

제400회 국회(정기회) 국정감사
교육위원회

주요업무 보고자료

2022. 10.

차 례

I. 일 반 현 황	1
1. 설 립 목 적	2
2. 연 혁	2
3. 조 직	3
4. 인 원	4
5. 시 설 현 황	4
6. 2021년도 경영실적	5
7. 2022년도 예산현황	8
8. 노 동 조 합 현 황	9
 II. 주요업무 추진현황	11
1. 기 본 경 영 방 침	12
2. 주 요 추 진 과 제	12
3. 2021년도 및 2022년도 예산집행현황	13
4. 2021년도 및 2022년도 주요업무 계획과 그 추진실적	14
 III. 현 안 사 항	17
1. 강원대병원 영상의료빅데이터플랫폼 구축	18
 IV. 기 타 사 항	19
1. 2021년 및 2022년도 감사원·자체감사 지적사항에 대한 조치결과	20
2. 2021년도 및 2022년도 각종 민원 처리현황	21
3. 2021년도 및 2022년도 조례·규칙제정·개정·폐지 현황	40

I. 일반현황

1. 설립목적

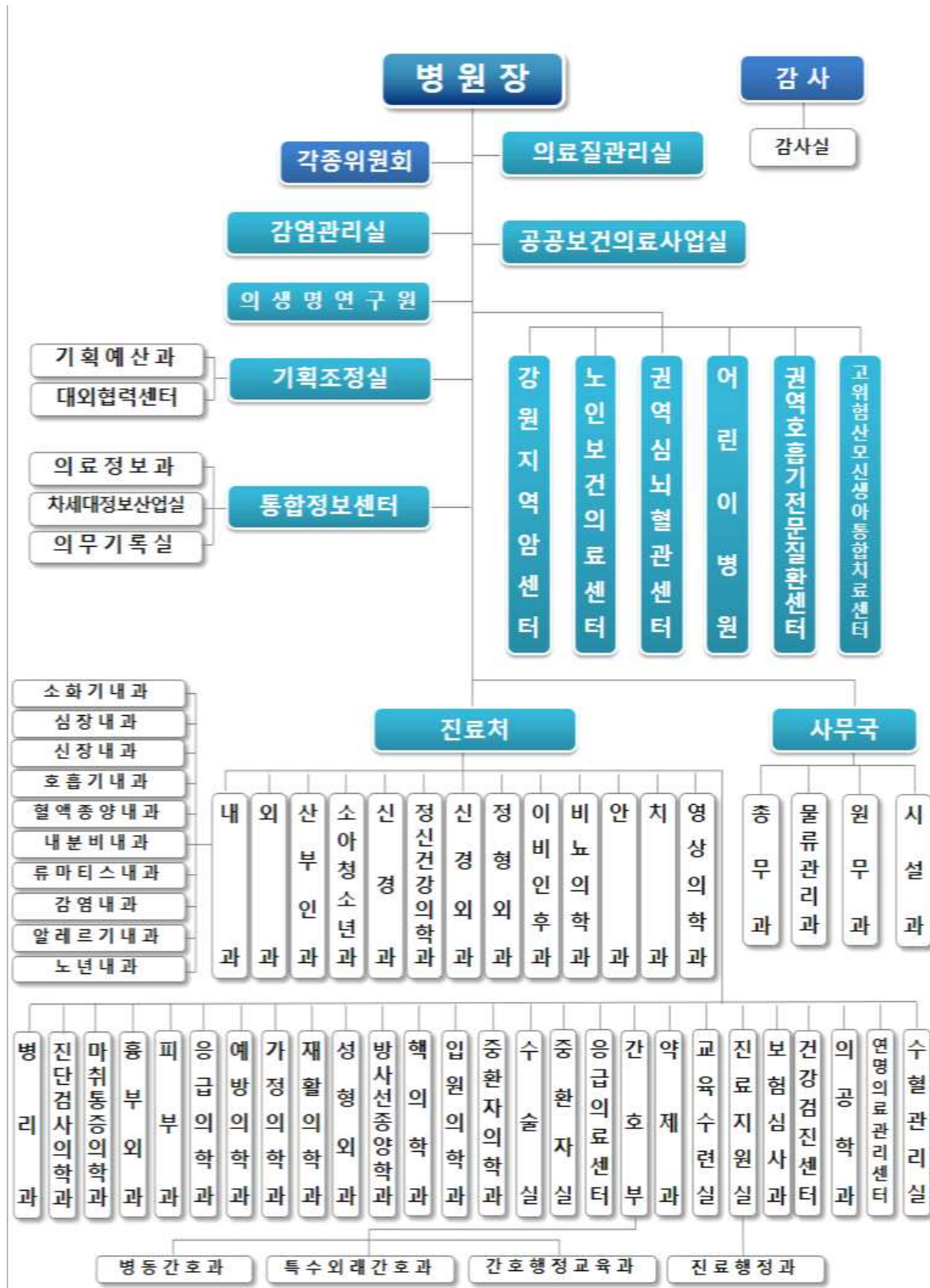
고등교육법에 의한 의학, 치의학 및 간호학 등에 관한 교육·연구와 진료를 통하여 의학발전을 도모하고 국민보건향상에 이바지 함.

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
- 2020.06.24. 강원도재활병원 수탁운영 재협약
- 2020.07.01. 3주기 의료기관인증평가 인증획득
- 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
- 2021.06.11. 지역환자안전센터 지정
- 2022.02.01. 춘천시노인전문병원 위수탁 협약

3. 조 직

1처(진료처) 1국(사무국) 4실(기획조정실, 의료질관리실, 감염관리실, 공공보건의료사업실) 1센터(통합정보센터) 1연구원(의생명연구원)



4. 인 원 (2022년 8월말 기준)

(단위 : 명)

구분	계	의사 직	행정 직	간호 직	약무 직	의료기술 직	보건 직	시설 직	전산 직	원무기술 직	간호조무 직	원무지원 직	업무협력 직
정원	1,794	311	63	766	17	175	39	22	20	80	112	76	113
현원	1,670	255	61	722	14	171	38	21	19	80	110	70	109

※ 파견·휴직자 포함

※ 상임감사 1명, 무기계약직 7명, 기간제계약직(인턴 포함) 70명 별도

※ 임금피크제에 따른 2022년도 별도직군 : 정원 26명, 현원 18명

5. 시설현황 (2022년 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
	사이클로트론	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		550병상	
	특 수 병 상	심혈관계중환자실(CCU)	8병상	
		신경계 중환자실(NCU)	8병상	
		내과중환자실(MICU)	10병상	
		신생아중환자실(NICU)	15병상	
		소아중환자실(PICU)	8병상	
		응급중환자실(EICU)	10병상	
	계		609병상	
	수술실		11실	
	응급실		30병상	
	물리치료실		15병상	
의료장비	보유장비 : 선형가속기 등 207점			5천만원 이상

6. 2021년도 경영실적

가. 손익계산서

(단위 : 백만원, %)

계 정 과 목	2021년도 결산	2020년도 결산	증(△)감	증가율
I. 의 료 수 익	160,786	148,943	11,843	7.95%
1. 입원수익	98,474	96,280	2,194	2.28%
2. 외래수익	60,548	52,522	8,026	15.28%
3. 기타의료수익	3,167	2,757	410	14.87%
4. 의료수익조정	△1,403	△2,616	1,213	46.37%
II. 의 료 비 용	181,822	168,412	13,410	7.96%
1. 인 건 비	100,975	91,826	9,149	9.96%
2. 재 료 비	45,013	41,122	3,891	9.46%
3. 관 리 비	35,834	35,464	370	1.04%
III. 의 료 이 익	△21,036	△19,469	△1,567	△8.05%
IV. 의 료 외 수 익	23,297	14,425	8,872	61.50%
V. 의 료 외 비 용	12,673	10,040	2,633	26.23%
VI. 경 상 이 익	△10,412	△15,084	4,672	30.97%
VII. 특 별 이 익	0	0	0	-
VIII. 특 별 손 실	0	0	0	-
IX. 법인세차감전이익	△10,412	△15,084	4,672	30.97%
X. 당 기 순 이 익	△10,412	△15,084	4,672	30.97%

나. 재무상태표

(단위 : 백만원, %)

계 정 과 목	2021년도 결산	2020년도 결산	증(△)감	증가율
I. 유 동 자 산	26,755	30,321	△3,566	△11.76%
1. 당 좌 자 산	24,280	27,601	△3,321	△12.03%
2. 재 고 자 산	2,475	2,720	△245	△9.01%
II. 고 정 자 산	108,248	107,429	819	0.76%
1. 투 자 자 산	138	195	△57	△29.23%
2. 유 형 자 산	47,270	44,474	2,796	6.29%
3. 무 형 자 산	60,840	62,760	△1,920	△3.06%
자 산 총 계	135,003	137,750	△2,747	△1.99%
I. 유 동 부 채	65,172	61,293	3,879	6.33%
1. 매 입 채 무	25,502	23,642	1,860	7.87%
2. 단기차입금	34,550	22,550	12,000	53.22%
3. 유동성장기부채	1,400	4,597	△3,197	△69.55%
4. 기타유동부채	3,720	10,504	△6,784	△64.58%
II. 고 정 부 채	45,290	42,949	2,341	5.45%
1. 장기차입금	0	1,400	△1,400	△100.00%
2. 퇴직급여충당금	44,323	40,181	4,142	10.31%
3. 금융리스미지급금	967	1,368	△401	△29.31%
부 채 합 계	110,462	104,242	6,220	5.97%
I. 자 본 금	114,038	112,593	1,445	1.28%
II. 자 본 잉 여 금	0	0	0	-
III. 이 익 잉 여 금	△89,497	△79,085	△10,412	△13.17%
자 본 합 계	24,541	33,508	△8,967	△26.76%
부채와 자본총계	135,003	137,750	△2,747	△1.99%

다. 진료실적

☐ 입원환자 진료실적

(단위 : 명, %)

구 분	2021년도	2020년도	증가율	비 고
연입원 환자수	147,447	156,055	94.5	
실입원 환자수	20,786	20,942	99.3	
일평균 환자수	404	426	94.8	
병상가동율	65.4	67.0	97.6	

☐ 외래환자 진료실적

(단위 : 명, %)

구 분	2021년도	2020년도	증가율	비 고
연외래 환자수	597,693	543,370	109.9	
초진 환자수	173,437	147,612	117.5	
일평균 환자수	2,400	2,191	109.5	

☐ 수술 실적

(단위 : 건, %)

구 분	2021년도	2020년도	증가율	비 고
전신마취	3,978	3,729	106.7	
부분마취	5,504	5,531	99.5	
합계	9,482	9,260	102.4	

7. 2022년도 예산현황

(단위 : 백만원, %)

구 분		2022년도 예산	2021년도 예산	증(△)감	증가율
I. 의 료 수 익		170,726	180,195	△9,469	△5.3%
가.	입원수익	104,231	116,083	△11,852	△10.2%
나.	외래수익	63,305	61,006	2,299	3.8%
다.	기타의료수익	3,189	3,106	83	2.7%
II. 의 료 비 용		191,170	191,065	105	0.1%
가.	인 건 비	114,213	108,224	5,989	5.5%
나.	재 료 비	32,967	43,145	△10,178	△23.6%
다.	관 리 비	43,989	39,696	4,293	10.8%
의 료 이 익		△20,444	△10,870	△9,574	△88.1%
III. 의료외수익		20,205	12,818	7,387	57.6%
IV. 의료외비용		11,178	10,757	421	3.9%
경 상 이 익		△11,417	△8,810	△2,607	△29.6%
V. 예 비 비		910	1,443	△533	△36.9%
당 기 순 이 익		△12,327	△10,253	△2,074	△20.2%

8. 노동조합 현황

가. 조직형태 : 산업단위별 노동조합

“민주노총 전국공공서비스노동조합 강원대학교병원분회”

