

주무관	공공보건팀장	보건정책과장	보건정책관	복지건강실장
협 조 소방행정과장 ★서울종합방재센터소장				

문서번호	보건정책과-23338
결재일자	2012.6.25.
공개여부	대시민공개
방침번호	

함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

‘12년 “서울 건강콜센터” 추진계획

2012. 6.

복 지 건 강 실
(보 건 정 책 과)

사건 검토항목

∴ 해당사항이 없을 경우 '무 ■' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시민 참여 고려 사항	● 시민 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
	● 이해당사자 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	● 전문가 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
	● ombudsman : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
법령 및 기타 고려 사항	● 법령 규정 : 교통 <input type="checkbox"/> 환경 <input type="checkbox"/> 재해 <input type="checkbox"/> 기타 <input type="checkbox"/> 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	● 기타 : 고용효과 <input checked="" type="checkbox"/> 성인지 <input type="checkbox"/> 균형인지 <input type="checkbox"/> 취약계층 <input type="checkbox"/> 장애인 <input type="checkbox"/> 노동인지 <input type="checkbox"/>
	● 갈등발생 가능성 <input type="checkbox"/> 유지관리 비용 <input checked="" type="checkbox"/> 무 <input type="checkbox"/>
타 자원의 활 용	● 중앙부처 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input checked="" type="checkbox"/>
	● 민간단체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
	● 기업 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
관계 기관 및 단체 협의	● 관계 기관 : 유 <input checked="" type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>
	● 관련 단체 : 유 <input type="checkbox"/> () 무 <input type="checkbox"/>

'12년 서울건강콜센터 추진계획

24시간 전문가 건강상담으로 정보의 접근성을 높여 건강권 확보을 위해 “서울건강콜센터”를 운영하고 이와 연계하여 “야간·휴일 진료”를 실시하여 야간·휴일의 일차 진료공백을 해소하고자 함

I 추진 개요

추진근거

- 시장공약 : 1개구 1개소 야간·휴일 클리닉 운영(2011.10)
 - 취약계층, 직장인을 위한 야간·휴일 클리닉 자치구 운영
- 시장지시사항 : 응급콜기능과 당번의원제 검토(2011.12)
 - 24시간 콜기능 서비스제공과 민간의원 5%정도 당번의원제 지정하여 야간휴일 클리닉 운영
 - ※ 24시간 의료상담전화 ‘응급콜’ 신설하여 정보의 접근성 향상으로 시민의 건강권 확보

II 현황

- 야간·휴일 의료상담 제공 요구도가 높음 (야간 휴일 의료요구도 조사, '05년 심평원)
 - 1순위 : 문을 연 병의원을 안내하는 정보체계 강화(90%)
 - 2순위 : 응급실외 휴일 및 야간진료를 하는 병의원 더 많아야함(88%)
 - 3순위 : 의학적 상담을 받는 곳이 있어야함(85.2%)
- 응급상담업무가 소방방재청으로 이관('12.6.22)
 - 119구조·구조에관한법률제10조의2 개정(119구급상황관리센터 설치·운영)
 - 응급환자 관련 안내·상담 및 이송병원안내 등 수행을 119로 통합함

- **기존 1339, 119, 120 등은 건강관련 정보제공은 하였으나 전문가 건강상담기능은 미흡하였음**
 - 서울응급의료정보센터(1339)는 병원 및 약국 등 안내상담 가장 많음
 - 병원 안내상담이 전체의 47.2% 차지(178,420건)
 - 건강상담은 응급처치 등에 대한 응급상담 위주
 - 서울종합방재센터(119)는 응급상황에 대한 긴급출동 등 구조·구급 기능 수행함
 - 의료상담과 의료자원 정보는 서울응급의료정보센터(1339)로 연계
 - 긴급재난(53만건) 중 구급출동은 44만4천여건으로 전체81% 차지함
 - 120다산콜은 보건소관련 안내서비스 제공, 의료분야 적극 건강상담 미흡
 - 보건소 관련 일반문의는 데이터베이스 활용, 그 외 의료관련은 서울응급의료정보센터(1339)로 연계함

〈 상담내역, '11년 〉

- **서울응급의료정보센터 : 436,025건**
 - 일반상담 : 병의원·약국안내 256,818건 >응급·질병상담 176,140>기타 2,617
 - 전문의상담 : 38,404건(내과 10,134건) 소아과 8,293건 > 응급의학 3,786건 순임)
- **서울종합방재센터(119) : 3,900,387건**
 - 구급 444,781 > 구조 49,365 > 화재 25,336 > 위치추적 37,458 등
- **120다산콜 : 1,179,6301건**
 - 실적 : 11,796,301건(시정 7,846,408건/ 구정 3,949,893건)
 - 의료관련 상담 : 685,393건(보건소 18종 635,393건/ 그 외 의료정보 50,000여건)

