

		보 도 참 고 자 료	
배 포 일	2017. 9. 20. / (총 7 매)	담당부서	위기소통담당관
과 장	박 기 수	전 화	043-719-7996
담 당 자	고 재 영		043-719-7788

질병관리본부장, 추석연휴 대비 1339 감염병 전문콜센터 방문 “긴 추석연휴, 감염병 걱정 없도록 상담 철저하게”

- ◇ 9월 20일(수), 정은경 질병관리본부장 1339 콜센터 격려 방문
- ◇ 추석연휴, 국내외 감염병 유행 대비 위해 콜센터 시설점검 및 상담원 격려
- ◇ 24시간 365일 감염병 대국민 소통창구로써, 철저한 상담 중요성 강조

- 정은경 질병관리본부장은 9월 20일(수), 추석연휴 감염병 유행을 대비하여 1339 감염병 전문콜센터를 방문해 주요 업무 및 시설을 점검하고, 전문 상담원을 격려하는 시간을 가졌다.
 - 1339 콜센터는 이번 장기간 추석연휴 기간(9월 30일-10월 9일, 총 10일) 동안 해외여행객 증가와 성묘 등 야외활동 증가, 차례음식 마련·섭취 등 국내외 감염병 위험이 커지는 만큼 24시간 365일 철저히 대비한다.
 - 지카바이러스, 메르스(중동호흡기증후군), 쯤쯤가무시증, 비브리오패혈증, 콜레라 등 국내외 감염병이 의심된다면, 1339 콜센터를 통해 감염병에 대한 전문 상담이 가능하다.
- 정은경 본부장은 이번 방문에서 “24시간 365일 국민 한 분 한 분에게 질병 예방과 감염병 대응 정보를 설명하는데 최선을 다하고 있는 전문 상담원들에게 감사의 뜻”을 전하고,

- “긴 추석연휴 기간에 국내외에서 발생하는 다양한 감염병 유행에 대응하기 위해서는 1339 감염병 전문콜센터의 역할이 중요하다”고 강조하며, “감염병에 대한 국민 불안 해소를 위해 24시간 긴장감을 놓치지 않고 철저히 대응해줄 것”을 당부하였다.
- 질병관리본부 1339 콜센터는 2015년 메르스 핫라인(109)을 시작으로, 2016년 3월, 1339번을 부여받아 대국민 감염병 전문 상담 및 메르스, 지카바이러스 등 법정감염병 의심환자 전화신고 등을 받고 있다.
- 또한, 2017년 1월부터는 질병관리본부 카카오톡 플러스친구 맺기를 하면 국내외 어디서나 24시간 1:1카톡 문자상담도 가능하다.
 - * 질병관리본부 카카오톡 플러스친구 바로가기: <http://plus.kakao.com/home/@kdc질병관리본부>
- 한편 질병관리본부는 해외여행을 준비하고 있는 여행객에 대해, 출국 전 1339 콜센터 상담을 통해 여행 전 필요한 예방접종 정보 및 감염병 위험지역 확인, 현지 감염병 예방수칙 등의 정보를 미리 확인해 줄 것을 당부했고,
 - 귀국 후 감염병 의심증상이 있으면 1339 콜센터 또는 가까운 보건소로 신고해 달라고 덧붙였다.

- <붙임> 1. 질병관리본부장 1339 콜센터 현장방문 계획
2. 질병관리본부 1339 콜센터 운영 현황

붙임 1

질병관리본부장 1339 콜센터 현장방문 계획

□ 일 시 : 2017년 9월 20일(수), 10:30 ~ 11:20

□ 장 소 : 질병관리본부 1339 콜센터

* 주소: 서울 영등포구 선유동2로 57 이레빌딩 효성ITX

□ 방문자 : 질병관리본부장, 위기소통담당관, 콜센터 담당자 등

□ 주요내용

- 2017년 질병관리본부 콜센터 운영 업무보고
- 콜센터 현장 방문 및 상담시연
- 콜센터 상담원 면담 및 격려, 사진촬영 등

□ 주요일정

시 간	주 요 내 용
10:30~10:50 (20')	○ 본부장 환담 및 업무보고
10:50~11:10 (20')	○ 콜센터 방문 및 상담시연, 시설관람
11:10~11:20 (10')	○ 상담원 면담 및 사진촬영 등

