

제391회 국회(정기회) 국정감사
교육위원회

주요업무 보고자료

2021. 10.

차 례

| | |
|--|----|
| I. 일 반 현 황 | 1 |
| 1. 설 립 목 적 | 3 |
| 2. 연 혁 | 3 |
| 3. 조 직 | 4 |
| 4. 인 원 | 5 |
| 5. 시 설 현 황 | 5 |
| 6. 2020년도 경영실적 | 7 |
| 7. 2021년도 예산현황 | 10 |
| 8. 노 동 조 합 현 황 | 11 |
| II. 주요업무 추진현황 | 13 |
| 1. 기 본 경 영 방 침 | 15 |
| 2. 주 요 추 진 과 제 | 16 |
| 3. 2020년도 및 2021년도 예산집행현황 | 16 |
| 4. 2020년도 및 2021년도 주요업무 계획과 그 추진실적 | 17 |
| III. 현 안 사 항 | 21 |
| 1. 차세대 통합 병원정보시스템 구축사업 | 23 |
| 2. 코로나바이러스감염증-19 대응 현황 | 24 |
| IV. 기 타 사 항 | 27 |
| 1. 2020년도 국정감사결과 시정 및 처리요구사항에 대한 처리결과 | 29 |
| 2. 2020년 및 2021년도 감사원·자체감사 지적사항에 대한 조치결과 | 29 |
| 3. 2020년도 및 2021년도 각종 민원 처리현황 | 30 |
| 4. 2020년도 및 2021년도 조례·규칙제정·개정·폐지 현황 | 39 |

I . 일반현황

1. 설립목적

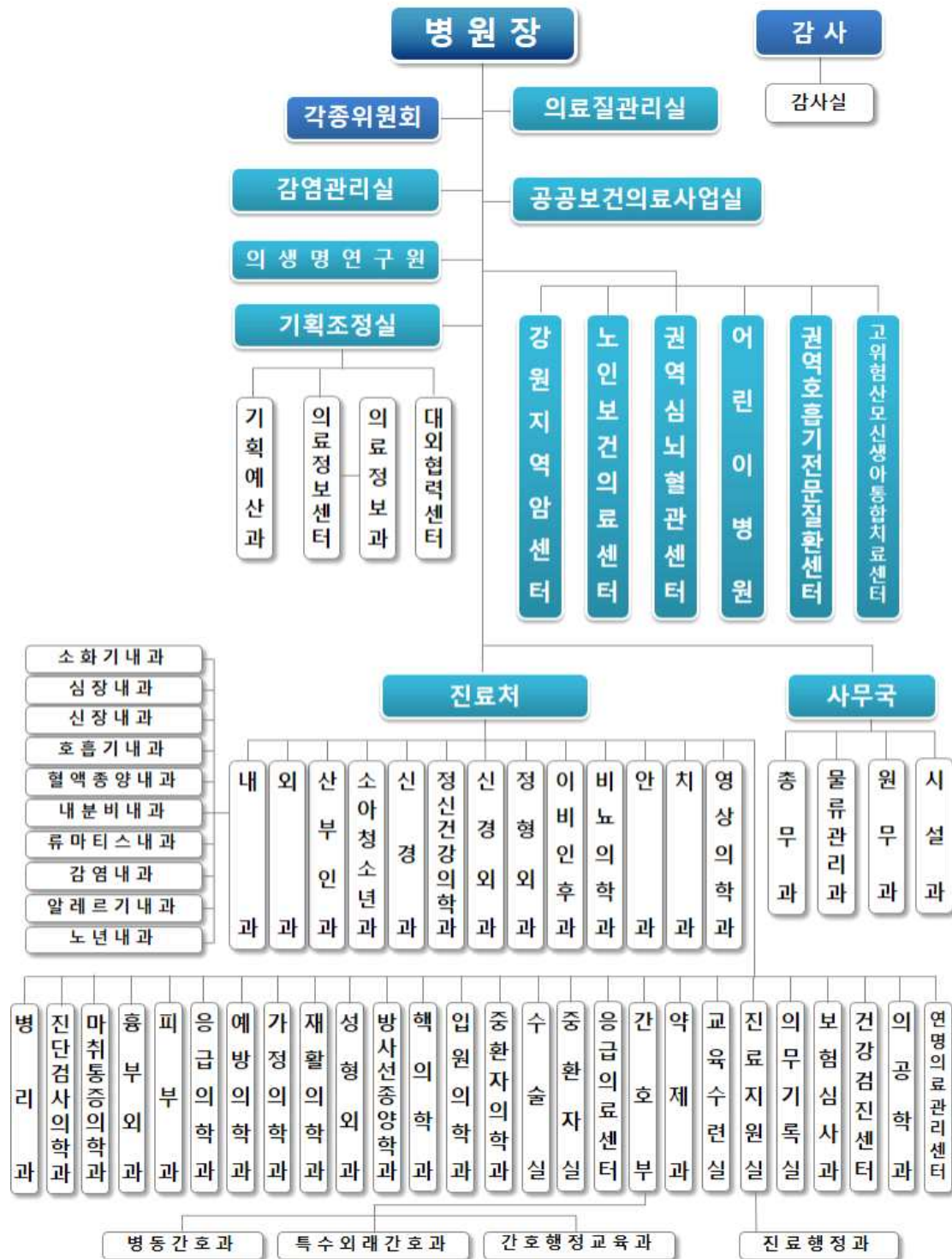
고등교육법에 의한 의학, 치의학 및 간호학 등에 관한 교육·연구와 진료를 통하여 의학발전을 도모하고 국민보건향상에 이바지 함.

2. 연 혁

- 1994.09.14. 강원대학교 의예과 신설 승인
- 1997.03.01. 강원대학교 의과대학 신설(의학과, 간호학과)
- 2000.05.18. 강원대학교병원 개원(춘천의료원 인수)
- 2005.06.01. 강원도재활병원 수탁운영
- 2008.04.07. 지역응급의료센터 지정
- 2009.02.06. 한국 인체자원 단위은행(지역거점) 선정
- 2010.05.27. 권역심뇌혈관질환센터 개소
- 2011.11.29. 강원지역암센터, 노인보건의료센터 개소
- 2013.03.01. 어린이병원 개원
- 2015.06.12. 고위험 산모·신생아 통합치료센터 개소
- 2015.12.09. 분만취약지 안전한 출산인프라 구축사업 협약
- 2016.06.23. 권역호흡기전문질환센터 개소
- 2016.07.01. 2주기 의료기관평가 인증획득
- 2017.02.23. 강원도 아토피·천식 교육정보센터 개소
- 2019.07.04. 공공의료지원단 출범
- 2019.07.26. VISION2025 선포
- 2019.11.22. 발달장애인 거점병원 행동발달증진센터 개소
- 2020.01.30. 강원대학교병원 Wee센터 개소
- 2020.02.25. 국민안심병원 지정
- 2020.05.01. 비정규직 전원 정규직 전환
- 2020.06.24. 강원도재활병원 수탁운영 재협약
- 2020.07.01. 3주기 의료기관인증평가 인증획득
- 2020.07.09. 강원대학교병원 청림서포터즈 발대
- 2020.07.10. 희귀질환 강원권 거점센터 개소
- 2020.08.12. 강원권 공용윤리위원회 선정
- 2020.10.23. 강원도 감염병관리지원단 개소
- 2020.11.23. 춘천시정신건강보건센터 수탁운영 재협약
- 2021.05.03. 입원라운지 개소
- 2021.06.11. 지역환자안전센터 지정

3. 조 직

1처(진료처) 1국(사무국) 4실(기획조정실, 의료질관리실, 감염관리실, 공공보건의료사업실)



4. 인 원 (2021년 8월말 기준)

(단위 : 명)

| 구분 | 계 | 의사직 | 행정직 | 간호직 | 약무직 | 의료기술직 | 보건직 | 시설직 | 전산직 | 원무기술직 | 간호조무직 | 원무지원직 | 업무협력직 |
|----|-------|-----|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-------|-------|-------|-------|
| 정원 | 1,737 | 296 | 61 | 748 | 17 | 170 | 42 | 22 | 17 | 79 | 102 | 72 | 111 |
| 현원 | 1,617 | 257 | 62 | 691 | 13 | 166 | 41 | 22 | 19 | 76 | 95 | 69 | 106 |

※ 파견·휴직자 포함

※ 상임감사 1명, 무기계약직(특정직) 1명, 기간제계약직 65명 별도

※ 임금피크제에 따른 2021년도 별도직군 : 정원 20명, 현원 14명

5. 시설현황 (2021년 8월말 기준)

가. 대지 및 건물 (㎡)

| 구분 | | 면적 | 용도 | 비고 |
|----|--------|-----------|-------------------|-----|
| 대지 | | 35,616.77 | 종합병원 : 35,616.77㎡ | |
| 건물 | 본관동 | 39,168.61 | 진료 및 수술, 입원, 검사 | 건축물 |
| | 암노인센터 | 22,255.30 | 진료, 입원, 검진, 예방관리 | 건축물 |
| | 어린이병원 | 14,322.47 | 진료, 입원 | 건축물 |
| | 장례식장 | 2,092.37 | 장례식 | 건축물 |
| | 싸이크로트론 | 383.50 | 방사선 동위원소 연구소 | 건축물 |
| | 철골주차장 | 7,484.88 | 주차장 | 공작물 |
| | 계 | 85,707.13 | | |

나. 진료시설 및 의료장비

| 구 분 | 내 용 | | 규 모 | 비 고 |
|------|---------------------|---------------|-------|---------|
| 진료시설 | 일반병상 | | 554병상 | |
| | 특수 병 상 | 심혈관계중환자실(CCU) | 8병상 | |
| | | 신경계 중환자실(NCU) | 8병상 | |
| | | 내과중환자실(MICU) | 10병상 | |
| | | 신생아중환자실(NICU) | 15병상 | |
| | | 소아중환자실(PICU) | 8병상 | |
| | | 응급중환자실(EICU) | 5병상 | |
| | 계 | | 608병상 | |
| | 수술실 | | 11실 | |
| | 응급실 | | 32병상 | |
| | 물리치료실 | | 15병상 | |
| 의료장비 | 보유장비 : 선형가속기 등 217점 | | | 5천만원 이상 |

