

# VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

## ASMENŲ APTARNAVIMO IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO 2021 M. LIGONIŲ KASOSE PAGAL VIENO LANGELIO PRINCIPĄ ATASKAITA

2022 m. gegužės 23 d.

Nr. 7K-1050

Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) Informacinių technologijų departamento Elektroninių paslaugų skyriaus specialistai atliko asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo 2021 m. VLK ir teritorinėse ligonių kasose (toliau – TLK, VLK ir TLK kartu – ligonių kasos) pagal vieno langelio principą analizę ir šios analizės pagrindu parengė ataskaitą (toliau – Ataskaita).

**Atliktos analizės ir ataskaitos teisinis pagrindas** – Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 11.7. papunktis.

**Ataskaitos tikslas** – įvertinti asmenų aptarnavimo ligonių kasose ir jų prašymų (skundų) nagrinėjimo analizės rezultatus.

**Asmenų aptarnavimo analizės laikotarpis:** 2021 m. sausio 1 d. – 2021 m. gruodžio 31 d.

**Asmenų aptarnavimo analizės duomenų šaltiniai** – Genesys kontaktų centro sistemos (toliau – GCC) techninių ataskaitų duomenys bei asmenų aptarnavimo ir jų prašymų (skundų) nagrinėjimo ataskaitų, parengtų TLK ir pateiktų VLK direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. 1K-356 (Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2021 m. sausio 7 d. įsakymo Nr. 1K-5 redakcija) nustatyta tvarka, duomenys, dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS) duomenys.

Gyventojai privalomojo sveikatos draudimo klausimais konsultuojami žodžiu Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio TLK veiklos zonoje esančiuose Gyventojų aptarnavimo skyriuose (atstovybėse), elektroniniu paštu [info@vlk.lt](mailto:info@vlk.lt) arba bendruoju ligonių kasų telefono numeriu +370 5232 2222, taip pat teikiant konsultacijas kitomis elektroninėmis priemonėmis.

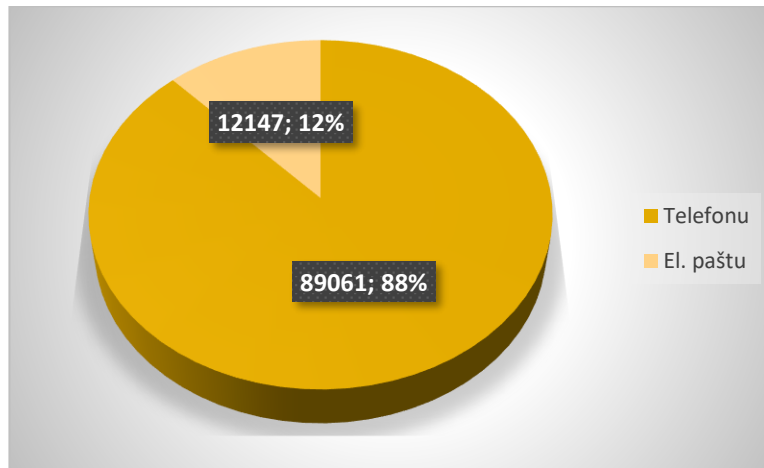
Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu, tiesiogiai asmeniui arba jo atstovui atvykus į artimiausią Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio TLK veiklos zonoje esantį Gyventojų aptarnavimo skyrių (atstovybę), el. būdu ir raštu, pateikus prašymą asmeniškai, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais.

### ATASKAITOS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

2021 m. GCC techninių ataskaitų duomenimis buvo užregistruoti 101 208 kreipimaisi į ligonių kasas.

Analizuojant kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal kreipimosi būdą, paaiškėjo, kad 2021 m. dažniausiai asmenys dėl konsultacijų kreipėsi telefonu – 88 % paklausimų, o el. paštu – 12 % paklausimų.

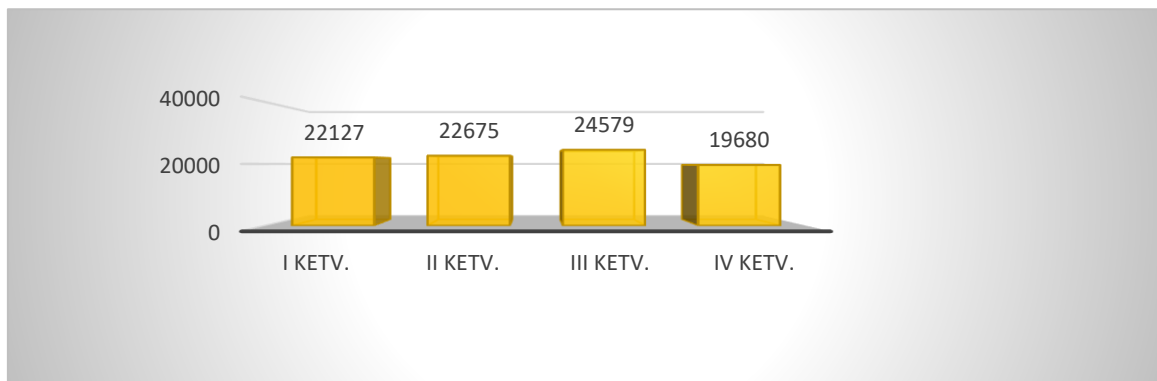
2021 m. kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 1 pav.



1 pav. 2021 m. kreipimosi į VLK skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, vnt.

**Konsultacijos telefonu.** 2021 m. Genesys kontaktų centro sistemos techninių ataskaitų duomenimis užregistruoti 89 657 paklausimai telefonu (2019 m. – 86 554 skambučiai). Lyginant su ankstesniais metais, skambučių skaičius padidėjo.

