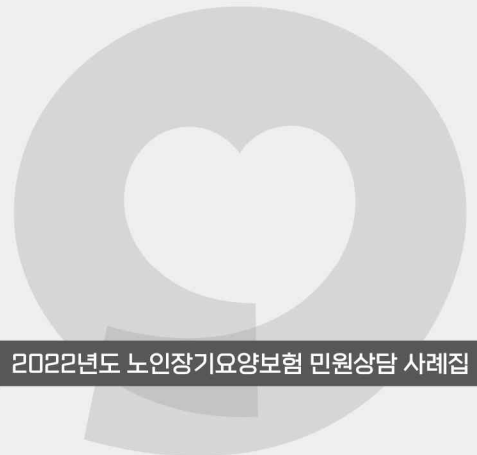


PART 07

재가급여전자관리시스템



2022년도 노인장기요양보험 민원상담 사례집

01 재가급여전자관리시스템은 기존 청구방식과 어떻게 다르나요?

- 재가급여전자관리시스템은 수기로 작성하는 급여제공기록지를 전산화한 스마트폰 앱(App)을 이용하여 실시간으로 공단에 전송하고 전송한 급여제공내역을 재가급여 전자관리시스템 청구프로그램과 연계하여 급여비용을 청구하는 시스템으로 기존 포털에서 급여제공기록지를 입력하고 이를 토대로 급여비용을 청구하는 포털청구와는 구별됩니다.

02 재가기관이면 의무적으로 재가급여전자관리시스템에 참여해야 하나요?

- 재가급여전자관리시스템(RFID)은 재가급여(방문요양, 목욕, 간호) 서비스를 제공하는 재가기관을 대상으로 하며 반드시 의무적으로 참여하는 것이 아닌 재가기관의 자율적 신청에 따라 참여할 수 있습니다.

03 재가급여전자관리시스템의 적용대상은 어떻게 되나요?

- 재가급여전자관리시스템은 재가급여 중 방문요양, 방문목욕, 방문간호 서비스를 제공하는 재가기관을 대상으로 적용하고 있으며, 참여대상은 해당 재가기관 운영자 및 소속 요양보호사(가족요양보호사 포함), 급여계약을 체결한 수급자입니다.

04 수급자 가정에 태그/비콘은 누가 부착하나요? 또한 태그/비콘은 개인정보가 저장되어 있지 않나요?

- 태그/비콘은 재가기관에서 부착하는 것을 우선으로 하며, 공단 직원이 부착할 수 있습니다.
- 태그/비콘에는 생산 일련번호만 저장되어 있을 뿐 수급자 정보는 들어 있지 않습니다. 태그/비콘 일련번호만으로는 수급자를 알 수 없으며 공단 전산망을 통해 해당 태그/비콘 일련번호가 부여된 수급자 정보와 결합하여야만 비로소 정보를 확인할 수 있어, 전송된 자료는 급여비용청구를 위한 자료로만 활용될 뿐입니다.

05 재가급여전자관리시스템 사용 시 신규 등록 요양요원이나 수급자는 어떻게 하나요?

- 신규 또는 변동이 있는 요양요원은 해당 기관에 스마트폰 사용자로 등록 되도록 한 후 스마트폰에 앱을 설치해야 합니다.
※ 화면경로: 기관 장기요양정보시스템 - RFID - 전송단말기 - 단말기 통합관리
- 신규 수급자는 장기요양기관과 급여계약을 하고 장기요양기관에서 태그 / 비콘을 신청하여 자택에 태그 / 비콘이 부착되도록 하여야 합니다.

06 수급자 가정에 부착된 태그/비콘을 떼어 다른 곳에 부착시켜 사용할 수 있나요? 또 훼손 시 재발급은 가능한가요?

- 원칙적으로 태그 / 비콘은 공단의 자산이므로 분리 등 훼손을 금지하고 있으며 부착된 태그 / 비콘을 떼면 파손기능이 있어 더 이상 사용하실 수 없습니다.
- 태그 / 비콘이 탈착 등의 사유로 파손되어진 경우에는 관할 운영센터에 태그 / 비콘을 재신청하여야 하여야 합니다.
※ 수급자 실거주지 변경이나 태그/비콘 불량 등의 경우에도 재가기관은 태그/비콘을 재신청해야 합니다.
※ 비콘은 재사용이 가능하므로 반드시 공단에 반납해야 합니다.

07 재가급여전자관리시스템 전 과정에 대한 사용설명은 어디에 있나요?

- 재가급여전자관리시스템에 대한 전반적인 내용은 재가급여전자관리시스템자료실에 게시되어 있는 'RFID가이드북' 등을 통해 알 수 있으며 다운로드를 받아 사용하실 수 있습니다.

