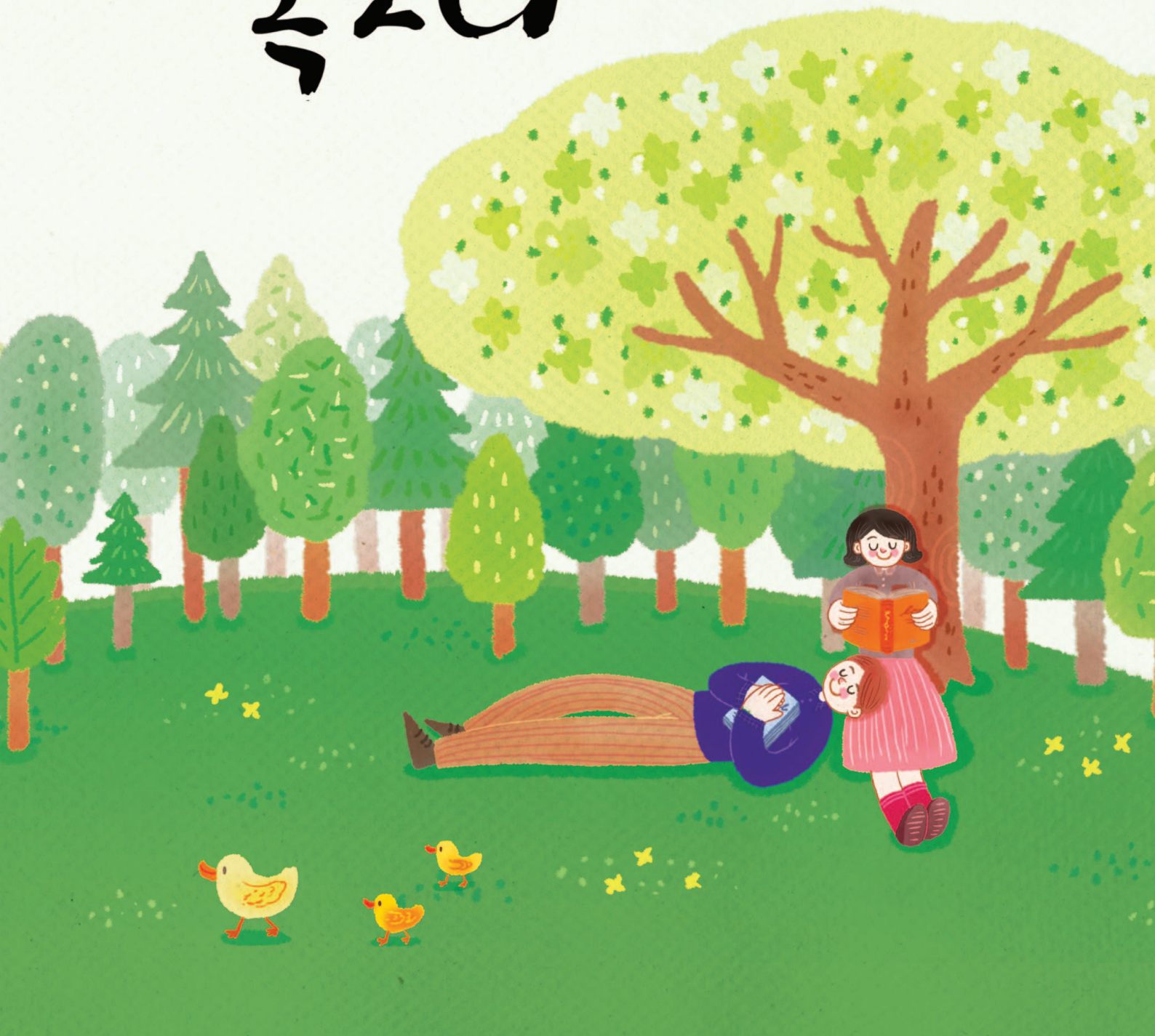
위험할 땐 119
힘겨울 땐 129
실직, 질병 등으로 생계가 어려울 땐 365일 24시간 보건복지콜센터

