



수요자중심의
검진결과 사후관리 및
만성질환자 건강관리
**서비스디자인
개발 연구**
– 최종보고회 –

2015 12 10



Contents

과업의 개요

현황분석 및 데스크 리서치

수요자 공급자 이해관계자 워크숍

건강관리 서비스디자인 전략 방향

국민건강보험공단 맞춤형, 건강주기별, 업무프로세스
및 지역연계 방안

서비스비즈니스 모델

건강관리 서비스디자인 선도사업

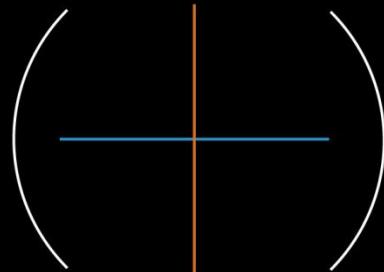
과업의 개요

과업의 수행방법

› 수행체계



보건의료 및 서비스 디자인 관련 해외사례 조사
수요자 중심 서비스 전략 및 방향 제시
통합 건강관리 프로그램 콘텐츠 개발



- › 서비스 디자인 연구사업 총괄 관리
- › 실용화 대상 선정, 시범 적용 대상 정보제공
- › 상담, 교육자료 등의 연구, 연구방향지침 및 정책적 지향점 제시
- › 성과 확산, 실용화 지원 및 결과 활용

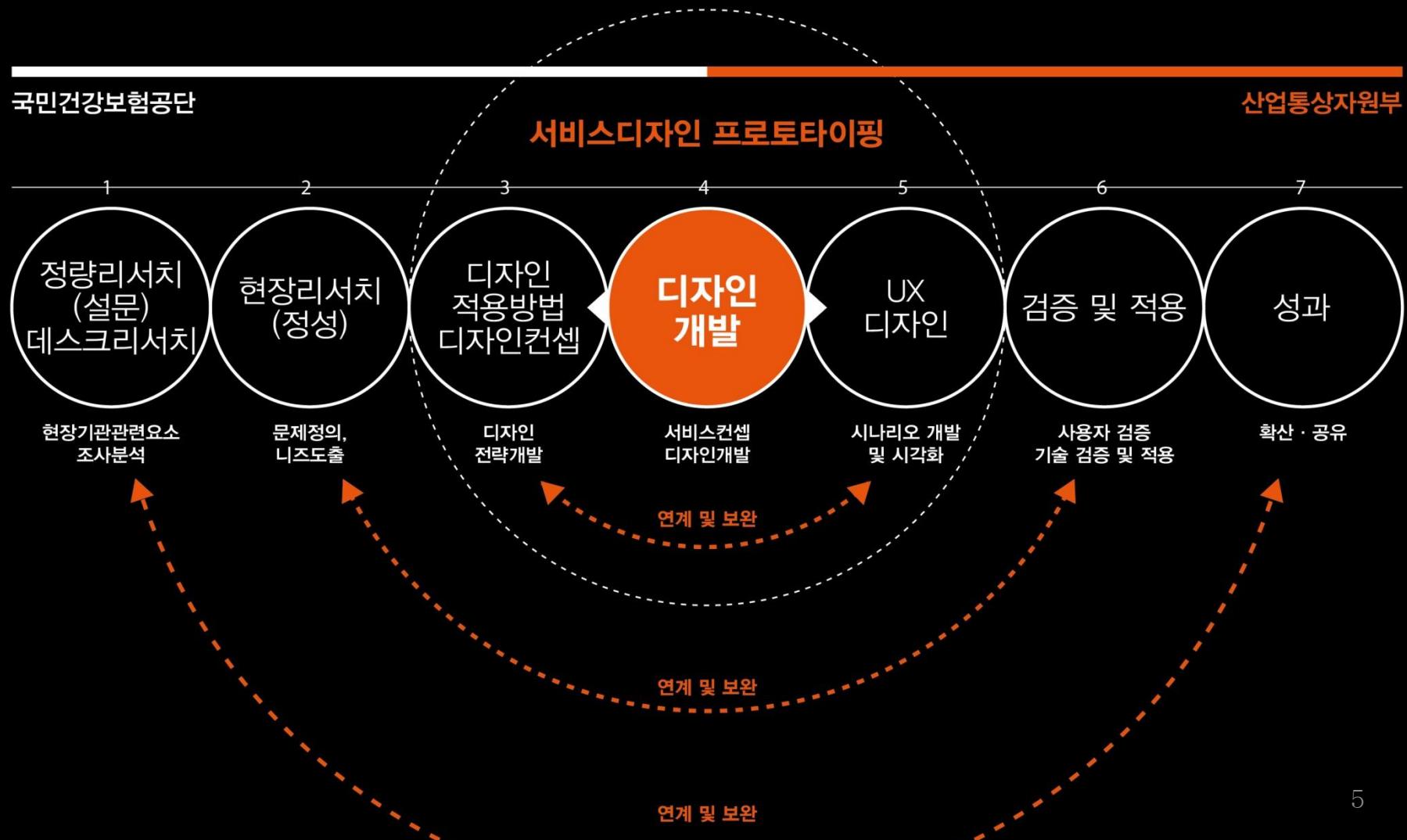
- 서비스디자인 개발 및 실용화 총괄 관리 <
- 서비스디자인 비즈니스모델 개발 <
- 서비스디자인 툴, 연구방법론 및 상용화 <
- 실용화 검증 및 결과 활용, 성과 확산 실시 <



통합한 다양한 서비스 관리체계 연구
비즈니스 사업모델 (플랫폼, 정보활용)
지역산업육성 재정비 및 운영 등 확산

과업의 추진방법

〉 수행체계 보건의료 서비스디자인 전략 연구





현황분석
및
데스크리서치

주요 현황

› 내부

건강증진사업 : 총 11,358억 원

1.8 % 검진결과 사후관리 및 만성질환 건강관리서비스 80.6억

38.9억 → 1억 → 35억 → 5.7억
(대사) (유질환) (만성) (합리)

참조: 2015년 국민건강보험공단 건강증진실



진료비 지출로

만성질환 지출 총 진료비 : 3조 7천억

* 2013년 건강보험통계연보 자료
* 만성질환, 고혈압, 당뇨병

주요 현황

› 내부 국민건강보험공단 정책목표

- 조기치료율 향상 → 검진사후관리 요인별 서비스
- 수검율 향상 → 검진 접근성 및 질 관리로 만성질환 예방
- 생활습관 개선율 향상 → 자가관리 역량 제고
- 적정치료율 관리 → 만성질환자 올바른 투약서비스

검진이후 사후관리가 중요하며, 관리를 위한
제도적인 정책 마련 필요

‘질환 판정 후 치료보다 질환 전 예방관리를 강화
하는 정책 개발 시급

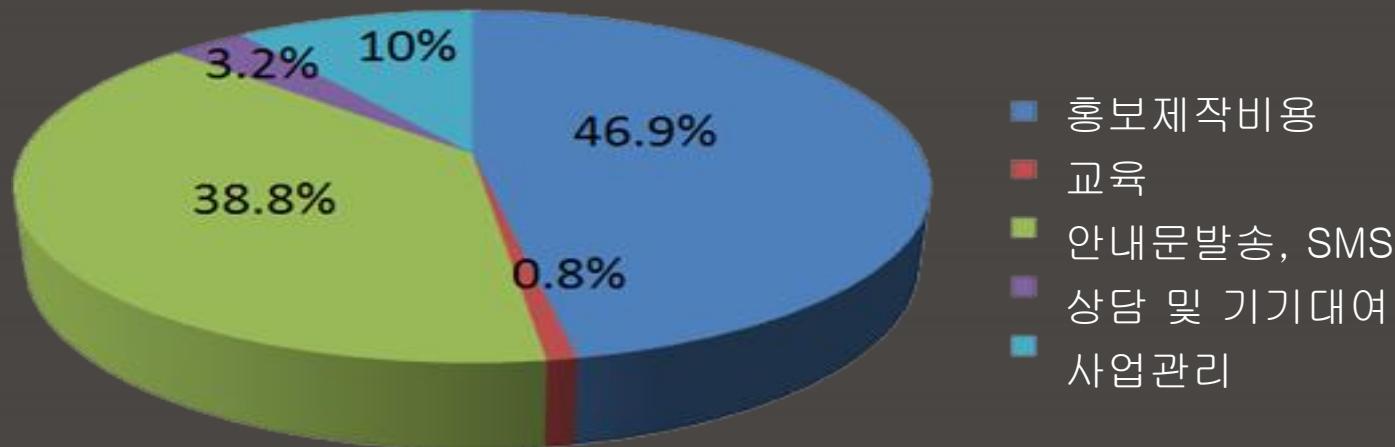
주요 현황

› 내부

(단위: 천원)

사업예산기준	2014년도	2015년도	홍보용품, 제작비용	교육 (워크숍, 공개 강좌, 교육장 등)	안내문발송, 지침서 SMS 등	상담 및 기타 비용(협약측 정기 등)	사업 관리
만성질환관리부 건강관리	8,063,869	8,343,091	3,917,355	74,969	3,240,193	269,258	841,786
	3.4%증가	소계 100%	46.9%	0.8%	38.8%	3.2%	10%

참조: 2015년 국민건강보험공단 건강증진실자료



- 홍보제작 비용(46.9%)로 큰 비중
- 반면, 교육(0.8%), 상담 및 기기대여(3.2%)로 비중이 낮음
- 교육, 상담부분의 오프라인서비스 집중으로 효과적인 건강관리 필요

주요 현황

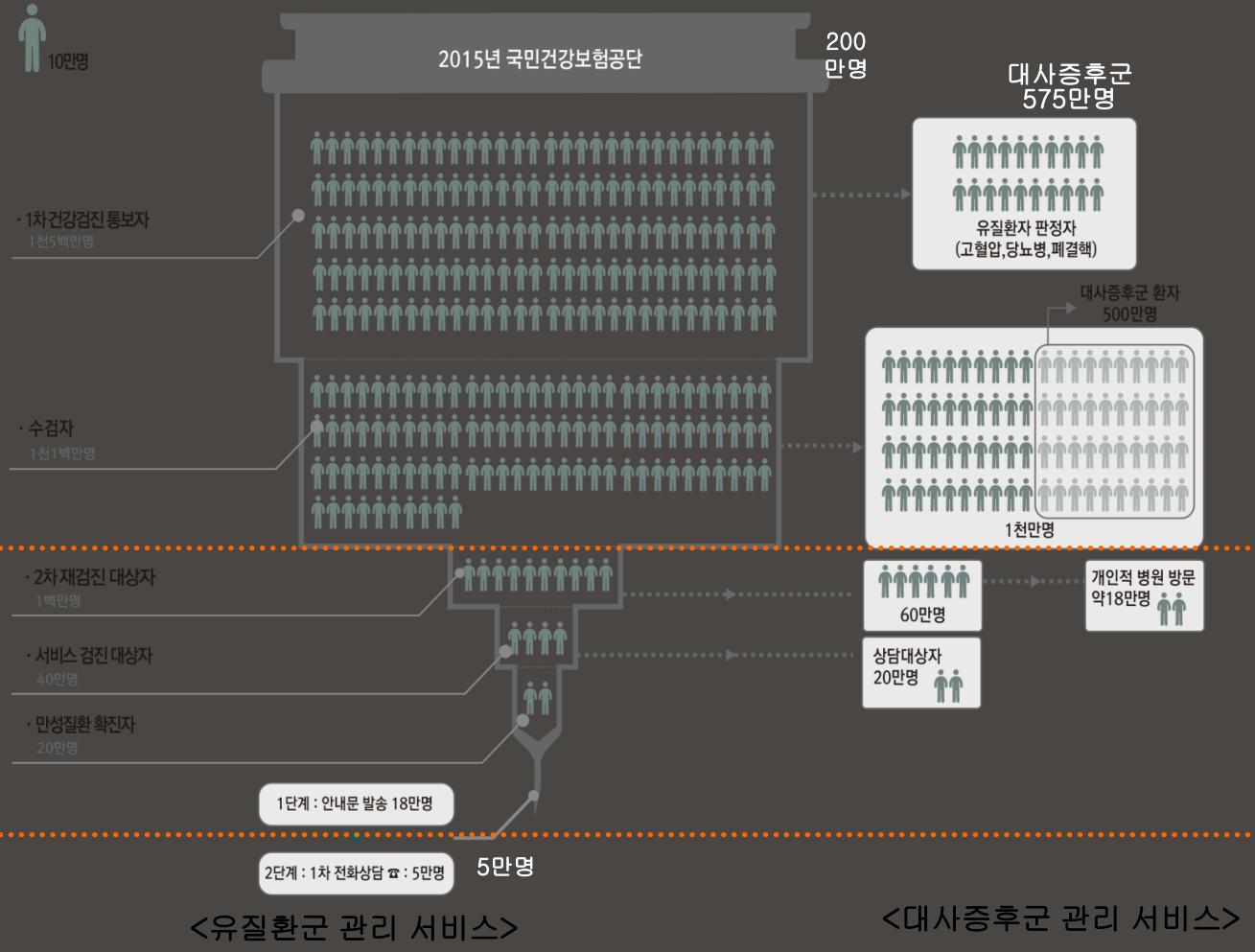
〉 건강관리 현황

고객유실율
60%

대상고객:유실고객
100:60

고객유실율
72%

대상고객:유실고객
18:13

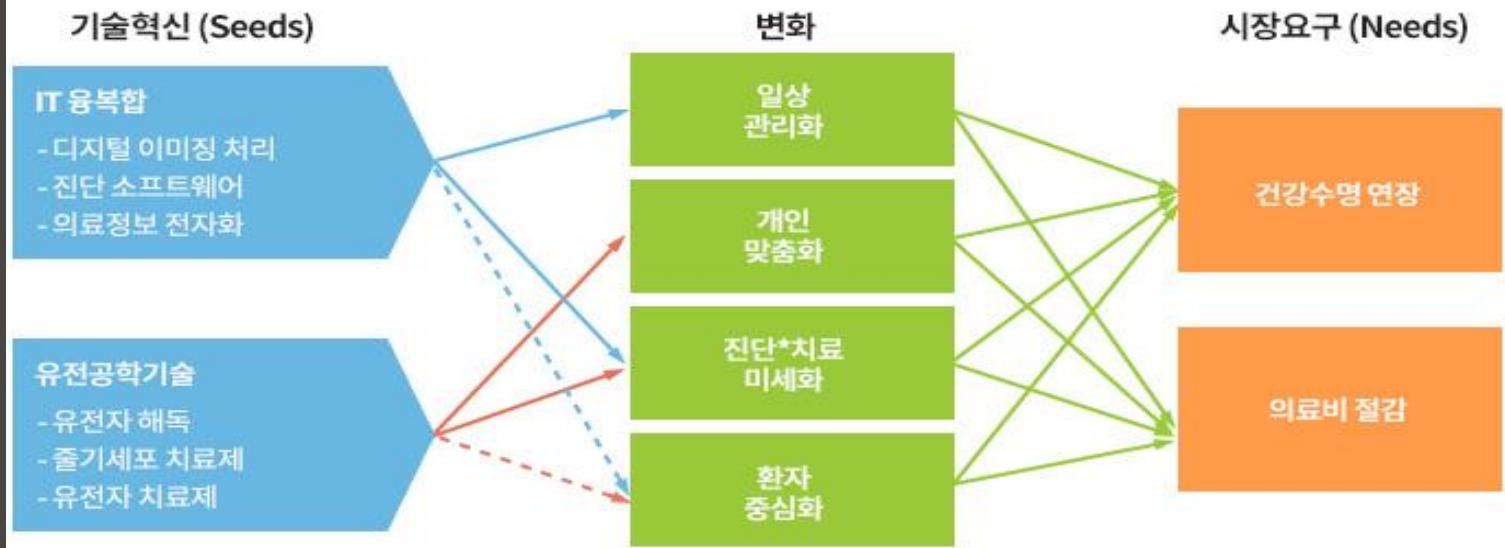


주요 현황

› 외부

구분	1.0 (공중보건의 시대)	2.0 (질병치료의 시대)	3.0 (건강수명의 시대)
시대	18~20세기 초	20세기 초~말	21세기 이후
대표적 기술혁신	인두접종 개발	페니실린 개발	인간게놈프로젝트
목적	전염병 예방과 확산 방지	질병의 치료·치유	질병 예방 및 관리를 통한 건강한 삶 영위
주요지표	전염병 사망률	기대수명, 증대질병 사망률	건강수명, 의료비 절감, 만족도(+경험)
공급자	국가	제약/의료기기 회사, 병원	기존 공급자 + IT, 전자, 건설, 자동차 회사 등
수요자	전 국민(시민)	환자	환자 + 정상인
헬스케어 산업의 주요변화	<ul style="list-style-type: none"> • 예방접종, 상하수도 보급 • 청진기, X-RAY 발명 • 의사 양성체계 확립 	<ul style="list-style-type: none"> • 제약/의료기기/병원의 산업화 • 신약 및 치료법 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 유전자 조기진단 • 맞춤치료제 등장 • U-헬스의 보급

자료: 삼성경제연구소, 헬스케어 3.0 건강수명시대의 도래, 2012



주요 현황

› 외부

구분	As-Is	To-Be
환자 순환	부분별	통합화, 자동화
진단 및 치료	외과적	비외과적, 예방적, 이미지기반
중점	공급자 중심	환자 중심
관리	중앙-병원 중심	탈중앙-지역 커뮤니티
접근 형태	단일 의약	맞춤 의약
진단 및 치료 도구	치료제, 진단, 기기	치료와 진단의 결합
목적	치료 중심	예방 중심
구분	미래모습	
일상 관리를 통해 질병예방	<ul style="list-style-type: none"> 수면 중일 때나 일상생활에서 헬스 기기나 스마트폰이 생체신호를 감지하고 분석 생체신호에 이상 발생 시 주치의와 원격진료 	
난치성 질병은 맞춤 치료제로 극복	<ul style="list-style-type: none"> 관절염 진단 시 맞춤형 줄기세포로 관절을 재생 줄기세포를 급속 동결해 보관하고 필요할 때 분화해 주입/치료 	
초기에 암을 진단하고 치료	<ul style="list-style-type: none"> 혈액에서 극미량의 암세포를 검출하여 초기에 암을 진단 진단-치료 복합기기를 사용하여 초고해상도 영상으로 미세한 환부를 확인하고 진단과 동시에 치료 	
병원이 환자 중심으로 변화	<ul style="list-style-type: none"> 주사기부터 병실까지 모든 측면에서 환자의 감성과 만족도를 고려 	

자료: 삼성경제연구소, 헬스케어 3.0 건강수명시대의 도래, 2012

주요 현황

〉 시사점

- 만성질환 예방관리 국가종합대책을 기본으로 하여 보건복지부, 질병관리본부 광역자치단체 및 시 · 군 · 구 보건소 단위로 실시 중
 - 보험자 차원에서도 만성질환 관리를 위한 사업이 진행되고 있음, 예방 및 건강증진 분야의 보험자 역할 설정이 중요한 문제
 - 유질환자를 대상으로 건강지원사업과 건강검진 사후관리 프로그램 운영, 건강보험심사평가원 요양기관 대상 만성질환 적정성 평가 실시 등 다양한 사업 시행 중
- 포괄적인 만성질환 관리체계와 유기적인 만성질환관리 체계 구축이 필요
 - 관리 주체들의 역할분담을 통해 유기적인 만성질환관리 체계 구축이 필요
- 만성질환 관리체계를 이루는 각 사업의 분절적 병의원 등 만성질환 관리의 지속성 유지
 - 맞춤형 상담 교육을 정기적으로 제공 받으면 인센티브를 제공하는 시스템 확립이 필요
 - 기존에 제공되고 있는 만성질환 관리 프로그램을 적절하게 배치하는 과정이 수행되면 서비스의 질

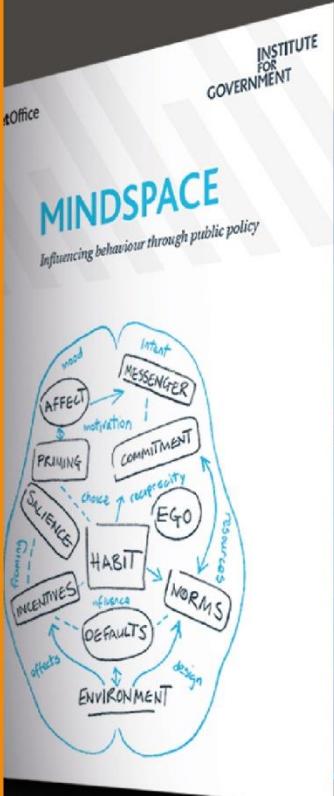
해외사례 현황

〉 시사점

해외문헌조사 : 건강관리, 헬스케어 생활건강, 영국의 NHS 의 국민건강관리 복지 정책 등, 생활습관 관리 유도를 통한 국민 건강관리 정책 유도



THE NHS
IN 2030
(정책)



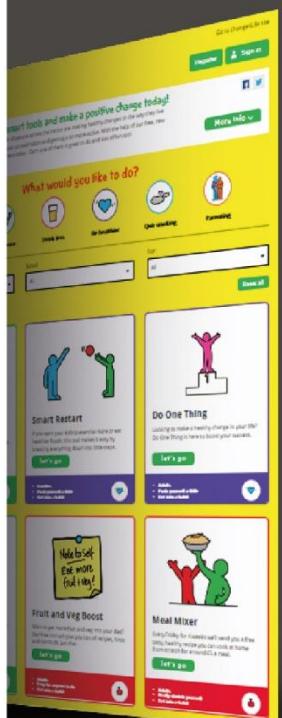
MINDSPACE
(인지, 심리)



FIVE YEAR
FORWARD VIEW
(만성질환자 환자중심의
건강관리 정책 방향)



HEALTH4LIFE
(APP. 홈페이지)

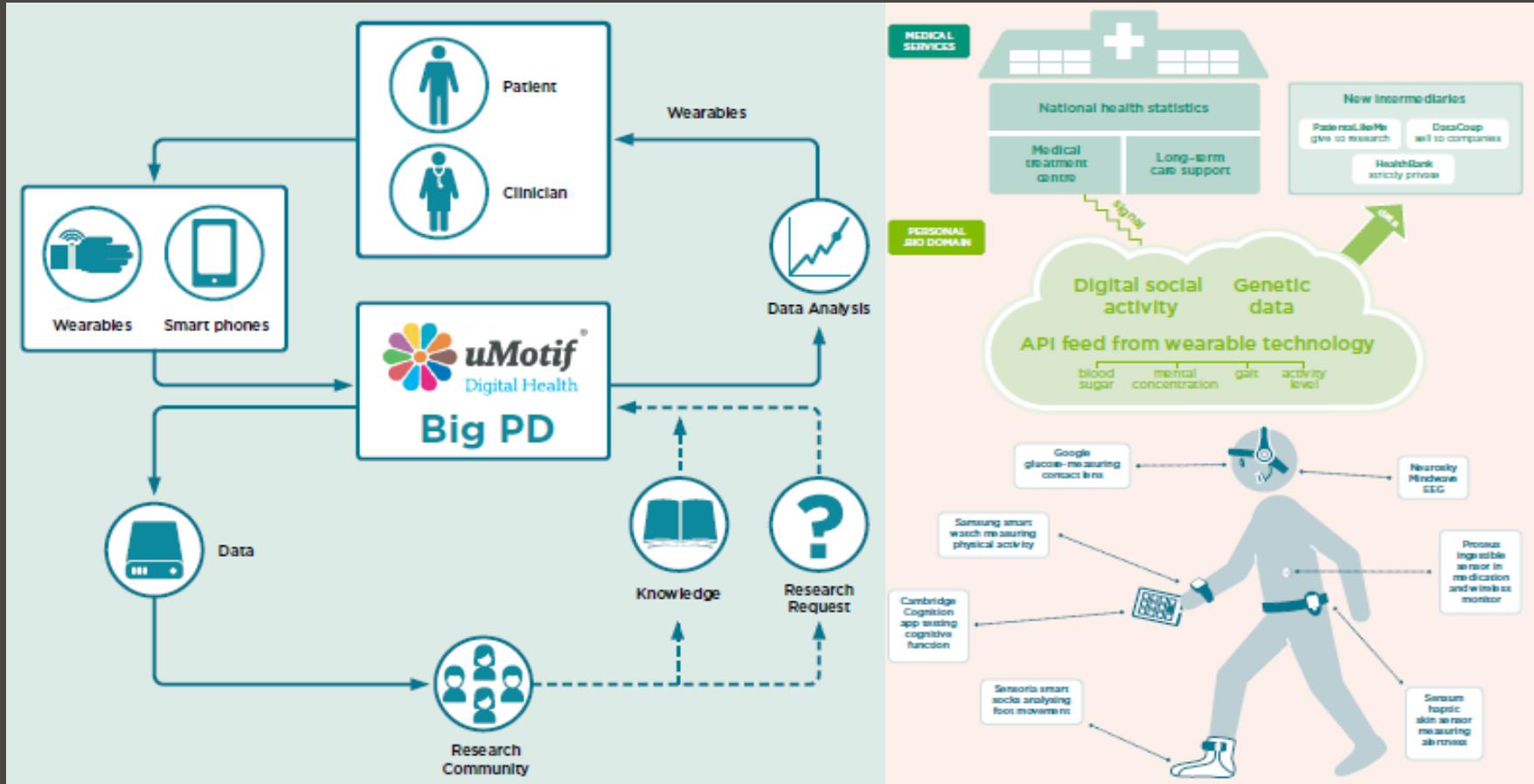


해외사례 현황

› 시사점

NHS 혁신의 두 축은 1)디지털기술 2) 사회혁신

- 환자에 대한 개별적 정보, 정보화된 정밀한 진단과 치료
- 환자의 정보 동의에 따른 정보 교환 가능



An ideal digital community's Data sharing system

A. Health Knowledge Commos

해외사례 현황

〉 시사점

[인간의 행동 변화에 영향을 끼치는 9가지 MINDSPACE원리]

Messenger	우리는 정보 전달자가 누구냐에 영향을 받음
Incentives	우리는 손실을 피할 수 있는 방법을 선호함
Norms	우리는 남들이 어떻게 하는가에 영향을 받음
Defaults	우리는 미리 정해진 방식을 따르는 경향이 있음
Salience	우리는 참신하고 우리와 관련성이 있는 것에 끌리는 경향이 있음
Priming	우리의 행동은 무의식적인 단서에 의해 영향을 받음
Affect	우리의 정서적인 유대는 우리의 행동에 영향을 미침
Commitments	우리는 공개적으로 한 약속을 지키고, 호의에 화답하려는 경향이 있음
Ego	우리는 우리 자신을 더 낫게 느끼는 방향으로 행동하려고 함



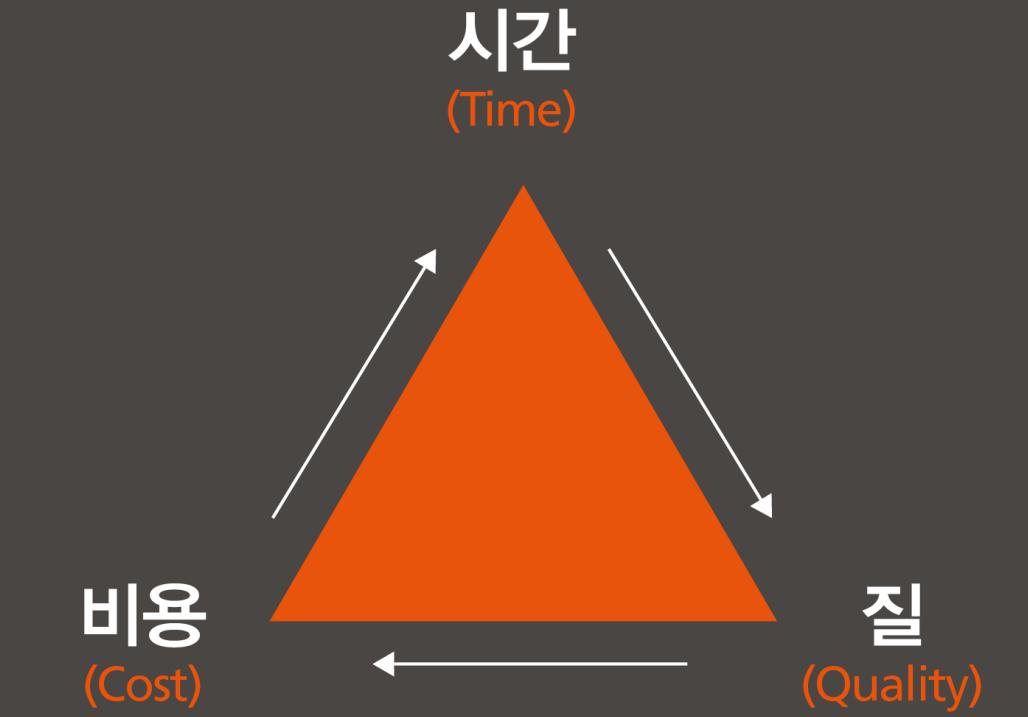
4E는 정부가 시민들의 행동 변화를 위한 정책 개발
함에 있어 기본이 되어야 하는 행동원칙을 의미함

1. 가능하게 하기 (Enable)
2. 장려하기 (Encourage)
3. 참여시키기 (Engage)
4. 구체화하기 (Exemplify)
5. 탐색하기 Explore (정책 실행 전 탐색)
6. 평가하기 Evaluate (정책 실행 후 평가)



전문가 인터뷰

› 시사점



고객 질 = 환자중심 + 경영중심



환자치료 = 시간 + 비용지불

QIPP(Quality Innovation Productivity Prevention)

Terry O'Leary QI Manager
Performance(고객 질관리자)
Imperial College Healthcare
NHS Trust
St Mary's Hospital

전문가 인터뷰

› 시사점

NHS의 지역사회콘텐츠 프로그램 운영방안

영국은 ‘커뮤니티 포럼 활성화’ 중요

이를 위한 온오프라인 제도적 활성화 필요, 영국은 주치의 제도로 개인별 동기부여, 역할에 맞는 프로그램 활성화, 동기부여 제도, 역할 강화 방법은 운동, 음식, 환자의 경험 공유 사례

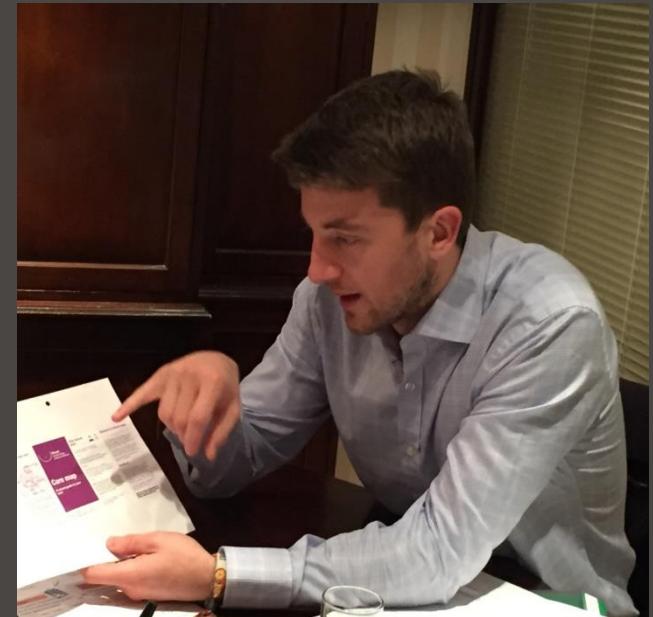
Change4Life sports club (<http://www.nhs.uk/change4life>)

영국의 미래건강관리 방안 : ‘Year of care’

환자를 의료 서비스의 일방적인 수혜자로 보는 것이 아니라, 전문가와 대등한 위치에서 자신의 건강 관리를 위해 자신이 가진 지식과 정보를 활용 상담

한국지역사회의 소단위(Community)의 자원 활용 필요

예방치료 중심으로의 관리방안 필요, 자원들간의 정보 확인 필요, 이와 연계 할 수 있는 방안부터 준비, 무엇보다 지역사회의 커뮤니티를 활용한 활성화



Terry O’Leary QI Manager
Performance(고객 질 관리자)
Imperial College Healthcare NHS Trust
St Mary’s Hospital

How to take part in NHS Citizen

- Post an idea or issue for discussion
- Join the discussion about things other people have suggested
- Tell other people about NHS Citizen
- Help someone who is not online see what people are talking about, add an idea or join the discussion
- Run an NHS Citizen event
- Sign up to the mailing list for regular updates

#nhscitizen
www.nhscitizen.org.uk/get-involved

NHS citizen

전문가 인터뷰

› 시사점

교육, 커뮤니티, 리서치 연구 등 생활 속 건강관리

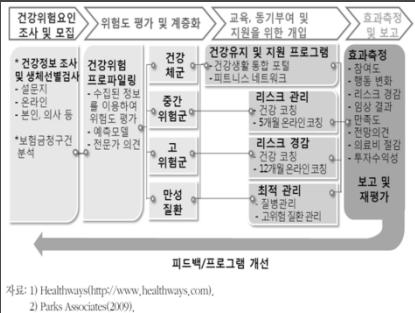
자선, 교육, 커뮤니티, 연구 조사의 중요성 강조

HELIX : 병원 + 지역 펀드로 운영, 병원 서비스디자인 스튜디오

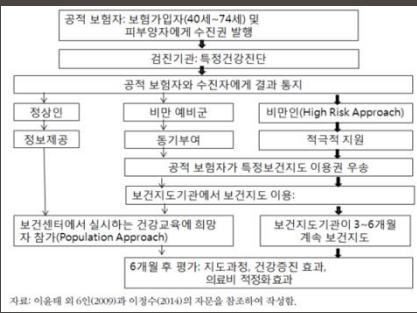


해외사례

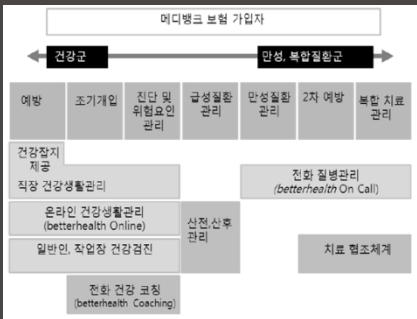
〉 시사점



자료: 1) Healthways(<http://www.healthways.com>),
2) Parks Associates(2009).



