

VALSTYBINĖS LIGONIŲ KASOS PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS DOKUMENTŲ VALDYMO SKYRIUS

ASMENŲ APTARNAVIMO IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO 2017 M. VALSTYBINĖJE LIGONIŲ KASOJE PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS IR TERITORINĖSE LIGONIŲ KASOSE PAGAL VIENO LANGELIO PRINCIPĄ ATASKAITA

2018 m. Nr. 7K-
Vilnius

Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) atliko asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo 2017 m. VLK ir teritorinėse ligonių kasose (toliau – TLK, VLK ir TLK kartu – ligonių kasa) pagal vieno langelio principą analizę ir šios analizės pagrindu parengė ataskaitą (toliau – Ataskaita).

Ataskaitos teisinis pagrindas – Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių, patvirtintų Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, 43.7 papunktis.

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

Analizuojamasis laikotarpis: 2017 m. sausio 1 d.–2017 m. gruodžio 31 d.

Asmenų aptarnavimo analizės duomenų šaltiniai – asmenų aptarnavimo ligonių kasose ir jų prašymų (skundų) nagrinėjimo ataskaitų, parengtų pagal VLK direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. 1K-356 (su vėliausiais pakeitimais) patvirtintą formą, duomenys, VLK Dokumentų valdymo sistemoje (toliau – DVS) suformuotų ataskaitų ir VLK konsultavimo informacinėje sistemoje (toliau – KIS) suformuotų ataskaitų duomenys:

- 2018 m. kovo 9 d. KIS suformuota 2017 m. bendra VLK ir TLK gautų paklausimų ataskaita;
- 2018 m. kovo 19 d. KIS suformuota 2017 m. ataskaita pagal atskiras temas;
- 2018 m. kovo 23 d. KIS suformuota 2017 m. gautų paklausimų ataskaita (pateikiami kiekvieno mėnesio duomenys);
- 2018 m. kovo 30 d. KIS suformuotos VLK ir TLK 2017 m. aptarnavimo elektroniniu paštu ataskaitos;
- 2018 balandžio 5 d. KIS suformuotos 2015 m. ir 2016 m. asmenų aptarnavimo elektroniniu paštu ataskaitos;
- 2018 m. kovo 9 d. KIS suformuota 2016 m. bendra VLK ir TLK gautų paklausimų ataskaita;
- 2018 m. kovo 16 d. KIS suformuota 2015 m. bendra VLK ir TLK gautų paklausimų ataskaita;
- 2018 m. kovo 21 d. KIS suformuotos 2015 m. ir 2016 m. ataskaitos pagal atskiras temas.

Ligonių kasose asmenų aptarnavimas vykdomas pagal vieno langelio principą, t. y. visais privalomojo sveikatos draudimo klausimais asmenys informuojami ir konsultuojami žodžiu,

bendruoju ligonių kasų telefono numeriu +370 700 88888 ir elektroniniu paštu info@vlk.lt. Konsultacijų duomenys tvarkomi KIS.

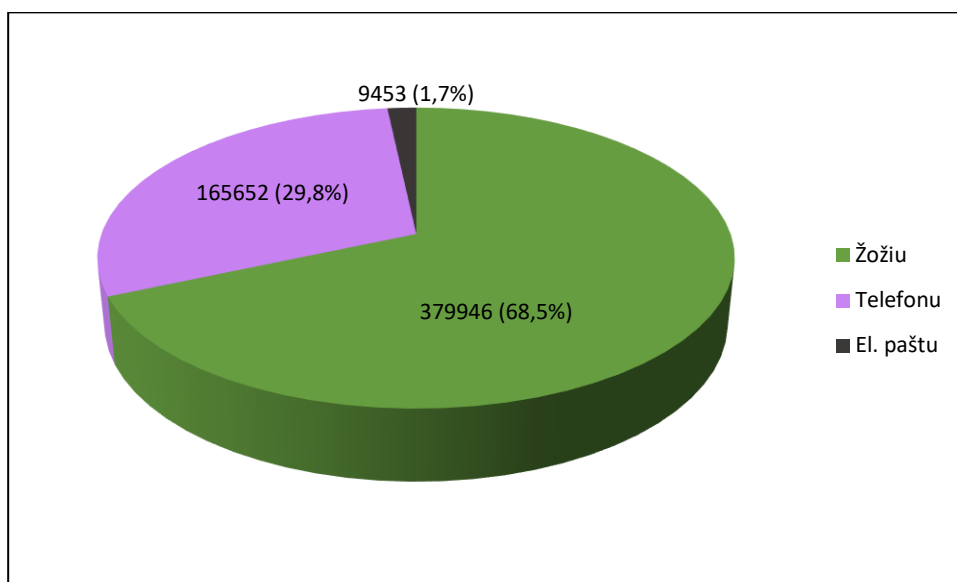
Asmenų prašymai ir skundai gali būti pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į ligonių kasas, atsiuntus prašymą ar skundą paštu arba elektroninėmis priemonėmis (faksu ar elektroniniu paštu). Asmenų prašymai žodžiu gali būti pateikti tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į ligonių kasas ar telefonu. Žodžiu elektroninėmis priemonėmis gali būti teikiami tik tokie prašymai, kuriuos teikiant nebūtinas asmens tapatybę patvirtinantis dokumentas.

Prašymai, susiję su asmens duomenimis, registruojami DVS. Asmenys taip pat gali konsultuotis Vilniaus TLK telefono numeriu +370 5 2120000, tačiau šių konsultacijų duomenys centralizuotai nėra tvarkomi ir šioje ataskaitoje neanalizuojami.

ATASKAITOS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

2017 m. KIS buvo užregistruotas 555 051 kreipimasis į ligonių kasas, t. y. 8,2 proc. kreipimūsi mažiau, palyginti su 2016 m. (604 606 kreipimaisi), ir 2,7 proc. mažiau, palyginti su 2015 m. (570 534 kreipimaisi).

