

2025년  
VOL.1

KIPA

KOREA  
INSTITUTE OF  
PUBLIC  
ADMINISTRATION

# 정부혁신

최초



최고

# BRIEF

서울특별시

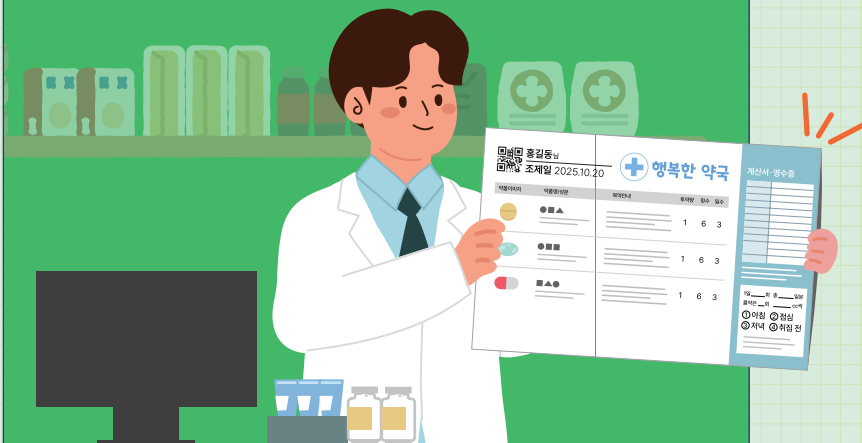
처방전·약봉투에 약 정보와 복용법 제공

## 약봉투 복용법 표시



김도균 책임행정원(행정혁신연구실)

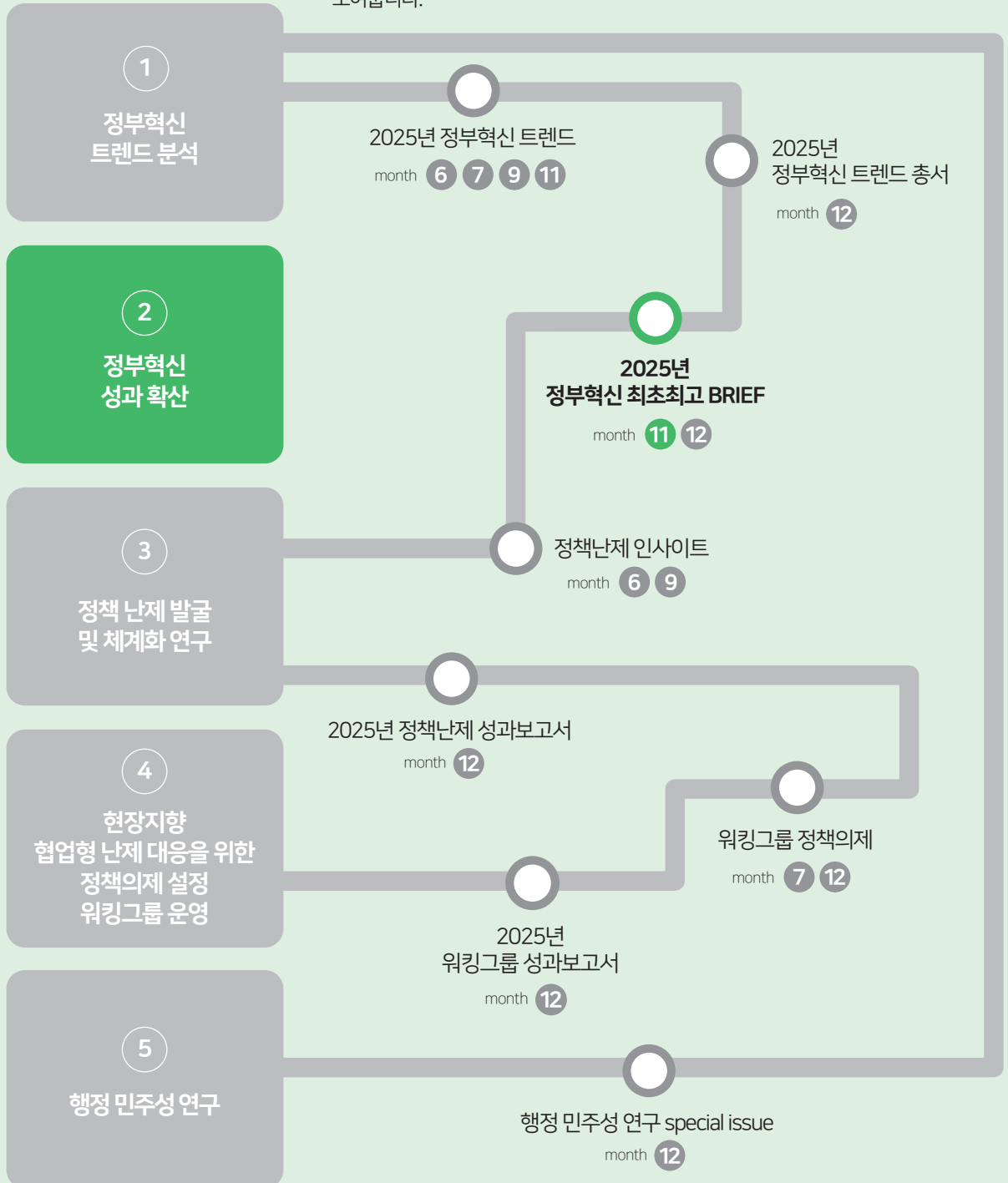
김민진 인턴(행정혁신연구실)



한국행정연구원  
행정혁신연구실

# 행정선진화 사업 발간물 로드맵

행정혁신연구실에서는 정부 조직, 재정, 혁신, 디지털 정부 등의 분야를 중점적으로 연구하고 있습니다. 저희 실에서 진행하는 '행정선진화 사업'은 1) 정부혁신 트렌드 분석, 2) 정부혁신 성과 확산 지원, 3) 정책 난제 발굴 및 체계화 연구, 4) 현장지향 협업형 난제 대응을 위한 정책의제 설정 워킹그룹 운영, 5) AI 기반 행정의 민주성 연구 등의 세부사업으로 구성되어 있습니다. 본 로드맵은 각 세부사업의 발간물 게시 일정을 보여줍니다.





