

---

# 지역약국 약사 및 종사자 감염 대비 약국 업무연속성계획(BCP) 지침

---

2022. 3. 14.

보건복지부

- ◆ 본 약국 업무연속성계획(BCP)에 규정한 내용 외의 기준은 중앙사고수습본부, 중앙방역대책본부의 지침을 따름
- ◆ 향후 코로나 발생상황 등에 따라 단계설정, 약국 인력 재개 기준 등 주요 내용이 변경될 수 있으며, 이 경우 변경 지침을 따름
- ◆ 동 지침을 기본으로 「핵심업무지속을 위한 업무연속성 계획(BCP) 작성 가이드라인」에 따라 기관별 BCP 마련

# 1 개요

□ (배경) 오미크론 확산으로 재택환자 증가 등에 따라 약국의 업무량 급증과 함께 환자 급증으로 약사 등 약국 내 종사자의 환자 발생 우려가 높아지고 있으며 약사 등의 환자 발생으로 영업이 중단 될 경우 해당 지역의 보건서비스에 심각한 영향 우려

⇒ 약국 기능 유지를 위한 BCP(Business Continuity Plan 업무연속성계획) 마련 필요

□ (단계) 코로나19 확진자 수를 고려, 단계를 구분하여 대응

주요지표	1단계 (대비)	2단계 (대응)	3단계 (위기)
일일 확진자수*	5만명 미만	5만명 이상 ~ 10만명 미만	10만명 이상
약국 내 필수인력 및 종사자 격리(감염)비율**	자체 설정	자체 설정	자체 설정

\* '일일 확진자 수' 기준은 확진자 1인당 접촉자 8~10명을 가정한 수치로 추후 변경 가능하며, 현 시점(3.14)에서 3단계 적용 가능

\*\* 약국별로 '약국 내 필수인력 및 종사자의 격리(감염)비율'을 자체 기준으로 설정 가능('일일 확진자수' 기준과 '자체 기준'을 모두 충족 시 해당 단계에 따라 대응)

- (1단계 : 대비단계) 확진자 日 7천명 이상 발생 시, 단기간 내에 확진자 급증 가능, 약국 자체 BCP 시행 점검·준비
  - (2단계 : 대응단계) 약국 자체 BCP에 따른 분야별 업무 우선순위 등을 고려한 자원 배분·기능수행 체계 전환
  - (3단계 : 위기단계) 약국 기능 유지를 위해 완화된 근무기준, 환자 접촉 정도에 따른 업무구분 체계적용 등 본격 실행
- (BCP 관리·운영) 약국개설자는 자체 BCP 수립(참고1), 비상 체계 전환 준비, 이행 등을 체계적으로 관리\*

\* 필수인력 명단을 포함한 자체 BCP(예시: 참고2)를 수립하여 자체 보관

< 단계별 추진계획 >

구분	1단계 (대비)	2단계 (대응)	3단계 (위기)
① 업무분야	<ul style="list-style-type: none"> <li>자체 BCP 수립 비상체계 전환 준비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>우선순위에 따른 업무 체계 전환</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>우선순위가 높은 업무 중심 전환</li> <li>환자 접촉 정도별 업무 인력 구분 시행</li> </ul>
② 약국인력		<ul style="list-style-type: none"> <li>비상인력체계 전환</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>약국 내 인력 조정, 대체인력 투입으로 대응이 곤란할 경우, ⇒ 일정 조건 하에(무증상 or 경증, 백신접종 등) 확진자 및 접촉자의 근무 허용</li> </ul>
③ 물품	<ul style="list-style-type: none"> <li>보호장구·방역물품 비축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>우선순위 사용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>우선순위 사용</li> </ul>
④ 감염	<ul style="list-style-type: none"> <li>필요 시 4종 보호세트 착용 등 고려</li> </ul>		

## 2 분야별 계획

### 1 필수기능

○ (필수업무 설정 방법) 환자의 건강·생명 관리에 직결 정도, 코로나19 방역에 직결되는 정도 등을 고려하여 업무 우선순위를 설정하고, 이를 바탕으로 환자접촉 수반 여부 등을 고려하여 비상시 필수적으로 수행해야할 업무를 설정

