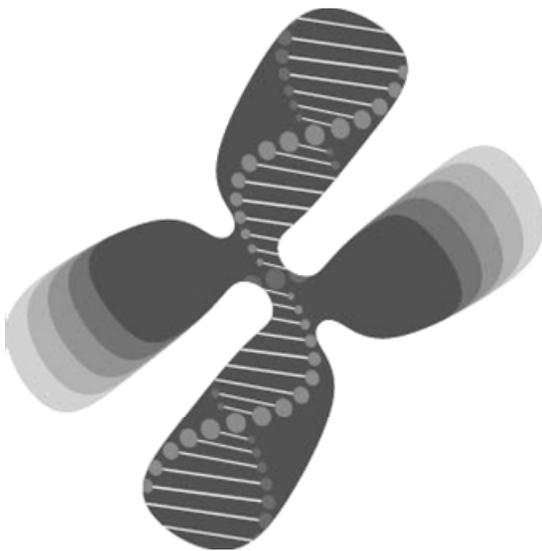


2025년 제5차 환자경험평가 설명회

III

4차 평가결과 및 5차 평가계획 등



- 환자경험평가 현황
- 4차 평가결과
- 5차 평가계획
- 조사표 작성





평가 배경

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

국민 관점 의료 질 향상 필요 및 환자중심 의료문화 정착

환자중심성은 의료의 질 핵심 구성요소

- 2000년대 이후 환자중심성은 보건의료체계 수준의 문제로 인식
- 보건의료체계성과 평가를 위해 여러 국가에서 환자경험을 측정, 보고하고 있음

환자경험과 의료 질 향상

- 환자경험의 향상이 임상적 효과성 및 환자안전에 기여하는 근거 다수 보고

사회적 요구 증가

- 환자중심성을 포괄하는 평가영역 균형적 확대에 대한 사회적 요구
- 2012년 OECD 의료질 보고서 및 감사원, 국회 정기감사 등

평가 추진경과

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

1차 평가

(대상기관) 500병상 이상 종합병원 95개소
 (참여현황) 14,980명
 (조사방법) 전화조사, 응답률 10.7%
 (결과공개) 2018.8.

2차 평가

(대상기관) 300병상 이상 종합병원 154개소
 (참여현황) 23,935명
 (조사방법) 전화조사, 응답률 10.4%
 (결과공개) 2020.7.

「환자중심성 평가 중장기 발전방안」위탁연구 수행

3차 평가

(대상기관) 전체 종합병원, 359개소
 (참여현황) 58,297명
 (조사방법) 전화조사, 응답률 14.6%
 (결과공개) 2022.7.

2017.7.~2018.8.

2019.5.~2020.7.

2020.4.~12.

2021.5.~2022.7.

2022.4.~12.

2023.8.~2024.8.

2024.5.~11.

2025.5.

「환자경험평가 조사방법 다양화 방안 마련」위탁연구 수행

4차 평가

(대상기관) 전체 종합병원, 374개소
 (참여현황) 64,246명
 (조사방법) 모바일 설문 조사, 응답률 13.6%
 (결과공개) 2024.8.

「환자경험 평가도구 개발 및 평가확대 방안 마련」위탁연구 수행

5차 평가 세부시행계획 공개



4차 평가

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE
CHAPTER 03

대상 및 방법

평가 대상자	만 19세 이상, 1일 이상 의과입원 환자 본인 퇴원 이후 8주(2~56일) 이내인 환자 <small>※ 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과 환자</small>	대상기관	상급종합병원 및 종합병원, 374개소
조사방법	모바일웹 설문조사 <small>※ (1~3차) 전화 설문조사, (4차) 모바일웹 조사</small>	조사기간	2023.8.~12.(약 5개월)
표본추출	단순확률추출법(Simple Random Sampling) 적용 기관별 성별·연령·진료분야에 따른 환자 구성 반영	기관별 표본 수	요양기관 병상규모에 따라 차등 적용 (100~300명)

6



4차 평가

평가 도구 입원경험 6개 영역 등 총 24개 설문 문항

구 분	평가영역	문항수 (총 24개)	문항 내용
입원 경험	1. 간호사 영역	4개	① 존중/예의 ② 경청 ③ 병원생활 설명 ④ 도움 요구 관련 처리 노력
	2. 의사 영역	4개	⑤ 존중/예의 ⑥ 경청 ⑦ 의사와 만나 이야기할 기회 ⑧ 회진시간 관련 정보 제공
	3. 투약 및 치료과정	5개	⑨ 투약/검사/처치 관련 이유 설명 ⑩ 투약/검사/처치 관련 부작용 설명 ⑪ 통증 조절 노력 ⑫ 질환에 대한 위로와 공감 ⑬ 퇴원 후 주의사항 및 치료 계획 정보 제공
	4. 병원환경	2개	⑭ 깨끗한 환경 ⑮ 안전한 환경
	5. 환자권리보장	4개	⑯ 공평한 대우 ⑰ 불만 제기의 용이성 ⑱ 치료 결정 과정 참여 기회 ⑲ 신체 노출 등 수치감 관련 배려
	6. 전반적 평가	2개	⑳ 입원 경험 종합평가 ㉑ 타인 추천 여부
개인 특성		3개	㉒ 입원경로(응급실 경우 여부) ㉓ 주관적 건강수준 ㉔ 학력

4차 평가

전체 평가결과 산출

- (평가 점수) 문항별 응답 결과의 선형화 점수 부여방식을 통한 통계량 산출
- (문항별 점수) 응답척도(2,4,11점)에 따른 선형화(100/0/33/67/100/0/-100점) 점수 부여
- (영역별 점수) 해당 평가영역 문항 점수의 산술평균
- (종합 점수) 전체 설문문항(문항1~문항21) 점수의 산술평균

요양기관별 평가결과 산출

- (평가결과) 6개 평가영역별 보정점수의 산술평균
 - (보정) 환자구성을 반영한 가중치 적용 및 4개 보정변수*를 활용한 분포 보정
- * 성별, 연령, 응급실 이용여부, 주관적 건강상태

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

4차 평가

모바일웹 조사

- 카카오톡 또는 문자메시지로 발송받은 URL 주소로 접속, 조사대상자가 직접 기입하는 자기기입형 조사
- 모든 응답자는 카카오톡, 메시지 → 조사안내문 → 본인확인 → 본 조사 절차로 참여

〈카카오톡 메시지〉

〈조사안내문〉

환자경험평가 설문조사

설문조사 안내

안녕하십니까?

본 조사는 보건복지부와 국민건강보험공단의 주관으로, 의료서비스 품질의 척도 및 향상 방향 중심의 의료분야 건강을 위한 기초자료로 활용됩니다. 조사 자료는 내원한 환자 중 특정 질환이 의료서비스의 향상을 위하여 필요할 경우 기재가 필요한 경우 설문조사로 활용되며, 의료기관별 의료서비스 수준에 대한 특이사항은 조사 결과에 반영되지 않습니다.

개인정보보호

개인정보보호법에 따라 수집된 자료는 오직 설문조사 목적의 통계작성, 서비스 개선을 위하여만 사용됩니다. 설문 결과에 활용될 수 없습니다. 통계법 제23조, 제24조에 따라 수집된 개인정보는 정보보호정책에 따라 안전하게 관리됩니다.

개인정보보호

개인정보보호법에 따라 수집된 자료는 오직 설문조사 목적의 통계작성, 서비스 개선을 위하여만 사용됩니다. 설문 결과에 활용될 수 없습니다. 통계법 제23조, 제24조에 따라 수집된 개인정보는 정보보호정책에 따라 안전하게 관리됩니다.

〈조사안내문2〉

본 설문 조사는 보건복지부와 국민건강보험공단의 주관으로, 의료서비스 품질의 척도 및 향상 방향 중심의 의료분야 건강을 위한 기초자료로 활용됩니다. 조사 자료는 내원한 환자 중 특정 질환이 의료서비스의 향상을 위하여 필요할 경우 기재가 필요한 경우 설문조사로 활용되며, 의료기관별 의료서비스 수준에 대한 특이사항은 조사 결과에 반영되지 않습니다.

개인정보보호

개인정보보호법에 따라 수집된 자료는 오직 설문조사 목적의 통계작성, 서비스 개선을 위하여만 사용됩니다. 설문 결과에 활용될 수 없습니다. 통계법 제23조, 제24조에 따라 수집된 개인정보는 정보보호정책에 따라 안전하게 관리됩니다.

〈본인 확인〉

환자에 대한 본인 확인을 위하여 설문조사에 참여하시겠습니까?

예

아니오

다음

〈간호사 영역〉

1. 입원 중 간호사 영역

2. 입원 전후사는 관리를 중점하고 예비를 갖추어 대환급을 내야?

3. 입원 전후사는 관리를 위하여 이차기를 주의 깊게 주었습니까?

문안을 위해 첫보 또는 상담원 연결 가능하며, 연결 종료 후 다시 조사 화면 복귀 가능

9

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

4차 평가

모바일웹 조사

- 사전안내 메시지는 조사 거부감을 낮추고 참여 방법 학습의 목적으로 기획됨
- 전체 평가대상자 리스트 중 사전안내 메시지 발송 성공률은 96.7%
- 메시지 발송 성공 채널: 카카오톡 88.7%, 문자 11.3%

사전안내 메시지 발송

발송 실패 3.3

발송 성공 96.7

발송 채널
카카오톡 88.7%
문자 11.3%

▲ 사전안내 메시지 발송 결과

응답 완료자 조사 참여단계

독려전화 병행 후 19.4

메시지만 수신 후 80.6

▲ 응답 완료자 조사 참여단계

10



평가 차수별 현황

평가 차수별 조사 현황 비교

▶ 평가 차수별 조사 현황

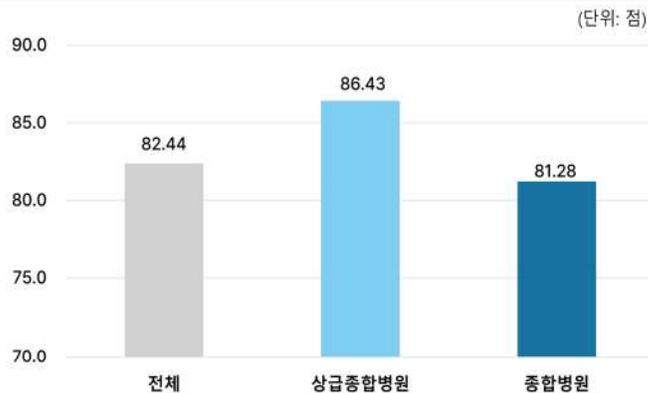
구분	4차 평가	3차 평가	2차 평가	1차 평가
조사대상	374개소 전체(상급)종병	359개소 전체(상급)종병	154개소 300병상이상(상급)종병	95개소 500병상이상(상급)종병
조사기간	약 5개월	약 6개월		약 4개월
	('23.8.~12.)	('21.5.~11.)	('19.5.~11.)	('17.7.~11.)
조사방법	모바일웹 조사	전화 조사		
참여 환자수	64,246명	58,297명	23,935명	14,980명
조사응답률	13.6%	14.6%	10.4%	10.7%

