

복지용구 이용 중 안전사고 발생에 따른 신고 · 응대절차

□ 목적

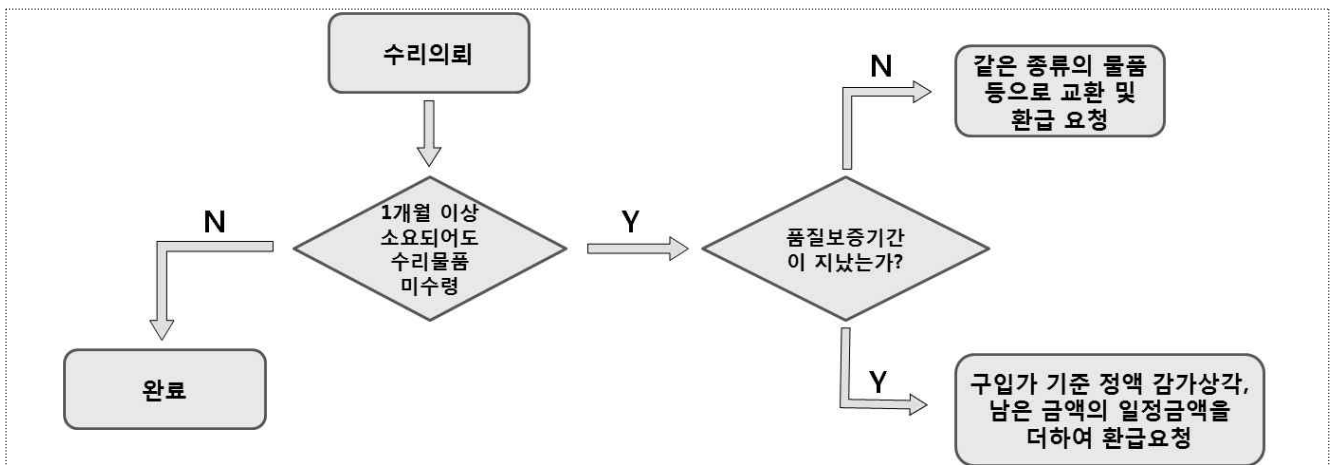
- 복지용구 이용 중 발생한 안전사고에 대하여 보고·대응 체계를 마련함으로써, 신속하고 정확한 업무처리로 수급자 만족도를 제고하기 위함

□ 신고방법

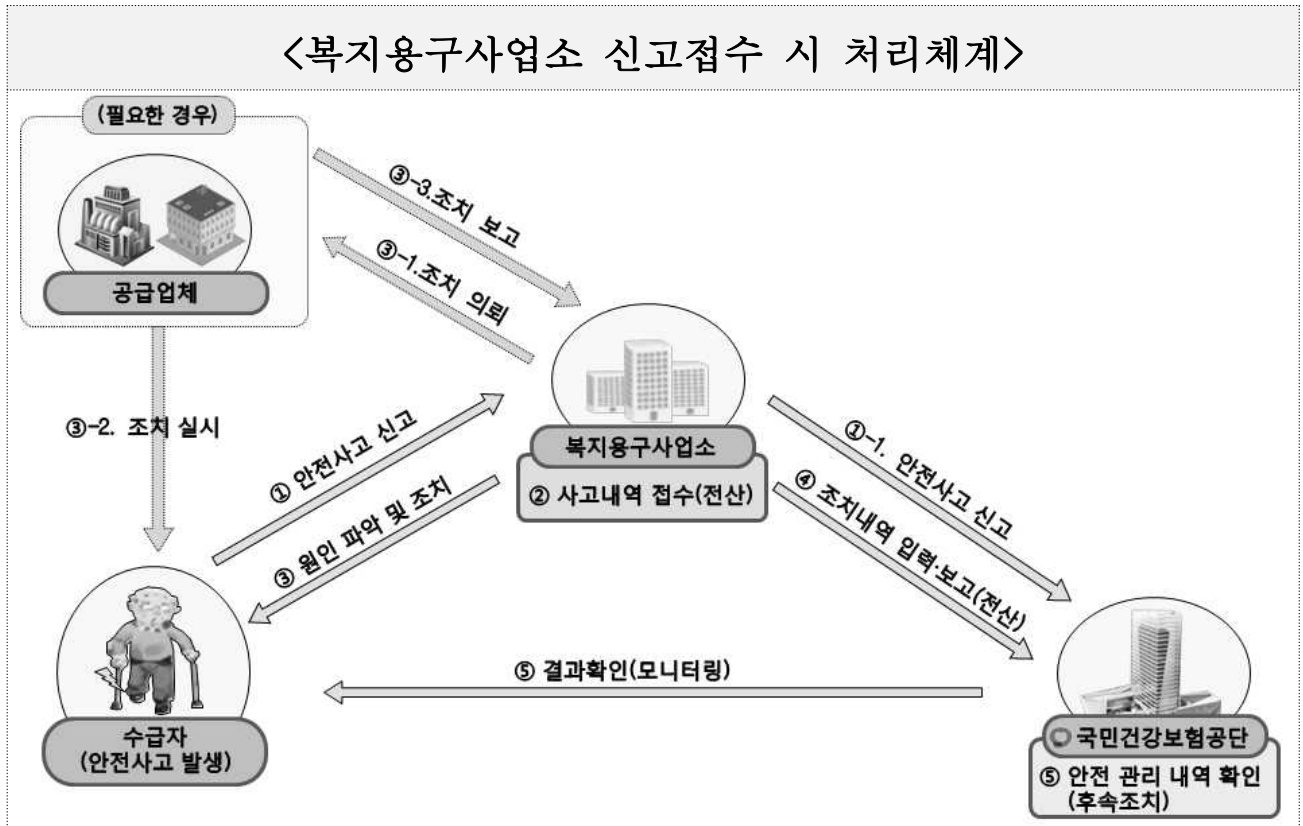
- 신고시기 : 사고 발생 후 즉시
- 신고자 : 국민 누구나 가능
- 방법
 - 노인장기요양보험 홈페이지에(복지용구신고센터) 로그인을 하여 신고
 - 전산오류 등으로 입력이 곤란한 경우 복지용구사업소 및 공단에 우편 및 팩스 등으로 신고
- 내용
 - 구입·대여한 복지용구사업소, 안전사고가 발생한 제품명 및 제품코드 , 구입·대여일, 구입·대여비용, 피해구분(, 사용미숙 등) 및 내용, 증빙자료

