실명제 사업내역서

<table>
<tr><td>사업실명제
등록번호</td><td>2019-07</td><td>담당부서
작성자</td><td>고객지원센터 상담접수팀
(이종민/02-6210-0052
/okbell@k-medi.or.kr)</td></tr>
<tr><td>정 책 명</td><td colspan="3">의료분쟁 전문상담 사업</td></tr>
<tr><td>사업개요
및
추진경과</td><td colspan="3">○ 추진배경: 환자 및 의료인 등 의료사고 당사자를 대상으로 전문 상담 서비스를 제공하여 사전 갈등 해소, 의료분쟁 조정 · 중재 제도 및 접수 연계
○ 추진기간: 2012.4. ~ 계속
○ 총사업비: 36,492천원('19년 기준)
○ 주요내용
- 의료분쟁에 대한 고품질의 전문상담으로 다양한 정보 제공
○ 추진경과
- 2012. 4. 의료분쟁 전문 상담센터 구축
- 2012. 5. 법무부 외국인종합안내센터와 전용회선 구축
- 2013. 5. 의료분쟁 상담사례집 발간
- 2014. 6. 전국 대표번호(1670-2545) 도입
- 2015. 12. 의료분쟁 상담사례집 증보판 발간
- 2016. 4. 해피콜 서비스 실시
- 2016. 10. 114전화번호안내서비스센터와 업무협약 체결
- 2017. 7. 각하사건 서비스(의료), 심리상담 서비스 제공
- 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. 12. 외국인을 위한 의료분쟁 대응 매뉴얼 발간
- 2019. 2. 의료분쟁 대응 매뉴얼 e-book 제작 · 배포</td></tr>
<tr><td>사업수행자
(관련자 및
업무분담 내용)</td><td colspan="3">○ 사업 관련자
<table><tr><th>구분</th><th>성명</th><th>직급</th><th>수행기간</th><th>담당업무
(업무분담 내용)</th></tr><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></table></td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>다른기관 또는
민간인 관련자</td><td>○ 해당 없음</td></tr>
<tr><td>추진실적</td><td>○ 의료중재원 연도별 상담현황
('17.1.1. ~ '19.8.31. 기준, 단위: 건)
<table><tr><th>구분</th><th>합계</th><th>일반상담(전화)</th><th>전문상담
(방문, 인터넷 등)</th></tr><tr><td>2019년.8월말</td><td>43,845</td><td>33,684</td><td>10,161</td></tr><tr><td>2018년</td><td>65,176</td><td>52,535</td><td>12,641</td></tr><tr><td>2017년</td><td>54,929</td><td>45,542</td><td>9,387</td></tr></table></td></tr>
</table>