

정책토론회

인슈어테크와 실손의료보험 청구간소화

일 시: 2019.10.25(금) 14:00~15:40

장 소: 국회의원회관 제8간담회실(2층)

발표자: 조용운 연구위원

목차

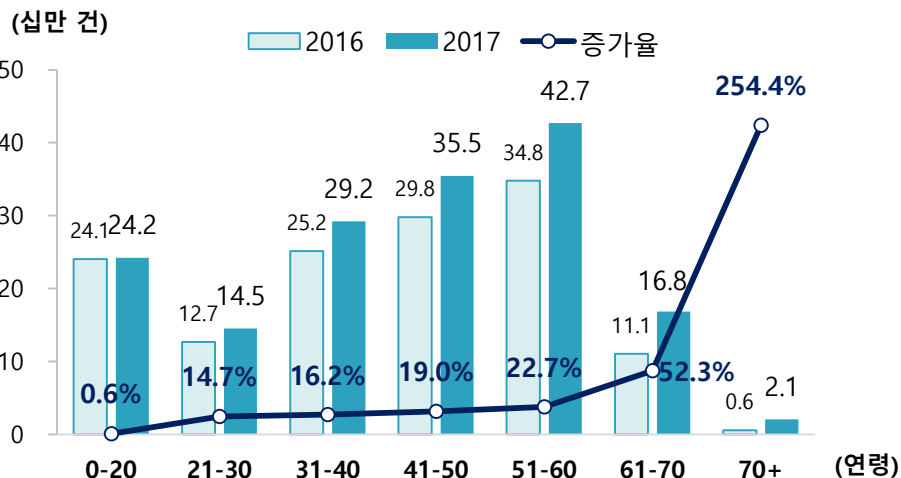
- I. 배경
- II. 실손의료보험금 청구체계와 문제점
- III. 실손의료보험금 청구체계 개선

I. 배경

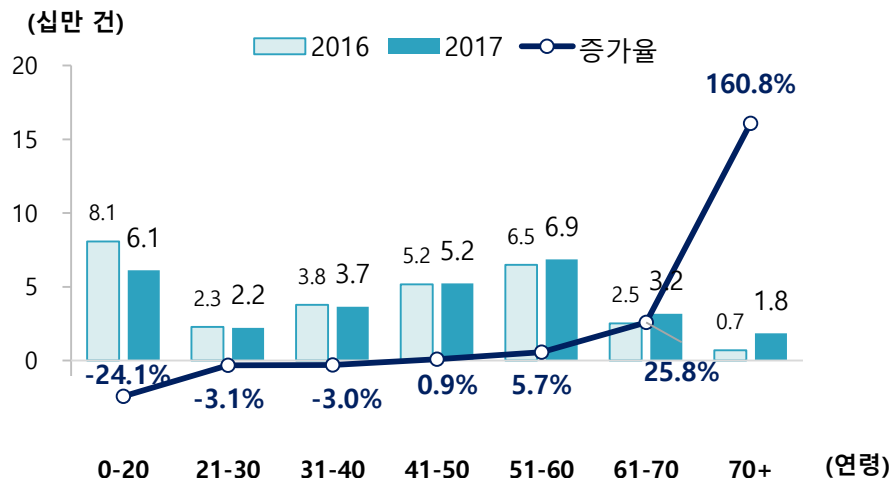
I. 배경

- 3천 8백만 명(2019. 6월)이 가입한 실손의료보험은 보험금이 소액인 경우가 많고 청구 건수가 다량(3천 1백만 건, 2017)으로 발생함에도 **피보험자가 종이서류로 청구하도록** 하여 피보험자, 요양기관, 보험회사 모두가 금전적, 시간적 어려움을 겪고 있음
- 최근 60세 이상 고령자의 보험금 청구건수가 증가하여 개선 필요성이 증가하고 있음
 - 2017년 71세 이상 통원 청구건수 전년대비 254.4% 증가, 입원 청구건수 160.8% 증가

연령별 보험금 지급건수(통원)



연령별 보험금 지급건수(입원)



주 : 장기손해보험 기준, 2017년 실손의료보험금의 81% 차지
 자료 : 보험개발원

I. 배경

- 국회와 정부는 제도 개선을 위해 많은 노력

[2015. 10] 금융위원회

「보험산업 경쟁력 강화 로드맵」에 실손의료보험금 청구 및 지급절차를 온라인/모바일화 하는 계획 수립

[2016] 보건복지부, 금융위원회, 금융감독원

실손의료보험 청구간소화를 과제로 명시하고 추진

[2018. 2. 7] 김종석 의원실 법안 발의

「공사의료보험 연계에 관한 법률」에 전자 청구 내용 포함

[2018. 8. 30] 성일종 의원실 법안 발의

「국민건강보험과 실손의료보험의 연계에 관한 법률」에 전자 청구 내용 포함

[2018. 9. 21] 고용진 의원실 법안 발의

청구전산화를 위한 '보험업법 일부개정법률안' 발의

[2018. 11. 27] 소비자와 함께, 한국소비자교육지원센터, 고용진 의원실 공동 포럼 개최

“의료소비자 편익증진을 위한 실손의료보험 청구간소화”

[2019. 5. 2] 민병두 의원실, 고용진 의원실, 녹색소비자연대전국협의회 공동 주최 간담회

“실손의료보험 청구간소화 어떻게 할 것인가?”

