



국방보건국 절차 지침

문서번호 6025.10
2018년 10월

9일 의료 운영부

주제: 군 보건 시스템(MHS) 내 군 의료 시설(MTF)에서 국방부 환자 권리 및 책임의 표준 프로세스, 지침 및 책임

참고문헌: 첨부 1을 참조하십시오.

- 목적.** 이 국방보건국-절차 지침(DHA-PI)은 참고문헌 (a)부터 (d)까지의 권한에 근거하고 참고문헌 (e)부터 (t)까지의 지침에 따라 MTF에서 환자의 권리와 책임에 관한 법안(참고문헌 (e))에 대한 표준 프로세스 및 지침을 시작하기 위한 국방보건국(DHA) 절차를 수립합니다.
- 적용성.** 이 DHA-PI는 다음 기관에 적용됩니다.
 - OSD, 각 군성, 합동참모본부 의장실 및 합동참모부, 국방부 감찰관실, 국방부 기관, 국방부 내의 기타 모든 조직 기관(이 DHA-PI에서는 총칭하여 "국방부 구성 요소"라 함).
 - 국방 보건 프로그램 자금을 지원받아 적격 수혜자에게 의료 서비스를 제공하는 국방부 군 의료 시설.
- 정책 시행.** DHA는 참고문헌 (d)부터 (t)에 따라 다음과 같이 지시합니다.
 - MHS 환자는 정보 공개, 의료 서비스 제공자 선택, 건강 보험, 응급 서비스 이용, 치료 결정 참여, 존중 및 차별 금지, 개인 식별 정보 및 보호된 건강 정보의 개인정보 보호 및 보안, 불만 및 항소에 대한 명확한 권리를 가지고 있으며, 자신의 건강 결정에 참여하기 위한 구체적인 책임도 있습니다.

b. 이 DHA-PI는 혜택 범위를 확대하지 않으며 참고문헌 (a) 및 (k) 또는 기타 해당 법률이나 규정과 일치하지 않는 자격을 부여하지 않습니다. 또한, DHA-PI 가이드라인을 따르지 않는 행위는 법적 소송의 원인이 되지 않습니다. 환자가 첨부 2에 열거된 책임을 준수하지 않는 경우, 그것만으로 혜택 상실이나 기타 불리한 조치가 취해지지 않습니다.

c. MTF는 환자와 직원이 이 DHA-PI에 명시된 국방부 환자 권리 및 책임(참고문헌 (e))을 인지하도록 표준 절차와 지침을 실행합니다.

4. 책임. 첨부 2를 참조하십시오.

5. 절차. 첨부 3을 참조하십시오.

6. 공개 가능성. **대중 공개 허가됨**. 이 DHA-PI는 Health.mil 사이트 www.health.mil/DHAPublications에서 인터넷으로 볼 수 있습니다.

7. 시행일. 이 DHA-PI의 유효 기간은 다음과 같습니다.

a. 서명 즉시 효력이 발생합니다.

b. DHA-PI 5025.01(참고문헌 (d))에 따라 이 날짜 전에 재발행되거나 취소되지 않으면 서명일로부터 10년 후 만료됩니다.



R. C. BONO
VADM, MC, USN
Director

첨부

1. 참고문헌
2. 책임
3. 절차 용어집

첨부 3

참고문헌

- (a) 미국통일법전(United States Code), Title 10
- (b) 국방부 지침 5136.01, “보건 담당 차관보(ASD(HA))”, 2013년 9월 30일, 개정됨
- (c) 국방부 지침 5136.13, “국방보건국(DHA)”, 2013년 9월 30일
- (d) DHA-절차 지침 5025.01, "발행 시스템", 2015년 8월 21일, 개정됨
- (e) 국방부 지침 6000.14, “군 보건 시스템(MHS)의 국방부 환자 권리 및 책임”, 2011년 9월 26일, 개정됨
- (f) 보건 정책 11-005, “치료 접근을 위한 TRICARE 정책”, 2011년 2월 23일
- (g) 보건 정책 09-015, “MTF의 1차 의료에 대한 ‘환자 중심 의료 홈’ 모델 구현 정책 메모랜덤”, 2009년 9월 18일
- (h) 2017 회계연도 국방수권법, 제731조
- (i) DHA-임시 절차 메모랜덤 18-001 “의료 치료 시설(MTF)의 1차, 전문 및 행동 건강 관리에서의 표준 예약 프로세스, 절차, 운영 시간, 생산성, 성과 측정 및 예약 유형”, 2018년 1월 26일
- (j) DHA-절차 지침 6025.03, "통합 의료 시스템(IHCS)을 지원하기 위한 의료 치료 시설(MTF)의 1차 진료에서 응급 진료(UC) 서비스 및 확장된 시간 및 예약 가용성을 확립하기 위한 표준 프로세스 및 기준", 2018년 1월 30일
- (k) DHA-절차 지침 6025.06, "1차 진료 임상 진료 문서화를 위한 표준화된 템플릿", 2018년 5월 16일
- (l) 미국연방규정집(Code of Federal Regulations), Title 32, Part 199
- (m) 국방부 지침 5400.11, "국방부 개인정보 보호 프로그램", 2014년 10월 29일
- (n) 공법 104-191, “1996년 건강보험 이동성과 책임에 관한 법률”, 1996년 8월 21일
- (o) 행정 명령 13410, "연방 정부가 관리하거나 후원하는 건강 관리 프로그램에서 질적이고 효율적인 건강 관리 촉진," 2006년 8월 22일
- (p) DHA-임시 절차 메모랜덤 17-009, "간호사 상담 전화(NAL) 프로그램 운영 지침", 2017년 12월 11일
- (q) 국방부 6025.18-R, "국방부 건강 정보 개인정보 보호 규정", 2003년 1월 24일
- (r) 미국연방규정집(Code of Federal Regulations), Title 45, Parts 160 및 164
- (s) 국방부 지침 8500.2, "정보 보안(IA) 구현", 2003년 2월 6일
- (t) TRICARE 운영 매뉴얼 6010.56-M, 2008년 2월 1일, 개정됨