6. 2020년도 경영실적

가. 손익계산서

(단위 : 백만원, %)

| 계 정 과 목 | 2020년도 결산 | 2019년도 결산 | 증(△)감 | 증가율 |
|---------------|--------------|--------------|---------|----------|
| I. 의 료 수 익 | 148,943 | 153,419 | △4,476 | △2.92% |
| 1. 입원수익 | 96,280 | 94,473 | 1,807 | 1.91% |
| 2. 외래수익 | 52,522 | 56,310 | △3,788 | △6.73% |
| 3. 기타의료수익 | 2,757 | 3,267 | △510 | △15.61% |
| 4. 의료수익조정 | △2,616 | △632 | △1,984 | 314.08% |
| II. 의 료 비 용 | 168,412 | 160,302 | 8,110 | 5.06% |
| 1. 인 건 비 | 91,826 | 80,797 | 11,029 | 13.65% |
| 2. 재 료 비 | 41,122 | 43,052 | △1,930 | △4.48% |
| 3. 관 리 비 | 35,464 | 36,453 | △989 | △2.71% |
| III. 의 료 이 익 | △19,469 | △6,883 | △12,586 | △182.86% |
| IV. 의 료 외 수 익 | 14,425 | 12,267 | 2,158 | 17.59% |
| V. 의 료 외 비 용 | 10,040 | 10,134 | △94 | △0.93% |
| VI. 경 상 이 익 | △15,084 | △4,750 | △10,334 | △217.56% |
| VII. 특 별 이 익 | 0 | 0 | 0 | - |
| VIII. 특 별 손 실 | 0 | 0 | 0 | - |
| IX. 법인세차감전이익 | △15,084 | △4,750 | △10,334 | △217.56% |
| X. 당 기 순 이 익 | △15,084 | △4,750 | △10,334 | △217.56% |

나. 재무상태표

(단위 : 백만원, %)

| 계 정 과 목 | 2020년도 결산 | 2019년도 결산 | 증(△)감 | 증가율 |
|-----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| I. 유 동 자 산 | 30,321 | 27,688 | 2,633 | 9.51% |
| 1. 당 좌 자 산 | 27,601 | 25,362 | 2,239 | 8.83% |
| 2. 재 고 자 산 | 2,720 | 2,326 | 394 | 16.94% |
| II. 고 정 자 산 | 107,429 | 110,131 | △2,702 | △2.45% |
| 1. 투 자 자 산 | 195 | 195 | 0 | 0% |
| 2. 유 형 자 산 | 44,474 | 45,255 | △781 | △1.73% |
| 3. 무 형 자 산 | 62,760 | 64,681 | △1,921 | △2.97% |
| 자 산 총 계 | 137,750 | 137,819 | △69 | 15.12% |
| I. 유 동 부 채 | 61,293 | 44,205 | 17,088 | 38.66% |
| 1. 매 입 채 무 | 23,642 | 26,091 | △2,449 | △9.39% |
| 2. 단기차입금 | 22,550 | 11,050 | 11,500 | 104.07% |
| 3. 유동성장기부채 | 4,597 | 4,760 | △163 | △3.42% |
| 4. 기타유동부채 | 10,504 | 2,304 | 8,200 | 355.90% |
| II. 고 정 부 채 | 42,949 | 46,347 | △3,398 | △7.33% |
| 1. 장기차입금 | 1,400 | 5,997 | △4,597 | △76.65% |
| 2. 퇴직급여충당금 | 40,181 | 38,029 | 2,152 | 5.66% |
| 3. 금융리스미지급금 | 1,368 | 2,321 | △953 | △41.06% |
| 부 채 합 계 | 104,242 | 90,552 | 13,690 | 15.12% |
| I. 자 본 금 | 112,593 | 111,268 | 1,325 | 1.19% |
| II. 자 본 잉 여 금 | 0 | 0 | 0 | - |
| III. 이 익 잉 여 금 | △79,085 | △64,001 | △15,084 | △23.57% |
| 자 본 합 계 | 33,508 | 47,267 | △13,759 | △29.11% |
| 부채와 자본총계 | 137,750 | 137,819 | △69 | △0.05% |

다. 진료실적

☐ 입원환자 진료실적

(단위 : 명, %)

| 구 분 | 2020년도 실적 | 2019년도 실적 | 증가율 | 비 고 |
|---------|-----------|-----------|--------|----------------------------|
| 연입원 환자수 | 156,055 | 184,535 | -15.4% | |
| 실입원 환자수 | 20,942 | 24,417 | -14.2% | |
| 일평균 환자수 | 426 | 499 | -14.6% | |
| 병상가동율 | 67.0 | 75.7 | -11.5% | 2019년 668병상 2020년 643병상 |

☐ 외래환자 진료실적

(단위 : 명, %)

| 구 분 | 2020년도 실적 | 2019년도 실적 | 증가율 | 비 고 |
|---------|-----------|-----------|--------|-----|
| 연외래 환자수 | 543,370 | 604,287 | -10.0% | |
| 초진 환자수 | 147,612 | 166,189 | -11.2% | |
| 일평균 환자수 | 2,191 | 2,437 | -10.1% | |

☐ 수술 실적

(단위 : 건, %)

| 구 분 | 2020년도 실적 | 2019년도 실적 | 증가율 | 비 고 |
|------|-----------|-----------|--------|-----|
| 전신마취 | 3,729 | 4,409 | -15.4% | |
| 부분마취 | 5,531 | 6,691 | -17.3% | |
| 합계 | 9,260 | 11,100 | -16.6% | |

7. 2021년도 예산현황

(단위 : 백만원, %)

| 구 분 | | 2021년도 예산 | 2020년도 예산 | 증(△)감 | 증가율 |
|-------------|--------|--------------|--------------|--------|--------|
| I. 의 료 수 익 | | 180,195 | 173,096 | 7,099 | 4.1% |
| 가. | 입원수익 | 116,083 | 108,928 | 7,155 | 6.6% |
| 나. | 외래수익 | 61,006 | 60,506 | 500 | 0.8% |
| 다. | 기타의료수익 | 3,106 | 3,662 | △556 | △15.2% |
| II. 의 료 비 용 | | 191,065 | 181,884 | 9,181 | 5.0% |
| 가. | 인 건 비 | 108,224 | 98,879 | 9,345 | 9.5% |
| 나. | 재 료 비 | 43,145 | 43,790 | △645 | △1.5% |
| 다. | 관 리 비 | 39,696 | 39,215 | 481 | 1.2% |
| 의 료 이 익 | | △10,870 | △8,788 | △2,082 | △23.7% |
| III. 의료외수익 | | 12,818 | 11,409 | 1,409 | 12.3% |
| IV. 의료외비용 | | 10,757 | 9,359 | 1,398 | 14.9% |
| 경 상 이 익 | | △8,810 | △6,738 | △2,072 | △30.8% |
| V. 예 비 비 | | 1,443 | 733 | 710 | 96.9% |
| 당 기 순 이 익 | | △10,253 | △7,471 | △2,782 | △37.2% |

8. 노동조합 현황

가. 조직형태 : 산업단위별 노동조합

“민주노총 전국공공서비스노동조합 강원대학교병원분회”

나. 노조가입률

| 대상 근로자수 | 조 합 원 수 | 가 입 율 (%) | 비 고 |
|---------|---------|-----------|--------------|
| 1,255 | 1,255 | 100% | 2021년 8월말 기준 |

다. 임금 및 단체협약 주요 체결 현황

☐ 2020년

| 구 분 | 내 용 |
|-----------|--|
| 교섭기간 | 2020.07.02. ~ 2020.11.09. |
| 임금협상 주요내용 | 1. 기본급 - 정율 1%, 정액 33천원 인상 2. 위험수당 인상 및 통합(월 55천원~7만원 → 월 75천원) 3. 5월 효도휴가비 20만원 인상 4. 복지포인트 100포인트 인상(2021.1.1.시행) |
| 단체협약 주요내용 | 1. 하위직 근로자 처우개선 - 하위직(5급 이하) 간호사 처우개선(월 25천원, 간호사수당 신설) - 최하위직급(일반7급, 원무8급) 2024년까지 단계적 폐지 2. 3교대 근로자 처우개선 - 슬리핑오프 부여대상 확대(간호부→3교대 부서 전체) - 간호사 처우개선 TFT 신설(노·사 공동운영) - OFF자에 대한 교육 금지조항 신설 3. 직원 인권보호 강화 - 폭언, 폭행등 민원인으로부터 직원 피해발생시 병원의 개입 및 지원 관련 조항 신설 4. 직원 교육 지원 확대 - 실시간 온라인 교육 수강시 공가 인정 5. 질병휴직 시행기준 명확화 - 의사 진단서(종합병원 이상)의 필요 요양기간 범위내 실시 |

| 구 분 | 내 용 |
|-----|--|
| | 6. 퇴직월 보수 지급기준 공무원 수준으로 변경 - 퇴직월 보수 100% 지급 대상 변경(2년 이상 재직자 → 5년 이상) |

☐ 2021년 (1월~8월까지)

| 구 분 | 내 용 |
|-----------|------------------------------------|
| 교섭기간 | 단체협약 및 임금협약 : 진행중 (2021.07.27.~현재) |
| 임금협상 주요내용 | 진행중 |
| 단체협약 주요내용 | 진행중 |

II. 주요업무 추진현황

1. 기본 경영방침

- 병원의 설립목적인 진료·교육·연구·공공의료 분야 예산 중점 반영
- 추세분석 및 진료실적을 근거로 도전적이며 달성 가능한 수익 목표 설정
- 유사사업 연계 강화 및 중복사업 통폐합 추진
- 효율적 재무예산 관리를 통한 재정 안정화
- ‘경영진단 및 조직문화 개선 컨설팅’ 결과 적극 추진 반영

2. 주요 추진 과제

- 교육·연구·진료·공공의료 등 주요사업의 차질 없는 추진을 위한 재정 운영
- 환자안전 및 감염관리, 의료질관리 등 서비스체계 강화
- 국가지정 입원치료병상 음압병실 확충사업, 중증환자 긴급치료병상 지원사업 등 코로나19에 대한 정부 대응에 적극적 참여
- 암관리, 심뇌혈관, 고위험산모·신생아 사업 등 공공의료사업 지속 추진
- 지역사회 공공의료기관 네트워크 구축
- 직장어린이집 신축, 원내 공간 재배치 추진
- 신규 의료장비 보강사업 및 노후시설 개선사업 계속 수행, 차세대 통합병원정보시스템 구축사업 신규 진행, 차년도 강원권역공공의료지원센터 건립 추진
- 진료 활성화 및 생산성 향상을 통한 재무 건전성 확충

