

이용 계약에 관한 사항

제81조 【서비스 원칙 및 계약의 목적】 본 센터는 다음 각 호의 원칙으로 급여성서비스를 제공한다.

- ① 이용자의 의사 및 의견을 존중하고 양질의 장기요양급여를 제공하여야 한다.
- ② 이용자에 대하여 신체 활동지원, 정서지원, 인지활동 지원 등의 서비스를 제공한다.
- ③ 수급업무외에 각종 상담 및 그 가족을 위한 각종 상담, 기타 노인복지관련 상담사업을 실시한다.
- ④ 지역사회 내에서 인적, 물적, 복지자원을 발굴하여 다른 장기요양급여, 기타 보건, 의료, 복지서비스와 연계되도록 노력한다.

제82조 【서비스 이용 계약】 계약은 이용자와 체결하는 것을 원칙으로 하나, 이용자의 의사표시가 불가능할 때에는 가족, 친척을 포함한 법적 대리인도 계약 가능하다.

제83조 【서비스의 개시 절차】 ① 기초수급자 및 기타 의료급여수급자는 해당 행정관청에 서비스 신청을 하고 해당 관청에서는 서비스 여부를 결정하여 장기요양센터로 송부한다.

- ② 센터는 이용자 본인여부, 장기요양등급, 장기요양인정 유효기간, 장기요양급여의 종류 및 내용, 본인 부담금 감경대상자 여부를 확인한 후 장기요양급여계약서를 작성하여 1부는 이용자에게 발급하고, 1부는 센터에 보관한다. 계약서 작성 시 필요서류는 다음과 같다.

1. 서비스가 필요하다는 장기요양등급 판정서
2. 보호의무자의 동의서(본인이 직접 신청하는 경우 제외)
3. 이용자 및 보호의무자의 주민등록등본
4. 생활보호대상자 증명서(해당할 경우)
5. 장기요양급여 계약서

제84조 【계약기간】 ① 계약기간은 서비스를 제공받기 위해 체결한 계약서에 명시된 계약기간을 기본으로 한다.

- ② 계약기간의 만료, 유효기간 변경, 등급 변경 등이 발생한 경우 재계약을 원칙으로 한다.
- ③ 이용기간의 연장은 보호자의 요청에 의하여 재사정한 후 사례회의 과정을 거쳐 연장할 수 있다.
- ④ 노인복지법 시행규칙 제27조, 노인장기요양보험법 시행규칙 제22조, 노인장기요양보험법 제28조에 의거 자기 부담비용의 변동이 있을 경우 이를 준수하여 재계약을 원칙으로 한다.

제85조 【계약의 해지】 ① 이용자가 사망하면 계약은 자동 종료된다.

- ② 이용자에게 다음 각 호의 사유가 발생할 때 사전 해약통지로 계약을 해지 할 수 있다.
1. 이용자가 장기요양보험법 등급외 자로 등급변경이 발생한 경우
 2. 이용자가 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로서 감염의 위험성이 있는 경우로 판정될 때
 3. 이용자가 건강상의 이유로 서비스 이용이 어려울 때
 4. 이용계약 시 제시된 이용 안내를 이용자가 정당한 이유없이 따르지 않는 등 서비스 제공에 심각한 지장을 줄 때
 5. 이용자가 월 5회 이상 무단으로 급여성서비스의 이용시간과 장소를 지키지 아니하였을 때
 6. 서비스 이용료가 미납되어 보호자가 3개월 이상 감당하지 못할 경우
 7. 계약서류를 허위로 제출하여 자격을 상실한 경우
- ③ 이용자가 다음 각 호의 사유로 계약해지를 원할 때 사전 해약 통지로 해지할 수 있다.
1. 이용자가 서비스에 만족하지 못해 계약 해지를 원할 경우
 2. 기타 부득이한 사정으로 계약해지를 희망할 경우
- ④ 병원에 장기 입원으로 인하여 서비스 이용이 10일 이상되면 계약이 자동 종료된다.
- ⑤ 이용자 또는 보호자는 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전에 센터에 알려야 한다. (부득이한 경우 유선으로 할 수 있다.)
- ⑥ 센터는 계약해지 요건이 발생한 경우에는 계약해지 의사를 종결 안내서 및 관련 증빙서류와 함께 이용자와 보호자에게 통보하고 충분히 설명해야 한다.

제86조 【신원인수인의 권리와 의무】¹ 이용자는 서비스 이용계약에 대리인(보호자)을 지정하며, 이용자가 지정한 대리인(보호자)은 신원인수인으로서 다음 각 호의 권리와 의무를 가진다.