보건복지부 소방방재청

소식지 | Vol. 03 | March 2015

희망의 목소리

행복과 희망을 드리는
보건복지콜센터



희망의 목소리

행복과 희망을 드리는 보건복지콜센터

Contents

우리들의 이야기

1. '뒤'가 아닌 '위(胃)'를 돌아보는 시간
   유정윤(보건의료정책상담팀) 03

2. 처음 마음을 떠올리다
   박주희(인구정책상담팀) 05

3. 지난밤의 꿈!!
   이보미(위기대응상담팀) 07

이 달의 핫이슈

「장애인 활동지원 신청, 장애 3급으로 확대 실시」
–'15. 6. 1부터 활동지원 신청자격 확대 시행 및 응급안전서비스 제공 근거 마련 09

생생 정보통

2015. 2. 25.부터 금연치료를 건강보험에서 지원합니다. 11

129 소식

1. 2월 상담원 교육 14
2. 2월 우수 상담원 15

'뒤'가 아닌 '위(胃)'를 돌아보는 시간

보건의료정책상담팀
유정윤

얼마 전 나는 국가 암 검진 사업 대상자로 처음 위 내시경검사를 받았다.

평소 맵고 짠 음식이나 밀가루 음식도 거의 좋아하지 않고 게다가 술도 잘 마시지 않는 나로서는 위 검사를 꼭 해야 하나 싶었지만 나라에서 지원하는 무료검진이고 또 최초 검사다보니 한번 정도는 받아봐야겠다는 생각에 검진예약을 하였고, 내심 의사가 "위가 정말 깨끗하네요." 라는 이야기를 하겠지 라는 근거 없는 자신감을 가졌다.

구강마취를 시작하고 검사를 기다리는데 마치 여러 명과 함께 면접을 보는 것 같은 묘한 긴장감을 느끼며 나의 이름이 호명되기를 기다렸다.

간호사는 위 내시경검사를 위한 자세와 방법 그리고 검사시간은 5분정도 소요된다고 하였다.

내시경이 식도를 타고 들어가고 불과 2분이 지나기 전 의사는

"어~ 환자분, 위에 사마귀 같은 종양이 있어요, 이거 조직검사를 해야겠어요."

무엇이라~~ 사마귀 같은 종양이 !

순간 덜컥 겁이 났다. TV 방송에서 어떤 출연자가 속 쓰림 증상도 거의 없고, 소화불량도 전혀 없었는데 위암 진단을 받았다는 영상이 내 머리 속을 스쳐 지나갔고, 건강은 자신하는 것이 아니라는 어르신들의 이야기가 머릿속에 자꾸 맴돌아 검사가 빨리 끝나기만을 기도하였다.

암 진단을 받으면 수술과 치료받는 과정이 위 내시경 검사에 비할 것이 아닐 텐데... 그리고 고액의 의료비를 생각하니 식구들에게 큰 짐이 되는 것이 아닐까 걱정이 되기도 하였다.

다행히 얼마 뒤 나온 검사결과는 흔히 발생되는 종양이라고 하였고, 1년 뒤 다시 검사를 해보자고 하였다.

보건의료정책상담팀에서 근무하는 나는 하루에도 수없이 암 진단을 받았다고 어려움을 호소하고, 도움을 요청하시는 분들의 문의 전화를 받는다.

검사과정 중에 이상소견을 듣는 것만으로도 가슴이 철렁 내려앉고, 두려운 마음이 들었는데 암 진단을 받고 절실한 마음에 전화를 주시는 민원인들은 얼마나 힘드셨을까 하는 생각을 하니 그 동안 내가 너무 형식적인 안내만 해드렸던 것은 아닌지, 정말 진심을 다해 도움을 주고자 했는지 한 번 더 뒤돌아보게 되었고, 앞으로는 암 검진이나 의료비 지원사업에 대해 문의하시는 민원인들에게 어려운 상황을 이겨내실 수 있도록 더욱 따뜻한 안내와 위로를 해드려야겠구나 하는 생각이 들었다.

