

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

보건복지부 소방방재청

소식지 | Vol. 05 | May 2015

# 희망의 목소리

행복과 희망을 드리는  
보건복지콜센터



## Contents

### 우리들의 이야기

1. 역지사지(易地思之)  
백승훈(보건의료정책상담팀) 03
2. 다시 한 걸음  
한미선(사회복지정책상담팀) 05
3. 초심을 잃지 않는 지혜  
이다경(인구정책상담팀) 07

### 이 달의 핫이슈

국가유공자도 장애인 등록 하세요!! 09

### 생생 정보통

5월부터 고운맘 · 맘편한 카드가 '국민행복카드'로 통합됩니다! 11

### 129 소식

1. 보건복지콜센터 4월 상담원 교육 13
2. 보건복지콜센터 4월 우수 상담원 13

## 역지사지(易地思之)



보건의료정책상담팀  
백승훈

하루 업무를 시작하는 아침시간.

예약을 남겨주신 번호로 전화를 드렸더니 민원인의 어머니는 ‘옴’으로 인하여 2주 동안 치료를 받으셔야 한다고 하셨습니다.

어머님은 다른 사람의 도움 없이는 몸을 움직이시기 어려워 노인장기요양 등급 판정을 받아 요양시설에 입소해 계셨고, 요양시설에서는 다른 입소 어르신에 대한 감염 우려로 요양시설이 아닌 다른 의료기관에서의 입원치료를 권유한 상황이었다.

하지만 시설 인근에 입원치료가 가능한 의료기관을 수소문해보았으나 찾을 수가 없었다며, 본인은 생계를 책임져야 하는 가장으로 도저히 집에서 어머님을 돌볼 수가 없기 때문에 입원치료를 받을 수 있는 의료기관을 확인해달라고 요청하셨습니다.

상담원 입장으로 ‘옴’ 치료가 가능한 의료기관을 확인하기에는 어려움이 있어 여러 차례 의료기관 추천이 어려움을 양해 드렸으나 어머님 때문에 본인이 생업을 중단할 수는 없지 않느냐며, 이러지도 저러지도 못하고 답답한 심정에 도움을 요청하시는지라 안타까운 마음에 어떻게 하면 도움을 드릴 수 있을까 한참을 고민하다가 어머님께서 계신 지역의 보건소 담당자와 상의를 해보기로 하였다.

민원인과 통화가 끝난 후 강원도 원주시 보건소 담당자와 통화하여, 민원인의 어머님께서 입원치료가 절실히 필요함을 말씀드리고 도움을 드릴 수 있는 방법에


대해 상의를 드렸고, 담당자께서도 적극적으로 관내 의료기관을 확인해보고, 직접 민원인에게 연락을 드리겠다고 하셨다.

그 일이 있던 후, 동료 직원을 통해 어떤 민원인이 찾는다는 전달을 받고 연락을 드리니 본인을 기억하겠냐고 말씀을 하시면서, 덕분에 어머니가 입원해서 치료를 받을 수 있게 되어 고맙다고 말씀하시는 거였다.

왠지 부끄러운 마음이 들었다. 사실 의료기관을 확인해서 말씀드릴 수 있는 입장이 아니라서 조금은 귀찮은 마음에 원칙적인 안내만 해드렸고, 보건소 담당자에게 민원인의 고충을 전달한 역할밖에 없었던 것 같은데, 고맙다고 말씀하시니 내 자신이 창피하기도 하고, 고맙다며 전화까지 주신 민원인에게 오히려 감사한 마음이 들었다.

이번 상담을 통해서 제도나 기준보다는 사람을 위하는 것이 먼저라는 생각을 하게 되었다. 상담을 하다보면 안타까운 상황들을 많이 접하게 되고, 지원이 불가능한 상황을 가능하도록 할 수 있는 것이 아니다 보니 자주 어려운 상황을 직면하게 된다. 어려움을 호소하는 민원인과 제도에 대해 안내하는 상담원 간의 거리감은 분명 존재한다.

