

고객서비스헌장

건강보험심사평가원은 안전하고 수준 높은 의료환경을 만들어 국민의 건강한 삶에 기여하기 위해 최선을 다하겠습니다.

또한, 우리 임직원은 적극적인 소통과 협력으로 공정하고 균형 있게 업무를 수행하여 국민 등 모든 대내외 이해관계인들의 신뢰를 받기 위해 노력할 것을 다짐합니다. 이에 따라 다음을 실천하겠습니다.

- 국민의 생명과 건강을 위해 고객의 관점에서 생각하고 행동하겠습니다.
- 고객에게 신속·공정·정확한 서비스를 정성을 다하여 제공하겠습니다.
- 고객과 한 약속은 반드시 지키겠습니다.
또한, 고객의 정보는 철저히 보호하겠습니다.
- 고객이 요청하는 정보를 적극 공개하여 청렴·윤리경영을 실천하여 나가겠습니다.
- 고객에게 불편을 끼치는 서비스를 파악하여 즉시 개선하겠습니다.

우리는 이와 같은 고객에 대한 다짐을 실천하기 위하여 서비스 이행 표준을 설정하고 이를 성실히 준수하며 고객에 대한 다짐을 실천하여 나갈 것입니다. 국민의 안전과 건강을 위하여 최선을 다하는 건강보험심사평가원이 될 것을 약속드립니다.

1. 우리 원이 제공하는 주요 서비스

건강보험심사평가원은 요양급여비용을 심사하고 요양급여의 적정성을 평가하여 국민 의료의 질 향상과 건강 증진에 공헌하는 것을 목적으로 설립되었습니다.

○ 우리 원이 제공하는 주요 서비스는 다음과 같습니다.

- 요양급여비용의 심사
- 요양급여의 적정성 평가
- 의료행위, 치료재료, 약제의 급여 여부 등에 대한 전문적 검토
- 요양(의료)급여 대상 여부 확인(진료비 확인)
 - 건강보험 가입자와 피부양자, 의료급여 수급권자가 부담한 진료비용이 요양(의료)급여 대상에서 제외되는 비용인지 여부에 대한 확인
- 정부의 보건의료 정책의 원활한 수행을 위한 지원
 - 요양기관 현지조사 업무 지원
 - 의료급여 비용의 수탁심사·평가
 - 자동차 보험 진료비 수탁 심사 등
- 응급 환자 진료비 미수금 대지급 업무
- 요양급여비용 심사 청구와 관련한 소프트웨어의 개발·공급·검사 등 전산 업무

2. 우리 원의 고객 정의

우리의 핵심 고객은 가치 생산 고객(내부고객), 가치 전달 고객(요양기관), 가치 수요 고객(국민), 가치 영향 고객(유관단체)입니다.

3. 핵심 업무 서비스 이행 표준

우리 원은 고객서비스현장에서 다음과 같은 서비스 이행 표준을 정하여 고객에게 최상의 서비스를 제공할 수 있게 노력하겠습니다.

[일반 공통 사항]

- 업무 수행에 필요한 고객의 자료가 우리 원 내부에서 확인이 된다면 내부 자료를 활용하여 고객에게 자료를 별도로 요청하는 일을 최소화하겠습니다.
- 고객의 관점에서 불합리한 절차, 규정, 관행은 합리적으로 개선하여 나가겠습니다.
 - 현행 법령, 제도, 규정 안에서 개선할 수 있는 것은 우리 원에서 바로 방안 검토
 - 현행 법령, 제도, 규정의 개정이 필요한 것은 정부에 건의 후 개선 방안 검토
- 우리 원 홈페이지, 언론 매체 등을 통하여 심사·평가 관련 제반 업무에 대한 최신 정보를 신속하고 알기 쉽게 안내하겠습니다.
- 고객에게 보내 드리는 문서는 되도록 구체적이고 알기 쉬운 용어로 작성하겠습니다.
- 민원은 처리 기한을 기다리지 않고 우선적으로 처리하겠으며, 회신 문서에는 처리 부서, 담당자 성명, 연락처를 안내하겠습니다.
- 홈페이지 상담 문의는 7일 이내에 답변을 드리겠으며, 반복되는 문의 사항은 홈페이지의 '자주하는 질문(FAQ)' 게시판을 통하여 대답을 제공하겠습니다.
- 고객이 민원 상담 예약을 원하시는 경우, 예약 신청을 받아 편리한 시간에 상담할 수 있도록 편의를 제공하겠습니다.
- 민원별 처리 기간은 사전에 알려드리겠습니다.
 - 민원 처리 기간: 제·증명 발급·자료 확인(즉시), 신청(7일), 질의·고충(7일), 건의(14일)