붙임 2

질병관리본부 1339 콜센터 운영현황

□ 운영개요

- (대표번호) 국번없이 1339(수신자 부담 무료전화)
- (운영시간) 24시간 365일 운영
- (위탁운영업체) (주)효성ITX ('16~'17년)
- (운영인원 및 자격요건) 19명(관리자 6명 이내, 상담원 13명)

구분	직위	인원	자격요건
관리자	총괄 매니저	1	콜센터 매니저 5년 이상, 공공기관 2년 이상 경력자
	QAA, 교육	1	콜센터 QAA 또는 교육강사 경력 3년 이상자
	행정관리	1	콜센터 3년 이상 경력자 중 통계 등 요청자료 작성 및 보고 가능자
	팀장	3	간호사 면허소지자 또는 보건·의료분야 학위소지자로 관련 분야 3년 이상 종사자
상담원	상담원	13	간호사 면허소지자 또는 보건·의료분야 학위소지자
계		19	

□ 연혁(추진경과)

- (2015년 6월) 메르스 핫라인(109) 운영 시작(임시 특수번호 부여)
- (2016년 2월) 감염병 전문콜센터 운영 시작
- (2016년 3월) 특수번호 '109' 사용연장 및 새로운 특수번호 '1339' 부여
- (2017년 1월) 카카오톡 1:1 온라인 상담 시작

□ 주요 업무

- 질병관리본부 소관 전화·온라인 민원에 대한 상담 (In/Out Bound)
- 주요 감염병 신고 접수 시 질병관리본부 긴급상황실(EOC) 즉시 보고
- 감염병 환자(의심환자 및 접촉자 포함) 상담 및 조치사항 안내
- 법정감염병 예방방법, 발생 신고 및 절차 등 안내
- 해외여행 입·출국자에 대한 감염병 예방방법 등 안내

○ (일반 전화민원 상담)

* 국민 → 1차 ARS 안내 → 2차 민원상담 및 개인정보 활용 동의 여부 확인
→ 상담이력 등록 → 상담종료

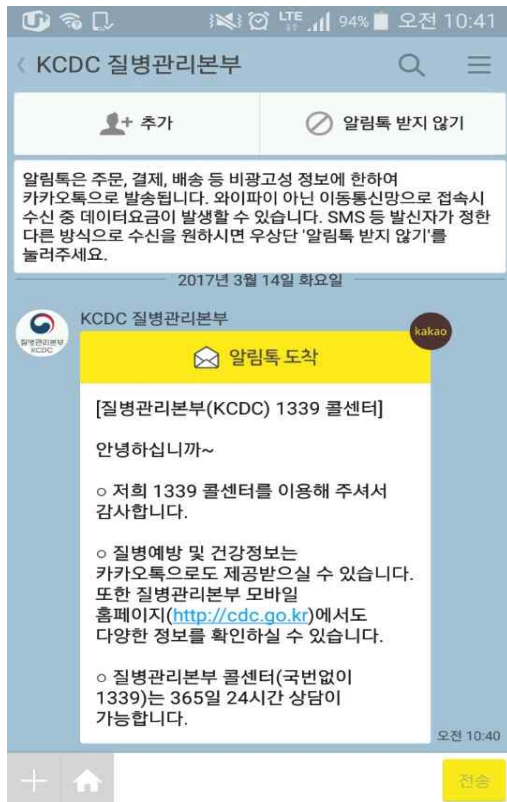
○ (메르스 신고접수)

* 국민 → 1차 ARS 안내 → 2차 증상 및 여행력 유무 탐색/인적사항 접수 및
신고서 작성 → 관할보건소 및 긴급상황실로 신고/접수 전달 → 상담이력 등록
→ 상담종료