□ 관련 참고 법령

- 제조물 책임법
- 소비자기본법 시행령 - [별표1] 일반적 소비자분쟁해결기준(수리절차)



안전사고 접수방법에 따른 응대



① <수급자 또는 보호자> 안전사고 신고

② <복지용구사업소> 사고내역 접수

- 업무포털을 활용하여 사고 내역 접수
- 전산오류 등으로 입력이 어려울 경우 우편 및 팩스 등으로 공단에 접수신청
- ※ 공단은 내용을 접수 받아 내부 전산에 등록 및 복지용구사업소에 통보

③ <복지용구사업소> 원인 파악 및 조치

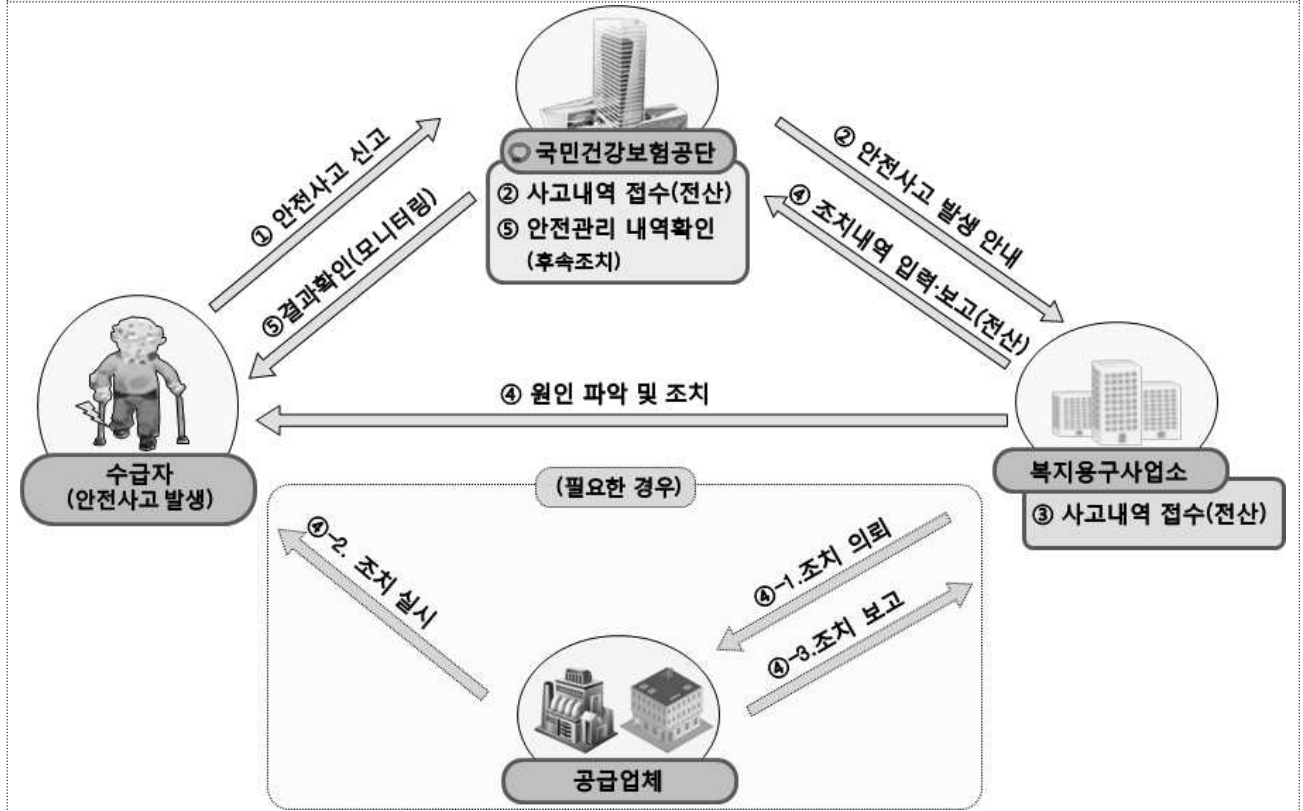
- 정확한 원인 분석, 조치를 위해 필요 시 제품을 공급하는 업체에 의뢰 요청