자료: 이용태 외 6인(2009)과 이정수(2014)의 자문을 참조하여 작성함.



구분	미국	일본	호주
민영의료 보험형태	<ul style="list-style-type: none"> 민영의료보험 주도형 (민간이 정부를 대신하는 대체형) 	<ul style="list-style-type: none"> 공적의료보험 주도형 (민영실손의료보험은 사실상 없음 : 공보험 유일형) 	<ul style="list-style-type: none"> 공적의료보험 중복형 (공공병원 이용시 무료, 민영보험 피보험자가 민영병원 이용시 정부가 민영보험 보조)
서비스 공급자	<ul style="list-style-type: none"> 보험회사 전문회사 	<ul style="list-style-type: none"> 보험회사 전문회사 	<ul style="list-style-type: none"> 정부투자영리보험회사 · 비영리 보험회사 전문회사 · 영리보험회사는 진입 검토중 (보험이 일반의 서비스(주로 외래)를 보장 할 수 없기 때문)
주요목적	<ul style="list-style-type: none"> 의료비 절감 	<ul style="list-style-type: none"> 의료비 절감 	<ul style="list-style-type: none"> 의료비 절감 건강형평성 제고
서비스내용	<ul style="list-style-type: none"> 질병관리와 건강생활 관리 통합 	<ul style="list-style-type: none"> 건강생활관리 중심 (비만관리) 	<ul style="list-style-type: none"> 질병관리와 건강생활 관리 통합
서비스 수요자	<ul style="list-style-type: none"> 공보험자 의료보험회사 	<ul style="list-style-type: none"> 자가보험자 일반기업 	<ul style="list-style-type: none"> 정부 일반기업 의료보험회사
과정의 주요 특징	<ul style="list-style-type: none"> 건강생활관리서비스 공급자와 건강위험도 평가자가 동일 	<ul style="list-style-type: none"> 공급자와 건강위험도 평가자 (별도의 검진기관)가 상이 	<ul style="list-style-type: none"> 공급자와 건강위험도 평가자가 동일
대상자 구분방법 및 전략	<p>시그나</p> <ul style="list-style-type: none"> 건강군 ← 건강생활지원 건강위험군 ← 행동변화 만성질환군 ← 지원 적극적 개입 급성질환군 ← 진료조율 <p>Healthways의 건강관리서비스</p> <ul style="list-style-type: none"> 건강체군 → 위험프로파일링 → 효과측정 건강체군 → 건강유지 및 지원프로그램 중간위험군 → 리스크관리 고위험군 → 리스크경감 만성질환 → 최적관리 	<ul style="list-style-type: none"> 정상인 ← 정보제공 비만 예비군 ← 동기부여 미만인 ← 적극지원 	<p>메디뱅크</p> <ul style="list-style-type: none"> 건강위험도 평가(HRA) 전화온라인 서비스 의료 및 유사의료 서비스

주요건강관리 서비스 운영 모델

› 시사점

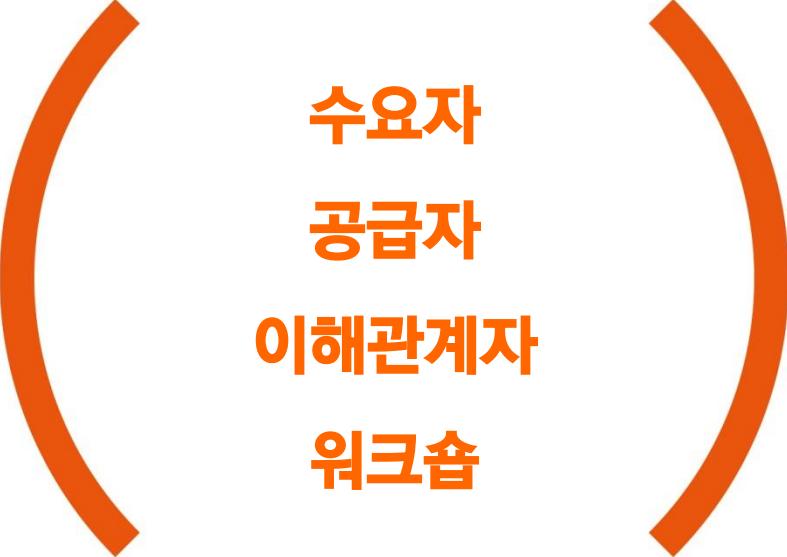
[“ Service Design ”] Touch Point

- 채널: 안내문, 우편, QR코드, ID카드, App. 상담, 교육, 예약
- 동기부여: 강화, 충격, 알림, 경쟁, 포상, 내적동기, 단기목표, 횟수, 만족감, 긍정적
- 커뮤니케이션 전달 : SMCR 적용으로 통한 방법



현황분석 주요 이슈

- 건강관리 정책 목표 전략화 필요
- 대상자에 대한 맞춤형 접근방안 필요
- 통합적 건강관리 서비스 모델 개발 필요
- 수요자의 요구에 맞는 건강관리 서비스디자인 도입



수요자

공급자

이해관계자

워크숍

01

수요자 생각하기

공급자 · 전문가 워크숍 실시

- 2015. 5. 28 동대문디자인플라자 DDP(나눔관)
- 2015. 6. 29 국민건강보험공단 지역본부(여의도)
- 2015. 6. 30 국민건강보험공단 지역본부(여의도)
- 2015. 7. 10 전문가워크숍 (국민대)
- 2015. 7. 16 국민건강보험공단 영등포 남부지사(당산)
- 2015. 7. 17 전문가자문회의 (신촌 토즈)

수요자 · 공급자 · 전문가 이해관계자 워크숍 실시

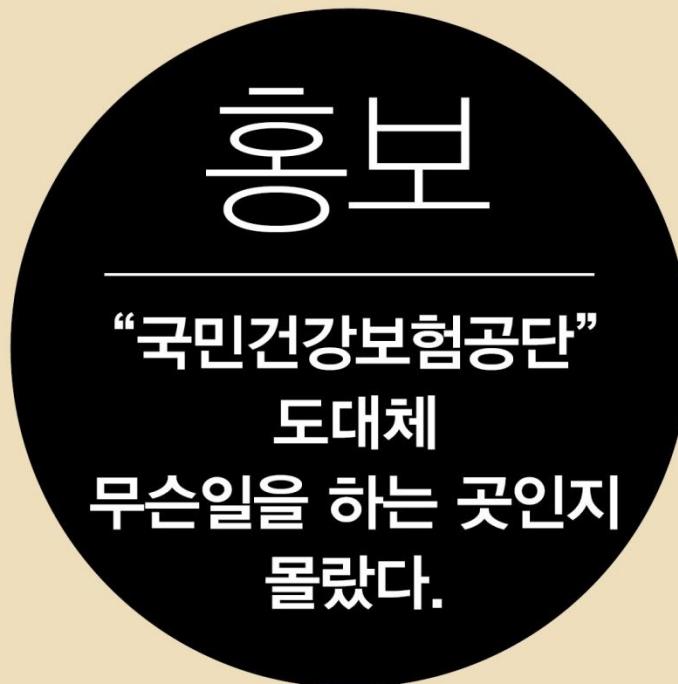
- 2015. 9. 5 양재 교육문화회관 (The K Hotel)
- 2015. 9. 8 양재 교육문화회관 (The K Hotel)

전문가 인터뷰

› 시사점



“건강보험공단이라고
해서, 보험회사를
관할하는
정부기관인 줄 알았어요.
심지어 제 딸도
안내문 온 것 보고
‘보험금 내야 해?’ 이러더라니까요”
(김남주, 남, 68세, C조)



회사를 통해
건강보험료를 꾸준히
내고 있긴 하지만,
실제 내가 어떤 혜택을
받는지는 잘 모르겠어요.
(신종한, 남, B조)

전문가 인터뷰

› 시사점



“안내문에는
그 사람의 특징에 따라
어떤 운동을 하고,
뭘 먹어야 하는지가
나와야 한다고 생각해요.
그냥 조심하자, 운동하자로
끝이면 안보게 되죠”
(김영지, 여, A조)

동기부여

“건강관리 안내”를
받아도 행동으로
이어지지 않는다.



“예전에 남자상담원이 전화 온 적이
있는데, 관리 받는게 아니라 혼나는 기분이라 창피하더라구요.
이해해주는 말을 건네줬으면 좋겠어요.” (장길례, 여, A조)



“보통 건강에 조금
관심 있다 하는 사람
들은 건강에 대해선
박사급 수준인
경우가 많아요.
그런 사람들에게 그냥
어떤 증상이나 다
적용될법한, ‘운동하세요’
이런 얘기는 솔직히 재미없죠.”
(한병욱, 남, C조)

전문가 인터뷰

› 시사점

“보통 병을 앓고 있는 사람들은 대여 서비스를 이용하기 보다는 구입할 것 같아요. 아예 대여기간을 확 늘려주거나, 다른 서비스 지원을 늘려야 하지 않을까요?”(성광미, 여, A조)



“문자 안내가 올 때가 많은데, 짧으면서도 재밌고 구체적으로 보내줬으면 좋겠어요. ‘오늘 날씨가 너무 좋네요, 이런 날 밖에서 비타민D를 맘껏 섭취합시다!’ 이런 식으로 라도요.” (한병옥, 남, C조)



“사람마다 받아야 하는 프로그램도 달라야 하고, 이를 잘 지켰을 때 적절한 보상이 뒷받침 되어 있어야 적극적으로 참여할 것 같아요.” (김경순, 남, C조)

맞춤형

우편, 연락, 안내문 등
“**국민건강보험공단**”
연락을 받지 못했다.
너무 지나치게
많이 받았다.

“2년에 한 번씩 건강검진을 받기는 하지만, 검진표를 봐도 뭐 별 다를게 없어 보여서 그렇게 유심히 보진 않아요. 그림 같은 걸로 딱 열자마자 내가 어떤 상태인지 알 수 있다면 좀 더 관심이 갈 것 같아요.”



(오완택, 남, B조)

전문가 인터뷰

› 시사점



“온라인 커뮤니트를 통해
비슷한 질환을 앓거나
같은 동네 사는
사람들끼지 모여서
같이 운동도 하고 친목도모도
할 수 있게 해주면
일석 이조일 것 같아요.”
(김남주, 남, 68세, C조)

연결

“가족단위로 참여 할
수 있는
프로그램 필요”



“예방 차원에서 재밌는
프로그램을 많이
만들어서, 가족단위로도
참여할 수 있는 것들이
많았으면 좋겠어요.
사실 가족력이 있는 질병들은
어릴때부터 제대로 관리해야 하니까요.”
(박상래, 남, B조)

전문가 인터뷰

› 시사점



“직장인들의 경우에는 시간이 없어서 프로그램 참여하기가 좀 어려워요. 결국 30~50대는 알아서 관리하라는 거죠”
(성광미, 여, A조)

관리

“나이가 많아도 필요한 서비스는 이용”



“당뇨나 고혈압 같은 경우, 지속적으로 혈당이나 혈압을 체크 운동량을 지켜야 하잖아요. 사람들에게 친숙한 어플이나 웨어러블 기기로 내 상태를 지속적으로 체크해준다면 좋을 것 같아요.”
(장길례, 여, A조)



“나이가 많아 다른 어플리케이션은 잘 못쓰지만 만보기/혈압기 어플리케이션은 어떻게 사용 하는지 알려줘서 유용하게 잘 쓰고 있어요.”
(김남주, 남, 68세, C조)

공급자, 전문가, 수요자의 의견 정리

Pain points / Needs		Key Findings		Pain points / Needs		Key Findings	
나의 건강을 점수로 보여주는 것 보다, 비교상자 또는 사군 별 평균 점수 등을 구체적으로 보여주면 이해가 더 빠를 것 같음	온라인 서비스를 대상으로 하는 취미프로그램들이 많이 개설되어온 후에도 일상 생활 속에서 구준히 건강 관리를 이어나가고 싶음			어플리케이션, 온라인 사이트와 연동된 형태로 일정 및 서비스가 있다는 부분에 인내 필요함	6개월의 서비스 기간이 짧게 느껴지는데 건강 상태에 따라 연장도 가능했으면 좋겠음		
나의 일상 위험도가 평균 기준 어디에 위치해 있는지 그레프 상에서 보여주어 영향력을 알기위하는 것이 좋은 틀이 될 것임	시간선택제의 죽이 즐아서 일하는 시간에 이용할 수 있는데 특히, 현재 직장인 반은 저녁 시간에 한 번만 있어서 수용 인원이 많이 부족한 상태임			연말정산 다운로드 할수 있는 것처럼 내 건강 정보 확인이 언제 어디서든 가능했으면 좋겠음	보험공단에서 자급하지 신체적인 건강에 집중했다면 한후에는 정신 건강까지 관리하는 차원의 서비스가 필요함.		
통계적으로도 내가 대한민국 국민으로 몇 % 수준이다 '같은 정보가 확인하고 싶음'	서비스 제공에 나이 제한이 있기 때문에 아직 적부터 건강 관리가 필요한 청소년 또는 65세 이상은 참여 가능한 프로그램은 없거나 매우 적음			시간적인 여유가 없기 때문에 수기 작성보다는 스마트폰에서 App을 활용하여 작성하고 싶음	지역 내에서 품사부스, 노인방, 복지회관 등 기관을 찾으니에서 교육 필요(근로성이 좋은 장소에서 교육 받고 싶음)		
나의 건강검진 데이터를 풀합하여 트레이킹이 가능했으면 좋겠음							
Pain points / Needs		Key Findings		Pain points / Needs		Key Findings	
현재 한 느 으로, 직장인 에 6시		종네 보합 여전		식단 관리의 경우, 일반인들도 활용할 수 있도록 정보가 공유되었으면 좋겠음	어린 시절 습관이 풀려와기 때문에, 식습관이나 운동법을 바꿀 수 있는 생활민이나 의무 교육이 있든 좋을 것 같음		
	부모님들이 SMS는 받으시는데 스마트폰 사용을 못하기 때문에 자신들이나 또는 다른 가족들에게 보내주어 함께 관리하고 싶음	남자상급층에게 상당수 받았을 때, 할리했던 경험에 있을 건강을 관리해주는 느낌이 아니라 운동을 통한 노력을 주었음					
	관련 질병에 대한 기기 대여 서비스가 있다라는 정보를 SMS 메시지로 보내줘도 좋을 것 같음	전화안내원이 상당 성공률을 올릴 수 있도록 지도 및 조치를 받아야함					
	일반 병원에서 국민건강보험공단에서 제공하는 교육프로그램이 있다는 것을 해당 되는 환자들에게 알리주면 좋을 것 같음	전문가들에게 전화 문구에 대해서는 컨설팅이 필요하다고 생각하는데 효과적인 문구에 대해서 고려해야 함					
안내문을 보고 교육을 듣고나서 그 내용에 대해 이해가 않을 것!							
Pain points / Needs		Key Findings		Pain points / Needs		Key Findings	
사람들이 이터넷 증명서를 인식하고 있음	국민건강보험공단을 세금징수집단으로서 Negative 하기	국민건강보험공단이 무슨 업무를 하나 잘 모름		엔 현재 Mass Market을 대상으로 사업을 계획/실행하고 있기 때문에 필요한 사람들이 서비스를 제공받지 못하는 경우 다수 발생	누구에게나 프로그램을 제공하지만 시간 및 장소의 한계로 꼭 참여해야 하는 대상자들이 서비스를 제대로 받지 못하는 경우 발생함		
노인부부 인터넷 증명서를 받는 제도이며, 세금으로 지원하고 있 지만, 그에 비해 특별한 혜택은 없을 것 같다라는 인식 존재	누구나나 대체로 받는 제도이며, 세금으로 지원하고 있지만, 그에 비해 특별한 혜택은 없을 것 같다라는 인식 존재			직장인들은 시간적 여유가 없어 교육 프로그램에 참여하기 어려움	같은 질병 환자들이 함께 교육을 받는 것보다는 같은 질병 내에서도 초기화 단계으로 나누어서 각각 시기에 적합한 교육이 진행되어야 함		
건강/의료혜택이 비교적 높은 보건소처럼, 의료보험이 단도한 사람들의 Survey를 들어볼까 하다만 → 병원보다 부담이 적고 언제든 갈 수 있는 그런 이미지 구축이 필요함	건강보험공단이라고 해서 보험회사들을 관할하는 정부 기관이라고 여길수도 있음			지속적으로 관리를 해야하는 당뇨/고혈압 환자의 경우, 대상자들의 참여율을 높이기 위한 동기부여 부족	대상자가 상당수 받은 내용대로 운동 관리 했을 경우, 혜택이나 보상을 받았으면 좋겠음 즉 기초비, 건강보험료 인하 등 실질적 혜택 제공 필요		
대사증후군이라는 안내문을 받아도 구체적인 설명이 부족함 → 신체 어느 부위가 어떻게 나쁜지/파악하기 어려울							
Pain points / Needs		Key Findings		Pain points / Needs		Key Findings	
		기관이미지 제고 필요		국민건강보험공단의 안내에 따라 건강을 되찾을 수 있으자 물에 'Reward'를 제공 → 수용자들이 관심을 갖고 참여할 수 있도록 노력 필요	인터넷은행 사용이 불가능하거나 소외계층에게 치매적인 건강관리법에 대한 안내 서비스 출보 및 제공 강화되어야함		

공급자, 전문가 리서치인터뷰

› 시사점

1) 공급자 정책적 차원

데이터 수집	업무 연계
DB를 활용하여 대상자가 포함되는 집단의 평균 건강정보와의 비교를 통해 건강관리의 경각심을 줘야 한다.	공단 내부의 업무 연계 시스템 개선을 통해 정확도와 업무처리속도를 높여야 한다.

유선 상담의 호응도를 높이기 위해 대상자의 상황을 종합적으로 파악 할 수 있는 데이터 수집 방법이 필요하다.

2) 공급자 제도적 차원

홍보	안내문	상담
건강 지원서비스를 인식 시킬 수 있도록 리브랜딩 또는 홍보채널의 다양화가 필요하다.	시각적인 안내문 디자인을 통해 안내문의 취지와 내용을 쉽게 이해할 수 있도록 돋는다.	기존 프로세스를 탈피하여 전담 상담사가 대상자의 질환상태에 맞는 프로그램을 처방할 수 있어야 한다.

건강에 대한 국민들의 인식을 높일 수 있는 캠페인을 통해 자발적 참여를 유도해야 한다.	대상자 주변지역 특정 의료인력의 권위를 활용하여 안내문의 정보에 대해 신뢰할 수 있도록 해야 한다.	수요자의 서비스에 대한 만족도가 실적평가 기준에 반영되어야 한다.
--	---	--------------------------------------

3) 건강관리차원

자가 관리

질환자가 적극적으로 자가 관리를 할 수 있도록 각 질환자별 온, 오프라인 모임을 지원해야 한다.

서비스

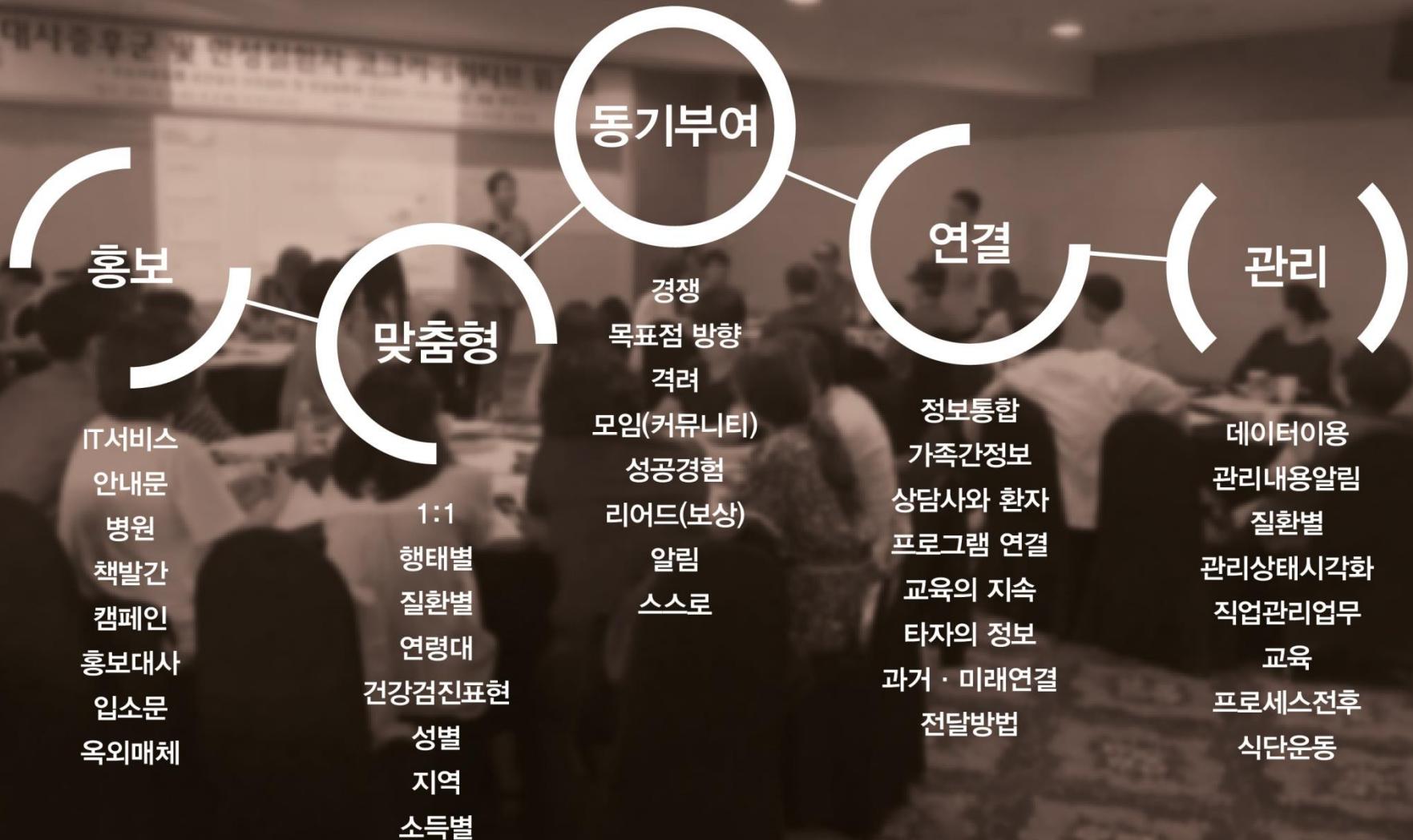
지역별 서비스 대상자의 특성을 고려하여 지사 외에도 접근성이 높은 공간이나 시간대에 서비스를 제공한다	병의 경증에 따라 상담 채널 방식을 다르게 해야한다 (1,2 단계 대사 환자는 SNS나 메일 & 3~5단계 유질환은 유선, 방문 등)	상담 서비스 제공과정에서 발생하는 본인확인 절차를 간소화해야 한다.
--	--	---------------------------------------

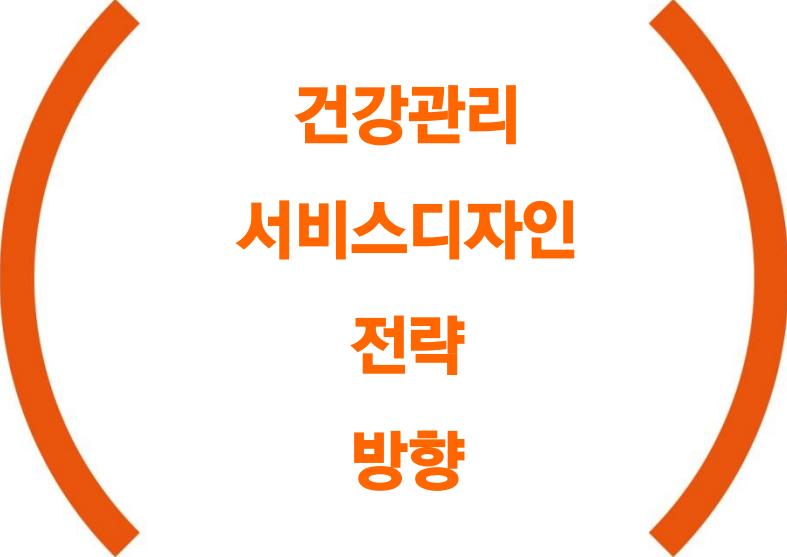
본인 인증

병원 방문의 부담을 느끼는 유질환 대상자들을 위한 보건소와의 유기적인 업무 연계 시스템이 필요하다	간접관리를 위하여 가족이나 보호자가 대상자의 질환 상태를 공유할 수 있어야 한다	건강인의 접근성을 높일 수 있는 간편한 본인확인(로그인) 방식이 필요하다
--	--	--

커뮤니티

대상자가 일상활동 중 (일상관리) 건강정보를 적재적소로 활용하여 자가 관리를 하게 한다.





건강관리
서비스디자인
전략
방향

1 수요자 특성에 따른 맞춤형 서비스 대응 체계 구축

수요자의 대응 태도, 질환 상태, 연령, 업종 등을 세세하게 파악하며, 그에 맞는 적합한 서비스를 제공함으로써 질병 관리 및 예방이 효율적으로 이루어 질 수 있는 서비스(교육/프로그램) 고려

내·외부자원의 연계융합을 통한 서비스 영역 확장

국민건강보험공단의 업무 프로세스 재구성, 사용자 접촉점의 재구성, 사용자 관점에서 통합된 서비스 운영을 통해 효용성 강화, 외부자원과의 연결을 통해 서비스 제공 효율화, 서비스전달체계 개선

3 첨단 IT를 활용한 국민건강보험공단 서비스 체계 고도화

국민건강보험공단에서 기준에 제공되고 있는 다양한 서비스를 건강인 등 기준 자원의 활용을 최대화하고 수요자들의 건강 정보 관련 Data를 통해 새로운 가치 제공 할 수 있는 서비스 방안 모색

전략방법

› 서비스아이디어

1 수요자 특성에 따른 맞춤형 서비스 대응 체계 구축

수요자의 대응 태도, 질환 상태, 연령, 업종 등을 세세하게 파악하며, 그에 맞는 적합한 서비스를 제공함으로써 질병 관리 및 예방이 효율적으로 이루어 질 수 있는 서비스(교육/프로그램) 고려

맞춤 서비스를 통한 필요한 정보 적시 제공 (관련 법률, 규정 및 고시화 필요)

예) 검진결과 통보, 사후관리 관리 정보 제공

Service Idea ▶ ‘수요자 중심 스마트 서비스 프로세스 구현’

수요자 반응 특성에 따라 차별화 된 커뮤니케이션 전략 구사

예) 수요자가 메시지 대응 민감성이 낮다면 강력하고 구체적인 메시지 전달

Service Idea ▶ ‘고객 특성 별로 대응 방식을 바꾸는 지능형 대응체계 구축’

매체, 메시지 형식, 표현방식, 접촉주기 등 조정을 통한 수요자 이탈 최소화

예) 수요자가 관심을 갖는 매체(검진결과표)에 전달이 필요한 정보를 게재

Service Idea ▶ ‘건강검진결과표를 사후 건강관리 안내지로...’