민원인이 전한 ‘고맙다’는 말 때문에 이렇게 많은 생각을 하다니 말의 힘이 얼마나 큰 것인지를 새삼 느끼게 된다.

앞으로는 역지사지의 마음으로 민원인에게 최선을 다해 다가가는, 최대한으로 도움을 드릴 수 있는 방법을 고민하는 그런 상담원이 되어 보리라고 다짐해 본다. 

## 다시 한 걸음



사회복지정책상담팀  
한미선

지난 2월, 저와 보건복지콜센터와의 두 번째 인연이 시작되었습니다.

처음 보는 낯선 26명의 사람들이 21기라는 이름으로 하나의 새로운 인연이 되었습니다. 또한 낯선 선배님들과 낯선 환경들은 떨림으로 때로는 설렘으로 겨울의 끝 자락에 자리 잡았습니다.

낯선 사람들과 환경을 극복하는 것도 저에게는 숙제였지만 가장 큰 시련은 추위도 낯선 환경도 아닌 쌓여가는 지침과 업무평가였습니다.

물론 모든 기수의 선배님들이 겪어온 일이라지만 새로운 환경에 적응하며 눈치를 봐야하는 신입에게는 턱하고 숨이 막힐 만큼 무서운 양이었습니다.

지침 한 장 한 장이 좋은 가족을 만들기 위한 쉽 없는 무두질이고 평가 한 번 한 번이 보다 강한 철을 만들기 위한 단련이라는 것을 머리로는 이해할 수 있지만 몸에 쌓여가는 피로나 걱정들 앞에서는 한 없이 버겁고 무거운 것들이었습니다.

교육기간 중 무거운 마음보다는 차라리 어깨에 무거운 지침이 낫겠다는 생각으로 가방에 지침을 넣고 퇴근을 하였고 미리 잡혀 있던 스케줄에 보지 못할 것을 알면서도 항상 옆구리에 끼고 다녀야 안심이었다 만큼 지침은 우리의 일부가 되어갔습니다.

어느덧 3월이 지나 4월이 되었지만 따스한 봄날을 즐기기에는 긴장도가 떨어지지 않는 것이 걱정이 되기도 합니다.

만나는 선배님들은 한결같이 “교육기간이 제일 행복한 시간입니다. 동기가 제일입니다.”라고 말씀하셨는데, 피부에 와 닿는 절대불변의 교훈임에는 확실한 것 같습니다.


상담을 시작하고 있는 지금, 새로운 환경, 동기와 선배님들을 처음 만나는 것보다

더욱 떨리는 것은 새로운 고객을 만나는 일이라는 것을 몸으로 익히고 있기 때문  
입니다.

그 만큼 교육기간에 확실히 해놓지 않으면 가장 힘든 사람은 나 자신이며, 그런  
상황이 발생할 때 동기만큼 큰 위로가 되는 사람이 없는 것 같습니다. 팀을 배정받고  
상담하는 분야도 모두 다르지만 복도나 화장실에서 만나면 그저 반갑고 애뜻하기만  
합니다.

고객이 묻는 질문의 요지가 이것이 맞는지 고민하고 생각하고 답변을 하면서 내가  
알고 있는 사항을 점검하는 하루하루가 되고 있습니다.

아직은 어떤 말을 해야 하는지 가닥도 잡기 힘들지만 그 중에 나은 것을 찾아가며  
이런 점검이나 생각들이 점점 쌓이다보면 그만큼 성장할 수 있을 거라 스스로 다짐  
하면서 오늘도 한 걸음 더 내딛습니다.

상담을 하면서 넘어지게 될 것이 두렵지만 힘을 내어 다시 한 걸음 떼어보려고 합  
니다. 걸음마를 하는 아기처럼 한 걸음. 한 걸음. 다시 한 걸음. 