2025 정부혁신 **국내최초** 사례



## 처방전·약봉투에 약 정보와 복용법 제공

서울특별시 **약봉투 복용법 표시**

김도균 책임행정원(행정혁신연구실), 김민진 인턴(행정혁신연구실)



2025년 국내 최초 혁신사례인 서울특별시 「약봉투에 약 정보와 복용법 표시」는 한 시민의 제안을 계기로 위 제도를 도입해 국민의 약물 오남용 문제와 정보 부족 문제를 해결하고자 한 혁신정책이다. 이는 '국민 참여-공공 협업-법제화'의 선순환을 통해 전국으로 빠르게 확산 및 정착된 대표적 성공 사례이다. 또한 이 제도는 국민의 복약 안전성과 신뢰성을 제고하고, 픽토그램, 점자, QR코드, 보이스아이 등 맞춤형·디지털 안내를 확대하며 지속적으로 진화하는 생활 속 혁신으로 자리 잡았다.

## ① 작은 약봉투가 바꾼 큰 습관 : 약을 읽는 시민의 탄생



“이 약 먹으면 즐리나? 오늘 모의고사인데...”, “아이 항생제는 끝까지 먹어야 한다던데, 이게 항생제인가?”, “이게 혈압약인가, 당뇨약인가... 잠깐, 나 어제 먹었던가?”, “지금 우리 아이가 먹는 이 약. 부작용은 없을까?” ...

위와 같은 약에 대한 고민은 누구나 살면서 한 번쯤 경험해본 불안과 혼란이다. 약의 효능이나 부작용, 복용 시 주의사항을 제대로 알기 어려운 상황에서는 스스로 판단하기가 쉽지 않아 더욱 걱정이 커지곤 한다. 이러한 정보 부족은 약을 어떻게, 얼마나 먹어야 하는지에 대한 혼동으로 이어지며, 때로는 복약 순응도를 떨어뜨리고 불필요한 불안감을 증폭시키기도 한다. 그리고 살아오면서 아래와 같은 의약품 오남용 피해에 대한 다양한 사례<sup>1)</sup>를 종종 들어 본 경험이 있을 것이다.



### 피해사례 1

#### 30대 A씨의 필요없는 항생제 남용에 따른 부작용 사례

30대 A씨는 감기 증상이 있어 동네약국에서 감기약을 조제해 복용후 피부질환 발생. 이는 감기약에 있던 항생제(테트라사이클린)의 부작용이었다.



### 피해사례 2

#### 82세 B씨의 관절통증에 아무런 근거없이 스테로이드가 사용돼 일어난 부작용 사례 사례

82세 B씨는 허리와 무릎에 퇴행성 관절염이 있어 5년간 모 약국에서 관절염약을 계속 복용 하던 중 허리에 심한 통증이 생겨 병원 찾았다. 진찰 결과 관절염약의 스테로이드 호르몬 장기 복용으로 뼈가 매우 약해서 골다공증이 심하게 진행되는 쿠싱증후군이 발생했다.



### 피해사례 3

#### 대학생 C양의 변비약 장기복용으로 인한 부작용 사례

고1년 때부터 변비약을 복용해오던 대학생인 C양은 최근 가장 강력한 변비치료약을 20알 정도 복용해도 대변을 볼 수 없어 병원을 찾았다. C양은 병원치료를 하지 않고 변비약을 계속 복용했다면 거대결장이나 대장무기력증으로 인해 대장을 모두 절제하고 인공항문을 내야 할 뻔 했다.

1) 대한민국정책브리핑(2000.06.19.)에서 일부 발췌.

[https://www.korea.kr/briefing/policyBriefingView.do?newsId=148748303&utm\\_source=chatgpt.com](https://www.korea.kr/briefing/policyBriefingView.do?newsId=148748303&utm_source=chatgpt.com). (검색일: 2025.10.20.)

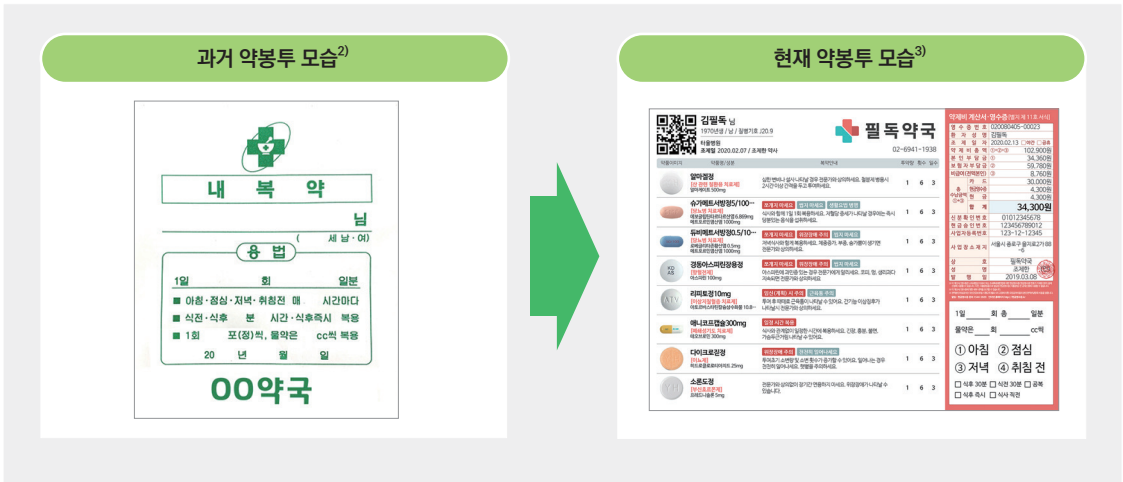
이러한 의약품에 대한 걱정과 오남용에 따른 피해에 대해서 고민한 한 시민이 있었다.

“만약 내가 먹는 약이 무엇인지 알 수 있었다면?”

“만약 내 약봉투에 약의 성분과 부작용이 적혀있었다면?”

2012년 한 국민의 제안으로 시작된 서울특별시의 ‘약봉투에 약 정보와 복용법 표시’. 제4차 정부혁신 최초사제로 선정된 이 작은 약봉투의 개선은 전 국민의 알 권리 보장과 건강증진 도모의 첫 시작이었습니다.

