

문서번호	보건의료정책과-8500	시 민				
결재일자	2012. 11. 28.	주무관	보건정책팀장	보건의료정책과장	보건정책관	복지건강실장
공개여부	대시민공개	이두현	윤재삼	대윤재삼	김창보	11/28 김경호
방침번호		별 조				

함께 만드는 서울, 함께 누리는 서울

환자권리옴부즈만 설치 운영계획

2012. 11

복지건강실
(보건의료정책과)

사전 검토 항목

※ 해당사항이 없을 경우 '무' 표시하시기 바랍니다.

검토항목	검 토 여 부 (■ 표시)
시 민 참 여 고 려 사 항	● 시 민 : 유 ■ (환자단체) 무 □
	● 이 해 당 사 자 : 유 □ () 무 ■
	● 전 문 가 : 유 □ () 무 ■
	● 옴 부 즈 만 : 유 □ () 무 ■
법 령 및 기 타 고 려 사 항	● 법 령 규 정 : 교통 □ 환경 □ 재해 □ 기타 ■ (보건의료법 제46조제2항) 무 □
	● 기 타 사 항 : 고용효과 ■ 노동인지 □ 균형인지 □ 홍보 □ 취약계층 □ 성인지 □ 장애인 □ 디자인 □ 갈등발생 가능성 □ 유지관리 비용 □ 무 ■
	● 중 앙 부 처 : 유 □ () 무 ■
타 자 원 의 활 용	● 민 간 단 체 : 유 ■ (환자단체 등) 무 □
	● 기 업 : 유 □ () 무 ■
	● 관 계 기 관 : 유 □ () 무 ■
관 계 기 관 및 단 체 협 의	● 민 간 단 체 : 유 ■ (환자단체 등) 무 □
	● 시 산 하 기 관 : 유 □ () 무 ■

2013년도 환자권리옴부즈만 설치 운영 계획

공급자 중심의 보건의료 환경에서 상대적 약자인 환자의 권리구제 지원을 통하여 환자권리 증진을 도모하고자 함

I 추진 배경

□ 서울시 및 자치구에 제기되는 민원의 상당수(52.2%)가 고충관련 민원

구분	불친절 등 의료불만	기타 불편사항	환불 등 보상	의료법 등 위반	계
건수(건)	112	44	27	116	299
비율(%)	37.5	14.7	9.0	38.8	100

※ '11년 서울시 14개 자치구 의료관련 민원접수 현황

- 서울시 및 자치구에서 민원인의 고충 청취로 인하여 본연의 업무를 수행하지 못하는 행정력 낭비현상 발생
- 의료피해 예방을 위한 의료이용 관련 정보제공 등 환자권리보호 필요성 대두

II 추진 계획(안)

□ 추진 방향

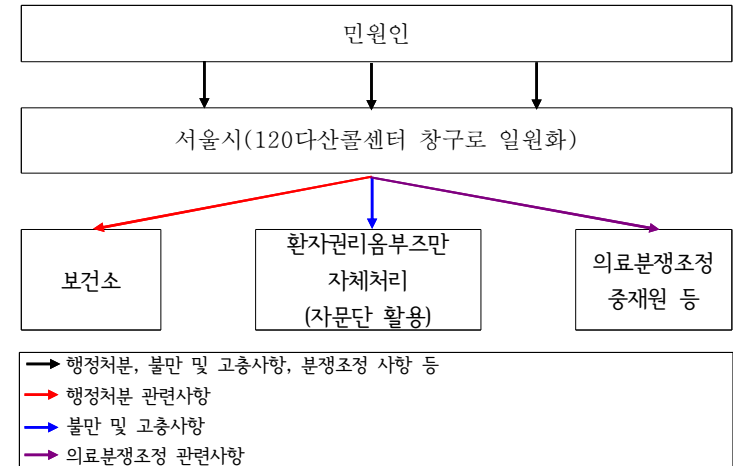
- 보건의료 관련 민원의 효율적 해결을 위한 역할분담 모델 개발
- 의료민원자문단 설치
- 민원상담 및 업무처리 매뉴얼을 작성
- 환자권리옴부즈만 운영을 공개모집하여 경험많은 민간단체와의 협력 추구

□ 사업 계획(안)

- 사업근거 : 보건의료기본법 제46조 제2항
- 사업대상 : 환자권리를 침해받은 피해자(시민·환자 등)
- 사업내용
 - 고충 및 불만에 대한 상담
 - 다빈도 환자 권리침해에 대한 모니터링 및 공익 캠페인
 - 의료민원 자문단 운영
- 소요예산 : 200,000천원(시비 100%)

III 세부추진 계획

□ 추진체계



□ 세부추진사항

- 다산콜센터를 활용한 상담시스템 구축
 - 보건의료 관련민원인 경우 다산콜센터에서 환자권리옴부즈만으로 연결해서 상담하도록 구성하고 상담내용은 일정기간(3년) 녹음 보관되는 시스템 구축