첨부 2

책임

1. DHA 국장. 국방부 인사 및 준비 담당 차관보와 국방부 보건 담당 차관보(ASD(HA)) 또는 ASD(HA) 지정 담당자의 권한, 지시 및 통제 하에 참고문헌 (c)를 준수하여 DHA 국장은 다음을 수행합니다.

a. 이 DHA-PI에 명시된 표준 프로세스 및 지침 준수 여부를 추적할 책임을 의료 운영부(HCO) 부국장(DAD)에게 할당합니다.

b. DHA-PI 준수 여부를 측정하고 데이터를 수집하는 시스템을 구축하여 시장과 MTF를 지원합니다.

c. 참고문헌 (c)에 요약된 바와 같이, 국가 수도권 지역 및 DHA 국장의 행정 통제를 받는 것으로 확인된 기타 MTF에 대한 권한을 행사합니다.

2. DAD, HCO. DAD, HCO는 다음을 수행합니다.

a. DHA 임상 업무 운영 책임자(CBO)를 통해 이 DHA-PI에 명시된 지침 준수를 모니터링합니다.

b. DHA-PI에 명시된 표준 MTF 프로세스 및 지침의 구현과 규정 준수 향상을 위한 프로세스에 관해 의료 업무 담당 DAD와 협력합니다.

c. TRICARE 수혜자 웹 등록(BWE)
포털(<https://www.dmdc.osd.mil/appj/bwe/indexAction.do;jsessionid=6eizvV5rHM4ALldiw5sj2Bnmf o07Ua2aQVLtprQSE7LUhvSeDCfR!-1438455144>)에서 전자 등록 기능을 사용할 수 있는지 확인합니다.

d. TRICARE 지역 계약자가 수혜자가 다른 1차 의료 관리자(PCM)로 변경을 요청할 수 있는 절차를 마련하도록 합니다.

e. TRICARE 향소 절차가 확립되었는지 확인합니다.

3. DHA CBO 책임자. DHA CBO 책임자는 다음을 수행합니다.

a. 이 DHA-PI에 명시된 표준 및 프로세스 준수를 모니터링합니다.

b. 환자 중심 돌봄 운영 위원회(PCCOB)와 협력하여 표준 절차 개선을 위한 권장 사항을 조율합니다.

c. 이 DHA-PI 준수 사항과 표준 프로세스 개선을 위한 권장 사항에 대해 DAD, HCO 및 기업 솔루션 위원회(Enterprise Solutions Board)에 보고할 것입니다.

4. PCCOB. PCCOB는 다음을 수행합니다.

a. 환자 경험 실무 그룹(PEWG)을 통해 이 DHA-PI의 프로세스 준수 여부를 평가하고 확인합니다.

b. MTF와 수혜자에게 환자 권리와 책임을 이행하고 전달하는 표준 프로세스를 개선하기 위한 권장사항을 개발합니다.

c. 지속적인 개선과 높은 신뢰성 원칙을 뒷받침하기 위해 DHA CBO 책임자에게 추가적인 표준 프로세스와 지침을 권고하고, 이를 이 DHA-PI 업데이트에 포함하도록 승인받습니다.

5. PEWG. PEWG는 다음을 수행합니다.

a. 이 DHA-PI의 준수 여부를 검토하고 최소한 연 1회 PCCOB에 평가를 보고합니다.

b. PCCOB에 대한 이 DHA-PI의 준수 여부를 평가하기 위한 추가적인 조치나 설문 조사 질문을 식별하여 권장합니다.

6. MTF 사령관과 국장. MTF 사령관과 국장은 다음을 수행합니다.

a. 수혜자와 MTF 직원이 MHS 내 환자의 권리와 책임을 명확히 인식할 수 있도록 표준 절차를 수립합니다.

b. DHA-PI의 표준 프로세스 및 지침을 준수합니다.

c. 임상적으로 적절한 경우, 수혜자를 배정할 때 수혜자의 PCM 선호도가 고려되도록 합니다.

첨부 3

절차.

1. 개요. 이 DHA-PI는 MHS MTF에서 국방부 환자 권리 및 책임에 관한 규정(참고문헌 (e))의 표준 절차를 수립하고 실행을 안내합니다. 국방부 환자 권리 및 책임에 관한 법안(참고문헌 (e))은 의료 시스템이 공정하고 환자의 요구에 부응하도록 보장하여 환자의 신뢰를 강화하고, 환자에게 우려 사항을 해결할 수 있는 신뢰할 수 있고 효과적인 메커니즘을 제공하며, 환자가 건강을 개선하고 유지하는 데 적극적인 역할을 하도록 격려합니다. 국방부 환자 권리 및 책임 규정(참고문헌 (e))은 환자와 의료 전문가 간의 강력한 관계의 중요성을 재확인하며, 환자가 자신의 건강을 보호하는 데 중요한 역할을 한다는 사실도 재확인합니다.

2. 일정 모든 MTF는 서명일로부터 6개월 이내에 이 DHA-PI를 완전히 준수해야 합니다.

3. 국방부 환자 권리 및 책임(참고문헌 (E)), MHS MTF

a. 환자 권리

(1) 의료 서비스. 환자는 이용 가능한 자원과 일반적으로 인정된 기준에 맞는 질 높은 치료와 관리를 받을 권리가 있으며, 여기에는 전문 치료와 통증 평가 및 관리에 대한 시기적절한 접근이 포함됩니다.

