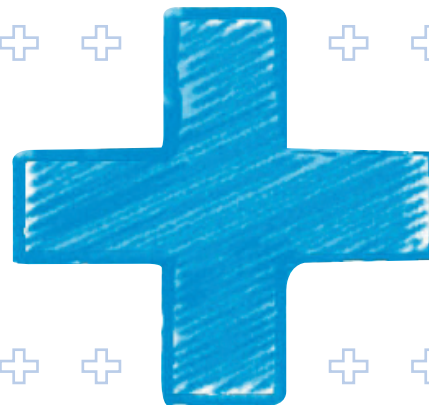


바른심사 바른평가 함께하는 국민건강

2010건강보험심사평가원 지속가능경영보고서
HIRA Sustainability Report 2010



건강보험심사평가원
Health Insurance Review & Assessment Service

HIRA Sustainability Report 2010

보고서 개요

발간목적

건강보험심사평가원은 요양급여비용의 심사와 요양급여의 적정성 평가를 통해 국민보건 향상 및 사회보장 증진에 이바지함을 목적으로 설립되었으며, 이 보고서는 이러한 목적을 달성하기 위한 경제, 환경, 사회 등 3대 부문에 대한 심평원의 지속가능경영 추진노력과 성과를 담고 있습니다.

보고서 발간

건강보험심사평가원의 두 번째 보고서인 2010 지속가능경영보고서는 건강한 국민, 깨끗한 환경, 희망찬 사회, 창의적 인재의 4개 분야로 나누어 관련된 경영전략, 시스템, 활동 및 성과에 대해 2년마다 보고하고 있습니다. 심평원은 GRI 성과지표를 중심으로 지속가능경영을 꾸준히 추진할 계획이며, 심평원의 경영활동에 의해 직·간접적으로 영향을 받는 고객, 유관기관, 정부, 지역사회, 임직원 등 이해관계자들을 대상으로 본 보고서를 작성하였습니다.

보고서 작성 원칙

본 보고서는 GRI의 Sustainability Reporting Guidelines(G3)을 기준으로 작성하였으며, 자료와 정보의 객관성과 공정성 확보를 최우선적으로 고려하였습니다. 세부내용은 "GRI Index"에서 확인할 수 있습니다.

보고 범위 및 기간

2009년 1월부터 12월까지의 지속가능현황 및 성과, 2010년의 중요 변동사항 일부를 포함하고 있으며, 정량적인 성과는 최근 3~4년간의 실적을 함께 보여주고 있습니다. 또한 본 보고서에 실린 지속가능경영 성과는 본원과 국내 7개 지원의 실적을 포함하고 있습니다.

변동사항

보고기간 중 기관의 규모, 소유구조, 사업내용 등에 대한 중요한 변경사항은 없습니다.

보고서 검증

보고서의 신뢰성을 높이기 위해 한국생산성본부로부터 보고서에 기재된 데이터와 문장 중 선택된 사항에 대하여 제3자 검증을 받았습니다. 검증보고서는 66p에 수록되어 있습니다.

보고서 추가 정보

본 보고서는 건강보험심사평가원 홈페이지(<http://www.hira.or.kr>)에서도 보실 수 있습니다.

보고서에 대한 의견이나 문의사항은 아래로 연락주시기 바랍니다.

건강보험심사평가원 기획조정실 창의경영부

137-706, 서울특별시 서초구 효령로 168(서초동)

- Tel. 02-705-9905
- Fax. 02-6710-5703
- 홈페이지: www.hira.or.kr
- e-mail: dragon@hiramail.net



Cover Story

바른심사와 바른평가를 통해 모두에게 플러스(+)가 되는 건강하고 행복한 세상을 만들고자 하는 건강보험심사평가원의 마음을 표현하였습니다.

GRI 적용수준



GRI G3적용 수준 평가기준에 따라 A+ 수준에 해당되는 요건을 충족시키고 있으며, 이를 외부 검증기관의 검증을 통해 확인하였습니다.

CONTENTS



CEO 메시지	04
기관소개	06
지배구조 및 조직구성	07
비전과 전략	08
주요사업	10
리스크 관리	12
지속가능경영 추진체계	13
UN Global Compact	14
이해관계자 참여	15

● 건강한 국민 – DMA

창의 혁신 경영	20
정부정책 개발 · 지원	26
경영 선진화	28

● 깨끗한 환경 – DMA

녹색경영 실천	32
환경보호 활동	33
지속가능한 자원사용	34

● 희망찬 사회 – DMA

고객만족 경영	38
투명 · 윤리경영	44
전략적 사회공헌	48

● 창의적 인재 – DMA

전문인재 개발	54
건강한 일터 만들기	58
노사화합	60

● 부록

주요 재무제표	64
단체 가입 현황 및 수상 현황	64
윤리현장 및 고객서비스현장	65
제 3자 검증보고서	66
GRI Guideline Index	68
용어정리	72
독자의 소리	73

CEO Message



건강보험심사평가원의 지속가능경영에 대한 약속

온 국민이 건강하고 행복하게 살아가는 세상!
건강보험심사평가원이 만들어 가겠습니다.

존경하는 이해관계자 여러분 안녕하십니까?

건강보험심사평가원을 아끼고 성원해 주시는 이해관계자 여러분께 깊은 감사를 드립니다. 건강보험심사평가원의 전 임직원은 온 국민이 건강하고 행복하게 살아가는 세상을 만들기 위해 최선의 노력을 다하고 있습니다.

2009년에는 필요한 진료는 최대한 보장하고, 낭비적 진료는 억제한다는 목표 하에 급여기준 개선을 통해 보장성을 강화하고, 전산심사율을 45%까지 확대하는 등 업무 효율성을 제고하였습니다. 또한, 고객중심의 강도 높은 CS경영을 추진하여 어려운 여건 하에서도 고객만족도가 높아지는 성과를 거두었으며, 성과경영부문의 최고 권위인 대한민국 BSC 대상을 수상하기도 하였습니다.

의료는 국민의 삶의 질과 국가경제 발전을 보장하는 필수적 요건으로 아파도 병원을 못가는 국민이 생기지 않도록 항상 적정수준의 의료가 보장되어야 합니다. 그러나 국민의 적정의료보장을 위한 최근의 보건 의료 환경은 과거에 비해 더욱 복잡하고 급격하게 변하고 있습니다. 저출산 고령화, 만성 질환의 증가, 건강에 대한 국민 요구 및 기대수준 상승, 급여확대를 위한 보험 재원의 추가 확보, 13억건에 달하는 급여심사 물량의 폭증 등 어느 것 하나 소홀히 할 수 없는 사안입니다.

건강보험심사평가원은 이러한 경영환경 변화와 위기를 단순히 기관의 위협요인으로만 인식하고 있지 않습니다. 경제·환경·사회의 조화와 성장이라는 지속가능성 관점에서 현재의 상황을 새로운 기회로 인식하고 심사평가원 전 임직원의 역량을 집중하여 지속가능한 성장 발전을 위한 발판으로 삼고자 노력하고 있습니다.

2010년은 건강보험 33년, 건강보험심사평가원 창립 10주년이 되는 뜻 깊은 해입니다. 그동안 심사평가원은 공정하고 합리적인 심사평가를 통해 국민건강 증진과 의료발전의 견인차 역할을 해 왔습니다. 이러한 과거 10년의 성과를 토대로 '바른심사 바른평가, 함께하는 국민건강'이라는 2020 비전을 새롭게 설정하고, 금년 7월 향후 10년을 준비하는 전 임직원의 실천의지를 대내외에 천명하였습니다.

새로운 비전과 함께 그동안 심사평가 업무를 통해 구축한 전문역량을 바탕으로 기존의 규제적 관점에서 탈피하여 의료의 동반자, 국민건강의 촉진자로서의 역할을 다하겠습니다.

업무량 해소에 매달리기 보다는 일의 가치를 높이는 방향으로 업무 패러다임을 전환하고, SMART HIRA 2020 전략을 통해 최고의 심사평가서비스를 제공하는 명실상부한 의료심사평가기관으로 발전해 나갈 계획입니다.

모든 경영활동과 정책집행과정에서 건강보험과 심사평가업무가 환경에 미치는 영향을 최소화하고 새로운 건강가치를 창출하기 위한 방향성을 제시하겠습니다. 환경변화가 국민의 생명과 건강에 미치는 영향을 심각하게 인식하고 체계적 모니터링 및 분석을 통해 기후변화 등 환경에 대응하는 국민 건강관리 기반을 강화하겠습니다.

아울러 2008년 가입한 기업의 사회적 책임에 관한 국제협약인 UN Global Compact의 10대 원칙을 지지하고 이행함으로써 이해관계자와 사회, 환경에 대한 책임을 이행하는 지속가능경영을 실천할 것이며, 앞으로도 인권, 노동, 환경, 반부패의 4개 분야에 대한 국제적 기준을 준수하고 그 성과를 보고할 것입니다.

건강보험심사평가원의 새로운 변화가 시작되었습니다. 이러한 변화는 국민, 의약인, 요양기관, 건강보험공단, 정부 등 심사평가원을 둘러싼 현재의 이해관계자를 넘어 미래세대까지 그 영향을 미칠 것이며, 우리 모두가 지금까지 경험하지 못한 새로운 의료보장의 미래를 가져 올 것입니다.

“빨리 가려거든 혼자가고 멀리 가려거든 함께 가라”고 했습니다.

심사평가원은 모두 함께 나아가는 것이 지속가능한 성장의 근간임을 인식하고 있습니다. 흔들림 없이 중심을 잡아 주는 “자이로스코프(gyroscope)”처럼 국민과 의료기관을 함께 생각하는 바른심사, 바른평가를 통해 국민건강 증진에 기여하겠습니다.

작년에 이어 두 번째로 발간하는 이 지속가능경영보고서가 건강보험심사평가원의 경영활동을 투명하게 공개하고, 이해관계자 여러분과 상호 소통하는 대화의 통로가 되기를 기대합니다.

감사합니다.

2010년 10월

건강보험심사평가원 원장 강 윤 구

강 윤 구

기관소개

건강보험심사평가원은 건강보험 진료비 심사, 요양급여의 적정성 평가, 심사·평가기준 개발 및 국민진료비 확인 서비스 등을 통해 국민 건강 증진에 기여하고 있습니다.

일반현황

기관명	건강보험심사평가원
설립일	2000년 7월 1일
설립근거	국민건강보험법 제55조
기관구분	준정부기관
예산액	1,810억
총자산	1,445억
임직원수	1,773명 ('09.12.기준)
소유구조	건강보험심사평가원 지분 100%

본지원 현황

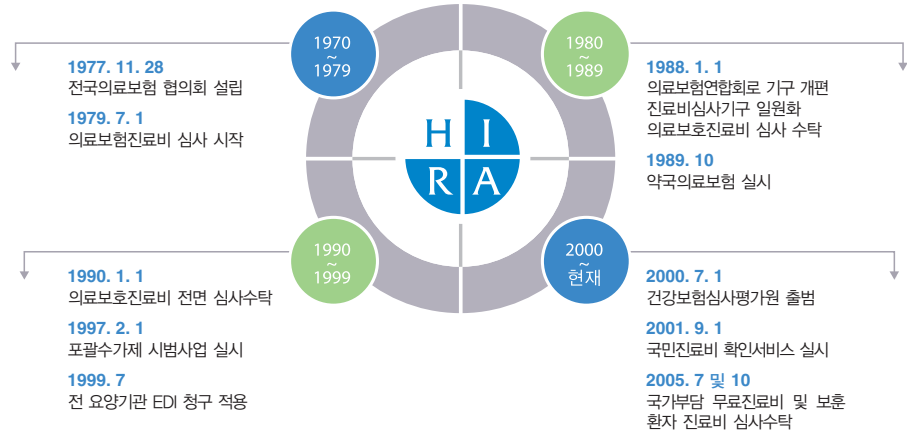


기관개요

건강보험심사평가원은 국민건강보험법 제55조에 의해 설립된 특수 공법인으로 국민보건 향상과 사회 보장증진을 목적으로 2000년 7월 1일 설립된 국내 유일의 의료심사평가 전문기관입니다.

건강보험 제도발전의 핵심 동력인 심평원은 국민 의료의 질과 비용의 적정성을 보장하기 위해 최선을 다하고 있으며 미래세대를 위한 환경가치 제고와 이해관계자와의 신뢰를 바탕으로 국민에게 존경받고 신뢰받는 기관이 되도록 노력하겠습니다.

HIRA 연혁

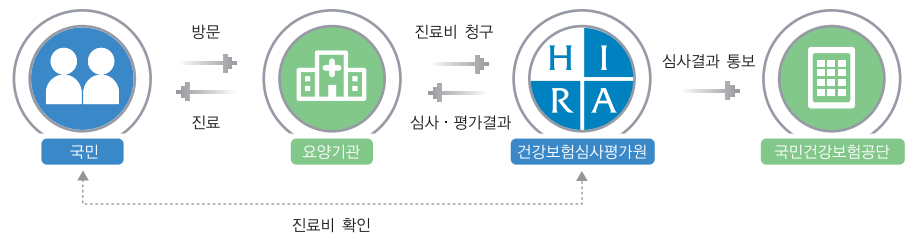


심평원 업무

심평원은 고품질의 심사 평가 서비스를 통하여 모든 국민이 양질의 의료서비스를 이용할 수 있도록 하는 한편, 요양기관, 의약산업, 국민건강보험공단, 정부 등 다양한 이해관계자에 대한 사회·경제적 가치를 창출하고 있습니다.

심평원은 국민건강보험법 제56조에 의하여, 진료비 심사와 적정성 평가, 심사·평가기준의 개발, 조사 연구 및 국제협력, 정부정책 지원 업무 등을 수행하고 있습니다. 또한 건강보험과 의료급여를 통해 지불 되는 13억 건, 44조 5천억 원 규모(2009년 기준)의 진료비 심사·평가를 통해 국민건강 증진과 국가경제 발전에 기여하고 있습니다.

HIRA 연혁



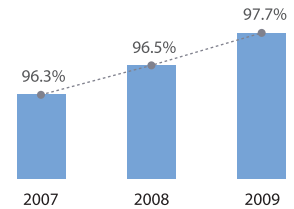
지배구조 및 조직구성

이사회와 경영참여 확대 및 전문성 강화로 열린 경영, 전문 경영을 실천하고 있습니다.

이사회 구성 및 운영

이사회는 경영목표 등 기관의 주요사항을 심의·의결하는 최고 의사결정기구로서 경영진에 대한 업무 감독과 지원기능을 함께 수행하고 있습니다. 심평원 이사회는 '공공기관의 운영에 관한 법률'에 의거 원장 및 상임이사 3인과 의료계, 노동계, 소비자, 보험자 및 정부 등 각 분야의 전문가인 비상임이사 11명의 총 15명으로 구성되어 있으며, 원장이 이사회 의장을 겸임하고 있습니다. 이사회 의장인 원장은 임원추천위원회의 추천 및 보건복지부장관의 제청을 거쳐 대통령이 임명하고 상임이사 및 비상임이사는 원장이 임명합니다. 2009년에는 총 8회의 이사회를 개최하여 22건의 안건을 심의 처리하였으며 97.7%의 높은 참석률을 보였습니다. 향후 이사회가 더욱 활성화 될 수 있도록 제반 여건을 지속적으로 개선해 나갈 계획입니다.

이사회 참석률



이사회 평가

매년 정부 경영평가 및 내부평가로 이사회 운영을 평가하고 있습니다. 원장은 보건복지부장관과 경영계약을 한 후 경영실적 평가결과에 따라 성과연봉을 차등 지급받고 있으며, 상임이사는 원장과 성과계약 체결 후 평가결과에 따라 성과연봉을 차등 지급받고 있습니다.

비상임이사 역할 및 전문성 강화

비상임이사에 대한 이사회 안건 사전설명 및 온·오프라인을 통한 상시적인 각종 경영 정보 제공 등 다양한 지원활동을 통해 적극적인 경영참여를 유도하고 있으며, 비상임이사의 감사요청권 및 자료 요청권 등의 기능을 부여하여 합리적인 의사결정을 지원하고 있습니다. 또한 비상임이사는 조직 및 인력·업무 재배치 연구 등에 토론회 및 자문위원으로 경영활동에 참여하고 있습니다.

조직 구성

심평원은 본원과 7개 지원으로 구성되어 있으며 산하에 심사평가정책연구소와 16실 74부를 운영하고 있습니다. 경영 선진화, 효율화를 위해 인력을 재배치하고 조직을 개편하는 등 미래 대응능력을 강화하고 있습니다.

○7개 지원: 서울, 부산, 대구, 광주, 대전, 수원, 창원



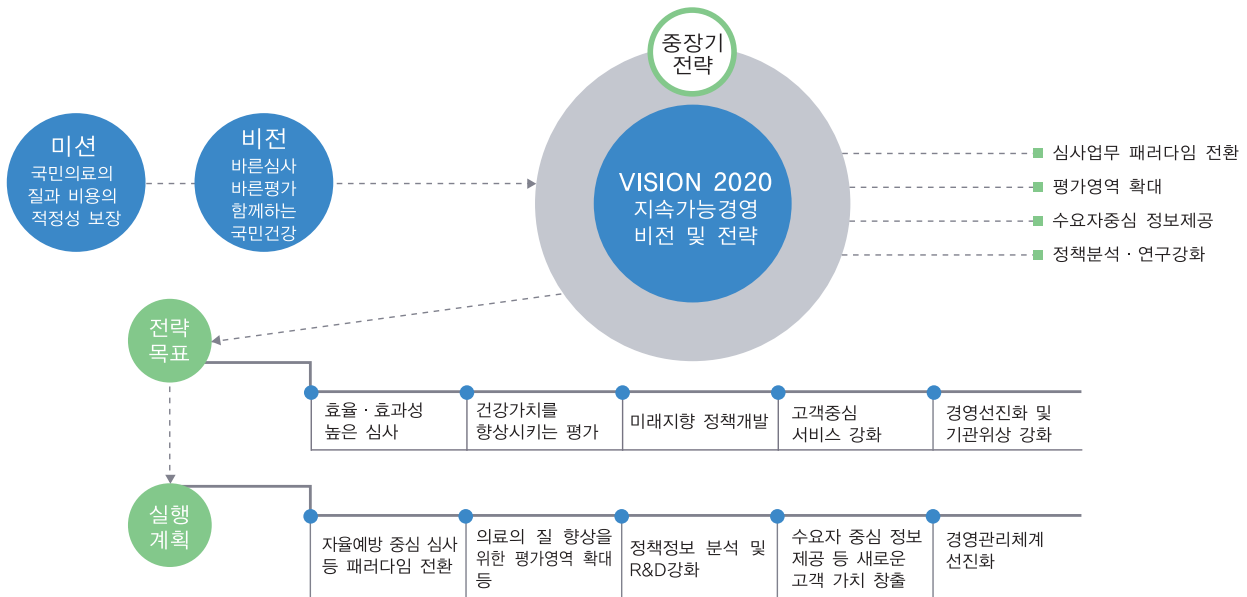
비전과 전략

바른심사 바른평가를 통해 온 국민이 건강하고 행복하게 살아가는 세상을 지향합니다.

2020 비전 및 경영전략 수립





심평원은 건강보험 33년과 창립 10년의 성과를 토대로 향후 제2의 도약 및 10년을 설계하기 위해 2010년 7월, CEO의 강력한 리더십과 모든 임직원들의 참여와 관심으로 대내·외 환경변화 및 기관의 사명과 미래상을 반영한 2020 비전 및 SMART HIRA 2020 전략을 선포하였습니다.

국민건강과 행복을 책임지는 의료심사평가 전문기관으로서 미래에 대한 명확한 방향성과 목표를 제시하여 변화와 혁신을 선도하고 국민에게 사랑받는 심평원이 되도록 최선의 노력을 다하겠습니다.



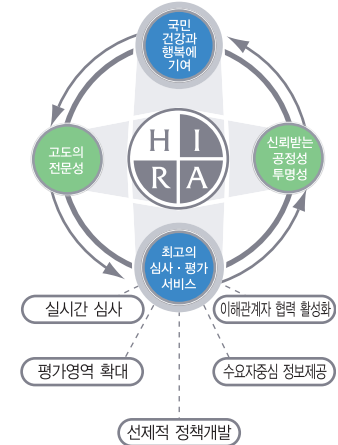
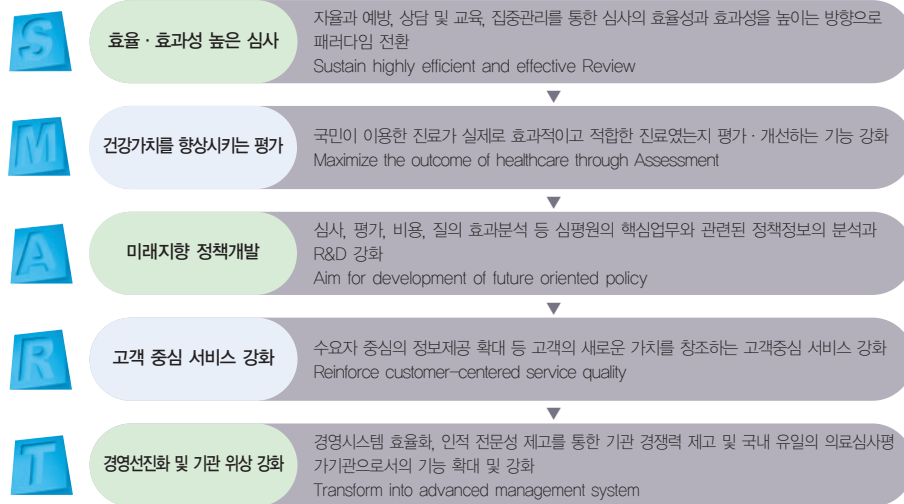
2020 New 비전

심평원의 설립목적을 반영하면서 심사·평가 전문역량을 바탕으로 “바른심사 바른평가, 함께하는 국민 건강”이라는 새로운 비전을 수립하였습니다. 2020 비전에는 공정하고 투명한 진료비 심사 및 의료의 질 평가를 통해 국민 모두가 건강하고 행복한 세상을 만들고자 하는 심평원의 의지가 담겨 있습니다.

	바른심사	• 공정성·투명성·전문성을 바탕으로 원칙과 기준에 의한 심사를 통해 국민건강증진과 보험재정운영의 건전성에 기여하겠다는 의지 표현
	바른평가	• 공정성·투명성·전문성을 바탕으로 의료의 질 향상을 위한 합리적 평가를 통해 국민건강증진과 의료발전에 기여하겠다는 의지 표
	함께하는	• 건강보험 및 보건의료 환경을 둘러싼 다양한 이해관계자의 참여와 협력, 소통과 상생을 통해 “함께, 더불어, 같이” 하는 정신으로 일하겠다는 의지 표현
	국민건강	• 바른심사, 바른평가를 통해 의료의 효과·효율·안전성을 제고하고, 국민건강을 증진하여 신뢰받는 의료심사평가 기관으로 지속발전하겠다는 의지 표현

SMART HIRA 2020

SMART HIRA 2020 전략은 심사업무 패러다임 전환, 의료 질 평가기관으로서의 역할 강화, 수요자 중심의 정보제공 확대, 정책분석 및 연구기능 강화, 경영선진화 등에 역점을 두고 추진하였습니다.



경영여건 전망

저출산 · 고령화, 질병구조 변화에 따른 만성질환 증가가 사회적 이슈로 대두되고 있으며, 정부에서는 경영효율화 및 녹색성장 중심의 신성장동력 창출을 통해 선진국가로의 도약을 추진하고 있습니다. 또한 공공기관으로서의 환경적 · 사회적 책임 이행 및 투영 · 윤리경영 강화 등 다양한 이해관계자의 요구가 증가하고 있습니다.

심평원은 이러한 환경변화에 능동적으로 대처하고 이해관계자와의 동반 성장을 도모하는 한편, 2020 비전을 달성하기 위한 전략목표별 중기 지속가능 경영목표를 수립하였습니다.

심평원 중기 지속가능 경영목표

	2009	2010	2011
효율 · 효과성 높은 심사	<ul style="list-style-type: none"> · 전산심사율 45% · 자율대상기관 진료행태개선율 52% 	<ul style="list-style-type: none"> · 전산심사율 50% · 자율대상기관 진료행태개선율 57% 	<ul style="list-style-type: none"> · 전산심사율 55% · 자율대상기관 진료행태개선율 63%
건강가치를 향상시키는 평가	<ul style="list-style-type: none"> · 평가영역 확대(전체 진료비의 32%) · 2차년도 가감지급 시범사업 실시 	<ul style="list-style-type: none"> · 평가영역 확대(전체 진료비의 34%) · 3차년도 가감지급 시범사업 실시 	<ul style="list-style-type: none"> · 평가영역 확대(전체 진료비의 36%) · 가감지급 효과분석 및 확대방안 마련
미래지향 정책개발	<ul style="list-style-type: none"> · 정책연구 개발 30건 · 건강보험 보장성 강화 11항목 검토 	<ul style="list-style-type: none"> · 정책연구 개발 33건 · 건강보험 보장성 강화 13항목 검토 	<ul style="list-style-type: none"> · 정책연구 개발 36건 · 건강보험 보장성 강화 15항목 검토
고객 중심 서비스 강화	<ul style="list-style-type: none"> · 고객만족도점수 80점 · 민원처리기간 23일 	<ul style="list-style-type: none"> · 고객만족도점수 82점 · 민원처리기간 21일 	<ul style="list-style-type: none"> · 고객만족도점수 85점 · 민원처리기간 17일
경영선진화 및 기관위상 강화	<ul style="list-style-type: none"> · 경영평가 B등급 · 종합청렴도 8.31점 	<ul style="list-style-type: none"> · 경영평가 A등급 · 종합청렴도 8.50점 	<ul style="list-style-type: none"> · 경영평가 A등급 · 종합청렴도 8.80점

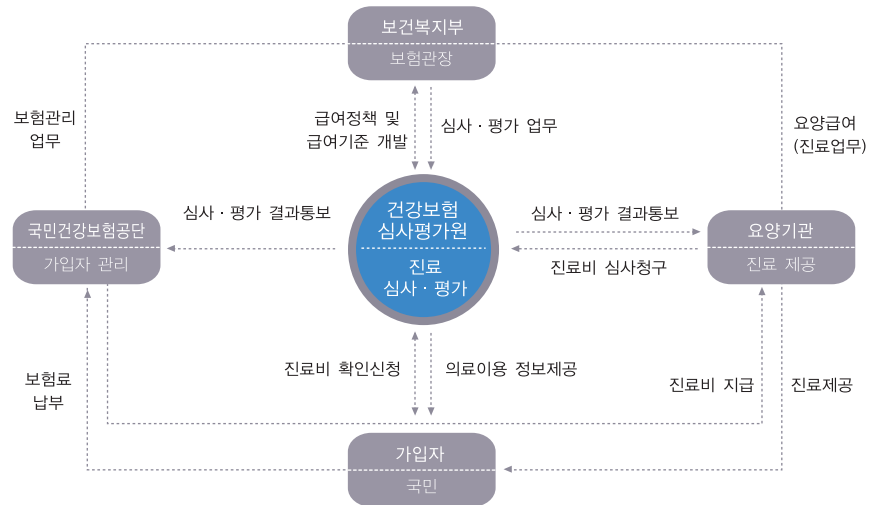
주요사업

심평원은 국민에게 필요한 의료는 보장하고 불필요한 의료는 받지 않도록
진료비를 공정하고 객관적으로 심사·평가하여 국민건강증진에 기여하고자 합니다.



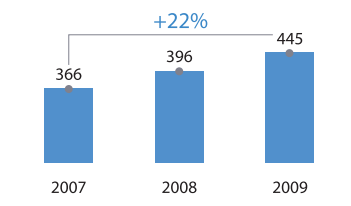
심사·평가 사업구조

심평원은 건강보험 관리체계 통합과 정확한 진료비 심사를 위해 2000년 7월 설립되었으며, 의료심사 평가 전문기구로서 사업을 수행하고 있습니다. 주요 이해관계자는 국민, 의료공급자, 국민건강보험공단, 정부(보건복지부) 등이며 각 이해관계자별로 다음과 같은 사업을 수행하고 있습니다.

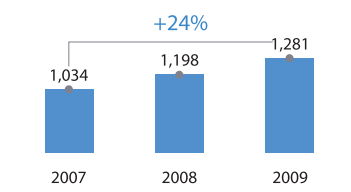


진료비 청구현황

진료비 (단위: 천원)



심사건수 (단위: 백만건)



진료비 심사

심평원은 병원, 의원, 약국 등 요양기관에서 청구한 진료비가 의·약학적으로 타당하고 효과적으로 집행되었는지, 국민건강보험법령에서 정한 기준에 맞는 진료비가 제공되었는지의 여부를 공정하고 객관적으로 심사하고 있습니다. 이러한 진료비 심사를 통하여 과오·과다진료 등 부당한 비용 지출을 방지함으로써 국민이 부담하는 보험료가 제대로 지출될 수 있도록 관리하고 있으며, 2009년에는 13억건, 44조 5천억원(건강보험 및 의료급여)의 진료비를 심사 처리하였습니다. 향후 심평원은 한정된 인력으로 급증하는 심사 물량을 신속히 처리하기 위해 IT를 활용하여 과학적이고 효율적인 심사가 이루어지도록 더욱 노력하겠습니다.