Nuo 2021 m. vasario 1 d. dėl ligonių kasose vykdomų organizacinių keitimų (konsultavimo proceso optimizavimo) per Genesys kontaktų centro sistemą telefonu konsultuoja tik VLK Elektroninių paslaugų skyriaus konsultantai. 2021 m. VLK Elektroninių paslaugų skyriaus darbuotojai vidutiniškai per 1 d. d. sulaukė/ap tarnavo apie ~ 341,35 skambučių, vidutiniškai 1 darbuotojas aptarnavo po ~ 48,77 skambučių per 1 darbo dieną.

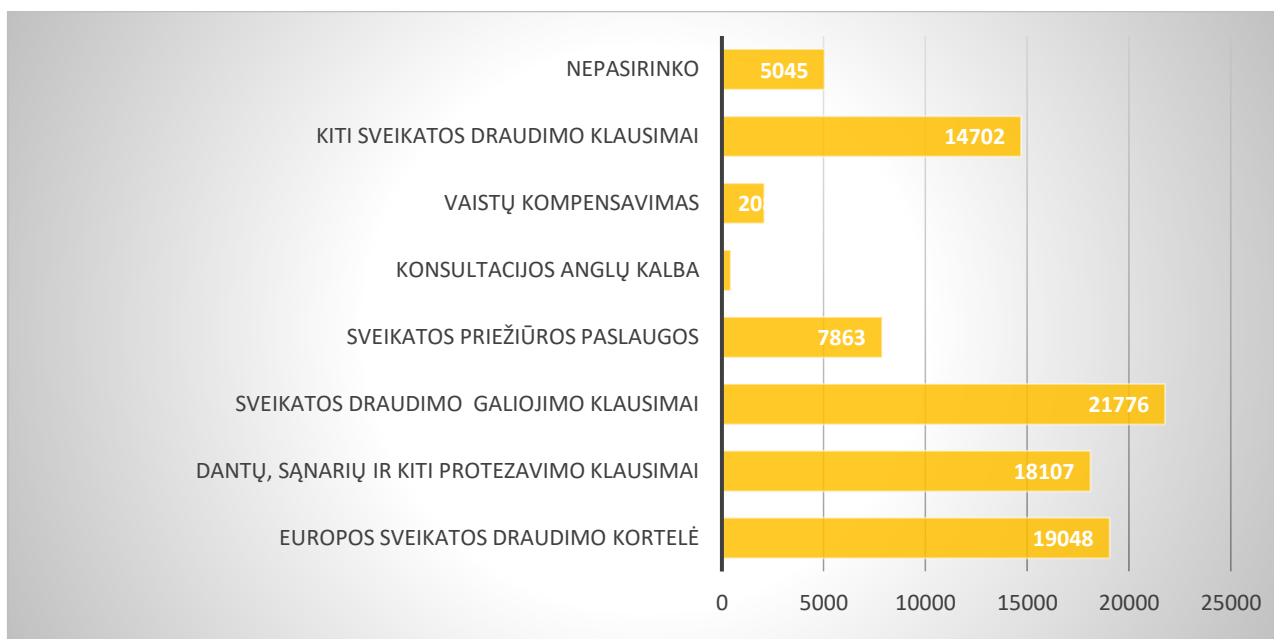


2 pav. 2021 m. kreipimosi į ligonių kasas skambučių skaičius, vnt.

Analizuojant konsultacijų telefonu pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad daugiausia skambučių sulaukta privalomojo sveikatos draudimo klausimais (21 776 (2018 m. - 25 636) skambučiai arba 24,45 proc.), Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimo, keitimo klausimais (19 048 skambučiai arba 21,38 proc.), dantų protezavimo (18 107 skambučiai arba 20,33 proc.) klausimais.

Rečiausiai konsultuojama buvo anglų kalba – 431 skambutis bei kreiptasi dėl klausimų, susijusių su vaistų kompensavimu – 2 083 skambučiai.

2021 m. užregistruotų kreipimųsi telefonu į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas pateiktas 3 pav.



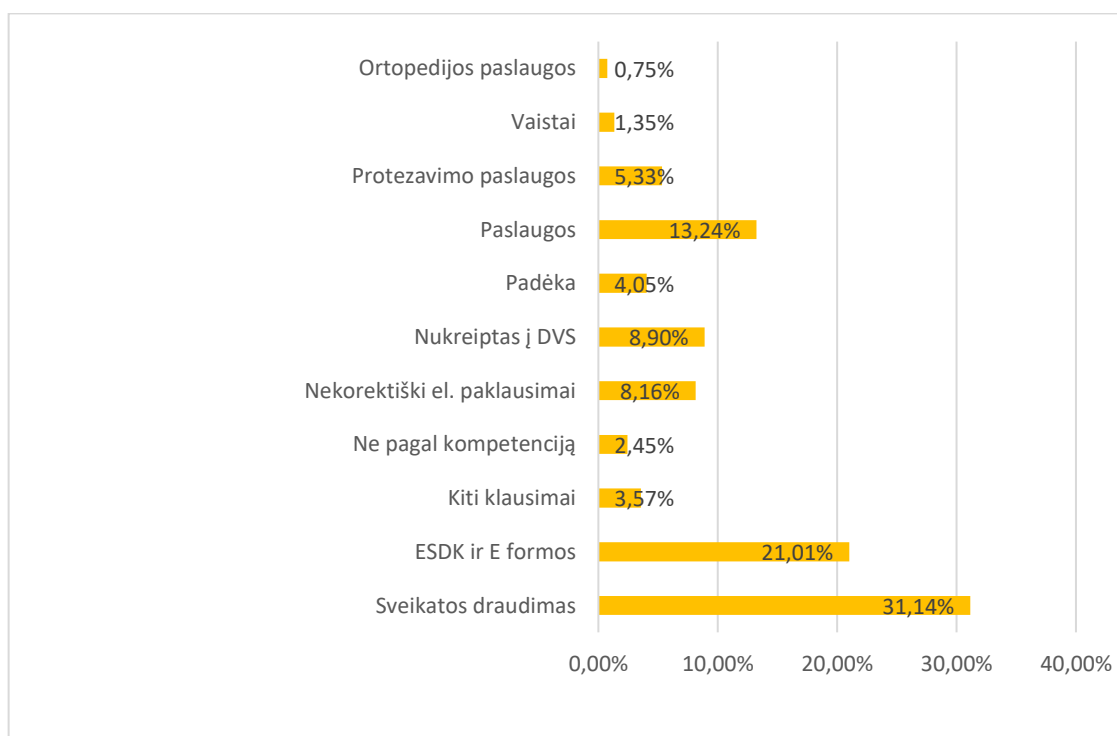
3 pav. 2021 m. užregistruotų kreipimusių telefonu pasiskirstymas pagal temas, vnt.