- ①처방의약품 조제·복약상담 및 일반의약품·방역물품 정보제공·판매 등의 우선 업무와 ②건강기능식품·의약외품 등 취급·판매, 질병예방·건강증진 서비스, 기타 의약품 안전사용 모니터링·교육·상담 등 그 외 업무로 구분하고,

· 환자 접촉 수반 업무\*와 환자 접촉 최소화 가능업무\*\*를 고려

\* 일반의약품 등 판매·상담, 종이 처방전 접수, 대면 복약상담 등

\*\* 팩스 처방전 접수, 처방감사·조제·비대면 복약상담, 전화 상담 등

## ② 조제·전달·복약지도 분야

### ○ 3단계부터 비대면 진료에 대응한 조제 업무가 가능하도록 전환

※ 코로나19 대응 관련 비대면 진료 허용 방안 준용

#### 【한시적 비대면 진료 허용】 <보건복지부 공고 제2020-889호>

- 의사의 판단에 따라 안전성 확보가 가능한 경우 환자가 의료기관을 직접 방문하지 않고도 비대면 진료를 받을 수 있도록 한시적으로 허용
- (취지) 국민이 의료기관을 이용하면서 감염되는 것을 방지하기 위해 의료기관 이용의 한시적 특례 인정
- (내용) 의사의 의료적 판단에 따라 안전성이 확보된다고 판단되는 경우에는 전화 상담·처방 실시
  - (처방전 발급) 의료기관에서 의사가 진료한 환자의 전화번호\*를 포함하여 팩스 또는 이메일 등으로 환자가 지정하는 약국에 처방전 전송
  - \* 전화번호는 전화복약지도에 사용
  - (의약품 수령) 환자에게 복약지도(유선 및 서면) 후 의약품을 조제·교부(수령 방식은 환자와 약사가 협의하여 결정)
  - (기타) 본인확인, 진료내용 기록 등 대면진료 절차 준용
- (대상) 비대면 진료에 참여하고자 하는 전국 의료기관
  - 의료법 제2조에 따른 의사·치과의사·한의사만 비대면 진료 가능
- (적용 기간) 코로나 19 감염병 위기대응 심각 단계의 위기경보 발령 기간 (「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」 제49조의3 공포 시행일 ('20.12.15)부터 적용)
- (적용 범위) 유·무선 전화, 화상통신을 활용한 상담 및 처방
  - \* 진료의 질을 보장하기 위하여 문자메시지, 메신저만을 이용한 진료는 불가

#### [재택치료자 처방의약품 처방·조제 절차] <코로나바이러스감염증-19 중앙사고수습본부-6940호>

- (조제) 팩스 또는 이메일 등으로 처방전\* 수령시 확진자 여부, 본인부담금 대상 여부를 확인하고, 처방전에 따라 적정 용량 조제
- \* 처방전 참고사항란에 H/재택치료 코드가 기재된 경우에만 본인부담금 국비 지원대상

- (전달) 약국에서 담당하여 처방 당일 신속 전달하며, 동거가족 등 공동격리자, 지인 등 대리인이 수령하는 것을 원칙으로 함
  - \* 격리수칙에 따라 동거가족 등 공동격리자의 의약품 수령을 위한 외출 가능
- ①환자에게 대리인 수령 원칙으로 약국에서 수령하도록 안내\*, ②대리인 신분을 확인\*\*하고 연락처, 수령서명 등 수령인 정보 기록
  - \* 공동격리자가 대리인으로 수령시 KF94 이상 마스크 착용 등 방역수칙 준수 안내
  - \*\* 환자와의 유선 통화, 신분증 등 가능한 방법으로 확인
- 다만, 독거노인, 취약계층 등에 대하여는 ‘먹는 치료제 담당약국’ 을 통한 배송 등 지자체의 결정에 따라 전달
  - \* 먹는 치료제의 경우, 담당약국에서 전달한 경우 전달비용은 지자체(보건소)가 부담하며 청구방법은 협의하여 결정