요양급여 적정성 평가

요양급여 적정성 평가는 국민에게 제공되는 진찰·시술·투약·검사 등 요양급여(의료서비스)에 대한 의·약학적 타당성과 비용효과성에 대한 적정성을 평가하여 진료의 오·남용을 방지하고, 부적절한 진료 행태 개선하여, 경제적 진료활동을 유도하는 기능을 수행하고 있습니다. 2001년 5개 항목으로 시작한 요양급여 적정성평가는 2009년 혈액투석 및 정신과입원 적정성 평가를 포함하여 총 25항목, 126개의 평가지표를 개발, 시행하고 있습니다.

국민진료비 확인서비스

국민진료비 확인서비스는 국민들이 요양기관에서 진료 후 본인이 부담한 진료비가 비급여(건강보험법 또는 의료급여법에서 정한 요양급여 또는 의료급여의 대상에서 제외되는 것)인지 확인한 후, 부담하지 않아도 되는 진료비를 지불한 경우 환자가 진료 받은 요양기관으로부터 환불 받을 수 있도록 도와주는 서비스입니다.

2009년 진료비 확인서비스를 통해 72억3천만원이 민원신청인에게 환급되었습니다. '09.3.1부터는 업무 처리의 전문성과 효율성을 감안, 국민건강보험공단과 공동으로 처리하던 진료비 확인업무를 심평원으로 일원화하여 운영하고 있습니다.

진료비 확인서비스는 인터넷 홈페이지(www.hira.or.kr) 또는 서면을 통해 할 수 있으며, 문의사항은 홈페이지 사이버상담코너 또는 고객센터(1644-2000번)를 통해 자세한 상담을 받으실 수 있습니다.

국민진료비 확인서비스 실적

연도	처리건수(건)			환불금액(백만원)		
	2007	2008	2009	2007	2008	2009
추진실적	15,569	24,876	43,958	15,172	8,983	7,232

수요자 중심 진료정보 제공

국민의 알 권리와 의료기관 선택권을 보장하기 위하여 요양급여 적정성 평가결과와 진료정보를 공개하고 있습니다. 진료정보는 국민 대다수가 관심이 많은 위암 등 주요 암, 수술 질환에 대한 의료기관 별 진료비·입원일수와 혈액투석, 중환자실, 장기이식술 등을 시행하는 특수 진료기관 등 50항목에 대한 정보를 공개하고 있습니다.

평가결과와 진료정보는 TV, 라디오, 인터넷 홈페이지, 기관지, 홍보물, 각종 간담회 등 다양한 매체에 정보를 공개하고 있으며, 일반 국민이 보다 쉽게 정보에 접근할 수 있도록 정보제공 방식의 통일화, 홈페이지 접근성 개선 등 사업을 추진하고 있습니다. 또한, 심평원은 세계 최대의 국민 의료정보(130TB)를 기반으로 보건의료통계의 허브 역할을 담당하고 있으며, 공공목적의 각종 연구분석용 통계자료를 적극적으로 제공하고 있습니다.

평가결과 및 진료정보 공개

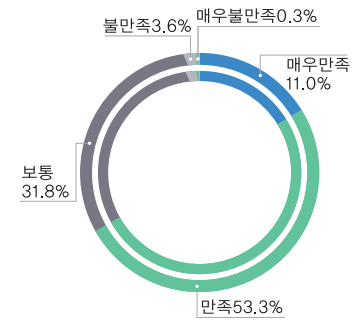
구분	2007	2008	2009	증가율('09/'08)
평가결과 공개 분야	6개	8개	9개	13%
평가결과 공개 횟수	13회	17회	18회	6%
진료정보 제공 항목수	40항목	44항목	50항목	14%

정부정책 개발·지원·집행

현실에 부합하는 급여기준 개발·관리 등 국민의 적정진료 보장 및 새롭게 등장하는 신의료행위·약제·치료재료의 건강보험 적용여부와 가격에 대한 경제성을 평가하여 보장성을 확대하고, 의약품사고 예방을 위한 DUR서비스를 운영하는 등 정부정책을 개발·지원·집행하는 역할을 하고 있습니다. 또한, 진료비의 허위·부당 청구를 차단하여 건강보험 재정을 보호하고, 국민의 불신을 해소하기 위한 보건복지부의 요양기관 현지조사를 지원하여 2009년 953개소를 대상으로 현지조사를 실시하였으며, 자진신고 감면제도 도입 등 사전제도 중심의 정책 확대를 추진하고 있습니다.

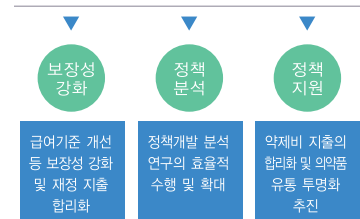
진료정보제공 국민만족도

인터넷 홈페이지 설문조사 (2009. 9월)



건강보험 정책 개발·분석·지원

정책개발·분석·지원



리스크 관리

전사적 사전경고시스템 운영으로 다양한 위험요인들을 통합 관리하여 전략달성을 위한 합리적 의사결정을 지원합니다.

리스크 예방 활동

경영환경의 급격한 변화와 불확실성의 증가는 다양한 위험요인들을 전사적 관점에서 체계적으로 관리할 필요성을 증가시키고 있습니다.

이에 심평원은 효과적인 리스크 예방과 신속한 대응을 위하여 사전경고 시스템을 구축하여 리스크를 관리하고 있으며, 감사정보시스템을 활용하여 감사운영의 효율성을 제고하였습니다. 또한 리스크 관리와 내부 감사활동의 연계 및 업무수행부서로부터의 피드백을 통해 항상 리스크가 조화되고 점검될 수 있도록 함으로써 관련부서 간에 유기적으로 결합된 리스크관리를 실현하고 있습니다.

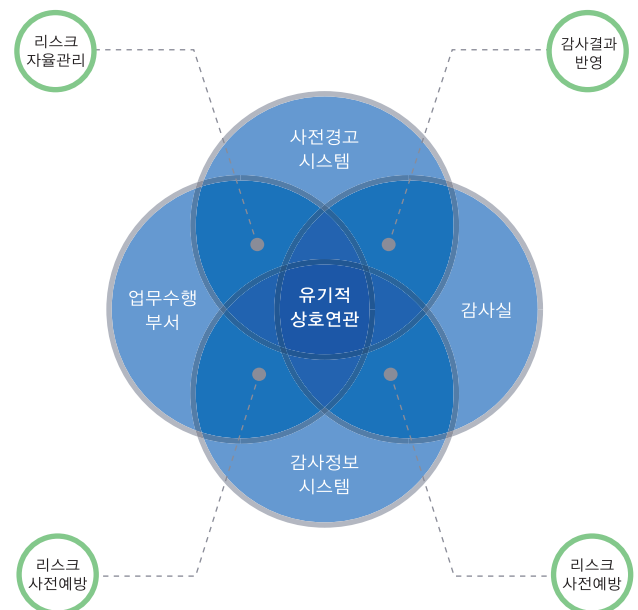
내부통제시스템에 대한 평가

심평원은 내부통제시스템에 대한 감사부서의 주기적 점검 및 평가 활동을 실시하고 있습니다. 특히 2009년에는 심평원의 고유 기능인 심사 업무처리의 신뢰성 확보 필요에 따라 심사업무 내부통제의 문제점 도출 및 개선대안 제시를 위하여 심사시스템 내부통제에 대한 기획감사를 실시하여 고액 청구권 선별, 체크기능 보완 및 Re-Check기능의 실효성 확보 등 사안별 내부통제시스템에 대한 개선·권고를 실시하였습니다. 또한 회계처리의 적정성 및 재무제표의 신뢰성 제고를 위하여 내부회계관리제도에 대한 평가를 실시하여 130항목에 대하여 자금계획 및 실적, 자금운용, 자금집행 및 법인카드 관리 등에 대한 통제 수행 평가 결과 적정 수준의 통제 수행을 확인하였습니다.

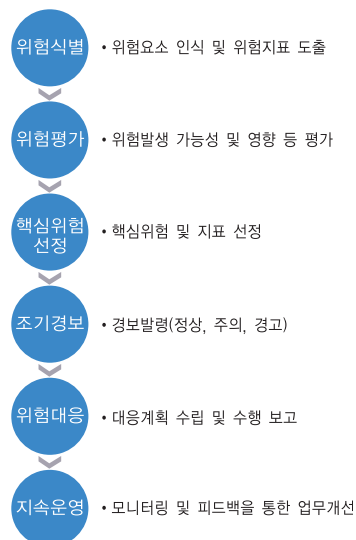
내부감사

감사시스템을 통한 내부통제의 실효성 제고를 위하여 매년도 감사계획에 따라 실시되는 종합감사의 패러다임을 실용과 성과 중심으로 전환하여 기존 개별 부서 단위의 감사를 업무연계부서 합동감사로 전환하였습니다. 또한 적극행정 면책제도를 도입하여 공익목적의 성실하고 능동적인 업무처리에 대해서는 절차상의 하자 및 규정위반이 일부 있더라도 문책을 하지 않거나 감경해 줌으로써 업무상의 효율을 높이고 불필요한 문책을 줄이고자 노력하고 있습니다.

리스크 관리 체계도



리스크 관리 프로세스



리스크 유형별 대응방안

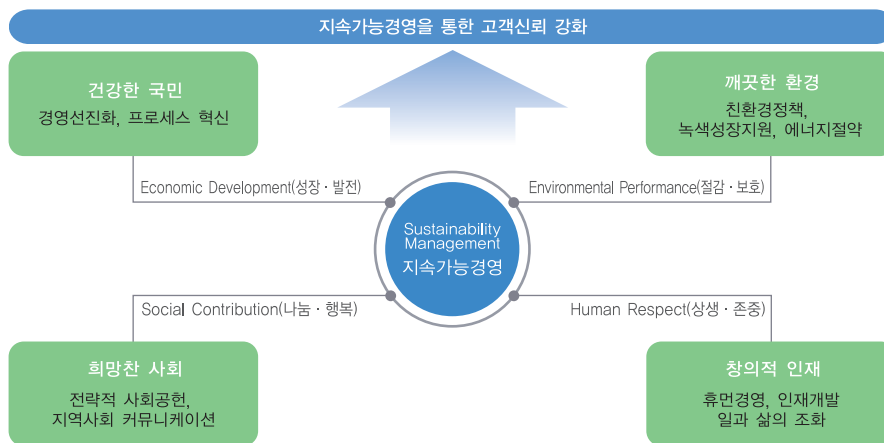
분 류	리스크 유형	대응방안
운영 위험	업무시스템 중단으로 인한 업무처리 지연	• 재해복구시스템(DRS) 운영을 통해 재해발생시 3시간이내 업무 재개
	전국민 진료정보 서버의 데이터 보관	• 24시간 365일 상시근무체계 운영 • 본원 및 7개 지원 상호간 이중 보관
정보 위험	사이버 해킹	• 통합보안관리시스템(ESM)을 통한 24시간 상시모니터링 체계 운영
	개인정보 유출	• 개인정보보호 전담팀 구성 • 개인정보보호 자체 점검, 교육 및 홍보
재무 위험	재무 위험	• 내부통제(회계관리제도) 전산솔루션 구축 • Web을 이용한 실시간 사업예산 현황관리

지속가능경영 추진체계

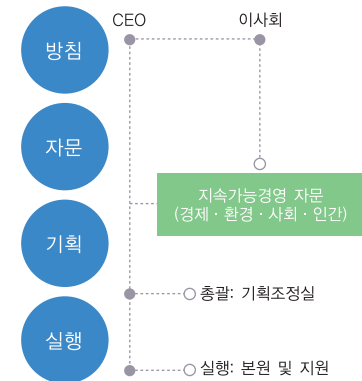
경제적 신뢰성, 환경적 건전성, 사회적 책임 이행을 통해 지속가능한 세상을 위해 노력합니다.

지속가능경영 비전과 전략

심평원은 지속가능경영을 통한 고객신뢰 강화를 지속가능경영 비전으로 정하고 비전 달성을 위해 건강한 국민, 깨끗한 환경, 희망찬 사회, 창의적 인재의 4개 부문에서 중기경영목표(2011~2013)와 연계하여 추진하고 있습니다.



지속가능경영 추진조직



지속가능경영 추진체계

심평원이 추구하는 지속가능경영은 의료심사평가를 통해 국민건강을 보호하고, 환경경영의 실천 및 녹색 경영 추진 등 사회적 책임 이행을 통하여 공공기관으로서의 역할을 성실히 수행하는 것입니다. 직원가치 중심의 인간존중경영을 바탕으로 환경경영과 사회공헌활동을 균형 있게 추진하여 새로운 기관 가치를 창출하며, 궁극적으로 국민에게 신뢰받고 사랑받는 기관을 목표로 합니다.

지속가능경영 추진조직

심평원은 지속가능경영을 좀 더 체계적으로 추진하기 위해 2009년부터 기획조정실(창의경영부) 총괄 아래 본원 및 지원의 전 부서가 유기적인 관계로 연결되어 활동하고 있습니다. 지속가능경영 총괄부서인 기획조정실은 심평원 내부 이해관계자와 고객, 유관기관, 건강보험공단, 지역사회, 정부 등 외부 이해관계자의 의견을 반영하기 위해 노력하고 있습니다. 특히, 윤리경영위원회 및 녹색경영위원회 등의 자문 위원회를 활용하여 지속가능경영 전반에 대한 추진방향을 정하고 있습니다.

지속가능경영 발전단계

발전단계	기반구축 (2009) 지속가능경영 기반 구축	성장·발전 (2010~2012) 지속가능경영 성과창출	지속경영 (2013~2015) 공기관 최고수준 지속가능경영
4대 부문	건강한 국민	의료심사평가 효율성 제고	의료심사평가 가치 향상
	깨끗한 환경	부문별 환경경영	환경가치 극대화
	희망찬 사회	고객중심 서비스 혁신	최고의 신뢰기관으로 도약
	창의적 인재	미래지향적 인재상 정립	인간존중의 휴먼경영

UN Global Compact

심평원은 UN Global Compact 4대 분야 10대원칙의 준수와 실천을 위해 노력합니다.



UN Global Compact는 인권보호, 친환경, 국제노동기준의 준수 및 부패방지의 확산을 통한 지속가능경영을 실현함으로써 사회윤리와 국제환경개선, 세계경제의 지속적인 발전을 이룩하고자 하는 기업들의 자발적 이행서약으로 사회책임 경영의 글로벌 스탠더드입니다.

UN Global Compact

심평원은 투명·윤리경영 및 사회적 책임경영 실천의 일환으로 2008년 11월 사회책임경영의 국제 네트워크인 UN Global Compact에 가입하여 인권, 노동, 환경, 반부패 4대 분야 10대 원칙에 대한 지지 및 이행을 선언하였습니다. 심평원은 앞으로도 10대 원칙의 준수와 실천을 위해 노력할 것이며 지속가능경영보고서를 통해 이행 성과를 성실히 보고하겠습니다.

원칙	심평원 경영방침 및 규정	GRI 지표
인 권	1. 우리는 국제적으로 선언된 인권 보호를 지지하고 존중한다.	[윤리헌장] 임직원 상호간 신뢰·존중 HR1 HR2 HR3 HR4 HR5 HR6 HR7 HR8 HR9
	2. 우리는 인권침해에 연루되지 않도록 적극 노력한다.	[임직원 행동강령 제24조]성희롱 금지 [단체협약 제3장 제30조]직장내 성희롱 및 폭행금지 [단체협약 제8장 제67조]고충처리 HR1 HR2 HR8
노 동	3. 우리는 결사의 자유와 단체 교섭권의 실질적 인정을 지지한다.	[단체협약 제1장 제1조, 제6조]유일 교섭단체, 협약의 효력, 권리존중 [단체협약의 제2장 제12조]조합활동의 보장 [단체협약 제7장 제58조 내지 제65조]교섭의무, 단체교섭의 절차, 합의서작성, 교섭회의 HR5 LA4 LA5
	4. 우리는 모든 형태의 강제노동을 배제한다.	[근로기준법 제7조]강제근로의 금지 [단체협약 제3장 제28조, 제31조]연장근무, 노동시간 HR7
	5. 우리는 아동 노동을 효과적으로 철폐한다.	[근로기준법 제64조]최저연령과 취직인허증 HR6
	6. 우리는 고용 및 업무상 차별을 철폐한다.	[인사규정 제12조]성별·연령·학력 등 차별금지 [단체협약 제3장 제29조]고용 및 근로조건 등의 남녀평등 HR4 LA2 LA10 LA13 LA14
	7. 우리는 환경문제에 대한 예방적 접근을 지지한다.	[환경정책기본법] [자연환경기본법] [자원의 절약과 촉진에 관한 법률]등 국내환경관련 법규 준수 EN4
	8. 우리는 보다 높은 환경적 책임을 촉진하는 조치를 수행한다.	[물자 및 에너지 절약계획 수립] 추진 -2009년 11억4천6백만원 절감 [단체협약 제6장 제57조]지역사회 환경개선활동 EN4 EN7 EN8
환경	9. 우리는 환경친화적인 기술개발 및 확산을 지원한다.	[친환경 상품 우선구매 방침] -환경친화상품, 재활용상품 우선 구매 (2009년 23억원 구매) EN5 EN6
반부패	10. 우리는 부당취득 및 뇌물 등 모든 형태의 부패를 근절하기 위하여 노력한다.	[윤리헌장][보건의료분야투명사회협약] [임직원행동강령 제3장 제11조, 제19조] 금품을 주고받는 행위의 제한 [임직원 직무청렴계약운영규정] 직무와 관련된 부패방지 SO2 SO3 SO4

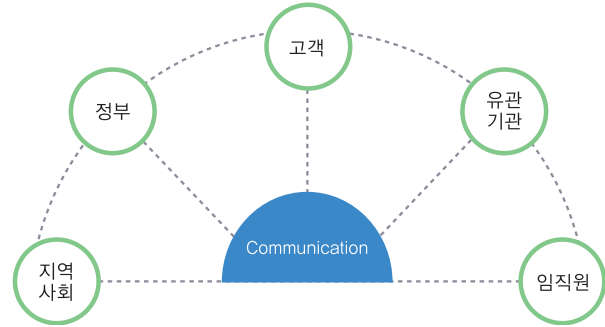
이해관계자 참여

이해관계자의 다양한 의견과 요구사항은 열린 의사소통 채널을 통하여 기관 운영에 반영되고 있습니다.

이해관계자 커뮤니케이션

심평원은 고객, 정부, 유관기관(건강보험공단 및 의약단체 등), 지역사회(주민, 사회봉사단체, 미디어 등) 및 임직원을 이해관계자로 정의하고 있습니다. 이해관계자는 심평원에 대한 영향력 및 관심도 등을 고려하여 선정되었습니다.

심평원은 이해관계자들의 의견수렴을 위한 다양한 의사소통채널을 운영하고 있으며 심평원의 정책 및 지속가능경영 전략에 반영하고 있습니다.



이해관계자 정의 및 커뮤니케이션 채널

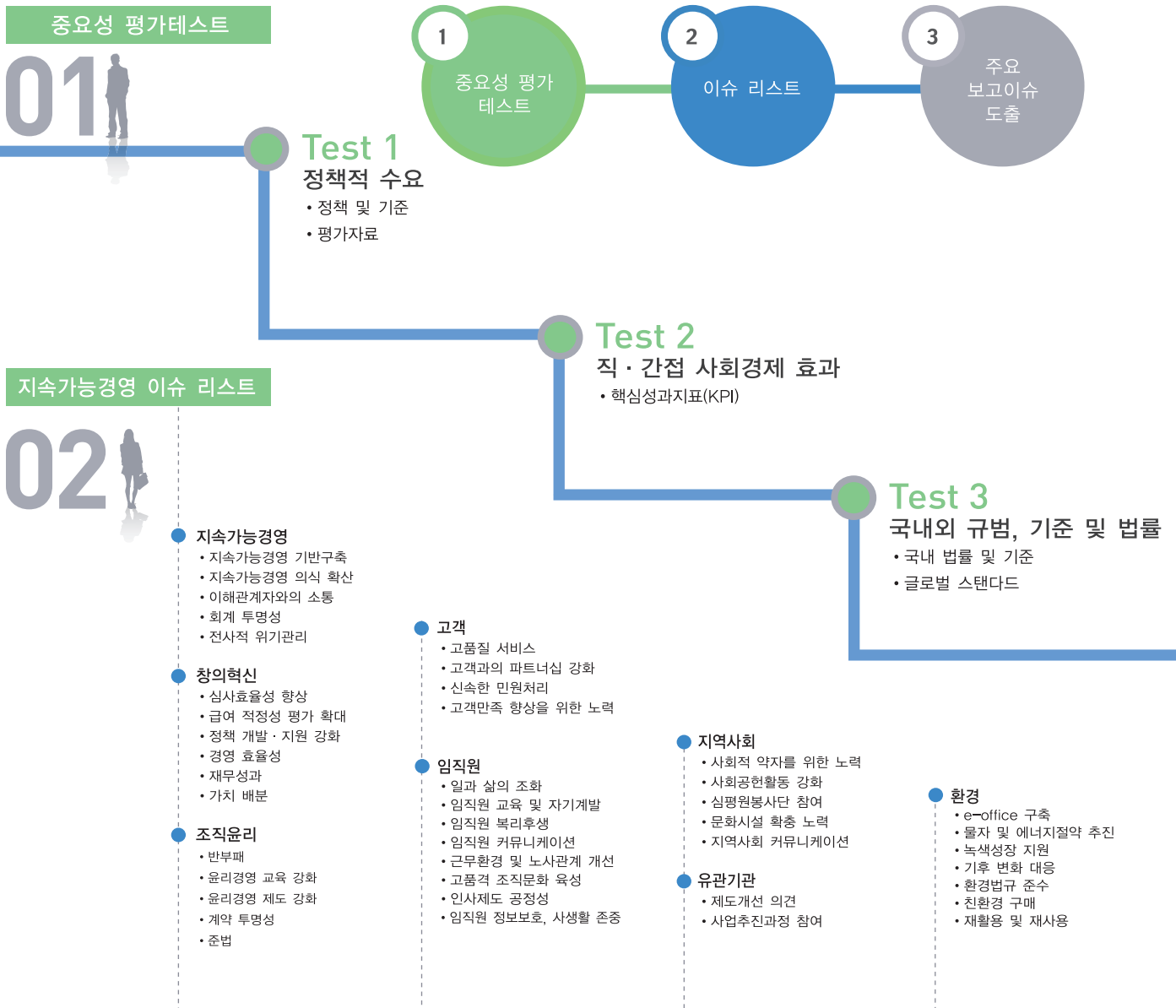
구 분	정 의	커뮤니케이션 채널	주요 활동
고객	일반국민	심평원 홈페이지, 블로그	경영공시, 고객 의견, 지속가능경영 보고서 등
	진료비확인 민원인	고객 참여활동	고객만족자문단, CRM, 민원상담 등
	요양기관(의·약사 및 요양기관 실무자 등)	만족도 조사	고객만족도 조사, 해피콜 등
	의약품 및 치료재료 생산·수입업자 등	언론	CEO 인터뷰, 보도자료, TV·라디오 캠페인 등
		정기발행 간행물	월간 잡지(건강을 가꾸는 사람들), 각종 홍보물 등
정 부		정책자료	업무보고자료, HIRA 정책동향, 연구보고서 등
	보건복지부, 기획재정부	위원회	이사회, 진료심사평가위원회, 행위·치료재료·약제·한방 전문평가위원회
	국회, 국민권익위원회, 감사원 등	워크숍 등	부서별 업무협의, 워크숍, 세미나, 심포지움, 공청회 등
		지속가능 네트워크	국민권익위원회
유관기관	국민건강보험공단, 한국보건 의료연구원	위원회	이사회, 진료심사평가위원회, 행위·치료재료·약제·한방 전문평가위원회
	의약단체, 의약품, 의료기기산업단체	간담회	간담회, 세미나, 심포지움, 설명회, 공청회 등
	소비자, 시민단체, 근로자, 사용자단체 등	상시협력 채널	MOU 체결
	연구기관, 학회 등	기타	최고위자과정(HELP)
지역사회	본부 및 7개 지원	임직원 참여	심평원 봉사단, With-U 함께해요, 자원봉사활동 등
	지방자치단체(세초구청 등)	심평원 홈페이지	지속가능경영보고서
	사회봉사단체	위원회 등	윤리경영위원회, Green HIRA Committee, 투명사회협약 등
	미디어	언론	언론보도, 인터뷰 등
임 직 원		임직원 참여	CEO 메시지, 월례조회, 현장방문, 전략회의, 간부회의, 정책회의, 열린토론방, 런치미팅, 도시락토크, 청년 이사회 등
	심평원 임직원 1,773명	홈페이지, 인트라넷	노동조합 홈페이지, 지속가능경영보고서, 지존(KMS) 등
		만족도조사	내부직원 만족도조사
		협의회 등	정기노사협의회, 노사간담회

지속가능경영 중대 이슈

지속가능경영보고서는 이해관계자와 심평원의 경영활동에 중요한 이슈를 중심으로 보고하는 것이 중요하며, GRI 가이드라인에서는 이해관계자의 관심 및 요구사항을 파악, 분석 및 대응하고 그 내용을 보고서에 포함하도록 요구하고 있습니다.

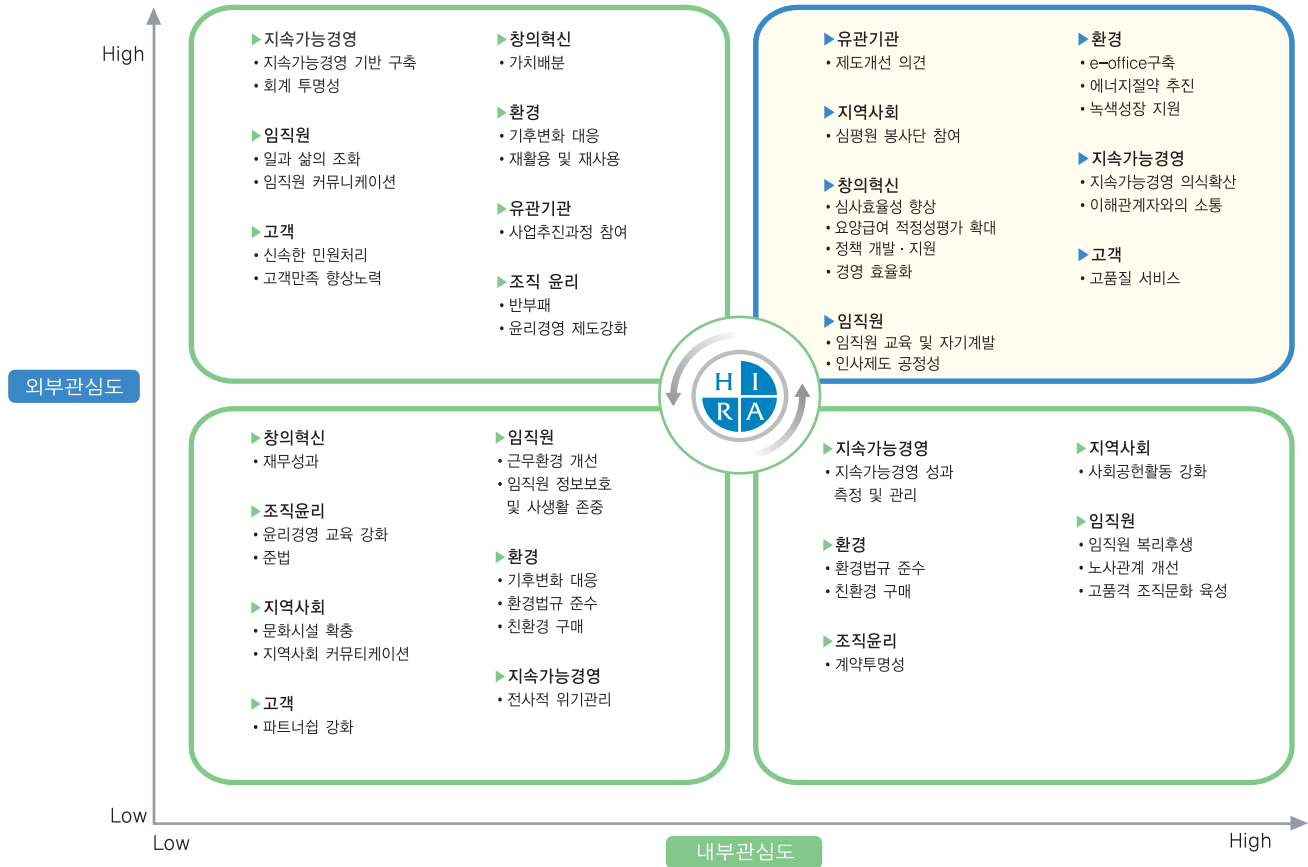
본 보고서는 심평원의 비전 및 전략, 사내정책 및 정부정책, 직간접 경제효과, 사회책임경영 및 심평원과 관련된 국내외 규범 및 법률, 외부 이해관계자 간담회, 내부 이해관계자 요구사항, 설문조사 분석자료, 선도기관 벤치마킹, 최근 1년간 언론에 보도된 심평원 관련자료를 중심으로 이슈를 파악하였습니다. 도출된 이슈는 중요성 매트릭스 작성을 통한 우선순위화(Prioritizing) 과정을 거쳐 중요성(Materiality)을 평가하게 됩니다.