#### Konsultacijos elektroniniu būdu.

2021 m. Genesys kontaktų centro sistemos techninių ataskaitų duomenimis, užregistruoti 12 170 paklausimų el. būdu įvairiomis temomis (2019 m. – 6817 paklausimai). Analizuojant duomenis matomas žymus konsultavimo el. būdu poreikio augimas, galimai sietinas su karantinu ir apribota galimybe gauti paslaugas gyvai.

Analizuojant paklausimų el. paštu pasiskirstymą pagal temas, pastebėta, kad daugiausia, t. y. 31 proc. (3 783 laiškai) paklausimų el. paštu gauta privalomojo sveikatos draudimo klausimais, 21 proc. (2 553 laiškai) asmenų kreipėsi Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) ir E formos klausimais. Gautos 492 padėkos (4,05 proc.).

2021 m. GCC sistemos techninių ataskaitų duomenimis, užregistruotų paklausimų el. būdu procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 4 pav.

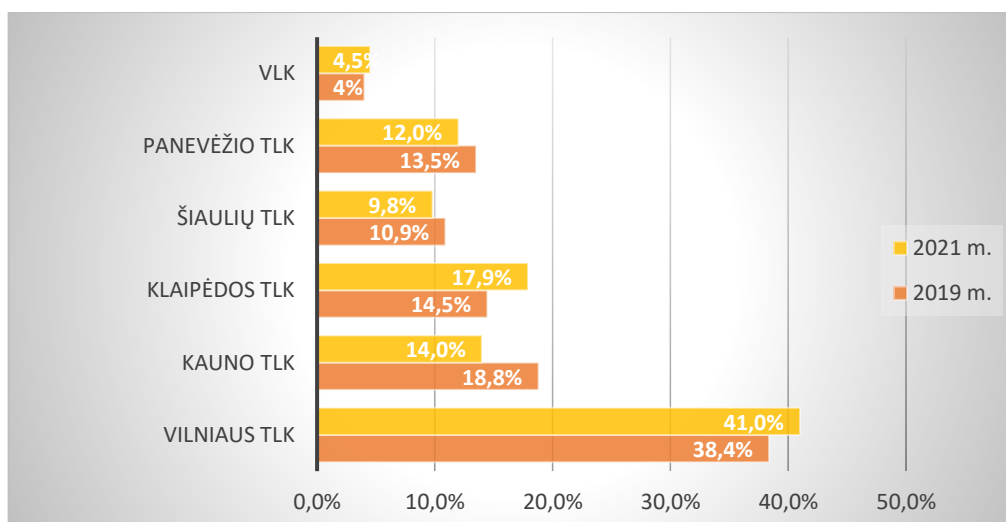


4 pav. 2021 m. užregistruotų kreipimusių el. būdu pasiskirstymas pagal temas, proc.

**Asmenų prašymai, pateikti raštu.** Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS), Eilių valdymo informacinėje sistemoje ir per integracinę sąsają DVS (toliau – EVIS), privalomojo sveikatos draudimo informacinės sistemos „Sveidra“ ESDK išdavimo ir apskaitos posistemoje, 2021 m. iš viso buvo užregistruotas 343 921 (2019 m. - 472 591, 2018 m. – 387 009) asmenų raštu pateiktas prašymas.

Daugiausia asmenų su prašymais raštu kreipėsi į Vilniaus TLK – 141 641 arba 41 proc. (2019 m. - 181 336 prašymai arba 38,4 proc.) visų raštu pateiktų prašymų, į Kauno TLK – 49 140 arba 14 proc. (2019 m. - 88 938 prašymai arba 18,8 proc.), į Klaipėdos TLK – 61 671 arba 17,9 proc. (2019 m. - 68 293 prašymai arba 14,5 proc.), į Panevėžio TLK – 41 927 arba 12 proc. (2019 m. - 63 849 prašymai arba 13,5 proc.), į Šiaulių TLK – 33 758 arba 9,8 proc. (2019 m. - 51 278 prašymai arba 10,9 proc.) ir į VLK – 15 784 arba 4,5 proc. (2019 m. - 18 897 prašymai arba 4 proc.) visų raštu pateiktų prašymų. Visos TLK į pateiktus prašymus atsakė laikydamosi teisės aktuose nustatytų terminų.

2019 - 2021 m. raštu pateiktų asmenų prašymų procentinis pasiskirstymas pagal ligonių kasas pateiktas 5 pav.

