

장기요양급여 이용계약에 관한 사항

1. 이용계약에 관한 사항

<계약목적>

방문요양서비스 : 서비스의 이용조건, 절차, 규칙 그리고 기타 필요한 사항에 대한 규정과 아래 이용계획서의 목적과 동일하다. 장기요양 수급자 1등급, 2등급, 3등급, 4등급, 5등급 가정에 방문요양서비스 제공을 위하여 요양보호사 파견을 통한 신체활동지원, 가사 및 일상생활지원, 정서지원과 인지활동지원 등 다양한 복지서비스 제공으로 대상자에게 안정감과 건강한 삶을 영위하게 한다.

또한 어르신들의 일상생활유지시 본인의 힘으로 견거나 일상생활의 불편함을 적절한 방문요양서비스를 통하여 노화로 인한 신체기능저하를 예방하고 일상생활 지원과 지역사회 연계한 다양한 재가복지서비스 제공으로 노인 어르신들에게 안정적이고 건강한 삶을 영위하게함에 있다. 방문요양서비스는 사용자가 대부분 노인임을 고려하여 본인에게 설명함이 원칙이나 이해하기가 어려운 수급자는 최대한 보호자를 탐색하여 보호자에게 통보하고 제품제공내용에 대하여 충분히 설명을 한다.

<계약기간>

- 1) 본 “기관”의 계약기간은 기본적으로 인증서 종료일을 기준으로 한다. 단, 계약기간이 만료된 후에 별도의 의사 표시가 없을 경우에는 당해 연도 말까지 자동 연장된 것으로 간주 한다.
- 2) 계약기간이 남아 있는 경우라 하더라도 수급자의 장기요양등급(등외 판정), 인증서 만료의 경우에는 계약이 자동 해지 되며, 노인복지법 제34조, 노인장기요양보험법 시행령 제6조, 노인장기요양보험법 제28조에 의거 자기 부담 비용의 변동이 있을 경우 변경사항을 고지하고 추가 변경계약서로 계약하도록 한다.

가. 이용대상자 및 법적 보호자의 서비스 받을 권리 보호를 위한 계약을 한다.

나. 계약기간은 서비스를 제공 받기 위한 계약서를 작성한다.

다. 등급변동, 또는 계약기간 종료 시 수급자 및 보호자와의 개별 상담을 통하여 재계약 할 수 있다.

<준수사항>

1. 이용계약은 “**개인별장기요양이용계획서**”를 바탕으로 체결하며 수급자의 선택을 존중해야 한다.
2. 계약서는 노인장기요양제도 기본규정을 포함하여 기관 별도 서식으로 제공한다.
(단, 계약서에는 기간, 급여의 종류, 급여비용, 비급여, 개인정보보호, 분쟁해결, 손해배상등을 포함한다.)

<이용절차>

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

1. 신청접수 : 전화 또는 신청자 내방 접수 / 건강관리공단, 구청, 동사무소 등 대상자 관리기관과 협조하여 장기요양 인정서 등을 통해 장기요양수급자 여부 확인

2. 사전방문(초기면접) : 대상자 가정을 방문하여 대상자에 대한 종합적인 상황파악 기록(건강상태, 개인 신상, 주거환경, 서비스 제공여부 등)
3. 욕구조사 : 건강보험공단에서 제공하는 “개인별장기요양이용계획서”를 참조하여 수급자의 기능 상태 및 욕구에 대한 적합한 서비스 제공 횟수, 1일 서비스 제공시간, 일정 등을 결정
4. 서비스 계약체결 : 신청자에게 서비스 제공 계획 수립내역을 알리고 서비스 제공 전 신청자나 그 가족과 서비스 계약을 체결
 - * 신청자가 기초수급자 이거나 의료급여 수급자인 경우 계약 체결 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(방문요양서비스서비스)하여 서비스를 제공
6. 사후관리 : 서비스 제공에 대한 만족도 및 불만사항 청취, 서비스 제공 후 심신상태 변화 체크

2. 월 이용료 및 기타 비용부담액

<월 한도액, 추가, 본인부담금>

별첨 1. 월 이용료 및 그 밖의 비용 부담액 으로 한다.

본 기관에서 제공되는 서비스의 이용료 등에 관한 부분은 노인장기요양보험법에 따라 장기요양 급여비용 등에 관한 고시(재가급여의 일반원칙, 급여비용 및 산정기준 등) 및 아래 규정에 의해 비용을 청구한다.

(다만, 월 한도액을 초과하여 서비스를 이용한 경우에는 그 비용을 이용자 본인이 부담한다.)

1. 국민기초생활 보장법 상 수급권자의 급여비용은 전액 무료로 하고, 장기요양급여 추가지침에 의거하여 비용을 청구한다.
2. 의료급여법상 수급권자는 장기요양급여비용 중 본인부담금액을 별도로 정한다
3. 다만, 노인성질환자 또는 가족의 신청에 따라 전액 자부담인 경우에는 예외로 한다.
4. 병원이용에 따른 병원비와 통원 시에 발생하는 교통비 등은 본인이 지불하는 것을 원칙으로 한다.

<본인일부부담금 수입 관리>

- ① 본인일부부담금(장기요양급여 비용명세서)을 매월 5일전에 수급자(이용자)에게 서면 또는 문자로 청구
- ② 납부방법 : 현금(카드) 또는 센터 통장으로 입금
- ③ 미납금 관리 : 본인일부부담금 3회 이상 미입금시 회계 결손 처리 (단, 미입금분은 결손 처리전까지 미입금분에 대한 청구는 우편으로 독촉에 관한 내용증명을 보내거나, 문자 방식으로 최대한 독촉을 시도한다.)
- ④ 최후 독촉을 진행하였음에도 본인일부부담금이 3회 이상 미입금시 계약을 해지할 수 있도록 한다.