전략방법

› 서비스아이디어

2 내·외부자원의 연계융합을 통한 서비스 영역 확장

국민건강보험공단의 업무 프로세스 재구성, 사용자 접촉점의 재구성, 사용자 관점에서 통합된 서비스 운영을 통해 효용성 강화, 외부자원과의 연결을 통해 서비스 제공 효율화, 서비스전달체계 개선

사용자 관점에서 통합된 서비스 운영으로 효용성 강화

예) 제품/서비스 통합 패키지 제공, 건강인을 통한 건강정보 통합 서비스
Service Idea ▶ ‘국민 건강관리 Kit’

외부자원과의 연결로 서비스 제공 효율화 및 서비스 전달체계 개선

예) 건강정보를 나누고 소통하며 서비스를 제공 받을 수 있는 지역 거점 운영
Service Idea ▶ ‘Healthcare쉼터(건강사랑방)를 통한 생활건강 서비스 제공’

교육서비스로 지역 의료기관, 기타 관련 서비스 제공기관간 연계

예) 교육을 중심으로 지역 의료자원과 연계하여 생활 건강관리 인프라 확충
Service Idea ▶ ‘건강in 아카데미 운영을 통한 Life care 서비스 제공’

3 첨단 IT를 활용한 국민건강보험공단 서비스 체계 고도화

국민건강보험공단에서 기준에 제공되고 있는 다양한 서비스를 건강인 등 기존 자원의 활용을 최대화하고 수요자들의 건강 정보 관련 Data를 통해 새로운 가치 제공 할 수 있는 서비스 방안 모색

Big Data 활용을 통한 다각적 건강정보 제공으로 활용도 증진

예) 건강데이터 비교 참조로 개인의 건강상태 진단, 개선방안 제안 등 활용

Service Idea ▶ ‘개인건강관리 정보 분석 서비스’

수요자 피드백에 기반한 공급자의 성과 고도화 시스템 구축

예) 수요자 피드백을 시각화 함으로써 공급자의 성과를 진단하고 발전 방안 제시

Service Idea ▶ ‘서비스 실적의 시각화 관리 방법을 통한 성과 개선’

기존 자원과의 연계 활용으로 기존 서비스의 새로운 가치 창출

예) 건강 정보시스템을 지능화하여 건강관리 정책 의사결정 도구로 활용

Service Idea ▶ ‘스마트 국민 건강 관리 지도 개발’

사용자 리서치

› 핵심이슈

과제

핵심이슈

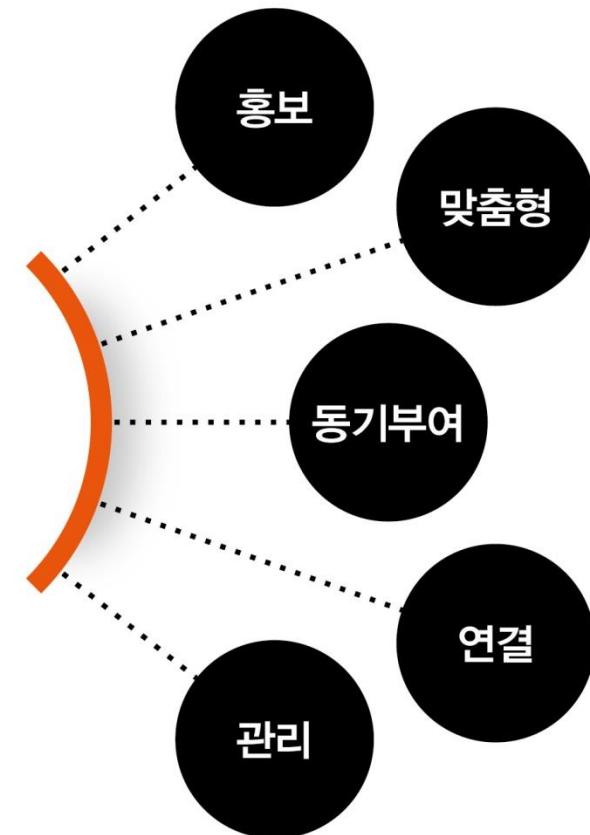
수요자 관점의
업무프로세스 재설계 A

지역자원 연계
통합관리 서비스 B

업무단위별
콘텐츠 컨셉 개발 C

IT 기반을 활용한
서비스 개선 방안 D

사용자
리서치



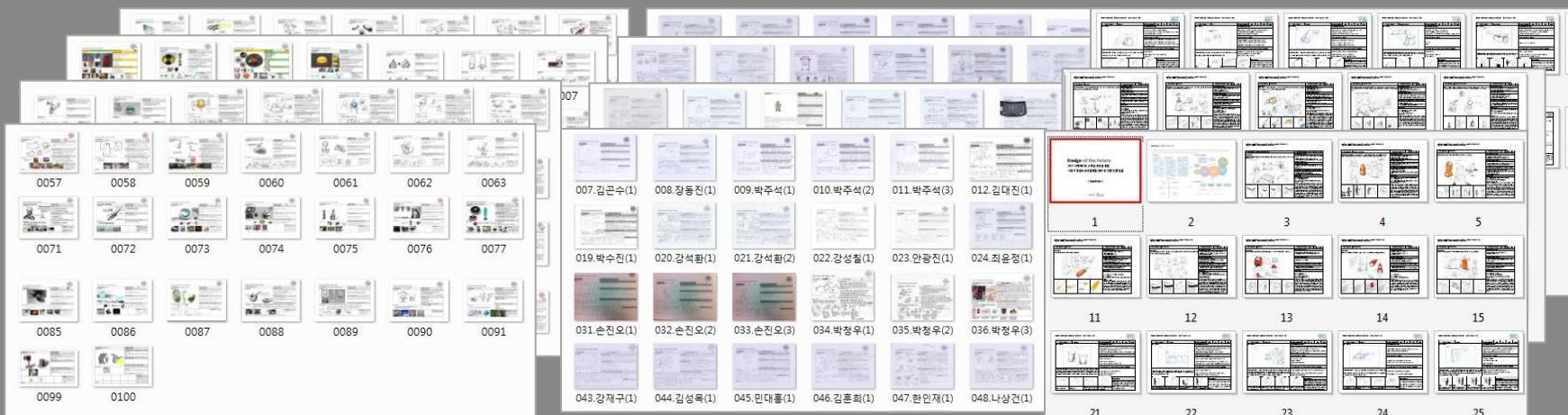
홍보

맞춤형

동기부여

관리

연결



홍보, seed IDEA 30개

맞춤형, seed IDEA 30개

동기부여, seed IDEA 30개

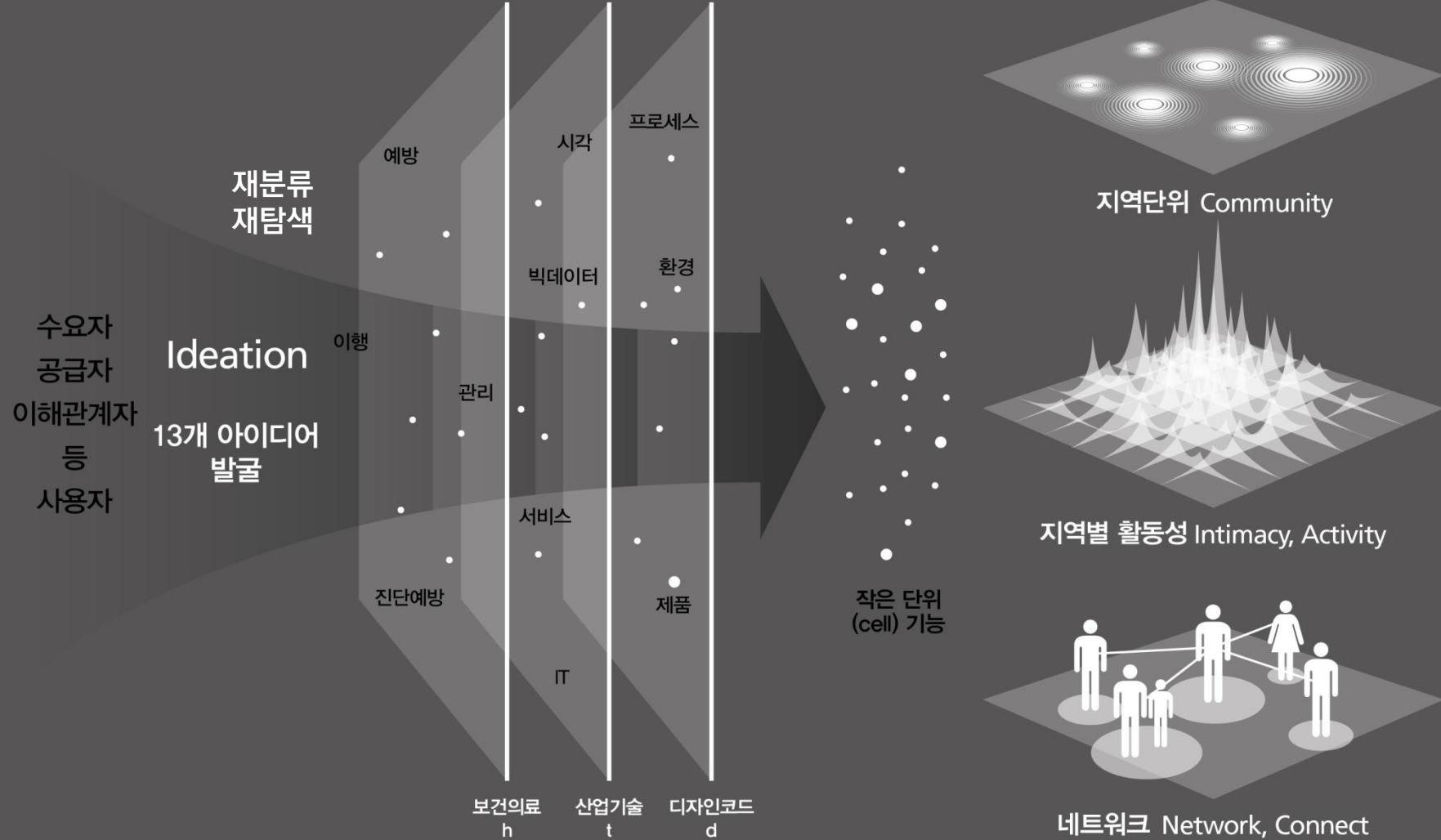
관리, seed IDEA 30개

연결, seed IDEA 30개

총 300개의 아이디어 발굴

아이디어

› 핵심이슈



종합 프레임 워크



서비스 아이디어

〉 전개

핵심이슈



핵심전략

수요자 특성에 따른
맞춤형 서비스 대응체계 구축
내 · 외부 자원의 연계융합을
통한 서비스영역 확장
첨단IT를 활용한 국민건강보험
공단 서비스 체계 고도화

서비스아이디어

- 수요자 중심 스마트 서비스 프로세스 구현
- 고객 특성별로 대응 방식을 바꾸는 지능형 대응체계
- 건강검진결과표를 사후 건강관리 안내지로...
- 서비스 제공 후 알람 서비스 방법 및 시기
- 통합 상담 및 교육 서비스
- 건강in 아카데미 운영을 통한 Life care 서비스 제공
- Healthcare쉼터(건강사랑방) 운영
- 국민 건강관리 인식확산 위한 Health-Camp 운영
- 지역 건강관리 정보제공 서비스
- 건강관리 노하우 노트 전수
- 국민 건강관리 Kit
- 전달매체의 주목성 강화, 직관적 인지 유도
- 넌 나의 건강 챙김이
- 개인 건강정보 관리 서비스
- 가족 건강정보 관리 서비스
- 헬스케어 프리미엄 패키지
- 헬스 캐시백
- 상담사의 전문성 향상 서비스
- 당신의 건강시계
- 개인건강관리 정보 분석 서비스
- 서비스 실적의 시각화 관리 방법을 통한 성과 개선
- 스마트 국민 건강 관리 지도 개발
- 헬스타그램
- 건강지식인서비스

서비스아이디어

수요자 중심 스마트 서비스 프로세스 구현

**수요자의 대응 효과를 높일 수 있도록
업무 프로세스를 재구성**

- 수요자의 여행에 따른 서비스 대응체계 재구성
- 안내문 단계 삭제
- 건강증진결과표에 안내문 내용을 포함시킴
- 건강증진서비스에 후 접속 형식과 민도, 내용을 사용자 가 스스로 선택할 수 있도록 함
- 문자서비스 전송 후 사용자 피드백에 따라 상담을 실시해 수용성 높임
- 안내문, 건강노트, 치침서 등 빙, 빙 등 통합 정보 시스템 이용
- OR코드로 온라인시스템 연계 수시로 정보조회 가능

배경: 수요자 중심의 서비스 개선 필요
기처: 수요자 맞춤형 서비스프로세스 개설계획에 따른 업무 효율성, 서비스 전달 효과 극대화
기술적 난이도: 중
실행방안:

- 서비스 대내 프로세스 변화에 따른 조직구조, 업무내용 조정 필요
- 업무매뉴얼, 교육 등 필요

추가 아이디어: 상담 후 가상 적절히 대응하는 수요자와 유사 특성을 갖는 대상자를 선별해 전화상담 대상으로 설정 (맞춤화를 통한 업무 효율 확장)

고객 특성별로 대응 방식을 바꾸는 지능형 대응체계

수요자 반응 행태에 따라 메시지 형식, 내용이 변화되는 인텔리전트 대응체계 구축

- 사용자의 건강관리 반응 행태에 따라 <무관심><평균><관심>으로 분류, 각각 다른 서비스 제공
SMS(현대화하는 흥미로운 과정, 아래를 많이 드세요' → <무관심>) 2차 상담 후에도 진료방지 당시 사용자에게는 구체적으로 위험정도 메시지 발송 : '주 1회 이상 고지서상, 대장암 위험 40%입니다. 한국남성 (대장암 발생률) 약 1인 1위, 세계 1위.' → <(고장내부> 반기적 의료정보 대상 : SMS발송 알림
- 특성에 따라 메시지 전달 형식(SNS, Mail, 우편, 전화 상담 등), 내용, 표현형(Tone)으로 차별화된 화면을 구성

배경: 수요자는 갈등과 불만 특성에 따라 전략적 다른 대응을 보임. 그 특성에 맞는 다른 서비스 제공 필요
기처: 수요자 맞춤형 서비스프로세스 개설계획에 따른 업무 효율성, 서비스 제공자(제작자)와 서비스제공자는 차별화 한 기술적 난이도 : 저
실행방안 : 수요자 특성에 따른 관리 체계, 서비스 대내 매뉴얼 등 개발 필요(리얼, 의사소통, 변환관리 전문가 참여 필요)
추가 아이디어: 관제총괄, 일회 위원회, 협약마련 등을 통한 특화된 경영으로 서비스를 제공할 수 있음
예: 관제총괄에게 시스템화 전시(12/10, 18:50 : 통계형 평균식사시간 20년전과 20년후 식사량 조사, 유도, 계단 걸기 인내 문자 알림)

건강검진결과표를 사후 건강관리 안내자로...

안내문으로 전달되던 내용을 건강검진결과표를 통해 미리 안내해 프로세스 효율화

- 사용자가 건강검진표를 볼 때 결진결과에서 내에 대사증후군, 유질환, 만성질환 등 문항에 따라 필요한 주요 내용을 미리 안내함
- 사용자는 안내된 내용을 확인하고 스스로 상담요청 등 조치
- 이후 **문자서비스** 또는 우편연락에 대한 수용도 높아짐

배경: 사용자는 안내문 확인 및 숙지하지 않음, 우편 및 상담 업무 경감 필요, 주목도 높은 결진결과 표 활용 증임.
기처: 결진결과표에 OR코드 스티커 부착, 결진 결과의 세부 내용, 이력 등을 조회할 수 있도록 함
기술적 난이도 : 저
실행방안 : 건강검진결과표 관련 법령, 고사 등 규정 개정 필요
추가 아이디어 :

- 결진결과표에 OR코드 스티커 부착, 결진 결과의 세부 내용, 이력 등을 조회할 수 있도록 함
- 초기 접객(건강검진사)에서 이후 안내에 어떤 방식으로 발송지 사용자가 스스로 선택할 수 있도록 함 (디플롭트를 문자, 이메일 등으로 설정)
- 안내내내 발송 장치를 삭제하여 예산 절감 가능
- 건강나이, 건강지수 등을 표시로 경각심 제고

건강in 아카데미 운영을 통한 Life care 서비스 제공

지역 의료시설을 연계하여 국민 life care, 건강인 아카데미 운영 및 홍보

- 건강관리 아카데미 운영 홍보 및 교육 실시
- 시군구 보건소, 의료원 등 건강관리 교육을 하고 있는 곳들과 연계하여 건강인 서비스를 홍보
 - 브랜드를 통한 건강인 아카데미로 통일
 - 교재, 강의와 같은 사이트를 통해 활용
 - URL 서비스 내용 노출
 - 건강인 아카데미 네트워크로 소개하고 교육 서비스 환경이 풍성 조성을 할 수 있도록 함
 - 조건에 부합하는 거점에 컨텐츠, 강사 등 지원

배경: 생활 속에서의 건강관리 인프라 구축 필요
기처: 지역자원 연계, 건강인, 국민건강보험공단의 대국민 접속 강화, 이미지 개선
기술적 난이도 : 중
실행방안 :

- 건강인 아카데미 통합 브랜드 개발
- 건강인 사용자를 유도하는 표준 교재 개발 및 보급
- 교육 내용이 통합 관리될 수 있도록 DB 통합을 고려

추가 아이디어: 민선질환자를 비정규 강사로서 양성하여 운영, 고용 창출

'Healthcare쉼터(건강사랑방)'를 통한 생활건강 서비스 제공

건강 테마식당, 테마카페 등 생활건강 관리 인프라 구축에 따른 생활건강서비스 제공.

- 시주카페와 복스케어 티마카페 컨셉 개발
- 방문자에게 혼란된 '필스 버리스타'가 건강음료, 고기풀 건강식재료 사용한 개인 맞춤형 건강 신선 제시
- 생활건강 관리 상황에 대해 상담을 제공 할 수 있는 음식점, 카페로 운영
- 건강증과 연계하여 개인 건강지수, 건강나이 등 확인 및 상담 제공, 상담 이미지 기록화
- 기타 고혈압, 당뇨증 등 서비스 제공

배경: 생활 속 건강관리 인프라 구축 필요, 만나는데 자연스럽게 건강에 관한 관심을 높일 수 있게 하는 공간 운영
기처: 지역자원 연계, 건강인, 국민건강보험공단의 대국민 접속 강화, 이미지 개선
기술적 난이도 : 중
실행방안 :

- 프렌차이즈 와식 사업체를 통하여 선정 또는 수익 목적인 자회사 설립
- 외식업 인증제도, 생활건강카페, 필스 버리스타 등 인증 제도 운영, 건강인 아카데미 운영과 연계
- 단체 공용의료원(병원, 카페) 2년간 민간인기기화 → 3년계 일반 상설지역으로 확대

추가 아이디어: 국민보 퇴직 직원 노후지원 프로그램으로 활용 가능

국민 건강관리 인식 확산 위한 Health-Camp 운영

국민 생활 속 건강관리 인식 확산을 위한 활동 거점으로서 건강캠프 운영

- 시내 중심부에 D-Camp(은행권 스타트업 지원 거점)과 같은 건강관리 활동 거점 구축 운영
- 건강관리 활동과 연관된 호흡회 모임 장소 제공, 교육, 세미나, 워크숍 운영
- 건강관리와 관련 1인 창업자 지원 프로그램 운영
- 생활 건강관리 전문가 양성(바람직한 건강생활을 하는 활동가) 및 이들을 통한 홍보

배경: 사용자에게 생활 속에서 건강관리 자원 접근 유도, 국민생활건강관리 필요성에 따른 광범위한 인식 확산 활동 필요
기처: 지역자원 연계, 건강인, 국민건강보험공단의 대국민 접속 강화, 서비스 영역 확장을 미수화하기 위한 방안으로 활용
기술적 난이도 : 중
실행방안 :

- 사회적 협동 조합 설립하고 국민건강보험공단 충자 및 민간 기업의 사회적 책임(CSR) 활동과 연계하여 기관 운영
- 공개 이벤트 개최 등으로 초기 인식 확산 활동 필요

지역 건강관리 정보제공서비스

지역기반 건강관리 정보의 휴대폰 푸시(Push) 알림 서비스

- 휴대폰에 건강인 멤버 설치
- 사용자 휴대 지역 근교에 건강과 관련된 행사, 교육 등이 있을 때 시 전경 정보를 자동으로 제공 (예: 모임 계획과 달로 참가자를 위한 공개 세미나 등)
- 프로그램 중 관심 분야를 클릭하여 할 신설도 가능(신설시 위치, 일정이기만내)
- 교육 수강 후 교육장을 나서면 할 수 추가 정기 팔복장 이고 멤버 할 가능(교육 평가 결과는 전국 추천 교육기관 등으로 순위별 정보 제공)

배경: 사용자에게 쌀쌀 속에서 건강관리 자원 접근 유도, 보건의료 제공기관 연계 필요
기처: 지역자원 연계, 건강인, 국민건강보험공단의 대국민 접속 강화, 이미지 개선
기술적 난이도 : 중
실행방안 :

- 골공동 의료기관들과 업무협약 (자료 등록·실무 공유)
- 국민들에게 모 서비스 이용방법 홍보
- 서비스 주체 기관 활동시 민원처리 제도 방안 고려 필요

전달매체의 주목성 강화, 직관적 인지 유도

시각적 주목, 호기심을 불러일으키는 안내로 주의하기, 정보전달력 개선

- 안내문, 이메일, 건강노트 등 전달 매체들의 표지와 내지에 주목을 놓이는 색색 및 레이아웃 등 시각적 방식 활용하여 제작
- 전체 평균치, 월중 중 평균치 등 탄인과의 비교, 자신의 과거 정보보유의 비교 등을 호기심 유발
- 명확 크기로 기간을 통해 보관할 수 있는 건강관리카드 및 안내문 제공
- 세부 개인 정보정보에 접속해서 확인 가능한 QR코드 제작

배경: 사용자들은 건강검진결과지를 제외한 안내문 등 기사 각각 전달물의 내용은 주의 깊게 보지 않음
대상: 서비스 이용자
기처: 건강도우미로서 건강인과 국민건강보험공단의 이미지 강화, 사용자에게 전달물을 주목하게 하고 호기심을 갖고 내용을 확인하게 함으로써 서비스 전달효과 증진
기술적 난이도 : 저
실행방안 :

- 건강증과 함께 OR코드로 확인하겠다는 의지(기본값)하여 제작
- 최초 이용자 본인인증, 개인 정보 이용 동의 절차 거친(개인정보보호법 관련 문제 해소)
- 추가 아이디어:

개인 건강정보관리 서비스

개인이 쉽게 건강정보에 접속하고 관리 할 수 있게 하는 QR코드 서비스

- 건강검진결과표 또는 안내문 배포시 OR코드를 첨부해 제공
- 사용자는 스티커를 주민등록이나 신용카드 등에 부착함
- 스마트폰으로 OR코드를 읽으면 건강인 개인건강정보로 접속되고 내용 조회 및 관리 가능
 - (조회) 누적된 개인 건강검진 결과, HCA(투약정보), HRA(건강나이) 등 정보 조회
 - (관리) 건강 관리 기록 관리(건강노트 등 차자 관리)

배경: 스마트폰 활용 확대에 따른 개인 정보관리 수용성 향상
대상: 국민건강검진 서비스 사용자, 만성질환자 등
기처: 국민건강의 BIG Data 활용, 짧은 정보 접속 유도로 건강관리 동기 유발, 비용시간 절감
기술적 난이도 : 중간
실행방안 :

- 결제 시 결과를 OR코드로 확인하겠다는 의지(기본값)하여 제작
- 최초 이용자 본인인증, 개인 정보 이용 동의 절차 거친(개인정보보호법 관련 문제 해소)
- 추가 아이디어:

서비스아이디어

넌 나의 건강 챙김이

Communication Products Environment Process/Services

가족과 지인이 개인의 건강관리를 함께 모니터링 해주는 서비스

1. 가족들이 함께 후대폰에 건강관리 앱 설치
2. 각자의 풀과 거처 건강관리 앱(운동, 식습관, 활동기록, 약기록 등)을 상호 공유하고 관리 할 수 있도록 함
3. 만성질환자의 경우, 화제 물어 달노화자의 경우 할당된 경과표가 관리 필요한 수반인 경우 가족에게도 함께 알림. 서로간에 대화실을 갖고 건강관리 할 수 있도록 유도함

배경 : 올바른 가족이 습관화하여 결정적 역할을 하게 될 가치 : 수요자 스스로 건강관리를 더 잘 할 수 있도록 유도하는 장치 마련
기술적 난이도 : 중
실행방안 :

- 가족간 건강정보 보조 허용 승인 절차 필요
- 건강인 및 기관 추가 필요
- 카카오톡 등 SNS 연계 활용 방안 구상 필요
- 가족 건강 채택터를 키우는 계획으로 발전시킴
- 채택터 건강장애물 탐 가족들로 비교하여 가족의 건강을 경험적으로 관리하도록 유도

헬스케어 프리미엄 패키지

Communication Products Environment Process/Services

당뇨 초반(대사증후군 사용자) 집중 관리를 통해 건강 유도하는 프리미엄 서비스

1. 건강증진 결과로 대사증후군 위험 수준을 보유한 사용자를 기반으로 집중 관리하는 서비스를 소개하고 이를 선택시켜 유통과 제공
2. 제품 서비스
 - 일상 서비스
 - 1:1 맞춤 상담(판매와 예약 상담)
 - 건강관리 빙단(자체 피트니스 센터) 이용
 - 건강진단 추가 이용
 - 별도로 판매 핸드(건강인과 연계) 입대
3. 정상 수준으로 회복(간호 서비스 품질)

배경 : 당뇨 고혈압 등 초기질환 환자 기능성 증상을 가치 : 대사증후군 등 위험인자 보유 사용자 군을 집중관리하여 상상화시켜 사회적 비용을 대폭 줄일 수 있음
기술적 난이도 : 저
실행방안 :

- 유료 프리미엄 서비스 제공 위한 민간 보험 사업자와의 협력 필요
- 지역 피트니스 센터 등 민간 자원과 서비스 연계 방안 필요
- 별도로 판매 풍자 제품, 서비스 신규 개발 필요(건강인과 연계)
- 추가 아이디어 : 프리미엄 서비스 제공 비중구조 설득사 유통 프로그램 운영, 과정 철수

당신의 건강시계

Communication Products Environment Process/Services

건강상태에 따라 수명 예측치를 보여줌으로써 경각심 유발

1. 휴대폰에 건강의 어려움 설치
2. 나의 건강시계 출산율 활용화
3. 건강증진과, 살당(식와)의 상당률과 등을 토대로 건강관리 상태를 모니터링하여 남아있는 수명(향후 내내이의 평균 수명 - 나의 건강나이)을 알려주는 서비스
4. 후대폰 잡음 확인, 기상시간 알림, 경해진 시간에 광으로 제시

배경 : 나의 건강나이에 대한 관심도 활용, 죽음에 대한 경각심으로 건강관리 행위 유도
대상 : 스마트폰 사용자
가치 : 건강과 연계 서비스 제공
기술적 난이도 : 저
실행방안 :

- 건강 앱에 연간시계 기능 추가
- 추가 아이디어 : 살당 운동별 축정 등 건강관리 실적을 인계하여 전자수첩을 바꿔 제시 (지구온난화시계와 유사)

가족건강정보관리 서비스

Communication Products Environment Process/Services

가족의 건강정보를 상호 관리 할 수 있게 하는 서비스

1. 건강검진과 통보 메일 및 문자 발송
2. 원인별로 확인시 가족이 더 편의하게 가족 건강정보 수를 제공한다는 효율적 제시
3. 가족이 모두 풀에 하는 순간 가족 검진 결과를 확인하는 문자가 발송됨
4. 가족 전체의 당뇨 지수와 우리 동네(거주지 부근), 국가 평균과 비교하여 표시됨으로서 상대적인 상황을 확인할 수 있음
5. 가족 중 누구에게 건강관리상의 어떤 도움이 필요한지 구체적으로 제시됨

배경 : 스마트폰 활용 확대에 따른 개인 정보관리 수용성 향상, 유전체 분석 생활관련에 건강에 영향을 미치는 것에 착안, 대상 : 국민건강증진 서비스 사용자 등
가치 : 가족의 건강관리에 관심을 갖고 서로에게 주의와 도움을 주게 하는 효과
기술적 난이도 : 저
실행방안 :

- 혈당시 결과를 인터넷 또는 휴대폰으로 확인하겠다는 의도(의기분기)하여 제작
- 최초 이용자 분석시 분석인증, 가족 조회 회화, 개인 정보 이용 허의 절차 거칠(개인정보보호법 관련 문제 해소)

서비스 실적의 시각화 관리 방법을 통한 성과 개선

Communication Products Environment Process/Services

상당사의 상당성과를 시각화, 우수 상당사 발굴 육성하여 상당 약량 고도화

1. 상당의 양과 질적 수준을 평가할 수 있는 시스템 구축에 : 상당사의 상당 선수, 상당 후 **표상화**의 반응 결과(진료, 교육수강 여부 등) 등과 결합을 시각적으로 조작, 진단, 평가할 수 있는 도구 개발
2. 우수 상당사 발굴, 이를통해 목표를 상당 매달, 교육 교재를 개발하는 방향
3. 우수수는 리더로서 자신상을 가질 수 있도록 인센티브를 제공하고, 강사로도 활용하여 우수한 역량이 확장되어 궁극적으로 풍단의 경영성과를 높일 수 있도록 함

배경 : 각 직무에 특별한 역량과 성과를 나타내는 개인을 발견하여 경영 자원으로서 효과적으로 활용할 방안 필요
가치 : 개인의 특별한 경쟁력을 조직의 역량으로서 발전시키면 경영 성과를 높일 수 있음
기술적 난이도 : 중
실행방안 :

- 일부직무를 시각적 의사결정 지원으로 혁신시키기 위한 시스템 개발 필요
- 우수 역량자에 대한 실질적 인센티브 제공 방안 마련 필요
- 추가 아이디어 : 상당과 교육 등 탄 직무 분야에 도입 가능

스마트 국민 건강 관리 지도 개발

Communication Products Environment Process/Services

지능화 된 건강관리지도 시스템을 개발, 건강관리 정책의 의사결정 도구로 활용

1. 국민건강 현황을 알아볼 수 있는 지표를 추출해나온 흐름에 대한 지도를 개발, 활용
2. 인구통계학적 기준, 통계 통계와 대조하여 건강 상태에 영향을 주는 요인을 추정
3. 경복지수, 수면시간, 운동시간, 식생활 습관 등 탄보 아동복지(통계) 등과 대조해 건강에 영향을 미치는 지표들을 발견하고 상당한 연관성을 가짐하여 학습률을 찾을 수 있도록 함으로써 현대화된 건강관리 정책의 의사결정 도구로 활용

배경 : 건강관리 영향을 미치는 다양한 환경요인에 대한 종합적 판단 도구 필요
가치 : 전역 관리되지 않는 지역에 영향을 주는 지표를 추출해나온 흐름에 대한 지도를 개발, 국민건강현황 및 보건복지부 전략적 정책 방향의 학연접을 제거하고 궁극적으로 국민 증진에 기여.

- 예 : 우수 소비가 일본 경제의 두 배에 이르는 경기회복은 단지보다 많은 인한 사연보다 두 배 많음, 그런데 각 지역민들이 우울증을 먹는 습관에 원인이 있다고 보는 해석이 있음

기술적 난이도 : 고
실행방안 :

- Big Data 활용, 건강관리 통계 시스템의 정보디자인 활용, 의사결정을 돋는 다양한 시각적 표현방법 개발
- 통계형, 지역적 식습관, 수면시간, 근로시간, 병행국가 (공개 API로 입수 가능한 정보) 등 다양한 지표간 건강관리에 영향을 미치는 요인을 분석해 낼 수 있는 정보색색 모델 개발 필요

개인건강관리 정보 분석 서비스

Communication Products Environment Process/Services

개인의 건강관리 정보를 수집하여 분석해 주는 제품/서비스

1. 제제제 및 달노숙제기에 연결해서 개인 건강관리 데이터 수시로 속전 예 : 휴대폰으로 속전 정보를 전하는 제제제, 달노숙제기 사용 예 개발
2. 사용자가 제제제, 달노숙제기 등을 속전할 때 그 내용을 최대화하여 연결한 단편으로 전송
3. 사용자는 건강인에 접속하여 이 내용을 조회, 들일 신체적 조건(나이, 성별, 키 등)의 탄안과 비교할 수 있게 함
4. 지속적 관리 유도, 향후증보다 나아지고 있는 상황을 접속하여 금경적 경쟁심 유발

배경 : IoT기술 및 Big Data 활용, 경쟁, 학습 등을 통한 건강관리 지속 방지 제시
가치 : 적극적으로 건강관리 할 수 있는 도구 제시
기술적 난이도 : 중
실행방안 :

- 체중계, 달노숙제기, 청망증경기 등 제조사와 협력 필요(소스통 개발)
- 국민들에게 더 서비스 이용편한 홍보
- 추가 아이디어 : 게임으로 개발, 개인 건강 채택터 키우기 등(사례 : 네이버의 아이를 위한 달노 관리 개임)

서비스 종료 후, 커뮤니티를 거점으로 한 사후관리

Communication Products Environment Process/Services

수요자들의 참여도와 만족도 높이기 위한 프로그램 및 Reward제도 도입 검토

각 수요자들 특성에 맞추어 할 수 있는 프로그램을 제공 Band, Kaloo, group 등을 위한 커뮤니티 플랫폼과 Q&A 서비스는 수요자들의 니즈 및 궁금한 점을 파악하여 그에 대한 적절한 서비스 제공 및 종합 가능성
밴드 등 활용성 확보를 위한 Reward 제도

- 마일리지 제도
 - 고객 이후 호 텐트 기입한 수요자들 중 질병이 호전되었거나 토록 여성증후군, 청망증증상 주의증 및 장기인으로서 건강하게 더 자랑에게에게 제공 예상 등
- 무료 서비스의 Reward 서비스화
 - 건강관리로 같은 프로그램을 무료 서비스이기 때문에 다른 질적성과 및 권리 필요성을 확립하게 되기까지 품질 수요자들을 증가
 - 일정 기간 평균을 이수한 사람들에게 노력에 대한 보상으로 제공으로서 수요자들의 참여율을 높이고, 구체적 보상 물질까지 이용하고 희망

언제 어디서나 나의 건강정보에 접속하기

Communication Products Environment Process/Services

건강 검진센터·관공서·보건소·지역 병원/마을(주민회관에서 NFC 활용 방안 제고)

NFC : 설치하여 다양한 장소에서 수요자들이 건강 정보사이트로 접근 및 정보 확인
국민건강정보법 등이 보내는 안내문 및 전화번호 같은 기관의 디자인 활용에서 병원이나 소아과 같은 방법으로 수요자들에게 다가갈수록 건강증 품질에 이미지 병원 기대 가능

수요자가 건강 검진센터, 관공서, 보건소, 지역 병원 및 마을 회관 등 방문

NFC 태깅하여 건강 페어트 방문

교과/프로그램 내용 확인 및 Q&A를 통해 다양한 정보 습득

서비스 아이디어

〉 평가지표

지표

대분류

중분류

평가의 주안점

공공성

형평성

해당 서비스가 많은 국민에게 균등한 기회와 혜택을 제공할 수 있는가?

적시성

시급성

수요자의 요구에 대해 정부의 신속한 대응이 필요한 서비스인가?

실현가능성

현재 보건의료서비스 여건 및 법·제도적 수준 등을 고려할 때 실현가능성이 높은가?

차별성

혁신성

기존의 서비스나 서비스 제공방식에 비해 혁신적인 변화나 개선을 목표로 하는가?

타당성

정부의 보건의료정책 방향성에 부합하거나, 정책적 타당성을 갖추었는가?

지표 가중치

효율성

효과성

효율성

투자 대비 의료시스템(국민건강보험공단) 비용이나 개인의료비 절감에 기여할 수 있는가?

미래지향성

서비스 성과를 통해 국민의 건강증진과 보건의료 분야의 발전에 기여할 수 있는가?

