



행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터

# 희망의 목소리

보건복지콜센터 “희망의 전화 129”가 “행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터 희망의 목소리”라는 소식지로 매일 여러분을 찾아가고 있습니다.

129보건복지콜센터 상담원의 진솔한 이야기와 국민의 생생한 목소리를 소식지를 통해 들어보세요.

전 국민이 129를 기억하는 그 날까지!!

보건복지콜센터 직원일동



보건복지콜센터





행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터

# 희망의 목소리

## C o n t e n t s

### 1. 상담수기

'안타' 한 방으로 무더위 날려 보내기      손지현(사회복지정책상담팀)      1

### 2. 에세이

사람이 꽃보다 아름다워      이정혜(위기대응상담팀)      3

### 3. 상담원 시

당신은 참 좋은 상담원입니다.      조수진(보건의료정책상담팀)      5  
보건복지부 129      윤서은(인구정책상담팀)      7

### 4. 보건복지정보

1. 저소득층의 중증질환 치료비를 지원해 드립니다!      8  
2. 여름 휴가철, 해파리 조심하세요!      10

### 5. 129소식

이달의 행사 및 활동      12  
상담원 교육 / 우수상담원      14





# ‘안타’ 한 방으로 무더위 날려 보내기



손지현  
| 사회복지정책상담팀 |

나는 보건복지콜센터 상담원으로서 약 2년 전부터 정기적으로 독거노인 안부전화 봉사활동에 참여하고 있다. 꾸준히 어르신들께 연락을 드리는 2년이라는 세월이 길다고 하면 긴 시간이겠지만 아직까지 서로의 진심을 나누기는 조금 어려울 때도 있다.

단순히 안부전화에서 그치는 것이 아니라 친손녀처럼 친근하게 다가가고 싶어서 어르신들이 거주하시는 지역의 소식을 찾아보기도 하고, 예방접종 일정을 잊지 않고 기억해서 전달해 드리기도 한다.

안부전화로 만나는 어르신 중, 유독 나와 취미가 잘 맞는 분이 계신다.

전화를 드릴 때 마다 TV 대신 신문이나 소설을 읽고 계시고, 복지관이나 노인정보다는 집에서 피아노를 연주하고 계시는 80대 할머니.

나 또한 밤새 추리소설에 빠져 살았던 적이 있어서 서로의 추천 도서를 공유하기도 하고, 교양서적을 주로 읽으시는 할머니의 좋은 말씀을 듣고 마음의 양식으로 삼기도 한다. 그리고 올해부터는 피아노를 연주하시는 어르신처럼, 나도 비올라를 배우기 시작해서 서로 클래식 이야기도 나누며 취미활동을 하는 데 있어서 가장 좋은 친구가 되었다.

가끔 나의 노후생활에 대해 상상을 할 때면, 이 어르신을 본받아 여유를 즐기고 싶다는 생각을 하게 된다.

그런데 언제나 나긋한 음성으로 대화를 해오던 중, 올해 들어서 할머니님의 목소리가 조금씩 커지기 시작했다. 평소와 다른 할머니님의 분위기에 무슨 큰일이 난 건 아닌지... 걱정스러운 마음에 여쭙보니 그 이유는 메이저 리그에 진출한 류현진 선수의 활약상 때문이었다.

한국에서 활동할 때도 '괴물'이라는 별명을 가질 정도로 유명했었는데, 모든 야구선수의 꿈이라고 불리는 메이저리그에서도 그 명성을 이어갈 정도로 눈에 띄는 모습을 보이고 있어 어르신도 응원을 하시는 것이었다.

언제나 음악을 듣고 책을 읽으며 정적인 취미활동을 즐기시던 할머니님이 이렇게까지 신바람나게 메이저리그 소식을 전해주시다니! 굉장히 신기하기도 하고 할머니님의 열정이 대단해보였다. 류현진 선수뿐만 아니라, 추신수 선수 이야기까지 하시면서 한국 선수들의 활약을 자랑스러워하시고, 친손자처럼 귀여워하시는 할머니님의 모습을 상상하니 나까지 기분이 좋아지고 흐뭇해졌다.

