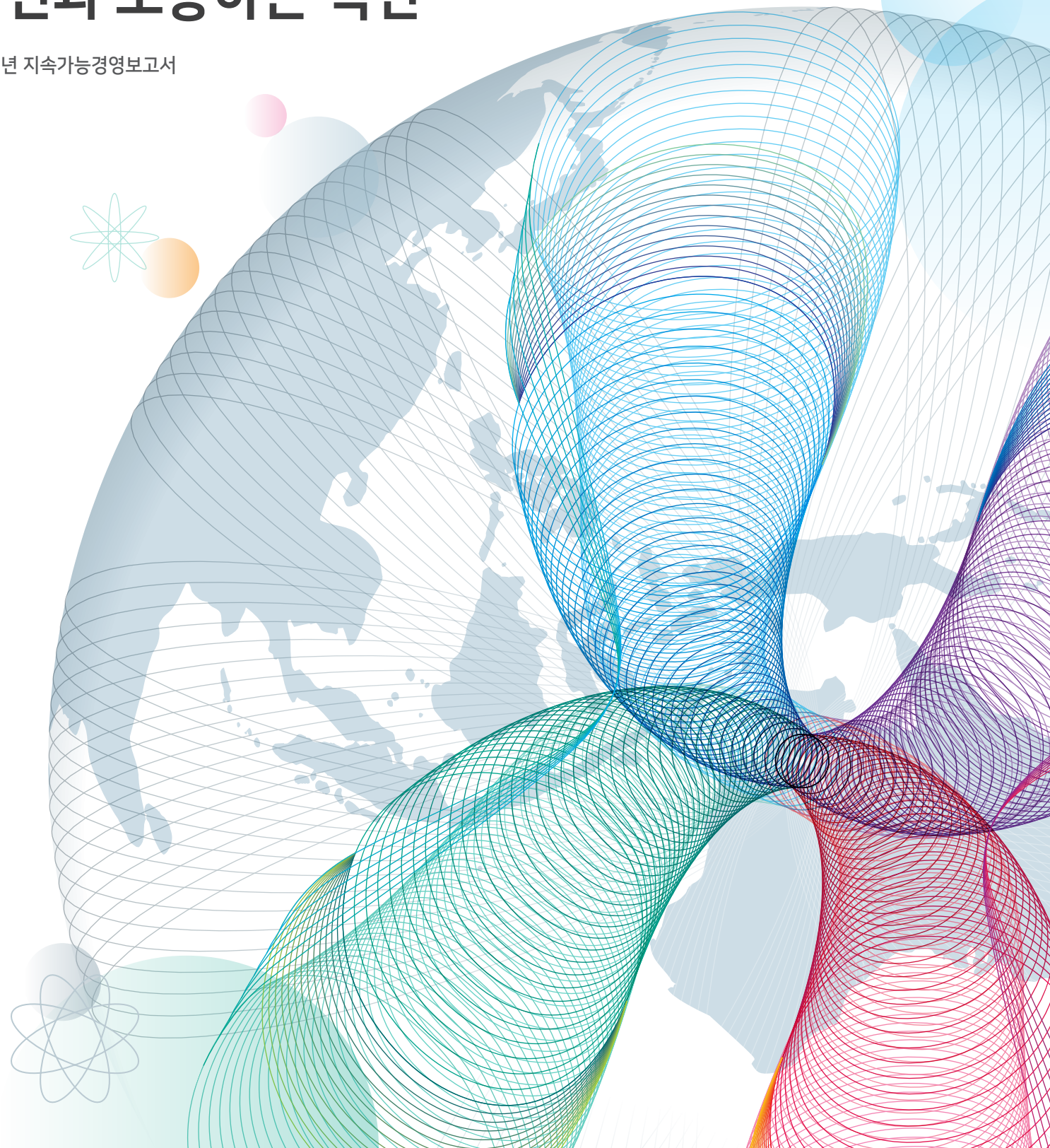
건강보험심사평가원
HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

국민과 함께하는 의료, 국민과 소통하는 혁신

2018년 지속가능경영보고서



보고서 개요

건강보험심사평가원은 2008년 첫 지속가능경영보고서를 발간하였으며, 본 보고서는 2010년에 이은 세 번째 보고서입니다. 본 보고서를 통해 건강보험심사평가원의 지속가능경영 주요 활동과 성과를 이해관계자에게 투명하게 공개하여, 앞으로의 지속가능경영 추진 과정에 이해관계자들의 다양한 의견을 반영해나가고자 합니다.

보고 범위

본 보고서는 본원과 국내 10개 지원의 지속가능경영 활동 및 성과를 대상으로 하고 있습니다.

보고 기간

2017년 회계연도(2017년 1월 1일~12월 31일)를 기준으로 하며, 일부 주요 활동과 성과의 경우 2018년 상반기 데이터를 반영하고 있습니다. 또한 일부 정량적인 성과는 변화의 추이를 확인할 수 있도록 최근 3개년의 실적을 보고하고 있습니다.

보고서 작성 기준

본 보고서는 지속가능경영보고서 발간을 위한 글로벌 작성 가이드라인인 GRI(Global Reporting Initiative) Standards의 핵심적(Core) 부합 방식에 따라 작성되었습니다. 또한 글로벌 지속가능경영 이니셔티브인 UN Global Compact 10대 원칙과 UN SDGs 목표를 함께 반영하고 있습니다. 재무정보의 보고기준 및 정의는 공기업 · 준정부기관 회계사무규칙을 따릅니다.

보고서 검증

보고 내용의 정확성과 투명성을 확보하기 위하여 독립적인 검증 기관인 DNV GL로부터 검증을 이수하였습니다. 세부적인 검증 의견은 본 보고서 81, 82페이지에서 확인하실 수 있습니다.

보고서 문의

본 보고서는 건강보험심사평가원 홈페이지(http://www.hira.or.kr)를 통해 공개하고 있습니다. 보고서에 대한 의견이나 문의사항은 아래로 연락주시기 바랍니다.

발행처	건강보험심사평가원 기획조정실
위치	강원도 원주시 혁신로 60
문의처	Tel. 033.739.2322 Fax. 033.811.7371 E-mail. yeo5560@hira.or.kr

국민과 함께하는 의료,
국민과 소통하는 혁신

목 차

Overview
- CEO Message 03
- 기관 소개 05
- 사업 소개 07

Special Theme
- HIRA Story 11

Material Topics

1 Material Topic. 자율성과 전문성에 기반한 심사평가 강화 15

2 Material Topic. 국민이 체감하는 의료보장성 강화 21

3 Material Topic. 국민과 사회가 안전한 의료서비스 구현 27

4 Material Topic. 혁신성장 기반 좋은 일자리 창출 33

Corporate Achievements
- 지배구조 41
- 윤리경영 43
- 고객만족경영 47
- 인재경영 및 인권경영 53
- 상생협력 59
- 지역사회 63
- 안전·환경 67

Appendix
- 이해관계자 참여 71
- 중대성 평가 73
- 지속가능성 주요 성과 75
- GRI Content Index & ISO 26000 79
- 제3자 검증의견서 81
- 지속가능경영 이니셔티브 83
- 지속가능경영 원칙 84
- 협회가입 및 수상현황 86

CEO Message

"국민과 함께하는 의료,
국민과 소통하는 혁신"

존경하는 이해관계자 여러분 반갑습니다!

건강보험심사평가원을 아끼고 사랑해 주시는 모든 이해관계자분들께 깊이 감사드립니다.

건강보험심사평가원은 의료비용에 대한 공정한 심사와 의료서비스에 대한 적정성 평가를 통해 국민보건향상과 사회보장증진을 도모하고 있습니다.

국민 모두가 건강하고 행복한 세상을 만들기 위해 전 임직원이 한마음 한뜻으로 지속적인 혁신과 노력을 하고 있습니다. 이런 노력에 힘입어 정부 기관경영평가에서 최고등급(A)을 받았으며, HIRA 시스템을 수출하여 155억 원의 국부를 창출하는 성과와 함께 세계가 부러워하는 시스템으로 발돋움하였습니다.

이는 모두 이해관계자 및 국민 여러분의 성원에 이루어진 일이라 생각합니다. 건강보험심사평가원은 이에 만족하지 않고 전 임직원의 역량을 집중하여 더 나은 성과를 창출하고, 사회적 책임을 다하는 기관으로서 최선을 다하고자 합니다.

최근 건강에 관한 관심의 증가와 함께 저출산 고령화, 만성질환증가, 보장성강화 요구, 지속가능한 제도운영 등 보건의료의 대내외 환경이 급변하고 있습니다. 이에 정부는 '병원비 걱정 없는 든든한 나라' 이름하에 의료혜택을 못 받는 국민이 생기지 않도록 적정수준의 의료보장 정책을 추진하고 있습니다. 또한, 우리사회는 인권, 안전, 환경, 노동, 보건복지, 일자리 창출 등 지속가능 발전을 위한 사회적 가치에 국민적 관심이 집중되고 있습니다.

사회의 복잡하고 어려운 환경에서 건강보험심사평가원의 역할은 매우 중요하며 그 책임 또한 크다고 생각합니다. 의료는 이해관계자 및 국민 삶의 질과 직결되어 있기 때문입니다.

이에 건강보험심사평가원은 기존의 틀과 관념에서 벗어나겠습니다. 이해관계자의 관점에서 소통하고 끊임없는 혁신을 하겠습니다. 지속가능한 가치를 창출하고 사회적 책임경영을 선도하는 기관이 되도록 노력하겠습니다.

이번에 다시 발간하는 지속가능경영보고서는 업의 효율화로 건강하고 안전한 사회를 만들고 사회에 대한 책임을 다하기 위한 노력과 성과를 담았습니다. 원주로 이전하고 새롭게 발전하는 제2의 도약기로서 건강보험심사평가원의 사회적 책임경영을 소개드리게 되어 매우 기쁘게 생각합니다.

첫째, 자율성에 기반한 심사평가체계를 선진화해 나가겠습니다.

진료비 청구건별로 일일이 확인하던 물량 중심에서 의학적 타당성과 의료 자율성에 기반한 주제 단위별 분석·심사체계의 질적 전환을 추진하겠습니다. 또한, 의료서비스의 질 향상을 유도하기 위한 평가 보상체계를 강화해 나가겠습니다. 이를 통해 의약기관에는 자율기반의 심사평가체계, 국민에게는 적정 비용으로 양질의 의료서비스를 받을 수 있는 환경을 새롭게 구축하겠습니다.

둘째, 국민이 체감하는 의료보장성 강화를 추진하겠습니다.

정부의 '건강보험 보장성 강화정책'의 핵심과제인 의학적 비급여의 전면 급여화에 따라 정부의 보장성 확대정책을 주도면밀하게 지원하고 추진해 나가겠습니다. 호스피스 서비스 확대, 급여기준 초과로 인한 비급여 해소, 신포괄수가제 도입 및 확대, 비급여항목 진료비공개 등 국민의료비 부담을 완화하고 체감하도록 노력하겠습니다.

셋째, 국민과 사회를 위한 안전한 의료서비스를 구축하겠습니다.

환자 중심의 안전 인프라와 사회 취약계층의 의료 안전망을 구축하는 데 앞장서겠습니다. 환자 안전과 서비스 중심의 평가체계를 강화하고, 의약품안전사용서비스(DUR)를 통한 감염병과 부적절 의약품 사용을 예방하겠습니다. 의약품 실시간 이력추적시스템을 통한 의약품 안전성 향상과 유통 투명화에도 최선을 다하겠습니다.

넷째, 혁신성장 기반의 좋은 일자리를 창출하겠습니다.

4차 산업혁명, 최저임금 인상, 근로시간 단축 등 사회 및 노동환경이 변화됨에 따라 공공기관으로서 경제적 성과를 창출함과 동시에 보건의료 분야에서 양질의 일자리를 창출하겠습니다. 지역사회 발전 및 미래혁신 사업 추진을 위해 보건의료빅데이터 분석 지원, 의료기기규제 개혁 등 혁신성장 뒷받침에도 노력을 기울여 민간일자리 창출에도 앞장서겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분!

건강보험심사평가원 경영슬로건은 '국민과 함께하는 의료, 국민과 소통하는 혁신'입니다. 적극적 소통과 참여를 바탕으로 국민 모두가 건강한 삶을 누릴 수 있도록 전사적인 역량을 결집해 새로운 도전을 시작하고자 합니다. '흐르는 물은 썩지 않는다.'는 평범한 진리처럼 끊임없는 경영혁신과 열린 자세로 소통하고 실천하겠습니다.

앞으로도 여러분들의 변함없는 관심과 격려를 부탁드립니다.

감사합니다.

2018년 11월

건강보험심사평가원 원장 **김승택**

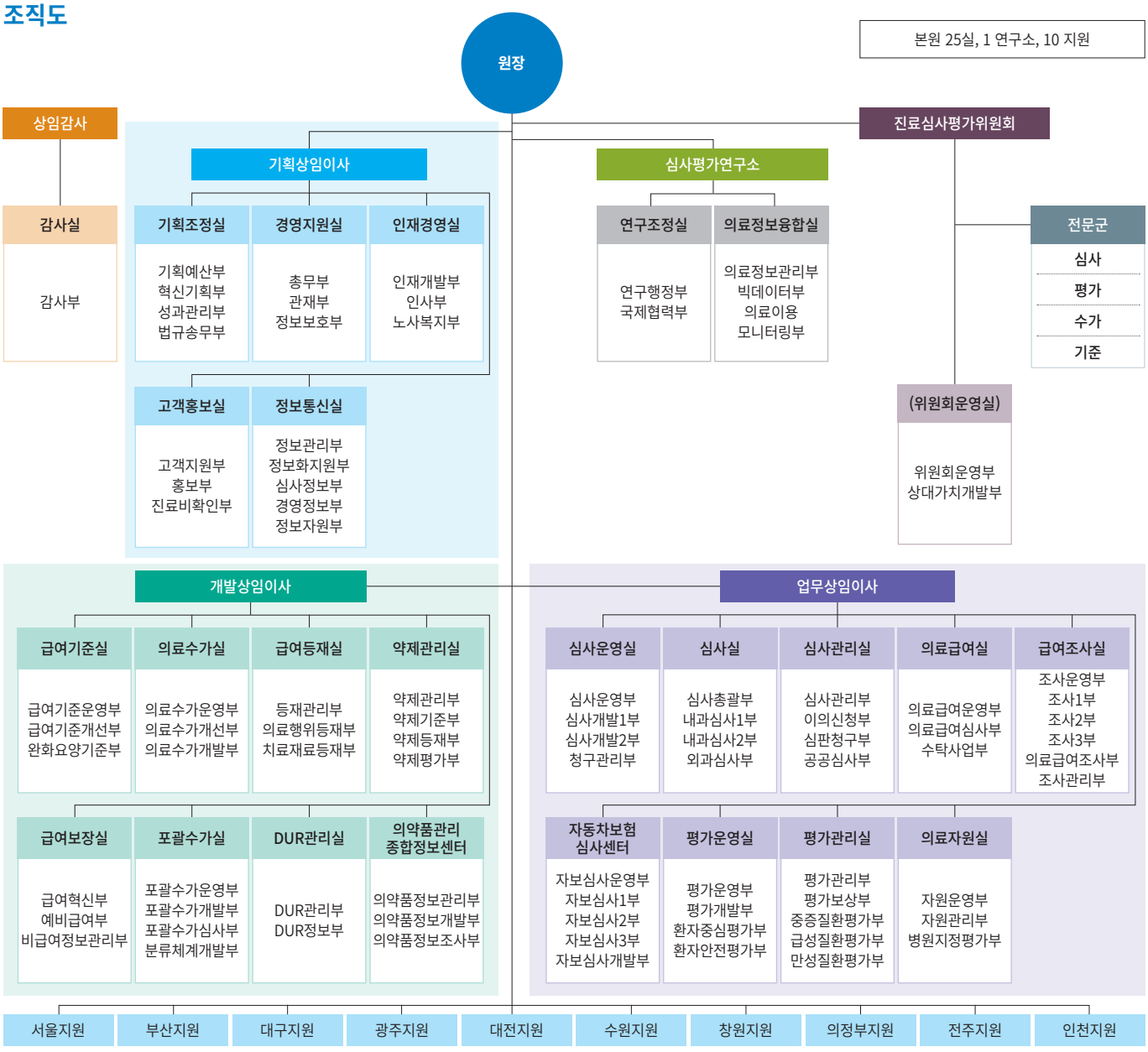
기관 소개

건강보험심사평가원은 「국민건강보험법」 제62조에 근거, 요양급여비용의 심사 및 요양급여의 적정성 평가 업무를 공정하고 효율적으로 수행하여 국민보건 향상과 사회보장 증진에 기여하기 위한 목적으로 설립되었습니다. 요양기관의 진료비 심사와 요양급여의 적정성 평가, 의약품 치료재료의 관리 및 보험수가 개발 등 건강보험을 포함한 보건의료정책 개발 업무를 수행하고 지원하는 공공기관으로서의 사회적 역할과 책임을 다하고 있습니다.

기관 개요

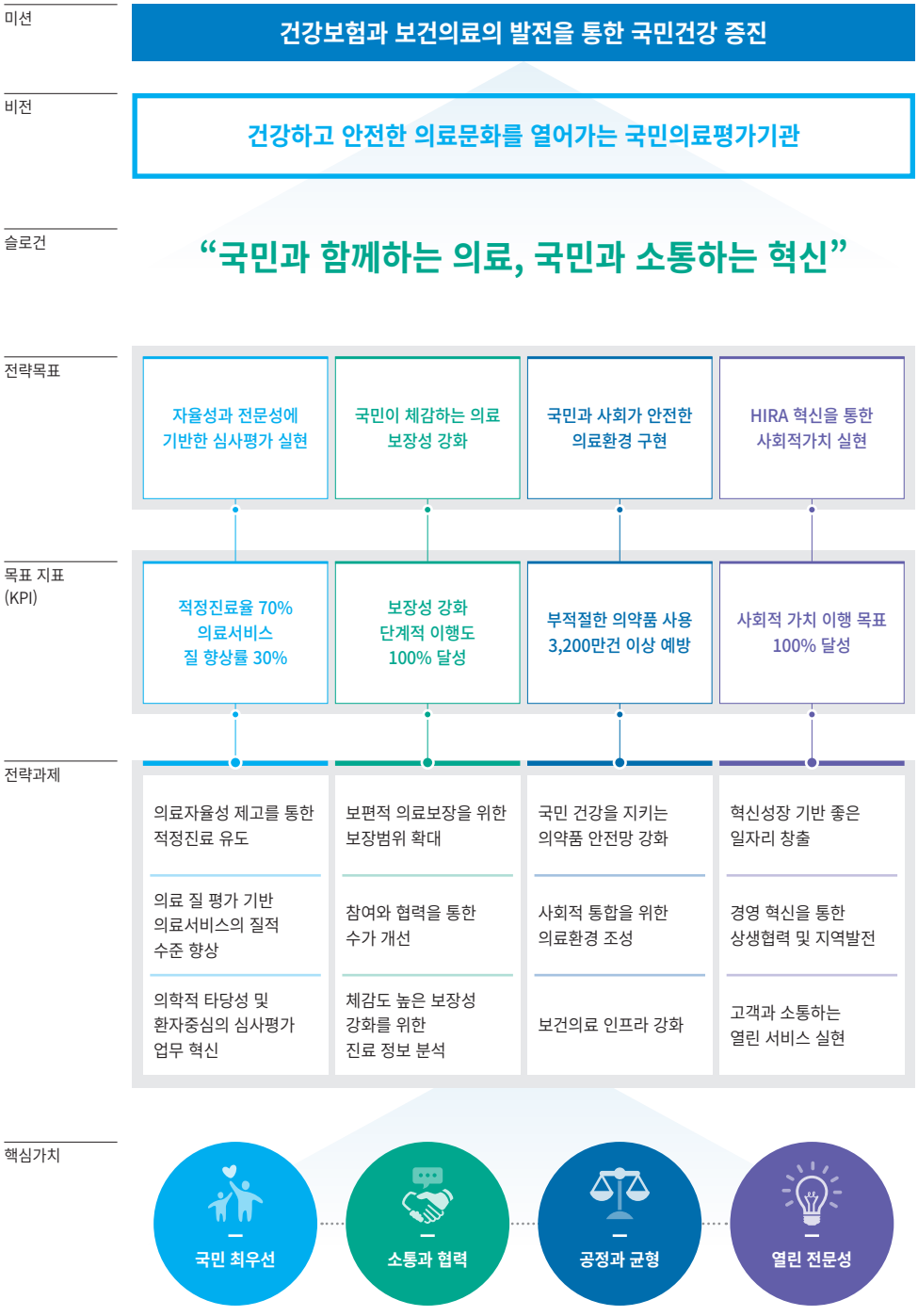
기관명	설립일	설립근거	기관구분	원장	주요 사업	임직원 수
건강보험심사평가원	2000년 7월 1일	「국민건강보험법」 제62조	준정부기관	김승택	진료비 심사 사업, 의료의 질·안전 평가 사업, 건강보험 정책지원 사업	3,222명 (2018년 9월 말 정원 기준)

조직도



경영전략 체계도

심사평가원은 건강보험과 보건의료의 발전을 통한 국민건강 증진이라는 본연의 목적에 충실하고 있으며, 이에 더하여 국민의료평가기관으로서 사회취약계층에 대한 의료 포용력 강화, 소통을 통한 경영 혁신 추진 등 사회적 가치를 구현하기 위해 신규 중장기전략체계를 수립하였습니다.



사업 소개

심사평가원은 첨단 보건의료 IT 기반의 'HIRA 시스템'을 바탕으로 진료비를 공정하고 객관적으로 심사·평가하여 의료의 질 향상과 비용의 적정성 보장을 통해 국민건강증진에 기여하고자 합니다.

심사평가원 주요사업

바른 심사

요양급여비용 심사

심사평가원은 「국민건강보험법」 등에서 정한 기준에 의해 병원, 의원, 약국 등 요양기관에서 청구한 진료비와 진료내역이 올바르게 청구되었는지, 의·약학적으로 타당하고 비용 효과적으로 이루어졌는지를 공정하게 심사합니다. 이를 통해 의료 보장 취지에 합당한 적정진료를 보장하고 부적절한 진료비용의 발생을 방지하고 있습니다.

심사 프로세스

① 진료비청구서 접수	② 전산점검	③ 전산심사	④ 전문심사	⑤ 사후관리
• 진료비청구 프로그램을 통해 요양기관에서 진료비 청구 명세서 접수	• 필수기재사항(환자 성별, 자격 등), 단가, 코드 착오 등 점검	• 약제 허가사항, 심사기준, 상병 등 복잡한 급여기준을 프로그램화하여 청구된 진료비 내역 점검 및 심사	• 1차 심사: 직원심사 • 2차 심사: 필요 시 보완자료 요청, 진료의사와의 면담 심사 • 3차 심사: 필요시 심사위원회 개최	• 의료기관 및 국민건강보험공단에 심사결과 통보 • 진료내역·명세서 연계 심사 재점검 • 청구착오 재점검

바른 평가

요양급여 적정성 평가

심사평가원은 진찰·수술·약제 사용 등 병원의 의료서비스 수준을 의·약학적 측면과 비용효과적 측면으로 적정성 평가를 실시하여 부적절한 진료 행태를 개선하고 최적의 진료를 유도하고 있습니다. 아울러 심사평가원 홈페이지를 통해 병원의 의료수준, 평가 결과, 진료비 등 유용한 정보를 공개하여 국민의 의료선택권을 보장하고 있습니다.

평가항목

급성질환	만성질환	암질환	약제
요양병원	중환자실	정신건강 영역	환자중심의료
일반 질 평가	감염질환	환자안전	치과

기준설정

의약품 관리

심사평가원은 의약품에 대한 건강보험 적용 여부를 검토하고 적정 가격 책정 및 급여기준 등을 설정하고 있습니다. 특히 임상적으로 치료 가치가 높은지, 비용 대비 효과가 우수한지 등을 고려하여 약 21,000개의 급여 의약품을 관리하고 국민안전과 적정 가격을 보장하고 있습니다. 아울러 필수 치료재료·약제의 적정 보상 및 안정적 공급을 위해 퇴장방지의약품 관리, 실거래가 기반 약가 인하 등 사후관리를 강화하고 있습니다.

치료재료 관리

심사평가원은 기존 보험 적용 치료재료와의 대체가능성, 비용·효과성 등을 평가하여 병·의원에서 환자 치료에 쓰이는 재료의 건강보험 적용여부를 검토하고 적정 가격 및 급여기준을 산정하고 있습니다. 또한 3년에 1회씩 고시된 모든 품목군에 대해 주기적인 재평가를 실시하여 관리의 효율성 제고하고 있습니다. 이를 통해 국민 모두가 적정 가격에 안전 치료재료로 진료를 받을 수 있도록 관리하고 있으며, 치료재료 목록은 심사평가원 홈페이지에서 확인할 수 있습니다.

포괄수가 개발

포괄수가제는 제왕절개분만, 백내장 등 포괄수가제 7개 질병군을 대상으로 환자의 입원부터 퇴원까지 발생한 진료비용에 대해 사전에 정해진 일정액의 진료비를 지급하는 제도입니다. 포괄수가제 운영을 통해 국민 의료비 경감에 기여하고 있으며, 국민 의료 보장성 강화를 위하여 행위별 수가제 및 포괄수가제가 혼합된 신포괄수가제를 확대 시행하고 있습니다.

포괄수가제 7개 질병군

백내장	편도수술	제왕절개 분만	자궁 및 자궁부속기 수술	맹장수술	치칠수술	탈장수술

환자분류체계 개발

심사평가원은 상병, 시술 등을 이용해서 외래나 입원환자를 의료자원 소모 및 임상적 측면에서 유사한 그룹으로 분류하는 환자분류체계(Patient Classification System, PCS)를 개발하고 있습니다. 의료기관 간 진료비나 질적 수준을 비교하기 위해서는 비교 대상이 되는 의료기관의 환자구성이 동일해야 하는데, 이를 보정하기 위한 도구로서 가장 널리 사용되고 있는 것이 환자분류체계입니다. 한국에서 개발하여 사용 중인 환자분류체계는 의과 입원 및 외래, 재활, 한의입원 및 외래 등이 있습니다.

사업 소개

비용 및 질 관리

수탁심사

심사평가원은 의료급여비용, 국가보훈대상자 진료비 등 건강보험법이 아닌 타 법령 규정에 따른 진료비용에 대하여 심사 및 평가를 위탁 수행하고 있습니다.

수탁심사 종류

- 의료급여비용 심사
- 보훈진료비 심사
- 외국인 근로자 등 소외계층 진료비 심사
- 자동차보험 진료비 심사
- 응급의료비 미수금 대지급 심사

의약품안전사용서비스(DUR)

의약품안전사용서비스(DUR, Drug Utilization Review)는 실시간으로 환자의 투약이력까지 점검이 가능한 세계 유일의 의약품 안전점검시스템입니다. 의약품 처방·조제 시 금기 등 의약품 안전성과 관련된 정보를 실시간으로 제공하여 부적절한 약물사용을 사전에 점검할 수 있도록 지원하고 있습니다. 또한 홈페이지와 건강정보 앱을 통해 복용하고 있는 약의 안전성 여부 및 최근 1년간 병원과 약국에서 조제 받은 약에 대한 정보를 확인할 수 있습니다.

고객서비스

심사평가원은 진료비확인, 병원평가 정보 등 국민 맞춤형 서비스에서부터 청구명세서 접수방법, 의료기관 현황 신고 방법 등 의료기관을 위한 맞춤형 서비스까지 다양한 고객 감동 서비스를 제공하고 있습니다. 아울러 고객센터 및 국민권익위원회 국민신문고 시스템과 연계된 민원처리 시스템을 통해 심사평가 등 심사평가원 업무 전반에 대한 안내 및 다양한 고객의 소리(VOC, Voice of Customer)를 청취하여 업무 개선에 적극 활용하고 있습니다.

진료비확인서비스

국민이 의료기관에서 부담한 비급여 진료비를 법령에서 정한 기준에 맞게 부담하였는지 확인하여, 더 많이 낸 비용이 있다면 돌려 받을 수 있도록 도와주는 국민의 권리구제 서비스를 운영하고 있습니다. 진료비확인서비스는 심사평가원 홈페이지 및 건강정보 앱, 우편접수 및 방문상담을 통해 이용할 수 있습니다.

진료비확인서비스 절차

1. 진료비확인요청 (진료비확인 요청서, 진료비 영수증 첨부)
2. 해당 의료기관 자료요청
3. 자료 분석 및 심사
4. 진료심사 평가위원(회) 자문심의
5. 확인결과안내 (의료기관, 확인요청자)
6. 환불금 지급

의료자원 관리

심사평가원은 의료서비스의 기초가 되는 의료자원(인력·시설·장비) 현황을 신고받아 전산 등록·관리하고 있습니다.

인력	시설	장비
의료인, 약사, 의료기사 등	입원실, 병실·병상 수 등	검사장비, 처치·수술장비 등

의약품유통정보 관리

심사평가원은 국내에서 유통되는 모든 의약품에 대해 국가 표준코드를 부여하고 제조·수입·공급 실적 등 전 유통 과정을 관리하여 신뢰할 수 있는 의약품 유통 정보를 제공합니다. 이를 통해 유통의 투명성을 강화하였으며, 유통업체 대상으로 식약처의 위해 의약품정보 알림서비스 등을 제공하여 위해 의약품 유통을 사전에 차단하고 국민의 안전한 약물 사용 환경 조성에 기여하고 있습니다.

정부정책 지원

심사평가원은 '의료기관 현지조사', '급여기준 관리' 등 정부의 보건의료 정책 수립 및 정부 업무를 지원하고 있습니다. 아울러 2017년 발표된 '건강보험 보장성 강화 대책'에 따라 보편적 의료보장을 위한 보장범위 확대를 위해 비급여의 급여화를 추진하고 있으며, 이를 위한 정책·고시 개발을 지원하고 있습니다.

HIRA 시스템

HIRA 시스템은 의료자원의 효율적 사용으로 의료의 질 향상과 비용의 적정성을 보장하는 가치 중심 보건의료서비스 실현 시스템입니다. 합리적인 보건의료서비스 지출을 위해 급여기준을 관리하는 '의료서비스 기준 설정', 진료비 심사, 의료의 질 평가 등을 통해 제공된 서비스가 적절했는지 확인하는 '모니터링 및 피드백', 의료자원 등 보건의료정보관리를 수행하는 '인프라 관리' 기능을 수행하고 있습니다. 아울러 HIRA 시스템 수출 등 보편적 보건의료 가치 향상을 위해 국제사회와 협력하고 있습니다.

IT 지원

의료서비스 기준 설정 ⟷ 인프라 관리 ⟷ 모니터링 & 피드백

조사연구

심사평가연구소는 진료비 심사와 의료의 질 평가 등 심사평가원 주요 업무의 품질 향상과 보건의료정책 수립을 위한 연구·개발, 현안 분석 및 근거자료의 제공 업무를 수행하고 있습니다.

보건의료 Big data 분석

심사평가원은 국민 중심 맞춤형 보건의료빅데이터를 개방하고 있으며, 이는 전 국민 진료정보, 의약품, 의료자원 정보 등을 축적한 자료로 근거기반의 국가 보건의료정책 수립 및 학술 연구 등에 활용되고 있습니다.

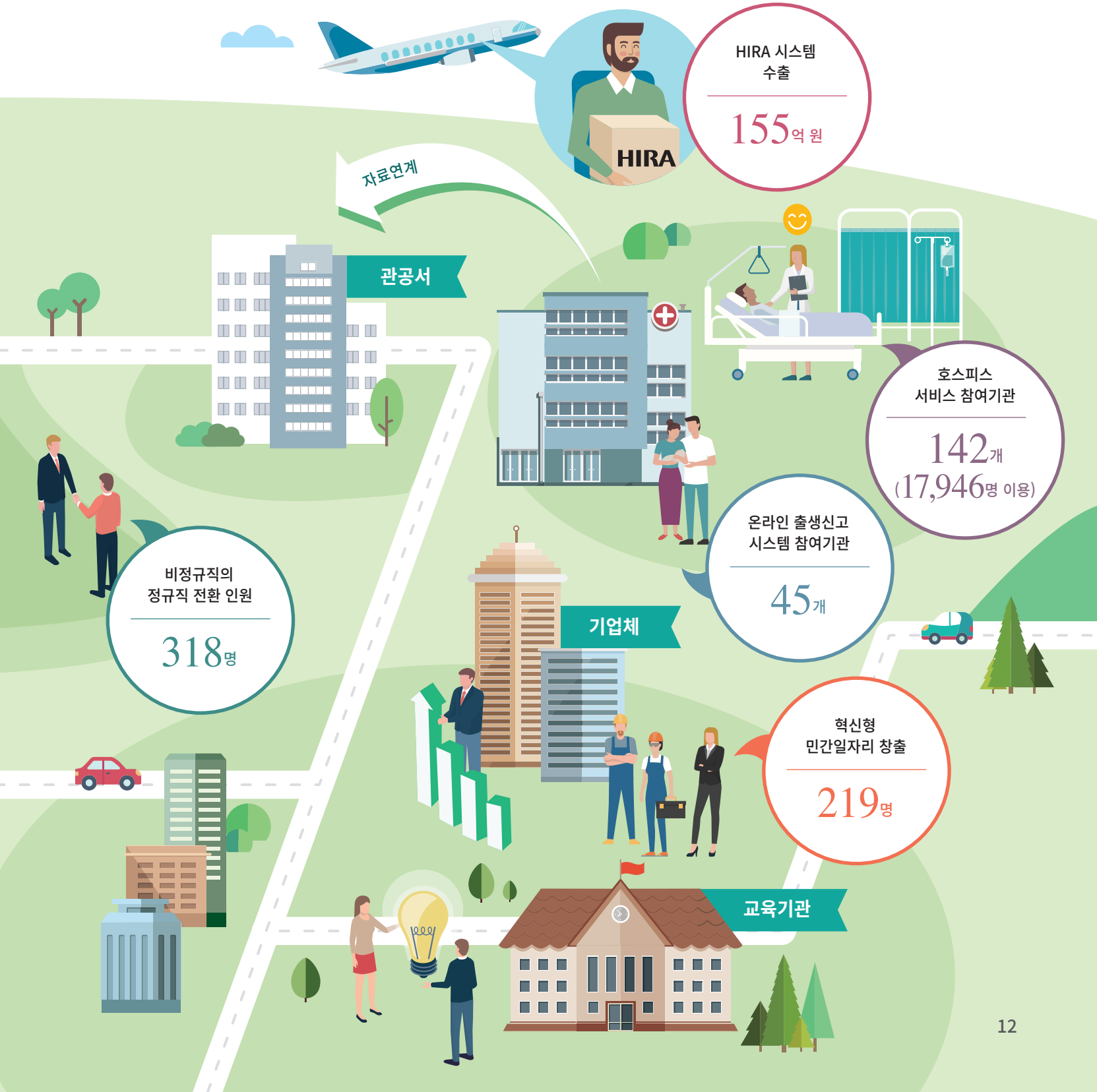
보건의료빅데이터 개방 시스템	보건의료빅데이터 분석 센터
보건의료산업분야 특화 포털서비스 운영	보건의료빅데이터 분석 지원 인프라 제공

보건의료 인프라 관리

HIRA Story

심사평가원은 경제·사회 전반의 사회적 이슈나 문제 해결에 기여하기 위한 공공기관의 사회적 책임이 강화됨에 따라 사회적 가치 사업을 발굴하고, 이를 중장기 경영전략과 연계하여 사회적 가치 실현 기반을 구축하였습니다.