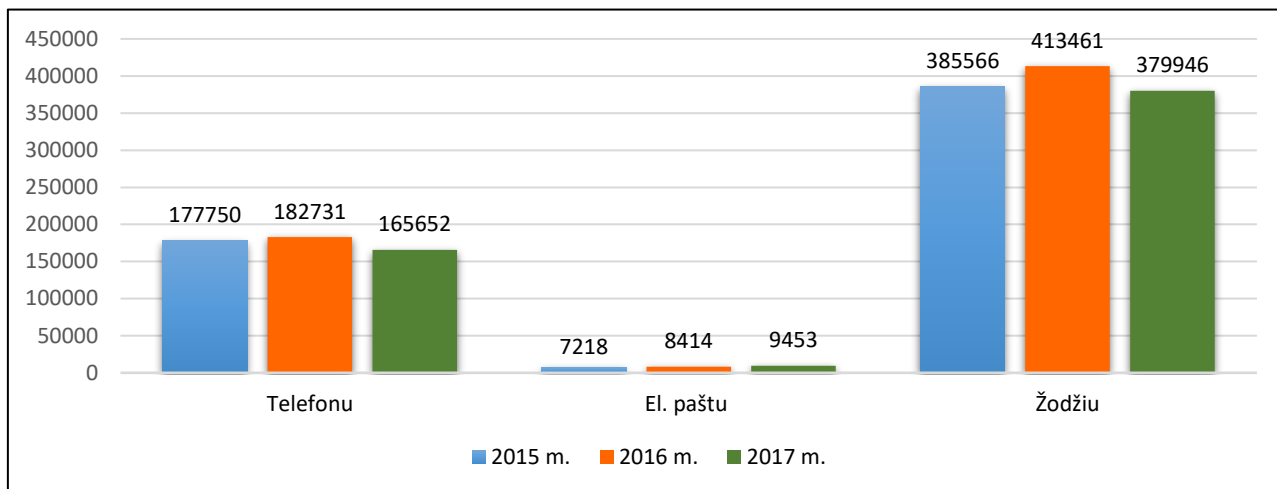
Analizuojant kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal kreipimosi būdą, pastebėta, kad tiek 2016 m., tiek 2017 m. asmenys dėl konsultacijų ar ligonių kasų teikiamų paslaugų dažniausiai kreipėsi tiesiogiai. Remiantis KIS duomenimis, kreipimūsi žodžiu skaičius (379 946) sudaro 68,5 proc. visų kreipimūsi. Atitinkamai 29,8 proc. paklausimų gauti telefonu (165 652 skambučiai) ir tik 1,7 proc. paklausimų gauta elektroniniu paštu (9 453 elektroniniai paklausimai). KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 1 pav.



1 pav. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą.

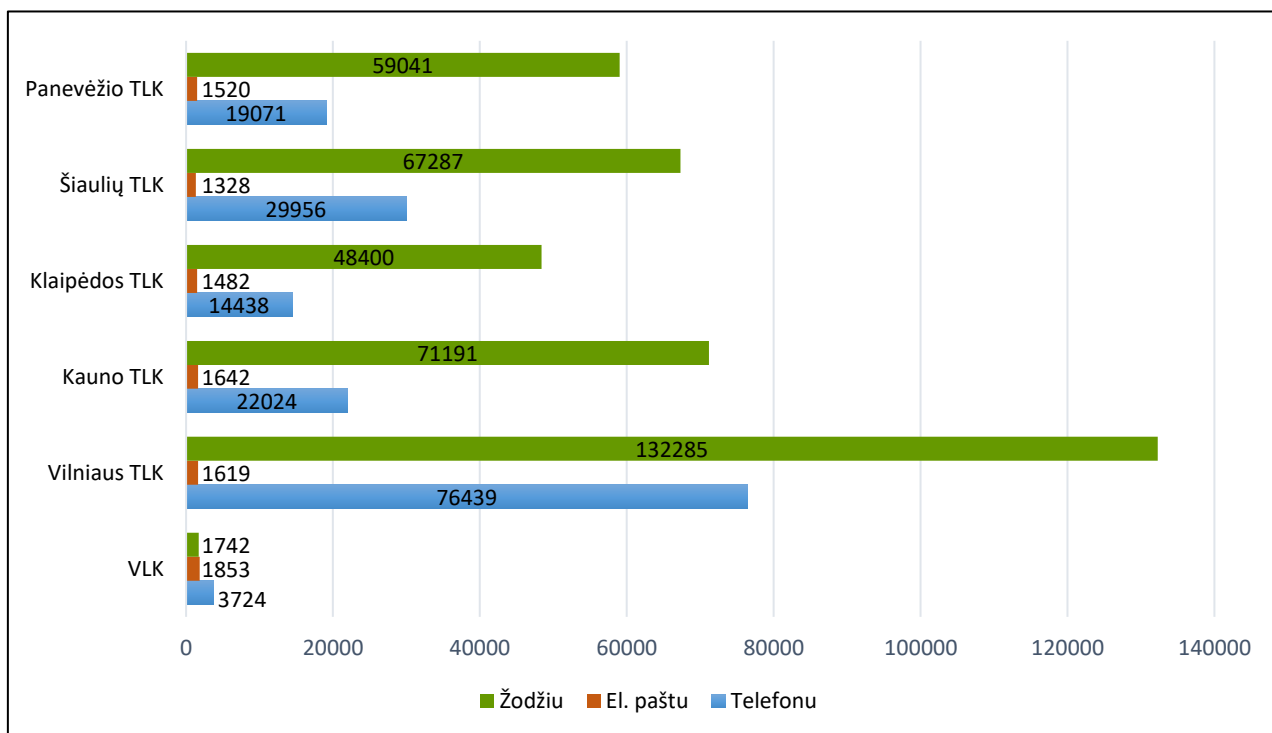
Analizuojant 2015 m., 2016 m. ir 2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymą, pastebėta, kad vis daugiau pateikiama elektroninių paklausimų: 2017 m., palyginti su 2016 m., šis skaičius išaugo 12,3 proc., o palyginus su 2015 m. – net 31 proc. 2017 m. užregistruota 9,3 proc. mažiau kreipimūsi telefonu nei 2016 m. ir 6,8 proc. mažiau nei 2015 m. 2017 m. 8,1 proc. mažiau asmenų tiesiogiai atvyko į ligonių kasas, palyginti su 2016 m., ir 1,5 proc. mažiau,

palyginti su 2015 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 2 pav.



