제 1 장

뭐야, 나 빼고 다 잘하잖아

여는 글

“그치(齒)? 잘할 수 있지!” 사용 설명서

치과임상에서 처음 마주하는 진료실 업무를 주로 다루었습니다. 임상이라는 단어는 진료실 업무를 뜻할 때가 많습니다.

이 책에는 임상에서 사용하는 영어 단어의 스펠링을 적지 않았습니다. 대신 영어 단어는 모두 한글 발음으로 대체했어요. 치과임상에서는 영어 단어의 스펠링을 외우는 것보다 사람들의 발음 소리로 할 일을 알아차리는 것이 더 빠르고 효율적일 때가 많거든요. 그래서 영어 발음을 대부분 한글로 적어 실제 임상에서 발음만 듣고 기억하게끔 적었습니다.

이 책은, 치과임상에서 실제로 일어나는 일들을 먼저 경험한 선배로서 임상 경험들을 함께 생각해 보고, 여러분이 실전에서 잘 적용할 수 있기를 바라며 기획한 책입니다. 교과서는 이미 몇 년간 배웠습니다. 여러분은 이미 여러분이 생각하는 것보다 훨씬 많은 것을 알고 있어요. 다만, 실제 치과임상에서는 이론만으로 해결되지 않는 부분이 있다는 것, 즉 어떻게 적용하는지를 모른다는 것이죠. 이론과 실재에는 분명한 차이가 있으니까요. 그러니 여기서는 실전에서 놓치거나 막히는 부분은 무엇인지, 그리고 그 이유는 무엇인지 등 교과서만으로 부족한 부분을 확인해 보고 생각하는 시간을 가지셨으면 좋겠습니다.

이 책은 정답을 제시하는 매뉴얼 북이 아닙니다. 치과 업무를 잘하는 방법은 너무나 많아요. 또 치과마다 잘하는 방법은 모두 다를 수 있죠. 당연히 모든 방법을 여기서 일일이 설명할 수도 없을 거예요. 그러나 내가 잘하기 위한 나만의 매뉴얼은 내가 만들 수 있죠. 내가 만든 나만의 매뉴얼은 치과에 따라 쉽게 변형해서 적

용할 수 있어요. 이 책은 여러분이 나만의 매뉴얼을 만드는 데에 도움이 되고자 합니다.

이 책에는 성공적이거나 잘된 사례에 대해 언급하지 않았습니다. 치과 업무를 잘 수행하기까지의 경험과 생각을 소개했을 뿐이죠. 오히려 실패한 사례가 훨씬 많을 수도 있어요. 치과임상의 초보 시절에 누구나 한 번쯤 해봄직한 실수들에 대해 열거하였죠. 그리고 치과임상에서의 경험들을 복합적으로 해석해 보았습니다. 물론 제 방식으로요. 그러니 일정하게 받아들이지 말고, '나라면 어떻게 했을까?' 하는 생각을 하면서 읽는다면 더욱 좋을 것 같습니다.

이 책의 내용을 쭉 살펴보시면 비슷한 단어를 사용했어도 장이 분리되어 있다면 다른 말이 되어 있을 수 있습니다. 같은 말처럼 보여도 정반대로 해석된 부분이 있을 수 있어요. 또한 어느 부(part)에서는 이렇게 하라더니 다른 부에서는 저렇게 하라고 서술되어 있기도 하죠. 이는 앞뒤가 맞지 않는 이야기가 아닙니다. 이는 치과임상에서 일어나는 아주 미세한 차이를 말씀드리고 싶었기에 일부러 부를 나누어 분리해서 설명한 것이죠. 그러니 어렵고 복잡하게 생각하지 말고, 그때그때 상황에 맞추어 생각해 보거나 각자의 상황에 따라 적용해서 생각해 보면 됩니다.

자, 설명서를 여기까지 다 읽으셨나요? 원래 설명서는 끝까지 읽지 않고 넘기는 부분 아닌가요? 농담입니다. 첫 페이지부터 상세하게 읽으셨다면 책을 끝까지 읽지 않을 염려는 하지 않아도 되겠네요. 그럼 끝까지 함께해 보겠습니다. 시작해 주셔서 감사합니다!