(2) 존중받는 치료. 환자는 개인적 존엄성, 심리사회적, 영적, 문화적 가치와 신념 체계를 인정하는 사려 깊고 존중받는 치료를 받을 권리가 있습니다.

(3) 개인정보 보호 및 보안

(a) 환자는 연방법에 따라 참고문헌 (m)부터 (n)까지 보호된 건강 정보의 기밀성, 무결성 및 가용성에 대한 합리적 보호 조치를 받을 권리와 전자, 서면 및 구두 형태로 된 기타 개인 식별 정보에 대한 유사한 권리를 갖습니다. 이러한 권리에는 연방법이 요구하는 범위 내에서 개인정보 침해가 발생할 경우 통보받을 권리가 포함됩니다.

(b) 비밀유지의 한계. 환자는 의료 접촉 중 민감한 내용을 공개하기 전에 특정 상황에서 제공자가 환자의 허가나 동의 없이 개인, 기관 또는 서비스에 알려야 할 의무가 있다는 사실을 미리 알 권리가 있습니다. 예를 들어, 민감한 정보 공개 유형에는 성폭력이나 성희롱, 가정 폭력, 약물 오용이나 남용, 또는 자신이나 다른 사람을 해치려는 의도 등이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다.

(4) 의료 제공자 정보. 환자는 자신의 치료, 간호 및 서비스를 책임지고 제공하는 사람들에 대한 정보를 받을 권리가 있습니다. MTF는 환자에게 치료, 간병 및 서비스를 주로 담당하는 개인과 이를 제공하는 개인의 이름 그리고 요청 시 전문 자격을 알려줍니다.

(5) 치료에 대한 설명. 환자는 본인 또는 책임 있는 간병인이 쉽게 이해할 수 있는 용어로 진단, 치료 옵션, 시술 및 예후에 대한 설명을 받을 권리가 있습니다. 해당되는 경우, 환자의 치료 계획을 개발할 때 취약 계층의 특정 요구 사항을 고려해야 합니다. 이러한 취약 계층에는 자율적인 의사결정 능력이 영향을 받을 수 있는 모든 사람이 포함됩니다. 환자의 취약성이나 기타 상황으로 인해 이러한 정보를 제공하는 것이 의학적으로 바람직하지 않은 경우, 해당 정보는 지정된 대리인에게 제공되어야 합니다.

(6) 사전 동의. 환자는 치료에 대한 동의나 거부, 임상 시험 또는 기타 연구 조사에 참여 여부를 결정하기 위해 비임상적인 용어로 필요한 모든 정보를 알 권리가 있습니다. 이러한 정보에는 합병증, 위험, 이점, 윤리적 문제 및 이용 가능한 대체 치료법 등이 모두 포함되어야 합니다. 환자는 임상 시험을 포함한 TRICARE 적용 서비스에 대한 정보가 TRICARE.mil 웹사이트(www.tricare.mil)에서 제공된다는 사실을 안내받게 됩니다.

(7) 불만 제기. 환자는 MTF 환자 관계 담당자 또는 환자 관계 사무실에 의견을 제시하거나, 질문을 하거나, 불만을 제기할 권리가 있습니다. 우려 사항이 적절하게 해결되지 않을 경우 환자는 1-800-994-6610으로 공동위원회(TJC)에 연락하거나 https://www.jointcommission.org/report_a_complaint.aspx에서 온라인으로 우려 사항이나 불만을 제출할 권리가 있습니다.

(8) 연구 과제. 환자는 MTF가 자신의 치료나 관리와 관련된 연구에 참여하거나 연구를 수행할 계획인지 여부를 알 권리가 있습니다. 환자는 연구 프로젝트에 참여하는 것을 거부할 권리가 있으며, 언제든지 참여에 대한 동의를 철회할 권리가 있습니다.

(9) 안전한 환경. 환자는 안전한 환경에서 치료와 보살핌을 받을 권리가 있습니다.

(10) MTF 규칙 및 규정. 환자는 환자 또는 방문자의 행동과 관련된 MTF 규칙과 규정을 알 권리가 있습니다.

(11) 이관 및 치료 연속성. 의학적으로 허용되는 경우, 환자는 전원의 필요성과 대안에 대해 충분한 정보와 설명을 받은 후에만 다른 MTF나 민간 부문 시설/의료 서비스 제공자로 이관될 수 있습니다.

(12) 진료비. 환자는 자신의 치료 비용과 지불 의무를 이해할 권리가 있습니다.

(13) 사전 의료 지시서. 환자는 더 이상 의사소통을 할 수 없거나 스스로 결정을 내릴 수 없는 상황에서도 자신의 건강 관리와 관련된 희망 사항을 알릴 권리가 있습니다.

(14) 비밀유지의 한계. 환자는 의료 접촉 중 민감한 정보를 공개하기 전에 특정 상황에서는 제공자가 환자의 허가나 동의 없이도 개인, 기관 또는 서비스에 알려야 할 의무가 있다는 사실을 미리 알 권리가 있습니다. 예를 들어, 민감한 공개 유형에는 성폭행이나 괴롭힘, 가정 폭력, 약물 오용이나 남용, 자기 자신이나 다른 사람을 해치려는 의도 등이 포함될 수 있지만 이에 국한되지 않습니다.

b. 환자의 책임

(1) 정보 제공. 환자는 자신의 불만 사항, 과거 질병, 입원, 약물 및 기타 건강 관련 사항에 대해 정확하고 완전하며 최신 정보를 최선을 다해 제공할 책임이 있습니다. 환자는 진단, 치료 계획, 예후를 이해했는지 여부를 의료 제공자에게 알릴 책임이 있습니다.

(2) 존중과 배려. 환자는 다른 환자와 MTF 의료진의 권리를 배려할 책임이 있습니다. 환자는 다른 사람의 소유물과 MTF의 소유물을 존중할 책임이 있습니다.