[2019. 1. 28] 전재수 의원실 법안 발의

청구전산화를 위한 '보험업법 일부개정법률안' 발의

I. 배경

• 여러 이슈가 부각되어 있는 상태

개인정보보호

- 피보험자가 원하지 않는 정보전송 우려(본인 동의 하 표준전자문서만 전송),
- 피보험자가 아닌 경우 전송 우려(시스템 구축으로 해결)

증빙서류

- 전산화되면 발급비용?(합의 필요)
- 간소화 및 표준화로 효율성 제고 필요(표준화 됨)

건강보험심사평가원 전산망 경우

- 요양기관을 심사평가 할 가능성이 있다는 우려(법 근거 없음)
- 전산망만 활용 가능하도록 하는 것이 가능한가?(계약 하 가능)

보험회사만 이익

- 보험회사가 시스템 비용 부담 vs. 보험회사 지급행정 비용 절감, 소비자 미청구건 발생 감소 및 편의 증진, 요양기관 행정부담 감소(모두가 이익)

수납창구 부담

- 수납창구 시간 지연 우려(청구서 작성 없이 표준증빙서류만 종이서류 대신 전자서류 전송)
- 전송 오류 책임은?(보험중계센터)

공보험 재정 영향

- 추가적 의료이용 증가 여부(없음)

전산시스템

- 다양한 요양기관 전산시스템 통합 운영 가능성 우려(보험중계센터 운영)

여러 이슈에 대한 의견을 제시하고자 함

II. 실손의료보험금 청구체계와 문제점

1. 실손의료보험 체계
2. 피보험자 문제점
3. 보험회사 문제점
4. 인슈어테크 청구 현황 및 문제점

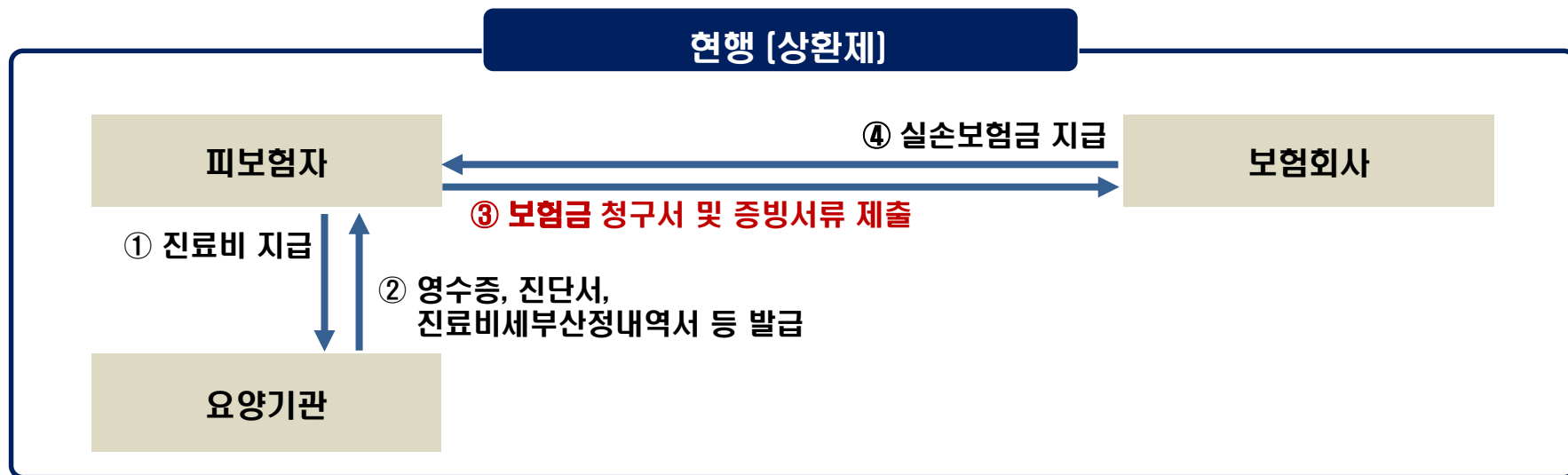
II-1. 실손의료보험 체계

다수 보험자 체계

- 다수 보험자: 생/손보사, 다양한 상품
- 피보험자: 임의가입
- 의료공급자: 모든 요양기관
- 보험금 청구: 상환제

체계적 관리가 필요한 상황

- 수많은 상품의 관리 효율화 필요
- 고령자 등 다양한 계층을 고려 필요
- 모든 요양기관 대상 관리 필요
- **대다수 피보험자의 종이서류 청구 불편 해소 필요**