심평원은 중요성 평가를 통해 도출된 지속가능경영 중요 이슈를 충실히 보고하고자 노력하였으며, 중요 이슈를 중심으로 보고된 내용은 제3자의 검증 을 받았습니다.



지속가능경영 이슈 도출을 위한 중요성 평가 결과

03



Test 4

이해관계자 참여

- 설문조사, 간담회 등 (내외부 이해관계자)

Test 5

유사기관 벤치마킹

- 지속가능경영 선진 공기관 보고서 벤치마킹

Test 6

미디어 검색

- 언론보도 검색 및 분류 (2009. 1 ~ 2010. 9)

의료서비스의 질을 높이고 비용의 적정성을 보장하여
국민과 요양기관 모두로부터 신뢰받는 의료심사평가기관

바른심사 바른평가 함께하는 국민건강을 지향합니다.



심평원 홍보대사

Disclosure on Management Approach

건강한 국민

비전 및 전략목표

건강보험심사평가원의 가장 큰 책임은 국민건강과 행복을 책임지는 의료심사평가 전문기관으로서 요양급여비용의 심사와 요양급여의 적정성 평가 및 심사·평가 기준 개발 등 국민건강보험법상 규정된 사업 활동을 통해 국민의 건강을 보호하는 것입니다. “바른심사 바른평가, 함께하는 국민건강”이라는 비전 아래 의료의 질과 비용의 적정성을 보장하기 위하여 효율·효과성 높은 심사, 건강가치를 향상시키는 평가, 미래 지향 정책개발, 고객 중심 서비스 강화, 경영선진화 및 기관위상 강화의 5대 전략목표를 수립하여 추진하고 있습니다.

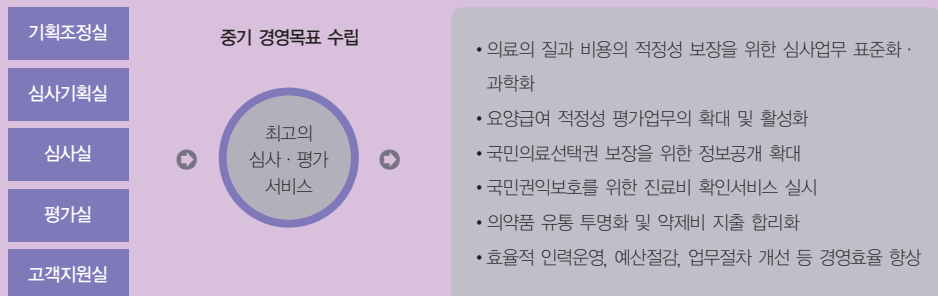
주요 이슈

심사·평가 서비스 향상

국민 의료비 절감 및 국민권익 보호

요양기관 효율적 지원

정책 개발지원



주요성과

구 분	항 목	2007	2008	2009	2010 목표
사업규모*	심사건수(백만)	1,034	1,198	1,281	-
	진료비(천억원)	366	395	445	-
	요양기관수(개소)	76,803	78,461	80,270	-
사업성과	심사수용률(%)	98.7	99.0	99.0	100
	법정기간내 심사처리율(%)	97.6	99.1	99.4	100
	평가항목수(누적)	22	23	25	28

*사업규모: (심사건수, 진료비, 요양기관수)의 경우 외부요인 등으로 목표 설정이 불가한 지표이나, 이해관계자와 심평원의 경영활동에 중요한 이슈로 판단되어 해당 연도별 실적을 표기함.

창의 혁신 경영

의료서비스에 대한 국민의 요구와 기대수준이 높아지고 정부의 건강보험 보장성 강화 정책이 강화되면서 심평원의 진료비 심사, 의료의 질 평가, 정책개발 기능의 중요성이 더욱 높아지고 있습니다.

세계 BSC 명예의 전당 수상



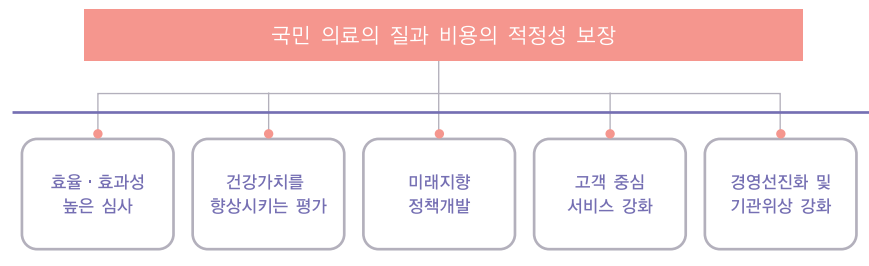
10주년 기념 워크숍



심평원의 창의 혁신 경영

2010년은 건강보험 33년, 건강보험심사평가원 창립 10주년이 되는 매우 의미 있는 해로서 지난 10년의 성과를 토대로 향후 10년의 미래를 설계하고자 "바른심사 바른평가, 함께하는 국민건강"을 2020 New 비전으로 선포하였습니다. 또한, 의료심사평가기관으로서의 위상을 강화하고 고객에게 더 가까이 다가가고자 효율·효과성 높은 심사, 건강가치를 향상시키는 평가, 미래지향 정책개발, 고객 중심 서비스 강화, 경영선진화 및 기관위상 강화를 5대 전략 목표로 설정하여 기관의 새로운 비전달성을 위한 창의 혁신 경영체계를 확립하였습니다.

창의혁신 가속화



공익적 가치 창출

심평원은 건강보험과 의료급여를 통해 지불되는 연간 약 13억건, 44조7천억원 규모(2009년 기준)의 진료비 심사·평가를 통해 국민건강증진과 국가경제발전에 기여하고 있습니다.

GDP 증가율을 상회하는 의료비의 급격한 증가는 건강보험, 의료급여 등의 재정 불안을 야기하고, 경제성장 잠재력에 악영향을 주게 됩니다. 심평원은 고품질의 심사·평가 서비스를 통하여 모든 국민이 양질의 의료서비스를 이용할 수 있도록 하는 한편, 요양기관, 의약산업, 국민건강보험공단, 정부 등 다양한 이해관계자에 대한 사회·경제적 가치를 창출하고 있습니다. 그 결과 2009년에는 요양급여비용의 심사와 요양급여 적정성 평가 등의 활동을 통해 8,134억원의 진료비를 절감하는 효과를 달성하였습니다.

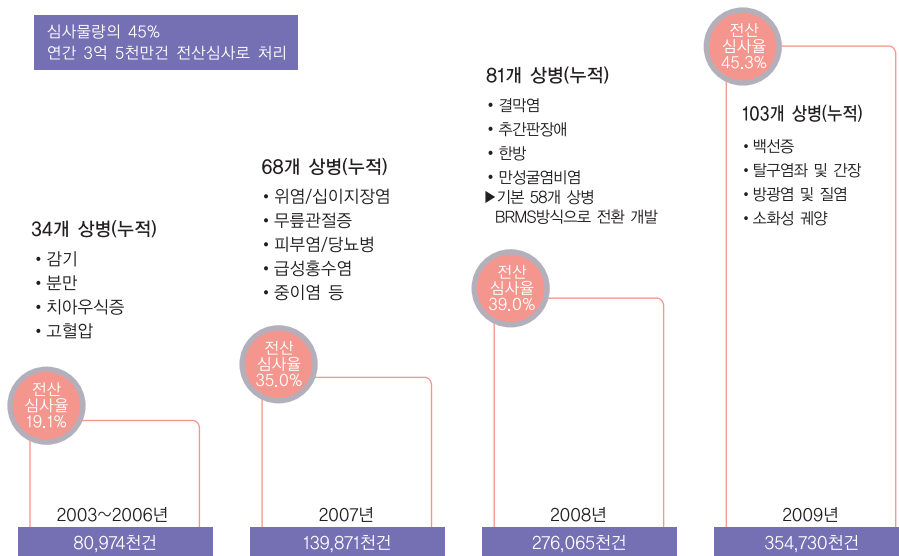
고품질 심사·평가 서비스

구 분	내 용	절감액
사전 예방	· 심사·평가결과 정보 등 의료기관별 다양한 맞춤형 정보 제공 및 상담 등을 통한 적정진료 유도 · 사전 점검 서비스 확대를 통한 청구 착오·오류 최소화	3천857억원
심사 조정	· IT를 활용한 심사전산화 · 선택과 집중을 통한 심사 효율성 제고	3천215억원
사후 관리	· 심사 후 재점검을 통한 환수 · 현지조사 등을 통한 재정누수 방지	1천62억원

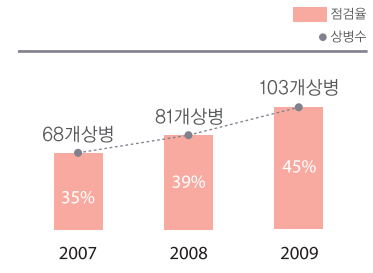
심사전산화 사업

심평원은 세계적 수준의 IT기술력(ISO 9001 인증)을 활용하여 전산심사가 가능한 분야를 발굴·확대해 나가고 있습니다. 전산점검의 최적의 실행방법, 노하우를 업무담당자가 직접 개발·관리하여 개발기간 단축 및 유지보수 등을 용이하게 하는 심사 과학화 개발 프로세스인 BRMS(Business Rule Management System)을 통하여 매년 10% 이상 급증하는 심사물량을 효율적으로 처리하고 심사의 일관성을 유지함으로써 심사결과에 대한 요양기관의 수용성을 제고하고 있습니다. 2009년에는 103개 상병, 전체 심사물량의 45%를 전산심사하고 있으며 2013년까지 65%수준으로 향상시킬 계획입니다.

심사프로세스 첨단화



전산심사 확대



* 전산심사란?

사람이 실제 심사하는 것처럼 전산 프로세스를 개발·적용한 신개념 지능형 심사

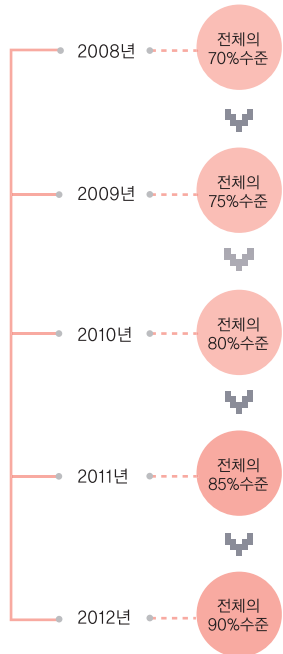
6시그마 기법에 의한 심사프로세스 개선 사업

진료비 심사결정에 대한 심사품질 및 생산성을 향상시키기 위하여 6시그마 경영기법을 도입하였습니다. 2007년에는 1단계 심사품질 향상 사업에 이어 2008년에는 자동분배시스템 개선, 심사메시지 재정비, 보류/마감 프로세스 개선, 중복처방내역 심사화면 구축 등 2단계 심사프로세스 개선사업을 실시하였고 2009년에는 심사보류 관리시스템 및 심사조정내역서 작성시스템을 개선하여 업무시간 및 심사인력 절감 등의 효과를 거두었습니다.

6시그마 추진과 성과

6시그마 과제	추진사항	성 과
자동분배시스템 개선	심사물량분배를 수동에서 전산자동분배로 전환	• 자동분배율 : 95% • 업무시간 단축 : 연간 23,520시간 (인력12.3명 절감)
심사메시지 정비	심사메시지 점검화면 개선	• 불필요한 메시지 감소(21.7% → 6.0%) • 메시지확인 클릭수 감소(심사직원 1인당 연 75시간 단축)
심사보류/마감 프로세스 개선	심사보류/마감 화면조화수 대폭 개선 청구명세서 일련번호 프로세스 개선	• 보류 원료 클릭수 감소(19회 → 15회) • 보류 마감 클릭수 감소(7회 → 5회)
중복처방내역 심사화면 구축	약제성분명 조회기능 생성	• 심사소요시간 단축 • 중복처방 확인여부 용이
심사보류 관리시스템 개선	심사보류 관리화면 개선 및 관리 체계화	• 보류건 처리일 단축(27.4일 → 12.1일) • 보류처리 단계 단축(2단계 → 1단계)
심사조정내역서 작성시스템 개선	자동검색기능 신설	• 내역서 작성일 단축(13,110일 → 2,185일) • 조정내역 통보율 증대(6.9% → 30.0%)

질병정보구축 5개년 계획



심사지식 Bank 구축 사업

의료의 적정성을 판단하는 진료비 심사를 위해서는 의·약학적 지식과 심사기준, 그 간의 심사사례 등의 종합정보가 필요합니다. 심평원에서는 이러한 진료비 심사에 필요한 각종 의학정보, 심사기준, 질병 정보 등 모든 심사에 필요한 지식·정보를 심사지식 Bank로 구축하여 심사업무의 품질향상을 도모하고 있습니다. 2009년에는 한방분야 질병정보를 구축하였고 최신 질병정보로 업그레이드하여 생생한 지식정보를 제공하고자 하였습니다.

지식정보 제공 현황

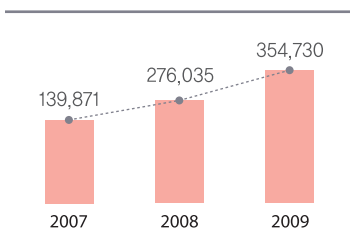
정보 구분	주요 내용
심사지식 통합검색	각 분야별 정보 일괄 통합검색
신규고시 심사기준	신규 고시 심사기준 제공
다학제적위원회	다학제적위원회 기관 조회 및 구성현황 제공
한방질병정보(개요 및 각론)	외부사이트 연결 활용 (한의학교육자료, 한의학역사, 각종 병증, 약재, 처방 등)
질병정보	질병의 개요, 진단, 치료, 예후 등
검사참고치	주요 검사종목 및 검사참고치
심사업무편람	요양급여비용 심사업무 편람의 연도별 개정판 제공
행위정의	의료행위에 대한 적응증, 시술개요, 사례 등
의학사전 및 해부학	외부 사이트 연결 활용
심사기준	고시, 행정해석, 심사지침 등
신의료행위	신의료행위 고시·신청항목
식약청의약품정보	식약청의약품 정보에서 제공하는 약제별 효능효과, 용법용량 등
암질환사용약제	약제구분, 위원회, 결정유형 등
암질환사전신청	암분류, 신청기간, 인정기간 등
치료재료대	치료재료코드, 분류, 모양 등
의료장비정보	의료장비설명, 사용가능여부 등

심사기준 개선 및 심사정보 공개

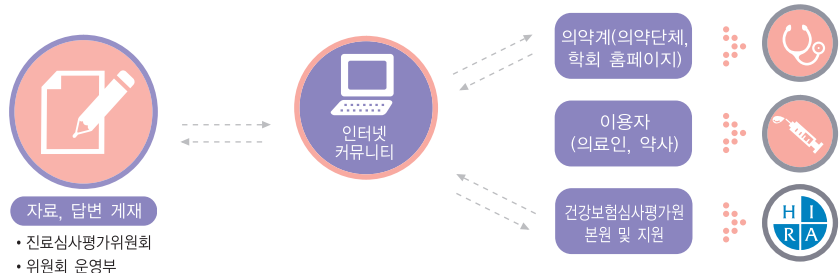
심사기준의 수용성 제고를 위해 전문인력 인프라를 활용한 근거중심 의사결정을 통한 심사기준을 개선하고 있습니다. 또한 의약계와의 커뮤니티 확대로 적정진료를 유도하는 한편, 고객의 알 권리를 보장하기 위하여 고객에게 필요한 다양한 심사정보의 공개를 확대하고 있습니다.

진료정보 제공서비스 확대

(단위 : 천건)



심사정보 공개 프로세스



정확한 요양급여비용 청구 유도

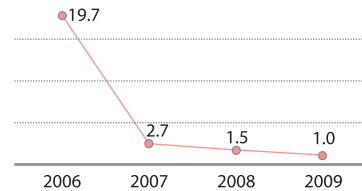
요양기관 맞춤형 정보·서비스 제공, 상병코드 표준화 사업 등을 통해 2009년 상병코드 기재 오류율을 1%로 낮추었습니다. 정확한 요양급여비용 청구 유도를 위해 청구오류 최소화 과제를 중기 경영목표에 반영하고 변화개선과제로 추진하고 있습니다.

추진과제 및 주요내용

추진과제	주요내용	성 과
정확한 질병코드 기재 유도	한방 질병 분류코드 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 양·한방 질병코드 통합 마스터 구축 (양방코드+한방코드 = 29,272개로 통합)
	요양기관 맞춤형 정보제공	<ul style="list-style-type: none"> • 법정 전염병 리플렛 제작·배포(4회) • 맞춤식 질병코드집 제작·배포(치과 705개 기관 추가 확대) • 삭제코드 사용기관 안내(1,292개 기관) • 질병코드 Q&A 사이버 민원 해결(13건)
청구오류 사전예방 사업 확대	단순청구오류 사전점검 서비스 시범사업 실시	<ul style="list-style-type: none"> • 40개 요양기관대상으로 진료비 청구 전 사전점검 서비스 제공
	단순 청구오류 수정·보완 서비스 범위 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 항목 확대(16항목→23항목)
청구방법·기준개선 및 홍보 강화	청구방법 및 기준 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 청구방법 개선(14건→24건)
	청구방법 및 기준 홍보	<ul style="list-style-type: none"> • 요양기관 및 의료인 교육 확대(18회→23회) • 홍보 강화(14회→24회) • 책자 제작·배포(1,800기관→1,900기관)

상병코드 기재 오류율

불완전코드 기재율(명세서 100건당) (단위 : %)



적정급여 자율개선제 실시

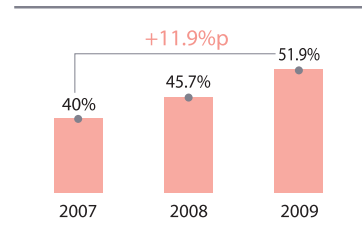
심평원은 기존의 급여적정성 종합관리제를 적정급여 자율개선제로 전면 개편하여 보다 차별화된 진료 정보 제공, 상담 교육 등의 종합정보서비스활동을 수행하고 있습니다. 적정급여 자율개선제란 요양기관에 대한 종합적인 컨설팅 개념으로서 심평원에서 수행하는 심사, 평가, 현지조사 등의 결과를 활용하여 맞춤형 종합정보를 제공함으로써 요양기관 스스로가 문제점을 진단하고 개선할 수 있도록 관리하는 업무체계입니다. 이러한 적정급여 자율개선제를 실시함으로써 요양기관의 자율적인 적정진료를 유도하고 요양기관 스스로 진료행태를 개선하도록 하여 국민의료의 질 향상을 도모하고 있습니다.

추진과제 및 주요내용

추진과제	주요내용	성 과
사전예방활동 활성화	요양기관 맞춤형 정보를 이용한 자율개선제 상담활동 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 상담기관 3,534개 → 4,486개 • 상담횟수 4,350회 → 6,274회
	고객방문 서비스 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 현지방문횟수 628회 → 976회 • 심평원 방문횟수 817회 → 570회
적정급여 자율개선제 확대 시행	병원, 의원에 적용하던 자율개선제를 종합병원 이상으로 확대하여 종합상담서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> • 종합병원 85% 이상이 만족
요양기관 정보관리시스템 개선	정보제공서식 표준화 시스템 개발 및 요양기관 프로파일 정보 확대	<ul style="list-style-type: none"> • 상담자료 작성 소요시간 8시간 → 5~10분

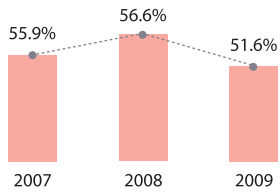
진료행태 개선 기관의 증가

(단위 : %)

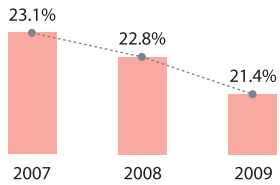


평가결과에 따른 진료형태 개선

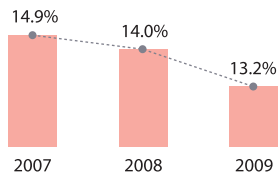
항생제 처방률



주사제 처방률



6품목 이상 처방률



적정성 평가항목의 확대

심평원은 임상 질 부문의 적정성 평가 확대를 통하여 적절한 의료의 질은 보장하되 불필요하거나 비효율적인 낭비요인은 억제하여 의료의 질과 효율성 향상을 유도하고 있습니다. 2001년 5개 항목으로 시작한 요양급여 적정성평가는 2009년 혈액투석 및 정신과 입원 적정성 평가를 포함하여 총 25개 항목으로 대상을 확대하여 평가하였으며, 질 관리 강화를 위해 진료영역, 평가지표수 및 진료비점유율을 지속적으로 확대해 나가고 있습니다.

평가항목 확대 추이

구 분	2007	2008	2009	증가율('09/'08)
평가항목수(누적)	22항목	23항목	25항목	8.7%
평가지표수	44개	76개	126개	65.8%
진료영역범위	8개 진료과	12개 진료과	16개 진료과	33.3%
진료비 점유율	28%	30%	32%	6.7%

평가결과 공개 확대 및 정보제공 활성화

국민에게 올바른 정보에 의한 의료선택권을 보장하기 위하여 의료기관 선택에 유용한 의료기관별 평가결과 및 진료정보를 지속적으로 공개하고 있습니다. 심평원 홈페이지를 통해 주사제, 항생제를 적게 쓰는 병원을 공개하고 TV, 라디오 캠페인 등을 통해 약물 오·남용 방지를 위한 캠페인을 지속적으로 전개하는 등 의료의 질 보장과 적정 의료이용을 위해 노력하고 있습니다. 그 결과, 2009년에도 항생제와 주사제 처방률 등이 지속적으로 감소되는 효과를 달성하였습니다.

평가결과 및 진료정보 공개

구 분	2007	2008	2009	증가율('09/'08)
평가결과 공개 분야	6개	8개	9개	13%
평가결과 공개 횟수	13회	17회	18회	6%
진료정보 제공 항목수	40항목	44항목	50항목	14%

국민건강 캠페인 등 홍보 강화

구 분	사업내용	성 과
사이버 홍보	적정성평가 블로그 "병아리" 개설	1일 평균 방문자수 : 1천명(연간 약 24만명)
	평가정보 사이트 링크	지자체 소비자단체 등 42개 홈페이지 링크
	홈페이지 평가결과 공개	평가항목단위 총 18회
	Q1 뉴스레터 발간(6회)	총 93,000명 발송
언론 홍보	MBC TV "아침마당" 프로그램 협찬	평가항목별 5회 발송
	라디오캠페인(교통방송, '09.9~10)	항생제, 주사제 사용 캠페인
	일간지 특집기사 게재	중앙 Sunday, 국민일보 등 총 15회
출판 홍보	포스터, 리플렛 배포	총 4,967기관 배포(지역단체 등)

요양기관 질 향상(QI) 지원 활성화

심평원은 요양기관이 자발적으로 의료 서비스 질 향상의 필요성을 인식하고 개선하도록 2007년부터 질 향상(QI) 지원사업을 전개하고 있습니다.

QI 뉴스레터 배포, QI 커뮤니티 운영, QI 교육 및 우수사례 공모 등 다양한 프로그램 운영을 통해 요양기관이 국민에게 더욱 양질의 의료를 제공할 수 있도록 지원활동을 활발히 전개하고 있습니다.

요양기관 QI교육

구 분	2008	2009	2010
교육 횟수	2회	4회	4회
교육 인원	60명	160명	200명

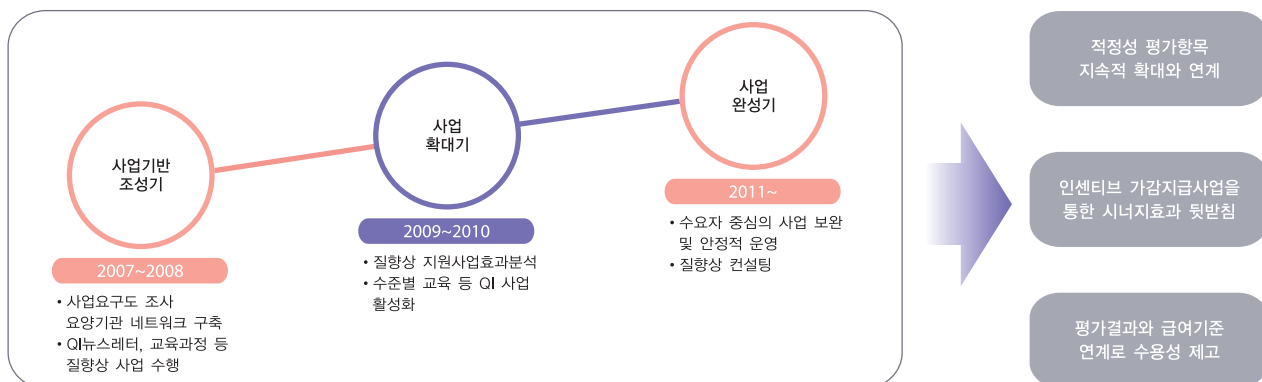
의료서비스 질 향상을 위한 인센티브제 운영

인센티브제도는 의료의 질 평가 결과, 우수기관은 더 잘하도록 경제적 인센티브를 제공하고 일정 수준에 미치지 못하는 기관은 적극적으로 지원하여 진료행태를 개선하고 의료서비스의 질을 향상시키는데 그 목적이 있습니다. 심평원에서는 평가결과에 따른 인센티브 적용 시범사업과 처방총액 절감 인센티브 시범사업을 진행하고 있습니다.

인센티브제 개요 및 성과

구 분	사업내용	성 과
인센티브 적용 시범사업	<ul style="list-style-type: none"> 대상기관 : 종합전문요양기관(43개) 대상상병 : 제왕절개분만, 급성심근경색증(2개) 평가등급 : 평가결과 따라 상대평가 후 5등급 구분 가감율 : 1등급 기관 가산, 5등급 기관 감산 	<ul style="list-style-type: none"> 우수기관 인센티브 제공 : 21개 기관, 4억5천3백만원 지급 ※2010년 가산 및 감액 적용
처방총액절감 인센티브 시범사업	<ul style="list-style-type: none"> 사업기간 : '08.7월~'09.6월 진료분(1년) 대상지역 : 대구, 광주, 대전, 수원, 창원 대상기간 : 내과, 이비인후과 등 7개 과목 의원 	<ul style="list-style-type: none"> 대상기관 중 32.7% 기관이 약품비 절감 (67억원)

요양기관의 질 향상(QI) 지원 활성화

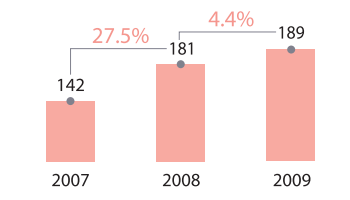


정부정책 개발 · 지원

심평원은 국민건강 보호를 위한 정부정책을 개발 · 지원하고 있습니다.

급여기준 개선 항목 증가

(단위 : 항목)



국민의 적정진료 보장을 위한 급여보장성 확대

심평원은 중증질환 등 보장성 강화 및 정책지원 확대로 국민의료비 부담을 경감하고, 의료환경 변화를 반영한 수가체계 개선으로 보험재정의 효율적 사용을 도모하고 있습니다. 2009년에는 12개 분야의 중증질환에 대한 보장성을 확대하여 3,577억원의 국민의료비를 경감하였습니다.

보장성 확대 항목

구 분	사업 내용
암 등 중증질환 보장성 강화 (12개 분야, 3,577억원)	<ul style="list-style-type: none"> • 희귀난치질환자 본인부담경감 대상질환 확대(135개→153개 질환) • 암환자 및 심장·뇌혈관질환자 본인부담 경감(10%→5%) • 결핵질환자 본인부담 경감(입원 20%→10%, 외래 30~60%→10%) • 감염환자 등 감염관리료 신설 등
급여 정책지원 확대 (한방 및 치과분야, 1,698억원)	<ul style="list-style-type: none"> • 비급여대상인 「한방 물리요법」 및 「충치치료」 보험급여 전환
저출산대책 등 정책지원 (17개 분야, 1,191억원)	<ul style="list-style-type: none"> • 의료취약분야 활성화(전공의 기피 진료과 수가 인상) • 민원다발생 분야 수가개선 등

국민진료 편익을 위한 급여기준 개선

필요한 진료는 적극보장, 불필요한 진료는 최대한 억제하기 위하여 급여기준 초과항목, 심사조정항목 등 189개 항목에 대한 급여기준을 개선하고, 심사지침 및 사례를 공개하여 국민에게 필요한 진료가 최대한 보장될 수 있도록 추진하고 있습니다.

급여기준 개선 내역

계	급여기준 초과	별도산정 불가	허가사항 초과	심사조정 항목
189항목	111	13	38	27
1,797억	정맥류수술 기준개선 등 127항목, 1,195억원 및 자동통합기 등 62항목, 602억원			

약제기준의 합리적 설정을 통한 보장성 강화

의료현실과 거리가 있는 약제급여기준을 발굴 · 개선하여 국민의 약제사용에 대한 안전성을 제고하고 불필요한 약제비 지출을 절감하였습니다. 2009년에는 희귀질환 치료약제에 대한 급여범위를 확대하는 등 총 268개 항목에 대한 약제 기준을 개선하여 보장성을 더욱 강화하였습니다.