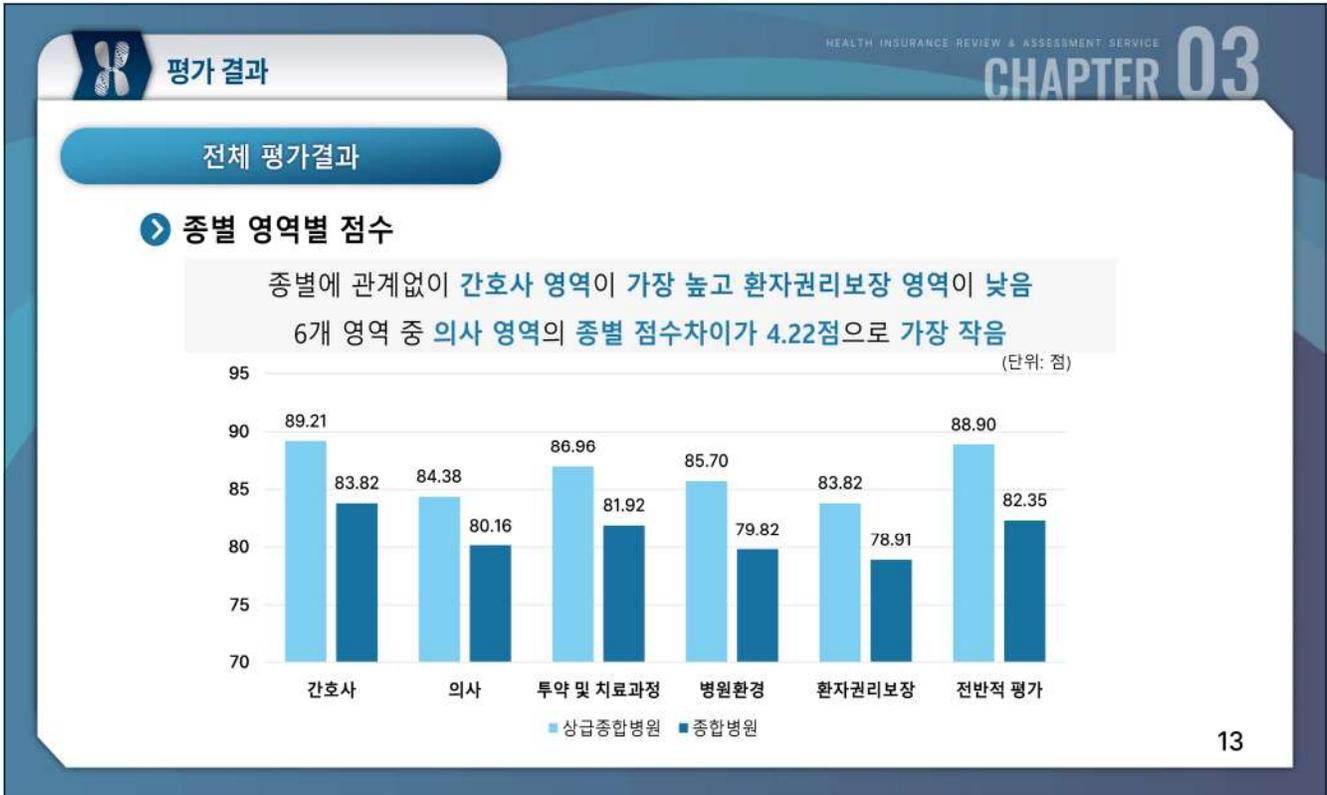
평가 결과

전체 평가결과

▶ 종별 종합 점수

종별 종합 점수는
상급종합병원 86.43점, 종합병원 81.28점





평가 결과 HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE CHAPTER 03

전체 평가결과

▶ **전체 문항별 점수** (단위: 점)

영역	설문 문항	평균	순위
간호사	Q1. 존중/예의	86.72	2
	Q2. 경청	85.16	5
	Q3. 병원생활 설명	83.43	8
	Q4. 도움요구 처리노력	84.81	7
의사	Q5. 존중/예의	85.88	3
	Q6. 경청	85.16	6
	Q7. 의사와 만나 이야기할 기회	75.02	21
	Q8. 회진시간 관련 정보제공	78.38	17
투약 및 치료과정	Q9. 투약·처치 관련 이유 설명	81.63	12
	Q10. 투약·처치 관련 부작용 설명	79.48	16
	Q11. 통증조절 노력	82.17	11
	Q12. 위루와 공감	77.91	19
병원환경	Q13. 퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보제공	94.49	1
	Q14. 깨끗한 환경	80.77	15
	Q15. 안전한 환경	81.53	13
	Q16. 공평한 대우	83.11	9
환자권리보장	Q17. 불만제기 용이성	76.39	20
	Q18. 치료 결정과정 참여 기회	78.27	18
	Q19. 신체노출 등 수치감 관련 배려	81.42	14
전반적평가	Q20. 입원경험 종합평가	85.22	4
	Q21. 타인추천 여부	82.45	10

14



평가 결과

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

전체 평가결과

평가 차수별 영역별 점수

1~4차 모두 '간호사' 영역이 가장 높고 '환자권리 보장' 영역이 낮은 수준임



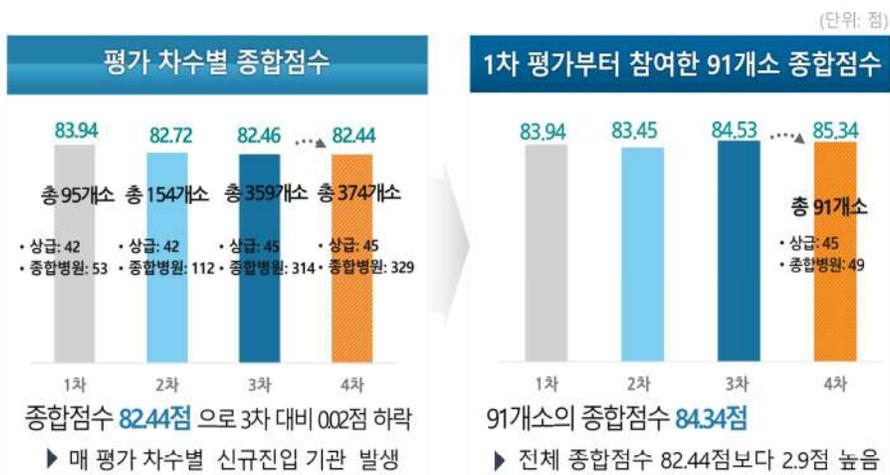
평가 결과

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

전체 평가결과

평가 차수별 종합점수





평가 결과

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

요양기관별 평가결과

▶ 6개 영역별 기관 분포 (단위: 개소)

점수구간 (이상-미만)	간호사	의사	투약 및 치료과정	병원환경	환자권리 보장	전반적 평가
90점 이상	32	14	20	20	10	40
80~90점	241	156	209	145	115	184
70~80점	69	168	111	156	211	109
70점 미만	0	4	2	21	6	9
소계	342	342	342	342	342	342

17



평가 결과

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

요양기관별 평가결과

▶ 영역별 점수: 기관별 환자구성을 고려한 보정점수 (단위: 점)

전체	평균값	표준편차	최소값	최대값
간호사 영역	84.07	4.70	70.97	96.16
의사 영역	80.32	4.86	64.04	95.25
투약 및 치료과정	82.20	4.72	65.98	95.80
병원 환경	79.83	6.58	55.09	96.05
환자권리보장	78.78	4.92	66.47	94.07
전반적 평가	82.57	6.25	63.15	97.05

18



평가 도입 영향조사

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

의료현장에서 체감하는 변화를 파악하고 환자중심성 의료 질 향상을 위한 자료로 활용하고자 환자경험평가 요양기관 담당자 대상으로 평가 도입 영향조사 실시

(단위: %)



평가결과 활용

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

요양기관별 평가결과 제공

서면 통보서

건강보험심사평가원

3

평가결과

1. 영역별 평가 점수

□ 위 편의 점수

평가 영역	위 편의 점수	평균	최고점	최저점	최고점	최저점
간호사	84.07	4.70	70.97	96.11	83.55	80.84
의사	80.32	4.88	64.04	95.25	79.96	83.51
후각 및 사료과정	82.20	4.72	65.96	95.80	81.76	78.94
병원 환경	79.83	4.58	55.09	96.05	79.68	75.54
환자관리보장	79.78	4.92	66.47	94.07	77.99	75.31
환자의 평가	82.57	6.25	63.15	97.05	82.87	78.23

■ 위 편의 점수: 평가결과별 해당 영역의 산출결과
 ■ 전체
 ○ 평균: 4차 평가대상 기관 평가영역별 점수의 평균
 ○ 최고: 평가대상 기관들의 점수 중 가장 높은 점수
 ○ 최저: 평가대상 기관들의 점수 중 가장 낮은 점수
 ○ Q1: 누적계분율이 25%에 해당하는 점수
 ○ Q3: 누적계분율이 75%에 해당하는 점수

* 위 편의 점수는 노출수별 출산 점수(100점)의 100% 범위 기준
 기관별 평가구분은 반영하지 않으며, 병원 등 환자특성을 보정하지 않으며, 세부내역은 부가(점수)를 반영할 필요사항이 없습니다.

건강보험심사평가원

4

평가결과

□ 종합 - 지역별 점수

평가 영역	위 편의 점수	종합별 평균	종합지역 평균
간호사		83.31	86.56
의사		79.72	82.03
후각 및 사료과정		81.46	84.44
병원 환경		79.01	82.36
환자관리보장		78.08	81.01
인간의 평가		81.65	85.26

■ 종합별 평균: 위 편의 요양기관 종합상대응행위, 종합평가지 등 일반 기관의 영역별 점수 평균
 ■ 종합지역 평균: 위 편의 요양기관 소재지가 포함된 기관의 영역별 점수 평균

지역 구분	요양기관 소재지
서울지역(100개)	서울특별시
경인지역(100개)	경기도, 인천광역시
경남지역(100개)	대구광역시, 부산광역시, 울산광역시, 경상남도, 경상북도
전남지역(54개)	광주광역시, 전라남도, 전라북도
충청지역(37개)	대전광역시, 세종특별자치시, 충청남도, 충청북도
강원지역(29개)	강원특별자치도
제주지역(2개)	제주특별자치도

평가결과 활용

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE
CHAPTER 03

요양기관별 평가결과

▶ 전산 통보서

- 전산 통보 신청 즉시 평가결과 확인 가능
- 신청방법 : e-평가시스템(<https://aq.hira.or.kr>)→①평가결과→②적정성 평가→③평가결과 통보서→④평가결과 전산통보 신청

지표정의 및 산출기준
평가조사표관리 ①
평가결과
평가활용
사후관리
알림방

평가결과

- ② 적정성평가
- 평가결과 통보서 ③
- 평가결과 전산통보 신청
- 평가결과 통보서 합
- 평가수행
- 평가종료
- 의료질평가

순번	신청구분	신청일자	전산통보 최종날짜	제출일자	SMS수신 여부
3	통보신청	2019.10.24	2019.10.24		미동행
2	통보해지	2019.10.22	2019.10.22	2019.10.22	종료
1	통보신청	2019.10.22	2019.10.22		종료

↑ 전산통보 신청 현황 및 이력 확인 ④
↓ 전산통보신청·해지, 담당자변경신청 가능

전산통보신청
전산통보해지신청
담당자변경신청

21

평가결과 활용

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE
CHAPTER 03

요양기관별 평가결과

▶ 전산 통보서 확인 방법

- 경로 : e-평가시스템(<https://aq.hira.or.kr>)→ ① 평가결과→ ② 평가결과 통보서합 → ③ 평가항목, 평가년도, 평가차수 선택→ ④ 평가결과 통보서 수신하기 선택→ ⑤ 엑셀저장 또는 저장 및 출력(PDF저장 또는 인쇄) 선택

지표정의 및 산출기준
지정신청
평가조사표관리 ①
평가결과
평가활용
사후관리
알림방

평가결과

- ② 적정성평가
- 평가결과 통보서
- 평가결과 전산통보 신청
- 평가결과 통보서 합
- 평가결과 종합정보서비스
- 평가수행
- 평가종료
- 의료질평가
- 병원지정평가

평가항목 ③ 환자경험
환자경험
평가년도 2023년

평가차수 3차
의의신청구분 통발가

평가결과일련
④

요양기관명
⑤

평가항목
엑셀저장
저장 및 출력
지표정의 및 산출기준 바로가기

통보일자

결과변경일

주소

평가결과 안내

평가결과 일련, 문항별 영역별 평가결과 등 확인 가능 →

22



평가결과 활용

CHAPTER 03

▶ 국민 홈페이지(https://www.hira.or.kr)

• 경로 : 국민 홈페이지 → ①의료정보 → ②의료평가정보 → ③병원평가검색 → ④,⑤환자경험 → ⑥검색

건강보험심사평가원

① 의료정보 조회-신청 제도-정책 국민소통 기관소식

② 의료평가정보 내가 먹는 약 한눈에 보험인정기준 고객의 소리 심평원 소개

병원-약국찾기 비급여진료비정보 약제기준정보 개선건의 조직 및 인력

의료정보 > 의료평가정보 > 병원평가

병원평가 안내 ③ 병원평가 검색

상세검색

④ ⑤

평가항목 * 급성질병 만성질환 암 양질 약제 요양병원
중환자실 환자경험 난임사술 정신건강 기타

세부항목 * ⑤ 환자경험

지역 시/도 선택 시/군/구 선택 읍/면/로 선택 지역선택

병원(종별) 병원구분 병원명을 입력하세요.