Ⅲ 필요성

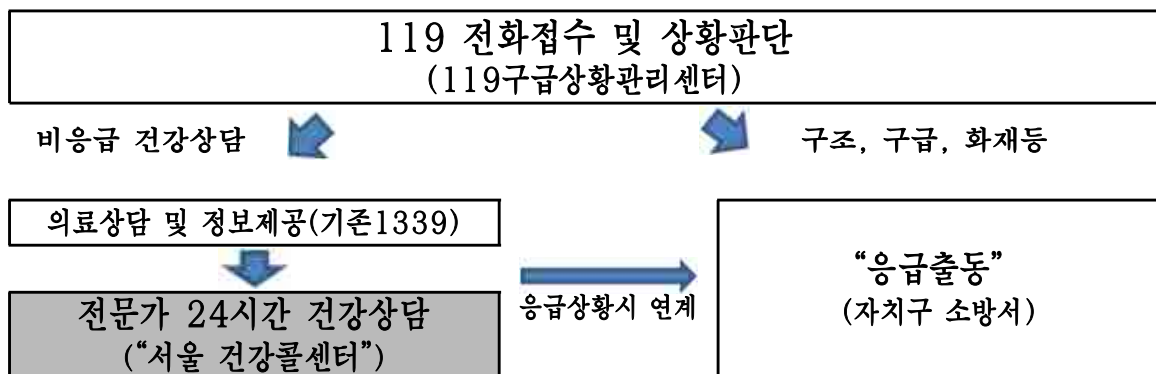
- **시민들이 건강에 대해 전문가에 의한 의학상담 정보접근이 취약함**
 - 민간의료기관의 짧은 진료시간 및 상담부재로 인한 전문적 건강상담 기회 적음
 - 120 다산콜 및 119는 전문가에 의하여 장시간 소요되는 건강상담 등 수행 위한 인력, 정보 등 체계적인 기반 마련이 미흡한 실정임

- 특히, 야간·휴일 전문가 의료상담 체계가 없어 응급실 이용 등 부적절한 의료이용 증가함
 - 만성질환자의 추가적인 의료기관 이용 및 질병 중증도 상담이 어려워 응급의료기관 방문으로 시간적 경제적 낭비 초래
 - 검증되지 않은 의료정보로 부적절한 약물이용이나 의료이용 증가
 - 인터넷이나 다양한매체의 부정확한 의료정보로 인해 건강위협 사례 발생 등
- “서울건강콜센터”를 통해 전문적 건강정보서비스 제공을 함으로써 시민의 365일 의료접근성을 향상시키고자 함

IV 추진 방향

- 서울건강콜센터를 119구급상황센터 내 설치 운영
- “119”로 접수된 전화는 응급과 비응급으로 분류
- 비응급은 우선 기존 1339 상담원의 상담 후 전문상담은 의사에게 연결
- 의료분야 전문성을 고려하여 전문기관에 위탁운영

V 운영 체계도



- 119를 통한 전화접수후 상황판단(응급, 비응급)에 따른 환자분류
- 비응급 관련 기본상담(기존1339)와 전문상담(서울건강콜센터) 실시
- 구조 구급 화재 등 응급상황은 119를 통한 즉시 응급출동
- 온라인 상담을 통한 실시간 전문의 상담

□ “서울 건강콜센터” 설치

- 장 소 : 서울종합방재센터(119) 지하 2층 “회의실”(54㎡)
 - ※ 재해대책본부상황실(현,지하1층)의 본청 이전 후 동 상황실로 이전 (총 93.86㎡ - 상황실 68.86㎡, 휴게실 25㎡)
- 장비 및 시설 설치
 - 전문상담부스와 사무장비 설치
 - ※ 서울건강콜센터와 외국인 의료상담요원 자리 확보
 - 119 전화와 응급정보 관련 통신장비 마련
 - 상황실과 휴게실 마련
- 소요예산 : 150,000천원
 - ※ 서울종합방재센터와 건강콜 설치 업무협약(4회) : 3.14/3.28/4.5/5.17

□ 24시간 전문가 건강상담위한 “서울 건강콜센터” 운영

○ 사업개요

- 장 소 : 서울종합방재센터(119)내 서울건강콜센터
- 운 영 : 전문기관에 선정 운영
- 내 용 : 24시간 365일 전문가 건강상담 및 의학상담

○ 응급과 건강상담관련 전문성 있는 의료기관 공모 선정 운영(시립병원포함)