약제기준 개선 내역

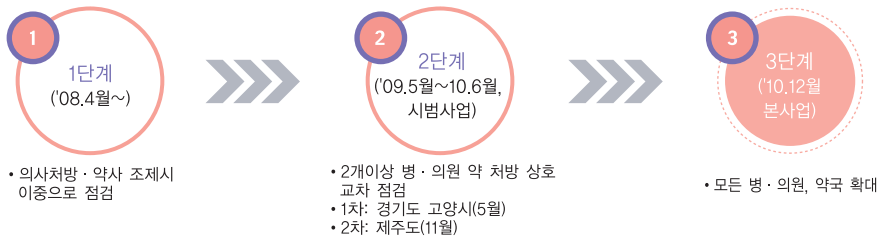
구 분	사업 내용
약제 급여기준 개선(156항목)	• 급여 65항목, 본인부담 24항목, 지속검토 25항목, 기타 65항목
희귀질환 약제 급여(112항목)	• 다발성근육염, 천포창, 가와사키, 항생제 내성결핵

의약품 사고 예방을 위한 “의약품 처방 · 조제 지원서비스(DUR)” 확대

의약품 처방 · 조제 단계에서 실시간으로 문제의약품 중복처방 여부 등을 점검 할 수 있는 「의약품 처방 · 조제 지원서비스(Drug Utilization Review)」를 운영하고 있습니다.

’08. 4월부터 환자가 함께 복용하면 안 되는 병용금지 · 연령금지 의약품 및 사용중지 의약품 등이 약제 처방에 포함되었는지를 점검하고 있습니다. ’09년에는 DUR 시스템 확대 시범사업을 실시하였으며 이를 통해 국민의 안전한 약물사용 유도 및 약제 오남용 억제에 기여하고 있습니다.

DUR시스템 확대 시범사업



요양기관 현지조사의 효율적 지원

심평원은 요양기관의 진료 및 비용청구가 적법 · 타당하게 이루어졌는지에 대한 조사를 실시하여 그 결과를 근거로 부당이득 환수 및 행정처분 등을 하는 보건복지부의 현지조사를 지원하고 있습니다.

현지조사를 통해 요양기관의 허위 · 부당청구를 사전에 예방하여 보험재정의 누수를 방지하고 환자의 건강 보험 수급권을 보호하고 있습니다.

건강보험 급여정책 개발 지원

심사평가정책연구소에서는 건강보험 급여정책 수립에 필요한 근거자료 산출, 보장성 정책의 집행 효과분석 및 진료비 지출경향 모니터링 분석 등 보건복지부의 건강보험 정책수립에 필요한 정책연구를 수행하여 국민 건강증진 및 비용의 적정 지출을 도모합니다.

구 분	추진내용
정책연구 개발 · 지원 실적	원격진료 급여방안, 호스피스완화의료 연구, HIRA 정책동향 발간 심평포럼 개최 등
진료경향 모니터링	진료경향 모니터링 시스템 운영 활성화, 진료경향분석보고서 산출

의약품 처방 · 조제 지원서비스(DUR)

약! 먹기전에 확인해드립니다

지금 먹고 있는 약도 있는데... 같이 먹어도 되나?
함께 먹으면 안 되는 약이 있는지?
쇼아나 노인, 임부가 먹으면 안 되는 약이 있는지?

의약품처방조제지원시스템 DUR

안전하고 적절한 투약 건강보험심사평가원이 실시간 도와드립니다.

함께 먹으면 안되는 약 확인할 수 있습니다.
www.hira.or.kr 고객센터 1644-2000

제주도 의사회 · 치과의사회 · 약사회가 '09년 11월부터 시작합니다.

보건복지가족부 건강보험심사평가원

신종플루 확산 방지를 위한 노력



심평원은 신종플루(인플루엔자, H1N1) 확산 방지를 위하여 신종플루대책상황반을 구성 · 운영하였으며, 이후 신종플루 단계가 “경계”에서 “심각”으로 격상됨에 따라 이를 상설기구인 신종플루대책지원단으로 확대 · 개편하여 운영하였습니다. 신종플루 대책지원단은 거점병원을 중심으로 일반병상 · 중환자병상 · 격리병상 수 및 인공호흡기 보유현황과 입원환자 진료현황 등을 실시간으로 파악하고, 항바이러스제 투여 · 유통 · 비축 현황파악과 만성질환자 등 예방백신 접종대상자 선별 확인을 실시하여 정부 등 관련기관에 수시로 제공하는 등 일선 의료현장과의 접점에 있는 심평원의 인력과 기능을 총 가동하여 신종플루와 관련한 진료가 원활히 이루어질 수 있도록 지원함으로써 신종플루 확산을 조기에 차단하고자 하는 범정부적인 대책을 지원하였습니다.

경영 선진화

정부의 공공기관 선진화 계획에 따라 심평원은 고유·핵심기능 중심의 경영효율화 계획을 추진하고 있습니다.

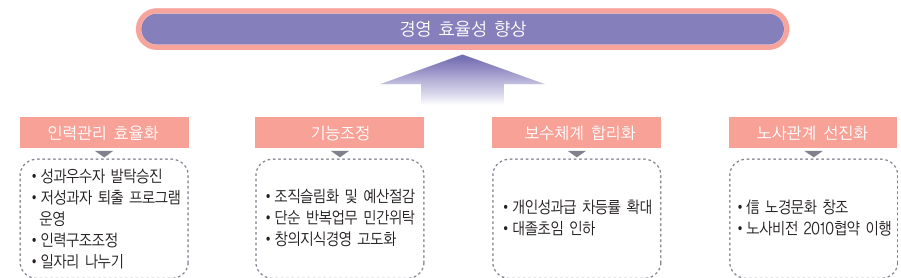


경영효율화 추진

심평원은 공공기관 선진화라는 국가적 요구에 부응하기 위하여 매년 경영효율을 10%이상 향상하여 생산성 높은 성과중심의 공공기관이 되기 위하여 경영전략을 수립하고 핵심변화과제를 이행해 나가고 있습니다.

고유 핵심업무 중심의 업무 재편

사후심사와 사전예방 기능을 연계하고, 수가·급여기준관련 중복업무를 조정하는 등 핵심기능 중심의 일관성 있는 사업추진을 위해 2009년 2월 조직구조 개편을 실시하였습니다. 단순·반복 업무, 민원상담, 운전 및 교환, 등 기능중심 업무를 민간에 위탁(68명)하여 조직슬림화를 통한 경영효율 향상에 기여하였습니다. 향후에도 심평원 경영선진화 계획을 통해 2012년까지 연차별로 178명의 인력을 단계적으로 감축해 나갈 예정입니다.



업무의 과학화·효율화를 통한 인력증원 요인 상쇄

매년 10%이상씩 증가하고 있는 진료비 심사물량의 효율적 처리를 위해 인공지능 전산심사 확대로 직원의 직접 심사물량을 축소하고(150명 대체효과), 의약품 처방·조제 지원서비스(DUR)확대, 심사방법 고도화, 요양기관의 진료비 청구 자체 점검노력을 통해 업무량을 합리적으로 축소하여 심사인력증원 요인을 자체적으로 상쇄해 나가고 있습니다

경영관리 선진화

심평원은 경영효율 향상을 위해 성과에 비례하여 보상을 받는 성과·실적 연계형 보상제를 더욱 확대해 나갈 계획입니다. 2007년 20%였던 성과연봉 차등폭을 매년 확대하여 2010년에는 차등폭을 금액 기준으로 100%까지 확대할 계획입니다. 또한 2009년 규정개정을 통해 성과평가 결과의 인사관리 연계를 강화하여 근무평정시 10%를 성과평가에 반영하고 있으며 대졸초임을 11.14% 인하하였습니다. 2010년부터는 저성과자 퇴출프로그램을 실시하여 정원의 1%범위내 저성과자를 재교육 프로그램 대상으로 하고, 지속적으로 성과가 개선되지 않을 경우 퇴출 등의 조치를 취할 계획입니다.

노사관계 선진화

심평원은 노사간 커뮤니케이션 활성화를 통한 노사관계 선진화를 위해 노사가 서로 신뢰하고 상생하는 조직문화 구축을 위한信경영문화 창조를 경영방침으로 하고 있습니다. 노사비전 2010 협약을 체결하여 대화와 협력을 통한 공공기관의 모범적 노사관계를 실천하고 있습니다.

지식경영 고도화

업무에서 취득한 개인의 Best Practice와 경험지식을 공유하고 축적된 지식을 체계적으로 관리하기 위하여 2007년 6월 지식경영시스템 **智zone** 홈페이지를 오픈하였습니다. 지식경영 및 제언활동을 통합한 지존시스템을 통해 지식활용을 극대화하여 지식경영 확산을 위한 직원간, 부서간 지식과 정보의 원활한 공유를 목표로 노력하고 있습니다.

지식경영시스템인 지존에 게시되는 지식의 품질 향상을 위하여 지식마스터와 부장급의 제언심사자가 객관적이고 다차원적인 평가기준을 통해 등록지식과 제언을 공정하게 평가 관리하고 있습니다.

특히 지식등록 건수가 2007년 3,108건에서 2009년 3,634건으로 17%이상 증가하였으며, 직원들의 지식 활동 참여율도 2007년 67.5%에서 2009년에 69.8%로 높아졌습니다.

우수제언에 대한 마일리지 보상이나 포상 등 금전적 보상 외에도 경력개발이나 교육기회를 부여하는 등 인센티브를 확대 강화하여 우수한 지식을 확보하고 있습니다. 이러한 심평원 지식경영 성과에 대해 매일경제에서 주관하는 매경-부즈 지식경영대상(혁신상)을 수상하는 성과를 거두었습니다. 2010년에는 'KM-Level up 2012' 계획을 수립하여 지식경영 고도화를 위한 단계별 3개년 세부추진전략을 마련하여 추진할 계획입니다.

추진항목	추진성과
지식의 활용도 제고를 위한 지식경영 홈페이지 구축	<ul style="list-style-type: none"> 지식경영 홈페이지 "智zone" (2007년 6월) 지식경영시스템 보강(2009년)
조직 업무개선을 위한 CoP 활동 전개	<ul style="list-style-type: none"> 개설 CoP 및 가입회원수 증가(2009년: 108개, 2,795명)
업무지식의 적기개발 및 신속한 전파, 공유	<ul style="list-style-type: none"> 우수사례 창출 <ul style="list-style-type: none"> - 전화고객응대 가이드 북 제작 등 - 이의신청 다빈도 발생 항목 관리시스템 개발
지식의 품질 생산성 향상을 위한 분야별 전문가 선정 및 운용	<ul style="list-style-type: none"> 분야별(지식맵) 지식마스터(63명)

차세대 IT 시스템 구축

심평원은 고객중심의 정보서비스 제공을 위한 최적화된 정보시스템 구현을 목표로 최고수준의 정보통신 인프라를 바탕으로 품질 높은 IT서비스를 제공하고 있습니다. 국내 최대규모의 진료비 전자청구시스템(EDI)은 진료비 및 심사결과의 전자청구 및 전자통보를 통해 심사기간을 단축하고 각종 서류제출 부담을 간소화하고 있습니다. 특히 전자청구방식을 통해 진료비청구서나 명세서에 사용되는 종이의 사용을 획기적으로 줄여 자원절감 및 환경보호에 앞장서고 있습니다. 또한 진료비전자청구시스템의 국제화 및 지적재산화를 위해 한국, 일본, 남아프리카공화국에서 국제특허를 취득하였으며, 국제표준화기구(ISO)로부터 정보통신 전(全) 부문에서 품질인증(ISO 9001)을 획득하여 정보서비스를 국제적 수준으로 향상시켰습니다. 현재 심평원 EDI청구시스템은 국제적인 벤치마킹 대상으로 자리매김하여 매년 10회이상의 견학과 방문이 이루어지고 있습니다.

시스템 인증 획득 현황

년 도	인증 내용	비 고
2006.6	「진료비 전자심사 방법」 국내 특허 등록	특허청
2007.12	포털시스템(인터넷, 인트라넷, 청구SW 인증) 국제표준(ISO9001) 획득	한국표준협회
2007.11	「진료비 전자심사 방법」 국제 특허 등록	남아프리카 공화국
2008.8	「진료비 전자심사 방법」 국제 특허 등록	일 본

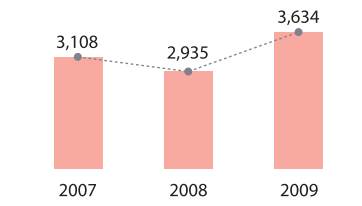
지식경영시스템



지식경영 고도화

지식등록건수

(단위: 건)



사람과 자연이 함께하는 행복한 세상을 만들기 위해

녹색경영을 통해 새로운 가치를 창출해 나가는 건강보험심사평가원

다음 세대에 물려줄 **푸르고 건강한 미래**를 가꾸어 갑니다.



Disclosure on Management Approach

깨끗한 환경

비전 및 전략목표

건강보험심사평가원은 2050년까지 세계 5대 녹색강국으로 도약하고자 하는 국가계획에 부응하여 3대 전략 10대 핵심과제를 수립하여 '성장과 복지가 함께 하는 녹색건강(Green Health)' 가치창출에 힘쓰고 있습니다. 저탄소 녹색성장 비전은 제조·에너지 기업 뿐 아니라 공공기관도 지속적인 성장과 발전을 하기 위해서는 필수사항이 되는 시대가 되었습니다. 심평원은 이러한 녹색 패러다임을 선도하는 기관이 되고자 다양한 활동을 전개해 왔습니다.

사람과 자연을 존중하는 활동을 통해 인류의 삶의 질 향상과 지구 환경을 보전하는 데 기여함으로써, 인류의 지속가능한 발전을 선도하는 공공기관이 되겠습니다.

주요 이슈

- 녹색 신성장동력 창출지원
- 기후변화 대응 국민건강 관리 기반 조성
- 환경경영 강화(에너지 절약형 경영관리체계 구축)

※ 「녹색성장 국가전략 5개년 계획」 및 심평원 중기 경영전략과 연계하여 설정하였습니다.

담당조직

기획조정실	▶	친환경 경영전략 및 녹색성장 지원정책
경영지원실	▶	에너지 사용량 관리 환경보호 실천
급여기준실 약제관리실	▶	의료심사 평가를 통한 녹색건강 실현

추진정책

- 녹색경영 선포 : 전사적인 비전 공유
- 실별 추진계획 수립: 녹색성장 분위기 확산 및 주기적 경과 점검
- 브레인스토밍형 토론회인 녹색 TF 발족 : 선정 과제별 Action Plan 마련
- 녹색경영 전략 수립 : 3대 전략, 10대 핵심 과제, 30대 추진 과제
- Green HIRA Committee : 외부전문가 16명으로 구성되어 녹색경영 관련 수시자문 및 연구용역 제공

주요성과

구 분	항 목	2007	2008	2009	2010 목표
녹색경영체제 구축	환경친화제품 구매비율	70.4%	78.2%	93%	80%(정부기준)
	환경법규위반건수	없음	없음	없음	없음
환경보호	CO ₂ 배출량(tCO ₂)	2,344	2,338	2,494	2,174
에너지 사용량	도시가스 사용량(Nm ³)	72,153	74,105	85,339	71,750
	경유 사용량(ℓ)	1,000	1,000	960	1,000
	전기사용량(Mwh)	4,903	4,879	5,174	4,524

녹색경영 실천

미래 세대에게 물려줄 새로운 성장 동력 마련을 위해 녹색경영을 자발적으로 실천하고 있습니다.

Green HIRA Committee 회의



녹색경영 추진을 위한 기반 마련

심평원은 정부의 “녹색성장 국가전략 및 5개년 계획”과 연계한 녹색경영 전략을 수립하고 성장과 복지가 함께하는 녹색건강 가치창출을 위해 노력하고 있습니다.

비전

성장과 복지가 함께 하는 녹색건강(Green Health) 가치 창출

전략 방향

- 지식정보 및 투명윤리경영을 융합한 지속가능경영
- 규제 완화 및 보건의료분야 신성장동력 산업 지원
- 기후환경변화에 대응하는 국민건강관리 기반 조성
- 에너지 절감 자원절약 및 환경개선 활동 강화
- 심평원, 요양기관, 지역사회와 연계한 녹색경영 확산

환경을 생각하는 일터

지구 온난화에 따른 이상기온이 세계적인 이슈로 부상하고 있는 가운데 어느 때보다 에너지에 대한 관심이 고조되고 있습니다. 심평원은 에너지 사용이 전 지구적 기후변화와 자원부족의 원인임을 인식하고 체계적 에너지 절감대책을 수립하여 실천하고 있습니다. Green HIRA Day 실시, 본원 태양광 시스템 설치, LED조명 설치 등으로 에너지 문제에 대해 깊이 고민하고 적극 동참함으로써, 보다 나은 미래를 위한 긍정적인 변화를 이끌어 나가도록 노력하고 있습니다.

기후변화로 인한 환경성 질환 대응

세계보건기구(WHO)는 1990년부터 기후변화의 건강영향에 대한 공식적인 자료를 발표하기 시작하였고, 공중보건적 관점에서 기후변화가 매우 중요하고 시급하게 다루어야 함을 주장하고 있습니다. 최근 기후변화에 따른 환경성 질환의 증가가 국민건강을 위협하고 있는 상황에서 심평원은 보유한 질병 정보의 통계화를 통하여 기후변화 대응에 힘쓰고 있습니다. '09년 10월에는 알레르기성 비염, 천식, 아토피 등 3개 질환에 대한 통계지표를 개발하였고, 익월에는 이를 3/4분기 진료비통계지표에 수록하였습니다.

친환경적 평가정보시스템 개발 및 운영

업무의 신속·정확·효율성 극대화 및 문서시행 최소화(Paperless) 실현의 일련으로 평가 전 과정을 통합 관리할 수 있는 「평가정보시스템」을 개발하였습니다. 이로써 업무부하를 최소화한 자료 산출과 결과공개화면 연동으로 고객의 정보접근성 제고 및 업무수행 비효율성을 제거하는 성과를 거두었습니다. 또 심사보완자료 요청대상 축소화 및 웹 제출 활성화를 통하여 종이 발생에 따른 환경영향을 최소화하기 위한 녹색 성장 지원활동도 적극적으로 펼쳐가고 있습니다.

환경보호 활동

인류의 건강한 삶의 필수 요소인 환경을 다시 자연으로 환원하고자 다양한 활동을 전개하고 있습니다.

법규 준수

심평원은 환경정책기본법, 대기환경보전법, 수질환경보전법, 자연환경보전법 등 관련법규를 준수하고 있으며, 최근 3년간 환경관련 법규위반 사례는 없습니다.

물품 절약 및 자원 재활용

심평원은 인류의 풍요로운 삶과 지구 환경보전을 위하여 2009년 녹색경영을 선언한 후 지속적인 실천에 힘쓰고 있습니다. 지난 10월 3R 운동에 동참하고자 전 직원 서약운동을 추진하여 Reduce(발생억제), Reuse(재사용), Recycle(재활용)을 통한 쓰레기 배출량 및 탄소배출량 감소에 전 직원의 참여를 유도하였습니다. 또한 재활용품 상시수거함을 설치하고, 재활용 의무대상인 전자제품 1,008대를 녹색소비자연대 전국협의회에 기증하여 자원 순환을 촉진시켰으며, 디지털 낙후 지역사회(필리핀 세부 코피노)에 불용 PC 494대를 기증함으로써 폐전자제품으로 인한 환경오염방지와 자원 효율화에 앞장서고 있습니다. 심평원은 향후에도 지속적인 시스템 개선과 환경친화적 재활용 활동을 개발하여, 자원순화를 통한 환경 보호를 위해 노력할 것입니다.

전 직원의 자원 재사용 활성화

심평원은 2006년부터 자원 재활용과 이웃에게 따뜻한 성금을 전달하고자 해마다 '아름다운 바자회'를 개최하고 있습니다. 2009년에는 본원 및 전 지역에서 직원들의 불용품을 모아 판매한 수익금 15,057,350원 중 일부를 희귀 난치성 환우 후원금으로, 나머지는 전액 아름다운 가게에 기부하였습니다. 또 공공기관을 대상으로 하는 '녹색 나눔장터'를 개최하여 재사용 가능한 물품을 나누어 물자 재사용 촉진을 위한 정부 정책에 적극 부응하고 있습니다.

지역사회 환경보호 프로젝트

심평원은 환경정화 봉사활동을 통하여 지역사회 주민들에게 깨끗하고 청결한 생활 공간을 제공하기 위하여 서초구청에서 실시하는 서초 그린존(Green-Zone) 프로젝트에 참여하고 있습니다. 또한 심평원 가족 봉사단은 폐식용유로 친환경 비누를 만들어 독거노인과 복지기관에 무상으로 기증하는 등 지역사회 환경보호를 위한 활동을 지속적으로 추진하고 있습니다. 이외에도 청계산 자연보호 및 산불방지 캠페인에도 참여하여 환경과 지속가능한 미래를 위하여 지역사회와 협력하고 있습니다.

아름다운 바자회 개최 결과

구 분	수익금	횟수	비 고
2007	21,340,170원	2	전액 아름다운 가게 기부
2008	21,653,950원	2	전액 아름다운 가게 기부
2009	15,057,350원	1	10%는 희귀병 환우 후원금으로 기부

심평원 녹색경영 선언문

• 심평원 녹색경영 비전

우리는 성장과 복지가 함께 하는 '녹색건강 가치'를 창출하고 '녹색생활'을 선도한다.

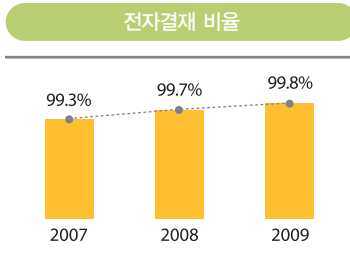
• 우리는 녹색경영 비전 달성을 위해 다음과 같이 실천한다.

- 하나. 우리는 심사평가업무의 창의적 발전을 통해 보건의료분야 녹색 신성장 동력을 창출·지원한다.
- 하나. 우리는 모든 활동과정에서 자원과 에너지를 절약하여 지구 환경을 보호하고 환경 경쟁력을 강화한다.
- 하나. 우리는 고객과 동반자적 공동 네트워크를 구축하여 저탄소 녹색성장 확산에 기여한다.
- 하나. 우리는 녹색경영 및 투명·윤리경영을 핵심 가치로 하여 국가와 사회로부터 신뢰받는 Green HIRA로 성장·발전한다.



지속가능한 자원사용

제품 구매 시 주된 고려 대상이었던 품질, 가격 외에 '환경'을 추가해 녹색 책임주의를 실천합니다.



e-office 환경 구축

심평원은 종이팩스를 웹팩스로 전환하고 전자결재시스템을 도입하여 각종 문서들을 전자문서 형태로 관리·보관함으로써 인쇄용지 및 전기 등의 비용을 절감하고 있습니다. 또한 사내 회의실에 빔프로젝터를 설치하는 등 Paperless 회의실 운영시스템을 구축하여 종이 없는 회의문화를 만들어 나가고 있으며, IT 업무관리시스템을 통해 업무일정 관리, 메모보고, 회의자료 공유 등을 실시함으로써 불필요한 자원의 낭비를 방지하고 업무의 효율성을 제고하고 있습니다.

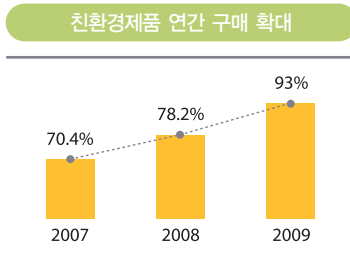
사무환경의 녹색화와 환경 친화적인 생산 활동을 통하여 전력 사용 최소화·종이 발생 최소화 등을 달성하기 위해 노력하고 있습니다.

에너지절약 활동

심평원은 차 없는 날과 승강기 안타기 운동 등을 내용으로 하는 Green HIRA Day를 실시하여 연간 3,996㎏의 휘발유를 절감하였으며, 8.5ton CO₂ 상당의 온실가스를 감축하였고, 태양광 발전기·LED 조명·자전거 거치대 등 설치로 연간 2.5ton CO₂ 상당의 온실가스를 감축하였습니다. 이 외에도 연간 A4 용지 63,000부를 절감한 종이 없는 회의 문화구축, 하이브리드 차량구매 정책, 승용차 2부제 실시, 자전거 거치대 마련 등 직원들의 에너지절약을 돕는 업무의 녹색화를 통하여 비용의 절감과 경유 사용량 4% 감소 등의 가시적인 효과를 거두었습니다.

물자 및 에너지 절약 추진실적 (2009)

구 분	물자 및 에너지 절약 활동	절감액
합 계		150,886,032원
전 력 대 체	태양광 발전장치 설치	288,000원
	LED조명 활용	1,500,000원
에너지 절감	사무실 조명 부분적 탈거(본원 형광등 1,000개 탈거)	108,427,200원
	Green HIRA Day 시행	7,909,632원
	승강기 격층 운행	2,041,200원
	승용차 요일제 운행	30,720,000원



친환경 제품 확대

심평원은 지식경제부 장관이 정하여 고시하는 우수재활용 인증마크(GR) 상품 및 인증기준에 적합한 상품을 구매하여 국내 산업의 지속가능성 제고에 기여하고 있습니다. GR마크는 재활용업체의 신청에 의해 국립기술품질원의 제품검사 및 공장심사 등을 거쳐 우량제품을 계속 생산할 수 있는 시스템을 갖춘 업체에 한해 적용됩니다.

'09년에는 '08년 75%였던 친환경 제품 구매 목표를 확대하여 80%로 설정하였으나, 13%를 초과하여 친환경 제품 구매비율이 93%에 달하는 성과를 거두었습니다. 앞으로도 친환경상품의 구매를 지속적으로 확대할 예정입니다.

자원의 활용

용수 및 폐수 _ 건강보험심사평가원의 2009년도 총 상수도 사용량은 24,849톤이었습니다.

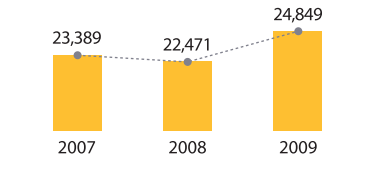
주요 용수 공급원은 상수도이며, 지하수 및 재활용수는 별도로 사용하지 않습니다. 상수도를 공급원으로 사용하기 때문에 취수로부터 직접적으로 심각하게 영향을 받는 용수 공급원은 없습니다.

사용한 용수는 모두 생활하수이므로 지방자치단체의 하수처리장에서 일괄 처리하고 있습니다. 따라서 방출폐수로 인한 생물 다양성 파괴 등 최종 배출지에 미치는 환경영향은 미미하다고 판단됩니다.

한편 2009년 신입직원 채용 등 상주 인원의 증가로 상수도 사용량은 증가하였습니다.

상수도 사용량

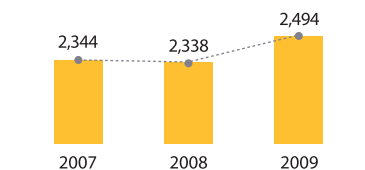
(단위 : 톤)



폐기물 처리 _ 심평원이 방출하는 폐기물은 대부분 생활 폐기물입니다. 따라서 바젤협약 I, II, III, IV에 명시된 폐기물이나 제품 관련 포장재 폐기물 등 중대한 유해물질은 서비스 제공과정 중 발생하지 않습니다. 또한 현재 발생하는 생활 폐기물은 전량 소속구 지정업체를 통해 관리되고 있어 환경오염을 최소화하고 있습니다. 2009년 폐기물 총량은 11,120kg이며 재활용 쓰레기 총량은 2010년 1월부터 측정하고 있습니다.

이산화탄소 배출량

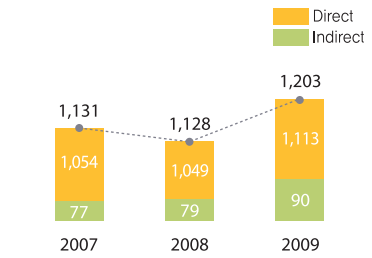
(단위 : tCO₂)



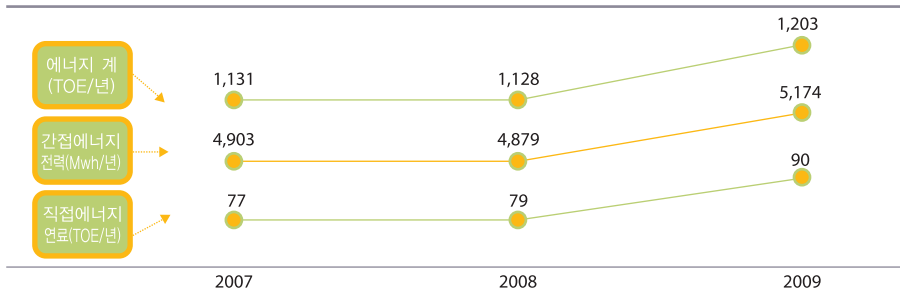
에너지사용 _ 2009년 심평원의 이산화탄소 배출량은 6.67%, 도시가스 사용량은 15.15%, 전기 사용량은 6.04% 등 전년보다 소폭 증가하였습니다. 이는 고용인원과 전기 설비의 증가, 그리고 이례적으로 추위가 심했던 동절기에 의한 것으로 분석됩니다.