검사결과를 기다리며 걱정도 많이 했지만, 이번 검진이 주위 분들에 대해 더 겸손함을 가질 수 있는 기회였고, 나에게는 건강에 대해 다시 한번 점검하고, 또 건강한 삶이 얼마나 감사한 것인지 되돌아보는 소중한 시간이 되었던 것 같다.

처음 마음을 떠올리다

인구정책상담팀
박주희

2014년 3월 3일 입사. 어느새 입사 1년을 앞두고 있다.

대학을 갓 졸업한 3월에 이곳 보건복지콜센터에 입사했고, 사회생활에 대하여 아무것도 모르던 나에게 첫 직장인 보건복지콜센터는 모든 것이 신기하고 새롭기만 한 곳이었다. 신입교육을 받고, 첫 월급을 받고, 선배님들께서 가르쳐 주시는 대로 업무를 하며, 하루하루 상담을 하다 보니 어느새 1년이 훌쩍 지나가버렸다.

이른 아침, 바쁜 출근 시간 직장인들의 걸음걸이 속에 나도 함께하고 있음에 새삼 뿌듯하고 가슴이 벅차오를 때가 있다. 사실 세상을 잘 모르고 이제 갓 사회인이 된 내가 이러저러한 고충 속에 계신 민원인 분들을 응대하며 힘든 일도 많았고, 남몰래 눈물을 흘리기도 했다. 나보다 더 많은 경험과 어려움을 겪으신 분들께 이제 사회 초년생이 능숙하게 응대하기란 여간 어려운 일이 아니란 것을 느끼며, 그렇지만 그러한 부분들을 채우기 위해 나의 신입이라는 열정으로 더 열심히 공부하고 연습하고 일해 왔던 것 같다. 그래서인지 상담 후 민원인들께서 하시는 "도와줘서 고맙다", "친절하다"라는 인사 한마디가 더욱 달고 크게 느껴지기만 하다.

오늘도 출근길 사람들을 구경하며 회사를 향해 나선다.

어딘가를 향해 바쁘게 움직이는 사람들 그 일원 중에 나도 한명이 된 것 같아서 이런 것이 행복이 아닐까라는 생각이 든다. 내가 어딘가를 갈 수 있고, 반겨주는 나의 동료들이 있는 곳으로 간다는 것에 뭉클한 감정이 솟아오르기도 한다. 특히 지난해 단합을 목적으로 워크숍에 다녀온 것이 가장 기억에 남는다. 신입 직원으로서 우리 팀을 위해 처음으로 도움이 될 수 있다는 생각에 장기자랑을 밤새워 연습하고,

그 결과가 빛을 발해서(우리 팀 1등!) 참 행복했다. 밤새워 선배님들과 도란도란 얘기하며 서로의 속이야기도 많이 나누었던 밤이 된 것 같다. 앞으로도 이런 기회가 많이 있었으면 좋겠다고 생각한다.

시간이 지나면 처음과 같은 똑같은 마음을 갖기는 어려울 것이다. 마음대로 되지 않은 일들과 민원을 응대하는 일속에서 슬럼프에 빠지기도 할 것이고, 좌절을 느낄 때도 있을 것이다. 그러나 처음의 마음가짐은 기억할 수 있겠지 이른 아침, 바쁜 출근 시간 속 직장인들의 걸음걸이에 나도 함께하고 있음에 새삼 뿌듯하고 감사했던 마음. 내가 비록 경험이 없어서 모르는 게 많지만, 그래서 그 공백을 채우려고, 더 많은 분들에게 도움을 드리려고 열심히 공부했던 신입시절! 이 글을 쓰면서 다시 한 번 예전의 마음을 떠올리게 되니 감사한 마음이 생긴다.

더 열심히, 더 기쁜 마음으로 오늘도 내일도 파이팅!

