

VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS

ASMENŲ APTARNAVIMO IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO 2022 M. LIGONIŲ KASOSE PAGAL VIENO LANGELIO PRINCIPĄ ATASKAITA

2023 m. gegužės 30 d. Nr. 7K - 1153
Vilnius

Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) Informacinių technologijų departamento Elektroninių paslaugų skyriaus specialistai atliko asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo 2022 m. VLK ir teritorinėse ligonių kasose (toliau – TLK, VLK ir TLK kartu – ligonių kasos) pagal vieno langelio principą analizę ir šios analizės pagrindu parengė Asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo 2022 m. ligonių kasose pagal vieno langelio principą ataskaitą (toliau – Ataskaita).

Atliktos analizės ir Ataskaitos teisinis pagrindas – Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 11.7 papunktis ir 15 punktas.

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

Asmenų aptarnavimo analizės laikotarpis: 2022 m. sausio 1 d.–2022 m. gruodžio 31 d.

Asmenų aptarnavimo analizės duomenų šaltiniai – *Genesys* kontaktų centro sistemos (toliau – GCC) techninių ataskaitų duomenys ir asmenų aptarnavimo bei jų prašymų (skundų) nagrinėjimo ataskaitų, parengtų TLK ir pateiktų VLK direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymo Nr. 1K-356 (VLK direktoriaus 2022 m. lapkričio 11 d. įsakymo Nr. 1K-345 redakcija) nustatyta tvarka, duomenys, taip pat Dokumentų valdymo sistemos (toliau – DVS) duomenys.

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

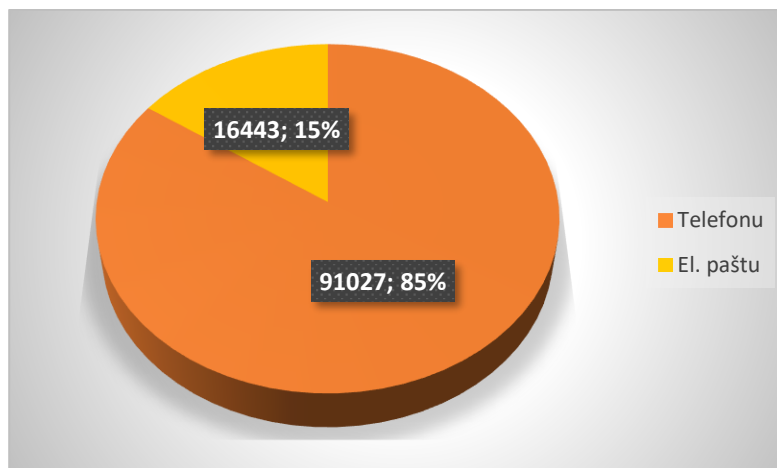
Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu, tiesiogiai jiems arba jų atstovams atvykus į artimiausius Vilniaus TLK, Kauno TLK, Klaipėdos TLK, Šiaulių TLK ir Panevėžio TLK veiklos zonose įsteigtus gyventojų aptarnavimo skyrius (atstovybes), elektroniniu būdu ir raštu, pateikus prašymus asmeniškai, atsiuntus juos paštu arba elektroninėmis priemonėmis.

ANALIZĖS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

GCC techninių ataskaitų duomenimis, 2022 m. bendruoju ligonių kasų telefonu +370 5232 2222 ir elektroniniu paštu info@vlk.lt buvo užregistruota 107 470 kreipimūsi į ligonių kasas.

Analizuojant kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal kreipimosi būdą, paaiškėjo, kad 2022 m. asmenys dėl konsultacijų dažniausiai kreipėsi telefonu – 85 proc. paklausimų, o elektroniniu paštu – 15 proc. paklausimų.

2022 m. kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pavaizduotas 1 paveikslėlyje.

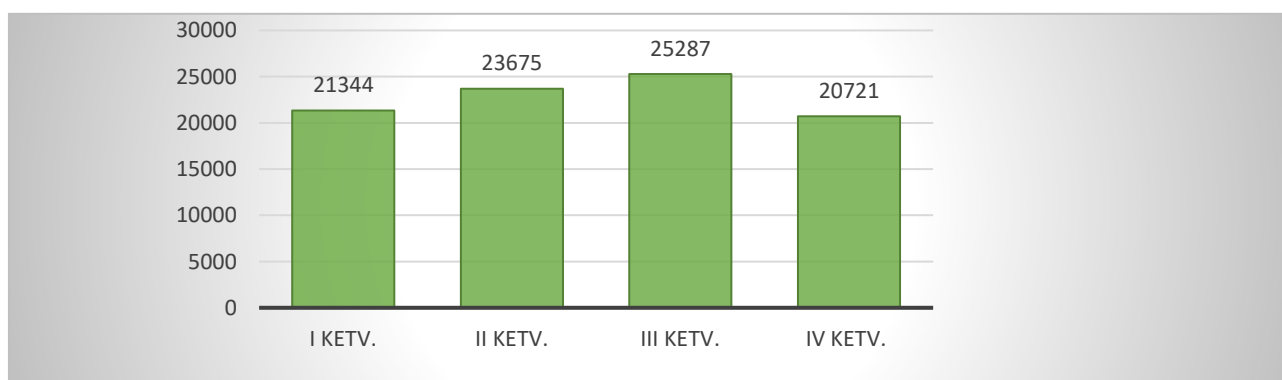


1 pav. 2022 m. kreipimūsi į VLK skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, vnt.

Konsultacijos telefonu.