등급선택

초기화 ⑥ 검색

평가결과 활용

CHAPTER 03

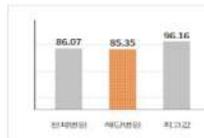
▶ 국민 홈페이지(https://www.hira.or.kr)

• 경로 : ①의료정보 → ②의료평가정보 → ③병원평가검색 → ④,⑤환자경험 → ⑥검색 → ⑦상세보기

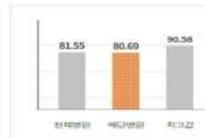
평가영역별 점수

결과값이 높을수록 우수한 항목

- 간호사 영역 ①



- 의사 영역 ②



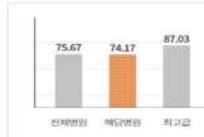
- 투약 및 치료과정 ③



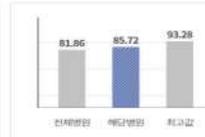
- 병원 환경 ④



- 환자권리 보장 ⑤



- 전반적 평가 ⑥



↑ 전체병원 평균이하 (주황색)

↑ 전체병원 평균이상 (파란색)



평가결과 활용

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

▶ 국민 홈페이지(<https://www.hira.or.kr>)

- 병원 비교(최대 5개소 가능)
- 경로: 환자경험→검색 선택→스크롤 내리기→①선택 박스 선택→②병원평가비교 선택
→③병원비교 새 창의 선택 박스를 모두 선택→④병원 비교 선택

①

NO	선택	병원명	평가항목
1	<input checked="" type="checkbox"/>	A 병원	환자경험
2	<input checked="" type="checkbox"/>	B 병원	
3	<input checked="" type="checkbox"/>	C 병원	
4	<input checked="" type="checkbox"/>	D 병원	
5	<input checked="" type="checkbox"/>	E 병원	
7	<input type="checkbox"/>		
8	<input type="checkbox"/>		
9	<input type="checkbox"/>		
10	<input type="checkbox"/>		

② **병원평가비교**
*최소 2병원을 클릭하면 비교 목록에 추가할 수 있습니다.

③

병원비교 (5/10)

+ 병원 비교는 최대 5개까지 가능합니다.

병원명

A 병원

B 병원

C 병원

D 병원

E 병원

④ **병원 비교** 나의 병원 등록

⑤

평가영역	전체 병원 평균	A 병원	B 병원	C 병원	D 병원	E 병원
종합결과	-	-	-	-	-	-
간호서비스	84.07	93.15	92.61	89.99	87.07	89.99
의사서비스	80.32	90.66	88.37	83.58	78.87	83.84
투약 및 치료과정	82.20	90.93	90.01	87.49	83.61	87.53
병원환경	79.83	89.43	90.80	87.64	79.69	88.31
환자권리보장	78.78	89.68	88.24	83.66	79.13	83.62
전반적 평가	82.57	93.59	90.47	92.01	87.28	88.72

25



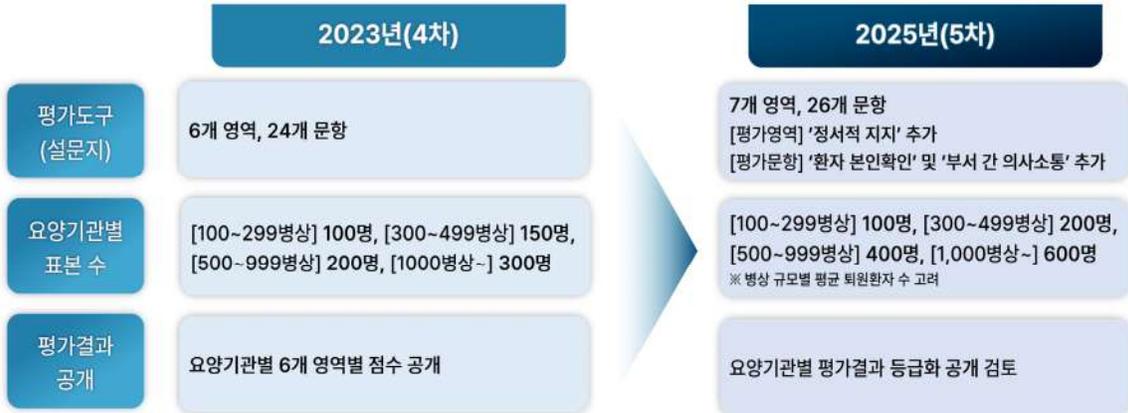


주요 변경내용

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

환자가 직접 설문에 응답하는 모바일웹 조사의 특성을 고려하여 문항을 보다 쉽게 이해하고 응답할 수 있도록 개선



주요 변경내용

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

✓ 개편방향

- ① 모바일웹 조사 특성에 최적화된 문항 개선
- ② 환자안전 영역에서 중요한 환자 본인 확인 문항 신설
- ③ 의료인과 환자 간 신뢰관계에 대표적인 부서 간 의사소통 문항 신설

평가영역	문항 번호	평가문항	평가영역 신설	평가문항		응답척도 수정
				수정	신규	
의사	7	의사와 만나 이야기할 기회		○		
	11	통증 조절 노력				○
투약 및 치료과정	12	퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보제공		○		○
	13	부서 간 의사소통			○	
정서적 지지	14	질환에 대한 위로와 공감 ¹⁾	○	○		
환자 안전과 병원 환경 ²⁾	15	환자 본인확인			○	
	16	안전한 환경		○		
	17	깨끗한 환경		○		
환자 권리보장	18	공평한 대우		○		
	19	불만 제기의 용이성		○		○
	20	치료 결정 과정 참여 기회		○		
	21	신체 노출 등 수치감 관련 배려		○		○

주 1) (신규·이동) 질환에 대한 위로와 공감 문항: '투약 및 치료과정' 영역 → '정서적 지지' 영역 신설 및 이동
 주 2) (명칭변경) '병원 환경' 영역 → '환자 안전과 병원 환경' 영역

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE **CHAPTER 03**

5차 평가

대상 및 방법

평가 대상자 만 19세 이상, 1일 이상 의과입원 환자 본인
퇴원 이후 8주(2~56일) 이내인 환자
※ 제외대상: 뇌병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과 환자

조사방법 모바일웹 설문조사
※ (1~3차) 전화 설문조사, (4차~) 모바일웹 조사

표본추출 단순확률추출법(Simple Random Sampling) 적용
기관별 성별·연령·진료분야에 따른 환자 구성 반영

대상기관 상급종합병원 및 종합병원 전체
※ '25년 4월 말 허가(신고) 병상 기준

조사기간 2025.8.~12.(약 5개월)

기관별 표본 수 요양기관 병상규모에 따라 차등 적용
※ (100~299병상) 100명, (300~499병상) 200명, (500~999병상) 400명, (1,000병상~) 600명

29

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE **CHAPTER 03**

5차 평가

평가 도구 입원경험 7개 영역 등 총 26개 설문 문항

구 분	평가영역	문항수 (총 26개)	문항 내용
입원 경험	1. 간호사 영역	4개	① 존중/예의 ② 경청 ③ 병원생활 설명 ④ 도움 요구 관련 처리 노력
	2. 의사 영역	4개	⑤ 존중/예의 ⑥ 경청 ⑦ 의사와 만나 이야기할 기회 ⑧ 회진시간 관련 정보 제공
	3. 투약 및 치료과정	5개	⑨ 투약/검사/처치 관련 이유 설명 ⑩ 투약/검사/처치 관련 부작용 설명 ⑪ 통증 조절 노력 ⑫ 퇴원 후 주의사항 및 치료 계획 정보 제공 ⑬ 부서 간 의사소통
	4. 정서적 지지	1개	⑭ 질환에 대한 위로와 공감
	5. 환자 안전과 병원환경	3개	⑮ 환자 본인확인 ⑯ 안전한 환경 ⑰ 깨끗한 환경
	6. 환자권리보장	4개	⑱ 공평한 대우 ⑲ 불만 제기의 용이성 ⑳ 치료 결정 과정 참여 기회 ㉑ 신체 노출 등 수치감 관련 배려
	7. 전반적 평가	2개	㉒ 입원 경험 종합평가 ㉓ 타인 추천 여부
개인 특성	3개	㉔ 입원경로(응급실 경유 여부) ㉕ 주관적 건강수준 ㉖ 학력	

30



5차 평가



[평가자료] 입원서비스를 경험한 국민에게 구조화된 설문지를 이용하여 전문조사업체 위탁을 통한 모바일웹 설문조사 실시

심사평가원

청구자료를 기반으로 환자경험 평가대상자를 추출하여 요양기관에 대상자 명단 제공

요양기관

평가대상자 전화번호를 심사평가원에 제출

심사평가원

요양기관에서 제공받은 전화번호를 전문조사업체에 전달

전문조사업체

심사평가원에서 전달받은 전화번호로 설문지를 활용하여 설문조사 시행

심사평가원

전문조사업체에서 시행한 설문조사 결과분석

5차 평가

평가 방법

전체 평가결과 산출

- 문항별·영역별 점수 및 종별·지역별 등 평가결과 분석
- ※ 문항별 점수는 선형화 방식 적용

요양기관별 평가결과 산출

- 환자구성이 다른 부분을 감안하여 분포 보정 실시
- 기관단위 문항별·영역별 점수, 종합점수 산출
- 종합점수 기준 평가등급 구간 설정 및 기관별 평가등급 부여(5등급) 검토
- 유효 표본 수 미충족 기관 '등급 제외'로 공개 검토

다차원 분석방법 수행

- 의료기관 병상별, 영역별, 문항별, 지역별 비교 등 분석

척도	점수부여 방식
4점 척도 (21개 문항)	> 0, 33, 67, 100점 부여 ① 전혀 그렇지 않았다(0점) ② 그렇지 않았다(33점) ③ 그랬다(67점) ④ 항상(매우) 그랬다(100점)
11점 척도 (2개 문항)	> 0~100점까지 10점 단위 점수 부여 ① 0점 ② 10점 ③ 20점 ④ 30점 ⑤ 40점 ⑥ 50점 ⑦ 60점 ⑧ 70점 ⑨ 80점 ⑩ 90점 ⑪ 100점

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

5차 평가 홍보

03

목적

✓ 국민의 평가 인지도 개선과 조사 참여를 유도하여
응답률 제고 및 환자중심 의료문화 확산

대상

✓ 2025년(5차) 환자경험평가 대상기관 및 국민

추진 내용

[요양기관]

- 포스터, 리플릿, 배너
- ※ '25년 7월 중순 배포 예정

[대국민]

- (대중매체) TV, 라디오, 전자지·일간지
- (온라인) 카카오톡, 유튜브, 캐시워크 스퀘어 배너 등
- (오프라인) 지하철 전동차, 버스 외부, 옥외 전광판 광고, 홍보 부스 운영 등
- ※ '25년 6-12월 중