특히나 한국에서와는 달리 투타로 맹활약하는 류현진 선수의 안타소식이 전해졌을 때는, 덕분에 살맛이 난다며 호탕하게 웃으시기까지 하셔서 그 기운 덕에 무더위도 도망갈 것 같다는 생각이 들었다. 나 또한 스포츠 중에서는 야구를 가장 좋아하기 때문에 국내 소식도 같이 나누면서 어르신과 같이 취미를 즐기고 있다. 자칫 무기력해지기 쉬운 여름, 먼 이국에서 전해오는 기쁜 소식을 손꼽아 기다리시며 생활의 활력을 얻고 계시는 어르신을 보니 나 또한 저절로 힘이 난다.

보통 연세가 많은 어르신들과 대화를 할 때면 조금 더 조심스러워지고 건강이나 드라마 얘기에만 치우치거나 일부러 이야깃거리를 찾기에 바빴는데, 순전히 나의 착각이었던 것 같다. 오히려 더 넓은 시각으로 세상을 보시기 때문인지 같은 뉴스를 보더라도 다양한 해석을 하시는 어르신께 언제나 배우는 자세로 안부전화를 드리고 있다.

어서 빨리 류현진 선수의 안타 소식이 전해져서 어르신의 시원한 웃음소리를 다시 듣기를 바란다.



# 사람이 꽃보다 아름다워



이 정 혜  
| 위기대응상담팀 |

보건복지콜센터 위기대응상담팀은 365일 24시간 교대를 하는 근무의 특성상 밤잠도, 명절이나 공휴일에 가족이나 친구를 만나는 것도 샌드위치 연휴를 보내는 것도 참 어렵습니다. 특히 상담을 하는 중에 만나는 많은 고객들도 자살 등 정신건강 상담이나 아동·노인 학대 등 위급한 순간에 도움을 필요로 하는 고객이다 보니 어느 날부터인가 우리 팀의 일상은 평범함보다는 특수한 상황들이 더 익숙하기만 합니다.

특수한 상황이란 주말 근무에 열지 않는 식당 때문에 어디서 밥을 먹어야 할까라는 근무 형태에 따른 소소하고 작은 불편함부터 고객의 죽고 사는 문제를 상담원이 신이 되는 듯 결정해할 것만 같은 긴장감까지 참으로 다양하게 다가옵니다.

그런 일상에 지칠 때는 상담원도 사람이라 고객의 힘든 감정에 전이되어 그 마음을 담을 수도 버릴 수도 없어 목 놓아 울고 싶을 때도 있고, 모든 것을 버리고 도망가고 싶은 충동이 들 때도 있습니다. 가끔은 그런 상황들을 견디다 못해 상담원 스스로의 정체감을 혼동할 때도 있습니다.

누군가가 말한 상담자는 일종의 그릇과 같다는 말처럼 수십 명의 고객을 담고자 노력하지만 담긴 고객마다 그릇에 흔적이 남겨지기 때문에 그릇이 넘칠 때도 그릇이 다칠 때도 있으니 생각만큼 그 모든 고객을 담는 것은 어렵고 힘이 듭니다.



이 때문에 위기대응상담팀의 상담원들은 각자 좋은 그릇이 되기 위해 부단히 노력합니다. 밤잠도 자지 못하고 얻은 평일 낮 황금 같은 휴식시간에 조금이라도 더 큰 그릇이 되고자 교육도 받고, 자격증 취득에 도전하기도 합니다. 어떤 상담원은 대학원을 다니면서 전문성을 좀 더 키우고자 애쓰기도 하고, 체력이 약해 고객이 말을 더 열심히 듣지 못한다는 생각이 드는 상담원은 요가와 등산 등 운동을 하기도 합니다. 때로는 상담자 자신의 문제 때문에 고객을 담지 못할까 하는 걱정애 스스로가 내담자가 되어 상담을 받기도 합니다. 상담원마다 방법은 다양하지만 목표는 한 가지! 힘들고 지친 고객들에게 가뭄에 단비처럼 잠시 쉬어갈 수 있는 오아시스 같은 그릇이 되기 위해 상담원 자신의 한계와 어려움을 극복하고자 한다는 것입니다.