○ 위탁내용

- 24시간 365일 전문가 건강상담 및 의학상담 서비스 제공
 - 오프라인 상담(전문의 6명) : 필수분야 (응급의학, 가정의학, 소아과)
 - 온라인 상담(전문의 8명)은 필수·비필수 분류하여 전문의 축탁 상담
 - 필수분야 (내과, 신경과, 산부인과, 정형외과)
 - 비필수분야 (비뇨기과, 안과, 이비인후과, 정신과, 피부과 등)
- 서울시 대표 건강식품 분야(<http://health.seoul.go.kr>) 홈페이지 통한 온라인상담 실시
 - 건강에 대한 전반적인 분야에 대해 상근전문의, 축탁전문의 통한 온라인 상담

- 서울 건강콜센터 상담환경에 맞는 건강상담용 표준상담DB 신규 구축
 - 응급의료정보센터(1339), 서울종합방재센터(119) 등 의료상담 DB 활용
 - 그 외 건강상담 관련 필요한 신규 상담DB 등 매뉴얼 마련
 - 전문인력 확보
 - 응급의학과, 가정의학과 등 전문의와 동분야에 근무경험 간호사 선발 우대 등
 - 24시간 전문의 상담체계 유지를 위한 상근 및 비상근 최소 인력 확보
 - 총18인 : 상근10인(전문의6, 간호사 3, 행정1), 비상근 8명(전문의8명)
 - 상근(10인) : 전문의 6(필수분야 건강상담), 간호사(온라인상담, 데이터관리, 백업 등), 행정1(행정처리)
 - 비상근(8인) : 일부 필수분야 상담(가정의학과, 응급의학과 소아과 제외한 전의료분야)
 - 인력에 대한 교육 및 사업 실적 관리
 - 건강상담과 관련한 업무교육(응급처치, 질병상담, 건강보험 등)
 - 상담프로그램 활용을 위한 전산교육
 - 건강상담 응대실습 : 교육생간 역할 연기 등
 - 각종 상담결과의 체계적이고 주기적 보고 등
 - 서비스 질과 시민 만족도에 대한 모니터링을 통한 질 관리
 - 내·외부 평가 및 모니터링 실시
- **소요예산** : 500,000천원

VI 소 요 예 산

- **총 소요예산** : 675,000천원
 - **서울건강콜센터 설치비** : 150,000천원
 - 시설비 : 20,000천원
 - PC 및 통신장비, 사무기기 구매 : 130,000천원
 - **서울건강콜센터 운영** : 500,000천원
 - 인건비(상근 10명 비상근 8명) 374,500천원
 - 사업비 125,500천원(교육질관리 6,800천원 / 사무관리비 등 57,500천원)
 - **사무관리비(야간·휴일 클리닉운영관련 홍보비 포함)** : 25,000천원
 - 지하철, 버스 홍보물 제작비 22,500천원
 - 간담회, 자문회의 등 2,500천원

※ '12년 예산 야간·휴일클리닉 운영 2,675,000천원 중 서울건강콜센터설치와 운영으로 675,000천원 전용과 재배정(야간·휴일진료센터 운영은 별도 방침수립)

(단위 : 백만원)

예산과목				예산액	변경 요구액		변경 후 예산액
정책사업	단위사업	세부사업	편성목/통계목		증	감	
공공보건 의료분야 대시민서비스 수준향상	지역보건 의료강화	보건소 야간·휴일 클리닉 운영	자치단체경상보조	2,675	-	675	2,000
			시설비	0	150	-	150
			민간경상보조	0	500		500
			사무관리비	0	25		25

- 서울건강콜 구축을 위한 시설비(150백만원)는 전용후 서울소방재난본부에 재배정
 - 전문기관에 서울건강콜 운영을 위한 민간경상보조(500백만원)로 전용
 - 야간·휴일 클리닉 및 서울건강콜 운영 홍보를 위한 사무관리비(25백만원)로 전용 사용함
- ※ 외국인상담 서비스 사업(기존 1339 위탁운영) 포함하여 수행가능한 기관으로 공모할 계획임

VII 향 후 계 획

- 추진계획 방침 : '12. 06
- 운영기관 공모 : '12. 06
- 운영기관 선정 심의 : '12. 07
- 서울건강콜센터 설치 : '12. 07
- 교육 및 매뉴얼 마련 : '12. 07 ~ 08
- 서울건강콜센터 운영 : '12. 08
- 모니터링 : '12. 11
- 운영정산 : '13. 01

VII 행 정 사 항

- 사업수행기관 공모 후 선정
- 야간·휴일 클리닉 예산 전용 및 재배정 : 예산과 협조
- 서울 건강콜센터 및 외국인응급상담 통합운영 공간 확보 : 도시안전과, 총무과 협조 요청

※ 『119구급상황관리센터 설치 및 통합상황실 운영계획』

- 서울소방재난본부 소방행정과-15154('12.5.22, 행정제2부시장방침)