



제439회국회(정기회)
제1차보건복지위원회

보건의료기본법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈보건의료서비스 평가 시 수요자의견 반영〉

■ 김선민의원 대표발의(의안번호 제16749호)

2026. 9.

보 건 복 지 위 원 회

수석전문위원 상지원

목 차

I . 개요	1
II . 주요 내용별 검토	2
1. 개정안의 내용	2
2. 검토의견	3
3. 관계 부처 및 관련 단체 의견	7

I. 개요

1. 제안경위

(1) 제 안 자 : 김선민의원 등 12인

(2) 제 안 일 : 2026. 2. 11.

(3) 회 부 일 : 2026. 2. 12.

2. 제안이유 및 주요내용

현행법은 보건복지부장관이 보건의료서비스의 질적 향상을 위하여 관계 법령에서 정하는 바에 따라 보건의료서비스에 대한 평가를 실시하도록 정하고 있음.

그런데 현행 평가체계는 의료 인력, 시설, 장비 등 공급자 중심의 구조적 지표와 전문가 위주의 평가로 진행되고 있어, 보건의료서비스를 실제로 제공받는 이용자의 경험과 같은 수요자 측면에서의 질적인 평가를 충분히 담아내지 못할 우려가 있음.

이에 보건의료서비스 평가 시 보건의료서비스 이용자의 경험 평가를 포함하도록 하여 수요자의 의견이 반영된 내실 있는 보건의료서비스 평가체계를 구축하고 보건의료서비스의 질적 수준을 제고하려는 것임(안 제52조제1항 후단 신설).

Ⅱ. 주요 내용별 검토

1. 개정안의 내용

- 개정안은 보건복지부장관이 관계 법령에서 정하는 바에 따라 보건의료서비스에 대한 평가를 실시하는 경우, 대통령령으로 정하는 바에 따라 이용자의 경험 평가를 의무적으로 포함하도록 하려는 것임(안 제52조제1항 후단 신설).

현행	개정안
제52조(보건의료서비스의 평가) ① 보건복지부장관은 보건의료서비스의 질적 향상을 위하여 관계 법령에서 정하는 바에 따라 보건의료서비스에 대한 평가를 실시하여야 한다. <후단 신설>	제52조(보건의료서비스의 평가) ① ----- ----- ----- ----- ----- -----, 이 경우 대통령령으로 정하는 바에 따라 보건의료서비스 이용자의 경험 평가를 포함하여야 한다.
② · ③ (생략)	② · ③ (현행과 같음)
부칙	
제1조(시행일) 이 법은 공포 후 6개월이 경과한 날부터 시행한다.	
제2조(보건의료서비스 평가에 관한 적용례) 제52조제1항의 개정규정은 이 법 시행 이후 실시하는 보건의료서비스의 평가부터 적용한다.	

2. 검토의견

- 현행법 제52조제1항은 보건복지부장관으로 하여금 보건의료서비스의 질적 향상을 위하여 관계 법령에서 정하는 바에 따라 보건의료서비스에 대한 평가를 실시하도록 규정하고 있음.
 - 현재 보건의료서비스에 대한 평가를 규정하고 있는 개별 법률은 「의료법」, 「국민건강보험법」, 「모자보건법」 등이 있으며, 보건복지부에 따르면 현재 20개의 평가가 이루어지고 있음. [참고자료1]
- 개정안은 이러한 평가 시 이용자의 경험 평가를 포함하도록 하려는 것으로, 보건의료서비스를 실제로 제공받는 수요자 측면의 질적인 평가를 반영할 수 있다는 점에서 타당한 측면이 있음.
- 참고로, 보건복지부는 「국민건강보험법」 제47조의4 요양급여의 적정성 평가 항목으로 ‘환자경험평가’를 진행하고 있으며, 의료질평가, 상급종합병원 지정평가 등에서도 동 ‘환자경험평가’ 결과를 활용하고 있음. 또한, 요양급여 적정성 평가 항목의 ‘환자경험평가’를 활용하지는 않지만 자체평가 항목으로 환자경험을 포함하는 등 개별 법률에 따른 20개의 평가 중 8개의 평가제도에서 환자경험 항목을 포함하고 있음.
 - 요양급여 적정성 평가 항목의 ‘환자경험평가’는 환자가 병원에 입원해 있는 동안 개인의 선호, 필요 및 가치에 상응하는 의료서비스를 제공받았는지 등을 확인하는 평가로, 국민이 체감할 수 있는 의료 질 향상을 위해 2017년 처음 도입하여 현재까지