나. 노조가입률

대상 근로자수	조 합 원 수	가 입 율 (%)	비 고
1,372명	1,372명	100%	2022년 8월말 기준

다. 임금 및 단체협약 주요 체결 현황

□ 2021년

구 분	내 용
교섭기간	2021.07.27. ~ 2021.12.03.
임금협상 주요내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 기본급 정률 0.84% 인상 2. 코로나19 감염병 관련 격려금 20만원 지급 3. 복지포인트 자녀포인트 신설(2022.1.1.부터 적용) <ul style="list-style-type: none"> - 첫째 50포인트, 둘째 70포인트, 셋째 100포인트 4. 업무협력직 처우개선(2022.1.1.부터 적용) <ul style="list-style-type: none"> - 업무협력직 군호봉(의무 복무기간) 인정 - 업무수당 1만원 인상 5. 코로나19 대응 업무 관련 콜수당 및 콜대기수당 지급 (2021.12.01.부터 코로나19 상황종료 시 까지) 6. 법정전문간호사 (자격증 관련부서 근무자), MFICU, 분만실 근무자 별도지원비 월 7만원 지급 (2022.1.1.부터 적용)
단체협약 주요내용	<ol style="list-style-type: none"> 1. 공공의료병상 확충 <ul style="list-style-type: none"> - '19년 별도합의를 통해 축소된 32병상 순차적 원상회복 2. 조합원 가입제외 대상자 명확화 <ul style="list-style-type: none"> - 실·과장급(3급이상) ⇒ 실·과장, 3급이상 3. 3교대근무자 특별휴가 신설 <ul style="list-style-type: none"> - 전년도 야간근무 30개당 1일 특별 유급휴가 신설(2022.1.1.적용) 4. 병가 반일단위 사용 <ul style="list-style-type: none"> - 1일단위로 허가했던 병가를 반일단위로 사용할 수 있도록 개정

구 분	내 용
	5. 직원 건강검진시 검사항목 추가 - 만 30세 이상 40세 미만 직원 혈액검사(TG, HDL, LDL) 시행 6. 감정노동 발생 직원 특별휴가 부여 - 폭언·폭행 발생시 매뉴얼에 따라 특별휴가 부여 7. 근무환경 개선 - 노사협의회를 통해 조리실 냉난방 시설, 기송관 설치, 지하공간 근무자 건강보호 마련 8. 자기개발 휴직 분할사용(재직기간 중 1회)

☐ 2022년 (1월~8월까지)

구 분	내 용
교섭기간	진행중 (2022.07.19.~ 현재)
임금협상 주요내용	진행 중
단체협약 주요내용	진행 중

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
- 차세대 통합 병원정보시스템 구축사업 신규 진행, 차년도 강원권역공공의료지원센터 건립 추진, 선형가속기 도입을 통한 암환자 치료의 지역완결성 기반 구축
- 진료 활성화 및 생산성 향상을 통한 재무 건전성 확충

3. 2021년도 및 2022년도 예산집행 현황

(단위 : 백만원, %)

구 분		2021년도 집행실적	2022년도 예산	2022년도 집행실적 (8월말)	집행률
비 용	I. 의료비용	181,822	191,170	120,251	62.9
	1. 재료비	45,013	32,967	30,251	91.8
	2. 인건비	100,975	114,213	65,801	57.6
	3. 관리비	35,834	43,989	24,199	55.0
	II. 의료외비용	12,673	11,178	8,428	75.4
	1. 의료부대비용	3,970	3,481	1,924	55.3
	2. 이자비용	537	1,685	672	39.9
	3. 보조금사업비용	3,539	2,786	2,198	78.9
	4. 기 부 금	115	177	120	67.8
	5. 유형자산처분손실	9	0	0	-
	6. 임상연구비용	4,497	2,823	3,367	119.3
	7. 잡손실	6	227	147	64.8
	III. 법인세비용	0	0	170	-
	계	194,495	202,348	128,849	63.7
수 익	I. 의료수익	160,786	170,726	110,703	64.8
	1. 입원수익	98,474	104,772	65,242	62.3
	2. 외래수익	60,548	64,272	44,163	68.7
	3. 기타의료수익	3,167	3,217	2,589	80.5
	4. 의료수익조정	△1,403	△1,536	△1,291	84.0
	II. 의료외수익	23,297	20,205	22,118	109.5
	1. 의료부대수익	4,844	5,341	3,587	67.2
	2. 이자수익	12	8	10	125.0
	3. 기부금수익	4,164	3,061	2,167	70.8
	4. 잡이익	9,782	8,972	12,988	144.8
	5. 임상연구수익	4,495	2,823	3,366	119.2
	6. 유형자산처분이익	0	0	0	-
	계	184,083	190,931	132,821	69.6
당기순이익		△10,412	△12,327	3,972	-

4. 2021년도 및 2022년도 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		2021년도 실적	2022년도 계획	증가율	비 고
환자수	입 원	147,447	155,344	5.4	
	외 래	584,309	608,410	4.1	
	기 타	13,384	15,395	15.0	
	계	745,140	779,149	4.6	
의료수익	입 원	100,764	104,231	3.4	
	외 래	56,893	63,305	11.3	
	기 타	3,129	3,189	1.9	
	계	160,786	170,726	6.2	

※ 의료수익 : 감면 및 삭감 등 의료수익조정 반영 금액
 ※ 2022년도 계획 : 2022년도 주요사업계획 바탕으로 작성

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	2021년도 실적	2022년도 계획	증가율	비 고
I. 자체 연구비	1,435	1,701	18.5	
가. 임상연구비	246	325	32.1	
나. 연구보조비	1,141	1,316	15.3	
다. 연구도서비	13	35	169.2	
라. 연구잡비	35	25	-28.6	
II. 외부 연구비	4,497	2,823	-37.2	국책 및 민간 연구과제 연구비
계	5,932	4,524	-23.7	

※ 2022년도 계획 : 2022년도 주요사업계획 바탕으로 작성

※ 당초에 21년도 계획은 4,152백만원이었으나, 의료데이터사업과 코로나 연구 등을 포함한 외부 연구 수주(국책 및 임상 교수)가 예정보다 활발히 진행되어 그 실적이 크게 증가함

다. 교육사업

□ 개요

- 의학과 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	2021년도 실적	2022년도 계획	증가율	비 고
일반교육훈련비	95	239	151.6	친절교육, 보수교육, 직무관련 교육
해외교육훈련비	0	40	-	
의학교육훈련비	52	192	269.2	의사직 국외, 국내 학술대회 참가비 등
교육실습비	43	114	165.1	전공의, 학생 교육실습 및 기자재
기타교육훈련비	277	276	-0.4	전공의 의국운영비
계	467	860	84.2	

※ 2022년도 계획 : 2022년도 주요사업계획 바탕으로 작성

라. 투자사업

(단위 : 백만원)

사 업 명	2021년도 예산	2022년도 예산	비 고
1. 신규 의료장비 보강사업	1,000	-	국비 출연금(종료)
2. 노후시설 개선사업	325	-	국비 출연금(종료)
3. 차세대 통합 병원정보시스템	120	1,600	국비 출연금(계속)
4. 공공의료지원센터 건립	-	120	국비 출연금(신규)
5. 신규 선형가속기 도입	-	2,010	국비 출연금(신규)
계	1,445	3,730	

※ 2022년도 계획 : 2022년도 주요사업계획 바탕으로 작성

Ⅲ. 현안사항

1. 강원대병원 영상의료빅데이터플랫폼 구축

○ 사업목적

- 노후화된 병원 영상진단장비(CT)에 대한 교체 및 신규수요 영상진단장비(MRI) 도입. 교체/도입 후 진단연구역량 확보를 위한 차세대 PACS 플랫폼 구축

○ 사업개요

- 사업기간 : ‘2023년~2024년(2년)
- 총사업비 : 8,390백만원(출연금 신청액 2,517백만원, 보조율 30%)
- 사업규모 : 노후/신규 영상진단장비 도입 및 차세대 플랫폼 구축

○ 필요성

- **(노후 영상진단장비 교체)** CT(2009년 도입) , MRI(2012년 도입), 유방촬영기(2011년 도입), 초음파 장비(2012년 도입)로 각각 내용 연수(8년)를 짧게는 3년, 길게는 5년 이상 초과하여 운영중. 의료영상 장비의 기술 발달 속도를 고려하면 낙후된 장비에 해당하며, 2021년 중에는 제조사로부터 EOS(EOS : End off support) 통보 받는 등 근시일 내에 정상적인 운영에 지장이 발생할 것으로 전망되어 교체 필요.
- **(신규 MRI 도입)** 현용 MRI 장비는 총 2대로 2012년(3.0T), 2015년(1.5T) 각 1대씩 도입함. MRI는 CT와 달리 환자 한명당 30분정도 긴 검사 시간을 필요로 하며 응급을 요하는 긴급한 환자 외에는 수개월씩 대기하여야하는 상황임. 현재 환자 평균 대기기간 4주, 대기인원은 평균 180명에 달함. 이 상황을 해소하기 위해 추가 도입 필요.
- **(PACS 고도화)** 현용 PACS는 Radiology PACS, Cardiology PACS 두가지로 이원화 되어 있으며, 이러한 이원화된 플랫폼은 자료 접근성을 저해하는 원인이 되어 단일화된 DB로의 통합을 요구받고 있음. 현재 2원화에 따른 문제는 운영상 불편 뿐만 아니라, 의료진 간의 협진·다학제시 정보접근성 저해, 분산저장·중복 등 정보관리 및 유통상 비효율 발생, 환자에 의료데이터 제공시 불편 가중 등이 있음. 이러한 문제를 해결함은 물론, 향후 의료영상을 활용한 빅데이터 분석, 인공지능의 진료 지원 기능의 기반을 마련하기 위해 필요.

IV. 기타사항

1. 2021년도 및 2022년도 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
2021년	91건	89건
2022년	61건	조치중

- 주요사항

지 적 사 항	조 치 내 용
부서 업무 범위 명확화	감사 대상 부서의 직제규정과 실제 조직 운영이 불일치하는 부분, 규정에 부합하지 않는 부서 간 업무 분장 등을 지적하여 업무 범위 및 부서의 역할을 명확화하였음.
근태 관리 철저	감사 대상 부서의 복무상황을 철저히 점검하여 출장 여비 중복 수령, 부적절한 공가 운영, 초과근무 관리 부적정 등을 지적하였으며, 근태관리가 우수한 부서는 모범사례로 선정하여 적극 발굴·전파하였음.
재고관리 적정성 제고	병원의 각종 재고 자산, 소모품, 약품 등의 관리 및 보관 실태를 점검하여 분실, 파손 등 관리 부실로 인한 재정 손실이 발생하지 않도록 조치하였음.
업무 처리 프로세스 정립	시체 검안 업무는 「신체·정신감정촉탁처리규정」에 따라 원무과에서 담당하여야 하나 의뢰기관과 개인이 접촉하여 업무를 처리하고 감정료를 수령한 오랜 관행을 지적하여 관련 업무의 적절한 업무 처리 프로세스를 마련할 것과 개인이 수령한 감정료의 회수를 요구하였음.