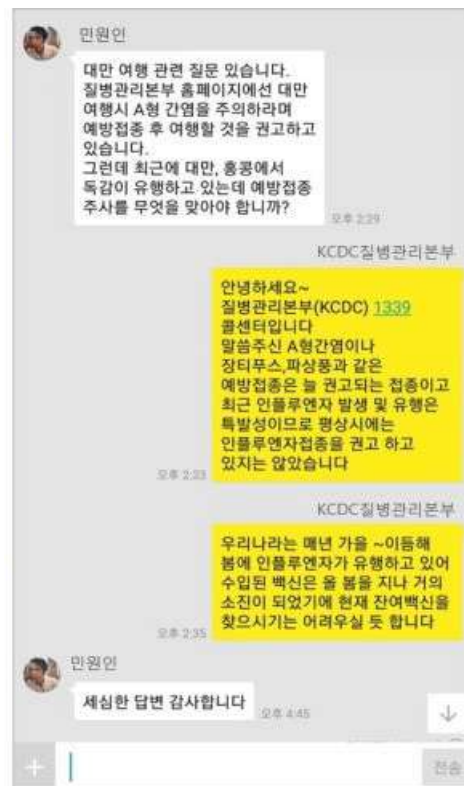
○ (카카오톡 문자상담)

- 상담종료 후 동의자에 한해 카카오톡 푸시 메시지 발송 (친구맺기)
- 24시간 1:1 문자상담 가능

※ 카카오톡 친구를 맺은 국민들에게 주기적으로 질병예방 정보 발송(시의성 있는 카드뉴스 등)

