

실명제 사업내역서

사업실명제 등록번호	2026-07	담당부서 작성자	상담접수부 (이근창/02-6210-0121/ kch750321@k-medi.or.kr)
정 책 명	의료분쟁 상담 사업		
사업개요 및 추진경과	<ul style="list-style-type: none"> ○ 추진배경: 대국민 상담서비스 제공으로 의료분쟁 갈등 해소, 조정제도 안내 및 접수 연계 ○ 추진기간: 2012. 04. ~ 계속 ○ 총사업비: 26,600천 원('26년 기준) ○ 주요내용: 의료분쟁에 대한 상담으로 다양한 정보 제공 ○ 추진경과 <ul style="list-style-type: none"> - 2012. 4. 「상담센터 운영요령」 제정 - 2012. 5. 법무부 외국인종합안내센터와 전용회선 구축 - 2013. 5. 2012 의료분쟁 상담사례집 발간 - 2014. 3. 외국인 상담 및 접수기반 구축 - 2014. 6. 전국 대표번호(1670-2545) 도입 - 2015. 12. 2015 의료분쟁 상담사례집 발간 - 2016. 4. 해피콜 서비스 실시 - 2016. 10. 114전화번호안내서비스센터와 업무협약 체결 - 2017. 7. 「의료상담 서비스」 개시 - 2018. 7. 상담센터 직영 운영 및 상담사 직접 고용 - 2018. 7. 의료분쟁 대응 매뉴얼 「함께 풀어요! 의료분쟁」 발간 - 2018. 9. 상담체계화를 위한 「실전 상담 스크립트」 마련 - 2018. 11. 헬프데스크 「조정신청서 작성지원서비스」 시행 - 2018. 12. 외국인을 위한 의료분쟁 대응 매뉴얼 발간 - 2019. 2. 의료분쟁 대응 매뉴얼 e-book 제작·배포 - 2021. 4. 「야간유선상담서비스」 개시 - 2021. 12. 2022 의료분쟁 상담사례집 발간 - 2022. 6. 「상담센터 운영요령」 폐지 - 2022. 12. 의료분쟁 상담 표준화 연구용역 수행 - 2023. 4. 홈페이지 챗봇 응답시스템 도입 - 2023. 7. 의료분쟁상담 표준답변·이력표준안 도입 		

	<ul style="list-style-type: none"> - 2023.11. 외부 전문가 서비스 품질진단 용역 실시 - 2024. 2. 조정신청서 별지 개선 - 2025. 6. 법률상담 업무 부서 일원화 - 2025. 12. 상담 시스템 신규 교체 - 2025. 12. AI 상담가이드 신규 구축 																								
<p>사업수행자 (관련자 및 업무분담 내용)</p>	<p>○ 사업 관련자</p> <table border="1" data-bbox="426 517 1423 763"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>성명</th> <th>직급</th> <th>수행기간</th> <th>담당업무(업무분담 내용)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>본부장</td> <td>정연숙</td> <td>조사직(가급)</td> <td>'26.1.1.~현재</td> <td>상담센터 운영 총괄책임</td> </tr> <tr> <td>부장</td> <td>이근창</td> <td>3급</td> <td>'24.9.4.~현재</td> <td>상담센터 운영 기획 및 관리</td> </tr> </tbody> </table>	구분	성명	직급	수행기간	담당업무(업무분담 내용)	본부장	정연숙	조사직(가급)	'26.1.1.~현재	상담센터 운영 총괄책임	부장	이근창	3급	'24.9.4.~현재	상담센터 운영 기획 및 관리									
구분	성명	직급	수행기간	담당업무(업무분담 내용)																					
본부장	정연숙	조사직(가급)	'26.1.1.~현재	상담센터 운영 총괄책임																					
부장	이근창	3급	'24.9.4.~현재	상담센터 운영 기획 및 관리																					
<p>다른 기관 또는 민간인 관련자</p>	<p>○ 해당 없음</p>																								
<p>추진실적</p>	<p>○ 최근 3년간 연도별 상담현황</p> <p style="text-align: right;">(단위: 건)</p> <table border="1" data-bbox="426 1003 1423 1391"> <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>2025년</td> <td>62,594</td> <td>1,673</td> <td>3,850</td> <td>1,471</td> <td>55,600</td> </tr> <tr> <td>2024년</td> <td>52,589</td> <td>1,536</td> <td>2,076</td> <td>1,356</td> <td>47,621</td> </tr> <tr> <td>2023년</td> <td>54,222</td> <td>1,441</td> <td>1,738</td> <td>2,493</td> <td>48,550</td> </tr> </tbody> </table>	구분	합계	방문	인터넷	우편	유선	2025년	62,594	1,673	3,850	1,471	55,600	2024년	52,589	1,536	2,076	1,356	47,621	2023년	54,222	1,441	1,738	2,493	48,550
구분	합계	방문	인터넷	우편	유선																				
2025년	62,594	1,673	3,850	1,471	55,600																				
2024년	52,589	1,536	2,076	1,356	47,621																				
2023년	54,222	1,441	1,738	2,493	48,550																				