지난밤의 꿈!!

위기대응상담팀
이보미

평소와 다름없이 자살상담을 진행하고 있었다. 아직 젊은 20대 가량의 여성은 이미 수차례 자살시도를 한 적이 있었고, 지금 커터 칼로 손목을 그었다는 말과 함께 탁하고 칼이 떨어지는 듯한 소리가 들렸다. 내 뒤에서 경찰 출동시키라는 소리와 함께 옆에 있던 선생님이 112에 신고를 하였다. 모든 게 갑작스럽게 흘러가 어리둥절하고 있는 사이 뒷문이 열리며 대상자가 커터 칼을 든 채 나를 향해 걸어오고 있었다. 어떻게 대처해야할지 몰라 양손으로 머리를 감싸고 둥글게 몸을 만 채 눈을 뜨니 어두컴컴한 방안이었다.

꿈이었다.

내 몸은 이미 땀으로 흠뻑 젖어 있었고 두근거리는 심장은 꿈이라는 안도감으로도 진정시킬 수 없었다. 거실로 나가 찬 물 한잔을 마시면 괜찮아질 것 같은 생각도 들었으나 이미 두려움에 지배당한 내 몸은 누운 자리에서 일어나는 것조차 할 수 없었다. 그저 떨리는 가슴을 부여잡고 오지 않는 잠을 청하는데 가쁜 숨을 내쉬며 공황발작이 일어나 너무 힘들다며 걸려온 전화가 생각났다.

위기대응상담팀에서 근무한지 두 달쯤 되었을 때였다. 울리는 벨소리에 조심스러운 마음으로 전화를 받으며 조금은 어색한 나와 달리 그는 익숙하다는 듯이 본인의 이야기를 시작했다. 10년 전 공황장애를 진단받아 병원치료와 상담을 병행하고 있으며, 3개월 전 지하철을 타려다 숨이 막혀 못 탈 것 같은 기분이 든 이후로 불안증상이 극에 달해 외출을 할 수 없다고 했다. 그러다 금일 갑작스럽게 불안하고 초조

하며 호흡곤란증상이 나타나 죽을 것 같은 기분이 들어 129로 전화했다고 했다.

나는 약을 잘 먹고 있는지 확인하고 평소 공황발작이 오면 어떻게 대처했는지 물었다. 그는 컴퓨터 게임을 하거나 지인과 전화를 하는 등 다른 곳에 집중을 하려고 노력한다고 했다. 그의 노력에 대해 지지하면서 담당 주치의와 정신건강증진센터에서 증상에 대해 상의하도록 안내하고, 견디기 어려울 정도로 힘들면 응급실이라도 방문하도록 안내하였다. 상담을 진행하며 그는 마음이 조금 편해졌다고 하여 휴식취하기를 권유하고 상담을 종료하였다.

이 분을 만나기 전까지 나는 공황장애에 대해 큰 관심을 두고 있지 않았다. 책으로만 공황장애의 증상을 접하고 100m달리기를 시작하기 전 두근거리는 흥분된 마음정도로 생각했었다. 그러나 막상 내가 악몽을 꾸고 느낀 불안함은 그런 두근거리는 마음과는 비교할 수 없을 정도의 극한 감정이었다. 공황발작으로 인해 나타난 증상들은 내가 경험한 불안함과는 또 다른 차원일거라는 생각이 드니 내가 상담을 진행하며 최선을 다했는지, 좀 더 적극적으로 도울 수 있는 방법은 없었는지 후회가 밀려왔다.

출근길에 서점에 들려 공황장애와 관련된 책을 한권 샀다. 공황장애를 좀 더 이해하고자 하는 마음과 공황장애와 관련하여 상담을 하게 될 때 지금보다 더 나은 상담으로 도와드려야겠다는 다짐도 했다. 물론 이분의 공황장애가 완치되어 다시 전화오는 일이 없기를 바라면서 말이다.