3. 2020년도 및 2021년도 예산집행 현황

(단위 : 백만원, %)

| 구 분 | | 2020년도 집행실적 | 2021년도 예산 | 2021년도 집행실적 (8월말) | 집행률 |
|--------|-------------|----------------|--------------|-------------------------|--------|
| 비 용 | I. 의료비용 | 168,412 | 191,065 | 118,611 | 62.1% |
| | 1. 재료비 | 41,122 | 43,145 | 29,890 | 69.3% |
| | 2. 인건비 | 91,826 | 108,224 | 65,407 | 60.4% |
| | 3. 관리비 | 35,464 | 39,696 | 23,314 | 58.7% |
| | II. 의료외비용 | 10,040 | 10,758 | 5,678 | 52.8% |
| | 1. 의료부대비용 | 4,044 | 3,918 | 1,341 | 34.2% |
| | 2. 이자비용 | 533 | 1,434 | 324 | 22.6% |
| | 3. 보조금사업비용 | 2,881 | 2,691 | 1,674 | 62.2% |
| | 4. 기 부 금 | 114 | 175 | 130 | 74.3% |
| | 5. 유형자산처분손실 | 32 | 0 | 0 | - |
| | 6. 임상연구비용 | 2,405 | 2,525 | 2,204 | 87.3% |
| | 7. 잡손실 | 31 | 15 | 5 | 33.3% |
| | 계 | 178,452 | 201,823 | 124,289 | 61.6% |
| 수 익 | I. 의료수익 | 148,943 | 180,194 | 105,872 | 58.8% |
| | 1. 입원수익 | 96,280 | 115,774 | 65,384 | 56.5% |
| | 2. 외래수익 | 52,522 | 64,455 | 39,508 | 61.3% |
| | 3. 기타의료수익 | 2,757 | 3,129 | 1,954 | 62.4% |
| | 4. 의료수익조정 | △2,616 | △3,164 | △974 | △30.8% |
| | II. 의료외수익 | 14,425 | 12,818 | 12,697 | 99.1% |
| | 1. 의료부대수익 | 4,908 | 5,844 | 2,557 | 43.8% |
| | 2. 이자수익 | 21 | 16 | 4 | 25.0% |
| | 3. 기부금수익 | 3,043 | 2,835 | 1,737 | 61.3% |
| | 4. 잡이익 | 4,049 | 1,599 | 6,196 | 387.5% |
| | 5. 임상연구수익 | 2,404 | 2,525 | 2,203 | 87.2% |
| | 6. 유형자산처분이익 | 0 | 0 | 0 | - |
| | 계 | 163,368 | 193,012 | 118,569 | 61.4% |
| 당기순이익 | | △15,084 | △8,811 | △5,720 | - |

4. 2020년도 및 2021년도 주요사업 계획과 그 추진실적

가. 진료사업

□ 개요

- 지역 거점 공공의료기관으로서의 역할 수행
 - 신포괄수가제도를 통한 중증도 제고 및 적정진료 노력
 - 국가지정 음압병상 및 중증환자 긴급치료병상 확충으로 환자 수용력 증대
- 진료의 전문화·특성화로 양질의 의료서비스 제공
 - 전략적 공간재배치를 통한 진료분야 특성화 및 전문화 추진
- 환자중심의 서비스 제공으로 고객만족도 제고
 - 간호간병통합서비스 병동 확대 실시
- 진료활성화를 통한 안정적 수익 기반 확보

(단위 : 명, 백만원, %)

| 구 분 | | 2020년도 실적 | 2021년도 계획 | 증가율 | 비 고 |
|------|-----|-----------|-----------|--------|-----|
| 환자수 | 입 원 | 156,055 | 171,342 | 9.8% | |
| | 외 래 | 529,986 | 616,629 | 16.3% | |
| | 기 타 | 13,384 | 16,140 | 20.6% | |
| | 계 | 699,425 | 804,111 | 15.0% | |
| 의료수익 | 입 원 | 97,038 | 116,083 | 19.6% | |
| | 외 래 | 49,180 | 61,006 | 24.0% | |
| | 기 타 | 2,726 | 2,337 | △14.3% | |
| | 계 | 148,944 | 179,426 | 20.5% | |

※ 의료수익 : 감면 및 삭감 등 의료수익조정 반영 금액

나. 연구사업

□ 개요

- 의학연구의 활성화를 위한 임상연구비 지원
- 연구기반 조성을 위한 지원 확대
- 중점 연구과제 개발 및 선정을 통한 집중지원
- 연구논문 해외학술지 게재 지원
- HRPP(임상시험 및 대상자 보호 프로그램)운영사업 지원

(단위 : 백만원, %)

| 구 분 | 2020년도 실적 | 2021년도 계획 | 증가율 | 비 고 |
|------------|-----------|-----------|-------|---------------------|
| I. 자체 연구비 | 1,312 | 1,628 | 24.1% | |
| 가. 임상연구비 | 157 | 280 | 78.3% | |
| 나. 연구보조비 | 1,132 | 1,268 | 12.0% | |
| 다. 연구도서비 | 0 | 45 | - | |
| 라. 연구잡비 | 23 | 35 | 52.2% | |
| II. 외부 연구비 | 2,405 | 2,525 | 5.0% | 국책 및 민간 연구과제 연구비 |
| 계 | 3,717 | 4,152 | 11.7% | |

다. 교육사업

□ 개요

- 의학교 학생 임상교육 및 전공의 수련
- 의사 해외연수 및 국내외 학술대회 참가 지원
- 현업부서 및 업무단위 부서별 직무교육 지원
- 감염 및 환자안전관리 교육 강화

(단위 : 백만원)

| 구 분 | 2020년도 실적 | 2021년도 계획 | 증가율 | 비 고 |
|---------|-----------|-----------|--------|-----------------------------|
| 일반교육훈련비 | 69 | 265 | 284.1% | 친절교육, 보수교육, 직무관련 교육 |
| 해외교육훈련비 | 0 | 20 | - | |
| 의학교육훈련비 | 50 | 233 | 366.0% | 의사직 국외, 국내 학술대회 참가비 등 |
| 교육실습비 | 39 | 56 | 43.6% | 전공의, 학생 교육실습 및 기자재 |
| 기타교육훈련비 | 239 | 270 | 13.0% | 전공의 의국운영비 |
| 계 | 397 | 844 | 112.6% | |

라. 투자사업

(단위 : 백만원)

| 사 업 명 | 2020년도 예산 | 2021년도 예산 | 비 고 |
|-------------------|-----------|-----------|------------|
| 1. 신규 의료장비 보강사업 | 1,000 | 1,000 | 국비 출연금(계속) |
| 2. 노후시설 개선사업 | 325 | 325 | 국비 출연금(계속) |
| 3. 차세대 통합 병원정보시스템 | - | 120 | 국비 출연금(신규) |
| 계 | 1,325 | 1,445 | |

Ⅲ. 현안사항

1. 차세대 통합 병원정보시스템 구축사업

○ 사업목적

- 병원 수탁 각종 센터를 연계·통합하고 지역 특성에 맞는 공공의료사업 발굴, 공공의료기관 기술지원 및 컨설팅, 필수의료 분야 기초조사·자료 연구, 관련 종사자의 공공보건의료교육 및 공공의료아카데미 운영, 통합 정보 시스템 및 네트워크 구축 지원 등이 가능한 권역 공공보건의료의 클러스터를 건립하여 ‘강원도형 공공의료를 선제적으로 대비하고자 함

○ 사업개요

- 사업기간 : ‘2022년~2024년(3년)
- 총사업비 : 10,000백만원(출연금 신청액 2,500백만원, 보조율 25%)
- 사업규모 : 공사 (강원도 춘천시, 850㎡, 강원권역 공공의료지원센터 건립)
- 예산(출연금) 반영액 : 국회 심의중으로 2,500백만원 반영(보조율 25%)

○ 필요성

- **(진료·치료기능 회복)** 코로나-19 대응체계를 마련하면서 할애한 병상수를 코로나-19 이전의 규모로 복원하기 위한 초석으로, 건립을 통해 공간을 재편할 경우 60여 병상을 확보하여 700병상 내외 규모를 회복하게 됨으로써 공공의료서비스 역량을 공고히 하게 됨.
- **(투 트랙 감염병 대응 가능)** 코로나-19 대응병원으로서의 경험을 바탕으로 향후 발생할 수 있는 감염병에 대한 대응을 고려하여 건축물을 설계, 진료구역과 지원구역간의 공간 구분, 환자와 직원간의 동선 구분, 감염·전파 우려자(의료기관 납품업체 종사자 등)의 진료구역 진입을 제한하는 등 감염병에 대한 대응 체계가 고도화 됨.
- **(공공의료지원기능 강화)** 공공보건의료 연계자·조정자·조력자로서 의료자원의 효과적인 배분 및 의료서비스 제공 현황에 대한 집계·분석이 가능하게 됨. 권역 내 주민의 의료수요 특징을 반영, 지역 특화 서비스를 개발하여 수요자 중심의 의료서비스를 제공하고, 센터간 연계를 통해 광범위 질환에 대한 포괄적 접근이 가능하게 됨. 공공의료 클러스터로서 권역 내 필수의료 제공인력에 대한 교육·훈련을 통해 공공의료사업의 기획·운영 능력 배양이 가능함.

2. 코로나바이러스-19 주요 대응 현황

| 일 자 | 대 응 현 황 |
|-----------|--|
| 20.01.20. | <ul style="list-style-type: none"> · 국가지정입원치료병상(3병상) 가동 · 신종감염병 위기대응 TF 가동 |
| 20.01.25. | <ul style="list-style-type: none"> · 선별진료소 설치 및 운영 |
| 20.01.27. | <ul style="list-style-type: none"> · 코로나바이러스-19 최초 의심환자 입원 |
| 20.01.28. | <ul style="list-style-type: none"> · 내원객 감염 방지를 위한 출입구 통제 및 열감지모니터링 시작 · 문진표 작성 시행 |
| 20.01.29. | <ul style="list-style-type: none"> · 코로나바이러스-19 관련 전직원 대상 원내 대응 교육 (1.29~1.31) |
| 20.02.11. | <ul style="list-style-type: none"> · 강원대학교 중국 유학생 대상 PCR검사 시행 |
| 20.02.17. | <ul style="list-style-type: none"> · 입원환자 보호자 1인 이외 면회 제한 시작 |
| 20.02.19. | <ul style="list-style-type: none"> · 폐렴환자 전수 검사 시행 · 잠재적 대량 환자 발생을 대비한 MICU 소개(~4.19) |
| 20.02.20. | <ul style="list-style-type: none"> · 확진자 CT 촬영을 위한 프리미엄 건강검진센터 가동 중단 · 폐렴안심진료소 설치 및 운영 |
| 20.02.22. | <ul style="list-style-type: none"> · 코로나바이러스감염증-19 최초 확진환자 입원 |
| 20.02.23. | <ul style="list-style-type: none"> · 확진자 입원 및 국가 위기 대응 수준 “심각” 격상으로 82병동, 92병동 선제적 소개 |
| 20.02.24. | <ul style="list-style-type: none"> · 전직원 발열 및 호흡기증상 관리 시작 |
| 20.02.25. | <ul style="list-style-type: none"> · 국민안심병원 지정 |
| 20.02.28. | <ul style="list-style-type: none"> · 코로나19 환자 사망 후 절차 마련 |
| 20.03.05. | <ul style="list-style-type: none"> · 중수본 요청에 의거 음압 치료병상(2병상) 확충 |
| 20.03.08. | <ul style="list-style-type: none"> · 경북(구미) 제7생활치료센터 의료지원단 파견 |
| 20.03.13. | <ul style="list-style-type: none"> · 서울시 콜센터 집단감염 발생에 따른 콜센터 점검 및 교육 실시 |
| 20.03.30. | <ul style="list-style-type: none"> · 실습학생 대상 발열 및 호흡기증상 관리 시작 |
| 20.04.02. | <ul style="list-style-type: none"> · 강원(평창) 격리수용시설 의료지원단 파견 |
| 20.04.03. | <ul style="list-style-type: none"> · 모바일 사전문진 QR코드 도입 |
| 20.04.20. | <ul style="list-style-type: none"> · 수술환자 수술전 코로나19 검사 시행 시범 운영 (5.11 전수시행) |
| 20.05.06. | <ul style="list-style-type: none"> · 강원(속초) 한화리조트 교육부 출제위원 검사 지원 의료지원단 파견 |
| 20.05.11. | <ul style="list-style-type: none"> · 워킹스루 선별진료소 설치 및 운영 |
| 20.05.15. | <ul style="list-style-type: none"> · 이태원클럽 관련 이태원 방문자 전수 검사 실시 (간호대생, 의대생 포함) |

