

정신건강 제도하에서의 소비자의 권리와 책임 (Consumer rights and responsibilities in the mental health system)

올바른 정보를 알아두면 정신질환 치료와 간호에 대한 올바른 선택을 하는데 도움이 됩니다. 호주의 정신보건 제도를 이해하는 것도 소비자 (환자)의 권리를 제대로 행사하는데 도움이 됩니다. 이 안내서에는 호주의 정신건강 제도에 대한 전반적인 개요와 정신질환자의 권리와 책임에 대한 정보가 소개되어 있습니다.

정신건강 소비자란 누구입니까?

정신건강 소비자란 정신질환을 앓고 있는 사람으로서, 현재 정신건강 서비스를 이용하고 있거나, 과거에 이용했거나, 미래에 이용할 사람을 말합니다.

호주의 정신건강 제도란 무엇입니까?

호주 정부의 전국 정신건강 전략 2008 (National Mental Health Strategy 2008)은 정신질환의 회복, 방지와 감지를 도모하고, 정신질환에 대한 편견과 정신질환으로 인해 환자 개인, 가족 및 지역 사회에 발생하는 문제들을 줄이기 위한 정신건강 제도입니다. 이는 정신질환을 앓고 있는 모든 호주인들이 효과적이고 적절한 치료를 받고 지역사회 지원을 통해 온전한 사회 공동체 구성원으로 생활해 나갈 수 있도록 하기 위한 것입니다. 이러한 보건 전략하에서 A Mental Health Statement of Rights and Responsibilities (정신건강 환자의 권리와 책임 강령)이라는 책자가 개발되었습니다. 이 안내서의 뒷장에 있는 **더 자세한 정보가 필요하십니까?**라는 항목에 이 책자를 구하는 방법이 나와 있습니다.

호주의 주와 테리토리에는 정신건강법 (Mental Health Act)이 마련되어 있습니다. 이 법에 정신질환의 정의, 정신질환의 치료와 간호, 소비자 (환자)와 간병인에 관련된 사항들이 규명되어 있습니다. 또한 소비자 권리와 정신질환자의 의료치료에 대한 결정 과정과 결정에 관여되는 사람들에 대한 사항들도 이 법에 설명되어 있습니다.

소비자로서 환자는 어떤 권리를 가집니까?

정신질환자는 일반인들과 마찬가지로 차별받지 않고 지역사회에서 생활하며 일하고 참여할 동등한 권리를 가집니다. 정신질환자의 구체적인 권리에는 다음이 포함됩니다:

1. 정보를 받을 권리

여러분은 다음과 같은 권리를 가지고 있습니다:

- 도움이 되는 정보를 얻고 전문 서비스를 이용할 권리.
- 영어로 된 정보를 통역사를 통하여 설명받거나, 번역된 자료를 요청할 권리.
- 이해할 수 있는 평이한 말로 자신의 정신질환에 대한 정보를 안내받을 권리.
- 치료를 담당하고 있는 사람들이 어떤 전문 자격을 가지고 있는지 알 권리.
- 소비자 대변인들의 역할에 대한 정보를 받고, 불만 민원 접수를 할 경우 어떤 도움을 받을 수 있는지 알 권리. 대변인들의 종류는 다양합니다. 일부는 정신질환을 가진 환자들이기도 하고 “공식 방문객 (official visitor)”으로 알려진 지역사회 시민들도 있습니다.



정신건강 대변인

정신건강 대변인들은 소비자(정신질환자)로부터 권한을 위임받아 그들이 안고 있는 문제와 이해 관계를 대변하는 사람들입니다. 이러한 대변인들의 유형과 역할은 주와 테리토리에 따라 다양합니다. 예를 들면:

소비자 대변인 (consumer advocate)은 소비자의 견해를 대변하는 사람입니다. 이중 일부는 정신질환을 가진 사람이기도 하고 이들을 **소비자 컨설턴트(consumer consultant)**라고도 합니다. 또, **공식 방문객 (official visitor)**이라 불리우는 지역사회 대변인도 있습니다.

