

콜센터가 가정 건강상담까지도 실시하다

당신은 한밤중에 목구멍이 붓고 기침을 하느라 잠에서 깬다. 당신은 침대에 그냥 누운 채로 888-700-6543에 전화를 거는데, 그 전화는 통화료가 들지 않는 뉴헤이븐 소재 예일 간호조연서비스라인 번호이고, 테네시주 녹스빌에 있는 한 간호사에게 연결이 된다. 그 간호사는 당신의 인적(인종,성별,연령 등) 정보를 알려달라고 한 다음, 당신의 증상이 어떤지 묻고 당신이 의학적 치료를 받고 가정에서 할 수 있는 방법으로 당신을 돌볼 수 있는 방법들에 관해 조언해준다.

이 시나리오는 일주일 내내, 하루 24시간 내내, 뉴헤이븐소재 예일대 건강콜센터가 제공하는 여러 서비스들 중 단 한가지만 설명한 것이다- 그 기관은 간호사의 조언전화 이외에도 의사추천, 여타 건강강좌나 행사에 등록, 음성도서관에서 일반적인 건강정보 청취 등 서비스를 제공한다. 그 센터는 1999년 설립이후 계속 성장해왔는데, 주로 커네티컷주 주민들에게 서비스를 제공하고 있지만, 그 주 밖에서, 심지어 해외에서도 사람들이 전화를 걸어오기도 한다.

‘간호사조연 전화서비스’에서 일하고 있는 상병(傷病)등급 구분 간호사 필리스 코프랜드는 전화를 걸어오는 사람들이 유아를 어떻게 돌봐야 할지 물어오는 것만 애 엄마들부터 시작하여 집에서 감기를 어떻게 치료할지 기본적인 조언을 구하는 대학생에 이르기까지 다양하다고 말한다.

코프랜드 간호사는 “우리는 당신이 대학교에서 뭘 어떻게 해야 할지 어찌면 답을 알고 계실 엄마가 주위에 안 계시더라도 당신에게 그런 것들을 상기시켜줄 수 있어요”하고 말한다.

그 예일 콜센터는 전화를 건 사람들을 브리지포트와 그리니치, 뉴헤이븐 예일대 병원까지 연결해주는데, 이제는 지난 2000년에 받았던 전화보다 10배나 많은 전화가 걸려오므로, 금년 2004년에는 114,000통화가 걸려올 것으로 추산된다. 그 콜센터 관리자인 앤 마리 본비니는 2002년에 그 콜센터가 24시간 서비스로 확대되자 그렇게 걸려오는 전화 수가 많아졌다고 말한다.

본비니는 이렇게 말한다. “사실 전화를 걸어오는 분들의 수요는 전부터 있었던 것이죠. 하지만 사람들이 근무시간이나 주중 아무 때나 전화를 걸 수는 없었지요. 그것이 우리 콜센터가 어쩔 그리 성공을 거두게 되었는가 하는 이유입니다.”

뉴헤이븐 예일대병원 마케팅 및 인터넷서비스 책임자 켄 테일러는 그 센터로 걸려오는 전화들이 비록 저 멀리 테네시주나 텍사스주 같은 곳에 떨어져 있는 간호사와 정보제공자들에게 연결되기는 하지만, 전화 등으로 소식을 주는 사람들의 편지와 정보는 뉴헤이븐에 있는 중앙사무소에 수집되고 있다고 말한다. 켄은 누구라도 그 센터에 통화료를 물지 않고 전화를 걸 수 있기 때문에, 중요한 건강정보는 과거에 보다 더 지역사회 사람들이 접근하기 쉽게 되었다고 말한다.

“뉴헤이븐 예일대병원이 우리 콜센터를 통해 제공하는 서비스는 무료이며, 뉴헤이븐 지역사회에 엄청난 혜택을 주고 있어요”라고 켄은 말한다.

젠 테일러는 전화를 건 사람들이 전화를 통해 1000가지가 넘는 건강문제를 주제로 녹음된 의료정보들을 선택하여 들을 수 있고, 그중 여러 개는 서반아어로도 서비스되는 음성도서관 이외에도, 그 콜센터가 여성들에게 심장건강에 관해 교육하기 위해 여성 심장건강혜택 프로그램도 제공한다고 말한다.

젠은 이렇게 말한다. “우리 콜센터는 아주 다양한 자원을 보유하여 그것을 사람들에게 제공하는 정말 포괄적인 접근방법인 셈이죠.”

수지 파픽 저