| 일 자 | 대 응 현 황 |
|-----------|--|
| 20.05.19. | · 요양병원 전원 입원환자 코로나19 의무검사 시행 |
| 20.05.29. | · 국가지정 입원치료병상 음압병실 확충사업 선정(3실 3병상) |
| 20.06.08. | · 서울 관악구 석천빌딩 리치웨이(20.5.21~6.3) 방문자 통제선 관리 |
| 20.06.13. | · 춘천 10번째 확진자 발생에 따른 원내 직원 검사 실시 |
| 20.06.18. | · 병동 확진환자 발생시 모의훈련 실시 |
| 20.06.29. | · 키오스크 발열측정기 도입 · 직원식당 가림막 및 원무과 접수, 수납 창구 설치 |
| 20.08.01. | · 입원환자 코로나19 전수 검사 시행 · 병동-병실 환자 이동제한(Standstill) 실시 · 장례식장 감염관리 강화 (장례식장 유족 및 조문객 관리) |
| 20.08.24. | · 92병동 확진자 병동 음압병실 추가 확충(8.24~) · 82병동 의심환자 병동 전환(8.24~) |
| 20.09.05. | · 강원지역 최초 진단검사의학과 필름어레이(신속검사키트) 검사 도입 |
| 20.09.10. | · 중증환자 전담치료병상 6병상 지정 |
| 20.09.14. | · 코로나19 검사결과 문자전송 시스템 구축 |
| 20.09.25. | · 중증환자 긴급치료병상 확충사업 선정(5실 20병상, 사업비 54.5억) |
| 20.10.23. | · 강원도 감염병관리지원단 개소 및 심포지엄 개최 |
| 20.11.16. | · 원내 부대시설 감염관리 강화 |
| 20.12.10. | · 준중환자 전담치료병상 5병상 지정(국가지정 3병상, 일반 2병상) |
| 20.12.16. | · 중증환자 전담치료병상 5병상 추가지정(총 11병상) |
| 20.12.22. | · 중증환자 전담 간호사 양성과정 이수 (윤소담간호사 전국 최우수 교육생 선정) · 강원(속초) 생활치료센터 의료지원단 파견 |
| 21.03.08. | · 코로나19 백신 예방접종 시작 · 코로나바이러스감염증-19 백신접종 후 이상반응 발생 시 직원지침 마련 · 코로나19 백신 관련 전직원 대상 교육 진행 |
| 21.04.15. | · 간병인 코로나19 전수 검사 시행 |
| 21.04.19. | · 입원환자 상주보호자 코로나19 전수 검사 시행 |
| 21.06.04. | · 코로나19 검사 결과 미확인 환자 및 보호자, 무증상자 대상 선별 격리병실 운영 |
| 21.06.08. | · 감염병 위기대응시 안전동원인력 재편성 |

Ⅳ. 기타사항

1. 2020년도 국정감사결과 시정 및 처리요구사항에 대한 처리결과

- 2020년 국정감사결과보고서 없음

2. 2020년도 및 2021년도 감사원·자체감사 지적사항에 대한 조치결과

가. 감사원 감사 : 해당없음

나. 자체 감사

- 지적 및 조치 건수

| 연 도 | 지 적 건 수 | 조 치 건 수 |
|-------|---------|---------|
| 2020년 | 82건 | 82건 |
| 2021년 | 30건 | 조치 중 |

- 주요사항

| 지 적 사 항 | 조 치 내 용 |
|-----------------------|--|
| 규정과 현행 간 조직 구성 불합치 | 감사대상부서의 조직 구성에 대한 규정과 현행을 점검하여 불합치한 부분에 대해 합치를 요구하였고, 조치 완료하였음을 확인함. |
| 부서별 업무 매뉴얼 관리 철저 | 감사대상부서의 업무 매뉴얼 관리에 대해 점검하여, 필요한 경우 관리 소홀을 지적하였고, 전보, 사직 등 인원 변동으로 인한 업무 공백이 생기지 않도록 조치 완료함. |
| 근태 관리 철저 | 국민권익위원회의 의결사항이기도 했던 휴직의 목적 외 사용 방지 및 복무상황 관리 실태를 점검하여, 보다 실효성 있는 휴직자 관리가 되도록 조치하였고, 출장, 초과근무, 휴가 등 기본적인 근태에 대해서도 사전 결재 원칙 등을 강화하여 운영토록 조치 완료함. |
| 자산 관리 철저 | 연구비를 통해 구입한 비품이 원내 자산으로 관리되지 못하고 있는 부분, 문서상 처분 내역과 실제 처분 내역이 일치하지 않는 부분 등에 대해 지적함으로써, 연구부서를 포함한 사용부와 자산관리부서 간 의사소통을 강화하여 철저한 자산관리가 이루어지도록 조치함. |

3. 2020년도 및 2021년도 민원 처리현황

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-------|------|------------------------------------|-----------------------------|
| 2020년 | 1/2 | 원하는 진료 받지 못해 진료비 환불 요청하며 난동 | 환불 후 종료 |
| | 1/6 | 인공신장실 진료불친절 | 문의 내용 답변 및 사과 후 종료 |
| | 1/6 | 입원 진료 체계 개선 | 사과 및 해당부서 인계 후 종료 |
| | 1/6 | 응급실 진료 체계 개선 | 내용 설명 후 종료 |
| | 1/7 | 정형외과 진료 불만족 | 내용 설명 후 종료 |
| | 1/7 | 원무과 불친절 | 답변 후 종료 |
| | 1/8 | 응급실 진료 불만족 | 답변 후 종료 |
| | 1/14 | 검진센터 불친절 | 사과 후 종료 |
| | 1/14 | 의무기록 관련 문의 | 답변 후 종료 |
| | 1/15 | 응급실 진료 체계 개선 | 답변 후 종료 |
| | 1/15 | 응급실 진료 체계 개선 | 내용 설명 후 종료 |
| | 1/16 | 입원 진료 불만족 | 답변 후 종료 |
| | 1/16 | 호흡기내과 진료 불만족 | 내용 설명 및 제3기관 안내 후 종료 |
| | 1/17 | 외과 진료 불만족 | 진료비 일부 감면 후 종료 |
| | 1/20 | 안과 등 진료 관련 불편 | 사과 후 종료 |
| | 1/20 | 신경과 진료 불만족 | 답변 후 종료 |
| | 1/21 | 소화기내과 설명 부족 | 일부 금액 환불 후 종료 |
| | 1/21 | 원무과 이용 불만족 | 내용 설명 후 종료 |
| | 1/23 | 산부인과 진료 불만족 | 제3기관 안내 후 종료 |
| | 1/23 | 의무기록 관련 문의 | 답변 후 종료 |
| | 1/23 | 신경과 처방 약 부작용 발생 | 후속조치 협의 시도하였으나 연락안됨 |
| | 1/28 | 응급실 진료 불친절 | 답변 후 종료 |
| | 1/28 | 칭찬 민원 처리 결과 문의 | 답변 후 종료 |
| | 1/28 | 비뇨의학과 입원 진료 불만족 | 내용 설명 후 종료 |
| | 2/3 | 소아청소년과 응대 불친절 | 사과 및 답변 후 종료 |
| | 2/3 | 장례 진행 중 동의 없이 폐기한 물품에 대한 보상 요구 | 보상 후 종료 |
| | 2/3 | 응급실 진료 후 처방 누락 | 사과 및 관련 비용 감면 후 종료 |
| | 2/4 | 소화기 내과 진료 불만족 | 진료비 일부 감면 후 종료 |
| | 2/6 | 응급실 진료 불만족 및 비용 환불 요구 | 내용 및 환불 불가 설명 후 종료 |
| | 2/7 | 안과 진료 불만족에 대한 보상 요구 | 보상안 제안하였으나 불수용. 제3기관 안내. |
| | 2/11 | 응급실 진료 불만족 주장 | 내용에 대해 답변 후 종료 |
| | 2/11 | 심장내과 외래 대기 시간 개선 요구 | 외래 예약 시스템 설명 후 종료 |
| | 2/12 | 교통사고 이후 발생한 이명에 대해 자동차보험 처리 요구 | 사고후유증으로 인정하기 어려움을 설명 후 종료 |
| | 2/12 | 병원 홈페이지 이용 시 에러로 인한 불편 | 담당부서 인계 후 종료 |
| | 2/13 | 병실 내 보호자 1인 상주원칙에 대한 통제 강화 요구 | 답변 후 종료 |
| | 2/14 | 51병동 입원 진료 시 불만족 | 답변 후 종료 |
| | 2/14 | 응급실 진료 불만족 및 비용 환불 요구 | 내용 설명 후 종료 |
| | 2/14 | 병실 보호자 1인 제한 및 병실 내 소란 관련 통제 강화 요구 | 답변 후 종료 |
| | 2/17 | 조영제 투여 후 부작용 주장하며 진료비 감면 요구 | 감면 불가함을 설명 후 종료 |
| | 2/20 | 진료소견서 발급 과정에서 안내 미흡에 대한 개선 요청 | 사과 후 종료 |
| | 2/21 | 마취 부위 저린감 지속되는 것에 대한 불만 제기 | 관련 진료 제안하였으나 생각해보고 결정하겠다고 함 |
| | 2/24 | 응급실 진료 불친절 | 사과 후 종료 |
| | 2/25 | 응급실 진료 불만족 주장하며 의사의 사과 요구 | 민원담당 사과 후 종료 |
| | 2/26 | 교도소 수감자, 의무기록 우편 발급 요구 | 필요 시 공문으로 요청할 것을 안내 |
| | 2/27 | 비급여 항목 설명 누락 | 관련 내용 설명 후 종료 |
| | 2/27 | 소아치과 후속치료에 대한 문의 | 내용 설명 후 종료 |
| | 2/27 | 신장내과 진료기록 수정요청 및 소견서 발급 문의 | 절차 설명 후 종료 |
| | 2/27 | 응급실 강박조치에 대한 불만 | 강박사유 설명 후 종료 |
| | 2/27 | 신생아실 진료 태도에 대한 불만 | 답변 후 종료 |
| | 3/5 | 소아청소년과 진료 태도에 대한 불만 | 답변 후 종료 |