GCC techninių ataskaitų duomenimis, 2022 m. buvo užregistruoti 91 027 paklausimai telefonu (2021 m. – 89 657 skambučiai). Palyginti su ankstesniais metais, skambučių skaičius padidėjo.

2022 m. VLK Elektroninių paslaugų skyriaus darbuotojai vidutiniškai per 1 darbo dieną sulaukė apie 362,66 skambučio, vidutiniškai 1 darbuotojas sulaukė apie 45,33 skambučio per 1 darbo dieną.

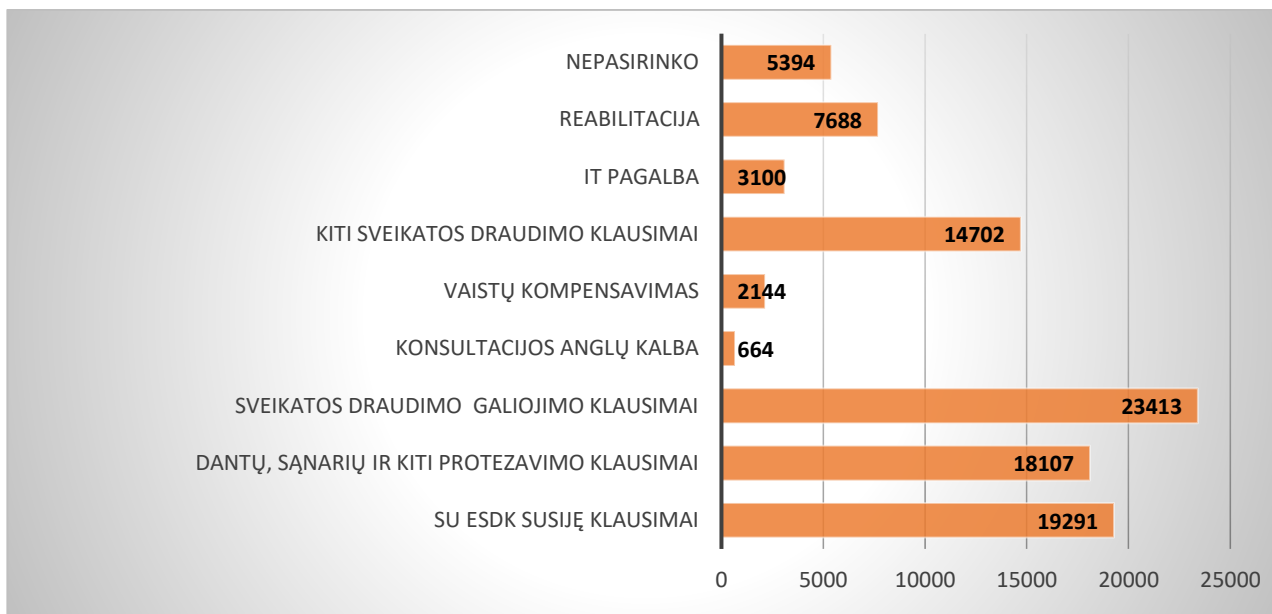


2 pav. 2022 m. skambučių į ligonių kasas skaičius, vnt.

Analizuojant konsultacijų telefonu pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad daugiausia skambučių buvo gauta privalomojo sveikatos draudimo klausimais – 23 410 skambučių, arba 25,71 proc. visų skambučių (2021 m. – 21 776) ir Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimo / keitimo klausimais – 19 291 skambutis, arba 21,18 proc. visų skambučių (2021 m. – 19 048).

Mažiausiai konsultacijų buvo suteikta anglų kalba – gauti 664 skambučiai (2021 m. – 431 skambutis), taip pat mažai konsultacijų buvo suteikta klausimais, susijusiais su vaistų kompensavimu, – 2 144 skambučiai (2021 m. – 2 083).

2022 m. užregistruotų kreipimūsi telefonu į ligonių kasas pasiskirstymas (vnt.) pagal temas pavaizduotas 3 paveikslėlyje.



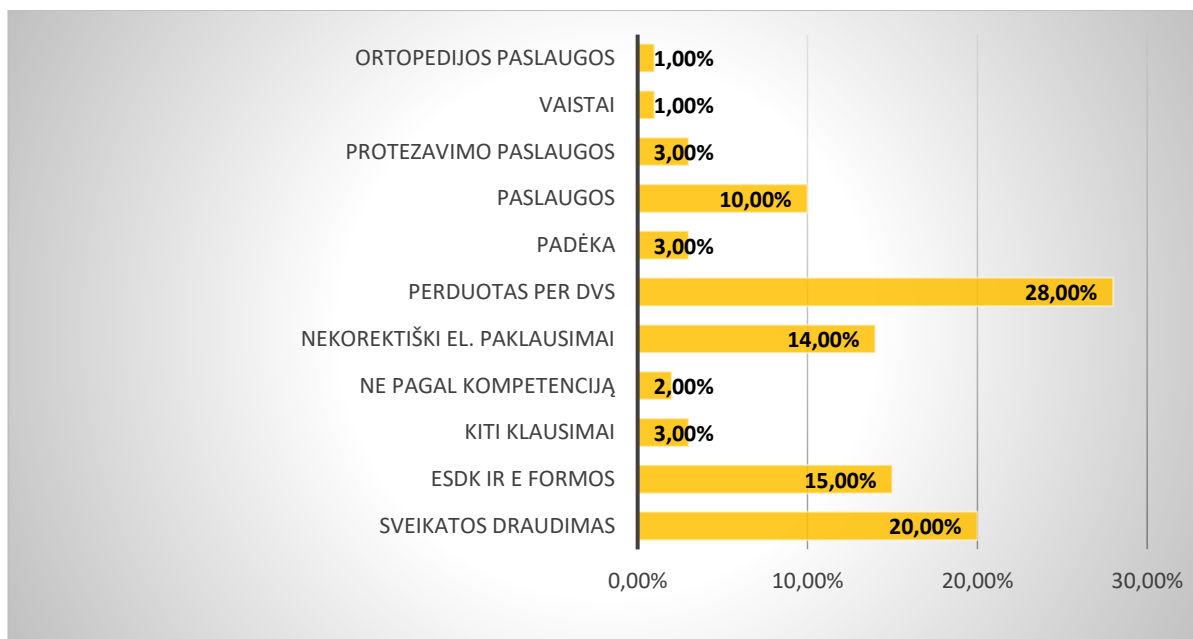
3 pav. 2022 m. užregistruotų kreipimūsi telefonu pasiskirstymas pagal temas, vnt.