- 고충 및 불만상담 건은 행정기관이 아닌 시민의 입장에서 환자권리옴부즈만이 충분한 청취와 설명을 통하여 자체적으로 해결하고, 행정처분과 관련된 민원상담 건은 자치구 보건소에 연결하여 해결할 수 있도록 함
- 의료분쟁과 관련된 사항의 경우 의료분쟁조정중재원에 연결

○ **의료민원 자문단 운영**

- 환자권리옴부즈만의 전문성을 보강하고 만족도를 높이기 위해 변호사·의사 등으로 구성된 의료민원 자문단을 구성·운영
- 민원종류 구별 및 판정, 의료분쟁 관련기관 연결에 활용

○ **현장모니터링 및 홍보**

- 다빈도 환자 권리침해 민원에 대해서는 현장모니터링 실시 및 재발방지 대책 제안
- 공익 캠페인을 전개함으로써 권리침해 사전에 예방

IV 향후 일정

- 환자권리옴부즈만 세부 운영계획 수립 2013. 2.
- 공모심사 계획 수립 및 민간단체 선정 2013. 3. ~ 4.
- 환자권리옴부즈만 설치 운영사업 시행 2013. 5. ~ 12.
- 사업 평가 2014. 1.

V 기대 효과

- 시민의 입장에서 불만 및 고충을 청취함으로써 만족도 향상
- 불필요한 행정력 낭비 방지로 보건소 본연의 업무에 집중가능
- 다빈도 민원에 대한 현장모니터링으로 권익침해 사전예방

- [별첨] 1. 공공부문의 환자권리 활동 현황
2. 법률에 근거한 환자권리 범주 및 항목

[별첨 1]

공공부문의 환자권리 활동 현황

기관	주요내용
건강보험공단	<ul style="list-style-type: none"> - 건강보험 관련 상담 및 민원 대응(건강보험 자격 및 보험료 관련 상담, 본인부담금환급금 신청, 의료이용고충상담, 진료내역확인, 허위청구의료기관 및 영수증미발급기관 신고, 허위 청구의료기관 공표 등) - 의료이용 가이드 제공(의료기관위치, 의료기관이용절차, 진료비정보, 의료이용불편사항처리, 건강검진정보 제공 등) ☞ 특징) 건강보험가입자 보호 측면에서 정보제공 및 공급자 감시 기능 수행 (허위청구의료기관, 영수증미발급기관 신고 등)
건강보험심사평가원	<ul style="list-style-type: none"> - 급여기준 관련 민원상담 - 진료비 확인 요청(비급여진료비 과다 납부여부 확인) - 부당청구신고(입/내원일수 증일, 비급여대상 이종청구 등) - 허위청구의료기관 공표 - 병의원 정보(의료기관 이름 및 위치, 진료과목, 질환별 진료비 등) - 병원 평가 및 의료기관별 평가 결과 공표(질병, 수술, 약제, 요양병원) ☞ 특징) 부당청구 등을 중심으로 한 공급자 감시기능 및 '의료의 질' 측면에서 주요 병원 평가 정보 제공
질병관리본부	<ul style="list-style-type: none"> - 질병정보 제공 - 의료관련 감염 실태 파악(의료기관 대상) - 전국병원감시체계운영(대한병원감염관리학회 참여) ☞ 특징) 병원감염, 혈액안전 등 '환자안전'과 관련된 조사결과를 제공. 병원 감염으로 인한 피해예방이나 환자관점의 지침제공은 미흡
식품의약품안전청	<ul style="list-style-type: none"> - 의료기기 부작용 보고/의약품 유행사태 보고(전문가 및 소비자) - 의료기기 거짓·과대광고 신고 - 위해정보(의약품·의약외품, 의료기기) - 안전성 정보제공(의약품·의약외품, 의료기기) ☞ 특징) 보건의료의 '위해'와 관련된 정보제공, 위해정보의 경우 업체 및 제품명 공개
의료기관평가인증원	<ul style="list-style-type: none"> - 평가항목에 안전보장활동(환자안전), 환자권리 존중 및 보호(환자권리존중, 불만고충처리, 동의서, 장기이식관리) ☞ 특징) 의료기관의 자율적 인증신청 참여를 원칙, 환자권리 관련 일부항목에 대한 평가시행. 단, 평가항목이 병원내부의 환자권리 관련 기준이나 절차가 있는지 여부만을 확인하여 실효성을 가늠하기 어려움
한국의료분쟁 조정중재원	<ul style="list-style-type: none"> - 의료사고로 인한 조정·중재 및 감정업무 수행('12년 4월 개원) - 「의료분쟁조정위원회」를 통한 당사자 간의 합의 조정(중재) - 불가항력 의료사고 보상(분만행위시 의료사고) - 손해배상금 대불 ☞ 특징) 의료분쟁 당사자 간의 합의 조정을 목적으로 함. 단, 피신청인이 조정절차에 응하지 않을 경우(14일 이내) 벌칙규정이 없어 조정신청이 각하되는 한계가 있음