시급성

0.159

사회편익성

0.159

미래지향성

0.144

형평성

0.139

실현가능성

0.124

혁신성

0.057

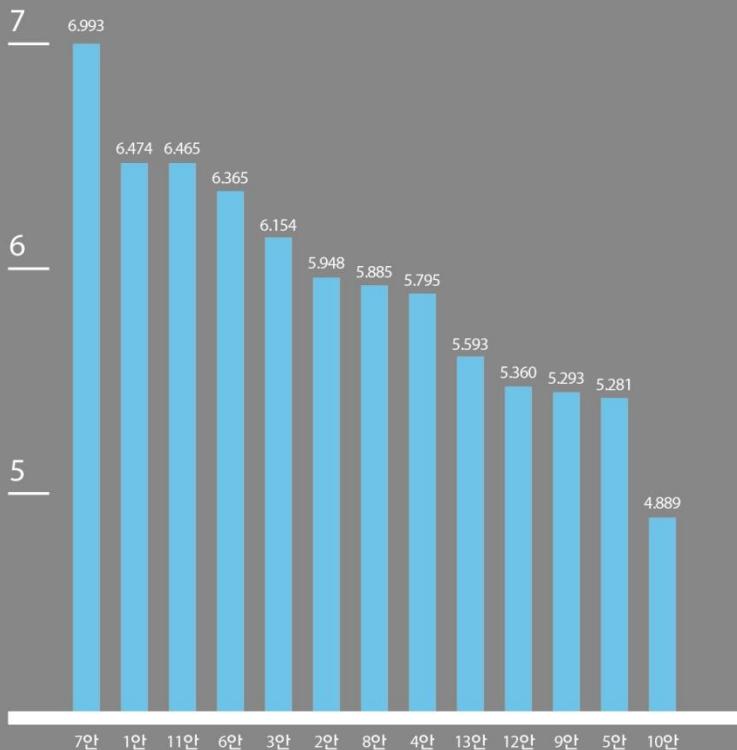
타당성

0.045

1.179

서비스 아이디어

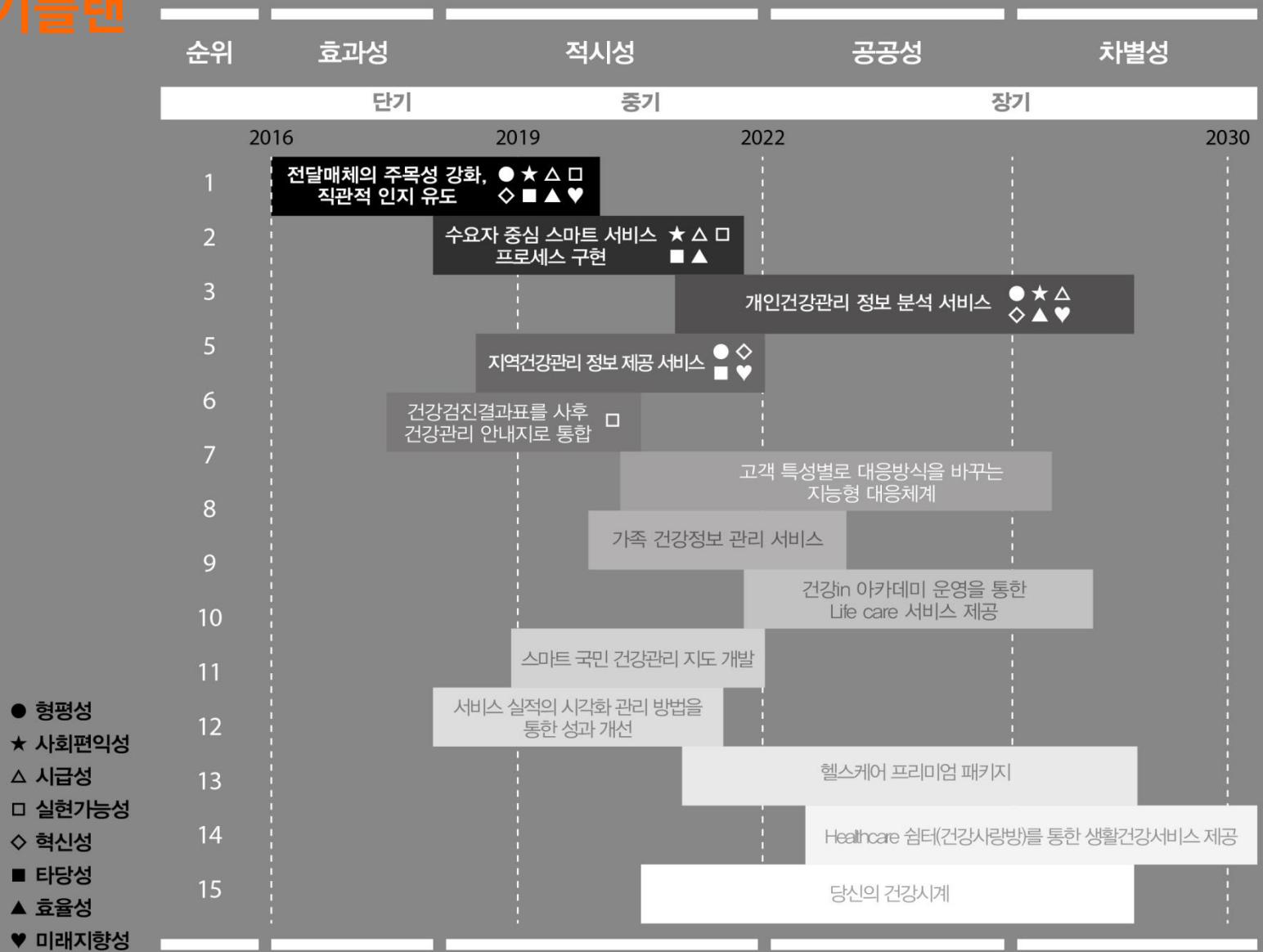
〉 AHP



건강관리 서비스 디자인 아이디어	총점	순위
전달매체의 주목성 강화, 직관적 인지 유도	6.993	1
수요자 중심 스마트 서비스 프로세스 구현	6.474	2
개인건강관리 정보 분석 서비스	6.465	3
지역 건강관리 정보제공 서비스	6.365	4
건강검진결과표를 사후 건강관리 안내지로 통합	6.154	5
고객 특성별로 대응방식을 바꾸는 지능형 대응체계	5.948	6
가족 건강정보 관리 서비스	5.885	7
건강IN 아카데미 운영을 통한 Life care 서비스 제공	5.795	8
스마트 국민 건강관리 지도 개발	5.593	9
서비스 실적의 시각화 관리 방법을 통한 성과 개선	5.360	10
헬스케어 프리미엄 패키지	5.293	11
Healthcare 쉼터(건강사랑방)를 통한 생활건강서비스 제공	5.281	12
당신의 건강시계	4.889	13

서비스 아이디어

〉 미래장기플랜

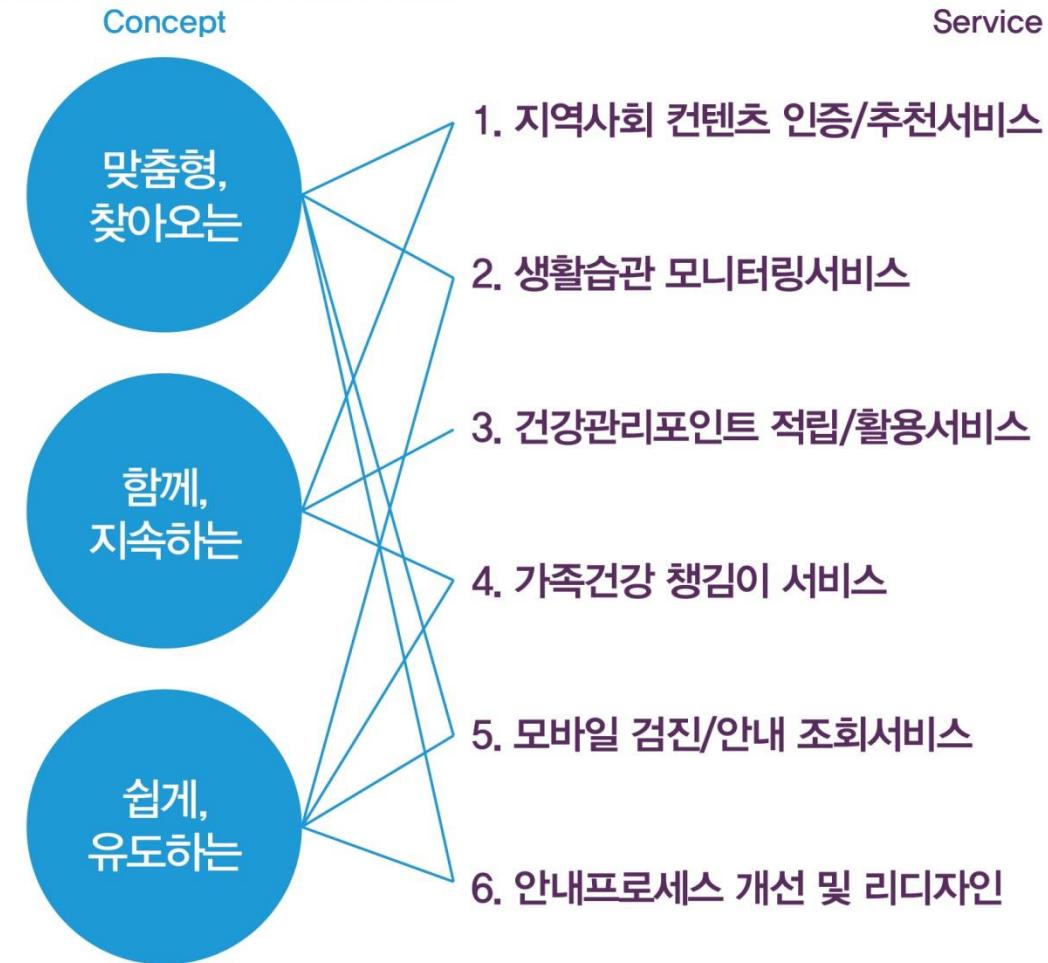


서비스 아이디어

› 6개 선도사업 제안

서비스아이디어

- 수요자 중심 스마트 서비스 프로세스 구현
- 고객 특성별로 대응 방식을 바꾸는 지능형 대응체계
- 건강검진결과표를 사후 건강관리 안내지로...
- 서비스 제공 후 알람 서비스 방법 및 시기
- 통합 상담 및 교육 서비스
- 건강in 아카데미 운영을 통한 Life care 서비스 제공
- Healthcare쉼터(건강사랑방) 운영
- 국민 건강관리 인식확산 위한 Health-Camp 운영
- 지역 건강관리 정보제공 서비스
- 건강관리 노하우 노트 전수
- 국민 건강관리 Kit
- 전달매체의 주목성 강화, 직관적 인지 유도
- 넌 나의 건강 챙김이
- 개인 건강정보 관리 서비스
- 가족 건강정보 관리 서비스
- 헬스케어 프리미엄 패키지
- 헬스 캐시백
- 상담사의 전문성 향상 서비스
- 당신의 건강시계
- 개인건강관리 정보 분석 서비스
- 서비스 실적의 시각화 관리 방법을 통한 성과 개선
- 스마트 국민 건강 관리 지도 개발
- 헬스타그램
- 건강지식인서비스



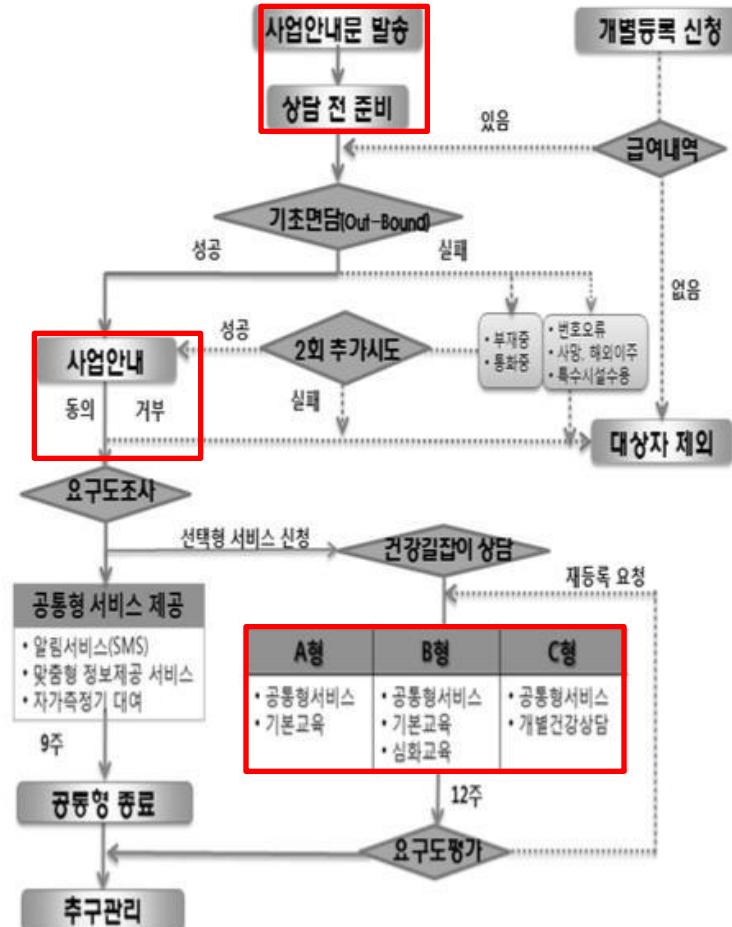
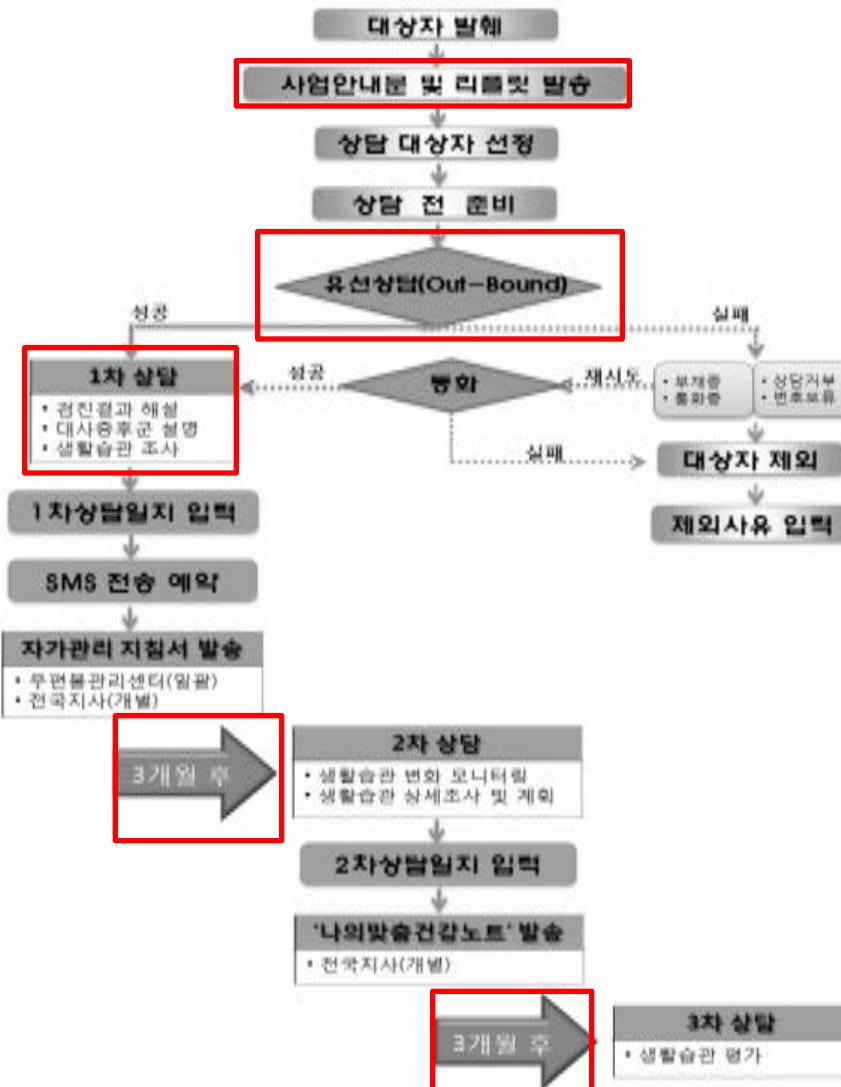


국민건강보험공단
맞춤형모델, 건강주기별
모델, 업무프로세스 및
지역연계 모델



서비스 프로세스 문제점

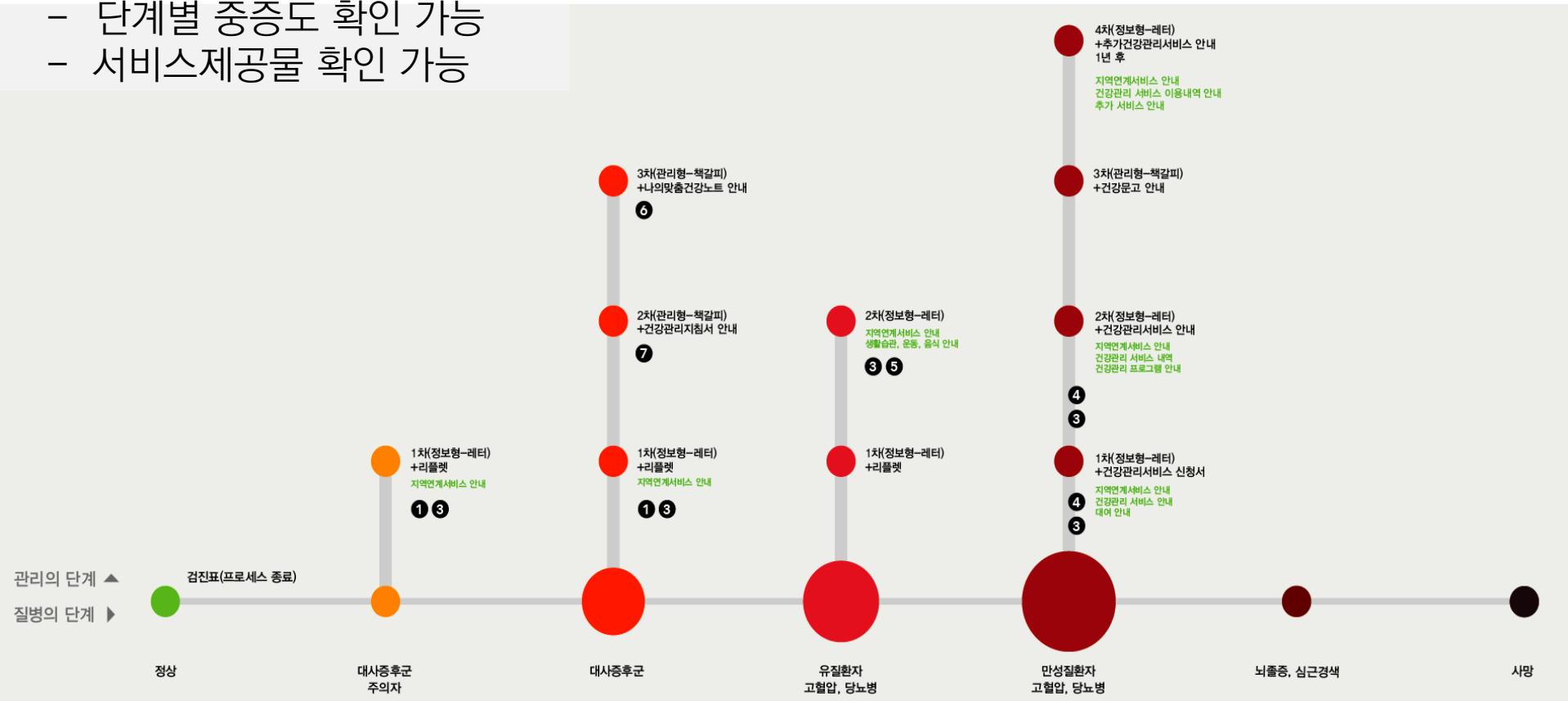
› 페인포인트, 문제점 AS-IS



서비스 프로세스 문제점

› 제안 컨셉 TO-BE

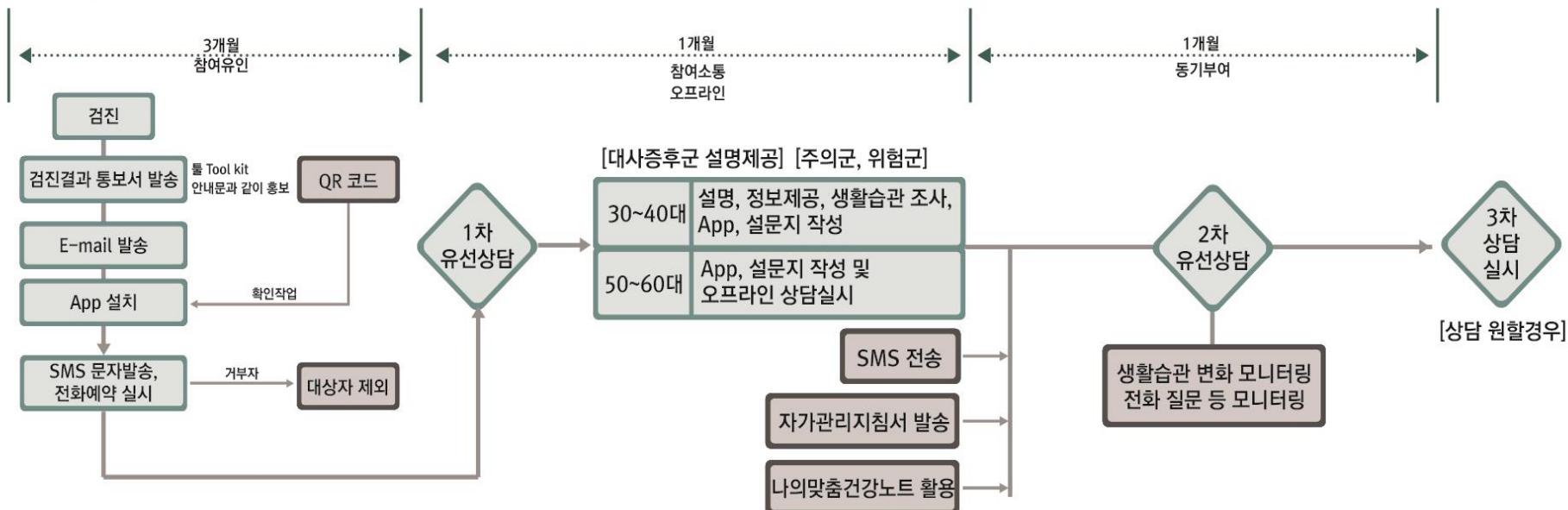
- 문자서비스제시 후 안내문 등 제공
- 단계별 스텝을 한눈에 제시하여 본인의 건강 상태 위치 확인
- 단계별 중증도 확인 가능
- 서비스제공물 확인 가능



검진결과 사후관리 서비스 outbound (신규 발생자)

검진결과 사후관리 서비스

Timeline

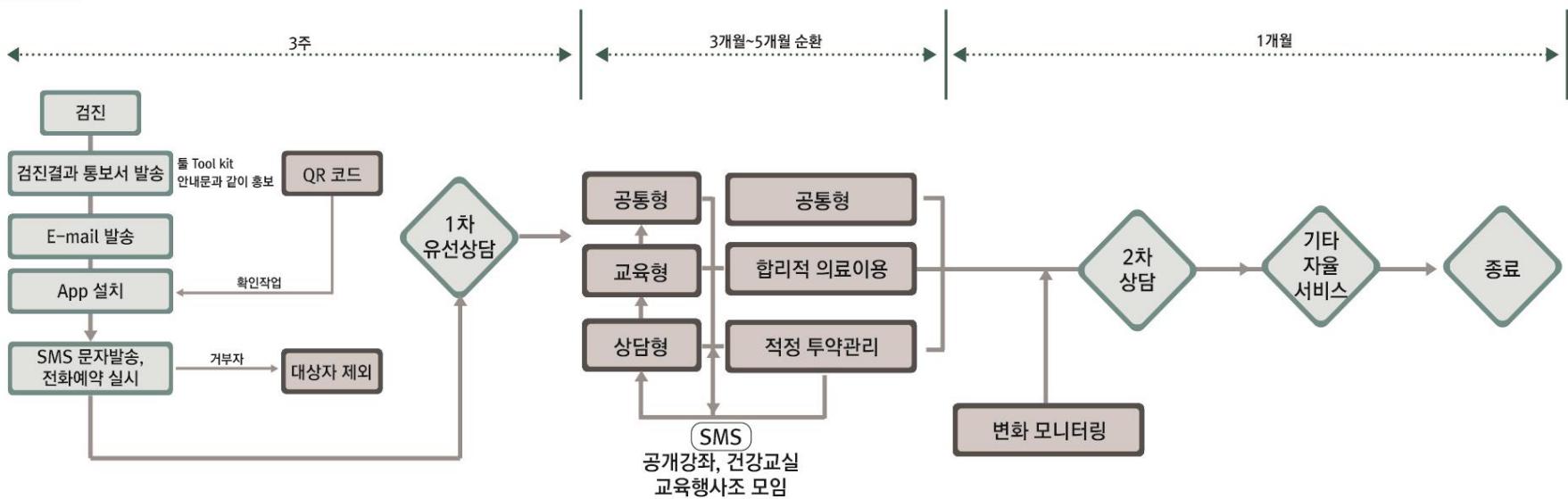


TO be

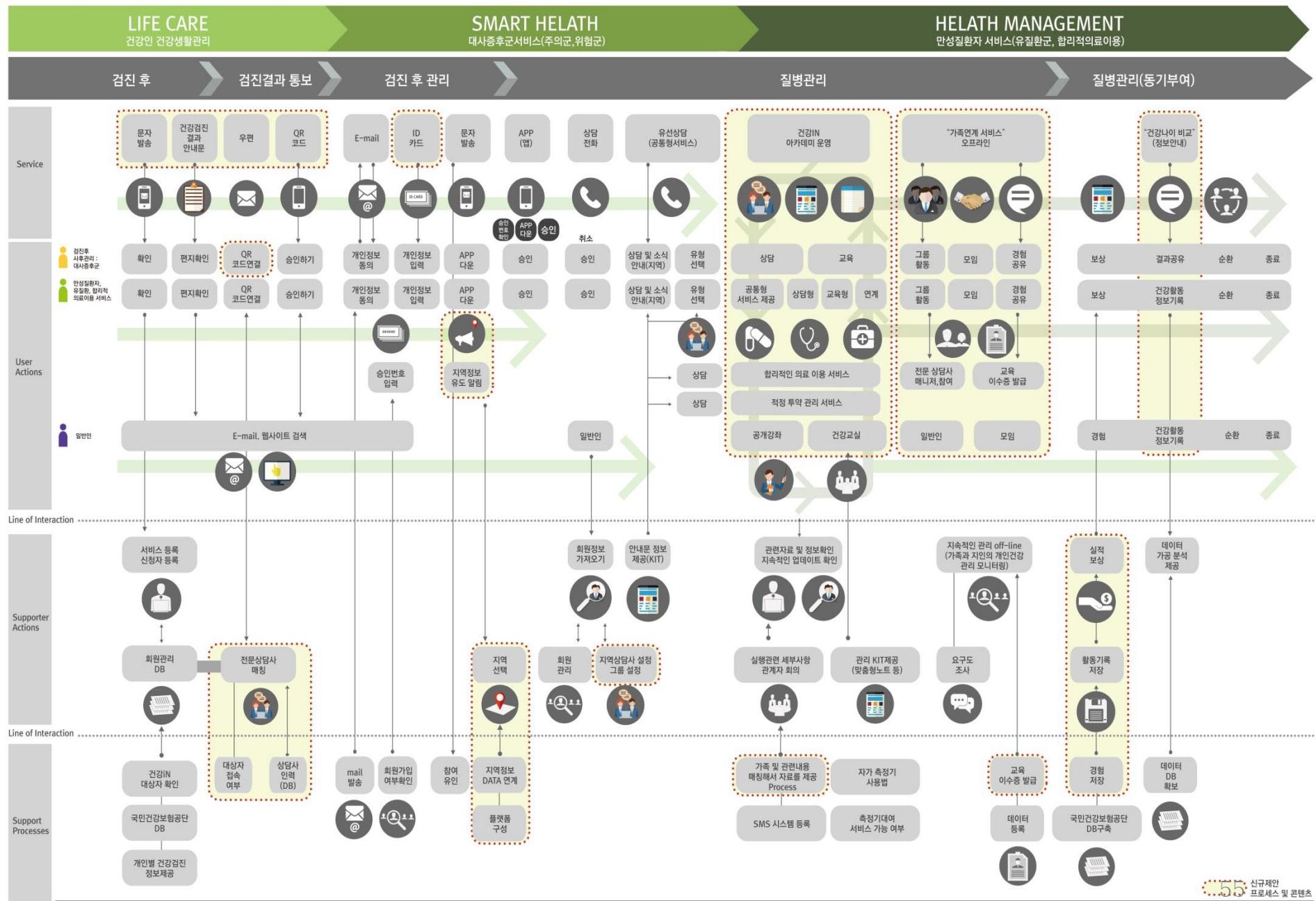
만성질환자, 합리적의료이용서비스 inbound (확진대상자)