Konsultacijos elektroniniu būdu.

GCC techninių ataskaitų duomenimis, 2022 m. buvo užregistruoti 16 443 paklausimai elektroniniu būdu įvairiomis temomis (2021 m. – 12 170 paklausimų).

Analizuojant paklausimų, gautų elektroniniu paštu, pasiskirstymą pagal temas buvo pastebėta, kad daugiausia, t. y. 27,73 proc. paklausimų (4 560 laiškų) elektroniniu paštu buvo perduota per DVS atitinkamiems specialistams nagrinėti, taip pat nemažai paklausimų buvo gauta privalomojo sveikatos draudimo klausimais – 20 proc. (3 289 laiškai). Mažiausiai paklausimų elektroniniu būdu buvo gauta ortopedijos techninių priemonių – 0,81 proc. (133 laiškai) ir vaistų kompensavimo – 1,28 proc. (210 laiškų) klausimais.

GCC techninių ataskaitų duomenimis, 2022 m. užregistruotų paklausimų elektroniniu būdu pasiskirstymas (proc.) pagal temas pavaizduotas 4 paveikslėlyje.

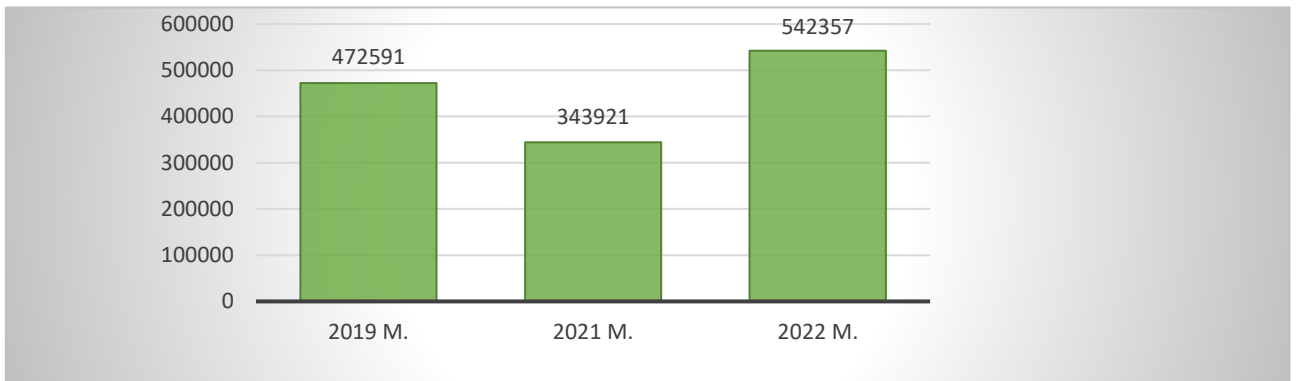


4 pav. 2022 m. užregistruotų kreipimūsi, pateiktų elektroniniu būdu, pasiskirstymas pagal temas, proc.

Asmenų prašymai, pateikti raštu.

DVS, Eilių ir atsargų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – EVIS) ir privalomojo sveikatos draudimo informacinės sistemos „Sveidra“ ESDK išdavimo ir apskaitos posistemyje (toliau – IS „Sveidra“ ESDK posistemis) 2022 m. iš viso buvo užregistruoti 542 357 asmenų raštu pateikti prašymai (2021 m. – 343 921, 2019 m. – 472 591 prašymas). 2020 m. ataskaita nebuvo rengiama.

2019–2022 m. DVS ir ligonių kasų valdomose informacinėse sistemose užregistruotų prašymų pasiskirstymas (vnt.) pavaizduotas 5 paveikslėlyje.