33

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

[참고] 4차 홍보

03

홍보 활동

TV 매체



유튜브



SNS



카툰





34



[참고] 4차 홍보

홍보 활동

도로 전광판



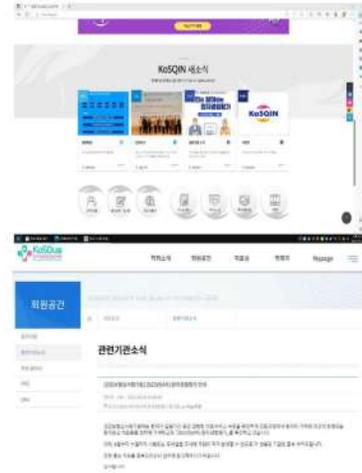
지하철 전광판



포스터, 리플릿, 배너



유관기관 협조



요양기관 협조 사항

평가 안내

입·퇴원환자를 대상으로 리플릿, 포스터를 활용한 적극적 평가 참여 안내

요양기관 내 노출효과가 높은 장소에 홍보물 비치 또는 부착
※ '25년 7월 홍보물 배포 예정



담당자 지정

항목관리자(1명) 지정 필요 (평가기간 동안 조사표, 홍보물, 모바일웹 조사 진행률 등 SMS 안내)

※ 설명회 사전등록자를 항목관리자로 등록 요망



청구 지연 최소화

조사표 제출기간('25년 8월~12월) 동안 평가대상자(퇴원 후 2~56일 이내) 추출을 위해
요양기관의 원활한 심사청구 필요



HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE **CHAPTER 03**

결과 활용

정부
정책자료 제공

국민
평가결과 등 진료정보 제공

의료공급자
요양기관
평가결과 통보, 질향상 활동 지원

건강보험공단
평가결과 (가감지급자료) 통보 등

심평원 내부
상급종합병원지정평가, 의료질평가지원금 등 연계

평가결과

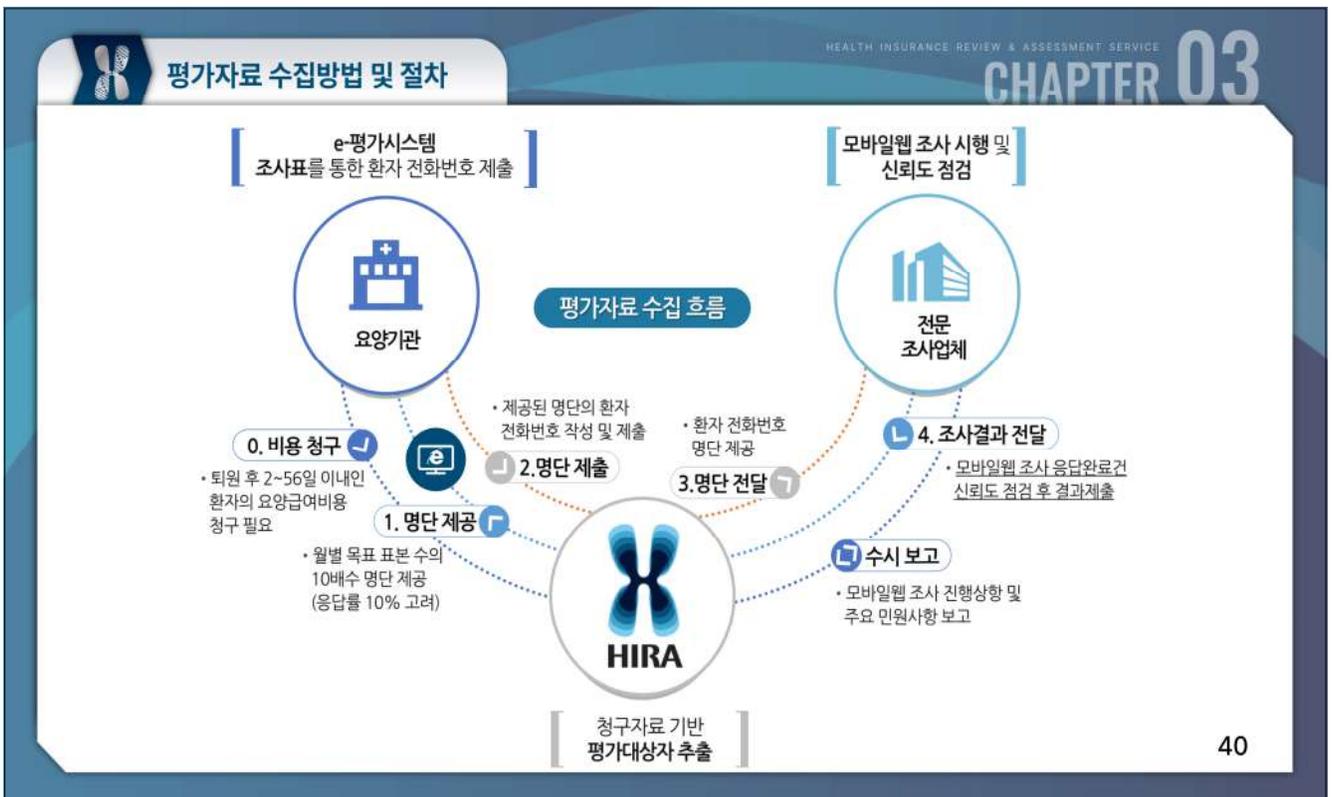
37

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE **CHAPTER 03**

향후 추진일정

2025. 7.	홍보물(리플릿, 포스터 등) 배포
2025. 8. ~ 12.	5차 평가 대상기간(조사표 작성 및 제출)
2026. 1. ~ 6.	5차 평가결과 분석 및 활용 논의
2026. 6.	5차 평가결과 보고 및 활용(안) 의료평가조정위원회 심의
2026. 7.	5차 평가 결과 공개

38



평가자료 수집방법 및 절차

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

평가자료 수집 일정

모바일웹 조사기간

- 2025년 8월 ~ 12월(약 5개월)
- ※ 목표 표본 수 확보 등 업무 추진 상황에 따라 변경 가능

조사표 수집기간

- 2025년 8월 ~ 12월(모바일웹 조사기간 동일)
- [수집주기] 매월 2회, 총 10차수
- (8월) 1~2차 (9월) 3~4차 (10월) 5~6차 (11월) 7~8차 (12월) 9~10차
- ※ (12월) 목표 표본수 미충족 기관 실시
- [작성기간] 차수별 약 3일
- [작성내용] 제공된 명단의 환자 전화번호 기재(월별 250~1,500건)
- ※ (예시) A기관 월별 목표 표본 수: 25건 → 월별 최대 추출 수: 250건(10배수)
- 8월(1차) 250건 추출 시 → 8월(2차) 추출 안 함
- 9월(1차) 100건 추출 시 → 9월(2차) 150건 추출

41

평가자료 수집방법 및 절차

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

평가자료 수집 일정

구분		조사표 작성(제출) 기간		비고
월	차수	시작일	종료일	
8월	1	8월 12일	8월 14일	-
	2	8월 26일	8월 28일	1차 대상자 추출 미충족 기관
9월	3	9월 9일	9월 11일	-
	4	9월 23일	9월 25일	3차 대상자 추출 미충족 기관
10월	5	10월 14일	10월 16일	-
	6	10월 28일	10월 30일	5차 대상자 추출 미충족 기관
11월	7	11월 11일	11월 13일	-
	8	11월 25일	11월 27일	7차 대상자 추출 미충족 기관
12월	9	12월 9일	12월 11일	목표 표본수 미충족 기관
	10	12월 16일	12월 18일	

※ 상기 일정은 진행 상황에 따라 변경될 수 있음

42



평가자료 수집방법 및 절차

평가자료 수집 일정

병상규모 ¹⁾	표본 수 (합계)	월별 목표 표본 수 ²⁾					월별 추출 표본 수				
		8월	9월	10월	11월	12월	8월	9월	10월	11월	12월
1000병상~	600명	150	150	150	150	미충족 기관	1,500	1,500	1,500	1,500	미충족 기관
500병상~999병상	400명	100	100	100	100	미충족 기관	1,000	1,000	1,000	1,000	미충족 기관
300병상~499병상	200명	50	50	50	50	미충족 기관	500	500	500	500	미충족 기관
100병상~299병상	100명	25	25	25	25	미충족 기관	250	250	250	250	미충족 기관

주 1) (병상 규모) '25년 4월 말 허가(신고) 병상 기준
 주 2) (월별 목표 표본 수) 모바일웹 조사 완료 건 기준

평가자료 수집 시스템

e-평가시스템

접속 경로

① 바로 접속: 인터넷 주소창에 입력 <https://aq.hira.or.kr>



② 병원평가포털 홈페이지를 통한 접속: <https://khqa.kr/main> → 화면 상단 → e-평가시스템





평가자료 수집 시스템

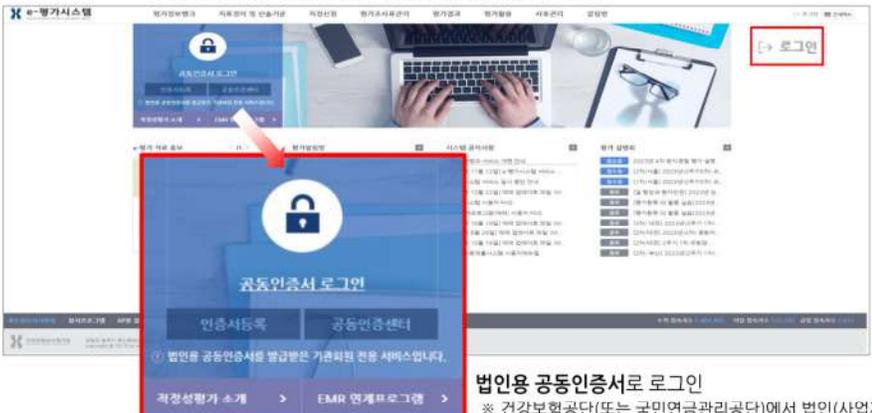
HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

e-평가시스템

요양기관 인증

e-평가시스템 → ①요양기관 공동인증서 로그인 또는
 ②로그인 클릭 후 요양기관 공동인증서로 로그인



법인용 공동인증서로 로그인
 ※ 건강보험공단(또는 국민연금관리공단)에서 법인(사업자)용 공동인증서 발급

45



평가자료 수집 시스템

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

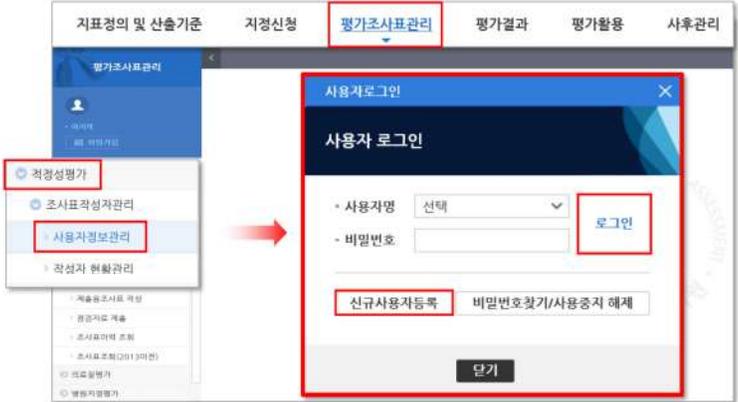
CHAPTER 03

e-평가시스템

요양기관 사용자 로그인(기존 사용자)

e-평가시스템 → 요양기관 공동인증서 로그인 → 평가조사표관리 → 적정성평가 → 조사표작성자관리
 → 사용자정보관리 → 사용자로그인(기존 사용자의 경우 바로 로그인)

※ 기존사용자의 경우 비밀번호 변경 90일 경과, 5회 이상 입력 오류, 비밀번호 분실 시 SMS사용자인증 필요



46



평가자료 수집 시스템

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

e-평가시스템

요양기관 사용자 로그인(신규 사용자)

e-평가시스템 → 요양기관 공인인증서 로그인 → 평가조사표관리 → 적정성평가 → 조사표작성자관리
→ 사용자정보관리 → 사용자 로그인 → 신규사용자등록 → 개인정보수집·이용동의 → SMS사용자인증

다 개인정보보호법 제15조, 제24에 의한 수집·이용에 동의

(필수) 최할가임을 위한 개인정보 수집 이용 동의서

※ 우리원은 e-평가시스템 최할가임을 위하여 아래의 개인정보를 지체 없이 보유 후 동의 여부를 결정하여 주시기 바랍니다.