[업무 분야별 핵심 서비스 이행 표준]

① 심사 일반과 심사 기준

- 고객이 청구한 요양급여비용을 공정하고 객관·타당하게 심사하며, 규정된 기간(진료비청구포털서비스·EDI 청구 15일, 서면·디스켓 청구 40일) 내에 처리하도록 최선을 다하겠습니다.
- 심사기준 제·개정 시 고객이 해당 내용을 확인할 수 있도록 홈페이지 '보험인정기준' 메뉴를 통해 안내하겠습니다.

② 재심사 조정 청구와 이의신청

- 재심사 조정 청구는 30일 내에 처리하도록 최선을 다하겠습니다.
- 요양급여비용 심사 처분에 대한 이의신청은 규정된 처리 기간(90일) 내에 처리될 수 있도록 최선을 다하겠습니다.
- 심사의 신뢰성과 합리성을 도모하고 이의신청을 최소화하기 위해 요양기관 또는 관련 단체와 간담회를 진행하고 수시로 고객과 대화하며 심사에 대한 이해도를 높이겠습니다.
- 반복적으로 제기되는 이의신청 사항은 관련 기준 등을 심층적으로 검토하여 개선 방안을 마련하는 데 최선을 다하겠습니다.

③ 진료비 확인 서비스

- 진료비 확인 민원은 접수 후 빠른 시일 내에 처리하도록 하겠습니다. 또한 진행 상황을 단계별로 안내하여 드리겠습니다.
- 홈페이지를 통하여 진료비 사전 확인 서비스를 제공하여 비급여 진료비에 대한 궁금증을 해결할 수 있도록 노력하겠습니다.
- 진료비 확인 서비스 심사 결과는 우편, 이메일, 문자 메시지로 안내하겠습니다.

④ 요양급여의 적정성 평가

- 요양급여의 적정성 평가는 신뢰성·공정성·객관성·전문성의 원칙에 따라 실시하고, 평가 계획은 평가 실시 2개월 이전에 공개하여 사전에 알 수 있도록 하겠습니다.
- 요양급여의 적정성 평가 결과 보고서를 통하여 고객이 평가 결과를 쉽게 이해할 수 있도록 자세히 안내하겠습니다. 평가 결과가 나온 날 부터 1개월 이내에 우리 원 홈페이지에 평가 결과를 공개하겠습니다.
- 국민의 합리적인 의료 이용에 도움이 될 수 있도록 평가 정보와 진료 정보 제공 항목 수를 매년 확대하여 홈페이지에 공개하겠습니다.

⑤ 요양기관 현황신고 서비스

- 요양기관 기호 부여 업무(신규 개설, 대표자 변경 등)는 신청 후 1일 이내에 신속하게 처리하겠습니다.
- 요양기관 현황신고 시 고객이 누락한 서류와 착오 기재 사항은 고객에게 유선 등으로 신고 당일 안내하겠습니다.

⑥ 의료행위·치료재료 및 약제의 급여 결정

- 전문가의 자문과 고객(신청자)의 의견을 적극적으로 수렴하여 전문성, 투명성, 객관성을 강화하겠습니다.
- 의료행위와 치료재료에 대한 요양급여대상여부 등의 결정·조정 신청 항목은 70일 이내에 전문평가위원회 평가를 완료하여, 법정 처리기한(100일)내에 처리하도록 최선을 다하겠습니다. 또한 고객에게 처리 진행 과정 등을 안내하겠습니다.
- 약제에 대한 요양급여대상여부 등의 결정·조정 신청 품목은 법정 기한(150일)내에 처리하고, 재평가 신청 건은 120일 내에 처리하도록 최선을 다하겠습니다.

- 의료행위, 치료재료, 약제의 급여 결정과 기준 설정은 의약계 등 관련 단체의 의견과 근거 중심 의학을 바탕으로 국민의 입장에서 합리적으로 검토하겠습니다. 그 내용은 홈페이지 등을 통하여 신속히 공개하겠습니다.
- 암 환자의 보장성 강화를 위하여 홈페이지 '암 질환 사용약제 및 요법' 메뉴를 통하여 알기 쉬운 항암제 급여기준을 안내하겠습니다.

