

 한국의료분쟁조정중재원			보 도 참 고 자 료		
담당부서	정보운영부		배 포 일	2026. 1. 6. / (총 2매)	
부 장	유기홍	02-6210-0111	배 포 부 서	최윤애	02-6210-0229
주 임	이민규	02-6210-0112	예 방 교 육 부	박은혜	02-6210-0162

생성형 시 기반 상담 플랫폼 구축 완료.. “더빠르고 정확하게, 의료분쟁 상담 서비스 혁신”

- 의료분쟁 관련 분야에 특화된 언어모델 기반 생성형 AI 도입, 공공AX선도

- 한국의료분쟁조정중재원(원장 박은수, 이하 ‘의료중재원’)은 지속적으로 증가하는 의료분쟁 상담 수요와 전문성 및 일관성 강화를 위한 ‘AI기반 상담 플랫폼’을 성공적으로 구축 완료하고, 본격적인 운영에 들어간다고 밝혔다.
- AI기반 상담 플랫폼은 복잡한 의료분쟁 상담과정에서 활용 가능한 표준 지침으로, 음성인식(STT), 검색증강생성(RAG), 경량대규모언어(sLLM) 기술을 기반으로 상담콜(APP)과 유기적 연동을 통하여 의료분쟁 관련 법·제도·판례·상담메뉴얼 등 공신력있는 자료를 기반으로 상담의 흐름과 기준을 체계화한 것이 특징이다.
- 의료중재원은 그동안 방문·온라인·전화 상담을 통해 의료분쟁 사건의 경위 파악, 조정·중재 대상 여부 검토, 제도 및 절차 안내 등 핵심적인 역할을 수행해 왔다.
- 다만, 최근 의료분쟁 상담 건수와 사안의 복잡성이 동시에 증가하면서 상담사의 업무 부담 가중과 상담 품질의 편차가 주요 과제로 대두돼 왔다. 실제로 온라인 상담 건수는 2023년 1,738건에서 2024년 2,076건으로 약 19.5% 증가하는 등 상담 수요는 지속적인 증가 추세를 보이고 있다.

- 이에 의료중재원은 ‘AI 상담 가이드 시스템 구축’ 및 ‘노후 상담 콜시스템 교체’ 사업을 추진하여, AI기반 상담 플랫폼을 구축하고, 국민에게 보다 신속하고 일관된 상담 서비스 제공을 위한 기반을 마련하였다.
- 생성형 AI기반 상담플랫폼은 STT(Speech-to-text)기술을 활용하여 상담음성을 실시간 텍스트로 변환하고, RAG(Retrieval-Augmented Generation) 구조를 통하여 의료분쟁 관련 법령, 선행 상담 사례 및 판례 등 사전에 구축된 의료분쟁관련 지식 데이터베이스에서 필요한 정보를 검색 및 연계하였으며, sLLM(Small Large Language Model)을 통하여 상담내용을 자동요약하고, 맞춤형 답변 및 상담 가이드를 제공한다.
- 또한, 내부 임직원 대상으로 문서 관리 및 검색, 데이터분석 등 업무 효율성 극대화를 위한 생성형 AI기반 업무지원 챗봇을 도입하여 공공기관의 인공지능 및 디지털 전환의 표준을 제시하고 선도하였다.
- AI기술 도입에 따른 오류 가능성과 윤리적 문제를 고려해, 검증된 데이터만을 적용하고, 외부 인터넷과 완전히 분리된 온프레미스 AI 환경을 구축해 민감한 의료 정보와 상담 데이터를 안전하게 처리할 수 있도록 보안성을 강화하는 등 공공기관에서 요구되는 공정성·책임성을 강화하였다.
- 박은수 원장은 “의료분쟁 상담업무의 효율성을 높이는 동시에, 전문성과 일관성을 한층 강화하고, 국민이 의료분쟁제도를 보다 쉽게 이해하고 접근하며, 신뢰받는 의료분쟁 서비스를 제공하기 위하여 지속적으로 노력하겠다” 라고 말했다.
- 한편 의료중재원은 의료분쟁 AI 활용 데이터를 지속적으로 축적·분석하여 의료분쟁 예방을 위한 정책연구 및 상담 서비스를 개선하고, 상담사 개인의 경험이나 숙련도에 따라 발생할 수 있는 상담 편차를 최소화하는 등 국민에게 보다 신뢰도 높은 상담 서비스를 제공할 수 있을 것으로 기대하고 있다.