① 신원인수인의 권리

1. 이용자가 서비스 제공계획에 따른 적절한 서비스를 제공받고 있는지 확인할 권리
2. 센터에서 실시하는 만족도 조사, 방문상담 등을 통하여 서비스의 질을 평가하고, 시정을 요구할 수 있는 권리
3. 이용자에 관한 개인정보를 제공받을 권리

② 신원인수인의 의무

1. 이용자로 서비스 제공과 관련한 자료제공을 센터로부터 요청받았을 경우 이를 제공할 의무
2. 이용자의 월 이용료 등 본인 부담금을 부담할 의무
3. 이용자의 인적사항 변경 등에 대한 즉시 통보 의무
4. 장기 출장 등으로 인해 보호자 의무를 이행하기 어려울 경우 대리인 선정 의무
5. 노인 학대 징후 발견시 조사 및 상담의 의무

제87조 【이용자의 의무】 이용계약서에 다음 각 호의 내용을 기재하고 이용자 또는 가족

이 책임이행

에 동의하여야 한다.

① 센터의 서비스 실시에 적극적으로 협조한다.

② 이용자 계약서에 기재된 사항의 변경 시에는 반드시 센터에 통보한다.

③ 서비스 제공시 발생 될 수 있는 비고의적인 사고나 부상에 대해 센터에 책임을 묻지 않는다.

제88조 【이용계약 등 관련 절차 준수사항】 ① 센터 정보의 안내 : 센터는 이용자가 장기요양급여를 쉽게 선택하고 급여의 질을 보장하기 위하여 장기요양센터별 급여의 내용, 센터, 인력 등 현황 자료 등을 공단이 운영하는 인터넷 홈페이지에 게시하여야 한다.

② 장기요양센터 이용자에 대한 안내 : 운영규정의 개요, 종사자 근무체계, 장기요양급여의 종류 및 비급여 대상의 항목 및 금액, 기타 중요사항을 센터의 잘 볼 수 있는 곳에 게시하여야 한다.

③ 장기요양인정서 확인 : 센터는 장기요양급여를 제공하기 위해서는 이용자의 '장기요양인정서'를 확인하여야 한다. 다만, 이용자가 '장기요양인정서'를 제시하지 못하는 때에는 이용자 또는 센터는 공단에 전화, 인터넷 등을 이용하여 자격을 확인한다.

④ 장기요양급여 계약서 작성 : 이용자와 센터는 장기요양급여 개시 전에 장기요양급여 제공계약을 문서로 체결, 작성하여야 하며 1부는 이용자, 1부는 센터가 보관한다. 계약서에는 계약 당사자, 계약기간, 장기요양급여의 종류, 내용 및 비용 등 비급여 대상 및 대상별 비용이 포함되어야 한다.

⑤ 계약체결에 따른 동의서 징수 : 센터는 이용자와 장기요양급여 계약을 체결할 때에는 이용자와 또는 그 가족에게 그 병의 제공계획 및 비용(비급여항목 및 금액 포함) 등을 설명하고 동의서를 받아야 한다.

⑥ 지자체의 계약 승인 사항 : 「국민기초생활보장법」, 「의료급여법」에 따른 수급권자는 계약체결 전에 주소지를 관할하는 시·군·구청장으로부터 계약내용에 대한 승인을 받아야 한다.

⑦ 계약서의 통보 : 계약 체결 또는 계약 내용 변경 시 '장기요양급여계약(승인)내역서'를 공단으로 통보 (모사전송 등) 하여야 한다.

⑧ 금지사항 : 이용자 가족을 위한 행위, 이용자 가족의 생업을 지원하는 행위, 그 밖에 이용자의 일상 생활에 지장이 없는 행위 등을 요구하거나 제공하여서는 아니되며, 본인부담금 면제, 할인행위, 영리를 목적으로 이용자를 소개, 알선·유인하는 행위를 금지한다.

⑨ 장기요양급여의 기록 및 정보제공 : 센터는 '장기요양급여 제공기록지'에 급여내역을 기재하고 이 용자에게 그 정보를 제공하여야 한다.

⑩ 급여비용명세 정보제공 : 센터는 이용자가 장기요양급여 비용 명세서에 세부 산정 내역을 이용자에게 제공하여야 한다.

⑪ 장기요양급여납부내역 확인 제공 : 당해 연도 의료비 공제를 위해 이용자가 센터에 납부내역의 확인을 요청한 경우 '장기요양급여비 납부확인서'를 발급하여야 한다.