지난 8년간 보건복지콜센터 위기대응상담팀에 근무하는 상담원들이 평범한 일상을 버리고 조금은 특별한 이곳을 지키고 있는 이유는 너무나 당연하지만 사람을 지극히 사랑하기 때문입니다. 상담원 자신만의 시간과 공간에서도 지쳐서 생각하고 싶지도 않을 그 순간도 사람에게 대한 관심과 애정이 그 누구보다 크기에 오늘도 위기대응상담팀을 지키고 있습니다.

오늘만큼은 어느 노래 제목처럼 위기대응상담팀 한사람 한사람이 꽃보다 아름다다는 이야기를 전하고 싶습니다.

‘누가 뭐래도 사람이 꽃보다 아름다워, 이 모든 외로움을 이겨낸 바로 그 사람. 누가 뭐래도 그대는 꽃보다 아름다워.’

노래와 온기를 품고 사는 바로 그대 바로 당신 우리 위기대응상담팀 화이팅!

# 당신은 참 좋은 상담원입니다.



조수진  
| 보건의료정책상담팀 |

힘들다고 도움을 요청하는 고객의 목소리에  
힘이 되어드리기 위해 많은 제도를 안내하고 종료된 통화 속  
더 알려드릴 내용은 없었는지 또 한 번 상담내용을 되뇌는

당신은 좋은 상담원입니다.

하루 종일 많은 고객들과의 상담으로 지쳐  
'오늘은 맛있는 저녁식사로 힐링하리라!' 라는 굳은 다짐 속에  
퇴근시간만 눈 빠지게 기다리다가도  
아쉬운 마음에 지침 한권 챙겨가는

당신은 좋은 상담원입니다.

불만을 토로하는 고객에게도 정성을 다해 응대하지만  
떨리는 가슴을 추스를 틈도 없이  
다시 한 번 마음을 가다듬고 고객에게 귀 기울일 줄 아는

당신은 좋은 상담원입니다.



힘들고 때론 화나가기도 한 고객의 목소리에  
말에도 표정이 있다는 소신으로  
전화기 너머 들리는 고객의 문의에  
마주보고 대화하는 듯 손짓 몸짓을 다해 답변하는 열정적인 모습에

당신은 좋은 상담원입니다.

오늘 지금 이 순간에도  
고객의 상황에 진정성을 갖고  
'죄송합니다. 안타깝습니다.'라고 함께 공감할 줄 아는

당신은 좋은 상담원입니다.



# 보건복지부 129



윤 서 은  
| 인구정책상담팀 |

보 : 보육에서 장사까지

건 : 건강검진에서 긴급복지 지원까지

복 : 복잡하고 선진화된 이 현대사회에서

지 : 지금 이 순간에도 도움의 손길이 필요하지만

부 : 부족한 지식과 잘못된 정보로 인해 위기에 놓인

1 : 1%의 국민도 찾아내어 필요한 지원제도를 알려주고자

2 : 이곳!! 보건복지부 129번이 있습니다.

9 : 구하라!! 그럼 얻을 것이다!!

도움이 필요하실 때 129번을 기억해 주세요.