총 4차례 시행하였으며, 7개 영역 26개 문항으로 구성되어 있음.
[참고자료2]

- 또한, 의료기관 인증평가, 재활의료기관 지정·운영 평가 등에서는 환자만족도 관련 지표를 관리하도록 되어 있고, 응급의료기관평가에서는 환자만족도 조사 관련 대상의 적절성, 표본수의 적절성, 개선활동 시행 등의 체크리스트를 마련하고 있음.

< 의료기관 대상 평가제도 중 환자경험평가 항목이 포함된 평가 현황 >

평가제도		평가기관	근거법령	환자경험평가 방법	비중
1	요양급여 적정성평가	건강보험 심사평가원	·「국민건강보험법」 제47조의4, 제63조 ·「국민건강보험법 시행령」 제28조	·자체 평가	
2	의료질평가 지원금 평가	건강보험 심사평가원	·「보건의료기본법」 제52조 ·「의료질평가지원금 산정을 위한 기준」(고시)	·요양급여 적정성평가 활용	
3	상급종합병원 지정평가	건강보험 심사평가원	·「의료법」 제3조의4 ·「상급종합병원의 지정 및 평가에 관한 규칙」 ·「상급종합병원의 지정 및 평가규정」	·요양급여 적정성평가 활용	의료서비스 비중 5%, 그 중 환자경험 평가 2점
4	재활의료기관 지정·운영	건강보험 심사평가원	·「장애인 건강권 및 의료접근성 보장에 관한 법률」 제18조, 제26조 ·「장애인건강권법 시행령」 제10조 ·「장애인건강권법 시행규칙」 제10조 ~ 제13조 ·「재활의료기관 지정 및 운영 등에 관한 고시」	·자체평가 (재활의료기관 지정을 위한 급성기 병원 또는 재활의료기관 인증기준 중 환자경험 지표가 포함됨)	기준 517개 (병원 기준) 중 하나 (1/517)
5	의료기관 인증평가	의료기관 평가인증원	·「의료법」 제58조 ·「정신건강복지법」 제31조	·자체평가 또는 요양급여 적정성평가 활용	상동
6	정신의료기관 평가	의료기관평가인증원	·「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제31조	·자체평가 (검사·치료계획 등 설명 여부 확인)	
7	응급의료기관 평가	국립중앙의료원 중앙응급의료센터	·「응급의료에 관한 법률」 제17조, 제25조 ·「응급의료에 관한 법률 시행규칙」 제8조	·자체평가	
8	지역거점 공공병원 운영평가	국립중앙의료원 공공보건의료지원센터	·「지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률」 제21조	·자체평가 (양질의 의료영역에서 환자만족도 조사 진행)	전체 100점 중 9점

자료: 보건복지부

□ 다만, 다음 사항을 고려할 필요가 있음.

□ 첫째, 보건의료서비스의 최우선 목표는 국민의 건강 보호인데, 이용자 경험은 진료의 본질과 무관한 외부적 요인에 의하여 좌우될 가능성이 있으며, 이러한 상황에서 법률에서 이용자 경험 평가를 의무화할 경우 일반적인 서비스업과 같이 ‘친절도’의 비중이 과대 대표될 우려가 있음.

