

실명제 사업내역서

사업실명제 등록번호	2021-07	담당부서 작성자	상담접수팀 (이종민/02-6210-0052/ okbell@k-medi.or.kr)
정 책 명	의료분쟁 상담 사업		
사업개요 및 추진경과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 추진배경: 환자 및 의료인 등 의료사고 당사자를 대상으로 상담서비스를 제공하여 사전 갈등 해소, 의료분쟁 조정·중재 제도 및 접수 연계 ○ 추진기간: 2012. 4. ~ 계속 ○ 총사업비: 37,500천원('21년 기준) ○ 주요내용 <ul style="list-style-type: none"> - 의료분쟁에 대한 상담으로 다양한 정보 제공 ○ 추진경과 <ul style="list-style-type: none"> - 2012. 04. 의료분쟁 전문 상담센터 구축 - 2012. 04. 「상담센터 운영요령」 제정 - 2012. 05. 법무부 외국인종합안내센터와 전용회선 구축 - 2013. 05. 의료분쟁 상담사례집 발간 - 2014. 03. 외국인 상담 및 접수기반 구축 - 2014. 06. 전국 대표번호(1670-2545) 도입 - 2015. 12. 의료분쟁 상담사례집 증보판 발간 - 2016. 04. 해피콜 서비스 실시 - 2016. 10. 114전화번호안내서비스센터와 업무협약 체결 - 2017. 12. 해피콜 서비스 확대 실시 - 2018. 07. 상담센터 직영 운영 및 상담사 직접 고용 - 2018. 07. 의료분쟁 대응 매뉴얼 「함께 풀어요 의료분쟁」 발간 - 2018. 09. 상담체계화를 위한 「실전 상담 스크립트」 마련 - 2018. 12. 외국인을 위한 의료분쟁 대응 매뉴얼 발간 - 2019. 02. 의료분쟁 대응 매뉴얼 e-book 제작·배포 - 2019. 09. 상담·접수인력 통합운영 실시 - 2020. 09. 감염병 예방을 위한 고객상담실 투명가림막 설치 		

<p>사업수행자 (관련자 및 업무분담 내용)</p>	<p>○ 사업 관련자</p> <table border="1" data-bbox="459 293 1350 584"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>성명</th> <th>직급</th> <th>수행기간</th> <th>담당업무 (업무분담 내용)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>센터장</td> <td>김영미</td> <td>2급</td> <td>'19.9.1.~현재</td> <td>상담센터 운영 총괄책임</td> </tr> <tr> <td>팀장</td> <td>이종민</td> <td>4급</td> <td>'19.9.1.~현재</td> <td>상담센터 운영 기획 및 관리</td> </tr> </tbody> </table>	구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)	센터장	김영미	2급	'19.9.1.~현재	상담센터 운영 총괄책임	팀장	이종민	4급	'19.9.1.~현재	상담센터 운영 기획 및 관리									
구분	성명	직급	수행기간	담당업무 (업무분담 내용)																					
센터장	김영미	2급	'19.9.1.~현재	상담센터 운영 총괄책임																					
팀장	이종민	4급	'19.9.1.~현재	상담센터 운영 기획 및 관리																					
<p>다른 기관 또는 민간인 관련자</p>	<p>○ 해당 없음</p>																								
<p>추진실적</p>	<p>○ 의료중재원 연도별 상담현황 ('18.1.1. ~ '20.12.31. 기준, 단위: 건)</p> <table border="1" data-bbox="459 931 1350 1317"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>합계</th> <th>방문</th> <th>인터넷</th> <th>우편</th> <th>유선</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2020년</td> <td>56,574</td> <td>1,553</td> <td>4,838</td> <td>1,030</td> <td>49,153</td> </tr> <tr> <td>2019년</td> <td>63,938</td> <td>2,755</td> <td>4,074</td> <td>328</td> <td>56,781</td> </tr> <tr> <td>2018년</td> <td>65,176</td> <td>2,161</td> <td>2,867</td> <td>209</td> <td>59,939</td> </tr> </tbody> </table>	구분	합계	방문	인터넷	우편	유선	2020년	56,574	1,553	4,838	1,030	49,153	2019년	63,938	2,755	4,074	328	56,781	2018년	65,176	2,161	2,867	209	59,939
구분	합계	방문	인터넷	우편	유선																				
2020년	56,574	1,553	4,838	1,030	49,153																				
2019년	63,938	2,755	4,074	328	56,781																				
2018년	65,176	2,161	2,867	209	59,939																				