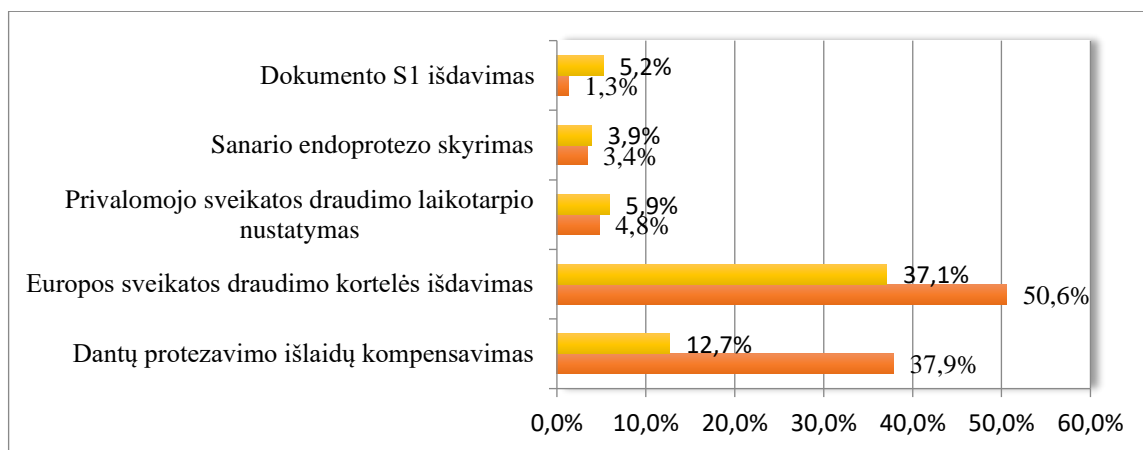


5 pav. 2019 – 2021 m. raštu pateiktų asmenų prašymų pasiskirstymas pagal ligonių kasas, proc.

Atsižvelgiant į turimus duomenis, matome, kad 2021 m. daugiau prašymų gavo VLK bei Vilniaus TLK. Žymiai daugiau prašymų 2021 m., lyginant su 2019 m., gavo Klaipėdos TLK. Žymiai mažiau nei 2019 m. prašymų gavo Kauno TLK.

Nagrinėjant ligonių kasų užregistruotų prašymų pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad daugiausia pateikta prašymų dėl ESDK išdavimo arba keitimo 127 715 arba 37 proc. (2019 m. - 50,6 proc.) visų prašymų, taip pat prašymų dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo 43 866 arba 12,7 proc. (2019 m. - 37,9 proc.) visų prašymų, prašymų dėl Privalomojo sveikatos draudimo laikotarpio nustatymo 20 370 arba 5,9 proc. (2019 m. - 4,8 proc.) visų prašymų, prašymų, susijusių su dokumento S1 tvarkymu (užregistravimu, išdavimu) pateikta 18 210 arba 5,2 proc. (2019 m. – 1,3 proc.) ir prašymų dėl sąnario endoprotezo skyrimo 13 713 arba 3,9 proc. (2019 m. - 3,4 proc.) visų prašymų.

2019 - 2021 m. ligonių kasose raštu registruotų prašymų procentinis pasiskirstymas pagal temas pavaizduotas 6 pav.



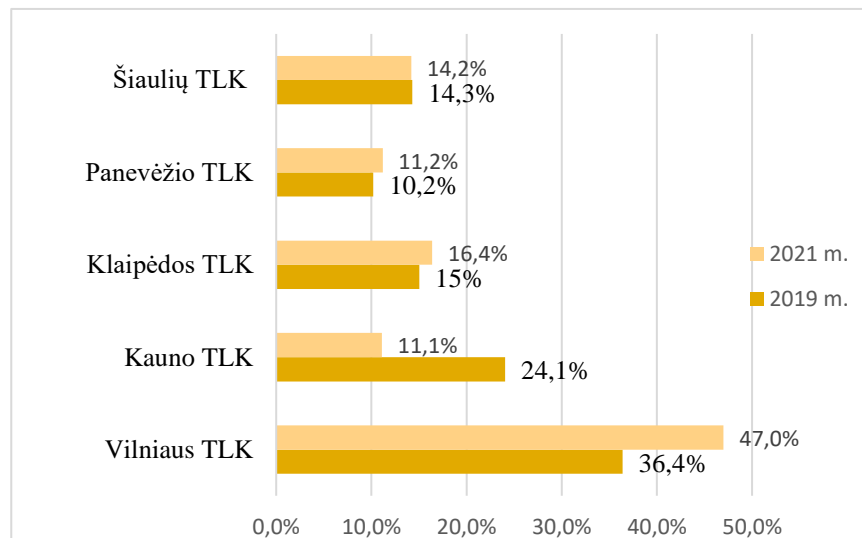
6 pav. 2019 m. ligonių kasose raštu užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal temas, proc.

**Prašymai, registruoti privalomojo sveikatos draudimo informacinės sistemos „Sveidra“ ESDK išdavimo ir apskaitos posistemėje (toliau – ESDK posistemė).**

2019 m. ESDK posistemėje buvo užregistruoti 239 323 gyventojų raštu pateikti prašymai išduoti arba pakeisti ESDK. 2021 m. tokių prašymų buvo registruota 127 715, t. y. beveik dvigubai mažiau. Tikėtina, kad tam turėjo įtakos COVID-19 pandemija ir kelionių apribojimai.

Daugiausia, t. y. 47 proc. arba 60 032 (2019 m. – 87 072) prašymus dėl ESDK gavo Vilniaus TLK, 16,4 proc. arba 20 954 (2019 m. – 35 866) – Klaipėdos TLK, 14,2 proc. arba 18 220 (2019 m. – 34 227) – Šiaulių TLK, 11,19 proc. arba 14 301 (2019 m. – 24 428) asmenų prašymus gavo Panevėžio TLK bei 11,12 proc. arba 14 208 (2019 m. – 57 566) prašymus – Kauno TLK.