### 3] 약국인력 분야

- (인력계획) 단계별 약국 자체 비상 인력 운영계획을 수립
  - 자가격리 등으로 인한 업무 공백 발생에 대비하여 필수업무 중심으로 인력배치 계획 마련\* (직무대행자, 단기 구인·배치 등)
- (확진자·접촉자 필수인력 근무허용) 인력배치 계획만으로 필수 인력 공백 대응이 불가할 경우\*, 일정 요건 하에 확진자, 접촉자 구분하여 단계적으로 근무 허용
  - \* 약국의 규모 등으로 인력배치 계획이 현실상 불가능할 경우 포함
- 확진자(무증상 또는 경증)의 경우 3단계부터 3일 격리 후 무증상자 경우 근무\*\*\*가능(접종완료자에 한함\*\*\*)
  - \* K-94 마스크 착용하며 근무(단, 별도의 공간을 확보하여 지정된 장소 이외에 취식 금지)
  - \*\* 필요 시 음성여부 확인을 위한 검사 권고
  - \*\*\* ① 3차 접종 후 14일 경과한 자, ② 2차 접종 후 14일~90일 이내인 자 (향후 방역기준 변경 등에 따라 변경 가능)

**<확진자 격리기간 및 근무재개 기준>**

(기준 : 검사일)

증정도	1단계	2단계	3단계
무증상 또는 경증	7일 격리 후 근무 가능	5일 격리 후 근무 가능	3일 격리 후 근무 가능 (무증상자, 증상이 호전되는* 경우)
중증	최대 20일 격리		

**\* [증상 호전 기준]**

- ① 해열제를 사용하지 않고, 24시간 동안 발열 없음
- ② COVID-19 관련 증상이 호전중인 경우

▶ 단, 후각 저하, 무력감, 기침, 인후통 등은 수주간 지속될 수 있으므로 이러한 증상이 심하다가 어느 정도 호전되고 남아 있는 것은 증상 호전으로 간주  
 ※ 지속되는 발열, 호흡곤란, 악화되는 COVID-19 관련 증상이 있는 경우는 증상 호전으로 간주하지 않음

- 접촉자의 경우, ▲ 예방접종 완료자는 1단계부터 근무 가능 ▲  
예방접종 미완료자는 3단계부터 무증상 경우 근무\*\*가능

\* K-94 마스크 착용하며 근무(단, 별도의 공간을 확보하여 지정된 장소 이외에 취식 금지)

\*\* 필요 시 음성여부 확인을 위한 검사 권고

**<접촉자 격리기간 및 근무재개 기준>**

(기준 : 검사일)

구분	1단계	2단계	3단계
예방접종 완료자*	격리 없이 근무 가능		
예방접종 미완료자	7일 격리 후 근무 가능	5일 격리 후 근무 가능	격리 없이 근무 가능

\* ① 3차 접종 후 14일 경과한 자, ② 2차 접종 후 14일 ~ 90일 이내인 자  
 (향후 방역기준 변경 등에 따라 변경 가능)

#### 4] 감염관리

##### ◆ 관련 지침·규정을 확인하고 시설 소독 등을 통해 기관 내 감염병 확산 방지

※ 관련 대응지침은 감염병 진행상황에 따라 내용이 변경될 수 있으니, 최신 지침 내용에 대한 숙지 필요 (질병관리청 누리집, <https://www.kdca.go.kr> 참조)

##### ◆ 약국 내 대기공간 등에서 밀집도를 줄여 추가 전파로 인한 피해 최소화

##### ◆ 의심·확진자 발생 시 대응원칙을 세우고 기관 내 접촉자에 대한 신속 관리를 통해 추가 전파가 진행되지 않도록 조치

##### ◆ 방역당국의 방침에 따른 신속 조치를 위한 상시 연락체계 유지

#### ○ 종사자 보호를 위한 감염 예방 조치

- 약국 내 감염병관리자 혹은 방역관리자를 지정하여 상시적으로 감염 예방 조치를 실시하고 점검 (직원의 일별 건강 상태 확인 등)
- 기관 내 확산 방지를 위해 백신 미접종자 및 3차 접종대상자 대상 백신 접종 지속 권고
- 기관 내 출입자를 관리하여 비상시 신속 조치할 수 있는 방안 고려
- 근무장소 청결 유지\*