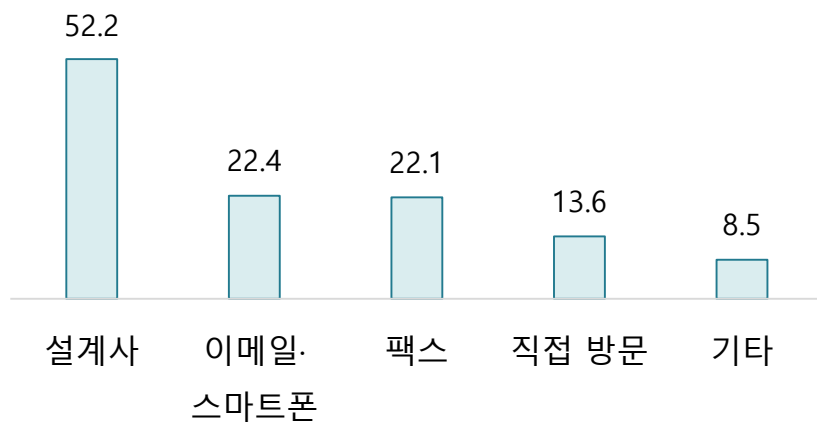


II-2. 피보험자 문제점

- **불편 및 시간 소모** : 설계사 대리(52.2%), 팩스(22.2%), 이메일/스마트폰(22.4%), 방문(13.6%)
- 여러 건을 모았다가 한 번에 청구 : 보험금 수령 지연
- **미 청구건 다수 발생** : 입원 4.1%, 외래 14.6%, 약처방 20.5%
- 미청구 이유 : 소액이어서(90.6%), 번거로워서(5.4%), 발급비용(1.9%)

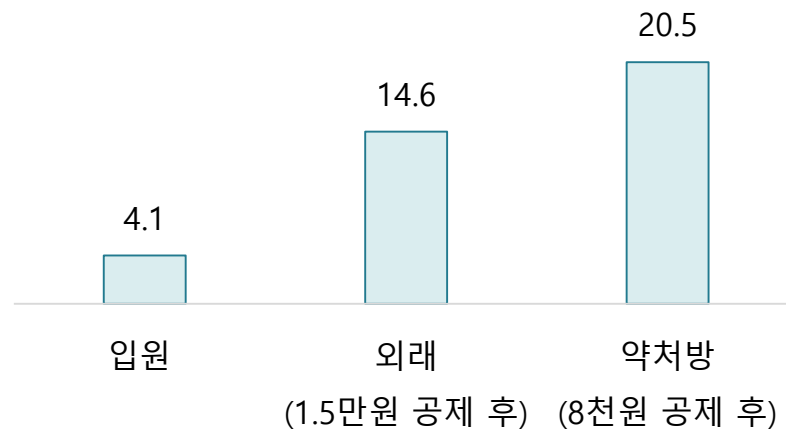
청구 방법

(단위: %)



미청구율(공제액 차감 후)

(단위: %)

