

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

두루두루재가노인복지센터 · 방문요양

기관명 두루두루재가노인복지센터 운영주체 사회적협동조합 두루두루 작성기준 2026. 7. 23.

핵심 절차 사전상담·자격확인 → 서면계약 → 급여제공계획 작성·설명·동의 → 공단 통보 → 방문요양 제공

이 안내문은 수급자와 보호자가 방문요양 이용계약의 주요 내용을 쉽게 확인할 수 있도록 센터 운영규정, 급여제공지침, 이용료 및 비용부담 안내와 관계 법령을 바탕으로 정리한 것입니다. 개별 이용조건은 실제 계약서와 급여제공계획서에 따르며, 법령·고시 또는 공단 기준이 변경되면 변경된 기준을 적용합니다.

1. 계약 전에 확인하는 사항

- 이용 대상은 유효한 장기요양등급을 인정받고 방문요양 이용이 가능한 수급자입니다.
- 수급자는 장기요양인정서와 개인별장기요양이용계획서를 제시합니다. 서류를 제시하기 어려운 경우 센터가 공단 전산 등을 통해 자격과 급여내용을 확인할 수 있습니다.
- 의료급여수급권자는 관할 시·군·구의 장기요양급여 신청 및 입소·이용의뢰 절차가 필요한지 확인한 후 이용합니다.
- 계약은 수급자 본인이 체결하는 것이 원칙입니다. 의사표시가 어려운 경우 보호자 또는 법정대리인이 계약할 수 있습니다.
- 센터는 계약 전 제공 급여, 시간·횟수, 비용·본인부담금, 급여 외 요구 제한, 개인정보 보호, 고충처리 및 계약 변경·종료 절차를 설명합니다.

2. 이용계약 체결과 공단 통보

- 방문요양을 시작하기 전에 서면으로 계약합니다. 계약서 2부를 작성·날인하여 수급자 또는 계약자와 센터가 각각 1부씩 보관합니다.
- 계약기간은 장기요양인정서의 인정유효기간 범위에서 정하며, 등급·유효기간·급여내용에 중요한 변경이 있으면 변경계약 또는 재계약을 진행합니다.
- 센터는 계약내역을 국민건강보험공단에 통보합니다.
- 센터는 개인별장기요양이용계획서와 욕구사정 결과를 바탕으로 급여제공계획서를 작성하고, 수급자 또는 보호자에게 제공내용·횟수·시간·유의사항을 충분히 설명한 뒤 동의를 받아 공단에 통보합니다.
- 계약서, 급여제공계획서, 급여제공기록지, 비용명세서 등 관련 자료는 급여가 종료된 날부터 5년간 보존합니다.

3. 방문요양으로 제공하는 급여와 제공하지 않는 행위

급여는 장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 수급자의 상태와 욕구, 센터의 급여제공계획에 따라 수급자 본인에게 직접 필요한 범위에서 제공합니다.

- 신체활동 지원: 세면·구강관리·옷 갈아입기·식사·이동·화장실 이용·체위변경 등
- 인지관리 및 인지활동 지원: 적용기준을 충족하고 교육 이수 종사자를 배치할 수 있는 경우
- 가사 및 일상생활 지원: 수급자를 위한 취사, 생활공간 청소, 세탁, 장보기, 외출 동행 등
- 정서 지원: 말벗, 격려, 의사소통 도움, 생활상담 등

급여 범위 밖의 요구 수급자와 직접 관련 없는 가족의 식사·세탁, 대청소, 김장, 이사 준비, 농사일, 반려동물 관리, 사적 심부름, 대리처방, 현금·물품 차용, 재산관리, 임의 의료행위 등은 제공하지 않습니다.

4. 이용료와 본인부담금

- 재가급여의 일반 본인부담률은 급여비용의 15%입니다.
- 법정 감경대상자는 감경률에 따라 일반적으로 9% 또는 6%가 적용되며, 「의료급여법」상 해당 수급권자는 관계 법령에 따라 면제 또는 감경됩니다. 실제 적용률은 공단 자격정보로 확인합니다.
- 월 한도액을 초과한 급여, 인정서에 기재된 급여 종류·내용과 다르게 이용한 부분, 장기요양급여 범위에 포함되지 않는 비용은 수급자가 전액 부담합니다.
- 야간·심야·공휴일 등에 제공한 급여에는 고시에서 정한 가산이 적용될 수 있어 본인부담금이 달라질 수 있습니다.
- 요양보호사가 수급자의 가정을 방문하는 데 드는 교통비를 센터가 수급자에게 별도로 청구하지 않습니다. 다만, 외출 동행 중 발생하는 대중교통비·택시비와 병원 진료비·약제비 등은 수급자가 부담합니다.
- 센터는 법령과 고시에서 인정하지 않는 비용을 임의로 별도 징수하지 않습니다.
- 센터는 매월 급여 제공 후 비용명세서를 교부하고 본인부담금을 청구합니다. 수가·본인부담률 등 비용기준이 변경되면 사전에 안내합니다. 구체적인 금액은 최신 「이용료 및 이용자의 비용부담 안내」와 계약서를 확인하시기 바랍니다.