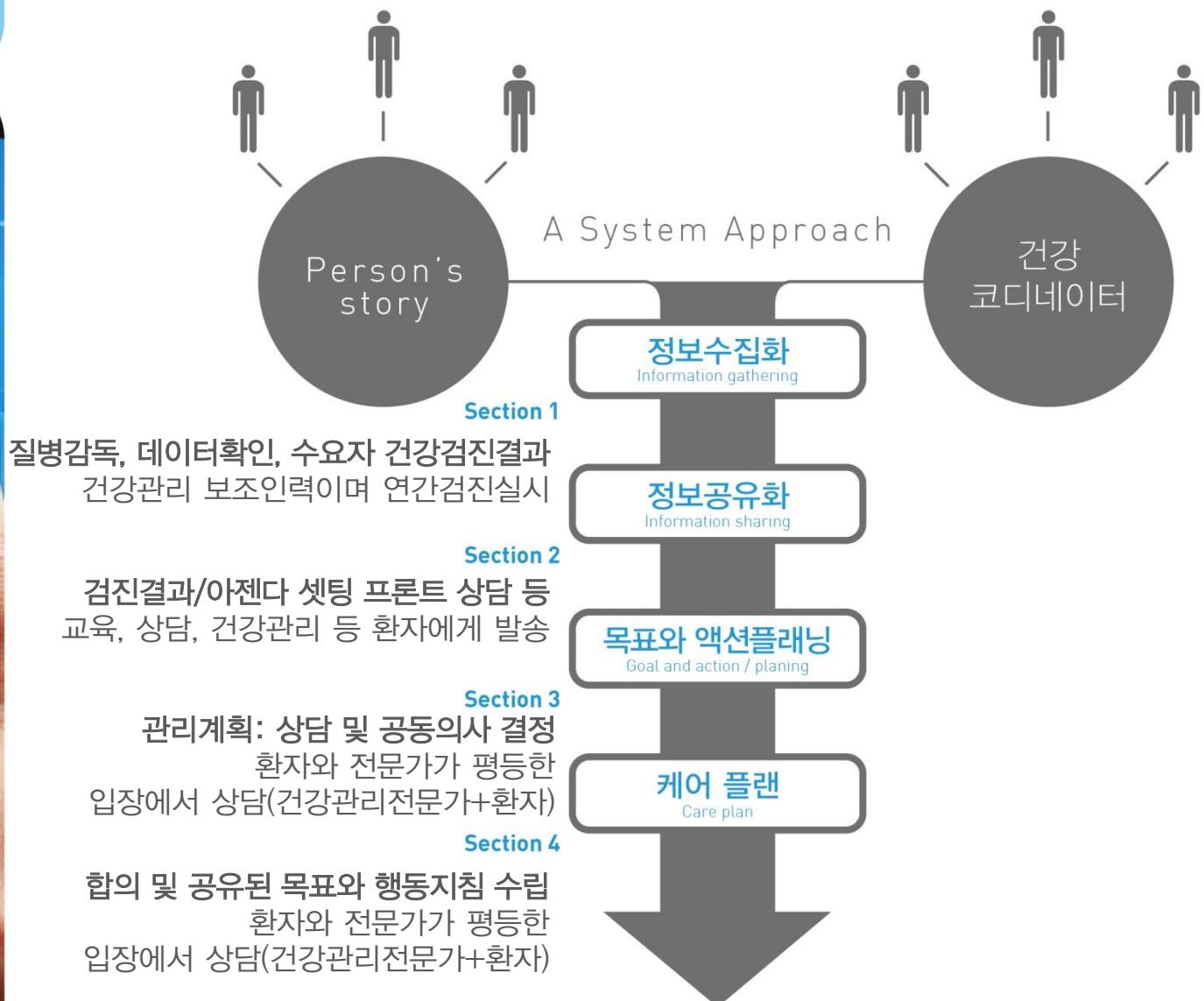
만성질환 건강관리 서비스

Timeline



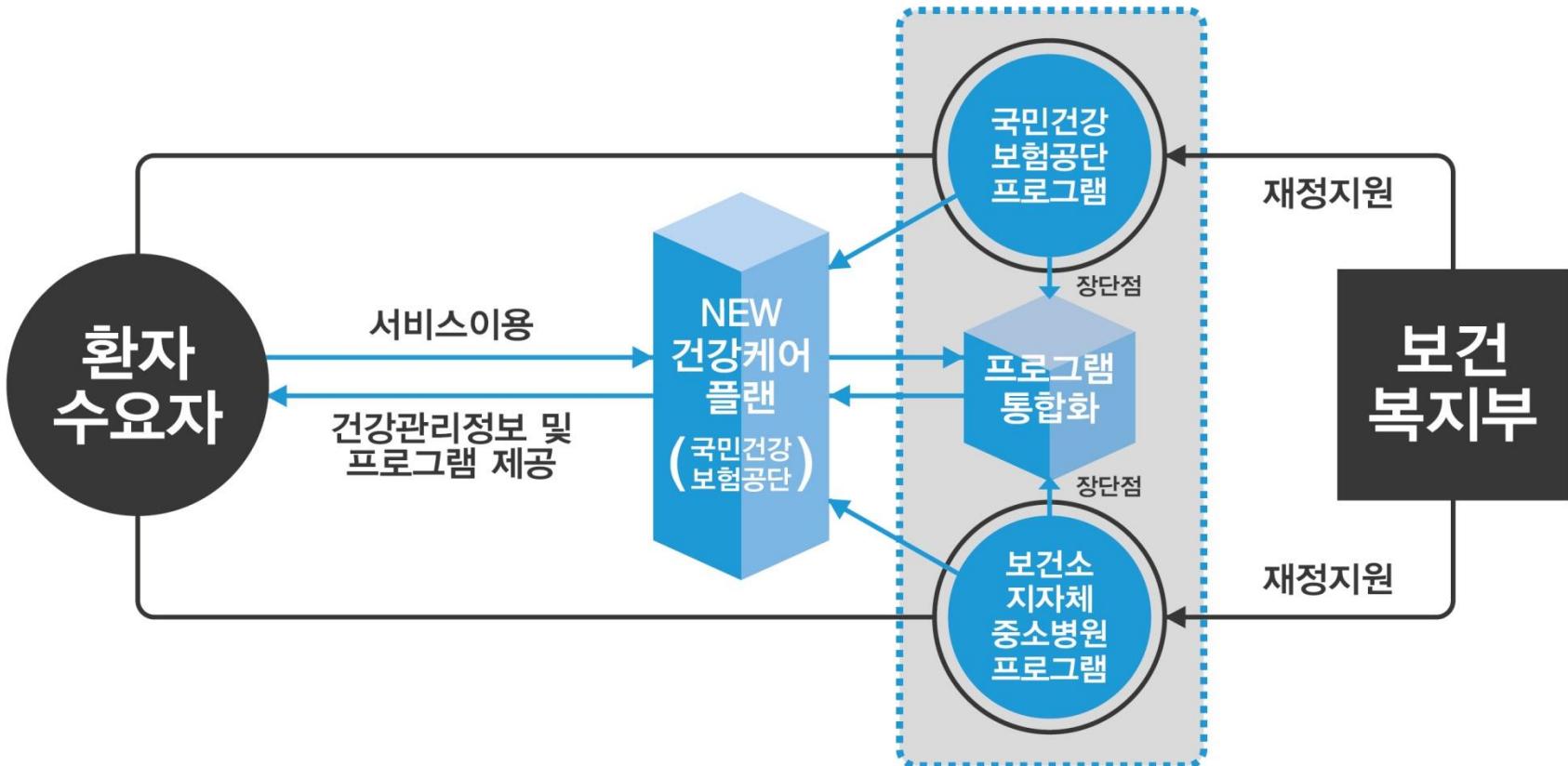
Service Blueprint





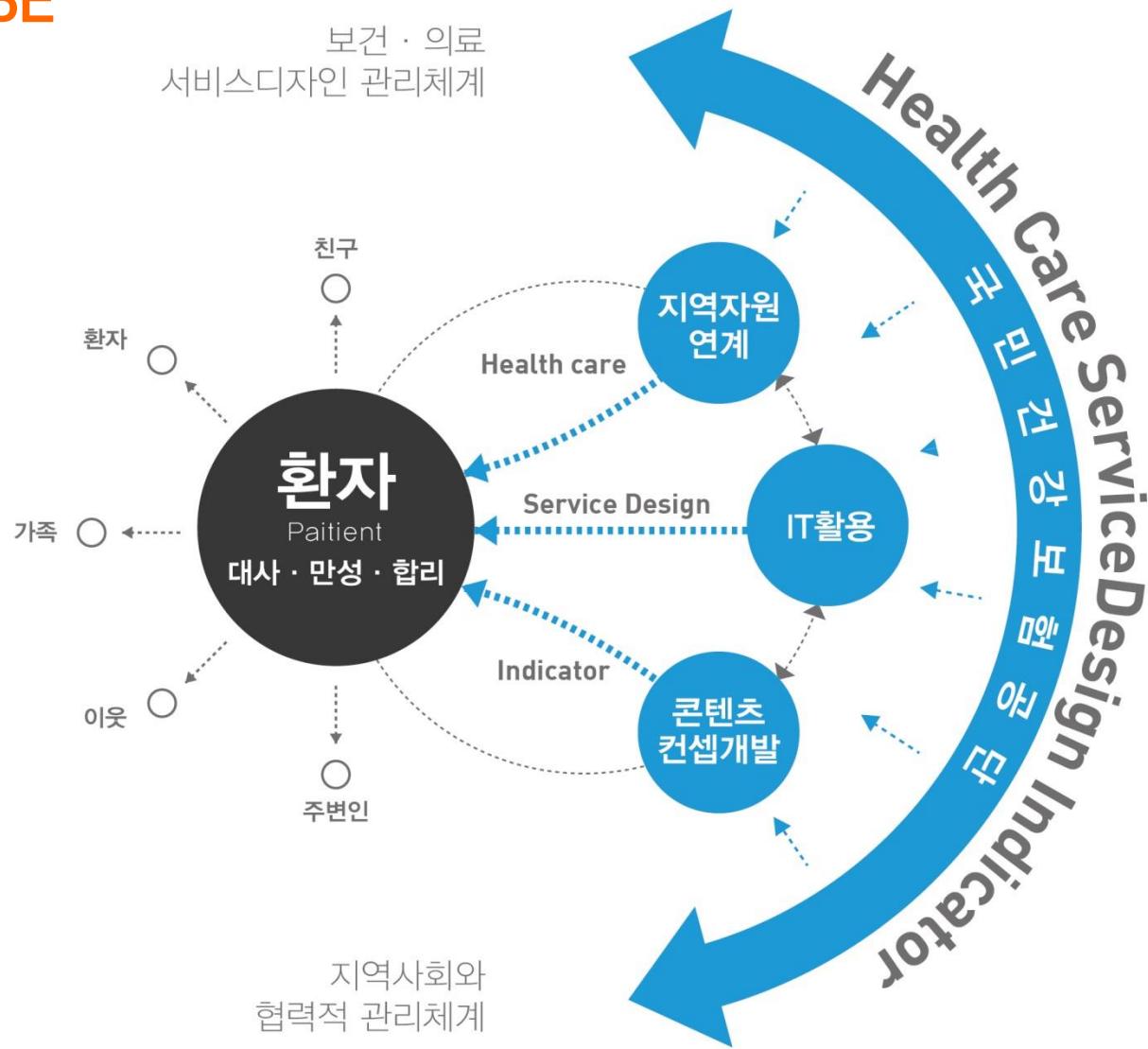
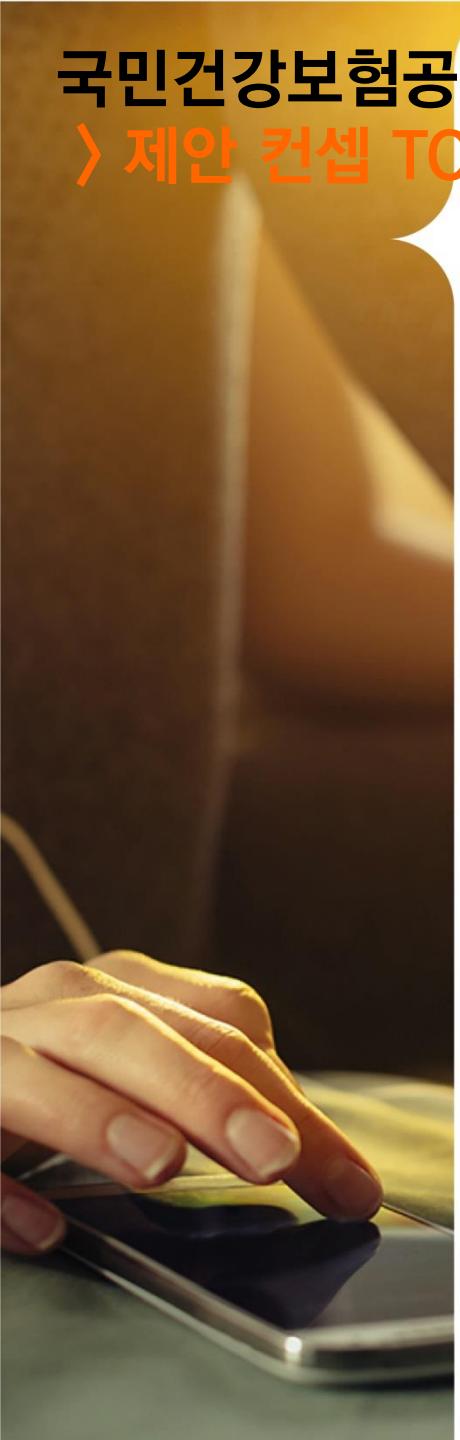
국민건강보험공단 미래 방안

› 제안 컨셉 TO-BE



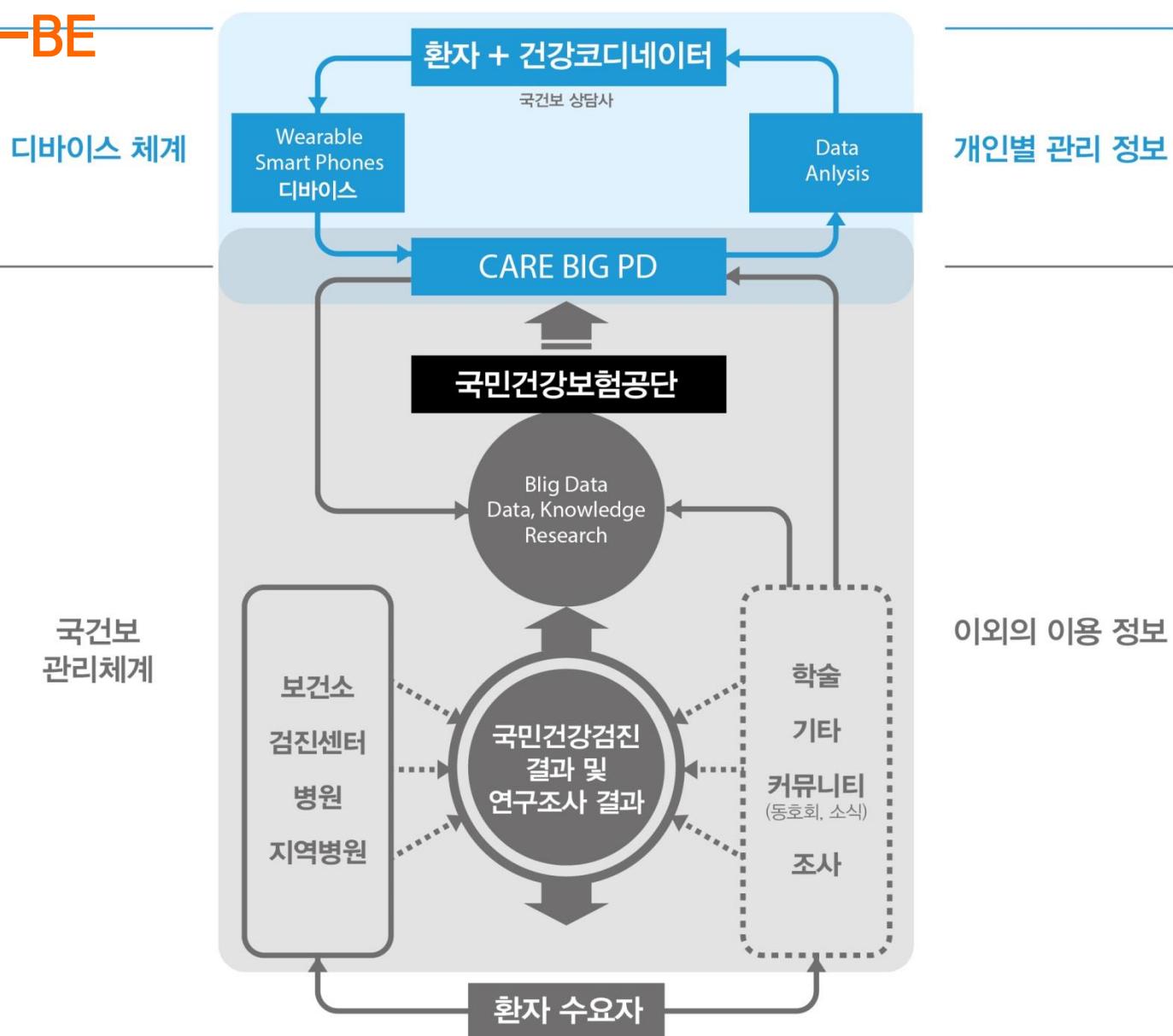
국민건강보험공단 미래 방안

〉 제안 컨셉 TO-BE

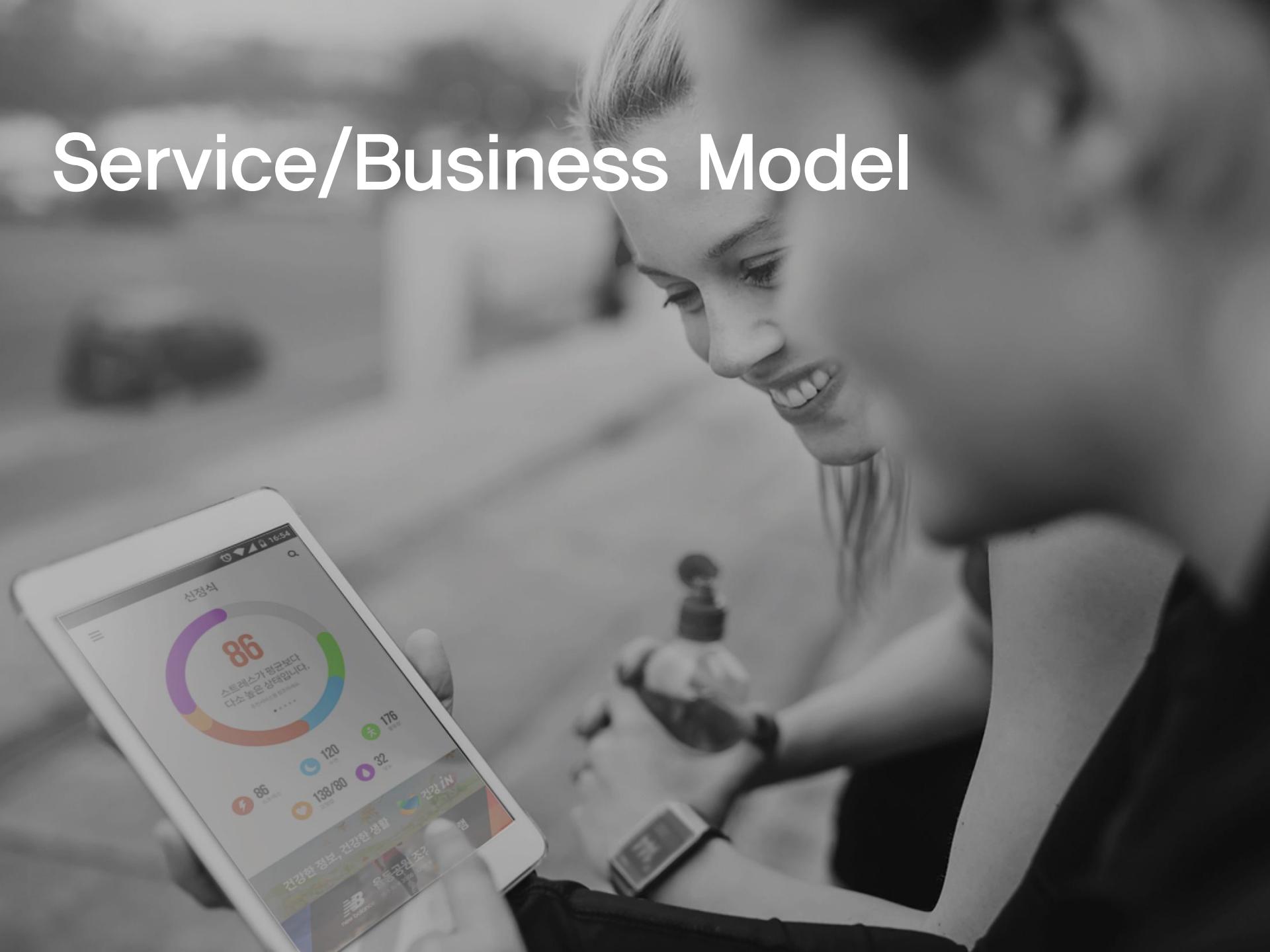


국민건강보험공단 미래 방안

› 제안 컨셉 TO-BE



Service/Business Model



Concept



Service



지역사회 컨텐츠 인증/추천서비스

- App을 통한 건강관리 서비스 제공
- 정확한 액션 플랜 제공
- 사용자 동일 질병군 / 중증도 / 연령대의 선호도 고려
- 사용자 라이프스타일 고려한 서비스 추천

생활습관 모니터링서비스

- 건강관리 디바이스의 모바일 연동
- 정신건강관리기능
- 디바이스를 활용한 상태감지/알림
- 지속적인 추천 / 관리안내

건강관리포인트 적립/활용서비스

- 건강관리 포인트 제공
- 증상 별 차등 지급, 관리 활동 별 차등 지급
- 커뮤니티 활동지원

가족건강 챙김이 서비스

- 가족 / 주변 지인을 통한 정보제공
- 사용자 연령대 선호도 고려한 서비스 추천
- 지역사회 채널을 통한 정보제공

모바일 검진/안내 조회서비스

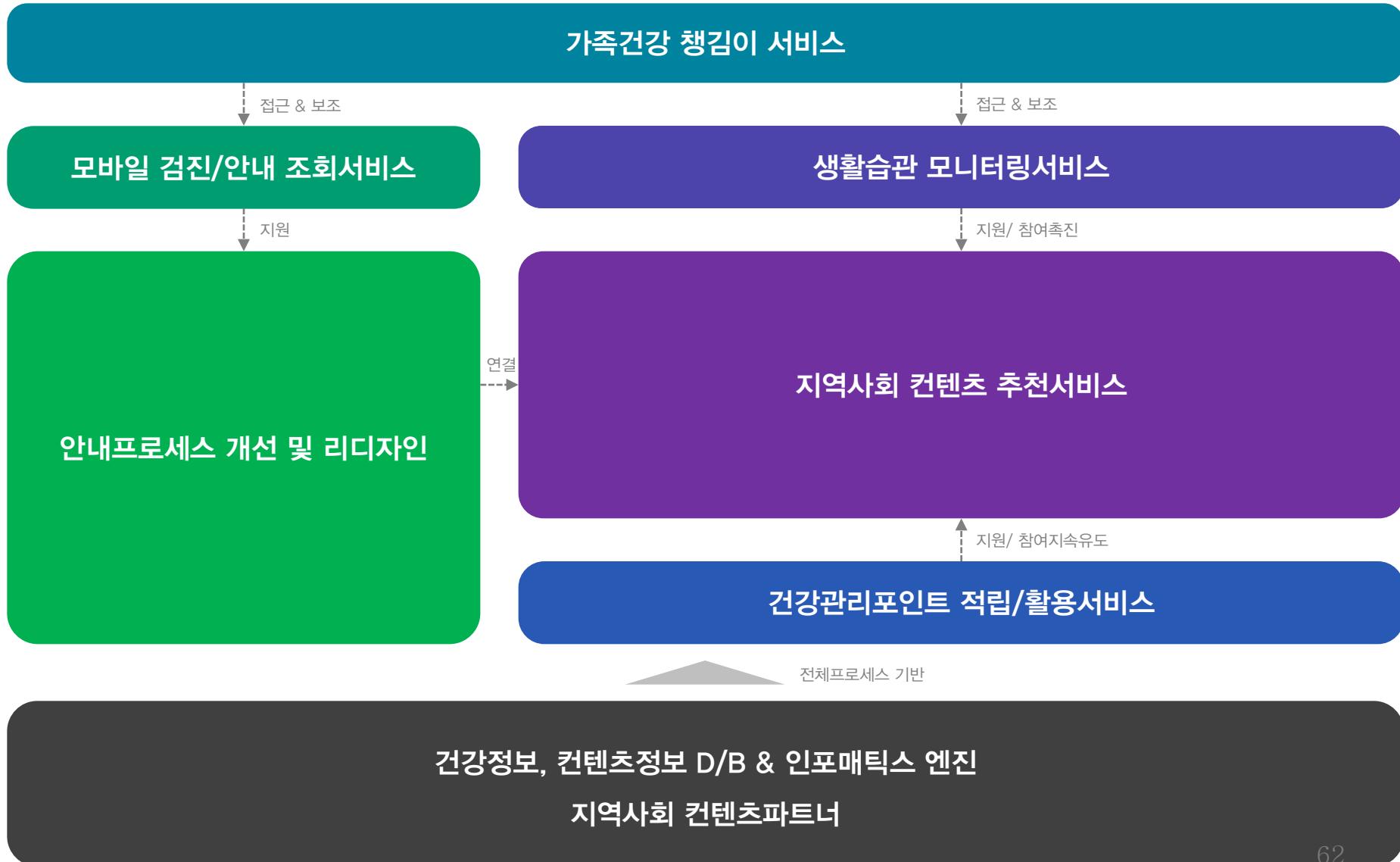
- App을 통한 검진/안내정보 제공
- 건강검진/관리정보 누적/열람 제공

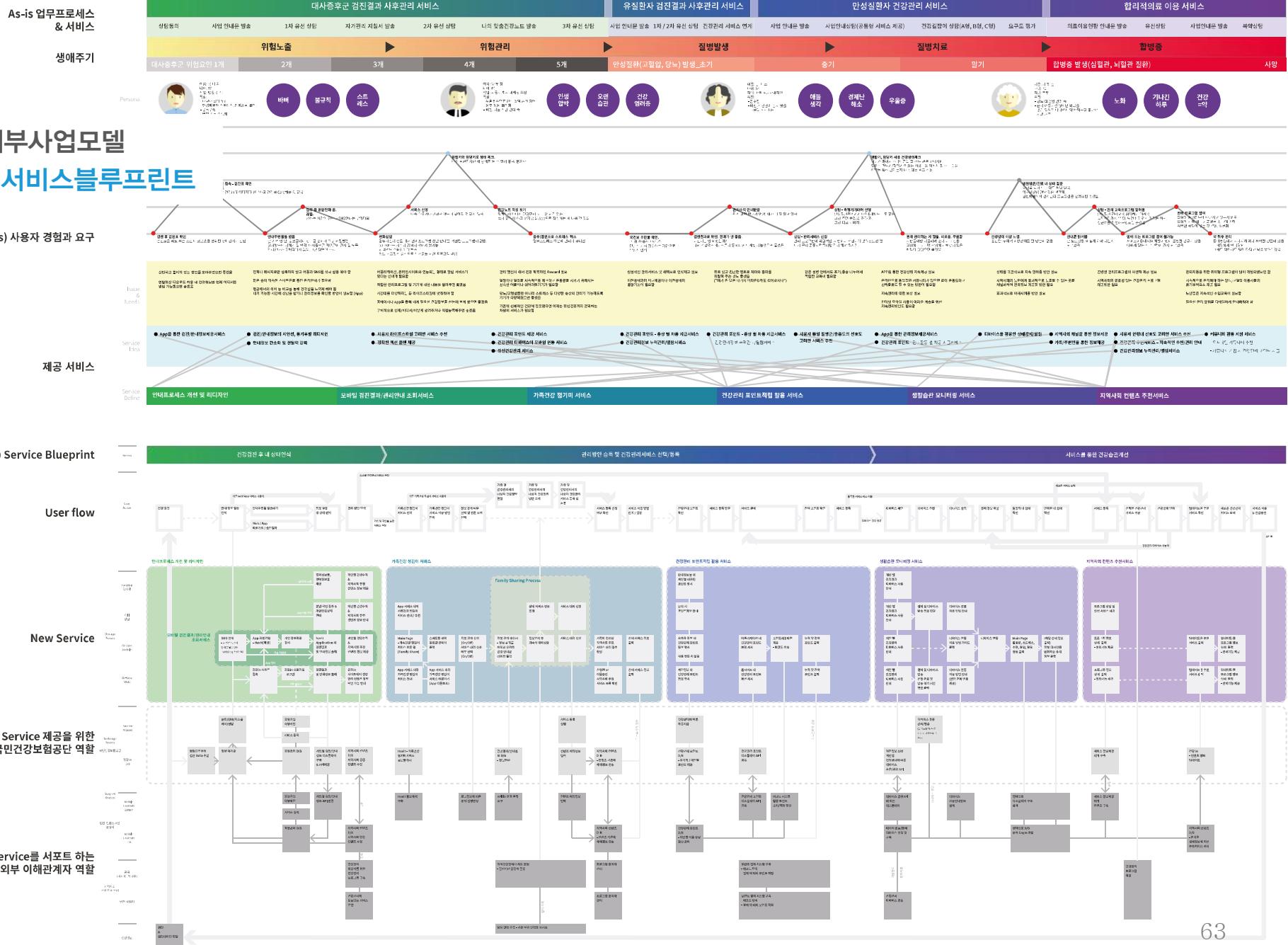
안내프로세스 개선 및 리디자인

- 검진/안내정보의 시인성, 동기유발 리디자인
- 안내정보 간소화 및 전달력 강화

세부사업모델 범위

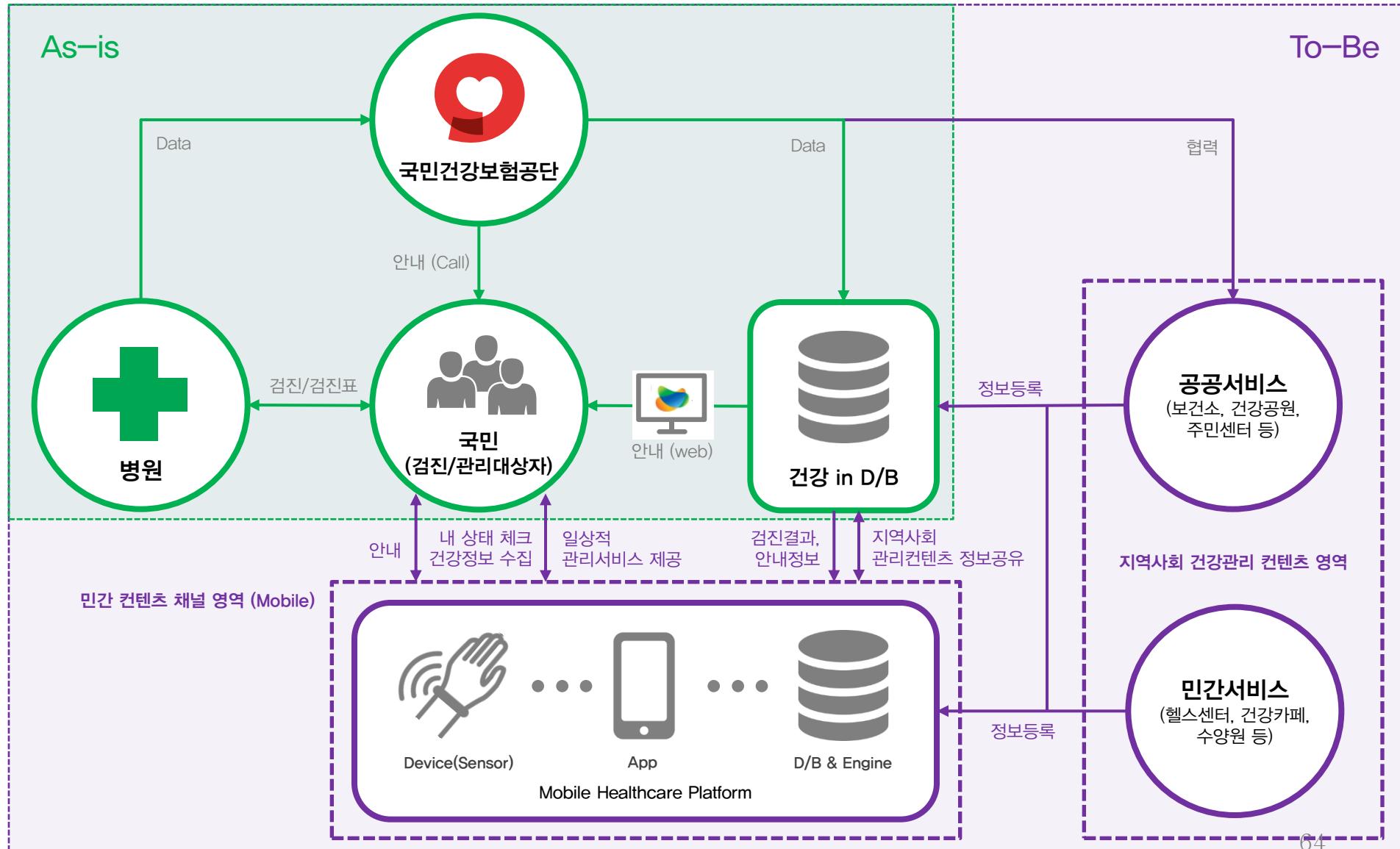
› 서비스 관계도





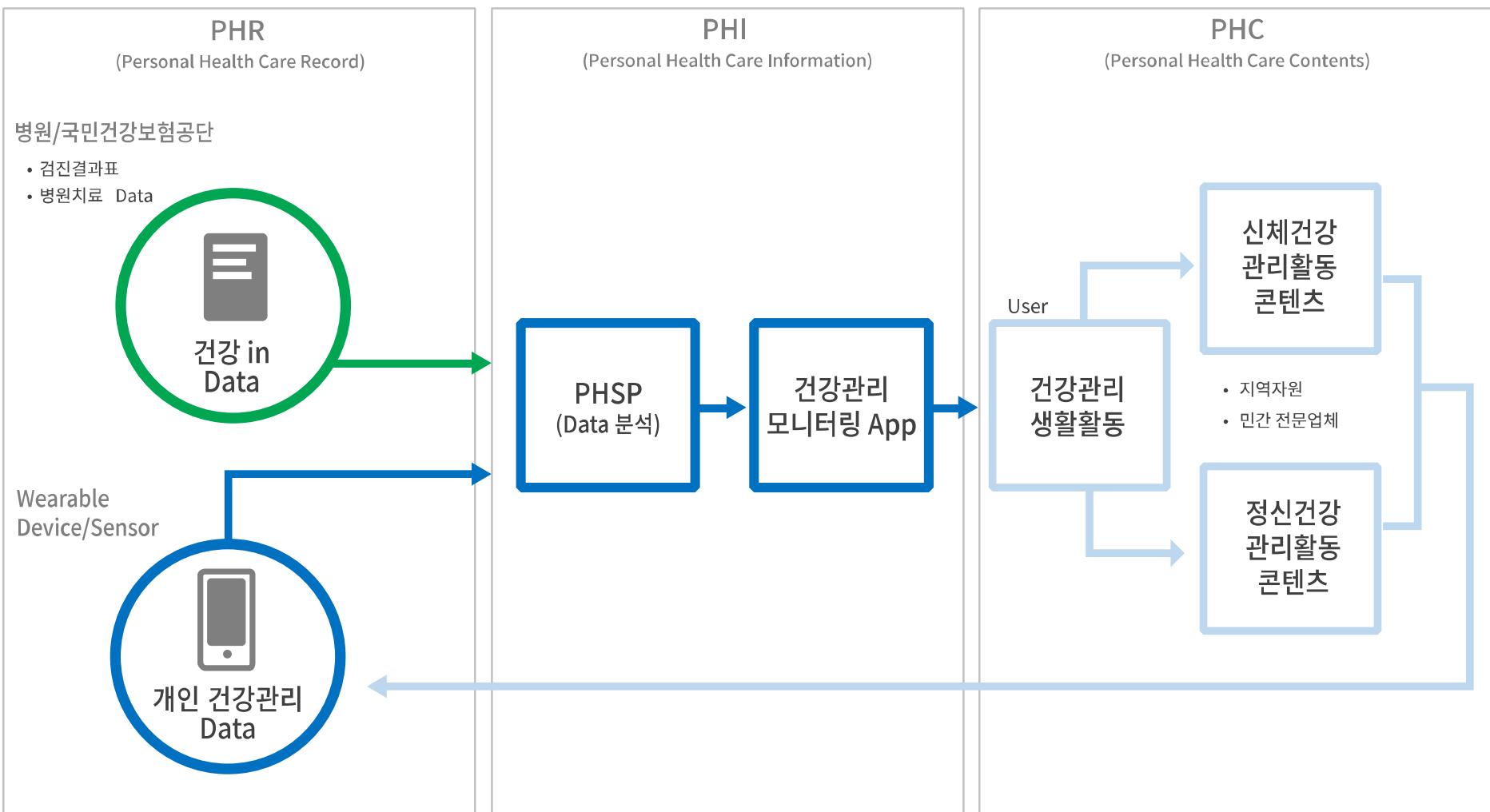
세부사업모델

› 지역사회 연계형 사업모델: Basic Model



세부사업모델

› 생활건강관리 개념도



Mobile Contents Design

› 건강in Data (건강검진/관리안내)



16:54

건강in

검진결과 건강관리

구분	검사 질환	검사 항목	검사 결과
계측 검사	비만	신장 / 체중	181 cm / 61 kg
		허리 둘레	87cm 정상 ↓ 질환의심
	고혈압	체질량 지수	23.5kg/m ² 정상 ↓ 비만
시각이상	혈압	138/80mmHg 정상 ↓ 경계 ↑ 질환의심	
	시력	원쪽 (0.7) / 오른쪽 (0.8)	
청각이상	청력	원쪽 (정상) / 오른쪽 (정상)	
혈액 검사	빈혈 등	혈색소	14.5 g/dL 정상 ↓ 경계 ↑ 질환의심
		당뇨병	공복 혈당
	고혈압	총 콜레스테롤	260 mg/dL 정상 ↓ 경계 ↑ 질환의심
HDL-콜레스테롤		43 mg/dL 정상 ↓ 경계 ↑ 질환의심	
동맥경화	트리글리세리드	393 mg/dL 정상 ↓ 경계 ↑ 질환의심	
	LDL-콜레스테롤	138 mg/dL 정상 ↓ 경계 ↑ 질환의심	
만성신장질환	필링크레이티닌	0.8 mg/dL 정상 ↓ 경계 ↑ 질환의심	
	ASTI	24 IU/L 정상 ↓ 경계 ↑ 질환의심	

16:54

건강in

검진결과 건강관리

*국민건강보험법 및 건강검진기본법에 근거한 '생애주기별건강검진' 결과

대사증후군

신정식님은 현재 대사증후군입니다.

