

응급의료체계 접근성 개선을 위한 통신중계서비스 표준화

김지인 건국대학교 교수

1. 머리말

응급의료체계(Emergency Communication System)는 불의의 사건, 사고 혹은 질병으로 응급환자가 발생한 현장에서 적절한 응급조치가 이루어지고 신속하고 안전하게 환자를 이송하며 전문적인 응급진료를 받을 수 있도록 지원하기 위한 것이다. 응급의료체계에서 통신체계는 가장 핵심적인 부분이다. 환자의 상황을 신속하게 파악하고 적절한 응급조치 및 최적의 병원으로 이동하는 등의 적절한 대응하는 것을 목표로 한다. 즉, 환자의 위치 확인, 상황 파악, 전문 응급의료진과의 소통이 핵심 요소이다.

만약 응급환자가 청각장애나 언어장애가 있는 사람이라면 응급의료체계가 어떻게 작동될 것인가? 환자와 전문 의료진과의 의사소통을 어떻게 진행할 것인가? 즉, 응급의료체계의 통신체계에 있어서 접근성 문제가 발생할 수 있다. 청각/언어 장애인들을 지원하기 위한 응급의료체계 접근성은 어떻게 구현하며 개선할 것인가? 그렇지 않아도 부족한 수화 통역사들이 응급의료체계에 어떻게 참여할 수 있을 것인가? 상대적으로 비용이 적은 해결 방안의 중 하나로 통신중계서비스가 있으며 응급의료 현장에서 통신중계서비스를 통해 장애인과 비장애인의 의사소통이 이루어진다.

· 통신중계서비스(Telecommunications Relay Service)는 전화 및 인터넷 등 통신망을 사용하여 청각 혹은 언어장애를 가진 사람들과 비장애인들의 의사소통을 지원하는 실시간 중계 서비스이다. 우리나라에서는 한국정보화진흥원의 '손말이음센터'에서 아래 그림에 표현된 개념대로 중계사가 문자나 수화를 이용하여 청각/언어 장애인들과 비장애인들의 의사소통을 연중무휴(24시간, 365일) 지원하고 있다.(※출처: www.relaycall.or.kr)



2. 표준화 현황

Recommendation ITU-T F.930 'Multimedia telecommunication relay services'에서는 현재 널리 사용되는 4가지의 Relay 방법에 대한 기능을 표준화하였다. 문자 중계 서비스(Text Relay Service), 영상 중계 서비스(Video Relay Service), 자막 중계 서비스(Captioned Telephone Relay Service), 그리고 언어장애이용 중계 서비스(Speech-to-Speech Relay Service)에 대하여 기능적인 요구사항이 표준화된 것이다.

해당 서비스를 제공하기 위하여 필요한 장비, 통화 설정, 통화 경험, 응급 통신, 메시지 검색, 등에 대한 요구사항이 표준화되어있다.

- **문자 중계 서비스(Text Relay Service):** 장애인이 문자로 통화 내용을 입력하면 중계사가 음성으로 그 내용을 상대방에게 전달하고, 상대방의 통화 내용은 중계사가 듣고 장애인에게 수화로 전달하는 서비스
- **영상 중계 서비스(Video Relay Service):** 장애인이 영상을 통하여 수화로 표현하는 내용을 중계사가 보고, 이를 음성으로 상대방에게 전달하고, 상대방의 통화 내용은 중계사가 듣고 수화로 표현하여 장애인에게 전달하는 서비스
- **자막 중계 서비스(Captioned Telephone Relay Service):** 문자가 보이는 디스플레이를 가진 전화기를 사용하여, 듣기가 어려운 장애인들에게 통화 내용이 자막으로 표현이 되는 서비스
- **언어장애이용 중계 서비스(Speech-to-Speech Relay Service):** 약한 수준의 언어 장애가 있는 사람들의 음성을 중계사가 듣고 그 내용을 상대방이 명확하게 알아들을 수 있도록 전달하여 주는 서비스

3. 맺음말

ASTAP EG AU(Expert Group on Accessibility and Usability)에서는 한국과 태국의 전문가들이 제안하여 아태지역의 청각/언어 장애인들을 위한 응급의료체계 통신중계서비스에 대한 현황 파악 작업을 시작하였다. ASTAP-32부터 1차적으로 설문조사를 실시할 예정이다. 다음 단계로서, 아태지역 국가들의 상호 협력과 활성화 방안 수립 및 표준화 작업이 필요할 것이다.

우리나라의 경우, 2002년부터 중계서비스에 대한 요구가 본격적으로 나타났고, 2005년부터 시범서비스를 시작하였다. 2010년 장애인차별금지법이 개정된 이후, 범용서비스로 전환되었다. 이후, 서비스 제공 기준이 제정되고 서비스 번호도 107로 통합되었다. 한국정보화진흥원의 손말이음센터가 2005년 설립 이후 365일 24시간 연중무휴로 실시간 통신중계서비스를 제공 중이며 응급 상황에 대하여 119 및 112와 연계하고 있다.

우리나라 응급의료체계는 물론 다양한 의료서비스를 청각/언어 장애인들에게 차별없이 지원하기 위한 통신중계서비스는 아직도 개선의 여지가 많다. 일반 병원에서 청각/언어 장애인을 지원하기 위한 전문인력을 보유한 경우는 찾아보기가 힘든 상황이다. 따라서 전문인력 양성이 매우 시급하다.

아울러, 글로벌 시대를 맞아 해외여행 및 인력 교류가 빈번한 상황에서 국제 수준의 협력이 시급하다. 우선 아태지역에서라도 응급의료체계의 통신중계서비스를 표준화하고 연계하여 아태지역 사람들의 생활수준을 향상시키는 것이 매우 필요한 시점이다.