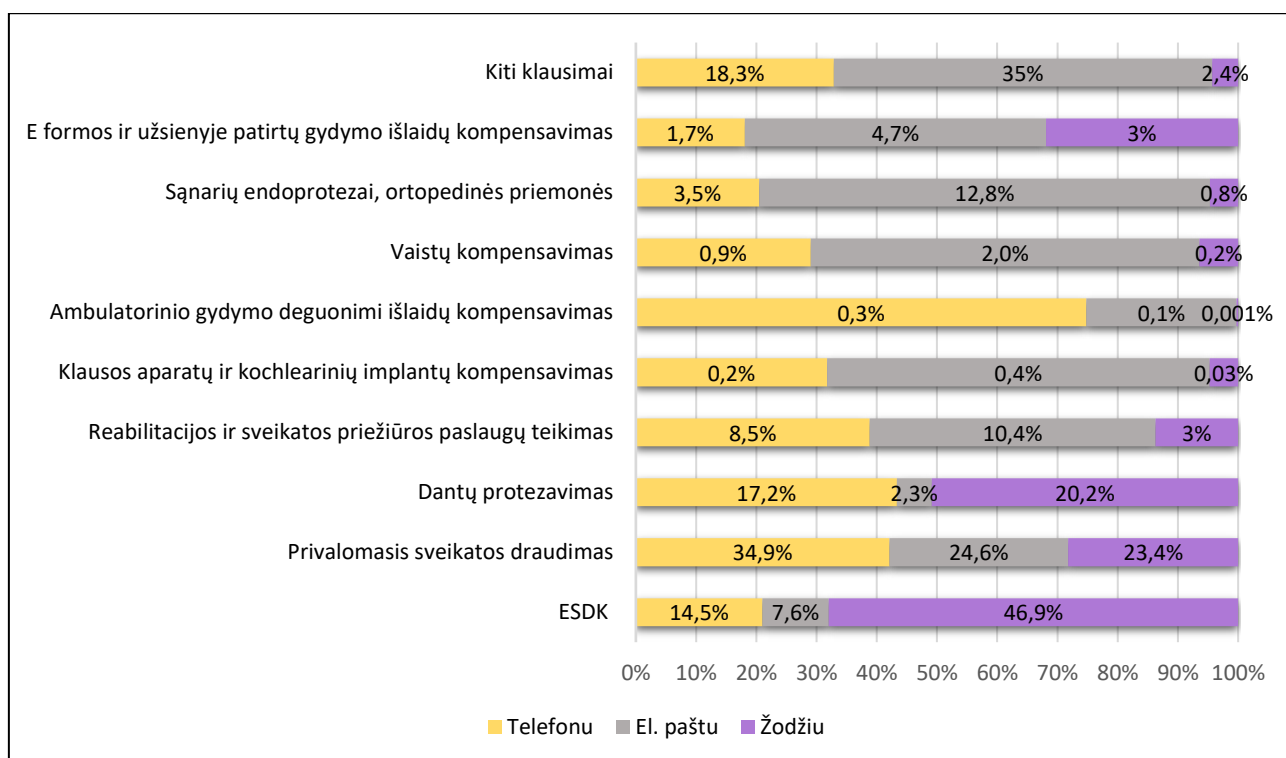
2 pav. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą 2015–2017 m., vnt.

Analizuojant 2017 m. visų kreipimosi būdų pasiskirstymą pagal ligonių kasas, pastebėta, kad dažniausiai asmenys elektroniniu paštu kreipėsi į VLK (1 853 paklausimai), rečiausiai – į Šiaulių TLK (1 328 paklausimai). Telefonu ir žodžiu asmenys daugiausiai kreipėsi į Vilniaus TLK (atitinkamai 76 439 ir 132 285 paklausimai), mažiausiai – į VLK (atitinkamai 3 724 ir 1 742 paklausimai).



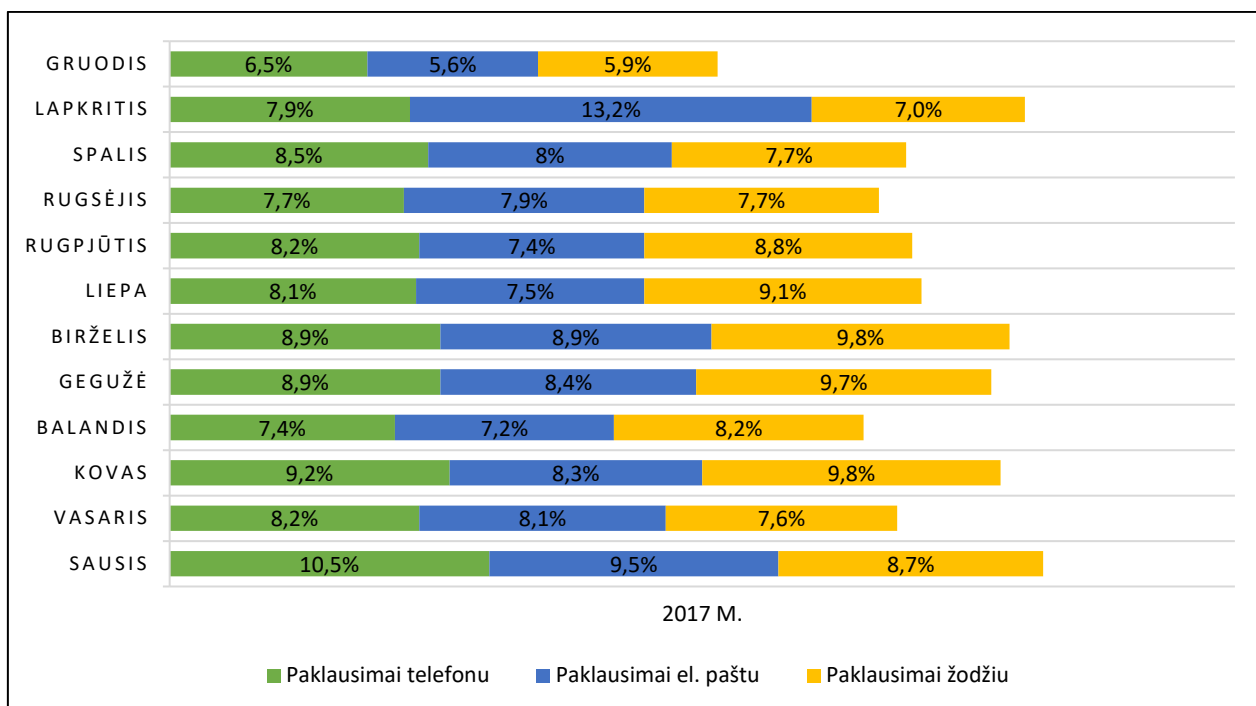
3 pav. 2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu, elektroniniu paštu ir telefonu pasiskirstymas pagal ligonių kasas, vnt.

Analizuojant 2017 m. kreipimūsi telefonu, elektroniniu paštu ir žodžiu pasiskirstymą pagal temas, paaiškėjo, kad 90,5 proc. visų kreipimūsi žodžiu buvo trimis temomis: Europos sveikatos draudimo kortelių (toliau – ESDK) išdavimo ar keitimo, privalomojo sveikatos draudimo ir dantų protezavimo klausimais (atitinkamai 46,9 proc., 23,4 proc. ir 20,2 proc.). Beveik 50 proc. visų paklausimų elektroniniu paštu buvo gauta privalomojo sveikatos draudimo, sąnarių endoprotezų, ortopedijos techninių priemonių išdavimo ir reabilitacijos bei sveikatos priežiūros paslaugų teikimo temomis (atitinkamai 24,6 proc., 12,8 proc. ir 10,4 proc.). Daugiausiai skambinančiųjų (66,6 proc.) konsultavosi privalomojo sveikatos draudimo, dantų protezavimo ir ESDK klausimais (atitinkamai 34,9 proc., 17,2 ir 14,5 proc.).