지금의 생활습관을 계속 유지할 경우 2년 이내에 협심증/심근경색, 뇌출혈(뇌경색), 혈관성지체 발병위험이 증가합니다.

* 대사증후군은 복부비만, 높은혈당, 높은혈압, 높은증상지방, 낮은HDL의 5가지 건강위험요인 중에서 3가지 이상을 보유한 상태로 조금만 노력하신다면보다 더 건강해지실 수 있는 단계입니다.

✓ 신정식님은 대사증후군 4개의위험요소를 보유하고 계십니다.

복부비만 높은혈압 높은혈당 높은증상지방 낮은HDL

95cm 130mg/dL 95mg/dL 180mg/dL 40mg/dL
100mg/dL 100mg/dL 100mg/dL 25mg/dL

* BMI(Body Mass Index) 체질량지수, 비만도를 나타내는 지수로 체중/(키²)로 계산. ■ 천단기준 ■ 검진결과

그미 거기까지 고마워요!

Mobile Contents Design

› 디바이스 연동

- 스트레스 측정 디바이스

(ex: UB pulse)



- 혈압상태 측정 디바이스

(ex: UB 510)



- 활동량 / 수면상태 측정 디바이스

(ex: MI band, Inbody band)



- 혈당상태 측정 디바이스

(ex: LGM 710B, Caresens N)



세부사업모델

› 지역자원 연계서비스

Contents

- 헬스 센터
- 정신건강증진센터
- 국민건강관리공단
- 주민센터
- 건강공원
- 수양원
- 보건소 / 의료원
- 지역재활센터
- 커뮤니티센터
- 정신건강증진센터
- 알코올상담센터
- 건강가정지원센터
- 사회복지관
- 재가복지센터

민/관 지역자원

Filtering & Customize



D/B engine/Mobile App

Contents Recommendation



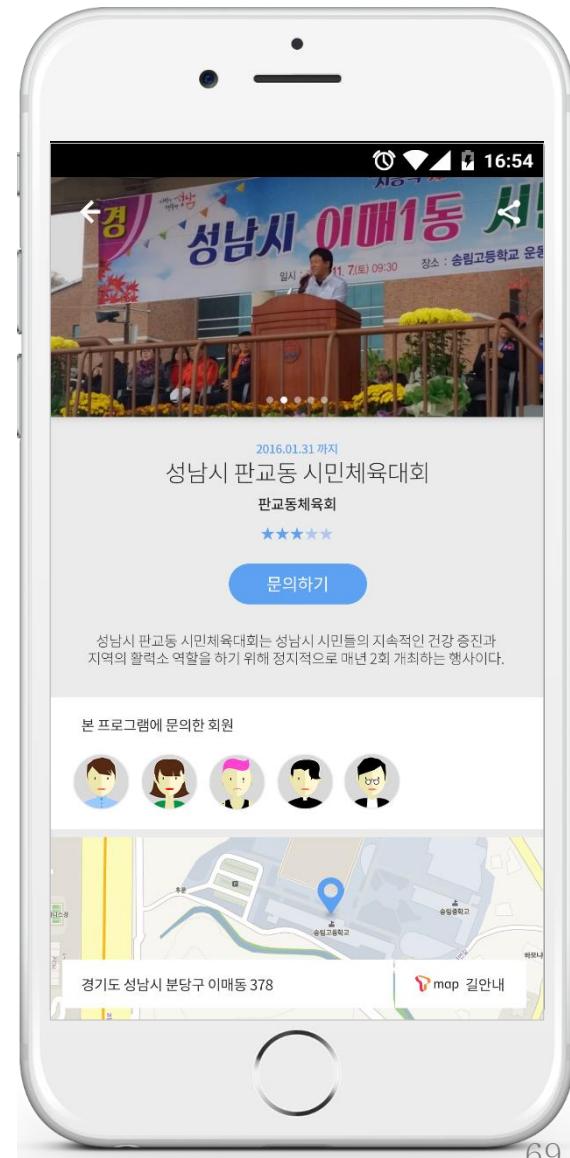
대사증후군 위험군

안내문 / 전문상담

User

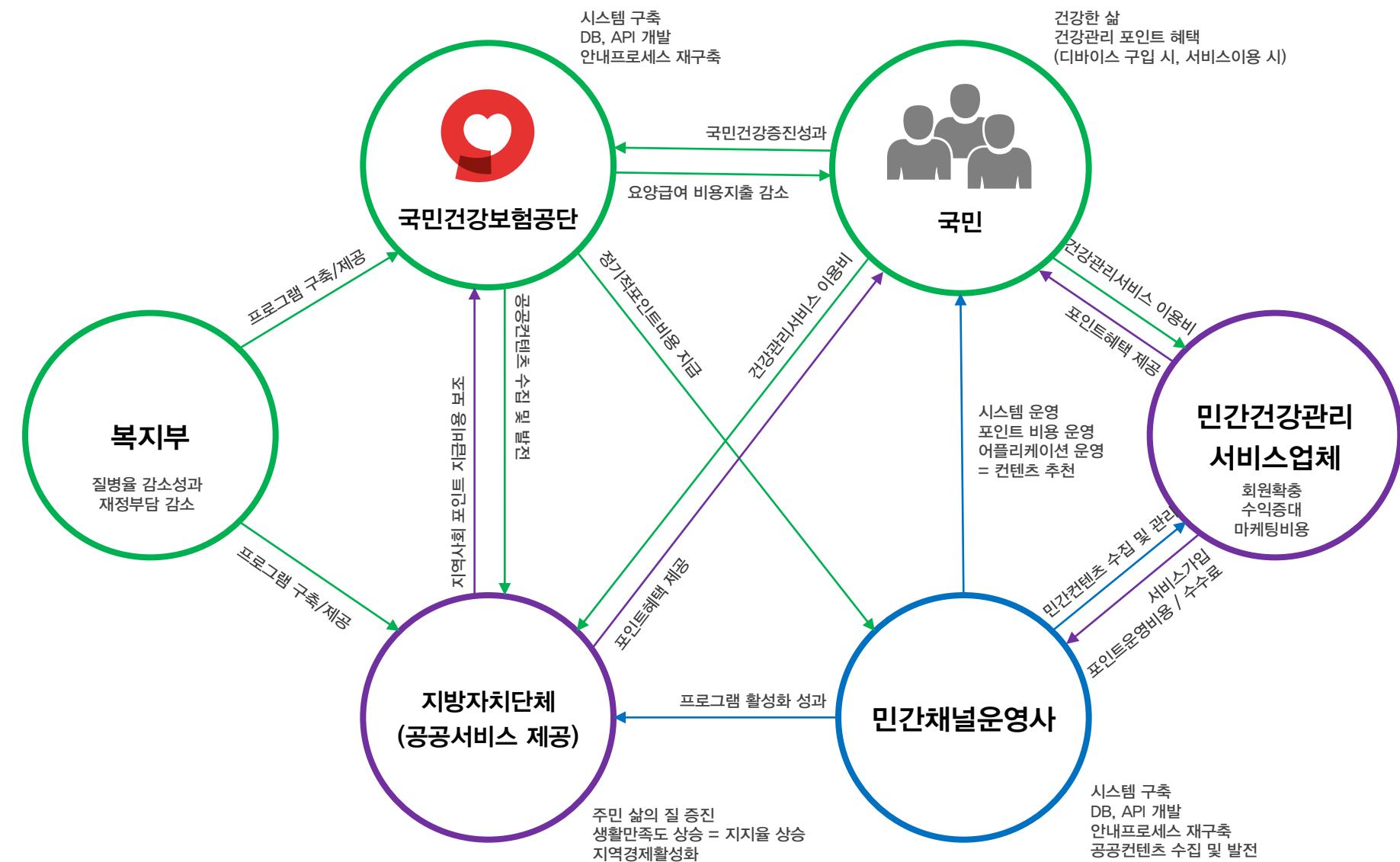
Mobile Contents Design

› 지역사회 컨텐츠 추천



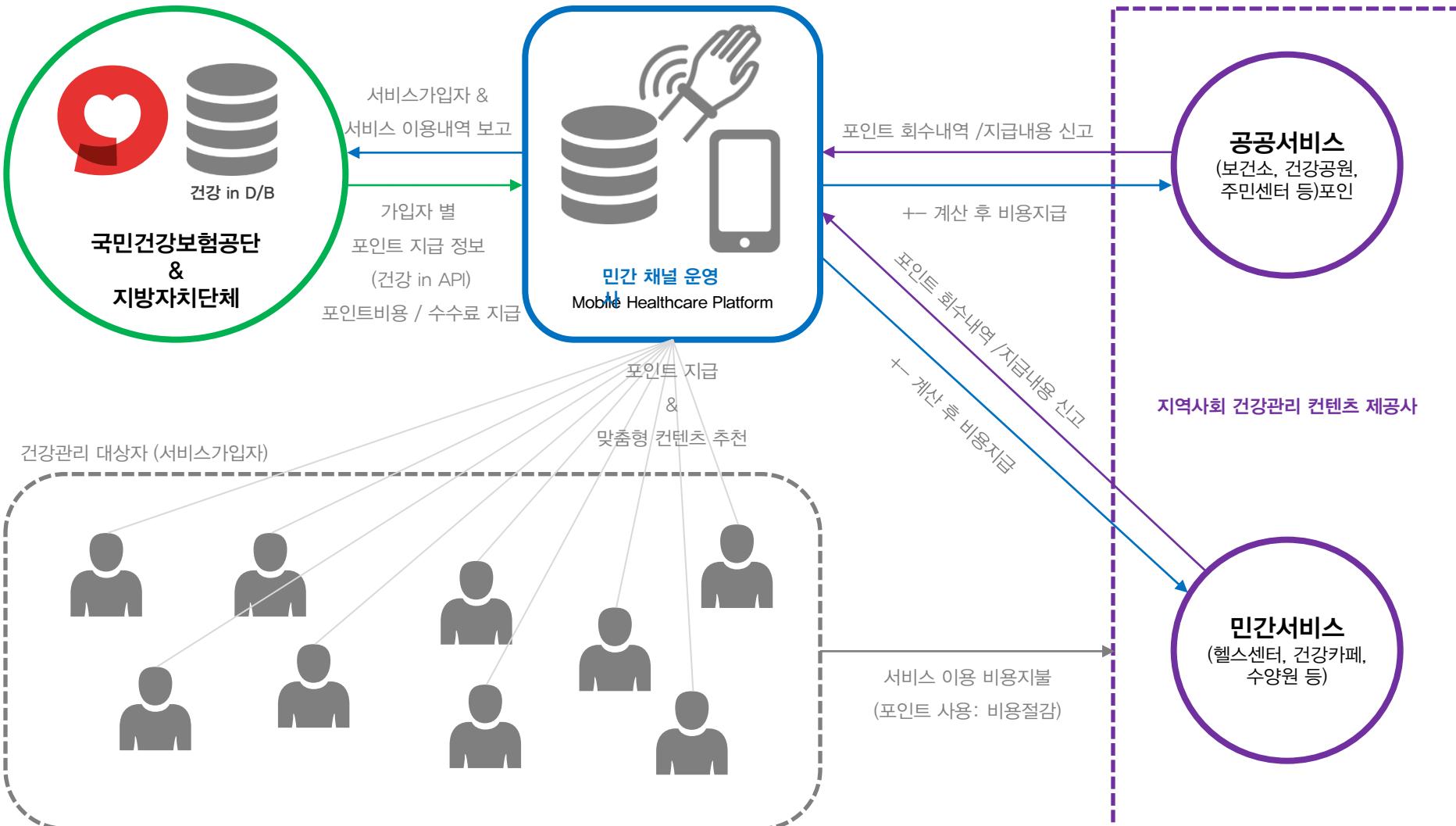
세부사업모델

› 이해관계자 네트워크



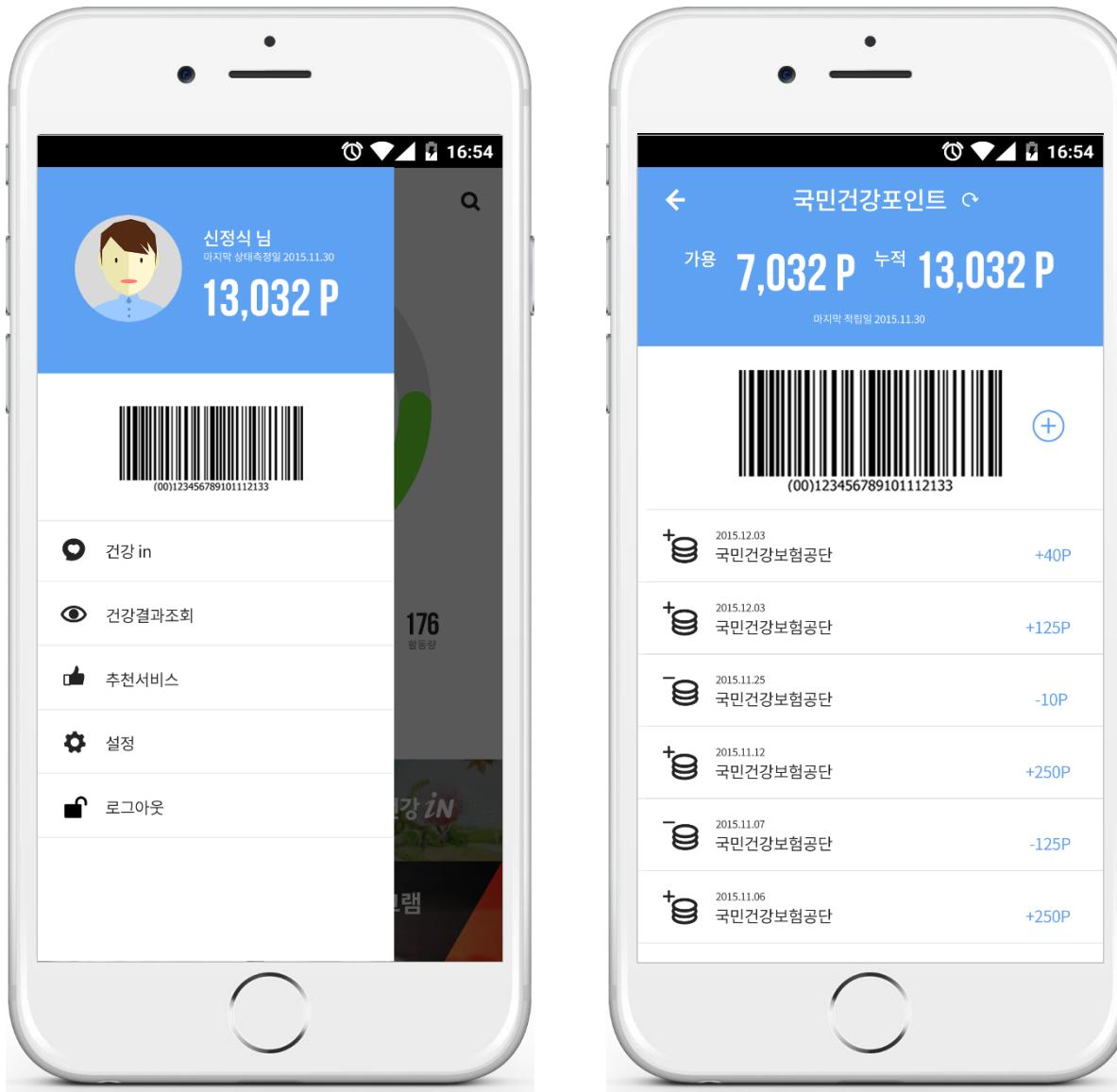
세부사업모델

› 건강관리포인트 적립/활용 모델



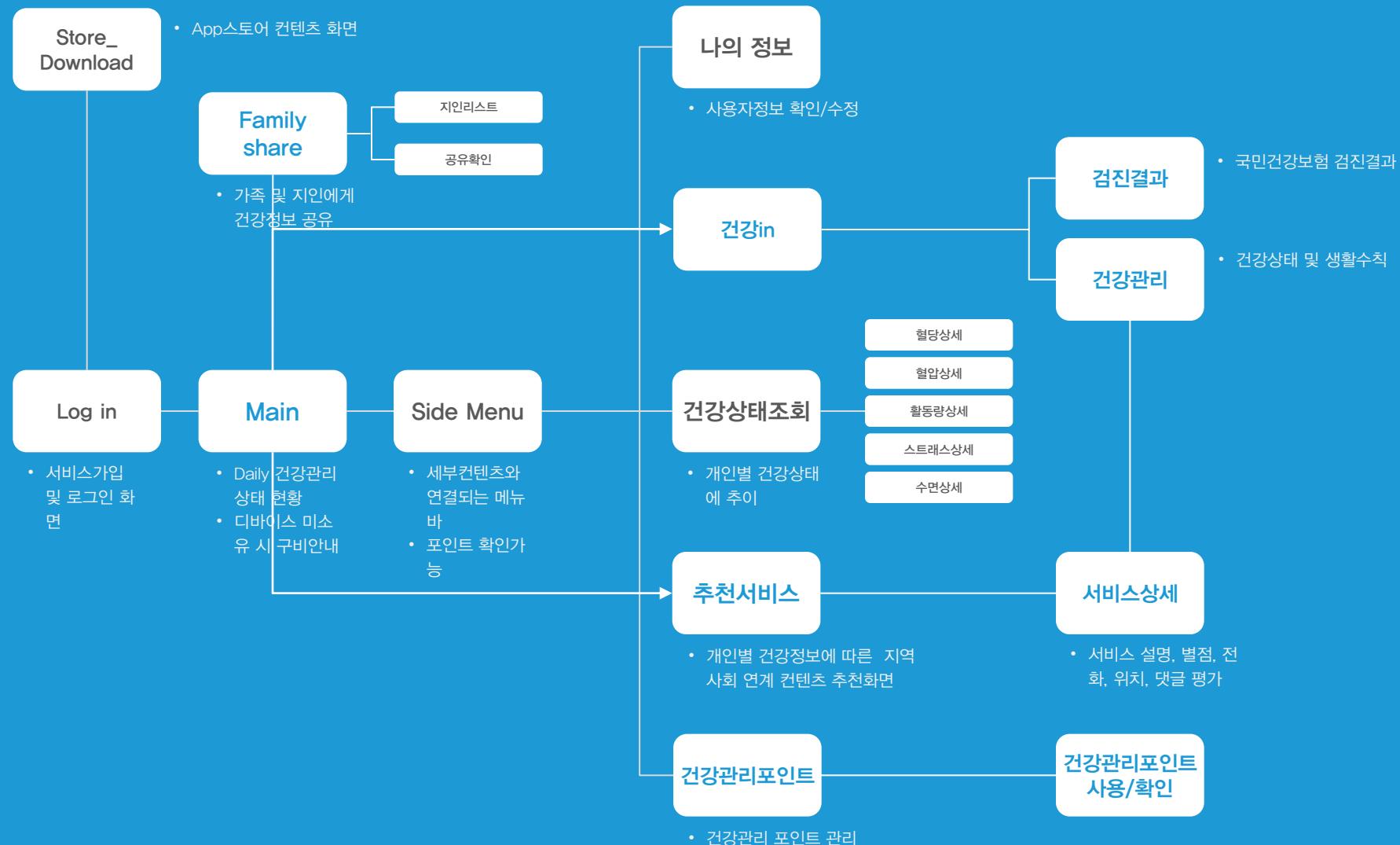
Mobile Contents Design

› 건강관리 포인트



Mobile Contents Design

› UI flow



Mobile Contents Design

› Concept

Logo



Communication

행복한 건강관리 습관 만들기

Happy(행복) + Have(소유하다) + habit(습관) = Havit

Mobile Contents Design Pocus

› 30~50대 직장인을 위한 Havit (행복한 생활건강 관리)



이름 : 공비지 / 나이 : 37

나보다 일이 우선
만성피로와 스트레스, 커피중독, 흡연
운동부족, 병원 방문 오래됨



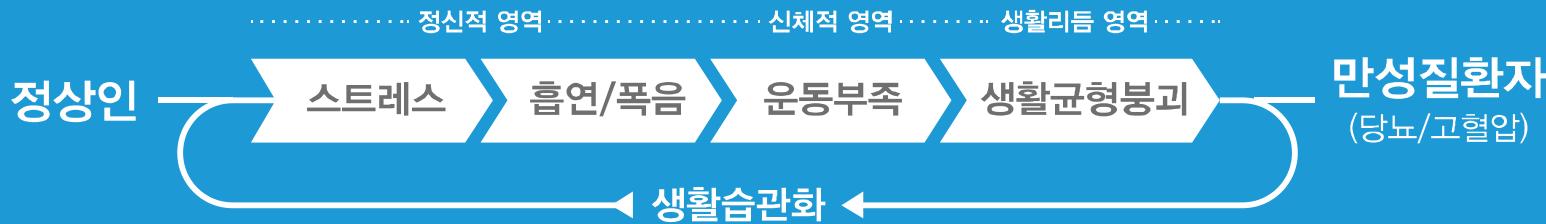
이름 : 왕광일 / 나이 : 46

운동부족으로 인한 혈액 순환 장애
음주 잦음, 흡연함
비만, 나를 식단 관리 중



이름 : 금미소 / 나이 : 56

음주함
비만, 식단관리 쉽지 않음
고혈압 진단 받음



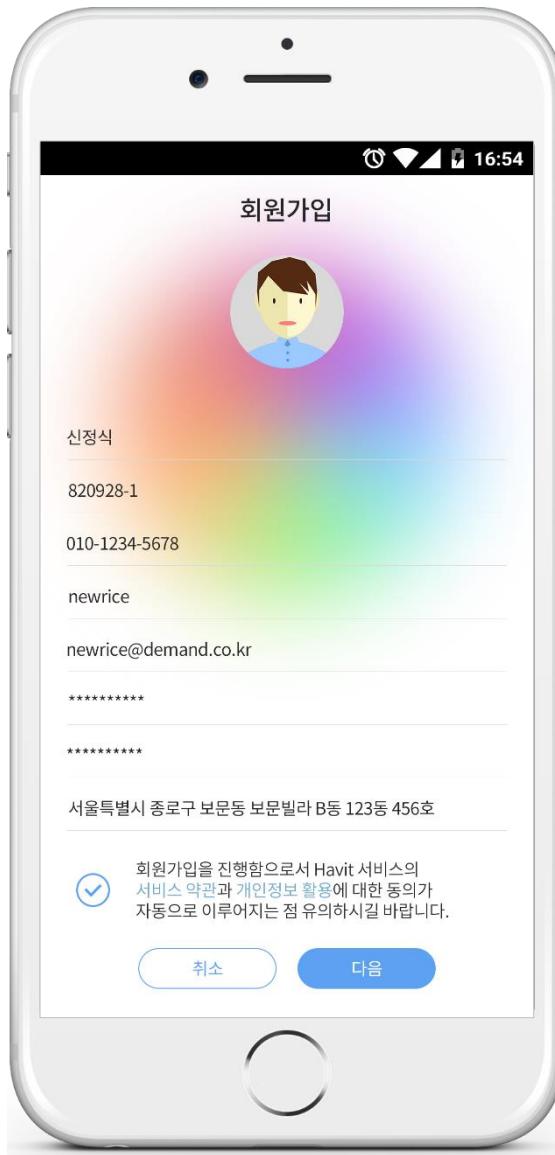
정신적 케어 = 스트레스 · 신체적 케어 = 운동 · 활동량 · 생활리듬 케어 = 수면
만성질환요소 케어 = 혈당 · 혈압

Mobile Contents Design

› 서비스 등록

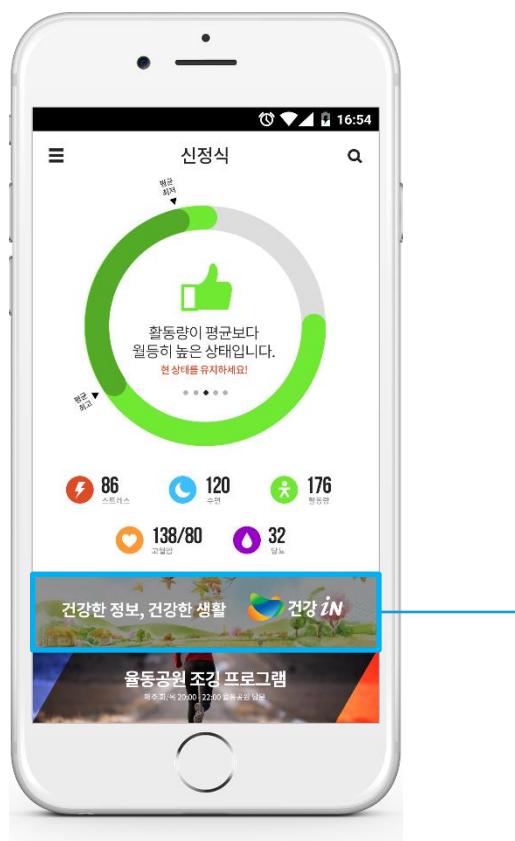


App: Icon



Mobile Contents Design

› 건강in (건강검진/관리안내)



Mobile Contents Design

› 디바이스 연동

- 스트레스 측정 디바이스

(ex: UB pulse)



- 혈압상태 측정 디바이스

(ex: UB 510)



- 활동량 / 수면상태 측정 디바이스

(ex: MI band, Inbody band)



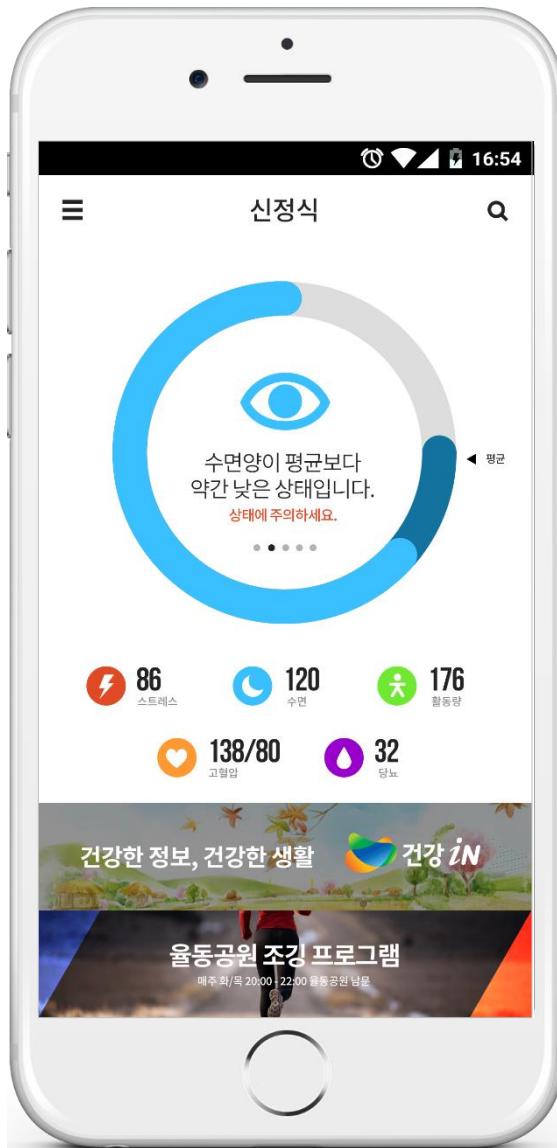
- 혈당상태 측정 디바이스

(ex: LGM 710B, Caresens N)



Mobile Contents Design

› 건강관리 모니터링



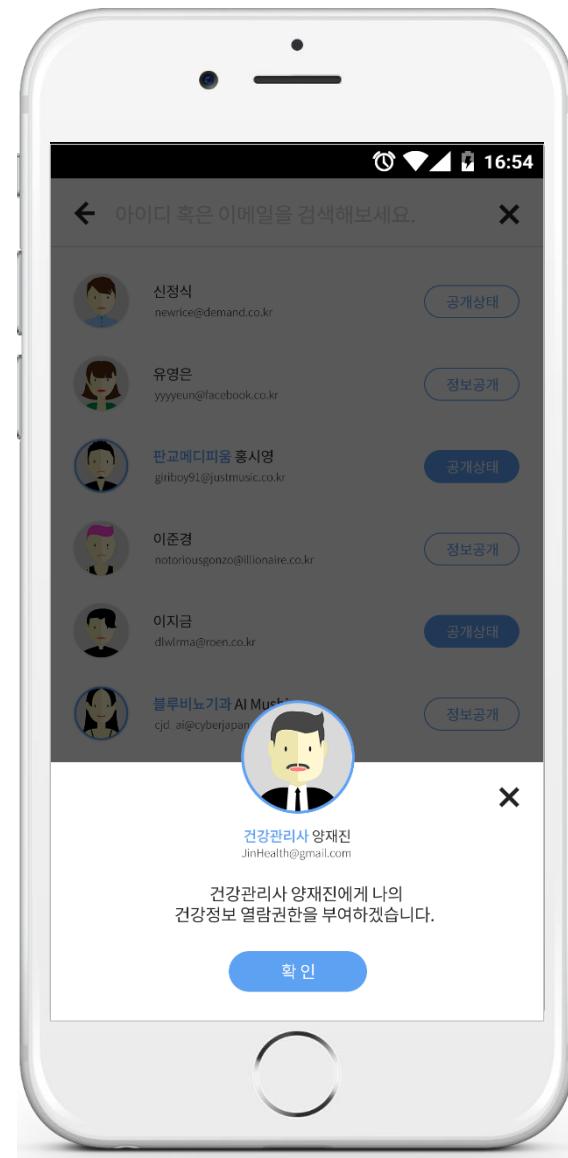
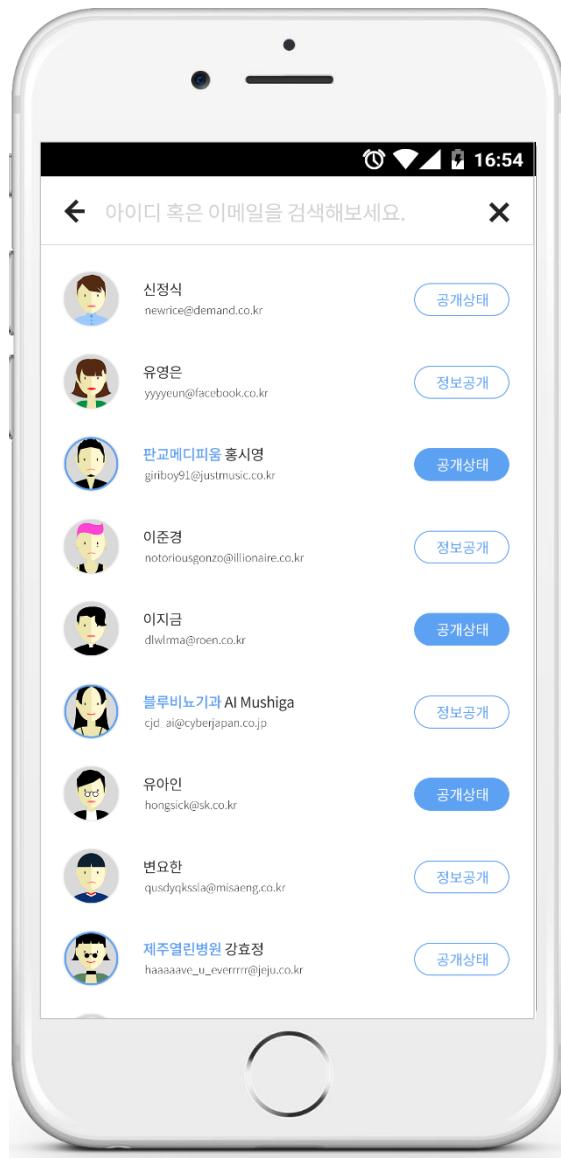
Mobile Contents Design