2. 2021년도 및 2022년도 민원 처리현황

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
2021년	1/4	진료 예약 안내 문자 관련 개선 요청	담당 부서 인계 후 종료
	1/4	응급실 진료 불만족	담당 부서 인계 후 종료
	1/4	의무기록 발급 절차 문의	내용 설명 후 종료
	1/4	호흡기내과 진료 불만족	담당 부서 인계 후 종료
	1/4	소아환자는 소아안과 외 일반안과 진료 못 받게 해달라고 요구	의료법상 환자의 의사 선택 권리가 있음을 설명
	1/5	연명치료 중단 관련 문의	담당 부서 인계 후 종료
	1/5	심장내과 진료 대기시간 개선 요구	담당 부서 인계 후 종료
	1/6	주차장 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	1/7	소아감염내과 등 진료과 신설 요구	병원 사정상 어려움이 있음을 설명 후 종료
	1/7	환자들이 향유할 수 있는 문화프로그램 등이 있는지 문의	현재 코로나-19로 관련 행사 어려움을 설명 후 종료
	1/7	진단서와 소견서를 우편으로 발급해달라고 요구	의료법상 진단서·소견서는 직접 진찰을 받아야 발급 가능
	1/8	장애인 주차 공간 마련 요구	법령상 규정된 장애인 주차 공간 이미 구비된 상황임
	1/8	안과 진료 순서가 예약과 달리 뒤바뀌었다고 주장	예약 순서대로 진료한 것임을 설명하였으나 납득하지 않음
	1/11	응급실 내원하기 위해 코로나-19 검사가 필요한 것인지 문의	응급병실에서 응급진료 시행함을 설명함
	1/11	응급의료관리료 청구에 대한 불만	응급의료법상 응급증상에 해당하지 않음을 설명
	1/11	콜센터 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	1/11	TV 리모컨 구비 요청	담당 부서 인계 후 종료
	1/12	안과 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	1/12	산정특례 소급적용 문의	소급적용 불가함을 안내 후 종료
	1/12	주차장 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	1/13	진료기록 발급 문의	담당 부서 인계 후 종료
	1/14	소화기내과 진료 불만족	담당 부서 인계 후 종료
	1/14	장애증명서 발급 문의	담당 부서 인계 후 종료
	1/15	정형외과 진료 불만족	담당 부서 인계 후 종료
	1/15	주차장 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	1/15	응급실 진료 불만족	상담 후 종료
	1/15	가정의학과 불친절 응대 주장	상담 후 종료
	1/18	직원이 주삿바늘에 찔려 감염 관리 위해 환자 혈액 검사 필요	혈액 검사 실시하고 검사 비용 감면 후 종료
	1/18	파손된 외벽에 대한 조치 요청	담당 부서 인계 후 종료
	1/18	코로나-19 검사 관련 문의	담당 부서 인계 후 종료
	1/18	주치의 진료일 아닌데 내원하여 진료해줄 것을 요구	병원에서 도와드릴 수 있는 방법 없음을 설명 후 종료
	1/18	코로나-19 검사 대기시간 개선 요구	병원 사정상 어려움이 있음을 설명 후 종료
	1/18	비뇨의학과 불친절 진료 주장	상담 후 종료
	1/19	주차장 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	1/19	안과 진료 전 검사에 불만 제기하며 진료비 환불 요구	진료를 위해 검사 필요함을 설명하고 환불 어려움을 설명
	1/20	심장검사 후 환자가 접수하지 않아 진료 호출되지 않은 것에 불만	상담 후 종료
	1/22	호흡기 증상 있어 코로나-19 검사 요구한 것에 불만 제기	감염 관리 위해 불가피한 조치라고 설명했으나 납득 않음
	1/22	간병인들에 대한 불만 제기 및 병원의 통제 요구	담당 부서 인계 후 종료
	1/22	병원 부지 내 낙상으로 인한 골절 주장하며 보상 요구	병원에서 도와드릴 수 있는 방법 없음을 설명 후 종료
	1/25	심장내과 불친절 진료 주장	상담 후 종료
	1/25	주차장 이용 관련 문의	담당 부서 인계 후 종료
	1/25	가정간호 예약 관련 불만 제기	담당 부서 인계 후 종료
	1/25	병원 출입 과정에서 사용한 손소독제로 인한 부작용 주장	병원에서 도와드릴 수 있는 방법 없음을 설명 후 종료

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	1/26	주차장 이용 관련 문의	담당 부서 인계 후 종료
	1/26	동일 약이 중복으로 처방됨	담당 부서 인계 후 종료
	1/26	공동간병병동 운영 문의	공동간병병동 운영하지 않는다고 설명
	1/27	병원 홈페이지 이용 불편	자체 점검하였으나 이상 없음
	1/27	병원 출입 과정에서 사용한 손소독제로 인한 부작용 주장	병원에서 도와드릴 수 있는 방법 없음을 설명 후 종료
	1/27	MRI 과정에서 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	1/28	출입통제 강화 요청	담당 부서 인계 후 종료
	1/28	환자가 요청한 검사를 전공의가 거부하였다며 불만 제기	전공의도 의사이며, 꼭 필요하지 않은 검사는 거부 가능
	1/28	정형외과 진료 불만족	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
	1/29	진단서 발급 절차 문의	민원인이 일방적으로 상담 종료
	1/29	원무과 퇴원창구에 전화 연결 요구	담당 부서 인계 후 종료
	1/29	코로나-19 검사 후 실외에서 환자 대기시켰다며 불만 제기	감염 관리 위해 불가피한 조치라고 설명했으나 납득 없음
	2/1	외과 진료 불만족	상담 후 종료
	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
	2/2	소아감염내과 등 진료과 신설 요구	병원 사정상 어려움이 있음을 설명 후 종료
	2/2	진료 예약 방법 문의	진료 예약 방법 설명 후 종료
	2/2	입원비 문의	내용 설명 후 종료
	2/3	간병인들에 대한 불만 제기 및 병원의 통제 요구	담당 부서 인계 후 종료
	2/3	안과 진료 예약 문의	담당 부서 인계 후 종료
	2/3	혈액종양내과 불친절 진료 주장	상담 후 종료
	2/3	호흡기 증상(콧물)으로 진료 볼 수 없는 것에 불만 제기	담당 부서 인계 후 종료
	2/4	안과 진료 불만족	추가 진료 시행 후 처리 방침 결정
	2/4	정형외과 진료 불만족	담당 부서 인계 후 종료
	2/4	안과 불친절 진료 주장	상담 후 종료
	2/4	휠체어 이용 및 원내 이동 도움 서비스 관련 문의	내용 설명 후 종료
	2/5	안과 진료 불만족	추가 진료 시행 후 처리 방침 결정
	2/8	콜센터에 통화 기록이 남는지 문의	내용 설명 후 종료
	2/8	환자가 PCA 거부하였으나 의료진 착오로 PCA 연결	담당 부서 인계 후 종료
	2/8	채혈 시 비급여 지혈대 사용 요구	담당 부서 인계 후 종료
	2/8	이전에 제기했던 민원의 처리 경과 설명 요청	상담 후 종료
	2/8	병동 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	2/8	출입통제 불친절 응대 주장	확인 결과 민원인 주장은 사실과 다름
	2/8	원내 전화번호 안내 요청	내용 설명 후 종료
	2/8	심장내과 진료 대기시간 개선 요구	담당 부서 인계 후 종료
	2/8	원무과 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	2/8	콜센터 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	2/9	주차장 뺑소니 사고 주장	경찰에 신고할 것을 권유
	2/9	진료기록 발급 문의	내용 설명 후 종료
	2/9	장례식장 이용료 설명을 못 들었다며 이용료 환불 요구	이용료 설명드렸고 계약서 서명도 하셨음을 설명 → 납득 X
	2/9	콜센터 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	2/9	병록번호 없어 인터넷 예약이 되지 않아	초진 환자로 콜센터 통해 예약할 수

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
		문의	있도록 인계함
	2/10	원내 전화번호 안내 요청	담당 부서 인계 후 종료
	2/10	진료 예약 방법 문의	담당 부서 인계 후 종료
	2/10	MRI 비용 보험 청구 불가함에 대한 사전설명 없었다며 환불 요구	병원에서 도와드릴 수 있는 방법 없음을 설명 후 종료
	2/10	pacemaker 관련 불만족	담당 부서 인계 후 종료
	2/15	병동 이용 환경 개선 요구	담당 부서 인계 후 종료
	2/15	주차장 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	2/15	원내 전화번호 안내 요청	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	코로나-19 검사 비용 잘못 안내되어 불만 제기	검사 비용 차액 감면 후 종료
	2/16	정신건강의학과 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	2/17	구강외과 진료 불만족	상담 후 종료
	2/17	신경외과 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	2/17	병원장 바꾸라며 일방적으로 욕설 후 통화 종료	병원장 바꾸라며 일방적으로 욕설 후 통화 종료
	2/17	주차장 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	2/17	직원 가족 감면 관련 문의	내용 설명 후 종료
	2/17	어린이병원 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	2/18	주차장 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	2/18	간병인들에 대한 불만 제기 및 병원의 통제 요구	담당 부서 인계 후 종료
	2/18	전원 거부 사유 확인 요청	담당 부서 인계 후 종료
	2/18	본원에서 발급받은 영상 CD가 타 병원에서 읽히지 않았다고 불만	민원인이 일방적으로 상담 종료하고 민원실 방문함
	2/18	본원에서 발급받은 영상 CD가 타 병원에서 읽히지 않았다고 불만	CD 정상적으로 읽히는 것 확인 / 폭언 난동으로 경찰 신고
	2/18	안과 진료 대기시간 개선 요구	담당 부서 인계 후 종료
	2/19	응급실 오진 주장	오진이 아님을 설명 후 종료
	2/19	소화기내과 불친절 응대 주장	사과 후 종료
	2/19	출입통제로 병원 자유롭게 출입 못 하는 것에 불만	감염 관리 위해 불가피한 조치라고 설명했으나 납득 않음
	2/19	심장 검사 위해 베드에 누웠다가 피부염 발생했다고 주장	담당 부서 인계 후 종료
	2/19	옷을 분실했다며 찾아봐줄 것을 요청	찾아보았으나 분실하였다는 옷은 찾지 못함
	2/19	입퇴원확인서 발급 절차 문의	내용 설명 후 종료
	2/22	자가격리자라며 응급의료관리료 발생에 불만 제기	자가격리자라도 응급의료관리료 수납해야 함을 설명
	2/23	이비인후과 진료 대기시간 개선 요구	담당 부서 인계 후 종료
	2/23	민원인이 와달라고 하더니 일방적으로 통화 종료함	민원인이 와달라고 하더니 일방적으로 통화 종료함
	2/24	제증명창구 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	원무과 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	2/24	처방전 재발행 절차 문의	담당 부서 인계 후 종료
	2/24	안과 진료 불만족	상담 후 종료
	2/24	정형외과 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	2/25	원무과 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	2/25	간병인들에 대한 불만 제기 및 병원의 통제 요구	담당 부서 인계 후 종료
	2/25	정신건강의학과 진료 불만족	상담 후 종료
	2/26	심장내과 진료 대기시간 개선 요구	담당 부서 인계 후 종료
	2/26	원무과 불친절 응대 주장	담당 부서 인계 후 종료
	2/26	원내 종교 관련 활동 자제 요청	담당 부서 인계 후 종료
	2/26	처방전 재발행 절차 문의	담당 부서 인계 후 종료
	2/26	심장내과 불친절 진료 주장	상담 후 종료
	2/26	퇴원 처리 지연에 대한 불만	상담 후 종료

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	3/2	응급의료관리료 청구에 대한 불만	응급의료법상 응급증상에 해당하지 않음을 설명
	3/2	병원 홈페이지 업데이트 요청	담당 부서 인계 후 종료
	3/2	콜센터 이용 불편	담당 부서 인계 후 종료
	3/2	자판기 고장	자판기업체에 연락하여 조치 요청
	3/2	원내 종교 관련 활동 자제 요청	담당 부서 인계 후 종료
	3/3	간병인들에 대한 불만 제기	담당 부서 인계 후 종료
	3/3	응급의료관리료 청구에 대한 불만	응급의료법상 응급증상에 해당하지 않음을 설명→ 납득 X
	3/3	신생아중환자실 환아상태 설명부족	담당 부서 인계 후 종료
	3/3	심장내과 진료 불만족	상담후 종료
	3/4	영상의학과 직원 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/4	코로나-19 환자 사망시 장례절차문의	상담후 종료
	3/4	진료 예약 방법 문의	담당 부서 인계 후 종료
	3/5	외과 진료 불만족	상담후 종료
	3/5	정형외과 진료 불만족과 불친절	상담후 종료
	3/5	원무과 직원 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/5	산재담당자와 통화 요구	상담후 종료
	3/5	진료의뢰서 발급 문의	담당 부서 인계 후 종료
	3/5	진료불만족	상담후 종료
	3/8	안과 진료 불만족	상담후 종료
	3/8	검사실 장소 안내미흡과 이용불편	담당 부서 인계 후 종료
	3/8	미성년자 홈페이지 가입절차 불편	담당 부서 인계 후 종료
	3/8	홈페이지와 앱 아이디 연동	담당 부서 인계 후 종료
	3/8	홈페이지 PC 이용불편	담당 부서 인계 후 종료
	3/8	예약문의 및 서류지참문의	담당 부서 인계 후 종료
	3/8	진료대기시간지연으로 인한 진료체계개선	상담후 종료
	3/8	진단서 발급 절차 문의	상담후 종료
	3/8	예약변경문의및 절차 개선 요구	상담후 종료
	3/8	이비인후과 진료불만족	상담후 종료
	3/9	산재담당자와 통화 요구	담당 부서 인계 후 종료
	3/9	42병동 옴진드기 추측으로 소독방역요구	상담후 종료
	3/9	원무과 직원 불친절 응대	담당 부서 인계 후 종료
	3/9	응급실 간호사 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/9	원무과 단순문의	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
	3/10	야간 콜센터 이용불편	상담후 종료
	3/10	국가검진 예약문의	담당 부서 인계 후 종료
	3/10	장례식장 이용료 설명을 못 들었다며 이용료 환불 요구	이용료 설명드렸고 계약서 서명도 하셨음을 설명 → 납득 X
	3/11	소아외과 진료불만족	감면 처리 후 종료
	3/11	외과 진료 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/11	면회객 제한 규정 철저한 규제	담당 부서 인계 후 종료
	3/11	이비인후과 진료불만족	상담후 종료
	3/12	소아외과 진료불만족	제3기관 안내
	3/12	산재담당 전화번호 문의	담당 부서 인계 후 종료
	3/15	정형외과 진료불만족	상담후 종료
	3/15	콜센터 예약변경문의	상담후 종료
	3/15	고객상담팀 문의불편	담당 부서 인계 후 종료
	3/15	코로나-19 PCR결과문의	담당 부서 인계 후 종료
	3/15	응급실 간호사에 대한 불만	상담후 종료
	3/15	진료예약문의	담당 부서 인계 후 종료
	3/16	영상의학과 직원 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/16	42병동 간호사 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/16	진단서발급문의	상담후 종료
	3/17	심장내과 진료불만족	담당 부서 인계 후 종료
	3/18	응급실 간호사 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/18	심장내과 입원사실 수정문의 (보험강제해지관련)	상담후 종료

