

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

제9조 (서비스 제공자 및 서비스 이용 대상자(보호자)의 기본 책무)

① 서비스 제공자의 의무

- (1) 모든 서비스의 제공은 수급자와 체결한 계약 사항에 의한다.
(단, 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.)
- (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.
- (4) 서비스 대상자의 안전한 생활 여건 조성 및 질 높은 서비스를 제공해야 한다. (단, 서비스 대상자의 병원 입원 및 요양원 입소 시에는 급여 서비스를 제공하지 않는다.)
- (5) 서비스 대상자의 신변 이상 시 보호자에게 즉시 연락해야 한다. (단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외한다.)
- (6) 표준 수발 서비스를 성실히 이행해야 한다.

② 서비스 이용 대상자(보호자)의 의무

- (1) 월 이용료(본인부담금, 비 급여 등)를 납부해야 한다.
- (3) 보호자 인적사항 및 연락처가 변경되었을 경우에는 기관으로 즉시 통보해야 한다.
- (4) 방문요양 서비스 전 담당 요양보호사의 질문에 성실히 응해야 한다.
- (5) 서비스 대상자 및 보호자는 서비스 개시 전 서비스 대상자의 건강 상의 이상 증세에 대해 상세히 설명해야 하며, 설명이 되지 않은 부분에 대한 사고는 서비스 대상자와 보호자에게 전적으로 책임이 있다. (단, 담당 요양보호사가 요양보호사의 업무 범위에 벗어난 서비스를 요청받았을 경우 서비스 대상자 및 보호자의 요구를 거절할 수 있다.)

제10조 (신원 인수인의 권리·의무)

- ① 서비스 이용자 및 그 보호자는 서비스 제공기관을 선택할 권리를 갖는다.
- ② 서비스 이용자 및 그 가족은 기관에서 수집, 관리하는 이용자 본인의 개인정보에 대해 알 권리가 있다.
- ③ 인적사항 및 장기요양보험 등급 변경 시 즉시 기관에 통보하여야 한다.
- ④ 서비스 이용자에 대한 의무이행이 어려울시 대리인을 선정하고 기관에 통보하여야 한다.
- ⑤ 서비스 이용자 및 그 가족은 기관에서 제공하는 서비스 실시에 적극적으로 협력하여야 한다.
- ⑥ 서비스 제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상, 재산상의 분실, 파손 등의 사고를 미연에 예방하도록 노력하여야 한다.

제11조 (이용절차)

- ① 노인장기요양법상 등급판정을 받고 센터에 전화나 방문으로 신청 접수한다.
- ② 신청, 접수를 받은 센터는 수급대상 노인 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 상담을 하고, 개인정보제공동의서, 서비스이용계약서를 체결한다.
- ③ 방문요양서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우에는 센터

로 본인 또는 타인이 연락하여 서비스 일정을 조정토록 한다.

제12조 (이용계약에 관한 사항)

- ① 서비스 이용 전 이용계약을 작성하며, 계약기간 및 계약 목적은 계약서 내용에 의한다.
- ② 이용 계약은 수급자의 선택을 존중하고, 표준장기이용계획을 기초로 체결하며, 초과 사용에 대해서는 충분한 사유가 있어야 하며, 그 사유에 대해서는 서면으로 동의를 받도록 한다.
- ③ 계약서는 ‘장기요양급여 이용 표준약관’(공정거래위원회 표준약관 제10068호)을 사용하고, 계약당사자, 목적, 계약기간, 급여범위, 급여이용 및 제공, 계약자 의무, 계약해지조건, 계약의 해지, 이용료 납부, 재계약, 건강관리, 위급 시 조치, 개인정보 보호 의무, 기록 및 공개, 배상책임, 기타, 계약일자, 계약 당사자 등의 사항을 포함하여 작성하여야 한다.
- ④ 계약기간은 인정유효기간 내에 수급자가 원하는 기간까지로 하며, 계약의 목적은 수급자의 욕구를 통한 서비스를 목적으로 하고, 고령이나 노인성질환 등으로 인하여 혼자서 일상생활을 수행하기 어려운 노인들 중 장기요양등급을 받은 분들에게 방문요양 서비스를 제공하여 노후의 건강증진 및 생활 안정을 도모하고, 그 가족의 수발 부담을 덜어줌으로써 삶의 질을 향상시키고자 한다.
- ⑤ 월 이용료는 장기요양급여비용 등에 관한 고시로 보건복지부에서 결정된 월 한도액 내의 사용금액 중 일반대상자는 15%, 감경대상자(의료수급권자, 차상위 의료급여 건강보험 자격 전환자 (희귀난치성, 만성질환자), 저소득층(본인일부부담금 감경을 위한 소득·재산 등이 일정금액 이하인 자에 관한 고시 해당자)는 6%, 기초수급자는 각 지자체의 지원(15%)으로 함을 원칙으로 하며, 월 한도액을 초과한 금액과 비급여 사항에 대해서는 본인이 100% 비용을 부담하여야 한다.
- ⑤ 장기요양 등급 별 재가 급여 월 이용료 한도액은 다음과 같다.

<장기요양급여 제공기준 및 급여비용 산정방법 등에 관한 고시 (2019년 1월 1일)>

1등급	2등급	3등급	4등급	5등급
1,456,400	1,294,600	1,124,700	1,142,400	980,800

- ⑥ 서비스 이용 계약 시 수집되는 수급자 개인의 정보에 대해서는 기관의 개인정보보호지침을 토대로 개인정보보호를 철저히 하며, 수급자나 보호자에게 이를 안내하고 개인정보활용 동의서를 받음을 원칙으로 한다.
- ⑦ 이용 계약에 대한 사항을 지키기 위해 계약 당사자는 최선을 다하며, 그럼에도 불구하고 수급자의 요청에 의해 계약이 해지되는 경우에는 특별한 사항이 없는 한 수급자의 계약 해지 요청을 무조건적으로 수용하며, 사전 납부된 이용료는 계약해지 일자까지 총 이용비용을 정산하고 남은 잔액을 서비스 종료 후 15일 이내에 계좌로 지불한다.
- ⑧ 의료서비스는 대상자 및 보호자의 의사를 따르며, 특별한 요구사항이 없을 경우 연계된 의료기관을 방문하여 서비스를 제공받으며, 해당 비용은 월 이용료에 포함되지 않으며 대상자 및 보호자가 지불한다.

제13조 (계약 해지 등 기타 사항)

기관의 운영규정 및 기관 운영에 피해를 주거나 민, 형사상의 문제를 야기할 시는 계약기관

중이라도 계약을 취소할 수 있다.

- ① 기관은 이용자가 센터의 운영에 피해를 입혔다고 판단될 경우 계약을 중단하거나 취소할 수 있다.
- ② 이용자는 기관의 직원이 정신적, 신체적으로 피해를 입혔을 경우 원인 분석하여 그 결과에 따라 계약을 해지할 수 있다.