⑦ 의약품안전사용서비스(DUR)

- 의약품의 안전하고 적절한 투약을 위하여 처방·조제 시 필요한 의약품 안전 정보를 의약품안전사용정보시스템을 통하여 실시간 제공하겠습니다.
- 병용·연령 금기와 임부 금기 등 안전성 관련 의약품 정보를 매월 홈페이지를 통하여 제공하겠습니다.
- 의약품의 경제적 사용을 위하여 비용효과적인 함량 사용 대상 의약품을 매월 홈페이지를 통하여 제공하겠습니다.
- 의약품안전사용정보시스템에서 사전 점검하는 비급여 의약품 정보를 매월 홈페이지를 통하여 제공하겠습니다.
- 식품의약품안전처에서 통보되는 의약품의 안전성 관련 정보를 통보받는 즉시 홈페이지를 통하여 제공하겠습니다.

⑧ 의약품관리종합정보서비스 제공

- 의약품 유통 정보의 원활한 수급과 활용을 위하여 의약품관리 종합정보센터 홈페이지(<https://biz.kpis.or.kr>)를 고객 중심으로 운영하겠습니다.
- 의약품의 정보 공개와 표준 코드는 신청이 접수되고 10일 이내에 처리하겠습니다. 처리 단계별 진행 사항을 전자우편이나 문자 메시지 등으로 실시간 제공하겠습니다.

- 의약품의 표준 코드 신청 결과는 의약품관리종합정보센터 홈페이지 (<https://biz.kpis.or.kr>) '공지 사항' 게시판에 공개하겠습니다.
- 의약품 정보와 관련한 고객 정보가 절대 유출되지 않도록 정보의 보안을 관리하고 윤리를 철저히 지키겠습니다.

⑨ 요양기관 현지조사 지원

- 현지조사를 실시할 때는 환자 진료에 불편함을 끼치지 않도록 노력하겠습니다.
- 현지조사에서 확인된 문제점에 대한 관련 규정을 상세히 안내하겠습니다. 잘못된 청구가 확인될 경우, 올바른 청구 방법에 대한 정보를 제공하겠습니다.
- 현지조사 결과 확인된 부당 청구 유형 및 사례를 홈페이지에 공개하여 올바른 청구가 이루어질 수 있도록 계도하겠습니다.
- 현지조사 결과가 고객의 입장에서 공정하고 타당한지 확인서 내역을 다시 한번 검토하겠습니다.

⑩ 심사평가 연구

- 심사평가 연구 보고서는 과학적·실증적 조사 연구를 통하여 작성하고 종료(보고) 후 14일 이내에 경영 공시와 홈페이지 '연구보고서' 메뉴에 제공하겠습니다.
- 건강보험 심사·평가 업무의 개선과 발전을 위하여 선진 기법의 개발과 도입에 최선을 다하겠습니다.
- 보건 의료 지식정보 시스템을 구축하여 심평원 내외부 고객과 공유하고 활용하겠습니다.

⑪ 정책 지원과 정보 공개

- 진료 경향 점검(모니터링) 시스템을 통하여 주기적으로 자료를 생산·제공하여 건강보험 재정을 예측할 수 있도록 하겠습니다.
- 정기 간행물 학술지(“HIRA Research”)를 연 2회 발간하여 보건의료와 관련된 학술 지식과 정보를 제공할 예정입니다.
- 질병통계, 진료내역 등 국민의 정보공개 요청에 대하여 10일 이내에 공개 여부를 결정하겠습니다. 공개가 결정되면 10일 이내에 신속히 처리하여 보건의료에 관한 국민의 알 권리 신장에 최선을 다하겠습니다.

⑫ 교육과 홍보

- 고객이 간편하게 정보를 접할 수 있도록 소셜 네트워크 서비스, 기관지 등 다양한 매체를 통하여 새로운 정보를 지속적으로 신속하게 제공할 예정입니다.
- 심사평가 관련 홍보 사항은 보도 자료 등을 통하여 언론사에 신속하고 정확하게 제공하고, 배포 당일 우리 원 홈페이지에 공개하겠습니다.
- 홈페이지 서비스가 정기 점검·개편 등으로 중단될 경우 2일 전부터 공지하겠습니다. 예기치 못한 이용 장애가 발생하면 즉시 공지하고 24시간 이내에 오류를 해결하도록 하겠습니다.
- 고객이 시간과 장소에 구애받지 않도록 집합 교육, 현지 출강, 인터넷 등 다양한 방법과 매체를 이용하여 고객의 눈높이에 맞는 교육 서비스를 제공할 예정입니다.