에너지 사용량

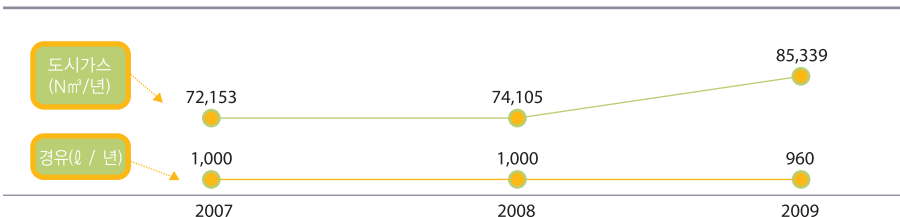
(단위 : TOE)



직 · 간접 에너지 사용량 추이(본원기준)



직접 에너지 사용량 (본원 기준)



세상에 따스함을 전하는 희망의 이름, 건강보험심사평가원

함께이기에 더욱 아름다운 세상이 될 수 있도록 투명하고 윤리적인 경영,

나눔과 참여를 통해 **건강한 삶, 행복한 사회**로 나아갑니다.



Disclosure on Management Approach

희망찬 사회

비전 및 전략목표

심평원은 고객특성별 전문서비스 제공을 통해 고객가치를 극대화하고자 고객가치 업무프로세스 개선, 투명·윤리 경영 강화 등 고객중심의 서비스 혁신에 집중하였습니다. 또한 고객서비스헌장을 통해 고객만족을 위한 다짐과 고객 및 사회에 대한 약속을 표명하고, 임직원이 지켜야 할 서비스 원칙을 정하여 실천하고 있습니다.

주요 이슈

- 고객서비스개선
- 서비스 내부 역량 강화
- 윤리경영강화
- 사회공헌을 통한 사회적 책임이행

담당조직

고객지원실
기획조정실
감사실
경영지원실
홍보실

추진정책

고객만족	고객만족경영	고객을 심평원의 존재이유이자 목적으로 인식하고 고객 최우선 원칙 아래 서비스 제공
반부패·청렴등	투명·윤리경영	깨끗하고 투명한 경영활동을 통해 고객의 신뢰를 확보하고, 국가 사회발전에 기여
협력업체 임직원	상호신뢰·협력	공정하고 투명한 거래를 통해 상호신뢰와 협력관계를 구축
사회공헌	사회공헌 활동	나눔과 참여를 통한 행복한 사회 구현

주요성과

구 분	항 목	2007	2008	2009	2010 목표
고객만족	고객 친절 신고건수(건)	556	857	1153	-
	고객 불친절 신고건수(건)	12	9	9	-
	공공기관 고객만족도(PCSI)	74.3	77.6	83.3	85
투명·윤리경영	윤리실천 서약	전임직원	전임직원	전임직원	전임직원
	윤리자가점검 프로그램 참여율(%)	33.8	98.6	97	99
	반부패 신고(건)	없음	없음	없음	없음
협력업체	전자조달 체결률(%)	94.0	95.7	97.5	100
	무대면 계약체결률(%)	100.0	97.3	82	100
사회공헌	사회공헌 후원금액(천원)	199,146	282,584	579,332	586,056
	자원봉사 시간(시간)	393	2,294	11,088	112,167
	자원봉사자 수(명)	139	576	2,610	2,640
	사회공헌활동 지수(점)	-	68.3	78.4	80

고객만족 경영

심평원은 '고객중심서비스 강화' 라는 경영방침아래 고객중심으로 임직원의 마인드와 경영시스템을 구축하고, 고객에게 최고의 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다.

FAIR란?

고객에게 한결같이 친근하고(Friendly)정확한(Accurate)심사·평가 서비스를 제공하며 고객과의 상호교감(Interactive)을 통해 고객을 존중하고 고객으로부터 존경받는(Respectable)다는 뜻

CS 비전 및 추진체계

심평원은 고객중심으로 사업수행체계를 정비하고, 고객만족을 일상화된 조직문화로 정착시키기 위해 2010.1월 '국민건강과 행복의 FAIR Partner'를 새로운 CS 비전으로 선포하고 고객이 만족하고 감동하는 최고 수준의 고객만족경영을 실천하고자 노력하고 있습니다. 이러한 고객만족경영업무는 고객지원실에서 총괄하고 있으며 고객접점인 본원 고객센터, 각 지원 고객센터와 콜센터에서 고객의 요구와 불편사항 해결을 최우선 순위에 두고 업무를 처리하고 있습니다. 고객지원실에서는 대외적인 고객지원뿐만 아니라 내부직원에 대한 친절 서비스 교육을 시행하고 있으며, 고객 응대모니터링을 통해 전화·방문 응대 등의 미비점을 찾아 수시로 개선하고 그 결과를 피드백하고 있습니다.

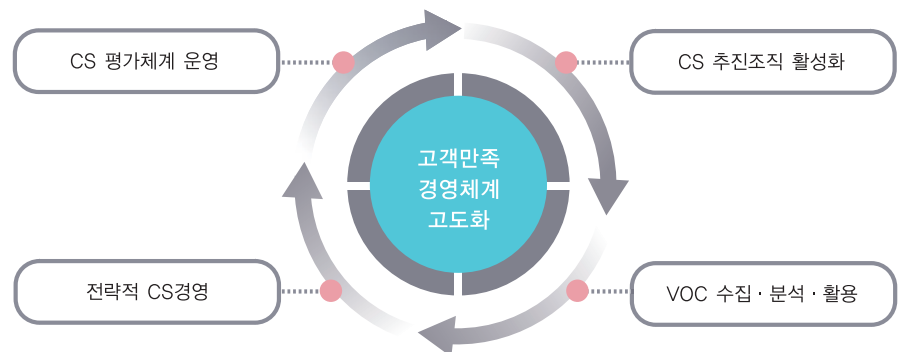


고객가치 흐름에 따른 고객 재정의

심평원은 '고객에게 사랑받지 못하는 기관은 존립할 수 없다'는 방침아래 고품질의 심사평가 서비스 제공에 역점을 두고 사업을 수행하고 있습니다. 심평원이 추구하는 고객만족경영은 심사평가 서비스를 넘어 고객에게 건강과 행복에 대한 새로운 가치와 의미를 제공하는 것입니다. 고객의 개념 역시 기존의 단편적 고객 개념을 '국민의료의 질'과 '비용의 적정성'이라는 본원적 가치흐름에 따라 가치생산고객, 가치전달고객, 가치수요고객, 가치영향고객으로 재정의하고 모든 고객을 대상으로 차별화된 고객만족 서비스를 추구하고 있습니다.

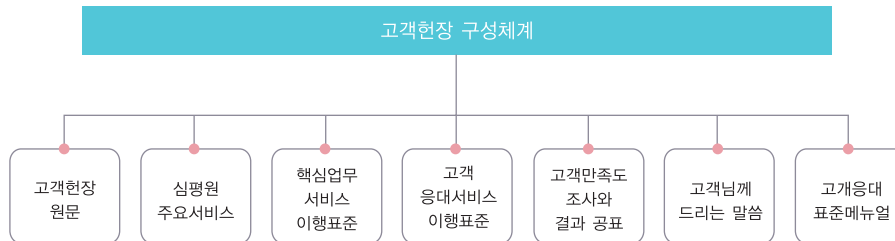
고객정의 및 고객유형	
구 분	고객유형
가치 생산 고객	• 직원, 협력사
가치 전달 고객	• 요양기관, 제약회사, 의약품 및 치료재료 수입·공급 업체 등
가치 수요 고객	• 국민(의료서비스를 이용한 국민), 의료산업 연구기관 및 연구자
가치 영향 고객	• 정부, 국회, 감사원, 언론기관, 건강보험공단, 사단단체(보장기관, 전문가 집단 등

고객만족 경영체계



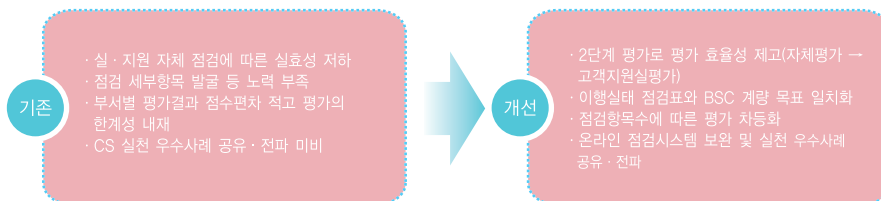
고객서비스현장의 실천

2005년 8월 고객서비스현장을 제정하여 고객의 입장에서 서비스를 제공하고 업무품질을 향상시키겠다는 심평원의 고객만족경영 의지를 대내외에 공표하였습니다. 고객현장의 충실한 이행을 통해 고객서비스의 실행력을 높이고 변화하는 고객의 기대에 부응하는 열린 심평원을 지향하고 있습니다. 특히 2009년 5월에는 심사지침 및 평가결과 공개시기, 진료비 확인민원 진행상황 안내 등 핵심업무의 이행표준을 구체화하고 상세화하여 고객체감서비스를 확대, 강화하고 있습니다.



2009년에는 고객서비스현장 실천 점검체계를 실시원 자체점검에서 고객지원실 평가로 강화하고, 이행 실태점검표와 BSC 계량목표 일치화, 온라인 점검체계를 구축하는 등 서비스현장 점검체계를 대폭 개선 하였습니다.

서비스현장 점검체계의 개선



그 결과, 서비스표준 이행점검 점수가 '08년 대비 0.9점 상승하여 99.7점을 달성하는 등 지속적으로 개선되는 것으로 나타나고 있습니다. 앞으로도 심평원은 보여주기 위한 서비스현장이 아닌 실제 업무과정에서 적용되고 실천될 수 있는 고객현장이 될 수 있도록 노력해 나가겠습니다.

고객서비스 현장

건강보험 심사평가원은 요양기관이 국민에게 제공하는 의료서비스의 적정성을 보장함으로써 국민의료의 질 향상과 건강증진에 공헌하도록 최선을 다하겠습니다. 또한 우리원 임 직원은 국민 여러분께 최고의 서비스를 제공하는 고객만족 경영을 추구할 것을 다짐하며 다음과 같이 실천하겠습니다.



- 첫째,** 우리는 고객의 소리에 항상 귀 기울이고, 고객의 입장에서 생각하고 행동하겠습니다.
- 둘째,** 우리는 고객에게 신속 공정 정확하고 편안한 서비스를 제공하겠습니다.
- 셋째,** 우리는 고객과의 약속은 반드시 지키며, 고객의 비밀을 보호하겠습니다.
- 넷째,** 우리는 고객이 원하는 정보를 최대한 공개하여 투명경영을 실천해 나가겠습니다.
- 다섯째,** 우리는 고객의 불편과 불만사항을 경청하여 잘못된 점은 바로 시정하고 개선하겠습니다.

우리는 이와같이 고객에 대한 다짐을 실천하기 위하여 서비스이행표준을 설정하여 이를 성실히 수행하고, 나아가 공공기관으로서 사회적 책임을 다하여 윤리경영을 실천하는 건강보험심사평가원이 될것을 약속드립니다.

고객서비스현장 개정 연혁



고객 SMS 제공

구 분	2006	2007	2008	2009
서비스 (항목)	80	93	117	140
제공건수 (천건)	1,580	2,449	2,095	2,474
신청 기관수	75,108	44,883	48,963	53,669

심평원 홈페이지 개선의견 반영

구 분	2006	2007	2008	2009
개선 의견 수	58	59	51	51
개선 건수	55	57	48	48
반영율	95%	97%	94%	94%

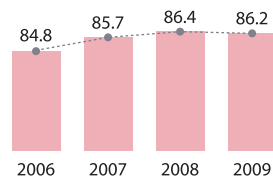
고객서비스 이행평가

고객서비스에 대한 고객의 기대수준과 평가결과를 지속적으로 조사·분석하여 보다 질 높은 서비스로 개선하기 위해 고객서비스 이행평가를 실시하고 있습니다.

해피콜 만족도 조사

(국민, 요양기관)

(단위: 점수)

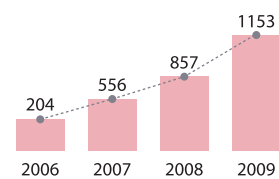


심사 평가와 관련된 질의와 진정 등 민원이 많이 발생하는 36개 업무분야를 대상으로 고객의 불만을 직접 확인하고 애로사항을 찾아 해결하기 위하여 해피콜 제도를 운영하고 있습니다.

직원 친절신고건수

(외부 고객)

(단위: 건수)

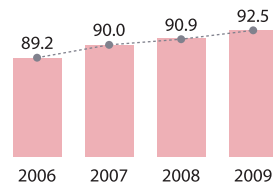


심평원 직원들과 직·간접적인 접촉을 가졌던 외부고객들이 경험한 친절직원에 대한 신고건수가 매년 지속적으로 증가하고 있습니다. 고객의 소리를 정기적으로 모니터링하여 업무에 반영하고 있습니다.

전화 친절도

(직원)

(단위: 점수)

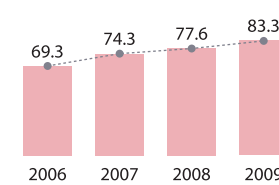


고객에 대한 최초 접점인 전화를 통한 직원들의 응대수준을 평가하기 위하여 전화친절도 모니터링을 실시하고 있습니다. 2009년 조사결과는 매우 만족으로 전화친절도 응대수준은 지속적으로 높은 수준을 유지하고 있는 것으로 조사되었습니다.

공공기관 고객만족도

(진료비확인 고객, 요양기관)

(단위: 점수)



정부(기획재정부)에서 주관하는 공공기관 고객만족도 조사 결과가 매년 지속적으로 상승하고 있습니다. 특히 2009년에는 고객만족도 조사이후 처음으로 80점대에 진입하는 성과를 거두었습니다. 고객만족도 조사결과를 바탕으로 고객만족 경영 및 대국민서비스 개선을 위한 VOC 채널로 활용하고 있습니다.

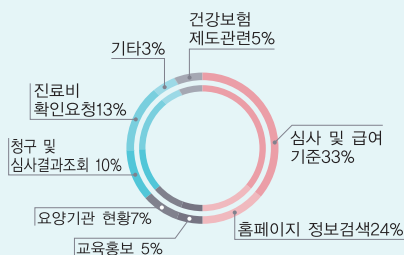
고객의견에 대한 적극적 대응

심평원의 VOC(고객의 소리)는 접수부터 처리 및 분석 등 전과정을 체계화하여 업무효율성을 높이고 있습니다. 다양한 채널로부터 수집되는 VOC의 처리 및 분석을 통하여 실시효과 분석, 고객 고충 해결, 프로세스 개선, 효율적 전략수립 및 신규 사업개발에 적극 활용하고 있습니다. 현재 고객의 소리를 경영자원화 할 수 있도록 VOC 통합관리시스템을 구축하여 고객가치중심의 경영기반을 마련하고 있습니다. 이러한 온·오프라인의 다양한 VOC 수집채널을 통하여 2009년 약 32만건의 고객의 소리를 수집하여 관리하였으며, 특히 고객센터 및 직통전화 운영으로 유선 VOC수집건이 전년대비 약 30만건(1,570%) 증가하였습니다.

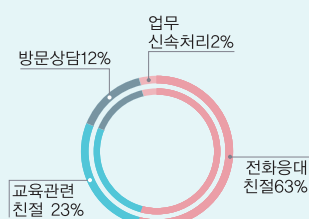
VOC 수집채널별 활동 실적

	수집채널	2008	2009	비 고
홈페이지	고객제안 (외 부)	90건 접수 (25건 채택)	104건 접수 (18건 채택)	건수 14건 ↑
	고객제안 (내 부)	1,221건 등록 (261건 실행)	1,002건 등록 (260건 실행)	실행률 3.5%p ↓
	민원상담예약	1,223건	1,660건	35.7% ↑
	사이버상담	5,256건	6,288건	19.6% ↑
	친절신고	857건	1,153건	34.5% ↑
	불친절신고	9건	9건	전년 동일
	원장에게 바란다	17건	12건	-
	자문위원커뮤니티	57건	143건	150.9% ↑
	건강보험재정지킴이	114건	183건	60.5% ↑
	홈페이지개선의견	48건	51건	6.3% ↑
전화	고객센터(인입)	10,128건 (596건/일)	272,366건 (1,077건/일)	일평균 처리률 103% ↑
	직통전화	8,129건	32,509건	300% ↑
오프라인	고객만족경영자문단	35건	105건	200% ↑
	고객간담회	247회	311회	VOC 685건
	이동상담서비스	328건	847건	158% ↑

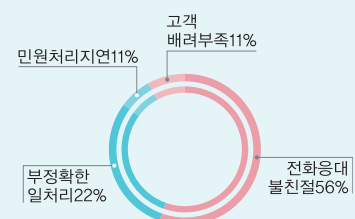
고객제안 유형별 분석



친절신고 유형별 분석



불친절신고 유형별 분석

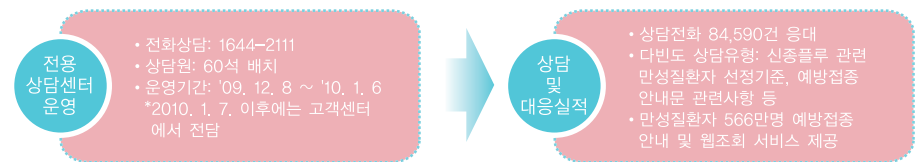


고객센터 운영 _ 진료비 심사평가에 관해 고객들이 궁금해 하는 사항을 신속하게 해결하기 위한 '행복의 전화 1644-2000' 고객센터를 2009년 4월 정식으로 개소하였습니다. 2008년12월부터 2009년 4월 까지 약 5개월간의 시범사업을 거쳐 전문상담원 40명으로 출발한 고객센터는 진료비확인업무에서 요양기관 현황신고까지 모든 상담을 '전화 한 통화'로 해결하자는 모토하에 신속한 상담서비스를 제공하고 있습니다. 앞으로도 더 신속하고 더 정확하며 더 친절한 상담을 통해 고객만족을 넘어 고객감동을 줄 수 있는 고객센터가 될 수 있도록 더욱 노력해 나갈 것입니다.

고객센터 다빈도 상담 사례

순위	다빈도 상담유형	내 용	건 수	구성비
1	수가 및 기준	수가, 급여기준 및 급여/비급여 여부	60,285건	22.1%
2	신종플루 문의	신종플루 예방접종 및 만성질환자 관련 문의	32,130건	11.8%
3	진료비확인신청	진료비 확인신청 방법 및 절차, 환불금 관련 사항	25,674건	9.4%

신종플루 예방접종 전용상담센터 운영 _ 심사평가원은 신종인플루엔자 확산 방지를 위하여 예방접종 전용 상담센터인 '신종플루 예방접종, 심평원에 물어보세요 (1644-2111)'를 개설하여 신종플루 확산 방지에 적극적으로 대처하였습니다.



불편함 없는 국민 진료를 위한 급여기준 상시 모니터링 체계 운영 _ 심평원은 2009년을 국민의 진료보장을 위한 "급여기준 개선의 해"로 정하고 온라인 및 오프라인을 통한 급여기준 상시 모니터링 체계를 운영하고 있습니다. 특히, '급여기준이 현실에 부합돼야 적절한 의료서비스가 제공된다'라는 경영방침 하에 2009년 4월 1일부터 온라인 급여기준 신문고를 개설하였습니다. 온라인 신문고의 운영은 불합리한 급여기준 개선을 위해 현장의 다양한 의견을 보다 적극적으로 수렴하겠다는 심평원의 강한 의지의 표현입니다. 온라인 급여기준 신문고는 심사평가원 홈페이지(www.hira.or.kr)에서 손쉽게 이용하실 수 있습니다.

고객의 소리를 경청하는 CEO의 노력

고객만족 실천 다짐 대토론회 ('10.4.13)

- 고객만족을 넘어 고객감동을 실현하는 조직으로 꾸러가자

심사평가원은 2009년 공공기관 고객만족도 조사결과에 대한 평가를 통해 고객만족도 수준을 객관적으로 판단하고, 고객만족 수준향상을 위해 필요한 것이 무엇인지 함께 공감하고 실천하기 위한 고객만족 실천다짐 대토론회를 개최하였습니다. 강윤구 원장은 '조직에 대한 자부심이 곧 자신에 대한 자존심이며 일에 대한 자존심으로 연결되는 만큼 내부직원의 만족도는 대단히 중요하며, 경영진의 관심이 만족도에 크게 영향을 미치므로 더욱 노력해야 한다'며 '사람이 만들어 가는 세상'이므로 모든 임직원이 함께 내외부 고객 모두 만족할 수 있는 조직으로 만들어 가자'고 당부하였습니다. 심사평가원은 토론회에서 제시된 의견을 실천하기 위해 세부실천방안을 마련하여 전사적으로 추진해 나가고 있습니다.



CS 역량 강화

고객이 원하는 맞춤형 교육 실시 _ 심평원이 추구하는 비전과 경영방침을 이해관계자와 공유하고, 고객과 함께하는 심평원을 만들기 위해 국민, 요양기관, 유관기관 등 고객유형을 세분화하여 각 대상별로 특화된 교육을 실시하고 있습니다.

구분	대 상	개설과정	회 수	인 원
공개강좌	· 국민 · 요양기관 종사자 · 유관기관	· 신규개설 과정 · 진료과목별 특화과정 등	222	8,834
대학생교육	· 예비 보건의료인	· 심평원의 역할과 기능	43	2,513
전문가과정	· 의료계, 산업계 등	· HELP 최고위자 과정	2	65

고객만족경영을 위한 CS교육 _ 심평원 CS 비전을 구현하기 위해 고객중심의 바람직한 변화의 선도적 역할을 다 할 수 있는 경쟁력 있는 CS 전문가를 양성하고 있습니다.

순 위	고객중심 마인드 제고	CS 운영조직 전문성 강화	CS 대응성 강화
목 적	· CS 마인드 향상 · 고객관계 관리 강화 · CS실천역량 강화	· 최신동향, 트렌드 파악 · 고객만족경영, 만족도조사기법 등 전문운영기법 숙지	· 고객접점 응대강화 · CS 마인드 향상 · 전화민원 상담품질 향상
주 요 과 정	· 고객만족마인드 역량강화 · 고객만족경영진단 결과에 따른 CS 마인드 교육 · 2009 신입직원 교육 등	· 선진사례 컨퍼런스 - 대한민국 공공 컨퍼런스 · 고객만족 컨퍼런스 · 전문교육과정 - 고객만족도 조사과정 - CRM 전문가과정	· 접점 조직 대응성 강화 - 전화친절도, 해피콜 교육 등 · 고객관계 관리역량 강화 - 고객협상 스킬 UP과정 - 고객관리시스템 사용자 교육 · CS 실천역량 강화 교육
목 적	· 전직원, 신규직원 등	· CS 전담직원	· 고객접점직원, CSO 등

고객중심 CS문화 정착을 위한 노력 _ 고객요구에 대한 자율적 문제해결을 위해 업무유형별, 접점별 CS CoP를 개설하여 직원 CS 마인드 제고 및 자발적 CS 실천력 강화 등 고객중심 CS 문화 정착을 위해 노력하고 있습니다. 또한 전사 CS기본계획에 의한 실·지원별 CS 활동 측정지표를 개발하여 그 수행결과를 전사 BSC에 반영하는 CS 실천지수를 운영하고 있습니다.

고객 개인정보 보호 _ 사회적으로 개인정보 유출로 인한 피해사례가 증가하면서 개인정보 보호의 중요성이 강조되고 있습니다. 심평원은 개인정보보호 교육 실시 및 정보보호 생활가이드 책자 배포 등 개인정보보호를 위한 다양한 시스템을 구축·운영하고 있습니다. 그 결과 개인정보 보호관리·취급관리·기술적 보호관리의 3가지 측면에 대한 보건복지부의 개인정보 보호조치 현황 점검에서 전체 평균 91.7로 우수 판정을 받았으며, 현재까지 개인정보와 관련된 추가적인 사고는 발생하지 않았습니다.

대학생 교육



개인정보보호 교육 실적

대 상	내 용	비고
전직원(신규 및 입사직원 포함)	개인정보보호 및 정보보안 교육	12회
개인정보보호 담당자	정보보안 담당자 전문 교육 및 각종 세미나 참석 등	15회
외부업체 직원	개인정보보호 및 정보보안 교육	3회

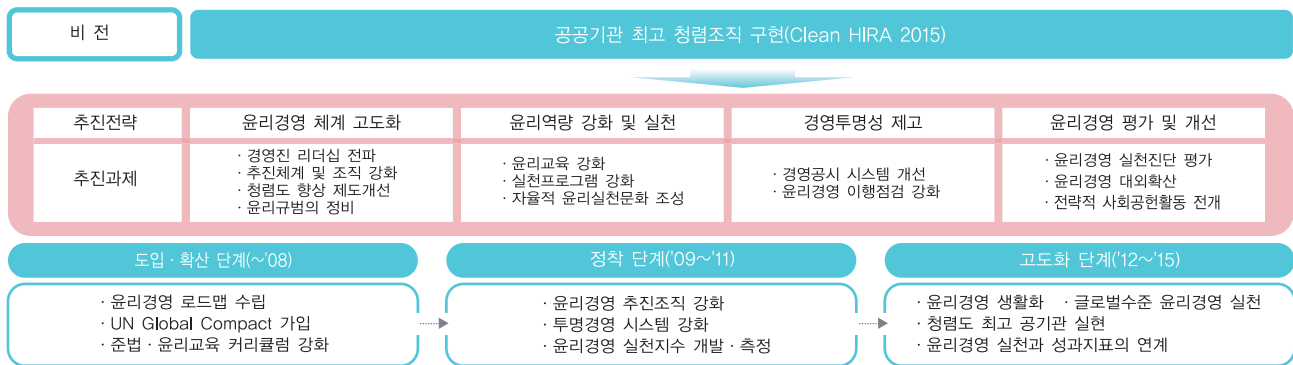
투명 · 윤리경영

건강보험심사평가원은 바르고 깨끗한 직무수행으로 투명 · 윤리경영을 실천합니다.

윤리경영 추진개요

심평원은 투명한 의사결정, 자율적인 윤리경영 실천문화 조성, 비윤리적인 관행 개선, 위기관리 시스템 구축 등 깨끗하고 투명한 경영으로 이해관계자에게 믿음과 신뢰를 제공하여 국내 최고 수준의 윤리경영을 실현해 나가고자 합니다. 심평원은 윤리경영을 지속가능한 발전 및 기관 경쟁력의 필수 요소일 뿐만 아니라 모든 사회활동에서 임직원들의 행동과 가치판단의 기준으로 인식하고 있으며, 특히 국가정책사업을 수행하는 공공기관으로서 법적 책임준수뿐만 아니라 사회가 요구하는 윤리적 기준을 모든 경영활동에 반영하여 최우선 고려사항으로 실천하고 있습니다. 윤리경영 시행 초기 윤리경영 기반 구축과 임직원의 윤리의식 함양에 주력하였으며, 2004년 임직원행동강령 제정 이후 윤리경영을 본격적으로 실시하고 있습니다.

윤리경영 추진체계 및 로드맵



윤리경영 추진체계

심평원의 윤리경영은 기획조정실에서 총괄 담당하고 있으며 주요 정책의 결정 지원, 추진계획 관리 및 주요 업무의 종합적인 조정을 수행하고 있습니다. 심평원은 윤리경영 정책 수립 및 조정을 위한 최고 심의 · 자문기구로 윤리경영위원회를 운영하고 있습니다. 윤리경영위원회는 원장과 기획상임이사 및 외부위원 5명으로 구성되어 있으며, 윤리경영 추진계획 및 윤리규범 제 · 개정안을 심의 · 의결하고 윤리경영 추진현황 및 실적을 점검하고 있습니다. 이외에 감사실에서 전사적 반부패 · 청렴 업무를 담당하고 있으며 홍보실에서 사회공헌활동을 총괄적으로 기획 · 관리하고 있습니다.

윤리경영 추진조직



윤리경영 관련규정

임직원의 행동과 가치판단의 기준을 제시하기 위하여 심평원은 윤리헌장, 임직원행동강령, 윤리지침 등으로 구성된 윤리규범 체계를 정립하고 있습니다. 윤리헌장은 윤리경영의 기본정신이자 근본규범으로서 이해관계자에 대한 임직원의 실천의지를 천명하고 있으며, 임직원행동강령은 윤리헌장 실천을 위하여 임직원이 지켜야 할 행동표준을 열거하고 있습니다. 윤리헌장 및 임직원행동강령의 이행을 위해 지켜야 할 구체적 기준과 절차는 윤리지침에서 확인할 수 있습니다.

임직원의 청렴의무

심평원은 모든 임직원이 법령 및 임직원행동강령 등 제규정에 의한 청렴의무를 준수하여 성실하고 공정하게 직무를 수행하도록 하고 있습니다. 특히, 경영 투명성 제고를 통한 윤리경영 강화를 위하여 상임임원의 경우 직무청렴계약을 체결하도록 하고 있습니다.