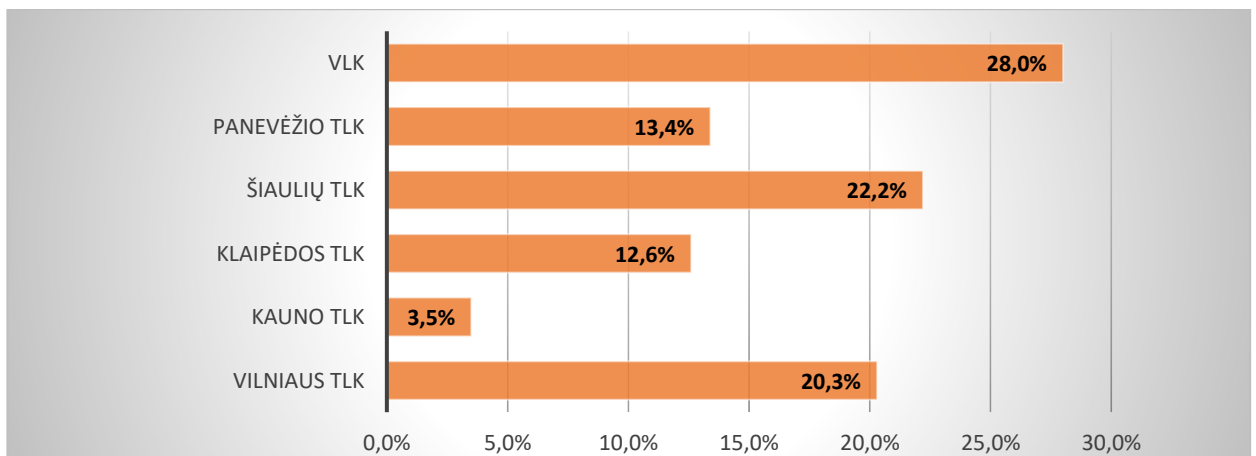


5 pav. 2019–2022 m. DVS ir ligonių kasų valdomose informacinėse sistemose užregistruotų prašymų pasiskirstymas, vnt.

DVS užregistruoti asmenų prašymai (paklausimai, skundai), susiję su ligonių kasų veikla.

2022 m. DVS iš viso buvo užregistruoti 66 004 asmenų prašymai. Daugiausia asmenų prašymų užregistravo VLK – 18 405 prašymus (arba 27,9 proc. visų prašymų) ir Šiaulių TLK – 14 670 prašymų (arba 22,2 proc. visų prašymų). Didžiąją dalį Šiaulių TLK gautų asmenų prašymų (10 249 prašymus) sudarė prašymai, susiję su sąnarių endoprotezavimo išlaidų kompensavimu, nes nuo 2022 m. liepos 1 d. prašymai, susiję su sąnarių endoprotezavimu (dėl gydymo įstaigos keitimo, sugrąžinimo į eilę po buvusio operacijos atidėjimo), priskiriami Šiaulių TLK. Vilniaus TLK DVS užregistravo 13 422 asmenų prašymus (arba 20,3 proc. visų prašymų), Panevėžio TLK – 8 846 prašymus (arba 13,4 proc. visų prašymų), Klaipėdos TLK – 8 323 prašymus (arba 12,6 proc. visų prašymų). Mažiausiai gyventojų prašymų per DVS gavo Kauno TLK – 2 338 prašymus (arba 3,5 proc. visų prašymų).

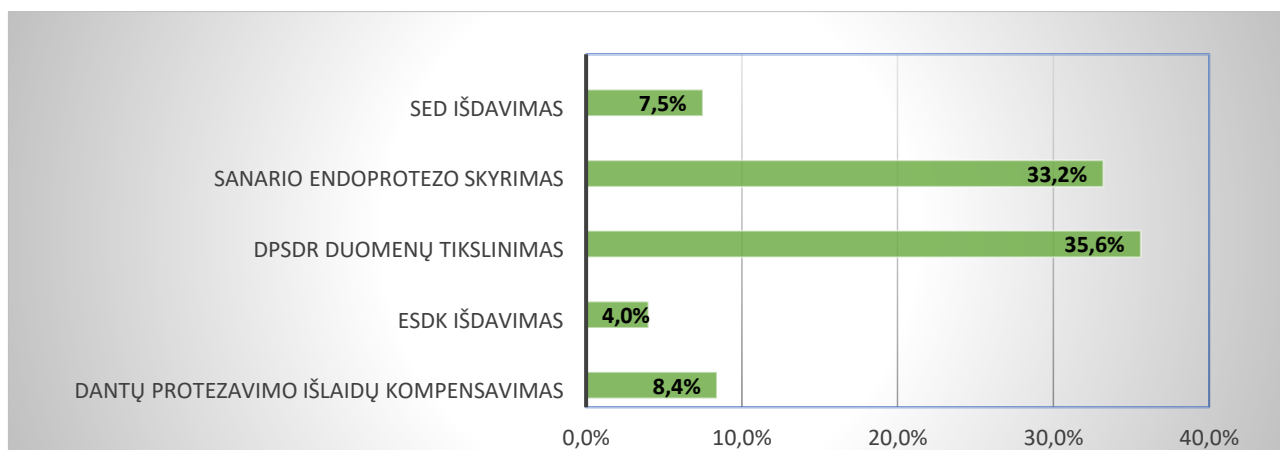
2022 m. DVS užregistruotų prašymų pasiskirstymas (proc.) pagal ligonių kasas pavaizduotas 6 paveikslėlyje.



6 pav. 2022 m. DVS užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal ligonių kasas, proc.

Nagrinėjant, kaip ligonių kasų DVS užregistruoti prašymai pasiskirstė pagal temas, buvo nustatyta, kad daugiausia prašymų buvo užregistruota dėl Lietuvos Respublikos draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro (toliau – DPSDR) duomenų pateikimo, dėl duomenų ir (arba) duomenų laikotarpių tikslinimo – 23 541 prašymas, arba 35,6 proc. visų prašymų (2021 m. – 20 370 prašymų), dėl sąnario endoprotezo skyrimo – 21 924 prašymai, arba 33,2 proc. visų prašymų (2021 m. – 13 713 prašymų), dėl dantų protezavimo paslaugų išlaidų kompensavimo – 5 548 prašymai, arba 8,4 proc. visų prašymų (2021 m. – 43 866 prašymai), dėl struktūrizuotų elektroninių dokumentų (toliau – SED) tvarkymo (užregistravimo, išdavimo) – 4 983 prašymai, arba 7,5 proc. visų prašymų, dėl ESDK išdavimo ar keitimo – 2 593 prašymai, arba 4 proc. visų prašymų.

