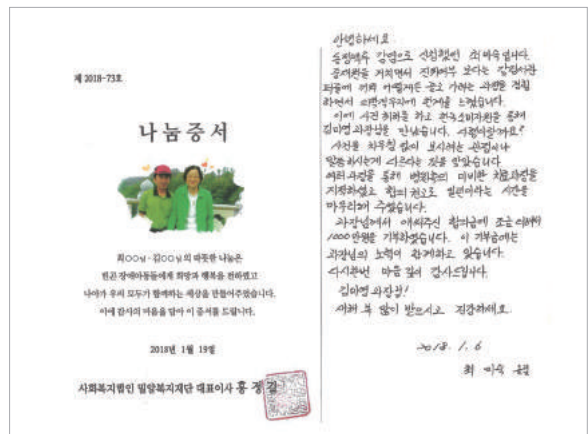


“제 일처럼 신경 써주신 마음에 깊은 감사의 인사를 전합니다”

한국소비자원은 소비자와 사업자 사이에서 발생한 분쟁에 대해 사실조사, 전문가 자문, 관련 법률 및 규정 검토 등을 통해 분쟁을 원만히 해결하기 위한 최선의 노력을 다하고 있습니다.

최근에는 한국소비자원의 도움을 받아 의료분쟁을 해결한 소비자가 의료사고 배상 합의금 전액에 자신의 사비를 더해 복지재단에 기부한 사연과 함께 고마운 마음을 담은 편지를 보내와 소개해드립니다.



글_김미영 과장(피해구제국 의료팀)

소비자(최미숙)의 어머니는 만성 신장질환으로 A 의원에서 2008년부터 혈액투석을 받아 왔습니다. 그러던 중 2017년 1월 동정맥루(혈액투석을 위한 혈관통로) 부위의 감염과 투석 시작 후 혈압이 떨어지는 증상으로 인해 투석을 중단하고 B 병원으로 옮겨졌습니다. 하지만 입원대기 중 의식이 저하되었고 검사상 뇌경색 의심 소견으로 인해 C 병원으로 재차 옮겨졌습니다. 이후 염증수치 상승과 슈퍼박테리아 균이 검출되었고, 감염성 심내막염 및 좌안 감염성 망막염 등으로 중환자실에서 치료를 받게 되었습니다.

그러나 안타깝게도 같은 달 29일 패혈성 쇼크, 다발성 장기부전으로 사망하였습니다. 소비자는 감염 후 미흡한 조치 등으로 인해 어머니가 사망하셨다며 타 기관을 통해 A 의원을 상대로 이의를 제기했지만, 만족스러운 결과를 얻지 못해 실망하였습니다.

이후 일말의 가능성을 기대하고 한국소비자원에 도움을 요청하였고, 담당 조정관의 도움을 받아 분쟁이 원만히 해결되었습니다. 이에 소비자는 감사한 마음을 담아 합의금 700만 원에 사비 300만 원을 더해 1,000만 원을 복지재단에 기부하였습니다.

“지난 상처를 잊고 따뜻함을 안을 수 있는 시간이었습니다”

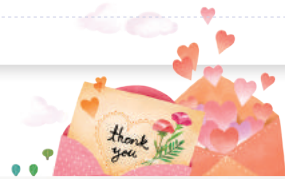
한국소비자원에 피해구제를 신청하기 전, 이미 다른 분쟁 조정 기관에서 의사의 잘못으로 보기 어렵다는 내용으로 감정결과를 받은 상태였습니다. 당시 진행과정에서 마음에 상처와 실망감을 받아 그 상황이 억울하고 답답했습니다. 그러던 중 지푸라기를 잡는 심정으로 한국소비자원의 피해 구제를 신청했습니다.

그 이후 저보다 더 제 일처럼 도와주신 김미영 과장님을 통해 어머니의 사망 원인에 대해 확실히 알게 되었고, 이 사건을 통해 배상된 합의금 700만 원도 받을 수 있었습니다. 무엇보다도 일 년이라는 시간 동안 이 사건을 직면하고 또 다

From. 신청인 최미숙

른 기관에서 조사를 진행하면서 겪었던 실망과 상처들이 이제 마무리가 되는 것 같아 감사하다는 표현으로는 부족한 것 같습니다.

저희 어머니를 위해 애써주신 그 마음을 담아 합의금 700만 원에 300만 원을 더하여 1,000만 원을 '사회복지법인 밀알복지재단'에 기부했습니다. 배상을 받게 된다면 사망한 어머니의 이름으로 기부할 것이라고 했는데, 그 약속을 지키게 돼 기쁩니다. 앞으로도 저와 같은 사람들에게 희망을 전해주세요. 애써주신 그 마음 영원히 잊지 않겠습니다.



“제 역할이 무엇인지 다시금 깨달은 소중한 시간이었습니다”

당시 신청인의 안타까운 사정을 이해했고 나아가 손해배상 여부를 떠나서 망인이 사망하게 된 사건의 전말에 대한 명확한 원인을 조사해 도움을 주고 싶었지만, 부담감도 적지 않았습니다.

조사를 시작하면서 피신청인에게(의원 측) 접수통보 및 해명답변을 요청했으나 아무런 답변이 없었고 다시 해명촉구서를 발송하면서 협조를 부탁했지만 ‘이미 과실이 없다고 결과가 나왔기 때문에 답변하지 않겠다’며 해명답변이나 자료제출을 거부해 사건 조사에 어려움이 있었습니다.

그러나 사실조사를 진행하면서 망인의 사망 원인에 대한 의문이 깊어지게 되었기에 신청인이 원하는 결과가 아닐지라도 사건에 대한 의문은 풀어야 되지 않을까라는 생각으로 진료기록 등을 충실하게 조사하고 우리 위원회에 관련 전문가 자문을 받았습니다.

From. 한국소비자원

자문결과 동정맥루 감염이 발견됐을 당시 상태를 정확하게 파악하는 과정과 감염을 인지한 이후의 미흡한 조치로 인해 사망으로까지 확대됐을 가능성을 배제할 수 없다는 내용을 받았고, 사실관계 등을 종합하여 의료진의 과실이 인정된다고 판단했습니다. 이후 피신청인이 우리 원에서 권고한 대로 합의하겠다고 하면서, 신청인뿐 아니라 피신청인에게도 장기간의 분쟁이 해결돼 제가 더 기뻐했던 사건입니다.

저에게 감사하다고 하셨지만, 저 역시 보람된 일을 하고 있다는 사실을 다시금 일깨워주셔서 감사하다는 말씀을 전하고 싶습니다. 앞으로도 스스로 분쟁을 해결하기 어려운 소비자의 입장뿐 아니라 소비자와 사업자 모두의 역할을 해결할 수 있도록 노력하겠습니다.