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-----|------|----------------------------------|-----------------------------|
| | 3/9 | 응급실 진료 시 설명 부족 | 사과 및 내용 설명 후 종료 |
| | 3/9 | 인공신장실 불친절 및 칭찬 민원 | 답변 및 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/10 | 심장내과 진료 불만족 및 의료사고 주장 | 주치의 면담 후 종료 |
| | 3/12 | 흉부외과 진료 불만족 및 진료비 감면 요청 | 진료비 감면 불가함을 설명하고 종료 |
| | 3/12 | 심장내과 진료 과정 중 부주의 및 불친절 주장 | 진료비 환불 불가 및 제3기관 안내 후 종료 |
| | 3/13 | 흡연 구역 밖 흡연하는 것에 대한 관리 강화 요구 | 담당 부서 인계 및 전 직원 공지 후 종료 |
| | 3/13 | 응급실 진료 불만족 주장 | 당시 상황 설명 후 종료 |
| | 3/17 | 진료 대기시간 길어지는 것에 대한 불만 | 답변 후 종료 |
| | 3/17 | 응급실 진료 시 경비 직원 불친절에 대한 처 분 요청 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 3/24 | 소화기내과 진료 불만족 및 진료비 감면 요구 | 감면 불가함을 설명 후 종료 |
| | 3/26 | 공단검진 중 겪은 불편사항에 대한 민원 | 사과 후 종료 |
| | 4/1 | 코로나-19 문진 불만 | 문진은 불가피한 절차임을 설명 |
| | 4/2 | 직원 마스크 미착용 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 4/2 | X-ray 촬영실 입구 확장 | 검토 약속 후 종료 |
| | 4/6 | 남아있는 실밥에 불만 | 녹는 실밥임을 설명하고 실밥 제거 |
| | 4/7 | 원내 사고로 낙상 발생 | 합의 및 합의금 지급 후 종료 |
| | 4/9 | 1인실 이용 불편 | 1인실 비용 일부 감면 후 종료 |
| | 4/9 | 원내 약국 이용 불편 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 4/13 | 내시경 진료 과정 불만 | 당시 진료 내용 설명 후 종료 |
| | 4/13 | 진료 설명 미흡 주장 | 설명 충분히 이뤄졌음을 안내 후 종료 |
| | 4/13 | 응급실 진료 불만 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 4/14 | 의무기록 수정 요구 | 수정 불가함을 안내 후 종료 |
| | 4/14 | 비급여 MR 검사 불만 | 심평원 기준에 따라 비급여임을 설명 |
| | 4/14 | 응급실 골절 발견 못함 | 의학적 과실 없음 설명하고 제3기관 안내 |
| | 4/14 | 홈페이지 이용 오류 호소 | 검토 결과 이상 없음을 설명하고 종료 |
| | 4/17 | 진료 내용·비용 설명 요구 | 설명드렸으나 납득하지 않음 |
| | 4/17 | 원내 흡연 개선 요구 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 4/20 | 응급실 진료 불만 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 4/21 | MR 결과 설명 요청 | 다음 외래 시 들을 수 있도록 조치함 |
| | 4/21 | 정형외과 불친절 진료 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 4/21 | 응급실 진료 불만족 | 제3기관 안내 |
| | 4/21 | 채혈 후 통증 | 통증 지속될시 외래 내원 권유 |
| | 4/23 | 마취 후 신경 이상 소견 | 검사 위한 MR 비용 감면 후 종료 |
| | 4/24 | 응급관리료 발생 문의 | 사전 안내 미흡한 부분 있어 감면 후 종료 |
| | 4/28 | 수면내시경에 수면 누락 | 사과 후 종료 |
| | 4/28 | 심장내과 진료 불친절 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 5/4 | 채혈 후 통증 | 신경과 검사 결과 이상 없음 |
| | 5/6 | 응급관리료 발생 문의 | 응급 증상에 해당하지 않음을 설명함 |
| | 5/7 | 시술 결과 못 들었다 주장 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 5/7 | 중증 환자 등록 누락 | 누락으로 발생한 추가 비용 감면 |
| | 5/7 | 직원과 충돌로 치아 통증 | 사과 후 종료 |
| | 5/8 | 응급실 진료 불만족 | 사과 후 종료 |
| | 5/11 | 의료진 연락처 요청 | 의료진 동의 얻어 연락처 제공 |
| | 5/11 | 소화기내과 진료 불만족 | 의료진에게 내용 확인하여 전달 |
| | 5/12 | 의무기록 수정 요구 | 불가함을 안내 후 종료 |
| | 5/12 | JJ검사 계속 미뤄짐 | 의료진에게 내용 확인하여 전달 |
| | 5/12 | 산부인과 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 5/13 | 원무과 불친절 응대 주장 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 5/13 | 마취통증의학과 불친절 진료 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 5/14 | 병동 내 음주 단속 요구 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 5/14 | 외과 진료 불만족 | 합의 및 합의금 지급 후 종료 |
| | 5/15 | 의무기록 수정 요구 | 불가함을 안내 후 종료 |
| | 5/19 | 응급실 진료 불만족 | 합의 및 합의금 지급 후 종료 |
| | 5/22 | 코로나-19 출입 통제 문의 | QR 코드 관련 내용 설명 후 종료 |
| | 5/22 | 이비인후과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 5/22 | 산부인과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 5/22 | 수술 후 신경 이상 소견 | 진료 완전히 마무리된 후 다시 상담 진행하기로 함 |

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-----|------|-----------------------------|-----------------------------|
| | 5/25 | 검사 결과 설명 요구 | 담당 진료과 인계 후 종료 |
| | 5/26 | 비급여→급여 전환 요구 | 불가함을 안내 후 종료 |
| | 5/26 | 응급관리료 발생 문의 | 응급 증상에 해당하지 않음을 설명함 |
| | 5/26 | 처방전 개인정보 마스크 요구 | 법적으로 불가함을 설명함 |
| | 5/28 | 원하는 진단서 내용이 아님 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 5/28 | 심장내과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 6/1 | 정형외과 진료 불만족 | 제3기관 안내 |
| | 6/1 | 원내 낙상에 대한 보상 | 합의 및 진료비 감면 후 종료 |
| | 6/2 | 원무과 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/2 | 비뇨의학과 진료비 감면 | 과거 합의 내용에 있음을 확인하고 감면 |
| | 6/3 | 안과 진료 불만족 | 합의 및 합의금 지급 후 종료 |
| | 6/3 | 홈페이지 이용 불편 | 검토 및 개선 노력 약속 후 종료 |
| | 6/3 | 응급실 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/4 | 모든 환자 원내 의료진 동행 | 인력 부족으로 현실적으로 불가함 |
| | 6/8 | 1인실 이용 불편 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/8 | 외과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 6/10 | 혈액 검사 누락 관련 | 사과드렸으나 금전적 보상은 불가 |
| | 6/10 | 응급실 진료 불만족 | 입원 판단은 의료진의 권한임을 설명 |
| | 6/11 | 병동 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/11 | 이비인후과 불친절 진료 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/15 | 병동 불친절 응대 주장 | 사과 후 코로나-19 통제로 불가피함 설명 |
| | 6/15 | 응급실 진료 거부 주장 | 정당한 사유로 인한 진료 거부 설명 |
| | 6/15 | 출입 통제 과정에서 다툼 | 사과 후 종료 |
| | 6/15 | 영상CD 제출 체계 개선 | 검토 약속 후 종료 |
| | 6/16 | 진료 내용 설명 요구 | 의료진 확인하여 내용 설명 후 종료 |
| | 6/16 | 약제과 약이 늦게 나옴 | 사과 / 해당 문제로 추가 발생한 비용 없음 |
| | 6/17 | 처방전 출력 오류 | 의료정보팀에 요청하여 오류 수정 |
| | 6/17 | 전원 권유에 불만 제기 | 진료 기구 문제로 권유, 의료 과실은 없음 |
| | 6/17 | 정형외과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 제3기관 안내 |
| | 6/17 | 항암 주사 후 팔이 부음 | MR 검사 실시하고 검사 비용 감면 |
| | 6/17 | 원무과 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/19 | 출입 통제 시 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/22 | 내분비내과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 6/23 | 1인실 이용 불편 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/24 | 심전도실 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/29 | 심장검사실 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 6/29 | 병원 이용객 쓰레기 투척 | 개선 약속 후 종료 |
| | 6/29 | 비급여 청구 부당하다 주장 | 정당한 비급여 재료 사용에 대한 청구 |
| | 6/30 | 혈액 검사 누락 관련 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 7/1 | 피부과 진료 불만족 | 합의 및 진료비 감면 후 종료 |
| | 7/6 | 일시적 물품 보관 요청 | 보관 → 다음날 민원인 와서 찾아감 |
| | 7/6 | 소견서 비용 환불 요청 | 영수증과 소견서 발급 기록 대조 후 환불 |
| | 7/7 | 코로나-19 검사비 지원 | 병동 안내 미흡해 지원받지 못함 → 환불 |
| | 7/7 | 병원 과실로 검사 일정 연기 | 사과드림, 원래 일정대로 진행 어려움 |
| | 7/8 | 요양시설 직원 동행 진료 | 법적 보호자 자격 있는 가족 등 필요 |
| | 7/8 | 보험 청구 문제로 문의 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 7/8 | 폐쇄병동에 입원시켰다 | 안정병동 입원한 적 없음을 설명함 |
| | 7/9 | 응급실 진료 불만족 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 7/9 | 항생제 부작용 주장 | 감면 불가함을 설명 후 종료 |
| | 7/9 | 중복 오더로 중복 검사 | 1회 검사 비용에 대한 감면 |
| | 7/10 | 의료진 실수로 처방 누락 | 사과에도 납득 않아 제3기관 안내 후 종료 |
| | 7/13 | 정신건강의학과 불친절 진료 주장 | 사과 후 종료 |
| | 7/13 | 초음파 검사 후 출혈 발생 | 있을 수 있는 증상임을 설명하고 사과 후 종료 |
| | 7/15 | 응급실에서 당일 외래 진료 연결시켜주지 않아 불만 | 환자 동의 하에 2일 후 외래 예약 안내했음 설명 |
| | 7/16 | 장비 고장으로 체외충격파쇄석술 시행받지 못함 | 외래 진료비 감면 후 종료 |
| | 7/17 | 홈페이지 비밀번호 분실 및 전화 연결 어려움 | 비밀번호 찾는 법 설명하고 사과 후 종료 |
| | 7/22 | 신경외과 진료 불만족 | 진료비 감면하기로 협의하였으나 연락 두절 |