1 그림 1 | 과거 약봉투와 현재 약봉투의 비교 모습



2) 혁신24. 약 봉투에 복용법 표시

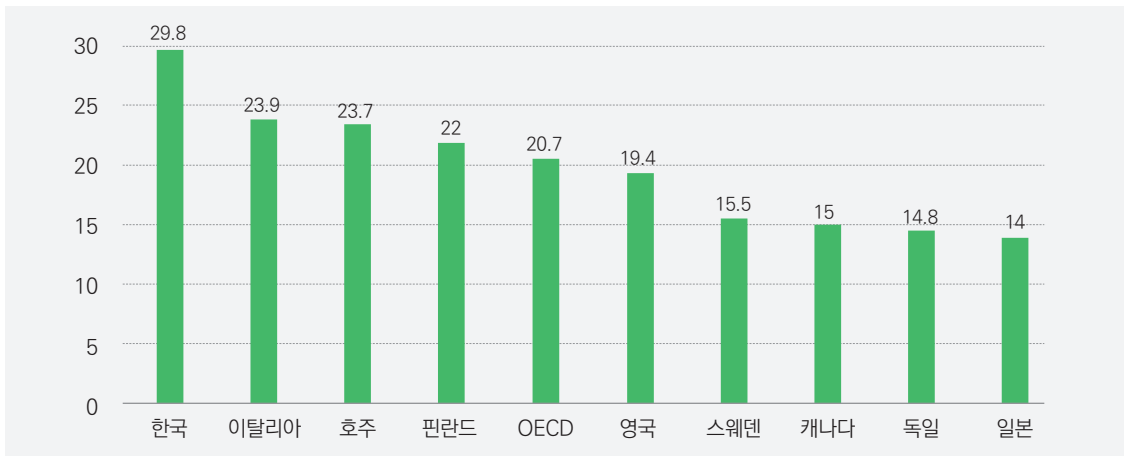
<https://www.innovation.go.kr/ucms/bbs/B0000076/view.do?nttlid=18240&searchWrd=&menuNo=300210&searchCnd=1&pageIndex=1>  
(검색일: 2025.9.30.)

3) 필독 홈페이지 <https://www.pilldoc.co.kr/Point/CashProduct/7> (검색일: 2025.10.13.)

## ② 우리가 몰랐던 복약환경의 진실

2012년, 우리나라의 항생제 소비량은 OECD 주요 선진국들 중 1위(34.1DDD)였으며, 항생제 내성률도 OECD 국가들 중 최고 수준이었다.

표 1 | 2012년 OECD 주요 선진국 대비 우리나라 항생제 소비량



\*출처: 보건복지부, 건강보험심사평가원. 2017년 기준 의약품 소비량 및 판매액 통계(2018)

2011년 의약수급자 의약품 사용 실태 조사에 따르면 대부분의 의·약사가 처방약의 사용방법에 대해 설명(94.3%)해주고 있지만, 응답자의 79%가 복용방법 등을 지키지 못한 오용 경험을 가지는 것으로 나타났고, 이러한 현상은 당시 약에 대한 설명이 서면설명(17.5%)보다는 구두설명(71.1%)에 지나치게 의존하는 현실이 보여주는 문제였다.

과거에는 의료기관에서 처방을 받고 약국에서 조제한 약에 대한 정보는 조제한 약제의 용기 또는 포장에 명기하도록 약사법 제28조(조제된 약제의 표시 및 기입)로 규정되어 있었으나, 명기해야 하는 정보는 「환자의 성명, 용법 용량, 조제연월일, 조제자 성명, 약국의 명칭과 소재지」만이었다. 의료기관에서 발급하는 처방전 내 처방약품 정보도 의약품의 명칭, 분량, 용법 및 용량이 전부였다.

2010년 한림대학교 한강성심병원의 조사에 따르면 65세 이상 노인 환자 163명 중 89.6%가 매일 평균 7.95개의 약을 복용하고 있었다. 그런데 이 중 부적절 처방 24차례, 약물 간 상호작용 위험 19차례, 동일 효과 약물 중복 처방 7차례가 확인되었다. 약물 개수가 5개 이상일 때 부작용이 유의하게 증가하는 것으로도 나타났다.

위와 같이 노약자나 만성질환자들처럼 많은 약을 복용해야 하는 경우 자신의 약력을 관리할 수 있어야 하는데, 정해진 용법대로 의약품을 복용하지 않는 분들의 문제를 해결하고 복약순응도를 제고하기 위해서는 복약지도에 대한 자료 개발 및 방안이 필요하다는 목소리가 높아져만 가고 있었다.<sup>4)</sup>

4) 서울특별시 보건의료정책과. 2013.5.22. 「복약안내」 활성화 계획

### ③ 한 국민의 제안, 모두의 손으로 완성된 혁신

#### 약봉투 개선에 대한 자발적인 노력들

2002년, 박정훈 약사(울산약사회)는 자율적으로 약 봉투에 환자의 질환에 대한 간단한 설명과 복용 약에 대한 안내 등을 인쇄해 제공하기 시작했고, 2009년 ㈜크레소티가 제작한 ‘팜페이 단말기’ 출시 이후 ㈜크레소티와 전라남도약사회의 서비스 협약을 통해 일부 약국에서 영수증과 복용지도를 함께 출력해 제공되었다. 이러한 국민들의 무분별한 약 복용에 대한 문제와 복용지도 강화의 필요성에 대한 변화는 이미 조금씩 시작되고 있었다. 하지만 정확한 가이드라인이 없어 각자의 방식으로 제각각 제작되는 한계가 있었다.

2012년, 서울특별시에서는 ‘제2회 희망서울 아이디어 페스티벌’<sup>5)</sup>을 개최하였는데 이 때, 평범한 시민이었던 남상우 씨는 자녀들에게 항생제 복용시 약 정보를 찾을 수 없음에 불편함을 느껴 이를 개선하기 위해 서울특별시에 ‘약봉투 약 정보와 복용법 표시 제도’를 제안하였고, 이 제안은 97점으로 1위를 차지하였다.<sup>6)</sup>

제2회 희망서울 아이디어 페스티벌 당시 남상우씨 발표 모습<sup>7)</sup>



#### 남상우 제안자 의견1

“약 봉투에 약의 효능과 주의사항을 상세히 기재해 주면 좋을 것 같다. 이런 서비스를 해주는 약국이 있다면 단골이 될 것 같다.”

제2회 희망서울 아이디어 페스티벌 당시 최종 TOP3 선정 모습<sup>8)</sup>



#### 남상우 제안자 의견 2

“보통 약을 건넬 때 건성으로 설명해 주는 경우가 많은데, 환자 들 역시 바쁠 땐 대충 듣고 지나고 나면 주의사항이 기억나지 않는 경우가 많기 때문에 약 봉투에 해당 내용들을 기재해 주면 이런 애로사항을 해소할 수 있을 것이라 생각됐다.”