- 참고로, 현재 시행중인 환자경험평가에 대하여 대한의사협회는 의료기관들로 하여금 진료에만 집중할 수 있는 환경을 만드는 대신 환자를 대하는 태도에만 신경 쓰도록 유도하는 것이라고 비판한바 있음.¹⁾ 특히 ‘존중과 예의’, ‘공평한 대우’ 등 주관적으로 판단할 수 있는 내용이 포함되어 있는데, 이는 환자가 치료과정을 정확하게 이해하지 못할 경우 오해가 발생할 수 있다는 입장임.

□ 둘째, 보건의료서비스의 종류에 따라 이용자 경험 평가의 포함 여부를 달리 적용할 수 있도록 하위 법령으로 그 범위나 대상의 조건을 위임할 필요가 있는데, 현재 보건의료서비스에 대한 평가 목록은 이 법에서 정하고 있지 아니하고 관계 법령에 규정이 있어야 비로소 평가 의무가 발생하는 것이므로, 이 법 또는 이 법의 하위 법령에서 이용자 경험 평가를 포함하여야 하는 평가의 목록을 직접 규정하기는 어려움.

□ 셋째, 현행 제52조제1항(개정안 제52조제1항 전단)은 보건의료서비스에 대한 평가를 “관계 법령에서 정하는 바에 따라” 실시하도록

1) 대한의사협회 보도자료, ‘의사와 환자의 신뢰를 깨뜨리는 환자경험평가는 즉각 중단되어야 한다!’, 2022. 7. 29.

의료정책연구소, ‘환자중심의료 평가 도구 개선 방안’, 2021.9.

하고 있는데, 개정안은 제52조제1항 후단을 신설하면서 보건의료 서비스 이용자의 경험 평가는 “(이 법의) 대통령령으로 정하는 바에 따라” 포함하도록 하고 있음. 이 경우, 각각의 개별 법령에 따라 실시되는 평가의 구체적인 방법은 각각의 “관계 법령”에서 정하되, 각 평가의 항목 중 이용자 경험 평가에 대한 구체적인 방법은 “이 법의 대통령령”에서 정하는 구조가 되어 법령 간 상충되는 상황이 발생할 우려가 있음.

3. 관계 부처 및 관련 단체 의견

1) 보건복지부 (수용)

- 보건의료서비스 평가 시 이용자의 경험 평가 반영 필요성에 공감함. 다만, 하위법령에서 환자경험평가를 실시하는 보건의료서비스 평가명 명기 등 입법 의도를 명확히 하기 위해 일부 문구 수정이 필요함.

2) 대한의사협회 (반대)

- 의료행위의 특수성과 전문성을 도외시킨 채 주관적 지표를 법률로 규정화하는 것은 ① 평가의 객관성 상실 및 과학적 신뢰도 결여, ② 고난도·고위험 의료 기피 및 의료 질 하락의 가속화, ③ 기존 유사 제도의 한계 및 문제점 재현, ④ 의료기관 서열화 및 불필요한 행정 비용 증가 등 심각한 부작용을 초래할 수 있으므로 개정안에 반대함.
- 진정한 보건의료서비스의 질 향상을 위해서는 의료진이 소신 있게 진료할 수 있는 진료환경을 조성하는 것이 선행되어야 할 것임.

3) 대한병원협회 (신중 검토)

- 보건의료서비스 평가에 수요자 의견을 반영하여 보건의료서비스의 질적 수준을 제고하려는 개정안의 취지에는 공감함.
- 다만, 전공의의 수련환경 개선이 목적인 수련환경평가와 같이 인력·시설·장비 등 구조적 지표와 전문가의 평가가 필요한 평가제도도 존재하므로 평가의 취지 및 목적에 따라 이용자 경험 평가 포

함 여부를 결정하는 것이 타당하며, 따라서 상위법인 「보건의료 기본법」에서의 일률적 강행 규정화는 신중한 검토가 필요함.

4) 환자단체연합회 (찬성)

- 보건의료서비스 평가 시 수요자 측면에서의 질적인 평가를 반영하여 보건의료서비스의 질적 수준을 향상하려는 개정안에 찬성함.

