

사회복지의 침병 희망의 전화 129

보건복지부는 국민이 보건복지에 관련된 모든 정보를 한 곳에서 제공받을 수 있도록 하기 위하여 보건복지콜센터인 '희망의 전화 129'를 운영하고 있다. 희망의 전화 129는 경제적 어려움이나 장애인, 노인, 아동 등을 위해 마련된 사회복지서비스에 대한 안내와 상담을 받을 수 있는 보건복지부의 대표번호이다. 암이나 희귀난치성 질환의 치료비 지원과 같은 의료 관련 상담 서비스도 받을 수 있다. 불이 났을 때나 긴급 환자가 발생했을 때 119에 도움을 요청하고 범죄가 발생했을 때 112에 신고하는 것처럼, 본인이나 이웃 중에 아프고 어려운 사람이 있으면 129에 전화하여 도움을 요청하면 된다.


지난 2004년 12월 대구 불로동에서 4살짜리 남자 아이가 장롱속에서 숨진 후 며칠이 지나 발견된 사건이 있었다. 이는 '대구 불로동' 사건으로 불리어지며 사회복지에 대한 국가적 책임과 재발방지를 위한 제도의 필요성을 요구하게 되었다. 이를 계기로 국민이 도움이 필요할 때 언제든지 도움을 요청할 수 있는 사회복지전달체계인 희망의 전화 129가 설립되었다. 기존에는 보건복지 상담전화가 10여 개로 나뉘어 운영됨에 따라 국민이 기억하거나 통합된 서비스를 한 번에 제공받기가 어려웠다. 이런 문제점을 개선하여 아동학대, 노인학대, 푸드뱅크, 자살 및 치매 상담 등 보건복지에 관련된 모든 상담을 한 곳에서 제공받을 수 있도록 하였다.

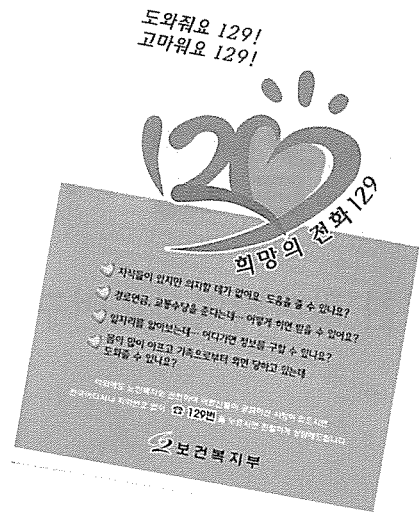
보건복지콜센터는 소득보장 · 복지서비스 · 건강생활 · 긴급지

원 · 관리지원 등 5개반으로 운영되며, 총 130명의 전문 상담원이

서비스를 제공하고 있다. 상담은

오전 9시부터 오후 6시까지 이루어진다. 하지만 긴급지원반은 365일 24시간 운영되고 있다. 또한 지난 3월 24일부터 시행된 긴급지원제도는 주소득자의 사망, 가출, 가구구성원의 질병, 학대, 폭력 그리고 화재 등으로 갑자기 생계를 유지하기 곤란해졌을 때, 1개월간 정부의 도움을 받을 수 있는 제도이다. 갑작스럽게 경제적, 사회적 어려움에 처한 사람은 129에 연락하면 실질적 도움을 받을 수 있다.

희망의 전화 129의 가장 큰 특징은 실질적 도움을 받을 수 있다는 것이다. 단순히 정보를 안내해 주고 상담을 하는 것으로 끝내지 않고 사례를 정리하여 해당 기관에 이관하여 실질적 도움이 이루어질 수 있도록 시스템을 구축하고 있다. 또한 문제해결이 잘 되고 있는지 지속적으로 모니터링하여 신속하게 필요한 서비스를 받을 수 있도록 하고 있다. 주위에 어려운 이웃이나 도움이 필요한 사람이 있을 때는 바로 129로 전화 하도록 하자. 



주요 상담내용

- 소득보장 상담반 : 국민기초생활수급자 선정, 자활사업, 의료급여지원, 국민연금제도 및 긴급지원에 관한 업무(주간) 등
- 복지서비스 상담반 : 사회복지시설 · 법인의 설립 및 운영, 푸드뱅크 이용 방법, 의사상자 선정기준 및 절차, 사회복지사 자격 및 관리, 장애인 · 노인 · 아동복지사업, 장사업무, 인구 및 출산정책 (출산지원), 모자보건사업 등
- 건강생활 상담반 : 금연사업, 국민영양사업, 희귀난치성질환 및 암 치료비 지원, 예방접종, 정신보건 및 구강보건사업, 의료법, 약사법, 식품위생법, 보건의료인시험, 의료분쟁, 공공보건, 혈액정책, 생명윤리, 한방정책, 건강보험 등
- 긴급지원 상담반 : 긴급지원(아간, 휴일), 아동 · 노인학대, 자살 및 응급의료와 관련된 상담 및 조치 등