④ <복지용구사업소> 조치내역 입력·보고

⑤ <공단> 결과확인(모니터링)·안전관리 내역 확인(후속조치)

- 수급자를 방문 또는 유선 등으로 조치내역 확인
- 안전사고가 다수 발생된 제품에 대해서 품질사후관리 실시
- 구조적 문제 또는 제품성분 등에 의해 인체에 악영향을 끼칠 우려가 있는 경우(‘치명결함’) 복지용구 급여평가위원회에 ‘급여제외’ 안건으로 상정

〈공단 신고접수 시 처리체계〉



- ① <수급자 또는 보호자> 안전사고 신고
- ② <공단> 사고내역 접수 및 안전사고 발생 안내 및 조치요구
- ③ <복지용구사업소> 사고내역 접수확인
- ④ <복지용구사업소> 원인 파악 및 조치
 - 정확한 원인 분석, 조치를 위해 필요 시 제품을 공급하는 업체에 의뢰 요청
- ⑤ <복지용구사업소> 조치내역 입력·보고
 - 업무포털을 활용하여 조치내역 입력
 - 전산오류 등으로 입력이 어려울 경우 우편 및 팩스 등으로 공단에 입력요청
 - ※ 공단은 내용을 접수 받아 내부 전산에 등록 및 복지용구사업소에 통보
- ⑥ <공단> 결과확인(모니터링)·안전관리 내역 확인(후속조치)
 - 수급자를 방문 또는 유선 등으로 조치내역 확인
 - 안전사고가 다수 발생된 제품에 대해서 품질사후관리 실시
 - 구조적 문제 또는 제품성분 등에 의해 인체에 악영향을 끼칠 우려가 있는 (‘ ’) 복지용구 급여평가위원회에 ‘ 급여제외 ’ 안건으로 상정

원인 파악 및 조치

○ 사고 발생원인에 따른 처리

- 사용부주의
 - 배상요청 처리가 어려움, 발생한 손해에 대해서는 자부담으로 처리
- 제품노화
 - 제조물의 결함으로 생명·신체 등에 손해를 입은 자는 제조업체에 배상요청이 가능함 ... 근거 : 「제조물 책임법」

※ 단, 손해 발생 후 3년간 손해배상을 행사하지 않으면 소멸

○ 제품에 대한 후속처리(복지용구사업소, 공급업체)

- 수리 ... 근거 : 「소비자기본법 시행령 [별표1] 일반적소비자분쟁해결기준」
 - 지체없이 실시
 - 유상 수리한 경우 2개월 이내에 정상적으로 사용하는 과정에서 종전과 동일한 고장이 재발한 경우 무상 수리를 하고, 수리가 불가능한 경우 종전에 받은 수리비를 환급
- ※ 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등의 실제 거래가격으로 처리
- 사업소의 귀책사유로 인한 소비자피해의 처리과정에서 발생하는 운반비용, 시험·검사비용 등의 경비는 사업소가 부담
- 교환
 - 같은 종류의 물품 등으로 하되 교환이 불가능한 경우 유사물품 등으로 교환

첨부자료 1. 제조물 책임법

2. 소비자기본법 시행령 - [별표1] 일반적 소비자분쟁해결기준

3. 안전사고 발생 시 신고방법(전산) ... 수급자 또는 보호자

4. 안전사고 접수 및 조치사 입력방법() ... 복지용구사업소, 공단

[첨부 1] 제조를 책임법

책임법

[2018. 4. 19] [법률 제14764호, 2017. 4. 18, 일부개정]

1조(목적) 이 법은 제조물의 결함으로 발생한 손해에 대한 제조업자 등의 손해배상책임을 규정함으로써 피해자 보호를 도모하고 국민생활의 안전 향상과 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 한다.

[2013. 5. 22.]

제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "제조물"이란 제조되거나 가공된 동산(다른 동산이나 부동산의 일부를 구성하는 경우를 포함한다)을 말한다.
2. "결함"이란 해당 제조물에 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 제조상·설계상 또는 표시상의 결함이 있거나 그 밖에 통상적으로 기대할 수 있는 안전성이 결여되어 있는 것을 말한다.
 - 가. "제조상의 결함"이란 제조업자가 제조물에 대하여 제조상·가공상의 주의의무를 이행하였는지에 관계없이 제조물이 원래 의도한 설계와 다르게 제조·가공됨으로써 안전하지 못하게 된 경우를 말한다.
 - 나. "설계상의 결함"이란 제조업자가 합리적인 대체설계()를 채용하였더라면 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 대체설계를 채용하지 아니하여 해당 제조물이 안전하지 못하게 된 경우를 말한다.
 - 다. "표시상의 결함"이란 제조업자가 합리적인 설명·지시·경고 또는 그 밖의 표시를 하였더라면 해당 제조물에 의하여 발생할 수 있는 피해나 위험을 줄이거나 피할 수 있었음에도 이를 하지 아니한 경우를 말한다.
3. "제조업자"란 다음 각 목의 자를 말한다.
 - 가. 제조물의 제조·가공 또는 수입을 업(業)으로 하는 자
 - 나. 제조물에 성명·상호·상표 또는 그 밖에 식별(識別) 가능한 기호 등을 사용하여 자신을 가목의 자로 표시한 자 또는 가목의 자로 오인(誤認)하게 할 수 있는 표시를 한 자

[전문개정 2013. 5. 22.]