향후에도 '국민과 함께하는 의료, 국민과 소통하는 혁신'의 경영목표를 바탕으로 다양한 이해관계자와 적극적으로 소통하여 경영혁신을 추진하고, 자율성 및 전문성 기반의 심사평가, 보장성 강화 등 사회적 책임을 다하는 사업을 운영하기 위해 노력하겠습니다. 이를 통해 국민 모두에게 포용적 의료서비스를 제공하여 사회적 가치를 구현해나가겠습니다.



MATERIAL TOPICS

page

Material Topic. 1

15 자율성과 전문성에 기반한 심사평가 강화

Material Topic. 2

21 국민이 체감하는 의료보장성 강화

Material Topic. 3

27 국민과 사회가 안전한 의료서비스 구현

Material Topic. 4

33 혁신성장 기반 좋은 일자리 창출

Key Performance

2,962억 원

청구오류 예방 금액

369명

의료 질 향상 교육 참가자 수

374억 원

현지조사 부당금액

MATERIAL TOPIC 1

자율성과 전문성에 기반한 심사평가 강화

★ 이슈의 중요성

2017년 정부가 발표한 '건강보험 보장성 강화 대책'이 2018년부터 본격 시행됨에 따라, 이에 발맞춰 심사체계를 개편하고, 의료 질 평가체계를 강화하는 것은 건강보험심사평가원의 지속가능경영과 직결됩니다. 이에 건강보험심사평가원은 건강보험 심사평가체계를 '의료 자율성'과 '의학적 타당성' 기반의 주제별 분석 심사체계로 전환하고 있습니다. 이와 더불어 균형적인 의료 질 향상을 위한 평가 확대 요구가 증가함에 따라 의료기관의 적정진료를 유도하기 위한 합리적인 보상체계를 구축하는 것이 더욱 중요해졌습니다.

HIRA의 접근전략

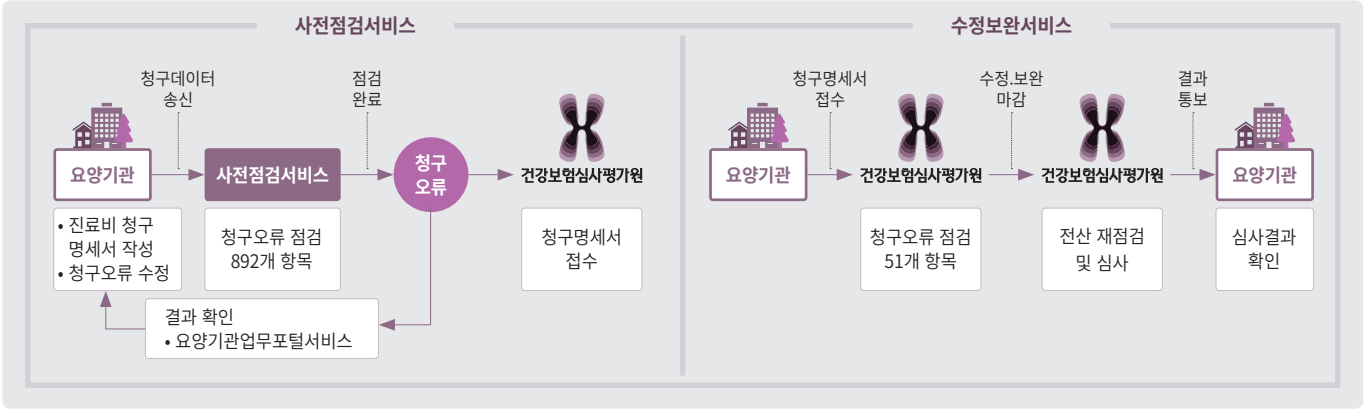
- 심사평가 전 과정에서의 적정진료 유도
- 의료서비스의 질적 수준 향상
- 심사평가체계 개편을 통한 적정 의료 보장 및 의료 자율성 제고

심사평가 전 과정에서의 적정진료 유도

청구오류 점검서비스 운영

건강보험심사평가원은 요양기관이 청구 전 청구명세서 기재사항의 누락, 착오 등의 오류를 점검하고 수정·보완 후 실제 청구하도록 하는 사전점검서비스와 청구명세서 접수 후 확인된 청구오류 건을 심사 전에 스스로 수정·보완하도록 하는 수정보완서비스를 운영하고 있습니다. 2017년에는 이의신청 다발생, 청구방법 개정 등 오류 발생이 예상되는 항목 중심으로 점검을 확대하여 총 184만 건에 대해 2,962억 원의 청구오류 비용을 예방하고, 청구투명성 확보 및 기능 개선으로 부당청구 4,251억 원을 사전 차단하는 성과를 거두었습니다.

또한 지원별 간담회·설명회, 의약단체 홍보 강화, 업무포털 배너 및 기관지 게재 등의 맞춤형·현장중심 홍보를 활성화하여 지원 중심의 청구오류 예방활동을 강화하고 있습니다.



심사사례 공개를 통한 올바른 청구 유도

심사평가원은 다양한 심사사례 공개로 심사의 투명성 및 예측 가능성을 높여 요양기관의 자율적 진료 행태 개선을 유도하고, 심사자 간 사례 공유를 통해 심사의 일관성을 유지하고 있습니다. 심사과정에서 전문적인 의·약학적 판단이 필요하여 심사위원의 자문을 받아 심사를 결정하는 경우, 심사사례 유형별로 세분화하여 심사사례 공개심의위원회 심의를 거친 후 요양기관 업무포털 및 HIRA 플러스 시스템에 공개하고 있습니다.

심사사례 공개 절차 및 대상

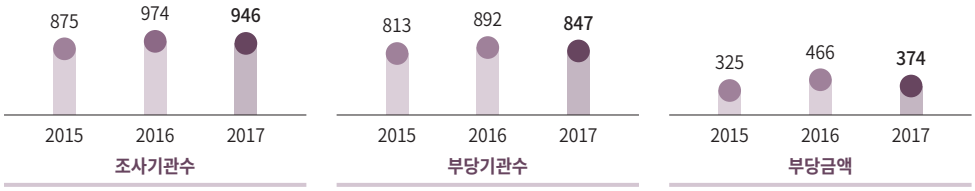
절차	공개대상 및 공개 사이트	
공개대상 발췌	공개대상	심사기준 적용 착오 다빈도 항목, 심사기준이 신설·변경되어 적용에 안내가 필요한 항목 등
공개여부 기초 검토 심사사례 표준화	공개방법	심사사례 유형별로 세분화하여 심사사례 공개 심의위원회 심의를 거쳐 공개
	공개내용	상병, 성별, 연령, 입원일수, 환자상태, 주요 청구내역 및 심사결정 내역, 급여기준 등 심사결정 근거 등
심사사례 공개심의위원회	공개종별	전체 요양기관 종별 공개
	공개시기	월 1회
심사사례 공개 (내·외부)	공개사이트	요양기관 업무포털 및 HIRA 플러스 시스템

현지조사 운영을 통한 건전한 청구질서 확립

요양기관의 건전한 요양급여비용 청구 풍토 조성 및 적정진료 유도를 통해 건강보험 가입자의 수급권과 건전한 의료공급자를 보호하고, 불필요한 건강보험 재정 누수를 방지하고자 현지조사 제도를 시행하고 있습니다. 현지조사는 요양기관이 지급받은 요양급여비용 등에 대해 세부 진료내역을 근거로 사실관계 및 적법 여부를 확인·조사하는 제도로 주로 정기조사, 기획조사, 긴급조사, 이행실태조사 등으로 구성되어 있으며, 조사 기법에 따라 현장조사, 서면조사로 나눌 수 있습니다.

현지조사 현황

(단위: 개소, 억 원)

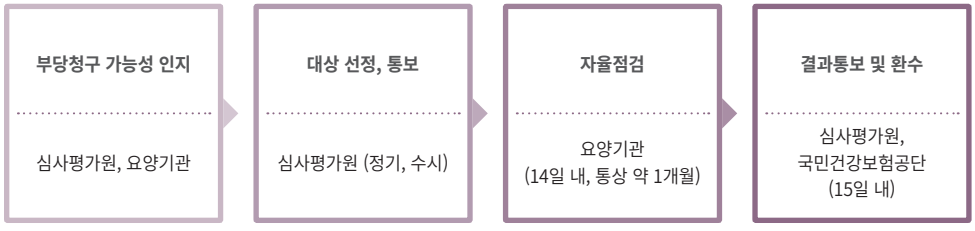


자율점검제 운영

심사평가원은 부당청구 사전예방 기능을 강화하고, 자율적 적정 청구를 유도하기 위하여 요양기관 대상 자율점검제를 도입하였습니다. 자율점검제란 요양급여비용 부당청구의 가능성이 있는 내역을 해당 기관에 통보하면 요양기관 스스로 자진신고할 수 있도록 하는 제도로서, 부당청구 사실을 성실 신고한 요양기관에게는 해당 항목에 대한 현지조사 면제 및 행정처분의 감면 혜택을 부여하고 있습니다. 이를 통해 현지조사의 실효성을 제고하고 부적정 지출 방지로 건강보험 재정을 보호할 뿐만 아니라, 건전한 의료공급자 보호에도 기여하고 있습니다.

앞으로는 자율점검 통보대상 항목 발굴 및 통보기관 확대를 추진하고, 자율점검제 운영지침 관련 교육·홍보를 강화해나갈 계획입니다.

자율점검제 프로세스



- 대상선정: 정기(연간계획 수립), 수시(긴급실태파악 등 필요 시) 선정
- 통보대상기간: 최대 36개월 진료분 대상

서면조사 시행

서면조사는 조사원이 조사대상기관을 현장방문하지 않고 요양급여 사항에 관한 보고 또는 관련 자료를 제출하도록 하여, 요양급여비용 청구의 적법 타당성을 조사하는 방식입니다. 2018년 기준 조사기관 수를 2.4배 확대하는 등 조사 대상의 효율적 확대가 가능하며, 요양기관의 조사부담을 완화하여 의약계 수용성을 강화하고 있습니다. 앞으로도 항목선정(운영팀)과 조사결과(수행팀) 환류를 통한 선순환적 업무협업으로 서면조사의 다양한 항목 발굴 및 방법 개선 등 조사 효과성을 제고하고자 합니다.

심사 사후관리 강화

심사평가원은 심사의 정확성을 제고하기 위해 환자별·요양기관별 누적 관리의 필요성이 대두됨에 따라 심사 사후관리[1] 업무를 강화하고 전산에 반영하는 등 업무의 효율성을 향상시키고 있습니다. 심사단계에서 환자별·진료기관별 명세서 간 연계가 되지 않는 항목에 대한 신규항목 개발·적용 등 사후 재점검을 확대하고 자동차보험·건강보험 간 중복청구 점검 주기 단축 및 올바른 청구방법에 대한 안내문을 송부하여 재발방지를 최소화하였습니다.

아울러, 요양기관의 권리구제 인식이 높아지면서 이의신청이 지속적으로 증가하고 있습니다. 이에 급증하는 이의신청을 효율적으로 관리하기 위하여 전산접수 시스템을 통해 자동화 기반을 마련하였습니다. 또한 접수 건에 대한 신속하고 집중적인 유형분석 처리로 2017년 이의신청 평균 처리기간은 전년대비 53일 단축한 104일을 기록하였으며, 앞으로도 지속적으로 처리기간 단축을 위해 노력하겠습니다.

* 주1) 심사 사후관리:
진료비 심사·지급 후 관련 법령과 공개된 심사기준에 의한 적합성을 검토하여 심사의 정확성 제고 및 보험재정 지출 건전화에 기여

의료서비스의 질적 수준 향상

환자경험 평가를 통한 환자중심 의료체계 마련

심사평가원은 환자로부터 실제 보고된 내용을 바탕으로 의료 질 수준을 측정함으로써 의료소비자 관점의 의료 질 향상을 유도하고, 환자중심 의료문화 조성에 기여하고자 2017년 환자경험 평가 제도를 도입하였습니다. 의료계·학계·소비자단체 의견수렴, 전문가 자문, 평가분과위원회 논의 등을 거쳐 사회적 합의를 통해 6개 영역, 총 24개 문항으로 구성된 평가도구를 마련하였습니다. 1차 평가 결과는 95개소(총 14,970명 설문 참여) 중 92개 기관의 평가영역별 점수를 홈페이지를 통해 공개하여 국민에게 병원 선택을 위한 정보를 제공할 뿐만 아니라, 요양기관 환자경험 향상 활동 지원에 활용하고 있습니다. 앞으로도 의료서비스 영역에서 환자의 가치가 존중되고, 환자중심의 의료체계가 구축될 수 있도록 환자경험 평가를 지속적으로 보완·추진해나갈 예정입니다.

평가대상 및 방법

대상 기관

- 상급종합병원 및 500병상 이상 종합병원 95개소('17.3 기준)

대상 환자

- 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 입원 환자 본인
- 퇴원 이후 2일~56일(8주) 사이에 있는 환자
- 제외대상: 낮병동·완화병동·소아청소년과·정신건강의학과
- 대상선정*: '17.7월 이후 청구자료 활용
  * 병상 규모별로 150~250명

자료 수집

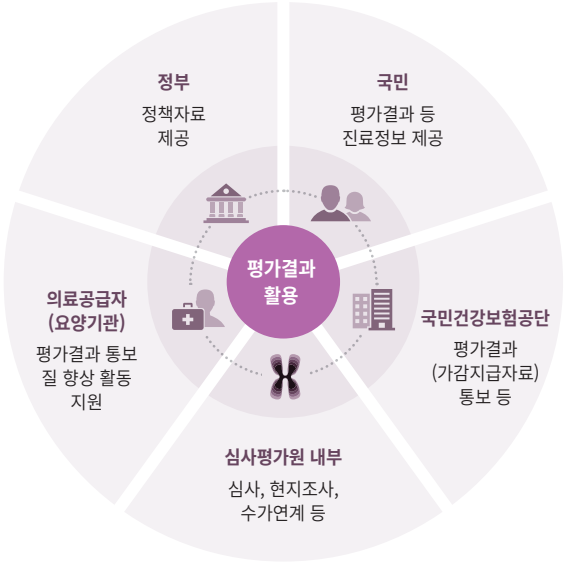
- 요양기관으로부터 환자 전화번호 수집
- 구조화된 설문지 이용, 전문리서치업체 위탁 통한 전화조사('17.7.17.~11.14., 4개월 간)
- 설문지 구성: 총 24개 문항
  - 입원경험 5개 영역 19개 문항, 전반적 평가 1개 영역 2문항, 개인 특성 3문항

1차 환자경험 평가결과

기준: 92개소, 6개 영역

(단위: 점)

	평가 영역	평균값
입원경험	간호사 서비스	88.73
	의사 서비스	82.38
	투약 및 치료과정	82.35
	병원환경	83.74
	환자 권리보장	81.16
전반적 평가		83.01



의료 질 향상 서비스를 통한 의료생태계 지속가능성 향상

의료 질 향상 교육

심사평가원은 요양기관을 대상으로 의료 질 향상 교육을 실시하여 적정성 평가 및 QI에 대한 이해를 돕고, 이를 실무에 적용함으로써 요양기관의 질 관리 역량을 강화하고 있습니다. 교육은 의료 질 평가 동향 및 적정성 평가 방향, 의료기관의 적정성 평가 지표관리 체계, 적정성 평가와 QI 활동, 사례 공유 등으로 진행되며, 2017년 기준 총 369명이 교육을 수료하였습니다. 이와 같은 과정을 통해 수강자의 질 향상 활동 역량 및 중요성 인식 수준을 제고할 뿐만 아니라 궁극적으로 의료서비스의 질 향상에 기여하고 있습니다.

이 외에도 요양기관에서 수행하고 있는 우수한 질 향상 활동을 발굴·포상함으로써 질 향상 활동의 동기를 고취시키고 다양한 벤치마킹 정보를 제공하고 있습니다.

의료 질 향상 컨설팅

질 향상 기반이 취약한 중소병원을 대상으로 요양기관의 질적 수준에 대한 문제점 파악, 개선 활동 계획 수립 및 수행을 지원하고 있습니다. '요양기관이 진행 중인 적정성 평가 관련 QI 활동의 전 과정'을 주제로 지역거점 전문가 자문위원을 활용한 지역단위 현장 밀착 지원을 강화하고 있으며, 이와 같은 지역 전문가의 적극적인 참여를 통한 요양기관 간 네트워크 구축으로 요양기관 주도의 지역단위 질 향상 기반을 마련하고자 합니다. 2011년 첫 시범운영 이후 2017년에는 총 8개 기관에서 컨설팅을 운영하였으며, 결과발표 시 해당 요양기관의 개선안을 도출하여 지속적인 의료의 질 향상을 위해 노력하도록 독려하고 있습니다.

의료 질 향상 교육

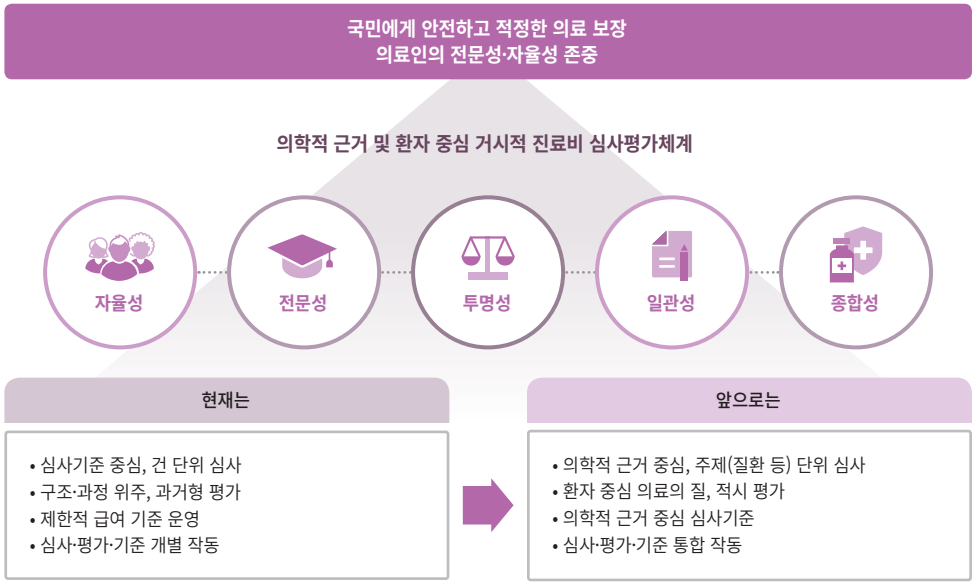
의료 질 향상 컨설팅

심사평가체계 개편을 통한 적정 의료 보장 및 의료 자율성 제고

심사평가원은 의학적 비급여의 건강보험 전환 등 보장성 강화 정책의 성공적 추진 기반을 마련하고, 의료소비자는 필요한 의료를 충분히 받을 수 있고 공급자는 적정진료를 제공할 수 있는 의료 환경 조성을 위해 심사평가체계 개편을 추진 중에 있습니다.

2018년 5월 14일 전담조직을 구성하여 보건복지부 심사체계개편 TF팀과 전문가 자문위원회 개편 논의 등을 통해 개편(안)을 마련하였습니다. 내부적으로는 설명회 및 의견수렴을 통해 심사평가 개편 방향에 대해 공감대를 형성하고 2018년 9월 의료공급자, 가입자, 학계(전문가) 등이 참여하는 건강보험 심사평가체계개편협의체를 구성하여 개편 취지와 방향성에 대해 공유하고 사회적 논의를 진행하고 있습니다. 향후에는 사회적 논의체에서 심사평가체계 개편방안을 마련하고 선도(시범)운영을 통해 단계적으로 추진해 나갈 예정입니다.

기본방향



주요내용

Key Performance

142개

호스피스 서비스
참여 기관(17,946명 이용)

88개

약제 기준비급여
급여화 항목

56개

신포괄수가제 참여 기관
(559개 질병군)

MATERIAL TOPIC 2

국민이 체감하는 의료보장성 강화

★ 이슈의 중요성

최근 정부의 '비급여의 전면급여화' 정책 등 보장성 정책 패러다임이 빠르게 변화하고, 국민의 보장성 확대 요구도 증가하고 있습니다. 이에 건강보험심사평가원은 국민의료평가기관으로서 사회적 역할과 책임을 다하기 위해 정부의 보장성 확대정책을 지원하고 수행하고 하는 것을 최우선으로 두고 있습니다.

HIRA의 접근전략

- 보장성 강화 추진 체계
- 보험급여 대상 지속 확대
- 보험급여 기준의 합리적 개선

보장성 강화 추진 체계

국민 의견을 반영한 비급여의 급여화 추진계획 수립

건강보험심사평가원은 보장성 강화를 위한 비급여의 급여화 추진계획을 수립하였습니다. 특히 계획을 수립하는 과정에서 국민 의견을 청취하는 프로세스를 추가하였습니다. 2017년 치료에 필요한 의학적 비급여 항목 중 국민 입장에서 우선적으로 보험 적용이 되어야 하는 질환 및 대상자에 대한 의견을 수렴하였습니다. 또한 로드맵의 세부 실행계획 및 방향성에 대해서는 학계·시민단체·환자단체의 의견을 청취하고 적극 반영하였습니다. 이러한 활동은 제도의 수혜자인 의료 소비자의 직접적인 목소리를 반영하는 국민과의 소통을 실천한 사례입니다. 향후에도 '비급여관리정책협의체'와 '시민참여위원회' 운영 등을 통해 비급여 정책에 대한 다양한 이해관계자의 의견을 청취하여 보장성 강화의 공정성 및 정당성이 확보될 수 있도록 노력하겠습니다.

비급여의 급여화 추진계획*

추진 년도	주요 분야·대상	고려 사항
2018년	노인·아동·여성 등 의료취약계층 관련 질환	의료 취약계층 부담 완화
2019년	중증질환	국민 체감도를 높이고 의료비 부담 완화
2020년	척추 근골격계·통증질환	다빈도 비급여 해소로 의료비 부담 완화
2021년	만성질환	국민 생활 밀접성을 고려한 필수 의료 강화
2022년	안과·이비인후과 질환 등	국민 체감도는 낮으나 비급여 관리 필요

* 정부의 정책변경에 따라 달라질 수 있음

국민 수요를 반영한 보험급여 기준 개선

심사평가원은 국민의 의견과 수요를 적극 반영하여 보험급여 기준을 개선하였습니다. 보험급여 기준을 개선하는 과정에서 급여기준 온라인 참여시스템, 국민신문고, 진료비확인 신청 등 온·오프라인 채널을 활용하여 국민 의견을 적극 수렴하였습니다. 그 결과 390개 항목에 대하여 개선 사항이 도출되었으며, 국민의료비 부담을 약 2,077억 원 경감할 수 있을 것이라 예상하고 있습니다.

보험급여 대상 지속 확대

호스피스 서비스 확대

심사평가원은 말기 환자의 통증 등 힘든 증상을 적극적으로 조절하고 환자와 가족의 심리적·사회적·영적 고통을 경감시켜 삶의 질을 향상시키는 호스피스 서비스를 확대하고 있습니다. 말기 환자의 치료 장소에 대한 선택권 보장과 입원 환자의 퇴원 시 돌봄의 연속성을 유지하기 위하여 가정형 및 자문형 호스피스 건강보험 수가 시범사업을 실시하였습니다. 특히 서비스 대상을 말기 암 뿐만 아니라 후천성면역결핍증, 만성 폐쇄성 호흡기질환, 만성 간경화 등으로 확대하였습니다. 가정형 호스피스는 집에서 호스피스를 받고자 하는 환자에게 제공하고 있으며, 2016년에 21개 기관에서 2018년 33개 기관으로 확대하였습니다. 자문형 호스피스는 일반병동 또는 외래에서 호스피스 서비스를 제공하며 2017년 20개 기관으로 시작하여 2018년 25개 기관으로 확대하였습니다. 입원형, 가정형, 자문형 등 호스피스 제공체계를 다양화하고 대상질환을 확대하여, 2015년 6,265명에서 2016년 15,292명, 2017년 17,946명으로 호스피스 건강보험 서비스 이용자 수가 증가되었습니다.

호스피스 서비스 기관 수

* 2018년 9월 기준

호스피스 서비스 유형

신포괄수가제 도입 및 확대

심사평가원은 2009년부터 신포괄수가제[1] 시범사업을 추진하고 있습니다. 2017년 발표된 '건강보험 보장성 강화 대책'을 바탕으로 2018년에는 공공병원 중심에서 민간병원으로 확대하여 신포괄수가 지불모형으로서의 타당성 및 확대 적용 가능성을 평가하고 개선방안을 모색하고 있습니다.

시범사업 초기 1개 병원에서 20개 질병군 대상으로 시작하여 2018년 8월 기준 56개 기관(민간병원 12개 포함) 및 559개 질병군을 대상으로 확대 실시하고 있습니다. 이를 통해 환자부담이 컸던 비급여 진료비 비중이 13.4%에서 8.5%로 대폭 감소되어 급여보장률 확대에 기여하였습니다.

* 주1) 신포괄수가제:
입원기간 동안 발생한 진료에 대해 기본 서비스는 포괄수가로 묶고 의사가 제공하는 수술 시술 등은 별도로 계산하는 제도

신포괄수가제 도입 배경

행위별수가제(1977년 도입)
공급자 재정 위험 감소
→ 과잉진료 발생

포괄수가제(1997년 시범도입)
공급자 재정 위험 증가
→ 과소진료 우려

신포괄수가제(2009년 시범도입)
행위별수가제 및 포괄수가제 통합
→ 적정진료 유도

신포괄수가제(2018년 사업 확대)
민간병원으로 확대
56개 기관, 559개 질병군

신포괄수가제 확대 추진 현황

(단위: 개)

구분	2009년 4월	2016년 1월	2018년 8월
기관수	1(일산병원)	42(공공병원)	56(민간병원 12개 포함)
질병군수	20	559	559

2017년 신포괄수가제 적용 현황

전체(건, 억 원)		신포괄수가제(건, 억 원)		적용 현황(%)	
건수	진료비	건수	진료비	건수	진료비
337,485	6,709	231,555	5,977	68.6	89.1

신포괄수가제 사업성과

(단위: %)

구분	비급여 진료비		급여보장률
	2012년	2016년	2016년
일산병원	16.1	10.4	79.4
공공병원(42개소)	13.4	8.5	77.9

기준비급여 급여화 추진

심사평가원은 기준비급여[2]의 급여화를 통해 국민의료비 절감 및 건강보험 보장성 강화를 추진하고 있습니다. 횟수, 개수, 적응증 제한 등 '급여기준 초과로 인한 비급여' 해소를 위해 필수적 의료를 중심으로 400여 개 항목을 선정하여 2018년 9월까지 57개 항목에 대해 급여범위를 확대하였습니다. 특히 MRI, 초음파 검사 등 국민의 건강보험 적용 확대 요구가 가장 높은 항목은 별도 전담팀을 구성하여 단계적으로 급여화를 추진 중에 있습니다. 나머지 항목은 의료계와의 지속적인 협의를 통해 2022년까지 단계적으로 검토할 예정입니다.

아울러 약제 또한 기준비급여 급여전환을 추진하고 있습니다. 이는 환자가 약제비 전액을 부담하는 항목에 대하여 환자 부담 금액을 30~80%로 낮추는 것을 골자로 합니다. 기준비급여의 급여화 검토 대상은 총 415개 항목(항암제 48개 항목, 일반약제 367개 항목)으로, 2018년은 88개 항목(항암제 17개 항목, 일반약제 71개 항목)을 검토 완료하였습니다. 지속가능한 급여화 추진을 위하여 정책적으로 관련 학회, 의약단체, 제약단체 및 유관기관을 대상으로 설명회를 개최하는 등 충분한 의견수렴 절차를 진행하고 있으며, 연차별 우선순위를 고려하여 2022년까지 단계적으로 급여화를 추진 중에 있습니다.

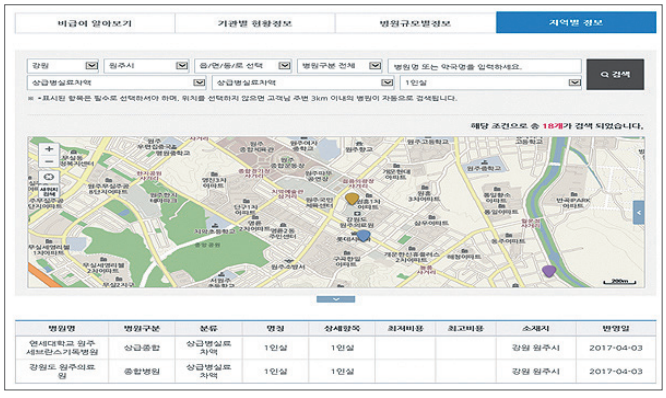
비급여 항목 진료비 공개

심사평가원은 의료법 제45조 제2항 및 관련 법령에 따라, 의료기관별로 상이한 비급여 정보를 표준화하고 공개하여 국민의 알 권리와 의료선택권을 보장하고 있습니다.

이를 위해 사회적 이슈, 국민 요구도 등을 반영하여 공개항목을 선정하고 매년 공개 기관 및 항목을 확대하고 있습니다. 2017년에는 전체 병원급 의료기관을 대상으로 107개 항목을 공개하였으며, 2018년에는 207개 항목으로 확대하였습니다.

아울러 비급여 진료비용 공개 정보 이용 활성화를 위하여, 사용자 중심으로 공개화면을 개선하고 위치기반의 검색 서비스를 도입하는 등 사용 편의성을 높였습니다. 또한 전국 보건소 대상으로 홍보 리플릿 배포, 간행물 발간 및 TV·라디오 등 언론보도 추진, 지역 나눔행사 및 의료기관 방문 등 다양한 채널을 활용하여 현장 중심의 홍보를 진행하고 있습니다.

또한 국민 눈높이에 맞는 진료비 확인 서비스 혁신을 위해 비급여 진료비용 공개 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 서비스 개선 노력과 홍보활동을 통하여 만족도 점수는 지속적으로 상승하고 있으며, 2017년에는 전년 대비 4.3점 향상된 83.8점을 기록하였습니다.



홈페이지 비급여 진료비용 정보 공개 화면

건강정보 앱 비급여 진료비용 정보 공개 화면

* 주2) 기준비급여:
건강보험 급여항목이지만 급여기준 상 급여 범위(적응증, 개수 등)를 제한하고 있는 항목

약제 기준비급여 급여화 로드맵

추진년도	주요 분야	항목 수
2017	-	53
2018	희귀암, 소아암	88
2019	중증질환, 기타 암	85
2020	통증치료, 보조적 약제	72
2021	만성질환	67
2022	안·이비인후과질환 등	50
합계	-	415

취약계층 보장성 강화

응급의료비 대지급 제도

응급의료에 대한 국민의 접근권을 보장하는 사회 안전망인 응급의료비 대지급 제도를 운영하고 있습니다. 응급의료비 대지급 제도는 모든 국민이 성별, 나이, 민족, 종교, 사회적 신분 또는 경제적 사정 등을 이유로 차별받지 않고 응급의료를 받을 수 있도록 응급의료비용을 대신 지급하고 나중에 돌려받는 제도입니다. 1995년부터 2017년까지 23년 동안 응급의료비 대지급은 83,301건, 394.6억 원을 지급하여 사회 취약계층 환자의 시급한 치료를 적기에 받을 수 있도록 지원하였습니다. 또한 경제적 취약계층을 대상으로 대지급금 47,011건, 246.6억 원을 결손처리하여 진료비 부담 의무를 면제하였습니다. 제도 활성화를 위하여 매년 대국민 홍보를 강화하고 있으며, 이를 통해 향후에도 보다 많은 사회취약계층이 응급 의료서비스를 적시에 이용할 수 있도록 지원할 계획입니다.

보훈심사 제도

심사평가원은 국가보훈자 대상자에 대한 의료비 지원 관리를 담당하고 있습니다. 이를 통하여 2017년 보훈병원의 보훈감면대상자 수탁심사를 실시하는 등 심사수탁 대상자를 확대하여 담당하고 있으며, 2018년 보훈국비 및 감면대상자의 본인부담 유형 변경을 추진하는 등 보훈 관련 정책을 지원하고 있습니다. 2017년 기준 3,582천 건, 진료비 4,093억 원에 해당하는 심사를 진행하였습니다.