2. 환자와 환자의 문화에 대해 존중받을 권리

여러분은 다음과 같은 권리를 가지고 있습니다:

- 자신의 문화적 관습을 따르고 문화에 맞는 식습관을 지킬 권리.
- 타인의 권리와 기호를 침해하지 않는 범위에서 자신의 신앙이나 종교를 따를 권리.
- 문화적으로 적절한 서비스 (예. 전문 통역사를 통하여 자신의 모국어로 설명되고 문화적인 배경과 관습에 맞는 서비스)를 받을 권리.

3. 치료에 대한 권리

여러분은 다음과 같은 권리를 가지고 있습니다:

- 최대한 자유로운 환경에서 전문적인 치료를 받을 권리.
- 자신의 치료에 대해 의견을 밝히거나 다른 의사의 소견을 요구할 권리.
- 받을 치료의 종류와 혜택 및 위험률과 부작용에 대한 정보를 받을 권리.
- 다른 치료법을 선택할 권리 (주나 테리토리의 정신건강법(Mental Health Act)에 따라 입원한 경우는 제외).
- 친구, 친척, 변호사, 신앙/종교계 상담가 혹은 소비자 대변인에게 연락해 도움을 구할 권리 (정신건강 시설에 입원한 모든 환자들은 자신이 원할 경우 자신의 이해를 대변할 타인을 선임할 권리를 가짐).
- 자신이 받고 있는 치료나 서비스에 대해 불만이 있다면 불평을 하거나, 다른 의료 전문인을 요청할 권리.
- 정신건강 전문인들이 치료를 위해 환자의 가족이나 보호자와 직접 상담을 하도록 허락할 권리. 정신건강 전문인들은 일반의 (GP)나 치료를 담당하는 다른 정신건강 전문인들과도 환자의 문제와 질환에 대해 상의할 수 있음.
- 치료를 거부할 권리 (주나 테리토리의 정신건강법 (Mental Health Act)에 따라 강제치료를 받는 경우 제외).
- 정신건강 전문인들과 진료받을 때 학생들이 참관하는 것을 거부할 권리.
- 실험이나 설문조사, 연구에 참여하거나 인터뷰나 치료 도중 비디오 촬영을 거부할 권리.
- 의료 기록과 파일에 적힌 자신의 기록을 열람할 권리. 때로는 주나 테리토리의 정보의 자유법 (Freedom of Information)에 따라 특정 정보의 열람을 신청했을 때만 가능한 경우도 있습니다. 이에 대해서는 담당 정신건강 전문인들에게 문의해 보십시오.

치료의 종류와 혜택에 대해 충분한 정보를 얻게 되면 올바른 서비스 선택을 할 수 있게 되고 자신의 필요가 충족될 수 있거라는 확신을 갖게 됩니다.

4. 안전감을 느낄 권리

여러분은 다음과 같은 권리를 가지고 있습니다:

- 학대, 희롱 혹은 착취로부터 보호받을 권리.
- 치료 기간 중 가족과 친구의 방문을 받을 권리.
- 구속되지 않은 환경, 혹은 일반 지역사회에서 치료받을 권리. 일부 환자들은 정신건강법 (Mental Health Act) 하에서 비자발적 치료를 위해 일시적으로 입원될 수 있습니다. 이는 환자가 자해를 하거나 타인을 해할 위험이 있다고 의사 (GP)가 판단할 때 이루어집니다. 정신건강법에는 환자는 환자 자신의 안전과 공공의 안전을 위해 안전한 곳에 수용될 수 있습니다. 이것은 정신건강법에 의하면 “일정에 따른(being scheduled)” 것으로 지칭됩니다. 일부 환자의 경우 상해의 위험이 사라지기 전까지 감시받는 독방에 일시적으로 수용되기도 합니다.