3. 신원인수인의 권리·의무 및 계약의 해제

서비스 제공자와 서비스이용자(수급자) 및 보호자 간에 다음 각 호를 포함한 별도의 이용계약서를 체결한다.

1. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 권리

- ① 장기요양급여 제공 계약체결에 있어서 기관에 의한 계약해지 요건에 해당 시 계약해지 및 즉시 변경을 요구할 권리가 있다.
- ② 장기요양급여 비용명세서에 대하여 세부 산정 내역을 요구할 권리가 있다.
- ③ 「소득세법」 제59조의 4 제2항에 따른 의료비공제를 받기 위하여 해당 연도의 장기요양급여비 납부내역의 확인을 요구할 권리가 있다.
- ④ 요양급여제공계획을 변경 요구할 권리가 있다.
- ⑤ 급여제공범위와 직원대우에 관하여 안내를 요구할 권리가 있다.
- ⑥ 급여를 제공하는 과정에서 발생한 사고로 인한 피해에 대해 보상을 요구할 권리가 있다.
- ⑦ 급여비용 및 이용에 필요한 정보를 요구할 권리가 있다.

2. 신원인수인(보호자 또는 보증인)의 의무

- ① 수급자 외의 가족을 위한 행위를 요구하지 않는다.
- ② 수급자 또는 그 가족의 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않는다.
- ③ 월 이용료에 대해 할인 및 면제를 요구하지 않는다.
- ④ 수급자의 건강상태 및 장기요양급여제공에 필요한 정보를 기관에 제공할 의무가 있다.
- ⑤ 월 이용료 청구 시 성실히 납부할 의무가 있다.
- ⑥ 장기요양서비스를 제공 직원의 부정 시 즉시 기관에 알릴 의무가 있다.
- ⑦ 수급자에 관한 건강 및 기타 필요한 자료를 제공할 의무가 있다.
- ⑧ 수급자의 월 이용료 등 수급자 비용을 부담할 의무가 있다.
- ⑨ 인적사항 등 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ⑩ 등급변경, 본인부담을 변경 시 즉시 통보할 의무가 있다.
- ⑪ 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울 시 대리인을 선정할 의무가 있다.
- ⑫ 수급자가 병원 입원 시, 간호 및 간병, 입·퇴소 절차, 비용 등을 부담할 의무가 있다.

3. 계약의 해제 등 기타사항

다음 각 호의 요건에 해당 될 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 기관 규칙이나 기관 관계자의 정당한 조치에 따르지 않는 등 기관운영 또는 타 수급자의 서비스 제공에 지장을 줄 때
- ⑤ 배회 또는 폭력성 등 심한 치매나, 성격상 문제자로 근무자가 케어 하는데 막대한 지장을 줄 때
- ⑥ 어르신의 건강과 관련한 중요한 정보를 고의적으로 숨긴 것이 드러났을 때

1. 기관은 다음의 요건이 발생한 경우에는 수급자(또는 보호자)와 협의하여 계약을 해지할 수 있다.

- 1) 장기요양보험 등급외자로 등급변경이 발생한 경우
- 2) 수급자의 생명이 위험하거나 사망하였을 때
- 3) 수급자(보호자)가 (6)회 이상 이용료를 납부하지 아니하고 연체하였을 때
- 4) 월 이용료 납부 의무
- 5) 보호자 인적사항 및 연락처변동 시 즉시 통보 의무
- 6) 시설 또는 요양병원에 입소(원)시 즉시 통보 의무(대여자에 한함)
- 7) 장기출장 등으로 보호자 의무 이행이 어려울시 대리인 선정 의무
- 8) 대여제품의 사양 변경, 가공 또는 개조를 할 수 없다.
- 9) 물품 등의 하자, 채무불이행 등으로 인한 소비자의 피해에 대하여는 소비자기본법의

“소비자분쟁 해결기준”에 따라 수리, 교환 또는 배상을 하거나, 계약의 해제, 해지 및 이행 등을 하여야 한다.

10) 수급자(보호자)는 대여제품이 불필요하게 되면 계약종료일 이전이라도 계약을 해지할 수 있다.

11) 수급자의 사망 또는 입소(원)에 따라 대여제품을 반납하고 계약을 해지할 수 있다.

12) 대여기간 중 거주지를 옮기거나, 입원/입소 또는 사망 등으로 이용 상황의 변경이 생겼을 때에는 즉시 통지해야 한다.

- ① 수급자는 복지용구 급여를 연한도액 범위안에서 제공 받을 수 있으며, 이경우 연 한도액은 수급자 1인당 연간 160만원으로 한다.
- ② 연 한도액(공단부담금+본인부담금)의 적용기간은 최초 장기요양인정 유효기간 개시일 부터 적용한다.
- ③ 연 한도액을 초과하는 금액은 전액 수급자 본인부담으로 한다

2. 수급자(또는 보호자)는 그 외에 계약해지 요건이 발생한 경우에는 해당일 또는 계약기간 만료일 전까지 통보해야 한다.

⑦ 수급자 또는 보호자가 방문 요양보호사에게 다음과 같은 부당행위를 요구하거나 인권침해를 자행할 때

1. 부당요구 : 방문요양 업무 범위를 벗어나 수급자의 가족만을 위한 행위, 수급자 또는 가족의 생업을 지원하는 행위, 수급자의 일상생활에 지장이 없는 행위 등을 요구할 때
2. 폭언 : 장기요양요원에게 욕설, 협박 등 언어적 폭력을 하는 경우
3. 폭행 : 장기요양요원에게 물리적 위협 또는 피해를 가하는 경우
4. 성희롱·추행 : 부적절한 언어·행동으로 성적 수치심과 불쾌감을 유발할 때