5. 급여제공계획과 일정의 변경

다음과 같은 사유가 생기면 센터는 수급자·보호자와 상담하여 급여제공계획 또는 계약 변경 필요성을 검토합니다.

- 건강·기능·인지상태 또는 욕구가 변한 경우
- 입원·퇴원, 외래치료, 낙상·감염·욕창 등 안전상황이 변한 경우
- 등급, 인정유효기간 또는 개인별장기요양이용계획서가 변경된 경우
- 주거환경, 가족 돌봄 여건, 서비스 시간·일정 또는 종사자 배치가 변경된 경우
- 수급자 또는 보호자가 서비스 변경을 요청한 경우

변경이 필요한 경우 변경 사유와 내용을 다시 설명하고 확인을 받아 실제 급여제공에 반영합니다. 단순한 고시 개정에 따른 수가 변동은 변경 안내문 제공으로 갈음할 수 있습니다.

6. 수급자와 보호자의 권리

- 존엄과 인권을 존중받고 차별·학대 없이 안전한 급여를 받을 권리
- 급여내용, 일정, 비용, 담당 종사자, 변경·종료 절차에 관하여 설명받을 권리
- 급여의 선택·변경·종료에 의견을 제시하고 자기결정권을 존중받을 권리
- 사생활과 개인정보를 보호받고, 본인과 관련된 급여기록의 공개를 요구할 권리
- 전화·방문·서면·전자우편·건의함 등으로 문의나 고충을 제기하고, 고충 제기를 이유로 불이익을 받지 않을 권리

7. 수급자와 보호자가 지켜야 할 사항

- 자격, 건강상태, 복용약, 감염위험, 주거환경 등 안전하고 적절한 급여에 필요한 정보를 사실대로 알립니다.
- 인적사항, 장기요양등급, 보호자 연락처, 일정 등 계약사항이 바뀌면 센터에 신속히 알립니다.
- 계약한 본인부담금과 전액 본인부담 비용을 정해진 방법으로 납부합니다.
- 안전한 방문환경을 마련하고, 종사자를 존중하며 폭언·폭행·성희롱·사적 심부름 등 부당한 요구를 하지 않습니다.
- 급여제공기록 확인, 상태변화 상담, 급여제공계획 조정 등 필요한 절차에 협조합니다.

8. 계약의 종료·해지

- 수급자 또는 보호자는 계약기간 만료, 서비스 미제공, 중대한 불만 미해소 등 정당한 사유가 있는 경우 계약서에 서 정한 절차에 따라 해지를 요청할 수 있습니다.
- 센터는 계약기간 만료, 수급자 사망·자격변동, 안전상 방문요양 제공이 현저히 곤란한 경우, 반복적인 부당요구로 정상적인 급여제공이 어려운 경우, 정당한 사유 없는 장기 연체 등 운영규정과 계약서에서 정한 정당한 사유가 있을 때에만 해지할 수 있습니다.

- 계약을 종료할 때에는 사유와 절차를 설명하고 수급자 또는 보호자에게 알리며, 급여내역·비용을 정산하고 필요한 공단 통보와 기록 정리를 합니다.

9. 고충처리와 문의

- 수급자와 보호자는 센터 대표전화, 방문상담, 서면, 전자우편, 건의함 등을 통해 고충을 접수할 수 있으며 필요한 경우 익명으로 접수할 수 있습니다.
- 가능한 경우 접수 후 7일 이내에 접수 사실과 처리방향을 1차 안내하고, 원칙적으로 30일 이내에 처리 결과를 알립니다. 장기 검토가 필요한 경우에는 사유와 예정일을 안내합니다.
- 안전사고, 노인학대 의심, 인권침해, 성희롱·성폭력, 부당청구 등 긴급하거나 중대한 사안은 즉시 사실확인 및 보호조치를 우선합니다.
- 장기요양보험 제도와 비용에 관한 문의는 국민건강보험공단 고객센터 1577-1000(유료, 평일 09:00~18:00)에 서도 안내받을 수 있습니다.

10. 개인정보 보호와 안전

- 센터는 계약 및 급여제공에 필요한 최소한의 개인정보를 적법하게 수집·이용하고, 동의받은 목적 외로 사용하거나 외부에 누설하지 않습니다.
- 문서와 전산자료는 접근권한, 비밀번호, 잠금장치, 수정이력 등 보안기준에 따라 관리합니다.
- 응급상황이나 중대한 사고가 발생하면 현장 안전확보와 119 신고 등 필요한 조치를 우선하고, 보호자와 센터에 신속히 알린 뒤 조치내용과 경과를 기록합니다.

안내문 변경 법령·고시·공단 기준 또는 센터 운영규정이 변경되어 이 안내 내용이 달라지는 경우에는 변경 내용을 공단 홈페이지에 지체 없이 반영합니다.

11. 작성 근거

- 「노인장기요양보험법」 제27조, 제34조, 제35조, 제40조
- 같은 법 시행령 제13조 및 시행규칙 제21조의2, 제26조, 제27조
- 「장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시」(2026. 1. 1. 시행)
- 두루두루재가노인복지센터 운영규정 제16조~제25조, 급여제공지침 제7조~제10조 및 제29조~제32조, 「이용료 및 이용자의 비용부담 안내」

사회적협동조합 두루두루 · 두루두루재가노인복지센터