1.

당황하지 않은 척만 해도 절반은 프로

이제 막 치과 일을 시작한 여러분은 전문가인가요? 치과위생사인 여러분은 똑똑해 보이는 환자의 질문에 어디까지 전문가답게 대답할 수 있나요?

요즘 같은 정보의 홍수 시대에 스마트폰 하나면 다양한 분야의 지식을 누구든 쉽게 찾아볼 수 있습니다. 치과 전문지식도 마찬가지예요. 전문가가 운영하는 유튜브나 블로그 등의 플랫폼을 통해 환자 스스로 자신의 상태를 진단하거나 치료 방향을 예측할 수 있죠.

"46번 치아, 크라운 치료 먼저 해 주세요!"

처음 내원한 중년 남성이 정확히 오른쪽 아래를 가리키며 접수를 했어요. 인터넷 검색을 해보았더니 크라운 치료가 필요할 것 같아 치과를 방문했다고 말했죠.

"사랑니가 아파서 발치하고 임플란트 해야 할 것 같은데, 여기는 임플란트 한 대에 얼만가?"

치과 앞을 지나는 길에 대뜸 임플란트 가격을 묻는 어르신을 만난 적도

있어요. 인터넷 영상을 봤더니 빨리 임플란트를 해야 할 것 같아 치과를 알아보는 중이라고 하셨죠.

"선생님, 처음이라 모르시는구나. 다음에 왼쪽 아래 레진 치료한다고 했으니 약속 잡아주세요."

이렇게 먼저 치과치료계획을 말하는 여성 환자도 있었어요. 상황을 잘 모르는 것 같은 어설픈 전문가보다 자신의 판단을 더 믿는 환자였죠.

이처럼 환자가 먼저 전문적인 치과 단어를 사용하면 대화가 편할 것 같지만, 오히려 치과 지식인인 치과위생사가 당황하는 경우가 발생합니다. 이미 많은 것을 알고 있는 것 같은 상대에게 진료의 어느 부분까지 이야기를 해줘야 하는지, 무엇을 말해야 하는지에 대한 기준 설정이 까다로워지기 때문이에요. 특히 신입 치과위생사는 먼저 치고 들어오는 상대의 대화 방식에 이끌려 옳고 그름을 따질 새도 없이 아마추어인 자신이 대답하다가 틀릴 것을 걱정하죠.

그러나 차근히 환자의 이야기를 들어보면 걱정하지 않아도 대답할 수 있는 포인트를 찾을 수 있습니다. 먼저, 46번 치아의 크라운 치료를 원하는 초진 환자는 원장님 진단을 먼저 받아야 해요. 46번 치아가 상했더라도 진단 전까지는 인레이 치료를 하게 될지, 크라운 치료를 하게 될지 알 수 없으니까요. 임플란트를 원하는 어르신은 특수한 상황이 아니라면 사랑니를 뽑은 자리에 굳이 임플란트를 식립해야 할 이유가 없어요. 뽑을 치아가 사랑니인지 아닌지도 파악해야 하고요. 또한 여성 환자의 경우에는 이후에 받을 치료가 남았는지 남지 않았는지, 치료의 종결 여부는 전문가의 계획이 적힌 차트를 봐야 정확히 알 수 있습니다. 환자의 판단은 단지 환자의 생각일 뿐 정확한 진단은 아니니까요.

사람은 자신이 알고 있는 수준에 기대어 상대의 지식 정도를 예측하고 소통합니다. 여기서 전문가와 일반인의 소통에 문제가 생기기도 하죠. 이는 아는 것이 많으면 쉬운 설명도 어려워진다는 '지식의 저주'라는 말에서 찾아볼 수 있어요. '지식의 저주'란 한 분야에 오랜 기간 지식을 쌓은 사람은 간혹 상대방에게 쉬운 상황도 어렵게 설명하는 경향성을 이야기합니다. 내가 아는 만큼 상대도 알고 있다는 고정관념에 매몰되어 오히려 의사소통이 어려워지는 것이죠.