제3조(제조물 책임) ① 제조업자는 제조물의 결함으로 생명·신체 또는 재산에 손해(그 제조물에 대하여만 발생한 손해는 제외한다)를 입은 자에게 그 손해를 배상하여야 한다.

② 제1항에도 불구하고 제조업자가 제조물의 결함을 알면서도 그 결함에 대하여 필요한 조치를 취하지 아니한 결과로 생명 또는 신체에 중대한 손해를 입은 자가 있는 경우에는 그 자에게 발생한 손해의 3배를 넘지 아니하는 범위에서 배상책임을 진다. 이 경우 법원은 배상액을 정할 때 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다. <신설 2017. 4. 18.>

1. 고의성의 정도
2. 해당 제조물의 결함으로 인하여 발생한 손해의 정도
3. 해당 제조물의 공급으로 인하여 제조업자가 취득한 경제적 이익
4. 해당 제조물의 결함으로 인하여 제조업자가 형사처벌 또는 행정처분을 받은 경우 그 형사처벌 또는 행정처분의 정도
5. 해당 제조물의 공급이 지속된 기간 및 공급 규모
6. 제조업자의 재산상태
7. 제조업자가 피해구제를 위하여 노력한 정도

③ 피해자가 제조물의 제조업자를 알 수 없는 경우에 그 제조물을 영리 목적으로 판매·대여 등의 방법으로 공급한 자는 제1항에 따른 손해를 배상하여야 한다. 다만, 피해자 또는 법정대리인의 요청을 받고 상당한 기간 내에 그 제조업자 또는 공급한 자를 그 피해자 또는 법정대리인에게 고지(告知)한 때에는 그러하지 아니하다. <개정 2017. 4. 18.>

[전문개정 2013. 5. 22.]

3조의2(결함 등의 추정)

다음 각 호의 사실을 증명한 경우에는 제조물을 공급할 당시 해당 제조물에 결함이 있었고 그 제조물의 결함으로 인하여 손해가 발생한 것으로 추정한다. 다만, 제조업자가 제조물의 결함이 아닌 다른 원인으로 인하여 그 손해가 발생한 사실을 증명한 경우에는 그러하지 아니하다.

1. 해당 제조물이 정상적으로 사용되는 상태에서 피해자의 손해가 발생하였다는 사실
2. 제1호의 손해가 제조업자의 실질적인 지배영역에 속한 원인으로부터 초래되었다는 사실
3. 제1호의 손해가 해당 제조물의 결함 없이는 통상적으로 발생하지 아니한다는 사실

[전문개정 2017. 4. 18.]

제4조(면책사유) ① 제3조에 따라 손해배상책임을 지는 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사실을 입증한 경우에는 이 법에 따른 손해배상책임을 면()한다.

1. 제조업자가 해당 제조물을 공급하지 아니하였다는 사실
2. 제조업자가 해당 제조물을 공급한 당시의 과학·기술 수준으로는 결함의 존재를 발견할 수 없었다는 사실
3. 제조물의 결함이 제조업자가 해당 제조물을 공급한 당시의 법령에서 정하는 기준을 준수함으로써 발생하였다는 사실
4. 원재료나 부품의 경우에는 그 원재료나 부품을 사용한 제조물 제조업자의 설계 또는 제작에 관한 지시로 인하여 결함이 발생하였다는 사실

② 제3조에 따라 손해배상책임을 지는 자가 제조물을 공급한 후에 그 제조물에 결함이 존재한다는 사실을 알거나 알 수 있었음에도 그 결함으로 인한 손해의 발생을 방지하기 위한 적절한 조치를 하지 아니한 경우에는 제1항제2호부터 제4호까지의 규정에 따른 면책을 주장할 수 없다.

[전문개정 2013. 5. 22.]

제5조(연대책임) 동일한 손해에 대하여 배상할 책임이 있는 자가 2인 이상인 경우에는 연대하여 그 손해를 배상할 책임이 있다.

[전문개정 2013. 5. 22.]

제6조(면책특약의 제한) 이 법에 따른 손해배상책임을 배제하거나 제한하는 특약(特約)은 무효로 한다. 다만, 자신의 영업에 이용하기 위하여 제조물을 공급받은 자가 자신의 영업용 재산에 발생한 손해에 관하여 그와 같은 특약을 체결한 경우에는 그러하지 아니하다.

[전문개정 2013. 5. 22.]