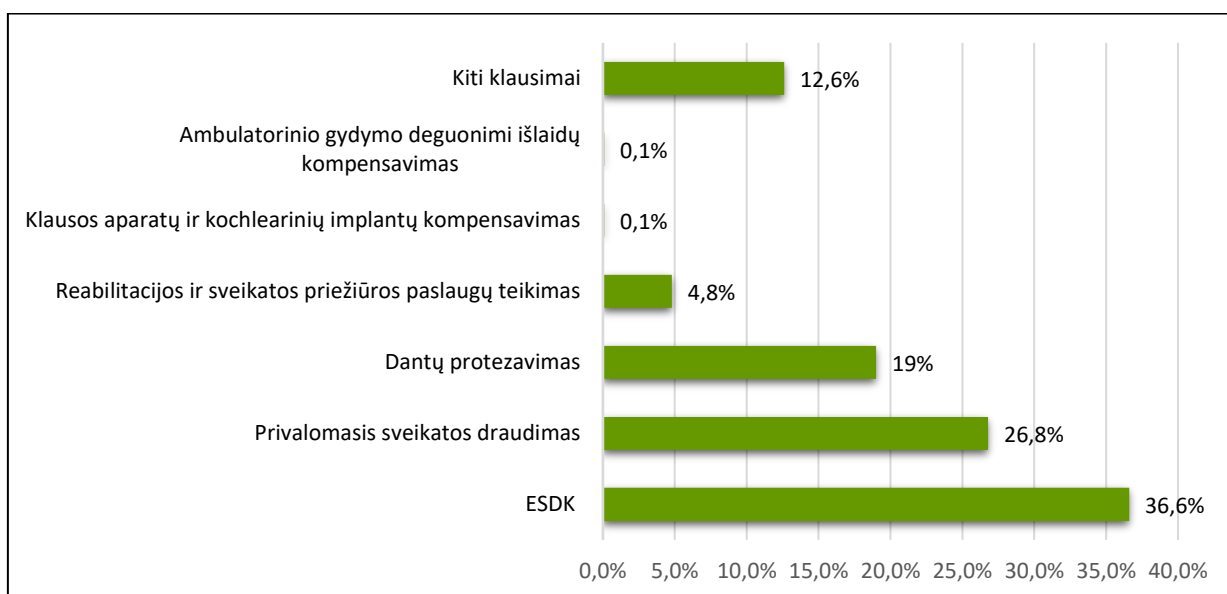
4 pav. 2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu, elektroniniu paštu ir telefonu pasiskirstymas pagal temas, proc.

Analizuodami 2017 m. KIS užregistruotų paklausimų, pateiktų telefonu, elektroniniu paštu ir žodžiu, pasiskirstymą per metus, matome, kad daugiausiai paklausimų telefonu ir elektroniniu paštu buvo pateikta sausio mėnesį (atitinkamai 10,5 proc. ir 9,5 proc.), mažiausiai – gruodžio mėnesį (atitinkamai 6,5 proc. ir 5,6 proc.). Tuo tarpu dažniausiai žodžiu į ligonių kasas gyventojai kreipėsi kovo ir birželio mėnesiais (9,8 proc.), mažiausiai – lapkričio mėnesį (7 proc.).



5 pav. 2017 m. KIS užregistruotų paklausimų, pateiktų telefonu, elektroniniu paštu ir žodžiu, palyginimas per metus, proc.

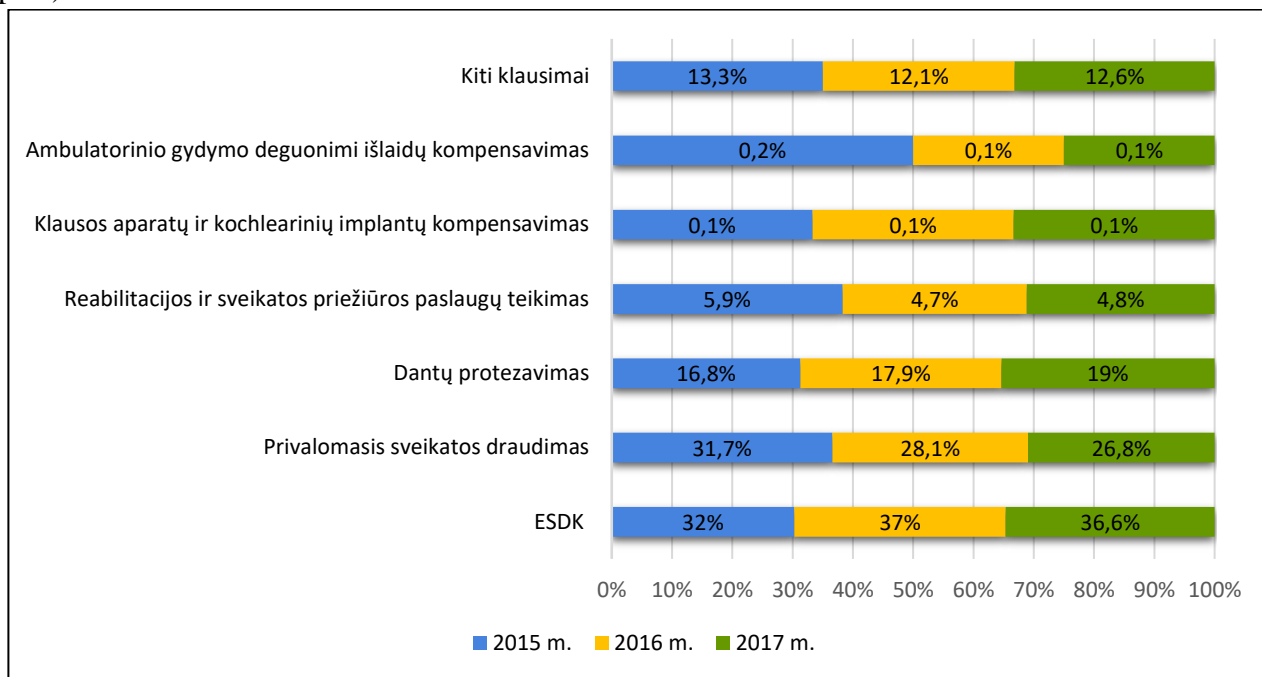
Analizuojant 2017 m. visų KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal temas, paaiškėjo, kad daugiausiai (t. y. 36,6 proc.) gyventojų į ligonių kasas kreipėsi ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais, 26,8 proc. – privalomojo sveikatos draudimo klausimais ir 19 proc. – dantų protezavimo klausimais. 2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymas (proc.) pagal temas pateiktas 6 pav.



6 pav. 2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas, proc.

Palyginus KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal temas skirtingais metais, matyti, kad kreipimūsi pasiskirstymas (proc.) kasmet išlieka panašus: šiek tiek daugiau

kreipiamasi dantų protezavimo klausimais, mažiau – privalomojo sveikatos draudimo klausimais (7 pav.).