5) 이 대회에서는 시민과 공무원은 정책 짝궁이 돼 각자의 아이디어를 발표하는데, 시민은 아이디어를 제안하게 된 배경과 내용을 발표하고, 공무원은 아이디어의 실행계획 및 애로사항 등을 솔직담백하게 전달하여 최고의 정책을 발굴 및 선정하는 자리이다.

6) 가장 우수한 최종 TOP3는 사전에 진행된 명동 길거리 투표 10%와 온라인 투표 20%, 현장에서 이뤄지는 전문평가단 점수 30%와 시민패널 점수 40%를 총 합산해 선정되었다.

7) 라이프서울. [시정/이슈 현장] 제2회 희망서울 아이디어 페스티벌 <https://tv.seoul.go.kr/v/59244> (검색일: 2025.9.30.)

8) 뉴스1. (2012.9.10.). 박원순 시장 “시민 제안 채택을 17배 증가했다는 칭찬이 가장 좋아”. (<https://www.news1.kr/local/seoul/809758>)

## ✔ 약봉투 개선의 본격적인 제도화 노력들

2013년, 서울특별시는 보건복지부에 의료법 법령 개선 건의를 시작으로 ‘복약안내 활성화 계획’을 수립, 본격적으로 복약안내 개선사업 추진에 나섰다. 먼저 3개 시립병원(서북병원·은평병원·어린이병원) 등의 협조를 받아 복약안내 활성화 계획에 대한 시범사업을 시작함과 동시에 서울특별시 내 보건소 및 서울특별시 약사회에 복약안내 활성화 홍보를 진행하였다. 이후 서울특별시는 약국 복약안내 강화를 위한 서울특별시 약사회와의 세부사항 협의, 보건소를 통한 약국 복약안내 시행 및 확대에 대한 자치구 약사회와의 협의, 약국 복약안내 방법(약봉투, 영수증, 스마트폰)에 대한 세부 운영 계획을 시행하였다. 서울특별시 ‘복약안내 활성화 계획’ 주요 내용은 아래와 같다.

### ① 서울특별시와 시립병원 약제과 협업을 통한 처방전 복약안내 개선 도입 및 제공

일반인은 식별이 어려운 외형 유사 의약품에 대하여 ‘제형, 색상, 외형’별로 분류 및 정리하여 의료인, 환자 및 환자가족을 대상으로 원내 조제 및 원외처방 의약품 중 혼동하기 쉬운 품목의 사진을 판넬 브로마이드 형태 등으로 병동, 약국 앞 대기실 등의 종소를 활용하여 안내하였다. 또한 환자 및 환자가족에게 약품명, 주요 효능·주의사항·부작용 등을 기재한 별지의 복약안내문을 처방전과 묶어서 발급하였다.

### ② 약봉투, 영수증, 스마트폰, 픽토그램·점자를 활용한 약국 복약안내 강화

약국에서 조제받는 시민을 대상으로 의약품 사진, 복용법, 효과·효능 등 약물 정보를 포함한 복약 안내를 약봉투, 영수증, 스마트폰 등을 통해 제공받을 수 있도록 하였다. 그리고 노년층, 어린이 글자를 모르는 시민을 대상으로 픽토그램을 활용하여 안내하였고, 시각장애인을 대상으로는 점자스티커를 약봉투에 부착하여 복약지도하도록 하였다.




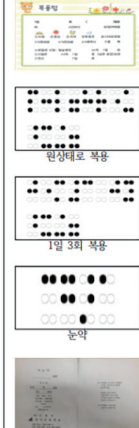
### ③ 서울특별시, 시립병원, 보건소, 약사회 홍보

처방전 약품정보 및 복약안내문에 대한 안내를 IPTV, 반상회보 등 소식지, 유선방송, 교통방송, 인터넷 홈페이지, SNS, 블로그 등을 활용하여 홍보하였으며, 약사회는 약사공론 등 인터넷 전문지 및 약국 내 주민을 대상으로 홍보하였다.

### ④ 복약안내 강화를 위한 기타 세부사항 협의 등

복약안내 강화를 위한 지원비용 등에 관한 예산반영, 약국 복약안내 시행 및 확대를 위한 자치구 약사회와 협의, 구민 홍보 등을 약사회, 자치구와 협의하여 시행하였다.

그림 2 | 약국 복약안내 강화를 위한 개선방안

<p><b>영수증 활용 복약안내</b></p>	<p>① 실행방법 - 대상 : 약국에서 조제 받는 시민 - 방법 · 약제비 계산서(영수증)에 간략한 약물정보 제공 · 판매이 단말기를 이용하여 복약안내문 인쇄</p> <p>② 주요내용 - 약품명(상품명), 분류, 주요 효능주의사항 - 중요한 주의사항은 픽토그램을 이용 시간안내</p> 	<p><b>스마트폰 활용 복약안내</b></p> <p>① 실행방법 - 대상 : 약국에서 조제 받는 시민(청·장년층) - 방법 · 핸드폰 앱 서비스를 통해 실시간 약물정보 및 약력관리 받음 · 환자는 앱(앱게이) 어플 설치후 휴대전화 번호 입력 및 인증과정을 거쳐 조제내역과 약력관리 내용을 실시간 자동전송 받음</p> <p>② 주요내용 - 의약품 상세검색, 용법, 효능주의사항 - 병원약국 방문 기록, 알림기능, 당번약국등</p> 
<p><b>약봉투 활용 복약안내</b></p>	<p>① 실행방법 - 대상 : 약국에서 조제 받는 시민 - 방법 : 약봉투 뒷면에 상세한 약물정보 제공</p> <p>② 주요내용 - 조제 의약품의 약품명(상품명), 주요 효능주의 사항부작용 등, 용법·용량, 의약품 사진 기재 - 약국관리 프로그램의 종류에 따른 단계적 운영 · PM2000 사용약국 : 프로그램 일부를 조정하여 약봉투 인쇄('13년) · U-pharm 등 사용약국 : 약봉투 복약안내 프로그램이 부가되도록 프로그램 개선을 권고하여 약봉투 인쇄('14년) · 프로그램 일부 조정 및 개선사항에 대하여 약사회와의 협조를 통해 시행</p> <p>③ 별지의 복약안내문(약지 인쇄) 부가운영 - 약봉투 인쇄가 안되는 약국에서 시행</p> 	<p><b>픽토그램(그림문자) 접자 활용 등</b></p> <p>① 픽토그램(그림문자) - 대상 : 노년층, 어린이, 글자를 모르는 사람 - 방법 · 약봉투에 그림을 이용하여 복약지도 · 주로 복용법에 사용 - 주요내용 : 아침(해), 점심(태양), 저녁(별 또는 달) 등</p> <p>② 점자 스티커(90mmX30mm) - 대상 : 시각장애인 - 방법 : 점자로 된 스티커를 약봉투에 부착하여 복약지도 - 주요내용 : 복용법(시간,방법), 제형분류 등 - 적용 : 시각장애인에게 필요사항을 파악 필요예산 확보하여 '14년 실행</p> <p>③ '불용약품 폐기방법' 안내 - 방법 : 서울시에서 실시하는 약국에서 불용 의약품의 복약지도 및 수거 안내</p> 