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-----|------|-------------------------------------|---------------------------------|
| | 7/22 | 병원에서 발송하는 안내문자 수신거부 요청 | 담당 부서 문의했으나 어려운 것으로 판단 |
| | 7/23 | 코로나-19 검사를 실시간으로 진행해달라고 요청함 | 인력·설비 등 현실적 한계로 불가함 |
| | 7/24 | 전화 문의에 대해 내원 안내한 것에 불만 제기함 | 전화 진료는 불가하며 대면 진료 필요함을 설명함 |
| | 7/27 | 영상의학과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 7/27 | 병동 내 사고에 대한 CCTV 확인 요청 | 진료비 감면하기로 협의하였으나 연락 두절 |
| | 7/27 | 응급실 불친절 응대 주장 | 담당 부서장 사과 후 종료 |
| | 7/27 | 출입 통제 과정에서 불친절 응대 주장 | 민원 부서장 사과 후 종료 |
| | 7/27 | 취소된 검사에 대하여 비용 청구되었다며 환불 요청 | 원무과에서 처리 중인 것을 확인하고 설명함 |
| | 7/27 | 응급의학과 진료 불만족 | 합의 및 진료비 감면 후 종료 |
| | 7/27 | 홈페이지 이용 불편 | 진료과 특성 상 진료 예약 제한한 것을 설명함 |
| | 7/27 | 원내에서 발생한 사고와 관련하여 병원 측의 입장 요구 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 7/27 | 병실 내 환풍기 소음이 너무 크다며 민원 제기 | 설비 점검 진행하였으나 이상 없음 |
| | 7/28 | 주치의 갑작스러운 부재로 진료에 차질 없게 해달라고 요구 | 다른 의료진이 진료 시행하였음 |
| | 7/29 | 응급실 진료 불만족 | 당시 진료 내용 설명 후 종료 |
| | 7/29 | 마취통증의학과 불친절 응대 주장 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 7/31 | 응급관리료에 대한 사전 설명이 없었다며 감면 요청 | 합의 및 진료비 감면 후 종료 |
| | 7/31 | 사망진단서 사인이 잘못 기재되어 발급됨 | 사과드리고 사망진단서 정정하여 재발급 |
| | 8/3 | 응급실 진료 불만족 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 8/3 | 출입 통제 시 불친절 응대 주장 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 8/3 | 진단서 발급 관련 안내에 잘못이 있었음 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 8/4 | 중증 환자 혜택이 적용되지 않은 부분에 대해 문의 | 중증 적용 증상이 아님을 설명하고 종료 |
| | 8/5 | 응급실 진료 불만족 | 본원 진료 받아볼 것을 권유하였으나 내원하지 않음 |
| | 8/5 | 주차장 이용 불편 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 8/6 | 소화기내과 진료 불만족 | 합의 및 진료비 감면 후 종료 |
| | 8/7 | 응급실 진료 불만족 | 진료비 감면 후 종료 |
| | 8/7 | 주차장 이용 불편 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 8/10 | 간병인 관리 문의 | 병원은 간병인을 관리감독하지 않음 |
| | 8/10 | 외과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 8/11 | 사망진단서 사인이 잘못 기재되어 발급됨 | 사과 후 종료 (486번 민원과 동일 내용) |
| | 8/12 | 정신건강의학과 진료 불만족 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 8/14 | 소아청소년과 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 8/18 | 응급실 진료 불만족 | 외래 진료비 감면 후 종료 |
| | 8/20 | 응급실과 소화기내과 진료 전반에 대한 불만족 | 상당 시일이 흘러 사실 확인 어려움, 사과 후 종료 |
| | 8/20 | 음압방에 개봉하여 들어간 약물 주사 거부, 비용 수납 거부 | 당시 설명 충분히 드렸고 비용 납부하셔야 한다고 안내 |
| | 8/26 | 응급실 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 8/26 | 전공의 파업으로 인해 수술 연기, 수술 전 검사 비용 감면 요구 | 외래 진료비 감면 후 종료 |
| | 9/1 | 의무기록 발급 문의 | 내용 안내 후 종료 |
| | 9/2 | 혈액종양내과 불친절 진료 주장 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 9/3 | 정형외과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 9/4 | 코로나-19 검사 결과 통보를 신속하게 해달라고 요청 | 개선 약속 후 종료 |
| | 9/7 | 병동 이용 중 불편 사항 개선 요청 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 9/8 | 전공의 파업 중단 요청 | 전국적인 행동으로 병원에서 조치하기 어려움을 설명함 |
| | 9/8 | 통증클리닉에 대기 환자 표시 화면 설치 요구 | 진료과 특성 상 화면 설치 시 혼선 있을 수 있어 어려움 |
| | 9/9 | 동정맥루 성형술에 산정특례 적용되지 않은 데 불만 | 당일 투석하여야 적용되고 해당 부분 이미 설명했음 안내 |
| | 9/10 | 수술실 대기실에 TV 리모컨 비치 요구 | 관리상 한계로 불가함을 설명함 |
| | 9/10 | 국제결혼용 건강검진에 매독 항목 누락에 대한 보상 요구 | 관련 서식 변경되었고 민원인 구체적으로 요구한 바 없음 |
| | 9/11 | 수감자로, 교도소 내 불편 사항에 대해 외부에 알려달라 함 | 국민신문고와 국민권익위원회 정부합동민원센터 안내함 |

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-----|-------|-------------------------------------|----------------------------------|
| | 9/14 | 퇴원 환자의 퇴원약이 서로 바뀌어 나감 | 재처방하고 관련 발생 비용 감면 후 종료 |
| | 9/14 | 환자의 직원 폭행 관련해 개인간 협의 과정에 병원 개입 요구 | 사적 협의 과정에 병원이 개입할 수는 없다고 설명함 |
| | 9/14 | 원내 흡연 개선 요구 | 사과 후 종료 |
| | 9/15 | 퇴원 환자의 퇴원약이 서로 바뀌어 나감 | 재처방하고 부작용 주장에 대해 진료 시행, 발생 비용 감면 |
| | 9/16 | 개인검진 비용 안내가 잘못 이뤄졌었다고 주장하며 감면 요구 | 해당 내용 입증 불가하므로 감면 불가하다고 설명함 |
| | 9/16 | 사전 설명 없이 주사제 믹스 → 환자 거부 → 주사 비용 청구 | 주사 관련 비용 감면 후 종료 |
| | 9/18 | 피부와 불친절 응대 주장 | 당시 상황 설명 후 종료 |
| | 9/21 | 진료 대기시간 길어지는 것에 대한 불만 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 9/22 | 전동 과정에서 코로나-19 검사 관련 명확한 설명 누락 | 진료비 일부 감면 후 종료 |
| | 9/23 | 국제결혼용 건강검진에 매독 항목 누락에 대한 보상 요구 | 관련 서식 변경되었고 민원인 구체적으로 요구한 바 없음 |
| | 9/28 | 신장내과 진료 불만족 | 합의 및 진료비 감면 후 종료 |
| | 9/28 | 보험 보상 문제로 진료 기록 수정 요청 | 수정 불가함을 안내 후 종료 |
| | 9/28 | 직원 마스크 착용 미흡 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 9/29 | 영상의학과 진료 불만족 | 환자 진료 경과 주시 중 |
| | 10/5 | 정형외과 진료 설명이 불충분했다고 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 10/6 | 코로나-19 검사 비용을 전액 본인 부담→비급여로 변경 요청 | 법적으로 변경 불가함을 설명하고 종료 |
| | 10/6 | 외래에서 콧줄 교체 불가하여 응급실 안내하는 것에 불만 | 외래에선 콧줄 교체 어렵고 1차 의료기관에서도 교체 가능 |
| | 10/6 | 안경 처방 도수를 잘못 적어주어 잘못된 안경 구입 | 합의 및 합의금 지급 후 종료 |
| | 10/6 | 약속된 날짜 전날에 갑자기 찾아와서 오래 기다리게 된 것이 불만 | 약속된 날짜에 오셨으면 오래 기다리지 않았을 것 설명 |
| | 10/7 | 조출 예약 검사 창구 운영 요청 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 10/7 | 응급실 불친절 응대 주장 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 10/8 | 피부와 진료 불만족 | 합의 및 진료비 감면 후 종료 |
| | 10/8 | 응급실 불친절 응대 주장 | 사과 후 종료 |
| | 10/12 | 코로나-19로 인해 이실이 어려운 부분에 대해 불만 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 10/13 | 원내 흡연 개선 요구 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 10/13 | 산정특례 누락으로 인해 진료비 과다 청구됨 | 과다 청구된 부분에 대해 감면 진행하기로 합의함 |
| | 10/14 | 당일 입원 당일 퇴원 환자 1인실 비용 수납 거부 | 1인실 비용 일부 감면 후 종료 |
| | 10/14 | 신장내과 불친절 응대 주장 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 10/14 | 코로나-19 검사 관련 문의 | 문의 내용에 관하여 답변 후 종료 |
| | 10/15 | 원무과 불친절 응대 주장 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 10/16 | 건강검진 과정에서 시스템 문제로 복부 초음파 받지 못함 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 10/16 | 외과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 10/16 | 당일 진료 내용에 대해 보호자가 설명 요청 | 주치의께 내용 전달하여 다음 진료 때 설명받게끔 조치 |
| | 10/19 | 정형외과 진료 불만족 | 진료 관련 내용 안내 후 종료 |
| | 10/20 | 진료 예약 시간 관련 문의 | 민원인 연락 받지 않음 |
| | 10/26 | 수면대장내시경 시행하였으나 수면되지 않아 환불 요구 | 이미 환불 조치하였음을 설명 |
| | 10/26 | 음 관리 관련 문의 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 10/28 | 담낭적출술 후 총수담관 내 결석 발견 → 재개복 | 진료비 일부 감면 후 종료 |
| | 10/28 | 병원 설립에 기여한 공로자라며 진료비 감면 요구 | 불가하다고 설명 후 종료 |
| | 10/30 | 장애증명서 발급해주지 않은 이유 설명 요청 | 내용 안내 후 종료 |
| | 10/30 | 상담 치료를 해주지 않았으며 진료비 환불 요구 | 진료 시 40~50분 간의 상담을 진행했음을 설명 |
| | 11/2 | 정형외과 진료 불만족 | 제3기관 안내 |
| | 11/2 | 직원 불친절 응대 주장 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 11/2 | 화장실 물청소 후 바닥이 미끄러워 낙상 | 응급실 진료비 감면 후 종료 |
| | 11/3 | 퇴원 지시→입원 연장 요구 | 입원 판단은 의료진의 권한임을 설명 |
| | 11/5 | 신경외과 진료 불만족 | 제3기관 안내 |
| | 11/5 | 정형외과 불친절 진료 주장 | 사과 및 관련 내용 설명 후 종료 |
| | 11/5 | 환자 사망이 병원 책임이라고 주장하며 CCTV | CCTV 열람 방법 설명 후 종료 |