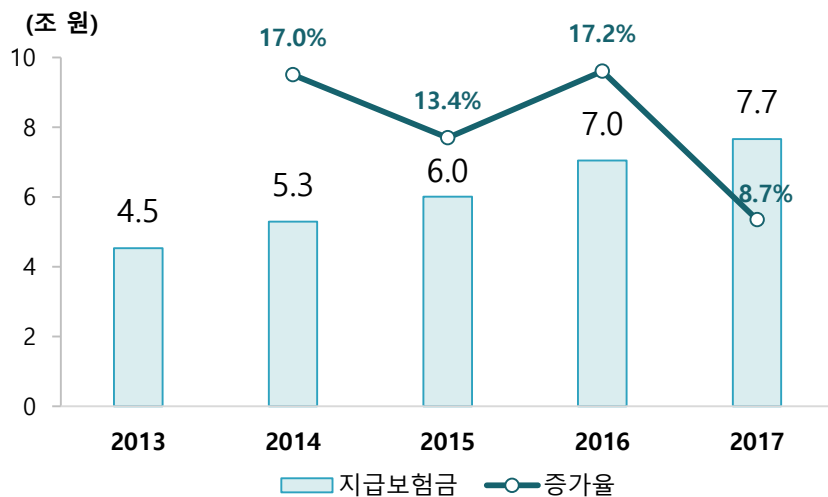


주 : 중복응답 포함
자료 : 보험연구원, 2018 보험소비자 설문조사

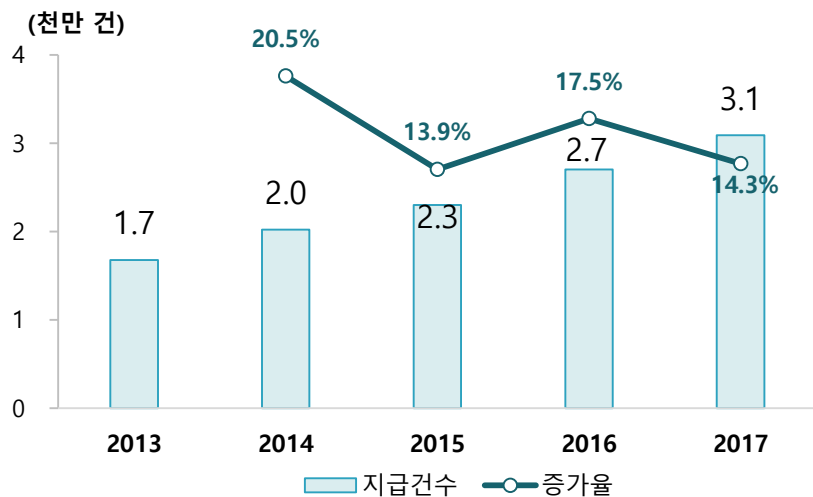
II-3. 보험회사 문제점

- **종이서류 청구건 수작업 처리** → 소액으로 다량의 청구건 발생에 따른 행정부담 과다(2017년 3천 1백만 건)
* 청구내용 수기 전산입력에 따른 비용, 오류 발생(정확한 보험금 산출을 위해 정확한 입력 필요)
- **비급여 진료코드 표준화 미흡** → 질병 코드별 데이터 분리 입력 어려움

보험금



지급건수



주 : 1) 세부 항목은 손해보험의 경우 의료비, 입원, 통원, 생명보험의 경우 입원, 외래, 처방, 외래 및 처방, 기타로 구성되어 있음. 과거 표준화 이전 상품은 입원과 통원을 구분하지 않고 의료비로 보장한 상품이 있음. 본고는 각 세부항목의 지급 건수를 합산함