- 개인정보의 수집·이용 목적
 - 최할가임 시 본인 확인 및 비밀번호 분실 시 임시 비밀번호
- 수집하는 개인정보의 항목
 - 이름(이 사용자구분, 성명, 사용자ID, 비밀번호, 생년월일, 등)
- 개인정보의 보유 및 이용기간 **탈퇴 시점까지**
- 동의를 거부할 권리가 있으며, 동의 거부 시 최할가임(사용) 본인은 개인정보보호법에 따라 위 리호 사항()을, 개인정보()을

개인정보수집 이용 동의함 개인정보수집 이용 불허하지 않음

평가자료 수집 시스템

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

e-평가시스템

사용자 권한설정

사용자 상세정보 작성 및 사용자 권한설정 → 평가항목 '환자경험'의 항목관리자 또는 작성자 선택

※ 항목관리자는 1명만, 작성자는 여러 명 설정 가능

평가자료관리 > 적정성평가 > 조사표작성자관리 > 사용자정보관리

사용자 상세정보

사용자구분:

성명:

사용자ID:

비밀번호 재입력:

생년월일:

담당부서:

직무실 전화번호:

휴대전화:

이메일:

사용자가 비밀번호를 평가항목은 복수선택

사용자 권한설정

평가항목	항목관리자	작성자	해당없음	SMS수신여부	이메일수신여부
위급	<input type="checkbox"/>				
폐원	<input type="checkbox"/>				
중환자실	<input type="checkbox"/>				
중소병원	<input type="checkbox"/>				
환자경험	<input type="checkbox"/>				

평가자료 수집 시스템

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

항목관리자 • (필수) 평가항목별 1명 지정 가능, 설명회 사전등록자와 동일인으로 지정 요망
 • 조사표 오픈 알림 서비스(SMS, E-mail) 제공

작성자 • (선택) 평가항목별 1명 이상 지정 가능

항목관리자와 작성자 권한 비교

시스템 권한	항목관리자(1인 지정 필수)	작성자
조사표 작성	O	O
조사표 수정	O	O
조사표 업/다운로드	O	O
조사표 제출*	O	X
항목관리자 변경(승계)	O	X
작성 권한 관리	O	X

* 조사표 제출은 항목관리자로 지정된 1인만 가능(작성자는 '제출하기'버튼 보이지 않음)

49

조사표 제출 방법

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

e-평가시스템

제출용 조사표 작성

평가조사표관리 → 적정성평가 → 제출용 조사표 작성 → 작성대상 목록 → 환자경험 환자조사표 선택

50



조사표 제출 방법

e-평가시스템

개별 조사표 작성

- ① 조사표작성 → 시스템에서 조사표작성 → 일괄작성완료 → 제출하기
- ② 조사표다운로드 → 엑셀에서 조사표작성

※ 다운로드 서식(환자식별을 위해 상세정보 포함)과 업로드 서식(제출이 필요한 정보만 포함)이 다음으로 주의!

조사표 제출 방법

e-평가시스템

개별 조사표 세부 작성 방법

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE **CHAPTER 03**

조사표 제출 방법

e-평가시스템

조사표 구성내용(엑셀 다운로드 서식 예시)

- 심평원 제공 내용(수정 불가)
- 평가대상자 확인을 위한 정보 제공

평가년도	평가차수	요양기호	요양기관명	중별코드	중별명	조사번호	접수번호	접수일	명일련
2025	01	12345678	심평병원	11	종합병원	1	1234567	20250801	0000100
원저성명	생년월일-성별	진료과코드	입원개시일	입원일수	상병코드1	상병명1	상병코드2	상병명2	
김심평	20000701-2	04	20250725	4	K358	기타 및 상세			
진료분야코드	진료분야명칭	수술코드1	수술명칭1	수술코드2	수술코드3	수술명칭3			
00	일반분야								

- 요양기관 작성(선택)
- 요양기관 자체 활용을 위한 작성으로 선택 입력사항(비워둬도 무방)

차트번호	의사구분	진료과명

- 요양기관 작성(필수)
- 환자 휴대전화번호 1개 이상 작성 필수(휴대전화번호 미제출 사유에 해당하지 않을 시)
- 전화번호 미제출 사유에 해당할 시 사유 번호입력 필수(⑤기타에 해당 시 사유 직접입력 필수)

A 환자 휴대전화번호

↑ 휴대전화번호 1개 필수 입력
※ 환자 휴대전화번호 입력

B 전화번호 미제출 사유

↑ A 미 입력 시 필수 입력
※ 숫자 1~4만 입력가능

C 전화번호 미제출 사유(기타)

↑ B에서 '4' 입력 시 필수 입력
※ 사유 직접입력

53

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE **CHAPTER 03**

조사표 제출 방법

e-평가시스템

조사표 작성 유의사항

- (작성순서) '전화번호 1'부터 순차적 입력 ※ 환자 본인 휴대전화번호를 1순위로 입력 (유선 전화번호 제외)
- (작성형식) 문자형식으로 '-'없이 입력
- 엑셀에서 작성 시 앞자리숫자 '0'이 탈락하지 않도록 문자형식 필수
- (작성길이) 11자리
- 유선전화 번호 제외, 휴대전화 번호만 입력

· 잘못된 작성 예시

- ①

4 환자 휴대전화번호	0227394540
-------------	------------

 ← 유선 전화번호 입력, 작성길이 10자리
- ② A

환자 휴대전화번호	1020000701
-----------	------------

 B

전화번호 미제출 사유	4
-------------	---

 ← 엑셀 작성 시, 앞자리숫자 '0' 없음
A와 B 동시 작성
- ③ B

전화번호 미제출 사유	4
-------------	---

 C

전화번호 미제출 사유(기타)	사망
-----------------	----

 ← 엑셀 작성 시, 미제출 사유 '3'에 해당이나 '4. 기타'로 기재
- ④ B

전화번호 미제출 사유	4
-------------	---

 C

전화번호 미제출 사유(기타)	
-----------------	--

 ← 엑셀 작성 시, 미제출 사유 '4' 이나 직접사유 기재 없음

54



조사표 제출 방법

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

e-평가시스템

조사표 제출하기 ※ 항목관리자만 제출 가능!

- ① 시스템에서 조사표작성 → **일괄작성완료** → **제출하기** ※ 제출완료 시 진행상태가 '심평점검중'으로 변경됨
- ② 엑셀에서 조사표작성 → (조사표업로드 서식으로) **조사표업로드** → **일괄작성완료** → **제출하기**
 ※ 다운로드 서식(환자식별을 위해 상세정보 포함)과 업로드 서식(제출이 필요한 정보만 포함)이 다르므로 주의!

기타 안내사항

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

CHAPTER 03

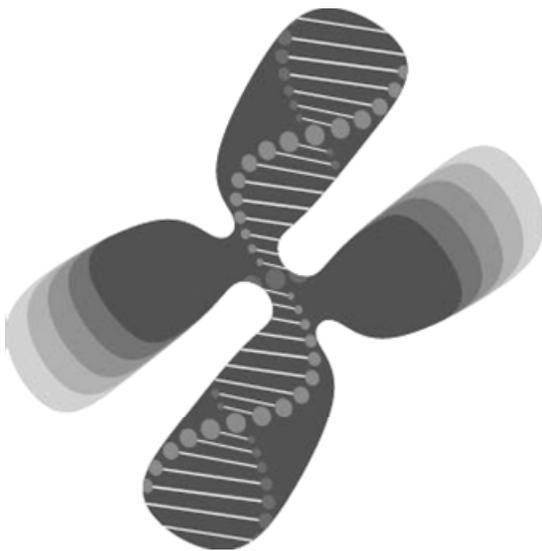
평가 관련 자료 게시

- [경로] e-평가시스템(<http://aq.hira.or.kr>) > 알림방 > 평가 알림방
 ※ 7월 중, 조사표 작성매뉴얼 공유 예정!
- [문의전화] 033-739-3595~3597

2025년 제5차 환자경험평가 설명회

IV

자주하는 질문 (FAQ)





자주하는 질문(FAQ)

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

대상기관

연번	질문	답변
1	평가 대상기관 선정 및 기관별 표본 수 확정 기준은 언제인가요?	<ul style="list-style-type: none"> 평가 대상기관은 '25년 4월 말 허가(신고)병상 기준으로 확정하였으며, 이 병상 기준에 따라 기관별 표본수를 100~600명 차등 적용할 예정입니다.
2	정신건강의학과 폐쇄병상이 많은 종합병원도 평가 대상기관에 포함되나요?	<ul style="list-style-type: none"> 정신건강의학과 폐쇄병상의 운영 규모와 관계없이 상급종합병원 및 종합병원은 평가 대상기관에 포함됩니다. 다만, 정신건강의학과 입원 환자는 평가 분과 위원회 및 의료평가조정위원회의 심의의결에 따라 평가 제외하고 있습니다.



자주하는 질문(FAQ)

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가대상자

연번	질문	답변
1	여러 병원에 입원한 경우, 평가대상자는 어떻게 추출하나요?	<ul style="list-style-type: none"> 5차 평가는 '25년 8월 이후 청구된 명세서 중, 추출 시점에 가장 최근 퇴원한 병원에서 평가대상자로 추출되며 추출된 병원의 입원경험을 질문 받게 됩니다. (※예정사항으로, 일자는 변동 가능성 있음)
2	평가대상자에서 연령 상한이 있나요?	<ul style="list-style-type: none"> 연령 상한은 없습니다. 고령 입원환자의 경험도 중요하므로 연령 상한을 두지 않습니다.
3	보호자가 모바일웹 조사에 참여할 수 있나요?	<ul style="list-style-type: none"> 환자경험평가는 본인을 대상으로 조사하고 있습니다. 조사시작 전 본인 확인 후 조사를 진행합니다. 본인 확인 후 본인이 아닐 시 조사가 종료됩니다.

3



자주하는 질문(FAQ)

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가대상자

연번	질문	답변
4	평가대상기간 및 평가대상자 적용 시점은 언제인가요?	<ul style="list-style-type: none"> 퇴원 후 요양급여비용이 청구된 환자를 평가대상자로 선정하므로, 환자의 입원시점(진료월)이 별도로 정해져 있지 않습니다.
5	표본추출 시 '24년 1~12월 청구 자료 활용은 무슨 의미인가요?	<ul style="list-style-type: none"> 평가 대상기관별 환자구성 특성을 반영하기 위해 '24년 1~12월 현황을 표본추출틀 구축 시 활용한다는 의미입니다.
6	평가대상자 추출은 어떤 방법으로 하나요?	<ul style="list-style-type: none"> 평가대상기관별 환자구성 특성(성별, 연령, 진료분야)에 따른 표본추출틀을 활용하여 단순확률추출법을 통해 평가대상자를 추출합니다. 모바일웹 조사기간 동안 매달 기관별 250~1,500명씩 평가대상자를 추출합니다.

4



자주하는 질문(FAQ)

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가대상자

연번	질문	답변
7	기관별 표본 수(100~600명)만 평가 대상자인가요?	<ul style="list-style-type: none"> 기관별 표본 수는 '조사 성공 건' 기준입니다. 1~4차 평가의 응답률(평균 약 10%)을 고려하였을 때, 실제 조사 시도되는 평가대상자는 약 10배수(1,000~6,000명)가 됩니다.
8	1일 이상 입원환자에서 '1일 이상'의 의미는 무엇인가요?	<ul style="list-style-type: none"> 건강보험 행위 급여비급여 목록표 및 급여상대가치점수 제1편 제2부 제1장 기본진료료 산정지침 2 입원료 등 라에 따라 1일이라 함은 12시(정오)부터 다음 날 12시(정오) 까지를 의미합니다. 다만, 입·퇴원이 24시간 이내에 이루어진 경우에는 전체 입원 시간이 6시간 이상일 때 1일의 입원료가 산정되어 입원환자에 포함됩니다.