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-------|-------|--|------------------------------------|
| | | 열람 요구 | |
| | 11/6 | 퇴원 지시→입원 연장 요구 | 입원 판단은 의료진의 권한임을 설명 |
| | 11/9 | 홈페이지 진료 시간표 오류 | 사과 및 정정 시행 후 종료 |
| | 11/9 | 응급의학과 진료 불만족 | 담당부서 의견 수렴하여 내용 설명 후 종료 |
| | 11/9 | 재활의학과 진료 불만족 | 담당부서 의견 수렴하여 내용 설명 후 종료 |
| | 11/13 | 정형외과 불친절 진료 주장 | 사과 및 관련 내용 설명 후 종료 |
| | 11/13 | 진료비 세부 내역 문의 | 내용 안내 후 종료 |
| | 11/13 | 장애증명서 발급 관련 불편 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 11/16 | 정신건강의학과 불친절 진료 주장 | 사과 및 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 11/17 | 회진 관련 불만 제기 | 사과 및 개선 약속 후 종료 |
| | 11/18 | 정형외과 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 11/20 | 코로나-19 검사 오더를 본인 부담이 아니라 급여 처리 요청 | 병원에서 도와드릴 수 있는 내용 없음을 설명 |
| | 11/20 | 외과 진료 불만족 | 제3기관 안내 |
| | 11/20 | 검사 시행 이유 설명 요청 | 내용 설명 후 종료 |
| | 11/20 | 소변줄 교체가 미흡하다고 주장하며 진료비 수납 거부 | 수납해야 함을 설명 후 종료 |
| | 11/23 | 병실 조명이 환자 머리 위로 떨어짐 | 사과 후 종료 |
| | 11/23 | 소화기내과 진료 불만족 | 진료비 감면 후 종료 |
| | 11/24 | 복약 중단 안내 미흡하여 퇴원 후 나중에 재 입원 | 진료비 감면 후 종료 |
| | 11/30 | 코로나-19 검사 비용 수납 거부 | 수납해야 함을 설명 후 종료 |
| | 12/2 | ERCP 후 총담관결석 발견되어 ERCP 재시행 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 12/2 | 당일 접수 안내 관련 불만 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 12/3 | 산부인과 진료 불만족 | 차후 다시 민원 제기하겠다고 함 |
| | 12/3 | 병동 불친절 응대 주장 | 민원인 연락 받지 않음 |
| | 12/4 | 자전거 거치 공간 확보 요청 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 12/4 | 상주 보호자 1인 외 병원 출입 불가하도록 통 제에 불만 | 내용 설명 후 종료 |
| | 12/4 | 잘못된 크기의 소변줄 삽입하여 다시 내원하 여 교체함 | 진료비 감면 후 종료 |
| | 12/7 | 항생제 피부반응 검사 후 피부병 발생 호소 | 민원인 주장이 사실과 다름을 안내함 |
| | 12/8 | 산부인과 진료 불만족 | 제3기관 안내 |
| | 12/14 | 공수병 예방접종 일정 잘못 안내함 | 합의 및 합의금 지급 후 종료 |
| | 12/15 | 당일 접수 대기 시간이 오래 걸린다고 불만 | 당일 접수는 불가피하게 진료 늦어짐 |
| | 12/15 | 진료 불친절 주장 | 사과 및 내용 설명 후 종료 |
| | 12/16 | X-ray 검사 과정에서 환아 볼에 멍이 들었다 고 주장 | 점상출혈으로 X-ray 검사와는 무관하다고 설 명 |
| | 12/17 | 지역상품권으로 수납할 수 있도록 요청 | 병원 제반 사정을 고려할 때 어려움을 설명 후 종료 |
| | 12/17 | 응급실 불친절 응대 주장 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 12/18 | 응급실 진료 불만족 | 의학적 과실 없음 설명하고 종료 |
| | 12/18 | 비응급으로 처리된 부분 응급으로 처리 요구 | 병원에서 도와드릴 수 있는 내용 없음을 설명 |
| | 12/28 | 응급 환자 발생으로 수술 연기되어 수술 못하 고 당일 퇴원 | 술전 검사 및 입원 비용 감면 제안 → 민원인 연락 없음 |
| | 12/28 | 진료의뢰서 처리 절차 및 대리처방 관련 서류 생략 요청 | 법적으로 불가함을 설명함 |
| | 12/29 | 인공신장실 여유가 없어 본원에서 투석 못 받 는 것에 불만 제기 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 12/30 | 제설로 인한 낙상 관련 불만 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| 2021년 | 1/4 | 응급실 진료 불만족 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 1/7 | 진단서와 소견서를 우편으로 발급해달라고 요 구 | 의료법상 진단서·소견서는 직접 진찰을 받아 야 발급 가능 |
| | 1/8 | 안과 진료 순서가 예약과 달리 뒤바뀌었다고 주장 | 예약 순서대로 진료한 것임을 설명하였으나 납득하지 않음 |
| | 1/14 | 장애증명서 발급 문의 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 1/15 | 정형외과 진료 불만족 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 1/22 | 호흡기 증상 있어 코로나-19 검사 요구한 것 에 불만 제기 | 감염 관리 위해 불가피한 조치라고 설명했으 나 납득 없음 |
| | 1/22 | 간병인들에 대한 불만 제기 및 병원의 통제 요구 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 1/22 | 병원 부지 내 낙상으로 인한 골절 주장하며 | 병원에서 도와드릴 수 있는 방법 없음을 설명 |

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-----|------|--------------------------------------|----------------------------------|
| | | 보상 요구 | 후 종료 |
| | 1/28 | 출입통제 강화 요청 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 1/28 | 정형외과 진료 불만족 | 병원에서 도와드릴 수 있는 방법 없음을 설명 후 종료 |
| | 1/28 | 전화 연결이 어려운 것에 불만 제기 | 사과 후 종료 |
| | 1/29 | 안과 불친절 진료 주장 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 1/29 | 병원 홈페이지 이용 불편 | 자체 점검하였으나 이상 없음 |
| | 2/1 | 응급실 주사가 잘못되었다며 당사자 사과 요구 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/1 | 간병인들에 대한 불만 제기 및 병원의 통제 요구 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/1 | 환자가 요청한 검사를 전공의가 거부하였다며 불만 제기 | 전공의도 의사이며, 꼭 필요하지 않은 검사는 거부 가능 |
| | 2/2 | 병원 홈페이지 이용 불편 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/4 | 안과 진료 불만족 | 추가 진료 시행 후 처리 방침 결정 |
| | 2/5 | 안과 진료 불만족 | 추가 진료 시행 후 처리 방침 결정 |
| | 2/8 | 병동 불친절 응대 주장 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/9 | 장례식장 이용료 설명을 못 들었다며 이용료 환불 요구 | 이용료 설명드렸고 계약서 서명도 하셨음을 설명 → 납득 X |
| | 2/10 | MRI 비용 보험 청구 불가함에 대한 사전설명 없었다며 환불 요구 | 병원에서 도와드릴 수 있는 방법 없음을 설명 후 종료 |
| | 2/15 | 병동 이용 환경 개선 요구 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/15 | 코로나-19 검사 비용 잘못 안내되어 불만 제기 | 검사 비용 차액 감면 후 종료 |
| | 2/15 | 전원 거부 사유 확인 요청 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/16 | 정신건강의학과 불친절 응대 주장 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/17 | 어린이병원 이용 불편 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/18 | 안과 진료 대기시간 개선 요구 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/19 | 응급실 오진 주장 | 오진이 아님을 설명 후 종료 |
| | 2/23 | 이비인후과 진료 대기시간 개선 요구 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/24 | 장례식장 이용료 설명을 못 들었다며 이용료 환불 요구 | 이용료 설명드렸고 계약서 서명도 하셨음을 설명 → 납득 X |
| | 2/24 | 안과 진료 불만족 | 상담 후 종료 |
| | 2/25 | 원무과 불친절 응대 주장 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 2/25 | 정신건강의학과 진료 불만족 | 상담 후 종료 |
| | 3/2 | 병원 홈페이지 업데이트 요청 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/4 | 영상의학과 직원 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/8 | 안과 진료 불만족 | 상담 후 종료 |
| | 3/8 | 홈페이지와 앱 아이디 연동 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/9 | 응급실 간호사 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/10 | 마취통증의학과 의사 진료불만족 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/10 | 이비인후과, 정형외과 의사 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/12 | 소아외과 진료불만족 | 제3기관 안내 |
| | 3/16 | 영상의학과 직원 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/16 | 42병동 간호사 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/18 | 응급실 간호사 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/18 | 의무기록창구 앞 이용불편 (의자설치) | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/22 | 흡연부스 이용불편 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/23 | 심장내과 진료불만족(응급실비용감면) | 환불처리후 종료 |
| | 3/24 | 응급실 간호사의 복장과 태도 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/24 | 외과 진료불만족 | 진료비 감면후 종료 |
| | 3/25 | 원무과 직원 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/26 | 안과 검사실 간호사 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/29 | 안과 검사실 간호사 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/29 | 채혈후 혈관통증 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/30 | 33병동 간호사 직원생활수칙 방문금지장소 출입 불만 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 3/30 | 43병동 간호사불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 3/30 | 43병동 간호사불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 3/30 | 43병동 간호사불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 3/31 | 43병동 간호사불친절 | 상담 후 종료 |
| | 4/2 | 영문진단서 생년월일 오타로 해외출국지연 | 합의서쓰고 종결 |