소외계층 보장성 강화 제도

심사평가원은 노인, 아동, 여성 등 소외계층에 대한 보장성을 강화하고 있습니다. 노인 대상으로는 치매, 틀니 등에 대한 의료비 부담을 완화하였습니다. 아동 대상으로는 15세 이하 아동입원 진료비의 본인부담률을 인하하여 부담을 완화하였으며, 충치 예방 및 치료 부담을 줄일 수 있도록 하였습니다. 여성 대상으로는 난임시술의 건강보험 적용 등 여성 특화 진료에 대한 보장 범위를 확대하였습니다.

외국인근로자 등 소외계층 진료비 심사

심사평가원은 노숙인, 외국인근로자 및 그 배우자와 18세 미만 자녀 등을 대상으로 의료서비스 지원사업을 추진하고 있습니다. 이를 통해 각종 의료 보장제도를 받을 수 없는 사람들을 대상으로 의료서비스를 제공하여 인간으로서 누려야 할 최소한의 건강한 삶의 질을 보장하고 있습니다.

보험급여 기준의 합리적 개선

보험등재 프로세스 효율화 및 제도 개선

심사평가원은 신의료기술 및 신약의 건강보험 적용으로 국민에게 적시성 있게 의료서비스를 제공토록 할 뿐 아니라, 적용지연으로 인한 국민의료비 부담을 최소화하기 위하여 보험등재 프로세스를 효율화하고 있습니다. 신의료기술 등재의 경우 식약처 허가, 기존기술여부 확인, 신의료기술평가, 보험등재 프로세스로 최대 490일까지 소요됩니다. 2017년에는 유관기관과 협업 강화를 통해 허가 및 신기술 평가를 통합 시행하여 새로운 의료기술의 건강보험 도입을 간소화하였으며, 이를 통해 전년 대비 보험 적용 처리 건수가 47.1% 증가되었습니다. 또한 복잡한 검사 항목의 재분류를 통해 기존 검사와 검사원리가 동일한 경우 신의료기술평가 없이 보험 등재가 가능하도록 프로세스를 개선하였습니다. 향후에는 의료기기분야 건강보험 신속등재 과제 추진 계획을 바탕으로 체외진단분야 '선진입-후평가' 전환, 신의료기술평가 별도 트랙, 혁신의료기술 가이드라인 마련 및 예비코드 부여, 신의료기술평가와 보험등재 동시 검토 등을 이행할 계획입니다.

신약 등재의 경우 항암제 사전지원서비스 도입 및 제약업계 토론회, 제약사 실무교육 등 신청업무를 지원하여 의약품 경제성 평가 면제, 약가협상 생략 등 신약 등재절차 간소화를 통해 건강보험 도입 소요기간을 전년대비 10일 단축하였습니다. 향후에는 경제성평가 TF팀을 통해 지침 내용을 명확화하고 합리적 개선방안 도출할 예정이며, 허가-평가 연계제도 활성화를 통해 결정 신청부터 심의까지의 기간 단축을 도모할 예정입니다.

신약 등재 단축 현황

구분	품목(b)	평가일수(a)	평균 등재 기간(a/b)
2015년	66개	11,352일	172일
2016년	37개	6,290일	170일
2017년	48개	7,656일	160일

퇴장방지의약품 지원을 통한 국민 의료서비스 향상

퇴장방지의약품은 환자의 진료에 반드시 필요하나 채산성이 없어 제조업자, 위탁제조판매업자, 수입자가 생산·수입을 기피하는 약제로서 생산·수입 원가의 보전이 필요한 약제입니다. 이에 해당하는 약제를 퇴장방지의약품으로 지정하고, 원가를 보전함으로써 해당 약제의 시장 내 공급을 유지시킬 수 있으며, 환자의 의약품 접근성을 보장합니다. 2017년 9월 심사평가원은 필수 의약품의 안정적 공급을 위하여 '퇴장방지의약품' 관리 기준을 개선하였습니다. 이를 통해 연간 청구액 1억 원 미만인 저가 의약품의 약가 우대 방안을 마련하였으며, 퇴장방지의약품 생산·수입·공급 중단 60일 전 사전 보고를 의무화하였습니다. 2018년 상반기 기준 퇴장방지의약품으로 관리되고 있는 품목은 651개이며, 향후에도 퇴장방지의약품 지정 및 원가보전 신청 건에 대해 지속적으로 평가할 예정입니다.

구분	2016년	2017년	2018년 (상반기)
퇴장방지의약품 품목수	789품목	813품목	651품목
퇴장방지의약품 청구금액	4,576억 원	4,688억 원	2,402억 원
퇴장방지의약품 처방 환자수	3,197만 명	3,355만 명	2,556만 명

Key Performance

감염병 관리 유공 국무총리 표창 수상

질병관리본부 주관
감염병 관리 유공

2,596만 건

부적절 의약품 사용
예방 건수

45개 기관

온라인 출생신고시스템
참여 기관

MATERIAL TOPIC 3

국민과 사회가 안전한 의료서비스 구현

★ 이슈의 중요성

안전에 대한 국민의 관심 증가 및 현 정부 국가 정책에 사회 안전망 등 '포용' 이슈가 대두됨에 따라 환자 중심의 보건의료 안전 인프라 관리 체계를 고도화하고 사회취약계층에 대한 의료 안전망을 구축하는 것이 매우 중요해졌습니다. 이에 건강보험심사평가원은 국민 의료 안전을 강화할 뿐만 아니라 국민 눈높이에 맞는 대국민 서비스 혁신을 통해 국민 편의를 증진하기 위해 노력하고 있습니다.

HIRA의 접근전략

- 국민 의료 안전 강화
- 대국민 행정서비스 편의 제고
- 요양기관 개인정보 보호

국민 의료 안전 강화

의료기관의 환자 안전 인프라 구축 유도

건강보험심사평가원은 환자 안전 관리 전담인력 배치 및 입원전담전문의[1] 상주, 안전한 치료재료 사용 등을 통해 안전한 의료환경을 조성하고 있습니다.

입원환자 안전관리료 신설	입원전담전문의 제도 시범사업 확대	감염예방 등을 위한 1회용 재료의 별도 보상
환자 안전 사고 방지에 필수적인 인력, 시설 등 인프라구축 유지 비용 지원	입원전담전문의의 24시간 병동 상주 및 필요한 진료 제공으로 환자 안전 강화	1회용 재료의 재사용에 따른 감염 등 유해성 논란 차단 및 환자안전강화를 위해 1회용 치료재료보장성 강화
• 환자 안전 관리 전담인력 배치	• 7개 기관 14명에서 15개 기관 56명으로 확대	• 1회용 수술포, 지혈제 등 1회용 품목 10종(72개 업체, 145 품목) 적정가 보상

* 주1) 입원전담전문의: 병동에 상주하며 입원환자의 초기 진찰부터 경과관찰, 상담, 퇴원계획수립 등을 수행

감염병 관리 체계 고도화

심사평가원은 DUR[2] 시스템을 활용하여 감염병 예방 및 확산 방지 대응체계를 강화하였습니다. 감염병 모니터링 대상 질환 확대, 탐지모형 고도화, 대응체계 강화를 통해 환자안전 조기 이상 감지 시스템을 전방위적으로 고도화하였습니다.

* 주2) DUR(Drug Utilization Review): 의약품안전사용서비스

아울러 해외유입 감염병 확산 방지를 위해 시스템을 개선하여 감염병 발생국 입국자 정보 신속 제공으로 의료기관 대처 능력을 향상시켰습니다. 감염병 발생국 방문자가 입국 후 일정 기간 이내에 의료기관을 방문하는 경우 발열 여부 등의 감염병 의심 증상을 확인할 수 있도록 의료기관에 정보를 제공하고 있습니다. 또한 에볼라(콩고), 라싸열(나이지리아) 등 점검 대상 감염병을 확대하고 DUR 점검 제외대상인 한방진료기관에도 감염병 정보를 제공하여 감염병 의심 증상에 신속하게 대응할 수 있도록 지원하고 있습니다.

또한 유관기관과의 실시간 투약 정보 공유를 통해 부적절한 헌혈 및 인체조직 이식을 사전 예방하고 있습니다. 매일 대한적십자에 수혈을 통해 태아기형 등을 유발할 수 있는 건선치료제, 여드름치료제, 전립선비대증치료제 등 8개 성분의 헌혈금지 의약품 복용자의 정보를 제공하고 있습니다. 이와 더불어 의료 빅데이터를 활용하여 인체조직은행에 기증의사자 병력, 투약이력 정보 등 인체조직 기증 금지약물 복용 정보를 제공함으로써 부적절한 헌혈 및 인체조직 이식으로부터 국민 건강을 보호하고 안전성을 높이기 위해 노력하고 있습니다. 이를 통해 2017년에는 부적절한 헌혈 및 혈액 유통 7,380건을 차단하였으며, 부적절한 인체 조직 이식 2,655건을 사전 예방하는 성과를 거두었습니다.

구분	모니터링 대상 감염병 확대	탐지모형 고도화	대응체계 고도화
추진 내용	• 비계절성 감염병 등 감시 대상 감염병 확대	• 의약품 처방·조제 정보에 환자 특성을 반영하여 감염병 판별 모형 고도화	• 의심환자의 병원 방문기록 활용을 통해 감염병 확산 위험 경로 파악 및 역학 조사 활용
실적	• (기존) 독감, 쯔쯔가무시증, 수족구 등 계절성 감염 3종 • (추가) 수두, 결핵 등 비계절성 감염병 등 14종 추가	• 감염병 판별 범위율 6.8%p (50.8% → 57.6%), 판별 정확도 2.6%p (93.2% → 95.8%) 향상	• 질병관리본부 일자별(daily) 정보 연계 확산 위험지역 방역, 역학조사 활용

감염병 관리 유공
국무총리 표창 수상
질병관리본부 주관
감염병 관리 컴퍼런스(2017)

부적절 의약품 사용 예방

심사평가원은 DUR을 통해 금기 등 의약품 정보를 제공하고, 부적절한 의약품 처방·조제에 대한 의·약사의 자발적 행태 개선을 유도하였으며, DUR 점검 사각지대 해소 등을 통해 의약품 안전 사용 환경을 조성하였습니다. 이러한 노력의 결과 2017년 기준 2,596만 건의 부적절한 의약품 사용을 예방하였습니다.

2,596만 건

부적절 의약품 사용 예방 건수(2017)

부적절 처방 관리 및 자발적 행태개선 유도	• 요양기관 대상 맞춤형 환류체계 구축 • 처방개선 유도를 위한 인센티브 신설 검토 • 약물 부작용, 오남용 관리 방안 연구
DUR 점검 사각지대 해소	• 미용, 성형 등 고의적 DUR 점검 누락 등 비급여 진료 6,425개 기관 대상 서면, 유선, 원격, 현장방문 등 4단계 집중 개도를 통한 3,029개 기관 행태개선 • 군병원 폐쇄망 운영으로 군장병 약물 부작용 발생 우려 → 군병원 DUR 정보연계로 군장병, 군인가족 및 임신중인 여군 등 의약품 안전 사각지대 해소
DUR 인식제고	• 5만 6천 기관 대상으로 의·약사 대상 안내문 제작 및 배포 • 라디오, 지하철 스크린도어, 유튜브 UCC 제작·송출 등 대중매체를 활용한 홍보 및 대한민국 소프트웨어 대전 등 인근지역 현장 홍보 강화 • 노인·어린이 맞춤형 교육교재 신규 제작 및 활용으로 국민대상 교육 87회, 14,919명 실시
위해약품 유통 및 처방·조제 차단시스템 구축	• 심사평가원의 의약품 실시간 이력추적 정보 및 식약처의 회수의약품 정보를 연계한 위해약품 유통 및 처방·조제 차단시스템 구축 • 위해약품 유통현황 점검 및 SNS를 통해 유통업체에 실시간으로 안내하여 2017년 7,591건, 250만 정의 위해의약품 유통 사전 차단

유통질서 문란약제 행정처분 지원

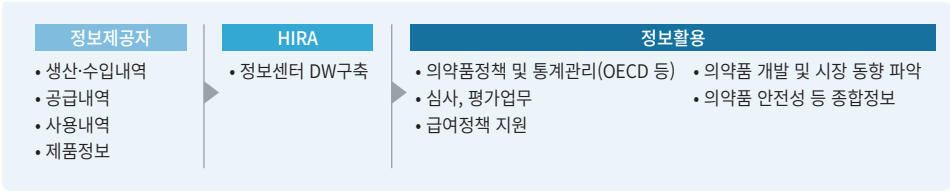
의약품 리베이트는 의약품 거래에 있어 소비주체와 선택권 행사 주체의 불일치에 기반한 불공정 거래 문화입니다. 결과적으로 리베이트 비용은 환자가 약값의 형태로 부담하게 되고 의료비 상승을 초래하게 됩니다. 심사평가원은 검찰 등에서 리베이트 사실을 통보받을 경우, 해당 사건에 대해 관련 규정 부합 여부 및 세부 지침을 고려하여 행정처분 대상 및 범위, 규모, 방법, 절차 등에 대한 행정처분 검토보고서를 보건복지부에 송부하고 있습니다. 이를 통해 리베이트 관행을 근절하고 건전한 의약품 유통질서를 확립함으로써 제약산업의 건전한 육성 및 발전을 도모할 뿐만 아니라, 리베이트 약제의 약가인하 처분을 통해 불법 리베이트가 약품비 명목으로 국민에게 전가되는 것을 차단시켜 의료소비자의 권익을 보호하고 있습니다.

의약품 실시간 이력추적시스템 확대

심사평가원은 의약품 일련번호 제도[1]의 정착을 통해 위해·불법의약품 유통을 방지하고 의약품 안전성 향상 및 유통 투명화에 기여하고 있습니다. 특히 2017년에는 제조·수입사뿐만 아니라 도매업체까지 대상을 확대하였으며, 일련번호 제도 안정화를 위해 '일련번호 안정화 TF팀'을 구성하고 일련번호 제도 개선 협의체를 운영하여 현장 의견수렴을 위한 대응체계를 마련하였습니다. 이를 통해 묶음번호 가이드라인을 마련하여 업체의 편의성을 향상시키고, 카카오톡을 활용한 '1:1 실시간 즉문즉답' 서비스 시행을 통해 실시간 맞춤형 상담을 제공하는 등 현장의 문제해결을 위해 노력하였습니다. 그 결과 위해의약품 유통 전 7,591건, 250만 정을 사전에 차단하였습니다. 앞으로도 현장에 대한 집중 모니터링을 실시함과 동시에, 제도교육 및 행정안내 등을 지속적으로 수행해 나감으로써 제도의 안정적인 정착을 유도해 나갈 예정입니다.

* 주1) 일련번호 제도 (의약품 실시간 이력추적시스템): 의약품별로 고유번호를 부여하여 제조·수입·유통 등 全 유통 단계에 걸쳐 이력을 추적·관리하는 시스템

의약품 유통내역 관리 및 정보제공 절차



사회적 약자 기회제공을 위한 커뮤니티케어 기반 마련

심사평가원은 재활이 필요한 사회적 약자를 위한 집중치료와 지역 연동 커뮤니티케어를 위한 회복기 재활의료기관 시범사업을 운영하고 있습니다. 뇌졸중 등 수술·처치와 급성기 치료 후 회복기에 있는 환자를 대상으로 맞춤형 전문 재활치료를 제공하여 장애 최소화 및 조기에 일상생활로 복귀하도록 유도하고, 퇴원 후에도 지역사회의 다양한 복지서비스와 유기적 연계체계를 구축하고 있습니다. 이를 통해 급성기, 회복기, 유지기 및 지역사회로 이어지는 재활의료전달체계의 근본적인 개선에 기여할 뿐만 아니라 환자가 자신의 삶의 터전에서 삶을 영위할 수 있도록 지원하고 있습니다.

아울러 보장기관과의 협업을 통해 의료급여기관 합동방문 중재사업을 전국적으로 실시하여 의료적 필요성이 낮은 장기입원자를 관리하고 있습니다. 이를 통해 장기입원 환자 관리 사각지대를 해소하고 장기입원자의 지역사회 돌봄연계 기반을 마련하여 커뮤니티케어 정책의 원활한 정착에 기여하고 있습니다.

Business Case + 의료취약지역 간호사 인건비 지원을 통한 의료서비스 형평성 제고

심사평가원은 지역별 적정 간호인력 확보를 위한 제도적 기반 조성을 위해 2018년 3월부터 의료취약지역 간호사 인건비 직접지원 시범사업을 추진하고 있습니다. 의료취약지역 소재 의료기관이 간호사를 추가 고용할 때 소요되는 인건비를 건강보험에서 직접 지원하여 의료기관의 간호인력 채용 유인을 제공하고 이를 통해 일자리 창출은 물론 간호인력의 지역적 불균형 해소 및 의료서비스의 형평성 제고에 기여할 것으로 기대됩니다.

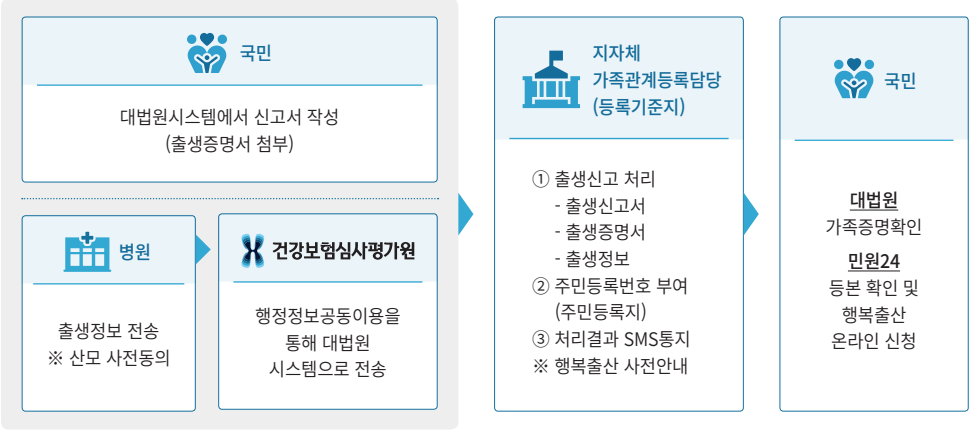
대국민 행정서비스 편의 제고

행복출산, 온라인 출생신고시스템 구축 참여

심사평가원은 2018년 5월부터 온라인 출생신고 시스템을 구축하여 아이를 출산한 부모가 주민센터 등을 방문하지 않고, 온라인으로 출생신고가 가능하도록 서비스를 지원하고 있습니다.

온라인 출생신고는 행정안전부, 법원행정처와의 협업을 통해 대법원 가족관계등록시스템과 심사평가원 DUR시스템 등을 연계하여 출생정보를 온라인으로 전송할 수 있게 되면서 가능해졌습니다. 온라인 출생신고 서비스 시행으로 출생신고를 위해 출생증명서를 구비하여 주민센터 등을 방문하는 불편을 해소하였으며, 진료정보를 연계하여 부정수급 등 허위 신고 차단에 기여하고 있습니다. 2018년 9월 기준 45개의 병원이 온라인 출생신고 사업에 참여하고 있으며, 신규 참여신청 병원에 시스템 연계 지원 등을 통해 온라인 출생신고 참여병원을 지속 확대할 예정입니다.

온라인 출생신고 절차



자동차보험 정보공개를 통한 고객 편의 증진

심사평가원은 2018년 3월 보험회사, 공제조합에 실시간으로 지급보증정보를 송·수신하는 지급보증정보 중계시스템을 개발하여 5월 14일부터 3개 보험사를 대상으로 지급보증정보 중계시스템 시범서비스를 개시하였습니다. 기존에는 의료기관이 교통사고 환자의 보험자격을 유선으로 개별 19개 보험사에 확인하던 절차를 심사평가원 업무포털에서 간편하게 지급보증 요청 및 결과를 조회할 수 있도록 개선하였습니다. 2018년 11월 기준 922개 기관에서 약 6,300건을 활용하여 진료비 청구오류율이 16% 감소하는 등 의료기관의 업무 편의성을 제고하였으며, 실시간 자동차보험 자격 유무 확인을 통해 환자의 진료 대기시간을 최소화하였습니다.

이와 더불어 자동차보험 사고 환자의 진료정보 열람 요구가 지속적으로 증가함에 따라 2018년 11월 심사평가원 홈페이지에 자동차보험으로 진료받은 내역을 즉시 조회할 수 있는 '자동차보험 진료정보 조회' 서비스를 신설하였습니다. 공인인증을 통해 본인 확인 시 최근 5년 이내 자동차보험으로 진료받은 의료기관명, 진료개시일, 입원·내원일수, 보험사명, 총 진료비 등의 진료정보를 즉시 열람할 수 있습니다. 교통사고 환자의 진료입증 자료로 활용할 수 있는 생활밀착형 정보를 쉽고 빠르게 접근할 수 있도록 함으로써 국민의 알 권리를 증진시키고, 의료기관의 건전한 청구질서 확립에 효과가 있을 것으로 기대됩니다.

요양기관 개인정보 보호

병의원 및 약국 개인정보보호 자율규제 지원서비스 제공

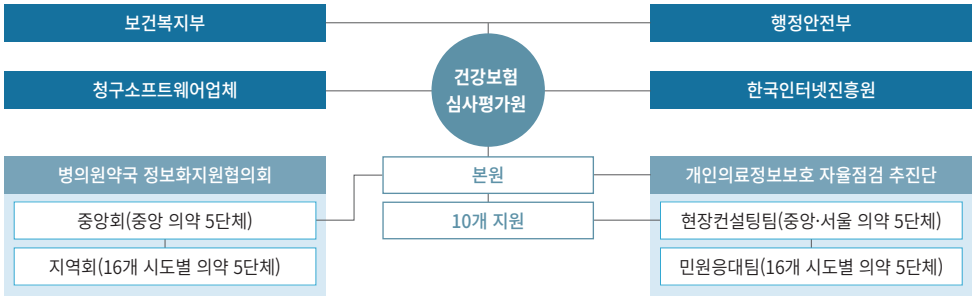
심사평가원은 전국 병의원 및 약국의 자발적인 국민의료정보 안전관리 문화 구축 및 보호수준 향상을 위해 다양한 업무를 수행중입니다. 실제로 개인정보유출 범죄 중 의료분야가 최대 비중을 차지하며 해당 보안사고가 연평균 41%씩 증가한다는 보고가 있으며, 최근에는 의료정보기술 발달과 4차산업혁명의 영향으로 관련 범죄위험이 더욱 커지고 있는 상황입니다. 이에 심사평가원은 보건의료 전문 공공기관으로서 사회적 책임을 인식하고 2014년부터 의약단체와 협력하여 병의원 및 약국의 환자개인정보 보호활동을 촉진·지원하고 있습니다.

92.6 점

요양기관 개인정보보호 관리수준(2017)

협력 추진 체계

심사평가원은 의료분야 개인정보보호 정부정책의 확산·안착 및 실효성 제고를 위해 행정안전부, 한국인터넷진흥원, 보건복지부 등 관련 기관과 긴밀한 소통·협력을 하며, 민관협력의 개인의료정보보호 자율점검 추진단을 운영하고 있습니다. 또한 '요양기관지원협의회'를 통하여 병의원·약국의 개인진료정보 안전관리 문화 확산 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다.



2017년 개인정보보호
자율규제 지원 우수기관

행정안전부 장관 표창 수상(2017)

*전문기관 중 표창 수상 유일

의료분야 개인정보보호 자율규제 주요 서비스

심사평가원은 민관협력체계로 병의원·약국을 위한 개인의료정보 표준관리 기준 마련, 온라인 자율점검 서비스, 방문컨설팅 등의 서비스를 제공하고 있습니다. 그 결과 2017년에는 행정안전부로부터 '의료분야 개인정보보호 전문기관'으로 지정되었으며, 전문 노하우 전수 및 의료분야 정보보호 수준 향상 지원을 통해 전국 65,226개 기관이 자율점검에 자발적으로 참여하여 63,696개 기관이 조치를 완료하는 성과를 거두기도 했습니다.

병의원·약국 개인의료정보 표준관리기준 마련	• '알기쉽게 표준화'된 「의료분야 개인정보보호 점검기준」 49개 항목 개발 • 개인정보보호 사례집 배포 등 「의료분야 맞춤형 개인정보보호 점검가이드」 제공
개인의료정보 안전관리 환경 및 상시 지원서비스 제공	• 영세한 병의원·약국 홈페이지의 개인정보노출 상시진단 서비스 무료제공 • 개인의료정보보호 중요 조치사항 의무화로 전자의무기록 안전환경 강화 • 개인의료정보 보호도구 무료제공으로 주요 보안조치 상시화
병의원·약국 의료분야 정보보호 전문가 육성 및 교육	• 심사평가원 및 의약5단체의 개인의료정보보호 전문가 육성을 위해 의료분야 안전점검기준 등 집중교육 실시(4일, 73명) • 전국 병의원·약국의 원장 및 종사자 대상 전국 순회 교육(11회, 2,687명)
병의원·약국 대상 「온라인 자율점검 서비스」 제공	• 병의원·약국 스스로 개인의료정보 안전성 점검 및 조치 가능하도록 온라인 서비스 제공 • '요양기관용'과 이를 지원하는 '자율규제단체·관리자용'서비스로 구성
취약 병의원·약국 대상 맞춤형 방문 컨설팅 및 피드백	• 온라인 자율점검 취약기관 선정 및 의료기관 현장맞춤형 방문컨설팅 제공 (118개 기관) • 컨설팅결과 피드백 조치로 병의원 및 약국 개인의료정보보호 수준 제고

Key Performance

219명

혁신형 민간일자리 창출

294명

사회형평적 채용

318명

비정규직의
정규직 전환인원

MATERIAL TOPIC 4

혁신성장 기반 좋은 일자리 창출

★ 이슈의 중요성

최근 사회형평 인력채용에 대한 정부의 요구 강화와 최저임금 인상, 근로시간 단축 등 노동환경이 변화함에 따라 공공기관은 경제적 성과를 창출함과 동시에 양질의 일자리 창출을 통한 사회적 가치 실현을 요구받고 있습니다. 이에 건강보험심사평가원은 일자리 창출 추진전략을 바탕으로 비정규직의 정규직 전환을 이행하고 일자리 나누기를 위한 근로문화를 확산하고 있습니다. 아울러 업의 특성에 기반한 보건의료 분야 일자리 확대를 지원하고 지역사회와의 상생을 위한 클러스트 구성 등을 통해 지역 일자리를 창출하고 있습니다.

HIRA의 접근전략

- 일자리 창출 추진 체계
- 정규직 전환을 통한 고용안정 확대
- 사회형평적 고용을 통한 사회 안전망 강화
- 민간일자리 창출 지원

일자리 창출 추진 체계

일자리 창출 추진 전략 수립

건강보험심사평가원은 양질의 일자리 창출 및 고용의 질 개선을 통해 일자리 창출 선도기관으로 자리매김하기 위하여 일자리 창출 추진 전략을 수립하였습니다. 경영여건 및 고유업무 등의 내부 환경과 보건의료 동향 및 지역사회 등의 외부 환경에 대한 다면분석을 통해 효과적인 일자리 창출 방안을 모색하였으며, 심사평가원 경영전략과의 연계성을 확보하여 추진 동력을 제고하였습니다.

일자리 창출 전략 체계

목표	양질의 일자리 창출을 통한 사회적 가치 실현			
추진전략	기관 내 좋은 일자리 창출	삶의 질 향상을 위한 일자리 창출	업(業)의 특성에 기반한 민간일자리 창출	동반성장 민간일자리 생태계 조성
주요활동	• 협치를 통한 비정규직의 정규직 전환	• 일과 가정 균형을 통한 양질의 일자리 창출	• 고유 기능 강화를 위한 일자리 창출	• 클러스터 구성을 통한 지역 일자리 창출
	• 근로여건 개선으로 좋은 일자리 만들기	• 일자리나누기를 위한 근로시간 단축문화 확산	• 미래혁신을 통한 새로운 일자리 창출 영역 확대	• 사회적 가치 실현으로 착한 일자리 창출
	• 인사관리 정상화를 위한 채용관행 개선	• 근로자가 만족하는 다양한 일자리 만들기	• 혁신형 창업 촉진으로 일자리 창출 기원	• 협력업체 경쟁력 강화 및 일자리 질 개선

혁신형 민간일자리 창출

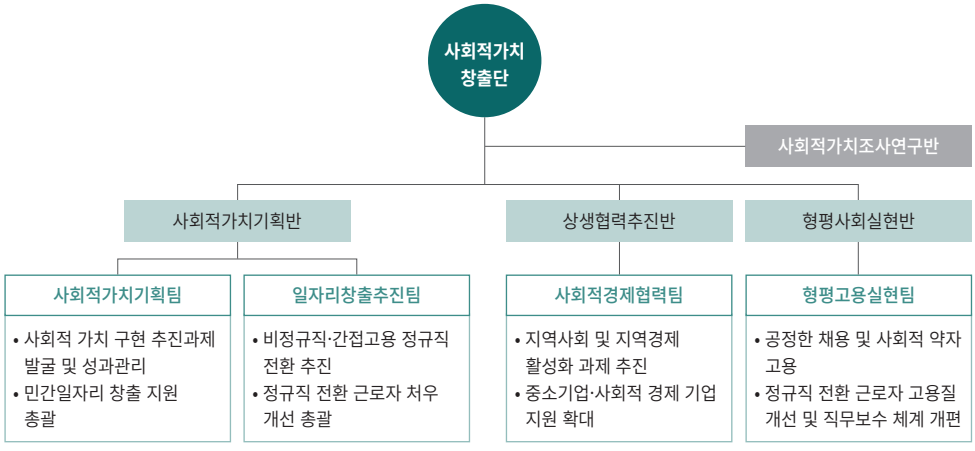
(단위: 명)

구분	2017
의료기기 컨설팅	40
보건의료빅데이터 창업지원	43
세탁물 수거	16
출장세차	11
바레인 수출계약	109

일자리 창출 추진 거버넌스 구축

심사평가원은 일자리 창출 활동의 적극적인 추진을 위하여 2017년 전담 조직인 일자리창출추진단을 구성하였으며, 2018년 7월에는 경영환경 변화에 대한 선제적 대응과 효과적 성과 달성이 가능하도록 관련 조직과 업무추진 체계를 정비하여 사회적가치창출단을 출범하였습니다. 또한 정규직 전환에 대한 의사결정기구인 정규직전환심의위원회와 업무수행기구인 정규직전환실무위원회를 운영하여 정규직 전환의 합리적이고 유기적 추진이 가능하도록 하였습니다.

일자리 창출 추진 거버넌스



정규직 전환을 통한 고용안정 확대

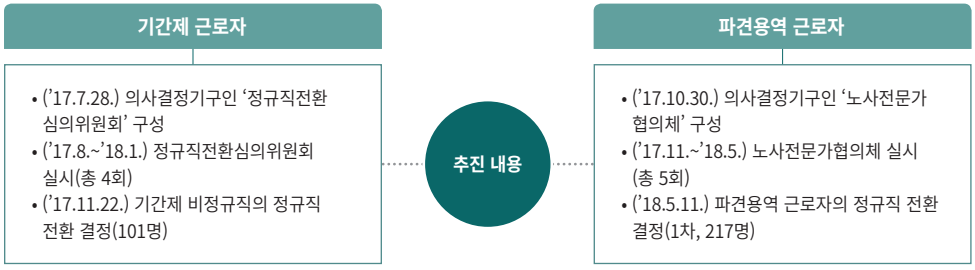
비정규직의 정규직 전환 추진

심사평가원은 고용안정과 형평성을 모두 고려한 비정규직의 정규직 전환 확대를 위하여 정부방침과 기관 여건에 기반한 정규직 전환 계획을 수립하고, 다양한 이해관계자의 의견을 적극 수렴하고 있습니다. 「정규직화→처우개선→근로자 사기 진작, 소속감(책임감) 고취, 조직 융화」의 선순환 구조를 통해 고용질을 개선하고 기관 경쟁력을 강화하고자 합니다. 또한 무기계약직 명칭을 운영직으로 변경하고, 호칭을 부여하여 차별적 요소를 해소하는 등 무기계약직에 대한 처우 개선에도 노력을 기울이고 있습니다.

비정규직의 정규직 전환 인원

(단위: 명)

구분	2017	2018 상반기	누적
인원	101	217	318



향후 계획

2018년 하반기에는 파견용역 부문 내 전산 및 콜센터 직무에 대한 정규직 전환을 검토할 예정(2차)이며, 전환결정기구 합의결과에 따라 정규직 전환자의 수가 증가할 계획입니다. 또한 2019년 '비정규직 채용 사전심사제' 본격 도입을 통해 정규직 채용 원칙 확립 및 비정규직 채용 필요성에 대한 검증을 실시할 예정이며, 이 외에도 무기계약직에 대한 차별적 요소 해소를 위해 지속적으로 노력해나가겠습니다.

사회형평적 고용을 통한 사회 안전망 강화

사회형평적 고용 확대

심사평가원은 장애인, 국가유공자 채용 시 최대 10%까지 가점 우대하는 등 적극적인 사회취약계층 고용을 통해 사회 안전망을 강화하고 있습니다. 또한 청년 미취업자 고용 증진을 위하여 체험형·채용형 인턴 운영 및 정규직 채용 시 청년인턴 가점 확대(3%→5%), 강원도 지역인재 채용설명회 참석 활성화 등의 다양한 노력을 기울이고 있으며, 그 결과 고용노동부 주관 3년 연속 청년고용 우수기관으로 선정되는 성과를 거두었습니다.