건전한 업무문화 정착

심평원 임직원은 직무관련자에 대하여 경조사를 알려서는 아니 되며, 경조사의 경우 5만원을 초과하여 금품 등을 주거나 받을 수 없습니다. 또한, 직무관련자와의 골프를 금지하고 있으며, 부득이한 경우 직무관련자와의 골프신고서를 작성하여 원장에게 보고하도록 하고 있습니다.

위반행위 신고 및 신고인 신분보장

심평원 임직원의 부정·부패사실을 확인한 경우 그 내용을 심평원장, 행동강령책임관, 국민권익위원회 등에 신고할 수 있으며, 심평원장은 그 사실을 확인하여 징계규정에 따른 징계를 할 수 있습니다. 또한, 신고인과 신고내용에 대한 비밀을 보장하고 있으며, 신고에 따른 자신의 위반행위가 발견된 경우 그 신고인에 대한 징계처분시 이를 감경 또는 면제할 수 있도록 하고 있습니다.

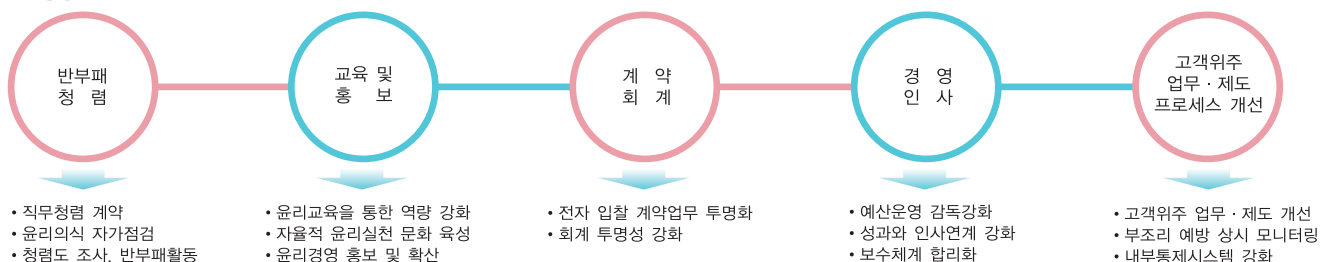
예산집행의 투명성

심평원은 예산의 투명한 사용을 위하여 매월 정기적으로 업무추진비 집행내역을 홈페이지를 통하여 공개하고 있습니다. 또한, 법인카드(클린카드)의 개인적 사용 및 유흥, 퇴폐, 향락업종 등 직무수행과 관련 없는 업종의 가맹점 사용을 금지하고 있습니다.

법규준수

심평원 임직원은 윤리경영이나 법규준수와 관련된 부패방지 관련 법률이나 국민건강보험법 등의 관련 규정 외에도 자체적으로 제정한 윤리헌장 및 행동강령을 충분히 숙지하여 준수하고 있습니다. 이러한 노력의 결과 부패 및 금품수수 등과 관련한 법규 위반사항은 발생하지 않았습니다. 심평원 임직원은 부당한 정치활동 및 불법적인 기부금 또는 경비 등을 제공하지 않습니다.

윤리경영 추진체계 확립



클린신고 현황			
구 분	2007	2008	2009
클린신고	없음	없음	없음
내부자신고	없음	없음	없음

경영공시 항목			
구 분	2007	2008	2009
자체 경영 공시항목수	17항목	18항목	20항목

윤리경영 실천프로그램

심평원은 온/오프라인을 통한 임직원 윤리경영 교육, 윤리의식 자가점검 프로그램 및 윤리경영 실천리더 제도 운영 등 다양한 윤리경영 활동을 통해 임직원의 자발적 참여를 유도함으로써 현장 중심의 윤리 실천 시스템을 강화하고자 노력하고 있습니다.

내부고객 관리

• 윤리경영 교육 강화 _ 심평원은 임직원 스스로 윤리경영에 공감하고 참여할 수 있도록 다양하고 체계적인 윤리경영 교육과정과 프로그램을 운영하고 있습니다. 전 직원은 사이버 교육과정을 통해 윤리경영에 대한 기본 소양교육을 받고 있습니다.

• 윤리의식 자가점검 _ 임직원의 윤리의식 함양 및 자가점검을 위하여 매월 1회 윤리 딜레마 등에 대한 문제풀이 S/W를 이용하여 직원 스스로 윤리의식에 대한 자가점검(Clean HIRA Day)을 실시하고 있으며, 2008년부터 전직원 의무참여로 변경하여 참여율을 97%로 크게 향상시켰습니다.

• 윤리경영 실천리더 운영 _ 부서별 자발적인 윤리경영 실천을 통한 투명·윤리경영 문화 정착을 위하여 부서별 1인을 윤리경영 실천리더로 지정하여 운영하고 있습니다. 윤리경영 실천리더는 경영진과의 미팅 등을 통해 경영진의 윤리경영 의지를 부서에 전파하며 부서별 윤리경영 실천에 따른 애로사항 등을 점검하고 개선하는 역할을 수행하고 있습니다.

외부고객 관리

• 경영공시 _ 심평원은 중요 경영현황과 정보를 적극적으로 공개하고 업무프로세스 개선을 통해 투명성을 강화하고 있습니다. 홈페이지의 경영공시와 공공기관 통합공시시스템인 “알리오”를 통해 경영정보를 공개하고 있으며, 공시항목별 담당자 실명제와 월 1회 상호점검·통보 및 전산시스템에 의한 모니터링 등을 실시하고 있습니다. 또한, 공공기관 통합공시 기준보다 더 상세한 자체 공시기준을 설정하여 경영실적을 공개하는 한편, 심사실적, 요양급여 대상여부 확인신청 처리현황, 요양기관 현지조사지원 실적 등 자체공시 항목을 추가로 개발하고 있습니다.

• 계약의 투명성 제고 _ 계약업무는 업무성격상 대면 접촉이 많고 부패위험에 항상 노출되어 부패 개연성이 높은 업무로 인식되고 있습니다. 심평원은 이러한 계약업무에서 발생할 수 있는 부패발생 소지를 사전에 제거하기 위하여 청렴계약제, 무대면 계약, 전자조달 등을 통해 계약의 투명성을 제고하고 있습니다.

계약의 투명성 제고

순 위	고객중심 마인드 제고
청렴계약제	물품구매·용역·공사계약 등 모든 계약 시 청렴계약 이행각서 제출
무대면 계약	계약금액 1천만원 미만 시, 단 1회의 방문으로 계약업무 종결 시까지 무방문·무대면 계약처리
전자조달 계약	1천만원 이상 계약 시 전자조달을 통한 공개경쟁 입찰원칙 준수
계약사업 사전예고제	추정예산 8천만원 이상 계약사업 내용을 사전공개하여 계약업무 투명성 제고

윤리경영 모니터링 시스템 구축

심평원은 윤리경영 실천에 대한 입체적인 평가체계를 구축하여 윤리경영시스템의 지속적인 개선을 추진하고 있습니다. 이를 구체적으로 실현하기 위해 윤리경영 계획 및 활동에 대한 체계적인 평가를 시행하고 있으며, 평가결과는 학습과정을 통해 윤리경영 시스템 개선에 활용될 수 있도록 운영하고 있습니다.

국민권익위원회 청렴도 조사 실시

심평원은 공직사회의 부패예방을 통한 청렴한 공직사회 구현을 위하여 국민권익위원회의 청렴도 조사를 매년 실시하고 있습니다. 그 결과 외부청렴도의 경우 8.45점으로 전년 대비 0.35점 상승 하였으며, 보건복지부 산하기관으로서 처음으로 실시한 내부청렴도 조사의 경우 8.05점으로 다소 낮게 나타났습니다. 심평원은 이러한 청렴도 조사 결과를 바탕으로 부족한 점을 보완하여 더욱 청렴한 기관으로 거듭나고자 노력하고 있습니다.

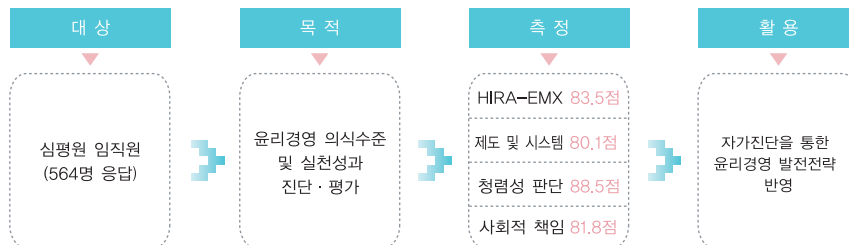
윤리경영 활동에 대한 외부 평가

심평원은 윤리경영 수준에 대한 객관적인 진단을 위하여 '주요기업 지속가능경영 실태조사'를 실시하고 있습니다. 참여 첫해인 2009년의 경우 "AA"등급을 획득하였으며, 조사결과 확인된 취약사항에 대한 보완을 통해 향후 최고수준인 "AAA"등급 획득을 목표로 하고 있습니다.

윤리경영 성과에 대한 자체 평가

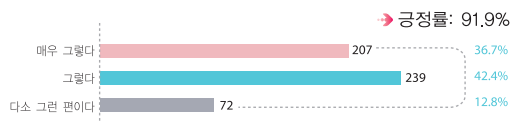
심평원은 임직원의 윤리경영 인식수준 및 실천성과에 대한 자체적인 진단·평가를 통하여 취약분야를 발굴·개선하기 위하여 자체 윤리수준 진단모델(HIRA-EMX)을 개발하여 운영하고 있습니다.

윤리수준 진단

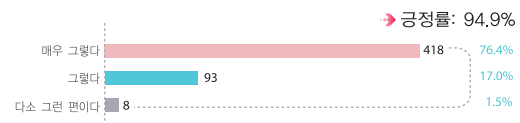


2009년 윤리경영 설문조사 결과(내부직원 대상)

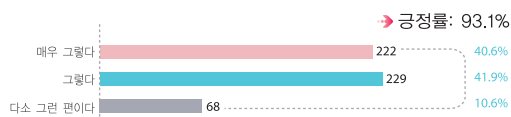
Q. 심평원은 윤리경영을 기관 경영을 위한 중요한 가치의 하나로 인식하고 있다.



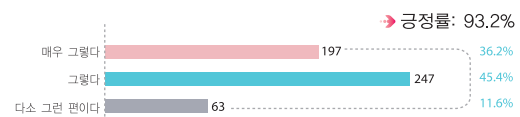
Q. 나는 나를 위하여 또는 나와 특별한 관계가 있는 자를 위하여 법령이나 심평원의 윤리규정을 위반한 적이 없다.



Q. 심평원은 고객이 업무를 처리하는 기준이나 업무처리에 대한 이익을 제기하는 경우 공정하고 투명하게 처리한다.



Q. 심평원은 고객정보 보호를 위한 지침과 시스템을 적극적으로 운영하고 있다.



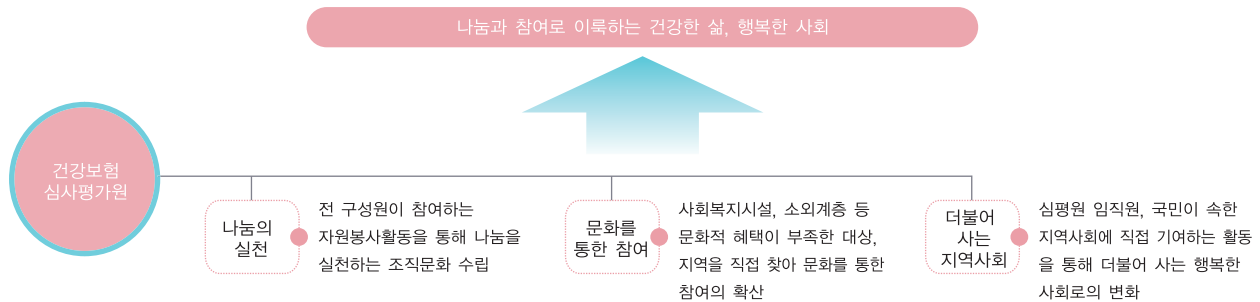
전략적 사회공헌

심평원은 '나눔의 실천, 더불어 사는 지역사회, 문화를 통한 참여'라는 사회공헌 철학을 바탕으로 '나눔과 참여로 이룩하는 건강한 삶, 행복한 사회' 구현을 사회공헌 비전으로 추구하고 있습니다.

사회공헌 비전 및 추진체계

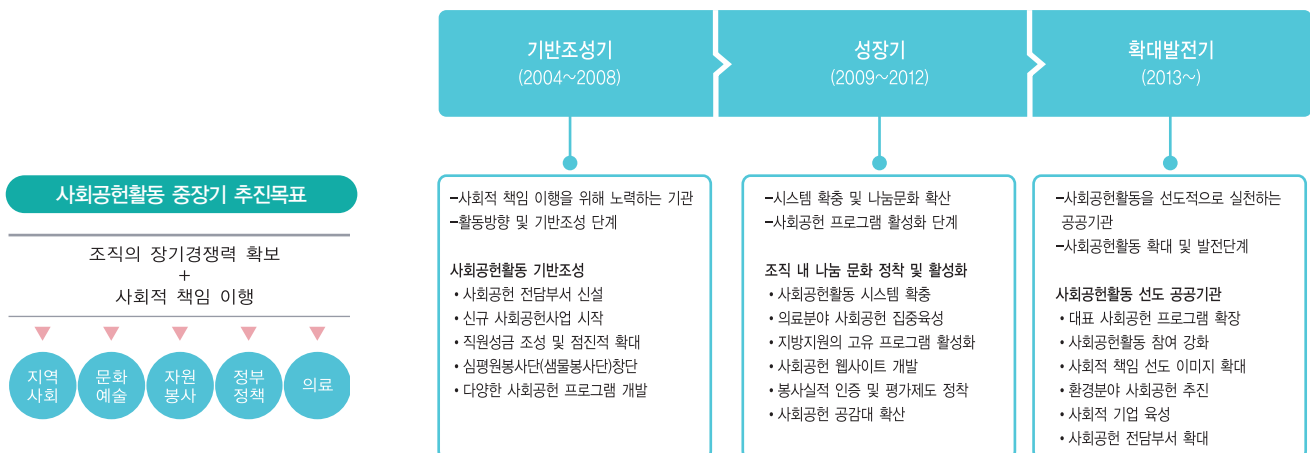
심평원은 사회공헌활동이 장기적으로 심평원과 사회의 지속적 발전과 성장을 위한 길이라는 것을 인식하고 있습니다. 심평원 특성에 맞는 체계적 사회공헌 활동을 위해 2006년 사회공헌 전담조직을 구성하고 전 직원이 참여하는 사회공헌활동을 수행하고 있습니다. 2009년에는 원장을 심평원봉사단 단장으로 추대하고 사회공헌위원회를 구성하여 전사적 사회공헌을 실천하고 있습니다. 현재 홍보실 홍보부가 사회공헌활동 사무국으로서 28개 봉사클럽의 자율적인 봉사활동을 장려하고 각종 나눔행사를 추진하는 등 나눔과 참여의 봉사활동을 적극적으로 실천하고 있습니다.

심평원 사회공헌 비전



사회공헌 중장기 사업 포트폴리오 _ 심평원은 사회공헌활동을 통해 아름다운 나눔문화를 확산하고 공공기관으로서 사회적 책임을 이행하기 위해 의료심사평가 전문기관인 심평원의 업무특성과 사회적 트렌드에 맞춰 의료, 지역사회, 자원봉사, 정부정책 참여와 협력 등 5가지 테마로 구분된 기관 특성에 맞는 사회공헌 프로그램을 추진하고 있습니다.

심평원 사회공헌 로드맵



사회공헌 실천 프로그램

의료	<ul style="list-style-type: none"> • 희귀난치병 환우 치료비 지원사업 • 희귀난치병 환우 돕기 희망나눔행사 	<ul style="list-style-type: none"> • 희귀난치병 환우 돕기 헌혈행사 • 희귀난치병 환우 돕기 아름다운 바자회
지역 사회	<ul style="list-style-type: none"> • 아동발달지원계좌(CDA) • 명절맞이 사랑나눔행사 	<ul style="list-style-type: none"> • 사랑의 PC/ 사무용품 기증사업
자원 봉사	<ul style="list-style-type: none"> • 심평원 봉사클럽(실·지원 조직단위)봉사활동 • 심평원 가족봉사단 봉사활동 	<ul style="list-style-type: none"> • 심평원 동호회 봉사단 봉사활동
정부 정책	<ul style="list-style-type: none"> • 적십자사 바자회 물품구매 동참 • 연말 희망이웃사랑 성금모금 • 크리스마스 쌀 모금운동 	<ul style="list-style-type: none"> • 정부주도 추진 바자회 동참 • 국군장병위문 성금모금
기타	<ul style="list-style-type: none"> • 사랑나눔 희망무대 행사 • 재해발생시 성금모금 및 봉사활동 	<ul style="list-style-type: none"> • 보건의학단체 사회공헌협의회 참여

사회공헌 실천활동

의료분야 사회공헌 _ 심평원은 의료심사평가 업무특성을 반영한 의료분야 사회공헌활동으로 난치병 환우 치료비 지원사업인 'With-U 함께해요' 캠페인을 전개하고 있습니다.

• 난치병 환우 치료비 지원 「With-U 함께해요」 캠페인

2004년부터 임직원의 자발적 성금 모금과 매칭그랜트 예산을 통해 어려운 환경에서 투병중인 희귀 난치병 환우들을 후원하는 캠페인을 전개하고 있습니다. 급여 우수리 모으기로부터 출발한 치료비 모금 사업은 2007년 6월부터 1구좌당 3,000원의 성금제도로 확대 개편되어 운영하고 있습니다. 또한 적립금액에 상응하는 액수를 사측에서 매칭그랜트로 지원하고 있습니다. 2009년에는 환우 16명에 대해 총 8,523만원의 성금을 지원하였으며 2004년부터 6년간 백혈병 등 희귀난치병 환자 64명의 치료비를 지원하고 있습니다.

• 개안수술비 지원

심평원은 2009년 12월 실명예방재단과 개안수술비 지원협약을 맺고 가정형편이 어려워 수술을 받지 못하고 있는 실명위기 환자들에게 새로운 삶의 희망을 찾게 해 주는 의료비 지원사업을 전개하고 있습니다. 동 지원협약에 의거 저소득 청·장년층 14명에 대한 개안수술비를 지원할 계획입니다.

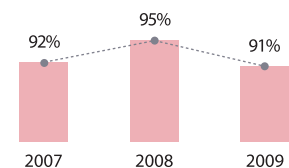
• MBC 닥터스 출연 환우 후원

MBC 의학다큐멘터리 닥터스 프로그램에 출연하는 환우들의 치료비를 후원하기 위해 사회복지공동모금회, MBC와의 3자 협약 체결을 통해 지속적인 후원활동을 펼치고 있습니다. 2009년에 4회에 걸쳐 1억2,600만원의 성금을 전달하였습니다.

• SBS 「기분좋은 작전」 출연 환우 지원

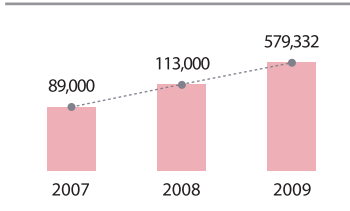
어렵고 힘든 상황에 처한 우리 이웃에게 단순한 봉사차원의 도움이 아닌 평생 잊을 수 없는 가슴 뭉클한 감동과 희망을 선사하는 공익 프로그램인 SBS 「기분좋은 작전」에 봉사 참여자로 참가하여 11명의 환우에게 총 1억1,000만원의 성금을 조성하여 전달하였습니다.

난치병 환우 돕기 성금 직원 참여율



후원금액 현황

(단위: 천원)



행복한 지역사회 만들기 _ 심평원을 둘러싼 지역사회의 다양한 이해관계자들과 따뜻한 유대관계를 통한 행복한 희망사회를 만들기 위하여 지속적이고 체계적인 사회공헌활동을 전개하고 있습니다.

- 아동발달지원계좌(CDA: Child Development Account)

보건복지부의 저소득층 아동에 대한 지원사업을 2007년 10월부터 시행하고 있습니다.

매월 200여만원의 임직원 성금과 매칭그랜트 150만원으로 구성된 총 350만원의 후원금이 아동들의 자립을 위하여 지원되고 있습니다. 2010년에는 도움을 필요로 하는 지역사회 사회복지시설의 아동을 지정하여 장기적인 후원을 통해 요보호 아동들이 경제적으로 자립할 수 있도록 지원해 나가고 있습니다.

- 심평원 명절맞이 사랑나눔 행사

민족고유의 명절을 맞아 더욱 소외감을 느끼기 쉬운 어려운 이웃을 방문하여 따뜻한 정을 나누고 상부상조의 정신으로 서로 돕는 나눔문화를 확산하기 위해 노력하고 있습니다. 본부의 각실 및 지원이 명절마다 개별적으로 지역사회의 정기봉사 활동을 통해 전사적인 나눔문화를 만들어 가고 있습니다.

- 심평원과 함께하는 아름다운 바자회 운영

심평원은 전 직원을 대상으로 개인소장 물품을 무상기증 받아 희귀난치병 환우 치료비로 지원하는 '아름다운 바자회'를 개최하였습니다. 바자회를 통해 얻어진 수익금은 희귀난치병 환우의 치료비 지원사업에 활용하였으며, 나머지 수익금은 아름다운 가게를 통해 불우이웃을 돕는데 사용되었습니다.

심평원 봉사단 활동 _ 2007년 7월 139명으로 출범한 심평원봉사단은 2010년 현재 전 직원이 서울, 부산, 대구, 광주, 대전, 수원, 창원 등 본원 및 7개 지원 별로 봉사단을 구성하고 지역사회 맞춤 봉사활동을 적극 전개하고 있습니다. 봉사단원으로 활동하고 있습니다. 심평원은 앞으로 각종 인센티브 및 제도마련을 통해 봉사활동을 확대하고 정기 봉사처를 추가하여 건강한 삶, 행복한 사회를 만들기 위해 매진할 것입니다.

- 사회복지시설과 연계한 봉사활동

심평원이 위치한 서초구 관내 소재 「서울시립어린이병원」에서 매일 식사보조, 목욕보조, 휠체어 산책 등 병실봉사를 실시하고 있습니다. 또한, 「다니엘복지원」에서 생활관 청소, 사랑의 김장담그기 및 레크레이션 봉사활동을 통해 장애 청소년의 자신감 증진과 소외계층에 대한 사랑 나눔을 실천하고 있습니다.

- 보건의약단체 사회공헌협의회

심평원은 대한의사협회, 대한병원협회 등 14개 보건의료단체로 구성된 보건의약단체 사회공헌협의회에 적극 참여하고 있습니다. 심평원은 동 협의회를 통하여 대국민 건강캠페인을 추진하고, 장애인, 노인, 아동, 부랑인, 빈곤층, 정신질환, 희귀병·난치병 환우 등 사회소외계층 대상을 중심으로 의료 봉사활동을 포함한 사회공헌활동을 정기적으로 추진하고 있습니다.

• 사랑의 헌혈운동

국민의료의 질과 비용의 적정성을 보장하는 심평원의 업무특성을 적극 반영하고 원활한 국내 혈액 수급을 위하여 상·반기 연 2회 정기적으로 사랑의 헌혈운동을 전개하고 있습니다. 특히 2009년부터는 희귀난치병 어린이 돕기 헌혈행사를 진행하여 심평원 업무특성에 특화된 헌혈운동을 전개하고 있습니다.

• 각종 봉사활동 동참

보건복지부의 장기기증운동(442명), 희망2010나눔 캠페인, 적십자사 바자회, 무료급식소 봉사활동, 농촌 일손돕기 봉사활동, 연탄배달 봉사활동, 복지시설 및 독거시설 어르신 봉사활동, 농촌일손돕기 봉사활동 등 다양한 봉사활동을 전개하며 사회적 책임을 수행하고 있습니다.



HIRA는 사람에게서 **희망**을 찾고, 사람을 통해 더 큰 미래를 봅니다.

건강한 국민, 행복한 이웃! 그 아름다운 동행에

건강보험심사평가원이 함께 합니다.



Disclosure on Management Approach

창의적 인재

비전 및 전략목표

건강보험심사평가원은 심사평가업무를 전문으로 수행하는 공공기관으로서 우리 원의 핵심성공 요소인 임직원들의 전문성을 강화하고, 임직원이 따뜻한 기업 문화 속에서 근무할 수 있도록 노력하고 있습니다. 특히 심사평가 전문기관 뿐만 아니라 선진화 된 공공기관으로 발돋움하기 위한 차세대 리더를 양성하는 핵심인재 양성 프로그램과 다양한 복지 시스템으로 일과 삶의 조화를 이루는 좋은 일터를 지향하고 있습니다.

주요 이슈

- 인재육성
- 복지제도 확충
- 상생의 노사관계 구축

담당조직

경영지원실

전문인재 양성

공정한 인사관리
건강한 일터

노사화합

추진정책

전문인재 개발

건강한 일터 만들기

노사화합

- 역량 중심의 인재양성
- 공정한 평가와 보상
- 평생학습체계 운영
- 임직원 양성평등

- 가족친화경영 강화
- 커뮤니케이션 활성화
- 직원복지 확대

- 열린조직문화
- 직원만족도제고

주요성과

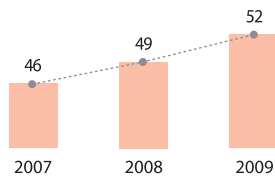
분 류	항 목	2007	2008	2009	2010 목표
전문인재 개발	평균학습시간(시간)	124	144	147	150
	1인당 인력개발비(천원)	614	917	944	915
노사화합	직원만족도(점)	60.3	64.7	65.8	70
인간존중	여성관리자 비율(%)	45	44	52	-
	장애인고용 비율(%)	2.2	2.3	2	3

전문인재 개발

미래 세대에게 물려줄 새로운 성장 동력 마련을 위해 자발적으로 노력하고 있습니다.

관리직 이상 여성 인력 현황

(단위 : 명)



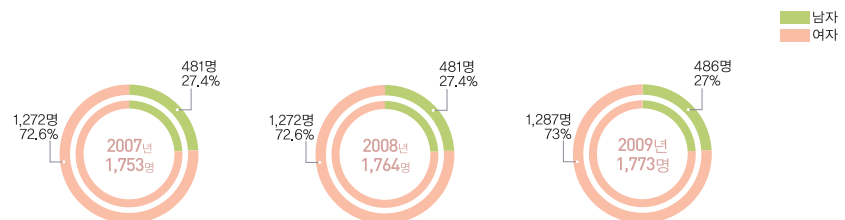
여성인력 채용률

구 분	2007	2008	2009
전체(명)	140	110	58
여성 채용자수	113	91	40
채용비율(%)	80.7	82.7	69

임직원 현황

2009년 12월 말 현재 총 1,773명의 임직원이 근무하고 있으며 이중 정규직이 1,747명, 비정규직이 26명입니다. 심사평가원은 업무의 특성상 간호사 등 여성인력이 73%를 차지하고 있습니다. 신규채용 여성인력 비율은 68%로서 평균적인 기업의 여성 채용률 보다 월등히 높은 수준이며 간부급 관리직 이상 여성 인력 비율도 45%로 높은 수준을 유지하고 있습니다.

남녀 직원 비율



임직원 인권존중

심평원은 여성인력에 대한 차별적 요소를 두지 않고 있으며, 여성이 일하기 좋은 환경을 만들기 위해 노력하는 등 여성인력의 적극적인 활용을 통한 기관 경쟁력 향상을 위해 노력하고 있습니다. 업무 특성상 여직원이 많은 점을 감안하여, 신규 임차한 별관에도 여직원 휴게실 및 모유 유축실을 설치하는 등 여성 인력이 안심하고 근무할 수 있는 환경을 위해 노력합니다.

또한 개인정보의 중요성을 인식하고 개인정보 제공 시 주의를 각인시키기 위하여 실제 정보유출 사례 공유와 개인정보 침해사고 예방에 대한 교육을 정기적으로 실시하였으며, 정기적인 보안시스템을 활용한 점검을 지속적으로 실시하고 있습니다.

임직원 차별 금지

단체협약과 취업규칙 등 내부의 규정에 의거하여 인권이 존중되는 차별 없는 근무환경을 조성하고 있으며 업무, 승진, 복지, 기본급 등에 대한 차별이 발생하지 않도록 노력하고 있습니다. 여성에 대한 차별대우를 금지하고 있으며, 동일한 직급의 경우 성별에 따른 기본급 및 기본급 비율의 차이는 없습니다.

차별과 관련된 사항에 대해서는 사내 감사와 같은 내부 모니터링 시스템을 활용하여 대응하고 있습니다. 2009년 1월에는 『장애인차별금지및구제에관한법률』 시행을 위하여 우리원 시각장애인용 2차원 바코드 시스템에 관한 교육을 실시하였으며, 12월에는 단체협약 제30조 『직장내 성희롱 및 폭행금지』에 의거 사내강의와 서바이벌 OX 퀴즈, 성희롱 예방을 위한 연극을 관람하는 시간을 가졌습니다.

이러한 노력의 결과 2007년부터 2009년까지 차별 관련 사건은 발생하지 않았습니다.

