

---

# 비대면진료 시범사업 중개 플랫폼 가이드라인

---

2023. 12.



보건복지부

## 1

## 정의 및 목적

- (정의) 이 가이드라인의 적용 대상인 ‘비대면진료 중개 플랫폼’(이하 “플랫폼”이라고 한다)이란 환자에게 의료기관, 약국 등의 정보를 제공하거나 환자와 의료인(의료기관) 간의 화상·음성전화 등을 연결하는 등 「비대면진료 시범사업」 관련 중개 서비스(이하 “중개 서비스”라고 한다)를 제공하는 플랫폼을 의미한다.
- (목적) 이 가이드라인은 「비대면진료 시범사업」\*을 중개하는 플랫폼의 업무 수행이 국민 건강을 증진하고 보건의료 질서 내에서 이루어질 수 있도록 필요한 사항을 규정하는 것을 목적으로 한다.

\* 「보건의료기본법」 제44조(보건의료 시범사업)에 근거하여 2023년 제9차 건강보험 정책심의위원회 보고 결과 등에 따라 실시('23.6.1~)

## 2

## 플랫폼의 의무

- ① 플랫폼은 중개 서비스를 통해 이용자의 편의를 증진하는 과정에서 국민의 건강 증진과 보호, 이용자의 안전성을 최우선으로 고려하여야 한다. 또한 플랫폼은 의료법·약사법 등 보건의료법령을 준수하고 보건의료 질서를 건전하게 유지하는 범위 내에서 사업을 영위하여야 한다.
- ② 플랫폼은 중개 서비스를 이용하는 환자에게 특정 의약품의 복용을 권유, 유도하는 등 환자의 의료서비스 및 의약품 오·남용을 조장하여서는 안 된다.

- ③ 플랫폼은 중개 서비스를 제공하는 과정에서 환자가 비대면진료 서비스를 제공할 의료기관 및 약국을 선택할 수 있도록 하여야 한다. 또한 플랫폼은 중개 서비스 기능 또는 호객행위(사은품 제공, 의약품 가격할인 등) 등을 통해 환자의 의료기관 및 약국의 선택에 영향을 미치지 않도록 하여야 한다.
- ④ 플랫폼은 의료기관 및 약국 개설자가 「의료법」, 「약사법」상 금지된 담합행위, 알선·유인·중재하는 행위 등을 하지 아니하여야 한다.
- ⑤ 플랫폼은 「비대면진료 시범사업」 서비스를 제공하는 의사·치과의사·한의사의 의료기술 시행과 약사의 약학기술 시행 등 보건의료인의 전문성을 존중하여야 한다. 또한 플랫폼은 보건의료인의 전문성을 방해하거나 이를 저해하는 서비스를 제공하여서는 아니된다.
- ⑥ 플랫폼과 플랫폼을 이용하는 의료인·약사는 「비대면진료 시범사업 추진방안」, 의료기관·약사용 지침 등 관련 내용을 준수하여야 한다.

### 3 플랫폼 업무수행의 세부 준수사항

- ① 플랫폼은 중개 서비스 제공 과정에서 의료기관과 약국이 환자가 본인인지 여부를 확인할 수 있는 방법을 마련하여야 한다.
- ② 플랫폼은 환자가 비대면 진료 서비스의 이용을 요청하는 경우 환자가 선택한 의료인(의료기관)에게 진료받을 수 있도록 하여야 한다.
  - 이를 위하여 플랫폼은 환자에게 의료인과 의료기관에 대한 정보\*를 제공하여야 한다.

\* (의료인) 의료인의 면허 및 자격별(전문의인 경우 전문과목별) 명칭 및 성명  
(의료기관) 의료기관명, 의료기관의 주소 및 전화번호

③ 의료기관이 플랫폼을 통해 환자가 지정하는 약국에 처방전을 전송하고자 할 때, 반드시 환자가 약국을 선택할 수 있도록 하여야 한다.

- 이를 위하여 플랫폼은 환자의 위치 정보 등을 바탕으로 약국 및 약국 개설자에 대한 정보\*를 제공하여야 한다. 다만, 플랫폼 미가입 약국에 대해서는 정보 제공이 제한될 수 있음을 안내하여야 한다.

\* ① 약국 명칭·주소 및 전화번호·팩스번호, ② 약국 개설자, 약국에 종사하는 의사·한약사의 면허 종류 및 성명

- 플랫폼은 비대면 조제의 특성상 환자의 조제 약국의 선택 위치에 따라 대체조제가 이루어질 수 있음을 안내하여야 하고, 대체조제를 한 약사에게는 약사법령에 따른 절차를 준수하여야 함을 안내하여야 한다.

④ 플랫폼은 중개 서비스 제공 과정에서 처방전 위·변조, 재사용 등의 문제가 발생하지 않도록 환자가 파일 등의 형식으로 처방전을 다운로드 할 수 없도록 기술적인 조치를 취하여야 한다.

⑤ 플랫폼은 환자에게 처방 의약품의 약품명, 효과, 가격 등의 정보를 안내할 수 없다.

⑥ 플랫폼은 환자의 이용 후기 등에 다음의 사항이 포함되지 않도록 조치하여야 하며, 환자 유인행위가 발생하지 않도록 의료기관 등의 요청이 있는 경우 즉각 삭제 등 적극적인 관리 방안을 마련하여야 한다.

- ▲의료행위 및 약사(藥事)행위에 관한 내용, ▲특정 의료기관명 및 의료인의 성명, 특정 약국명 및 약사 성명, ▲불필요한 의료서비스 및 특정 의약품이 처방 또는 배달 가능하다는 내용 등 처방의약품의 오·남용을 조장하는 내용