\* 사람의 접촉이 잦은 부분은 매일 소독 실시 / 세면대, 문손잡이, 난간, 개수대 등 사업장 내 청결·소독을 유지 / 휴게실과 탕비실 등 대기실이나 공공장소에 공동컵, 잡지 등 공동사용 물품은 비치하지 않음 / 매시간 창문을 여는 등 주기적으로 실내 환기를 실시하고, 자연 환기가 어려울 때는 공조 시설을 활용하여 외기가 충분히 유입되도록 조치

- 실내에서 근무하거나 대화 시에는 마스크를 반드시 착용
- 위생물품(비누, 손세정제, 티슈, 보건용마스크 등)은 사용하기 쉬운 곳에 비치하고 충분히 제공할 수 있도록 함
- 환자의 마스크(KF94 이상) 착용 여부를 확인하고, 타인과 밀접 접촉을 최소화하도록 안내하는 등 약국 내 대기 공간에서의 밀집도를 낮출 것

- 필요시 서면 복약지도 또는 환자 귀가 후 유선을 통한 복약지도 등으로 환자와 대화를 금지(또는 자제)하고 필요시 투명 가림막 설치, 4종 보호세트\* 착용 등 고려

\* KF94 또는 N95 마스크, 장갑, 고글/안면보호구, 일회용 방수성 긴팔가운

## ○ 의심·확진자 발생 시 관리

- 의심·확진자 발생 시 정부의 방역 대응 지침의 내용을 숙지하고, 이에 따라 대응함
- 종사자에 의심증상 발생 시, 출근하지 않고 약국 내 감염병 관리자와 상담 등을 통해 약국 내 전파 사전 차단 조치 고려
- 종사자에 확진자 발생 시 접촉자를 파악하고 약국 내 확진자 이동경로 등을 공지하여 접촉자의 신속한 검사를 유도\*

\* 예) 노출 후 2일 간격 3회 RAT검사 등 자체 검사계획 수립

- 의심·확진 환자 발생 시 환자가 머무른 구역\* 및 호흡기 비밀이 발생하여 오염된 구역의 표면 소독하고, 충분한 시간 동안 환기

\* 환자 동선을 따라 출입문 손잡이, 대기실 의자 등 집기 표면 및 오염이 우려되는 표면을 소독제로 소독

## 5 기타

- (물품확보) 물품 공급 대란 대비, 4~6주 분의 보호장구 및 방역물품, 환경 소독용 물품 비치, 환자 접촉 정도 등 우선순위에 따라 물품 배정
- (장구·물품사용) 3단계 전환시, 환자 접촉 정도 등 우선순위에 따라 보호장구 및 방역물품 사용

### 3

## BCP 수립 및 필수인력 선정 등 시행절차

구분	관계기관	단계별 수행사항
1. 분야선정	복지부, 질병청	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 방역당국과 소관부처 사전 협의를 통한 보건의료 분야 필수인력 격리기간 단축 합의</li> <li>- 질병청 → 보건소로 해당 분야 및 BCP 시행 절차 등 통보(지자체 지침 반영 등)</li> <li>- 소관부처 → 기관 통보</li> </ul>
2. BCP 수립 및 필수인력 명단 작성	약국	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 약국개설자는, <b>BCP를 수립하고 격리기간 예외 조항 적용 필요한 인력을 사전에 정하여 문서 보관</b></li> </ul>
3. BCP 가동	약국	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 약국개설자는 BCP 기준 시행에 근거, <b>자체 판단 하에 약국인력 기간 단축 시행</b></li> <li>* 업무우선순위 조정, 대체인력 활용 등 우선고려</li> </ul>
4. 격리기간 단축 실행	약국	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 약국은 보건소 및 소관 부처에 <b>별도 통보 없이 즉시 시행*</b></li> <li>* 격리예외 적용 명단에 등록된 인력에 한함</li> <li>- 보건소는 별도 격리기간 재설정 통보 불요</li> <li>- 격리예외 적용 등록 대상 근무자의 출근을 위한 격리이탈 시 책임 소지 미적용</li> </ul>
5. 평가	보건소 소관부처	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 필요 시 보건소 및 소관부처는 격리예외명단 및 근무일수 등 BCP 관련 이행사항 점검 및 평가</li> </ul>