사회형평적 고용 현황

(단위: 명)

구분	2017
장애인	10
국가유공자	27
경력단절여성	33
지역인재	224

향후 계획

심사평가원은 2018년 하반기 중 장애인, 국가유공자를 추가 채용하고, 시간선택제 근로자 채용 시 경력단절여성에 대한 가점 우대를 실시할 예정입니다. 또한 채용설명회 지속 참석을 통해 지역인재 채용 홍보·교육 실시하는 등 지역인재 고용 확대를 위한 다양한 지원을 이어나갈 계획입니다.

민간일자리 창출 지원

심사평가원은 양질의 민간일자리 창출을 통해 사회적 가치 구현에 앞장서 나가고자 합니다. 이와 같은 의지를 담아 2017년 민간일자리 창출 추진전략 및 방향을 도출하였으며, 2018년 1월에는 민간일자리 창출 다짐 선언식을 개최하는 등 전사의 노력을 경주하고 있습니다.

민간일자리 창출 전략 체계

목표	양질의 민간일자리 창출 및 질 개선을 통한 사회적 가치 실현	
전략	보건의료 분야 일자리 창출	지역사회 일자리 창출
추진과제	**고유사업 강화** 고유사업 수행·개선 I 정책 개발·지원 I 업무 효율화 **미래혁신사업 추진** 빅데이터 활용 I 차세대국가사업 참여 I 해외수출 확대 **위탁업체 경쟁력 및 일자리 질 강화** 경쟁력 강화 I 일자리 질 강화	**청년일자리 산·학·관 클러스터 구축** 산·학·관 협력 기반 교육 I 지역인재 양성 **지역특화산업 산·학·관 클러스터 구축** 산업계 지원 I 혁신도시·인근지역 연계 I 지역연계 교육지원 **취약계층 지원사업 발굴·추진** 시설운영 참여 I 사회공헌활동 강화 I 사회적경제 활성화

업의 특성을 활용한 보건의료 분야 일자리 양성

심사평가원은 심사·평가·정책개발과 같은 기관의 고유업무 수행을 통해 일자리를 창출하는 선순환 체계를 강화하는 동시에 보건의료빅데이터 활용 등 4차 산업혁명 선도 사업을 개척하며 미래형 신산업 일자리 창출에 기여하고 있습니다. 또한 위탁업체의 경쟁력 및 일자리 질 강화를 지원하는 등 일자리 중심 제도 개선 및 업무 추진을 통해 보건의료 분야의 일자리 마련에 앞장서고 있습니다.

보건의료분야 일자리 창출 활동

고유사업 강화	사업 수행·확대	• 뉴미디어 홍보사업 • 글로벌 혁신신약 약가 우대를 통한 고용 확대 • 신포괄수가제의 민간병원 확대 • 비급여 정보공개사업 확대 • 전 국민 대상 DUR 교육 전국 확대 • 의약품 실시간 일련번호 제도 확대 운영 • 환자경험평가를 통한 고용확대 유도 • 평가자료 신뢰도 점검을 위한 전문인력 채용
	사업 개선	• 대국민 서비스 개선을 위한 홈페이지·모바일 개편 • 약물 부작용 모니터링 시스템 구축 • 진료비 청구 실명제 적용 확대 • 심사시연 프로그램 및 소개 동영상 Upgrade 제작 • 기관 인력 확보 여부에 대한 보상체계 마련
	정책 개발·지원	• 호스피스·완화의료 서비스 제공 유형 및 기관 확대 • 적정 수준의 의료인력 확보를 위한 수가 개선 - 야간전담간호사 관리료 수가 신설, 입원전담전문의 등 • 환자안전 기준 마련을 통한 의료인력 채용 확대
	업무 효율화	• 인공지능 기반 심사시스템 개선 인력
미래혁신 사업 추진	보건의료 빅데이터	• 스타트업 5업체 창업 및 일자리 창출
	국가사업 참여	• 「차세대 생명 건강산업 생태계 조성사업」 참여
	해외 수출	• 바레인 해외 수출로 4개 기업에 대해 일자리 창출
위탁업체 경쟁력 및 일자리 질 강화		• 특허 통상 실시권 제공으로 IT업체 일본 수출 일조

지역사회 고용 확대 기반 마련

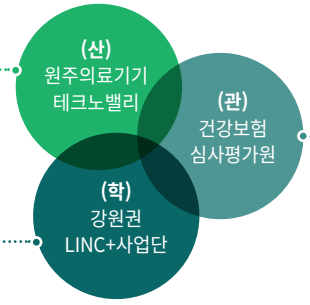
맞춤형 청년인재 육성

심사평가원은 전문인력을 필요로 하지만 인재개발의 여건이 취약한 지역사회와 의료분야 관련 맞춤형 교육의 기회를 누리기 힘든 청년 구직자의 니즈를 고려하여, 산·학·관 클러스터 구축을 통한 청년일자리 창출 체계를 마련하였습니다. 연세대LINC+사업단, 원주의료기기테크노밸리와 협력체계를 구성하여 산·학이 함께 실습주제를 선정하고 심사평가원이 결과 도출을 지원하고 있습니다. 이를 통해 지역사회 대학과 산업체에게 맞춤형 교육을 제공하고 참여한 학생의 산업체 취업 및 창업 지원을 통해 청년일자리를 창출하는 동시에 기업은 우수인재를 확보하는 선순환 체계를 구축하였습니다.

산·학·관 클러스터 구성

기업체 교육관리, 학생 취업지원
참여기업 모집, 기업 교육니즈 파악,
기업 현장실습교육 및 멘토링 운영,
현장실습 운영 참여학생 채용지원

학생관리, 취업·창업지원
사전교육(통계, 빅데이터 기초) 실시
교육과정 운영(학생 모집 및 선발)
교육과정 평가, 취업-창업 지원



교육실시 창업지원
교육니즈 분석 및 교육과정 개발·운영
대학생 창업 지원 컨설팅
(빅데이터 분석, 시장분석 등)
교육과정 평가, 효과 분석,
취업현황 관리

또한 2018년에는 총 32명의 참가자를 대상으로 심사평가원 빅데이터부와 연세대가 공동 주관한 빅데이터 실습교육 과정을 운영하여 산·학·관 연계 실습교육 및 조별 프로젝트 발표 등을 진행하는 등 원주지역 청년의 취·창업과 기업 맞춤형 인재개발의 구심점 역할을 수행하고 있습니다.

산업체	대학생	심사평가원
• 빅데이터 활용 아이템 발굴 → 기업 경쟁력 강화를 통한 고용 촉진 • 대학생에 대한 멘토링	• 보건의료빅데이터 활용 능력 향상 → 4차 산업혁명에 적합한 인재 양성	• 빅데이터 인프라 제공 → 일자리 창출 및 사회적 가치 구현 • 빅데이터 분석기술 이전 → 혁신성장 동력 확보

지역 특화산업 경쟁력 강화

지역사회 특성에 대한 분석을 통해 부서별로 분산되어 있던 산업지원 활동을 특화·집중함으로써 안정적인 지역 일자리 창출 기반을 구축하고 있습니다. 혁신기반을 갖춘 강원혁신도시와 산업경쟁력을 갖춘 인근 지역을 연계하되 공간 네트워크 역량을 강화·육성함으로써 지역의 신성장 동력을 확충하고, 기술지원 등을 통해 지역산업 경쟁력을 강화하고 있습니다.

지역 특화산업 지원 프로그램

의료기기업체 대상 1:1 맞춤형 컨설팅 지원	보훈병원 맞춤형 사업지원	보건의료빅데이터 창업지원
• 매출액 128억 원 증가, 일자리 40명 창출 • 의료기기 전문전시회 참가 및 상담부스 공동운영	• 보훈환자의 필요 의료기기에 대한 건강보험 정보를 지역 내 업체에 교육하여 사업화 지원	• 5개 스타트업 창업 성공 및 43명 일자리 창출 • '창업 아이디어 공모전' 및 'HIRA 창업 인큐베이팅' 지원

지역사회 취약계층 지원사업 추진

편의서비스 제공 및 시설 운영을 통한 민간일자리 창출

심사평가원은 혁신도시 정주여건 개선을 위한 편의서비스 및 시설 운영에 지역사회 취약계층을 참여시킴으로써 지역사회의 민간일자리를 확대하고 있습니다. 대표적으로 한국노인인력개발원과 협의(4회) 및 업무협약을 통해 노인 인력을 활용한 세차, 세탁물 수거·배달 등 생활밀착형 서비스를 발굴하였습니다. 2017년에는 세탁물 수거 16명, 출장세차 11명 총 27명의 일자리를 창출하였습니다.

취약계층 일자리 및 지역경제 활성화를 위한 사회공헌활동 발굴

심사평가원은 사회적 가치 창출 및 지역경제 활성화를 위한 사회공헌활동을 강화해 나가고자 합니다. 특히 2018년부터는 노숙인 자활프로그램을 통해 노숙인 거주공간 마련 및 IoT 기술을 적용한 첨단 도시농업 기술(작물 재배)을 제공함으로써 노숙인 자립을 통한 사회복귀를 지원하고 있습니다. 앞으로도 사회공헌 활동 효과를 지역경제 관점에서 분석하고, 사회적 가치를 창출할 수 있는 방향의 사회공헌 사업을 지속적으로 선정·추진해나가겠습니다.

사회적경제 활성화

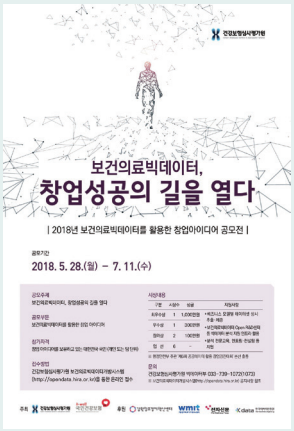
심사평가원은 사회적기업 및 협동조합 구매 촉진으로 판로 확대를 지원하는 등 사회적 경제 활성화에 앞장서고 있습니다. 또한 지역 특산품 우선 구매 및 지역업체 우선 계약 체결, 원주시 직거래 장터 개최 정례화 등 지역사회와의 동반성장을 통해 지방이전 공공기관으로서의 사회적 책임을 이행하고 있습니다.

Business Case + 일자리 창출을 위한 대내외 우수사업 발굴 및 창업지원

심사평가원은 국민대상 '창업 아이디어 공모전'과 내부직원 대상 '민간일자리 창출 콘테스트'를 진행하여 일자리 창출에 앞장서고 있습니다.

창업 아이디어 공모전

심사평가원이 보유한 진료정보, 의약품, 치료재료, 의료자원 등의 보건의료빅데이터를 활용한 창업 아이디어를 발굴하고 지원하기 위하여 공모전을 개최하고 있습니다. 수상팀에게는 보건의료빅데이터 분석 센터를 활용할 수 있도록 기회를 제공하고, 사업모델에 적합한 빅데이터 분석을 밀착 지원하게 됩니다. 2018년 공모전에서 최우수상으로 선정된 <빅데이터, 모바일 등 ICBM[1] 기술을 활용한 헌혈 플랫폼 구축[2]>은 '범정부 공공데이터 활용 창업경진대회 왕중왕전'에서 창업 전문가들의 멘토링을 받고, 마케팅 수립방향을 지원받아 비즈니스 모델을 구체화 하였습니다. 그 결과 '아이디어 기획부문 우수상'을 수상하였습니다. 앞으로도 혁신적인 아이디어와 다양한 신규 사업모델 발굴을 통하여 성공적인 창업으로까지 발전할 수 있도록 적극 지원하겠습니다.



2018 창업아이디어 공모전

HIRA 민간일자리 창출 콘테스트

심사평가원은 HIRA 민간일자리 창출 콘테스트를 진행하여 기존 민간일자리 추진사업의 실행을 고도화하고, 신규 민간일자리 사업의 우수 아이디어를 발굴하고 있습니다. 2018년에는 각 부서별 자율참가를 방침으로 하여 전사의 자발적 참여를 제고하였으며, 총 10건의 사업(신규사업 5건, 기존사업 5건)이 접수되었습니다. 평가는 목표 달성 여부, 방식의 혁신성, 다른 부서와의 협업 등을 기준으로 진행되며, 최종 평가 결과에 따라 포상할 계획입니다.

* 주1) ICBM:
IoT, Cloud, Big data, Mobile/5G
* 주2) 빅데이터, 모바일 등 ICBM 기술을 활용한 헌혈 플랫폼 구축 (팀명 Red Connect):
질병정보를 활용하여 헌혈을 독려하는 사회적 가치 실현 플랫폼서비스

CORPORATE ACHIEVEMENTS

page

41 지배구조

43 윤리경영

47 고객만족경영

53 인재경영 및 인권경영

59 상생협력

63 지역사회

67 안전·환경

지배구조

이사회 운영

이사회 구성 및 선임 절차

이사회는 원장을 포함한 4인의 상임임원과 11인의 비상임이사로 구성되어 있으며, 원장이 이사회 의장을 겸임하고 있습니다. 이사회는 「공공기관의 운영에 관한 법률」, 「국민건강보험법」 및 「건강보험심사평가원 정관」에 따라 설치하며 원장은 임원추천위원회의 추천 및 보건복지부장관의 제청을 거쳐 대통령이 임명합니다. 상임이사는 상임이사추천위원회의 추천을 거쳐 원장이 임명하며, 비상임이사는 「국민건강보험법」 및 「건강보험심사평가원 정관」에 따라 의료계, 노동계, 소비자, 공단 및 정부 등 각 분야의 추천을 거쳐 보건복지부장관이 임명합니다.

이사회 현황 (2018년 10월 기준)

구분		성명	임기	주요 경력
상임임원	의장	김승택	2017.03~2020.03	現, 건강보험심사평가원 원장 前, 충북대학교 총장
	상임이사	김선민	2018.04~2020.04	現, 건강보험심사평가원 기획상임이사 前, 건강보험심사평가원 상근평가위원
	상임이사	송재동	2018.09~2020.09	現, 건강보험심사평가원 개발상임이사 前, 건강보험심사평가원 기획조정실장
	상임이사	최명례	2016.12~2018.12	現, 건강보험심사평가원 업무상임이사 前, 건강보험심사평가원 약제관리실장
비상임이사		노홍인	2017.01~	現, 보건복지부 건강보험정책국장 前, 대통령비서실 보건복지비서관 선임행정관
		이익희	2018.05~2020.05	現, 국민건강보험공단 기획상임이사 前, 국민건강보험공단 부산지역본부장
		서진수	2018.07~2020.07	現, 대한병원협회 보험부위원장 現, 인제대학교 일산백병원장
		방상혁	2018.07~2020.07	現, 대한의사협회 부회장 前, 대한의사협회 기획이사
		마경화	2018.07~2020.07	現, 대한치과의사협회 보험부회장 現, 건강보험정책심의위원회 위원
		오수석	2018.05~2020.05	現, 대한한의사협회 한의학정책연구원장 前, 대한한의사협회 부회장
		박인춘	2018.05~2020.05	現, 대한약사회 부회장 現, 건강보험정책심의위원회 위원
		김경자	2018.05~2020.05	現, 전국민주노동조합총연맹 수석부위원장 前, 전국민주노동조합총연맹 부위원장
		류기정 선임비상임이사	2016.05~2019.05	現, 한국경영자총협회 전무 前, 건강보험정책심의위원회 위원
		조윤미	2018.05~2020.05	現, 소비자권익포럼 상임이사 前, 녹색소비자연대 공동대표
		김순애	2018.05~2020.05	現, 전국여성농민회총연합 회장 前, 전국여성농민회총연합 부회장

이사회 주요 경영참여 활동

임원추천위원회 구성 및 진료심사평가위원회 비상근위원 추천 등을 통해 비상임이사의 경영참여를 강화하는 동시에 경영활동의 전문성 및 효율성을 제고하고 있습니다.

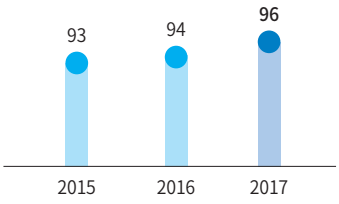
구분	역할	구성	2017년 주요 실적
임원추천위원회	원장 및 감사 후보 추천 등에 관한 사항	위원장: 비상임이사 - 비상임이사: 정수의 1/2 초과 2/3 미만	2회 개최 - 원장 및 감사 후보자 추천
상임이사추천위원회	상임임원 후보 추천 등에 관한 사항	비상임이사 2인이 위원으로 참여	해당 없음
회계감사인 선임위원회	회계감사인 선임 등	위원장: 비상임이사 - 상임감사, 비상임이사 11인	2회 개최 - 회계감사인 선임 등
진료심사평가위원회	비상근위원 대상자 추천 등	이사회 의결안건	2회 개최 - 비상근심사, 평가 위원 추천

이사회 활동

이사회는 경제적, 환경적, 사회적 주제를 포함한 주요 경영사항에 대한 심의·의결을 통해 사업의 방향성을 이끌어가는 최고 의사결정기구인 동시에 다양한 이해관계자 간의 이견을 조율하고 균형을 이루는 핵심적인 역할을 수행하고 있습니다. 이사회는 원칙적으로 연 2회 정기 회의를 소집하고 필요 시 임시회의를 개최하고 있습니다. 재적이사 과반수의 찬성으로 의결이 이루어지며, 2017년에는 총 9회의 이사회를 개최하여 경영목표, 예산 수립 등을 포함 25건에 대한 의사결정이 이루어졌으며, 96%의 출석률을 보였습니다.

이사회 참석률

(단위: %)



2017년 이사회 중요의결 사항

- 원장 경영계약안
- 보훈감면대상자(유·가족 등)의 진료비심사 수탁안
- 기관장 경영성과 협약안
- 직제·인사·보수·회계규정 등
- 2018년도 사업계획 및 예산안

이사회 다양성 및 독립성

이사회는 의약단체, 국민건강보험공단, 노동조합, 사용자단체, 농어업인단체 및 소비자단체 등 추천의뢰기관을 다각화하여 다양한 분야의 경험 및 전문지식을 갖춘 이사로 구성되어있습니다. 또한 임원추천위원회 운영 및 상임이사추천위원회 위원 추천을 통해 견제와 균형의 역할을 충실히 수행할 수 있도록 독립성을 보장하고 있으며, 안건에 대해 특별한 이해관계가 있는 경우에는 이사의 의결권을 제한하고 있습니다.

9회 개최
25개 안건 논의

2017년 이사회 운영성과

비상임이사 경영참여 지원

비상임이사는 전문지식 및 풍부한 경험을 활용하여 각종 위원회 참석, 자문 등 사업추진 활동에 참여하고 있습니다. 또한 비상임이사의 경영참여를 강화하기 위하여 이사회 개최 전 안건에 대한 사전자료를 제공하고 온·오프라인 채널을 통해 상시적으로 기관의 주요 경영 현안 등을 공유하는 등 다양한 지원활동을 실시하고 있으며, 이를 통해 수렴된 비상임이사의 경영제언을 우리원 경영활동에 반영하고 있습니다. 아울러 비상임이사 감사 요청권 및 자료 요청권과 같은 기능을 부여하여 합리적인 의사결정이 이루어질 수 있도록 하고 있습니다.

이사회 평가

심사평가원은 매년 정부 경영평가 및 내부평가를 통해 이사회 구성원에 대한 성과 평가를 실시하고 있습니다. 원장은 임기 중 달성해야 할 경영목표에 대해 보건복지부장관과 경영 계약을 체결한 후 경영실적 평가결과에 따라 성과연봉을 차등 지급받고 있습니다. 상임이사는 원장과 성과계약 체결 후 이행실적에 따라 성과연봉을 차등 지급받고 있으며, 비상임이사의 경우 직무수행 성과에 따라 연임이 결정되며, 직무수당을 제공하고 있습니다.

윤리경영

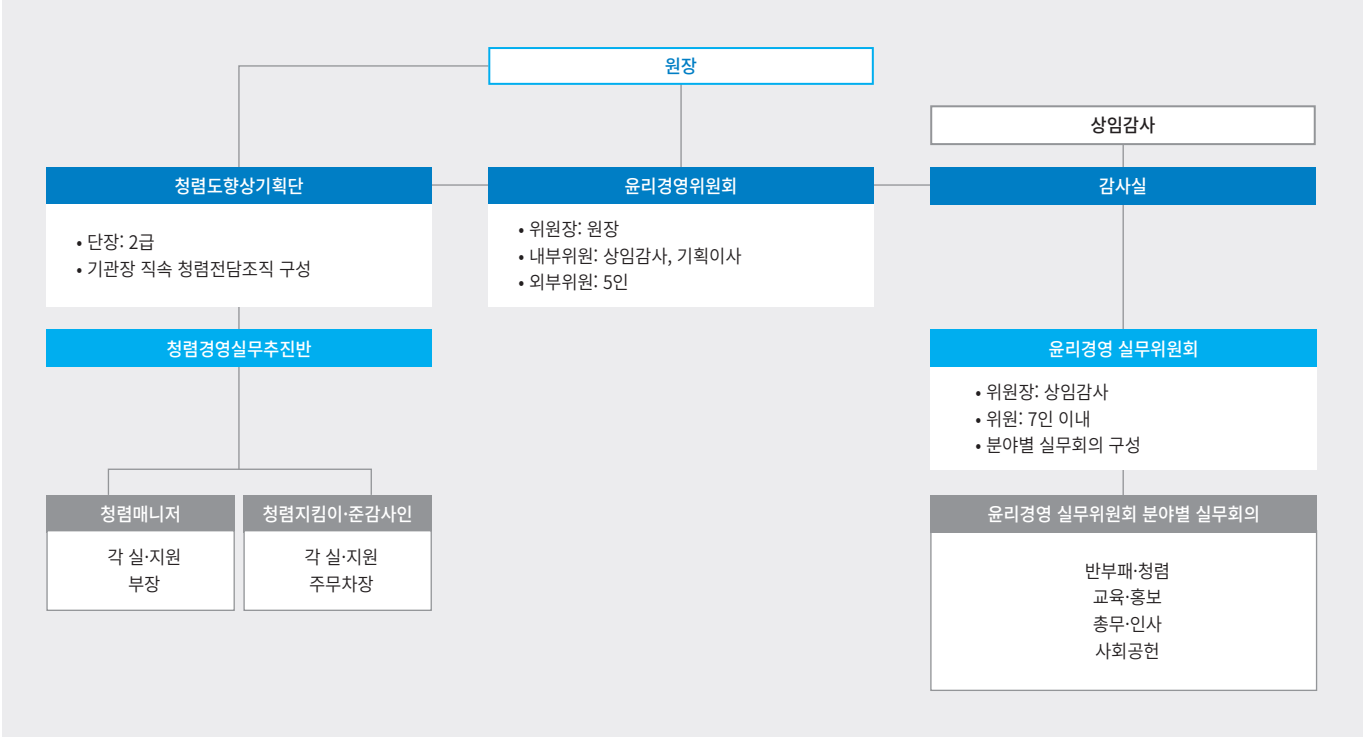
윤리경영 추진체계

심사평가원은 국민과 요양기관 모두로부터 신뢰받는 청렴 HIRA 구현을 위해 윤리경영 비전을 수립하고 청렴문화 확산을 위해 노력하고 있습니다.

비전	淸 · 通 하는 Clean HIRA		
추진목표	모두가 함께하는 윤리경영 실천으로 '국민과 고객에게 신뢰받는 심사평가원' 구현		
추진전략	반부패·청렴문화 확립	기관운영 투명성 제고	내부통제시스템 강화
세부 추진과제	• 반부패 인프라 강화를 위한 규정 개정 • 참여와 실천을 통한 청렴·윤리의식 강화 • 건강한 조직문화 확립	• 예산기준 개정 등 기관운영 투명성 제고 노력 • 국정과제의 안정적 이행을 위한 노력 • 지역사회와 함께하는 사회공헌 강화	• 예방감시활동 강화 • 자율적 내부통제 유도활동 실시 • 유사·반복 지적사례 방지를 위한 사후관리 강화

윤리경영 추진조직

심사평가원은 2018년 청렴도향상팀과 조직문화팀을 원장 직속의 청렴도향상기획단으로 조직 개편하여 윤리경영 기반을 강화하였습니다. 기관장을 위원장으로 하는 윤리경영위원회를 운영하여 윤리경영 실천을 위한 중요 정책 결정 및 윤리규범 제·개정안 등을 심의·의결하고 있으며, 윤리경영의 효율적 운영을 위하여 윤리경영실무위원회 분야별 실무회의를 통해 위원회 상정 안건에 대한 실무검토를 하고 있습니다. 아울러 상임감사 직속의 감사 독립 조직을 운영하여 감사업무의 독립성을 제고하였습니다.



윤리경영 원칙

심사평가원은 윤리경영의 근본규범인 윤리헌장을 수립하여 이해관계자에 대한 임직원의 청렴실천의지를 표명하고 있습니다. 또한 임직원 행동강령을 지속적으로 개정하여 직무수행 과정에서 준수하여야 할 윤리적 가치판단 및 행동의 기준을 제시하고 있습니다. 아울러 공직사회의 투명성 제고 및 청렴 HIRA 구현을 위해 전 임직원 대상으로 청렴서약서를 작성하고, 임원 및 관리직원의 청렴행동수칙을 행동강령에 포함하여 임원 및 1급 관리자 모두 이에 서약하고 있으며, 특히 상임임원 대상으로 임원 직무청렴계약을 체결하고 있습니다.

윤리경영 모니터링 시스템

외부 전문가 및 내부 관리자 참여 확대를 통한 모니터링 강화

심사평가원은 기관 내부적으로 관리자급 인력의 청렴매니저 임명을 통해 매월 청렴활동의 날을 주관하고 청렴정책 학습 및 토론을 진행하여 개선과제를 도출하고 있습니다. 또한 부서별 청렴지킴이를 지정하여 자체적으로 부패 취약 요인 점검 및 개선하는 역할을 수행하고 있습니다.

아울러 외부 보건의료 전문가를 청렴시민감사관으로 위촉하고 특정 사회적 이슈가 발생한 분야에 대한 감사활동 참여를 확대하여 투명성을 강화하고 있으며, 부패취약분야 제도개선에 대한 자문을 받아 제도를 정비하고 있습니다.

윤리수준 진단을 통한 환류체계 구축

심사평가원은 임직원 청렴·윤리수준 측정 및 윤리경영 제도·조직문화 평가를 매년 실시하여 윤리경영 현 주소를 진단하고 취약 영역을 발굴하고 있습니다. 이를 통해 도출된 개선과제는 전 임직원에게 공유되고 있으며, 제도 개선을 위해 임직원 맞춤형 윤리교육 등 다양한 청렴 활동을 하고 있습니다. 2018년에는 고객 대상으로 청렴 인식 수준 사전 진단을 실시하여, 진단결과를 바탕으로 고객 니즈를 반영한 대응체계를 구축하였습니다. 청렴도 향상 및 청렴문화 정착 노력을 조직성과에 반영하고자 성과체계를 새롭게 수립하는 등 청렴 환류체계를 강화하였습니다.

윤리수준 진단

	조직문화 진단	윤리경영 실천수준(HIRA-EMX)	외부고객평가
대상	전 임직원	전 임직원	심사평가원 업무경험 민원인
주요내용	• 개인청렴성, 부패신고제도 실효성, 적발처벌 적절성 등 조직문화, 업무문화에 대한 취약부분 인식 및 대응방안 도출	• 윤리경영 제도 및 시스템, 사회적 책임이행, 개인별 부패경험 및 인식 관련 수준 진단	• 업무투명성, 업무책임성, 부패인식 및 경험에 대한 인지 및 대응방안 도출
측정	• 조직문화지수: 8.20점 • 업무문화지수: 8.27점 *10점 만점 기준	• 81.1점 *100점 만점 기준	• 투명성지수: 8.87점 • 책임성지수: 9.54점 • 부패지수: 9.87점 *10점 만점 기준
환류	• 개선 필요 사항 도출 및 향후 제도 개선에 반영 • 진단 결과 전 임직원 교육 및 공유	• 개선 필요 사항 도출 및 향후 제도 개선에 반영 • 진단 결과 전 임직원 교육 및 공유	• 조직성과 공통지표 '청렴도지수'에 반영 • 고객 니즈별 관리방안 수립 및 대응

윤리경영

윤리경영 실천역량 강화

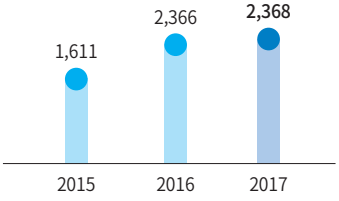
청렴리더십 구현

심사평가원은 고위직의 청렴도를 향상시키고 솔선수범을 통한 긍정적 조직문화를 구현하기 위해 다양한 활동을 실시하고 있습니다. CEO 청렴혁신 보고대회 개최를 통해 기관장이 직접 윤리경영을 지휘하여 청렴의지를 표명하고, 상임임원의 경우 청렴하고 투명한 경영실천을 다짐하는 직무청렴계약을 체결하여 청렴한 공직사회 조성을 위해 노력하고 있습니다. 아울러 고위직 워크숍을 통해 직급 간 인식 차이 발생 현황 및 윤리의식 강화 방안 등에 대한 교육을 진행하였으며, 징계 처분 결과를 성과평가등급에 반영하는 등 고위직 부패제도 관리를 강화하였습니다. 이러한 노력의 결과로 기관 자체적으로 실시한 고위직 청렴도 조사 결과가 전년 대비 0.01점 상승한 9.78점을 기록하였습니다.

윤리경영 교육 강화

윤리경영 교육 참여 인원

(단위: 명)



임직원의 청렴의식 내재화를 위해 전 임직원을 대상으로 윤리경영 교육을 실시하고 있습니다. CEO 및 노조위원장이 주관하여 각각 고위직 및 직급별 맞춤형 윤리교육을 진행하고 있으며 감사실 주관으로 온라인 청렴·윤리교육, 부패신고 활성화, 공익신고자 보호제도, 청탁금지법 등에 대해 연중·상시 교육을 제공할 뿐만 아니라 부서별 자체적인 맞춤형 윤리교육을 실시하고 있습니다. 이외에도 윤리후견인제도를 통해 신규직원을 대상으로 입사초기부터 올바른 윤리의식을 정립할 수 있도록 1:1 윤리 멘토링을 실시하고 있습니다. 또한 '부당한 업무지시'에 대한 인식 개선을 위해 직급·세대간 소통을 강화하였습니다. 청렴한 조직문화 조성을 위해 내부청렴도 취약분야인 '업무지시 공정성'에 대한 교육을 실시하여 부당한 업무지시에 대한 개념을 명확하게 하고 사례를 공유하였습니다.

청렴문화 확산

임직원 청렴의식 제고

윤리경영 문화를 확산하고 청렴한 조직문화를 구축하기 위해 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

자율기반 청렴활동 유도

- '청렴활동의 날' 자율운영을 통한 청렴문화 확산 유도
- 청렴 자율과제 추진 및 우수사례 확산
- 청렴마일리지제 운영을 통한 포상 및 해외 반부패 프로그램 연수 기회 부여

+

조직문화 개선

- 익명게시판 운영으로 임직원의 건전한 대안 제시 유도
- 직원 자긍심 고취를 위한 '흥심소(직원 소통창구)' 운영
- 합의되지 않거나 집행의 투명성 장치 없는 각출문화 폐지 권고
- 자랑스러운 회사 만들기 캠페인 실시

+

청렴자료 노출 확대

- 청렴활동 리플릿 제작 및 배포
- 직원 수첩 내 임직원 행동강령 및 윤리헌장 수록
- 징계·처분 내용 공유를 통한 비위·부패 행위 방지

+

임직원 소통 활성화

- 익명신고시스템 '레드휘슬' 운영을 통한 불법, 비윤리적 행위 사전 예방
- 전 직원 청렴 토론을 통해 CEO와의 만남 시 수시로 청렴 개선 과제 발굴
- 청렴 자율과제 추진실적 및 우수사례 전략회의 시 공유

대외 이해관계자 참여 및 협업 확대

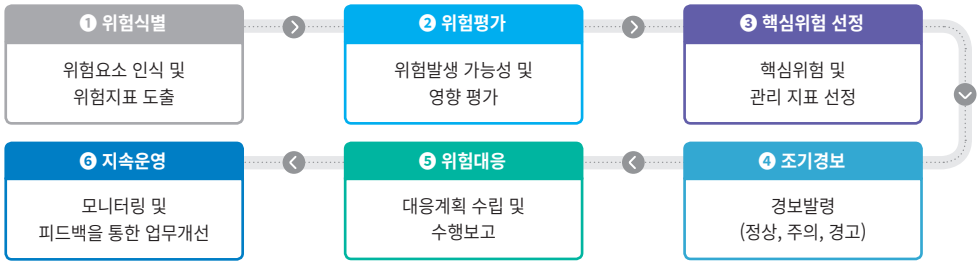
심사평가원은 의료계, 정책고객 등 다양한 이해관계자와 간담회를 실시하고 방문상담 및 교육과정 운영 등 대외 이해관계자 소통 창구를 확대하였습니다. 이를 통하여 다양한 의견을 청취하고 외부 이해관계자의 니즈를 파악하여 약제 및 치료재료 가격 산정 기준 개선, 급여기준 합리화 등에 대해 즉시 피드백을 제공하는 청렴 환류체계를 운영하고 있습니다. 또한 강원도 내 16개 공공기관과 협력을 통해 '강원청렴클러스터'를 구축하였으며 부패방지 시책 공유, 청렴캠페인 실시 등 지역사회 청렴분위기 조성에 기여하고 있습니다.

내부통제 강화

전사 리스크 관리 체계 구축 운영

심사평가원은 전략과제 목표 달성 과정에서 발생 가능한 리스크를 효과적으로 관리하기 위해 전사 리스크 관리 체계를 구축하였습니다. 특히 사업별 핵심 잠재리스크를 분석하여 미래 환경변화 대응을 위한 전략과제를 도출하였으며, 내부 감사활동을 전사 리스크 관리 체계와 연계하고 위험관리 전사 매뉴얼을 구축하여 리스크 관리 역량을 강화하였습니다.