2019 – 2021 m. ESDK posistemėje užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 7 pav.



7 pav. ESDK posistemėje užregistruotų gyventojų prašymų pasiskirstymas pagal TLK, proc.

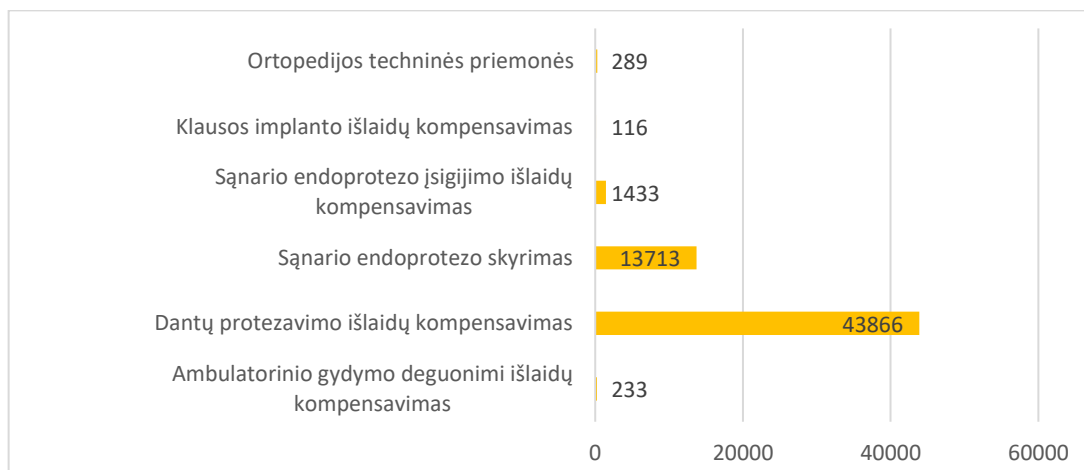
Analizuojant kelių metų duomenis, matome, kad ESDK išdavimo poreikis Šiaulių TLK nepasikeitė, Panevėžio bei Klaipėdos TLK pasikeitė nežymiai. Žymiai dažniau kreiptasi į Vilniaus TLK dėl ESDK išdavimo nei ankstesniais metais, o į Kauno TLK dėl ESDK išdavimo kreiptasi dvigubai rečiau nei ankstesniais metais.

**Prašymai, pateikti EVIS posistemėje.**

Analizuojant 2021 m. raštu pateiktus prašymus išskiriami EVIS pateikti prašymai. Nustatyta, kad EVIS registruoti 59 650 prašymai (2019 m. – 178 918). Tikėtina, kad toks žymus teikiamų prašymų pokytis sąlygotas dantų protezavimo kompensavimo tvarkos pokyčiais nuo 2021-01-01 – nebėra kompensuojamos gyventojų išlaidos protezuojant dantis įmonėje, neturinčioje sutarties su TLK. Nuo minėtos datos buvo teikti prašymai kompensuoti dantų

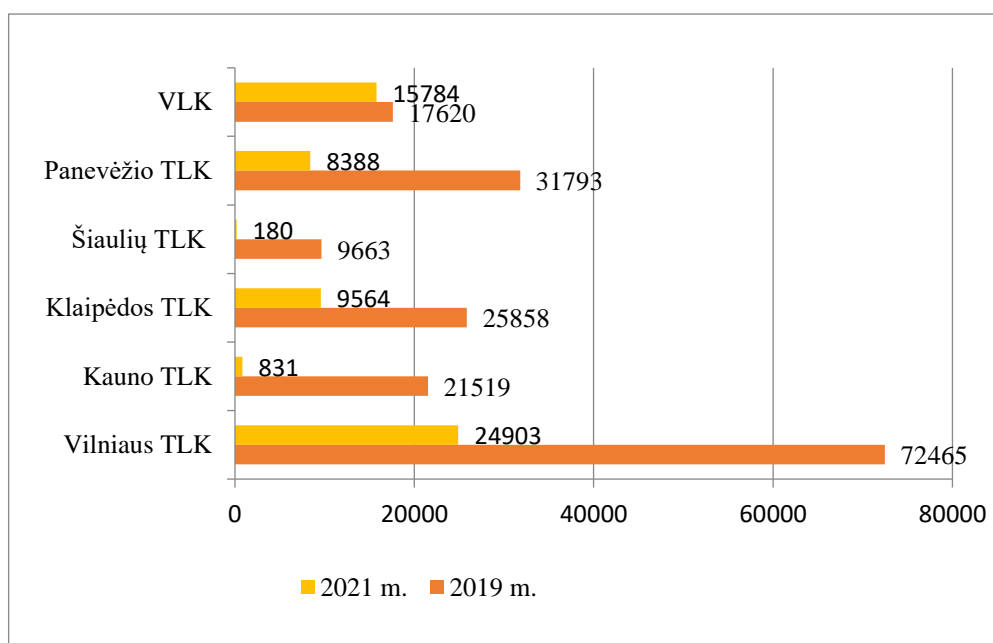
protezavimo išlaidas tiktai už ankstesniais metais protezuotus dantis įmonėje, neturincioje sutarties su TLK.