⑬ 정보 통신

- 전산청구(포털, EDI, 전산 매체) 접수증, 심사 결과 통보서를 고객이 재요청하면 1일 이내에 다시 보내 드리겠습니다.
- 전산청구(포털, EDI, 전산 매체) 신청과 변경 신청서가 접수되면 3일 이내에 인정 통보하여 원활한 진료비 청구가 되도록 최선을 다하겠습니다.
- 청구 소프트웨어 검사·인증에 소요되는 기간(법정 기간 60일)을 최대한 단축하겠습니다.
- 고객이 홈페이지 회원 가입과 가입에 필요한 공인 인증서 등록 등을 직접 지원해 달라고 요청하면 '원격 제어 요청(홈페이지 왼쪽 하단)'에서 실시간으로 서비스를 제공할 예정입니다.
- 각종 보건의료 정보(D/W)를 표준화하여 고객에게 필요한 정보를 최대한 제공하도록 노력하겠습니다.

⑭ 자동차 보험진료수가 심사

- 고객이 청구한 자동차 보험진료수를 공정하고 객관·타당하게 심사하며, 규정된 기간(15일) 내에 처리하도록 최선을 다하겠습니다.
- 다양한 심사 사례를 적극 공개하여 예측 가능한 심사가 되게 하겠습니다.
- 자동차 보험진료수가 심사 결과에 대한 이의 신청은 규정된 처리 기간(60일) 내에 처리될 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다.

⑮ 공공데이터 개방

- 우리 원이 생산·보유·관리하고 있는 공공데이터는 고객에게 영리·비영리적 목적에 관계없이 능동적이고 적극적으로 개방하겠습니다.
- 우리 원 공공데이터의 개방 신청에 대하여 규정된 처리 기간(10일) 안에 처리하도록 하겠습니다.
- 우리 원은 공공데이터를 적극 발굴하여 개방하는 데 앞장서겠습니다.

4. 고객 응대 서비스 이행 표준

고객 맞이 자세

① 전화 상담 서비스

- 전화는 벨소리가 울리면 곧바로 받도록 하겠으며, 친절한 인사와 함께 받는 사람의 소속과 성명을 밝히겠습니다.
- 고객의 문의·상담 내용에 대하여는 가급적 쉬운 용어로 성실하게 답변하겠습니다.
- 처음 전화를 받는 직원이 문의에 답할 것입니다. 부득이 다른 직원에게 전화를 연결해야 하는 경우에는
 - 우선 담당자의 부서와 성명, 전화번호를 알려 드리고,
 - 고객의 문의 내용을 담당자에게 전달하여 고객이 같은 문의를 반복하여 말씀하시지 않도록 하겠습니다.
- 담당자가 부재중인 경우에는 용건을 메모하여 전달하고 고객에게 빠른 시간 내에 전화를 드리도록 하겠습니다.
- 고객(콜) 센터를 통하여 평일 09:00~18:00에 전화 상담을 실시합니다. 상담 시간 이외에는 고객 상담 전화를 예약할 수 있습니다. (고객(콜) 센터: 1644-2000) 다음 근무일에 예약 내용을 확인하고 담당자가 고객에게 전화를 드릴 것입니다.

② 우편·팩스·인터넷 서비스

- 우편, 팩스, 인터넷을 통하여 24시간 내내 문의·상담을 신청할 수 있도록 하겠습니다.
 - 홈페이지 주소: www.hira.or.kr
 - 주소: 홈페이지>기관소식>조직 및 인원>찾아오시는 길
 - 전화·팩스 번호: 홈페이지>기관소식>조직 및 인원>조직 및 부서 안내 혹은 연락처 찾기

- 부득이한 사정으로 규정된 기간(질의·고충: 7일, 건의: 14일, 진료비 확인 신청: 15일) 안에 문의·상담을 처리할 수 없는 경우에는 지연 사유, 담당자, 예정 처리 기간을 우편·전자우편·전화 등으로 미리 알려 드리겠습니다.