## 저소득층의 중증질환 치료비를 지원해 드립니다!

### ♣ 중증질환 치료비 지원

- 중증질환자가 있는 저소득 가구의 과도한 의료비 부담을 덜어드리기 위해 본인부담액의 일부를 지원하는 신규 사업으로 2013년 8월 1일부터 한시적으로 운영합니다.
- ※ 4대 중증질환 보장성 강화 및 비급여 제도개선이 본격화되기까지 당장 어려움을 겪는 가구 우선 지원

### ♣ 지원 수준

- 본인부담액에 따라 2천만원 한도 내에서 의료비 구간별로 지원비율 차등 지원

본인부담액	300~500만원	500~1000만원	1000만원~
지원비율	50%	60%	70%

※ 최종 지원액 : 구간별 지원 비율을 적용한 금액의 합계

- 1회 지원 원칙(질병이 다른 경우 추가지원 가능)
- 선택진료비, 상급병실료 등 비급여 항목에 대해서도 지원합니다(특실 이용시 제외)

### ♣ 지원 대상자 선정기준

#### ■ 대상 질환

- 암, 심장, 뇌혈관, 희귀난치성 질환으로 인해 수술 또는 치료를 위해 입원 중인 경우
- 2013년 8월 1일 입원 중인 환자부터 적용

#### ■ 소득·재산 기준 및 의료비 부담수준

- 소득 수준별 지원대상이 되는 의료비 발생 수준

의료급여 수급자  
및 차상위계층

- 본인부담금이 150만원을 초과한 경우 지원

저소득가구  
(최저생계비 200% 이하)

- 본인부담금이 300만원을 초과한 경우 지원

의료비 과부담 가구  
(최저생계비 200~300%)

- 본인부담 의료비가 연소득의 20% 이상인 경우 중 별도의 심사를 통해 지원여부 결정

- 단, 소득 수준은 건강보험료를 기준으로 판단



〈 최저생계비 200%인 가구의 보험료 수준 〉

가구원 수	1인	2인	3인	4인
직장가입자	33,750원	57,670원	75,110원	91,380원
지역가입자	15,550원	48,990원	78,380원	102,210원

※ 보수 외 소득이 있는 경우 해당 소득을 보험료에 합산

- 고액 재산 및 고가차량 보유 가구는 제외
  - 재산과표기준 2억7천만원 이상자
  - 5년 미만의 3000cc 이상 자동차 보유자 등

♣ 신청 및 문의

- 기간 : 2013.8.1~12.31(예산 소진 시까지)
- 신청방법 : 입원 중인 환자(보호자, 대리인)가 국민건강보험공단 지사에 신청
  - ※ 의료비를 정산하고 퇴원한 후에는 신청 불가
- 구비서류 : 진단서, 입원확인서, 가족관계증명서, 개인정보 이용·제공 동의서, 행정정보 공동이용 사전동의서, 소득·재산 정보제공 동의서 등
- 문의 : 보건복지부 콜센터(129), 국민건강보험공단 고객센터(1577-1000) 또는 가까운 지사
  - 입원중인 병원 사회복지팀에도 문의 가능

♣ 유의사항

- 다른 의료비 지원사업에서 지원을 받은 경우 동 지원사업에서는 이미 지원받은 금액만큼 차감하고 남은 금액을 지원
- 신청자는 가구의 소득, 재산, 다른 지원금 수급 여부 등에 대해 성실히 신고하여야 하며, 지원 후 부정수급 확인시 환수할 수 있음
- 지원대상자가 입원 중에 신청한 경우만 지원하며, 퇴원한 이후에는 신청 불가
- 본 사업은 예산의 범위 내에서만 지원

## 여름 휴가철, 해파리 조심하세요!

- 해파리에 쏘였을 때는 쏘인 부위에 식초 세척 등 잘못 알려진 민간요법은 금지 -

■ 보건복지부는 최근 전남지역에 해파리 주의보가 발령됨에 따라 여름 휴가철을 맞아 바닷가를 찾는 피서객에게 해파리 쏘임 사고 주의와 해파리에 쏘였을 때 행동요령을 당부하였다.