리스크 관리 프로세스



내부통제시스템 운영

심사평가원은 '전문역량 기반의 고품질 감사 실현', '리스크 기반의 예방감사 강화', '체계적인 환류로 내부통제 지속성 확보'를 내부통제 3대 전략으로 수립하였습니다. 특히 2017년에는 효율적인 내부통제를 위해 고유위험 통제를 위한 위험요인 체크리스트를 일제정비하고, 부서별 자율적 예방활동강화를 위한 준 감사인 제도를 확대 운영하였으며, 실지감사(특정, 종합, 일상, 복무)를 37회 실시하였습니다.(연간 계획 대비 15회 초과 달성) 향후에는 내부통제 3대 전략을 기반으로 e-감사시스템을 활용한 리스크 발생 상시 모니터링 강화, 준감사인의 자율적 예방활동 참여 활성화 등의 과제를 추진할 예정입니다.

청렴·반부패 제도 개선

심사평가원은 청렴·반부패 제도를 지속적으로 개선하여 부패 사전통제를 통한 반부패 정책 실효성을 제고하고 있습니다. 윤리규정 고도화를 위해 위반 행위 관련 처벌기준, 임직원 행동강령을 매년 강화하여 개정하고 있습니다. 아울러 비위행위 직위해제 근거 및 임용 결격사유 신설, 금품수수 징계 양정기준 강화 등 인사규정 개정 뿐만 아니라 주식거래 신고제 도입, 이해관계 직무 배제 대상 업무 확대 등 직무수행 공정성을 강화하기 위한 행동강령 조항을 개정하였습니다. 이 밖에도 계약 업무 공정성 강화를 위해 제안서 평가 시 외부위원, 감사실 입회를 의무화하는 등 관련 지침을 강화하였습니다. 또한, 심사평가원과 계약 체결 시 청렴실천을 다짐하는 청렴계약 이행서약서 작성을 의무화하여 민간 부문에서도 청렴·반부패 문화가 확산될 수 있도록 노력하고 있습니다.

우수 등급
국민권익위원회
부패방지 시책평가결과(2017)

Business Case + '제3회 청정강원 청렴한마당' 개최

심사평가원은 '청렴클러스터'를 통해 지역사회와 협업하여 청렴한 공직사회 및 지역사회 조성에 기여하고 있습니다. 2018년에는 '제3회 청정강원 청렴한마당' 개최를 통해 청탁금지법, 부패·공익신고자 보호제도 등 청렴정책을 홍보하고 청렴 관련 문화행사, 청렴 공모전 시상식 등의 프로그램을 구성하여 지역주민의 참여를 확대하였습니다. 향후에도 청렴한 지역사회를 만들기 위해 지역사회와 함께 부패방지, 청렴 시책을 지속적으로 추진해 나갈 예정입니다.

고객만족경영

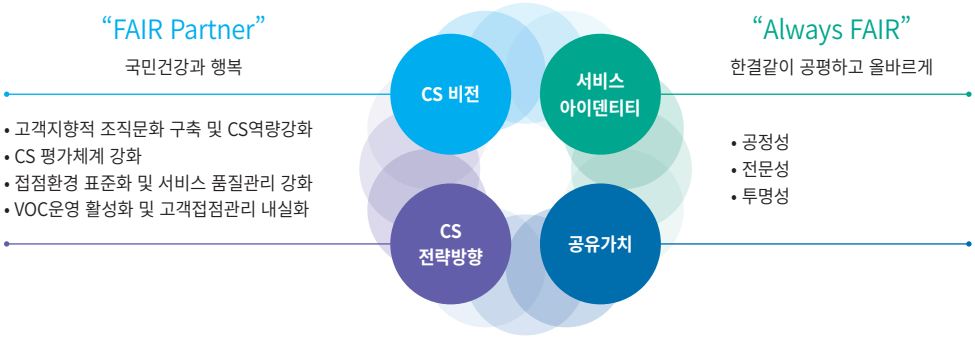
* 주1) FAIR:
'고객에게 한결같이 친근하고(Friendly) 정확한(Accurate) 심사·평가 서비스를 제공하며 고객과의 상호교감(Interactive)을 통해 고객을 존중하고 고객으로부터 존경받는(Respectable)다'

* 주2) CS(Customer Satisfaction):
고객만족

고객만족경영 추진체계

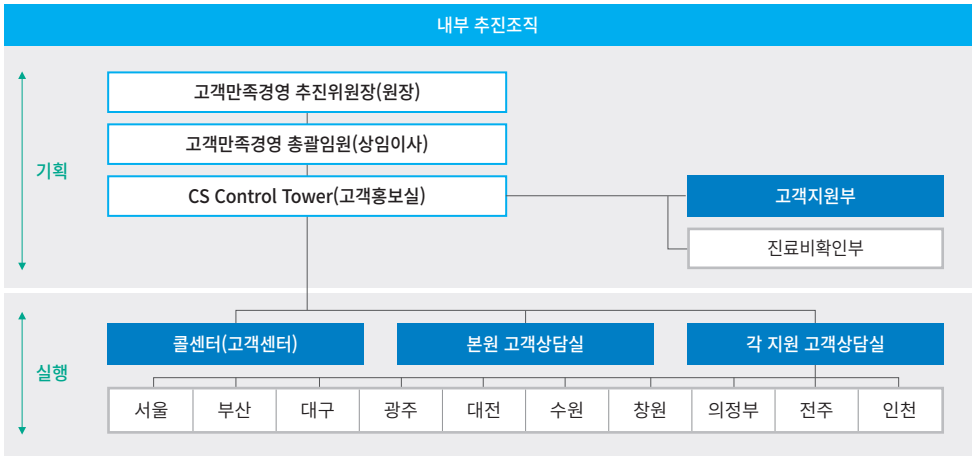
고객만족경영 비전 및 전략

심사평가원은 '국민건강과 행복의 FAIR[1] Partner'를 CS[2] 비전으로 선포하고, 고객중심의 사업수행 체계를 구축하였습니다. 향후에도 고객지향적 조직문화를 확산하고 CS 역량 강화 및 적극적인 고객의견 반영을 통해 국민신뢰 관계를 형성하기 위해 지속적으로 고객만족 경영활동을 수행하겠습니다.



추진조직

심사평가원은 고객지원 전담조직 운영을 통해 고객만족도를 제고할 뿐만 아니라 고객접점부서의 CS 활동을 보다 체계적이고 적극적으로 지원하고 있습니다. 아울러 신속하고 전문화된 상담을 위해 고객센터를 운영하고 있으며, 고객서비스 편의 제고를 위해 10개 지원별 고객상담실을 운영하고 있습니다.



고객가치 흐름에 따른 고객정의

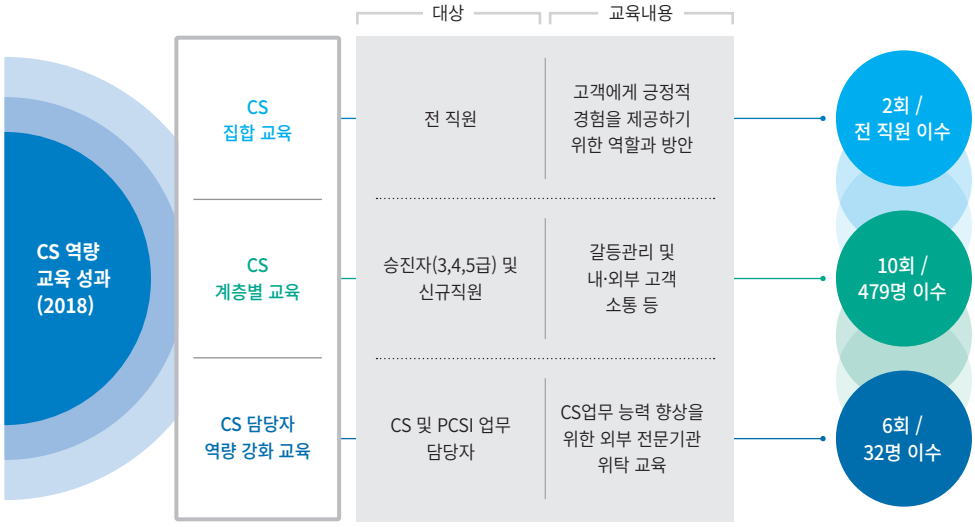
심사평가원은 고객에게 심사평가의 본원적 서비스를 넘어 건강과 행복에 대한 새로운 가치를 제공하는 고객만족경영을 추구하고 있습니다. 이를 위해 '국민의료의 질'과 '비용의 적정성'이라는 제공가치의 흐름에 따라 가치생산고객, 가치전달고객, 가치수요고객, 가치영향고객으로 재정의하고 모든 고객을 대상으로 전문적이고 차별화된 고품질의 고객만족 서비스를 제공하고 있습니다.

구분	가치생산 고객	가치전달 고객	가치수요 고객	가치영향 고객
고객정의	심사평가원이 제공하는 각종 서비스 생산	적절한 의료서비스 제공	의료서비스 수혜 및 적정한 비용 지불	심사평가원 제공 서비스에 대한 직·간접적 영향
고객유형	직원, 협력사	요양기관, 제약회사, 의약품 및 치료재료 수입, 공급업체 등	국민(의료서비스를 이용한 국민), 의료산업 연구기관 및 연구자	정부, 국회, 감사원, 언론기관, 생명보험회사, 국민건강보험공단, 시민단체, 보장기관, 전문가 집단 등

CS 역량 강화

전사적 CS 교육 실시

심사평가원은 고객 중심의 CS 마인드 함양 및 전문 역량 강화를 위해 체계적인 CS 교육을 실시하고 있습니다.



CS파트너 운영

심사평가원은 각 실/지원의 주무차장으로 구성된 CS파트너를 선정하여 고객지향적 조직 문화 구축을 위한 실질적 CS 활동을 추진하고 있습니다. CS파트너는 각종 대내외 조사 직원 참여 독려 및 실적관리, 부서별 자체 CS 개선 활동 등을 추진함으로써 조직 CS 역량 강화를 통한 고객만족도 향상을 도모하고 있습니다.

Business Case + 민원행정 개선실적 및 아이디어 발굴 경진 대회 실시

심사평가원은 차별화된 민원처리로 업무 효율성 증대 및 고객만족도 향상을 도모하기 위해 매년 전 임직원 대상으로 고객의 소리(VOC)와 연계한 고객접점 민원업무 또는 프로세스 등의 개선실적 및 아이디어를 발굴·시상하고 있습니다. 수상된 아이디어는 관련 부서 간 협업을 통해 사업실현을 추진하고 있으며 전 임직원과 공유하여 민원업무개선의 공감대를 형성하고 있습니다.

2017년 아이디어 수상작 사업연계 실적

과제명	실적	기대효과
국민고객 입장 접수화면 재설계 (진료비확인 요청)	홈페이지 개편(2017.11.27.) 반영 • 필요서류 안내 창 및 필요서류 영수증 예시 안내 • 서류가 첨부되지 않을 경우 등록을 누르면 서류첨부 안내멘트 제시	• 신청자가 수진자와의 관계에 따라 제출서류를 한 눈에 볼 수 있음 • 요청서 작성단계에서 필요서류 요청으로 발생하는 국민고객과의 불필요한 마찰을 피할 수 있음
요양기관업무포털 365일 One-Stop 재송신 서비스 구축	요양기관업무포털 365일 One-Stop 재송신 서비스 구축 • 요양기관이 정산통보서 등 필요시 해당 365일 시스템에서 재발송 처리하여 수신	• 사후관리 정산통보서 재송신이 필요한 요양기관의 경우 심사평가원의 이의신청부 등 업무부서를 통하지 않고 365일 One-Stop 서비스를 통해 직접 신청 처리 가능
자동차보험 '약침약제 조제현황' 조회 확인 시스템 구축 운영	자보차세대시스템 업무포털 내 '약침약제 조제현황' 조회·확인 시스템 구축	• '약침약제 조제현황' 신청 후 일일이 전화로 확인하던 행정 소모 해소 • 민원전화 감소로 심사평가원 업무 집중도·효율성 제고

고객만족경영

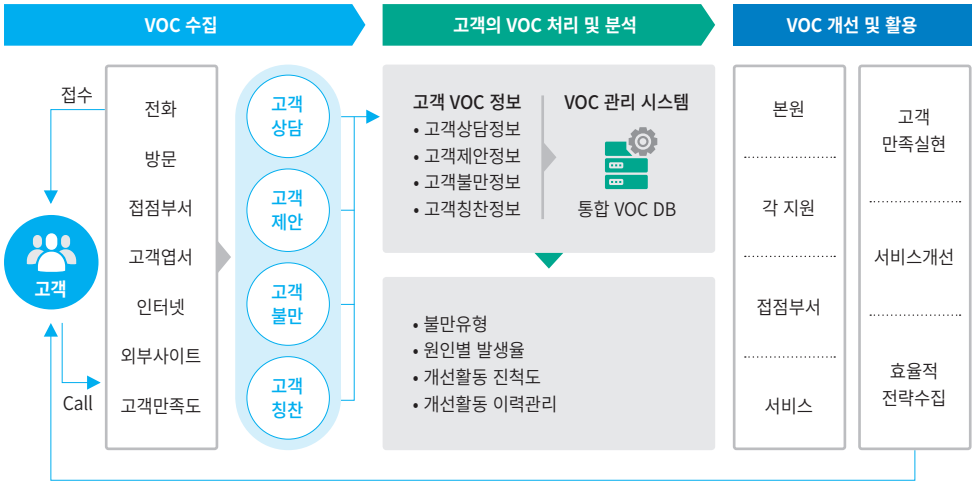
고객소통채널 다각화

고객센터 운영 및 VOC 통합관리를 통한 신속한 고객 의견 대응

심사평가원은 고객센터 운영(대표번호 1644-2000)을 통해 진료비 심사평가 등 심사평가원 업무 전반에 대한 신속·정확한 상담서비스를 제공하고 있습니다. 고객센터는 연간 85만 콜의 상담서비스를 제공하고 있으며 지속적인 상담시스템 개선, 상담사 교육 강화 등을 통해 고객지향적 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

아울러 국민권익위원회 국민신문고 시스템과 연계된 민원처리 시스템을 통해 고객의 소리(VOC)를 관리하고 있습니다. 상담문의, 건의, 불만 등에 대해 상세한 안내 및 전문적인 정보 등 효율적인 서비스 제공을 위해 노력하고 있으며, 연간 7천여 건의 VOC를 수집·분석하여 업무 개선에 적극 활용하고 있습니다.

VOC 관리 프로세스



홈페이지 및 모바일 애플리케이션 접근성 향상

심사평가원은 콘텐츠의 품질을 고도화하고 편의성을 향상시키기 위해 국민 맞춤형 홈페이지 및 모바일 앱(건강정보) 개편을 추진하였습니다. 홈페이지 내 '국민참여' 메뉴를 통해 심사평가원 운영 전반에 대한 국민의 의견을 적극 수용하고 있으며, 콘텐츠가 항상 최신의 상태로 유지되도록 지속적인 업데이트를 하고 있습니다.

개선된 모바일 앱 메인화면

아울러 모바일 앱에서는 메인화면을 국민서비스, 기관소개의 두 개의 탭으로 분리하여 접근성을 개선하였으며, 국민에게 유용한 건강정보와 병·의원 선택 정보 등을 고객에게 실시간으로 제공할 수 있도록 관리하여 사용자 이용 만족도 향상에 기여하고 있습니다. 또한 홈페이지와 모바일 앱 모두 장애인 및 고령자가 웹 사이트 이용에 불편이 없도록 웹 접근성 표준을 준수하여 접근성 품질 인증을 획득했으며, 굿콘텐츠서비스인증을 획득하는 등 국민이 신뢰하고 이용할 수 있는 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

온라인 참여형 캠페인을 통한 고객 소통

심사평가원은 온라인 참여형 기부 캠페인(네이버 해피빈)을 통해 심사평가원의 대국민 서비스 및 건강보험 보장성 강화 대책을 효과적으로 홍보할 뿐만 아니라 참여자 수만큼 매칭그랜트 방식으로 기금을 조성하여 취약계층 대상 나눔실천은 물론 사회적 가치를 제고하였습니다.

웹툰을 활용한 고객 소통

심사평가원은 브랜드 웹툰을 통해 심사평가원의 사회적 역할과 대국민 서비스에 대한 정보를 보다 흥미롭고 쉽게 제공하고 있습니다. 아울러 웹툰 페이지 내 심사평가원 웹사이트 및 유관 페이지로 이동할 수 있는 배너광고를 연계하여 정책홍보 효과성을 제고하였으며, 완성도 높은 8회 연재기획물을 통하여 웹툰에 대한 독자층 확보 및 관심을 유도하였습니다. 이를 통해 업무의 전문성 및 복합성으로 인해 20~30대 일반국민들에게 접근성과 친밀함이 낮았던 심사평가원의 인지도를 향상시키고 보장성 강화 정책정보를 효과적으로 홍보할 수 있게 되었습니다.

심사평가원 브랜드 웹툰 '나는 달린다'

Business Case + 국민참여 확대

심사평가원은 국민의 다양한 의견을 청취하고 사회적 공감대를 형성하여 국민 중심의 현장경영 실천을 위해 기관 운영 전반에 국민참여를 확대하고 있습니다.

경영 혁신을 위한 '국민참여 열린경영 위원회' 운영

목적	국민의 참여와 협력을 통한 지역경제 활성화, 일자리 창출, 윤리경영 실천 등 국민을 위한 공공기관으로서 사회적 가치 실현
구성	지역사회단체, 소비자단체, 시민단체 등으로 구성된 외부위원 12명 및 심사평가원 기획상임이사 등 내부직원 4명
주요 역할	지역사회 상생·발전을 위한 혁신과제 발굴 및 추진에 관한 자문·심의를 담당하며 경영관리 부분에 국민의 의견을 반영하는 국민참여 기구로서의 역할 수행
향후 계획	• '원주 혁신도시 공공기관 공동 시민참여 혁신단' 구성을 통해 지역 상생·협력 과제 발굴 • 국민위원 추가모집 개최 횟수 지속적으로 확대 • 지원으로 위원회를 확대하여 전국 단위의 국민위원 위촉

고유사업 국민의견 청취를 위한 '시민참여위원회' 운영

목적	보건의료 정책에 대한 국민의 직접 소통 채널로서 시민단체, 소비자단체, 환자단체의 의견반영을 통한 정책 수용성 및 실효성 제고
구성	시민단체, 소비자단체, 환자단체 등 14개 단체의 추천자 및 심사평가원 개발상임이사 등 내부직원 2명
주요 역할	건강보험 보장성 강화, 비급여 진료비용 공개 등 보건의료 정책 추진 과정에 참여하여 시민 관점의 다양한 의견 제시를 통한 개선 과제 도출
향후 계획	시민단체 등 참여기관 및 개최 횟수 지속적으로 확대

대국민 서비스 강화를 위한 'with HIRA 대학생 서포터즈' 운영

목적	진료비확인 민원 신청부터 종결까지 전 과정의 운영 프로세스 등에 대해 국민의 의견을 반영하여 인지도 및 접근성을 향상시키고, 외부 시각의 객관적인 감시기능을 활성화
구성	보건의료분야에 관심 있는 대학생 22명
주요 역할	진료비확인 서비스 개선 사항 발굴, 대국민 홍보 방안 제안, 서비스 관련 외부 청렴 위해 요소 점검 등과 관련된 미션 수행 및 실무진과 환류 방안 논의
향후 계획	서포터즈 제안 사항 반영을 위한 환류 활동

고객만족경영

고객만족도 조사 실시

심사평가원은 고객 관점으로 서비스를 개선하여 고객만족 경영활동을 촉진시키고 국민신뢰 관계를 형성하기 위해 고객 만족도 분석을 실시하고 있습니다.

공공기관 고객만족도

기획재정부 주관 공공기관 고객만족도 조사를 통해 매년 국민 대상 진료비확인제도 및 요양기관 대상 심사/평가 만족도 등 심사평가원에 대한 전반적인 만족도를 측정하고 있습니다. 2017년 심사평가원의 고객만족도 수준은 작년 대비 한 단계 향상된 '보통' 수준으로 나타났으며, 만족도 조사 결과는 알리오를 통해 공시하고 있습니다.

해피콜 만족도

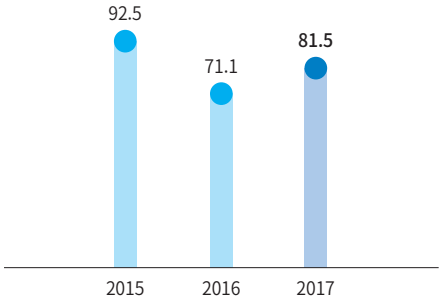
민원이 많이 발생하는 8개 업무분야를 대상으로 심사평가원이 제공한 서비스 품질의 만족도 조사를 통해 취약부문을 점검하고 개선 사항을 도출하여 업무에 반영하고 있습니다.

전화친절도

수신의 신속성, 접수/응대 태도 등 고객접점에 있는 직원들의 고객응대서비스 수준을 지속적으로 모니터링하여 서비스 품질을 향상시키고 전 직원의 고객 지향적 마인드를 제고하고 있습니다.

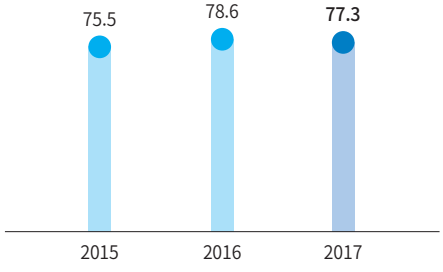
공공기관 고객만족도

(단위: 점)



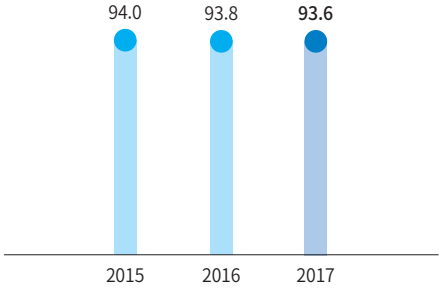
해피콜 만족도

(단위: 점)



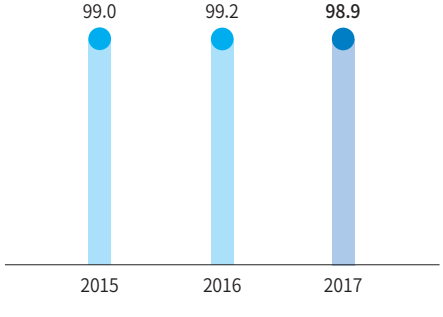
전화 친절도(직원)

(단위: 점)



전화 친절도(상담사)

(단위: 점)



고객정보보호 강화

선진 정보보호시스템 구축

사이버 위협이 고도화됨에 따라 국민의 의료정보를 포함한 개인정보를 안전하게 보호하기 위해 선제적인 정보보안 관리체계를 운영하고 있습니다. 정보보안 국제표준인 ISO 27001 인증 및 행정안전부 소관 개인정보보호 관리체계 인증을 취득하였으며, 자체 인력과 보건복지부 관제센터를 통한 이중 관제 방식의 상시모니터링 시스템을 구축하였습니다. 아울러 취약점 분석전문 화이트 해커 채용 및 해킹방어 전문교육 수강을 통한 전문인력 양성과 취약점 분석·평가를 통해 예방체계를 강화하였습니다. 이와 함께 자체 개발한 주민번호 대체키 방식으로 주민번호 암호화하여 개인정보 보호를 강화하였습니다. 이러한 노력의 결과 개인정보 유출 및 해킹 사례는 한 건도 발생하지 않았으며 행정안전부 개인정보 관리수준 진단 결과 8년 연속 우수 등급을 달성하였으며, 국가정보원 주관 정보보안 관리실태 평가에서 보건복지부 분야 1위로 선정되었습니다.

임직원 정보보호 인식 강화

심사평가원은 임직원의 정보보호 인식 내재화를 위해 참여형 정보보호 지식 전파 및 정기적 자가진단, 정보보호 의무교육 등을 실시하고 있습니다.

참여형 정보보호지식 전파

- CEO와 직원의 참여를 통해 정보보호 UCC 제작 및 경진대회 출품
- 정보보호 공감대 확산을 위한 퀴즈 프로그램 '제1회 도전! 정보보호 골든벨' 및 'HIRA레인저를 이겨라' 운영
- 정보보호 운영계획 공유 및 현업부서 애로사항 청취

정보보호 지침 배포 및 자가진단

- 개인정보처리업무 가이드라인, 개인정보 침해사고 대응 매뉴얼 전 부서 배포
- 매월 셋째주 정보보호 주간에 모든 PC 자율점검 및 취약부서 집중점검
- 부서장 주도 정보보호의 날 자율점검 및 교육 정례화 (월 1회)
- 정보보호 실태점검 및 교육(월1회)

정보보호 의무교육

- 내부직원 대상
  - 개인정보보호 사이버 교육 이수(전 직원 교육 완료)
  - 전문강사 초빙 최신 정보보안 교육(2회)
- 외주직원 대상
  - 사업 계약·착수·수행 등 전 과정에 걸친 정보보안 교육
  - 개인정보처리 위탁업체 현업부서 및 정보보호부의 이중 관리·감독(연 3회)
  - 개인정보처리 위탁계약서 체결 의무화 (47개 업체 완료)

사고예방 실전훈련

- 악성메일 대응훈련
  - 전 직원 대상 연 4회 실시, 위반자 보안교육 및 개인성과 반영
- 사이버공격 실전훈련
  - 신종 위협 및 사고대응 숙련도 향상 지원

8년 연속 우수 등급 달성

행정안전부 주관 개인정보 관리수준 진단 결과(2017)

92.2 점

내부직원 정보보호 인식수준(2017)

인재경영 및 인권경영

인재육성

인재육성 전략

심사평가원은 임직원의 체계적인 역량 강화를 위한 인재육성 비전과 체계를 수립하고 있습니다. 인재육성 비전은 경영전략을 바탕으로 자기주도 성장을 위한 학습환경 조성과 실무중심의 교육을 추구하고 있으며, 인재육성 체계는 공통역량, 핵심인재, 직무역량, 전문가 인증제도, 대외교육으로 구분하여 영역별 인재양성 과정을 포함하고 있습니다.

인재상

전문인 Professional	소통인 Open Communcation	혁신인 Renovation	윤리인 Integrity
• 의료 서비스 분야의 최고 전문가가 되기 위하여 학습하는 인재 • 전문지식과 노하우로 국가 의료서비스의 품질을 끊임없이 높이는 인재	• 국민과 산업계를 포함한 이해관계자와 소통하고 협업하는 인재 • 조직 내·외부에서 상하좌우 열린 소통을 하는 인재	• 창의적인 생각과 신속한 실행을 통해 변화를 주도하는 인재 • 의료제도 발전을 위하여 고정관념을 버리고 더 나은 가치를 창조하는 인재	• 국민 모두가 공감할 수 있도록 공정하고 균형 잡힌 업무를 수행하는 인재 • 엄격한 윤리 기준과 원칙을 스스로 준수하는 인재
핵심역량	핵심역량	핵심역량	핵심역량
전문성, 학습 능력, 글로벌 시야	협동심, 리더십, 의사소통 능력	창의성, 통합적 사고, 실행력	공감 능력, 청렴성, 공정성

인재육성 체계표

구분	인재양성 과정				지향점
공통역량 (핵심가치) (리더십) (직무)	신규직원: 핵심가치 이해	실무자: 핵심가치 공유 및 실천	중간관리자: 핵심가치 확산 및 촉진	관리자: 방향성 제시	한 방향의 응집력이 강한 HIRA 구현
	4급 이하: 자기주도 리더	3급: 소통형 리더	2급: 성과형 리더	1급: 전략형 리더	역할별 필요 리더십 발휘
	직무 공통역량	기획력, 분석력, 보고서 작성, 문제 해결, 의사 결정, 통계 분석, 외국어 독해, 창의력, 정보 보안, 설득 협상, 대인 관계, 프레젠테이션			업무 효율성 향상
핵심인재 (국내외 연수)	유형 정의: 핵심가치 실천·인재상 부합	선발: 지원자 모집, 심의위원회 개최·심의	육성: 국내외 연수 프로젝트 참가	모니터링: 진행상황·결과 보고서 작성	핵심인재 양성
직무역량	직무 전문역량	기초과정: 신규직원 현장교육 (S-OJT)	향상과정: 직무 전문역량 향상	심화과정: 정책지원 문제해결	직무 전문가 양성
전문가 인증제도	현업 경력	사내자격	자격 취득과정 / 자격 인증 시험(1·2급)		세부 직무 전문가 양성
대외교육	HIRA 업무	고객유형별 열린교육	최고위자과정 / 대학 내 교과목 개설 / 대학(원)생 실무실습 / 자유학기제 진로 체험		미래 인재양성 및 소통·협력 강화

자기개발 활성화

심사평가원은 교육과 인사관리를 연계하여 임직원이 자발적으로 경력개발을 하고 전문가로 성장할 수 있도록 지원하고 있습니다. 먼저, 자기개발계획서를 기반으로 한 교육을 상시 제공하고 있습니다. 이는 조직필요 역량을 자가진단하여 개인별 자기개발 계획을 수립하고, 이를 바탕으로 자기개발 활동 및 결과를 피드백하는 프로세스를 포함하고 있습니다. 아울러 직무역량 강화를 위한 직무공통, 직무전문, 직무심화 등 단계별 경력개발 교육을 제공하고 있습니다. 2017년에는 578명의 직원이 직무공통 교육을 수료하였으며, 직무전문 교육을 통한 직무 전문가 131명과 직무심화 교육을 통한 핵심전문가 44명을 양성하였습니다.

전문 자격제도 선도기관 역할

심사평가원은 보건의료정보분석사(1급 및 2급), EBRM 마스터, 진료비종합분석상담사, 보건의료법령활용능력, 의료질분석사(1급 및 2급) 등 총 5개의 사내자격제도를 효율적으로 운영하여 구성원의 전문성을 높이고 있습니다. 특히 자격증 취득자는 인사 상 우대하여 구성원이 자발적으로 참여할 수 있도록 지원하고 있습니다.

전문 자격증 취득 현황

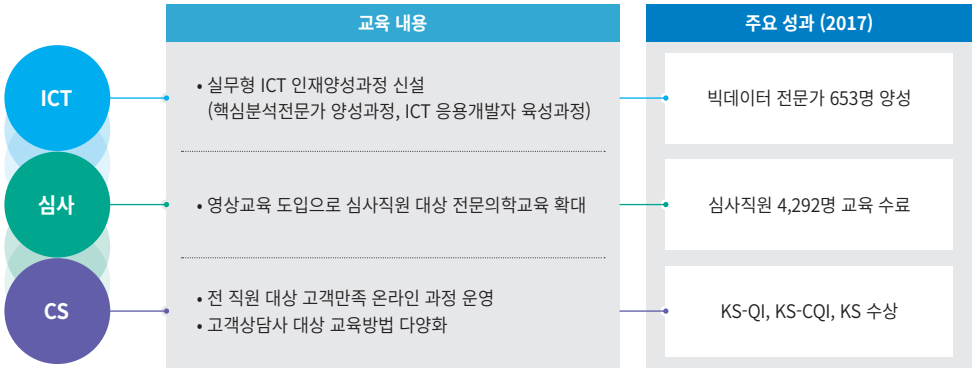
(단위: 명)

구분	2016	2017	누적
보건의료정보분석사	70	72	653
EBRM 마스터	13	22	115
진료비종합분석상담사	33	44	301
보건의료법령활용능력	31	69	100
의료질분석사	-	22	22
합계	147	229	1,191

현장 맞춤형 교육 운영

심사평가원은 사업 핵심역량을 강화하기 위하여 현장 맞춤 교육을 실시하고 있습니다. 이를 통하여 변화하는 사업 환경에 선제적으로 대응하고 경영성과 달성에 기여하고자 합니다.

현장형 맞춤 교육 성과



교육 성과

구분	단위	2015	2016	2017
인당 교육시간	시간	142	113	130
인당 교육비용	만 원	80	100.5	88.1

인재경영 및 인권경영

건강한 기업문화 조성

상향식 소통 플랫폼을 통한 현장 커뮤니케이션 강화

직원 소통창구 '흥심소' 운영

심사평가원은 구성원의 의견을 전방위적으로 수집 및 분석하고 구성원이 직접 대안을 제시할 수 있는 흥심소를 운영하고 있습니다. '흥이 나는 심사평가원을 만드는 곳'을 의미하는 흥심소는 유사 직종, 연령 등으로 구성된 소그룹별 방문상담으로 진행되며, 2017년에는 165개 그룹 681명의 직원 의견을 청취하여 직원의 궁금증을 해소하는 동시에 공동의 공감대를 형성하였습니다.

2018년에는 이를 고도화하여 전체 33%에 해당하는 직원의 실질적 불만·요구사항을 청취한 후 이에 대한 개선방안까지 도출하고, 아울러 상담내용을 상호 공유하여 다양한 입장과 생각의 차이를 확인하고 직원 간 상호이해도를 높였습니다.

익명 소통 게시판 '심터' 운영

심사평가원은 무작위 난수 부여(3개월 주기 일괄 변경)되는 익명 소통 게시판인 '심터'(心터/審터)를 운영하여 사내 자유로운 소통을 통한 경영 혁신을 주도하고 있습니다. 심터는 기관 발전을 위한 자유로운 의견 개진 및 토론 활성화로 건강한 조직문화 조성의 선순환 창구 역할을 수행하고 있습니다.

공정한 성과평가 제도 운영

심사평가원은 우수한 인재들이 역량을 발휘할 수 있도록 공정하고 객관적인 성과평가 제도를 운영하고 있습니다. 성과보상은 임직원의 역할과 업무에 기반한 평가와 연계하여 이뤄지고 있습니다. 특히 2017년에는 성과관리지침 제정을 통한 성과 관리 절차 및 기준의 투명성을 강화하였으며, 지표/목표 난이도를 고려한 평가 기준을 개선하여 평가의 객관성을 강화하였습니다. 향후에도 제도 개선 시 대내외 이해관계자 의견수렴 및 참여 확대를 통해 보다 합리적이고 공정한 성과관리체계 운영을 위하여 노력하겠습니다.

