

초록번호 09-6

제 목	국문	한 도시지역 보건소 '건강의 전화' 운영 실태 분석		
	영문	A study on the operation of 'Health-Line' in urban health center		
저 자 및 소 속	국문	김정희, 신영전, 이원영, 최보을, 홍미혜*, 여수자*, 전해정* 한양의대 예방의학교실, 성동구 보건소*		
	영문	Jung Hoe Kim, Young Jeon Shin, Won Young Lee, Bo Youl Choi, Mi Hae Hong*, Su Ja Yeo*, Hye Jeong Jeon* Dept. of Prev. Medicine, Hanyang University of Medicine Sung Dong Gu Health Center*		
분 야	보건관리(●), 역학( ), 환경( )	발 표 자	일반회원(●), 전공의( )	
발표형식	구연(●), 포스터( )	발표시간	15분(●), 30분( )	
진행상황	연구완료 (●), 연구중 ( )			
<p><b>1. 연구목적</b></p> <p>이 연구의 목적은 다음과 같다.</p> <p>(1) 현재 서울시내 한 보건소에서 운영되고 있는 '건강의 전화'를 통하여 상담내용 및 실태를 파악하고자 한다. 최근 들어 TV, 대중잡지나 신문 등에 의료상담이나 정보에 대한 내용이 거론되는 것을 보면 알 수 있듯이 국민들의 보건의료정보에 대한 요구가 증가하고 있는 추세이다.</p> <p>(2) '건강의 전화' 운영 실태분석을 통하여 앞으로의 발전방향과 보건분야에서의 활용가능성에 대해 모색하고자 한다. '전화'라는 매체를 통한 상담은 경제적·사회적 여건에 관계없이 이용가능하므로 의료정보 이용에 대한 접근성을 높일 수 있으며 특히 저소득층에게는 보건의료 측면에서 사회적 안전망으로써의 역할을 할 수 있을 것이다. 현재 보건소의 기능과 위상에 대한 논의가 이루어지고 있는 시점에서 볼 때, 보건소에서 실시되고 있는 '건강의 전화'를 통하여 보건소의 역할에 대해 살펴보고자 한다.</p> <p><b>2. 연구방법</b></p> <p>1997년 6월 2일부터 1998년 6월 2일까지 1년 동안 서울시 ○○구 보건소 '건강의 전화'를 통하여 상담한 2,224건을 대상으로 상담내용 및 운영실태를 분석하였다. 상담내용 분석으로는 피상담자에 대한 일반적 특성, 상담내용, 상담 후 조치, 상담소요시간 등을 실시하였다.</p>				

### 3. 연구결과

(1) 건강의 전화 운영실태를 간략히 요약하면 다음과 같다.

건강의 전화 운영은 보건소내 건강의 전화 담당자가 전화, 내소 등을 통하여 상담을 하게 된다. 상담은 담당자가 해결할 수 있는 범위 내에서 일차적으로 이루어지고 필요한 경우에는 추후관리나 자료를 발송하게 된다. 그리고 상담내용 중 검토가 필요한 경우는 자문위원과 실무자가 모여 월1회 정도 사례검토위원회를 통하여 상담을 처리하게 된다.

(2) 건강의 전화를 통한 상담내용 결과는 다음과 같다.

- 가) 피상담자 연령은 30대가 1.5%, 20대 24.4%, 40대 17.4% 순이었다.
- 나) 피상담자 성별은 여자 63.1%, 남자 36.9%로 여자가 남자보다 더 많았다.
- 다) 피상담자 직업과 학력은 응답률이 각각 36.9%, 2.9%로 저조하였으며, 직업은 주부가 46.5%로 가장 많았고 학력은 대졸이상이 52.3%로 가장 많았다.
- 라) 피상담자 지역별 분포는 성동구내 거주자가 73.6%, 성동구의 거주자는 18.5%였다.
- 마) 피상담자가 건강의 전화를 알게 된 동기는 응답자의 27.0%가 지역신문을 통해, 25.3%가 주위사람, 22.8%가 포스터나 스티커 등 순이었다.
- 바) 상담내용은 성인병이 전체의 59.2%로 가장 많았으며, 정신장애 21.3%, 청소년 문제 8.2%, 모자보건 6.1% 순이었다. 정신장애에 대한 상담이 전체의 21.3%를 차지하는 것으로 보아 이 부분에 대한 주민들의 요구가 매우 큼을 알 수 있으며, 이들에 대해서는 개별 사례에 맞는 적절한 방안이 요구됨에 따라 이 분야에 대한 전문가나 관련기관과의 연계가 필요할 것이다.
- 사) 상담력 분포는 최초상담이 66.8%, 재상담 중 동일주체가 22.4%, 다른 주체가 10.8%였다. 동일한 재상담을 한 경우가 22.4%여서 지속성의 측면에서 큰 효과를 거두고 있음을 알 수 있다.
- 아) 상담자와 상담대상자와의 관계에 있어서는 본인이 69.3%, 가족이 21.0%, 친구 및 기타가 9.8%로 나타났다. 가족이 의뢰한 경우가 21.0%를 차지하는 것을 볼 때 건강문제를 해결하는 데 있어 가족지지 또는 사회적 안정망을 형성하는 것이 중요함을 보여주고 있다.

### 4. 고찰

건강의 전화 상담내용을 살펴보면 상당 부분 보건과 복지가 복합된 경우를 많이 볼 수 있었다. 그러므로 앞으로는 보건과 복지의 통합적 접근방안이 모색되어야 할 것이다. 그리고 피상담자들을 대상으로 건강의 전화 이용 만족도나 효과에 대한 평가를 추가하여 개선방안을 마련해야 할 것이다. 보건소의 기능 중 상담 전화를 통하여 지역주민의 문제를 해결해 주는 기능이 중요한 부분이 될 것이다.