\*출처: 서울특별시 보건 의료정책과. 2013.5.22. 「복약안내」 활성화 계획

2014년, 약사의 의무 및 준수사항 중 복약지도에 대한 사항을 보다 구체적인 명시하고, 이를 어긴 약사에게 과태료를 부과하는 내용을 신설하는 등 복약지도 의무화에 초점을 맞춘 약사법이 개정('14.3.18.) 및 시행('14.6.19.)되면서 오늘날 우리가 가는 약봉투에 대한 개선이 전국으로 확산되었다.

표 2 | 복약안내 강화 관련 약사법 개정내용

개정 전	개정 후
<p>제24조(의무 및 준수사항)</p> <p>④ 약사는 의약품을 조제하면 환자 또는 환자보호자에게 필요한 복약지도(服藥指導)를 하여야 한다.</p>	<p>제24조(의무 및 준수사항)</p> <p>④ 약사는 의약품을 조제하면 환자 또는 환자보호자에게 필요한 복약지도(服藥指導)를 구두 또는 복약지도서(복약지도에 관한 내용을 환자가 읽기 쉽고 이해하기 쉬운 용어로 설명한 서면 또는 전자문서를 말한다)로 하여야 한다. 이 경우 복약지도서의 양식 등 필요한 사항은 보건복지부령으로 정한다. &lt;개정 2014.3.18.&gt;</p>
<p>제98조(과태료)</p> <p>① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 100만원 이하의 과태료를 부과한다. &lt;신설&gt;</p>	<p>제98조(과태료)</p> <p>① 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 100만원 이하의 과태료를 부과한다. 3의 2. 제24조제4항을 위반하여 복약지도를 하지 아니한 사람 &lt;개정 2014.3.18.&gt;</p>

\*출처: 국가법령정보센터

## ④ 제안에서 제도로, 혁신의 성공 공식

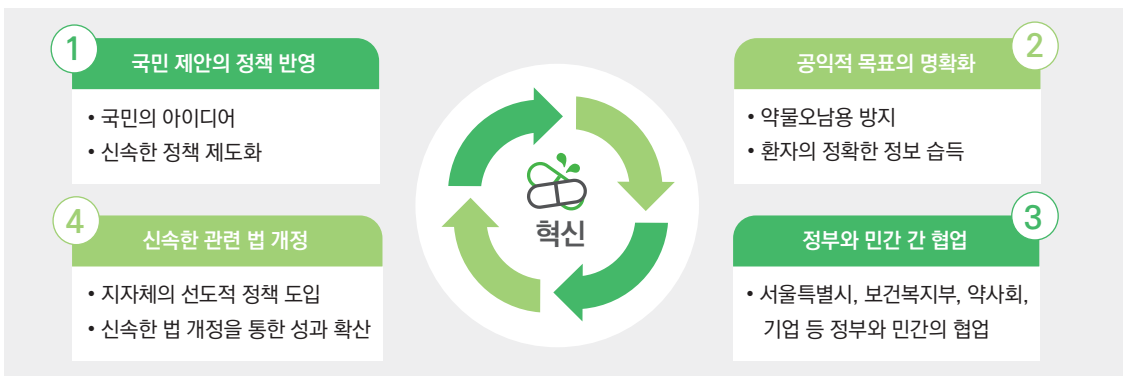
‘약봉투에 약 정보와 복용법 표시’ 개선, 그 혁신의 탄생은 결코 순탄하지만은 않았다. 시행 초기 충분하지 않은 예산, 개선사항을 시행해줄 외부 약국과 의원의 부재 등 현실적인 어려움들이 뒤따랐다. 그럼에도 불구하고 이 혁신 사례가 전국으로 빠르게 확산되고 제도적으로 정착할 수 있었던 성공요인은 무엇이었을까?

**첫째, ‘국민 제안에 대한 신속한 정책 반영’이다.** 서울특별시는 ‘제2회 희망서울 아이디어 페스티벌’을 통해 발굴 및 선정된 시민의 아이디어를 단순한 제안에 그치지 않고 바로 정책 계획으로 연결해 제도화를 신속히 추진하였다. 행정이 국민의 목소리에 즉각 반응하고 이를 제도적 변화로 연결시킨 점이 혁신 성공의 출발점이었다.

**둘째, ‘공익적 목표의 명확화’이다.** 서울특별시는 약물 오남용을 방지하고 환자가 스스로 복약 정보를 이해할 수 있도록 하는 공공의 목적을 분명히 했다. ‘시민의 알 권리 보장’과 ‘건강한 복약 문화 조성’이라는 가치가 명확했기에, 정책 추진 과정에서 다양한 이해관계자들이 하나의 방향으로 모일 수 있었고, 이러한 공익적 명분이 행정의 설득력을 높이며 제도의 사회적 수용성을 확대하는 핵심 동력이 되었다.

**셋째, ‘정부와 민간 간의 협업’이다.** 서울특별시는 보건복지부, 서울특별시약사회, 시립병원, 지역 보건소 등 다양한 관계 기관과 협업 체계를 마련하여 제도의 설계·시행·홍보 등을 각 기관별, 단계별로 역할을 분담하였다. 특히 약사회와 현장 약사들이 참여해 약봉투 개선을 위한 표준안을 마련하고 개선점을 도출함으로써 정책의 실효성과 현장 적합성을 동시에 확보할 수 있었다. 이처럼 정부와 민간이 함께 협력함으로써 제도의 지속가능성을 높이는 밑거름이 되었다.