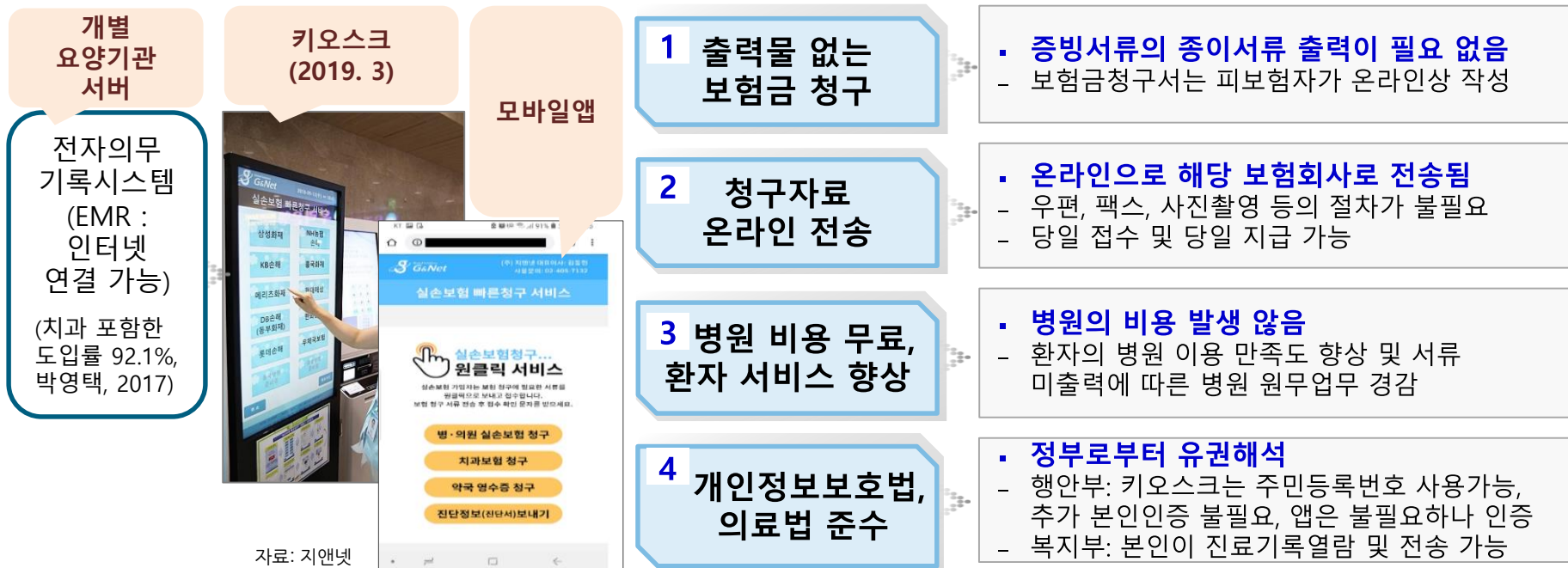
2) 최단기간 판매되고 없어지는 상품 등은 포함되지 않아 과소추계 됨

자료 : 보험개발원

II-4. 인슈어테크 청구 현황 및 문제점

- 요양기관 서버 연동되지 않은 보험회사의 경우: 본인이 스마트폰 앱에서 청구서 작성 후 증빙서류 사진을 첨부, 무인단말기에서 웹 팩스(소비자 비용 발생) 등 이용 청구 → 보험회사는 서류를 수작업 전산 입력
- 요양기관(14개) 서버와 연동된 보험회사(2개)의 경우: **본인이** 무인단말기 혹은 앱 상에서 청구서를 작성하고, 데이터 베이스 증빙서류를 보험회사로 전송(소비자 비용 발생 없음, 보험사 부담) → 수작업 입력 불필요

현행 요양기관 연동 인슈어테크 청구 체계



II-4. 인슈어테크 청구 현황 및 문제점(계속)

• 요양기관 서버 연동 전산화에 따라 소비자 만족도 상승

➔ K사 소비자 만족도 조사(ARS): 2019. 5 ~ 7월 보험금 지급 후 실시

* 요양기관 연동 서비스 이용자의 80.2% 매우 만족, 기존 청구방법(모바일 앱, 팩스 등) 이용자의 75% 매우 만족

문제점

1 현재 각 요양기관과 각 보험회사가 개별 계약으로 연동 전산망 구축하고 있어 비용 및 인력부담 과다

➔ 1개 요양기관은 1개 보험회사와 연동하고 있음

➔ 1개 요양기관이 2개 보험회사와 연동하고자 할 경우 그 요양기관은 2개 보험회사와 각각 작업해야 함

* 보험회사와 요양기관을 연결하는 보험중계센터 운영 필요

2 몇몇 대형 요양기관 및 보험회사만 참여할 소지 - 소비자 이용 저변 확대 어려움

➔ 모든 요양기관에서 키오스크 등을 운영하는 것은 비용 부담이 과다하고, 몇몇 대형 요양기관과 연동한 앱은 이용 소비자가 소수일 것이며, 소형 병의원은 연동 가능한 시스템을 갖추는 것이 어려움

* 대다수 요양기관과 보험회사가 참여할 수 있도록 하는 방안 필요

요양기관이 증빙서류를 보험회사로 온라인 상에서 직접 전송할 수 있도록 하면 해결 가능

➔ 소비자는 증빙서류 전송을 위해 키오스크 이용 혹은 앱을 이용할 필요 없음

➔ 대다수 요양기관과 보험회사 참여 가능

* 요양기관(법인)이 보험회사(법인)로 직접 전송하는 것은 위법 소지(의료법 21조의2)가 있으므로 법 근거 마련 필요

II-4. 인슈어테크 청구 현황 및 문제점(계속)