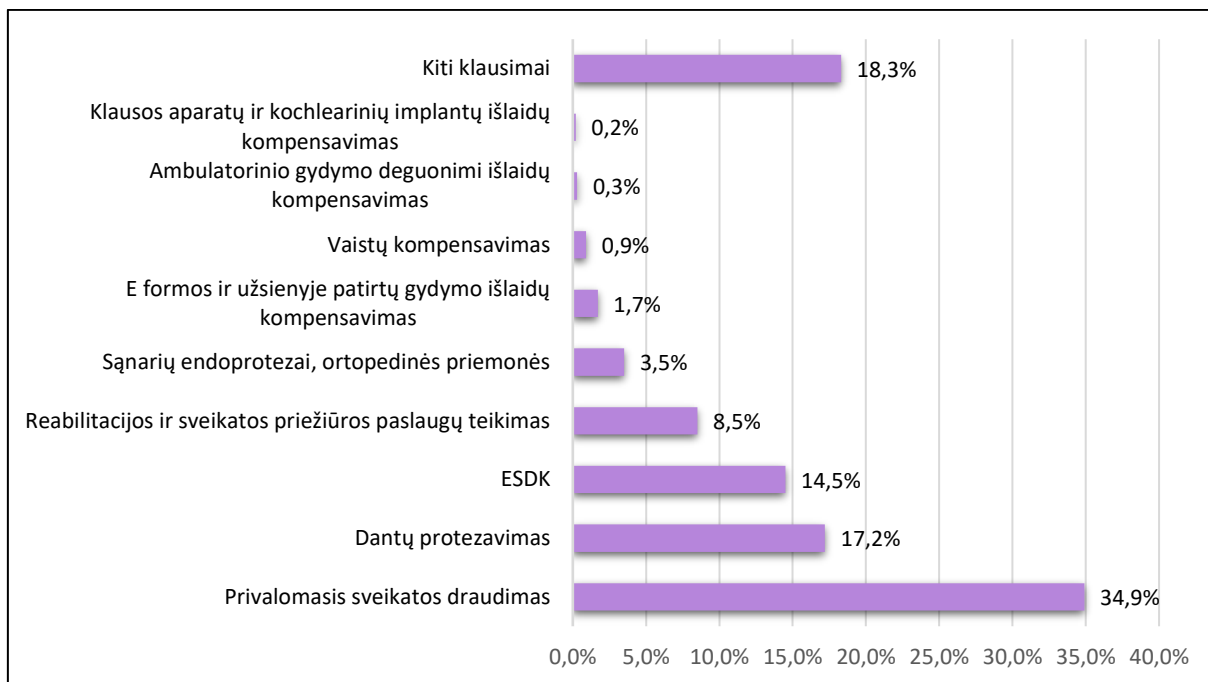


7 pav. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymo pagal temas palyginimas 2015–2017 m., proc.

Konsultacijos telefonu. 2017 m. KIS buvo užregistruoti 165 652 paklausimai telefonu įvairiomis temomis. Analizuojant konsultacijų telefonu pasiskirstymą pagal temas, paaiškėjo, kad didžioji dalis (t. y. net 34,9 proc.) gyventojų skambino į ligonių kasas privalomojo sveikatos draudimo klausimais (57 756 skambučiai), 17,2 proc. kreipėsi dantų protezavimo klausimais (28 462 skambučiai), 14,5 proc. – ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais (24 048 skambučiai).

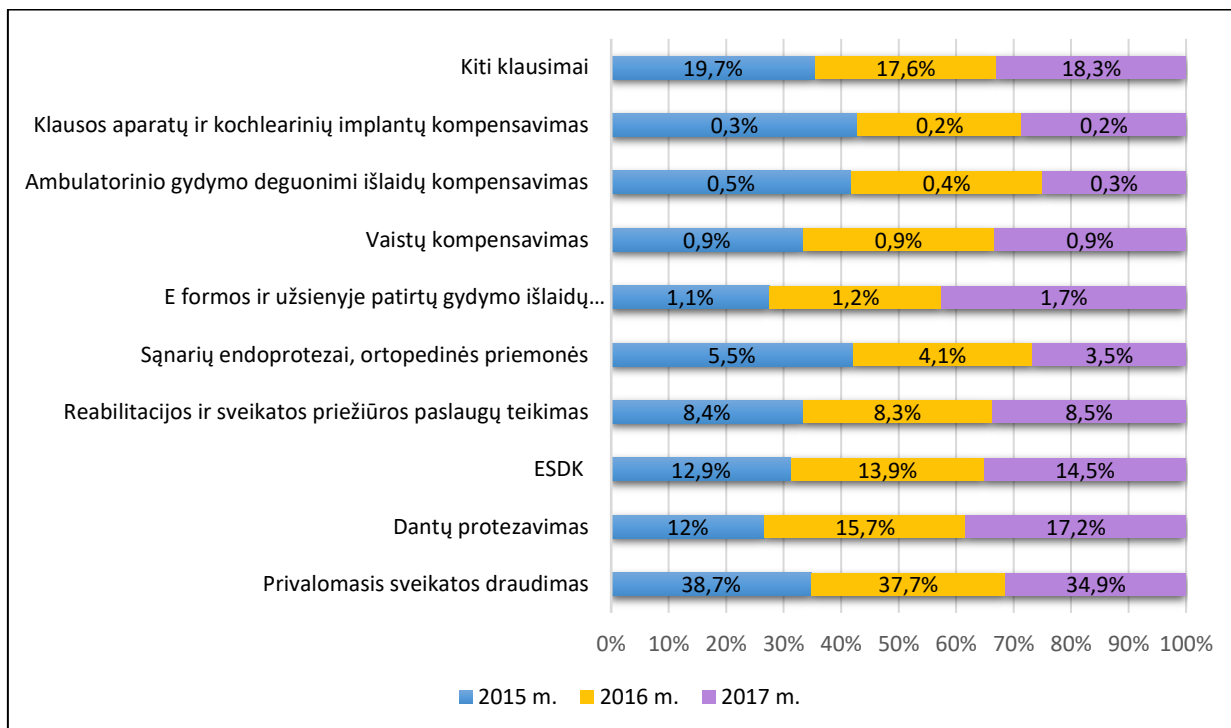
Mažiausiai asmenų bendroju ligonių kasų telefonu kreipėsi dėl E formų išdavimo ir gydymo išlaidų kompensavimo užsienyje (2 753 skambučiai arba 1,7 proc.), vaistų kompensavimo (1 477 skambučiai arba 0,9 proc.), ambulatorinio gydymo deguonimi išlaidų kompensavimo (491 skambutis arba 0,3 proc.) ir dėl klausos aparatų bei kochlearinių implantų kompensavimo (323 skambučiai arba 0,2 proc.).