**넷째, ‘신속한 관계법 개정’이다.** 서울특별시의 선도적 혁신사례는 곧바로 중앙정부의 법령 개정으로 이어졌다. 2014년 3월 18일, 약사법이 개정되어 복약지도를 구두뿐 아니라 서면 또는 전자문서로 제공하도록 명문화되었고, 같은 해 6월 19일부터 전국적으로 시행되었다. 지방정부의 혁신이 중앙정부의 법 개정을 견인하며 전국 표준으로 확산된 이 과정은 정책 혁신이 제도 혁신으로 발전할 수 있음을 보여주는 대표적인 성공 사례라 할 수 있다.



## ⑤ 국민이 체감한 변화, 약봉투가 전한 안심과 신뢰

2014년 '약봉투에 약 정보와 복용법 표시' 제도가 법 개정을 통해 공식화된 이후, 새로운 약봉투 양식과 복약지도 방식은 전국 각지의 약국으로 빠르게 확산되었다. 서울특별시의 시범사업을 시작으로 보건소와 지역 약사회, 시립병원 등이 함께 참여하며 복약지도서 제공이 표준화되고, 국민 누구나 동일한 수준의 복약정보를 받을 수 있는 환경이 마련되었다. 이제 국민들은 자신이 복용하는 약의 이름과 성분, 주의사항을 한눈에 확인할 수 있게 되었고, 이는 '약에 대한 신뢰'를 높이고 '복용의 안심'을 더하는 계기로 작용했다. 그 결과, 제도 시행의 효과는 국민들의 높은 만족도로 이어졌다. 이러한 변화가 실제 현장에서 어떻게 체감되고 있을까?

아래의 국민과 약사들의 생생한 목소리를 통해, 약봉투가 가져온 변화의 의미를 확인할 수 있었다.

### | 약봉투 개선에 대한 국민 인터뷰 |



#### ① 국민 1(50대)

저는 영양제를 자주 먹는데, 약을 처방받을 때 약봉투를 보며 '이 약은 00성분이 있네, 이건 영양제와 맞지 않으니 오늘은 영양제를 먹지 말아야겠다.' 라고 확인할 수 있어 좋습니다. 이 전에는 하나하나 검색해야 할 수 있었는데, 약봉투만 보고도 알수있어서 시간소요도 줄고 효율적이라는 생각도 들었습니다.



#### ② 국민 2(20대)

저는 알약을 먹지 못해 가루약을 먹습니다. 그래서 약봉투가 바뀌기 전에는 알약을 처방받으면 알약을 잘라 먹어도 되는지 안되는지 119에 전화하거나 오랜시간 인터넷 검색으로 알아냈는데, 약봉투가 바뀐뒤로는 물어보지 않아도 알 수 있게 되었습니다. 특히 약 이름과 하루에 몇 번 먹어야하는지, 주의사항 등이 나와서 편리함을 느꼈습니다.



#### ③ 국민 3(20대)

고등학교때는 친구들과 같은 공간에 있다보니 한명이라도 감기가 걸리면 너도나도 걸리기 일쑤였습니다. 그래서 감기에 옮아 약처방을 받고오면 항상 졸음성분이 있는 약을 처방받아 수업중 졸음과의 사투를 벌였습니다. 약봉투가 바뀐뒤론 어떤 약이 졸음을 유발하는지 알게되었고 진료를 볼 때 의사선생님께 졸음유발 하는 00약은 빼달라고 얘기할 수 있었습니다.



#### ④ 국민 4(70대)

비록 약봉투에 있는 약 정보의 글씨가 작아 잘 안보이긴하지만, 약 사진이 같이 있어서 좋습니다. 내가 먹는 약 부작용을 알 수 있다는 점이 제일 편리합니다.

### | 약봉투 개선에 대한 약사 인터뷰 |



#### ⑤ 약사 1

복약 안내문을 보고 약 부작용과 이상반응을 알게 되는 환자들이 많이 봤습니다. 서면 서비스의 필요성은 당연히 있다고 생각합니다.



#### ⑥ 약사 2

약 봉투에 대한 환자들의 호응도는 대단히 좋은 편이다. 특히 젊은 고객들이나 예민한 아이 엄마들에게 인기가 좋다.

위와 같이 새로 도입된 약봉투는 약 성분, 복용 횟수, 주의사항을 명확히 확인할 수 있어 정보 접근성과 편의성이 크게 개선되었다는 의견이 주를 이루었다. 또한 영양제·처방약 간 상호작용을 스스로 판단하거나, 가루약·졸음유발약 여부 등을 바로 확인할 수 있어 불필요한 검색과 불안이 줄었다는 반응도 있었다. 고령층의 경우 글씨는 작지만 약 사진이 함께 표시되어 식별에 큰 도움이 된다고 언급했다. 그리고 약사들은 복약 안내문을 통해 환자가 부작용과 이상 반응을 더 잘 이해하게 되었다며, 서면 복약지도에 대한 환자 만족도가 전반적으로 높다고 평가했다.

그리고 대한약사회 산하 의약품정책연구소 ‘국민건강증진을 위한 약국 복약 지도서 표준화에 관한 연구(2021)’의 20대 이상 성인을 대상(1,002명)으로 한 설문조사에 따르면 복약지도 선호에 관하여는 구두 복약지도와 함께 서면 복약 안내문을 제공하는 것에 대한 선호(78.6%)가 매우 높은 것으로 나타났다. 서면 복약안내문 선호 형태는 별도의 종이인쇄 나 QR코드를 통한 전자문서 보다 약봉투에 인쇄해준 형태(71.9%)를 매우 선호하였다. 그리고 복약안내문 중 가장 유용했던 내용은 ‘의약품의 복용 방법(36.2%), 의약품의 효과와 치료 질병(32.9%), 의약품의 명칭(13.0%)’ 순으로 나타났다. 복약안내문에 대한 만족도는 전반적으로 만족(93.7%)하는 것으로 나타났다.