## 초심을 잃지 않는 지혜



인구정책상담팀  
이다경

회사에 입사한지 1년이 넘어가고 벌써 과천에서 두 번째 봄을 맞이하고 있다. 신입교육을 받고 업무에 투입되었을 때 막막하고 알고 있는 내용인데도 실제 전화를 받으면 전반적으로 서툰 나의 상담 때문에 전화 주신 분께 오히려 미안함이 컸었다. 그럼에도 불구하고 그때가 지금보다 감사하다는 말과 함께 칭찬을 더 많이 받았던 건 마음으로 진심을 다하는 신입만의 따뜻한 무기 때문은 아닌가 하는 생각이 든다.

입사 1년 후 심리적 타성에 점점 중독되어 가고 있을 즈음 어느 월요일 오전이었다. 역시나 월요일이라 다른 날 보다 예약 전화가 많이 쌓여있었고 여느 때와 같이 예약남긴 순서대로 전화를 했다. 내 전화를 기다렸다는 듯이 반가운 목소리로 받은 분은 곧 출산을 앞두고 산모신생아 건강관리 지원 사업에 대해 문의를 하셨다. 우선 출산을 축하드린다고 하고 상담을 진행하는데 자세한 내용을 듣다보니 이 분은 작년 신입 때 내가 난임부부 시술비 지원으로 상담해드렸던 분이였다. 와우~ 작년에 난임 지원 상담을 받고 시술 후 다행히 임신이 되었고 이제 출산을 앞두고 산모신생아 건강관리 지원을 받고자 전화를 주신 것이었다. 그리고 작년 기준이라면 산모신생아 지원 서비스 기준을 초과하지만 다행히 이번년도부터 소득기준이 전국 가구 월평균 소득 65% 이하자로 확대되어 산모신생아 지원 서비스 또한 지원을 받을 수 있는 대상이었다. 신기하고 반가운 마음에 문의하신 산모신생아 지원서비스 기준 외에도 추가적으로 양육수당, 청각선별 검사 등 출산지원 관련 사업들을 친절하게 안내해드렸다.

---

간혹 힘들 때 내가 하고 있는 전화상담 업무가 감정노동의 상징이라고만 생각했던 나의 마음이 그때만큼은 보건복지부를 떠받치고 있는 슈퍼맨이 된 기분이었다. 그동안 민원인과 가장 가까운 접점에서 내가 하는 일이 그저 힘들기만한 일이라고만 생각했을 뿐 얼마나 중요하고 책임감이 큰 일인지 잊고 있었던 거 같다. 이번 상담으로 인해 입사 초기 보건복지콜센터의 직원으로서 사명감을 가지고 국민들에게 도움을 드리겠다고 처음 마음가짐을 다시 가질 수 있도록 나를 반성하고 또한 좀 더 성장하는 시간이 되었다. 🌱





## 국가유공자도 장애인 등록 하세요!!

장애인복지법 시행령 개정에 따라 상이등급(1~7급)을 받은 국가유공자 및 보호보상대상자도 동일부위에 대해 장애인 등록이 가능하게 되었습니다.

2015.5.5.부터 등록 신청이 가능하며, 이로써 현재 국가유공자 등에 대해 장애인 등록이 제한되어 국가유공자와 등록 장애인 간에 복지서비스 불균형으로 인한 불합리한 점을 해소하고, 국가유공자에 대한 예우차원에서 장애인등록을 허용함으로써 국가유공자 등에게도 보편적인 장애인복지서비스 제공이 가능하게 되었습니다.

장애인 등록 절차는 다음과 같습니다. 🌿

절 차	주 체	접수기관
① '국가유공자/보호보상대상자/지원대상자 (유족)확인원(이하 확인원)' 발급 신청	신청인	보훈지(방)청
② 확인원 신청자의 '신체검사표'를 국민연금공단 지사에 송부 5일 이내)	보훈지(방)청	국민연금공단 지사
③ 장애인 등록 신청 및 장애등급 심사서류와 '확인원' 제출	신청인	주민센터
④ 장애등급심사 의뢰	주민센터	국민연금공단
⑤ 장애등급심사	국민연금공단	
⑥ 장애등급 결정 통보	국민연금공단	주민센터
⑦ 장애등급심사 결과 통지	주민센터	신청인
⑧ 민원상담 및 사후관리	주민센터	신청인