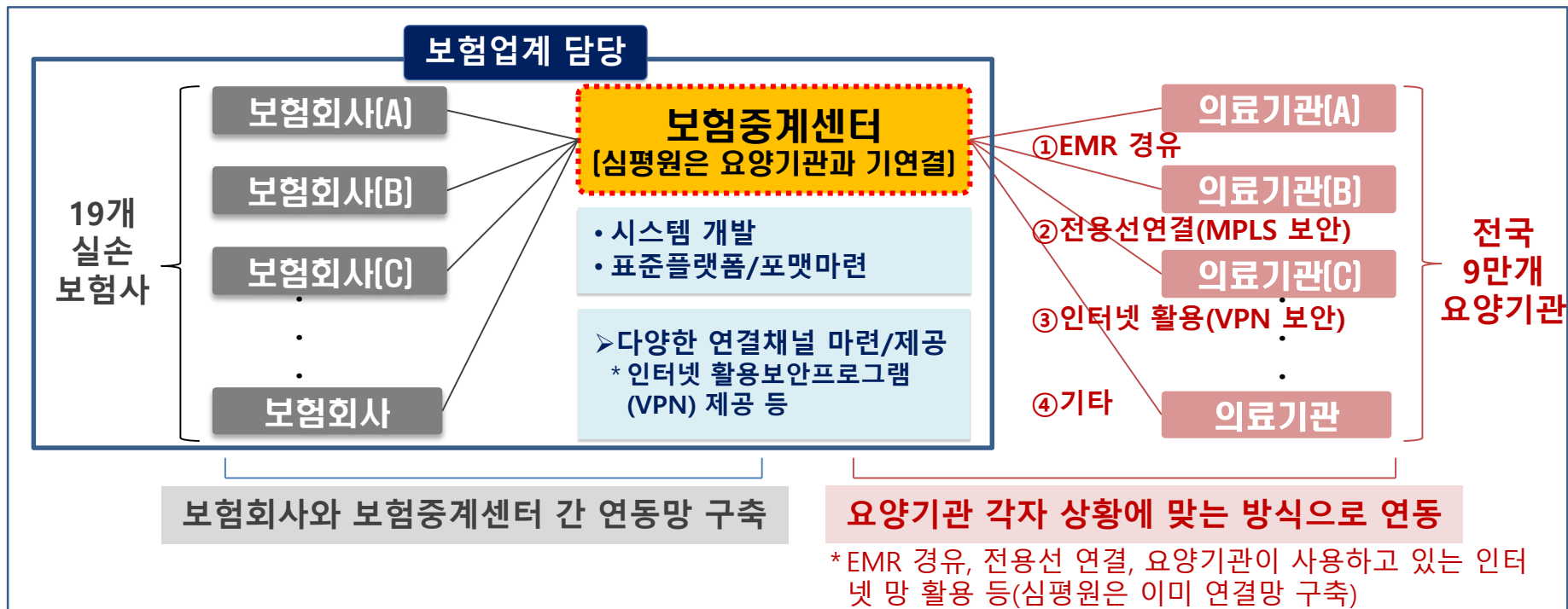
• 참고: 향후 보험중계센터 전산망

* 현재 본인이 전송하는 요양기관 연동 전산망 체계는 2가지

1) 요양기관 서버 → EMR(Electronic Medical Record) 회사 서버 → 보험회사 서버(현재 2개 보험회사)

2) 요양기관 서버 → EMR 회사 서버 → 중계회사 서버 → 보험회사 서버(현재 1개 보험회사)

* 향후 보험중계센터는 여러 요양기관과 연동되어 있는 중계회사 혹은 건강보험심사평가원과 연계하는 것이 효율적



III. 실손의료보험금 청구체계 개선(안)

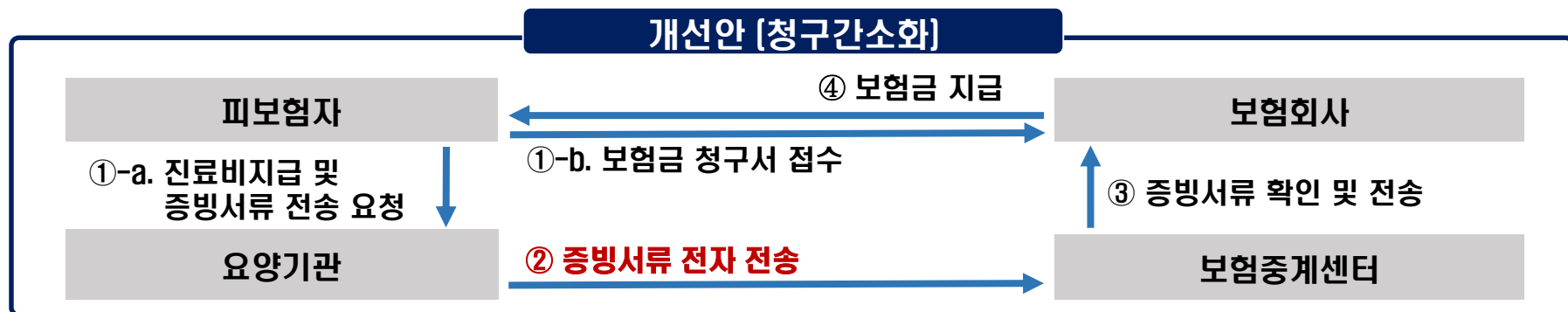
1. 청구간소화(안)
2. 청구간소화(안) - ① 전송 요청 단계
3. 청구간소화(안) - ② 전자 전송 단계
4. 청구간소화(안) - ③ 확인 단계
5. 청구간소화(안) - ④ 지급 단계

III-1. 청구간소화(안)

• 요양기관이 보험회사로 전산상으로 직접 전송할 수 있도록 하고 보험중계센터 운영

개선안 (청구간소화)	
1단계	피보험자는 요양기관에서 공보험 본인부담금 지급 후 (본인동의 하) a.증빙서류 전송요청, b.청구서 접수
2단계	요양기관이 보험중계센터로 증빙서류 전자 전송
3단계	보험중계센터는 증빙서류 확인 후 보험회사로 전자 전송
4단계	보험회사는 피보험자에게 보험금 지급