*공황장애 : 특별한 이유 없이 예상치 못하게 나타나는 극단적인 불안 증상, 공황발작이 주요한 특징인 질환

*공황발작 : 극도의 공포심이 느껴지면서 심장이 터지도록 빨리 뛰거나 가슴이 답답하고 숨이 차며 땀이 나는 등 신체증상이 동반된 죽음에 이를 것 같은 극도의 불안 증상

「장애인 활동지원 신청, 장애 3급으로 확대 실시」

- 2015. 6. 1부터 활동지원 신청자격 확대 시행 및 응급안전서비스 제공 근거 마련

그 동안 장애 1급 또는 2급으로 제한되어 있던 장애인 활동지원 서비스의 신청 자격을 6월부터 장애 3급까지 확대하여 시행할 예정이며, 이를 위해 개정된 "장애인 활동지원에 관한 법률 시행령"을 2월 26일자로 공포하였고, 신청자격 확대에 따른 원활한 서비스제공을 위한 사전 신청기간을 '15년 5월부터 운영할 계획입니다.

이번 시행령 개정을 통해 현재 1~2급 장애인 36만 명이 받고 있던 혜택이 3급 장애인 64만 1천 명까지로 확대되어, 더 많은 장애인이 자립생활 지원에 도움을 받게 될 예정입니다. 다만 신청자격이 확대되더라도 활동지원 서비스 제공시간은 종전과 같이 장애 정도나 생활환경 등을 기준으로 한 국민연금공단의 심사를 통해 결정됩니다.

또한 개정된 시행령에 따라 화재 등 응급상황 발생 시 중증장애인을 보호하고 자립생활을 지원하기 위한 안전대책인 활동지원 응급안전서비스도 제공될 예정입니다.

응급안전서비스는 장애인 활동지원 신청 자격을 갖춘 장애인 1인 독거 가구, 가족 구성원 모두 장애인이거나 18세 이하 또는 65세 이상인 경우, 가구 구성원인 가족이 직장 · 학교생활 등으로 보호가 필요한 경우 신청자격에 해당되며 응급안전서비스가 필요하다고 인정되면 지원이 가능합니다. 현재 32개 지자체의 장애인 2,058명이 응급안전 서비스를 받고 있으며 (2014년 12월 기준) 2015년에는 46개 지자체의 약 4,400명을 추가하여 서비스 지역과 인원을 확대할 계획입니다.

Q.01 장애인 활동지원 서비스는 어떤 제도인가요?

신체적 · 정신적 장애등의 사유로 혼자서 일상생활과 사회생활을 수행하기 어려운 중증장애인에게 활동지원 급여를 제공함으로써 자립생활과 사회참여를 지원하고 그 가족의 부담을 줄임으로써 장애인의 삶의 질 증진을 목적으로 하는 제도입니다.

Q.02 누가 신청할 수 있나요?

만 6세 이상~ 만 65세 미만의 「장애인복지법」상 등록 1급 또는 2급 장애인이 신청 가능합니다. 다만 활동지원 수급자였다가 만 65세 이후에 「노인장기요양보험법」에 따른 장기요양급여를 받지 못하게 된 사람으로서 장애특성 상 활동지원급여가 적절하다고 판단되어 활동지원급여를 희망하는 경우에도 신청 가능합니다.

* 2015. 6. 1.부터 「장애인복지법」상 등록 3급 장애인까지 신청자격 확대 계획

Q.03 언제, 어디에서 신청할 수 있나요?

언제든지 신청 가능하며, 주소지 읍 · 면 · 동주민센터 또는 국민연금공단 지사를 통해 신청이 가능합니다.

필수서류

01. 사회복지서비스 및 급여제공(변경)신청서
02. 바우처카드 발급(재발급)신청 및 개인정보 제공 · 활용 동의서
03. 본인부담금을 환급받을 계좌의 통장사본

해당사항이 있는 경우 추가서류

04. 장애등급을 확인할 수 있는 서류
(공무원이 확인할 수 없거나 신청서 기재사항과 공부상의 내용이 다른 경우)
05. 장애등급 심사 시 "심사규정"에서 정하는 서류 (장애등급 심사 대상자인 경우)
06. 건강보험증 사본 (본인부담금 산정 확인용)

Q.04 어떤 서비스를 받을 수 있나요?