## 4

### 격리에외적용자 근무 시 고려해야 할 사항 등

※ 약국에서는 아래 내용을 참고하여 감염예방을 위한  
1)내부수칙을 마련하고, 격리에외적용대상자에게 2)사전에 충분한  
교육 및 홍보에 철저히 임하여 주시기 바랍니다.

- 격리기간 중 허용되는 외부 활동은 직장 활동만 가능(집-직장), 다른 개인활동 불허
- 격리면제에 따른 외부 활동 중 면역저하자, 노인, 미접종자 등 고위험 환자 전파방지를 위한 적절한 조치 시행
- 당초 지정된 격리기간까지는 마스크(KF-94) 철저히 착용
- 무증상 또는 증상 호전 시 출근 가능(출근 전 신속항원검사 실시)
- 직장 동료들과 접촉을 최소화하며, 함께 식사 등 마스크 미착용 상황을 최대한 피할 것
- 기관 내 별도의 휴식 공간 마련 권고

**참고1****약국 자체 BCP 마련을 위한 체크 리스트****<약국 BCP 체크리스트>**

구분	완료	진행중	시작전
<b>1. 업무 구분</b>			
○ 업무 우선순위 구분 및 필수업무 설정			
○ 환자 접촉 정도에 따른 업무 구분 설정			
<b>2. 조직 운영</b>			
○ 비상시 신속한 보고체계 및 의사결정 구조			
○ 내부 및 외부 비상연락망(관할 보건소, 유관 기관, 의약품 등 공급업체 등) 구축			
○ BCP 운영에 대한 모니터링 체계			
○ BCP 프로세스 등에 대한 직원 교육			
<b>3. 약국업무분야</b>			
○ 외래 비대면 진료 전환시 업무체계 구축 (유·무선 전화, 화상통신을 이용한 복약상담 등)			
<b>4. 인력운영</b>			
○ 대체 인력 확보 계획 (확보불가 시 계획 포함)			
○ 확진자·접촉자 근무허용 필수인력 명단			
<b>5. 감염관리</b>			
○ 약국 내 감염병관리자 혹은 방역관리자를 지정			
○ 최신 지침 숙지 여부			
○ 일반적 감염관리 상황 모니터링 (종사자 건강상태 관리, 약국 내 대기공간 밀집 감소 노력, 근무장소 청결, 위생물품 비치 등)			
○ 의심·확진자 발생 시 관리 계획			
<b>5. 물품관리 등</b>			
○ 비상 방역물품 구비, 확보 주기 등 비축 계획			
○ 환자 급증에 따른 필수 방역물품 등 비축 계획			

※ 동 체크리스트는 BCP 마련시 기본적으로 점검해야 할 사항으로 기관별 사정에 따라 추가·제외 가능

## 참고2

## BCP 지침 [작성 예시\*]

\* 아래의 ‘약국 내 필수인력 및 격리(감염)비율’ 수치 및 작성된 계획 등은 BCP 작성 사례를 예시한 것일뿐 기준이 아니며, 세부 수치나 계획 내용 등은 기관별 사정에 따라 자체적으로 정할 수 있음

□ (적용단계) 코로나19 확진자 수를 고려, 단계를 구분하여 대응

주요지표	1단계 (대비)	2단계 (대응)	3단계 (위기)
일일 확진자수*	5만명 미만	5만명 이상 ~ 10만명 미만	10만명 이상
약국 내 필수인력 격리(감염)비율**	약사 필수인력 75% 이상 & 총 필수인력 75% 이상	약사 필수인력 50% 이상 & 총 필수인력 50% 이상	약사 필수인력 33% 이상 & 총 필수인력 50% 이상