2022 m. ligonių kasose užregistruotų prašymų pasiskirstymas (proc.) pagal temas pavaizduotas 7 paveikslėlyje.



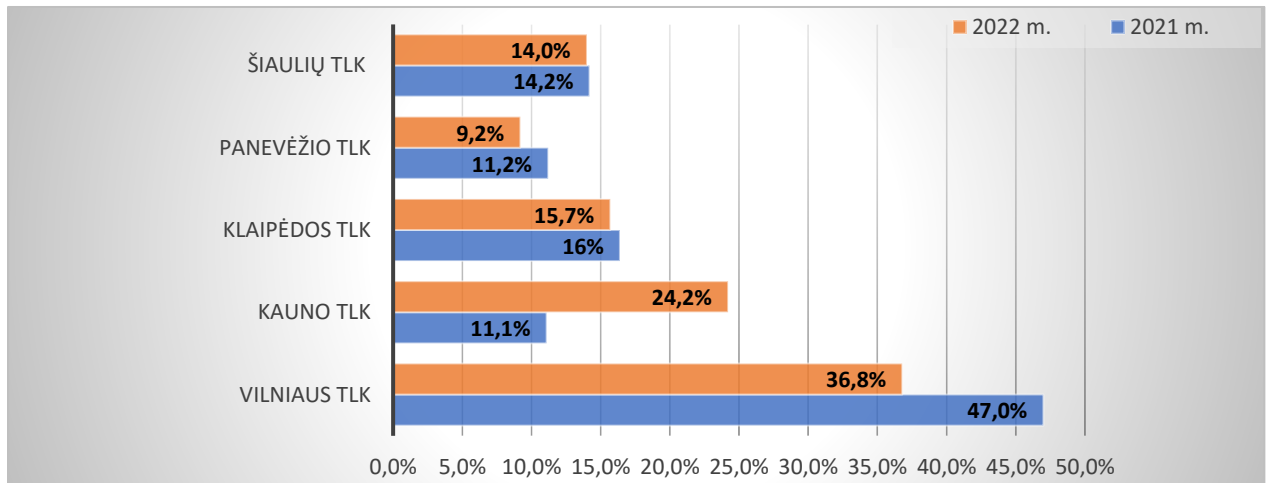
7 pav. 2022 m. DVS užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal temas, proc.

IS „Sveidra“ ESDK posistemyje užregistruotų prašymų pagrindu išduotos ESDK.

2022 m. IS „Sveidra“ ESDK posistemyje užregistruotų gyventojų raštu pateiktų prašymų pagrindu buvo išduota arba pakeista 219 684 ESDK. 2021 m. buvo išduota 127 715 ESDK.

Daugiausia, t. y. 80 875, arba 36,8 proc. visų ESDK (2021 m. – 60 032 ESDK) išdavė Vilniaus TLK; žymiai daugiau negu praėjusiais metais, t. y. 53 263 ESDK, arba 24,2 proc. visų kortelių, išdavė Kauno TLK (2021 m. – 14 208 ESDK); Klaipėdos TLK išdavė 34 482 ESDK, arba 15,7 proc. visų kortelių (2021 m. – 20 954 ESDK), Šiaulių TLK išdavė 30 794 ESDK, arba 14 proc. visų kortelių (2021 m. – 18 220 ESDK), Panevėžio TLK išdavė 20 270 ESDK, arba 9,2 proc. visų kortelių (2021 m. – 14 301 ESDK).

2021 m. ir 2022 m. IS „Sveidra“ ESDK posistemyje užregistruotų prašymų pagrindu išduotų ESDK pasiskirstymas pagal TLK pavaizduotas 8 paveikslėlyje.



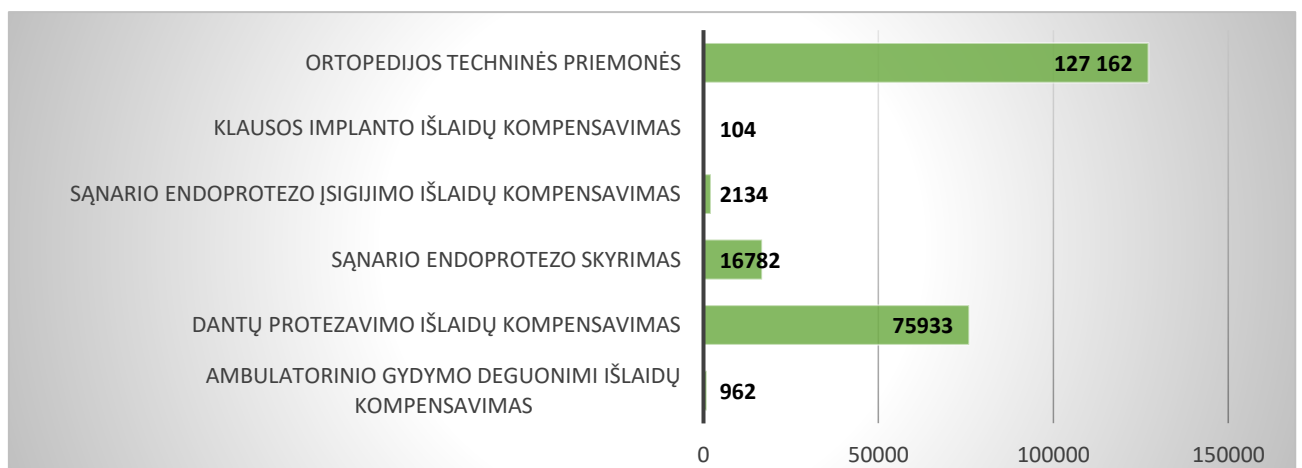
8 pav. IS „Sveidra“ ESDK posistemyje užregistruotų prašymų pagrindu išduotų ESDK, pasiskirstymas pagal TLK, proc.