2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi telefonu į ligonių kasas pasiskirstymas (proc.) pagal temas pateiktas 8 pav.



8 pav. 2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi telefonu pasiskirstymas pagal temas, proc.

Palyginus trijų paskutinių metų konsultacijų telefonu duomenis, pastebima, kad vis daugiau asmenų domisi dantų protezavimo, ESDK ir E formų išdavimo, gydymo užsienyje išlaidų kompensavimo klausimais. Mažiau skambučių kasmet sulaukiama privalomojo sveikatos draudimo, sąnarių endoprotezų, ortopedijos techninių priemonių kompensavimo klausimais. Besikreipiančių bendroju telefonu kitomis temomis skaičius per metus išlieka panašus (9 pav.).



9 pav. KIS užregistruotų konsultacijų telefonu pasiskirstymo pagal temas palyginimas 2015–2017 m., proc.

1 lentelė. 2017 m. aptarnavimo bendruoju ligonių kasų telefono numeriu analizė.

	Gautų / neatsakytų skambučių skaičius	Atsakytų skambučių dalis (proc.)	Neatsakytų skambučiai (proc.)	Vidutiniškai gautų skambučių skaičius per 1 val. *	Būsenos „Pasiruošęs“ aktyvumo laikas ir pokalbio laikas	Darbo val. skaičius, tenkantis 1 darbuotojui **	Vidutinis darbuotojų, aptarnavusių gyventojus visą darbo dieną, skaičius ***
VLK	3079 / 219	92,9 %	7,1 %	1,4	5794:30:35	2262	2,6
Vilniaus TLK	30536 / 301	99 %	1 %	13,5	6728:13:14	2262	3
Kauno TLK	17208 / 266	98,5 %	1,5 %	7,6	2909:48:41	2262	1,3
Klaipėdos TLK	11711 / 282	97,6 %	2,4 %	5,2	2686:27:31	2262	1,2
Šiaulių TLK	12075 / 284	97,6 %	2,4 %	5,3	3084:02:43	2262	1,4
Panevėžio TLK	14830 / 182	98,8 %	1,2 %	6,6	3244:38:14	2262	1,4

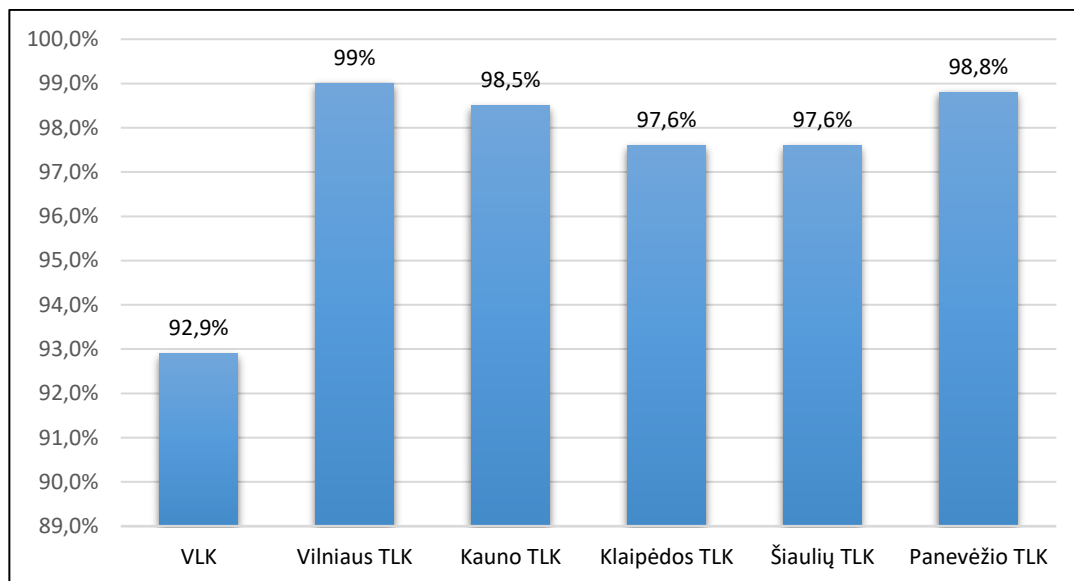
* – gautų skambučių skaičius dalijamas iš darbo valandų skaičiaus.

** – 2017 m. darbo valandų skaičius – 2010 val. esant 5 d. dienų savaitei (8 val.) ir pridėdant 252 val. (po 1 val. kiekvienai darbo dienai).

*** – būsenos „Pasiruošęs“ aktyvumo laikas ir pokalbio laikas dalijamas iš darbo valandų skaičiaus.

Iš 1 lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad iš TLK tik Vilniaus TLK užtikrino VLK direktoriaus 2012 m. spalio 15 d. įsakymo Nr. 1K-234 nuostatos, reglamentuojančios, kad turi būti paskirti ne mažiau kaip du darbuotojai, aptarnaujantys asmenis bendruoju ligonių kasų telefono numeriu visą darbo dieną, įgyvendinimą.

1 lentelės skiltis „Neatsakytų skambučiai“ iliustruoja konsultantų darbą, t. y. pateikiami duomenys apie ligonių kasai visomis temomis nukreiptus skambučius. Skambutis konsultantui peradresuojamas tik tais atvejais, kai yra laisvų konsultantų. Šioje skiltyje pateiktas skaičius parodo, kad konsultantas arba nekėlė ragelio, arba nespėjo to padaryti. Todėl nors nei viena ligonių kasa neviršijo nustatytos didžiausios leistinos 10 proc. atsiliepimo į skambučius rodiklio reikšmės, t. y. atsakytų skambučių dalis, palyginti su visais gautais skambučiais, buvo didesnė nei 90 proc., siektina, kad neatsakytų skambučių dalis (proc.) dar labiau sumažėtų.



10 pav. 2017 m. atsakytų skambučių skaičiaus palyginimas tarp ligonių kasų, proc.