장애인 및 이공계 출신 고용 현황

	전체 고용현황			신규채용(2009)		
	전체	장애인	이공계	전체	장애인	이공계
인 원	1,773명	42명(2%)	1,292명(73%)	58명	0명(0%)	36명(62%)

평등고용의 원칙

심평원은 전반적인 고용 침체의 상황에서도 신규채용 시 성별, 학력, 장애 등에 대한 차별을 철폐함으로써 평등고용에 기여할 수 있는 역할을 확대하고자 합니다. 전체 고용현황 중 장애인 고용률이 지속적으로 2%대로 유지하고 있고 인권보호와 기회균등 정책으로 평등한 사회를 만드는 데 관심을 기울이고 있습니다.

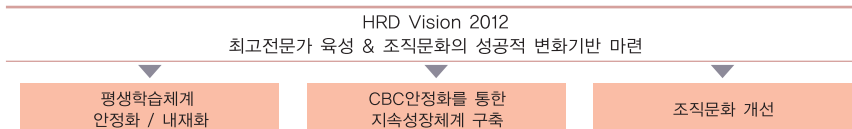
2009년에는 채용인력의 69%를 여성인력으로 충원하는 등 여성인력의 고용 안정에 이바지하고 있으며, 단체협약 제29조에 의거 임금 및 기타 금품 지급에 있어 남녀를 차별하지 않고 동등하게 대우하는 등 ILO협약(No.111)고용 및 직업에 있어서 차별대우에 관한 협약을 성실히 준수하고 있습니다. 신입사원에게는 법적으로 규정한 최저임금 대비 154%의 임금을 지급함으로써 안정적인 경제 활동을 보장하고 업무 만족도를 향상시키고 있습니다.

강제노동 및 아동노동 방지

심평원은 근로기준법, ILO협약(No.105 : 강제근로의 폐지에 관한 협약) 준수와 UN Global Compact 10원칙 중 노동표준(Labour Standards)분야 원칙을 성실히 이행하고 있으며, 단체협약에 관련 내용을 규정하여 아동노동 및 강제노동은 발생하지 않습니다.

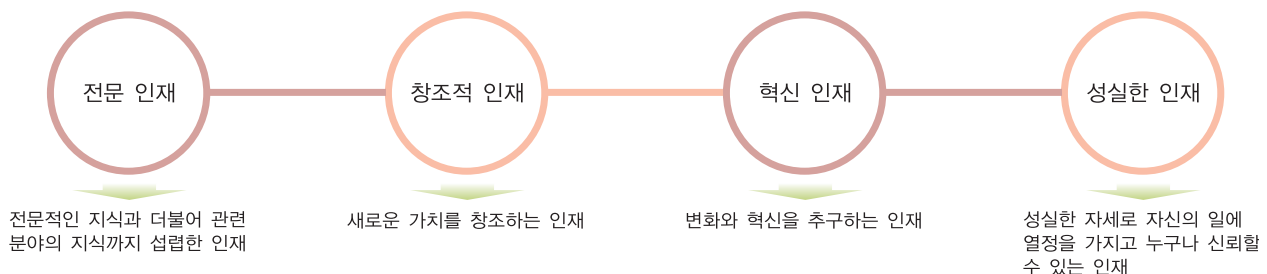
HRD Vision 2012

심평원이 의료의 질과 비용의 적정성을 보장하는 세계 제일의 의료심사평가기관으로 성장하기 위해서는 인재육성이 무엇보다 중요합니다. 따라서 이에 맞는 인재상 및 HRD Vision 2012를 정립하여 인재육성 마스터플랜을 수립하였습니다. 또한 역량중심의 인적자원 육성프로그램 도입, 일과 학습이 함께 이루어지는 자기 주도형 상시 학습문화 구축, 직원 스스로가 퇴직 후 제2의 인생을 충분히 설계하도록 한 생애설계 프로그램 도입, 공정하고 합리적인 인사를 위한 성과중심의 인사보상체계 구축 등 전문성과 창의성을 갖춘 인재육성을 위해 지속적으로 노력하고 있습니다.



인재상(HIRA TALENT)

초일류조직의 성장배경에는 인재경영이 중요한 위치를 차지하고 있습니다. 인간은 기력, 생명력, 지력 및 의로운 마음을 지니고 있다는 점에서 가장 귀한 존재입니다. “조직은 사람이며, 사람이 곧 조직입니다.” 심평원은 인재 제일주의를 실천하기 위하여, 전문 인재, 창조적 인재, 혁신 인재, 성실한 인재를 HIRA 인으로 선언하여 육성하고 있습니다.

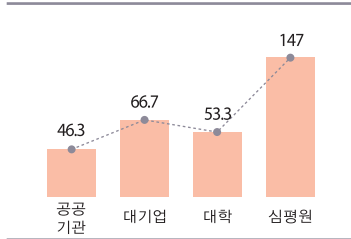


한국 HRD종합대상 수상 ('09 .2)



'09년 타기관 대비 학습시간 비교

(단위 : 시간)



전문적 인재 육성

심평원은 임직원의 역량 강화를 위해 교육 시간을 늘리고 자기주도 학습 지원금을 지급하는 등 배움의 기회를 확대하고 있습니다. 또한 사내 전문 인력과 외부 전문가를 활용해 각 부문별로 특화된 프로그램을 개발 및 시행하고 있습니다. 체계화된 운영 전략은 한국 Best HRD Award 종합대상(2009년 1월), 기업학습사례 우수상(2009년 9월), 한국 Best HRD 인증(2009년 10월)을 획득하는 성과를 이루었습니다.

자기주도 학습을 위한 CBC(Competency Based Curriculum 역량기반 인재육성) 체계 구축



교육훈련

심평원은 매년 교육훈련에 대한 지원을 꾸준히 확대하여 본인의 역량 개발에 대한 투자가 증가하도록 독려하고 있습니다.

연도별 교육실적

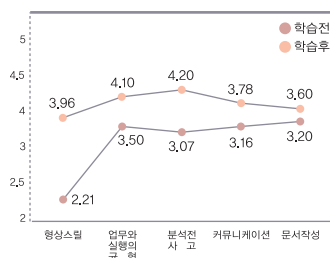
구 분	2006	2007	2008	2009
목 표	80시간	90시간	100시간	110시간
실 적	122시간	124시간	144시간	147시간
목표시간 이수율	95.5%	95.65%	97.9%	98.1%

외부 위탁교육 현황

E-Learning 학습(On-line 방법)

과 정 \ 연 도	2007	2008	2009	주요 과정
어학교육	154과정(4,298명)	84과정(4,272명)	271과정(2,584명)	Speak of English 등
독서통신	61과정(249명)	81과정(233명)	82과정(305명)	창조적 사고와 업무 재설계 등
사이버 역량교육	3과정(156명)	76과정(426명)	119과정(269명)	창의력 일깨우기 등

교육 후 현업적용도



직무위탁교육(Off-line 방법)

과 정 \ 연 도	2007	2008	2009	주요 과정
전문직무교육 (KMA, KPC)	-	39과정(101명)	48과정(177명)	전략적 사고와 기획력개발 등
IT전문가 과정	76과정(214명)	76과정(214명)	57과정(271명)	실무자를 향한 Java 프로그래밍 등
보건복지 인력개발원	3과정(30명)	2과정(143명)	2과정(270명)	현직조사 및 심사평가 직무역량향상 등
통계전문교육(통계교육원)	12과정(58명)	10과정(42명)	10과정(39명)	통계기초 및 활용

평생학습체계

심평원은 조직의 경쟁력을 강화하여 지속가능 경영을 실현하기 위해 가장 중요한 요소가 조직 구성원들의 교육이라는 것을 인식하고 있습니다. 심평원의 인재상에 맞는 인재 육성을 위하여 평생학습체계를 구축하는 등 임직원의 역량 제고를 위해 노력하고 있습니다.

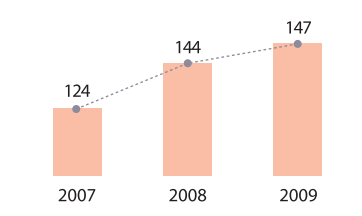
HIRA 독서왕(Reader's Champion) 선정 _ 학습문화 확산 유도과 책 읽는 학습조직 구현을 위해 2008년부터 매년 임직원을 대상으로 독서경진 프로그램을 운영하고 있습니다. 권장도서 13권 사전안내 및 필답고사 등 1~3차 전형을 거쳐 HIRA 독서왕을 선정하고 우수 직원에 대한 포상을 지급하고 있습니다. 2009년에는 12명 수상자와 2개 부서가 HIRA독서왕으로 선정되었습니다.

사내강사의 양성·활용 _ 심평원은 직원들이 효과적이고 전달력 높은 강의스킬 체득 및 강사자질 함양을 통하여 유능한 강사로서의 핵심역량을 강화할 수 있도록 2006년부터 사내강사 양성 및 전문강사 자격증(CPI) 취득을 지원하고 있습니다. 2009년 현재 67명이 사내강사 과정을 이수하여 전문강사 자격증을 취득하였으며, 요양기관에 대한 건강보험 심사사례 및 보건의료정책에 대한 강의 시 전문강사 과정 이수 직원을 적극 활용하는 등 특화된 직무영역별 전문가 양성으로 교육운영의 효율성을 높이고 학습하는 조직브랜드 포지셔닝에 힘쓰고 있습니다. 또한 사내강사의 지속적 역량강화를 위해 외부강사양성 과정 및 사내강사 양성 심화과정을 통한 Catalyst 과정 연계운영(보수과정 등) 등을 실시하고 있습니다.

회의진행자(Facilitator, Learning Coach) 양성 _ 심평원은 효율적인 회의문화 정착 및 부서별 학습 활성화를 위하여 2006년부터 퍼실리테이터를 양성하여 운영하고 있습니다. 2009년 현재 퍼실리테이터 178명이 각 부서별 학습 및 CoP 활동 시 주도적 학습진행과 문제해결 코치 역할을 수행하고 있습니다.

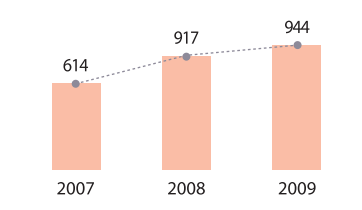
1인당 학습시간

(단위 : 시간)



1인당 교육비용

(단위 : 천원)



교육 과정별 교육인원

구 분	2007	2008	2009
계	4,434명	7,013명	6,247명
국내외 연구과정	11명	17명	28명
E-Learning 과정	2,909명	4,269명	3,350명
계층별 교육과정	562명	491명	562명
통계·전산교육과정	132명	200명	144명
위탁교육과정	36명	242명	447명
Facilitator 등 과정	82명	51명	56명
HRD 담당자 및 멘토링 과정 등	277명	219명	258명
양성평등교육	425명	1,524명	1,402명

신규직원의 조직생활 정착을 위한 멘토링 운영실적

구 분	3기	4기	5기	6기
기 간	'07.6~12	'08.2~7	'08.6~11	'09.6~11
인원(멘티)	98명	32명	35명	45명
주요내용	-MBTI 측정후 결연 -부서 네트워크 교류	-MBTI 측정결과 활용 -인적네트워크 마련	-MBTI 측정 공유, -인적네트워크 강화	-MBTI 측정 공유 -조직문화 이해 -네트워크 강화

건강한 일터 만들기

인간 존중을 바탕으로 임직원들이 일과 삶의 조화를 이루도록 돕고 있습니다

동호회 활동 지원



복지지원 제도

심평원은 일과 삶의 조화를 위한 '건강한 일터 만들기' 프로그램을 노사공동으로 운영하고 있습니다. 직원의 요구사항을 반영한 복지제도 설정을 위하여 복지후생제도의 특성화를 추구하고 있습니다. 또한, 심평원은 복지비용 통합관리 및 선택적복지제도의 내실화를 통하여 직원의 복지 만족도를 제고 하였으며, 일터와 개인의 행복한 양립을 위하여 다양한 복지 지원 제도와 행사를 추진하고 있습니다. 엄마아빠 직장 체험하기, 가족 봉사단 등의 가족친화경영을 통하여 안심하고 업무에 전념할 수 있도록 돕고 있습니다. 한편 근로자의 인권과 복지 증진을 위하여 다양한 프로그램을 도입 및 실행하고 있습니다.

출산 지원

- 출산직원을 위한 제도개선 (임신 중인 직원의 출산장려금제 도입)
- 출산축하지원금 단계별 확대
-2007~2008년 60~130만원
-2009년 100~130만원

보육 지원

- 직장 및 거주지 보육시설을 통한 보육지원
- 미취학자녀에 대한 보육수당 지급
- 가정의 날 및 육아 데이 제도 운영

장기근속 지원

- 10년, 20년, 30년 근속직원에 대한 기념품 지급
- 이직 직원 시스템의 단계적 구축

퇴직 지원

- 건강검진 비용 지급
- 공로연수제도

생애설계(Life Plan) 프로그램

심평원은 퇴직금을 지급하기 위한 자체 프로그램을 운영하고 있으며, 2007년부터 퇴직지원 (Outplacement) 프로그램을 도입하여 직원 스스로가 퇴직 후 제2의 인생을 설계하고 안정적인 정착 이 가능하도록 지원하고 있습니다. 2009년에는 개인별 연수계획에 따른 경비지원 프로그램만을 운영 하던 기존의 프로그램을 확대하여 연령대별로 자기혁명 I, II, III의 3개 교육과정을 개발하여 HIRA Life Plan 프로그램을 운영하였습니다. 이러한 생애설계 프로그램을 통하여 퇴직자는 변화에 대한 자신감을 갖고 긍정적으로 미래를 준비함으로써 사회적응력을 높여갈 수 있고 현직원은 조직에 대한 신뢰와 변화대처 능력을 향상시킬 수 있을 것으로 기대하고 있습니다.

HIRA Life Plan 프로그램

자기혁명 I (Value upgrade)	자기혁명 II (Career focus)	자기혁명 III (New life)
<ul style="list-style-type: none"> • 장기적인 미래설계 및 비전/목표 수립 • 자신의 장점과 재능을 발견, 가치향상 유도 	<ul style="list-style-type: none"> • 경력진단을 통한 경력 심화설계, 객관적인 능력과 가치를 REVIEW • 향후 경력목표 구체화 	<ul style="list-style-type: none"> • 구체적인 생애 설계 및 목표설정 • 생애목표를 구현할 실천방안 수립
신규~만39세 이하 재직자	만 40세~49세인 재직자	만 50세 이상 재직자

가족친화 프로그램

여직원(73%) 및 기혼여성(75.4%)이 많은 심평원의 특성에 맞춰 가족친화 프로그램을 운영하고 있으며 이러한 노력은 내부직원 만족도 향상으로 이어지고 있습니다. 2009년의 경우 '행복한 가족 사진전' 행사 49명 참석, '엄마아빠 직장체험하기' 행사 307명 참석, '가족동반 한마음 체육대회' 행사 230명 참석 등 가족과 하나 되는 직장 만들기에 함께하고 있습니다.

가족친화 프로그램 운영

구 분	내 용
직장보육시설	• 푸르니 어린이집 정원 추가 확보(48명)
거주지보육시설	• 지역 보육시설을 통한 보육 지원
가정보육(미취학 자녀)	• 보육수당 지급
가정의 날, 육아 데이	• 매주 수요일 및 매달 6일 직원의 정시 퇴근 독려 (홍보 및 음악방송 실시 등)

체육대회



복지제도 운영결과 직원 만족도 향상

심평원은 임직원의 만족도 향상을 위하여 맞춤형 복지제도 등 다양한 복지제도를 운영하고 있습니다.

복지제도 운영

6시그마 과제	추진사항	성 과
맞춤형 복지제도	• 콘도 이용기회 확대 • 맞춤형 포탈시스템 다양화	• 하계휴양소 '10년 예산 반영 • 다양한 복지콘텐츠 제공을 위한 시스템 개선 추진
보육지원제도	• 직장보육시설 "푸르니어린이집" 이용(지분) 확대 • 사내 보육시설	• 지분확대를 위한 예산 확보 • 지방이전시 공간 확보
단체보험	• 타질환(중증) 및 가족까지 확대	• 배우자 포함 및 보장 금액 100% 확대

임직원 건강관리

심평원은 전직원을 대상으로 2년에 한 번씩 종합 건강진단을 실시하여 직원들의 건강상태를 관리하고 있습니다. 검진항목에는 일반 기초항목과 암검사 외에 성인병예방을 위한 동맥경화검사, 골밀도 검사, 체성분 분석 및 초음파 검사 등을 추가로 실시하고 있으며 건강검진 결과는 질병의 사전 예방이나 조기 진단 등 직원들의 건강관리에 적극 활용되고 있습니다.

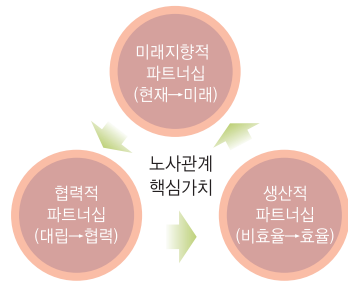
또한 근골격계 프로그램을 도입하여 년 약 8회 예방검진 및 정밀검진을 실시하고 있으며, 물리치료도 병행하고 있습니다. 이 외에 금연·절주프로그램을 시행하고, 체력단련실을 운영하고 있습니다.

임직원 건강관리 현황

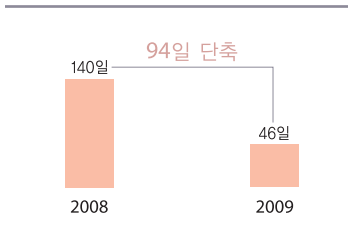
구 분	2007	2008	2009
임직원 부상	없음	없음	없음
직업병 (근골격계질환)	41건	15건	0건
손실일수	41일	15일	0일
결근일수	0일	0일	0일
업무관련 재해건수	1건	1건	0건

노사화합

공동의 이익을 위하여 가족-직원-회사가 하나 되는 협력적인 노사문화를 추구합니다



임금협약 교섭소요 기간 단축



상생의 노사문화

심평원은 노동조합을 내부 이해관계자인 직원의 대표이자 경영의 핵심 파트너로 새롭게 인식하고 기관의 주요 의사결정 과정에 노사간 충분한 협의 절차를 거치는 등 내부 고객만족 및 가치창출을 위한 상생의 노사관계를 지향하고 있습니다. 특히 내부 정책변경 및 기관의 비전·중장기 목표 수립 등 경영 변동 사항에 대해서는 경영목표 수립 워크숍 공동참여, 노사협의 및 토론을 통해 사전에 노사간 현안을 충분히 공유하고 상호 공감대를 확보함으로써 노사갈등과 분쟁을 사전에 예방하고 있으며, 이러한 노력의 결과 2000년 7월 설립 이래 임단협 무분규 타결을 이루었습니다.

또한 정부의 임금가이드라인 총인건비 전년대비 1.7% 증액을 준수 하였고 보수체계 단순화를 추진하여 상여금 160% 중 60%를 기본급으로 전환하는 연봉제의 기틀을 마련하였습니다. 이는 임금대비 기본급 비율을 확대한 것으로 08년 기본급이 70%에서 09년은 75%로 증가하였습니다. 또한 성과연봉 차등폭을 지속적으로 확대하여 '08년 30%에서 '09년 40%로 향상하였습니다.

노동조합 현황

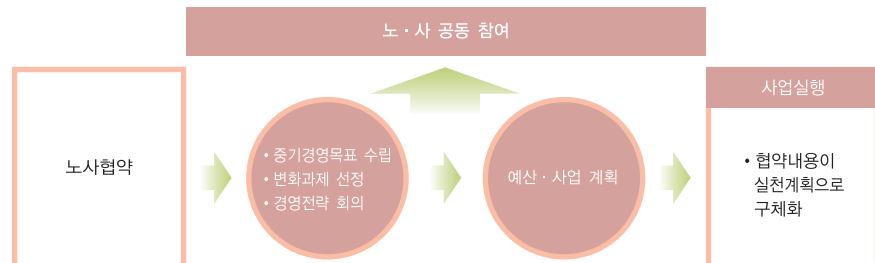
심평원의 노동조합은 2000년에 설립되었습니다. 현재 본원에 노동조합 본부가 있으며, 전국 7개 지원과 각 실에 지부와 분회를 구성하여 활동 중입니다. 심평원은 직원의 노동조합 및 기타 대표기구 결성을 보장하고 있으며, 2009년 12월 현재 1,055명이 노동조합에 가입되어 있습니다.

심평원은 공동단체교섭을 통하여 매년 “공동단체협약”을 체결하고 있으며, 동 단체협약 제 58조(교섭의무)에 따라 신의·성실 및 노사안정의 원칙에 따라 평화적으로 행하며 단체협약 제 58조에 의거 정당한 이유 없이 상대방의 단체교섭요구를 거절하지 못하는 등 통해 결사의 자유를 보장하고 있습니다. 이와 함께 조합원을 대표하여 사용자와 단체교섭을 통해 단체협약을 체결할 수 있는 권리와 이를 통해 체결된 단체협약을 노사간 상호 성실히 준수하도록 함으로써 단체교섭의 자유를 인정하고 있습니다.

노사협의회의

노사협의회를 구성하여 회사와 근로자간의 정기적인 대화와 협의를 진행하여 반기마다 정기적으로 회의를 개최하고 있습니다. 노동조합 위원장과 원장을 포함한 총 6인으로 구성되어 있으며, 생산성 향상 및 근로자의 복리증진에 관한 사항, 근로자의 교육훈련에 관한 사항, 노사분규 예방에 관한 사항, 근로자의 고충처리, 안전보건, 작업환경 개선에 관한 사항, 인사·노무관리의 합리적 운영을 위한 제도개선에 관한 사항에 대해 주로 논의하고 있습니다.

노사협의회의



단체교섭을 통한 사전통보

근로조건, 복리후생 등 직원에게 영향을 미치는 주요 사안의 변경 시 단체교섭을 실시합니다. 단체협약 제1조 통지의무에 따라 정관개정 및 근로조건 변경 등의 사항이 발생할 경우 단체협약에 의거하여 경영진과 조합은 이를 지체 없이 상대방에게 통지해야 합니다.

열린 조직문화

심평원은 상호존중과 배려 속에서 조직과 직원, 직원과 직원사이에 원활한 커뮤니케이션이 이루어 질 수 있도록 열린 문화 조성에 노력하고 있습니다.

매년 직원만족도를 조사하여 그 결과를 경영에 반영할 뿐만 아니라 열린토론포방, 나도 한마디, 지존(智zone), 청년 이사회 등을 통하여 직원들이 의견을 개진하고 경영에 참여할 수 있는 기회를 넓혀 나가고 있습니다.

업무관련 재해건수

업무관련 산업재해 건수는 2006년부터 1건씩 발생하였으나, 2009년에는 단 한 건도 발생하지 않을 정도로 낮은 수치입니다.

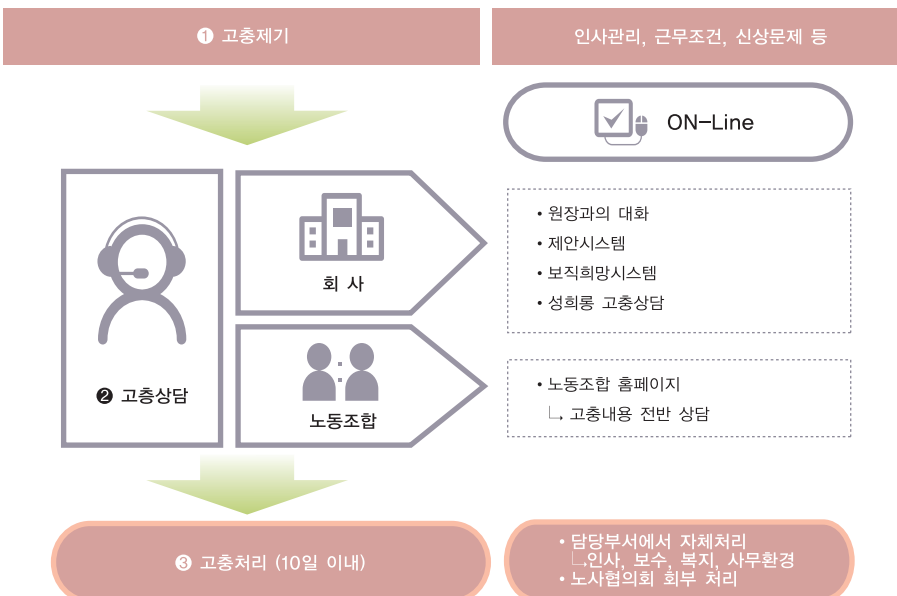
앞으로도 직원들이 안심하고 일할 수 있는 안전한 일터 만들기에 힘쓸 것입니다.

직원 고충처리

심평원은 직원이 회사생활에서 겪을 수 있는 고충에 대한 처리를 위하여 다방면으로 노력하고 있습니다. CEO의 7개 지원 방문을 통한 경영방침 설명 및 고충의견을 수렴, 지식관리시스템(智Zone)을 통한 업무개선 사항 반영, 보직희망제 등을 운영하여 인사 상 고충해소 프로그램을 지속적으로 운영하고 있습니다.

개인 고충처리를 위한 법률상담 코너도 운영하고 있으며, 2009년 5월에는 고충처리 활성화를 위한 노사공동 온라인 고충처리 시스템도 마련하여 운영하고 있습니다.

개인고충 처리절차도



온라인 고충상담 내용 및 건수

상담유형	처리건수
총 처리건수	8
인사관리 복무관련	5
차별대우	-
보수 및 복리후생	1
기타(신상문제 등)	2





Appendix

[부록]

- 주요 재무재표
협회 및 단체 가입 현황
수상 현황 (2008~2010)
- 윤리헌장
고객서비스헌장
- 제 3자 검증보고서
- GRI Guideline Index
- 용어정리
- 독자의 소리

주요 재무재표

과 목	2007	2008	2009 (천원)
경상수입	144,044,591	170,296,002	176,909,204
(부담금)	136,071,043	160,209,000	164,605,820
(수수료)	7,973,548	10,087,002	10,498,765
운영비	139,034,983	150,749,845	161,251,509
사업비	21,865,698	26,179,074	32,249,242
인건비	88,785,206	92,971,236	95,273,722
(보수)	79,953,215	83,718,657	86,531,379
(퇴직급여)	8,831,991	9,252,579	8,742,343
기관운영	28,384,078	31,599,534	33,728,544
사업외수익	2,379,034	4,851,223	4,015,027
사업외비용	2,642,849	6,167,448	3,615,664
당기잉여금	4,745,793	18,229,931	16,057,057

협회 및 단체 가입 현황

대외 단체명	성 격	대외 단체명
ISPOR	심사평가 연구관련 국제학회	기관회원
ISQua	심사평가 연구관련 국제학회	기관회원
UN Global Compact	UN 지속가능 국제 네트워크	참가(가입)기관
대한예방의학회	의료관련 학회	기관회원
한국보건의료기술평가학회	의료기술평가관련 학회	기관회원
한국보건행정학회	보건 행정 및 정책관련 학회	기관회원
한국의료QA학회	의료 질관련 학회	기관회원
뉴패러다임센터	인력개발 컨설팅 기구	기관회원

수상 현황(2008~2010)

수상 연도	수상 및 평가실적	비 고
2008. 02	보건복지가족부장관 경영성과평가 2년 연속 1위	보건복지가족부
2008. 04	남녀고용평등 우수기업 수상	노동부
2008. 05	가족친화모범기업	서울시
2008. 07	2008 대한민국 문화경영대상 수상	한국일보
2008. 09	2008 국가생산성대상 생산성혁신 대상 수상 및 생산성향상 우수기업 지정	지식경제부
2008. 11	2008년 공공기관 창의실용 우수사례 경진대회 우수상 수상	보건복지가족부
2009. 02	한국 HRD 종합대상	한국 HRD 협회
2009. 06	대한민국 BSC 대상	한국경제신문사, 웨슬리퀘스트 공동 주관
2009. 09	국무총리 표창	통계청
2009. 09	기업학습 우수사례 기관 선정	고용노동부
2009. 10	인적자원개발 우수기관(Best HRD) 3년 인증	교육과학기술부, 행정안전부 공동주관
2009. 12	매경부즈 지식경영대상 혁신상	매일경제 비즈니스컴퍼니
2009. 12	녹색아이디어 경진대회 우수상, 장려상 수상	보건복지가족부
2010. 02	한국 HRD 종합대상 2년 연속 수상	한국 HRD 협회
2010. 05	독서문화 대상	독서생활운동중앙회
2010. 05	글로벌스탠다드경영대상	한국능률협회인증원
2010. 09	세계 BSC 명예의 전당	세계 BSC협회

윤리헌장

우리는 끊임없는 학습과 혁신적인 사고로 국민의료의 질과 비용의 적정성을 보장하는 세계 최고의 전문가 조직을 지향하고 고객의 신뢰를 바탕으로 보다 공정하고 투명한 심사평가원을 구현하고자 한다.

이에 우리는 모든 임직원이 지켜야 할 올바른 행동과 가치판단의 기준으로서 윤리헌장을 제정하고 이를 적극 실천할 것을 다짐한다.

