# 1) 제5장 서비스 운영방침

**제1조(이용 계약에 관한 사항)** 이용 계약에 관한 세부사항은 다음과 같다. 복지용구 15개 품목 중 판매와 대여제품을 구분하여 운용한다.

복지용구 사용자가 대부분 노인임을 고려하여 본인에게 설명함이 원칙이나 이해하기가 어려운 수급자는 최대한 보호자를 탐색하여 보호자에게 통보하고 제품제공내용에 대하여 충분히 설명을 한다.

가. 계약기간: 서비스 기간은 1년으로 하며, 단 1년이 지난 뒤 다시 재계약을 하지 않을 경우는 자동계약연장으로 간주한다. 별도의 의사표시가 없는 한 대여품목은 인정유효기간 범위내로 계약기간을 정하며 판매는 판매일자로 계약서를 작성하며 별도 계약기간을 정하지 아니한다.

나. 계약목적 - 계약의 목적은 서비스제공자와 서비스대상자(보호자)의 권리와 의무를 알고 이를 성실히 이행하기 위함에 있다.

다. 본인부담금 - 판매제품은 수급자별 기준에 따라 15%~0% 사이의 본인부담금을 반드시 징수하고 근거서류를 배치한다.

① 국민기초생활보장법에 의한 수급자는 전액 면제한다.
② 의료급여 수급자 등 보건복지부장관이 정하는 경감대상자는 40% 또는 60% 경감한다.

라. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액은 아래 [별표1] 과 같다.
(단, 노인장기요양보험법 개정법에 따라 매해 변경될 수 있다.)

마. 계약서는 2부를 작성하고 1부는 본인에게 통보하고 1부는 사업소에 보관하되, 계약자가 독거노인이고 서명할 능력이 안될 시에는 서명은 공란으로 유지하고 그 이유를 명시 한다.

바. 신원인수인의 권리, 의무, 계약의 해제 등에 관한 사항
상호계약이 성립하면 제공사업소와 개인은 계약을 성실하게 이행하여야 하며 다음 아래와 같이 이행하여야 한다.

1) 권리
   ① 기관의 권리
   - 이용자와 함께 서비스 급여계약을 결정 내릴 권리
   - 이용자에 관한 개인정보를 제공받을 권리
   ② 신원인수권자의 권리
   - 기관의 물품 등의 하자·채무불이행 등으로 인해 피해를 입을 경우 소비자기본법 의 '소비자분쟁해결기준'에 따라 수리·교환·환급 또는 배상을

받거나, 계약의 해제· 해지 요청을 할 수 있는 권리
- 수급자의 계약내역 및 본인부담금액에 관한 알 권리의무

2) 의무

① 기관의 의무

- 대여제품 중 전동침대는 병원 또는 요양원 등 시설 입소 시 회수/구분 청구 등을 하여야 하며 본인에게도 계약 전 반드시 충분히 설명하여야 한다.
- 수급자가 노인요양시설에 입소하거나 의료기관에 입원하고 있는경우 복지용구 급여가 제한될 수 있음을 고지하여야 하며 위 사실을 숨기고 복지용구를 제공받 으면 그 책임은 수급자가 부담 해야함을 설명한다.
- 타법령에 의해 복지용구와 동일한 품목을 지급받은 경우, 당해 품목에 대하여 급여가 제한됨을 설명한다.
- 기관의 동의 없이 대여 제품의 사양 변경, 가공 또는 개조를 임의대로 하지 않을 의무
- 이용자의 월 이용료 등 본인부담 의무
- 대여제품은 수급자별 대여제품과 대여 기간 등을 명시하여 착오가 없도록 현황 유지를 하며 요양원 입소자 병원 입원자에게는 2중청구가 되지 않도록 관리하며 제공 원칙을 준수한다.

② 신원 인수인의 의무

- 신원인수인은 수급자 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
- 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 의무
- 대여기간 중 거주지를 옮기거나, 입원/입소 또는 사망 등으로 이용 상황의 변경 이 생겼을 때에는 즉시 통지할 의무
- 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 기관 통보 의무
- 수급자의 책무로 인하여 발생한 기관 설비 및 비품·집기 등의 오손, 파손, 멸실에 관한 원상회복 의무

3) 계약의 해제

다음 각 호의 요건에 해당될 경우에는 대상자 또는 보호자에게 계약을 해지할 수 있으 며, 해제 시에는 건강보험공단의 자료제출 요구를 제외하고는 이용자의 신원을 공개하 지 않는다.

