

제 4 장 요양급여제공절차 및 비용변경 방법

제17조(장기요양기관서비스 관련 수급자 모집 및 이용절차)

1. 등급판정신청절차

① 신청(공단 각지사별 장기요양센터) → ②방문조사(공단직원) → ③장기요양 인정 및 등급판정(등급판정위원회) → ④장기요양인정서 및 표준장기이용계획서 통보(장기요양센터) → ⑤서비스 이용(장기요양기관)

2. 수급자 모집 방법 및 이용절차

※ 이용정원 : 방문요양과 목욕 정원은 요양보호사 인력을 고려 선정

기관은 수급자의 모집을 위해 지역 내 다양한 매체를 활용하여 홍보하며, 기관 경영에 필요한 비용창출을 위해 수급자 모집을 위해 노력해야 한다.

① 가가호호 방문하여, 지역사회 클라이언트 욕구조사를 실시한다.

② 유관기관과 연계하여 관내 서비스 대상자를 파악한다.

③ 기관의 전단지과 홍보물을 관할 관공서 및 기관에 비치한다.

④ 인터넷 홈페이지를 이용하여 장기요양등급 신청 절차를 게시하고, 홈페이지 상담 게시판, 또는 이메일로 접수되는 장기요양등급 신청에 관한 문의에 대하여 상담한다.

① 이용상담(전화 혹은 내방) → ②사회복지사 가정방문상담 → ③접수 및 이용 계약서작성 → ④서비스 실시

제18조(방문요양, 방문목욕 이용절차)

① 신청접수 → ②사전방문 → ③사정회의 → ④서비스 계약체결
→ ⑤서비스 제공 → ⑥사후관리

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조 - 장기요양 인정서 등을 통해 장기 요양수급자 여부 확인

2. 사전방문 : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강 상태, 개인신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)

3. 사정회의 : 건강공단에서 제공하는 표준장기요양 이용계획서를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공기간, 일정 등을 결정한다.

4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획수립내역을 알리고, 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결한다.

※신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약체결 전 반드시 수급자 주소지 관할 시·군·구청장의 승인을 받아야 한다.

※제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 공단으로 통보하여야 한다.

5. 서비스 제공 : 가정방문(방문요양, 방문목욕)하여 서비스 제공
6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신 상태 변화체크

제19조(장기요양급여이용계약)

장기요양기관은 재가서비스를 받고자하는 수급자(보호자)와 서비스제공 전 장기요양 급여제공계약을 다음 사항을 고려하여 계약을 체결하고 서비스를 제공한다.

계약의 목적은 수급자(보호자)와 서비스제공 기관간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다.

1. 계약의 기간은 수급자(보호자)의 의견을 존중 월 또는 연, 인증기간 단위로 체결 하고, 서비스제공시간은 1일 4시간, 3시간, 2시간 단위로 선택 계약을 체결 한다.

(단 가족요양은 1일 1시간 또는 1시간 30분 단위로 계약을 체결한다.)

2. 기관은 급여제공 계약 시 수급자(보호자)에게 계약기간, 장기요양 급여의 종류 (서비스내용 및 시간, 서비스 장소), 장기요양 급여비용(월 사용료 및 본인부담금), 급여제공범위, 개인정보보호, 계약의 해지, 손해 배생 책임, 안전관리 등에 대한 계약목적을 명확하게 설명하고, 계약이 성립되었을 경우 서면계약을 체결하고, 급여제공계약서 사본 1부를 제공 한다.

3. 기관은 수급자가 재가서비스(방문요양, 방문목욕 등)를 충분히 활용할 수 있도록 급여내용을 설명하고 필요서비스를 선택적으로 받을 수 있도록 안내 한다.

4. 기관은 계약체결 시 수급자(보호자)가 본인부담금에 부담을 갖지 않도록 월별 이용료와 본인부담금을 상세하게 설명하여 준다.

5. 기관과 수급자(보호자)는 「신의성실 원칙」에 따라 장기요양급여제공계약이 체결 하고, 이에 따른 권리와 의무가 함께함을 고지한다.

6. 기관은 장기요양급여제공계약체결 시 반드시 해지조건과 수급자 또는 기관의 사정으로 부득 계약해지 시 불이익이 없다는 것을 자세히 설명 한다.

7. 신원인수 권리 및 의무

① 신원인수인의 권리

· 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당 시 계약 해지 및 즉시 변경 요구

· 장기요양급여비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 수 있다.

· 「소득세법」 제59조의4제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요청할 수 있다.(장기요양급여비 납부확인서)

· 장기요양급여제공 계획을 변경 요구

· 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내

· 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구

· 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구

② 신원인수인의 의무

- 수급자의 신병 이상이 생기는 경우 기관에 즉시 알릴 의무
- 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.
- 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- 그 밖에 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위를 요구하지 않는다.
- 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공
- 월 이용료 청구시 성실히 납부할 의무
- 장기요양서비스를 제공직원의 부정시 즉시 기관에 알릴 의무

8. 계약해지

다음 요건에 해당될 경우에는 수급자 또는 보호자에게 계약을 해지 할 수 있다.

- ① 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- ② 수급자의 건강진단 결과 법정 전염병 소지자 또는 보균자로 판정될 때
- ③ 3회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- ④ 기관 내에서 기관규칙이나 기관관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관 운영 또는 타 수급자의 생활에 지장을 줄 때
- ⑤ 배회성 또는 폭력성 등 심한 치매나 성격상 문제자로 생활에 막대한 지장을 줄 때
- ⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

제20조(이용료 등 비용에 대한 변경방법 및 절차)

1. 기관은 재가서비스 제공관련 매월 서비스제공계획을 수립 수급자(보호자)의 승인을 득하고 본인이부담해야 할 금액을 고지하고, 서비스제공 중 계획을 변경할 때는 요양보호사와 협의 후 시설장에게 보고 지침에 의거 변경된 서비스를 제공한다. 단, 변경 서비스 관련 추가로 발생하는 부담금은 수급자에게 사전 통보 한다.

대한 변경 유형	변경 절차
급여제공시간의 변경	① 급여제공시간 세부 설명 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ [장기요양급여 변경 계획서]를 변경 후 수급자(보호자) 동의 ④ 서비스 제공
급여종류의 변경	[추가] ① 급여종류 세부안내 ② 새로운 [장기요양급여 제공 계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 욕구사정 및 [장기요양급여제공 계획] 수급자(보호자) 동의 ④ 직원 소개 및 서비스제공 [중단] ① 협의 후 지체 없이 중단 후 사후관리

대한 변경 유형	변경 절차
비급여대상 및 비급여 항목별 비용	① 비 급여대상 및 비급여 항목별 비용 안내 ② [장기요양급여 제공 변경계약서] 작성 후 부분 제공 ③ 비급여 제공
「장기요양급여제공 기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한고시」개정	① 개정된 급여종류별 급여비용 및 일부 본인부담금 안내 ② [장기요양급여 제공변경 계약서] 작성 후 부분 제공

2. 다음의 요건에 해당될 경우에는 수급자나 보호자와의 협의를 거쳐 이용료 및 비용을 변경 할 수 있다.

- ① 노인장기요양보험 대상자의 경우 등급이 변경되었을 경우
- ② 노인장기요양보험 대상자의 경우 요양급여수가 기준이 변경되었을 경우
- ③ 이용계약서의 계약기간이 만료되어 재계약을 하여야 하는 경우