표 3 | 복약지도 선호 형태

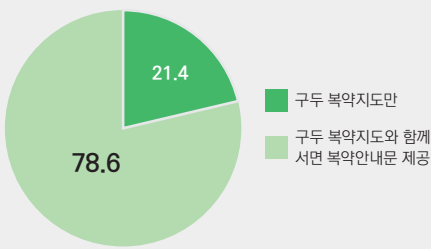


표 4 | 서면 복약안내문 선호 형태

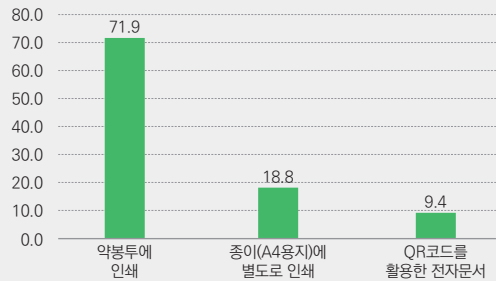


표 5 | 복약안내문 중 가장 유용했던 내용

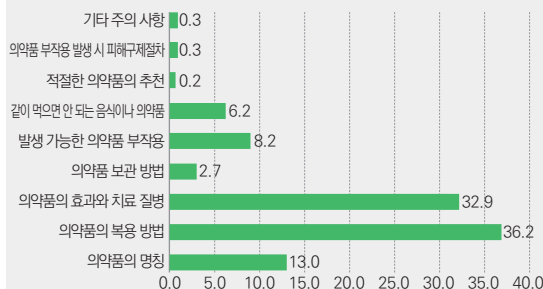
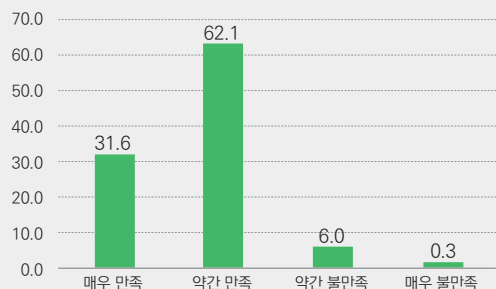


표 6 | 복약안내문 만족도



\*출처: 의약품정책연구소. (2021). 국민건강증진을 위한 약국 복약 지도서 표준화에 관한 연구.

## ⑥ ‘혁신의 시작에서 발전의 지속으로’ 약봉투는 오늘도 ing

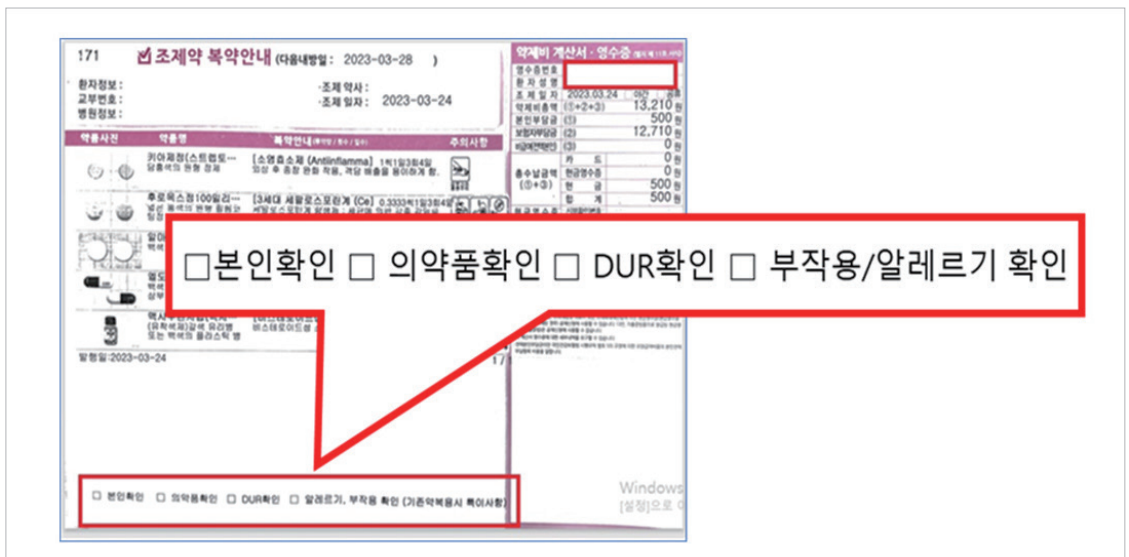


약봉투 복용법 표시 개선 이후에도 국민이 약 정보를 보다 정확히 이해하고 안전하게 복용할 수 있도록 본인 확인, 시각 정보 확대, 성분명 표기 강화, 디지털 안내 도입 등 국민의 안전과 정보 접근성 향상의 노력은 계속되고 있다.

### ✓ 환자 참여형 복약 안전 캠페인 확대<sup>9)</sup>

대한약사회 환자안전약물관리본부는 약봉투에 「본인 확인, DUR확인, 부작용 및 알레르기 확인 등」 환자가 직접 참여하여 약물 오남용을 예방할 수 있는 체크리스트 항목을 인쇄하여 약사가 복약지도 시 약봉투에 기재된 사항을 다시 한번 점검하여 환자의 안전사고를 방지하는 캠페인을 2023년부터 시작하였고, 2025년까지 연장 및 확대해 나가고 있다.

그림 3 | 약 봉투를 활용한 캠페인



\* 출처 : 혁신24. 약 봉투에 복용법 표시 <https://www.innovation.go.kr/ucms/bbs/B0000076/view.do?nttlId=18240&searchWrd=&menuNo=300210&searchCnd=1&pageIndex=1> (검색일: 2025.9.30.)

9) 대한약사회 ‘약봉투를 활용한 환자안전·의약품안전 캠페인 연장 실시’(2025.3.14.)에서 일부 발췌  
<https://www.kpanet.or.kr/board.cm?menuCd=1002020000&boardSeq=197435> (검색일 : 2025.11.6.)

### 시각적 정보 및 접근성 강화

복약지도의 이해도 제고를 위하여 약봉투에 픽토그램(그림문자)을 활용하는 맞춤형 서비스 제공이 추진 중에 있다. 이는 평균수명이 높아짐에 따른 고령층 인구가 증가하고, 국내 외국인 거주비율이 어느 때보다 높아진 현 시대에 맞춤형 서비스로서 매우 효과적이다. 또한 일부 약사회에서는 환자에게 명확한 약 성분 제공을 위해 약 봉투 프로그램에 '성분명 우선 인쇄 옵션'을 추가하는 방안을 검토하고 있다고 한다.



\*출처: 크레소티 홈페이지 <https://www.cresoty.co.kr/service/customer06.php> (검색일: 2025.10.13.)