① 대상자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때

② 대상자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정되어, 사용 용품 대여가 불가능할 때

③ 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때

바. 이용료 등 수납 - 기관이용에 따른 이용료는 매년 관계법 및 지침에 따라 변동될 수 있다. 월 이용료는 매월 10일까지 계좌입금 또는 현금 수납한다.

사. 이용료 등 비용에 대한 반환 - 대상자와 계약 해지 시 이용료 잔액에 대하여 현금 또는 계좌입금으로 반환한다.

아. 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약 기간 만료일 전까지 통보해야 한다.

**제2조(서비스의 내용과 그 비용의 부담에 관한 사항)**

**가.** 예스복지용구 서비스 내용은 지역사회의 노인 수발에 필요한 복지용구를 판매, 대여함으로써 수급자의 일상생활을 더욱 더 풍족하게 하는 것이다. 대여 판매 가능한 복지용구 목록은「복지용구 품목별 제품목록 및 급여비용 등에 관한 고시」에 따른다.

**나. 기관의 기본 책무**

1) 모든 서비스의 제공은 수급자와 체결한 계약 사항에 의한다.
2) 계약 체결 시 기관의 일반 정보, 제공 서비스 유형 및 시간, 수급자의 비용 부담과 관련한 사항에 대하여 충분히 안내한다.
3) 기관은 정당한 이유 없이 서비스 제공 요구를 거절할 수 없으며, 급여제공 곤란 시 수급자 및 가족, 보호자와 사전 협의하여야 한다.

**다. 비용 부담에 관한 사항**

1) 본인부담금 15%를 수급자 본인 또는 보호자가 부담한다.
2) 경감대상자 또는 의료수급자에 한에서는 6% 또는 9%로 감경할 수 있다.
3) 장기요양법으로 정하는 기초생활수급자 등의 수급자들에 한해서는 본인부담금을 전액 공단에서 부담한다.
4) 「노인장기요양보험법」 제15조 제2항에 따라 장기요양 급여를 받을 자에 대한 복지용구의 급여제공방법은 구입방식과 대여방식으로 하며 구체적인사항은 다음 각호와 같다.

① 구입방식: 수급자가『구입전용품목』선택 과 본인부담금을 부담하고 구입한다.
② 대여방식: 수급자가『대여 품목』을 일정기간 대여하고 당해 제품의 대여가격에서 본인부담금을 부담한다.
③ 구입 전용품

- 이동변기
- 목욕의자
- 보행차(성인용보행기)
- 보행보조차(성인용보행기)
- 안전손잡이
- 미끄럼방지용품(미끄럼방지매트, 미끄럼방지액, 미끄럼방지양말)
- 간이변기(간이대변기, 소변기)
- 지팡이
- 욕창 예방 방석

- 자세변환용구

④ 대여제품
- 수동휠체어
- 전동침대
- 수동침대
- 욕창예방매트리스
- 이동욕조
- 배회 감지기
- 경사로

**라. 연 한도액**

1) 수급자는 복지용구 급여를 연한도액 범위안에서 제공받을 수 있으며, 이경우 연한도액은 수급자 1인당 연간 160만원으로 한다.

2) 연 한도액(공단부담금+본인부담금)의 적용기간은 최초 장기요양인정 유효기간 개시일부터 적용한다.

3) 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인부담으로 한다.

**마. 복지용구 급여기준**

① 복지용구 사업소와 수급자는 복지용구 급여시 다음 각호의 기준에 따라야 한다.

1. 「국민기초생활보장법」에 따른 수급권자의 경우 지자체 승인 후 구입 또는 대여를 한다.

2. 수급자는 복지용구를 구입하는 경우 내구 연한이 정하여진 품목은 보건복지부장관이 정한 내구연한 내에서 각 품목당 1개 제품만 구입할 수 있으며, 내구연한 내에서 동 일한 품목을 대여할 수 있으며, 내구연한 내에서 동일한 품목을 대여할 수 없다. 이 경우 전동침대와 수동침대는 동일품목으로 본다.

3. 제2호의 규정에도 불구하고 구입제품의 내구연한 기간 중 훼손으로 사용이 불가한 경우, 수급자가 별지 제1호서식의 복지용구 훼손여부 확인 신청서를 국민건강보험공단에 공단이 이를 확인한 경우에는 내구연한 이내 라도 급여를 제공할 수 있다.