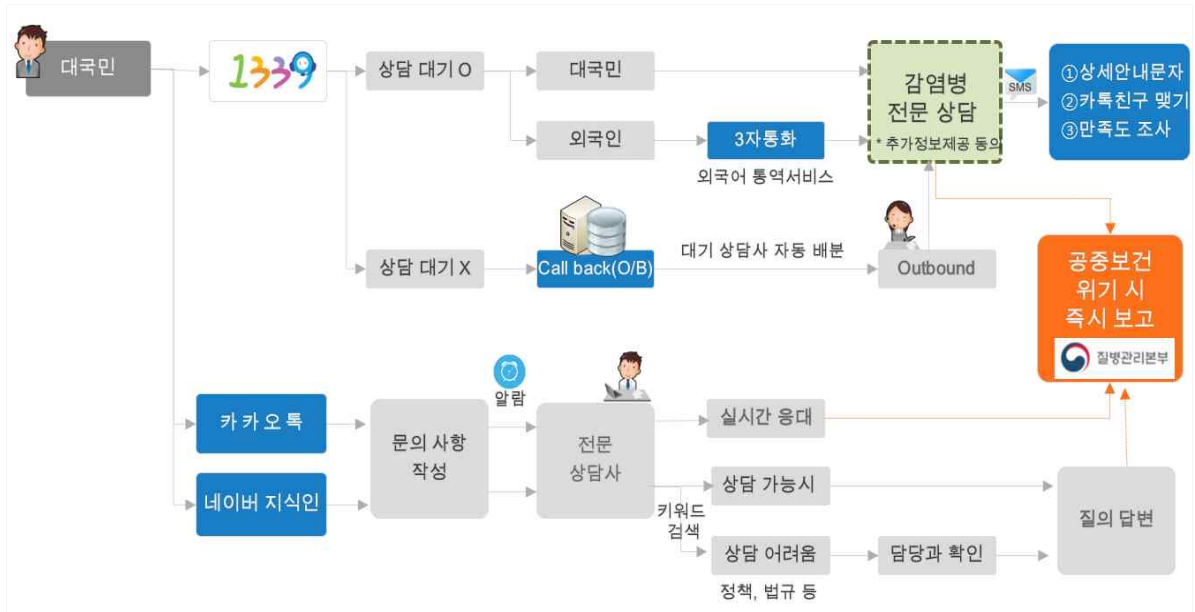


<카카오톡 푸시 메시지(친구맺기)>



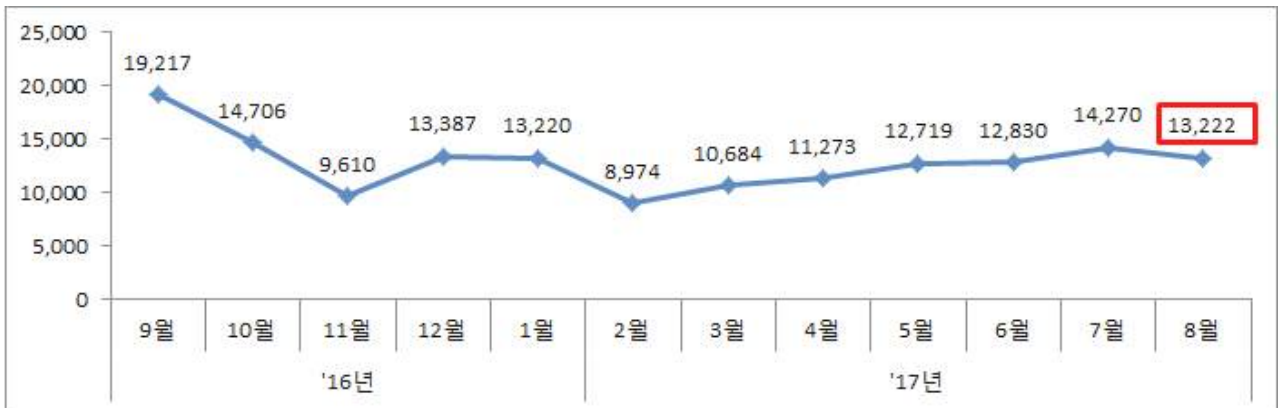
<카카오톡 1:1 문자상담>

[1339콜센터 주요서비스 흐름도]



□ 운영실적

구분	계	'16년 9월	10월	11월	12월	'17년 1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월
상담 전수	154,112	19,217	14,706	9,610	13,387	13,220	8,974	10,684	11,273	12,719	12,830	14,270	13,222



□ 이용안내

○ 질병관리본부 콜센터(1339) 이용 안내

- ▶ 대표번호: 국번없이 1339(무료)
- ▶ 운영시간: 365일 24시간
- ▶ 외국인 상담: 상담을 원하는 국내 체류 외국인은 외국인종합안내센터(1345)와의 3자 통화를 통하여 상담 가능

이용시간	언어
09:00~22:00	중국어, 영어
09:00~18:00	베트남어, 타이어, 일본어, 몽골어, 인도네시아어/말레이어, 프랑스어, 방글라데시어, 파키스탄어, 러시아어, 네팔어, 캄보디아어, 미얀마어, 독일어, 스페인어, 필리핀어, 아랍어, 싱할리어

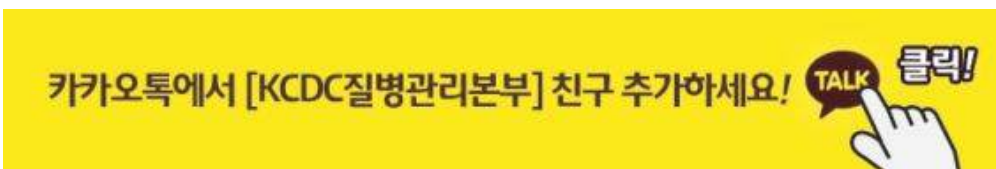
- ▶ 해외이용 안내: 해외에서 이용 시, +82-2-2163-5945번으로 이용가능(유료)

○ 질병관리본부 콜센터(1339) 상담 안내

- ▶ 주요 감염병(메르스, 지카바이러스 등) 상담 및 조치사항 안내
- ▶ 해외여행 입·출국자에 대한 감염병, 필수 예방접종, 예방법 등 안내
- ▶ 법정감염병 예방방법, 발생 신고 기준 및 절차 등 안내
- ▶ 결핵안심국가 잠복결핵 관련 치료권유 및 상담 안내
- ▶ 질병관리본부 업무에 관련한 민원상담 및 담당자 연결

○ 질병관리본부 카카오톡 서비스

- ▶ 감염병, 만성질환, 예방접종 등 실생활에 필요한 질병·건강정보 제공
- ▶ 언제 어디서나 카카오톡을 통한 실시간 1:1상담서비스



* 카카오톡에서 [KCDC질병관리본부] 검색하거나 링크로 친구추가 가능(http://pf.kakao.com/_XrQxkM)