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	3/18	의무기록창구앞 이용불편 (의자설치)	담당 부서 인계 후 종료
	3/19	안과 진료불만족	상담후 종료
	3/19	비뇨의학과 대기시간 지연으로 인한 주차비감면 주장	상담후 종료
	3/19	진료비감면	상담후 종료
	3/19	CT영상비용감면	감면처리후 종료
	3/22	심전도실 이용불편및 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/22	홈페이지 실명인증에러	담당 부서 인계 후 종료
	3/22	흡연부스 이용불편	담당 부서 인계 후 종료
	3/23	심장내과 진료불만족(응급실비용감면)	환불처리 후 종료
	3/23	면회가능여부 단순문의	상담후 종료
	3/23	산재담당 전화번호 문의	담당 부서 인계 후 종료
	3/24	응급실 간호사의 복장과 태도	담당 부서 인계 후 종료
	3/24	홈페이지 예약변경문의	담당 부서 인계 후 종료
	3/24	원무과 직원 불친절	상담후 종료
	3/24	응급실 진료 불만족	상담후 종료
	3/24	외과 진료불만족	진료비 감면후 종료
	3/25	40병동 면회객 제한 규정 철저한 규제	담당 부서 인계 후 종료
	3/25	원무과 직원 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/26	안과 검사실 간호사 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	3/26	재활의학과 진료비 과다청구 불만족	상담후 종료
	3/26	정형외과 퇴원지연불만	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
	3/29	소아외과 진료불만족	상담후 종료
	3/29	영상의학과 CD COPY관련 단순질의	상담후 종료
	3/29	영상의학과 CD COPY관련 구비서류문의	구비서류 문자발송처리함
	3/30	33병동 간호사 직원생활수칙 방문금지장소출입불만	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
	3/30	장례식장 이용료 설명을 못 들었다며 이용료 환불 요구	이용료 설명드렸고 계약서 서명도 하셨음을 설명 → 납득 X
	3/31	진료예약변경	담당 부서 인계 후 종료
	3/31	43병동 간호사불친절	상담후 종료
	3/31	진단서비용불만	상담후 종료
	4/1	2021.03.31.09시 중환자실 병상현황확인	(중앙응급의료센터 시스템 확인)보건소직원 면담후 종료
	4/1	51병동 간호사불친절	담당 부서 인계 후 종료
	4/1	인공신장실 간호사 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	4/1	신경과 진료불만족	상담후 종료
	4/2	영문진단서 생년월일 오타로 해외출국지연	합의서쓰고 종결
	4/5	고객상담팀 문의불편	담당 부서 인계 후 종료
	4/5	외과 충술돌기절제술 수술불만족	진료비 감면 및 합의 후 종료
	4/5	진단서 내용 불만,원무과 직원 불친절	상담후 종료
	4/5	45병동 간호사 불친절	상담후 종료
	4/5	민원 답변서 불만	상담후 종료
	4/5	의무기록불만	담당 부서 인계 후 종료
	4/6	현관출입구통제에 관해 불만	상담후 종료
	4/6	2017년 미수금액에 관련 불만	담당 부서 인계 후 종료
	4/6	현관출입구통제에 관해 불만	답변 문자발송
	4/6	소아청소년과 진료불만족	상담후 종료
	4/6	산부인과 진료불만족	제3기관 안내
	4/6	백신관련 처후 불만족	관련진료 감면진행과 소견서 발행
	4/7	가정의학과 전화연결	담당 부서 인계 후 종료
	4/7	63병동 간호사 불친절	홈페이지 답글 게시함
	4/7	홈페이지 비밀번호 변경오류	홈페이지 답글 게시함
	4/7	영문진단서 생년월일 오타관련 보상	감면및 보상처리에정

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	4/9	소아정신과 진료불만족	홈페이지 답글 게시함
	4/9	건강보험적용의 간소화서비스	담당 부서 인계 후 종료
	4/12	알레르기내과 진료불만족	홈페이지 답글 게시함
	4/12	본인 인적사항 수정	담당 부서 인계 후 종료
	4/12	미수금 할부수납관련 불만	담당 부서 인계 후 종료
	4/12	심장내과 진료불만족	홈페이지 답글 게시함
	4/12	신경외과 연결	담당 부서 인계 후 종료
	4/12	미수금 담당직원 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	4/13	50병동 침대고장	담당 부서 인계 후 종료
	4/13	전화번호 문의	담당 부서 인계 후 종료
	4/13	안과 요양급여의뢰서 팩스발송	상담후 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
	4/14	코로나-19 검사비용 비급여청구 불만	상담후 종료
	4/14	코로나-19검사비용 설명부족으로 환불요구	상담후 종료
	4/14	미수금 문자 폭탄 불만	담당 부서 인계 후 종료
	4/14	현관출입구 공사관련 피해 불만	담당 부서 인계 후 종료
	4/14	정신건강의학과 진료 서류불지참관련 불만	담당 부서에서 처리함.
	4/14	장례식장 이용료 설명을 못 들었다며 이용료 환불 요구	상담후 종료
	4/15	코로나검사 비보험 설명 못 들었다며 환불요구	환불처리후 종료
	4/15	6개월전 잃어버린 반려견 포획틀설치 문의	상담후 종료
	4/15	정형외과병동 감염관리 강화및 교육	담당 부서 인계 후 홈페이지 답글 게시함
	4/15	응급실 전화연결	담당 부서 인계 후 종료
	4/15	이비인후과 전화연결및 문의(총7차례)	담당 부서 인계 후 종료
	4/15	진단서 사인 수정 요청	사회복지과에서 인계받은내용
	4/15	주차정산소 직원 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	4/15	소화기내과 진료 불만족	상담후 종료
	4/15	응급실 진료 불만족	상담후 종료
	4/19	가슴두근거림 증상 진료과 문의	홈페이지 답글 게시함
	4/19	안과불친절	상담후 종료
	4/19	정형외과,응급실 의사 불친절	상담후 종료
	4/19	응급관리료 비용 불만	상담후 종료
	4/19	콜센터 연결 지연 불만	상담후 종료
	4/19	진료불만족	상담후 종료
	4/20	QR코드 연속고장불만	상담후 종료
	4/20	코로나검사 비보험 설명 못 들었다며 환불요구	상담후 종료
	4/20	제증명창구 대기시간 개선 요구	상담후 종료
	4/20	미수금처리문의	담당 부서 인계 후 종료
	4/20	호스피스 입원 문의	담당 부서 인계 후 종료
	4/20	안과검사실 간호사 불친절	홈페이지 답글 게시함
	4/20	주차장근처 펜스로 가까운 약국통행불편	담당 부서 인계 후 종료
	4/20	QR코드문의	상담후 종료
	4/20	진료협력팀 불친절	담당 부서 인계 후 종료
	4/20	응급실 간호사 불친절	상담후 종료
	4/20	채혈기간문의	상담후 종료
	4/20	응급실 전화번호 문의	상담후 종료
	4/20	정형외과 진료의사 문의	홈페이지 답글 게시함
	4/21	신경외과 의사 불친절	홈페이지 답글 게시함
	4/21	진정관리료 이중 청구문의	홈페이지 답글 게시함
	4/21	사본발급창구 기록조회유류	담당 부서 인계 후 종료
	4/22	심장내과 단순문의	담당 부서 인계 후 종료
	4/22	1인실 에어컨가동요청	담당 부서 인계 후 종료
	4/23	2층 여자화장실 유리선반에 머리 부딪힘	상담후 종료
	4/23	소아청소년과 의사 불친절	상담후 종료
	4/23	비뇨의학과 진료불만족	담당 부서 인계 후 종료
	4/23	장례식장 이용료 설명을 못 들었다며 이용료 환불 요구	상담후 종료

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	4/23	워킹스루 검사직원의 검사태도 불만족	상담후 종료
	4/23	안과 수술전 검사 코로나-19검사 보건소 문자불인정 불만	담당 부서 인계후 종료
	4/23	안과검사실 간호사 불친절	담당 부서 인계후 종료
	4/26	소아정신과 의무기록절차 문의	담당 부서 인계후 종료
	4/26	치과 수술불만족	상담후 종료
	4/26	제증명창구 대기시간 개선 요구	홈페이지 답글 게시함
	4/26	심장내과 진료불친절	담당 부서 인계후 종료
	4/26	산부인과 전화연결안됨	담당 부서 인계후 종료
	4/26	정신건강의학과 의사 약력문의	상담후 종료
	4/26	응급관리료 비용 불만	상담후 종료
	4/27	치과 수술불만족	담당 부서 인계후 종료
	4/27	안과에서 퇴원시 안약처방이 없는것으로 불만	담당 부서 인계후 종료
	4/27	출입통제로 과잉통제	상담후 종료
	4/27	진단서내용 불만	상담후 종료
	4/28	의무기록 지참 절차와 서류불만	상담후 종료
	4/28	외과 수술 불만족	담당 부서 인계후 종료
	4/28	현관출입구 통제 과잉대응	상담후 종료
	4/28	안과 불친절	담당 부서 인계후 종료
	4/29	콜센터 연결 시스템 불만	상담후 종료
	4/29	어린이병원 출입구에서 무관심으로 불편	상담후 종료
	4/29	콜센터 연결 시스템 불만	담당 부서 인계후 종료
	4/29	이비인후과 진료비 불만	상담후 종료
	4/30	주차장 뺑소니 주장	상담후 종료
	5/3	장례식장 이용불편	담당 부서 인계후 종료
	5/3	콜센터 연결안됨 불만	담당 부서 인계후 종료
	5/3	핵의학과 간호사 불친절	홈페이지 답글 게시함
	5/4	신장내과 진료불만족	상담후 종료
	5/4	정형외과 수술(전신마취)후 성대마비	증상호전되어 종료
	5/4	제증명창구 불친절	담당 부서 인계후 종료
	5/4	의무기록 요양급여의뢰서 팩스발송	상담후 종료
	5/6	신생아실 업무개선요청	상담후 종료
	5/6	응급실 진료불만족	상담후 종료
	5/6	feeding장소 불편	상담후 종료
	5/7	정형외과 진료불만족	상담후 종료
	5/7	63병동(안과) 식사신청 불만족	담당 부서 인계후 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	진료예약문의	담당 부서 인계후 종료
	5/10	워킹스루 검사직원의 검사방법 불만족	상담후 종료
	5/10	산재담당 전화연결	담당 부서 인계후 종료
	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	수납직원 불친절	담당 부서 인계후 종료
	5/11	단순문의	상담후 종료
	5/11	진단서 내용 불만	상담후 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
	5/12	제증명창구 대기시간 개선 요구	상담후 종료
	5/12	간호간병서비스 기준 문의	상담후 종료
	5/12	신장내과 진료불만족	상담후 종료
	5/12	간호간병서비스 기준 문의	상담후 종료
	5/13	현관출입구 통제 관련 출입 인원 문의	상담후 종료
	5/13	의료진 비위생적인 행동과 모습	상담후 종료
	5/13	진료비 불만	상담후 종료