5. 법적 권리

여러분은 다음과 같은 권리를 가지고 있습니다:

- 환자들이 정신건강 심사국(Mental Health Review Tribunal/Board) 혹은 약식재판소에서 내린 결정을 승복할 수 없는 경우 항소할 권리를 가집니다. 정신건강 전문인이나 소비자 대변인에게 요청하면 항소 절차에 대한 정보를 구할 수 있습니다.

정신건강 심사국 (Mental Health Review Tribunal/Board)은 타의로 정신 치료를 받는 사람들의 권리를 보호합니다. 심사국에서 지속적인 치료가 필요한지의 여부에 대한 독립적인 심사를 함.

6. 개인 정보에 대한 권리

여러분은 다음과 같은 권리를 가지고 있습니다:

- 개인정보의 기밀 유지. 환자에 대한 모든 정보는 환자의 동의 없이는, 혹은 법에 의해 정보 공개가 요구될 때를 제외하고는 타인에게 공개될 수 없습니다.

7. 정신건강 정책 개발에 자신의 의견을 표현할 권리

이에 따라 정신건강 전문인들은:

- 환자가 이용하고 있는 서비스에 대한 환자의 의견을 물어보아야 합니다.
- 서비스와 정책을 개선하기 위해 환자가 자신의 의견을 적극 표현할 수 있도록 권장해야 합니다.
- 다른 환자나 정신건강 소비자나 그 간병인들의 의견과 이해를 대변하는 대변인 단체를 환자에게 소개해야 합니다.
- 환자나 보호자의 문화적 시각을 위원회와 전문 의료팀에게 제공할 기회가 있음을 환자에게 알려주어야 합니다.

8. 지역사회 참여 권리

여러분은 다음과 같은 권리를 가지고 있습니다:

- 환자들은 정당한 인격체로 존중을 받을 권리가 있습니다.
- 일반 시민과 마찬가지로 자신의 자산 이용, 의료 서비스, 교육, 취업, 주택, 교통, 법률 서비스, 의료, 기타 보편을 이용하고 연령에 맞는 레저 활동을 할 수 있는 동등한 권리를 가집니다.

정신질환을 가진 어린이의 부모나 보호자는 어떤 권리를 가집니까?

부모와 보호자는 양육하고 있는 어린이를 대신하여 위에 열거한 모든 권리를 행사할 수 있습니다. 호주에서 어린이는 부모와 함께 자신의 치료에 대한 결정을 내릴 수 있지만, 부모의 동의없이 스스로 치료에 대한 결정을 내릴 수 있는 나이는 18세에서 16세, 혹은 14세로 지역마다 조금씩 차이가 있습니다.

환자로서 권리를 어떻게 행사할 수 있습니까?

환자로서 권리를 행사하는 방법에 대해 알아보려면 의사 (GP)나 정신건강 전문인 혹은 소비자 대변인에게 문의하시면 됩니다. 정신건강 대변인을 만나거나 서비스를 받는 방법은 주와 테리토리에 따라 차이가 있습니다.

정신질환과 관련된 인권과 법적 문제는 어떻게 됩니까?

개인의 기본권을 보호하기 위해 많은 법률적 장치가 마련되어 있습니다. 다음과 같이 정신질환자들의 기본권이 보호됩니다:

- 차별 해소.
- 독립적인 생활유지를 위한 지원과 주택 이용.
- 정부의 Centrelink 사무소를 통한 재정지원 이용.
- Centrelink를 통한 취업의 기회 제공.
- 양육 과 가족 지원, 간병인 지원, 장애인 지원, 동료간 지원, 이민자와 난민 지원 서비스, 멘토링 서비스 이용.
- 영어 강습과 통역 서비스 이용.
- 아동 보호, 가정 폭력/범죄 예방과 관련한 지원 이용. 폭력/학대에 대해서는 경찰에 연락하시기 바랍니다.
- 정부 Medicare 시스템을 비롯한 의료 서비스 이용과 난민, 아동, 청소년, 노인들을 위한 전문의료팀 서비스 이용.