Analizuojant praeitų ir šių metų duomenis, matyti, kad ESDK išdavimo poreikis visoje Lietuvoje gana žymiai padidėjo – į visas TLK dėl ESDK išdavimo kreipėsi daugiau asmenų.

Prašymai, užregistruoti EVIS.

2022 m. EVIS buvo užregistruoti 223 077 asmenų prašymai (2021 m. – 162 117 prašymų). Daugiausia prašymų buvo gauta dėl ortopedijos techninių priemonių ir medicinos priemonių skyrimo – 127 162 prašymai, arba 57 proc. visų prašymų (2021 m. – 102 756 prašymai), nemažai prašymų buvo gauta dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo – 75 933 prašymai, arba 34 proc. visų prašymų (2021 m. – 43 866 prašymai), taip pat dėl sąnario endoprotezo skyrimo – 16 782 prašymai, arba 7,5 proc. visų prašymų (2021 m. – 13 713 prašymų), dėl sąnario endoprotezo įsigijimo išlaidų kompensavimo – 2 134 prašymai, arba 0,96 proc. visų prašymų (2021 m. – 1 433 prašymai), dėl ambulatorinio gydymo deguonimi (taip pat plaučių ventiliacijos aparatų, insulino bei infuzinių pompų nuomos kompensavimo) – 962 prašymai, arba 0,4 proc. visų prašymų (2021 m. – 233 prašymai), dėl klausos implanto išlaidų kompensavimo – 104 prašymai, arba 0,05 proc. visų prašymų (2021 m. – 116 prašymų).

2022 m. EVIS užregistruotų elektroninių prašymų pasiskirstymas pagal temas pavaizduotas 9 paveikslėlyje.

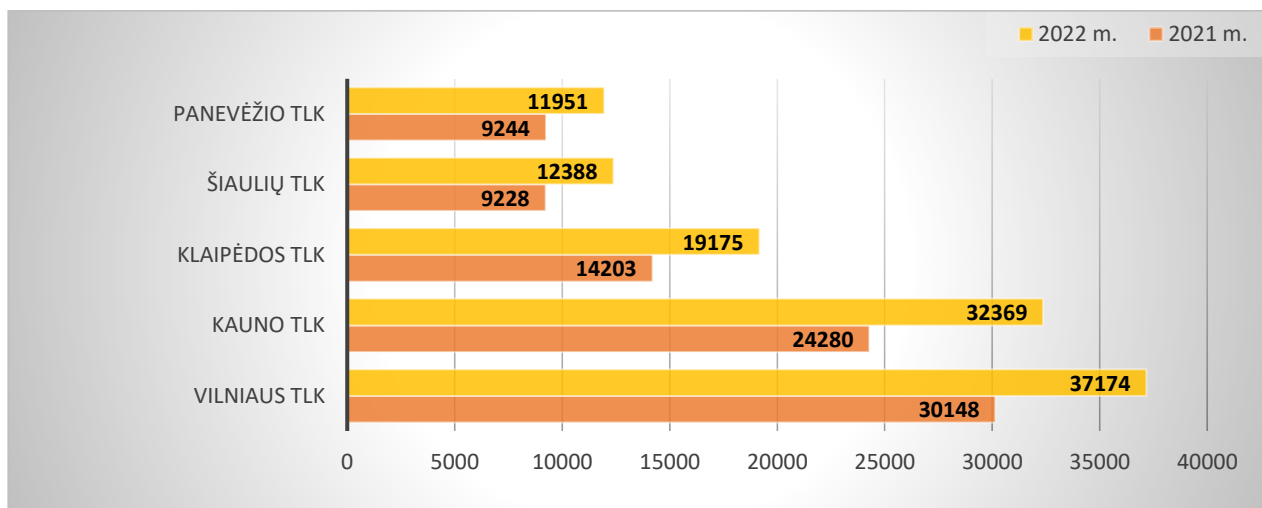


9 pav. 2022 m. EVIS užregistruotų elektroninių prašymų pasiskirstymas pagal temas, vnt.

Reabilitacijos pažymos, pateiktos per Medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinių) gydymo administravimo sistemą (toliau – RSAP). Gydymo įstaigai per RSAP pateikus pažymą (Medicininės apskaitos forma Nr. 070/a-LK „Pažyma medicininės reabilitacijos paslaugai gauti“), TLK darbuotojai, vadovaudamiesi teisės aktais, reglamentuojančiais medicininės reabilitacijos ar sanatorinio (antirecidyvinių) gydymo paslaugų teikimą, ir asmens sveikatos priežiūros įstaigų ir TLK sutartimis, įvertina pateiktus duomenis ir priima sprendimą kompensuoti ar nekompensuoti Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis medicininės reabilitacijos ar sanatorinio (antirecidyvinių) gydymo paslaugų išlaidų ir pateikia atitinkamas pažymas per RSAP.

