 프로그램에 참여하고 있다. 그 일환으로 협력 진료 대상인 고위험군 환자에 대한 분석이 이루어졌다. 고위험군 환자는 연간 평균 4회 그들의 주치의를 방문하고 전문가; 물리치료사; 홈헬스케어, 생활건강관리, 영양전문가 등을 연간 평균 9회 방문한다. 그런데 놀라운 것은 그들이 지역 약국(community pharmacy)에는 연간 평균 35회 방문한다는 점이다.

따라서 지역 약국의 약사는 이러한 환자들과 연간 평균 35회 만날 수 있다는 이점이 있다. 우리는 이러한 기회를 최대한 활용하기 위해 약사로서 무엇을 할 수 있을 것인가?

시간이 흐르며, 약국은 약국에 앉아 환자가 문을 열고 들어오는 것을 기다리는 편안함에 적응 되었다. 우리는 알약 중심(pill-centric)으로부터 환자 중심(patient-centric)으로 변화하며, 우리의 활동이 치료의 총비용에 어떠한 영향을 미치는지 살펴보기 시작해야한다. 약의 단가가 아닌, 기본 의료비가 아닌, 제네릭 의약품 대 브랜드 의약품이 아닌, 1군 대 2군이 아닌, 의료 시스템에 대한 총비용 말이다. 우리가 환자 및 다른 의료인과 어떤 식으로 상호작용해야 하는가는, 그 중심이 “정확한 환자에게 정확한 약병에 담은 정확한 알약”이 아닌, 치료의 성과 중심이 되었다는 점에서 중요하다.

- **환자 목표를 개인화하다.**

세상에 두 명의 똑같은 환자는 있을 수 없다. 다음과 같은 시나리오를 생각해보자. 당신은 당뇨병으로 진단 받은 두 명의 환자를 대하는 약사이다. 첫 번째 환자는 메트포르민 500mg, 1정씩 매일 3회, 그리고 “당화혈색소(HbA1c) 값은 12.2mg/dl”이라고 적힌 처방전을 갖고 있다. 두 번째 환자는 메트포르민 500mg, 1정씩 매일 3회, 그리고 “당화혈색소 값은 7.5mg/dl”이라고 적힌 처방전을 갖고 있다. 이 두 명의 환자는 환자 개인의 우선순위, 건강관리 목표 및 각자의 구체적인 과제에 기반을 두어 완전히 다르게 대해야 한다. 오늘날 좀 더 현실적인 관점에서 시나리오를 보자면, 이 두 환자는 공통적으로 메트포르민 처방은 있으나 당화혈색소

에 대한 언급은 없는 것이다.

환자와의 상담에서 우리는 어떠한 결과 쪽으로도 맞춰지지 않은 일반적인 메시지를 전달한다. “약물 치료 관리”라는 새로운 용어가 나온 후, 우리는 총체적인 약제 재검토를 너무나도 강조하며 약물 치료의 문제점에 대해 환자와 몇 시간에 걸쳐 비효율적인 상담을 이루어내는 것에 너무 많은 중요성을 두는 와중에, 연간 수차례씩 일어나는 2분~5분 정도의 상담에 대한 가치를 잊어버렸다.

이러한 요점을 고려하여, 우리는 환자와의 관계를 구축하고 투자하여, 치료의 결과를 구체적으로 개선시키기 위한 방법을 함께 탐색할 수 있다. 메시지와 교육을 환자에게 맞추어야 한다. 그(그녀)의 상태에 대해 물어보고 환자가 목표에 도달하도록 지원하며 책임을 져야한다. 해결방안을 양적으로 고려해보고, 환자의 문제들과 이를 바로잡기 위해 어떻게 도울 수 있는가를 발견해야한다. 개선을 위한 구체적인 제안을 제공하고 결정의 과정에 환자가 참여하도록 해야 한다.

예를 들어 환자가 “매우 바빠서” 또는, “그냥 잊어버려서” 7일 중 5일치 약만 복용한 환자에게 그의 핸드폰에 알람을 설정하도록 지도할 수 있다. 환자에게 적절한 것이 무엇인지를 알아내라. 환자가 복용 순응도 개선에 참여하지 않겠다는 적극적인 결정을 내릴 때에도, 우리는 여전히 복용 비순응의 결과를 알려주는 모든 자료와 교육을 환자에게 제공할 책임이 있다.

• 기술로 효율성을 향상시키라.

지역 약국 약사는 예산이 절감 되고 조제료와 의료 수가 보상이 감소되는 상황 속에서 건강관리의 가치를 개선함으로써 건강관리 개혁에 참여하고, 이를 달성하도록 요구받고 있다. 우리는 가치의 구조를 변화시키거나 규모를 증가시키는 변화하는 상황을 검토하도록 강요받고 있다.