(3) 의료 서비스 준수. 환자는 의료 서비스 제공자가 권고하는 치료 계획과 후속 치료를 준수할 책임이 있습니다. 여기에는 약속을 정시에 지키고, 지키지 못할 경우 MTF에 알리는 것이 포함됩니다.

(4) 의료 기록. 환자는 진료 예약, 상담 또는 근무지 변경 목적으로 의료 기록을 전달하는 경우, 적절한 보관 및 유지 관리를 위해 의료 기록을 MTF에 신속하게 반환할 책임이 있습니다. MTF가 제공한 치료를 문서화한 모든 의료 기록은 미국의 소유입니다. 연방 정부.

(5) MTF 규칙 및 규정. 환자는 진료와 관련된 MTF 규칙과 규정을 준수할 책임이 있습니다.

(6) 치료 거부. 환자는 치료를 거부하거나 의사의 지시를 따르지 않을 경우 자신의 행동에 대한 책임을 져야 합니다.

(7) 의료비 청구. 환자는 건강관리에 따른 재정적 의무를 가능한 한 빨리 이행할 책임이 있습니다.

4. MTF 절차 및 가이드라인

a. 국방부 환자 권리 및 책임 배포. MTF는 국방부 환자 권리 및 책임 법안이 기존 MTF 번역 서비스를 사용하여 다음과 같이 영어 및 현지 수혜자 집단에서 일반적으로 사용되는 언어로 수혜자에게 배포되도록 보장합니다.

(1) MTF는 환자 권리 및 책임에 대한 국방부 규정을 MTF 내 사람이 많이 다니는 장소 중 하나 이상에 게시하고 공개해야 합니다. 여기에는 MTF 입구, 약국, 실험실, 1차 진료 대기 구역 등이 포함되지만 이에 국한되지는 않습니다.

(2) MTF는 국방부 환자 권리 및 책임 법안을 MTF 웹사이트에 게시합니다.

(3) MTF는 MTF 서비스 범위에 해당되는 경우 입원 또는 외래 진료를 받는 환자에게 국방부 환자 권리 및 책임(참고문헌 (e)) 사본을 제공합니다.

b. 정보 공유. 각 MTF는 환자에게 MHS 및 MTF의 표준 프로세스, 운영 시간, 제공자 및 기타 관련 정보에 대해 정확하고 이해하기 쉬운 정보를 제공하며, 환자가 적절한 의료 결정을 내릴 수 있도록 지원해야 합니다. MTF는 의료 정보 기술을 활용하여 질적이고 효율적인 의료를 촉진하고, 의료 품질과 가격에 대한 투명성을 확보하며, 참고문헌 (o)에 따라 환자와 의료 제공자에게 더 나은 인센티브를 제공하고, ASD(HA) 또는 ASD(HA) 지정 담당자가 정한 사양에 따라 이를 수행합니다.

(1) 각 MTF는 참고문헌 (f)에 따라 TRICARE 프로그램에 대한 정확하고 이해하기 쉬우며 시기적절한 정보를 환자에게 제공해야 합니다. 여기에는 보장되는 건강 혜택, 접근 기준, 다양한 건강 보험 옵션, 적용되는 비용 분담 약정에 대한 세부 정보가 포함됩니다. 민간 부문 의료와 관련된 TRICARE 프로그램에 대한 모든 정보는 TRICARE.mil 웹사이트에서 가져오거나, TRICARE 건강 보험의 대표자 또는 TRICARE 관리 의료 지원 계약자(MCSC) 중 한 곳에서 제공됩니다.

(2) 각 MTF는 예정된 진료 예약을 지키기 위해 모든 합리적인 노력을 다해야 합니다. 여기에는 제공자가 약속을 정시에 지키고, 참고문헌 (i)에 명시된 표준 절차에 따라 약속을 지킬 수 없는 경우 환자에게 알리는 것이 포함됩니다.

(3) 질적이고 효율적인 의료 서비스 제공을 촉진하기 위해, 각 MTF는 수혜자에게 <https://health.mil>에서 확인할 수 있는 공개적으로 이용 가능한 시설 성과 데이터에 접근하는 방법에 대한 정보를 제공해야 합니다.

(4) MTF에 배정되면 환자는 <https://www.jointcommission.org>에 있는 TJC Quality Check® 웹사이트에서 시설 준수 데이터에 접근하는 방법을 안내받아야 합니다. 여기에는 품질 목표, 환자 안전 목표, TJC 인증 상태(참고문헌 (k) 포함)가 포함됩니다. MTF는 수혜자를 위한 커뮤니케이션이나 마케팅 자료에 TJC Quality Check® 웹사이트 주소를 게시해야 합니다.

(5) DHA는 MHS 투명성 웹사이트(<https://health.mil>)에 MTF에 대한 승인된 성과 및 기타 정보를 게시합니다.

(6) TJC가 아닌 다른 기관에서 인증한 MTF는 이 첨부 3.a 항에 설명된 것과 유사한 정보를 적절한 경우 인쇄 매체 및 시설 인터넷 웹사이트를 통해 수혜자에게 제공해야 합니다.

(7) DHA에는 정규직 수혜자 상담 및 지원 코디네이터(BCAC)가 있으며, MTF에는 정규직 또는 겸임 BCAC 직책이 있습니다. BCAC는 TRICARE 건강 보험 플랜과 수혜자의 건강 관리 결정에 도움이 되는 옵션을 설명할 수 있는 전문가입니다.

(8) MTF는 회의, 출판물 및 기타 다양한 매체를 통해 의료 시설과 수혜자 간에 지속적이고 효과적인 양방향 의사소통이 이루어지도록 보장하는 프로세스를 수립해야 합니다. 상위 수준 MTF는 또한 참고문헌 (h)에 따라 환자 및 가족 파트너십 협의회를 시행합니다.