정신질환을 가졌다는 이유로 차별을 하는 것은 불법입니다. 장애인 차별법 1992 (Disability Discrimination Act 1992)는 장애를 근거로 한 차별대우로부터 호주인들을 보호하기 위해 마련된 법입니다.

환자는 어떤 책임을 가집니까?

정신질환을 앓고 있다면 건강을 회복하고 개선하도록 노력을 기울이는 것이 중요합니다:

- 정신건강관리 계획안 (회복 실천 계획안 혹은 정신건강 치료계획안이라고도 함)을 준비할 때 자신의 건강에 대해 솔직한 판단을 해 주시기 바랍니다.
- 정신건강관리 계획안을 준수합니다.
- 자신의 정신건강관리 계획안이 효과가 없다고 생각해서 변경하고 싶으면 의사 (GP)나 정신건강 전문인과 상의하시기 바랍니다.
- 자신의 질환에 대해 다른 의사한테서도 치료를 받고 있거나, 약초나 전통 약재, 비타민 등을 사용하고 있다면 의사(GP)나 정신건강 전문인에게 알려 주십시오. 일부 약품들은 현재 받고 있는 치료에 영향을 줄 수 있고 부작용을 일으킬 수 있기 때문에 이러한 정보는 중요합니다.
- 카페인 (커피나 에너지 드링크) 혹은 마약이나 술을 섭취하고 있다면 의사 (GP)나 정신건강 전문인에게 알려 주십시오. 이러한 약물들은 현재 복용중인 약품에 영향을 줄 수 있고 부작용을 야기할 수 있습니다.
- 본인에게 처방된 약품만 복용하십시오.
- 부작용을 일으킬 가능성이 있기 때문에, 약물치료를 중단할 경우 사전에 의사 (GP)나 정신건강 전문인과 상의해야 합니다.
- 자신이 복용하는 약물에 대해 알아 두십시오. 복용하는 약물이나 복용 이유에 질문이 있다면 정보를 찾을 수 있는 책자를 달라고 요청하시거나 의사 (GP)나 정신건강 전문인에게 문의하십시오.
- 진료 예약을 지키십시오. 시간을 지킬 수 없다면 미리 의사 (GP)나 정신건강 전문인에게 알려 주십시오.
- 정신건강 서비스를 이용하는 다른 사람들의 권리를 존중해 주십시오.
- 정신건강 전문인들이 직장에서 안전하게 근무할 권리를 존중해 주십시오.
- 자신의 상태가 안 좋아진다고 생각한다면 즉시 알려서 도움을 받으도록 하십시오.

지역사회의 권리와 변호사를 선임받을 소비자의 권리는 무엇입니까?

환자 자신이 자신의 악화되는 상태를 알지 못해서 잠재적으로 자신의 안전은 물론 타인의 안전을 해칠 수 있는 상황이라면 정신건강 당국에서는 지역주민의 보호와 안전이라는 문제와 환자의 개인적 자유와 자유로운 환경속에서의 치료라는 문제를 저울질해서 균형적으로 다루어야 합니다.

법에 따르면, 환자 자신과 일반 시민들의 안전을 위해 정신질환자들에게 비자발적인 (강제) 치료를 받도록 명령이 내려질 수 있습니다. 이러한 명령은 각주와 테리토리의 정신건강법(Mental Health Act)하에서 의료 전문인의 소견과 판정에 따라 이루어집니다. 강제 치료를 받도록 명령받았다면 약식재판소 (magistrates court) 나 심사국에서 심사를 받을 때 변호사를 선임할 권리를 가집니다. 변호사 선임의 목적은 강제치료 명령이 불필요하게 내려지는 것을 방지하기 위해서입니다.

일부 정신질환자들은 범죄를 저지르기도 합니다. 범죄가 발생하고 범죄를 저지른 사람이 자신의 범죄 행위를 인지하지 못한다면 그 범법자는 정신질환 평가 및 치료와 재활 서비스를 받을 권리가 있습니다.

더 자세한 정보가 필요하십니까?