③ 방문 고객 상담 서비스

- 고객이 방문하시면 항상 밝고 친절하게 맞이하고 응대하겠습니다.
- 고객의 사생활을 존중하고 편의를 제공하기 위하여 방문객을 위한 별도의 공간을 마련하겠습니다. 고객 주차 공간도 확보하겠습니다.
- 고객이 방문하시면 다른 업무보다 우선하여 고객 응대를 하겠습니다.
- 고객이 정상 근무 시간 이후에 방문하였을 경우 용건과 전화번호를 당직자에게 남겨 주시면 됩니다. 다음 근무일에 전화 상담하여 드리겠습니다.

④ 고객 방문 서비스

- 업무상 우리 원 직원이 고객을 방문(요양기관 등)할 경우에는
 - 되도록 미리 연락을 드려서 방문 목적을 알리고, 고객이 편리한 시간에 방문하겠습니다.
 - 단정한 복장과 밝은 모습으로 신분을 밝히고 업무를 처리하겠습니다.
- 방문 업무를 마치면 업무 처리 결과를 고객에게 설명하여 드리겠습니다.

고객 참여와 의견 제시 방법

- 우리 원 홈페이지, 우편, 전화, 팩스를 통하여 심사 평가 제반 사항에 대한 고객의 의견을 수렴하고 우리 원 업무에 적극 반영하고 개선하여 나가겠습니다.

- 고객의 소리함을 고객 상담실 등에 갖추어 두고 고객의 의견을 듣겠습니다.
 - 고객이 우리 원의 잘못된 서비스로 피해를 입었다면 아래와 같이 신고하여 주십시오. 즉시 조치하겠습니다.
 - 고객(콜) 센터로 신고하거나 우리 원 홈페이지(www.hira.or.kr)/국민소통>고객의 소리>「심평원 직원 친절/불친절」에서 신고하시면 됩니다.
- [고객(콜) 센터: 1644-2000]
- 우리 원 업무와 관련한 임직원의 금품 수수·부정·비리 행위를 신고하시면 즉시 사실 조사를 실시하여 그 결과를 안내하여 드리겠습니다. 또한 신고자의 신분은 철저히 비밀로 하겠습니다.

- 직원 부패 신고

(기명)

- 홈페이지: www.hira.or.kr>국민소통>신고센터>부정청탁 및 수수금지금품 등 신고
- 주소: (우26465) 강원특별자치도 원주시 혁신로 60(반곡동) 건강보험심사평가원 감사실
- 전화: 033-739-2009~2010
- 팩스: 033-811-7437

(익명)

- 레드휘슬
→ 홈페이지: www.hira.or.kr>국민소통>신고센터>헬프라인익명신고

잘못된 서비스의 시정과 고객에 대한 보상

- 잘못된 서비스에 대한 비판이나 지적을 겸허히 받아들이고, 즉시 시정하겠습니다. 같은 실수가 반복되지 않도록 최선을 다하겠습니다.

- 잘못된 서비스로 고객께서 불편을 느끼신 경우에는 소정의 보상품을 제공해드리겠습니다.
 - 사전 통보 없이 법정 처리 기한 안에 처리되지 못한 경우
 - 동일 업무로 2회 이상 서류를 제출하게 한 경우
 - 기타 고객에게 불편을 끼친 경우
- 우리 원이 제공하는 서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고 의견을 수렴하여 지속적으로 개선하여 나가겠습니다.

5. 고객만족도 조사와 결과 공표

- 우리 원 서비스에 대한 고객의 요구와 불만 사항을 파악하고 이를 업무에 반영하기 위하여 고객만족도 조사를 매년 1회 이상 실시하겠습니다.
- 고객만족도 조사 결과는 우리 원 홈페이지 등을 통해 공개하겠으며, 잘못된 점은 즉시 시정하여 더욱 나은 서비스를 제공할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

6. 고객님께 드리는 말씀

- 모든 고객에게는 친절하고 공정한 서비스를 받을 권리가 있습니다. 이 권리를 적극적으로 행사하여 주십시오.
 - 우리 원 직원의 불친절한 태도나 잘못된 행위 등은 반드시 신고하여 주십시오.
 - 또한, 모범이 되고 귀감이 되는 직원에게는 아낌없는 칭찬으로 격려하여 주십시오.
- 우리 원을 방문하시기 전에 필요한 서류 등을 미리 안내받으십시오. 방문하실 때에는 미리 문의하시어 필요한 서류 등을 안내 받으십시오.