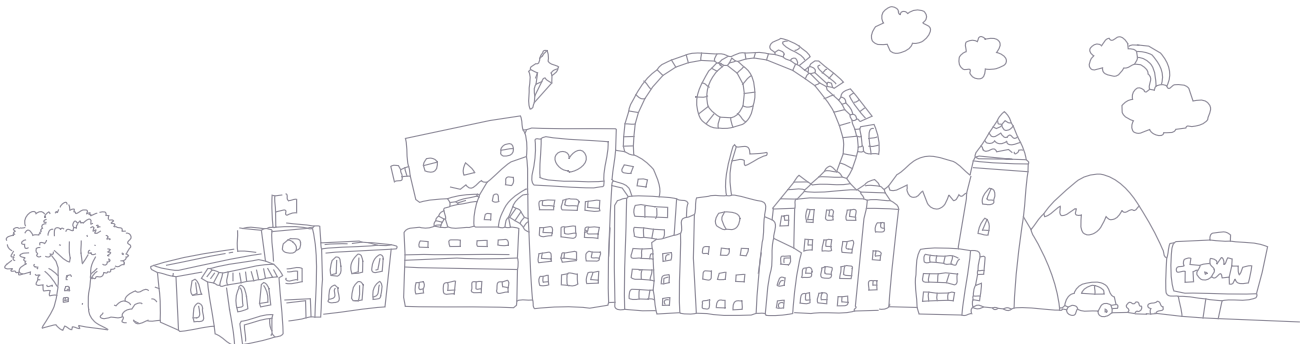
- 하나, 우리는 법령과 제규정을 준수하고, 바르고 깨끗한 직무수행으로 투명·윤리경영을 실천한다.
- 하나, 우리는 고객의 의견을 항상 존중하고 고객의 입장에서 생각하며, 고객에게 최상의 서비스를 제공함으로써 고객만족을 실현한다.
- 하나, 우리는 보건 의료정보를 가치화하고 공유하는 지식정보경영으로 국민이 보다 효과적이고 안전한 의료서비스를 누리게 한다.
- 하나, 우리는 사회공동체의 일원으로서 공익활동에 적극 참여하고, 사회봉사활동을 강화하여 나눔경영을 실천한다.
- 하나, 우리는 사회규범을 중시하고, 임직원 상호간 신뢰하고 존중하는 조직문화를 만들어 모두의 발전과 삶의 질 향상을 위해 노력한다.

고객서비스헌장

심평원은 요양기관이 국민에게 제공하는 의료서비스의 적정성을 보장함으로써 국민의료의 질 향상과 건강증진에 공헌하도록 최선을 다하겠습니다. 또한, 우리원 임·직원은 국민 여러분께 최고의 서비스를 제공하는 고객만족경영을 추구할 것을 다짐하며 다음과 같이 실천하겠습니다.

- 첫째, 우리는 고객의 소리에 항상 귀 기울이고, 고객의 관점에서 생각하고 행동하겠습니다.
- 둘째, 우리는 고객에게 신속·공정·정확하고 편안한 서비스를 제공 하겠습니다.
- 셋째, 우리는 고객과의 약속은 반드시 지키며, 고객의 비밀을 보호하겠습니다.
- 넷째, 우리는 고객이 원하는 정보를 최대한 공개하여 투명경영을 실천해 나가겠습니다.
- 다섯째, 우리는 고객의 불편과 불만사항을 경청하여 잘못된 점은 바로 시정하고 개선하겠습니다.

이와 같이 고객에 대한 다짐을 실천하기 위하여 서비스 이행표준을 설정하여 이를 성실히 수행하고, 나아가 공공기관으로서 사회적 책무를 다하며, 윤리경영을 실천하는 심평원이 될 것을 약속드립니다.



제 3자 검증보고서

| 개요 |

건강보험심사평가원 귀중

한국생산성본부 지속가능경영센터(이하 '검증인')은 건강보험심사평가원(이하 '심평원')으로 부터 양사 간에 체결한 계약조건에 따라 '지속가능경영보고서 2010' (이하 '보고서')에 대하여 독립적인 검증을 요청 받았습니다. 이에 검증인은 AccountAbility사의 AA1000APS 원칙 및 AA1000AS(2008) 기준에 따라 검증을 수행하였으며, 또한 Global Reporting Initiative(GRI)의 지속가능경영보고서 가이드 라인 G3버전에 따라 보고서가 작성되었는지 검토하였습니다. 본 검증은 2009년 1월 1일부터 2009년 12월 31일까지 심평원의 지속가능경영 활동 및 성과에 대한 것입니다. 정보 수집 및 보고서 작성에 대한 책임은 심평원에게 있으며, 본 검증인은 검증결과를 토대로 보고서의 내용 및 구성에 대한 전문적인 의견을 이해관계자에게 제공하는 데 있습니다. 본 검증인은 보고서에 대한 제3자 검증을 제공하는 업무 이외에 심평원의 사업활동에 영리를 목적으로 하는 어떠한 이해관계도 맺고 있지 않으며, 자격 및 경력에 대한 엄격한 평가를 통해 여러 전문분야로 구성된 검증인원을 선정하고 있습니다.

| 방법론 |

» 검증기준

본 검증은 AA1000APS (2008)의 3대 원칙을 근간으로 하는 AA1000AS (2008)에 의거하여 수행되었습니다.

● 포괄성

- 조직은 상호 간에 영향을 미치는 이해관계자에게 책임을 다하기 위해 노력하고 있는가?
- 이해관계자 참여 프로세스가 존재하는가?
- 이해관계자 참여 프로세스에 필요한 역량 및 자원이 제공되고 있는가?

● 중대성

- 조직에 중대성 결정 프로세스가 존재하는가?
- 중대성 결정 프로세스에 필요한 역량 및 자원이 제공되고 있는가?

● 대응성

- 조직에 적절한 대응 개발 프로세스가 존재하는가?
- 적절한 대응 개발 프로세스에 필요한 역량 및 자원이 제공되고 있는가?
- 주요 이슈에 대해 광범위하고 균형 있게 대응하고 있는가?

추가적으로 GRI Index에 기록되어 있는 GRI 지표들이 보고서에 완전하게 혹은 부분적으로 내용을 담고 있는지 확인하는 제3자 적용수준 점검을 수행하였습니다.

» 검증범위 및 수준

본 검증인은 3대 원칙에 대한 준수 특성 및 정도를 평가하는 Type 1 검증을 수행하였으며, 온건적(moderate) 검증수준에 필요한 충분한 증거를 확보하였습니다. 본 검증은 온건적 검증수준으로 수행되었으므로 추가적인 검증절차가 수행될 경우 그 결과가 달라질 수 있음을 밝힙니다. 보고서의 전체 내용에 대한 검증을 수행하였으며, 실제 사업장과 홈페이지에 있는 추가정보에 대한 검증은 수행하지 않았습니다.

» 검증체계

본 검증은 2010년 8월부터 9월까지 하단의 절차를 통해 진행되었습니다.

- 보고기간 중 건강보험심사평가원의 지속가능경영 관련 미디어 조사
- 보고서 정보를 생성하는데 사용한 시스템 및 프로세스 검토
- 내부문서와 기초 데이터 추적 검토 및 데이터 샘플링

| 결론 |

>> 검증결과 및 의견

본 검증인은 본 보고서가 심평원의 지속가능경영 활동 및 성과를 성실하고 공정하게 반영하고 있음을 확인하였습니다. 또한 GRI 가이드라인 G3에 따라 A+ 적용수준에 대한 조건을 충족하고 있음을 확인했습니다.

● 포괄성

본 보고서는 심평원의 주요 이해관계자를 명확하게 파악하고 커뮤니케이션 정보를 체계적으로 정리하고 있습니다. 또한 각 이해관계자들이 심평원에 미치는 영향을 구체적으로 파악하고 있습니다.

● 중대성

심평원의 지속가능경영보고서는 2009년도 활동 및 성과에 대해 중대성 평가를 통해 도출된 주요 이슈들을 중심으로 활동과 성과를 보고하고 있습니다. 경제, 사회, 환경에 대한 보고내용들이 적절하게 기술된 본 보고서를 통해서 주요사항들에 대한 심평원의 체계적인 노력을 확인할 수 있었습니다.

● 대응성

심평원은 주요 이해관계자들이 제기한 이슈에 대하여 대응성과를 건강한 국민, 깨끗한 환경, 희망찬 사회, 창의적 인재로 나누어 체계적으로 보고하고 있습니다.

이외에도 '건강한 국민'과 '희망찬 사회' 부분에서는 심평원의 비전인 '바른심사 바른평가, 함께하는 국민건강'을 실현하기 위한 혁신적 전략이 잘 드러나 있고, '깨끗한 환경' 부분에서는 심평원이 환경에 대한 많은 노력을 기울이고 있음을 확인할 수 있었습니다. 이 부분에서 차년도 보고서에 기후변화가 유발하는 관련 질병들에 대처하기 위한 심평원의 노력을 구체적으로 기술한다면, 보다 미래 지향적인 보고서가 될 것이라 생각합니다. 마지막으로 '창의적 인재' 부분에서는 건강한 일터를 만드는 심평원의 내부이해관계자 관리 전략을 확인하였습니다.

본 보고서는 심평원의 경제, 사회, 환경의 활동이 잘 표현 되어 있습니다. 향후 조직의 부정적인 측면이나, 각 영역별 보완해 나가야할 부분과 그에 필요한 노력에 대하여 명시한다면 보고의 균형성이 강화된 보고서가 될 것입니다.

이상의 검증을 통해 본 검증인은 본 보고서가 심평원의 지속가능경영의 정착과 이해관계자 커뮤니케이션의 수단으로 적극 활용되기를 기대합니다.

2010년 6월 30일



한국생산성본부

한국생산성본부 회장

최 동 규

전문위원 이기환

연구원 서숙연

연구원 김연지

GRI Guideline Index

보고율 ●: 공개됨, ○: 일부공개, ○: 공개안됨, N/A: Not Available



지 표	지표내용	Global Compact	페이지	보고율	비 고
1. 전략과 분석					
1. 1	CEO 메시지		4-5	●	
1. 2	기회와 도전		4-5	●	
2. 기업 프로필					
2. 1	기업명		6	●	
2. 2	주요 제품과 브랜드		6,10-11	●	
2. 3	운영 구조		6	●	
2. 4	본사 위치		6	●	
2. 5	주요 사업장이 위치한 국가		6	●	
2. 6	소유 구조와 법적 형태		6	●	
2. 7	영업 시장		6	●	
2. 8	기업 규모		6	●	
2. 9	보고기간 중 기업규모, 조직구조, 소유구조에 일어난 중대한 변화		10-11	●	
2. 10	수상내역		68	●	
3. 보고 특성					
3. 1	보고 기간		2	●	
3. 2	최근 보고 일자		2	●	
3. 3	보고 주기		2	●	
3. 4	보고서와 관련한 내용의 문약처		2	●	
3. 5	보고 내용 결정 프로세스		16-17	●	
3. 6	보고 경계		2	●	
3. 7	보고 범위와 경계의 제한		2	●	
3. 8	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계		2	●	
3. 9	데이터 측정 기술과 계산의 근거		2	●	
3. 10	이전 보고서에 제공한 정보의 재조정		2	●	
3. 11	보고 범위, 경계, 혹은 측정 방법 등의 중대한 변화		2	●	
3. 12	GRI Content Index		68-71	●	
3. 13	제3자의 검증에 대한 정책과 최근 관행		66-67	●	
4. 지배구조					
4. 1	기업 지배구조		7	●	
4. 2	이사회 의장과 CEO 겸임 여부		7	●	
4. 3	이사회 구성		7	●	
4. 4	주주와 종업원이 이사회에 의견을 제시할 수 있는 매커니즘		7	●	
4. 5	기업 성과와 이사, 경영진에 대한 보상 간 연계		7	●	
4. 6	이해관계자 간 갈등을 피하기 위한 이사회 수준의 프로세스		7	●	
4. 7	경제·환경·사회 부문 전략을 이끄는 이사의 전문성 결정 프로세스		7	●	
4. 8	경영 원칙		8-9,13	●	
4. 9	이사회가 경제·환경·사회 성과를 관장하는 절차		7	●	

지 표	지표내용	Global Compact	페이지	보고율	비 고
4. 10	이사회와 성과, 특히 경제·환경·사회 성과를 평가하는 프로세스		7	●	
4. 11	사전 예방을 위한 접근법 혹은 원칙을 달성하는 방법		12	●	
4. 12	기업이 준수하고 있는 외부의 경제, 환경, 사회 헌장, 원칙, 이니셔티브		14	●	
4. 13	산업, 국가, 국제기구 가입현황		64	●	
4. 14	참여 이해관계자 그룹 목록		15-17	●	
4. 15	참여 이해관계자를 식별·택하는 근거		15-17	●	
4. 16	이해관계자 참여를 위한 접근법		15-17	●	
4. 17	이해관계자 참여를 통해 제기된 주요 주제와 관심사, 그에 대한 대응		15-17	●	
경제적 성과지표					
EC1	직접적인 경제적 가치의 창출과 배분		20	●	
EC2	기후 변화의 재무적 영향과 사업활동에 대한 위험과 기회		32	●	
EC3	연금 지원 범위		58	●	
EC4	정부보조금 수혜 실적		-	N/A	해당 없음
EC5	주요 사업장의 현지 법정 최저임금 대비 신입사원 임금 비율		55	●	
EC6	주요 사업장의 현지 구매 정책, 관행 및 비율		-	N/A	해당 없음
EC7	주요 사업장의 현지인 우선 채용 절차 및 현지 출신 고위 관리자 비율		-	N/A	해당 없음
EC8	공익을 위한 인프라 투자 및 서비스 지원활동과 효과지원 형태 구분 포함		26-27	●	
EC9	간접적인 경제적 파급효과에 대한 이해 및 설명(영향의 범위 포함)		26-27,64	①	
환경적 성과지표					
EN1	중량 또는 부피 기준 원료 사용량	8. 환경적 책임	-	N/A	해당 없음
EN2	재생 원료 사용 비율		-	N/A	
EN3	1차 에너지원별 직접 에너지 소비량		32-35	●	
EN4	정보의 비교 가능성에 중대한 영향을 미칠 수 있는 보고 경계		32-35	●	
EN5	절약 및 효율성 개선으로 절감한 에너지 양		32-35	●	
EN6	에너지 효율적이거나 에너지 기반 제품·서비스 공급 노력 및 해당 사업을 통한 에너지 감축량		32-35	●	보호지역 없음 생물다양성 미치는 영향없음
EN7	간접 에너지 절약 사업 및 성과		32-35	●	
EN8	공급원별 총 취수량		35	●	
EN9	취수로부터 큰 영향을 받는 용수 공급원		-	N/A	
EN10	재사용 및 재활용된 총량 및 비율		33	●	
EN11	보호 구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역 또는 주변 지역에 소유·임대·관리하고 있는 토지의 위치 및 크기		-	N/A	
EN12	보호구역 및 생물다양성 가치가 높은 구역에서의 활동·제품·서비스로 인하여 생물다양성에 미치는 영향		-	N/A	
EN13	보호 또는 복원된 서식지		-	N/A	
EN14	생물다양성 관리 전략, 현행 조치 및 향후 계획		-	N/A	
EN15	사업 영향 지역 내에 서식하고 있는 국제 자연보호연맹(IUCN) 지정 멸종위기(Red List)와 국가지정 멸종 위기종의 수 및 멸종위험도	8. 환경적 책임	-	N/A	
EN16	직·간접 온실가스 총 배출량		35	●	배출없음
EN17	기타 간접 온실가스		-	N/A	
EN18	온실가스 감축사업 및 성과		34-35	●	
EN19	오존층 파괴 물질 배출량		-	N/A	
EN20	NOX, SOX, 및 기타 주요 대기오염 배출량		-	N/A	
EN21	최종 배출지별 폐수 배출량 및 수질		-	N/A	

지 표	지표내용	Global Compact	페이지	보고율	비 고
EN22	형태 및 처리방법별 폐기물 배출량	8. 환경적 책임	35	●	배출없음
EN23	중대한 유해물질 유출 건수 및 유출량		—	N/A	
EN24	바젤협약 부속서 I, II, III, IV에 규정된 폐기물의 운송·반입·반출 처리량 및 해외로 반출된 폐기물의 비율		—	N/A	
EN25	보고 조직의 폐수 방출로 인해 영향을 받는 수역 및 관련 서식지의 이름, 규모, 보호 상태 및 생물다양성 가치		—	N/A	
EN26	제품 및 서비스의 환경영향 저감 활동과 성과		33	●	해당없음
EN27	판매된 제품 및 관련 포장재의 재생 비율		—	N/A	
EN28	환경법규 위반으로 부과된 벌금액 및 비금전적 제재 건수		33	●	
EN29	제품 및 원자재 운송과 임직원 이동의 중대한 환경영향		—	N/A	
EN30	환경보호 지출 및 투자 총액	32–35	●	해당없음	
사회적 성과지표					
노동					
LA1	고용 유형, 고용 계약 및 지역별 인력 현황	6. 차별 철폐	54	●	●
LA2	직원 이직 건수 및 비율(연령층, 성별 및 지역별)		54	●	
LA3	임시직 또는 시간제 직원에게는 제공하지 않고 상근직 직원에게만 제공 하는 혜택(주 사업장별)		58–59	●	
LA4	단체교섭 적용 대상 직원 비율		60–61	●	
LA5	중요한 사업 변동 사항에 대한 최소 통보 기간 (단체협약 명시 여부 포함)		60–61	●	
LA6	노사공동보건안전위원회에 대표로 참여하는 직원 비율		60–61	●	
LA7	부상, 직업병, 손실 일수, 결근 및 업무 관련 재해 건수(지역별)		60–61	●	
LA8	심각한 질병에 관해 직원 및 그 가족 그리고 지역주민을 지원하기 위한 교육·훈련·상담·예방 및 위험 관리 프로그램		60–61	●	
LA9	노동조합과의 정식 협약 대상인 보건 및 안전 사항		60–61	●	
LA10	직원 형태별 일인당 연평균 교육시간		56	●	
LA11	지속적인 고용과 퇴직직원 지원을 위한 직무 교육 및 평생학습 프로그램	58	●		
LA12	정기 성과평가 및 경력 개발 심사 대상 직원의 비율	60	●	정치관련 기부금 없음	
LA13	이사회 및 직원의 구성 현황(성, 연령, 소수 계층 등 다양성 지표 기준)	54	●		
LA14	직원 범주별 남녀 직원 간 기본급 비율	54	●		
사회	직원 범주별 남녀 직원 간 기본급 비율	63	●		
SO1	업무 활동의 시작·운영·종료 단계에서 지역사회 영향을 평가하고 관리하는 프로그램의 특성, 범위 및 실효성	10. 부패근절	48–51	①	발생하지 않음
SO2	부패 위험이 분석된 사업 단위의 수 및 비율		44–47	●	
SO3	반부패 정책 및 절차에 대한 교육을 받은 직원 비율		44–47	●	
SO4	부패 사건에 대한 조치		44–47	●	
SO5	공공정책에 대한 입장, 공공정책 수립 및 로비 활동 참여		26–27	●	
SO6	정당, 정치인 및 관련기관에 대한 국가별 현금/현물 기부총액		—	N/A	
SO7	부당 경쟁행위 및 독점 행위에 대한 법적조치 건수 및 결과		—	N/A	
SO8	법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 및 비금전적 제재 건수		—	N/A	
인권					
HR1	인권보호 조항이 포함되거나 인권 심사를 통과한 주요 투자 협약 건수 및 비율	1. 인권보호 지지	46	①	발생하지 않음

지 표	지표내용	Global Compact	페이지	보고율	비 고
인권					
HR2	주요 공급업체 및 계약업체의 인권 심사 비율		46	①	
HR3	업무와 관련한 인권 정책 및 절차에 대한 직원 교육 시간수 (교육이수 직원 비율 포함)	1. 인권보호 지지	46	●	
HR4	총 차별 건수 및 관련 조치	6. 차별철폐	54	●	
HR5	결사 및 단체교섭의 자유가 심각하게 침해될 소지가 있다고 판단된 업무 분야 및 해당 관리를 보장하기 위한 조치	3. 결사의 자유	61	●	
HR6	아동 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 아동 노동 근절을 위한 조치	5. 아동노동 철폐	55	●	
HR7	강제 노동 발생 위험이 높은 사업 분야 및 강제 노동 근절을 위한 조치	4. 강제노동 철폐	55	●	
HR8	업무와 관련한 인권 정책 및 절차 교육을 이수한 보안 담당자 비율		46-54	●	
HR9	원주민 권리 침해 건수 및 관련조치	2. 인권침해 예방	-	N/A	해당없음
제품책임					
PR1	개선을 목적으로 제품·서비스의 건강 및 안전영향을 평가한 라이프 사이클 상의 단계, 주요 제품 및 서비스의 해당 평가 실시 비율		20-25	●	
PR2	제품 및 서비스의 라이프 사이클 상에서 고객의 건강과 안전 영향 관련 규제 및 자발적 규칙 위반 건수		-	N/A	해당없음
PR3	절차상 필요한 제품 및 서비스 정보 유형, 그러한 정보 요건에 해당하는 주요 제품·서비스의 비율		20-25	●	
PR4	제품·서비스 정보 및 라벨링과 관련된 규제 및 자발적 규칙 위반 건수 (결과 유형별)		-	N/A	해당없음
PR5	고객만족도 평가 설문 결과 등 고객 만족 관련 활동		38-43	●	
PR6	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제·표준 및 자발적 규칙 준수 프로그램		38-43	①	
PR7	광고, 판촉, 스폰서십 등 마케팅 커뮤니케이션과 관련된 규제·표준 및 자발적 규칙 위반 건수		-	N/A	해당없음
PR8	고객 개인정보 보호 위반 및 고객 데이터 분실과 관련하여 제기된 불만 건수		43	●	
PR9	제품·서비스 공급에 관한 법률 및 규제 위반으로 부과된 벌금 액수		-	N/A	해당없음

GRI 적용수준

건강보험심사평가원 지속가능경영보고서의 GRI G3보고서 적용수준 기준표에서 'A+' 수준에서 요구하는 사항을 모두 충족하는 방향으로 작성되었음을 공시합니다. 보고서 제3자 검증기관은 이 보고서가 G3가이드라인 적용수준 'A+'에 적합함을 확인하였습니다.

보고서 적용수준

보고서 적용 수준

	C	C+	B	B+	A	A+
표준공시	G3 프로파일 공시	결과 해	공시항목: 1.1-21.10, 3.1-3.8, 3.10-3.12, 4.1-4.4, 4.14-4.15	수준 'c'의 모든 항목과 12,39,313,45-4.13, 4.16-4.17	수준 'B'의 요구사항과 동일	
	G3 경영방식 공시	결과 해	필요없음	각 지표범주에 대한 경영방식 (DMA)공시	각 지표범주에 대한 경영방식 (DMA)공시	보고서 외부검증
	G3 성과지표 및 산업별 부가지표	결과 해	최소한 10개 이상의 성과 지표를 보고 해야 함(경제, 환경, 사회지표를 각 1개 이상 포함)	최소한 10개 이상의 성과 자료를 보고 해야함(경제, 환경, 인권, 노동, 사회, 제품책임지표를 각 1개 이상 포함)	중요성 원칙에 따라 모든 G3 핵심성과 지표 및 산업 가이드 지표에 대해 a)보고 하거나, b)보고하지 않을 경우 그 이유 설명	

용어정리

- UN Global Compact 인권, 노동, 환경, 반부패에 관한 10대 원칙에 따라 기업이 사회적 책임을 다하도록 지원함으로써 기업활동 및 지속가능성과 포괄적 세계경제 구현에 기여함을 목적으로 한 유엔 이니셔티브
- **요양급여** 국민건강보험법에 따라 건강보험 가입자 및 피부양자의 질병·부상·출산에 대하여 요양기관이 제공하는 진찰, 치료 등의 각종 의료서비스
- **요양기관(Medical Care Institution)** 시설, 장비, 인력 및 진료과목 등을 기준에 맞게 갖추고 보건의료서비스를 제공하는 기관. 병원, 의원, 약국 등의 기관을 총칭하여 말함
- **의료급여** 생활유지능력이 없거나 생활이 어려운 저소득 국민의 의료문제를 국가가 보장해주는 제도로써 국민보건의 향상과 사회복지증진에 이바지함을 목적으로 함
- **급여기준** 요양기관이 실시하는 요양급여의 방법·절차·범위·상한 등에 대하여 복지부장관이 정한 기준 및 세부적용방법
- **CRM시스템** 고객중심경영 실현을 위해 고객정보를 효과적·체계적으로 수집·분석하여 관련 부문업무에 피드백하고 경영활동에 반영할 수 있는 시스템
- **수가(Fee)** 의료행위에 대해 지불하는 가격
- **전산심사** 사람이 실제 심사하는 것처럼 전산 프로세스를 개발·적용한 신개념 지능형 심사
- **6 시그마** 고객관점에서 문제를 정의(Define)하고, 현재의 업무 품질수준을 측정(Measure)하고, 문제점과 원인을 분석(Analyze)하여 개선방안을 모색(Improve)하고, 구체화된 최적방안을 실행하여 그 결과를 모니터링·관리(Control)하는 체계적 혁신활동
- **보건기상지수** 기온, 기압, 습도 등의 기상조건과 계절별 요인 등의 기상 이외의 요소에 따른 각 질병 발생 가능 정도를 나타내는 지수. 심평원에서 천식 및 뇌졸중에 대한 지수를 개발하여 기상청에 제공
- **TOE(Ton of Oil Equivalent)** 전력, 가스, 유류 등 에너지 사용량을 원유(톤)으로 환산한 양
- **KMS(Knowledge Management System)** 조직 내의 인적자원이 보유하고 있는 지식 및 제안을 체계적으로 축적·관리하여 조직경쟁력을 향상시키기 위한 정보시스템
- **BSC(Balanced Scorecard)** 균형성과관리. 재무적·비재무적 성과지표를 성과지표를 통한 균형적인 성과관리도구로서 심평원은 고객, 프로세스, 학습/성장의 관점에 의해 지표체계를 분류하고 있음
- **MBO(Management By Objectives)** 개인별 목표관리제. 업무목표와 일정에 대해 지시나 통제보다는 부서장과 팀원 간 합의를 통한 협력의 과정, 목표달성을 위한 효율적 커뮤니케이션 과정, 그리고 개인의 목표가 조직의 목표와 조화를 이루는 원리에 바탕을 둔 순환적 관리기법



독자의 소리

2009 지속가능경영보고서 독자의견 설문지

건강보험심사평가원의 지속가능경영보고서를 읽어주신 독자 여러분께 감사드립니다. 이해관계자 여러분의 의견 하나 하나는 건강보험심사평가원이 지속가능경영 활동을 추진하는데 큰 힘이 됩니다.

보내주신 소중한 의견 및 제안은 다음 보고서 및 지속가능경영 전략수립에 적극 반영하도록 하겠습니다.

website: www.hira.or.kr, e-mail: dragon@hiramail.net

Tel. 02-705-9905 Fax. 02-6710-5703

1. 귀하는 다음 중 어디에 속하십니까?

- ☐ 국민 ☐ 요양기관 종사자 ☐ 국회/정부부처 ☐ 유관기관(협회, 단체 등) ☐ 지역사회 ☐ NGO
☐ 언론 ☐ 학계 ☐ 공기관 ☐ 기타()

2. 귀하께서는 이 보고서에서 어떤 파트를 관심 있게 읽으셨습니까?(해당사항을 모두 V 표시해 주십시오)

- ☐ 심평원 소개 ☐ 창의혁신 ☐ 환경적 성과 ☐ 사회적 성과 ☐ 인간존중 ☐ 기타

3. 보고서의 내용 중 가장 유용했던 파트와 미흡했던 파트를 적어 주십시오.

유용한 파트

미흡한 파트

4. 다음 항목에 대한 귀하의 만족도를 다음 각 항목에 대해 표시해 주시기 바랍니다.

	매우그렇다	그렇다	보통	그렇지않다	매우그렇지않다
• 사용한 용어가 명확하고 이해하기 쉽다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 중요 이슈에 대해 충분하고 유익한 정보를 제공 한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 보고서 내용은 믿을 만 하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• 디자인이 보기 좋고 내용의 이해를 돕는다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

5. 본 보고서에 대해 보완해야 될 사항이나 제안하고자 하는 내용이 있으면 자유롭게 적어주십시오.

건강보험심사평가원 홈페이지

(<http://www.hira.or.kr>)에서 보고서를 PDF파일로
다운받으실 수 있습니다.

건강보험심사평가원 지속가능경영보고서 관련 의견
이나 문의사항이 있으신 경우 아래의 연락처로 문의
해 주시기 바랍니다.

우)137-706
서울특별시 서초구 효령로 168(서초동)
건강보험심사평가원
기획조정실 창의경영부

전 화: 02-705-9905
팩 스: 02-6710-5703
이 메 일: dragon@hiramail.net
홈페이지: www.hira.or.kr



이 보고서는 친환경 재생 용지에 공기를 잉크를 사용하여 인쇄되었습니다.



137-706, 서울특별시 서초구 효령로 168(서초동)
Tel. 1644-2000
[http:// www.hira.or.kr](http://www.hira.or.kr)