Daugiausia prašymų gauta dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo – 43 866 (2019 m. - 161 298 arba 90,2 proc.) arba 73 proc. EVIS prašymų, dėl sąnario endoprotezo skyrimo EVIS registruota 13 713 arba 23 proc. prašymų, dėl sąnario endoprotezo įsigijimo išlaidų kompensavimo – 1 433 arba 2,4 proc. prašymų, dėl ambulatorinio gydymo deguonimi – 233 arba 0,39 proc., dėl klausos implanto išlaidų kompensavimo – 116 arba 0,19 proc. prašymų, dėl ortopedijos techninių priemonių skyrimo – 289 prašymai (0,48 proc.). 2021 m. EVIS registruotų gyventojų elektroninių prašymų pasiskirstymas pagal temas pateiktas 8 pav.



8 pav. 2021 m. EVIS registruotų gyventojų elektroninių prašymų pasiskirstymas pagal temas, vnt.

Iš EVIS gautų prašymų, VLK gavo 15 784 (2019 m. - 17 620), Vilniaus TLK – 24 903 (2019 m. - 72 465), Kauno TLK – 831 (2019 m. - 21 519), Klaipėdos TLK – 9 564 (2019 m. - 25 858), Panevėžio TLK – 8 388 (2019 m. - 31 793), Šiaulių TLK – 180 (2019 m. - 9 663) elektroninius prašymus. 2019 – 2021 m. EVIS prašymų pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 9 pav.



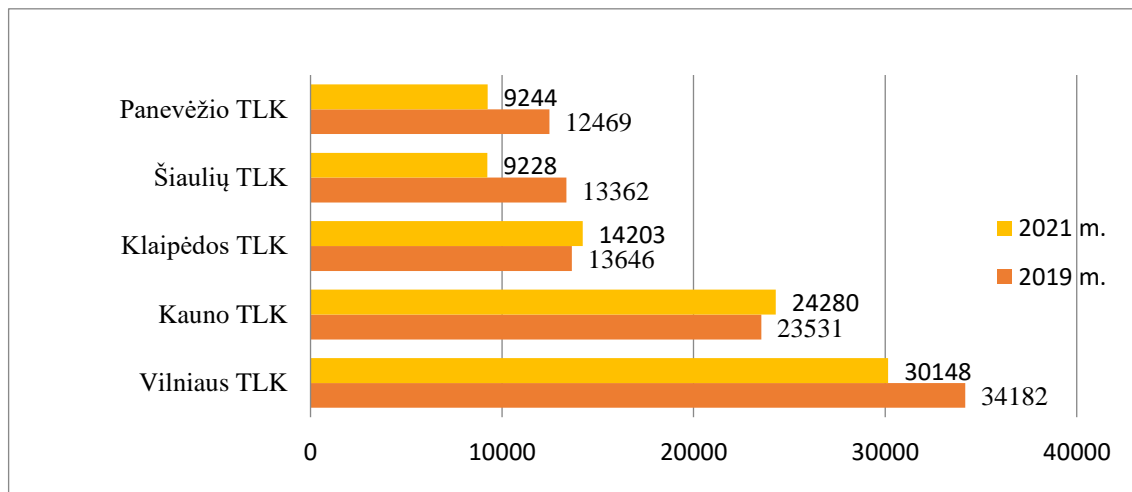
9 pav. 2019 - 2021 m. EVIS prašymų pasiskirstymas pagal TLK

**Reabilitacijos pažymos, pateiktos informacinės sistemos Medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidivinio) gydymo administravimo posistemėje RSAP (toliau – RSAP posistemė).** Gydymo įstaigai per RSAP posistemę pateikus pažymą (Medicininės apskaitos forma Nr. 070/a-LK „Pažyma medicininės reabilitacijos paslaugai gauti“), TLK darbuotojai,

vadovaudamiesi teisės aktais, reglamentuojančiais medicininės reabilitacijos ar sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo paslaugų teikimą, taip pat vadovaudamiesi asmens sveikatos priežiūros įstaigų ir TLK sutartimis, įvertina pateiktus duomenis ir priima sprendimą kompensuoti ar atsisakyti kompensuoti PSDF biudžeto lėšomis medicininės reabilitacijos ar sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo paslaugų išlaidas ir parengia atitinkamas pažymas RSAP posistemėje.

2021 m. gauta ir TLK specialistų laiku parengta 87 103 (2019 m. - 97 190) reabilitacijos pažymų: Vilniaus TLK – 30 148 (2019 m. - 34 182 arba 35,2 proc.), Kauno TLK – 24 280 (2019 m. - 23 531 arba 24,2 proc.), Klaipėdos TLK – 14 203 (2019 m. - 13 646 arba 14 proc.), Šiaulių TLK – 9 228 (2019 m. - 13 362 arba 13,7 proc.) prašymai, Panevėžio TLK – 9 244 (2019 m. - 12 469 arba 12,8 proc.).

2019 - 2021 m. RSAP posistemėje sugeneruotų ir TLK specialistų parengtų reabilitacijos pažymų pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 10 pav.