구분	세부내용	
활동보조	신체활동지원	개인위생 관리, 신체기능 유지 증진, 식사 도움, 실내이동 도움
	가사활동지원	청소 및 주변정돈, 세탁, 취사
	사회활동지원	등하교 및 출퇴근 지원, 외출 시 동행
	그 밖의 제공서비스	생활상의 문제 상담 및 의사소통 도움 등
방문목욕	목욕설비를 갖춘 장비를 이용하여 수급자의 가정 등을 방문하여 목욕을 제공	
방문간호	의사, 한의사 또는 치과의사의 지시서에 따라 수급자의 가정 등을 방문하여 간호, 진료의 보조, 요양에 관한 상담 또는 구강위생 등을 제공	

2015년 2월 25일부터 금연치료를 건강보험에서 지원합니다.

- 2월 25일부터 전국 1만4000여개 병의원에서 건강보험에서 지원하는 금연치료를 받을 수 있습니다.
- 금연치료를 희망하는 흡연자는 금연치료 프로그램에 참여한 병의원*에 내원하여 등록한 경우 지원대상이 됩니다.
  * 금연치료의료기관 명단은 건강보험공단 홈페이지(www.nhis.or.kr)에서 확인 가능
- 금연치료 의료기관에 등록해 치료를 받을 경우 12주 동안 6회 이내의 상담과 금연치료의약품 또는 금연보조제(니코틴 패치·껌·사탕) 투약비용의 일부를 지원받을 수 있습니다. (1년에 2번까지 금연치료 지원)
- 금연보조제는 의료기관(의사, 치과의사, 한의사)에서 환자의 프로그램 참여 등을 확인해 주면 비용을 지원받을 수 있으며,
  – 금연치료의약품은 의사 · 치과의사의 처방(한의사는 제외)을 받으면 지원받을 수 있습니다.
- 또한 최저생계비 150%이하의 저소득층 본인부담금과 의료 수급대상자에 대한 진료 및 치료비는 건강보험 금연치료 프로그램에서 정한 총비용의 범위 내에서 전액 지원합니다

〈 프로그램 개요 〉

12주 기간				
요양기관	금연 상담 + 금연치료의약품 처방 / 금연보조제 비용지원 (약국)			
건보공단	환자 등록 2회 허용	최대 6회 환자부담 30%	최대 4주 이내 처방/비용지원, 일정금액(30~60% 수준)지원	12주 이수시 인센티브

〈 병·의원 등 본인부담 및 전문의약품 등 지원 상한액 〉

구 분		병의원진료비 본인부담	약국관리비용 본인부담	전문의약품 지원상한액(정액)	금연보조제 지원상한액(정액)
보험가입자	일반 대상자	30%	30%	부프로피온 1일 2알 1,000원 바레니클린 1일 2알 2,000원	1일 1,500원
	저소득층	없음	없음	부프로피온 1일 2알 1,360원 바레니클린 1일 2알 3,540원	1일 2,940원
의료급여수급자					

□ 금연치료 프로그램 지원사업은 건강보험 적용 前까지 민간의 의료자원을 활용하여 보다 쉽게 금연할 수 있도록 지원하기 위한 사업으로

– "금연치료 건강보험 지원 사업"은 우선 접근성이 유리한 가까운 금연치료 병·의원 및 보건소에 방문하여 의료진의 대면상담과 금연치료 약제를 처방 받을 수 있으나 환자부담금이 발생하고,

– "보건소의 금연클리닉"은 보건소를 방문하여 금연상담과 금연보조제를 무료로 제공 받을 수 있으나, 금연치료 의약품은 금연참여자 등록, 의사 상담 및 처방 등이 있는 경우에만 건강보험에서 지원받을 수 있습니다.