제7조(소멸시효 등) ① 이 법에 따른 손해배상의 청구권은 피해자 또는 그 법정대리인이 다음 각 호의 사항을 모두 알게 된 날부터 3년간 행사하지 아니하면 시효의 완성으로 소멸한다.

1. 손해
2. 제3조에 따라 손해배상책임을 지는 자

② 이 법에 따른 손해배상의 청구권은 제조업자가 손해를 발생시킨 제조물을 공급한 날부터 10년 이내에 행사하여야 한다. 다만, 신체에 누적되어 사람의 건강을 해치는 물질에 의하여 발생한 손해 또는 일정한 잠복기간(潛伏期間)이 지난 후에 증상이 나타나는 손해에 대하여는 그 손해가 발생한 날부터 기산(起算)한다.

[전문개정 2013. 5. 22.]

제8조(「민법」의 적용) 제조물의 결함으로 인한 손해배상책임에 관하여 이 법에 규정된 것을 제외하고는 「민법」에 따른다. [전문개정 2013. 5. 22.]

부칙 <제14764호, 2017. 4. 18.>

제1조(시행일) 이 법은 공포 후 1년이 경과한 날부터 시행한다.

제2조(적용례) 제3조제2항·제3항 및 제3조의2의 개정규정은 이 법 시행 후 최초로 공급하는 제조물부터 적용한다.

[첨부 2] 소비자기본법 시행령-[별표1] 일반적 소비자분쟁해결기준

[별표 1] <개정 2018. 4. 30.>

일반적 소비자분쟁해결기준(제8조제2항 관련)

1. 사업자는 물품등의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여 다음 각 목의 기준에 따라 수리·교환·환급 또는 배상을 하거나, 계약의 해제·해지 및 이행 등을 하여야 한다.
 - 가. 품질보증기간 동안의 수리·교환·환급에 드는 비용은 사업자가 부담한다. 다만, 소비자의 취급 잘못이나 천재지변으로 고장이나 손상이 발생한 경우와 제조자 및 제조자가 지정한 수리점·설치점이 아닌 자가 수리·설치하여 물품등이 변경되거나 손상된 경우에는 사업자가 비용을 부담하지 아니한다.
 - 나. 수리는 지체 없이 하되, 수리가 지체되는 불가피한 사유가 있을 때는 소비자에게 알려야 한다. 소비자가 수리를 의뢰한 날부터 1개월이 지난 후에도 사업자가 수리된 물품등을 소비자에게 인도하지 못할 경우 품질보증기간 이내일 때는 같은 종류의 물품등으로 교환하거나 환급하고, 품질보증기간이 지났을 때에는 구입가를 기준으로 정액 감가상각하고 남은 금액에 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정하는 일정금액을 더하여 환급한다.
 - 다. 물품등을 유상으로 수리한 경우 그 유상으로 수리한 날부터 2개월 이내에 소비자가 정상적으로 물품등을 사용하는 과정에서 그 수리한 부분에 종전과 동일한 고장이 재발한 경우에는 무상으로 수리하되, 수리가 불가능한 때에는 종전에 받은 수리비를 환급하여야 한다.
 - 라. 교환은 같은 종류의 물품등으로 하되, 같은 종류의 물품등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사물품등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 물품등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사물품등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.
 - 마. 할인판매된 물품등을 교환하는 경우에는 그 정상가격과 할인가격의 차액에 관계없이 교환은 같은 종류의 물품등으로 하되, 같은 종류의 물품등으로 교환하는 것이 불가능한 경우에는 같은 종류의 유사물품등으로 교환한다. 다만, 같은 종류의 물품등으로 교환하는 것이 불가능하고 소비자가 같은 종류의 유사물품등으로 교환하는 것을 원하지 아니하는 경우에는 환급한다.
 - 바. 환급금액은 거래 시 교부된 영수증 등에 적힌 물품등의 가격을 기준으로 한다. 다만, 영수증 등에 적힌 가격에 대하여 다툼이 있는 경우에는 영수증 등에 적힌 금액과 다른 금액을 기준으로 하려는 자가 그 다른 금액이 실제 거래가격임을 입증하여야 하며, 영수증이 없는 등의 사유로 실제 거래가격을 입증할 수 없는 경우에는 그

지역에서 거래되는 통상적인 가격을 기준으로 한다.