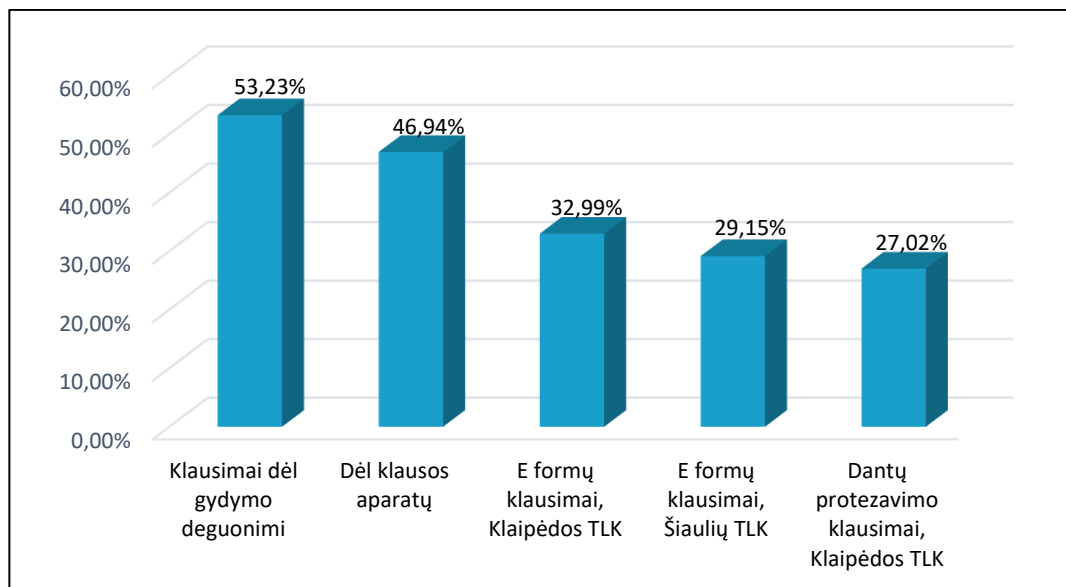
2 lentelė. Detali konsultacijų, suteiktų telefonu, analizė pagal temas (2017 m.)

Skambinančiojo pasirinktos konsultavimo temos	Prisiskambino, asm. sk.	Neatsakyta (atsisakė laukti), asm. sk.	Vidutinis laikas iki atsisakymo laukti	Neatsakyta (atsisakė laukti), proc.
Privalomasis sveikatos draudimas	26 304	1043	00:02:30	3,97 %
ESDK	13 224	415	00:01:54	3,14 %
Klausos aparatai	637	299	00:02:52	46,94 %
Reabilitacija	7 342	300	00:02:08	4,09 %
Kompensuojamieji vaistai	1 300	120	00:00:48	9,23 %
Sąnarių endoprotezai, ortopedijos techninės priemonės	4 780	162	00:01:09	3,39 %
Gydymas deguonimi	1 082	576	00:02:26	53,23 %
Dantų protezavimas, Vilniaus TLK	2 172	146	00:02:37	6,72 %
Dantų protezavimas, Kauno TLK	4 430	1 014	00:02:45	22,89 %
Dantų protezavimas, Klaipėdos TLK	1 014	274	00:02:33	27,02 %

Dantų protezavimas, Šiaulių TLK	1 355	349	00:02:41	25,76 %
Dantų protezavimas, Panevėžio TLK	2 153	420	00:02:23	19,51 %
E formos, Vilniaus TLK	514	39	00:02:02	7,59 %
E formos, Kauno TLK	434	77	00:03:16	17,74 %
E formos, Klaipėdos TLK	288	95	00:03:09	32,99 %
E formos, Šiaulių TLK	199	58	00:02:52	29,15 %
E formos, Panevėžio TLK	147	32	00:01:52	21,77 %
Kiti klausimai	22 064	1 232	00:01:55	5,58 %
Iš viso telefono skambučių	89 439	6 651		
Vidutiniškai laukiama, kol bus atsiliepta			00:02:20	
Vidutinis neatsakytų skambučių sk., proc.				18,93 %

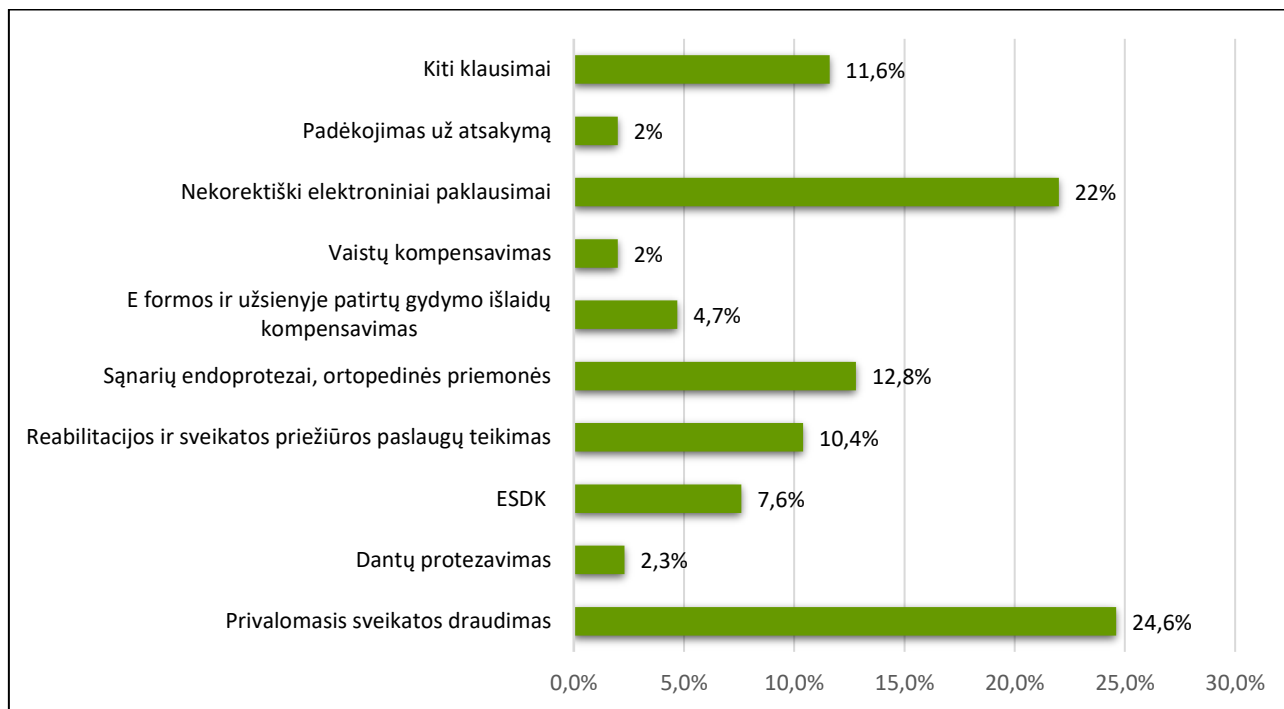
Iš 2 lentelėje pateiktų duomenų matyti, kad beveik 19 proc. arba kas penktas skambinęs asmuo nebuvo konsultuojamas. Vidutinis asmenų, negavusių konsultacijos, laukimo iki atsiliepimo laikas – 2 min. 20 sek.

Analizuojant atsakytų pagal temas skambučių skaičių, pastebima, kad itin mažai atsakytų skambučių gydymo deguonimi, klausos aparatų, E formų (Klaipėdos ir Šiaulių TLK) ir dantų protezavimo (Klaipėdos TLK) klausimais – atitinkamai 53,23 proc., 46,94 proc., 32,99 proc., 29,15 proc. ir 27,02 proc.