2022 m. per RSAP buvo gautos ir TLK specialistų laiku parengtos 113 057 reabilitacijos pažymos (2021 m. – 87 103 pažymos): Vilniaus TLK – 37 174 pažymos, arba 33 proc. visų pažymų (2021 m. – 30 148 pažymos), Kauno TLK – 32 369 pažymos, arba 28,6 proc. visų pažymų (2021 m. – 24 280 pažymų), Klaipėdos TLK – 19 175 pažymos, arba 17 proc. visų pažymų (2021 m. – 14 203 pažymos), Šiaulių TLK – 12 388 pažymos, arba 11 proc. visų pažymų (2021 m. – 9 228 pažymos), Panevėžio TLK – 11 951 pažyma, arba 10,6 proc. visų pažymų (2021 m. – 9 244 pažymos).

2021 m. ir 2022 m. RSAP sugeneruotų ir TLK specialistų parengtų reabilitacijos pažymų pasiskirstymas pagal TLK pavaizduotas 10 paveikslėlyje.



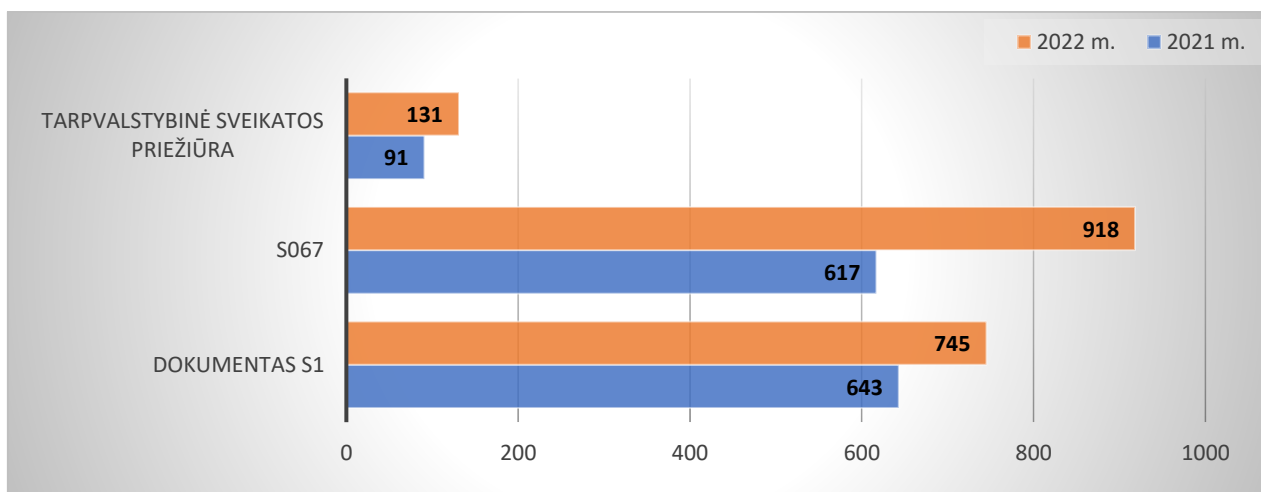
10 pav. 2021 m. ir 2022 m. RSAP sugeneruotų ir TLK specialistų parengtų reabilitacijos pažymų pasiskirstymas pagal TLK, vnt.

Analizuojant gautus duomenis, matome, kad 2022 m. visos TLK parengė daugiau pažymų nei ankstesniais metais.

Europos Sąjungos socialinės apsaugos duomenų mainų informacinėje sistemoje (toliau – EDMIS) užregistruoti prašymai, susiję su SED tvarkymu (registravimu, išdavimu).

2022 m. EDMIS užregistruotų asmenų prašymų pagrindu buvo išduoti 745 dokumentai S1 (2021 m. – 643), pagal asmenų pateiktus prašymus kompensuoti Europos Sąjungos šalyse suteiktų būtinosios medicinos pagalbos paslaugų išlaidas išduota 918 dokumentų S067 (2021 m. – 617), gautas 131 prašymas kompensuoti tarpvalstybinės sveikatos priežiūros išlaidas (2021 m. – 91).

EDMIS užregistruotų prašymų išduoti SED pasiskirstymas pagal temas pavaizduotas 11 paveikslėlyje.



11 pav. 2021 m. ir 2022 m. EDMIS užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal temas, vnt.

DVS užregistruotų prašymų / paklausimų / raštų (toliau – raštai) vykdymo analizė.

Atliekant DVS užregistruotų raštų vykdymo analizę pagal DVS suformuotų ataskaitų duomenis, buvo detalizuoti VLK raštų vykdymo duomenys (atskirai grupuojant statistinius duomenis pagal atskirus VLK padalinius ir raštų vykdymo terminus). Šios analizės rezultatai pateikiami lentelėje.

Lentelė. VLK užduočių vykdymo duomenų suvestinė pagal padalinius, 2022 m.

Padalinys	Bendras užduočių skaičius	Laiku įvykdytos užduotys	Laiku įvykdytos užduotys (proc.)	Pavėluotai įvykdytos užduotys	Pavėluotai įvykdytos užduotys (proc.)	Neįvykdytos užduotys, kurių vykdymo terminas nesibaigęs	Neįvykdytos užduotys, kurių vykdymo terminas pasibaigęs
Vadovybė (administracija)	6	6	100 proc.	0			
Patarėjas duomenų saugai	0	0		0			
Patarėjas vidaus kontrolei	0	0		0			
Ryšių su visuomene skyrius	1	1	100 proc.	0			
Tarptautinių reikalų skyrius	126	126	100 proc.	0			
Veiklos administravimo skyrius	0	0		0			