낮은 순응도로 야기되는 위험이 가장 큰 환자를 구별하기 위한 경제적이고, 실현 가능한 방법은 무엇인가? 우리는 “더 열심히 일하지 말고, 더 스마트하게 일하라”와 같은 진부한 표현을 들어본 적이 있다. 우리가 약국에서 사용하는 기술은 고위험 환자에게 가장 효율적으로 도달하기 위한 우리의 능력에 결정적인 영향을 미칠 수 있다. 미국 약사 학회지(Journal of the American Pharmacists Association)에 게재된 2006년도 연구에서, Kreling 등은 현재 지역 약국의 업무 환경과, 근무 환경 측면에서의 611명의 약사의 관점을 조사하였다. 참여 약사의 절반 이상이 지역 약국에서 사용되는 장비 및 기술은 약사의 생산성, 관리의 품질, 재무성 및 직업 만족도를 증가시키는 것으로 보고하였다. 우리의 조제 시스템은 우리가 낮은 복약 순응도를 구분하는데 도움이 되도록 우리에게 제공되어야 한다.

당신이 발전된 순응도 기능을 갖춘 조제 시스템을 가지고 있지 않다면, 지금이야말로 변화를 고려할 때이다. 약국 소프트웨어와 애드온 프로그램은 다음과 같은 폭넓고 다양한 분석을 당신에게 제공해 줄 수 있다.

- 1) 주의를 필요로 하는 환자 구별
- 2) 환자와 관련된 다른 사람들에게 알리기 위한 환자 고유의 보고 카드 생성, 그리고
- 3) 환자 고유 수치에 초점을 맞추는 것. 환자가 약물 요법에 순응도를 보이지 않는 경우 처방자에게 알림 과정 또한 작업 흐름에 포함되어야 한다.

• 변화의 문화

우리가 치료 결과에 영향을 주려고 한다면 약사로서 어디서부터 시작할 것인가? 일부는 당신의 약국에서부터 시작해야한다고 주장할 것이다. 당신의 전체 직원은 “환자 중심”으로 행동하고 생각하도록 해야 한다. 환자에게 정확한 약을 사용하기 위해 기본 원칙을 유지하는 것이 중요한 동시에, 우리는 환자의 순응도를 증진시키고 환자의 치료 결과 수준을 향상시키기 위해 정말 책임을 져야 하는가? 약사, 기술자 또는 환자가 궁극적으로 정확한 약물을 받았다고 확신하는 마지막 단계의 전달자라 할지라도, 당신의 모든 개개의 직원은 약국의 업무가 창고 안에서만 이루어지는 것이 아님을 이해해야 한다. 우리는 환자 치료에 관련된 의료 종사자일 뿐만 아니라 우리는 환자와 접촉하며 소통하고 연결되어 있다는 확신을 가질 수 있도록 해야 한다.

당신은 항상 네 개의 약 중에서 단 한 가지만 받기로 선택하는 환자에 대해 무엇을 하고 있는가? 당신의 직원은 이러한 문제를 알고 당신에게 경고를 하는가, 아니면 당신의 경쟁자보다 더 신속하게 환자에게 약을 지어주기 위해 단순히 처방을 처리하는가? 가장 효율적인 과정을 결정하고 다른 구성원에게 부족한 정보를 소통하도록 당신의 직원을 훈련 시켜야 한다.

• 기회를 포착하다.

어떻게 연 35회의 방문을 활용할 것인가? 환자의 리시노프릴 충전이 26일 늦은 것을 발견 한 후 우리는 어떻게 3분의 상담을 최대한 활용할 수 있는가? 이것을 수행하며 어떻게 보상받아야 하는가? 가치를 지닌 기회들은 무한하다. 우리는 그것들을 모색해야 한다. 우리는 오늘날 존재하는 빈틈을 주목해야 하고, 그 빈틈을 채우기 위해 다른 사람과 창조적으로 협력해야 한다. 이러한 협력 파트너는 약국의 전통적인 파트너가 아닐 수도 있다. 약사, 의사, 환자의 전통적인 삼각의 조합은 빠르게 약사, 의사, 환자, 재택 건강관리 매니저, 딸, 간호사, 전문가, 병원의 중환자 관리 약사, 보험 회사, 환자 퇴원 관리자 등에 의해 소실되어졌다.

국가적으로 우리는 예방 가능한 약물 사례에 기인한 의료비용을 30억 달러 이상 지출하고 있으며, 그 사례의 66%는 다른 수준의 진료 기관으로 환자가 이동하는 기간 중 발생하였다. 지역 약사는 약물 요법의 문제를 찾아내 해결할 수 있는 기회가 많고, 더 중요한 것은 그 어떤 다른 의료인도 우리처럼 자주 환자를 볼 기회가 없다는 것이다. 지역 약사는 약물 오용을 확인하고, 약물관련 문제를 해결하기 위해 환자 중심의 방법을 개발하는 것에 최고로 훈련되고 준비되어 있다. 이것은 결국 우리의 생존에 결정적일 것이다.

▣ 원문정보 ▣

<http://www.pharmacytimes.com/publications/Directions-in-Pharmacy/2014/August2014/Pharmacists-as-Influencers-of-Patient-Adherence->