(9) MTF는 수혜자에게 진료 접근 문제, 운영 시간, 서비스 중단이나 운영 시간 변경, 새로운 프로그램 및 기타 의료 운영 측면에 대한 정보를 지속적으로 제공합니다.

(10) MTF는 요청 시 정보를 제공하기 위한 표준 절차(예: 제공자 자격 증명, 환자 만족도, 인증 설문 조사 결과, 불만 등록 절차)를 수립합니다.

c. 의료 제공자 및 보험 선택. 각 MTF는 수혜자에게 적절하고 고품질의 의료 서비스를 받을 수 있도록 충분히 보장되는 의료 제공자를 선택할 권리를 제공해야 합니다.

(1) TRICARE Prime 공급자 네트워크는 MTF 기능과 결합하여 모든 적용 서비스가 TRICARE Prime 접근 기준 내에서 이용 가능하도록 충분한 수와 유형의 공급자를 제공해야 합니다.

(2) TRICARE Prime 접근 기준에는 참고문헌 (f)에 따라 하루 24시간, 주 7일 응급 치료, 일반적으로 24시간 이내의 긴급 치료, 7일 이내의 일상적인 1차 치료, 그리고 28일 이내의 전문 치료가 포함됩니다.

(3) 모든 현역 복무자(ADSM)와 Prime 등록자는 이름으로 PCM에 배정됩니다. 수혜자는 다음 방법 중 하나를 사용하여 Prime에 가입하거나 해지하고, 다른 PCM을 선택하고, 집 주소를 업데이트할 수 있습니다.

(a) TRICARE BWE 포털을 통해 전자적으로 제출하거나

(b) DD 양식 2876, TRICARE Prime 등록, 등록 해지 및 PCM 변경 양식을 TRICARE 지역 담당자에게 제출합니다.

(4) MTF 사령관 또는 국장이 수용 가능하다고 판단하고, 요청된 PCM이 수혜자의 의료적 필요를 충족할 수 있으며, PCM 변경이 불필요하게 치료 연속성을 저해하지 않는 경우 수혜자의 PCM 변경 요청이 승인됩니다. MTF 사령관 또는 국장은 환자가 PCM 배정에 동의하지 않는 경우 대처 방안에 대해 환자에게 알려야 합니다.

(5) MHS는 MTF에서 환자 중심 의료 홈(PCMH) 모델을 구현했습니다. 단편적이고 일회적 치료를 없애고 예방과 치료 조정에 집중하기 위해 MTF는 ADSM 및 기타 PRIME 등록자의 1차 의료를 PCM, 수혜자가 패널에 포함된 PCMH 팀, 또는 등록자가 추천받은 다른 제공자에게 지시하는 표준 프로세스가 마련되어 있는지 확인합니다.

(a) PCM 및 PCMH 팀은 필요한 전문 및 비응급 입원 치료에 대한 적절한 추천을 통해 등록된 환자의 치료를 조정하고 통합합니다.

(b) MTF는 환자 수요 분석에 따라 PCMH의 진료 시간을 확대하거나, 충분한 수요가 있는 경우 긍정적인 사업적 근거를 바탕으로 MTF 응급 진료소(UCC) 역량을 구축합니다. 또한, 참고문헌 (j)에 따라 비 ADSM 수혜자에게 네트워크 UCC에 대한 무제한 자가 추천 방문 자격이 있음을 알립니다.

(c) MTF는 MTF에 등록된 수혜자에게 MHS 간호사 상담 전화(NAL)에 연락하여 임상적으로 가장 적절한 치료에 관한 증거 기반 조언을 받거나 자가 관리에 대한 조언을 받도록 권장할 것입니다. MHS NAL은 수혜자의 등록 상태에 따라 추가 서비스를 제공합니다. MHS NAL은 MTF PCM에 등록된 수혜자가 필요한 치료를 받을 수 있도록 지원하며, 요구된 기간 내에 MTF에서 제공되는 치료도 포함됩니다. MHS NAL은 또한 참고문헌 (p)에 따라 진료 조정을 지원하기 위해 패널에 포함된 수혜자의 PCMH 팀에 문서를 제공합니다.

1. MTF에 배정된 주요 등록자. MHS NAL은 임상적으로 가장 적절한 치료 수준에 대한 조언을 제공하고, 필요한 치료를 조정하며, 필요한 기간 내에 환자의 PCMH에서 약속을 잡거나, 환자가 네트워크 또는 비 네트워크 UCC를 찾도록 돕습니다. MHS NAL은 또한 참고문헌 (p)에 따라 치료 조정을 지원하기 위해 수혜자의 PCMH 팀에 문서를 제공할 것입니다. 필요한 경우 MHS NAL은 ADSM에 대해 네트워크 UCC 추천을 입력합니다.

2. MCSC 등록자 및 TRICARE 선택 수혜자. MHS NAL은 임상적으로 가장 적절한 치료 수준에 대한 조언을 제공하고, 필요에 따라 수혜자에게 의료 제공자 찾기 서비스를 제공합니다.

(6) 만성 또는 장애 질환에 대한 치료 과정을 거치고 있는 수혜자 또는 임신 2기 또는 3기인 수혜자는 제공되는 전문 서비스의 범위가 비자발적으로 변경되는 경우, 가능한 범위 내에서 그리고 법적으로 허용되는 한 현재 전문 의료 제공자를 계속 만날 수 있습니다.

치료의 연속성을 유지하고 치료 전환을 허용하기 위해 최대 90일(또는 산후 치료 완료 시까지)까지 가능합니다.