▶ 위치경로 장기요양 홈페이지 > 기관 로그인 > 장기요양정보시스템 > RFID > 알림마당 > 자료실

08 스마트폰 사용시 "태그정보를 읽을 수 없습니다.", "지원되지 않는 태그입니다" 라는 메시지가 뜹니다.

- 듀얼태그는 왼쪽이 리더기, 오른쪽이 스마트폰 칩이 내장되어 있습니다. 좌측과 우측의 칩이 하나만 인식되어야 하나 두개 모두 인식이 되면 위와 같은 오류가 발생하므로 오른쪽(스마트폰 쪽)으로만 태그를 인식하셔야 합니다.

09

휴대폰 명의를 본인 명의로 하지 않고 타인이나 자녀명의로 된 경우가 있습니다. 이런 경우에 인증절차를 어떻게 확인하는지, 등록된 번호로 가능한지 아니면 꼭 본인명의로 실명 확인을 하는지 궁금합니다. 어떻게 해야 하나요? **변경**

- 휴대폰 번호의 명의에 대해서는 확인하지 않습니다. 하지만 요양요원 1인당 1개의 휴대폰 번호만 등록가능하기 때문에 등록된 휴대폰 번호를 계속 사용하셔야 합니다. 인증절차는 따로 있지 않으나 타기관에서 등록을 할 경우도 해당 요양보호사는 등록된 1개의 휴대폰 번호로만 등록이 가능합니다.

10 기관에서 테스트사용자 등록하려면 어떻게 해야 하나요? **변경**

- 기관 장기요양정보시스템에서 직접 등록이 가능합니다.
 - 재가기관에 근무 중인 시설장, 사회복지사, 팀장급요양보호사(60개월 이상 근무한 요양보호사)를 테스트사용자로 등록할 수 있습니다.
- ※ 화면경로: 기관 장기요양정보시스템 - RFID - 전송단말기 - 테스트사용자 관리

11 태그인식이 되지 않습니다. 어떻게 해야 하나요? **변경**

1. 단말기의 NFC 켜짐(카드모드가 아닌 기본모드) 여부를 확인하시기 바랍니다.
2. 앱 최신 버전을 확인하고 구버전인 경우 업데이트하시기 바랍니다.
(노인장기요양보험 홈페이지>기관 로그인>장기요양정보시스템>RFID>알림마당>공지사항>게시번호572‘스마트장기요양 앱 최신버전 공지’에 최신버전 게시)
3. 단말기 케이스, 신용카드, 현관 출입용 카드나 스티커 등을 모두 제거하고 단말기만으로 다시 시도해보시기 바랍니다.
4. 단말기의 NFC안테나 위치를 확인하고 NFC안테나와 태그를 접촉시킨 채 충분한 시간(5초 이상) 유지해보시기 바랍니다.
5. 일시적 충돌일 수 있으므로 단말기를 꺾다 쳐주시기 바랍니다.
6. NFC 고장여부(NFC 활성화 시킨 후 태그에 접촉했을 때 삐-소리 또는 진동이 없는지 확인, 반응이 나타나야 NFC기능 정상 동작 중)를 확인해 주시기 바랍니다.
7. 태그의 탈착여부를 확인하시고 태그 위치가 전송 장애를 일으키는 위치(철문, 냉장

고, 화기근처, 물기가 많은 곳)는 아닌지 확인해주시기 바랍니다.

- 8. 테스트용 태그를 인식하는지 확인해주시기 바랍니다. (테스트용 태그도 인식 못하는 경우 단말기 NFC기능 이상이 의심되므로 서비스센터 등을 방문하여 NFC기능 점검)
- 9. 알뜰폰 통신사를 이용하는 경우 NFC 사용이 가능한 유심을 사용 중인지 확인하시기 바랍니다.(알뜰폰 통신사 고객센터로 문의)

12 요양요원이 장기요양 앱 비밀번호를 잊어버렸습니다.
 “비밀번호가 일치하지 않습니다. 로그인 5회 실패하면 비밀 번호를 재설정해야 합니다.(실패횟수 5회)”라고 뜹니다.

- 비밀번호 입력이 5회 실패하면 알림창이 뜨고, 비밀번호 재설정화면으로 이동합니다.
 - ① 비밀번호 설정 화면이 나오면 휴대폰 인증번호를 요청 후 인증번호 확인합니다.
 - ② 생년월일(8자리) 입력 및 신규 비밀번호를 입력합니다.