› 건강상태 변화



Mobile Contents Design

› 주변인 건강정보 공유



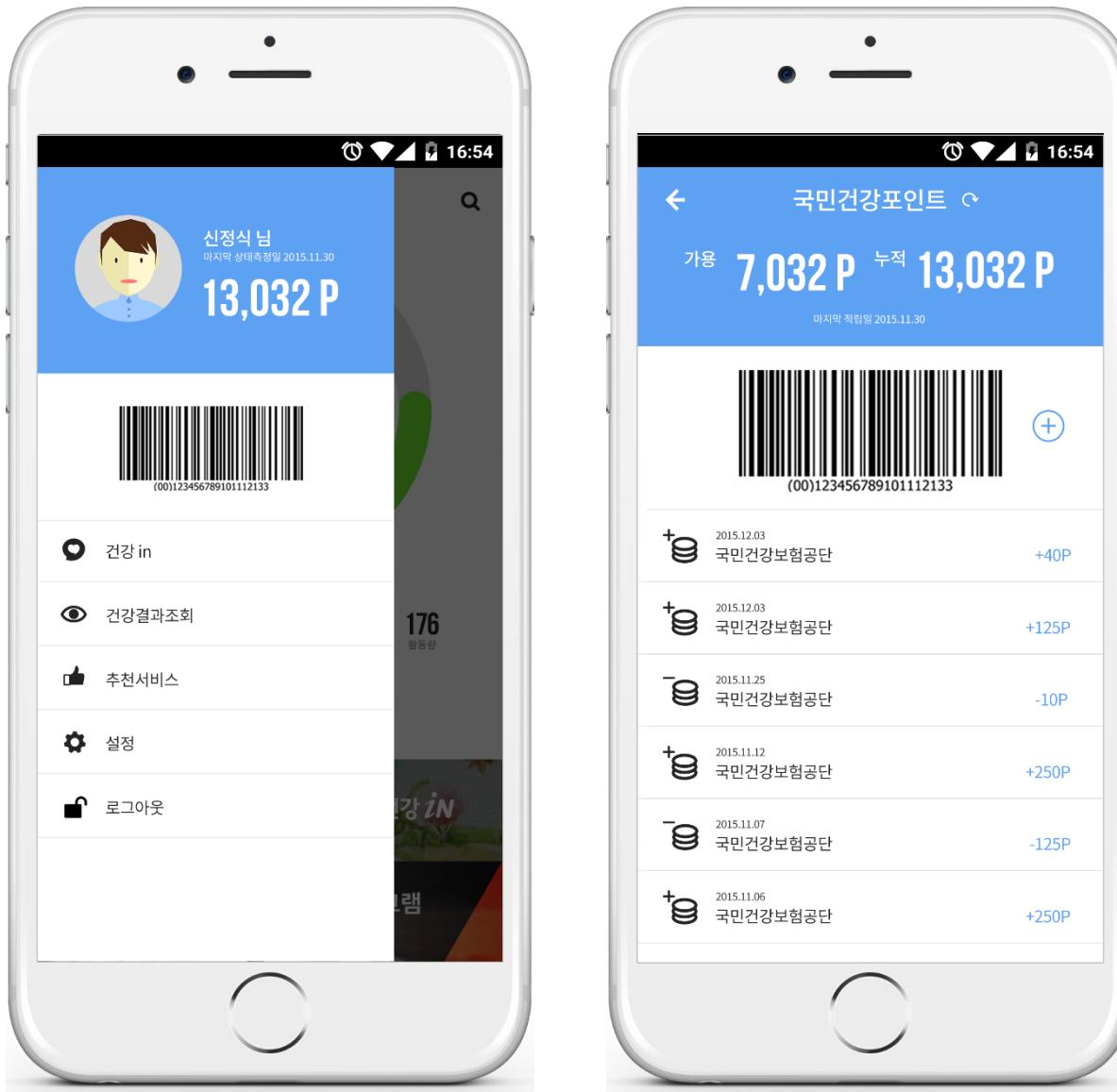
Mobile Contents Design

› Advice



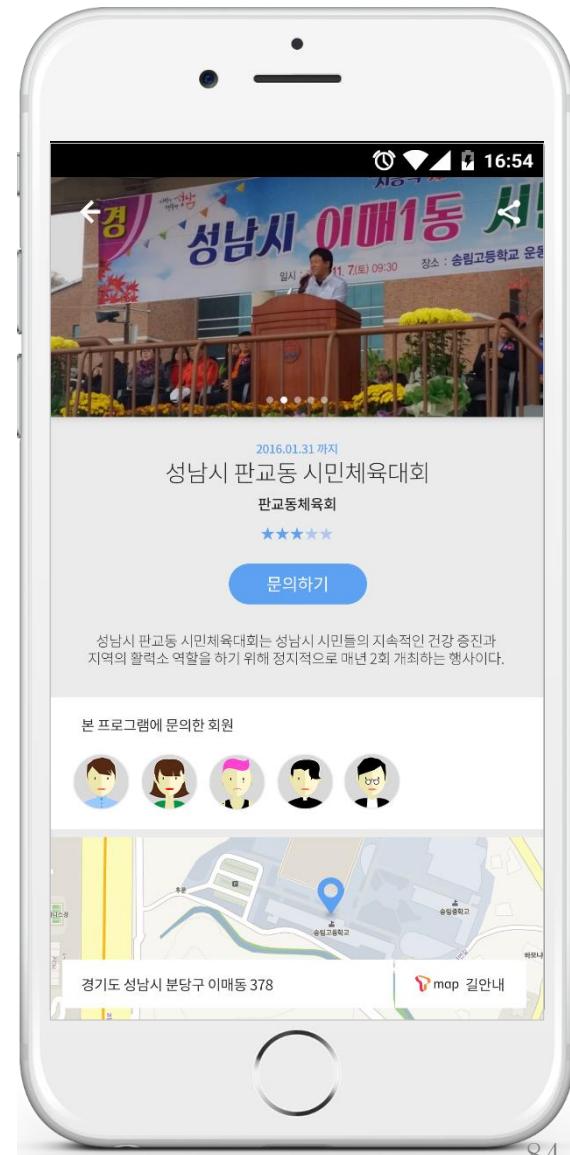
Mobile Contents Design

› 건강관리 포인트



Mobile Contents Design

› 지역사회 컨텐츠 추천

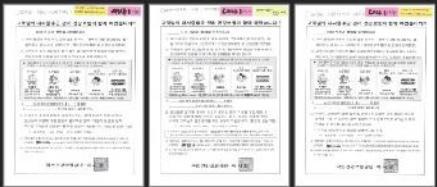




건강관리
서비스 디자인
선도사업

대사증후군

대사1



1차 상담

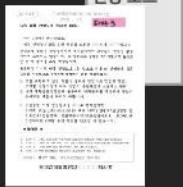
대사2

관리지침서



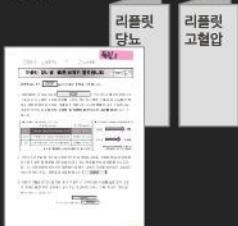
대사3

나의 맞춤 건강 노트



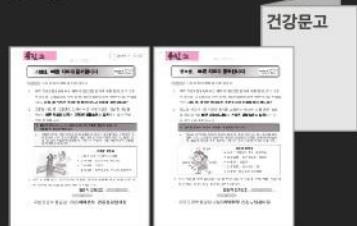
유질환자

유질1



1차 상담

유질2



만성질환자

만성1



만성2



만성3



만성4

1년 후



합리적이용

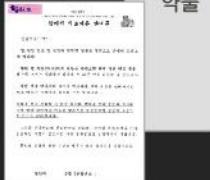
합리1



합리1



합리2



Know Body Move Mind Change Life

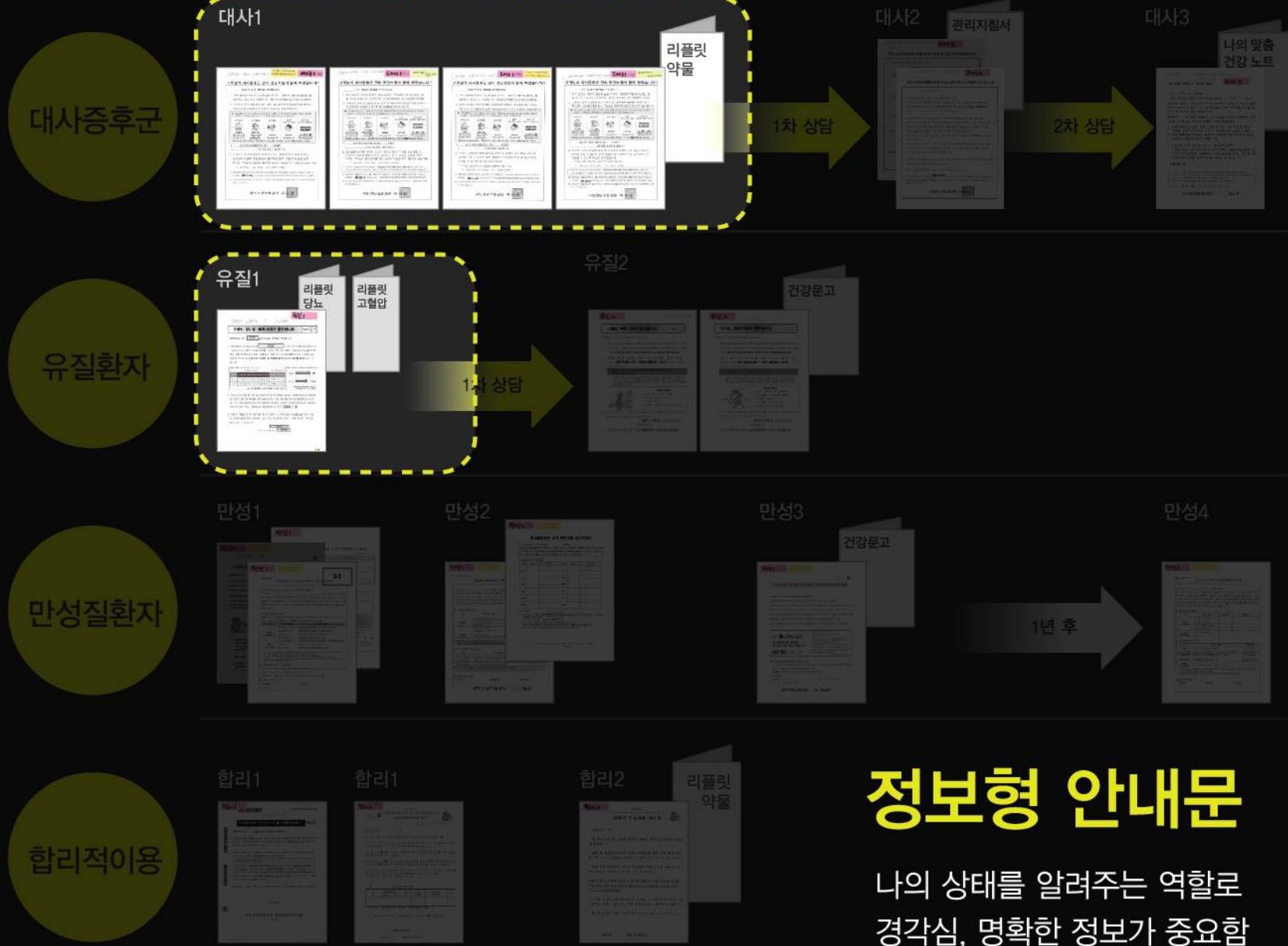
쉽고 명확한 Information의 전달

효과적인 메시지의 Communication이 필요

지역사회 서비스와 연계하는 실질적인
생활의 변화를 유도

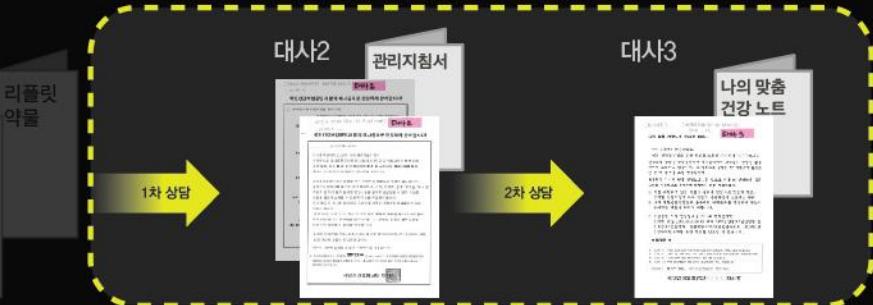
“몸을 알고 마음을 움직여 생을 바꾼다.”

본 프로젝트는 쉽고 빠른 정보로 명확한 인식을 주고
생활을 바꾸어 궁극적으로 국민의 건강을 증진
시키는 데에 목적이 있습니다.





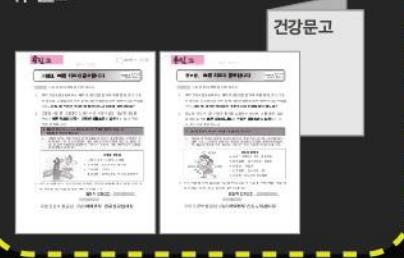
대사1



유질1



유질2



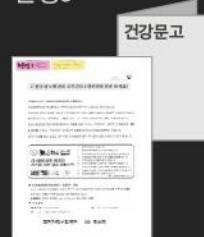
만성1



만성2



만성3



만성4

1년 후



합리1



합리1



합리2



관리형 안내문

건강관리 요령을 알려주는 역할로
친절함, 감성적 정보가 중요함

대사증후군

대사1



1차 상담

대사2



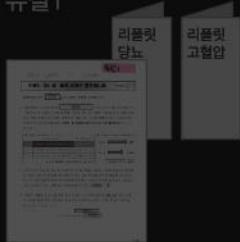
2차 상담

대사3

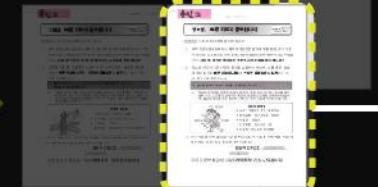


유질환자

유질1



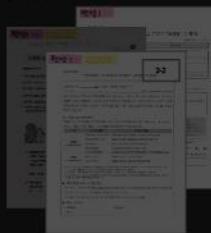
유질2



내용을 요약하여
책갈피 형식으로 디자인

만성질환자

만성1



만성2



만성3



만성4



합리적이용

합리1



합리1



합리2



Deduction

디자인 개선을 위한 이슈도출

	ISSUE	SOLUTION
구성 및 내용	안내문의 성격과 관계없이 텍스트 중심으로 표현 내용의 중요도에 상관 없이 텍스트의 나열로 되어 지루함 안내문의 중복 내용이 많다 (만성질환자, 합리적의료이용자) 리플렛 내용과 안내문 내용의 중복(대사증후군2차) 건강서비스, 지역연계 등 관리적 측면 동기부여 미약	정보형, 관리형으로 안내문의 성격을 구분하고 각각에 맞는 디자인 방향을 설정 정보의 중요도에 따라 일러스트를 사용하여 전달 효과를 높힘 대상별, 시기별 중복내용의 안내문은 합쳐 효율성 안내문과 리플렛의 통합화 > 안내문을 책갈피로 전환 상담과 건강서비스 등의 내용을 부각할 필요가 있다
디자인 및 문구 개선	증상의 정도에 따른 구분이 없이 전달됨 문구의 사용이 혼란스러움; 대사증후군의 정의-요인의 갯수에 따라 명확한 설정이 필요 대사증후군 설명내용에서 어떤 사항이 내 상태인지 알아보기 어려움 일반적인 봉투나 간지인쇄는 전문적으로 보이지 않는다 건강서비스 진행 과정이 이해하기 어렵다 국민건강보험공단, 건강보험 등 명칭이 혼용됨 안내문 말미에 이사장, 지사장의 직함은 권위적으로 보임	증상의 정도에 따라 주의, 확정 등으로 시각적 차별화; 건강신호등, 건강 일기예보 등의 방식 사용 대사증후군 요인1~2개는 주의군, 3~5개는 확정군으로 표기 대사증후군에 해당하는 내용을 도표에서 직접 표기하여 정보 전달력을 높힘 수요자 관심유발을 위한 인쇄 방법과 가공방식 일러스트를 이용한 건강서비스 프로세스 이해력

Direction

안내문 디자인 개선의 방향



Easy

Information



Effective

Communication



Efficient

Delivery

보다 쉽고 빠르게

쉽고 빠른 정보전달
강약 없는 텍스트 중심의 안내문에서
벗어나 쉽고 명확하게 내 몸의
상태를 알려주는 디자인으로 전환

더 효과적으로

딱딱하고 지루한 텍스트
중심에서 흥미를 유발하는 그래픽,
일러스트 사용
현황을 알려주는 안내형은 경각심을,
관리형 안내문은 친근한 이미지로
감성적인 접근.

보다 효율적으로

실질적으로 건강을
개선할 수 있는 생활의
변화와 개선을 추구
중복내용 삭제 등으로
효율적인 비용절감 디자인

Design Concept

A 건강신호등



나의 건강 상태를 알려주고 올바른 행동 변화의 방향을 제시해주는 푸른 신호등!

B 건강 일기예보



나의 건강 상태를 알려주고 맑고 건강한 몸을 위한 올바른 행동 변화— 건강일기예보!

C 건강검진표 연계

새롭게 개발된 건강검진표의 디자인에 최적화된 연계형 디자인

Design Concept

정보형

레터형

- 대사1차
- 유질환1차

관리형

책갈피형

- 대사2, 3차
- 유질환2차
- 만성
- 합리적이용

Printing Process

Color Print

양식지

Black & White

Design Proposal

디자인 제안

Design Concept

건강신호등

나의 건강 상태를 알려주고 올바른 행동 변화의 방향을 제시해주는 푸른 신호등 !



빨간불: 중증질환자 등 건강에 심각한 문제가 있어 즉각적인 조치가 필요한 상황



노란불: 대사증후군 등 건강에 주의를 요하는 상황으로 2차 검진이 필요한 상황



파란불: 대부분의 결과가 정상수치에 가까워 건강이 양호한 상태

현재 사용 안내문

고객님의 대사증후군 관리 건강보험이 함께 하겠습니다!!

_____님의 건강과 행복을 기원합니다.

1. 우리 국민은 국민의 건강한 삶을 위하여 「성매주기별 건강증진」을 실시하고 있습니다. (관련근거 : 국민건강보험 및 건강증진기본법)

2. 고객님의 경우 건강검진 결과 일반 검사항목에서 정상범위를 벗어나 건강관리에 도움을 드리고자 본 안내문을 보내드립니다.

◆ 「대사증후군」이란 나쁜 생활습관으로 인해 몸 속에서 이상을 보여주는 상태로 조급한 노력은 하느라만 보다 더 건강에 지칠 수 있는 단계입니다.

복부비만	높은 혈압	높은 혈당	높은 중성지질 혈증	높은 HDL 콜레스테롤 혈증
복부비만 여성 90cm 이상 여성 85cm 이상 여성 80cm 이상 또는 BMI 25이상 수체기 90mmHg 이상 여성이 130mmHg 이상 여성이 140mmHg 이상 여성이 145mmHg 이상	수체기 130mmHg 이상 여성이 140mmHg 이상 여성이 145mmHg 이상	공복혈당 여성이 100mg/dl 이상 여성이 120mg/dl 이상 여성이 130mg/dl 이상	중성지방 여성이 150 mg/dl 이상 여성이 170 mg/dl 이상 여성이 190 mg/dl 이상	HDL 콜레스테롤 여성 42mg/dl 미만 여성 52mg/dl 미만

* 최근 위의 건강위험요인 중 () 가 합동
() 이 대한 관리가 필요합니다.

3. 간간간증 결과에 대하여 국급화하시거나, 보다 자세한 건강 청정보나 건강관리 요령에 대한 소단계 필요하신 경우, 다음의 번호로 연락 주시면 고객님의 건강관리를 위한 상담이 가능합니다. (본인만 상담 가능)

◆ 대표전화 : 1577-1000, 지사 담당자 연락처

* 「검진 결과 및 출결검진서비스」를 신청하시는 5개월동안 간접질구를 메일로 날이보실 수 있습니다.
- 신청방법 : **건강** (<http://insidex.hanaro.or.kr>) 나의건강정보/간접질구및진구질구 (급여인증로그인 필요)
회원님은 수령을 원하지 않으신 경우, 수령주소 변경을 통하여 일부 징수처가 바뀝니다.

국민건강보험공단 이사장

■ (별지 제1호) **만성질환 건강지원 서비스 참여 안내문**

안녕하십니까! _____님의 건강과 행복을 기원합니다.

고객님은 _____에 _____에서 의원을 만성질환관리 제3자 참여하여 진찰료 감감제택을 받고 계십니다. 고혈압·당뇨병은 의원에서의 장기적인 치료뿐 아니라 생활습관 개선 등 자가건강관리가 중요합니다. 그래서 곤란은 의원급 만성질환관리제도에 참여하는 보조의 건강관리를 둘기 위해 다른 곳과 같은 건강지원서비스를 제공해 드리고 있습니다.

▶ **건강지원서비스란?**
그림암, 당뇨병 환자들의 건강관리를 도와드리고자 해당질환에 대한 고복서비스, 문자발송 서비스, 휴대기 또는 휴대기 다른 등을 지원해드리는 서비스입니다.

구분	서비스 종류	서비스 내용
건강증후군 증후군서비스	문자발송 서비스(SMS)	생활습관개선 및 한병증 치사 문자 서비스 제공
	건강관리전자체계	질병관리청 국민보통 달성을 견인문고 등 제공
	디아이서비스	별인 또는 혈당기 데이터(기본 4주)
	정보간접상담	만성질환관련 질문이나 상담 지원
	온라인 건강점검	건강점검 및 진료비혜택 확인(온라인이나 나의 건강정보서비스)
전액형 건강지원서비스	기밀 건강상담	맞춤형 상담 및 경강점토 제공
	고络 서비스	고령인, 당뇨병 고질 및 저주구질 운영
	고络 서비스	고령·당뇨병 고질 및 저주구질 운영

* 알약·锭약기는 거치제출수단으로 수급증을 들고 위약과 암정(12개월4주) 배제하고 있으며, 수령이 한정되어 있어 즉시(마감) 불가합니다. 저소·당뇨약과 노인·수령약은 1주 배제됩니다.
* 고복서비스 사용 여부는 주소·수령처 흐리기 여부로 수령되는 저소·당뇨약에게 배제됩니다.
* 건강증후군서비스 신청 시 건강증후군을 신고하는 경우 수령처(주소) 및 저소(당뇨약)에 불인정이 되어 신청 중 수령처 불가로 처리되었습니다.

▶ **건강지원서비스 신청 방법**

- 일정 : 국민N 사이트(<http://www.nhanaro.or.kr>)>건강증후군>나리안심질환관리>건강지원서비스안내>신청
- 전화 : 1577-1000, 휴대폰 (지역 번호) 1577-1000
- 가까운 지사나 담당 또는 우편, 편스토 등 통증한 참여 신청서 지사 제출

▶ **지사 연락처**

- 전화번호:
- 주소:
- 서비스번호:

대사증후군 안내문

* 국민건강보험법 및 건강검진기본법에 근거한 '생애주기별건강검진' 결과

✓ 나건강님의 현재 건강나이는 53세입니다.

40%
건강증후군내에 속함

* 지금의 생활습관을 계속 유지할 경우 2년 이내에 혈신증/심근경색, 뇌출증(뇌경색), 혈관성 치매 발병위험이 증가합니다.

- 국내 통일 연령대와 비교해 본 나건강님의 건강상태입니다.

28%
건강증후군내에 속함

* 대사증후군 주의자로 판정되었습니다.

- 대사증후군_4개의 위험 요소 보유

복부비만
 높은혈당
 높은혈당
 높은총지방
 낮은HDL

단단기준	95cm	180mg/dL	95mg/dL	250mg/dL	20mg/dL
복부비만	95cm	130mg/dL	100mg/dL	150mg/dL	40mg/dL
지난감진수치	93cm	180mg/dL	94mg/dL	235mg/dL	35mg/dL
나의목표수치	88cm	140mg/dL	100mg/dL	150mg/dL	40mg/dL
	95cm	130mg/dL	100mg/dL	150mg/dL	40mg/dL

* 국민건강보험공단과 상의하세요.

- 건강검진결과에 대하여 궁금하시거나, 자세한 건강정보와 건강관리요령에 대한 상담이 가능합니다.
(본인만 상담 가능)

① 대표번호 1577-1000 지사담당자 02)1234-5678

② www.nhic.or.kr/건강IN
QR코드 연결 > 건강IN 홈페이지 연결
나의건강정보프로그램

③ [QR코드 연결 > M건강보험 > 커뮤니티, 건강APP 연결](#)

h-well
국민건강보험

* 국민건강보험법 및 건강검진기본법에 근거한 '생애주기별건강검진' 결과

✓ 나건강님의 현재 건강나이는 53세입니다.

40%
건강증후군내에 속함

* 지금의 생활습관을 계속 유지할 경우 3.5년 이내에 혈신증/심근경색, 뇌출증(뇌경색), 혈관성 치매 발병위험이 증가합니다.

- 국내 통일 연령대와 비교해 본 나건강님의 건강상태입니다.

28%
건강증후군내에 속함

* 나건강님은 현재 대사증후군 주의자로 판정되었습니다.

- 대사증후군_2개의 위험 요소 보유

복부비만
 높은혈압
 높은혈당
 높은총지방
 낮은HDL

단단기준	89cm	180mg/dL	95mg/dL	250mg/dL	40mg/dL
복부비만	89cm	130mg/dL	100mg/dL	150mg/dL	40mg/dL
지난감진수치	88cm	160mg/dL	94mg/dL	235mg/dL	45mg/dL
나의목표수치	89cm	140mg/dL	100mg/dL	150mg/dL	40mg/dL
	89cm	130mg/dL	100mg/dL	150mg/dL	40mg/dL

* 국민건강보험공단과 상의하세요.

- 건강검진결과에 대하여 궁금하시거나, 자세한 건강정보와 건강관리요령에 대한 상담이 가능합니다.
(본인만 상담 가능)

① 대표번호 1577-1000 지사담당자 02)1234-5678

② www.nhic.or.kr/건강IN
QR코드 연결 > 건강IN 홈페이지 연결
나의건강정보프로그램

③ [QR코드 연결 > M건강보험 > 커뮤니티, 건강APP 연결](#)

h-well
국민건강보험

만성질환자 안내문

**건강지원
서비스
참여 안내**

✓ 나건강님의 현재 건강나이는 65세입니다.

나건강님
65세

정상 주의자 대사증후군 유질환 고혈압, 당뇨병 만성질환 고혈압, 당뇨병

* 지금의 생활습관을 계속 유지할 경우 2년 이내에 혈압증/심근경색, 뇌출혈(뇌경색), 혈관성차례 발병위험이 증가합니다.

안녕하십니까? 나건강님의 건강과 행복을 기원합니다.
우리라는 글 속한 안건고령화와 생활습관의 서구화로 고혈압, 당뇨병 등 만성질환자가 빠르게 증가하고 있습니다. 고혈압, 당뇨병은 그 자체보다는 합병증이 주시운 질병으로 합병증인 뇌출혈, 심근경색은 우리나라 전체 사망원인의 2~3위를 차지하고 있습니다.(통계청, 2012) 구준한 약 복용, 운동요법 및 식이조절 등을 통해 혈압과 혈당을 관리하면 보다 건강한 생활이 가능하고, 합병증 발생도 예방할 수 있습니다.

연구에 따르면, 약을 꾸준하게 복용하는 경우 심근경색증 등 합병증 발생위험이 고혈압 환자는 3배, 당뇨병 환자는 2.5배 낮아지는 것으로 알려지고 있습니다.
고혈압·당뇨병은 의약에서의 정기적인 치료뿐 아니라 생활습관 개선 등 자가건강관리를 중요 합니다. 그래서 유당은 의약을 만성질환관리제도에 참여하는 분들의 건강관리를 돋기 위해 다음과 같은 건강지원서비스를 제공해 드리고 있습니다.

✓ 건강지원서비스란?

- 해당질환에 대한 교육서비스, 문자발송 서비스, 혈압측정기 대여 등의 지원혜택입니다.

✓ 건강지원서비스 신청방법

- ① 대표번호 1577-1000
휴대폰 (지역번호) 1577-1000
- ② 건강NA 사이트 www.nhic.or.kr/
건강신청정보/나의만성질환관리/
건강지원서비스안내/신청
- ③ 기관을 지사 내방 또는 우편, 팩스로 통보한 참여 신청서
지사 제출

지사전화: 1577-1000
지사주소: 서울특별시 강남구 테헤란로 123

h-well
국민건강보험

**건강지원
서비스
신청내역
안내**

✓ 고객님께서 신청하신 건강지원서비스 내용입니다.

문자발송 서비스(SMS)
혈압측정기 대여
(제작권 등 포함)
건강관리 책자
개인건강 상담
교육프로그램
(간호교실,
건강커뮤니티 등)

* 혈압·혈당측정기의 대여기간은 기본 4주입니다.
반드시 기간 내 반납해야 하며, 분실 또는 폐손한 경우 통일 계율로
반상을 요구할 수 있습니다.

✓ 추가적으로 이용 가능한 서비스 정보를 안내합니다.

	온라인 검증정보_건강NA 나의 건강서비스: 건강검진 및 진료정보확인 www.nhic.or.kr
	자기건강 측정_ 혈압측정, 체성분 측정 등 해당지사 방문
	전문건강상담_ 만성질환 관련 전문건강상담 지원 담당자에게 문의

* 서비스 제공 내용은 지사 업무 여건 등에 따라 일부 조정될 수 있습니다.
* 신청내역에 누락사항이 있거나 변경하고자 할 경우 아래 담당자에게 연락 주시기 바랍니다.
* 건강관리와 관련하여 궁금한 사항이 있으신 경우 전화나 방문해 주십시오.