4. 수급자는 복지용구를 대여하는 경우 각 품목당 1개 제품만 대여가 가능하며 대여 기간 동안에는 동일한 품목을 구입할 수 없다, 이 경우 전동침대와 수동침대는 동일품목 으로 본다.

5. 수급자가 의료기관에 입원한 기간 동안에는 전동침대. 수동침대. 이동욕조. 목욕리프트를 제공할 수 없다

② 제1항의 규정에도 불구하고 수급자가 복지용구와 동일한 품목을 타법령에 의해 지 급받은 경우 급여가 제한될 수 있다.

**바. 이외의 부담에 관한 사항**

1) 장기요양급여 이외 서비스 비용이 발생할 경우, 기관은 계약 체결 당시에 비용과 관련된 사항을 수급자 및 가족, 보호자에게 충분히 안내하여야 한다.

## 제3조(복지용구 제공방법)

가. 판매제품

1. 판매제품은 수급자에 따라 0%~15%의 본인부담금을 징수하여 운영한다. 다만, 기초생활수급자는 사전 해당지자체 신고 후 승인받은 후에 제품을 제공하여야한다.
2. 급여품목 전부를 제공할 수 있어야 하고 구입 및 대여 방식 모두 운영이 가능하여야한다
3. 복지용구 사업소는 복지용구의 기능, 안전성 및 위생상태 등을 점검하여야 하며 필요한 경우 사용방법의 지도, 수리 등을 실시하여야 한다.

나. 대여제품

1. 대여제품은 판매방법과 동일하나 대여료의 월별 징수의 어려움 등을 고려하여 1년내지 6개월단위로 수급자 형평을 최대한 고려하여 본인부담금을 징수하여야 한다.
2. 복지용구 대여가격은 월 단위로 산정하며, 월 중에 급여가 시작되거나, 종료된 경우 일자별로 산정한다. 다만 대여일수가 10일 미만인 경우에는 월 대여가격의 1/3을 산정한다.
3. 복지용구 구입가격 또는 대여가격에는 배송비, 설치비, 철거비, 수리비 세정 및 및 소독비용이 포함되므로 별도로 산정하거나 수급자에게 부담시킬 수 없다.

다. 수급자가 대여기간 도중에 의료기관에 입원한 경우에는 최대 15일까지 대여기간을 산정할 수 있다

라. 대여기간 중 거주지를 옮기거나, 입원/입소 또는 사망 등으로 이용 상황의 변경이 생겼을 때에는 즉시 통지해야 한다.

1. 수급자는 복지용구 급여를 연한도액 범위안에서 제공받을 수 있으며, 이경우 연한도액 은 수급자 1인당 연간 160만원으로 한다.
1. 연 한도액(공단부담금+본인부담금)의 적용기간은 최초 장기요양인정 유효기간 개시일부터 적용한다.
1. 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인부담으로 한다

## 제4조(제품 안내에 관한 사항) - 취급제품의 홍보, 안내, 정보 게시

가. 취급제품의 안내

기관에서 판매 및 대여하는 복지용구 제품목록 및 급여비용은 복지용구 제품목록 및 급여비용 등에 관한 고시를 따르며, 그에 대한 안내는 담당직원이 직접 책자 및 매뉴 얼로 설명한다.

나. 제품의 홍보

- 본 기관의 제품 홍보는 다음과 같다.

① 차량에 의한 홍보(차량 랩핑)

② 책자에 의한 홍보(비치된 책자)

③ 블로그 홍보, 신문홍보 등 온오프라인으로 홍보하도록 한다.

④ 노인장기요양 보험 홈페이지나 가가호호 방문하여 장기요양인정 대상자에게 제품에 대해 홍보한다

다. 정보 게시

- 제품에 대한 정보는 책자 및 매뉴얼을 기관의 게시판이나, 누구나 볼 수 있는 곳에 게 시하며 상담 시 담당자가 게시된 정보를 정확하게 전달한다.

① 취급하는 제품에 대한 팜플렛을 기관에 비치한다.

② 취급제품 소독업체 및 공급업체에 대한 사항(연락처, 소재지 등)을 게시한다.

③ 복지용구 제품을 전시하고 본인부담금액에 대한 정보를 표시한다.