

 보건복지부		보 도 참 고 자 료		
배 포 일		2020. 1. 29. / (총 1매)		
중앙사고수습본부 대외협력팀	팀 장	유 주 현	전 화	044-202-2310
	담당자	박 준 구		044-202-2302
중앙방역대책본부 위기소통팀	팀 장	고 재 영		043-719-7788
	담당자	이 윤 재		043-719-7996

1339(질병관리본부 상담센터) 응대 지연 해소에 총력

- 1339 상담 인력 27명에서 170여 명으로 대폭 확대 -

- **신종 코로나바이러스감염증 중앙사고수습본부**(본부장 보건복지부 박능후 장관)는 신종 코로나바이러스 감염증 문의 급증에 따른 1339(질병관리본부 감염병 전문콜센터) 상담 지연을 해소하는데 총력을 다하기로 하였다.
- 우선, 오늘(1.29)부터 1339 상담인력을 27명(기존 상담인력 19명, 질병관리본부 역학조사관 등 파견 8명)에서 19명을 새로 투입하여 40여 명으로 배치한다.
 - 아울러 보건복지상담센터(28명), 국민건강보험공단 콜센터(100명)를 활용(전화회선 연결)하는 등 전체 상담 인력을 170여 명으로 대폭 확대한다.
- 특히, 2월 중순까지 1339 상담인력을 단계적으로 150명 신규 배치 추진하는 등 전체 상담인력을 320여 명 수준까지 확대함으로써 상담 문의에 국민 불편이 발생하지 않도록 근본적으로 대비할 계획이다.
- 아울러, 각 지방자치단체별 콜센터(지역국번+120) 및 보건소 등에도 주요 질의답변(FAQ)을 공유하여 지역별로도 상담이 가능하도록 조치하였다.