자주하는 질문(FAQ)

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가대상자

연번	질문	답변
9	낮병동 입원환자의 의미는 무엇인가요?	<ul style="list-style-type: none"> 분만 후 당일 귀가 또는 이송하여 입원료를 산정하지 아니한 경우, 지역응급 의료기관, 응급의료시설, 응급의료 기관이 아닌 종합병원 응급실, 수술실 등에서 처치·수술 등을 받고 연속하여 6시간 이상 관찰 후 귀가 또는 이송하여 입원료를 산정하지 아니한 경우 낮병동 입원료를 산정합니다.
10	완화병동 입원환자의 의미는 무엇인가요?	<ul style="list-style-type: none"> 호스피스전문기관이 호스피스병동에 입원한 말기암 환자를 대상으로 국민건강보험법령에 따른 호스피스·완화의료 입원진료에 대한 요양급여를 실시한 경우를 말합니다.



자주하는 질문(FAQ)

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가 방법

연번	질문	답변
1	병원 퇴원환자 중 고연령자 비율이 높아 응답률이 걱정됩니다. 따로 전화조사를 시행하지는 않나요?	<ul style="list-style-type: none"> 4차 평가에서는 모바일 환경에 취약한 집단의 응답률 제고를 위해 카카오톡 미사용자를 대상으로 문자 메시지를 발송하고 미응답자를 대상으로 독려전화 수행 및 응답이 편리한 모바일웹 환경 구축을 통해 평가를 진행하였으며, 5차 평가도 유사한 방법으로 실시할 예정입니다.
2	요양기관별 평가결과 등급화 공개 방법은 어떻게 되나요?	<ul style="list-style-type: none"> 종합점수 기준 평가등급 구간 설정 및 기관별 평가 등급 부여(5등급) 관련하여 검토 중에 있으며, 이는 5차 평가 결과 산출 후 평가분과위원회 및 의료평가 조정위원회 심의를 통해 결정될 예정입니다.



자주하는 질문(FAQ)

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가 방법

연번	질문	답변
3	개인정보 수집·이용 관련 자료제출의 법적 근거는 무엇인가요?	<ul style="list-style-type: none"> 의료기관은 「개인정보보호법」 제18조제2항제2호, 「의료법」 제21조제3항제4호, 「국민건강보험법」 제96조제4항, 동조제2항에 따라 정보주체(환자)의 별도 동의를 받지 않아도 '환자경험평가'를 위해 건강보험심사평가원에 환자 개인정보를 제공할 수 있습니다. <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p><small>[참고]</small></p> <ul style="list-style-type: none"> · 「개인정보보호법」 제18조제2항제2호 개인정보처리자는 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우에는 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있음 · 「의료법」 제21조제3항제4호 의료인 의료기관의 장 및 의료기관 종사자는 요양급여 적정성 평가 등을 위하여 건강보험심사평가원에 제공하는 경우에 해당하면 그 기록을 열람하게 하거나 그 사본을 교부하는 등 그 내용을 확인할 수 있게 하여야 함 · 「국민건강보험법」 제96조제4항 동조 제2항 자료제출을 요청받은 자는 성실히 이에 따라야 함 </div>



[붙임 1]

2025년(5차) 환자경험평가 세부시행계획

2025. 4.



건강보험심사평가원
HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가관리실 평가관리부

목 차

I. 평가개요	1
1. 평가배경 및 목적	
2. 추진경과	
II. 평가내용	2
1. 평가대상	
2. 평가도구	
3. 평가자료	
4. 평가방법	
III. 평가결과 공개	5
1. 공개대상	
2. 공개내용	
3. 공개방법	
4. 평가결과 활용	
IV. 향후계획	6

<별첨> 환자경험 평가도구(설문지)



I. 평가개요

1. 평가배경 및 목적

- 환자중심 의료문화 확산을 위해 '17년 환자경험평가를 도입하여 '24년 8월(4차) 평가결과를 통보·공개함
 - 4차 평가 도입 영향조사* 결과 환자경험평가로 인해 환자중심성 서비스가 강화(93.5%)되고, 의료 질 향상에 긍정적인 영향(93.2%)이 있음을 확인함
- * (대상) 의료기관 환자경험평가 담당자 374개소 중 325개소(86.9%) 응답
(내용) 평가의 영향도 및 의료질 향상 노력 등 모바일 설문조사, (기간) '24.1월 2주간
- 4차 평가는 국민 친화적 조사 접근성 등을 고려하여 기존 전화조사 방식에서 모바일웹 조사방식으로 전환하여 수행함
- 모바일웹 조사환경에 적합한 평가도구(설문지)를 개선하여 '25년(5차) 환자경험평가의 세부시행계획을 수립·실시하고자 함

2. 추진경과

- ('17.7.~'18.8.) 1차 평가 실시(95개소, 14,980명 대상) 및 결과 공개
- ('19.5.~'20.7.) 2차 평가 실시(154개소, 23,935명 대상) 및 결과 공개
- ('20.4.~'21.12.) 「환자중심성 평가 중장기 발전방안」 위탁연구 수행(서울대학교)
- ('21.5.~'22.7.) 3차 평가 실시(359개소, 58,297명 대상) 및 결과 공개
- ('22.4.~'23.12.) 「환자경험평가 조사방법 다양화 방안 마련」 위탁연구 수행(서울대학교)
※ 모바일웹 조사 수행 가능성, 조사방법 다양화
- ('23.8.~'24.8.) 4차 평가 실시(374개소, 64,246명 대상) 및 결과 공개
※ 전화조사 → 전화번호 기반 모바일웹 조사방법 전환
- ('24.5.~'25.11.) 「환자경험 평가 도구 개발 및 평가 확대 방안 마련」 위탁연구 수행(연세대학교)
※ 모바일웹 조사환경에 적절한 평가도구 개선 중심
- ('25.3.) 환자경험 평가 분과위원회 개최
- 2025년(5차) 환자경험 평가 세부시행계획(안) 논의
- ('25.4.) 의료평가조정위원회 심의
- 2025년(5차) 환자경험 평가 세부시행계획(안) 의결

II. 평가내용

<주요 변경내용>

- 모바일웹 환경에 적합한 평가도구(설문지) 개선
 - 면접원의 설명을 듣고 응답하는 전화조사가 아니므로, 환자가 직접 눈으로 읽고 이해할 수 있도록 모바일웹 최적화형 문항 내용 구체화 및 문맥에 적절한 응답범주 적용

1. 평가대상

- (대상기간) 2025년 8월부터 12월까지(약 5개월)
 - 평가대상자 선정 시점: '25년 8월 이후 청구자료를 기반으로 퇴원한 지 8주 이내인 환자로 선정
 - (대상기관) 상급종합병원 및 종합병원 전체
 - 선정시점: '25년 4월 말 허가(신고) 병상 기준
 - ※ 평가 대상기간 및 설문조사 시작시점 고려하여 조사 전 분기 반영
 - (대상환자) 만 19세 이상 성인으로 1일 이상 의과입원환자 본인
 - 조사시점: 퇴원 이후 8주(2~56일) 이내인 환자
 - 제외대상: 낮병동, 완화병동, 소아청소년과, 정신건강의학과 환자
 - (기관별 표본 수) 요양기관 병상규모에 따라 100~600명 차등 적용
 - ※ (100~299병상) 100명, (300~499병상) 200명, (500~999병상) 400명, (1,000병상~) 600명
- 표 1. 병상규모별 평가대상기관 및 수집 목표

(단위 : 개소, 명, 기준: '24년 12월 말 허가(신고)병상)

구 분		요양기관 현황			소 계 (수집 목표)
병상 규모	기관별 수집목표	상급종합	종합	소 계	
소 계		47	329	376	77,500
100~299병상	100명	-	205	205	20,500
300~499병상	200명	-	72	72	14,400
500~999병상	400명	33	51	84	33,600
1,000병상~	600명	14	1	15	9,000

주) 5차 대상기관 및 수집 목표는 '25년 4월 말 허가(신고) 병상 기준으로 선정 예정



○ (표본추출) '24년 1~12월 청구자료 활용

- 평가대상기관별로 성별, 연령, 진료분야에 따른 환자구성¹⁾ 반영
- 단순확률추출법* 적용

* 크기 N인 모집단에서 크기 n인 표본을 추출하고자 할 때 조사자의 주관적 판단을 배제하고 임의로 추출하는 방법

2. 평가도구(설문지)

○ 7개 영역(입원경험 및 개인특성), 26개 설문 문항

표 2. 5차 환자경험 평가 영역 및 문항 내용

구분	평가 영역	번호	문항 내용
입원경험	1. 간호사 영역	1	존중/예의
		2	경청
		3	병원생활 설명
		4	도움 요구 관련 처리 노력
	2. 의사 영역	5	존중/예의
		6	경청
		7	의사와 만나 이야기할 기회
		8	회진시간 관련 정보 제공
	3. 투약 및 치료과정	9	투약/검사/처치 관련 이유 설명
		10	투약/검사/처치 관련 부작용 설명
		11	통증 조절 노력
		12	퇴원 후 주의사항 및 치료계획 정보 제공
		13	부서 간 의사소통
	4. 정서적 지지	14	질환에 대한 위로와 공감
	5. 환자 안전과 병원 환경	15	환자 본인확인
		16	안전한 환경
		17	깨끗한 환경
	6. 환자권리보장	18	공평한 대우
		19	불만 제기의 용이성
		20	치료 결정 과정 참여 기회
		21	신체 노출 등 수치감 관련 배려
	7. 전반적 평가	22	입원경험 종합 평가
		23	타인 추천 여부
	개인 특성	24	입원경로(응급실 경유 여부)
		25	주관적 건강수준
		26	교육수준

* [별첨] 환자경험 평가도구(설문지) 참조

- 1) ① 성별(남/여)
 ② 연령(19~39세/40~59세/60세 이상~)
 ③ 진료분야(내과계/외과계 및 기타): 주상병 진료과목 코드 (요양급여비용 청구방법, 심사청구서·명세서서식 및 작성요령)
 - 내과계: 내과, 신경과, 결핵과, 영상의학과, 방사선종양학과, 가정의학과, 직업환경의학과, 병리과, 진단검사의학과, 핵의학과, 예방의학과
 - 외과계: 외과, 심장혈관흉부외과, 신경외과, 정형외과, 성형외과, 재활의학과, 마취통증의학과, 응급의학과
 - 기타: 산부인과, 안과, 이비인후과, 피부과, 비뇨의학과

3. 평가자료

- (설문조사) 입원서비스를 경험한 국민에게 구조화된 설문지를 이용하여 전문조사업체 위탁을 통한 모바일웹 조사 실시

심 평 원	청구자료를 기반으로 환자경험 평가대상자를 추출하여 요양기관에 대상자 명단 제공
요양기관	평가대상자 전화번호를 심평원에 제출 ²⁾
심 평 원	요양기관에서 제공받은 전화번호를 전문조사업체에 전달
전문조사업체	심평원에서 전달받은 전화번호로 설문지를 활용하여 설문조사 시행
심 평 원	전문조사업체에서 시행한 설문조사 결과분석

그림 1. 평가자료 수집방법 및 절차

4. 평가방법

- 전체(조사대상자) 평가결과 산출
 - 문항별·영역별 점수 및 종별/지역별 등 평가결과 분석
 - 문항별 점수는 선형화 방식 적용

표 3. 선형화 방식(0-33-67-100점)