신청을 원하는 국가유공상이자는 보훈지(방)청을 방문하여 **‘국가유공자/보훈보상대상자/지원대상자(유족)확인원’**을 발급하여 주소지 읍·면·동주민센터로 장애등급 심사서류와 함께 제출하여 등록신청 하실 수 있으며 이후의 등급심사 절차는 일반적인 장애등록 절차와 동일하게 진행됩니다. (확인원 신청자의 ‘신체검사표’는 보훈지(방)청에서 국민연금공단으로 직접 송부함)

다만 국가유공자 등에 대한 장애인등록이 허용되더라도 장애인 활동지원 서비스, 장애수당 등 기존 「국가유공자 등 예우 및 지원에 관한 법률」 등에서 제공되는 보훈서비스와 중복되는 장애인 복지서비스는 제한됩니다.

### 〈장애인복지 서비스 중복수급 제한 내용〉

사 업 명	법적 근거	적용 제한 여부	
		국가유공자	보훈보상·지원대상자
농어촌 재가장애인 주택개조비 지원	장애인복지법 제27조	제한	제한 없음
장애인 등록진단비 및 검사비 지원	장애인복지법 제30조	제한	제한 없음
철도, 도시철도 요금 감면	장애인복지법 제30조	제한	제한 없음
장애인 자동차 표지 발급	장애인복지법 제39조	제한	제한 없음
장애인 의료비	장애인복지법 제36조	제한	
장애인 자녀 교육비	장애인복지법 제38조	제한	
장애인자립자금대여	장애인복지법 제41조	제한	
장애인근로자 자동차 구입자금 대여	장애인복지법 제41조	제한	
장애수당	장애인복지법 제49조	제한	
장애인 활동 지원	장애인복지법 제55조 장애인활동지원에관한법	제한	
장애인 보조기구 교부	장애인복지법 제66조	제한	
장애인보장구 건강보험 급여(의료급여)	국민건강보험법 제53조 장애인보장구보험급여기준등 세부사항 제4조 등	일부제한(보훈처를 통해 제공받은 보장구의 경우 보장구 건강보험 급여 제한)	

\* 제한되는 서비스만 명시한 것이며, 그 외 장애인복지 서비스는 제공기준에 해당될 경우 수혜가능



## 5월부터 고운맘·맘편한 카드가 '국민행복카드'로 통합됩니다!

'국민행복카드'란 바우처를 이용하려면 매번 새로운 카드를 발급받아야 하는 불편을 최대한 줄이도록 하나의 카드로 다수의 서비스를 받을 수 있도록 하는 바우처 통합카드입니다. 🌱

### □ 이번 5월 1일부터 국민행복카드로 통합되는 카드는 어떤 건가요?

이번 5월 1일 신청자부터는 임신·출산 진료비 지원(구 고운맘카드)과 청소년 산모 임신·출산의료비 지원(구 맘편한카드)이 국민행복카드로 통합됩니다.

이를 시작으로 산모·신생아 건강관리사 지원사업, 가사간병 방문서비스 등 사회서비스 사업의 바우처 카드들도 단계적으로 통합 될 예정입니다.

### □ 국민행복카드로 발급할 수 있는 카드사는 어느 곳인가요?

BC카드(IBK기업은행, NH농협, 대구은행, 부산은행, 경남은행), 롯데카드, 삼성카드에서 국민행복카드를 발급할 수 있습니다.

건강보험 임신·출산 진료비는 국민건강보험공단지사 또는 카드사(은행)로 신청 가능하며, 청소년 산모 임신·출산 의료비(구 맘편한카드)는 '사회서비스 전자바우처' (<http://www.socialservice.or.kr>)로 접속하여 신청할 수 있습니다.