문 의 처
02)6788-5494

참고1

의료기관 대상 평가 근거법령

평가제도		평가기관	근거법령
1	요양급여 적정성평가	건강보험 심사평가원	·「국민건강보험법」 제47조의4, 제63조 ·「국민건강보험법 시행령」 제28조
2	의료질평가 지원금 평가	건강보험 심사평가원	·「보건의료기본법」 제52조 ·「의료질평가지원금 산정을 위한 기준」(고시)
3	전문병원 지정평가	건강보험 심사평가원	·「의료법」 제3조의5 ·「전문병원의 지정 및 평가 등에 관한 규칙」
4	상급종합병원 지정평가	건강보험 심사평가원	·「의료법」 제3조의4 ·「상급종합병원의 지정 및 평가에 관한 규칙」 ·「상급종합병원의 지정 및 평가규정」
5	재활의료기관 지정·운영	건강보험 심사평가원	·「장애인 건강권 및 의료접근성 보장에 관한 법률」 제18조, 제26조 ·「장애인건강권법 시행령」 제10조 ·「장애인건강권법 시행규칙」 제10조 ~ 제13조 ·「재활의료기관 지정 및 운영 등에 관한 고시」
6	난임시술 의료기관평가	건강보험 심사평가원	·「모자보건법」 제11조의3 ·「모자보건법 시행규칙」 제12조의2 ·「난임시술 의료기관 평가 등에 관한 기준」(고시)
7	의료기관 인증평가	의료기관 평가인증원	·「의료법」 제58조 ·「정신건강복지법」 제31조
9	국가건강검진 기관평가	국민건강보험공단	·「건강검진기본법」 제15조 ·「건강검진기본법 시행규칙」 제7조 ~ 제12조
10	정신의료기관 평가	의료기관평가인증원	·「정신건강증진 및 정신질환자 복지서비스 지원에 관한 법률」 제31조

평가제도		평가기관	근거법령
11	응급의료기관평가	국립중앙의료원 중앙응급의료센터	·「응급의료에 관한 법률」 제17조, 제25조 ·「응급의료에 관한 법률 시행규칙」 제8조
12	지역거점 공공병원 운영평가	국립중앙의료원 공공보건의료지원 센터	·「지방의료원의 설립 및 운영에 관한 법률」 제21조
13	수련환경평가	대한병원협회 수련환경평가본부	·「전공의의 수련환경 개선 및 지위 향상을 위한 법률」 제14조, 제18조 ·「전공의의 수련환경 개선 및 지위 향상을 위한 법률 시행규칙」 제9조
14	공립요양병원 운영평가	국립중앙의료원 중앙치매센터	·「치매관리법」 제16조의3 ·「치매관리법 시행규칙」 제7조의3
15	심뇌혈관질환센터 운영평가	보건복지부 중앙심뇌혈관질환 센터	·「심뇌혈관질환의 예방 및 관리에 관한 법률」 제13조 ·「심뇌혈관질환의 예방 및 관리에 관한 법률」 시행규칙 제9조
16	지역 암센터 사업 평가	보건복지부	·「암관리법」 제19조제4항
17	책임의료기관평가	국립중앙의료원	·「공공보건의료에 관한 법률」 제15조 ·「공공보건의료에 관한 법률 시행규칙」 제14조
18	공공전문진료센터 재지정 평가	국립중앙의료원	·「공공보건의료에 관한 법률」 제14조, 제15조 ·「공공보건의료에 관한 법률 시행규칙」 제14조
19	고위험 산모 신생아 통합치료센터 지정 평가	국립중앙의료원 중앙모자의료센터	·「모자보건법」 제10조의6
20	신생아 집중치료 지역센터 지정 평가	국립중앙의료원 중앙모자의료센터	·「모자보건법」 제10조의6