상생의 노사문화 구현

심사평가원은 노동조합을 직원의 대표이자 경영의 핵심 파트너로 인식하여, 기관의 주요 의사결정 사항에 대해 충분히 협의하고 공동의 가치를 추구할 수 있도록 상생의 노사관계를 지향하고 있습니다. 회사와 근로자간의 정기적인 대화와 협의를 위하여 분기별 1회 노사협의회를 개최하고 있으며, 갈등예방 시스템을 구축하여 갈등 요인에 대한 선제적인 관리를 이행하고 있습니다. 그 일환으로 노사 간부 소통 채널 신설, 전 직원 현장소통창구 운영 등 소통을 활성화하고 있으며, 노사관계관리 매뉴얼을 수립하여 원칙에 따른 체계적인 갈등 관리를 이행하고 있습니다. 이러한 활동을 바탕으로 2017년 노사 갈등 자율해소 및 상생 관계 지향을 위하여 노사화합선언을 실시하였으며, 협력적 노사관계 성과지표 100점 만점을 달성하였습니다. 아울러 2018년 6월에는 노사공동 인권경영선언을 한 바 있습니다.

심사평가원은 근로조건, 복리후생 등 직원에게 영향을 미치는 주요 사안의 변경이 있을 시 단체교섭을 실시하고 있습니다. 또한 단체협약 제11조 통지의무에 따라 정관개정 및 근로조건 변경 등의 사항이 발생할 경우 경영진과 조합은 이를 지체 없이 상대방에게 통지하고 있습니다.

노동조합 현황

1987년에 설립된 심사평가원의 노동조합은 본원을 비롯하여 전국 10개 지원과 각 실에 지부와 분회를 구성하여 활동하고 있습니다. 심사평가원은 직원의 노동조합 및 기타 대표기구 결성을 보장하고 있으며, 2018년 9월 말 기준 2,408명의 직원이 노동조합에 가입되어 있습니다.

가족친화행사

일과 삶의 균형

가족친화 조직문화 조성

심사평가원은 가족친화 조직문화를 조성하고자 노력하고 있습니다. 이를 위하여 전 직원은 매월 1회 금요일 2시간 조기 퇴근을 실시하여 가족과 함께 하는 날을 만들고 있습니다. 또한 엄마아빠와 함께하는 직업체험, 수험생 자녀 진학 상담, 가족과 함께하는 역사문화 탐방 등 직원과 직원가족이 함께 참여하는 다양한 가족친화 행사를 운영하고 있습니다.

일·가정 양립

심사평가원은 임직원의 삶의 질 개선을 위하여 일·가정 양립을 추진하고 있습니다. 이를 위하여 연가 회당 6일 이내 사용규정 폐지, 연가저축제 확대 등 유연한 휴가 활용을 위한 제도적 기반을 마련하였습니다. 또한 유연근무제의 적용 대상을 3급 이하에서 전 직원으로 확대하여 2017년 429명의 임직원이 유연근무제를 활용하였습니다. 아울러 시간선택제 근로 확대를 위하여 기존의 간병, 육아 등의 신청 요건을 폐지하여 임직원 누구나 제한 없이 신청할 수 있습니다. 향후에도 PC-OFF제 도입을 위한 시스템 구축을 진행하는 등 지속적으로 가족친화 기업문화 조성을 위해 노력하겠습니다.

출산·육아휴직 사용 현황

구분		단위	2015	2016	2017
육아휴직 사용인원	남성	명	2	5	6
	여성		239	331	423
출산휴가 사용인원	남성	명	11	24	26
	여성		121	151	168
육아휴직 후 복귀율 (복귀 인원/복귀 예정 인원)	남성	%(명)	100(2/2)	100(5/5)	83.3(5/6)
	여성		98.3(235/239)	98.2(325/331)	98.3(416/423)
복귀 후 12개월 근무자 비율 (12개월 근무 인원/복귀 인원)	남성	%(명)	100(2/2)	80(4/5)	100(5/5)
	여성		98.3(231/235)	97.8(318/325)	98.3(409/416)

가족친화 우수기업 선정

심사평가원은 2008년 처음으로 가족친화 우수기업 인증을 받은 이후 지속적으로 재인증 받았습니다. 가족친화기업 인증제도는 가족친화적인 조직문화 조성을 통하여 구성원과 가족의 삶의 질을 높이고, 기업의 경쟁력을 향상시키는 제도입니다. 심사평가원은 가족친화 우수기업 인증을 통하여 임직원과 가족의 행복과 기업의 사회적 가치 창출 노력을 여성가족부로부터 인정받았습니다.

가족친화 우수기업 인증

인재경영 및 인권경영

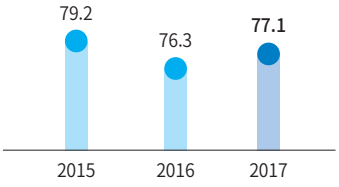
복리후생

차별 없는 복리후생제도 운영

심사평가원은 임직원이 업무에 집중할 수 있는 쾌적한 근무환경을 조성하여 회사에 대한 자긍심을 높일 수 있도록 다양한 복리후생제도를 운영하고 있습니다. 특히 출산 관련 지원, 학자금 지원을 비롯하여 직장어린이집 이용, 단체보험, 경조사 지원 등의 복리후생제도를 정규직과 동일한 기준으로 비정규직 및 무기계약직도 활용할 수 있습니다.

복리후생 만족도

(단위: 점)



복리후생제도 현황

맞춤형 복지

- 하계휴양소, 법인콘도 및 휴양시설 제공, 단체보험(최대 5억 원)
- 구내식당, 카페 운영
- 생활안정자금, 대학생학자금 대여 지원
- 경조화환 및 물품 지급
- 결혼, 가족사망 등 경조사 특별휴가 및 임산부 검진 특별휴가

보육 지원

- 유학·육아·질병·간병휴직
- 출산장려지원금, 임산부 보호용품 지급
- 출산축하금(최대 200만 원) 지급
- 직장보육시설 운영

기타

- 4대보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험)
- 사내동호회 활동지원, 모범직원 국내외 견학
- 건강관리실 운영 및 정기 건강검진 실시

시니어클럽 운영

심사평가원은 퇴직자의 업무경험을 활용하여 일자리를 창출하는 퇴직자 지원 프로그램을 운영하고 있습니다. 2011년부터 보건복지부가 지정한 건강보험심사평가원 시니어직능클럽을 운영하고 있으며, 시니어클럽은 현지조사 및 이의신청서 등 자료 정리, 진료비 확인요청서 접수, 심사평가원 관련 민원 대응, 심사 참고자료 확인 및 분배 등을 수행하고 있습니다. 향후에도 시니어클럽과 심사평가원 간의 소통을 강화하고 체계적인 퇴직자 관리를 통한 노인일자리 창출에 기여하고자 합니다.

시니어클럽 인력운영 현황

(단위: 명)

구분	2015	2016	2017	2018
시니어 클럽 인원	38	42	43	45

인권 존중

인권경영 전략 및 체계

심사평가원은 인권을 주요 경영 이슈로 인식하고 있으며, 국내외 기준을 적극적으로 검토하여 인권경영을 추진하고 있습니다. 특히 '인권경영헌장'을 선포하고, '인권경영이행지침' 제정 및 인권경영위원회를 구성하는 등 인권경영 확산을 선도하고 있으며, 국내·외 다양한 활동을 통해 인권의 핵심인 '건강과 복지 증진'을 실현시키고자 노력하고 있습니다.

노사 공동 인권경영 선포식

인권경영 제도 도입 로드맵

인권존중 실현

심사평가원은 단체협약과 취업규칙 등 내부의 규정에 의거하여 인권이 존중되는 근무환경을 조성하고 있으며, 업무, 승진, 복지, 기본급 등에 대한 차별이 발생하지 않도록 노력하고 있습니다. 인권 침해 및 차별과 관련된 사항에 대해서는 인권침해구제 절차 또는 사내 감사와 같은 내부 모니터링 시스템을 활용하여 대응하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 2011년부터 2017년까지 인권침해 및 차별 관련 사건은 발생하지 않았습니다.

양성평등 조직문화 구현

심사평가원은 실질적 성평등 조직을 실현하기 위하여 노력하고 있습니다. 특히 여성 직원이 다수인 조직 특성을 고려한 수용성 높은 인사제도 운영 필요성을 인식하여 승진심사 인사위원회 위원 선정 시 여성 비율을 높이고, 여성리더에 특화된 교육프로그램을 운영하고 있습니다.

양성평등 정책 현황

	추진 실적	주요 성과
승진기회 양성균등	• 승진 관련 인사위원회 여성 참여율 22%p 상승 • 중간관리자(3급) 면접승진 심사위원장 여성 임명 • 잦은 출장으로 인한 여성 기피업무(현지조사) 승진 가점 부여	• 평균승진 소요기간 전년대비 2급(여성) 13개월, 3급(여성) 8개월 단축
여성임원 역량강화	• 여성임원 목표제(20% 이상) 운영 • 역할 강화를 위해 기획이사업무(조직·인사·예산) 부여	• 여성 임원 비율 25% 달성 (4명 중 1명) • 1급 승진 여성비율 증가
여성참여 확대	• 양성평등한 의사결정 위해 HIRA 내부 각종 위원회 여성 위원·위원장 비율 목표제(25%) 도입	• 여성위원 비율 32.4% 달성 • 여성위원장 비율 34.8% 달성

성희롱 예방

심사평가원은 성희롱·성폭력·성매매·가정폭력 예방을 위해 기관장 등 임원 및 비정규직을 포함한 전 직원을 대상으로 연 4시간 통합교육을 실시하고 있습니다. 또한 전문 고충심의위원회를 구성하여 성희롱 등 사안을 심의하고 처벌을 강화하는 등 피해자 보호 및 재발 방지를 위해 노력하고 있습니다.

인권교육을 통한 인권감수성 함양

심사평가원은 매년 장애인식개선교육(연 1회), 폭력예방교육(연 2회), 청렴교육(연 1회) 등 다양한 주제의 인권교육을 정기적으로 실시하고 있으며, 신규직원 교육 및 승진자 교육과정에 인권교육을 포함하여 구성원의 인권감수성을 함양하고 있습니다. 또한 2017년부터 공공기관의 인권경영문화 확산을 위하여 국가인권위원회가 기획한 '기업과 인권' 교육 과정을 연1회 운영하여 직원들의 참여를 독려하고 있습니다.

Business Case + 적극적인 대외활동을 통한 인권문화 확산

심사평가원은 '2017 인권경영 포럼'에서 인권경영 우수 사례로 선정되어 공공기관 대표 패널로 참가하였습니다. 인권경영 포럼은 공공기관과 기업의 인권친화적 활동을 지원하기 위해 국가인권위원회에서 매년 주최하는 행사로, 심사평가원은 우수실천 사례 발표를 통해 "인권경영 확산을 위해서는 공공기관이 민간기업과의 교량 역할을 해야 할 것"을 역설하였습니다.
이 외에도 국가인권위원회가 용역 발주한 '인권경영 표준 매뉴얼(안)'에 대한 자문 및 최종보고회 패널 참여 등 다양한 인권 관련 대외활동을 전개하고 있으며, 2018년에는 지역사회의 인권존중 문화 확산을 위한 '원주 장애인 인권영화제'를 후원하였습니다. 앞으로도 인권경영 추진 협력 및 방법론 전파 등을 통해 인권문화 확산에 기여하고자 합니다.

상생협력

상생협력 추진 체계

상생협력 전략

심사평가원은 협력업체 및 의료계와 신뢰 기반을 형성하고 정부정책에 선제적으로 대응하기 위해 상생협력체계를 강화하고 있습니다. 2017년에는 '공정한 거래문화 정착 및 사회적 약자기업 경쟁력 강화', '기관의 노하우를 활용한 기업생애주기별 맞춤형 지원' 및 '저개발국가 건강보장을 위한 HIRA 전문지식 공유'의 3대 추진전략을 이행하여 사회통합에 기여하였습니다.

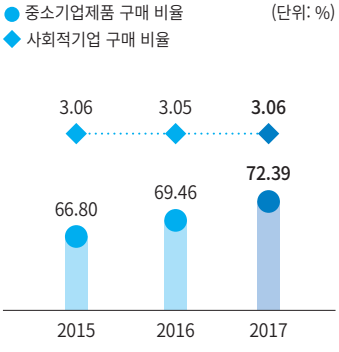
추진목표	사회를 건강하게, 산업을 건강하게, 세계를 건강하게		
추진전략	청렴·공정한 거래문화 정착과 사회적 약자기업 경쟁력 강화	전문기관의 노하우 활용으로 기업생애주기별 맞춤형 지원	저개발국가 건강보장을 위한 HIRA 전문지식 적극 공유
주요활동	• 청렴계약 이행서약서 의무화 • 이전지역 생산품 우선구매를 통한 지역 경제 활성화 • 사회적기업 제품 구매 확대	• 보건의료빅데이터 개방을 통한 스타트-업 창업 지원 • 급여등재 관련 기술 및 노하우 전파 등 중견기업 역량강화	• 개발도상국 보건의료 관계자 대상 국제연수과정 운영 • 국가별 맞춤형 컨설팅 제공
2017년 주요성과	• 선금지급 요청 건 14일 이내 100% 지급 • 사회적 약자기업 제품구매율 72.39% 달성	• 스타트업 3개 사 창업 성공 (누적 총 5개 사) • 국내 제약사 신약 1,031억 원 수출 계약	• 국제연수과정 만족도 향상 (89.2점→95.1점) • 가나, 필리핀 등 국가별 맞춤형 컨설팅 제공

공정거래문화 확립

입찰 투명성 및 공정성 강화

심사평가원은 투명한 기업경영과 공정한 행정 실천을 위해 계약이행 과정에서 반부패 행위를 금지하는 청렴계약 이행서약서 작성을 의무화하고 있습니다. 또한 계약사업 사전예고제 실시 및 조달청을 통한 일반용역 계약을 확대하여 입찰의 투명성 및 공정성을 강화하였습니다. 아울러 선금지급률 확대, 대금지급 기한 단축 등을 통해 중소협력사의 계약관련 부담을 해소하였으며, 지속적으로 협력업체 처우개선을 위해 노력하고 있습니다.

상생·협력 제품 구매



사회적기업 및 중소기업 제품 우선구매

심사평가원은 사회적기업 및 중소기업의 판로 확대를 지원하기 위해 다양한 활동을 실시하고 있습니다. 중소기업제품 구매계획 수립 및 중소기업 판로지원을 모니터링 하는 공공구매지원 관리자를 본원뿐만 아니라 10개 지원까지 확대 운영하고 있으며, 강원지역 여성기업과의 1:1 구매 상담을 통해 이전지역 여성기업과 유통망을 형성하여 지역 경제 활성화를 지원하고 있습니다. 이를 통해 2017년 중소기업 제품 구매율이 72.39%로 향상되는 등 사회적 약자기업의 경쟁력을 강화하였습니다.

협력업체 지속가능성장 지원

협력업체 근무환경 개선

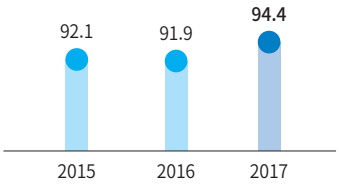
심사평가원은 2017년 인권보호 의무이행 조항을 신설하여 협력업체 직원의 인권 보호를 위해 노력하고 있습니다. 아울러 고객상담사 프로그램 화면을 추가 개발하여 콜센터 상담 편의성을 높였으며, 민원담당자들의 심리 안정을 위해 건강증진센터와 MOU를 체결하여 심리상담을 운영하고, 대표전화 연결음을 감성 멘트로 변경하여 악성 민원의 감소를 유도하였습니다.

민원응대 역량 강화

심사평가원은 외부전문교육 기관 연계 및 관련 업무 부서 주관 교육을 통한 건강보험 전문 지식 습득 등 다양한 교육 프로그램을 활용하여 고객센터 경쟁력을 제고하고 있습니다. 아울러 100% 정규직 형태의 근로계약 유지 및 급여 인상 등 근무여건을 개선하였습니다. 이러한 노력의 결과로 고객센터 상담사 자체 처리율이 전년 대비 2.5%p 향상된 94.4%를 기록하였으며, KS, ISO9001, KSQI, KS-CQI 등의 외부 시상에서 공공기관 부문 우수 콜센터 4관왕을 수상하였습니다.

상담사 민원 처리율

(단위: %)



현장소통 활성화

보건산업 및 의료계 현장과 소통 기반의 신뢰 관계를 조성하기 위해 다양한 소통채널을 운영하고 있습니다. 특히 2017년은 비급여의 전면 급여화 추진 첫 해로서, 간담회 및 협의체 운영을 통해 이해관계자 참여 기회를 확대하고 CEO 중심의 소통채널을 강화하는 등 다양한 이해관계자의 니즈를 파악하고 갈등을 해결하기 위해 노력하였습니다.

대상	소통채널	주요 활동
의료계	• 1천 번의 현안회의 • CEO 참여 의약단체장 간담회	• 행위수가 개선(300회 이상) 및 급여기준 개선(30회 이상) 등 저수가 항목 현실화 수준 결정을 위한 의견수렴 통로 확대 및 협의 노력 • 심사사례 등 심사정보 공개 확대
의료기기 업체	• 치료재료 제도 개선 협의체 운영 • 산업계 의료계와 공동 정책자문단 운영 • 간담회 정례화	• 기술혁신제품 가치평가 등 진입 장벽 완화 니즈 파악 → 기술개발 R&D 투자 활성화를 위한 '기술혁신 가치평가제' 신설 및 (재)원주의료기기테크노벨리 등과 협약을 통한 민간 분야 사업화 지원
제약업체	• '네이버 밴드' 실시간 상담서비스 운영 • 제약업계 정기 토론회 운영	• 업계 현실 감안 적정 가격 보상 등 시장 진입 지원 요구 → 한약제제 시장 상황 및 특성을 감안한 별도 약가 산정기준 신설, '퇴장방지의약품' 적정 가격 보상, 약가 협상 면제 의약품 확대

Business Case + 1일 명예심사위원장 프로그램을 통한 상생협력 관계 구축

심사평가원은 의료기관의 심사 이해도를 향상시키고 신뢰 관계를 구축하기 위해 '1일 명예심사위원장 체험' 프로그램을 운영하고 있습니다. '1일 명예심사위원장 체험'은 의료기관장을 1일 동안 심사위원장으로 위촉하여 심사평가원의 주요 업무를 소개하고 심사 시스템 시연 및 해당기관 심사 실무체험 등 심사업무에 직접 참여할 수 있도록 기회를 제공하는 현장 체험사업입니다.

특히 2017년에는 수요자 중심의 종합정보 서비스를 제공하기 위해 의료기관뿐만 아니라 전문의학회까지 체험 기관을 확대하였으며, 심사위원과 주요 이슈 대상에 대한 심층 토론 및 진료비 청구부터 심사결정까지 전 과정을 체험할 수 있도록 프로그램을 강화하였습니다. 이를 통해 체험 기관의 건당 진료비, 입원일수 등 진료행태 개선의 효과도 거두었습니다. 향후에도 1일 명예심사위원장 체험사업 활성화를 통해 의료기관과의 소통을 강화하고 환자중심 의료서비스를 제공할 수 있도록 적정진료 개선을 유도할 예정입니다.

7기관 31명
2017년 1일 명예심사위원장 체험 참여기관

상생협력

아이디어 기획부분 우수상
범정부 공공데이터 활용 창업경진대회 왕중왕전(2018)

공공기관연계사업 非 R&D 부문 전국 최우수 선정
산업통상자원부장관상(2016)

4차 산업혁명 스마트 공공기관상 (2년 연속)
국회융합혁신경제포럼(2018)

보건의료산업 경쟁력 제고

보건의료빅데이터 활용을 통한 창업 지원체계 구축

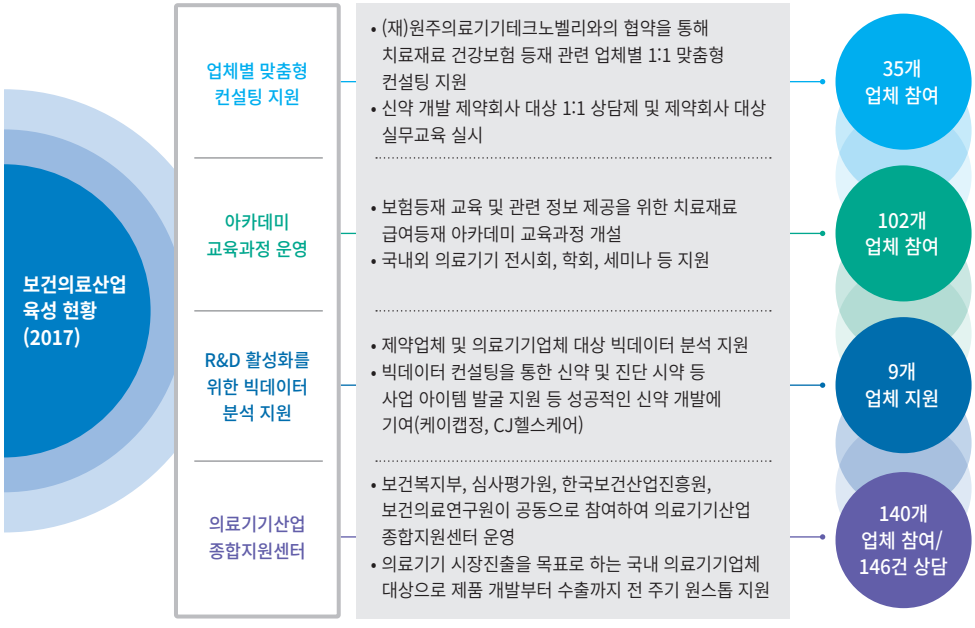
심사평가원은 국내 최대 전 국민 보건의료빅데이터를 보유하고 있으며 이를 활용하여 스타트업의 성공적인 창업을 지원하고 있습니다. 특히 2017년에는 유망 아이디어 발굴부터 성공적인 창업까지 체계적으로 지원하기 위해 기존에 단발적 행사 형태로 운영되던 '창업 아이디어 공모전'에 'HIRA 창업 인큐베이팅 시스템'을 추가 도입하였습니다. 보건의료빅데이터 Open R&D 센터를 통해 보건의료빅데이터 분석 지원 인프라를 제공하며, 분석전문원을 채용하여 빅데이터 교육 및 분석을 지원하고, 창업 지원 전문가 자문 협의체 및 멘토링을 실시하였습니다. 또한 한국데이터진흥원 등과 협업체계를 구축하여 투자, 경영, 지식재산권 등 창업 인큐베이팅을 실시하였습니다. 이를 통해 2015년부터 2017년까지 5개 스타트업의 창업 성공 및 혁신적 복합신약 개발에 기여하였습니다.

지원 프로세스

아이디어 발굴	스타트업 인큐베이팅	협업체계 구축	현장 홍보
• 빅데이터 유망 사업 발굴 위한 '창업 아이디어 공모전' 개최	• 창업 지원을 위한 Open R&D 센터 개소 및 분석 전문원 지원 - 분석 자원 제공 - 분석 기술 1:1 교육 및 멘토링	• 한국데이터진흥원 등 전문기관과 협업하여 투자설명회, 마케팅 등 지원	• 컨퍼런스, 설명회 등을 통한 보건의료빅데이터 소개 및 빅데이터를 활용한 창업, R&D 활용우수 사례 공유

보건의료산업 기업 맞춤형 지원

심사평가원은 제약업체 및 의료기기업체의 국내·외 판로 확대를 위한 지원을 다각화하고 있습니다. 보험등재 관련 컨설팅 및 교육을 통해 제도에 대한 이해도를 향상시키고 빅데이터 분석을 지원하여 사업 아이디어 발굴 및 실현에 기여하고 있습니다. 아울러 보건의료산업계의 의견을 반영하여 보험등재 기간 단축 등 제도를 개선하였으며 보건복지부 등과 협업을 통해 보험등재 관련 의료기기 시장진출에 대한 전체 프로세스를 지원하는 의료기기산업종합지원센터를 운영하고 있습니다.



HIRA 시스템 바레인 진출

'세계 표준의 날' 대통령 표창 수상

국제사회 보건의료 정보 공유 강화

HIRA 건강보험심사평가 시스템 해외진출

심사평가원은 2017년 3월 바레인과 국내 최초 건강보험시스템 수출 계약을 체결하였습니다. 이는 2019년까지 2년 8개월의 기간 동안 바레인의 보건의료지출관리를 효율화하고 자국민에게 양질의 의료서비스를 제공할 수 있도록 국가의약품관리시스템, 국가건강보험정보시스템, 국가의료정보활용시스템 등 3가지 IT인프라 시스템을 구축하는 사업입니다.

2017년에는 보건의료정보 코드 표준화 등 보건의료제도의 세부사항 설계 및 클라우드 서비스 및 인프라를 구축하였으며, 2018년에는 바레인 내 모든 의료기관의 청구 및 진료정보를 수집하는 국가진료정보저장소(National Electronic Medical Repository, NEMR)를 개발하는 사업과 유지보수 사업을 추가 계약하였습니다. 이를 통해 준정부기관 최초로 산업통상자원부가 주관하는 무역의 날 기념식에서 '300만 불 수출의 탑'을 수상하였으며, 각국 보건부 등과의 MOU를 체결(11개국 4개 국제기구)하는 등 해외진출 확산을 위한 실질적인 기반을 마련하였습니다.

바레인 수출 프로젝트 로드맵

- **2017년** 인프라 구축
  - 제도·시스템 세부사항 설계
  - 현지 분석 및 인프라 구축
- **2018년** 시스템개발
  - 국가의약품 관리시스템, 국가건강보험정보시스템 개발 및 구축
  - 국가의료정보활용시스템 화면 개발
- **2019년** 시스템 구축 및 운영
  - 시스템 시범운영 및 사용자 교육
  - 시스템 오픈 및 안정화 작업

특히, 2018년에는 정보시스템을 국제표준(ISO20000)에 맞추어 관리하고, 국제적 호환성을 강화한 한국형 환자 분류체계 표준을 개발하는 등 보건의료 분야 표준화의 선도자로 인정받아 산업통상자원부 국가기술표준원이 주최한 '세계 표준의 날' 기념식에서 대통령 표창을 수상했습니다.

개발도상국 대상 국제연수과정 운영

건강보험 국제연수과정은 심사평가원이 2013년부터 보건복지부, WHO 서태평양지역사무소 등 국내외 기관과 협력하여 개발도상국 심사·평가 분야 전문가의 역량 향상을 지원하는 사업입니다. 심사평가원은 사전에 참석자의 교육 니즈를 분석하고 국가별 시사점을 발굴하여 도출된 주요 이슈에 대해 심사평가원의 전문가 그룹과 토론하는 방식으로 국가별 맞춤형 솔루션을 제공하고 있습니다. 2017년 말에는 건강보험의료심사평가매뉴얼을 개발하였으며 이를 기반으로 2018년 국제연수과정을 설계하여 개발도상국의 보건의료 시스템 개혁의 지향점을 제시하고 있습니다. 이러한 노력의 결과로 2017년 국제연수과정 현업적용만족도가 전년 대비 3.8점 향상된 93점을 기록하는 성과를 거두었습니다.

무역의 날 **300만불 수출의탑 수상**

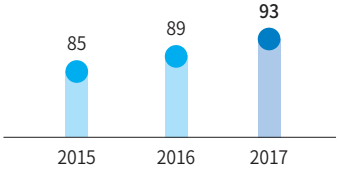
산업통상자원부 주관(2017)

2018 세계 표준의 날 **대통령표창 수상**

산업통상자원부 국가기술표준원 주최(2018)

국제연수과정 현업적용만족도 결과

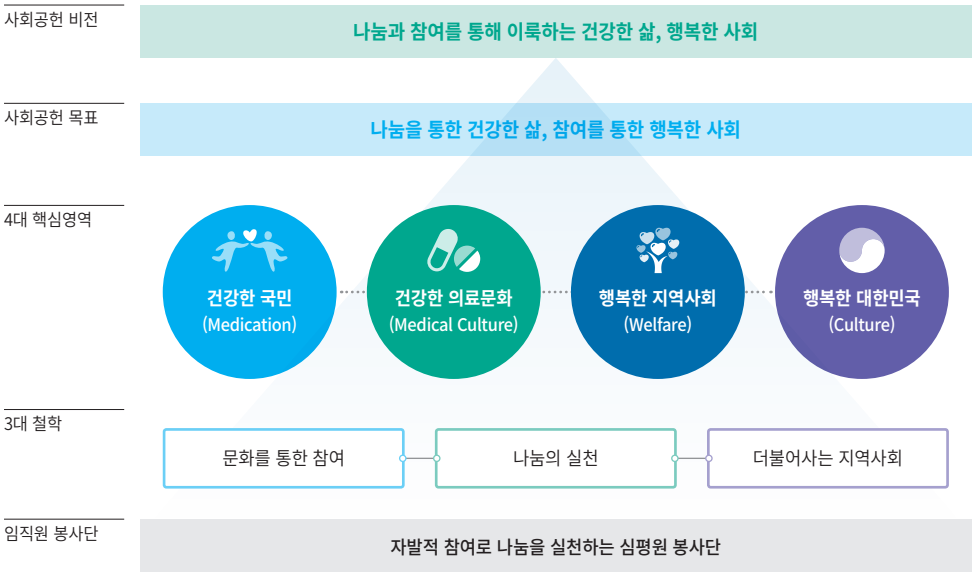
(단위: 점)



지역사회

사회공헌 추진 체계

심사평가원은 '나눔과 참여를 통해 이룩하는 건강한 삶, 행복한 사회'의 사회공헌 비전을 바탕으로 사회공헌 활동을 전개하고 있습니다. 어린이 지킴이 교실, 희귀난치병 환우 돕기 등 기관 특화형 사회공헌 및 지역 취약계층 지원, 지역경제 활성화 등 지역상생 활동, 임직원 나눔활동 등을 통해 사회적 가치를 실현하고 국민의 건강과 행복한 삶에 기여하고자 노력하고 있습니다.



건강한 의료문화 전파

어린이 건강지킴이 교실

심사평가원은 어린이의 정신적·육체적 건강한 성장을 지원하기 위해 원주 소재 초등학생을 대상으로 어린이 건강지킴이 교실을 운영하고 있습니다. 매년 대상을 확대하여 2018년에는 원주 지역 3개 학교를 대상으로 비만예방교실, ADHD 예방교실, 학부모 강좌를 진행하였습니다. 체계적인 프로그램 지원을 위해 보조인력 및 모니터링 인력 충원하여 교육 강사진을 강화하였으며, 비만·ADHD 예방 프로그램 매뉴얼 북을 제작하였습니다.

희귀난치병 환우 지원

심사평가원은 의료사각지대에 있는 희귀난치병 환우를 경제적·정서적으로 지원하고 있습니다. 임직원이 자발적으로 모금한 성금과 매칭그랜트 방식의 회사 기부금을 통해 희귀난치병 환우의 치료비를 지원하고 있으며, 매년 '건강+행복캠프'를 개최하여 저소득가정의 희귀난치병 환아와 가족들에게 잊지못할 추억을 선사하고 장기간 치료생활로 인한 스트레스 완화에 기여하고 있습니다. 아울러 2017년에는 경제적 자립도가 취약한 공공의료기관 대상으로 추진하고 있는 '건강+행복어린이 도서관' 8호점을 홍성의료원에 개점하였으며, 희귀질환을 이겨낸 환우들의 이야기를 동화로 그려낸 '희망동화책'을 제작하고 전국 소아청소년과에 4천 권을 배포하여 환아의 꿈과 희망을 지원하였습니다.

93.3 점
건강+행복캠프 수혜자 만족도(2017년)

희귀난치병 환우 및 가족 대상 '건강+행복캠프'

초등학생 기관 견학

지역상생을 통한 사회적 가치 제고

지역사회 취약계층 지원

심사평가원은 지역사회 문제 해결 저소득층 및 문화소외계층 지원을 위한 다양한 프로그램을 운영하여 사회적 가치 실현에 앞장서고 있습니다.