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-----|------|------------------------------------|------------------------|
| | 4/5 | 외과 충출돌기절제술 수술불만족 | 진료비 감면 및 합의 후 종료 |
| | 4/6 | 소아청소년과 진료불만족 | 상담후 종료 |
| | 4/6 | 산부인과 진료불만족 | 제3기관 안내 |
| | 4/6 | 백신관련 처후 불만족 | 관련진료 감면진행과 소견서 발행 |
| | 4/7 | 63병동 간호사 불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 4/9 | 건강보험적용의 간소화서비스 | 담당 부서 인계후 종료 |
| | 4/14 | 소아재활의학과 ,재활언어치료실 불친절 | 담당 부서 인계 후 홈페이지 답글 게시함 |
| | 4/14 | 원무과,제증명창구 불친절 | 담당 부서 인계 후 홈페이지 답글 게시함 |
| | 4/15 | 코로나검사 비보험 설명 못 들었다며 환불요구 | 환불처리후 종료 |
| | 4/15 | 정형외과병동 감염관리 강화및 교육 | 담당 부서 인계 후 홈페이지 답글 게시함 |
| | 4/19 | 안과불친절 | 상담후 종료 |
| | 4/19 | 응급관리료 비용 불만 | 상담후 종료 |
| | 4/20 | 안과검사실 간호사 불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 4/20 | 주차장근처 펜스로 가까운 약국통행불편 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 4/20 | 진료협력팀 불친절 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 4/20 | 응급실 간호사 불친절 | 상담후 종료 |
| | 4/21 | 신경외과 의사 불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 4/21 | 진정관리료 이중 청구문의 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 4/23 | 소아청소년과 의사 불친절 | 상담후 종료 |
| | 4/23 | 장례식장 이용료 설명을 못 들었다며 이용료 환불 요구 | 상담후 종료 |
| | 4/26 | 제증명창구 대기시간 개선 요구 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 4/27 | 치과 수술불만족 | 담당 부서 인계후 종료 |
| | 4/28 | 안과 불친절 | 담당 부서 인계후 종료 |
| | 5/3 | 장례식장 이용불편 | 담당 부서 인계후 종료 |
| | 5/3 | 핵의학과 간호사 불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/4 | 정형외과 수술(전신마취)후 성대마비 | 증상호전되어 종료 |
| | 5/4 | 의무기록 요양급여의뢰서 팩스발송 | 상담후 종료 |
| | 5/6 | 신생아실 업무개선요청 | 상담후 종료 |
| | 5/6 | feeding장소 불편 | 상담후 종료 |
| | 5/10 | 신장내과 진료불만족 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/10 | 62병동 간호사들에 대한 불만 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/10 | 응급실 간호사 불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/10 | 응급실 의사 불친절 | 상담후 종료 |
| | 5/10 | 정형외과 의사 불친절 | 담당 부서 인계후 종료 |
| | 5/10 | 워킹스루 검사후 통증 | 감면처리후 종료 |
| | 5/11 | 민원답글 불만 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/12 | 심장내과 진료체계개선 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/12 | 응급의학과 의사의 진료불만족 (오진주장) | 의학적 과실 없음 설명하고 제3기관 안내 |
| | 5/13 | 정형외과 진료불만족 | 상담후 종료 |
| | 5/14 | 민원답글내용 불만 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/14 | 어린이병원 수납직원 불친절 | 담당 부서 인계후 종료 |
| | 5/20 | 사망진단서 사인 수정 요망 | 담당 부서 인계후 종료 |
| | 5/21 | 산부인과 앞 시설물 수선요청 | 시설시정조치후 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/21 | CT조영제 부작용으로 인한 진료비 감면 | 진료비 감면후 종료 |
| | 5/25 | 병원시설물에 머리 부상으로 보상요구 | 감면 처리 후 종료 |
| | 5/25 | 비뇨의학과 진료불만족 | 상담 후 종료 |
| | 5/25 | 심장내과 진료불만족 | 보건소에 답변 메일 발송 |
| | 5/26 | 이비인후과 진료전 유증상자 코로나검사 불만 | 상담후 종료 |
| | 5/27 | 응급실 진료불만족(코로나백신 부작용 관련 서류미발행) | 백신이상보고서 작성신고하고 처리함 |
| | 5/27 | 진료의뢰서 발급 문의 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/31 | 혈액종양내과 진료불만족 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/31 | 입원환자 정기주차권비용 불만 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 5/31 | 비뇨의학과,정신건강의학과 진료불만족 | 담당 부서 인계후 상담 종료 |
| | 5/31 | 황열 예방접종 오용 | 감면 처리 및 합의 후 종료 |
| | 6/2 | 안정병동 보호입원 과정에서 부당 처우 주장 ->진정 제기 | 답변 작성 회신 예정 |

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-----|------|---|--|
| | 6/4 | 응급실,신경외과 진료불만족 | 상담후 종료(답변 전화) |
| | 6/7 | 현관출입구 입간판에 의해 내원객 발등 부상 | 감면 처리 및 합의 후 종료 |
| | 6/7 | 고객상담직원 불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 6/7 | 응급실 의사 불친절 | 담당 부서 인계 & 상담후 종료 |
| | 6/8 | 심장내과 의사 진료불만족 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 6/9 | 53병동 간호사,응급 원무과 직원 불친절 | 담당 부서장의 상담후 홈페이지 답글 게시함. |
| | 6/9 | 수면내시경후 어지러움 지속됨 | 상담 후 종료 |
| | 6/9 | 홈페이지 예약변경 서비스 불만 | 담당 부서 인계후 홈페이지 답글 게시함. |
| | 6/10 | 신장내과 불필요한 혈액검사로 인한 감면 | 상담 후 종료 |
| | 6/16 | 원내 코로나 확진자로 인한 입원 연장으로 보 상 요구 | 처리 방안 논의 결과 안내 후 종료 |
| | 6/16 | 피부과 화상 진료 불만족으로 인한 보상 | 감면 처리 후 종료 |
| | 6/17 | 소아청소년과 진료불만족 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 6/17 | 안과 검사관련 진료 불만족 | 상담후 종료 |
| | 6/17 | 정형외과 의사 불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 6/18 | 외과외래 조무사 불친절 | 홈페이지 답글 게시함 |
| | 6/18 | 피부과 화상 진료 불만족으로 인한 보상 | 감면 처리 및 합의 후 종료 |
| | 6/21 | 본원 암·노인센터 유리창에서 반사되는 햇빛 으로 인한 불편으로 민원 제기 | 담당 부서 인계 후 종료 |
| | 6/23 | 확진자 동선 점검으로인한 코로나검사비용 환 불원함 | 담당 부서 인계후 상담 종료 |
| | 6/23 | 일본입국용 진단서오류(영문진단서로 작성됨) | 재발급 후 상담 종료 |
| | 6/24 | 국가인권위원회 진정 접수에 대한 자료 제출 요구 | 답변 문서 제출 후 종료 |
| | 6/29 | 홍천 경찰서 협조 요청문 | 요청 내용을 담당 교수 작성하여 문서로 홍천 경찰서 보냄. |
| | 6/29 | 응급의료센터 간호사 불친절 | 상담 및 사과문 발송 후 종료 |
| | 6/30 | 입원 수속 절차의 불만족 | 의사소통으로 인한 문제 발생. 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/1 | 홈페이지 가입 시 오류 문의 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/2 | 유선으로 검사, 시술 설명하는 의료진의 불친 절 | 해당 부서 민원 내용 공지하여 해당 부서장의 사과 인사 후 종료 |
| | 7/2 | 중앙 현관 앞 의자 설치 요구 | 의견 논의 후 개선방안 검토 |
| | 7/3 | 휴일 퇴원절차 불편 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/5 | 성형외과 진료의 칭찬 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/6 | 응급의료센터 직원의 불친절 | 요구사항 전달 후 상담 종료 |
| | 7/6 | 사전 동의 없이 동영상 촬영으로 인한 진료의 와의 언쟁 | 진료의와 민원인의 사과 후 종료 |
| | 7/7 | 코로나 19 검사 비용의 부당함 | 검사비 감면 후 종료 |
| | 7/8 | 출입 통제로 인한 불편감 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/8 | 수액 연결선 빠짐으로 인한 약물 소실 | 담당 부서에서 처리함. |
| | 7/8 | 출입 통제 인력의 불친절 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/9 | 퇴원 시 설명 및 처치 부족 | 해당 부서에 민원 내용 공유 후 직원 교육 시행 |
| | 7/12 | 42병동 칭찬글 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/12 | 이비인후과 진료의 칭찬글 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/15 | 콜센터 통한 예약 오류 | 사과 인사 후 위로금 지급 |
| | 7/15 | 검진안내 시 정확하지 안내 불만족 | 민원인의 요구사항 전달 후 상담 종료 |
| | 7/15 | 40병동 칭찬글 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/19 | 신경계중환자실 간호사의 불친절 | 해당 부서에 민원 내용 공유 후 직원 교육 시행 |
| | 7/19 | 개인 휠체어 분실 | 추후 휠체어 발견시 연락하기로 함 |
| | 7/20 | 희망 간병사 불친절 | 담당부서 인계 후 상담 종료 |
| | 7/20 | 주차정산소 직원 불친절 | 해당 부서에 민원 내용 공유 후 직원 교육 시행 |
| | 7/21 | 건강검진 시 불편 사항 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 7/23 | 비급여 치료의 감면 요청 | 감면 처리 후 종료 |
| | 7/23 | 이비인후과 진료의 불친절 | 상담 후 검사비 환불 처리 후 종료 |
| | 7/26 | 응급의료센터 진료 및 추후 조치 불만 | 상담 및 설명 후 종료 |
| | 7/26 | 산정특례 소급 적용 문의 | 상담 후 종료 |
| | 7/26 | 출입구에서 타인과 부딪혀서 넘어짐 | 추후 불편증상 있을 시 민원실 방문 안내 |
| | 7/27 | 응급의료센터 진료 불만족으로 진료비 수납 거부 | 상담 및 설명해도 막무가내여서 미수담당자에 게 이관 |

| 연 도 | 접수일 | 민 원 내 용 | 처 리 결 과 |
|-----|------|----------------------------|---------------------------------------|
| | 7/27 | 장비 고장으로 검사 미시행 | 진료비 감면 처리 후 종료 |
| | 7/28 | 위킹스루 입구에서 넘어짐 | 정형외과 진료 후 물리치료 시행 |
| | 7/28 | 응급의료센터 직원의 불친절 | 상담 및 설명 후 종료 |
| | 8/2 | 외사시 수술 급여 적용 유무 문의 | 심평원 재심의 요청후 종료 |
| | 8/3 | 영상물 복사 발급 후 확인하니 영상물 안보임 | 영상물 복사비 환불처리 |
| | 8/3 | 의무기록사본 발급비용 감면 요청 | 감면 사유 미비로 불가 처리함. |
| | 8/5 | 보안대원의 응대 불친절 | 부서 공유 및 직원의 친절 교육 시행 |
| | 8/9 | 응급의료센터 진료 불만족 | 민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련 |
| | 8/12 | 응급의료센터 직원의 응대 불친절 | 민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련 |
| | 8/12 | 검사 안내 착오로 인한 중복 검사비 감면 요청 | 검사비 감면 처리 후 종료 |
| | 8/12 | 정형외과 전공의 불친절 | 국민신문고 답변 회신함 |
| | 8/18 | 뇌경색 중증 적용 관련 문의 | 설명 및 안내 후 종료 |
| | 8/18 | 고객상담팀 직원의 불친절 | 홈페이지 답글 게시함. |
| | 8/19 | 정형외과 수술 불만족 | 제3기관 안내 |
| | 8/23 | 통증클리닉 내 낙상사고 | 진료비 감면 및 위로금 합의 후 종료 |
| | 8/24 | 간병비 지원 요청 | 진료비 감면 및 위로금 합의 후 종료 |
| | 8/24 | 통증클리닉 내 낙상사고 | 진료비 감면 및 위로금 합의 후 종료 |
| | 8/25 | 영상의학과 직원의 불친절 | 민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행 |
| | 8/25 | 심장검사실 직원의 불친절 | 민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행 |
| | 8/25 | 허리 수술 후 합병증으로 인한 재수술 감면 요청 | 입원비 감면 처리 합의서 작성 후 종료 |
| | 8/26 | 심장내과 진료의 진료 불만족 및 불친절 | 민원 담당자의 사과 인사 후 진료의의 의견 전달 후 종료 |
| | 8/27 | 정형외과 진료 및 수술 불만족 | 제3기관 안내 |
| | 8/30 | 항생제 주사 처치 후 발열 증상 | 의료진 의견 및 약품 부작용 증상 안내 후 종료 |
| | 8/30 | 처방전의 주민등록번호 표기 민원 제기 | 설명 및 안내 후 종료 |

4. 2020년도 및 2021년도 조례 · 규칙제정 · 개정 · 폐지 현황

| 구 분 | 제 정 | 개 정 | 폐 지 | 비 고 |
|--------|-----|-----|-----|--------------|
| 2020년도 | 9 | 67 | 3 | |
| 2021년도 | 8 | 30 | 0 | 2021년 8월말 기준 |
| 계 | 17 | 97 | 3 | |