

 보건복지부 질병관리본부		<h1>보 도 설 명 자 료</h1>	
배 포 일	2020. 1. 30. / (총 2매)	담당부서	중앙방역대책본부 위기소통팀
과 장	고 재 영	전 화	043-719-7788
담 당 자	이 윤 재		043-719-7996

**“1339 상담사 추가 모집 시 간호·보건의로 전공자를 최대한 선발하여
신종 코로나바이러스관련 정확한 상담이 되도록 할 것임”**

(1월 29일자 조선일보, “1339 상담사 추가모집 한다며.. 의학지식 전혀없는
알바생도 받아” 보도 관련)

□ 기사 주요내용

- 1339 콜센터 상담원을 모집하면서 의학적 지식이 전혀 없는 아르바이트생까지 받는 것으로 나타남
 - 상담원 채용위탁업체가 “아르바이트 대모집..., 초보가능” 으로 모집공고

□ 설명 내용

- 신종 코로나바이러스감염증 문의 폭주에 따라 긴급하게 1339 상담원 150명 신규 모집(1.28.~) 중으로,
 - 서류심사, 면접과정에서 보건·의료 관련 전공자나 관련 분야 종사자를 최대한 선발하여 상담문의에 국민 불편이 발생하지 않도록 할 것입니다.

* 현재 약 300명 이상이 지원하였으며, 적합 대상자 부족 시 추가 채용 진행 예정

- 일반적 상담과 민원 접수 등은 충원된 신규 인력이 상담 하지만 전문 상담은 기존에 훈련된 보건의료 전문 인력이 진행하고 있으며, 콜센터 교육·훈련 및 사례 판정은 질병관리본부 역학조사관이 파견되어 콜센터를 관리하고 있습니다.
- 아울러, 현재 1339콜센터 이외에도 건강 상담이 가능한 건강보험콜센터 (100명), 129콜센터(28명) 등 170여명이 상담을 진행 중(1.29.~) 입니다.
 - * (총 321명: 1339센터 188명, 건보콜센터 100명, 복지부 129콜센터 28명, 질병관리본부 5명)
- 2월초까지 1339콜센터 상담인력 150명이 추가 배치되면 전체 상담 인력은 총 320명 수준으로 확대 운영될 예정입니다.