* 참고

- 4회 오류 시 알림문구: 비밀번호가 올바르지 않습니다. 5회 틀릴 경우 아이디가 잠금 상태로 변경됩니다.
- 5회 오류 시 알림문구: 비밀번호가 일치하지 않습니다. 로그인 5회 실패하면 비밀번호를 재설정해야 합니다. (실패횟수 5회)

13 요양요원 휴대폰번호가 변경되었습니다. 변경된 휴대폰 번호를 기관 포털 화면(단말기 통합관리)에 등록하려면 어떻게 해야 하나요? 변경

- 단말기 통합관리 화면에서 해당 요양요원 기기해지 후 기기등록 하시면 됩니다.
 - 화면경로: 노인장기요양보험 홈페이지 > 기관 로그인 > 장기요양정보시스템 > RFID > 전송단말기 > 단말기통합관리
 - 좌측 요양요원 목록 중 해당 요양요원 클릭 - 우측에서 업무구분: 기기해지 선택, 해지사유 입력 - 저장 - 다시 좌측 요양요원 목록 중 해당 요양요원 클릭- 우측에서 사용자 선택: 요양요원, 업무구분: 기기등록, 휴대폰 번호 입력 - 저장

14 기관에서 태그 부착을 한 적이 없습니다. 기관부착 태그를 신청하려면 ‘태그부착동의서’를 운영센터에 내방하여 제출해야 하나요?

- 아닙니다. 전산으로 제출하시면 됩니다.
 - 화면경로: 노인장기요양보험 홈페이지 > 기관 로그인 > 장기요양정보시스템 >

RFID > 태그 / 비콘 > 태그 / 비콘 신청관리

- 우측 상단의 '부착 동의서' 버튼 클릭 - 부착 동의서 팝업창 나타남 - 필수 정보 입력 및 동의 체크 - '제출하기' 버튼 클릭

15

이미 수급자 집에 부착된 태그가 있는데, 우리 기관과 계약을 하면 다시 태그를 신청해야 하나요? **변경**

- 수급자 태그 앞면의 일련번호를 확인 후 관할 운영센터에 해당 태그가 사용 가능한 상태인지 확인하시기 바랍니다. 사용 가능한 태그가 부착되어있지 않다면 새로운 태그를 신청하시기 바랍니다.

16

테스트 태그는 몇 개까지 신청 가능한가요?

- 기관 당 총 5개까지 신청 가능합니다.

17

퇴사한 요양요원이 전송단말기 해지를 요청하는데 어떻게 해야 하나요?

- 기관에서 해지처리 하시면 됩니다.
 - 화면경로: 노인장기요양보험 홈페이지 > 기관 로그인 > 장기요양정보시스템 > RFID > 전송단말기 > 단말기통합관리
 - '퇴사자포함' 앞에 (√) - '조회' 버튼클릭 - 좌측 목록에서 해당 요양요원 선택
 - 우측에서 업무구분: 기기해지, 해지사유: 퇴사 - '저장' 버튼클릭

18

부모님(가족)의 가정방문 급여내용을 실시간으로 확인하려면 어떻게 해야 하나요? **변경**

- '스마트장기요양'을 다운받아 설치합니다.
 - 앱 사용 전 장기요양기관에 '수급자(보호자) 통보대상등록'을 요청하세요.
 - 수급자(보호자) 통보대상은 급여계약상 계약자인 가족만 가능합니다.(가족: 수급자의 배우자, 직계혈족 및 형제자매, 직계혈족의 배우자, 배우자의 직계혈족 및 배우자의 형제자매)
 - 수급자에게 서비스 제공하는 요양보호사가 해당 앱을 통해 서비스 시작·종료를 전

송해야 확인 가능

- 기능: 서비스계획보기, 서비스 받은 내용보기, 급여제공기록지 보기

19 모든 스마트폰은 태그를 찍을 수 있나요?

- 아래의 태그가능 기종확인법을 참고하시기 바랍니다.
 1. 국내통신 3사 통신망을 사용하는 경우만 사용 가능합니다.
 2. 해당 폰에 NFC 기능이 있는 경우만 사용 가능합니다.
 3. 안드로이드 4.2.2 이상 폰만 사용 가능합니다.
 4. 국내 판매 기종만 사용 가능합니다(국가별정책상 타국가 판매폰 사용 불가)

20 스마트장기요양 앱 설치하는 어떻게 하나요? **신규**

- 안드로이드폰(AOS): 구글플레이스토어에서 스마트장기요양 앱 검색하여 설치
- 아이폰(IOS)
 - 노인장기요양보험 홈페이지(www.longtermcare.or.kr) 접속 → 화면 하단의 기관서비스 → 스마트장기요양(iOS용설치)를 눌러 설치
 - 설치 후 '신뢰할 수 없는 기업용 개발자' 팝업이 뜨며 앱 실행이 되지 않는 경우 설정>일반>기기관리>National Health Insurance Service>'National Health Insurance Service'을(를)신뢰함 을 눌러주시기 바랍니다.