□ 2015. 4. 30일 이전 발급받아 이용 중인 임신부도 국민행복  
카드로 새로 발급받아야 하나요?

2015. 4. 30일 이전 고운맘·맘편한 카드를 소지하고 있는 경우 지원기간 종료 시  
까지 이용하셔야 하며, 지원기간 종료 시까지 다른 카드사로 변경할 수 없습니다.

□ 국민행복카드를 여러 개의 카드로 중복해서 발급받을 수 있나요?

중복발급은 가능합니다. 다만, 정부 바우처 기능은 하나의 카드사를 선택하여야  
합니다. 바우처 기능을 변경하려는 경우, 변경하려는 카드사로 바우처 전환신청  
하시면 됩니다.





## 보건복지콜센터 4월 상담원 직무교육

4월 1일 (수)

- 교육 내용 : 보육정책사업 주요개정사항
- 대상 : 인구정책상담팀 30명
- 해당사업과 : 보육기반과 김윤희 주무관

4월 2일 (목)

- 교육 내용 : 행복e음 차세대장애인시스템 및 정부3.0 감면서비스 통합제공 시스템관련 주요사항 및 매뉴얼교육
- 대상 : 보건의료정책상담팀 24명, 사회복지정책상담팀 32명, 인구정책상담팀 7명, 위기대응상담팀 2명/QA 3명
- 해당사업과 : 복지정보과 박정하 사무관

4월 22일 (수)

- 교육 내용 : 바우처통합카드(국민행복카드) 주요사항
- 대상 : 보건의료정책상담팀 24명, 사회복지정책상담팀 23명, 인구정책상담팀 30명, 위기대응상담팀 2명/QA 3명
- 해당사업과 : 사회서비스정책과 정우진 사무관

## 보건복지콜센터 4월 우수 상담원

### 〈Best 상담원〉

- 유정윤 보건의료정책상담팀
- 조정순 사회복지정책상담팀
- 이윤정 인구정책상담팀
- 이지인 위기대응상담팀

### 〈JUMP UP〉

- 김미영 보건의료정책상담팀
- 노은영 사회복지정책상담팀
- 김성옥 인구정책상담팀
- 박예빈 위기대응상담팀

### 〈우수 신입 상담원〉

- 심보라 보건의료정책상담팀
- 이창민 위기대응상담팀



## 보건복지콜센터 4월 우수 상담원

### <129 기네스>

**조정은** 사회복지정책상담팀  
**김현옥** 사회복지정책상담팀  
**박수연** 보건의료정책상담팀  
**이주연** 사회복지정책상담팀

**전보경** 인구정책상담팀  
**박혜진** 위기대응상담팀  
**이윤진** 보건의료정책상담팀  
**이미연** 사회복지정책상담팀

**노혜영** 인구정책상담팀  
**임동혁** 위기대응상담팀

### <프로 모션>

**심보라** 보건의료정책상담팀  
**유정윤** 보건의료정책상담팀  
**이수진** 보건의료정책상담팀  
**이슬기** 보건의료정책상담팀  
**이윤진** 보건의료정책상담팀

**조은경** 보건의료정책상담팀  
**박지수** 사회복지정책상담팀  
**조정순** 사회복지정책상담팀  
**김현아** 인구정책상담팀  
**노혜영** 인구정책상담팀

**유현정** 인구정책상담팀  
**이윤정** 인구정책상담팀  
**박혜진** 위기대응상담팀  
**정영희** 위기대응상담팀

### <129 홍보>

**윤은수** 보건의료정책상담팀  
**안지현** 사회복지정책상담팀  
**양이슬** 인구정책상담팀

**이윤정** 인구정책상담팀  
**박선영** 위기대응상담팀

### <129 selection>

**이수진** 보건의료정책상담팀  
**최은숙** 사회복지정책상담팀  
**김성옥** 인구정책상담팀



# 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 희망을 드리는 보건복지콜센터

희망의 전화 **129**



**보건복지부**  
MINISTRY OF HEALTH & WELFARE



**보건복지콜센터**