Dokumentų valdymo skyrius	2	2	100 proc.	0			
Teisės skyrius	61	61	100 proc.	0			
Medicinos priemonių kompensavimo skyrius	187	182	97,3 proc.	5	2,7 proc.		
Centralizuotai apmokamų vaistų skyrius	3137	3136	99,9 proc.	1	0,1 proc.		
Vaistų kompensavimo skyrius	85	55	65 proc.	30	35 proc.		
Paslaugų stebėsenos skyrius	4	4	100 proc.	0			
Paslaugų ekspertizės ir kontrolės skyrius	99	97	98 proc.	2	2 proc.		
Sutarčių skyrius	1	1	100 proc.	0			
Ekonomikos departamentas	52	52	100 proc.	0			
Apskaitos skyrius	0	0		0			
Biudžeto skyrius	0	0		0			
Kainų skyrius	0	0		0			
Informacinių sistemų priežiūros skyrius	14	13	93 proc.	1	7 proc.		
Draudžiamųjų registro skyrius	5 847	5 844	99,9 proc.	3	0,1 proc.		
Informacinių sistemų plėtros skyrius	0	0		0			
Duomenų ir analizės skyrius	14	14	100 proc.	0			
Elektroninių paslaugų skyrius	73	73	100 proc.	0			
Iš viso	9 709	9 667					
Vidurkis			97		3		

Lyginant su 2021 m. VLK užduočių vykdymo duomenimis, daugiau užduočių įvykdoma laiku. 2021 m. laiku įvykdytos užduotys sudarė 91,9 proc. gautų užduočių, o 2022 m. – 97 procentus. 2022 m. nežymiai padaugėjo pavėluotai įvykdomų užduočių: 2022 m. – 3 proc., 2021 m. – 0,8 procento. Analizuojant atskirų VLK padalinių užduočių vykdymo duomenis, buvo pastebėta, kad 2022 m. visas užduotis (100 proc.) įstatymų numatytais terminais įvykdė net 10 VLK skyrių (2021

m. – tik 3 VLK skyriai). Pažymėtina, kad daugiausia vykdyti užduotis vėlavo Vaistų kompensavimo skyrius (30 pavėluotai įvykdytų užduočių).

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Remiantis atliktos asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo ligonių kasose analizės rezultatais galima teigti, kad gyventojų kreipimūsi elektroninėmis priemonėmis ir išnagrinėtų jų prašymų skaičius didėja.

2. Įvertinus GCC užregistruotų kreipimūsi skaičių pagal temas, buvo nustatyta, kad gyventojai dažniausiai į ligonių kasas kreipėsi dėl informacijos, susijusios su privalomuoju sveikatos draudimu, ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais, taip pat dantų ir sąnarių protezavimo klausimais.

3. Analizuojant ir lyginant 2021 m. ir 2022 m. duomenis, buvo pastebėta, kad labai sumažėjo kreipimūsi dėl dantų protezavimo paslaugų kompensavimo skaičius. Tokį pokytį lėmė dantų protezavimo kompensavimo tvarkos pasikeitimai: nuo 2021 m. sausio 1 d. gyventojai nebeturi galimybės savo lėšomis apmokėti dantų protezavimo paslaugų ir vėliau dėl kompensacijos kreiptis į TLK. Nuo to laiko buvo teikiami prašymai skirti kompensaciją tik už ankstesniais metais savo lėšomis apmokėtas dantų protezavimo paslaugas.

4. Atlikus konsultacijų, suteiktų elektroniniu paštu, analizę, buvo nustatyta, kad 2022 m. daugiausia elektroniniu paštu gautų laiškų buvo perduota per DVS atitinkamiems specialistams nagrinėti (4 560 laiškų), taip pat buvo suteikta daug konsultacijų bendrais privalomojo sveikatos draudimo klausimais (3 289 laiškai) (2021 m. – 3 783 laiškai). Mažiausiai, kaip ir praėjusiais metais, konsultuoti teko dėl ortopedijos paslaugų.

5. 2022 m. ligonių kasos informacinėse sistemose užregistravo net 37 proc. asmenų raštu pateiktų prašymų nei 2021 metais. Nagrinėjant užregistruotų prašymų pasiskirstymą, buvo nustatyta, kad daugiausia prašymų buvo užregistruota EVIS – 41 proc. visų prašymų (2021 m. – 47 proc.), taip pat prašymų dėl ESDK išdavimo ar keitimo – 26 proc. (2021 m. – 37 proc.).

6. Atsižvelgiant į didėjantį gyventojų poreikį konsultuotis elektroniniu būdu, buvo patvirtintas Gyventojų konsultavimo ir asmens duomenų teikimo elektroninių ryšių priemonėmis tvarkos aprašas (VLK direktoriaus 2022 m. gegužės 13 d. įsakymas Nr. 1K-170). Įsigaliojus šiam teisės aktui, padaugėjo gyventojų prašymų, pateiktų elektroninių ryšių priemonėmis ir užregistruotų VLK valdomose informacinėse sistemose.

7. Kadangi ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų perkėlimas į aukštesnius brandos lygius vyksta palaipsniui ir šis procesas dar tęsiasi, vis daugiau gyventojų prašymų tvarkoma automatinio būdu. Ligonių kasos iš viso teikia 22 administracines paslaugas, iš jų 11 paslaugų teikiama V personalizuotu brandos lygiu (aukščiausiu lygiu), 10 paslaugų teikiama III personalizuotu brandos lygiu, 1 paslauga – II personalizuotu brandos lygiu.

Informacinių technologijų departamento direktorius

Aurimas Baliukevičius

Parengė

Elena Dubovskienė