이러한 상황에 빗대어 신입 치과위생사의 소통 문제를 확인해볼 수 있어요. 신입 치과위생사는 대학교 졸업부터 치과 전문지식을 자세히 알고 있기에 상대가 사용하는 단어 몇 마디를 듣고 상대의 지식을 높게 평가하기도 합니다. 수줍은 나보다 자신 있게 말하는 환자를 보면서 환자가 나보다 치과 지식을 더 알고 있을 것 같다는 착각에 빠지는 것이죠. 처음 대하는 환자와 말하기도 어려운데, 초보인 나보다 이미 더 많은 것을 아는 사람을 어떻게 설득시켜야 할지 한참을 고민하는 거예요. 그러나 잠깐만 생각해 봐도 환자가 신입 치과위생사보다 더 자세한 전공 지식을 알 리가 없다는 것을 알 수 있죠.

대한민국 5,000만 인구 중 평소 '사람 머리뼈'의 해부학 명칭을 외우고 다니는 사람이 몇이나 될까요? 입술을 움직이는 데에 사용하는 근육 이름을 알고 있는 사람은요? 상악 송곳니의 길이가 몇 밀리미터인지 아는 사람은 또 몇이나 될까요?

일반 환자가 아무리 똑똑한 '척'을 하며 치과 전문용어를 언급해도 위 질문에 답할 수 있는 사람은 많지 않습니다. 더불어 정말 환자가 이 사실을 모두 알고 있다고 해도 치과의사가 아닌 이상 자신이 받아야 하는 치료에 진

단까지 정확히 할 수는 없어요. 하지만 전공자인 여러분은 기초 이론부터 치료와 진단의 기본을 이미 알고 있잖아요! 대화를 못 한다고 해서 이미 알고 있는 지식을 다시 배울 필요는 없어요. 단지 환자의 질문을 받으면 대답하는 행위가 두려운 것인지, 대답할 내용을 정말 모르는지부터 먼저 구별해 보는 것이 중요하죠. 대부분 환자의 말에는 치과 전문용어가 섞여 있더라도 신입 치과위생사가 알 수 있는 내용이며, 전문가가 아닌 환자의 단어에는 엉뚱한 자가 진단이나 상황에 맞지 않는 말이 정말 많이 섞여 있거든요. 그러므로 환자의 질문에 먼저 당황하지 말고 자세히 들은 후 환자의 눈높이에 맞춰 대화 내용을 생각해 보세요. 환자가 원하는 것은 어려운 치과 용어를 섞어 나누는 전문 대화가 아닐 거예요. 다만 자신이 치료받을 부위가 어디인지, 어떤 치료를 받아야 하는지에 대한 정보가 궁금할 뿐이죠. 게다가 우리는 치과위생사로 일을 시작한다면 1일 차든 10년 차든 환자에게 전문가로 보이게 됩니다. 그러니 대답하는 행위를 너무 두려워하지 않아도 돼요. 환자는 이미 전문가의 말을 들을 준비가 되어 있거든요.

이러한 사실을 놓친 채 환자의 대화에 끌려가면 역으로 내가 알고 있는 것을 의심하고 대답에 자신감이 떨어집니다. 대화를 이끌어 나가는 여유가 부족하다 보니, 결국 알고 있는 정확한 정보 전달에 실패하게 되고요.

이미 여러 해 공부를 통해 국가 면허증을 취득한 치과위생사는 그 순간부터 치과라는 분야에 상당한 지식을 가진 사람이 되었음을 뜻합니다. 그러니 나의 전공 지식까지 의심할 필요는 없어요. 충분히 아는 내용을 말할 때는 차분한 마음과 여유만 가져도 해결되는 경우가 있으니까요. 환자의 말을 잘 듣고 질문에 대해 알고 있는 내용은 자신 있게, 전문가처럼 이야기해 주면 되는 것이죠.

당황하지 마세요! 여러분은 이미 치과위생사라는 이름의 자신감을 가져도 되는 사람들이니까요.