[환자 개인정보 보호 및 처리 지침 (보호자 정보 제공 중심)]

제1조 (목적)

이 지침은 「개인정보 보호법」 및 「의료법」에 따라 [병원 이름]한방병원(이하 “병원”이라 한다)의 환자 개인정보를 안전하게 보호하고, 환자 가족(보호자)의 환자 정보 열람 및 제공 요청 시 엄격한 준수 기준과 절차를 정하는 것을 목적으로 합니다.

제2조 (기본 원칙)

환자의 개인정보는 환자 본인의 명시적인 동의나 법령에 정한 특별한 사유가 없는 한 제3자(환자 가족 포함)에게 제공할 수 없습니다.
가족이라 하더라도 환자 본인의 동의 없이 무단으로 진료기록이나 개인정보를 제공하는 경우, 관련 법령에 따라 처벌 대상이 되므로 본 지침의 확인 절차를 철저히 이행해야 합니다.

제3조 (환자 가족의 정보 요청 시 확인 기준 및 구비 서류)

환자 가족이 환자의 진료기록 열람이나 사본 발급, 개인정보 확인을 요청할 때는 환자의 의사 능력 여부 및 동의 가능 여부에 따라 아래의 서류와 절차를 거쳐야 합니다.

1. 환자가 성년이며 의사결정 능력이 있는 경우

원칙: 환자 본인이 직접 동의하거나 위임한 경우에만 가족에게 제공 가능합니다.
필수 구비 서류:
환자 본인의 신분증 사본
환자가 자필로 서명한 진료기록 열람 및 사본발급 위임장
신청인(가족)의 신분증
가족관계증명서, 주민등록등본 등 가족관계를 증명할 수 있는 서류

2. 환자가 사망한 경우

원칙: 사망한 환자의 친족(배우자, 직계존속·비속, 형제자매 등)이 요청하는 경우, 관계 법령에 따라 제공할 수 있습니다.
필수 구비 서류:
사망한 환자의 제적등본 또는 사망진단서(기본증명서 등)
신청인의 신분증
가족관계를 증명할 수 있는 서류(가족관계증명서 등)
(환자의 유언이나 명시적 의사에 반하는 특별한 사정이 없는 경우에 한함)

3. 환자가 의식 불명, 중증 치매, 미성년자 등 대리인 위임이 불가능한 경우

원칙: 환자의 동의를 받을 수 없는 명백한 사유가 있을 때에 한하여 법정대리인 또는 친족에게 제한적으로 제공할 수 있습니다.
필수 구비 서류:
환자의 의식 불명, 중증 질환 등을 증명하는 진단서 또는 소견서
신청인(가족)의 신분증 및 가족관계증명서
동의를 받을 수 없는 사유서(필요 시)

제4조 (전화, 유선, 온라인 등을 통한 가족 문의 응대 지침)

1. 전화 응대 시 주의사항:

유선(전화) 상으로는 환자의 상태, 진료 내용, 예약 여부, 투약 정보 등 어떠한 개인정보도 가족에게 알려주는 것을 원칙적으로 금지합니다. (보이스피싱 및 타인 사칭 방지)

부득이한 경우(응급 상황 등)에는 본인 확인 절차를 거친 후 최소한의 정보만 안내하며, 가능한 병원을 직접 방문하도록 안내해야 합니다.

2. 환자 동의 없는 상태에서의 가족 내방 시:

환자가 "가족에게도 진료 내용을 알리지 말아달라"고 요청한 경우, 가족이 가족관계 증명서등 지참하셨더라도 해당 정보를 절대 제공해서는 안 됩니다.

제5조 (임직원 보안 준수 및 위반 시 조치)

병원 임직원은 친분이나 가족이라는 이유로 규정에 어긋나게 환자의 정보를 구두 또는 서면으로 유출해서는 안 됩니다.

구비 서류 및 동의 여부를 철저히 확인하지 않고 환자 정보를 가족에게 제공하여 발생한 유출 사고에 대해서는 담당 직원 및 병원이 법적 책임을 부담할 수 있습니다.