척도	점수부여 방식
4점 척도 (21개 문항)	①전혀 그렇지 않았다 ②그렇지 않았다 ③그랬다 ④항상(매우) 그랬다 ☞ 0점, 33점, 67점, 100점 부여
11점 척도 (2개 문항)	0~100점까지 10점 단위 점수 부여

- 요양기관별 평가결과 산출
 - 환자구성이 다른 부분을 감안하여 분포 보정 실시
 - 기관단위 문항별·영역별 점수, 종합점수 산출
 - 종합점수 기준 평가등급 구간 설정 및 기관별 평가등급 부여(5등급) 검토
 - 유효 표본 수 미충족 기관 ‘등급 제외’ 로 공개 검토
- 다차원의 분석방법 수행으로 환자중심성 변화에 대한 객관적 해석
 - 의료기관 그룹별(상중·≥500·≥300·≥100병상 등), 영역별, 문항별, 지역별 비교 등

2) 전화번호 수집·이용

① 「개인정보보호법」 제18조(개인정보의 목적 외 이용·제공 제한) 제2항 제2호에 따라 다른 법률에 특별한 규정이 있는 경우 개인정보를 목적 외의 용도로 이용하거나 제3자에게 제공할 수 있음
 ② 「의료법」 제21조(기록 열람 등) 제3항 제4호에 따라 요양급여의 적정성 평가를 위해 건강보험심사평가원에 환자에 관한 기록을 열람하게 하거나 그 사본을 교부할 수 있음
 ③ 「국민건강보험법」 제96조(자료의 제공) 제4항은 동조 제2항에 따라 요양기관에 자료를 요청할 경우, 요양기관은 성실히 이에 따라야 한다고 정하고 있음



III. 평가결과 공개

1. 공개대상

- 평가대상기관

2. 공개내용

- 요양기관별 평가결과 등급화 공개 검토
 - 기관 종별 및 평가 영역별 평균 등을 비교 값으로 제공
 - ※ 평가등급 구간 및 유효 표본 수 등 요양기관별 평가 결과는 5차 평가 결과 산출 후 평가분과위원회 및 의료평가조정위원회 심의를 통해 결정

3. 공개방법

- (국민) 누리집, 모바일 앱(병원평가통합포털)에 기관별 등급 공개
 - 누리집(<http://www.hira.or.kr>) > 의료정보 > 의료평가정보 > 병원평가
 - 모바일 앱(병원평가통합포털) > 병원평가정보 > 요양급여 적정성 평가
- (요양기관) 서면통보서, e-평가시스템에 안내
 - (범위) 평가영역 및 문항 점수, 요양종별 및 지역별(소재권역) 평균 점수, 그 외 인구학적 특성별 응답자 분포 등 정보 제공
 - e-평가시스템(<http://aq.hira.or.kr>) > 평가결과 > 적정성 평가 > 평가결과 통보서
- (정부·유관 단체)
 - 정부 정책 기초자료 활용을 위한 평가 결과 제공
 - 상급종합병원 지정평가, 의료질평가지원금 산정 등 평가 결과 반영
 - 관련 단체·학회 등에 평가 결과를 제공하여 자율적인 질 향상 유도

4. 평가결과 활용

- (국민) 의료서비스 이용 시 합리적 의사결정을 할 수 있는 의료 질 평가 정보공개를 통한 소비자의 알 권리 신장 및 의료이용 선택권 강화
- (요양기관) 평가 결과 및 비교정보 안내를 통한 자발적 의료 질 개선 유도
- (정부) 정부 보건의료정책 수립 및 개선 등 정책 기초자료로 활용

IV. 향후계획

- ('25.4.~6.) 5차 세부시행계획 공개 및 요양기관 설명회 개최
- ('25.5.~) 모바일웹 조사 업체 선정 및 대국민 홍보
- ('25.8.~12.) 5차 평가 대상기간(모바일웹 설문조사 수행)
- ('26.1~6.) 5차 평가결과 분석 및 평가분과위원회 개최
- ('26.6.) 5차 평가결과 보고 및 활용(안) 의평조 심의
- ('26.7.) 5차 환자경험 평가결과 대국민 공개

※ 진행일정은 추진 여건에 따라 변경될 수 있음



별첨

환자경험 평가도구[설문지]

I. 입원 중 간호사 영역

문 1) 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?

- 1. 전혀 그렇지 않았다
- 2. 그렇지 않았다
- 3. 그랬다
- 4. 항상 그랬다

문 2) 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?

- 1. 전혀 그렇지 않았다
- 2. 그렇지 않았다
- 3. 그랬다
- 4. 항상 그랬다

문 3) 담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

- 1. 전혀 그렇지 않았다
- 2. 그렇지 않았다
- 3. 그랬다
- 4. 항상 그랬다

문 4) 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까?

- 1. 전혀 그렇지 않았다
- 2. 그렇지 않았다
- 3. 그랬다
- 4. 항상 그랬다

II. 입원 중 의사 영역

문 5) 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?

- 1. 전혀 그렇지 않았다
- 2. 그렇지 않았다
- 3. 그랬다
- 4. 항상 그랬다

문 6) 담당 의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?

- 1. 전혀 그렇지 않았다
- 2. 그렇지 않았다
- 3. 그랬다
- 4. 항상 그랬다

문 7) 귀하나 보호자가 원할 때 담당 의사를 만나 이야기할 기회를 가지셨습니까?

- 1. 전혀 그렇지 않았다
- 2. 그렇지 않았다
- 3. 그랬다
- 4. 항상 그랬다

문 8) 귀하는 담당 의사의 회진시간 또는 회진시간 변경에 대한 정보를 제공 받으셨습니까?

- 1. 전혀 그렇지 않았다
- 2. 그렇지 않았다
- 3. 그랬다
- 4. 항상 그랬다

III. 투약 및 치료과정

※ 투약·검사·처치 등 투약 및 치료과정에 관련된 모든 병원 직원(의사, 간호사, 약사, 방사선사, 임상병리사 등)에 대한 설문내용입니다.

문 9) 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문10) 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문11) 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다
0. 해당 없음 (통증이 없었다)

문12) 퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 적절히 제공받았습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 매우 그랬다

문13) 귀하가 보기에 병원 부서 간(의사, 간호사, 검사실, 원무과 등)의 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

IV. 정서적 지지

문14) 귀하의 질환에 대하여 의료진과 직원들로부터 위로와 공감을 받았습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

V. 환자 안전과 병원 환경

문15) 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때, 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문16) 병원 환경은 안전하였습니까?
(예: 안전손잡이, 실내등과 야간등의 밝기 등 낙상위험 방지, 소화기 등 화재예방)

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문17) 병실, 복도, 화장실 등 병원 내 시설은 깨끗하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다



VI. 환자권리보장

문18) 귀하가 입원해 있을 때, 다른 환자들과 비교하여, 의료진과 직원들로부터 받은 대우가 공평하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문19) 입원 기간 동안 의료진과 직원에게 궁금한 내용을 말하거나 설명이 부족한 내용을 다시 물어보기가 쉬웠습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다
0. 해당 없음 (불만이 없었다)

문20) 검사나 치료 방법의 결정 과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문21) 귀하가 진료나 검사를 받을 때, 신체 노출 등으로 수치감을 느끼지 않을 수 있도록, 의료진과 직원이 배려하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다
0. 해당 없음 (신체노출 등의 상황이 없었다)

VII. 전반적 평가

문22) 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까? (0점은 '가장 나쁜 경우' 이고, 10점은 '가장 좋은 경우' 입니다.)

문23) 만약 가족이나 친구 중에 입원할 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까? (0점은 '절대로 추천 안함' 이고, 10점은 '매우 추천하는 경우' 입니다.)

VIII. 개인 특성

문24) 귀하는 응급실을 통해 입원하십니까?

1. 예
2. 아니오

문25) 현재 귀하의 건강은 어떻다고 생각하십니까?

1. 매우 좋다
2. 좋다
3. 보통이다
4. 나쁘다
5. 매우 나쁘다

문26) 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

1. 중졸 이하
2. 고졸
3. 대학 재학
4. 대학 졸업
5. 대학원 재학 또는 졸업

「요양기관 설립구분·개설형태 변경 등에 따른 적정성평가 연계 적용」

1. 주요내용

- 설립구분 변경 등에 따라 요양기관 기호가 변경된 경우, 적정성평가 연계 신청기관에 대하여 변경 전·후 요양기관의 실질적 동일성*이 인정되는 경우 적정성 평가 연계 적용

2. 신청방법 등

- (신청대상기관) 설립구분(개인↔법인, 법인↔법인 등), 개설형태* 변경 등으로 요양기관 기호가 변경된 요양기관
 - * 개설형태(단독공동, 공동공동) 변경 기관 중 주개설자가 변경된 경우
- (신청기간) 설립구분 변경 등에 따른 요양기관 기호 변경일로부터 14일 이내 (공휴일 포함)로 하되, 평가결과 공개 예정 월*의 직전 월 말일까지 신청
 - * 평가결과 공개 예정월은 연간 평가계획 및 평가항목별 세부평가계획 참고
 - ※ 신청 철회는 접수일로부터 7일 이내 가능
- (신청방법) 신청서, 동일성 여부 확인서 및 증빙자료*를 서면(우편 등) 또는 e-평가시스템으로 기한 내 제출
 - * 변경 전·후 의료기관 개설허가증 사본(변경내용 포함), 실질적 동일성 판단을 위해 평가항목별로 필요한 사항(별도 요청 시)등

<서면 신청서 우편 제출처>

- (주소) 강원도 원주시 입춘로130 건강보험심사평가원 본원 2사옥 평가운영실 평가운영부
- (우편번호) 26465

- (인정 절차 등) 신청서(증빙자료 포함) 및 동일성 여부 확인서를 제출받아 증빙자료 등을 활용하여 실질적 동일성 판단 후 인정여부 통보 및 평가 연계

※ 「요양기관 설립구분·개설형태 변경 등에 따른 적정성평가 연계 적용」 관련 상세 내용은 누리집(<http://www.hira.or.kr>) 및 e-평가시스템(<http://aq.hira.or.kr>) 참고



별첨1 신청서 서식

요양기관 기호 변경 전·후 적정성평가 연계 신청서

요양기관	요양기관 기호		기관명	
	소재지			
	기관장(성명)	(서명 또는 인)		
담당자	성명		소속부서 및 직위	
	연락처	(전화)		(FAX)
		(핸드폰)		(이메일)

※ 수집된 개인정보는 관련업무 종료 후 삭제 예정입니다.

요양기관 설립구분 변경 현황						
구분	설립구분	요양기관 기호	요양기관명	지정일자	폐업일자	변경사유
변경 전						
현 행						

※ 설립구분 작성 예시: 개인, 법인, 공립, 국립, 군병원 등

자료 수집·제출 및 가감지급 연계 동의서

본인은 동 신청서 처리와 관련하여 다음 두 가지 사항에 동의합니다.

1. 요양기관 기호 변경 전 요양기관에 대한 평가 자료수집 및 변경 전·후 요양기관의 실질적 동일성 확인에 필요한 자료 제출에 동의합니다.
2. 적정성평가 결과 통보 및 가감지급(환류 포함)은 현행 요양기관에 귀속되어 처리되는 것에 동의합니다.

변경 전 요양기관 대표자 (서명 또는 인)

현 행 요양기관 대표자 (서명 또는 인)

위와 같이 신청합니다.

년 월 일

신청인(현행 요양기관 대표자)

(서명 또는 인)

건강보험심사평가원 원장 귀하

제출서류	<ul style="list-style-type: none"> • 요양기관 기호 변경 전·후 의료기관 개설허가증 사본(변경내용 포함) 및 [별지 제1-1호 서식] 동일성 여부 확인서 ※ 접수완료 후, 변경 전·후 동일성 확인을 위해 추가 증빙자료를 요청할 수 있음
확인사항	<ul style="list-style-type: none"> • 설립구분 변경으로 요양기관 기호가 변경되어 평가대상기간 등 연계가 필요한 경우 작성바랍니다. • 요양기관 기호 변경 전·후 실질적 동일성이 인정되는 경우에 한하여 적정성 평가 연계가 가능합니다.