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	5/13	정형외과 진료불만족	상담후 종료
	5/13	보안대원 불친절	상담후 종료
	5/14	민원답글내용 불만	홈페이지 답글 게시함
	5/14	휠체어 고장으로 인한 사고발생원인과 병원측 관리 관련 문의	CCTV관련부서 인계함.
	5/14	어린이병원 수납직원 불친절	담당 부서 인계후 종료
	5/20	진료과위치 문의	홈페이지 답글 게시함
	5/20	심장내과 전화연결	담당 부서 인계후 종료
	5/20	종합검진예약날짜 문의	확인후 전화안내함.
	5/20	공단검진센터 전화연결	담당 부서 인계후 종료
	5/20	타병원 입원시 코로나-19 비용관련문의	보건소에 답변 메일 발송
	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
	5/21	입원비 온라인 수납문의	홈페이지 민원 삭제함(본인삭제)
	5/21	심장내과에서 의사소견서(노인장기요양) 발급원함	상담후 종료
	5/24	보안대원 불친절	상담후 종료
	5/24	비뇨의학과 의사 불친절	상담후 종료
	5/25	채혈 여러번 시도하고 실패하여 불편함.	상담후 종료
	5/25	병원시설물에 머리 부상으로 보상요구	감면 처리 후 종료
	5/25	비뇨의학과 진료불만족	상담후 종료
	5/25	휠체어 이용 및 도움 서비스 불만	상담후 종료
	5/25	심장내과 진료불만족	보건소에 답변 메일 발송
	5/26	응급실 불친절및 정형외과 진료불만족	상담후 종료
	5/26	피부과 진료불만족	담당 부서 인계후 종료
	5/26	이비인후과 진료전 유증상자 코로나검사 불만	상담후 종료
	5/27	응급실 진료불만족(코로나백신 부작용 관련 서류미발행)	백신이상보고서 작성신고하고 처리함
	5/27	호흡기내과 진료전 유증상자 코로나검사 불만및 병원직원의설명부족	상담후 종료
	5/27	사망진단서 서류발급 자격 문의	상담후 종료
	5/27	진료의뢰서 발급 문의	홈페이지 답글 게시함
	5/28	대장암수술후 부작용으로 재활치료중 진단명 보험코드문의	상담후 종료
	5/31	혈액종양내과 진료불만족	홈페이지 답글 게시함
	5/31	입원환자 정기주차권비용 불만	홈페이지 답글 게시함
	5/31	피부과 예약 문의	담당 부서 인계후 종료
	5/31	비뇨의학과,정신건강의학과 진료불만족	담당 부서 인계후 상담 종료
	5/31	정형외과 예약문의	담당 부서 인계후 종료
	5/31	휴대폰 전화번호 정보 삭제 요구	담당 부서 인계후 종료
	5/31	황열 예방접종 오용	감면 처리 및 합의 후 종료
	6/1	응급실 가까운 약국 인근 보도블럭과 현관출입구 경사로 조치요구	상담 후 종료
	6/1	콜센터 연결이 안됨	담당 부서 인계후 종료
	6/2	안정병동 보호입원 과정에서 부당 처우 주장->진정 제기	답변 작성 회신 예정
	6/3	두통에 관련된 진료문의 안내미흡	담당 부서 인계후 종료
	6/3	응급실 의료진 불친절	상담후 종료
	6/3	콜센터(고객상담팀) 연결안됨 불만	상담후 종료
	6/3	코로나확진자와 동선 겹치는 보호자 주차비 불만	담당 부서 인계후 종료
	6/4	응급실,신경외과 진료불만족	상담후 종료(답변 전화)
	6/4	고객상담팀 연결지연 불만	상담후 종료
	6/7	현관출입구 입간판에 의해 내원객 발등 부상	감면 처리 및 합의 후 종료
	6/7	정문앞 주차요원 불친절	상담후 종료
	6/7	고객상담직원 불친절	홈페이지 답글 게시함
	6/7	응급실의사 불친절과 해당의사 진료거부	상담후 종료
	6/7	응급실 의사 불친절	담당 부서 인계 & 상담후 종료

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	6/7	고객상담팀 전화연결이 안됨 불만과 이비인후과 진료전 코로나검사과정불만	진료 취소처리 완료 & 상담후 종료
	6/8	심장내과 의사 진료불만족	홈페이지 답글 게시함
	6/8	입원환자 정기주차권비용 불만	상담후 종료
	6/8	콜센터(고객상담팀) 연결안됨 불만	상담후 종료
	6/8	입원환자 정기주차권비용 불만	상담후 종료
	6/9	53병동 간호사,응급 원무과 직원 불친절	담당 부서장의 상담후 홈페이지 답글 게시
	6/9	62병동 격리환자 식사제공과 시설이용불편	식사제공함.
	6/9	강원대학교 병원 간호사및 의료진들의 불친절과 언행	담당 부서 인계후 상담 종료
	6/9	수면내시경후 어지러움 지속됨	상담 후 종료
	6/9	홈페이지 예약변경 서비스 불만	담당 부서 인계후 홈페이지 답글 게시함.
	6/10	홈페이지 프로그램 오류로 고객의소리함 글작성 안됨을 불평	상담후 종료
	6/10	정형외과 전공의 불친절과 불손한 언행	상담후 종료
	6/10	의무기록	상담후 종료
	6/10	신장내과 불필요한 혈액검사로 인한 감면	상담후 종료
	6/10	타병원 전원시 소견서와 정보 미흡으로 인한 손해배상	상담 후 종료
	6/11	약제과 불친절	담당 부서 인계후 종료
	6/11	동의 없이 약물 투여로 환자 상태 악화로 사망 주장	상담 후 종료
	6/11	정형외과 예약날짜문의	상담후 종료
	6/14	워킹스루 대기순서 정리요망	상담후 종료
	6/14	53병동 선별격리병실 혼성 대기 불만	담당 부서 인계후 상담 종료
	6/14	코로나검사 비용 설명 안내 미흡 불만	담당 부서 인계후 상담 종료
	6/14	정신건강의학과,비뇨의학과,심장내과 진료불만족	상담후 종료
	6/15	정형외과 전공의 불친절	담당 부서 인계후 상담 종료
	6/15	고객상담팀 연결이 안됨 불만과 진료예약 취소요청	상담후 종료
	6/15	영상의학과 초음파실 직원 불친절	상담후 종료
	6/16	입원환자 보호자 코로나결과 검사 문자 불발 주장및 안내미흡	담당 부서 인계후 상담 종료
	6/16	51병동 간호사 안내및 이용 불만	담당 부서 인계후 상담 종료
	6/16	1인실 환경 불만	담당 부서 인계후 상담 종료
	6/16	완내 코로나 확진자로 인한 입원 연장으로 보상 요구	처리 방안 논의 결과 안내 후 종료
	6/16	피부과 화상 진료 불만족으로 인한 보상	감면 처리 후 종료
	6/17	한림대 소아청소년과 진료불만족	홈페이지 답글 게시함
	6/17	소아청소년과 진료불만족	홈페이지 답글 게시함
	6/17	심장내과 심장초음파 비급여 관련 설명 미흡	상담후 종료
	6/17	안과 검사관련 진료 불만족	상담후 종료
	6/17	응급실 의료진 불친절	사과 후 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
	6/18	진단서 외에 질병분류기호가 기재된 서류를 받을 수 있는 다른 방법을 제시요구	상담후 종료
	6/21	본원 암·노인센터 유리창에서 반사되는 햇빛으로 인한 불편으로 민원 제기	담당 부서 인계 후 종료
	6/21	콜센터 연결 어려움	상담후 종료
	6/21	응급실과 혈중내과 폐쇄로 인한 CT검사 가능여부 문의	상담후 종료
	6/22	장례식장 상담직원 부인의 코로나확진으로 코로나검사비용 보상	상담후 종료
	6/23	확진자 동선 겹침으로 인한 코로나 검사비용 환불원함	담당 부서 인계후 상담 종료
	6/23	응급실 원무과 직원 불친절	상담후 종료
	6/23	일본입국용 진단서오류(영문진단서로 작성됨)	재발급 후 상담 종료

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	6/24	CT비용 문의	상담후 종료
	6/24	해외입국자 장례식장 이용불편	상담후 종료
	6/24	국가인권위원회 진정 접수에 대한 자료 제출 요구	답변 문서 제출 후 종료
	6/25	홈페이지 자녀 설명인증 오류	담당 부서 인계후 홈페이지 답글 게시함.
	6/25	보험 가입을 위한 의무기록 수정 요청	의무기록 수정 및 진료의 퇴사로 어려움 설명
	6/28	진료 예약 확인 문의	예약 유무 확인 후 홈페이지 답글 게시함.
	6/28	CT 조영제 부작용으로 인한 진료비 감면	감면처리 제시 후 상담 종료
	6/28	강원대학교병원 예약 내용 모바일 조회 불가능	상담 후 종료
	6/28	MRI 검사 진행 예약 및 설명 불만족	상황 확인 후 설명 후 종료
	6/28	전화상으로 진료상담 원함.	회진 시 환자로써 통화하여 설명 드리기로 함.
	6/28	강원대학교병원 예약 내용 모바일 조회 불가능	외주 업체 요청하여 금일 처리 완료하기로 함.
	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	자택 사망자의 예약 된 진료과 진료 가능 요구	건강보험 종료된 분은 진료 불가능. 의무기록 발부 방법 설명함.
	6/30	콜센터 미연결 불만.	상담후 종료
	6/30	진료과 전화 번호 문의	진료과 전화번호 안내함.
	6/30	입원 수속 절차의 불만족	의사소통으로 인한 문제 발생. 홈페이지 답글 게시함.
	7/1	홈페이지 가입 시 오류 문의	홈페이지 답글 게시함.
	7/1	비급여 치료의 감면 요청	감면 처리 합의서 작성 후 종료
	7/2	응급의료센터 진료 후 처방약 타지역에서 구매 어려움	상담 후 종료
	7/2	유선으로 검사, 시술 설명하는 의료진의 불친절	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.
	7/5	원무과 직원 불친절	상담 후 종료. 친절 교육 시행
	7/5	코로나19 백신 접종 문의	상담 후 종료
	7/5	입원 환자의 외출	입원환자 외출 불가 설명 후 종료
	7/5	장애인 이용자 정문 승하차 불가 사유	공사로 인한 내부 사유 설명 후 종료
	7/5	진료 당일 접수 마감 진료과의 진료 가능 문의	상담 후 방안 설명 후 종료
	7/6	응급의료센터 직원의 불친절	요구사항 전달 후 상담 종료
	7/6	이비인후과 진료 시 코로나19 검사 시행 사유	구강 진료 시 마스크 착용 불가로 검사 시행 설명
	7/6	택시 승강장 난간에 얼굴 부딪힘	성형외과 진료 후 종료
	7/6	사전 동의 없이 동영상 촬영으로 인한 진료의와의 언쟁	진료의와 민원인의 사과 후 종료
	7/7	원하는 검사 불가 사유	상담 후 종료
	7/7	입원치료 중 주사처치 수술의 불만	상담 후 종료
	7/7	원무과 통화 연결의 어려움	담당 부서 인계 후 상담 종료
	7/7	코로나 19 검사 비용의 부담함	검사비 감면 후 종료
	7/8	출입 통제에 의한 불편감	홈페이지 답글 게시함.
	7/8	수액 연결선 빠짐으로 인한 약물 소실	담당 부서에서 처리함.
	7/8	지인의 입원유무 공개	개인정보 보호로 공개 불가 설명 후 종료
	7/8	안과 진료 후 다른날과 비교시 많은 진료비 문의	진료비 내역 설명 후 종료
	7/8	출입 통제 인력의 불친절	홈페이지 답글 게시함.
	7/8	퇴원 처리 지연에 대한 불만	상담 후 종료
	7/8	정신건강의학과 진료시간 및 진료의 문의	안내 후 종료
	7/9	퇴원 시 설명 및 처치 부족	해당 부서에 민원 내용 공유 후 직원 교육 시행
	7/12	예약된 진료 시간 지연으로 인한 불만	담당 부서 공유 후 개선 방안 요청 후 상담 종료
	7/12	42병동 칭찬글	홈페이지 답글 게시함.
	7/12	이비인후과 진료의 칭찬글	홈페이지 답글 게시함.
	7/13	콜센터 연결의 어려움 불만	담당 부서 공유 후 개선 방안 요청 후 상담 종료
	7/13	응급의료센터 직원의 불친절	해당 부서에 민원 내용 공유 후 직원 교육 시행