\* ‘일일 확진자 수’ 기준은 확진자 1인당 접촉자 8~10명을 가정한 수치로 추후 변경 가능하며, 현 시점(3.14)에서 3단계 적용 가능

\*\* 약국별로 ‘약국 내 필수인력 및 종사자의 격리(감염)비율’을 자체 기준으로 설정 가능(‘일일 확진자수’ 기준과 ‘자체 기준’을 모두 충족 시 해당 단계에 따라 대응)

## 1. 업무 구분

○ 필수업무 설정 및 우선순위 구분

- ① (필수·우선 업무) 처방의약품 조제 및 복약상담, 일반의약품 및 코로나19 관련 방역물품 판매·정보제공,..
- ② (그 외 업무) 건강기능식품·의약외품 등 취급·판매, 질병예방·건강증진 서비스, 기타 의약품 안전사용 모니터링·교육·상담 등

○ 환자 접촉 정도에 따른 업무 구분

- (접촉 수반 업무) 처방전 접수 등
- (접촉 최소화 업무) 조제 등

## 2. 조직 운영

- 비상시 신속한 보고체계 및 의사결정 구조
  - 비상 상황 발생 시 방역관리자(약사 김OO)에게 보고
  - 방역관리자는 기 작성된 BCP를 기반으로 시행
- 비상연락망

	담당자	연락처
○ 보건소		
○ 유관기관 등		
- OO		
- △△		

- BCP 모니터링 체계
  - BCP운영 가능여부 및 지원사항 점검
  - BCP 프로세스에 대한 직원 교육

## 3. 외래 비대면 진료 전환시 약국 업무 체계

- 비대면 조제 및 약 전달 체계 구축 중
  - ▲ 처방전 팩스접수, ▲유무선 복약상담, ▲대리수령 시 수령자 확인, ▲약 전달 등

## 4. 인력운영

- 대체인력 확보계획
  - 약국 내 담당 업무 재설정(업무 대체자 선정 등\*), 지역약사회 등과 협의하여 단기 인력 확보 가능성 방안 모색

\* 업무 대체 등 직원 관리 표 (예시)

직원 명	업무	부재 시 대체 직원
김OO (약사)	조제·복약상담	최OO (약사)
최OO (약사)	조제·복약상담	김OO (약사)
이OO	재고관리, 전산 등 보조	박OO
박OO	업무 보조	이OO

- 확보 불가 시, 필수인력에 한하여 격리기간 예외조항 적용

○ 필수인력 명단(격리기간 예외조항 적용자)

이름	생년 월일	담당 필수업무	필수인력 지정 사유	예방접종 완료일	격리기간 시행일
김OO	OOO OOO	처방의약품 조 제·복약상담 및 일반의약품·방 역물품 정보제 공·판매 등	담당필수 업무는 약사만 가능하며 기관 내 약사 2명 중 1인으로서 격리 시 사실상 약국의 필수업무 운영이 불가	'22.2.15 (3차)	'22.3.16~3.18 (3일) : 7일 → 3일 단축 적용
...	...	...	...	...	...

## 5. 감염관리

- 방역관리자 : 김 OO
- 약국 내 감염관리 상황 모니터링
  - 방역관리자 책임 하에 매일 종사자 건강상태 관리, 약국 내 대기공간 밀집 감소를 위한 직원 교육, 근무장소 청결 상태 수시 점검 등
- 의심·확진자 발생 시 관리 계획
  - 방역관리자의 직원 교육 실시 : 출근 금지 및 접촉자 신속한 검사 유도 절차 등 교육

## 6. 물품관리

- 비상 방역물품 비축 계획
  - 방역관리자 책임하에 마스크, 장갑 등 방역물품 재고 수시 점검 및 관리
  - 환자급증 등에 따라 필수 방역물품의 부족이 예측될 경우, 지역 약사회, 대한약사회 등과 협의하여 미리 대처방안 마련