구분	프로그램 명	내용
저소득층 아동 지원	낙원 프로젝트	• (2017년) 굿네이버스 등과 협업하여 원주시 식품빈곤 아동 대상 희망나눔KIT 600박스 제작·배포 및 빈곤가정 주거환경 개선 지원 • (2018년) 강원지역 식품빈곤아동을 위해 즉석밥 3,300개 후원
	자유학기제 진로체험	• 1사 1촌 결연을 맺은 마을 저소득가정 청소년 대상 진로체험 활동비 지원
	디딤씨앗통장	• 취약계층 요보호 아동에게 매월 자립지원금을 지원
지역사회 문제 해결	도시농부아카데미 하우스	• 노숙인 거주공간 마련 및 IoT 기술을 적용한 첨단 도시농업 기술(작물재배) 교육, 심리치료를 통한 노숙인 자활 지원
	아기사랑 분유뱅크	• 저출산 문제 해결을 위해 원주 지역 취약계층 10개월 미만의 영아를 대상으로 분유를 포함하여 식품 및 생필품 무상 지원
	1사 1촌 결연마을 봉사활동	• 일손돕기, 김장김치 나눔행사 등 결연마을 봉사활동
	독거노인 안부전화서비스	• 심사평가원 콜센터는 2010년부터 보건복지부 주관 '독거노인 안부전화서비스'에 참여하여 120명의 독거 어르신 대상 주 2회 어르신의 안부확인 및 건강보험 관련 정보 제공 등 노인의 특성을 고려한 안부전화 서비스 실시를 통해 고독사 방지에 기여
문화소외지역	문화햇살 콘서트	• 조손가정 등 문화소외계층 오케스트라 관람기회 제공
	나눔 콘서트	• 기관 시설을 활용하여 각종 문화공연(아동극 등) 개최
	지역문화 후원	• 원주지역 문화시설 인프라를 활용한 지역 소외계층의 문화향유 기회 확대
	기관 견학	• 강원도 농촌지역 초등학교 어린이들의 진로체험을 위한 기관 방문 지원

지역사회

건강보험연구협의체 공동 세미나

심사평가원×원주 마음이음 축제

지역인재 양성을 위한 보건의료 지식 공유

심사평가원은 지역 ICT 전문 인재 육성을 위해 강원지역 7개 대학과 '강원지역대학 인재양성 ICT협의회'를 구성하여 대학연계 교육 및 멘토링 등 협력방안을 논의하였습니다. 그 결과 IT 관련 학과 대학생 대상(4개 대학)으로 미래 보건의료 IT 전문가 양성을 위한 정보화 교육을 실시하였습니다. 또한 강원 지역 4개 대학 대상으로 의료심사평가론 등 보건의료 관련 교과목을 개설하고 심사평가원 직원이 직접 출강해 학생들을 교육함으로써 실무의 생생한 지식을 전달하고 있습니다. 아울러 원주 지역 소재 대학 및 대학원 학생 등을 대상으로 '건강보험연구협의체 공동 세미나'를 개최하여 보건의료에 대한 정책적 방향 등의 정보를 제공하고 산학협력을 통한 지역인재 육성에 힘쓰고 있습니다. 또한 '원주 이전 공공기관 ICT협의회' 운영을 통하여 최신 ICT 기술 공유, 우수사례 벤치마킹 등 지역 기관 간 칸막이를 낮추고, 정보공유 협력을 강화하고 있습니다.

이 외에도 자유학기제 진로체험 교육을 통해 중학생 등 미래인재에게 보건의료 분야의 진로탐색 기회를 제공하고 있습니다. 이러한 노력으로 2018년에는 교육부에서 선정한 강원·대구·경북권역 유일의 「교육기부 진로체험 인증 우수기관」으로 지정되는 등 양질의 교육 활동을 통해 공공기관의 사회적 역할을 이행하고 있습니다.

사회공헌 우수기관 선정
원주사회복지 대축제(2017)

지역경제 활성화

심사평가원은 다양한 사회적 책임 활동으로 지역경제 성장을 지원하고 있습니다. 2011년부터 원주 삼송마을과 1사 1촌 자매결연을 맺어 지역 농산물 소비 촉진과 취약계층 월동을 지원하고 있습니다. 매년 지역 배추를 구매하고 '배추 수확 및 김장김치 담그기 행사'를 실시하여 지역 취약계층에 절임배추 및 김장김치를 전달하고 있습니다.

2016년부터 시작한 지역 특산물 판매 촉진 장터 개최를 2017년부터 월 1회로 확대·정례화하여 약 29백만 원의 매출을 기록하였으며, 원주지역 물품 우선구매 및 계약 확대를 통해 지역업체계약이 전년대비 3.9%p 증가하였습니다. 이러한 노력의 결과로 '제22회 원주사회복지 대축제'에서 사회공헌 우수기관으로 공로를 인정받아 원주시장표창을 수상하였습니다.

Business Case + 원주 공공기관 ICT협의회

심사평가원은 2017년 수도권에 집중되어 있는 ICT인프라의 지역한계를 극복하고 기관 간 소통 강화를 위해 '원주 이전 공공기관 ICT협의회'를 구성하여 운영하고 있습니다. 2018년에는 정보화 예산 관리체계 및 관련규정을 공유하는 등 일하는 방식의 협업을 시작했으며, 향후 국민이 체감하는 서비스 혁신으로 이어질 수 있도록 협업체계를 강화하겠습니다.

분기별 정기 협의회 개최	정보화 실무 상시 협의체계 구축	기관 간 교육 콘텐츠 공유
• 참여: 심사평가원·국민건강보험공단·한국관광공사 등 원주 혁신도시 소재 12개 기관 • 내용: 각종 정보화 현안 토론 및 ICT 최신기술 공유	• 사회관계망 서비스(SNS)를 활용한 정보공유 및 업무협의 • 기관 간 정보화 우수사례 벤치마킹	• 심사평가원 주관 ICT 트렌드 및 정보화 전문교육에 협의회 소속기관 정보화담당자 참여기회 제공

HIRA 나눔문화 전파

임직원 사회공헌 활동

심사평가원은 CEO를 단장으로 하여 전 직원이 봉사에 참여하는 심평원 봉사단을 통해 다양한 사회공헌 활동을 추진하고 있습니다. 원주노인종합복지관, 서울노인복지센터를 방문하여 정기적으로 무료급식 봉사를 실시하고 재능기부를 통해 주 1회 관내 초등학교의 보건실 봉사활동으로 아이들의 건강한 성장을 지원하고 있습니다. 또한 14개 보건의약단체와 협업을 통해 연 4회 의료소외계층 대상으로 의료봉사를 실시하여 의료취약지역의 복지 발전과 주민의 건강 증진에 기여하고 있습니다.

아울러 10개의 지원에서도 사회복지센터 지원, 저소득층 후원, 미혼모 쉼터 봉사, 의료봉사 등 자체적으로 나눔 활동을 시행하고 있으며 2017년에는 총 30개의 프로그램에 765명이 참여하여 전국에 HIRA의 나눔 문화를 확산하였습니다.

해외의료봉사

임직원들의 자발적인 참여로 구성된 심사평가원 해외의료봉사단(심해의료봉사단)은 열악한 의료복지 환경에 처해있는 글로벌 지역사회에 재능기부를 통한 의료봉사를 실시하고 있습니다. 2018년 필리핀 지역의 진료 및 의약품 지원뿐만 아니라 지역 아이들 대상 놀이 프로그램, 주거환경 개선 등 다양한 행복 나눔을 실천하였습니다.

지역사회 생태계 보존

심사평가원은 5개의 혁신도시 이전 공공기관 및 자원봉사자들과 함께 치악산국립공원지역의 생태계를 보호하기 위하여 '볼런투어(Voluntour)[1)]'를 실시하였습니다. 자발적인 봉사 참여를 통해 외래식물 제거, 탐방로 및 계곡 주변 쓰레기를 수거하는 활동 및 산행안전교실 등을 진행하였으며 이를 통해 국민 참여형 공원관리 실현을 위한 기반을 마련하고 공공기관으로서 사회적 책임을 수행하였습니다.

* 주1) '볼런투어(Voluntour)': 자원봉사(volunteer)와 여행(tour)이 조합된 신조어로, 봉사와 여행을 함께 진행하는 봉사활동의 형태

2017년 사회공헌 활동 성과

사회공헌 활동 금액	임직원 봉사 참여 인원	임직원 총 봉사참여 시간
6억 2천 4백만 원	2,394명	13,535시간

Business Case + '심사평가원X원주 마음이음 축제'를 통한 지역사회 소통 활성화

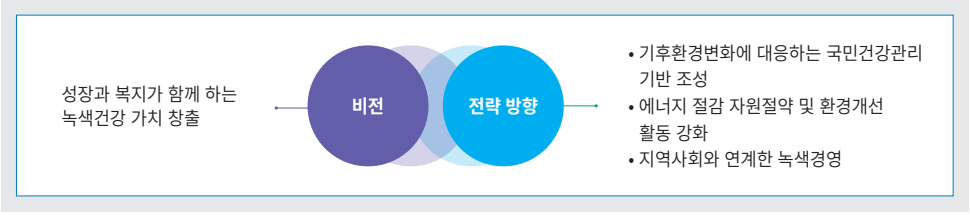
심사평가원은 2018년 6월 창립 18주년을 맞이하여 원주시민과 화합의 장을 마련하기 위해 '심사평가원X원주 마음이음 축제'를 개최하였습니다. 심사평가원 앞마당에서 진행된 마음이음 축제는 심사평가원의 다양한 대국민 서비스 안내 및 강원도사회적경제지원센터와 사회적 기업 '토닥토닥 원주맘'이 운영하는 플리마켓 개최, 푸드트럭 운영, 원주지역 소외계층에 대한 후원행사 등을 통해 원주시민과 임직원이 함께 즐기면서 지역경제 활성화 및 공공기관의 사회적 가치를 향상시킬 수 있는 프로그램들로 구성되었습니다.

이번 축제는 참가자 대상으로 진행된 행사 만족도 결과 91.4 %가 행사에 만족한다고 응답하는 등 지역주민에게 좋은 호응을 얻었습니다. 이외에도 2018년 9월 노인의 날(10월2일)을 맞아 지역 어르신들의 건강증진 및 의료문화 개선의 사회적 가치를 실현하기 위해 강원대병원과 협업으로 찾아가는 건강트럭을 추진하는 등 지역사회 소통을 강화하였습니다.

안전·환경

녹색경영 전략

심사평가원은 임직원 및 지역사회의 안전을 보호하고 환경영향을 저감하기 위한 녹색경영 전략을 수립하고 있습니다.



재해재난 대응

재난대비 통합체계 구축

심사평가원은 지진, 화재 등 재해재난에 효과적으로 대응하기 위하여 재난비상계획, 사옥관리, 정보보안 등 분산된 재난 관리 기능을 통합한 재난컨트롤타워를 구축하였습니다. 아울러 기관 특성에 맞는 재난·안전관리체계를 확립하고 재난 유형별 전담 관리자를 지정하여 전문성을 강화하였습니다. 또한 민·관·군·소방 협업체계 구축을 통해 주기적으로 합동 모의 재난 대응 훈련을 실시하여 비상시에도 안정적인 대응이 가능하도록 대비체계를 구축하고 있습니다.

이러한 노력을 인정받아 행정안전부 및 강원도청이 주관하는 2017년 민방위 정기검열에서 '최우수 직장 민방위대' 국무총리 기관표창을 수상하였습니다. 앞으로도 내부 직원 및 내방객의 안전을 최우선으로 하여 재난관리 역량을 지속적으로 강화할 예정입니다.

재난유형별 예방활동

자연 재난	기상	• 계절별, 재난 요소별 현장 예방활동 매뉴얼 구축 및 매월 안전점검의 날 실시 • 기상상황에 따라 취약구역 순찰 강화 및 취약분야 사전점검(동파대비 수전설비 점검 등)
	지진	• 지진 발생 시 점검리스트에 따른 특별 안전점검 조치
사회적 재난	안보	• 민방위 법정품목 100% 확보, 지역향토사단과 합동훈련 및 화생방 전문교육 실시 • 비상연락망 자체시스템 구축 및 법정교육 이수율 3년 연속 100% 달성
	화재	• 자위소방대원 330명 편성·운영 및 화재시 부여되는 임무 숙지를 위한 훈련 참여 • 소방관서 합동 소방종합훈련 실시 및 지자체 재난대응 합동 훈련 참여 - 모든 훈련 기관장 직접 참여 및 현장 직원 독려로 훈련 참여율↑
	시설	• 직원 신고제도 활성화로 사전예방 신고 접수 및 조치(1,657건, 1일 평균 6건) • 시설관리부서 일일 당번제, 찾아가는 사옥 안전관리 One-Stop 서비스 운영
	보건	• 위기상황 대처를 위한 응급처치법(심폐소생술) 교육 실시(총 8회, 120명 참여)
	범죄	• 출입 인가자 '1인 1인증 체계' 구축 및 출입통제 매뉴얼 개정으로 보안 강화 • 비상계단 등 안전 취약지역 비상벨 설치로 유사시 대응력 향상

모의 재난 대응 훈련

친환경 HIRA 사옥

산업안전보건

임직원 질병 예방 프로그램 운영

심사평가원은 사무근로와 민원응대가 많은 기관 특성을 반영하여 신체적, 정신적 직업성 질환 예방 및 관리 프로그램을 제공하고 있습니다. 근골격계질환 개선을 위해 운동치료교육 및 필라테스 그룹운동을 운영하고 있으며, 임직원의 높은 참여율과 만족도로 인해 본원 뿐만 아니라 전 지원으로 확대하여 2016년 총 36회에서 2017년 총 180회로 운영 회차를 증가시켰습니다. 이와 더불어 직원 피트니스센터 환경 개선을 통해 임직원의 자발적인 운동 참여를 유도하고 있습니다.

아울러 건강증진센터와의 MOU 체결 및 의료전문가인 상근심사위원들의 재능기부와 지역사회전문가를 통해 고객접점의 직원 대상으로 심리상담을 운영하고 있으며, 2017년에는 CS힐링 프로그램을 실시하여 직원들의 정신 건강 및 사기 진작에 기여하였습니다. 또한 대표전화 연결음을 감성 멘트로 변경하는 등 악성민원 감소를 위해 노력하고 있습니다.

사내 협력사 안전보건 관리

기업의 안전보건 관리 책임이 강화됨에 따라 사내 협력사의 위반사항에 대해서도 동일한 책임을 요구받는 등 사업장 내 협력사 관리의 중요성이 증가하고 있습니다. 이에 심사평가원은 사내 협력사 근로자들이 안정적으로 근무에 임할 수 있도록 원주시청 등 유관기관과 '사내하도급근로자 근로조건 보호 가이드라인 준수 협약'을 체결하고, 정부지침을 100% 준수하고 있습니다. 쾌적한 근무 환경 조성을 위해 사내 휴게공간의 냉난방 시설을 개선하고 휴게시간을 보장하여 근로자의 피로도 감소 및 업무집중도 향상에 기여하였습니다. 또한 근로자 안전을 위한 헤드랜턴, 경광봉, 안전조끼 등 안전용품을 지원하여 이차사고로 인해 발생할 수 있는 사고로부터 근로자의 안전을 보장하고 있습니다.

용수 및 하수 관리

심사평가원의 주요 용수 공급원은 상수도이며, 빗물을 저장하여 녹지 수목의 관수로 활용하고 있습니다. 사용한 용수는 모두 생활하수로 지자체의 하수처리장으로 배출하고 있으며, 무분별한 하수 배출로 인한 수질오염 등 최종 배출지에 미치는 환경영향을 최소화하기 위해 노력하고 있습니다.

안전·환경

사옥 친환경 인증 취득 현황

에너지효율(1등급)
친환경건축물(최우수등급)
지능형(IBS) 건축물(1등급)
장애물 없는 생활환경(최우수등급)
초고속정보통신건물(특등급)

전 항목
최고 등급 획득

기후변화 대응

심사평가원은「저탄소녹색성장기본법 시행령」제28조 및「공공부문 온실가스·에너지 목표관리 운영 등에 관한 지침」에 따라 2020년까지 기준배출량 대비 37% 이상 온실가스를 감축하려는 정부정책에 발맞추어 온실가스 감축을 위해 노력하고 있습니다.

친환경 일터 구현을 통한 에너지 및 온실가스 관리

심사평가원은 환경영향 감소 및 온실가스 배출 저감을 위해 원주 이전 시, ICT기반의 녹색인증을 받은 친환경 사옥을 설계하였으며, 에너지효율, 지능형(IBS) 건축물 등 친환경 인증을 비롯한 우수 건축물 인증에서 전 항목 최고 등급을 받아 환경친화성을 구현하였습니다. 또한 태양광 시스템 설치, 지열 히트펌프 가동 등을 활용한 재생에너지를 보관하여 추가적인 전기 사용에 활용함으로써, 에너지 사용의 효율화로 불필요한 에너지 낭비를 막고 있습니다.

이 외에도 빗물 재활용, 시간대별 조명·승강기 관리, 계절별 냉난방 관리 등 에너지 절약 및 효율화를 위해 전 직원이 적극적으로 동참하여 지속가능한 생태계 유지를 위해 노력하고 있습니다. 향후에는 에너지 저장장치(ESS) 설치를 통해 전력피크를 감축하여 국가의 전력공급난 해결에 기여하고자 합니다.

친환경 자동차 이용 활성화

심사평가원은 운송으로 인한 온실가스 배출을 저감하고 환경 비용을 감축하기 위해 친환경 자동차를 구매하여 운행하고 있습니다. 본원에서 31대, 지원에서 15대를 운영 중에 있으며, 버스 및 승합차를 제외한 일반 업무용 차량은 하이브리드 친환경 차량으로 구매하고 있습니다. 향후에는 전기자동차 구입을 확대하여 온실가스 감축 및 에너지 절약 실천을 더욱 강화할 예정입니다.

Business Case + 영상정보관리시스템을 통한 환경영향 저감

심사평가원은 2018년 3월 영상정보관리시스템을 구축 및 운영하여 요양기관의 영상정보 제출 방식을 일원화하였습니다. 이를 통해 우편(CD), 요양기관업무포털 등으로 심사 참고 및 보완 자료를 제출함에 따라 발생하던 플라스틱 제품(CD) 사용을 감축하는 효과를 거두었습니다.

아울러 대용량 파일의 안정적 전송 및 자동 재전송·예약전송 기능 제공을 통해 요양기관의 제출 편의성을 제고하고 있으며, 심사시스템 진료내역화면에서 직접 영상정보자료 조회가 가능하여 조회시간 단축을 통한 심사효율성 향상에 기여하고 있습니다. 또한 비전자적 수집 자료의 전자화, 활용 가능한 형태로 DB화하여 영상정보 빅데이터 생성·활용 기반을 마련하였습니다.

향후에는 우편제출 다빈도 기관 대상 유선, 현장방문 등을 통해 시스템 사용을 안내하고 중점적으로 계도하여 환경영향 저감 노력을 확산하고자 합니다. 또한 시스템 활용 확대 및 품질 제고를 위해 전국 요양기관 대상 순회교육 및 리플렛 제작·배포, 본·지원 정보화지원협의회 등 홍보를 강화하고 내외부 사용자 간담회 등을 통해 개선요구를 수렴하여 품질 향상에 반영할 예정입니다.

현황

3,525개 기관
97,155건 영상정보 포함
378,264건 심사보완 자료 제출

기대효과

41.02억 원
[의료기관]
CD 제작, 우편발송 등 행정비용 절감효과

24.45억 원
[심사평가원]
영상정보 조회시간 단축을 통한 절감효과

* 2018년 9월 기준

APPENDIX

page

이해관계자 참여	71
중대성 평가	73
지속가능성 주요 성과	75
GRI Content Index & ISO 26000	79
제3자 검증의견서	81
지속가능경영 이니셔티브	83
지속가능경영 원칙	84
협회가입 및 수상현황	86

이해관계자 참여

이해관계자 정의 및 참여

심사평가원은 이해관계자의 니즈를 재분석하여 참여와 공개 중심으로 공유가치를 전달하기 위한 소통 전략을 수립하였습니다. 고객, 정부, 유관기관(국민건강보험공단 및 의약단체 등), 지역사회(주민, 사회봉사단체, 미디어 등) 및 임직원을 주요 이해관계자로 정의하고 있으며, 이해관계자별 특성에 알맞은 커뮤니케이션 채널을 운영하고 있습니다.

	정의	주요 관심사
고객	• 일반국민 • 진료비확인 민원인 • 요양기관(의·약사 및 요양기관 실무자 등) • 의약품 및 치료재료 생산·수입업자 등	• 건강한 의료문화 전파 • 임직원 교육 및 자기계발 • 보장성 강화 • 국민중심의 의료서비스 환경 조성 • 의료의 자율성과 질을 높이는 심사평가 실현 • 대내외 이해관계자와의 소통 • 불공정거래 방지 • 협력업체와의 상생노력
정부	• 보건복지부, 기획재정부, 국회, 국민권익위원회, 감사원 등	• 불공정거래 방지 • 임직원 교육 및 자기계발 • 임직원 일과 삶의 균형
유관기관	• 국민건강보험공단, 한국보건의료연구원 • 의약단체, 의약품유통업체 • 의료기기산업단체 • 소비자, 시민단체, 근로자, 사용자단체 등 • 연구기관, 학회 등	• 건강한 의료문화 전파 • 국민중심의 의료서비스 환경 조성 • 협력업체와의 상생노력 • 국민 부담을 줄이는 보장성 강화 • 국민 체감형 제도개선을 통한 국민부담 완화
지역사회	• 지방자치단체 • 사회봉사단체 • 미디어	• 국민 부담을 줄이는 보장성 강화 • 협력업체와의 상생 노력 • 국민체감형 제도개선을 통한 국민부담 완화 • 사회적 가치 기반 구축 및 내재화
임직원	• 심사평가원 임직원	• 국민중심의 의료서비스 환경 조성 • 건강한 의료문화 전파 • 임직원 소통 및 건강한 기업문화 조성 • 임직원 복리후생 및 일과 삶의 균형

이해관계자 커뮤니케이션

심사평가원은 다양한 의사소통채널을 운영하여 이해관계자들의 의견을 수렴하고 있으며, 이해관계자의 의견과 니즈를 심사평가원의 정책 및 지속가능경영 전략에 반영하고 있습니다.

커뮤니케이션 채널	소통 활동
• 심사평가원 홈페이지 및 건강정보 앱(App) • 국민신문고 시스템 및 콜센터 • 국민참여 열린경영 위원회 • 시민참여위원회 • with HIRA 대학생 서포터즈 • 만족도 조사	• 진료비확인서비스 및 국민 청구 정보 공개 • 고객센터 민원응대 역량 강화 • 윤리경영 등 국민의 우선순위 요구 반영한 공공기관으로서 사회적 가치 실현 방안 발굴 • 보건의료 정책 추진 과정에 참여하여 시민 관점의 개선 과제 도출 • 청렴도 위해 요소 파악 등 국민 관점으로 운영 프로세스 점검 • 공공기관 고객만족도, 해피콜 만족도, 전화친절도 등 평가
• 경영공시	• 정부경영평가 대응, 국정감사
• 1천 번의 현안회의 • 비상임이사 경영 참여 • 의약단체장 간담회, 설명회 • 원주 공공기관 ICT 협의회, 보건복지 ICT 연구회 등	• 행위수가 개선(300회 이상), 급여기준 개선(30회 이상) 등 모든 업무에 대외 이해관계자 의견 수렴 • 경영자문 활성화(30회), 경영제언 전사 공유(6회) • 정책토론회, 국회의원 명예지원장 체험, 건강보장 40주년 TF 협업 • 협의회 등을 통한 지식공유
• 지역 일자리창출 클러스터 • 임직원 참여 봉사활동 • 건강문화 전파 사회공헌	• 원주시 시니어 클럽 세차 및 세탁 서비스 지역사회 취약계층 27명 일자리 창출 • 어린이 건강지킴이 대상 학교 확대 • 국내외 의료봉사
• 직원 소통 창구(흥심소) • 핵심가치 전파(행동강령, 전자문서) • CEO 소통활동 • 내부직원 만족도 조사	• 핵심가치 우수사례 전파 등 경영이념 공유 • 인권경영 실천을 위한 인권경영 종합계획 수립 • 월례보고, 노·사 대표자 간담회 등 노사 실질소통 강화로 기관 최초 '노사화합선언' 발표 • 상시적 직원 인사고충상담 신청 시스템 및 인사운영(전보, 승진, 인력현황 등) 게시판 신설

중대성 평가

심사평가원은 지속가능경영 중대토픽을 도출하기 위해 국제표준 분석, 동종산업 벤치마킹, 미디어 리서치, 이해관계자 설문조사 등을 실시하였으며, 이를 통해 도출된 잠재이슈에 대해 사업 연관성(Relevance) 및 이해관계자 영향도(Impact) 평가를 진행하였습니다.

1 토픽 풀 (Pool) 구성

중대토픽 도출을 위해 국제표준분석, 동종산업 벤치마킹, 미디어리서치, 정부기조 분석, 내부자료 검토, 이해관계자 설문조사 등 심사평가원의 지속가능경영에 대한 다면분석을 통해 23개의 잠재토픽 풀(Pool)을 구성하였습니다.

국제표준 분석

분석대상: GRI Standards, ISO 26000, UNGC, UN SDGs

동종산업 벤치마킹

총 8개의 보건의료 주관부처 및 건강보험심사/평가 분야 글로벌 선진 기업 대상

미디어리서치

2017.01.01~2018.06.30 기간 중 미디어에 노출된 기사 총 1,247건 분석

정부 기조 분석

문재인 정부 100대 국정과제 분석 및 이슈 도출

대내외 이해관계자 설문

고객, 정부, 유관기관 및 임직원, 지역사회 등 총 109명 참여

내부자료 분석

취임사, 신년사, 월례조회 등 CEO 주요 메시지 분석

2 중대성 평가 실시

사업 연관성(Relevance) 및 이해관계자 영향도(Impact)에 대한 중대성 평가를 시행하였습니다.

사업 연관성
Evidence of 'Relevance'

- 지속가능경영 관련 국제 표준 정부 국정과제 요구사항 분석
- 동종산업 내 공통이슈 확인
- 미디어 노출 기사 분석을 통한 잠재적 리스크 파악
- CEO 메시지 분석을 통한 경영기조 확인

이해관계자 영향도
Evidence of 'Impact'

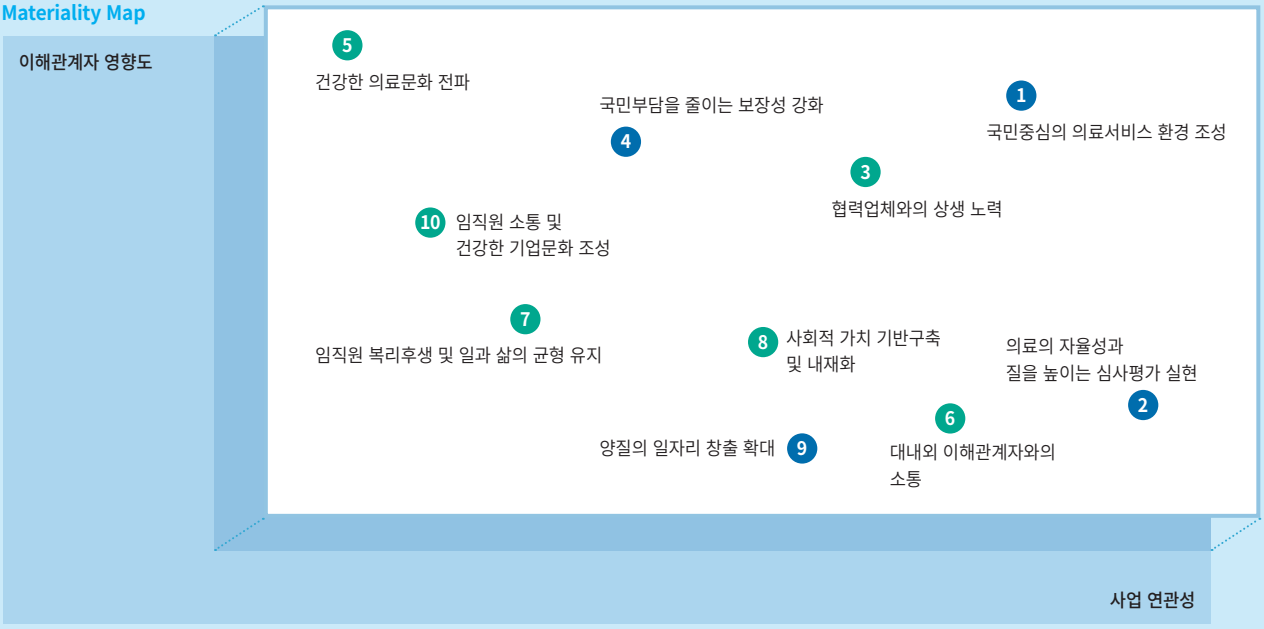
고객, 정부, 유관기관 및 임직원, 지역사회, 지속가능경영 분야 전문가 대상 설문조사 결과를 통해 이해관계자 니즈 파악

아울러 면밀한 분석을 통해 도출된 중대토픽과 관련된 활동 및 성과를 본 보고서를 통해 투명하게 보고하고 있습니다.

중대토픽 선정 및 보고 3

GRI Standards에서 정의한 경제, 환경, 사회주제 지표와 연계하여 최종적으로 중요도 'High' 영역에 속한 10개 중대토픽을 도출하였습니다. 중대토픽은 의미, 범위, 측면 경계, 보고 기간, 보고 한계 등을 고려하여 선정하였습니다. 아울러 조직 영향권의 범위, 설문조사 결과, 밸류체인 등을 고려하여 토픽경계(Topic boundary)를 선정하였습니다.

Materiality Map



중대토픽	GRI Topics	보고 페이지
1 국민중심의 의료서비스 환경 조성	간접경제효과	27-32
2 의료의 자율성과 질을 높이는 심사평가 실현	간접경제효과	15-20
4 국민부담을 줄이는 보장성 강화	간접경제효과	21-26
9 양질의 일자리 창출 확대	고용	33-38
3 협력업체와의 상생 노력	조달 관행	59-62
5 건강한 의료문화 전파	간접경제효과	63-64
6 대내외 이해관계자와의 소통	이해관계자 참여	71-72
7 임직원 복리후생 및 일과 삶의 균형 유지	고용	56-57
8 사회적 가치 기반구축 및 내재화	간접경제효과	6, 11-12
10 임직원 소통 및 건강한 기업문화 조성	고용	55

지속가능성 주요 성과

경제성과[1)]

요약재무상태표

(단위: 백만 원)

구분		2015년 결산	2016년 결산	2017년 결산
자산	유동자산	194,252	152,195	173,924
	비유동자산	289,636	306,056	347,835
	자산총계	483,888	458,251	521,759
부채	유동부채	72,602	32,441	35,627
	비유동부채	78,942	81,347	88,959
	부채총계	151,544	113,788	124,586
자본	자본금	-	-	-
	기타	332,344	344,463	397,173
	비지배지분	-	-	-
	자본총계	332,344	344,463	397,173
부채비율(%)		45.60	33.03	31.37

요약 포괄손익계산서

(단위: 백만 원)

구분	2015년 결산	2016년 결산	2017년 결산
수익(매출액)	375,255	263,428	375,116
순매출	375,255	263,428	375,116
매출원가	-	-	-
판관비	272,737	308,535	321,985
영업이익	102,518	-45,107	53,131
기타수익	54	235	238
기타비용	-	-	-
기타이익	567	56,742	576
금융수익	4,785	4,007	4,455
금융원가	394	325	209
지분법대상기업관련이익 등	-	-	-
법인세비용차감전순이익	107,530	15,552	58,191
법인세비용	-	-	-
당기순이익	107,530	15,552	58,191
기타포괄손익	-7,176	-3,434	-5,481
총포괄손익	100,354	12,118	52,710
매출액순이익률(%)	28.66	5.90	15.51
자기자본회전률(%)	112.91	76.48	94.45

주1) '공공기관 경영정보공개시스템' 요약재무상태/손익계산서 참조

사회성과

임직원 현황[2)]

구분			단위	2015	2016	2017
총인원[3)]			명	2,480	2,598	2,884
고용유형별	정규직			2,351	2,485	2,771
	무기계약직			50	24	26
	비정규직			79	89	87
성별		남성		575.75	613.25	688.5
		여성		1,904.25	1,984.75	2,195.5
연령별	30세 미만			482	474.75	457.25
	30세 이상~50세 미만			1,528.25	1,639.25	1,876.75
	50세 이상			469.75	484	550
정규직 신규채용		남성	명	70	67	69
		여성		290.75	215.5	290
여성 관리자[4)]			명(%)	94(54.0)	102(54.5)	98(53.9)
사회형평적 채용	장애인		명	11	12	10
	국가유공자			30	21	27
	경력단절 여성			52	36	33
	지역인재			167	162	224
퇴직자	정년퇴직		명	25	19	16
	명예퇴직			11	13	11
퇴직연금 제도 현황	확정급여형(DB)		백만 원	18,057	21,205	24,197
	확정기여형(DC)			11,871	15,569	17,285

주2) 시간선택제 주30시간 근무직원은 0.75명 환산
주3) 알리오 공시 기준(상임임원 제외)
주4) 1급(선임연구위원 포함), 2급(연구위원 포함)

모성보호 제도 운영 현황

구분		단위	2015	2016	2017
육아휴직 사용인원	남성	명	2	5	6
	여성		239	331	423
출산휴가 사용인원	남성	명	11	24	26
	여성		121	151	168
육아휴직 후 복귀율 (복귀 인원/복귀 예정 인원)	남성	%(명)	100(2/2)	100(5/5)	83.3(5/6)
	여성		98.3(235/239)	98.2(325/331)	98.3(416/423)
복귀 후 12개월 근무자 비율 (12개월 근무 인원/복귀 인원)	남성	%(명)	100(2/2)	80(4/5)	100(5/5)
	여성		98.3(231/235)	97.8(318/325)	98.3(409/416)

지속가능성 주요 성과

사회성과

신입사원 초임

구분	단위	2015	2016	2017
남자 신입 직원 기본급	천 원	22,776	23,952	25,512
여자 신입 직원 기본급	천 원	22,776	23,952	25,512

복리후생

구분	단위	2015	2016	2017
1인당 복리후생비[1)]	천 원	1,820	2,665[2)]	1,843
직원 복무제도 만족도	점	76.4	77.2	75.6
복리후생 만족도	점	79.2	76.3	77.1

주1) 정규직 기준
주2) 2016년 직장어린이집 신설 등 지방이전에 따른 일시적 비용 증가

노조가입 현황

구분	단위	2015	2016	2017
가입대상[3)]	명	2,335	2,422	2,842
가입인원	명	1,768	1,788	1,971
가입비율	%	75.7	73.8	69.3

주3) 2016년 12월 30일 입사자는 2017년도 가입대상에 포함

윤리교육

구분	단위	2015	2016	2017
윤리교육 실시 횟수	회	9	12	13
윤리교육 참여 인원	명	1,611	2,366	2,368

정보보호 교육

구분	단위	2015	2016	2017
정보보호 교육 실시 횟수	회	3	4	4
정보보호 교육 참여 인원	명	2,024	2,487	2,673
고객개인정보 유출 건수	건	0	0	0