통역사가 필요한 경우

번역 및 통역 서비스 (TIS)

전화: 13 14 50

정신 보건 서비스 (Mental Health Services)와 24시간 응급 구조 번호는 지역 전화번호부에 나와 있습니다.

Lifeline 24시간 전화 상담 서비스

상담, 정보안내를 제공하는 비영리 서비스.

전화: 13 11 14

웹: www.lifeline.org.au

Sane Australia

자료 연구와 연구는 물론 전국 무료 전화 서비스를 통해 정보제공과 의뢰서비스를 제공하는 비영리 정신건강단체.

전화: 1800 18 SANE (7263)

웹: www.sane.org

beyondblue: 호주 전국 우울증 홍보 단체

우울증이나 불안증, 기타 정신장애에 대한 정보와 치료법, 치료 도움을 받을 수 있는 곳 안내.

전화: 1300 22 4636

웹: www.beyondblue.org

Carers Australia

간병인들에게 정보, 자료 제공과 의료 서비스를 소개하는 비영리 단체.

전화: 1800 242 636

웹: www.carersaustralia.com.au

우리 지역 연락처 기록하는 곳

.....

.....

.....

호주 다문화 정신건강 (Multicultural Mental Health Australia (MMHA))

전화: 02 9840 3333

팩스: 02 9840 3388

웹: www.mmha.org.au

이메일: admin@mmha.org.au

정신건강환자의 권리와 책임 강령 1991(Mental Health Statement of Rights and Responsibilities (1991))은

호주 연방 보건과 노인부 (Australian Department of Health and Ageing) 웹사이트에서 찾아볼 수 있습니다.

웹사이트: www.health.gov.au

호주 인권 위원회(Australian Human Rights Commission)

개인과 단체의 광범위한 인권 문제에 대해 의회에 보고하는 독립 인권 기관.

전화: (02) 9284 9600

불만신고 전화: 1300 656 419

웹: www.humanrights.gov.au

연방정부 옴부즈먼(Commonwealth Ombudsman)

호주 정부 부처로부터 부당한 대우를 받은 경우 연방정부 옴부즈먼에 신고할 수 있습니다.

전화: 1300 362 072

웹: www.ombudsman.gov.au

호주 정신건강 위원회(The Mental Health Council of Australia (MHCA))

정신건강 문제에 대한 홍보와 교육을 담당하고 보다 건강한 호주 사회를 위한 정신건강 서비스 개혁을 옹호하는 비영리 단체.

전화: (02) 6285 3100

웹: www.mhca.com.au

기타 도움을 받을 수 있는 곳:

- 동네 의사(GP)
- 지역내 정신건강 서비스
- 지역 보건 센터
- 지역 병원의 정신건강 담당팀
- 다문화 정신건강 센터/서비스(Transcultural Mental Health Centre / Service)

MMHA로 연락을 주시면 여러분의 주나 테리토리에 있는 지부의 연락처를 알려 드립니다.

또한 이러한 서비스들에서 각 주와 테리토리에 있는 **정신건강 심사국(Mental Health Review Tribunal/Board)** 의 연락처를 받으실 수 있습니다.

이 안내서에 대하여

이 안내서는 호주 연방 보건과 노인부 (Australian Department of Health and Ageing)의 지원을 받아 **호주 다문화 정신건강 (Multicultural Mental Health Australia)**에서 제작하였습니다. 다음 안내서들이 시리즈에 포함되어 있습니다:

- 정신질환자를 돌보는 간병인
- 문화적 정체성과 정신건강
- 의사를 통한 정신건강 서비스
- 외상후 스트레스 장애
- 정신이상과 마약 및 알콜 문제
- 정신질환의 회복

© April 2011 Multicultural Mental Health Australia

For more information about Multicultural Mental Health Australia visit www.mmha.org.au

Multicultural Mental Health Australia,
Locked Bag 7118, Parramatta CBD, NSW, 2124
Phone: 02 9840 3333 Fax: 02 9840 3388 Email: admin@mmha.org.au