

제3장 이용 계약에 관한 사항

제8조 (이용계약 내용) 이용계약에 관한 세부사항은 다음과 같다.

1. 계약의 목적

1) 「노인복지법」 및 「노인장기요양보험법」에 의거 신체적 이유와 치매로 인해 혼자서 일상생활을 영위하기 어려운 노인에게 방문요양서비스를 통하여 신체활동지원, 가사·일상 생활지원, 정서지원, 지역사회와 연계한 다양한 복지서비스를 제공함으로써 어르신들이 안정적이고 건강한 삶을 영위할 수 있도록 하고, 이용자와 방문요양기관 간의 의무사항을 철저히 준수하기 위함이다.

2) 개인별 장기요양 이용계획서의 장기요양 목표의 달성을 위해 방문요양 서비스를 성실히 이행하여 대상자의 삶의 질을 향상시키고, 계약을 통해 발생할 수 있는 계약 당사자 간의 분쟁을 미연에 방지하고 정확한 안내와 설명으로 더 질 높은 서비스를 제공함을 목적으로 한다.

3) 계약 당사자(이용수급자 및 신원인수인)에게 서비스 제공계획 수립 내역을 알리고, 서비스 제공 전에 계약을 체결한다.

① 계약서는 「노인장기요양제도 기본규정」을 포함하여 공정거래위원회의 「장기요양급여 이용 표준약관」을 준수한 계약서를 사용한다.

② 신청자가 기초생활수급자이거나 의료급여권자인 경우 급여개시 전 반드시 주소지 관할 시, 군, 구청장의 승인을 받아야 한다.

③ 제공기관 서비스 계약 체결 후 계약 내용을 지체없이 국민건강보험공단에 통보하여 야 한다.

2. 계약의 기간

1) 기관과 수급자 간의 장기요양 급여이용 계약기간은 「장기요양인정서」의 유효기간 내로 하며, 「노인복지법」 제34조, 「노인장기요양보험법 시행령」 제6조, 「노인장기요양보험법」 제28조에 의거하여 자기부담 비용에 변동이 있는 경우 이를 준수하여 재계약함을 원칙으로 한다.

2) 등급 변동 또는 계약기간 종료 시 신원인수인의 요청이 있는 경우 이용 계약기간을 변경하거나 재계약 및 해지할 수 있다.

3. 계약서의 내용

서비스 이용 전 이용계약서를 작성하며 계약서에는 다음 사항을 포함하여 작성하여야 한다.

계약의 목적, 계약기간, 적정급여 제공, 급여원칙, 급여범위, 급여이용 및 제공, 방문요양 심야 공휴일 가산, 계약자의 의무 및 권리, 계약해지 요건, 계약의 해지, 이용료 납부, 재계약, 건강관리, 위급시 조치, 개인정보 보호의무, 기록 및 공개, 배상책임 등의 사항을 포함하여 작성하여야 한다 .

4. 서비스 제공자, 수급자와 신원인수인의 권리와 의무

1) 서비스 제공자 의무

① 안전한 재가생활 여건 조성 및 질 높은 서비스 제공 의무

(단, 병원입원 시는 서비스를 제공하지 않는다)

② 수급자의 신변 이상이 있을 경우 즉시 신원인수인이나 기관에 통보할 의무

(단, 연락하였으나 수신하지 않은 경우는 제외한다.)

- ③ 표준 수발서비스의 성실한 제공의무
- ④ 노인 학대 예방 및 노인인권 보호 준수
- ⑤ 급여 제공 중에 알게 된 수급자의 신상 및 질환 정보 누설 금지
(단, 치료 등의 조치가 필요로 하는 경우는 예외로 한다.)