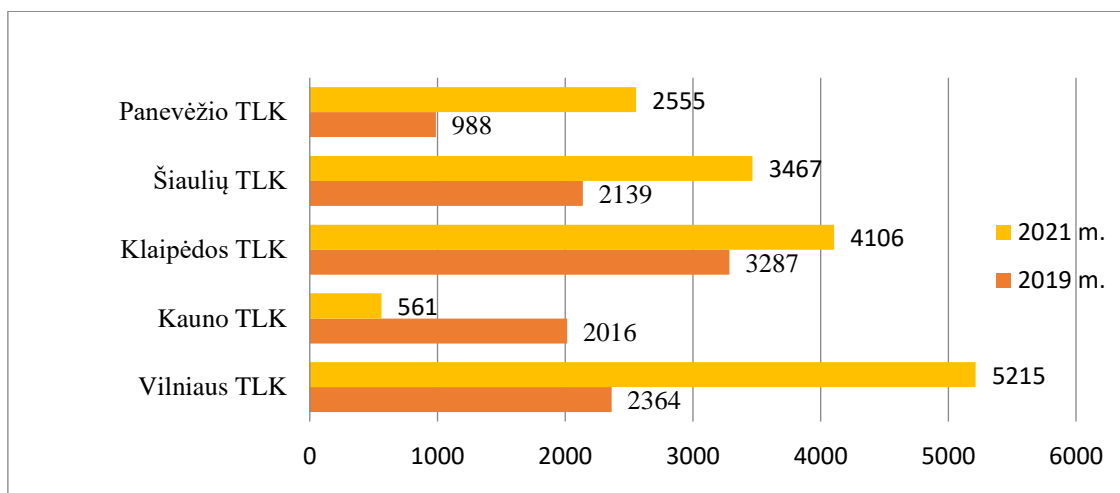
10 pav. 2019 - 2021 m. RSAP posistemėje sugeneruotų ir TLK specialistų parengtų reabilitacijos pažymų pasiskirstymas pagal TLK, vnt.

Analizuojant gautus duomenis, matome, kad 2021 m. žymiai mažiau pažymų parengė Panevėžio, Vilniaus bei Šiaulių TLK. Klaipėdos bei Kauno TLK parengė daugiau pažymų nei ankstesniais metais.

#### **Lydraščiai, sugeneruoti Europos duomenų mainų informacinės sistemos (EDMIS) E. formų ir struktūrizuotų elektroninių dokumentų (SED) tvarkymo posistemėje (toliau – EDMIS posistemė).**

2021 m. EDMIS posistemėje sugeneruota 15 904 (2019 m. - 10 794) lydraščiai: Vilniaus TLK – 5 215 (2019 m. - 2 364 arba 21,9 proc.), Kauno TLK – 561 (2019 m. - 2 016 arba 18,7 proc.), Klaipėdos TLK – 4 106 (2019 m. - 3 287 arba 30,5 proc.), Šiaulių TLK – 3 467 (2019 m. - 2 139 arba 19,8 proc.), Panevėžio TLK – 2 555 (2019 m. - 988 arba 9,2 proc.). Vertinant turimus duomenis, matoma tendencija aktyvėjančio tarpvalstybinio bendradarbiavimo Europos Sąjungos erdvėje.

2019 – 2021 m. EDMIS posistemėje sugeneruotų lydraščių pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 11 pav.



11 pav. 2019 – 2021 m. EDMIS posistemėje sugeneruotų hidraščių pasiskirstymas pagal TLK, vnt.

### DVS registruotų prašymų/paklausimų/rašų vykdymo analizė.

Atliekant DVS registruotų prašymų/paklausimų/rašų vykdymo analizę, remiantis DVS suformuotų ataskaitų duomenimis, buvo detalizuoti VLK raštų vykdymo duomenys (atskirai grupuojant statistinius duomenis pagal atskirus VLK padalinius bei raštų vykdymo terminus). Šios analizės rezultatai pateikiami 1 lentelėje.

1 lentelė. VLK vykdymo suvestinė pagal padalinius, 2021 m.

Padalinys	Bendras užduočių skaičius	Laiku įvykdytos užduotys	Laiku įvykdytos užduotys (proc.)	Pavėluotai įvykdytos užduotys	Pavėluotai įvykdytos užduotys (proc.)	Neįvykdytos neįveikiamos užduotys	Neįvykdytos veikiančios užduotys
Veiklos administravimo skyrius	530	313	59	6	1,1	208	3
Ryšių su visuomene skyrius	31	28	90,3	1	3,2	2	0
Centralizuotai apmokamų vaistų skyrius	5337	5239	98,1	20	0,3	78	0
Apskaitos skyrius	6230	6165	98,9	9	0,1	55	1
Vaistų kompensavimo skyrius	3099	2926	94,4	65	2	100	8
Vidaus audito skyrius (iki 2021-11-01)	5	5	100	0	0	0	0
Informacinių sistemų priežiūros skyrius	692	664	95,9	6	0,8	22	0
Informacinių sistemų plėtros skyrius	242	236	97,5	3	1,2	3	0



Medicinos priemonių kompensavimo skyrius	3292	2303	69,9	24	0,7	965	0
Informacinių technologijų departamentas	276	271	98,1	0	0	5	0
Ekonomikos departamentas	407	407	100	0	0	0	0
Vadovybė	14	8	57,1	0	0	5	1
Duomenų ir analizės skyrius	523	515	98,4	7	1,3	1	0
Kainų skyrius	444	443	99,7	0	0	1	0
Paslaugų stebėsenos skyrius	109	89	81,6	5	4,5	15	0
Tarptautinių reikalų skyrius	2492	2470	99,1	2	0,08	20	0
Dokumentų valdymo skyrius	128	123	96	2	1,5	2	1
Paslaugų ekspertizės ir kontrolės skyrius	2447	2335	95,4	40	1,6	71	1
Teisės skyrius	9815	9668	98,5	26	0,2	119	2
Sutarčių skyrius	1761	1676	95,1	1	0,05	83	1
Draudžiamųjų registro skyrius	14473	14411	99,5	3	0,02	59	0
Patarėjas korupcijos prevencijai	2	2	100	0	0	0	0
Patarėjas duomenų saugai	60	59	98,3	1	1,6	0	0
Elektroninių paslaugų skyrius	63	63	100	0	0	0	0
Biudžeto skyrius	2753	2165	78,6	13	0,4	571	4
<b>Iš viso</b>	<b>55225</b>	<b>52584</b>					
		<b>Vidurkis</b>	<b>91,9</b>		<b>0,8</b>		