■ 최근 전남지역에 대량 출현한 ‘보름달물해파리’는 이에 쏘일 경우, 쏘인 부위에 통증, 피부 발진 등 국소반응을 보이는 경우가 대부분이며, 민간요법으로 알려진 식초를 상처에 바르는 것은 금기이다.

\* 식초는 입방해파리(맹독성, 전신반응 유발)에만 사용가능하나 쏘인 상처를 보고 해파리 종류를 구분하기 어려움

○ 해파리에 쏘였을 때는 즉시 물밖으로 나와 본인 또는 일행이 안전요원에게 알려 다른 사람이 쏘이지 않도록 주변을 통제토록 하고 안전요원의 응급처치를 받아야 한다.

○ 쏘인 부위는 바닷물로 세척하되, 수돗물이나 생수, 알콜 등으로 세척하면 안되고, 쏘인 부위를 문지르거나 붕대로 감는 등 압박하면 안된다.

○ 세척 후 해파리 촉수가 피부에 남아있는 경우, 신용카드와 같은 플라스틱 카드로 조심스레 긁어서 제거하면 되는데, 이때에도 조개껍데기 등 오염된 물체를 사용하면 안된다.

■ 해파리에 쏘인 부위에 통증이 지속되거나 온 몸이 아프고 오심, 구토, 식은 땀, 어지럼증 등 전신 증상이 나타나는 경우에는 맹독성 해파리에 쏘였을 가능성이 있으므로 즉시 119에 신고하여 응급실에서 치료를 받아야 한다.

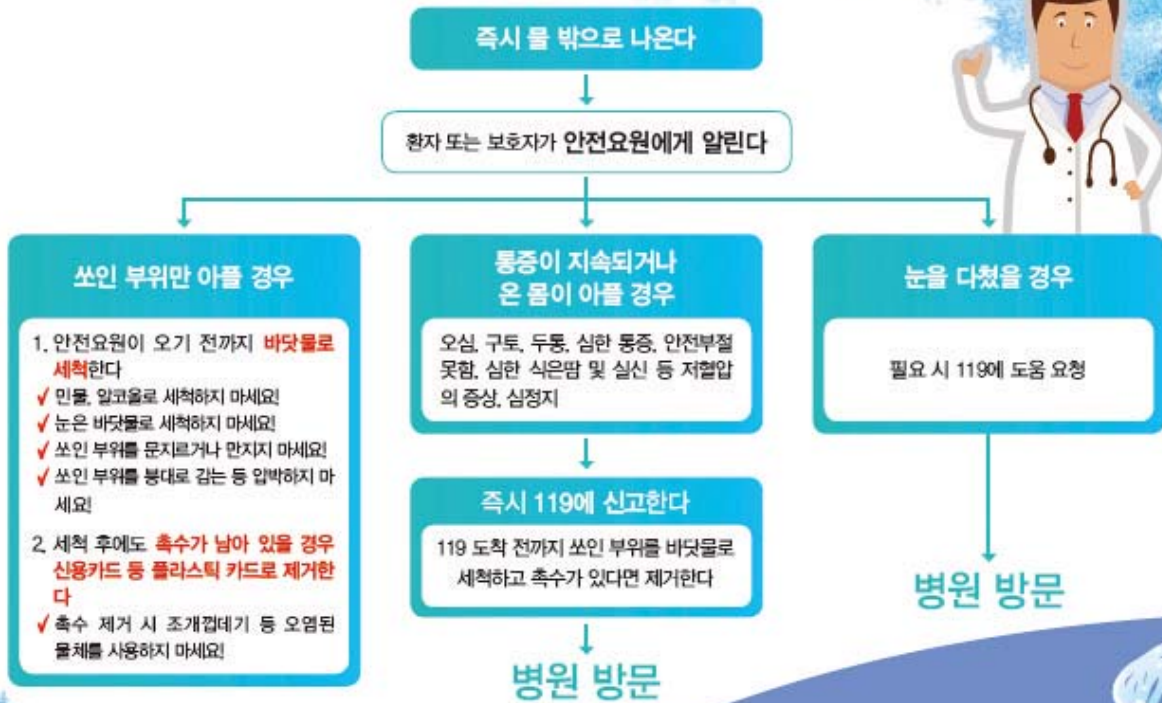
○ 해파리에 눈을 다쳤을 경우에도 안과 전문의의 진찰을 받는 것이 필요하다.