### 디지털 기술 연계

복약 정보의 인쇄 뿐만 아니라 'QR 코드', '보이스아이 코드' 등을 활용하여 스마트폰으로 복약정보, 주의사항, 약물이미지 등을 자세히 알 수 있도록 영상이나 음성으로 설명을 제공하고 있다.

그림 4 | QR코드, 보이스아이 코드



\*출처: 혁신24. 약 봉투에 복용법 표시 <https://www.innovation.go.kr/ucms/bbs/B0000076/view.do?nttd=18240&searchWrd=&menuNo=300210&searchCnd=1&pageIndex=1> (검색일: 2025.9.30.)

이러한 노력들은 기존의 약 복용법 표시 의무화를 넘어 환자 중심의 능동적인 약물 안전 관리 시스템을 구축하는 방향으로 진화하고 있다.

## ⑦ 한 부모의 걱정이 만든 큰 변화, 모두의 건강을 지키다



### 최초제안자 남상우씨 인터뷰 중

지금으로부터 10여년 전에 태어난 우리 아이는 여느 집 아이들보다 몸이 약했습니다. 아이는 자주 아파 병원에 가는 횟수는 잦았고, 어느 병원이든 주된 치료약으로 항생제를 처방해주었습니다. 하지만 다른 집 부모보다 키가 작았던 우리 부부는 항생제를 많이 먹게 되면 아이가 키 크는데 문제가 생길 수 있다는 이야기를 쉽게 지나칠 수 없었습니다. 그래서 약에 대한 정보를 확인하며, 항생제는 꼭 먹어야 하는 최소 기간만 먹이고, 다른 약들도 부작용을 확인하며 최소한으로 줄여서 먹이려 노력했습니다. 하지만 한 두번도 아니고, 약이름은 온통 영어로 되어 있고, 관련 정보는 아예 없었다는 점에 많은 불편함을 느꼈습니다. 이에 이러한 불편함을 개선하고자 서울특별시에 약봉투 약 정보와 복용법 표시 제도를 제안하였습니다.

10여년 전, 한 부모의 작은 제안에서 출발한 ‘약봉투에 약 정보와 복용법 표시 제도.’ 이는 단순한 행정 개선을 넘어 국민의 알 권리와 복약 안전을 강화하고 약물 오남용을 줄이는 제도적 기반을 마련한 정부혁신이다. 서울특별시는 시민의 목소리를 신속히 정책으로 반영하고, 명확한 공익 목표 아래 정부와 약사회, 보건소, 시립병원 등 다양한 주체들과 협력해 제도의 사회적 수용성과 실효성을 높였다. 이러한 ‘국민 참여-공공 협업-법제화’의 선순환 구조는 지자체에서 시작된 작은 변화가 중앙정부의 제도 개선으로 확산될 수 있음을 보여주는 모범적 사례가 되었다.

더 나아가 이 제도는 정보 접근성과 건강 형평성을 함께 높이며, 취약계층도 복약 정보를 쉽게 이해할 수 있도록 돕는 공공서비스의 새로운 기준을 제시했다. 특히 고령층과 외국인을 위해 픽토그램·점자·QR코드·보이스아이 등을 활용한 맞춤형 복약 안내가 확산되면서, 이를 기반으로 ‘환자 참여형 안전 복약 시스템’으로 발전하고 있다.

이처럼 약봉투는 단순한 종이봉투를 넘어 안전한 복약을 돕는 중요한 사회적 도구로 진화하고 있다. 이처럼 작은 약봉투의 변화는 기술과 행정 그리고 사용자 경험이 함께 발전하는 과정 속에서 ‘국민이 체감하는 생활 속 혁신’으로 지금도 진행 중이다.

## 참고문헌

### | 정부발간물 및 보도자료 |

- 보건복지부, 건강보험심사평가원. (2018.11.30.). 2017년 기준 의약품 소비량 및 판매액 통계
- 서울특별시 보건의료정책과. (2013.5.22.). 「복약안내」 활성화 계획
- 의약품정책연구소. (2021.11.30.). 국민건강증진을 위한 약국 복약 지도서 표준화에 관한 연구

### | 법령 및 법률안 |

- 약사법[법률 제12450호, 2014.3.18. , 일부개정]

### | 웹게시물 |

- 혁신24. 약 봉투에 복용법 표시  
<https://www.innovation.go.kr/ucms/bbs/B0000076/view.do?nttId=18240&searchWrd=&menuNo=300210&searchCnd=1&pageIndex=1> (검색일: 2025.9.30.)
- 라이브서울. [시정/이슈 현장] 제2회 희망서울 아이디어 페스티벌  
<https://tv.seoul.go.kr/v/59244> (검색일: 2025.9.30.)
- 필독 : 약이 제대로, 약이 되도록 <https://www.pilldoc.co.kr/Point/CashProduct/7> (검색일: 2025.10.13.)
- 크레소티 <https://www.cresoty.co.kr/service/customer06.php>(검색일: 2025.10.13.)
- 대한민국정책브리핑(2000.6.19.). [의약품 오남용 사례] 감기약 잘못먹고 피부질환 생겨  
[https://www.korea.kr/briefing/policyBriefingView.do?newsId=148748303&utm\\_source=chatgpt.com.](https://www.korea.kr/briefing/policyBriefingView.do?newsId=148748303&utm_source=chatgpt.com.)(검색일: 2025.10.20.)
- 대한약사회(2025.3.14.) '약봉투를 활용한 환자안전·의약품안전 캠페인 연장 실시'  
<https://www.kpanet.or.kr/board.cm?menuCd=1002020000&boardSeq=197435>(검색일 : 2025.11.6.)

### | 언론기사 |

- 뉴스1. (2012.9.10.). 박원순 시장 “시민 제안 채택을 17배 증가했다는 칭찬이 가장 좋아”.  
<https://www.news1.kr/local/seoul/809758>

# 정부혁신 최초최고

● 본 KIPA 정부혁신 최초·최고 브리프의 내용은 한국행정연구원의 공식 견해와 다를 수 있습니다.

발행처 한국행정연구원 | 통권 제1호 | 발행일 2025년 11월 | 만든 사람들 김정해, 김도균, 김민진  
도움을 주신 분들 정지애 부장(서북병원), 유희정 팀장(서울특별시청), 남상우(시민제안자)  
주소 서울특별시 은평구 진흥로 235 한국행정연구원 | 전화 02-2007-0655  
홈페이지 [www.kipa.re.kr](http://www.kipa.re.kr) | 디자인·편집 디자인크레파스 02-2267-0663