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	7/14	제거 안된 봉합실 발견	해결안 안내 후 종료
	7/15	18시 이후 후문 출입구 이용 불가	코로나19 관련 출입문 폐쇄 설명 후 종료
	7/15	약처방 오류로 인한 불편감	상담 후 종료
	7/15	콜센터 통한 예약 오류	사과 인사 후 위로금 지급
	7/15	18시 제증명 발급	야간 원무과 안내하여 제증명 발급함
	7/15	당일 접수 마감으로 인한 불편감	홈페이지 답글 게시함.
	7/15	검진안내 시 정확하지 안내 불만족	민원인의 요구사항 전달 후 상담 종료
	7/15	40병동 칭찬글	홈페이지 답글 게시함.
	7/16	병동마다 상이한 면회기준	담당부서 인계 후 면회 기준 재공지 요청
	7/16	약 처방전 유효 기간 초과로 인한 재처방 시 금액 발생 불만	상담 및 설명 후 종료
	7/19	정신건강의학과 진료의의 불만	상담 후 종료
	7/19	입원고객 차량 주차비 감면 요청	주차비 감면 처리 후 종료
	7/19	당일접수 불가로 인한 불만	진료 가능 방안 안내 후 종료
	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	의무기록 발급 절차 문의	홈페이지 답글 게시함.
	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	원무과 직원의 불친절	해당 부서에 민원 내용 공유 후 직원 교육 시행
	7/21	건강검진 시 불편 사항	홈페이지 답글 게시함.
	7/22	주차정산소 직원 불친절	해당 부서에 민원 내용 공유 후 직원 교육 시행
	7/23	비급여 치료의 감면 요청	감면 처리 후 종료
	7/23	검사 시행 후 불편 사항	상담 후 종료
	7/23	정신건강의학과 진료 예약시간 지연	해당 부서에 민원 내용 공유 후 개선 방안 요청
	7/23	이비인후과 진료의의 불친절	상담 후 검사비 환불 처리 후 종료
	7/26	호흡기증상으로 인한 증산 시 코로나19 검사 후 진료 가능 불만	상담 및 설명 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	입원비 납부 내역 이해 부족 및 불만	상담 및 설명 후 종료
	7/27	응급의료센터 진료 불만족으로 진료비 수납 거부	상담 및 설명해도 막무가내여서 미수담당자에게 이관
	7/27	장비 고장으로 검사 미시행	진료비 감면 처리 후 종료
	7/27	응급의료센터 진료 불만족	사과 후 종료
	7/27	미수 담당자의 지불 안내 문자 불만	담당 부서 인계 후 종료
	7/27	진료 의뢰서 내용의 불만족	상담 및 설명 후 종료
	7/27	출국자 대리 처방 불가능 불만	상담 및 설명 후 종료
	7/27	응급의료센터 진료 불만족	상담 및 설명 후 종료
	7/27	콜센터 연결안됨 불만	해당 부서에 민원 내용 공유 후 개선 방안 요청
	7/28	재진 예약 유무 안내	재진 예약 후 안내 설명
	7/28	워킹스루 입구에서 넘어짐	정형외과 진료 후 물리치료 시행
	7/28	초음파 검사 예약시간 지나서 왔다고 당일접수로 변경 사유	상담 및 설명 후 종료
	7/28	심장내과 직원의 불친절	해당 부서에 민원 내용 공유 후 직원 교육 시행
	7/28	응급의료센터 직원의 불친절	상담 및 설명 후 종료
	7/29	병동 사용 물품 노후의 불만	해당 부서에 민원 내용 전달 후 종료
	7/29	의무기록 발급 절차 문의	홈페이지 답글 게시함.
	7/29	의무기록 발급 절차 문의	홈페이지 답글 게시함.
	7/30	보안요원의 불친절	홈페이지 답글 게시함.
	7/30	주치의 변경 요청	설명 및 안내 후 종료
	8/2	외사시 수술 급여 적용 유무 문의	심평원 재심의 요청후 종료
	8/2	응급의료센터 대기시간 및 직원의 응대 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	8/2	장애 유형 진단서 발급 문의	홈페이지 답글 게시함.
	8/3	콜센터 연결 어려움 불만	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	8/3	응급의료센터 원무과 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유 및

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
			직원의 친절 교육 시행
	8/3	영상물 복사 발급 후 확인하니 영상물 안보임	영상물 복사비 환불처리
	8/3	의무기록사본 발급비용 감면 요청	감면 사유 미비로 불가 처리함.
	8/4	입원 병실 생활의 불편함	병동 수간호사 면담 후 개선 요청함.
	8/4	비급여 치료의 설명 부족 및 지불 각서 작성의 불만	비급여 항목 설명 강화 및 지불각서 관련 해당 부서 인계 후 종료.
	8/4	입원기간 주차비 지불 부담함	주차비 감면 처리 후 종료
	8/4	코로나19 검사비 환불 요구	환불 불가 설명 후 도움 요청 상담을 위한 사회 사업 상담팀 연결함.
	8/5	보안대원의 응대 불친절	부서 공유 및 직원의 친절 교육 시행
	8/5	콜센터 직원의 응대 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 종료
	8/5	알코올 중독 입원치료 가능 문의	홈페이지 답글 게시함.
	8/6	토요일 채혈실 운영 요청	홈페이지 답글 게시함.
	8/6	진료의뢰서 발급 문의	진료의뢰서 발급 절차 설명함.
	8/9	진료 예약 변경 안내 개선	홈페이지 내 진료의의 진료과목 변경 요청함.
	8/9	인공신장실 전원 절차	전원 절차 설명함.
	8/9	대리처방 시 필요 서류 문의	대리처방 가능 조건 및 방법 설명함.
	8/9	흉부외과 진료의의 진료 불만족	퇴사한 진료의로서 민원 담당자의 사과 인사 후 종료
	8/9	응급의료센터 진료 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	8/10	심장내과 아스피린 복용 유무	담당 부서 인계 후 상담 종료
	8/10	입원환자 병문안 문의	코로나19로 인한 병문안 불가 설명 후 종료
	8/10	의무기록 발급 절차 문의	의무기록 발급 절차 설명 후 종료
	8/10	가정의학과 직원의 불친절	검사비 환불 처리 후 종료
	8/10	빠른 피부과 진료 방법 문의	담당 부서 인계 후 상담 종료
	8/10	진료 예약시간 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	8/11	주차요원 칭찬글	홈페이지 답글 게시함.
	8/11	소견서 팩스 요청	개인정보 보호로 인한 의무 기록 팩스 전송 불가함을 설명함.
	8/12	의무기록 추가 요청	의무기록 사본 발급 창구 안내함.
	8/12	2019년 합의된 진료 불만족	민원 담당자의 응대 후 상담 종료
	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	코로나19 검사 안내	홈페이지 답글 게시함.
	8/12	정형외과 전공의 불친절	국민신문고 답변 회신함
	8/17	이비인후과 장비고장으로 인한 진료 불가 시 안내 미흡	민원담당자의 사과 인사 후 부서 공유
	8/17	의무기록 발급 절차 문의	홈페이지 답글 게시함.
	8/18	진료비, 검사비 분할 지급	홈페이지 답글 게시함.
	8/18	알러지내과 진료의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	8/18	응급의료센터 진료 환자 코로나 검사 유무 문의	설명 및 안내 후 종료
	8/18	뇌경색 중증 적용 관련 문의	설명 및 안내 후 종료
	8/18	고객상담팀 직원의 불친절	홈페이지 답글 게시함.
	8/19	응급의료센터 진료 불만족	민원 담당자의 응대 후 상담 종료
	8/19	정형외과 수술 불만족	제3기관 안내
	8/19	진료전 코로나19 검사 시행 안내 미흡	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	8/20	진료 예약 시 다른 명의로 가능 여부 문의	설명 및 안내 후 종료
	8/20	원무과 직원 칭찬글	감사 인사 후 해당 부서 공유
	8/20	진료과 예약 문의	담당 부서 인계 후 상담 종료
	8/20	병문안 가능 여부 문의	설명 및 안내 후 종료
	8/23	입원환자의 주차비 불만족	설명 및 안내 후 종료
	8/23	원무과 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	8/23	대체 공휴일 진료 유무 문의	홈페이지 답글 게시함.

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	8/23	현관 통제 직원의 불친절	홈페이지 답글 게시함.
	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	입원환자의 주차비 불만족	설명 및 안내 후 종료
	8/24	통증클리닉 내 낙상사고	진료비 감면 및 위로금 합의 후 종료
	8/24	콜센터 전화 연결 안됨의 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	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	병원 출입 과정 직원들의 발열 체크 여부 민원 제기	부서 공유 및 개선 방안 마련 약속 후 상담 종료
	8/25	수급자의 CD 및 의무기록 발급 비용 불만	설명 및 안내 후 종료
	8/25	응급의료센터 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
	8/25	입원환자의 주차비 불만족	주차비 설명 및 안내 후 종료
	8/26	고객상담팀 업무 미숙으로 불만	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	8/26	심장내과 진료의 진료 불만족 및 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 진료의의 의견 전달 후 종료
	8/26	심장내과 진료의 불친절	민원 담당자의 응대 후 상담 종료
	8/27	의무기록 사본 발급 시 구비 서류 준비 불편감	필요 서류 및 발급 절차 안내 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	지참했던 금액과 중환자실에서 돌려 받은 금액이 다름	상황 파악 후 종료
	8/30	응급의료센터 대기 시간 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	8/30	처방전의 주민등록번호 표기 민원 제기	설명 및 안내 후 종료
	9/1	응급의료센터 진료 불만족 및 불친절	진료비 감면 및 위로금 합의 후 종료
	9/1	응급의료센터 대기 시간 불만족 및 간호사의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	9/2	외과 진료 불만족 및 이로 인한 추가 발생 비용 요구	진료비 감면 처리 후 종료
	9/2	병원의 부정확한 처치로 인한 치료비 및 교통비 보상 요구	민원인 응대 후 상담 종료
	9/2	응급실 의사의 처리 불만족	국민신문고 답변 회신함
	9/8	소견서 발급 요청	소견서 발급 안내 후 종료
	9/13	진료 불만족 및 입원비 산정 방식에 대한 문제 제기	제 3기관 안내 후 민원 종결
	9/13	외과 진료 불만족 및 이로 인한 진료비 감면 요구	진료비 감면 및 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	9/13	응급의료센터 의료진의 무성의한 응대 불만	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	9/14	안과 수술 후 발생한 부작용으로 인한 처리방안 문의	위로금 합의 후 종결
	9/15	안과 수술 후 발생한 부작용으로 인한 처리방안 문의	위로금 합의 후 종결
	9/16	진료 불만족에 대한 진료비 수납 거부	민원인 응대 후 상담 종료
	9/17	산재 등록 연장 신청	산재 등록 연장 신청 후 종료
	9/23	응급의료센터 진료 불만족 및 52병동 진료 행위 불만족	민원인 응대 후 상담 종료
	9/24	산재특례 문의 및 환불 요청	환불 처리 후 종료
	9/27	안과 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	9/27	정형외과 수술 후 항생제 치료 후 피부색 변화 관련 치료 방안 문의	레이저 치료 진행 후 논의
	9/27	주민등록번호 뒷자리 표기에 대한 민원 제기	설명 및 안내 후 종료
	9/27	의무기록 민원 제기	담당 부서 인계 후 종료