한국보건의료연구원 (신의료기술평가)	<ul style="list-style-type: none"> - 신의료행위(의약품·의료기기 제외)에 대한 안전성, 유효성 검증 - 신의료행위의 건강보험 급여결정시 급여기준과 연계될 수 있는 근거 제공 ☞ 특징)의료행위의 안전성 여부를 평가한다는 측면에서 국민들에게 주요한 정보를 제공할 수 있으나 그 대상이 신의료행위에 국함. 기존의료행위는 평가대상에서 제외됨
한국소비자보호원	<ul style="list-style-type: none"> - 소비자법에 근거한 소비자 피해 구제(의료분쟁 포함) - 피해구제는 합의권고(사업자에게 피해보상 권고)와 분쟁조정절차로 구성됨 - 국가 또는 지방자치단체가 제공한 물품/용역제공으로 발생한 피해는 구제대상에서 제외 ☞ 특징) 의료분쟁 합의조정 등 피해구제, 분쟁해결 과정에서 피신청인이 조정절차에 응하도록 강제함(벌칙규정이 있음)
국민권익위원회	<ul style="list-style-type: none"> - 개별 민원에 따른 권익구제와 정책권고를 중심으로 한 권익정책 기능수행 - 행정기관 및 불합리한 행정제도가 고충민원의 대상이 됨 - 국민신문고, 110 정부민원안내콜센터 운영 ☞ 특징)공공 및 행정기관을 대상으로 한 민원인들의 고충처리에 초점. 주로 행정제도나 위법, 부당한 처분이 민원구제대상이 됨

[별첨 2]

법률에 근거한 환자권리 범주 및 항목

구분	권리항목	관련법률 및 조항	주요내용
자유권	알권리	[보건의료기본법 제11조] 보건의료에 관한 알권리	- 보건의료시책 내용공개 청구 - 자신의 진료기록 등의 열람/사본청구
		[의료법 제45조] 비급여 진료비용 등의 고지	- 의료기관의 비급여 진료비용 고지의무
	자기 결정권	[보건의료기본법 제12조]보건의료서비스에관한자기결정권	- 질병치료방법, 의학적 연구대상여부, 장기이식 등에 대한 동의여부 결정
		[보건의료기본법 제13조] 비밀보장	- 신체 및 건강, 생활화의 비밀 침해금지
	비밀 보장권	[의료법 제18조] 처방전 작성과 교부*	- 처방전 개인정보 탐지, 누출, 변조, 훼손금지
		[의료법 제19조] 비밀누설 금지*	- 의료 등 과정에서 알게 된 다른 사람의 비밀을 누설, 발표하지 못함
		[의료법 제21조 1항 및 3항] 기록 열람 등*	- 타인에게 환자기록 열람 및 사본제공금지 - 환자 동의하에 의료인간의 진료기록 송부
		[의료법 제23조 제3항] 전자의무기록*	- 개인정보 탐지, 누출, 변조, 훼손금지
	진료받을 권리	[의료급여법 제9조 3항] 진료거부금지	- 의료급여기관의 의료급여 거부 금지
		[의료법 제15조 1항] 진료거부금지 등	- 진료, 조산에 따른 의료인의 진료거부 금지
	공정한 비용부담	[의료법 제24조] 요양방법지도	- 의료인의 요양방법 및 건강관리 지도의무
		[국민건강보험법 시행령 제22조 3항] 입원보증금 등 금지	- 비급여사항의 입원보증금 등 비용청구금지
		[국민건강보험법 제43조 2항] 요양급여의 대상여부 확인	- 요양급여대상여부 진료비 확인 요청
		[의료급여법 제11조 3항] 본인부담과다금액 반환	- 수급권자 과다납부 본인부담 반환
[의료급여법 제11조의 3] 급여대상여부의 확인		- 요양급여대상여부 진료비 확인 요청	
환자안전	[의료법 제47조] 병원감염예방	- 의료기관 병원감염대책위원회 설치 의무	
사회권	건강권	[보건의료기본법 제10조 1항] 건강권 등	- 건강에 관한 국가의 보호를 받을 권리
		[보건의료기본법 제10조 2항] 건강권 등	- 성별, 나이, 종교, 사회적 신분 또는 경제적 사정 등을 이유로 건강권 침해 금지
		[보건의료기본법 제6조 1항] 환자의 권리	- 건강보호와 증진을 위해 적절한 보건의료 서비스를 받을 권리를 가짐
	자원배분의 공정성	[보건의료기본법 제29조] 보건의료의 제공 및 이용체계	- 국가와 지방자치단체의 보건의료자원의 지역간 균등분배 의무
	정책결정의 참여	[보건의료기본법 제8조] 국민의 참여	- 보건의료정책 수립/수행시 국민의견수렴의무
	본인부담 경감	[국민건강보험법 시행령 제22조 2항] 본인부담상한제	- 본인부담 일정금액 초과시 건강보험공단이 부담함
	분쟁조정/피해구제	[보건의료기본법 제46조] 분쟁조정 등	- 국가와 지방자치단체는 보건의료서비스 관련 분쟁 및 피해 구제를 위한 시책강구