[환자 개인정보 보호 및 처리 지침 (의무기록 발급 중심)]

제1조 (목적)

이 지침은 「의료법」 및 「개인정보 보호법」에 따라 [병원 이름]한방병원(이하 "병원"이라 한다)에 내원한 환자 및 그 가족(대리인)이 의무기록 사본 및 진단서 등 제증명을 발급받을 때 준수해야 할 엄격한 확인 절차와 기준을 정하는 것을 목적으로 합니다.

제2조 (의무기록 발급의 기본 원칙)

의무기록은 환자의 민감한 개인정보(건강정보)가 포함되어 있으므로, 원칙적으로 환자 본인에게만 발급할 수 있습니다.

환자가 아닌 제3자(가족 포함)에게 의무기록을 발급할 경우, 의료법령에서 정한 요건과 구비 서류를 완벽히 충족한 경우에만 예외적으로 발급합니다.

무단 발급으로 인한 유출 사고를 방지하기 위해 접수 담당자는 신청인의 신분과 자격을 철저히 확인해야 합니다.

제3조 (신청인 자격별 구비 서류)

의무기록 사본 발급을 요청할 때는 아래의 구분별 필수 구비 서류를 반드시 지참해야 합니다.

(※ **모든 서류는 사본이 아닌 원본 제출을 원칙으로 하며, 발급일로부터 3개월 이내 발행본**이어야 합니다.)

1. 환자 본인이 직접 신청하는 경우

구비 서류:

환자 본인의 신분증(**주민등록증, 운전면허증, 여권 등 공공기관 발행 신분증**)

(※ 미성년자의 경우 만 14세 미만은 법정대리인이 신청하며, 만 14세 이상이라 하더라도 친권자 확인이 필요할 수 있음)

2. 환자의 배우자, 직계존속, 형제자매 등 가족이 대리 신청하는 경우 (환자가 성년이고 의식이 있는 경우)

조건: 환자 본인이 자필로 서명한 위임장과 동의가 필수적입니다.

구비 서류:

환자 본인의 **신분증 사본**

환자가 자필 서명한 [**진료기록 열람 및 사본발급 위임**장]

환자가 자필 서명한 [**동의서**] (**기록 열람 목적 명시**)

신청인(가족)의 **신분증**

가족관계를 증명할 수 있는 서류 (**가족관계증명서, 주민등록등본** 등)

3. 환자가 의식 불명, 중증 질환, 행방불명 등으로 동의를 받을 수 없는 경우

조건: 환자의 동의를 받을 수 없는 명백한 사유가 있는 경우에 한해, 환자의 직계존·비속 또는 배우자(배우자의 직계존속 포함)가 대리 신청할 수 있습니다.

구비 서류:

환자의 의식 불명 등을 증명하는 해당 **병원 진단서(소견서)**

신청인의 **신분증**

환자와의 가족관계를 증명하는 서류 (**가족관계증명서 등**)

(환자가 지정한 대리인이 아닌 경우에 한함)

4. 환자가 사망한 경우

구비 서류:

사망한 환자의 **제적등본** 또는 **사망진단서(기본증명서 등)**

신청인(친족)의 **신분증**

환자와의 가족관계를 증명하는 서류 (**가족관계증명서 등**)

(환자의 유언이나 명시적 의사에 반하지 않는 경우에 한함)

제4조 (발급 담당자(원무과 등)의 준수 사항)

신분증 진위 확인: 제출된 신분증은 사본이 아닌 실물(주민등록증, 운전면허증 등)을 대조하여 본인 여부를 면밀히 확인해야 합니다.

위임장 서명 대조: 환자 본인 자필 위임장의 경우, 차트 상의 서명이나 기존 서류와 필적이 일치하는지 확인해야 합니다. (도장 인감증명서 첨부 시 인감도장 확인)

신청서 작성 및 보관: 의무기록 사본 발급 신청서, 위임장, 동의서 및 구비 서류는 향후 법적 분쟁 대비를 위해 [일정 기간, 예: 3년 이상] 안전하게 보관해야 합니다.