2. 사업자가 물품등의 거래에 부수(附隨)하여 소비자에게 제공하는 경제적 이익인 경품류의 하자·채무불이행 등으로 인한 소비자피해에 대한 분쟁해결기준은 제1호와 같다. 다만, 소비자의 귀책사유로 계약이 해제되거나 해지되는 경우 사업자는 소비자로부터 그 경품류를 반환받거나 반환이 불가능한 경우에는 해당 지역에서 거래되는 같은 종류의 유사물품등을 반환받거나 같은 종류의 유사물품등의 통상적인 가격을 기준으로 환급받는다.
3. 사업자는 물품등의 판매 시 품질보증기간, 부품보유기간, 수리·교환·환급 등 보상방법, 그 밖의 품질보증에 관한 사항을 표시한 증서(이하 "품질보증서"라 한다)를 교부하거나 그 내용을 물품등에 표시하여야 한다. 다만, 별도의 품질보증서를 교부하기가 적합하지 아니하거나 보상방법의 표시가 어려운 경우에는 「소비자기본법」에 따른 소비자분쟁해결기준에 따라 피해를 보상한다는 내용만을 표시할 수 있다.
4. 품질보증기간과 부품보유기간은 다음 각 목의 기준에 따른다.
 - 가. 품질보증기간과 부품보유기간은 해당 사업자가 품질보증서에 표시한 기간으로 한다. 다만, 사업자가 정한 품질보증기간과 부품보유기간이 제8조제3항에 따른 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간보다 짧은 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에서 정한 기간으로 한다.
 - 나. 사업자가 품질보증기간과 부품보유기간을 표시하지 아니한 경우에는 품목별 소비자분쟁해결기준에 따른다.
 - 다. 중고물품등에 대한 품질보증기간은 품목별 분쟁해결기준에 따른다.
 - 라. 품질보증기간은 소비자가 물품등을 구입하거나 제공받은 날부터 기산한다. 다만, 계약일과 인도일(용역의 경우에는 제공일을 말한다. 이하 이 목에서 같다)이 다른 경우에는 인도일을 기준으로 하고, 교환받은 물품등의 품질보증기간은 교환받은 날부터 기산한다.
 - 마. 품질보증서에 판매일자가 적혀 있지 아니한 경우, 품질보증서 또는 영수증을 받지 아니하거나 분실한 경우 또는 그 밖의 사유로 판매일자를 확인하기 곤란한 경우에는 해당 물품등의 제조일이나 수입통관일부터 3월이 지난 날부터 품질보증기간을 기산하여야 한다. 다만, 물품등 또는 물품등의 포장에 제조일이나 수입통관일이 표시되어 있지 아니한 물품등은 사업자가 그 판매일자를 입증하여야 한다.
5. 물품등에 대한 피해의 보상은 물품등의 소재지나 제공지에서 한다. 다만, 사회통념상 휴대가 간편하고 운반이 쉬운 물품등은 사업자의 소재지에서 보상할 수 있다.
6. 사업자의 귀책사유로 인한 소비자피해의 처리과정에서 발생하는 운반비용, 시험·검사 비용 등의 경비는 사업자가 부담한다.

[첨부 3] 안전사고 발생 시 신고방법(전산) ... 수급자 또는 보호자

○ 신고절차

1. 노인장기요양보험 홈페이지 복지용구 신고센터 클릭

노후의 행복, 노인장기요양보험

노인장기요양보험제 개인이나 가족의 부담을 떠나 사회적 국가적 책임으로 강조되고 있습니다.

개인서비스

- 장기요양인정신청
- 본인부담환급금
- 등급판정결과조회
- 감경신청서 작성
- 이의신청
- **복지용구 신고센터**

기관서비스

- 장기요양기관
- 복지용구 공급업체
- 복지용구 소독업체
- 요양보호사 직무교육기관
- 건강관리강화 시범사업

기타로그인

- 폐업후인정서폐기기관
- 서비스모니터요원
- 장기요양 심사위원회
- 등급판정위원회
- 장기요양외부평가자
- 노인복지관

검색서비스

- 장기요양기관 찾기
- 요양보호사 직무교육기관
- 재가기관 요양보호사
- 요양보호사 교육기관
- 의사소견서 교육아수 의료기관
- 병·의원·약국 찾기
- 지사 찾기
- RFID 사용가능 스마트폰

2. 개인로그인

● 장기요양기관 개인/기관 로그인 화면

개인 로그인

· 주민등록번호

- **개인인증서 로그인**

* 개인은 별도의 회원가입없이 공인인증서 본인인 증하여 다양한 서비스를 이용하실 수 있습니다.

① 본월 등 급접기관을 통하여 발급 받은 공인인증서가 없다면 신분증을 지참하고 가까운 우리공단지사 또는 국민연금지사를 방문하시면, 공인인증서를 무료로 발급해드립니다.
(단, 반드시 본인이 방문해야함)

장기요양 관련기관 로그인

· 장기요양기관기호

법인인증서 로그인

· 회원가입 · 아이디/비밀번호 찾기 · 인증서 등록

* 각기관에 해당하는 버튼을 클릭하셔서 로그인 합니다.

기타기관 로그인

* 각기관에 해당하는 버튼을 클릭하셔서 로그인 합니다.

① 처음 방문하신 장기요양관련 기관은 회원가입후, 기관별 서비스를 이용하실 수 있습니다.(회원가입) 바로가기!

3. '복지용구 신고센터' 클릭 ... 개인 로그인 화면

개인 서비스 > 개인서비스

개인서비스 메인

님, 방문을 환영합니다.

개인서비스는 본인·대리인의 장기요양인정 신청 등 전자민원 서비스를 이용하는 공간입니다.

장기요양인정신청 복지용구 신고센터

나의 민원신청내역 더보기

구분	신청자	신청일	처리상태
자료가 없습니다.			

나의 일반민원 상담 더보기

접수여부	제목	등록일자
자료가 없습니다.		

나의 스크랩 더보기

경로명	스크랩일
자료가 없습니다.	