[붙임 3]

Health Insurance Review & Assessment service

평가결과 전산통보시스템



평가결과 통보서

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

I 구축배경 및 통보방법 전환내용

◆ 구축배경

IT기술 발전으로 전산화 업무 확대 등 환경변화로 평가결과 **통보방식전환 요구**
통보지연 등 **효율적인 평가결과 통보방안 필요**

◆ 통보방법 전환내용



- (신청기간) '19년 9월부터 신청 중
 - (통보시점) 신청 즉시 평가결과 확인 가능
- ※ 전산통보 미신청 기관은 서면(우편)으로 발송



전산통보 신청 화면

경로

평가결과 > 적정성평가 > 평가결과 통보서 > 평가결과 전산통보 신청

순번	신청구분	신청일자	결정일자	결정내용	처리일자	처리내역	평가결과	신청사
1	통보신청	2025.5.5.	2026.5.1.					신청사
2	통보확인	2025.4.1.	2025.4.1.	통과				신청사
1	통보신청	2024.3.3.	2025.1.1.	통과				신청사

- 평가결과 전산통보 신청현황 및 이력확인
- 전산통보 신청, 해지, 담당자변경 신청가능



전산통보 신청 방법 ※ 「행정절차법」 제14조제3항에 따라 사전동의의 필요

경로

① 필수기재사항 입력 > ② 전산통보 신청(우측 하단)

- 전산통보 신청 즉시 전산 통보사항 내 평가결과 확인 가능
- SMS 수신여부 등의 시 문자 알림 제공 목적 예 "OO 평가 결과가 통보되었습니다"



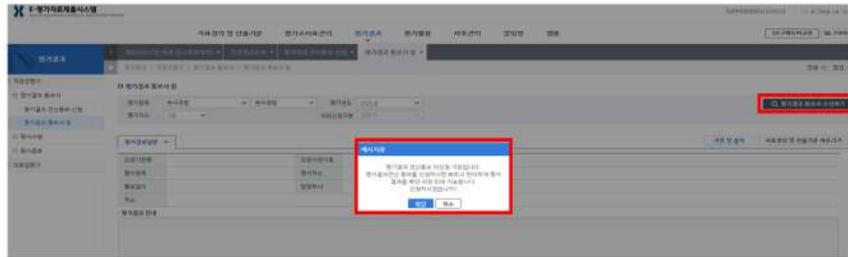
e-평가시스템 평가결과 전산통보

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

전산통보 신청방법

경로

평가결과 > 적정성평가 > 평가결과 통보서 > 평가결과 통보서함 > 평가결과 통보서 수신하기



전산통보 미신청 상태에서 '평가결과 통보서 수신하기' 클릭 시 메시지 창 팝업

평가결과 전산통보 미신청 기관입니다.

평가결과전산 통보를 신청하시면 빠르고 편리하게 평가 결과를 확인·저장·인쇄 가능합니다. 신청하시겠습니까?

① 확인 → 평가결과 전산통보 신청 화면으로 이동

② 취소 → 팝업 창이 사라지고 '평가결과 통보서 수신하기' 클릭 시 평가결과 확인 가능
현재 전산통보 미신청 상태에서도 전산통보에서 결과 확인 가능(단, 통보서 출력 시 통보일자 미기재)



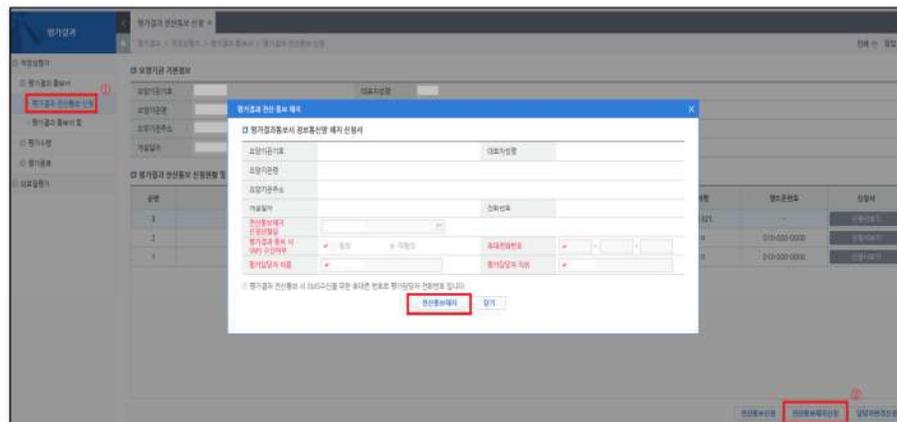
e-평가시스템 평가결과 전산통보

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

전산통보 해지 방법

경로

① 평가결과 전산통보 신청 > ② 전산통보 해지신청 (우측 하단)



전산통보해지 클릭 시 즉시 해지되며, 전산통보서 확인 불가



담당자 변경신청 방법 ※ 「행정절차법」 제14조제3항에 따라 사전동의의 필요

◦ 경로

- ① 평가결과 전산통보 신청 > ② 담당자 변경신청 (우측 하단)



- 변경하고자 하는 담당자 정보 입력 후 담당자변경신청 클릭

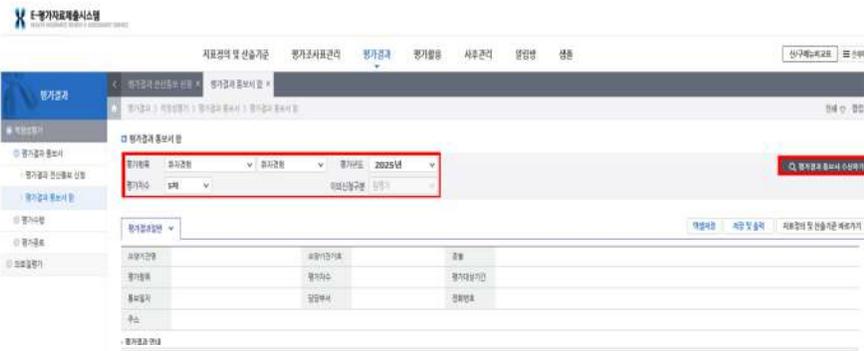
※ 담당자 변경을 위한 해지신청 불필요



평가결과 통보서 수신

◦ 경로

- ① 평가결과 통보서함 > ② 평가항목 및 평가년도, 평가차수 > ③ 평가결과통보서 수신하기 > 평가결과 엑셀 저장, 저장 및 출력, 지표정의 및 산출 기준 바로가기 중 선택



- 평가결과일반, 종합결과, 지표별결과, 지표별결과(보정지표) 탭별로 확인가능

※ 평가결과 중 '비고' 의 텍스트가 잘려서 보이지 않을 경우 커서를 올려두면 전체 텍스트 확인가능



e-평가시스템
평가결과 전산통보

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가결과 통보서 엑셀 저장

▶ 경로
평가결과 통보서함 > 평가항목 및 평가년도, 평가차수 선택 > 평가결과통보서 수신하기 선택 > 엑셀저장 선택 시 평가결과 엑셀 저장

공정한 심사평가, 탄탄한 보건의료체계, 신뢰받는 국민의료관리 전문기관

e-평가시스템
평가결과 전산통보

HEALTH INSURANCE REVIEW & ASSESSMENT SERVICE

평가결과 통보서 엑셀 저장

▶ 경로
[엑셀 저장] 선택 > 팝업 메시지창1(엑셀파일 형식 선택) > 메시지창2(열기, 저장, 다른이름으로저장 선택)

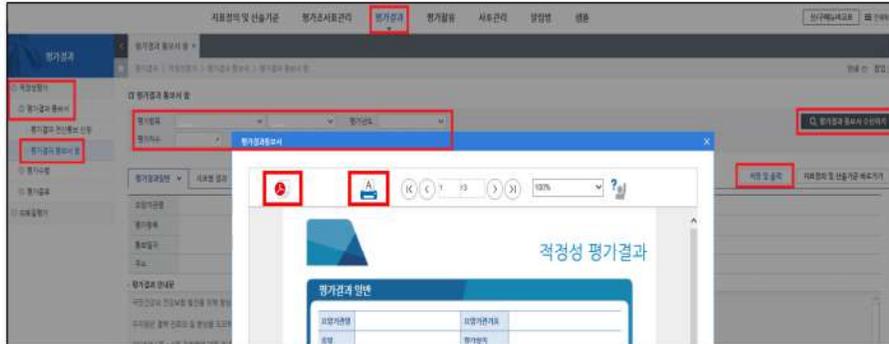
공정한 심사평가, 탄탄한 보건의료체계, 신뢰받는 국민의료관리 전문기관



I 평가결과 통보서 저장 및 출력

▶ 경로

평가결과 통보서함 > 평가항목 및 평가년도, 평가차수 선택 > 평가결과통보서 수신하기 선택
> 저장 및 출력 클릭 시 저장 및 인쇄 가능



- 버튼 선택 시 평가결과 통보서를 PDF로 저장
- 버튼 선택 시 평가결과 통보서 인쇄



안전하고 수준 높은 의료환경을 만들어
국민의 건강한 삶에 기여한다

건강보험심사평가원의 미래는 우리가 함께 만들어갑니다.

감사합니다.

설문조사

환자경험평가 설명회에 참석하여 주셔서 감사합니다.
 건강보험심사평가원은 환자경험평가에 대한 귀하의 소중한 의견을 수렴하여
 향후 「적정성 평가 설명회」 운영을 위해 본 자료를 활용할 예정이오니
 성실한 응답을 부탁드립니다.
 - 건강보험심사평가원 평가관리실 평가관리부 -
※ 설명회 현장제출 또는 오른쪽 QR코드를 인식 후 모바일로 참여(택1)



1. 귀하의 직책은 무엇입니까?
① 의사 ② 간호사 ③ 행정직원 ④ 기타()

2. 귀하의 근무 부서는 어디입니까?
① QI부서(적정진료팀) ② 심사부서 ③ CS부서 ④ 기타()

3. 귀하의 소속기관의 병원 증별은 무엇입니까?
① 상급종합병원 ② 종합병원 ③ 기타()

4. 귀하의 소속기관이 참여하신 평가에 모두 체크해 주시기 바랍니다.
① 1차 평가 ② 2차 평가 ③ 3차 평가 ④ 4차 평가 ⑤ 평가 미참여(5차 신규 참여)

구분	설문내용	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
평가 이해도 측정 (5문항)	1 환자경험평가의 목적 및 필요성 등 평가에 대해 이해하였다.					
	2 환자중심 의료 질 개선의 필요성에 대해 알게 되었다.					
	3 4차 평가 결과에 대한 내용을 이해하였다.					
	4 5차 평가대상(기관, 환자 등) 및 방법 등 세부 기준에 대해 이해하였다.					
	5 환자경험평가를 위한 계획 수립에 도움이 될 것이다.					
설명회 만족도 측정 (5문항)	6 설명회 구성(목차, 강의 등)이 충실하게 이루어졌다.					
	7 평가 업무 담당자가 내용에 대해 알기 쉽게 설명하였다.					
	8 직원들의 응대 태도가 친절하였다.					
	9 설명회 소요 시간 및 장소가 적절하였다.					
	10 설명회에 대해 전반적으로 만족하였다.					
기타 (2문항)	11 이번 설명회 자료에서 가장 많이 도움이 된 부분은 무엇습니까?(중복체크 가능)	<input type="checkbox"/> 환자중심의료와 국제동향 <input type="checkbox"/> 환자경험 QI 우수사례 공유 <input type="checkbox"/> 4차 평가 결과 및 5차 평가 세부계획 <input type="checkbox"/> 조사표 작성				
	12	질의사항 및 기타 의견이 있으면 기재하여 주십시오.(선택사항) ※ 주요 질의내용은 '자주하는 질문(FAQ)'을 작성하여 '평가알림방'에 게재 예정				