제5조 (전화, 팩스, 이메일 등을 통한 발급 제한)

의무기록 사본은 보안 및 본인 확인의 한계로 인해 전화, 팩스, 이메일 등을 통한 원격 발급 및 전송을 원칙적으로 금지합니다. (응급환자 진료 협력을 위한 병원 간 전송 등 법적 예외 케이스 제외)

환자나 보호자가 내원하여 직접 수령하는 것을 원칙으로 합니다.

[환자 개인정보 보호 및 처리 지침 (실손보험 청구 및 상병명 문의 대응 중심)]

제1조 (목적)

이 지침은 **퇴원 환자의 보호자가 실손의료보험(실손보험) 청구를 목적**으로 상병명, 진료내역 등 환자의 의료정보를 유선(전화) 또는 내원하여 문의할 때 준수해야 할 **엄격한 본인 확인 및 정보 제공 절차**를 정하는 것을 목적으로 합니다.

제2조 (실손보험 청구 목적의 정보 문의 기본 원칙)

1. 실손보험 청구 목적이라 하더라도, 상병명과 구체적인 진료 내역은 환자의 민감한 건강정보에 해당하므로 철저한 확인 없이 타인(가족 포함)에게 제공해서는 안 됩니다.

2. 보험회사에서 요구하는 서류(진료비 세부산내역서, 진료비 영수증 등)와 환자 본인이 문의하는 내용은 구분이 필요하며, 특히 질병분류기호(상병명)가 포함된 서류(예: 통원/입원 확인서, 진단서 등) 발급은 앞선 [의무기록 발급 지침(제3조)]의 대리 발급 요건을 완벽히 충족해야 합니다.

제3조 (문의 방식별 대응 절차)

1. 유선(전화)으로 상병명이나 진료 내용을 문의하는 경우

원칙: 전화상으로는 보이스피싱 및 타인 사칭, 개인정보 유출 방지를 위해 상병명, 투약 내용, 세부 진료기록 등 환자의 민감한 의료 정보를 절대 안내(구두 고지)할 수 없습니다.

응대 가이드:

"고객님, 환자분의 상병명과 진료 내용은 개인정보 및 의료법상 유선으로 안내해 드리기 어렵습니다. 실손보험 청구를 위해서는 [진료비 세부산내역서, 진료비 영수증] 등 기본 서류는 원내 방문 시 발급 가능하며, 상병명이 기재된 서류(진단서/통원·입원확인서 등)는 환자 본인 또는 요건을 갖춘 대리인이 내원하셔야 발급 가능합니다.“

2. 보호자가 내원하여 상병명 확인 및 관련 서류 발급을 요청하는 경우

서류별 발급 기준:

*진료비 영수증 / 진료비 세부산내역서: 비교적 단순 수납 내역이므로 가족이 대리 내원 시 **신분증 및 가족관계증명서 확인 후 발급** 가능합니다.

*상병명이 포함된 서류 (진단서, 통원/입원 확인서 등): 반드시 **환자 본인의 위임장 및 동의서(또는 환자 본인 신분증 사본) 등 법정 구비 서류**를 완벽히 제출한 경우에만 발급합니다. (※ 단, 환자가 성년이고 의식이 있는 상태에서 **보호자에게 상병명을 알리지 말아 달라고 사전 요청한 경우 발급 불가)**

제4조 (담당 직원 주의 사항)

보험설계사나 보험사 직원이 병원에 직접 전화하여 환자의 상병명을 문의하는 경우, 환자 본인의 위임장 및 동의서가 접수되지 않았다면 일절 정보를 제공하지 않아야 합니다. **(보험사 직원의 대리 발급 시에도 환자 본인의 친필 위임장과 인감증명서 등이 필수입니다.)**

전화 응대 시 보호자라는 이유로 무심코 *"네, 그분은 ○○ 질환으로 입원하셨던 분입니다"*라고 상병명을 구두로 언급하는 행위는 의료법 위반(비밀 누설 금지)에 해당하므로 각별히 주의해야 합니다.