(7) MHS 자격 상실이 비자발적인 경우, 참고문헌 (f)에 따라 전환 지원 관리 프로그램(Transition Assistance Management Program) 또는 지속적인 건강 혜택 프로그램(Continued Health Benefit Program)을 통해 의료 서비스에 대한 지속적인 전환 접근이 이루어집니다. 지속적인 건강 혜택 프로그램에는 가입비 지불이 필요합니다. 또한 해당 비서 지명자 프로그램(Secretarial Designee Program)에 적용되는 절차에 따라 지속적인 보살핌을 요청할 수도 있습니다.

(8) MHS 자격의 지속 또는 개시와 동시에 다른 건강 보험 적용 범위를 비자발적으로 상실한 경우, 관련 전문 치료에 대한 지속적인 전환 적용 범위는 참고문헌 (f)의 섹션 199.17에 따라 TRICARE를 통해 이루어져야 합니다.

(9) 관련 서비스 제공자가 종료되거나 해당 MCSC가 변경되어 TRICARE Prime 가입자에게 영향을 미치는 경우, 관련 전문 치료에 대한 지속적인 전환 보장은 적절한 TRICARE 정책 및 절차(수혜자가 TRICARE Prime에 계속 등록된 상태인 경우)에 따라 이루어지며, 해당 TRICARE Prime 비용 분담 금액이 적용됩니다.

d. 응급 서비스 이용. 각 MTF는 MHS 수혜자에게 필요할 때와 장소에서 응급 의료 서비스를 받을 수 있는 권리에 대한 정보를 제공해야 합니다. 응급 서비스는 "신중한 비전문인"이 의료 처치를 받지 않으면 심각한 건강 위험이나 사망이 초래될 것이라고 합리적으로 예상할 수 있을 만큼 급성 증상이 심각한 상황에서 적용됩니다.

(1) 응급서비스에는 사전 승인이 필요하지 않습니다.

(2) 서비스 제공자와 시설에는 네트워크 계약이나 잔액 청구 규정으로 인해 지불 한도가 적용됩니다.

(3) 각 MTF는 MHS 수혜자에게 응급 서비스의 위치, 이용 가능 여부, 적절한 사용법, 비용 분담, 민간 응급 서비스 제공, 응급실 외부 치료 가능 여부에 대한 정보를 제공해야 합니다.

e. 응급 치료 이용. 각 MTF는 MHS 수혜자에게 응급 치료 서비스를 받을 수 있는 권리에 대한 정보를 제공해야 합니다. 참고문헌 (j)에 따라, ADSM Prime 수혜자가 아닌 수혜자들은 24시간 이내에 증상에 대한 임상적 평가가 필요한 응급 및 급성 치료가 필요한 경우 네트워크 UCC 진료소를 무제한으로 자가 추천하여 방문할 수 있습니다.

(1) 응급 치료에 대한 사전 승인은 필요하지 않습니다. 그러나 TRICARE Prime에 가입한 은퇴자와 그 가족에게는 본인 부담금이 있습니다.

(2) 서비스 제공자와 시설에는 네트워크 계약이나 잔액 청구 규정으로 인해 지불 한도가 적용됩니다.

(3) 각 MTF는 MHS 수혜자에게 응급 치료 서비스의 위치, 이용 가능 여부, 운영 시간 및 적절한 사용법에 대한 정보를 제공해야 합니다. 여기에는 MTF, MHS NAL 및 네트워크 UCC 진료소의 치료 가용성이 포함됩니다.

f. 치료 결정에 참여. 각 MTF는 ADSM의 준비 요구 사항을 충족하는 한, MHS 수혜자가 자신의 건강 관리와 관련된 모든 결정에 완전히 참여할 권리와 기회를 갖도록 보장해야 합니다.

(1) 실행 가능한 범위 내에서 MTF는 다음을 수행해야 합니다.

(a) 환자에게 쉽게 이해할 수 있는 정보를 제공하고, 동의 절차에 따라 치료 옵션을 선택할 수 있는 기회를 제공합니다.

(b) 환자가 선호하는 정보 수신 방식에 따라 서면 또는 구두로 정보를 환자에게 제공합니다.

(c) 환자의 문화적, 언어적 배려를 바탕으로 치료를 받지 않는 옵션을 포함한 모든 치료 옵션에 대해 논의합니다.

(d) 참고문헌 (k)에 따라 Tri-Service 워크플로 핵심 양식의 건강 인식도 검사기(Health Literacy Screener)를 기반으로 환자의 건강 인식도와 의료 정보 이해 능력을 평가합니다.

(e) 장애가 있는 환자가 그러한 결정을 내릴 때 의료 시스템 구성원과 효과적으로 의사소통할 수 있도록 보장합니다.

(f) 보완/대체 치료와 자가 치료 등을 포함하여 환자가 현재 받고 있는 모든 치료에 대해 설명합니다.

(g) 치료 또는 비치료에 따른 모든 위험, 이점, 결과에 대해 설명합니다.

(h) 치료를 거부하고 향후 치료에 대한 선호사항을 표현할 수 있는 기회를 제공받을 수 있는 능력 있는 환자에게 기회를 제공합니다. 환자가 스스로 결정을 내릴 수 없는 경우, MTF 직원은 환자의 지정된 대리인에게 치료를 거부하고 향후 치료에 대한 선호 사항을 표현할 수 있는 기회를 제공합니다.

(i) 사전 지시서, 생전 유언장, 내구성 의료 위임장의 사용에 대해 환자와 환자가 지정한 대리인과 논의하고, 환자나 환자가 지정한 대리인이 내린 모든 결정을 준수합니다. 양심상 환자의 희망에 동의하지 않는 의료 제공자는 법과 의료 윤리의 범위 내에서 환자의 희망에 따라 치료를 진행할 수 있는 다른 자격을 갖춘 의료 제공자에게 치료를 이관해야 합니다. 서명된 사전 지시서는 환자의 의료 기록에 포함됩니다.