I. 입원 중 간호사 영역

문 1) 담당 간호사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 2) 담당 간호사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 3) 담당 간호사는 병원생활에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 4) 담당 간호사는 귀하가 도움을 필요로 할 때, 귀하의 요구를 처리하기 위하여 노력하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

II. 입원 중 의사 영역

문 5) 담당 의사는 귀하를 존중하고 예의를 갖추어 대하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 6) 담당 의사는 귀하의 이야기를 주의 깊게 들어 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 7) 귀하나 보호자가 원할 때 담당 의사를 만나 이야기할 기회를 가지셨습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문 8) 귀하는 담당 의사의 회진시간 또는 회진시간 변경에 대한 정보를 제공 받으셨습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

III. 투약 및 치료과정

※ 투약·검사·처치 등 투약 및 치료과정에 관련된 모든 병원 직원(의사, 간호사, 약사, 방사선사, 임상병리사 등)에 대한 설문내용입니다.

문 9) 투약이나 검사, 처치 전에 그에 대한 이유를 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문10) 투약이나 검사, 처치 후에 생길 수 있는 부작용에 대해 알기 쉽게 설명해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문11) 귀하의 통증을 줄이기 위하여 적절한 조치를 취하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다
0. 해당 없음 (통증이 없었다)

문12) 퇴원 후 주의사항과 치료계획에 대한 정보를 적절히 제공받았습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 매우 그랬다

문13) 귀하가 보기에 병원 부서 간(의사, 간호사, 검사실, 원무과 등)의 의사소통이 원활하게 이루어졌습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

IV. 정서적 지지

문14) 귀하의 질환에 대하여 의료진과 직원들로부터 위로와 공감을 받았습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

V. 환자 안전과 병원 환경

문15) 투약, 검사, 수술 등을 시행할 때, 의료진과 직원은 환자 본인확인을 하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문16) 병원 환경은 안전하였습니까?
(예: 안전손잡이, 실내등과 야간등의 밝기 등 낙상위험 방지, 소화기 등 화재예방)

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문17) 병실, 복도, 화장실 등 병원 내 시설은 깨끗하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

VI. 환자권리보장

문18) 귀하가 입원해 있을 때, 다른 환자들과 비교하여, 의료진과 직원들로부터 받은 대우가 공평하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문19) 입원 기간 동안 의료진과 직원에게 궁금한 내용을 말하거나 설명이 부족한 내용을 다시 물어보기가 쉬웠습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다
0. 해당 없음 (불만이 없었다)

문20) 검사나 치료 방법의 결정 과정에서 귀하가 가지고 있는 질문이나 의견을 의료진과 직원이 고려해 주었습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다

문21) 귀하가 진료나 검사를 받을 때, 신체 노출 등으로 수치감을 느끼지 않을 수 있도록, 의료진과 직원이 배려하였습니까?

1. 전혀 그렇지 않았다
2. 그렇지 않았다
3. 그랬다
4. 항상 그랬다
0. 해당 없음 (신체노출 등의 상황이 없었다)

VII. 전반적 평가

문22) 이 병원에서의 입원 경험을 0점에서 10점 사이의 점수로 평가한다면 몇 점을 주시겠습니까? (0점은 '가장 나쁜 경우' 이고, 10점은 '가장 좋은 경우' 입니다.)

문23) 만약 가족이나 친구 중에 입원할 일이 생긴다면, 이 병원을 이용하도록 추천하시겠습니까? (0점은 '절대로 추천 안함' 이고, 10점은 '매우 추천하는 경우' 입니다.)

VIII. 개인 특성

문24) 귀하는 응급실을 통해 입원하셨습니까?

1. 예
2. 아니오

문25) 현재 귀하의 건강은 어떻다고 생각하십니까?

1. 매우 좋다
2. 좋다
3. 보통이다
4. 나쁘다
5. 매우 나쁘다

문26) 귀하의 최종 학력은 어떻게 되십니까?

1. 중졸 이하
2. 고졸
3. 대학 재학
4. 대학 졸업
5. 대학원 재학 또는 졸업