합리적이고 소비자 중심의 대안	
요양기관	- 환자 편의 제고 - 종이서류 발급 불필요
보험회사	- 지급행정 비용 절감 - 빠르고 정확한 보험금 산출
피보험자	- 개인정보보호 강화 - 소비자 불편 및 시간 소모 감소 - 미청구건 감소



III-2. 청구간소화(안) - ① 전송 요청 단계



1단계 파생 효과

1 추가적 과잉 진료 발생 없음

→ 요양기관이 수납단계에서 피보험자임을 인지
* 환자 등록단계에서 인지할 경우 과잉진료 가능

2 추가적 과잉 의료이용 발생 없음

→ 피보험자가 직접 의료비 납부
* 보험회사가 요양기관에 납부할 경우 과잉이용 가능

3 개인정보보호 강화

→ 설계사 대리청구 감소(2018년 대리비율 52.5%), 표준 전자문서만 전송, 원하지 않는 사람 종이서류청구

III-2. 청구간소화(안) - ① 전송 요청 단계

1단계 이슈

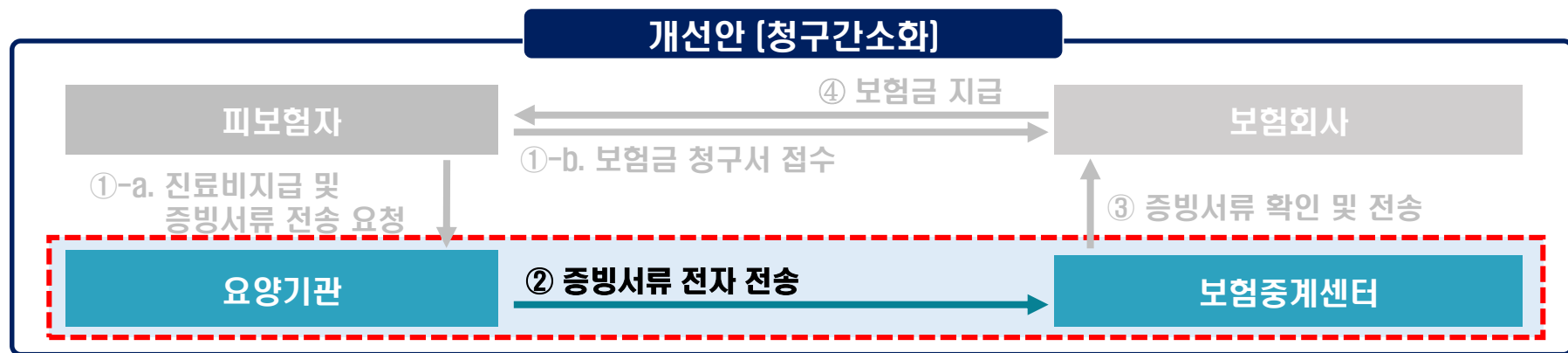
1 모든 환자 정보 전송 여부

- 증빙자료 전송을 요청한 피보험자의 정보만 전송되도록 시스템 구축
 - ➔ 수익자인 피보험자가 요양기관에 피보험자임을 통지
 - ➔ 요양기관이 보험중계센터로 전송하는 과정에서 피보험자임을 재확인 가능 하도록 시스템 구축

2 요양기관의 업무 가중 여부

- 기존의 종이서류 발급 업무를 전자적으로 수행하므로 부담 경감
- 보험중계센터(중계서버)가 민원 처리
 - ➔ 전송과정의 오류는 보험중계센터가 관리

III-3. 청구간소화(안) - ② 전자 전송 단계



전송서류

- 표준전자문서로 국한하여 피보험자가 원하지 않는 정보가 전송되는 것 방지
 - * 정액형인 경우 전송문서 축소 가능
- 표준전자문서
 - * 보험금지급청구서, 개인정보활용동의서, '국민건강보험 요양급여의 기준에 관한 규칙'에 의한 진료비계산서 • 영수증, 진료비세부산정내역서