(2) MTF 및 MCSC 제공자와 의료 시설은 환자에게 모든 재정적 약정, 계약 제한, 의료 시설의 소유권 또는 이해 관계, 양심의 문제, 또는 의학적 조언이나 치료 결정에 영향을 미칠 수 있는 기타 요소를 공개해야 합니다. MCSC 계약에는 의료 제공자가 환자와 소통하고 의학적으로 필요한 치료 옵션에 대해 조언하는 능력을 제한하는 계약 메커니즘이 포함되어서는 안 됩니다.

(3) MHS는 환자를 위해 옹호하는 의료 전문가나 기타 의료 종사자를 처벌하거나 보복하지 않습니다.

(4) ADSM의 경우, 이 첨부 3.a.항에 따른 권리는 군사적 준비에 대한 서비스 요구 사항과 참고문헌 (e)의 47장을 준수하기 위한 ADSM의 책임에 따릅니다.

g. 존중과 차별 금지. 각 MTF는 언제, 어떤 상황에서든 상호 존중과 차별 없는 환경 속에서 모든 MHS 구성원이 사려 깊고 존중하는 치료를 제공해야 합니다. 법률 및 국방부 규정(참고문헌 (e) 제55장 및 참고문헌 (f) 포함)의 자격 및 기타 요구 사항에 따라, MHS는

인종, 민족성, 국적, 종교, 성별, 나이, 정신적 또는 신체적 장애, 유전 정보, 성적 지향 또는 지불 출처에 따라 의료 서비스 제공이나 정보 및 등록 관행에서 차별하지 않습니다.

h. 건강 정보의 개인정보 보호 및 보안.

(1) 각 MTF는 MHS 수혜자에게 의료 서비스 제공자와 비밀을 유지하며 소통할 수 있는 권리, 보호된 건강 정보의 개인정보 보호 및 보안을 유지받을 권리, 자신의 의료 기록을 검토하고 복사할 권리, 명확한 법적 근거가 있는 제한된 예외 사항을 제외하고는 자신의 기록에 대한 수정을 요청할 권리를 제공해야 합니다.

(2) 환자는 의료 서비스 제공자가 특정한 상황에서 다른 기관, 개인 또는 서비스에 통지해야 하는 민감한 정보가 공개될 때 사전에 통지받아야 합니다. 이러한 상황에는 건강 관리 과정에서 성적 폭행이나 성희롱, 가정 폭력, 약물 오용이나 남용, 또는 자신이나 다른 사람을 해치려는 의도가 드러나는 경우를 포함하되 이에 국한되지 않습니다.

i. 불만 사항 및 호소. 각 MTF는 MHS 수혜자에게 MTF 의료 서비스 제공자와의 의견 차이를 공정하고 효율적으로 해결할 수 있는 권리를 제공해야 하며, 여기에는 엄격한 내부 검토 시스템과 독립적인 외부 검토 시스템도 포함됩니다. TRICARE 지역 계약자는 참고문헌 (t)에 따라 네트워크 공급자와의 차이점을 해결하기 위한 공정하고 효율적인 절차를 수립하고 이를 보장할 책임이 있습니다.

(1) MTF가 의료 서비스가 의학적으로 필요하지 않다고 결정하고 TRICARE 지불을 승인하지 않는 경우, 수혜자는 내부 항소와 외부 항소를 할 권리가 있습니다.

(2) MTF에 대한 항소는 최신 참고문헌 (m)에 따른 항소 절차를 따라야 합니다. 구매한 치료에 대한 내부 항소는 참고문헌 (l)의 섹션 199.15의 (f)부터 (h)에 따른 재고려 절차를 따라야 하며, MTF의 해당 TRICARE 매뉴얼 항소 절차에는 결정, 결정 이유 및 항소 절차에 대한 서면 통지, 동시 검토 및 입원 전 또는 시술 전 사례와 관련된 결정에 대한 신속한 고려를 포함한 시기적절한 해결, 초기 결정에 관여하지 않은 자격이 있는 제공자의 사용, 재고려 결정, 그 이유 및 외부 항소 절차에 대한 서면 통지가 포함되어야 합니다.

(3) 모든 단계의 내부 항소가 완료되면, 구매한 치료에 대한 TRICARE 지역 외부 항소가 진행됩니다. 외부 항소는 참고문헌 (f)의 섹션 199.15의 (f)부터 (i)에 따라 확립된 절차와 해당 TRICARE 매뉴얼을 따라야 합니다.

(4) 특정 치료 또는 보장 결정에 대해 불만이 있는 TRICARE 수혜자는 확립된 MTF 또는 MCSC 절차를 통해 해결책을 모색할 기회를 가집니다.

(5) TRICARE 지역 계약자는 참고문헌 (t) 및 참고문헌 (l) 섹션 199.15의 (f)부터 (h)에 따라 네트워크 공급자와의 분쟁을 해결하기 위한 공정하고 효율적인 절차를 수립하고 보장할 책임이 있으며, 해당 TRICARE 매뉴얼 항소 절차도 준수해야 합니다.

(6) 향소 및 불만 처리 절차는 수혜자가 자격 요건, 법률 또는 규정, 또는 MTF가 결정한 공간 이용 가능 치료(서비스, 의약품, 장비 또는 MTF에서 제공하는 기타 품목의 가용성 포함)에 대해 이의를 제기하는 경우에는 적용되지 않습니다.

j. 환자의 책임. 각 MTF는 MHS 환자가 자신의 건강에 대해 합당한 책임을 지도록 돕고, 홍보하고, 장려해야 합니다. 이를 통해 최상의 결과를 달성할 가능성이 높아지고, 품질 개선과 비용 절감 환경이 조성됩니다. 이러한 책임에는 다음이 포함됩니다.