■ 보건복지부는 해파리 쏘임 사고를 예방하기 위해 바닷가에서 해파리를 발견하면 즉시 안전요원에게 신고하고, 죽은 해파리라도 만지지 않도록 하며 해변을 걸을 때는 신발을 신을 것을 당부하였다.

○ 또한 해파리가 자주 발견되는 곳은 피하도록 하고, 해변을 방문할 경우에는 국립수산과학원 홈페이지(www.nfrdi.re.kr)에서 해파리 위험지역을 확인할 수 있으므로 미리 숙지하여 해파리 쏘임 사고를 예방하고 안전한 피서를 즐길 것을 당부하였다.



# 해파리에 쏘였을 때



## 해파리 주의사항

✓ 해변으로 떠나기 전 국립수산물연구원(www.nfrdi.re.kr)의 '해파리속보'란을 통해 해파리 출현증 및 분포상황을 미리 미리 확인하세요!!

1. 해파리를 발견하면 즉시 안전요원에게 신고한다.
2. 해파리를 죽은 것이라도 절대 직접 만지지 않는다.
3. 해변을 걸을 땐 되도록 신발을 신는다.
4. 자주 발견되는 곳은 출입을 피하고 조심한다.  
(부유물, 거품이 많은 곳, 물의 흐름이 느려지는 만·항구)

수은 상승, 환경오염 등으로 인해 최근 해파리의 출몰이 많아지고 이에 따른 쏘임 사고도 증가하고 있어요. 작년 한해 총 2039건의 쏘임사고가 발생하고 그중 1건의 사망사고도 있었는데요. 해파리 쏘임 시 응급처치법과 해파리 주의사항을 미리미리 숙지하여 안전하고 즐거운 휴가 보내세요.

# 각종 행사 및 활동

정리정돈 우수상담원  
선발 프로모션



보건의료  
정책상담팀  
조수진



보건의료  
정책상담팀  
이채빈

사회복지  
정책상담팀  
박지수



사회복지  
정책상담팀  
변명숙

인구  
정책상담팀  
최경미



인구  
정책상담팀  
신민선

위기대응  
상담팀  
최경하



위기대응  
상담팀  
한주연



# 각종 행사 및 활동

소록도 방문



## 상담원 교육

일 자	교육내용	대상
7. 10	13년 하반기 달라지는 평가기준과 사례별 민원응대	보건의료정책상담팀 13명 사회복지정책상담팀 11명 인구정책상담팀 15명 위기대응상담팀 7명
7. 11	13년 하반기 달라지는 평가기준과 사례별 민원응대	보건의료정책상담팀 13명 사회복지정책상담팀 15명 인구정책상담팀 12명 위기대응상담팀 1명
7. 16 / 7. 23	중앙자살예방센터(동기면담, 인지행동치료)	위기대응상담팀 20명
7. 22	중증질환 재난적 의료비 한시적 지원사업	보건의료정책상담팀 24명 사회복지정책상담팀 9명 인구정책상담팀 9명 위기대응상담팀 1명

## 우수 상담원

### BEST 상담원

이윤진 (보건의료정책상담팀)  
송지나 (사회복지정책상담팀)  
조은희 (인구정책상담팀)  
소정란 (위기대응상담팀)

### JUMP UP

윤지혜 (보건의료정책상담팀)  
강설아 (사회복지정책상담팀)  
김효진 (인구정책상담팀)  
정미희 (위기대응상담팀)

### 129 기네스

상담건수 최다 : 노혜영 (인구정책상담팀)  
상담시간 최장 : 조정은 (사회복지정책상담팀)



