

제3장. 이용계약에 관한 사항

제9조. (이용계약 목적)

- ① 이용자가 받게되는 요양서비스의 내용을 이용자(보호자)에게 명확히 설명하는 것이며, 보호자에게 서비스에 대한 이해를 도와 보다 적극적인 참여를 이끌어낸다.
- ② 급여제공 범위를 넘어서 서비스 요구 등 계약을 통하여 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지한다.

제10조. (이용계약 기간)

계약기간은 이용자(보호자)의 요구가 없는 경우 건강보험공단에서 제공하는 인정서의 만료일로 한다. 다만, 인정서의 만료일 이전에 종결 사유가 발생되면 종결하는 날을 계약 종료일로 한다. 계약기간이 만료되었을 경우 재계약을 통하여 이용기간을 연장하고 수가변동 및 갱신 시는 필요사항만을 규정하여 재계약한다.

제11조. (이용계약 절차)

- ① 이용대상자는 절차에 따라 이용신청과 계약 필요 구비서류를 제출하여야 한다.
 1. 건강진단서(감염병검사 포함) 1부
 2. 이용자 및 보호자의 신분증 사본 각 1부
 3. (해당자만) 노인성질환 진단서 및 처방전 1부
 4. 장기요양등급인정서, 개인별장기요양이용계획서 각 1부
- ② 시설은 이용자(보호자)와 상담 후 서비스를 희망하는 경우 사정을 실시하고 입소신청, 정식 이용 계약을 체결하고 계약서는 이용자와 시설이 각 1부씩 작성 후 각기 보관한다. 이용계약은 이용자 본인과 체결하는 것을 원칙으로 하나, 이용자 본인이 치매, 노인성질환 등의 사유로 계약체결이 불가능할 경우 보호자 또는 법정대리인의 계약도 유효한다.
- ③ 정식 계약이 체결된 경우, 개인별장기요양이용계획서 급여서비스 내용을 참조하여 급여제공계획을 수립하고 동의를 받아 계약 후 서비스를 제공한다.
- ④ 의료급여 수급자, 기타의료수급자 이용대상자의 경우 수급자 자격여부를 확인 후 개인별 장기요양이용계획서 서비스 내용 기준으로 입소이용 신청을 하고 시·군구청장으로부터 이용 의뢰서가 시설에 통지되도록 한다.

제12조. (월 이용료 및 그 밖의 비용부담액)

월 이용료 및 그 밖의 비용부담액은 별지1과 같이 한다.

제13조. (신원인수인의 권리와 의무)

대상자는 서비스 이용계약 시 대리인(이하 '보호자'에 포함)을 지정하여야 하며, 대상자가 지정한 보호자는 신원인수인으로서 다음의 권리와 의무를 가진다.

- ① 신원인수인의 권리
 1. 표준약관에 따라 장기요양서비스 일체와 이용자가 제공받는 건강관리 서비스의 내용 및 범위에 대한 정보를 설명받고 선택할 수 있는 권리
 2. 이용자의 생활공간 환경에 관한 안정성과 청결을 요구할 수 있는 권리
 3. 이용자의 쾌적하고 안전한 서비스를 받고 있는지 참관할 수 있는 권리

4. 이용자에게 건강, 식사, 생활상담, 조연 등을 요구할 수 있는 권리
5. 시설운영 및 급여제공 과정에서 정보를 공유하고, 건의할 수 있는 권리
6. 이용자의 급여계획에 관한 알 권리
7. 신원인수인의 사정에 따라 자유로이 이용자의 서비스 종결을 할 수 있는 권리
- ② 신원인수인의 의무
 1. 신원인수인은 이용자의 건강·병적상태 등의 자료제공에 관한 의무
 2. 본인부담금 및 기타 비급여 항목 등을 포함한 월 이용비용 부담에 관한 의무
 3. 인적사항 등의 정보 변경 시 통보에 관한 의무
 4. 이용자(또는 보호자)는 신원인수인의 의무사항을 숙지, 동의하고 계약을 체결하여야 하며 의무사항을 지켜야 할 의무
 5. 타인에게 위해가 될 수 있는 전염성 등의 질환 및 폭력성향이 있는 경우 반드시 센터에 알려야 할 의무
 6. 의무를 지키지 않았을 경우 발생하는 상황에 대한 책임에 대한 의무
 7. 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인 선정 및 대리인에 관한 시설 통보 의무
 8. 이용자의 병원 입원 시 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 부담에 관한 의무

제14조. (이용자의 권리와 의무)

이용자의 권리와 의무는 다음과 같다.