(1) 건강한 습관을 극대화하려면 운동, 금연, 건강한 식단 섭취, 그리고 고의로 질병을 퍼뜨리지 않는 것이 중요합니다.

(2) 특정 의료 결정에 참여하고, 의료 제공자와 협력하여 합의된 치료 계획을 개발 및 수행하며, 관련 정보를 공개하고, 원하는 것과 필요한 것을 명확하게 전달합니다.

(3) 의료 과학의 위험과 한계, 그리고 의료 전문직의 인간적 오류를 인식하고, 다른 환자에게 치료를 제공함에 있어 의료 제공자가 합리적으로 효율적이고 공평해야 할 의무가 있음을 인식합니다.

(4) MHS와 TRICARE 보장, 옵션, 규칙에 대한 지식을 갖추고 해당 절차를 준수합니다.

(5) 다른 환자와 의료진에게 예의를 갖추고 재정적 의무를 성실히 이행하도록 노력합니다.

(6) 잘못된 행위, 사기, 낭비를 적절한 당국에 보고할 수 있습니다.

5. 규정 준수 측정, 보고 및 평가

a. 표준 데이터 소스. MHS는 표준 데이터 소스를 사용하여 이 DHA-PI에 명시된 표준 프로세스 준수 여부를 측정합니다.

(1) 공동 외래환자 경험 설문 조사 웹사이트. 질문 26 “공급자 팀은 내 건강 관리에 대한 결정을 내릴 때 내 가치와 의견을 고려합니다.”(<https://joesreports.com>)

(2) TRICARE 입원 환자 만족도 설문 조사(해당되는 경우), "의사와의 소통", 질문 5, 6, 7(<https://trissreports.com>).

(3) TJC 품질 검사 웹사이트(<https://www.jointcommission.com>)

(4) 적절한 경우 다른 데이터 소스를 사용할 수 있습니다.

b. 모니터링 및 평가

(1) PEWG는 DHA 조사 과정을 통해 최소한 매년 국방부 환자 권리 및 책임에 대한 환자의 인식을 모니터링합니다.

(2) PEWG는 최소한 연 1회 PCCOB를 통해 DHA HCO에 전반적인 준수 요약과 개선 권장 사항을 제공하며, 각 MTF별로도 이를 제공합니다.

용어집

제1부. 약어 및 두문자어

ADSM	현역 복무자
ASD(HA)	보건 담당 차관보
BCAC	수혜자 상담 및 지원 조정자
BWE	수혜자 웹 등록 포털
CBO	임상 업무 운영
DAD	부국장
DHA	국방보건국
DHA-PI	국방보건국-절차 지침
HCO	의료 운영부
MCSC	관리 의료 지원 계약자
MHS	군 보건 시스템
MTF	군 의료 시설
NAL	간호사 상담 전화
PCCOB	환자 중심 돌봄 운영 위원회
PCM	1차 의료 관리자
PCMH	환자 중심 의료 홈
PEWG	환자 경험 실무 그룹
TJC	공동위원회
UCC	응급 진료소

제2부. 정의

ADSM. ADSM은 현역 복무 중인 현역 또는 예비군 구성원입니다.

직접 진료. 직접 진료는 MTF에서 제공되는 의료 서비스를 말합니다.

환자 배정. TRICARE Prime 또는 Plus 수혜자는 MTF PCM에 배정됩니다.

배정 용량. 배정 용량은 MTF가 TRICARE 수혜자를 MTF PCM에 등록할 수 있는 총 MTF 용량입니다.

등록. 등록은 MHS가 TRICARE 수혜자가 가입한 TRICARE 보험(Prime 또는 Plus)을 설명하는 데 사용하는 용어입니다.

기업 솔루션 위원회. DHA와 서비스 부문의 투표 회원으로 구성된 플래그 레벨 거버넌스 그룹으로, 의료 임상 및 사업 운영과 임상 커뮤니티를 감독합니다.

상위 MTF. MHS는 청구 및 활동을 수행하는 주요 MTF를 “상위 MTF”로 식별합니다. 상위 MTF는 하위 MTF라고 하는 하나 이상의 하위 진료소를 보유할 수 있습니다.

PCCOB. 1차 및 전문 치료 기관을 위한 서비스 책임자 투표 대표가 참여하는 DHA 주도 위원회. PCCOB는 접근, 의료 관리/인구 건강, 원격 의료, 추천 관리, 코딩/의료 기록 및 기타 주요 작업 그룹의 서비스 담당자의 지원을 받습니다.

PCM. PCM은 1차 진료 전문 분야에서 교육을 받고 TRICARE Prime 수혜자에게 배정된 의사, 간호사 실무자 및 의사 보조원을 지칭하는 MHS 용어입니다.

PCMH. 가정의학, 소아과, 내과, 수술의학, 여러 진료과목의 1차 진료소를 포함하는 MHS의 1차 진료 모델입니다. PCMH의 운영은 환자 집단의 요구에 따라 제공되는 추가 치료 유형에 상당한 차이가 있는 Tri-Service 표준 프로세스 및 절차에 따라 이루어집니다.

민간부문 의료. TRICARE 관리형 의료 지원 계약을 통해 민간부문 의료 시스템에서 제공되는 의료 서비스입니다.

분별있는 응급환자. 의학과 건강에 대한 평균적인 지식을 보유하고 있습니다.

TJC. 미국에 본사를 둔 비영리 기관으로, 21,000개 이상의 미국 의료 기관 및 프로그램에 대한 표준을 수립하고 인증합니다.

TRICARE 지역 계약업체. MHS는 TRICARE 건강 혜택을 관리하기 위해 구매한 치료 네트워크에서 TRICARE 지역 계약자와 계약을 체결합니다.

UCC. 응급 치료를 제공하는 MTF 또는 네트워크 진료소입니다.