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	9/28	안과 수술 후 발생한 부작용으로 인한 처리방안 문의	위로금 합의 후 종결
	9/29	진단명 및 진료기록 수정 요구	담당의 설명 및 전화 안내 후 종료
	10/1	소화기내과 외래진료 순서, 직원의 응대 및 예약시스템 불만족	시스템 설명 및 안내, 부서 공유하여 피드백 후 종료
	10/6	심장내과 의사 응대 불만족	민원인 응대 후 상담 종료
	10/7	진료 소견서 내용 불만족	소견서 발급 비용 환불 처리 후 종료
	10/8	응급관리료 비용 불만	상담 후 진료비 환불 처리 후 종료
	10/8	내시경 검사 대우 불만족	수면관리료 감면 후 종료
	10/12	응급의료센터 진료 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	10/14	건강검진센터 진료 불만족	진료비 감면 신청 후 종료
	10/15	원내 코로나 확진으로 인한 1인실 입원비 청구	입원비 감면 처리 합의서 작성 후 종료
	10/15	알레르기 내과 검사 누락 불만	상담 및 설명 후 종료
	10/15	장애인 주차 관련 민원	민원인 응대 후 상담 종료
	10/15	신경외과 진료실 모니터 수리 요청	처리 후 종료
	10/19	안과 외래 대기시간 불만족	담당의 설명 및 사과 인사 후 종료
	10/19	50병동 난방기 운영 관련 요청	담당 부서 문의 후 종료
	10/19	정형외과 검사 결과 누락 및 중복 검사 민원 제기	검사비 감면 처리 후 종료
	10/21	입원 당시 의료진의 회진 미이행 및 간호사의 언행 불만족	민원 담당자의 답변 및 사과 인사 후 종료
	10/21	응급의료센터 진료 후 의무기록 불만	상담 및 설명 후 종료
	10/22	응급의료센터 수납 불만족	답변 전화 후 종료
	10/22	응급관리료 비용 불만	상담 및 설명 후 종료
	10/25	응급의료센터 내 개인용품 사용 불만족 및 소아중환자실 간호사의 불친절	상담 및 설명 후 종료
	10/25	응급의료센터 진료 및 추후 조치 불만에 대한 보상 요구	상담 후 종료
	10/28	응급의료센터, 신경계중환자실의 불친절	홈페이지 답변 후 종료
	10/29	주사 맞은 팔의 통증 호소	상태 호전으로 민원 종결
	11/1	백신 부작용으로 인한 내원 희망	설명 및 안내 후 종료
	11/3	동의서 서명 없이 검사비 지불 불가	검사비 감면 처리 후 종료
	11/4	응급의료센터 진료 불만족	민원 담당자의 답변 및 사과 인사 후 종료
	11/5	분실물 폐기로 인한 손해배상 요청	위로금 지급 및 합의서 작성 후 종료
	11/8	정형외과 검사 결과 늦은 회신으로 인한 검사비 환불 요청	담당의 설명 및 사과 인사 후 종료
	11/8	환자 개인정보 유출 관련 문의	설명 및 안내 후 종료
	11/8	병동 환자복 상태 개선 요청	민원 담당자의 사과 인사 및 개선안 마련
	11/8	1층 원무과 모니터 작동불량 및 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 및 개선안 마련
	11/8	보안요원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	11/8	병동 위생상태 만원 제기	부서 공유하여 개선안 마련 및 직원의 청소업무 강화 교육 시행
	11/8	보호자 호구조사 불만	설명 및 안내 후 종료
	11/8	45병동 직원 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	11/8	병동 간호사 교대 시스템 민원 제기	부서 공유하여 개선안 마련
	11/8	심장내과 의사 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	11/8	수면 위내시경 검사 중 발생한 사고에 대한 보상 요구	제3기관 안내 후 종료
	11/9	원무과 내 일관성 없는 업무 불만 제기 및 직원의 불친절	설명 및 안내 후 종료
	11/9	병동 직원 불친절 및 청소상태 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 부서별 개선안 마련 및 재교육 시행
	11/9	중복검사 확인 문의	민원인 응대 후 상담 종료
	11/9	응급의료센터 진료비 불만족 및 간호사의 태도 관련 민원	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	11/10	어린이 병동 식사 및 시설 개선 요구	부서별 사과 인사 후 개선안 마련
	11/10	초음파실 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
			및 직원의 친절 교육 시행
	11/12	정형외과 부당대우 및 진료거부 민원	설명 및 안내 후 진료 예약 후 종료
	11/12	채혈실 직원 태도 불만	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	11/12	선별진료소 직원의 불친절	담당부서 사과 인사 후 종료
	11/15	응급의료센터 진료 및 추후 조치 불만에 대한 보상 요구	요구사항 불가 처리 안내 후 종료
	11/16	입원 절차 설명 부족	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 재교육 시행
	11/16	비뇨기과 진료안내 불만족	담당부서 사과 인사 후 종료
	11/18	진료비 지급 관련 민원	합의서 작성 후 종료
	11/18	진료 및 절차 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	11/19	진료 및 절차 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	11/19	병동 입원 중 자살로 사망한 환자에 대한 보상 요구	제 3기관 안내 후 종료
	11/19	가정의학과 진료거부 민원	담당의 설명 및 사과 인사 후 종료
	11/19	원내 낙상사고 보상 및 처리방안 문의	배상 책임 보험 처리로 전환 후 종료
	11/22	환자 개인정보 유출 관련 문의	설명 및 안내 후 종료
	11/22	듀피젠트 급여 적용 관련 문의	환불 처리 후 종료
	11/23	입원기간 내 진료 절차 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	11/24	신장내과 진료 불만족 및 의료진의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 및 설명 후 종료
	11/24	위내시경 검사 중 발생한 사고에 대한 보상 문의	제 3기관 안내 후 종료
	11/24	정형외과 수술 불만족	제 3기관 안내 후 종료
	11/25	정형외과 신체 감정서에 대한 불만족 제기	설명 및 안내 후 종료
	11/29	어린이 병원 내 낙상사고	외래 진료 및 민원 담당자의 직접 응대 후 종료
	11/29	신경과 검사 절차 불만족	민원 담당자의 사과 인사 및 설명 후 종료
	11/29	응급의료센터 응급 처치 중 치아 발치	제 3기관 안내 후 종료
	11/30	심혈관계 중환자실 사고 관련 보상 문의	제 3기관 안내 후 종료
	11/30	개인 휠체어 분실	위로금 지급 및 합의서 작성 후 종료
	12/1	장 천공으로 인한 바륨 복강 내 유출 사고 소송 문의	담당의 설명 및 사과 인사 후 종료
	12/1	낙상사고로 인한 피해 보상금 요구	제 3기관 안내 후 종료
	12/6	심장검사실 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	12/7	진료 차트 발급 시간 불만족	담당 부서의 전화 안내 후 종료
	12/7	응급의료센터 간호사 불친절	사과 문자 전송 후 종료
	12/8	52병동 간호사 불친절	병동 수간호사 사과 인사 및 부서 공유하여 개선안 마련
	12/9	제증명 창구 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	12/13	응급의료센터 진료 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련 및 직원의 친절 교육 시행
	12/13	주차 요금 정산소 이용 불편	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	12/13	의무기록 불만	전화 상담 후 종료
	12/16	수술 시 전달 입원이 아닌 당일 입원 제안	설명 및 안내 후 종료
	12/16	스피드게이트에서 발생한 낙상 사고	정형외과 진료 후 종료
	12/16	심전도실 직원들의 근무태만 민원 제기	근무태만 관련 징계 처리 및 개선사항 답변 후 종료
	12/17	정형외과 진료 불만족 및 의사의 불친절 응대	담당의 면담 및 처리 결과 설명 후 종료
	12/20	응급의료센터 대기시간 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	12/20	진단서 기록 누락 민원 제기	이상없음 설명 후 종료
	12/21	응급의료센터 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	12/21	보험 가입을 위한 의무기록 수정 요청	의무기록 수정 및 안내 후 종료
	12/23	가정의학과 검사 비급여 감면 처리 요청	설명 및 안내 후 종료
	12/24	제증명 창구 직원의 불친절	설명 및 안내 후 종료
	12/29	응급의료센터 진료 불만족 및 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 종료
	12/29	수면 위내시경 검사 비용 환불 요청	수면관리료 감면 및 합의서 작성 후 종료
	12/29	강원대학교 재학생 비급여 감면 혜택 문의	감면 사유 미비로 불가 처리 및 안내 후 종료
	12/30	안과 수술 진료비 감면 요청	익년 수술 후 감면 처리 결정 후 종료
	12/30	정신건강의학과 실수로 인한 진료비 감면 요청	진료비 감면 후 종료
	12/31	신경외과 의사 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
2022년	1/3	응급의료센터 시스템 개선 및 직원 응대 개선 요청	해당 부서 공유 및 개선 방안 요청 후 상담 종료
	1/3	안과 재수술에 따른 진료비 감면 요청	진료비 감면 처리 결정 후 종료
	1/4	응급의료센터 진료 불만족 및 이에 따른 보상 요구	위로금 합의 후 종료
	1/4	정형외과 수술 부작용으로 인한 치료비 감면 요청	피부과 레이저 치료비 감면 처리 결정 후 종료
	1/5	원무과 직원의 불친절	해당 부서에 민원 내용 공유 및 답변 후 종료
	1/5	병원 주차장에서 발생한 뺑소니 사고 수리 보상 요구	보험 처리 후 종료
	1/5	응급의료센터 수납 안내 불만족	해당 부서에 민원 내용 공유 후 개선 방안 요청
	1/10	응급의료센터 출입 통제 확인 요청	응대 및 안내 후 종료
	1/10	외래 예약 시스템 및 검사 진행 순서 민원 제기	응대 및 답변 후 종료
	1/10	회전문 사고 보험 처리	보험 처리 후 종료
	1/11	워킹스루 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유 및 직원의 친절 교육 시행
	1/11	입원기간 주차비 관련 민원 제기	내용 설명 후 종료
	1/12	외과 오진으로 인한 처리방안 문의	제 3기관 안내 후 종료
	1/14	후문 난방으로 인한 석유냄새 유출 개선 요청	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	1/14	휠체어 청결 관리 및 어린이병동 침대 밟상 높이 조절 요청	민원 담당자의 사과 인사 후 개선안 마련
	1/14	병실 난방 및 급식 불만족, 휴게실 TV 설치 요청, 친절 직원 인센티브 제안, 주차장 관리	답변 후 종료
	1/14	주차비 불만족	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	1/18	안과 처방 오류로 인한 추가 발생 비용 보상 요구	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	1/18	입원기간 주차비 관련 민원 제기	담당 부서 인계 후 종료
	1/25	변경된 정보를 반영한 홈페이지 수정 및 업그레이드 요청	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	1/26	응급의료센터 앞 병관길 낙상사고에 대한 보상 요구	상담 후 종료
	1/26	안과 처방 오류로 인한 추가 발생 비용 보상 요구	합의서 작성 후 종료
	1/26	정형외과 진단서 내용 불만	내용 설명 후 종료
	2/3	재활의학과 진료거부	답변 후 종료
	2/3	피부과 의뢰진의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	2/3	병원 직원의 업무 태도 불만족	홈페이지 답글 게시함
	2/3	정형외과 진료 불만족	홈페이지 답글 게시함
	2/7	임산부 전용 주차장 민원 제기	홈페이지 답글 게시함
	2/10	피부과 시술 중 발생한 낙상사고 처리방안	진료비 감면 및 보험 처리 후 종료
	2/14	신경과 의사의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	2/14	심장내과 의사의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	2/14	건강검진 결과 서류 발급 불만족	발급 비용 환불 처리 후 종료
	2/14	신경과 의사의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 종료
	2/17	마취 후 앞니 빠짐 보상 관련 문의	제 3기관 안내 후 종료
	2/18	정형외과 의사의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	2/21	처방약 설명 부족 민원 제기	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	2/21	응급의료센터 격리실 안내 불만족 및 직원의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	2/21	수면내시경 회복 전 빠른 귀가 조치 관련 민원 제기	홈페이지 답글 게시함
	2/21	마취 후 앞니 빠짐 보상 관련 문의	합의서 작성 후 종료
	2/21	프리미엄 건강검진센터 검사지연 및 대기시간	담당 부서 인계후 상담 종료