- ① 이용자의 권리
 1. 개개인의 사생활 존중 및 보호, 비밀 보장에 대한 권리
 2. 종교와 문화 활동의 자유에 대한 권리
 3. 적절하고 질 높은 서비스를 받을 권리
 4. 부당한 대우를 받지 않을 권리
 5. 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리
 6. 안전하고 쾌적하며 가정적인 환경 속에서 자유로이 생활할 권리
 7. 가족 친지들과 사회적 관계를 유지하고 사회활동을 참가할 권리
- ② 이용자의 의무
 1. 월 이용료의 납부
 2. 서비스 범위 내 급여이용 준수
 3. 기타 서비스 제공자와 협의한 규칙 이행
 4. 보호자 인적사항 변동시 즉시 통보

제15조. (서비스제공자의 권리와 의무)

서비스제공자의 권리와 의무는 다음과 같다.

- ① 서비스제공자의 권리
 1. 업무 범위 외 서비스 거부할 권리
 2. 부당한 대우를 받지 않을 권리
 3. 인간으로써의 존엄성과 평등, 존경을 받을 권리
- ② 서비스제공자의 의무
 1. 재가서비스 제공 계약내용 준수

2. 급여제공 중 이용자에게 신변 이상이 생기는 경우 즉시 보호자에게 통보
3. 이용자의 주변 및 집기류의 청결 및 유지관리
4. 급여제공 중 알게 된 이용자의 신상 및 질환에 관한 비밀유지
5. 노인학대 예방 및 노인인권 보호 준수
6. 기타 시설 규칙 이행 의무

제16조. (재가장기요양시설의 권리와 의무)

재가장기요양시설의 권리와 의무는 다음과 같다.

① 장기요양기관의 권리

1. 이용자에게 적합한 서비스를 계획하고 제공할 권리
2. 서비스를 시행하고 공단과 이용자로부터 정해진 비용을 받을 권리
3. 국민의 권리 및 이익의 침해를 구제받을 권리

② 재가장기요양시설의 의무

1. 서비스 제공 시 이용자 또는 보호자에 대한 동의에 대한 의무
2. 계약의 변경 또는 해지 시 해당 사유와 함께 안내하는 것에 대한 의무
3. 서비스 제공 시 발생하는 이용자와 서비스 제공자의 이견에 대한 상담과 문제해결을 위한 노력의 의무
4. 이용자의 욕구에 맞는 서비스 제공을 위한 전문 요양기술 교육 실시의 의무
5. 이용자의 무리한 서비스 요구에 대한 적절한 개입과 조치를 통한 서비스제공자 업무의 안정성 제공을 위한 노력의 의무

제17조. (계약의 해지)

다음 각 호의 요건에 해당될 경우 시설은 이용자 또는 보호자와의 계약을 해지할 수 있다.

1. 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
2. 이용자의 사망 또는 질병으로 인한 장기입원 시
3. 이용자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정 시
4. 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하였을 때
5. 이용자의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때
6. 시설 내 규칙이나 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 시설 운영 또는 종사자의 업무에 지장을 줄 때
7. 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 서비스 제공에 막대한 지장을 줄 때
8. 이사, 해외이민, 보호자 변경 등의 사유로 보호자의 사정에 의한 퇴소 신청 시, 이용자가 타 지역 이주로 인한 경우, 시설은 보호자에게 이용자의 현재 상태 및 증상, 센터에서의 활동 등에 대해 상세한 정보를 제공하고, 보호자 요청 시 이주 지역의 시설 정보를 제공한다.