Lyginant su 2019 metų VLK duomenimis, savalaikis užduočių įvykdymas pagerėjo. 2019 m. laiku įvykdytos užduotys sudarė 91,8 proc. gautų užduočių, o 2021 m. – 91,9 proc. Taip pat sumažėjo pavėluotai įvykdomų užduočių – 2021 m. – 0,8 proc., o 2019 m. – 1,1 proc. Analizuojant atskirų VLK padalinių užduočių vykdymo duomenis, pastebėta, kad 2021 m. visas užduotis įstatymų numatytais terminais įvykdė Ekonomikos departamentas, Patarėjas korupcijos prevencijai bei Elektroninių paslaugų skyrius (100 proc.). Pažymėtina, kad labiausiai užduotis vykdyti vėlavo Vaistų kompensavimo skyrius (65 pavėluotai įvykdytos užduotys), minėtas skyrius net ir pavėluotai neįvykdė 8 užduočių.

## IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Atliktos asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo ligonių kasose analizės rezultatai leidžia teigti, kad pastebėtas ryškus gyventojų kreipimūsi srauto dėl konsultavimo el. būdais didėjimas, atitinkamai ir gyventojų prašymų, pateiktų elektroniniais būdais, tvarkymo skaičiaus didėjimo tendencija. Manytina, tokia tendencija stebima dėl to, kad 2021 m. tiesioginis gyventojų atvykimas į ligonių kasas dėl COVID-19 pandemijos buvo apribotas.

2. Įvertinus GCC užregistruotų kreipimūsi skaičių pagal temas nustatyta, kad gyventojai, kaip ir kiekvienais metais, dažniausiai į ligonių kasas kreipiasi dėl ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais, privalomojo sveikatos draudimo klausimais ir dantų protezavimo klausimais.

3. Analizuojant ir lyginant 2019-2021 m. laikotarpio duomenis stebima kreipimūsi dėl dantų protezavimo mažėjimo tendencija. Tikėtina, kad toks ženklus teikiamų prašymų mažėjimas sąlygotas dantų protezavimo kompensavimo tvarkos pokyčiais (pakeitimas įsigaliojo nuo 2021-01-01) – nebekompensuojamos gyventojų išlaidos protezuojant dantis įmonėje, neturinčioje sutarties su TLK. Nuo minėtos datos buvo teikti prašymai kompensuoti dantų protezavimo išlaidas tikrai už ankstesniais metais protezuotus dantis įmonėje, neturinčioje sutarties su TLK.

4. Analizuojant ir lyginant 2019-2021 m. laikotarpio duomenis stebima kreipimūsi dėl privalomojo sveikatos draudimo mažėjimo tendencija. Šių paklausimų skaičiaus mažėjimą galėjo lemti vis dažniau gyventojų naudojama galimybė pasitikrinti savo privalomojo sveikatos draudimo galiojimo statusą VLK interneto svetainėje, didėjantis gyventojų sąmoningumas ir informatyvumas privalomojo sveikatos draudimo naudos ir būtinumo atžvilgiu bei aktyvūs privalomojo sveikatos draudimo įmokų administratoriaus (Sodros) veiksmai.

5. Atlikus konsultacijų el. paštu analizę, nustatyta, kad 2021 m. daugiausia konsultacijų el. paštu buvo suteikta bendrais privalomojo sveikatos draudimo klausimais 3 783 (2018 m. – 2197 laišakai), mažiausiai – ortopedijos paslaugų tema.

6. 2021 m. ligonių kasose užregistruota 27,3 proc. mažiau asmenų raštu pateiktų prašymų, nei 2019 m. Nagrinėjant ligonių kasų užregistruotų prašymų pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad ir toliau daugiausia pateikta prašymų dėl ESDK išdavimo arba keitimo – 37 proc. (2019 m. - 50,6 proc.) visų prašymų bei žymiai padaugėjo prašymų, susijusių su dokumento S1 tvarkymu (užregistravimu, išdavimu). Minėtų prašymų pateikta 5,2 proc. (2019 m. – 1,3 proc.) visų prašymų. Tai rodo didesnę gyventojų informuotumą privalomojo sveikatos draudimo klausimais ir mobilumą Europos Sąjungos erdvėje.

7. Atsižvelgiant į didėjantį gyventojų poreikį konsultavimui elektroniniais būdais, Ataskaitos rengimo metu, patvirtintas Gyventojų konsultavimo ir asmens duomenų teikimo elektroninių ryšių priemonėmis tvarkos aprašas (VLK direktoriaus 2022 gegužės 13 d. įsakymas Nr. 1K-170).

9. Atsižvelgiant į didėjantį gyventojų poreikį konsultavimui elektroniniais būdais ir nemažą skambučių krūvį tenkanti vienam konsultantui telefonu (vidutiniškai 1 darbuotojas aptarnauja po ~ 48,77 skambučių per 1 darbo dieną), siūloma įvertinti galimybę didinti telefonu konsultuojančių darbuotojų skaičių.

10. Atsižvelgiant į tai, kad ligonių kasų teikiamų ataskaitų duomenys nėra labai informatyvūs, peržvelgti ir naujai įvertinti teikiamos ataskaitos formą (tikslinti VLK direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. 1K-356 patvirtintą ataskaitos formą). Vis didesnė dalis gyventojų prašymų tvarkoma automatinio būdu, manytina, kad statistiškai apskaitant rodiklius būtų tikslinga turėti galimybę atskirti automatinio būdu tvarkomus prašymus nuo tvarkomų kitais būdais.

Informacinių technologijų departamento direktorius

Aurimas Baliukevičius

Parengė  
Inga Ramanauskė