III-3. 청구간소화(안) - ② 전자 전송 단계

2단계 이슈

1 진단서 포함 여부

- 진단서 포함 시 비용 발생
 - ➔ 의료계와 합의 필요
 - ➔ 표준전자문서에 진단서 포함 여부, 표준진료비세부내역서에 진단명 포함 여부 등

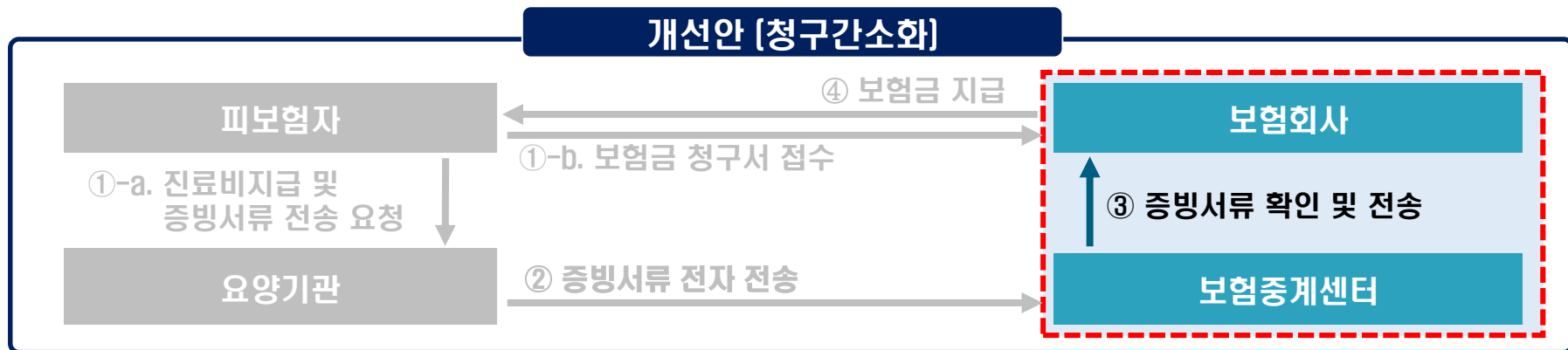
2 건강보험심사평가원 전산망 경유 여부

- 요양기관은 건강보험심사평가원이 비급여 심사 및 평가 수행 우려
 - ➔ 심평원 전산망 경유가 효율적이므로 전산망은 이용하고 업무 기능은 보험중계센터가 수행하도록 하는 방안 검토

3 요양기관과 보험중계센터 전산망 구축 방법

- 웹베이스(인터넷)로 전산망 구축
 - * 건강보험심사평가원과 요양기관 연결망은 대부분 웹베이스(인터넷)로 운영 중
 - * 종이서류 최소화

III-4. 청구간소화(안) - ③ 확인 단계



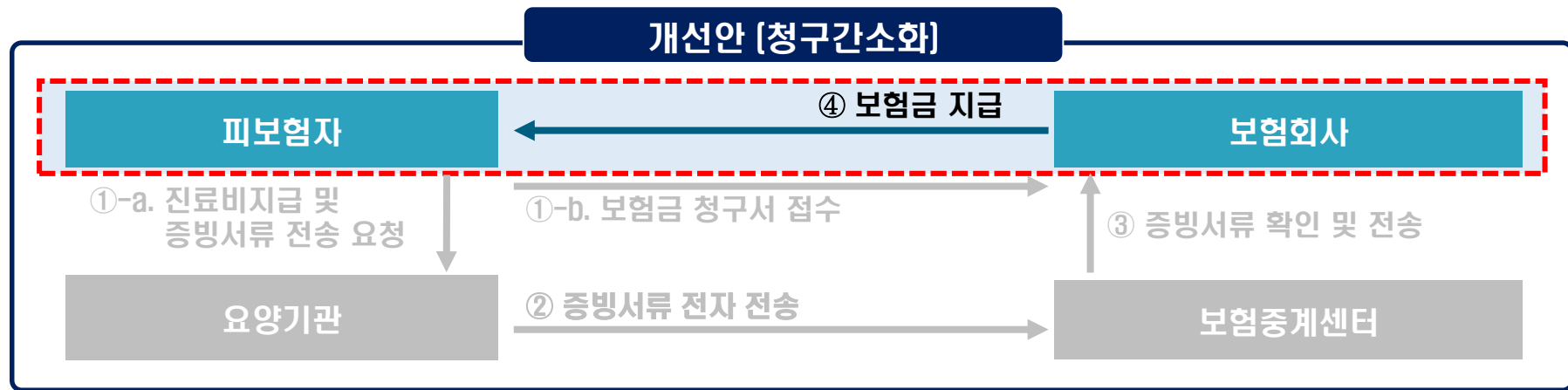
3단계 이슈

1 보험중계센터 비급여 심사 및 평가 여부

- 비급여 심사 및 평가를 위한 법적 근거 없이 불가
- 의료계와 합의한 심사평가 기준 없음
- 보험중계센터는 안정성, 지속성, 공공성 필요

* 보험중계센터의 역할 : 전산망 관리, 청구서류의 기록 오류 및 누락 확인, 피보험자 확인, 청구절차 민원 처리 등

III-5. 청구간소화(안) - ④ 지급 단계



효과

1 지급행정 효율화

보험회사 지급행정 비용 절감, 정확한 보험금 지급 및 지급시간 단축

2 빠른 보험금 수령

피보험자의 미청구 발생 감소, 불편 및 시간소비 감소, 보험금 3일 이내 수령

소비자 권익 증진, 국가자원 이용 효율화

감사합니다.