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
		관련 민원 제기	
	2/21	보험금 청구하기 위한 진단코드 변경 요청	변경 불가 안내 후 종료
	2/22	응급의료센터 안내 불만족 및 직원의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	2/23	응급의료센터 진료비 환불 요청	합의서 작성 후 종료
	2/23	전원 중 사망 관련 입장 요청	홈페이지 답글 게시함
	2/24	수면내시경 회복 전 빠른 귀가 조치 관련 민원 제기	홈페이지 답글 게시함
	2/24	응급의료센터 의료과실 주장 관련 민원	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유 후 종료
	2/25	응급의료센터 간호사의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	2/25	입원 기간 동안 설명 및 안내 부족	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	2/25	응급의료센터 진료비 감면 요청	결과 답변 후 종료
	2/28	응급의료센터 증상 설명 부족으로 인한 보상 요구	답변 전화 후 종료
	3/2	코로나 PCR 검사비 환불 요청	제 3기관 안내 후 종료
	3/2	신생아중환자실 치료 중 생긴 흉터 보상 관련 문의	홈페이지 답글 게시함
	3/4	코로나 PCR 검사비 환불 요청	보험 처리 후 종료
	3/4	코로나 PCR 검사비 환불 요청	결과 답변 후 종료
	3/4	응급의료센터 앞 빙판길 낙상사고에 대한 보상 요구	답변 후 종료
	3/8	42병동 간호사의 불친절	민원 담당자의 사과 인사 후 부서 공유하여 개선안 마련
	3/8	민원실 녹취 불만	응대 후 종료
	3/10	병동 간호사의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	3/14	분만실 간호사의 주사 실력 문제 제기	홈페이지 답글 게시함
	3/14	50병동 간호사의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	3/14	대장내시경 중 의료진의 행위 문제 제기	홈페이지 답글 게시함
	3/15	간호사 실수로 처치한 PCA 감면 요청	본인부담금 감면 후 종료
	3/17	정신건강의학과 간호사의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	3/18	코로나 PCR 검사 비용 관련 민원	부서 공유 및 처리방안 안내 후 종료
	3/21	정형외과 의사의 불친절 및 응대 서비스 제고 요청	해당 부서에 민원 내용 공유 후 종료
	3/21	진료 예약 이원화 및 홈페이지 비밀번호 특수문자 제한 개선 요청	홈페이지 답글 게시함
	3/22	응급실 통제직원과 보안요원의 불친절 및 마스크 지급 요청	해당 부서에 민원 내용 공유 후 종료
	3/23	안과 외래진료 주기를 3개월로 변경 요청	해당 부서에 민원 내용 공유 후 종료
	3/24	외래 진료비 및 약제비 보상 관련 민원	결과 답변 후 종료
	3/25	응급의료센터 앞 빙판길 낙상사고에 대한 보상 요구	위로금 지급 및 합의서 작성 후 종료
	3/25	심장내과 의사의 불친절	해당 부서에 민원 내용 공유 후 종료
	3/25	응급의료센터 진료 및 안내 불만족	홈페이지 답글 게시함
	3/28	응급실 직원의 불친절	해당 부서 의견서 요청, 사과 인사 전달 후 종료
	3/28	교통사고 진료비 관련 문의	원무과에 수납 관련 문의, 안내 후 종료
	3/31	난청검사 미실행 관련 문의	해당 부서에 내용 문의 후 답변, 안내 후 종료
	4/1	물결레일 청소 후 낙상사고에 대한 보상 요구	전화 응대 후 종료
	4/1	입원기간 주차비 관련 민원 제기	전화 응대 후 종료
	4/1	코로나 PCR 검사 관련 민원	민원 담당자의 사과 인사 및 안내 후 종료
	4/1	코로나 PCR 검사 관련 민원	검사 비용 환불 처리 후 종료
	4/1	건강검진 관련 문의	답변 후 종료
	4/4	수술 전 설명 부족 및 검사결과 판독에 대한 보상 요구	해당 부서에 민원 내용 공유 후 답변
	4/7	응급의료센터 진료비 감면 요청	합의서 작성, 위로금 지급 후 종료
	4/7	항암 치료 중 발생한 부작용 관련 민원	해당 부서에 내용 문의 후 답변, 안내 후 종료
	4/7	MR 촬영 검사 비용 환불 요청	해당 부서에 내용 문의 후 답변, 안내 후 종료
	4/8	진단서 발급 오류 민원 제기	진단서 재발급 후 종료
	4/8	원무과 직원의 불친절 및 응대 태도 개선 요청	응대 후 종료
	4/8	의료진 불친절 및 청결 개선 요청	홈페이지 답글 게시함
	4/11	원내 코로나 감염으로 인한 상태 악화 민원	해당 부서에 내용 문의 후 답변, 안내 후 종료
	4/12	병실 난방 불만족	답변 후 종료
	4/14	응급의료센터 의사의 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료
	4/14	응급의료센터 진료 불만족 및 직원의 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료
	4/15	코로나 PCR 검사비 환불 요청	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료
	4/15	병실 내 예민한 환자는 따로 격리 요청	홈페이지 답글 게시함

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
	4/18	코로나 기간 1인 보호자 시스템 집중 관리 요청	홈페이지 답글 게시함
	4/18	퇴원 시 환자 상태 설명 부족 문제 제기	홈페이지 답글 게시함
	4/19	치위생사 업무 현장 체험 문의	홈페이지 답글 게시함
	4/20	정형외과 수술 불만족에 따른 보상 요구	민원 내용 논의 후 답변함.
	4/21	응급의료센터 직원의 불친절	홈페이지 답글 게시함
	4/26	응급의료센터 오진 주장 관련 민원	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	4/28	코로나 검사 비용 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/2	정신건강의학과 간호사의 응대 불만족 및 진단서 발급 시스템 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/2	진료 및 응대 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/2	수술 불만족으로 인한 진료비 감면 요청	민원인 연락 불가로 종료.
	5/3	대장내시경 중 발생한 천공으로 인한 위로금 지급 요청	해당 부서에 내용 문의 후 답변, 안내 후 종료.
	5/3	입원기간 주차비 감면 요청	감면 논의 안내 후 종료.
	5/3	응급실 비용을 비응급에서 응급으로 차액 환불 요청	환불 처리 후 종료.
	5/4	응급의료센터 간호사의 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/4	보조기 착용 중 발생한 심정지로 인한 보상 요구	합의서 작성 및 합의금 지급 후 종료.
	5/4	응급의료센터 진료 불만족에 따른 진료비 민원 제기	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/4	심장내과 의사의 진료 및 응대 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/6	응급의료센터 진료 불만족에 따른 진료비 민원 제기	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/9	진단서 발급 시스템 불만족	진단서 발급 절차 규정 설명 후 종료.
	5/11	물리치료실 진료 시스템 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/12	심장내과 간호사의 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/13	안과 진료 중 낙상사고로 인한 진료비 감면 문의	낙상으로 진행한 진료비 감면 후 종료.
	5/16	진료과 안내 오류로 인한 진료비 감면 요청	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/16	주사실 진료 및 응대 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 진료 후 종료.
	5/16	심장내과 의료진의 응대 태도 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/19	처치실 직원의 응대 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/19	전화 예약 누락으로 인한 보상 요구 및 상담사의 태도 불만족	합의서 작성 및 합의금 지급 후 종료.
	5/19	코로나 관련 입원비 청구 불만족	코로나 격리로 인한 입원비 안내 했으나 민원인 제3기관 이용 의사 표현, 종료.
	5/20	회진 안내 문자 시스템 개편 요청	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/20	진료비 세부 내역서 발급 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/24	입원환자 처치 불만족 및 직원 응대 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/24	응급의료센터 진료 불만족, 진료비 감면 요청	해당 부서에 내용 공유, 제3기관 안내 후 종료.
	5/24	주사 처치 및 안내 미흡으로 주사료 감면 요청	해당 부서에 내용 공유, 주사약 재처방 후 종료.
	5/24	진료의 부재로 부당한 진료거절 주장	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/24	입원 환자 진료 불만족 및 의료진 응대 태도 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/26	원내 차량 사고 발생에 대한 배상 요청	주정차 구역 외 사고로 배상 불가함 안내 후 종료.
	5/26	입원, 처치 등 진료비 발생 내역 문의	안내 후 종료.
	5/26	외래 진료 의사의 응대 태도 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/30	약물 오류 투약에 대한 배상 요청	합의 금액 불만족으로 재논의 요청, 민원 재접수하기로 함.
	5/30	입원환자 개인약 분실	민원인 연락 불가로 종료.
	5/30	코로나19 검사 비용 발생에 대한 안내 미흡	검사 비용 환불 처리 후 종료.
	5/31	응급의료센터 진료 불만족으로 접수한 민원의 재접수	민원인에게 제3기관 안내 후 종료.
	5/31	응급의료센터 직원 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/31	병동 직원의 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/31	응급의료센터 진료 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	5/31	병동 면회 제한 시스템 준수 요청	해당 부서에 내용 공유, 보호자 출입 제한 강화 요청.
	6/2	입원 환자, 보호자 코로나 검사 시스템 개선 요청	해당 부서에 개선 요청, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/2	병동 간호사의 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/3	수술 불만족으로 인한 진료비 배상 요청	민원인 연락 불가로 종료.
	6/7	코로나19 검사 비용 발생 안내 미흡에 대한 배상 요청	해당 내용 원내 논의 후 감면, 종료.
	6/7	병동 간호사의 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/7	응급의료센터 진료 대기 시간 개선 요청	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/7	응급의료센터 대기 시간 개선 및 응대 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/8	IV처치 부작용 주장 및 진료비 문의	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/8	대장내시경 중 처치 불만족으로 비용 감면 요청	원내 논의 후 감면 결정, 민원인에게 안내

연 도	접수일	민 원 내 용	처 리 결 과
			했으나 이후 민원인 연락 불가로 종료.
	6/9	여러 진료과 같은 날에 진료 가능하게 개선 요청	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/14	21년 정형외과 수술 부작용 주장	제 3기관 안내 후 종료
	6/15	약물 오류 투약 배상 금액 조정 요청	민원인에게 안내 후 종료.
	6/16	간호사의 진료 거부 주장	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/17	응급의료센터 의료진 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인 연락 불가로 안내 지연, 종료.
	6/17	안과 진료 대기시간 개선 요청	해당 부서에 내용 공유, 논의 후 민원인에게 안내 종료
	6/20	주차장 청소 요청	해당 부서에 내용 공유.
	6/21	입원 중 의료진 처치 불만족, 배상 요청	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/23	응급의료센터 진료 강제입원에 대해 인권침해 주장	진정인의 진정 취소로 종료.
	6/23	상해진단서, 소견서 우편 발급 요청	민원인에게 안내 후 종료.
	6/27	주차정산소 직원의 응대 불친절	해당 부서에 내용 공유 후 종료.
	6/27	주차비용 발생 안내 미흡	원내 논의 후 주차비용 환불 결정, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/27	정신건강의학과 대기자 안내 모니터 설치 요청	민원인에게 안내 후 종료.
	6/30	응급의료센터 검사 불만족으로 감면 요청	원내 논의 후 검사비용 환불 결정, 민원인에게 안내 후 종료.
	6/30	본원 입원 중 타병원 진료로 발생한 진료비 배상 요청	민원인에게 안내 후 종료.
	7/1	직원의 응대 불친절	민원인에게 안내 후 종료.
	7/4	처치 불만족	민원인에게 안내 후 종료.
	7/4	의료진 응대 불만족	민원인에게 안내 후 종료.
	7/4	응급의료센터 처치 불만족 및 외래 예약 요청	민원인에게 안내 후 종료.
	7/4	입원 중 발생한 골절에 대한 배상 요청	제3기관 안내 후 종료.
	7/4	응급의료센터 처치 불만족으로 배상 요청	제3기관 안내 후 종료.
	7/4	고객상담센터 연결 불가 문제 개선 요청	민원인에게 안내 후 종료.
	7/4	응급의료센터 처치 불만족	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	7/5	앱, 홈페이지 진료 예약 불가 개선 요청	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	7/5	수술 부작용 주장	민원실 내방하여 민원 재접수하기로 함.
	7/6	응급의료센터 오진 주장 관련 민원	제3기관 안내 후 종료.
	7/6	외래 예약 시스템 개선 요청	해당 부서에 내용 공유, 종료.
	7/7	지난 진료 내용 확인 요청	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	7/7	검사 직원의 응대 불친절	해당 부서에 내용 공유, 민원인에게 안내 후 종료.
	7/11	외래 예약 불가	민원인에게 안내 후 종료.
	7/12	개인 약 분실로 접수한 민원의 배상금액 합의	배상 금액 합의 후 종료.
	7/14	의료자문 문서의 효력 문의	민원인에게 안내 후 종료.
	7/22	코로나 확진으로 연장된 입원에 대한 배상 요청	민원인에게 안내 후 종료.
	8/4	원내 주차 중 사고 발생에 대한 배상 요청	배상 처리 절차 안내 후 종료.
	8/5	병실 내 코로나 환자 발생으로 발생한 비용 배상 요청	응대 후 종료.
	8/9	직원의 응대 불친절	응대 후 종료.
	8/9	직원의 응대 불친절	홈페이지 답글 게시함
	8/12	단순 문의	홈페이지 답글 게시함
	8/16	진료비 오청구 주장, 감면 요청	감면 후 종결.
	8/17	지난 민원 재접수	민원인 면담 후 처리 경과 안내하기로 함.
	8/17	안내 오류로 발생한 검사 비용 감면 요청	감면 후 종결.
	8/18	상주보호자 입실 기준 문의	안내 후 종료.
	8/19	안내 오류로 발생한 검사 비용 감면 요청	감면 후 종결.
	8/22	입원 중 개인 물품 분실에 대한 배상 요청.	민원인 분실 물품 비용 파악 후 재접수하기로 함.
	8/22	단순 요청	응대 후 종결.
	8/23	직원의 응대 불친절	응대 후 종결.
	8/23	직원의 응대 불친절	홈페이지 답글 게시함
	8/24	직원의 응대 불친절	응대 후 종결.
	8/26	직원의 응대 불친절	홈페이지 답글 게시함
	8/30	지난 민원 재접수	응대 후 종결.
	8/30	직원의 응대 불친절	응대 후 종결.
	8/31	직원의 응대 불친절	응대 후 종결.

3. 2021년도 및 2022년도 조례 · 규칙제정 · 개정 · 폐지 현황

구 분	제 정	개 정	폐 지	비 고
2021년도	13	36	0	
2022년도	5	49	1	2022년 8월말 기준
계	18	85	1	