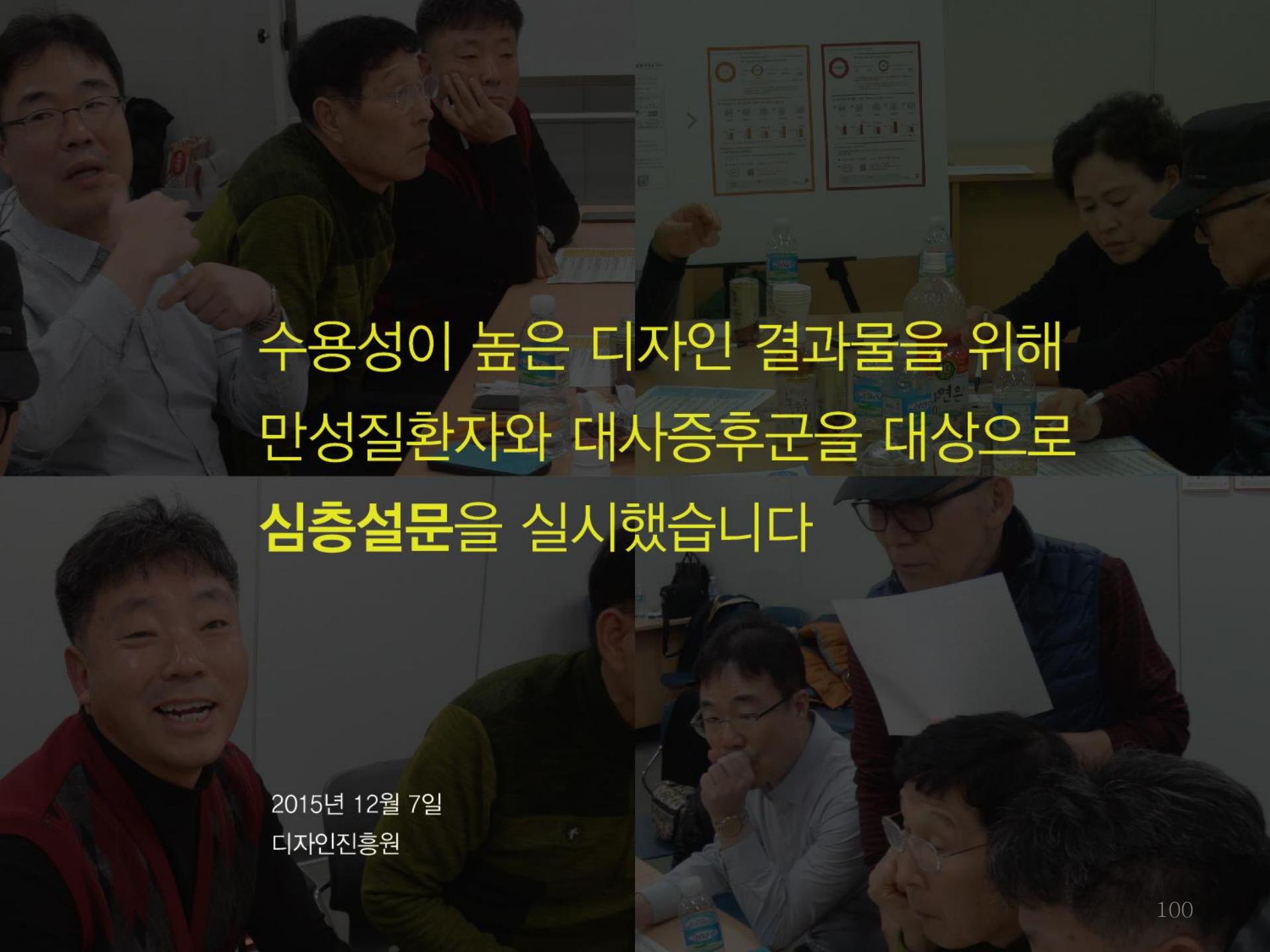
지사전화: 1577-1000
지사주소: 서울특별시 강남구 테헤란로 123

국민건강보험공단
지사

h-well
국민건강보험

Design prototype

프로토타입 검증



수용성이 높은 디자인 결과물을 위해
만성질환자와 대사증후군을 대상으로
심층설문을 실시했습니다

2015년 12월 7일
디자인진흥원

1 기초설문지 작성

만성질환 안내문 설문조사	설문 내용	선택 대상				설문 결과
		당뇨병	고지압	고지압+당뇨병	당뇨병+고지압	
인생에서의 고지압 치료	① 개인은 인내증은 기관지 만연증에 비해 나의 납득률 및 흡연 부정성이 더 낮았습니다.	0	0	0	0	0
인생에서의 당뇨병 치료	② 개인은 인내증은 기관지 만연증에 비해 흡연율이 높아졌습니다.	0	0	0	0	0
인생에서의 고지압+당뇨병 치료	③ 개인은 인내증은 기관지 만연증에 비해 흡연율이 더 높았습니다.	0	0	0	0	0
인생에서의 당뇨병+고지압 치료	④ 개인은 인내증은 기관지 만연증에 비해 흡연율을 비교하여 훨씬 더 낮았습니다. 비교했습니다.	0	0	0	0	0
본 조사문을 통해 수상한 경험 하는 경우 개인은 푸드코트만 제공하는 병원이나 개인은 푸드코트 제공하는 병원을 찾을 때 차이 로 개인은 푸드코트를 찾을 가능성이 높아집니다.	⑤ 개인은 인내증은 기관지 만연증이나 고지압 혹은 당뇨병에 대한 내용을 이해하기 쉽지 않았습니다.	0	0	0	0	0
본 조사문을 통해 우수한 대처방 법을 찾을 수 있습니다.	⑥ 개인은 인내증은 기관지 만연증이나 고지압과 당뇨병을 위한 정보를 찾기 어렵거나 쉽지 않습니다.	0	0	0	0	0
성별 : 남 ♂	⑦ 개인은 인내증은 기관지 만연증이나 고지압과 당뇨병을 위한 정보를 찾기 어렵거나 쉽지 않습니다.	0	0	0	0	0
연령 : 20대	⑧ 개인은 인내증은 기관지 만연증이나 고지압과 당뇨병을 위한 정보를 찾기 어렵거나 쉽지 않습니다.	0	0	0	0	0
성별 : 여 ♀	⑨ 개인은 인내증은 기관지 만연증이나 고지압과 당뇨병을 위한 정보를 찾기 어렵거나 쉽지 않습니다.	0	0	0	0	0

2 심층설문 면접

1:1 심층면접을 통해 정보전달력과
시각적 요소 (형태, 색상, 서체 등)에
대한 다양한 의견을 들어봤습니다

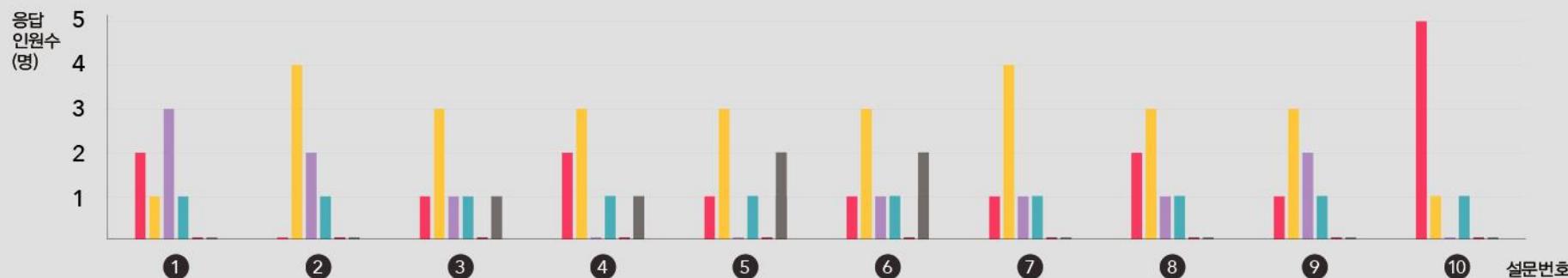
설문내용

- ① 개선된 안내문은 기존의 안내문에 비하여 나의 상태를 명확히 알려주어 경각심을 갖게 한다
- ② 개선된 안내문은 기존의 안내문에 비하여 글자를 읽기 쉽다
- ③ 개선된 안내문은 기존의 안내문 보다 중요한 정보를 강조하여 전달한다
- ④ 개선된 안내문의 신호등 그래픽은 정보를 쉽고 명확하게 전달한다
- ⑤ 개선된 안내문은 기존 안내문보다 대사증후군에 대한 내용을 이해하기 쉽게 전달한다
- ⑥ 개선된 안내문은 기존 안내문보다 대사 증후군 주의군과 대사증후군 확정자의 구분이 명확하다
- ⑦ 개선된 안내문은 기존 안내문보다 건강보험과 상담을 위한 정보를 알아보기 쉽다
- ⑧ 개선된 안내문은 기존 안내문보다 보기 좋은 디자인이다
- ⑨ 개선된 안내문은 기존 안내문보다 전반적으로 이해하기 쉽다
- ⑩ 기존 안내문보다 개선된 안내문을 받아보기를 원한다

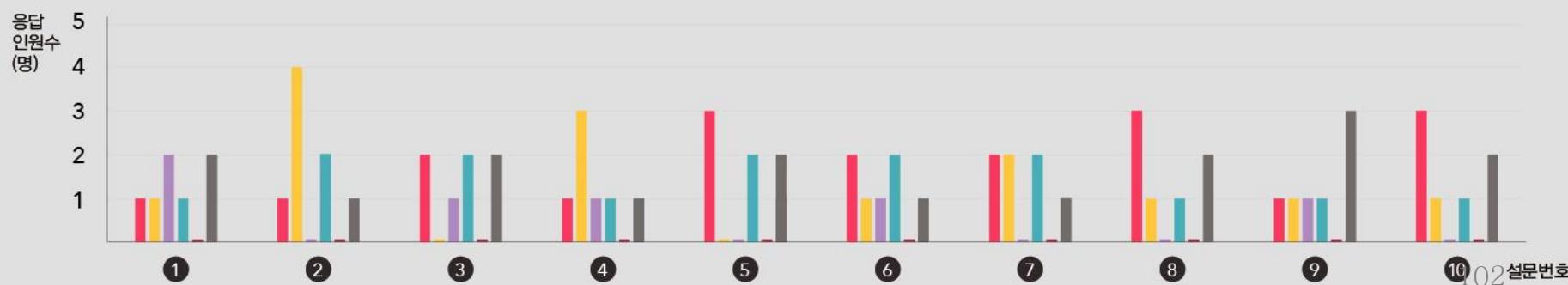
선후도

- █ 매우 그렇다
- █ 그런 편이다
- █ 비슷하다
- █ 아닌 편이다
- █ 전혀 아니다
- █ 무응답

● 디자인시안 설명 전



● 디자인시안 설명 후



1 기초설문 분석

기초설문분석의 시사점

전반적인 그래픽, 디자인 효과는
우수한 것으로 나타남

같은 정도의 정보 표현에도
만성질환군의 긍정적 답변이 낮게 나타남

만성질환군 안내문의 내용을
더욱 알기 쉽게 개선할 필요가 있음

2 심층설문 면접

동질환자와의 비교를 통해
나의 위치를 봤으면 좋겠어요

그림이나 글자가
더 커졌으면 좋겠어요



3단으로 접하는
지로용지는 잘 뜯기고
불편해요

연락처가 더 크게
강조됐으면 좋겠어요

*국민건강보험법 및 건강검진기본법에 근거한 '생애주기별 건강검진' 결과

동질환자와의 비교를 통해 나의 위치를 볼 수 있게 수정

주의군

나건강님

- ✓ 나건강님은 대사증후군 2개의 위험 요소를 보유하고 계십니다



국민건강보험과 상의하세요

- 건강검진결과에 대하여 궁금하시거나, 자세한 건강정보와 건강관리요령에 대한 상담이 가능합니다.
(문면형 상담 가능)

① 대표번호 1577-1000 지사담당자 02)1234-5678

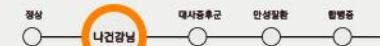
② 연락처 등의 중요정보 강조

지사전화:
지사주소:

지사팩스:

h-well
국민건강보험

- ✓ 나건강님의 현재 건강주의군입니다



나건강님은 건강검진자 주의군 중 건강위험도가 70%입니다. 조금만 노력하신다면 보다 더 건강해 지실 수 있는 단계입니다.

- ✓ 나건강님은 대사증후군 2개의 위험 요소를 보유하고 계십니다

대사증후군은 복부비만, 높은혈압, 높은당뇨, 낮은HDL의 5가지 건강위험요인 중에서 3가지 이상을 보유한 상태로 조금만 노력하신다면 중에서 3가지 이상을 보유한 상태를 말합니다.



국민건강보험과 상의하세요

* 본인인 상담 가능합니다

① 지사담당자 02)1234-5678 대표번호 1577-1000

② 건강인 hi.nhis.or.kr QR코드 연결
모든 모바일사이트에서 '건강인'을 검색하세요!

지사전화:
지사주소:

h-well
국민건강보험

개선안

*국민건강보험법 및 건강검진기본법에 근거한 '생애주기별 건강검진' 결과

✓ 나건강님의 현재 건강주의군입니다

주의군

나건강님

정상 대사증후군 고혈압, 당뇨병 고혈압, 당뇨병

주의군

주의군의 생활습관을 계승, 유지할 경우 3.5년 이내에 협심증/심근경색, 뇌졸중(뇌경색), 혈관성 체내 질환 위험에 증가합니다.

* 대사증후군은 복부비만, 높은혈압, 높은혈당, 높은증상지방, 낮은HDL의 5가지 건강위험요인 중에서 3가지 이상을 보유한 상태로 조금만 노력하신다면 보다 더 건강해 지실 수 있는 단계입니다.

✓ 나건강님은 대사증후군 2개의 위험 요소를 보유하고 계십니다

복부비만 높은혈압 높은혈당 높은증상지방 낮은HDL

88cm 130mg/dL 95mg/dL 180mg/dL 45mg/dL

90cm 100mg/dL 100mg/dL 150mg/dL 40mg/dL

*BMI(Body Mass Index) 체질량지수, 비만도를 나타내는 자수로 체중/(m²)로 계산.

■ 천연기호 ■ 청진불과

✓ 국민건강보험과 상의하세요

· 건강검진결과에 대하여 궁금하시거나, 자세한 건강정보와 건강관리요령에 대한 상담이 가능합니다.
(본인만 상담 가능)

① 대표번호 1577-1000 지사담당자 02)1234-5678

② www.nhic.or.kr/건강IN QR코드 클릭 > 건강IN 홈페이지 연결
나의건강정보프로그램

지사전화: 지사팩스: 국민건강보험

프로토타입 검증후 수정안

✓ 나건강님의 현재 건강주의군입니다

건강 주의군

나건강님

정상 대사증후군 안성질환 합병증

주의군

나건강님은 건강검진자 주의군 중 건강위험도가 70%입니다. 조금만 노력하신다면 보다 더 건강해 지실 수 있는 단계입니다.

✓ 나건강님은 대사증후군 2개의 위험 요소를 보유하고 계십니다

복부비만 높은혈압 높은혈당 높은증상지방 낮은HDL

88cm 130mg/dL 95mg/dL 180mg/dL 45mg/dL

90cm 100mg/dL 100mg/dL 150mg/dL 40mg/dL

*BMI(Body Mass Index) 체질량지수, 비만도를 나타내는 자수로 체중/(m²)로 계산.

■ 천연기호 ■ 청진불과

✓ 국민건강보험과 상의하세요

* 본인만 상담 가능합니다

① 지사담당자 02.1234.5678 대표번호 1577.1000

② 건강인 hi.nhic.or.kr QR코드 연결
건강IN 홈페이지 연결 > 나의건강정보프로그램

모든 모바일사이트에서 '건강인'을 검색하세요!

지사전화: 지사팩스: 국민건강보험

개선안

건강지원 서비스 안내

온라인건강정보
전문건강상담
건강관리책자 제공
온라인증명서
월암기 또는 월당기 대여
교육서비스
선택서비스
교육 및 자료운영
맞춤형 건강상담

건강지원 서비스 신청
교육 및 자료운영
맞춤형 건강상담

신생현황
민내

건강회복
진강서비스 참여

안녕하십니까? 나건강님의 건강과 행복을 기원합니다.
우리나라는 급속한 연구고행화와 생활습관의 서구화로 고혈압, 당뇨병 등 만성질환자가 빠르게 증가하고 있습니다. 고혈압, 당뇨병은 그 자체보다는 합병증이 우서운 질병으로 합병증인 뇌졸중, 심근경색은 우리나라 전체 사망원인의 2, 3위를 차지하고 있습니다.(통계청, 2012)
꾸준한 약 복용, 운동요법 및 식이조절 등을 통해 혈압과 혈당을 관리하면 보다 건강한 생활이 가능하고, 합병증 발생률도 예방할 수 있습니다.
연구에 따르면, 약을 꾸준하게 복용하는 경우 심근경색증 등 합병증 발생위험이 고혈압 환자는 3배, 당뇨병 환자는 2.5배 낮아지는 것으로 알려지고 있습니다.
고혈압·당뇨병은 의원에서의 **경기적인 치료**뿐 아니라 생활습관 개선 등 차가건강관리가 중요합니다. 그래서 공단은 의령금 만성질환관리제도 참여하는 분들의 건강관리를 돋우기 위해 건강지원서비스를 제공해 드리고 있습니다.

✓ 건강지원서비스란?
해당질환에 대한 교육서비스, 문자발송 서비스, 월암기 또는 월당기 대여 등을 지원해드리는 서비스입니다.

SMS
문자발송 서비스
월암기 또는 월당기 대여(기본4주)
온라인 건강정보
온라인 건강정보
건강관리책자
전문건강상담
교육서비스

✓ 건강지원서비스 신청방법
① 대표번호 1577-1000 **휴대폰 (지역번호) 1577-1000**
② 전화 신청 **1577.1000** **건강IN 사이트** www.nhic.or.kr / 건강실현정보/나의만성질환관리/건강지원서비스안내/신청
③ FAX
기까운 지사 내방 또는 우편, 팩스로 등불한 참여 신청서
지사 제출

지사전화:
지사주소:

h-well
국민건강보험

프로토타입 검증후 수정안

만성질환 건강지원 서비스 안내

| 서비스 흐름도
LMS 문자발송
건강지원 서비스 신청
선택서비스
교육 및 자료운영
맞춤형 건강상담
신생현황 민내
건강 회복

| 나건강님의 합병증 위험도
[위험도] 아주 위험도 [상위도]
나건강님은 합병증 위험도가 50%로 아주 위험한 상태입니다. 아래 건강지원서비스를 받으시면 위험도를 20%이하로 낮추실 수 있습니다.
만성질환에 대한 고속서비스, 문자발송 서비스, 월암기 또는 월당기 대여 등을 지원해드리는 서비스입니다.

✓ 만성질환 건강지원서비스란?
해당질환에 대한 고속서비스, 문자발송 서비스, 월암기 또는 월당기 대여 등을 지원해드리는 서비스입니다.

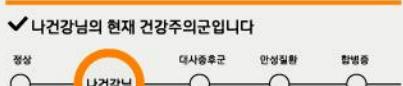
SMS
문자발송 서비스
온라인 건강정보
전문건강 상담
월암기 또는 월당기 대여 (기본4주)
건강관리 책자
교육 서비스

✓ 건강지원서비스는 이렇게 신청하세요!
① 전화 신청 **1577.1000** **건강IN** www.nhic.or.kr
② FAX
기까운 지사 내방 또는 우편, 팩스로 등불한 참여 신청서 제출
지사전화:
지사주소:
h-well
국민건강보험

대사증후군 안내문



✓ 나건강님의 현재 건강주의군입니다





나건강님은 동일 연령대 중 건강위험도가 23%입니다. 조금만 노력하신다면 보다 더 건강해 지실 수 있는 단계입니다.

✓ 나건강님은 대사증후군 2개의 위험 요소를 보유하고 계십니다

대사증후군은 복부비만, 높은혈당, 높은혈당, 높은증성지방, 낮은-HDL의 5가지 건강위험요인 중에서 3가지 이상을 보유한 상태를 말합니다.

<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
복부비만	높은혈압	높은혈당	높은증성지방	낮은HDL					
■ 정상범위 90cm	■ 정상범위 100mg/dL	■ 정상범위 100mg/dL	■ 정상범위 150mg/dL	■ 정상범위 40mg/dL	■ 정상범위 88cm	■ 정상범위 130mg/dL	■ 정상범위 95mg/dL	■ 정상범위 180mg/dL	■ 정상범위 45mg/dL
■ 침진침과 90cm	■ 침진침과 100mg/dL	■ 침진침과 100mg/dL	■ 침진침과 150mg/dL	■ 침진침과 40mg/dL	■ 침진침과 88cm	■ 침진침과 130mg/dL	■ 침진침과 95mg/dL	■ 침진침과 180mg/dL	■ 침진침과 45mg/dL

* BMI(Body Mass Index) 체질량지수, 비만도를 나타내는 지수로 체중/(키²/m²)로 계산.

✓ 국민건강보험과 상의하세요!

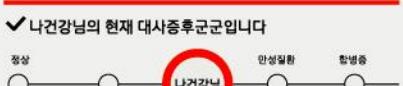
1. 지사담당자 02.1234.5678 대표번호 1577.1000

2. 건강인 [hinhis.or.kr](#) QR코드 연결
포털사이트에서 '건강인'을 검색하세요!

지사전화: 지사팩스:  국민건강보험



✓ 나건강님의 현재 대사증후군입니다





나건강님은 동일 연령대 중 건강위험도가 80%입니다. 꾸준한 운동과 식습관 개선을 통해 건강관리를 하시야 합니다.

✓ 나건강님은 대사증후군 4개의 위험 요소를 보유하고 계십니다

대사증후군은 복부비만, 높은혈당, 높은혈당, 높은증성지방, 낮은-HDL의 5가지 건강위험요인 중에서 3가지 이상을 보유한 상태를 말합니다.

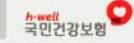
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	
복부비만	높은혈압	높은혈당	높은증성지방	낮은HDL					
■ 정상범위 90cm	■ 정상범위 100mg/dL	■ 정상범위 100mg/dL	■ 정상범위 150mg/dL	■ 정상범위 40mg/dL	■ 정상범위 96cm	■ 정상범위 130mg/dL	■ 정상범위 95mg/dL	■ 정상범위 180mg/dL	■ 정상범위 45mg/dL
■ 침진침과 90cm	■ 침진침과 100mg/dL	■ 침진침과 100mg/dL	■ 침진침과 150mg/dL	■ 침진침과 40mg/dL	■ 침진침과 96cm	■ 침진침과 130mg/dL	■ 침진침과 95mg/dL	■ 침진침과 180mg/dL	■ 침진침과 45mg/dL

* BMI(Body Mass Index) 체질량지수, 비만도를 나타내는 지수로 체중/(키²/m²)로 계산.

✓ 국민건강보험과 상의하세요!

1. 지사담당자 02.1234.5678 대표번호 1577.1000

2. 건강인 [hinhis.or.kr](#) QR코드 연결
포털사이트에서 '건강인'을 검색하세요!

지사전화: 지사팩스:  국민건강보험

108

만성질환자 안내문

만성질환 건강지원 서비스 안내

```

graph LR
    A[LMS 문자발송] --> B[건강지원 서비스 신청]
    B --> C[온라인 건강정보]
    C --> D[전문건강상담]
    D --> E[문자발송 서비스]
    E --> F[합당기 대여]
    F --> G[할당기 대여]
    G --> H[신청현황 업데이트]
    H --> I[건강회복]
    I --> J[건강증 참여]
    J --> K[건강회복]
  
```

| 나건강님의 합병증 위험도

나건강님은 합병증 위험도가 50%로
이중 위험한 상태입니다. 아래 건강지원서비스를
받으시면 위험도를 20%이하로 낮추실 수 있습니다.

인녕하세요! 나건강님은 0000-0000에서 국민건강보험으로 진료로 경감혜택을
받고 계십니다. 고혈압·당뇨병은 원예에서의 철기액·치료뿐 아니라 생활습관 개선 등
지역건강관리가 중요합니다. 국민건강보험으로 도와드리겠습니다.

✓ 만성질환 건강지원서비스란?

	문자발송 서비스		온라인 건강정보		전문건강 상담
	혈압기 또는 혈당기대여 (기본4주)		건강관리 책자		교육 서비스

✓ 건강지원서비스는 이렇게 신청하세요!

- ① 전화 신청 **1577.1000**
- ② 건강인 hi.nhis.or.kr
- ③ FAX
가까운 지사 내방 또는 우편, 편스로
동등한 참여 신청서 지사 제출

지사전화:
지사주소:

지사팩스:
h-well
국민건강보험

만성질환 건강지원 서비스신청

신규	재등록
접수번호	접수일
성 명	주민등록번호
주 소	
전화번호	휴대폰 일반전화
질 환 명	<input type="checkbox"/> 고혈압 <input type="checkbox"/> 당뇨병 <input type="checkbox"/> 고혈압·당뇨병 복합

✓ 희망하는 건강지원서비스를 선택하세요! * 해당란에 ✓ 표기하세요

<input type="checkbox"/>		문자발송 서비스	<input type="checkbox"/>		온라인 건강정보	<input type="checkbox"/>		전문건강 상담
<input type="checkbox"/>		혈압기 또는 혈당기대여 (기본4주)	<input type="checkbox"/>		건강관리 책자	<input type="checkbox"/>		교육 서비스

위와 같이 국민건강보험의
만성질환 건강지원서비스 참여를 신청합니다.

신청일 년 월 일
신청인 (서명 또는 인)

국민건강보험공단 이사장 귀하

* 학습·혈당기는 4주동안 대여하고 있으며, 수령이 한정되어 있어
즉시 대여가 불가될 수 있습니다.
* 교육서비스 일정은 지사 여건에 따라 상이할 수 있으니, 확인하시기 바랍니다.
* 건강보험자격 상실자 또는 금어정지자(형)이 확인된 경우, 등록대상에서 제외됩니다.

h-well
국민건강보험

유질환자 안내문



고혈압 안내

건강검진 결과 나건강님은 고혈압으로 진단되었습니다.

고혈압 및 당뇨병은 초기에 치료를 시작할 경우 심근경색, 뇌졸중 등 심뇌혈관 합병증 발생 위험성이 감소하며, 생활습관 개선으로 건강한 생활 유지가 가능합니다. 정확한 진단과 치료를 위해 가까운 병의원을 방문하시어 치료를 시작하시기 바랍니다.

동네 의원에서 지속적으로 치료를 받을 경우 진찰료 경감은 물론 만성질환 간강자원 서비스를 받으실 수 있습니다.

✓ 고혈압
진단 기준은 ?

수축기혈압 120 140 147
정상 진단계 고혈압
이완기혈압 80 90 93
정상 진단계 고혈압

나건강님은 수축기 147mmHg, 이완기 93mmHg으로 고혈압입니다.

✓ 미치료 시 합병증
발생위험 3배
증가해요

제 3자에게 손해를
끼치거나 청탁을
하는 경우

✓ 고혈압의 합병증
뇌 - 뇌졸중, 뇌혈관장애, 뇌출혈, 뇌경색
심장 - 협심증, 심근경색, 출혈성 심부전
눈 - 고혈압성 망막증, 신장 - 신부전, 신경학증

✓ 국민건강보험과 상의하세요 !

* 본인만 상담 가능합니다

① 자사담당자 02.1234.5678 대표번호 1577.1000

② 건강인 hi.nhis.or.kr QR코드 연결
모든 포털사이트에서 '건강인'을 검색하세요 !

지사전화: 지사팩스: 



당뇨병 안내

건강검진 결과 나건강님은 당뇨병으로 진단되었습니다.

고혈압 및 당뇨병은 초기에 치료를 시작할 경우 심근경색, 뇌졸중 등 심뇌혈관 합병증 발생 위험이 감소하며, 생활습관 개선으로 건강한 생활 유지가 가능합니다. 정확한 진단과 치료를 위해 가까운 병의원을 방문하시어 치료를 시작하시기 바랍니다.

동네 의원에서 지속적으로 치료를 받을 경우 진찰료 경감은 물론 만성질환 간강자원 서비스를 받으실 수 있습니다.

✓ 당뇨병
진단 기준은 ?

공복혈당 100 125 125
정상 진단계 당뇨

나건강님은 공복혈당이 127mg/dl로 가까운 병의원을 방문하시어 치료를 시작하시기 바랍니다.

✓ 미치료 시 합병증
발생위험 3배
증가해요

제 3자에게 손해를
끼치거나 청탁을
하는 경우

✓ 당뇨병의 합병증
뇌 - 뇌졸중 심장 - 심근경색
눈 - 망막변증 신경 - 무리 및 통증

✓ 국민건강보험과 상의하세요 !

* 본인만 상담 가능합니다

① 자사담당자 02.1234.5678 대표번호 1577.1000

② 건강인 hi.nhis.or.kr QR코드 연결
모든 포털사이트에서 '건강인'을 검색하세요 !

지사전화: 지사팩스: 

합리적 이용 안내문

의료이용 현황안내

안녕하십니까 ? 나건강님

병·의원 친로 및 처방과 관련된 내용을 안내해 드리고자 합니다.
여러 병의원과 의사에게 처방을 받았다면 현재 어떤 약을 복용하는지
모르는 상태에서 또 다른 약을 처방할 수 있습니다. 이런 경우 약물끼리
다르게 작용하여 약의 효능을 방해하기도 하고 때로는 부작용을
일으킬 수도 있습니다. 따라서 알고 신뢰할 수 있는 의사와 약국을
정해 질병과 복약에 대해 항상 상의하고 치료를 받으시면
건강관리에 많은 도움이 될 것입니다.

✓ 나건강님의 의료이용내역

나건강님의 최근 의료이용 내역을 아래와 같이 안내해 드리오니 참고하시기 바랍니다.

진료 기간	의료이용 기관수		내원 일수	약국 투약일수	총진료비 (금단+본인)	비고
	병원	약국				

* 의료이용내역은 진료기간 중 전체건이 기재되니 많을 수 있습니다.

✓ 국민건강보험과 상의하세요 * 본인만 상담 가능합니다

① 자사담당자 02.1234.5678 대표번호 1577.1000

② 건강인 hi.nhis.or.kr

모든 포털사이트에서 '건강인'을 검색하세요 !

지사전화: 지사팩스: 국민건강보험

만성질환 복약정보 안내

안녕하십니까 ? 나건강님

최근 만성질환(고혈압, 당뇨병) 증가로 오랜 기간 치료를 받아야 하는
분이 많아지고 있습니다. 이중 일부는 약을 너무 적게 먹거나(과소)
혹은 해지 잊보다 많이 먹어(과다) 건강상의 문제가 발생할 수 있습니다.
우리 공단에서는 "약"을 올바르게 복용하여, 치료 효과를 높이고 합병증을
미연에 방지하고자, 귀하의 복약 내역을 아래와 같이 알려드립니다.

✓ 나건강님의 만성질환 복약내역

2017년 2월 1일 ~ 5월 31일

60%	70%	130%
과소투약	정상투약	과대투약
108일	126일	206일

나건강님은 6개월 간의 처방률은 56.95%로 적정 수준의 투약을 권해 드립니다

✓ 국민건강보험과 상의하세요 * 본인만 상담 가능합니다

① 자사담당자 02.1234.5678 대표번호 1577.1000

② 건강인 hi.nhis.or.kr

모든 포털사이트에서 '건강인'을 검색하세요 !

지사전화: 지사팩스: 국민건강보험

Heart

나의 맞춤 건강노트 책갈피



대사증후군 관리지침서 책갈피



고혈압 관리 이렇게 하세요. 책갈피



당뇨병 관리 이렇게 하세요. 책갈피



Food 자석부착식

나의 맞춤 건강노트 책갈피



대사증후군 관리지침서 책갈피



당뇨병관리 이렇게 하세요. 책갈피



고혈압관리 이렇게 하세요. 책갈피



Love

나의 맞춤 건강노트 책갈피



나의 맞춤 건강노트



시人寿 교육원과의 시人寿을
통해 맞춤 맞춤 노트를
단계별 운동지침에 따라
증진기 운동하세요.

나의 맞춤
건강정보판

국민건강보험



건강 IN

· 건강정보 포털사이트 '건강 IN' 안내

인터넷 주소창에
<http://haltha.or.kr> 또는
건강IN 접속

· 지자연대

대표전화. 02-3270-0000
팩 스. 02-3270-0000
주 소. 서울시 마포구
화우길로 45

h-well
국민건강보험

대사증후군 관리지침서 책갈피



대사증후군관리 이렇게 하세요.



과당, 아파疼, 간증, 무관통, 간증
체계별 운동지침에 따라
증진기 운동하세요.

나의 맞춤
건강정보판

국민건강보험



건강 IN

· 건강정보 포털사이트 '건강 IN' 안내

인터넷 주소창에
<http://haltha.or.kr> 또는
건강IN 접속

· 지자연대

대표전화. 02-3270-0000
팩 스. 02-3270-0000
주 소. 서울시 마포구
화우길로 45

h-well
국민건강보험

고혈압관리 이렇게 하세요. 책갈피



고혈압 관리 이렇게하세요.



과당, 아파疼, 간증, 무관통, 간증
체계별 운동지침에 따라
증진기 운동하세요.

나의 맞춤
건강정보판

국민건강보험



건강 IN

· 건강정보 포털사이트 '건강 IN' 안내

인터넷 주소창에
<http://haltha.or.kr> 또는
건강IN 접속

· 지자연대

대표전화. 02-3270-0000
팩 스. 02-3270-0000
주 소. 서울시 마포구
화우길로 45

h-well
국민건강보험

당뇨병관리 이렇게 하세요. 책갈피



당뇨병 관리 이렇게하세요.



과당, 아파疼, 간증, 무관통, 간증
체계별 운동지침에 따라
증진기 운동하세요.

나의 맞춤
건강정보판

국민건강보험



건강 IN

· 건강정보 포털사이트 '건강 IN' 안내

인터넷 주소창에
<http://haltha.or.kr> 또는
건강IN 접속

· 지자연대

대표전화. 02-3270-0000
팩 스. 02-3270-0000
주 소. 서울시 마포구
화우길로 45

h-well
국민건강보험

결론 및 향후 방향성

고령화 시대에 건강수명 향상을 위한 예방적 차원의
지역사회 보건 의료 협력체계 강화 등으로 지역자원 연계한 효율적인
만성질환 관리를 위한 맞춤형 통합 건강관리체계 구축

국민건강보험공단의 건강관리사업의 효율적·효과적 추진을 위한
사전예방적인 건강증진 법·제도 마련이 필요

실효성 있는 예방·건강증진 관리를 위한 빅데이터를 활용한 근거중심의
건강관리 서비스 제공이 필요