* 어느 경우든 금연 희망자가 편한 곳을 선택할 수 있습니다.

보건복지콜센터 2월 상담원 직무교육

2월 3일 (화)

- 교 육 내 용 : 근로능력판정, 자활사업 주요 개정사항
- 대　　상 : 사회복지정책상담팀 31명
- 해당사업과 : 자립지원과

2월 9일 (월)

- 교 육 내 용 : 건강검진사업 주요 개정사항
- 대　　상 : 보건의료정책상담팀 20명/사회복지정책상담팀 4명
- 해당사업과 : 건강증진과

2월 10일 (화)

- 교 육 내 용 : 장애인활동지원, 아동지원 등 주요 개정사항
- 대　　상 : 사회복지정책상담팀 30명
- 해당사업과 : 장애인서비스과

2월 12일 (목)

- 교 육 내 용 : 장애인연금, 장애인일자리 및 자립자금 주요 개정사항
- 대　　상 : 사회복지정책상담팀 30명
- 해당사업과 : 장애인자립기반과

2월 13일 (금)

- 교 육 내 용 : 난임부부시술비지원, 미숙아·선천성대사이상지원사업 주요 개정사항
- 대　　상 : 보건의료정책상담팀 4명/사회복지정책상담팀 8명/
  인구정책상담팀 24명
- 해당사업과 : 출산정책과

2월 24일 (화)

- 교 육 내 용 : 보육사업 연도전환교육
- 대　　상 : 사회복지정책상담팀 5명/인구정책상담팀 24명
  위기대응상담팀 10명/QA 3명
- 해당사업과 : 보건복지정보개발원

보건복지콜센터 2월 우수 상담원

〈Best 상담원〉

박수연 보건의료정책상담팀
송지나 사회복지정책상담팀
노혜영 인구정책상담팀
박혜진 위기대응상담팀

〈JUMP UP〉

박상은 보건의료정책상담팀
권미란 사회복지정책상담팀
최유리 인구정책상담팀
임동혁 위기대응상담팀

〈우수 신입 상담원 〉

백승훈 보건의료정책상담팀
김민지 인구정책상담팀
박예빈 위기대응상담팀

〈129 기네스〉

심보라 보건의료정책상담팀
조정은 사회복지정책상담팀
이윤진 보건의료정책상담팀
손지현 사회복지정책상담팀

김효진 인구정책상담팀
최경하 위기대응상담팀
옥지혜 보건의료정책상담팀
노은영 사회복지정책상담팀

이윤정 인구정책상담팀
박예빈 위기대응상담팀

〈129 홍보〉

안지현 사회복지정책상담팀
노은영 사회복지정책상담팀
김민지 인구정책상담팀
김효진 인구정책상담팀
정영희 위기대응상담팀

〈프로 모션〉

조은경 보건의료정책상담팀
유정윤 보건의료정책상담팀
권희정 사회복지정책상담팀
이주연 사회복지정책상담팀

김정희 인구정책상담팀
전보경 인구정책상담팀
최경하 위기대응상담팀
정영희 위기대응상담팀

도움이 필요하세요?

"보건복지에 관한 정책상담은 전국 어디서나 **국번없이 ☎129**"

▶ **보건의료정책**

보건 · 의료, 국민건강보험, 장기요양보험, 공공보건, 건강증진 등

▶ **사회복지정책**

기초생활보장, 장애인복지, 기초의료급여, 자활사업 등

▶ **인구정책**

출산 · 보육, 노인 · 아동복지, 연금정책, 사회서비스 등

▶ **위기대응(365일 24시간) 상담 등**

긴급복지지원, 노인 · 아동학대, 자살예방, 정신건강 등

행복과 **희망**을 드리는 보건복지콜센터

희망의 전화 129

보건복지부
MINISTRY OF HEALTH & WELFARE

129 희망의 전화 129 보건복지콜센터