2) 신원인수인(보호자 또는 동거인, 보증인)의 의무

- ① 본인 부담금을 납부할 의무
- ② 수급자의 건강상태, 생활환경의 변화, 신상의 변화(인적사항 및 연락처 등)등을 기관에 제공할 의무
- ③ 수급자 및 신원인수인은 서비스 전 본인 (대상자)의 건강상의 이상 증세에 대해 상세히 설명해야 하며 미 설명된 부분에 대한 사고는 수급자와 신원인수인에게 전적으로 책임이 있다.
(단, 담당요양보호사가 서비스 방법이 건강상 좋지 않다고 판단한 경우 수급자나 보호자의 요구를 거절할 수 있다)
- ④ 수급자 외 가족이나 생업을 지원하는 행위를 요구하지 않을 의무
- ⑤ 급여제공 직원의 부정을 담합하지 않으며 부정 발생 시 즉시 기관에 알릴 의무

3) 신원 인수인의 권리 (보호자 또는 동거인, 보증인)

- ① 신원 인수인의 사생활과 비밀을 존중받고 보장받을 권리
- ② 본 기관이 제공하는 질 높은 서비스를 받을 권리 및 서비스 질에 대해 개선이나 정당한 요구를 할 수 있는 권리
- ③ 장기요양 급여 제공 계약 체결 및 급여 제공 범위에 대한 정보를 요구할 권리
- ④ 급여 제공 과정에서 발생한 사고로 인한 정당한 피해에 대해 보상을 요구할 권리
- ⑤ 장기요양 급여제공계획을 변경할 권리
- ⑥ 기관과의 계약 해지 요건에 부합할 경우 계약 해지를 요구할 권리

5. 계약 해지 등 기타 사항

- 1) 수급자 또는 신원인수인은 최소 계약기간 만료 7일 전에 계약 해지 의사를 서면 또는 유선으로 기관에 통보해야 한다.
- 2) 기관은 상기 계약 해지 요건이 발생한 경우 계약 해지 의사를 장기요양급여 종결 안내서 및 관련 증빙서류와 함께 수급자 또는 신원인수인에게 통보하고 충분히 설명하여야 한다.
- 3) 서비스 수급자의 사망 및 장기 입원 시
- 4) 위와 같은 사유로 계약 해지 될 수 있으며 수급자 또는 신원인수인은 해지의사를 7일 전에 기관은 14일 전에 서면 또는 유선 등으로 통보하여야 한다.
- 5) 기관은 수급자의 다음 각 호에 해당할 경우에는 상황에 따라 상당한 예고 기간을 두고 계약 해지를 통보할 수 있다.
 - ① 본인부담금 등 지불하여야 할 비용을 3개월 이상 체납한 경우
 - ② 지불해야 할 비용을 자주 지연하여 지불 능력이 없다고 판단되고 기관과 수급자 간 신뢰 관계가 현저히 훼손되어 기관에 손해를 끼친 경우
 - ③ 기관의 질서를 혼란 시키거나 수급이 부적합하다고 인정될 경우
 - ④ 계약기간이 만료되었거나 수급자가 사망하거나, 장기요양보험 등급외자로 변경된 경우
 - ⑤ 수급자의 건강진단 결과 「감염병의 예방 및 관리에 대한 법률」에 따른 감염병 환자로

판정되어 감염 위험이 있는 경우

⑥ 종사자에게 성희롱 또는 성폭력 사건이 발생한 경우 서비스 이용이 제한되거나 계약이 해지될 수 있음

⑦ 기타 이 계약의 이행이 어렵다고 기관이 판단하는 경우

※ 수급자는 전 항의 규정에 따라 기관이 계약해지를 통보한 경우 수급자와 신원인수인은 즉시 환자의 신병을 인수하여야 하며 이를 불이행할 경우 기관은 강제로 수급 해지 조치를 할 수 있다. 또한, 이용 규칙 및 기관 운영에 피해를 주거나 민·형사상의 문제를 야기할 경우 계약 기간 중이라도 계약을 취소할 수 있다.

6. 이용절차

1) 「노인장기요양보험법」에 따라 등급판정을 받은 후 기관에 전화 또는 방문하여 신청 접수를 한다.

2) 신청 접수를 받은 기관은 수혜 대상 노인 가정을 방문하여 서비스 체결에 필요한 표준약관, 개인정보제공동의서, 욕구사정 등 기초자료를 작성하고 서비스 이용 계약서를 체결한다.

3) 방문요양 서비스 제공 중 개인 및 병원 등의 업무로 서비스 변경이 필요한 경우 본인 또는 대리인이 기관에 연락하여 서비스 일정을 조정하도록 한다.

4) 구비서류

이용신청 시 다음의 서류를 제출해야 한다.

노인장기요양보험수급권자-장기요양인정서, 개인별장기요양이용계획서, 복지용구 이용계획서