장기요양기관 계약내역 더보기

기관유형	기관명	계약기간
자료가 없습니다.		

4. '인터넷 신고 바로가기' 클릭

인터넷 이외에 접수방법을(또는 팩스 등) 택할 경우 '서식 다운로드'를 클릭하여 작성하여 송부

▶ 신고의 방법

※ 우편, 팩스로 신고할 경우 아래의 신고서를 작성(개인정보발용 동의)하여 신고하시면 됩니다.

- (인터넷 접수) 인터넷으로 직접 신고가 가능합니다. 인터넷 신고 바로가기 인터넷 신고 내역

품목별 제품안내

- (우편 접수) 26464 강원도 원주시 건강로 32, 25층(반곡동 국민건강보험공단) 요양급여실 복지용구부

- (팩스 접수) 033-749-6378

- 신고는 실명으로 가능합니다. 국민건강보험공단 요양급여실 복지용구부(033-736-3867)와 상담을 통해 보다 적절한 신고 방법을 안내 받으실 수 있습니다.

▶ 신고자의 비밀 보호

신고인의 인적사항, 신고내용에 대하여는 절대 공개되지 않으며 신고내용 처리 과정 및 완료 후에도 신고인에 대한 비밀은 반드시 보장됩니다.

서식다운로드 (hwp)

5. 개인정보 이용 ‘동의’ 클릭

▶ 개인정보보호법 제15조에 의한 개인정보 수집·이용 동의 (필수)

- 공단은 고객님의 개인정보를 아래와 같이 처리함을 알려드립니다.

1. 개인정보의 수집·이용 목적
 - 노인장기요양보험법 제23조(장기요양급여의 종류) 및 시행령 제9조(기타재가급여)관련 홈페이지 서비스를 위함
2. 수집 항목
 - 성명, 생년월일, 전화번호, 이메일, 주소
3. 개인정보의 보유 및 이용기간
 - 신고일로부터 10년 보유 후 삭제
4. 동의를 거부 할 권리가 있으며, **동의거부 시 글쓰기가 불가**하오니 양지하시기 바랍니다.

개인정보보호법 제 15조에 따라 위 각호사항을 고지받고 개인정보 처리에 동의합니다.

☒ 동의함

☐ 동의안함

☐ 확인

☐ 취소

6. ‘복지용구 안전사고 신고’ 선택 클릭

▶ 복지용구 안전사고 신고 선택

1. 복지용구 안전사고 신고 관련 입니다. 아래 내용의 신고대상에 해당되는 경우만 접수됨을 알려드립니다.

신고대상

- 복지용구의 명백한 결함에 의한 사고인 경우

※ 1. 본인의 부주의에 의한 사고일 경우 제외 됩니다.

2. 상대가 존재하는 안전사고임으로 소송까지 진행될 수 있어 명백한 복지용구의 결함을 입증할 수 있는 경우에만 신고하셔야 합니다.

2. 신고서식에 따라 신청인의 성명, 주소, 연락처 및 신고내용을 육하원칙에 따라 사실 중심으로 작성하시고, 신청인의 주장을 뒷받침 할 수 있는 증빙자료(사진, 광고자료, 영수증 등)는 담당자 이메일 또는 우편으로 첨부하여 신고하시기 바랍니다.

7. '복지용구 안전사고 신고' 작성 후 '신고등록' 클릭

○ 복지용구 신고서 작성 안내문

▶ 복지용구 신고 서식

☒ 복지용구 안전사고 신고

신고인 (본인)	* 성명			* 성별	☒ 남 ☐ 여	
	* 주소			기본주소		상세주소
	* 연락처	* (휴대폰)		- -		* 생년월일
		(자택)		- -		년 월 일
	* e-mail			@		선택
피신고인 (구입처)	* 복지용구 판매사업소 명칭					
	대표자 성명					
	* 주소			기본주소		상세주소
	연락처	(전화번호)		- -		
신고경위 및 내용	구입제품	* (제품명)				
		(급여제품코드)				
	* 구입일			* 구입금액 (일반구매)	(원	* 본인부담금 (수급자)
	* 구입방법	☐ 구입처 방문 구입 ☐ 인터넷 구입 ☐ TV홈쇼핑 ☐ 기타()				
	* 결제방법	☐ 현금 ☐ 신용카드 ☒ 휴대폰 결제 ☐ 기타()				
피해내용	* 구분	☐ 제품불량 ☐ 사용미숙 ☐ 기타()				
	* 제목					
	* 사건개요					
요구사항						
* 증빙자료	○유 ○무 - 증빙자료는 이메일(0059500@nhis.or.kr) 또는 팩스(033-749-6378)로 송부하시기 바랍니다.					

위와 같이 피신고인(신고대상)의 복지용구 제품 가격, 복지용구 본인부담금 면제 감경, 복지용구 안전사고, 복지용구 기타 신고를 신고하며, 제출한 증거자료가 신고내용을 확인하기 위한 목적에 활용되는 것에 동의합니다.

☒ 신고등록

○ 신고접수 확인

1. ‘인터넷 신고 내역’ 클릭

▶ 신고의 방법

※ 우편, 팩스로 신고할 경우 아래의 신고서를 작성(개인정보활용 동의)하여 신고하시면 됩니다.