사회공헌 활동

구분	단위	2015	2016	2017
사회공헌 활동 비용	백만 원	721	712	624
임직원 봉사 참여 비율[4]	%	95	97	98

주4) 파견 및 휴직, 근무 제외일수 181일 이상 직원 등 봉사 참여 인원 산정 대상에서 제외

상생·협력 및 지역발전 구매 실적

구분	단위	법정구매율	2015	2016	2017
중소기업제품 구매 비율	%	50.00	66.80	69.46	72.39
사회적기업 구매 비율		3.00	3.06	3.05	3.06
사회적협동조합 구매 비율		0.10	0.14	0.20	0.16
중증장애인생산품 구매 비율		1.00	2.13	1.78	1.65
장애인표준사업장 구매 비율		0.30	0.36	0.30	0.45
장애인기업제품 구매 비율		1.00[5]	0.34	0.71	1.14
국가유공자 생산품 구매 비율		7.00	21.53	7.02	9.27

주5) 2016년 이전까지는 권장사항

환경성과

에너지 및 용수 사용량[6]

구분	단위	2015[7]	2016	2017
전기	kWh	-	11,786,329	12,340,968
도시가스	Nm^3	-	192,128	200,835
상하수도 사용량	m^3	-	36,367	38,816

주6) 2016년, 2017년 데이터: 원주 본원 기준
주7) 2015년 데이터: 12월 전후 지방이전 및 서울사무소 조정으로 2015년의 수치는 단순 비교 불가하여 제외

온실가스 배출량

구분	단위	2015	2016	2017
직접배출(Scope1)	tCO_2eq	340.72	834.27	862.72
간접배출(Scope2)	tCO_2eq	4,394.23	7,176.65	7,425.96
총 온실가스 배출량	tCO_2eq	4,734.95	8,010.92	8,288.68

녹색제품 구매 실적

구분	단위	법정구매율	2015	2016	2017
녹색제품 구매비율	%	80.00	81.60	93.14	89.67

GRI Content Index & ISO 26000

Universal Standards(GRI 100)

Classification	Disclosure	Indicators	ISO 26000	Page/Note
조직 프로필	102-1	조직 명칭	6.3.10 / 6.4.1-6.4.2 / 6.4.3 / 6.4.4 / 6.4.5 / 6	5
	102-2	활동 및 대표 브랜드, 제품 및 서비스		7-10
	102-3	본사의 위치		5
	102-4	사업 지역		5
	102-5	소유 구조 특성 및 법적 형태		5
	102-6	시장 영역		7-10
	102-7	조직의 규모		5, 76
	102-8	임직원 및 근로자에 대한 정보		76
	102-9	조직의 공급망		7-10
	102-10	조직 및 공급망의 중대한 변화		중요한 변화 없음
	102-11	사전예방 원칙 및 접근		46
	102-12	외부 이니셔티브		83
	102-13	협회 멤버쉽		86
전략	102-14	최고 의사 결정권자 성명서	4.7 / 6.2 / 7.4.2	3-4
	102-15	주요 영향, 위기 그리고 기회		46
윤리성 및 청렴성	102-16	가치, 원칙, 표준, 행동강령	4.4 / 6.6.3	43-46
	102-17	윤리 관련 안내 및 고충처리 메커니즘		45-46
거버넌스	102-18	지배구조	6.2 / 7.4.3 / 7.7.5	41-42
	102-19	권한 위임		41-42
	102-22	최고의사결정기구와 산하 위원회의 구성		41
	102-23	최고의사결정기구의 의장		41
	102-24	최고의사결정기구 추천 및 선정		41-42
	102-25	이해관계 상충		42
	102-26	목표, 가치, 전략 수립에 관한 최고의사결정기구의 역할		42
	102-27	최고의사결정기구의 집단지식		42
	102-28	최고의사결정기구의 성과에 대한 평가		42
	102-35	보상 정책		42
	102-36	보수 결정 절차		42
이해관계자 참여	102-40	조직과 관련 있는 이해관계자 집단 리스트	5.3	71-72
	102-41	단체협약		55, 77
	102-42	이해관계자 파악 및 선정		71-72
	102-43	이해관계자 참여 방식		71-72
	102-44	이해관계자 참여를 통해 제기된 핵심 주제와 관심사		71-73
보고서 관행	102-45	조직의 연결 재무제표에 포함된 entities(자회사 및 합작회사)의 리스트	5.2 / 7.3.2 / 7.3.3 / 7.3.4 / 7.5.3 / 7.6.2	해당사항 없음
	102-46	보고 내용 및 토픽의 경계 정의		73-74
	102-47	Material Topic 리스트		74
	102-48	정보의 재기술		해당사항 없음
	102-49	보고의 변화		지원 확대 및 정부정책 변화 등에 따른 변화
	102-50	보고 기간		보고서 개요
	102-51	가장 최근 보고 일자		보고서 개요
	102-52	보고 주기		보고서 개요
	102-53	보고서에 대한 문의처		보고서 개요
	102-54	GRI Standards에 따른 보고 방식		보고서 개요
	102-55	GRI 인덱스		79-80
	102-56	외부 검증		81-82
경영 접근법	103-1	Material Topic과 그 경계에 대한 설명	6 / 7.3.1 / 7.4.3 / 7.7.3 / 7.7.5	73-74
	103-2	경영 접근법과 그 구성 요소		73-74
	103-3	경영 방식 평가		73-74

Topic-specific Standards

Economic Performance(GRI 200)

Classification	Disclosure	Indicators	ISO 26000	Page/Note
경제성과	201-1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분	6.8.1-6.8.2 / 6.8.3 / 6.8.7 / 6.8.9	75
	201-3	조직의 확정급여형 연금제도 채무 충당	6.8.7	76
간접경제효과	103-1, 2, 3	Management Approach		15, 21, 27
	203-1	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동	6.3.9 / 6.8.1-6.8.2 / 6.8.7 / 6.8.9	15-32
	203-2	중요한 간접적 경제 파급효과 및 영향	6.3.9 / 6.6.6 / 6.6.7 / 6.7.8 / 6.8.1-6.8.2 / 6.8.5 / 6.8.7 / 6.8.9	15-32
조달관행	204-1	주요한 사업 지역에서의 현지 구매 비율	6.4.3 / 6.6.6 / 6.8.1-6.8.2 / 6.8.7	65, 78
반부패	205-2	반부패 정책 및 절차에 관한 공지와 훈련	6.6.1-6.6.2 / 6.6.3 / 6.6.6	44-45, 77
경쟁저해행위	206-1	경쟁저해행위, 독과점 등 불공정한 거래행위에 대한 법적 조치	6.6.1-6.6.2 / 6.6.5 / 6.6.7	59

Environmental Performance(GRI 300)

Classification	Disclosure	Indicators	ISO 26000	Page/Note
에너지	302-1	조직 내부 에너지 소비	6.5.4	78
용수	303-1	공급원별 취수량	6.5.4	78
배출	305-1	직접 온실가스 배출량(scope 1)	6.5.5	78
	305-2	간접 온실가스 배출량(scope 2)	6.5.5	78

Social Performance(GRI 400)

Classification	Disclosure	Indicators	ISO 26000	Page/Note
고용	103-1, 2, 3	Management Approach		33
	401-1	신규채용과 이직	6.4.3	33-38, 76
	401-2	비정규 직원 혹은 파트타임 직원에게는 제공되지 않는 정규직 직원 대상의 보상	6.4.4 / 6.8.7	57
	401-3	육아휴직	6.4.4	56, 76
노사관계	402-1	운영상의 변화와 관련한 최소 공지기간	6.4.3 / 6.4.5	55
훈련 및 교육	404-1	임직원 1인당 평균 교육 시간	6.4.7	54
	404-2	임직원 역량 강화 및 전환 지원을 위한 프로그램	6.4.7 / 6.8.5	53-54
다양성과 기회균등	405-1	거버넌스 기구 및 임직원 다양성	6.2.3 / 6.3.7 / 6.3.10 / 6.4.3	76
차별금지	406-1	차별 사건 및 이에 대한 시정조치	6.3.6 / 6.3.7 / 6.3.10 / 6.4.3	58
아동노동	408-1	아동 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	6.3.3 / 6.3.4 / 6.3.5 / 6.3.7 / 6.3.10 / 6.6.6 / 6.8.4	해당사항 없음
강제노동	409-1	강제 노동 발생 위험이 높은 사업장 및 협력회사	6.3.3 / 6.3.4 / 6.3.5 / 6.3.10 / 6.6.6	해당사항 없음
인권평가	412-2	사업과 관련된 인권 정책 및 절차에 관한 임직원 교육	6.3.5	58
	412-3	인권 조항 또는 인권 심사 시행을 포함한 주요 투자 협약과 계약	6.3.3 / 6.3.5 / 6.6.6	59
지역사회	413-2	지역사회에 중대한 실질적/잠재적인 부정적 영향이 존재하는 사업장	6.3.9 / 6.5.3 / 6.8	해당사항 없음
공급망 관리	414-2	공급망 내 주요한 부정적인 사회 영향과 이에 대한 시행 조치	6.3.5 / 6.6.1-6.6.2 / 6.6.6 / 6.8.1-6.8.2 / 7.3.1	해당사항 없음
공공정책	415-1	정치적 기부	6.6.1-6.6.2 / 6.6.4	해당사항 없음
고객정보보호	418-1	고객개인정보보호 위반 및 고객정보 분실 사실이 입증된 불만 건수	6.7.1-6.7.2 / 6.7.7	77

제3자 검증의견서

서문

DNV GL 그룹의 일원인 주식회사 디엔브이지엘비즈니스어슈어런스 코리아(이하, “DNV GL”)는 건강보험심사평가원 (이하, “심사평가원”)의 ‘2018지속가능경영보고서(부제: 국민과 함께하는 의료, 국민과 소통하는 혁신)’ (이하 “보고서”)에 대해 독립적인 제3자 검증을 수행하도록 요청 받았습니다. 검증은 DNV GL에 제공된 데이터 및 정보가 완전하고, 충분하며 사실이라는 가정을 기반으로 실시 되었습니다.

검증 범위

DNV GL의 검증 업무는 2017년도 비재무 데이터 및 지속가능경영 관련 데이터에 한정되며, 검증활동은 아래 내용에 대해 실시되었습니다:

- GRI Sustainability Reporting Standard 2016 (이하 “GRI Standards”)에 따른 보고 내용 결정 및 품질 정의 원칙에 대한 평가
- 보고서 작성을 위한 중요 주제(Material Topics)의 결정 프로세스, 경영 접근 프로세스, 그리고 정성적, 정량적 데이터 산출, 취합, 관리 프로세스 검토

검증 방법

검증 활동은 국제감사인증위원회(IAASB)가 발행한 ISAE3000을 포함하여 국제적 검증 규격을 반영한 DNV GL의 지속가능경영 보고서 검증 프로토콜인 VeriSustain™[1]에 따라 제한적 보증의 형태로 진행되었습니다. 검증은 2018년 10월 및 11월에 실시되었으며, 심사평가원의 본원에서 이루어졌습니다. 검증 활동은 샘플링을 기반으로 아래와 같이 실시되었습니다.

- 보고서에 기술된 2017년 성과 데이터 및 정보를 공공기관 경영정보 공개시스템 및 공공기관 경영평가 보고서, 그리고 내부 문서 및 기록에 대비하여 확인
- 주요 부서 담당자들의 인터뷰 및 서면 회신
- 중대성 평가 결과 검토

제한사항

심사평가원은 대한민국 준정부기관으로서 보고서에 명시된 심사평가원의 중요한 통제권이 미치지 않는 유관기관(국민건강보험공단 및 의약단체 등)의 제3자의 성과는 본 검증의 범위에 포함되지 않습니다. DNV GL은 검증 활동 중 외부 이해관계자 면담을 실시하지 않았습니다. 심사평가원의 경영실적 평가를 포함한 공공기관 경영정보 공개시스템[2]에 공시된 자료, 그리고 심사평가원의 홈페이지[3]에 게시된 자료는 검증 범위에 포함되지 않습니다. 데이터 검증은 심사평가원에서 수집한 데이터에 대해 질의, 분석 그리고 제한된 형태의 표본추출방식을 통해 한정된 범위에서의 근거 확인이 실시 되었습니다. 검증팀은 경제성과의 경우, 경영공시를 기준으로 작성된 것을 확인하였으며, 사회 및 환경성과는 취합 데이터를 확인하는 형태로 검증을 진행하였습니다. 심사평가원은 보고서 내용에 대한 모든 책임을 가지고 있으며, 본 업무를 수행하면서 DNV GL의 책임 내용은 계약 내용 및 합의된 업무 범위에 한정됩니다. 본 검증 성명서는 계약에 따라 심사평가원의 경영진을 위해 발행된 것이며, DNV GL은 본 성명서에 기반하여 의사결정을 한 개인 또는 조직에 배상 책임 또는 공동 책임이 없음을 명시합니다.

결론

검증을 수행한 결과, DNV GL은 중대성 측면에서 심사평가원의 보고서에 수록된 정보 및 데이터가 부적절하게 기술되었다고 판단할 만한 사항은 발견하지 못하였습니다. 또한, 보고서가 GRI Standards에서 제시하고 있는 핵심적 부합 방법(‘in accordance’–Core)을 적용한 보고서 작성 기준을 벗어났다는 점을 발견하지 못하였습니다. 추가적으로 GRI Standards에서 제시하고 있는 보고 내용 결정 원칙에 대한 의견은 다음과 같습니다.

이해관계자 포괄성 (Stakeholder Inclusiveness)

심사평가원은 고객, 정부, 유관기관, 지역사회 및 임직원을 내·외부 이해관계자 그룹으로 파악하고, 다양한 소통채널을 활용해 이해관계자의 관심사항에 대하여 상시 또는 정기적으로 대응하고 있습니다. 보고서는 이해관계자별 주요 소통채널, 관심사항 및 2017년 소통 활동의 성과에 대하여 보고하고 있습니다.

주1) VeriSustain protocol은 DNV GL 홈페이지 (www.dnvgl.com)에서 요청 시 확인 가능
주2) 공공기관 경영정보 공개시스템 (www.alio.go.kr)
주3) 심사평가원 홈페이지 (www.hira.or.kr)

지속가능성 맥락 (Sustainability Context)

심사평가원은 국민의 보건의료정책 개발 업무를 수행하고 지원하는 공공기관으로서의 사회적 역할을 하기 위하여 법률에 따라 설립되었습니다. 심사평가원은 "건강보험과 보건의료의 발전을 통한 국민 건강 증진" 의 미션 및 "건강하고 안전한 의료문화를 열어가는 국민의료평가기관"의 비전 하에 중장기 경영전략을 수립하였으며, 목표 지표와 세부 전략과제의 내용을 통하여 이해관계자의 지속가능성을 고려한 접근 방법을 이행하고 있음을 설명하고 있습니다. 중요 주제에 대한 경영접근방식(management approach)에서는 각 중요 주제의 중요성, 심사평가원의 접근 전략 그리고 2017년도 주요 성과를 함께 설명해주고 있어, 이해관계자로 하여금 심사평가원의 지속가능경영에 대한 이해를 돕고 있습니다.

중대성 (Materiality)

심사평가원은 2018년도 보고서 작성을 위해 중대성 평가를 실시하였습니다. 다양한 글로벌표준에서 제시하고 있는 주제에 대한 분석, 동종산업 벤치마킹, 미디어 분석, 정부 기조 분석 및 내부 경영진의 메시지를 통해 23개의 지속가능경영 이슈 풀을 도출한 후, 이해관계자 관심도와 사업 연관성에 대한 중대성 평가 거쳐 총 10개 이슈를 선정하고, 유효성 검토를 통해 최종 4개의 중요 주제를 선정하였습니다. 또한, 심사평가원은 선정된 중요 주제를 GRI Standards에서 정의하고 있는 지표(Disclosure)로 구분하여 보고서에 반영하였습니다. 검증팀은 중대성 평가를 통해 선정된 중요 주제가 누락되었다고 판단할 만한 사항을 확인하지 못했습니다.

완전성 (Completeness)

심사평가원은 이해관계자들에게 보고 기간 동안의 지속가능경영 측면의 중요 주제에 대해 보고 범위 내 있는 조직의 활동 내용 및 성과에 대한 정보를 제공하고 있습니다. 중요 주제에 대한 보고 경계는 심사평가원 본원 및 전국 10개의 지원으로 설정되었습니다. 검증팀은 보고 경계 내 중요 주제들의 성과들에 대한 보고가 누락되었음을 확인하지 못하였습니다.

추가적으로 보고서 품질과 관련된 정확성 및 신뢰성 원칙에 대한 평가는 다음과 같습니다.

정확성 및 신뢰성 (Accuracy and Reliability)

검증과정 중 검증팀은 샘플링 확인을 기반으로 하는 데이터 및 정보를 확인하였습니다. 검증팀은 담당자와의 면담을 실시하고, 데이터 및 정보의 수집 및 가공 프로세스를 검토하였으며, 근거 문서 및 기록 확인을 확인하였습니다. 데이터의 검증의 깊이는 관련팀들의 입력 데이터로 한정됩니다. 샘플링 확인 및 기타 다른 보고된 정보와 이용 가능한 증거를 근거로 판단할 때, 보고서에 기재된 데이터 및 정보에서 의도적인 오류나 잘못된 기술은 확인하지 못하였습니다. 검증 과정 중 발견된 데이터 및 정보에 대한 오류는 최종 보고서 발행 전 수정되었습니다. 향후, 각 팀에서 제공한 데이터에 대한 내부 검증을 통해, 원본 데이터의 정확성과 신뢰성에 대해 평가할 것을 권고 드립니다.

적격성 및 독립성

DNV GL은 ISO/IEC 17021:2011(경영시스템의 심사 및 인증을 제공하는 기관에 대한 요구사항)에 따라 품질 관리를 위한 자체 관리 표준 및 컴플라이언스 방침을 적용하고, 윤리적 요구사항, 전문 표준 및 관련 법규를 준수하기 위하여 문서화된 방침과 절차를 포함한 포괄적인 품질관리 시스템을 유지하고 있습니다. 검증팀은 검증 기간 중 DNV GL의 윤리행동강령[4]을 준수하였고, 관련 윤리적 요구사항에 따라 독립적으로 검증을 수행하였습니다. 본 검증 활동은 지속가능성 전문가들로 구성된 독립 심사팀에서 실시하였습니다. DNV GL은 보고서 검증 과정에서 공평성을 유지하였습니다. DNVGL은 심사평가원의 ISO/IEC 27001:2013(정보보호 경영시스템)에 대한 인증 서비스를 제공하였으나, 이는 보고서 검증에 대한 독립성이나 공평성에 영향을 미치지 않는다고 판단합니다.

2018년 11월 5일
대한민국, 서울

이 장 섭
대표이사
㈜디엔브이지엘비즈니스어슈어런스코리아

DNV·GL

주4) DNV GL 홈페이지 (www.dnvgl.com)에서 확인 가능

지속가능경영 이니셔티브

UN SDGs

심사평가원은 UN이 발표한 17개의 지속가능한 발전목표(SDGs, Sustainable Development Goals) 달성을 위해 노력함으로써 사회와 더불어 지속가능한 성장을 하고자 합니다.

구분	SDGs 목표	HIRA의 활동	관련 페이지
1	모든 국가에서 모든 형태의 빈곤 종식	• 독거노인 후원 및 노인시설 자원봉사 • 원주시 식품 빈곤 아동 대상 희망나눔KIT 600박스 배포	64
2	기아의 종식, 식량안보 확보, 영양상태 개선 및 지속가능 농업 증진		
3	건강한 삶 보장 및 모든 세대의 복지 증진	• 보장성 강화를 통한 국민 부담 감소 • 어린이 건강지킴이 교실을 통한 건강한 성장 지원	21-26, 63
4	모두를 위한 포용적이고 공평한 양질의 교육 보장 및 평생학습 기회 증진	• 강원지역 대학생 대상 빅데이터 교육 • 보건의료산업 업체 맞춤형 컨설팅 및 아카데미 운영	61,65
5	성평등 달성 및 모든 여성과 여아의 역량 강화	• 여성 인재 역량 강화 교육, HIRA 내부 각종 위원회 여성 위원·위원장 비율 목표제(25%) 도입 등 여성참여 확대 등 양성평등 정책 운영	58
8	지속적, 포괄적, 지속가능한 경제성장 및 양질의 일자리와 고용보장	• 보건의료분야 일자리 창출 등 민간일자리 창출 지원 • 인권보호 의무 이행 조항 개설 등 위탁업체 일자리 질 개선 • 노인, 노숙자 등 고용약자 일자리 창출	33-36, 59, 68
10	국가 내·국가 간 불평등 완화	• HIRA 창업 인큐베이팅 시스템을 통한 스타트업 창업 지원 • 사회적 기업 제품 및 중소기업 제품 우선 구매 • 바레인HIRA 시스템 수출 등 전세계 의료보장 달성	59, 61-62, 65
13	기후변화와 그 영향에 대처하는 긴급행동 시행	• 친환경 사옥 건립, 친환경 자동차 구매, 온실가스 저감 노력 등 기후변화 대응	69
15	육지생태계 보호 및 생물다양성 손실 중단	• 치악산국립공원지역 생태계보호 활동	66

UNGC(United Nations Global Compact) 10대 원칙

UNGC는 세계 최대의 자발적 기업 시민 이니셔티브로서, 심사평가원은 2016년, 윤리·인권경영 및 사회적 책임경영의 일환으로 UNGC에 가입하여 UN 인권, 노동 환경, 반부패의 4대분야 10대원칙에 대한 지지 및 이행을 선언하였습니다. 앞으로도 지속가능경영보고서를 통해 이행성과를 성실히 보고하겠습니다.

구분		원칙	HIRA의 정책 및 활동
인권	원칙1	국제적으로 선언된 인권보호를 지지하고 존중한다.	2018년 6월 '노사 공동 인권경영헌장'을 제정하고 인권위원회를 구성하는 등 인권경영 확산을 선도하고 있으며, 경영활동 상 인권 침해가 발생하지 않도록 노력하고 있습니다. 아울러 노동조합의 자율적인 활동 보장 및 주기적인 커뮤니케이션을 통해 노사간 신뢰관계를 형성하고 있습니다.
	원칙2	인권침해에 가담하지 않는다.	
	원칙3	결사의 자유 및 단체교섭권을 인정한다.	
노동	원칙4	모든 형태의 강제노동을 철폐한다.	심사평가원은 다양성을 존중하며, 성별, 인종, 연령 등에 따른 차별을 일체 금지하고 있습니다. 또한 동등한 기회를 보장하기 위하여 구성원의 역량 및 업무 적합성을 바탕으로 공정하고 객관적인 채용 및 성과평가 제도를 운영하고 있습니다.
	원칙5	아동노동을 효과적으로 철폐한다.	
	원칙6	고용과 업무상 차별을 철폐한다.	
환경	원칙7	환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	임직원 및 지역사회의 안전을 보호하고 환경영향을 저감하기 위해 녹색경영 전략을 수립하고 국내외 환경기준을 준수하고 있습니다. 2017년에는 온실가스 배출 저감 및 환경 비용 감축을 위해 차량 구매 시 100% 친환경 차량을 도입하였습니다.
	원칙8	보다 큰 환경적 책임을 지는데 앞장선다.	
	원칙9	환경친화적인 기술 개발과 보급을 지원한다.	
반부패	원칙10	부당이득 및 뇌물 등을 포함하는 모든 형태의 부패를 근절하기 위해 노력한다.	청렴 HIRA 구현을 위해 CEO 직속의 전담조직을 구성하였으며, 임직원 행동강령을 지속적으로 개선하고 있습니다. 아울러 익명신고시스템 운영, 전임직원 대상 청렴서약서 작성, 윤리수준 진단을 통한 환류체계 구축 등을 통해 부정부패 방지를 위해 노력하고 있습니다.

지속가능경영 원칙

인권경영헌장

심사평가원은 2018년 6월 임직원이 직무수행 과정에서 준수하여야 할 윤리적 가치판단 및 행동의 기준을 정한 '노사 공동 인권경영헌장'을 제정하였습니다. 이를 통해 모든 경영 활동의 과정에서 인간의 존엄과 가치를 지키기 위하여 노력해 나가고자 합니다.

우리는 국가와 국민이 부여한 기관의 사명인 '건강보험과 보건의료의 발전을 통한 국민건강 증진'을 달성하기 위해 노력하며 나아가 우리는 '차별과 배제 없는 건강한 사회, 건강한 보건의료 환경(생태계) 조성'에 기여하고, 궁극적으로 「인간의 존엄과 가치를 최우선으로 보장하는 글로벌 HIRA」를 지향한다.

- 우리는 인권에 대한 국제 및 국내 규범을 지지하는 인권경영을 실천한다.
- 우리는 합리적 이유 없이 성별, 종교, 장애, 나이, 사회적 신분, 출신 지역, 용모 등 신체조건, 혼인여부, 임신 또는 출산, 가족형태, 사상 또는 정치적 이유, 학력, 병력 등을 이유로 고용상 차별을 하지 않는다.
- 우리는 합리적 이유 없이 직원의 성별, 직종, 학력, 나이, 출신지역, 임신 또는 출산 등 '다름'을 이유로 직원을 우대하거나 배제하는 등 차별하지 않는다.
- 우리는 직원의 표현의 자유를 보장한다.
- 우리는 직원의 결사 및 단체교섭의 자유를 보장한다.
- 우리는 직원의 노동시간의 합리적 제한과 정기적인 유급휴가를 포함하여 휴식과 여가를 보장한다.
- 우리는 직원들에게 안전하고 위생적인 환경을 제공한다.
- 우리는 의료소비자, 의료공급자, 유관기관, 지역사회 등 우리를 둘러싼 모든 이해관계자의 인권을 존중한다.
- 우리는 의료소비자의 생명권, 안전할 권리를 존중한다.
- 우리는 국민의 의료보장을 받을 권리와 알 권리를 보장하기 위해 최선의 노력을 다한다.
- 우리는 차별과 배제 없는 건강한 보건의료제도, 의료환경 조성을 위해 노력한다.
- 우리는 노인, 여성, 장애인, 아동, 저소득층, 희귀난치성질환자, 다문화가정 구성원과 국내거주 외국인 등 소외 받거나 소외될 가능성이 있는 사람들을 위한 의료서비스 환경 조성을 위해 노력한다.
- 우리는 인간의 존엄과 가치에 대한 존중 결여, 인권침해적 경영활동을 행하는 기관·단체·개인과는 어떠한 거래나 협력도 하지 않는다.
- 우리는 성폭력을 포함한 모든 종류의 폭력과 차별을 사전에 예방하며, 발생 시 적극적인 구제와 재발방지를 위해 노력한다.
- 우리는 국내외 환경법규를 준수하고 환경보호와 오염방지를 위해 노력한다.
- 우리는 공동체의 문화, 예술 향유권 보장을 위해 노력한다.
- 우리는 국민의 개인정보를 보호한다.
- 우리는 책임감 있는 국제사회 일원으로서, 모든 인류의 건강을 위해 국경을 넘어선 보편적 의료 보장의 확산을 지원한다.
- 우리는 공공의 이익과 공동체 발전을 위한 사회적 가치 실현에 노사가 협력한다.

지속가능경영 원칙

윤리헌장

심사평가원은 확고한 윤리경영 실천 의지를 담은 윤리헌장을 제정하여 청렴경영 실천을 강화하고 있습니다. 윤리적 가치 준수 및 투명하고 공정한 업무 문화 정착을 통해 공공기관으로서 사회적 책무를 다하고 모든 이해관계자들에게 신뢰를 주는 심사평가원이 되겠습니다.

우리는 건강보험과 보건의료의 발전을 통한 국민건강 증진을 목표로 건강하고 안전한 의료문화를 열어가는 국민의료평가기관을 지향하고 국민의 신뢰를 바탕으로 보다 공정하고 투명한 심사평가원을 구현하고자 한다. 이에 우리는 국민을 최우선으로 (People First), 여러 이해관계자들과 소통과 협력(Collaboration)하되, 독립기관의 공정과 균형(Balance)을 유지하며, 열린 마음을 가진 최고 전문가(Expertise)로서 윤리헌장을 제정하고 이를 적극 실천할 것을 다짐한다.

- 우리는 법령과 제규정을 준수하고, 공정하고 투명한 직무수행으로 부패방지와 깨끗한 공직풍토 조성을 위해 노력한다.
- 우리는 국민의 의견을 항상 존중하고 국민의 입장에서 생각하며, 국민에게 최상의 서비스를 제공함으로써 국민중심경영을 실현한다.
- 우리는 보건의료정보를 가치화하고 공유하는 가치융합경영으로 국민이 보다 건강하고 안전한 의료서비스를 누리게 한다
- 우리는 사회공동체의 일원으로서 공익활동에 적극 참여하고, 여러 이해관계자들과 소통하고 협력하여 나눔경영을 실천한다.
- 우리는 사회규범을 중시하고, 임직원 상호간 신뢰하고 존중하는 건강한 조직문화를 만들어 모두의 발전과 삶의 질 향상을 위해 노력한다.

고객 서비스 헌장

심사평가원은 고객 서비스 헌장을 통해 국민 중심의 서비스 제공 및 고객만족경영 실천 의지를 표명하고 있습니다. 고객과의 소통 강화를 통해 고객 관점으로 업무 프로세스를 개선하고 서비스 품질을 향상시켜 사회적 가치를 제고하겠습니다.

심사평가원은 요양기관이 국민에게 제공하는 의료서비스의 적정성을 보장함으로써 국민의료의 질 향상과 건강증진에 공헌하도록 최선을 다하겠습니다. 또한, 우리 임·직원은 밝고 열린 의식으로 국민 여러분께 도움이 되는 새로운 창조적 서비스 창출과 대·내외 이해관계자와 함께 성장·발전하는 상생 협력 관계 구축을 위해 노력할 것을 다짐하며 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 우리는 고객의 소리에 항상 귀 기울이고, 고객의 관점에서 생각하고 행동하겠습니다.
- 우리는 고객에게 신속 공정 정확하고 편안한 서비스를 제공하겠습니다.
- 우리는 고객과의 약속은 반드시 지키며, 고객의 비밀을 보호하겠습니다.
- 우리는 고객이 원하는 정보를 최대한 공개하여 투명경영을 실천해 나가겠습니다.
- 우리는 고객의 불편과 불만사항을 경청하여 잘못된 점을 바로 시정하고 개선하겠습니다.

협회가입 및 수상현황

협회 및 단체 가입 현황

협회/단체명	가입목적	시기
한국사회복지협의회	저소득층 희귀난치병 환우 및 소외계층을 돕는 사회공헌 사업 실시	2004
한국능률협회	경영혁신 및 인재개발 컨설팅	2005
보건의약단체 사회공헌협의회	14개 보건의약단체의 전문인력, 장비 등 재원을 활용한 전문적인 사회공헌 조직을 구성하여 소외계층에게 정기적인 의료봉사	2006
한국생산성본부	직무역량 강화 및 능률향상 지원	2008
한국HRD협회	인재개발 전문역량 향상	2009
한국자원봉사협의회	- 자원봉사관리자 교육 및 훈련과정 참여 - 자원봉사 관련 포럼, 세미나, 워크숍, 컨퍼런스 공동추최 및 주관 - 지역사회 또는 NGO, NPO와 연계 및 소통지원	2016

수상현황(2015~2018)

수상내역	기관	시기
Global Standard Management Awards 품질경영대상(명예의 전당 헌액)	한국경영인증원	2018.10.31
산업기술표준화 대통령 표창 수상	산업통상자원부 국가기술표준	2018.10.11
4차 산업혁명 스마트 공공기관상(2년 연속)	국회융합혁신경제포럼	2018.08.22
일하는 방식 혁신 국무총리 표창 수상	행정안전부	2018.07.12
한국 산업 서비스 품질 지수(KSQI) '한국의 우수 콜센터' 인증(8년 연속)	한국능률협회컨설팅	2018.05.03
개인정보보호 자율점검 표창 수상	행정안전부	2017.12.29
2017 감염병 관리 유공 국무총리 표창 수상	질병관리본부	2017.11.16
2017 KS-CQI 콜센터품질지수 공공기관 부문 '우수콜센터' 인증(4년 연속)	한국표준협회	2017.11.15
민방위활동 진흥 국무총리 표창 수상	행정안전부	2017.09.22
제1회 보건복지 정보보호 UCC 공모전 금상	보건복지부	2017.07.14
세계 헌혈자의 날 표창패	대한적십자사	2017.06.14
2016년 대한민국 일하기 좋은 100대 기업 대상	GPTW Institute	2016.12.15
2016년 ARS서비스 표창장	미래창조과학부	2016.12.09
노인복지증진 표창패	서울노인복지센터	2016.12.08
2016년 대한민국 인터넷소통대상	(사)한국인터넷소통협회	2016.11.23
지역사회복지증진 표창패	원주시청	2016.11.17
공공분야 빅데이터 우수사례 경진대회 대상	행정자치부	2016.11.10
보건의료DW 우수상	한국데이터진흥원	2016.11.03
대한민국 지식대상 대상	행정자치부	2016.10.13
대한민국 SNS산업대상	(사)SNS산업진흥원	2016.02.02
2015 &AWARD GRAND PRIX	DIGITAL AD. GOVERNMENT	2015.12.31
전자정부大賞경진대회	행정자치부	2015.12.01
Internet ECO Award 2015 Winner 대상	(사)한국인터넷전문가협회	2015.12.09
2015 best Workplaces in Korea 본상	GWP Korea	2015.10.22
제4회 대한민국 지식대상 최우수상	행정자치부	2015.10.22

본 보고서는 FSC™ 인증을 받은 친환경용지에
콩기름 잉크로 인쇄되었습니다.

건강보험심사평가원
HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

강원도 원주시 혁신로 60 (반곡동)
Tel: 1644-2000
www.hira.or.kr