- (인터넷 접수) 인터넷으로 직접 신고가 가능합니다. [인터넷 신고 바로가기](#) [인터넷 신고 내역](#)

[품목별 제품안내](#)

- (우편 접수) 26464 강원도 원주시 건강로 32 25층(반곡동 국민건강보험공단) 요양급여실 복지용구부

- (팩스 접수) ☎ 033-749-6378

- 신고는 실명으로 가능합니다. 국민건강보험공단 요양급여실 복지용구부(033-736-3887)와 상담을 통해 보다 적절한 신고 방법을 안내 받으실 수 있습니다.

▶ 신고자의 비밀 보호

신고인의 인적사항, 신고내용에 대하여는 절대 공개되지 않으며 신고내용 처리 과정 및 완료 후에도 신고인에 대한 비밀은 반드시 보장됩니다.

[서식다운로드 \(hwp\)](#)

2. 신고 접수 이력 확인 가능

○ 나의 복지용구 신고 내역

Total (1/1 page)

순번	신고구분	제목	등록일	처리상태
1	복지용구 안전사고 신고	사용 중 지팡이가 부러짐	2019.6.13	접수

※ 답변은 신고자만 확인 가능

<참조사항 - 신고 서식>

복지용구 신고 서식

☐ 복지용구 안전사고 신고

(본인)	명			성 별	☐ 남 ☐ 여	
	주 소					
	연락처	(휴대폰) (택)		생년월일	년 월 일	
	e-mail					
피신고인 (구입처)	판매사업소 명칭					
	대표자 성명					
	주 소					
	연락처	(전화번호)				
신고경위 및 내용	구입제품	(제품명) (급여제품코드)				
	구입일	. . .	구입금액 (일반구매)	원	본인부담금 (수급자)	원
	구입방법	☐ 구입처 방문 구입 ☐ 인터넷구입 ☐ IV홈쇼핑 ☐ 기타()				
	결제방법	☐ 현금 ☐ 신용카드 ☐ 휴대폰 결제 ☐ 기타()				
피해내용	구 분	☐ 제품불량 ☐ 사용미숙 ☐ 기타()				
	제 목					
요구사항						
증빙자료	☐ 유 ☐ 무 - 증빙자료는 이메일(0059500@nhis.or.kr) 또는 팩스(033-749-6378)로 송부하시기 바랍니다.					

위와 같이 피신고인(신고대상)의 복지용구 제품 가격, 복지용구 본인부담금 면제·감경, 복지용구 안전사고, 복지용구 기타 신고를 신고하며, 제출한 증거자료가 신고내용을 확인하기 위한 목적에 활용되는 것에 동의합니다.

[첨부 4] 안 접수 및 조치사항 입력방법() … 복지용구사업소, 공단

<복지용구사업소>

○ 신고 접수 및 조치결과 입력방법

1. 계약 - 복지용구 안전사고 관리 - 복지용구 사고내용 및 사후조치 등록 클릭



2. 신고접수 내용 및 조치결과 입력

1. ‘입력’ 클릭
 2. 수급자, 사고내역 입력
 3. ‘저장’ 을 클릭하여 신고 접수 → 조치완료 후에는 사후조치란에 입력
- ※ 첨부파일 추가 가능

복지용구 사고내용 및 사후조치 등록 nork115m 01 복지용구계약>복지용구 안전사고 관리

입력 저장 열기

1 3

*수급자명 [검색] *장기요양관리번호

*복지용구제품코드

*작성일자 2019-07-11 *사건발생일자 2019-07-11

안전관리분류 안전사고

사고 내역

*사고유형 선택 *사고발생원인 선택

*사고장소 선택 선택 2 사고보고자 선택

사고 개요 사후 조치

파일 추가 파일상세

상태	NO	파일명	파일용량	파일받기

* 입력일로부터 30일 이후에는 수정할 수 없습니다.

○ 신고 접수 및 조치결과 이력 확인방법

1. 복지용구 계약 - 복지용구 안전사고 관리 - 복지용구 안전사고 등록 이력

	요양자원	급여계약	복지용구계약	가산및감액산정	급여비용청구	RFID
--	------	------	--------	---------	--------	------

2. 복지용구사업소에서 등록한 사고 이력 확인 가능

[illegible]

<공단>

○ 신고 접수 및 조치결과 입력방법

- 민 시 신고접수 내용입력 및 답변 등록 (클릭, 내용입력 후 저장·연동결재)
(경로 : 내부포털 - 복지용구 - 복지용구신고센터 - 복지용구 신고(전국민))

- 복지용구사업소에 접수된 건과 조치결과를 조회 및 등록 가능

(경로 : 내부포털 - 복지용구 - 복지용구신고센터 - 복지용구 안전관리(사업소))

- 복지용구사업소의 전산오류로 신고된 건을 접수하지 못할 경우 공단이 우편 및 팩스 등으로 해당내용을 받아 입력 가능(등록버튼 클릭, 내용입력 후 저장)
- 복지용구사업소의 접수건 조회 가능