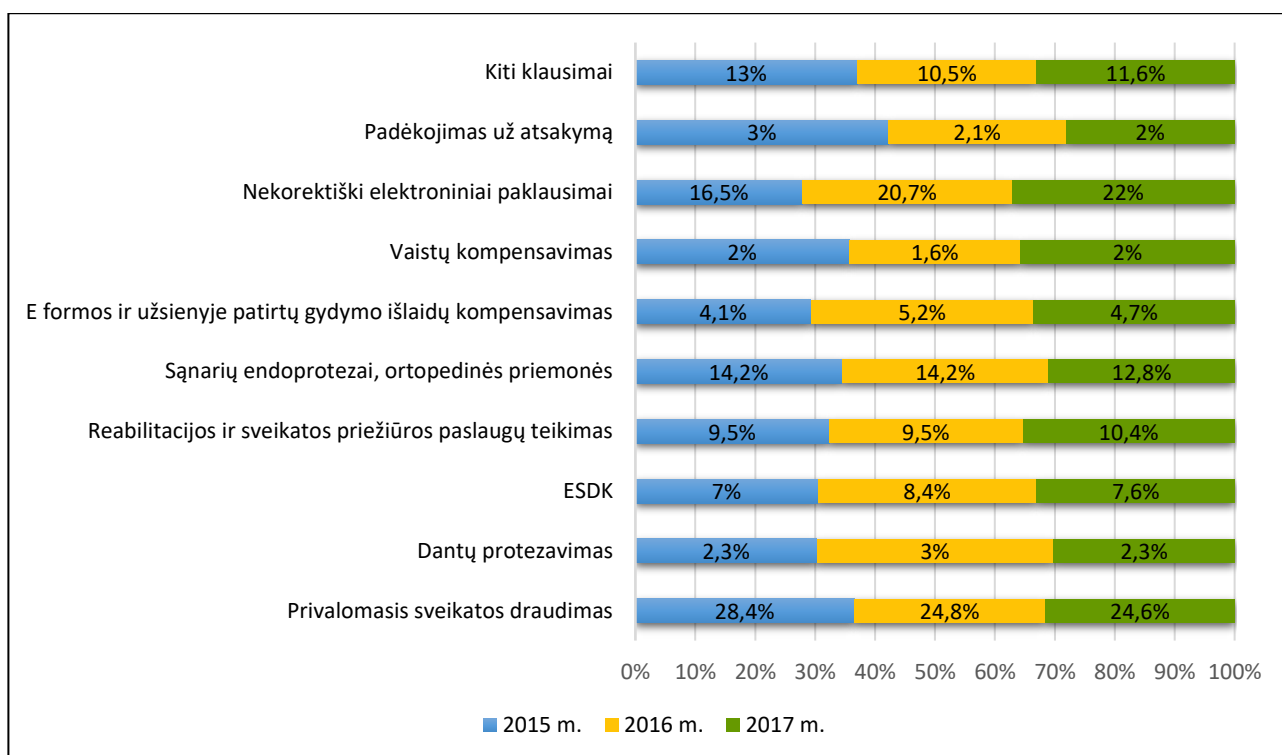
11 pav. Temų, kuriomis 2017 m. buvo konsultuota mažiausiai, diagrama, proc.

Konsultacijos elektroniniu paštu. 2017 m. KIS buvo užregistruoti 9 453 elektroniniai paklausimai. Analizuojant šių paklausimų pasiskirstymą pagal temas, pastebėta, kad daugiausiai (t. y. 24,6 proc.) elektroniniu paštu teirautasi privalomojo sveikatos draudimo klausimais (2 327 laiškai), 12,8 proc. asmenų kreipėsi sąnarių endoprotezų ir ortopedijos techninių priemonių klausimais (1 207 laiškai), 10,4 proc. – reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais (982 laiškai). Net 22 proc. šių paklausimų buvo pažymėti kaip nekorektiški, t. y. kaip reklaminiai laiškai ir pan. Buvo pateiktos 186 padėkos konsultantams už konsultacijas. 2017 m. KIS užregistruotų elektroninių kreipimųsi į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas (proc.) pateiktas 12 pav.



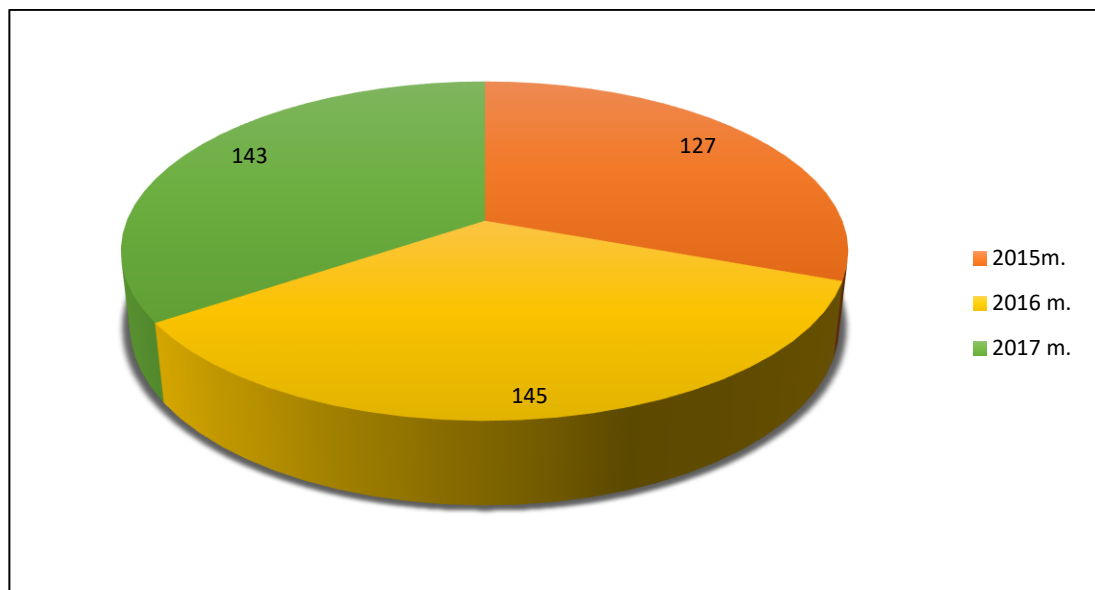
12 pav. 2017 m. KIS užregistruotų elektroninių kreipimųsi į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas, proc.

Palyginus 2015 m., 2016 m. ir 2017 m. elektroninių paklausimų, pateiktų ligonių kasoms, duomenis, pastebima, kad šių paklausimų privalomojo sveikatos draudimo, sąnarių endoprotezų ir ortopedijos techninių priemonių skyrimo temomis, taip pat padėkų konsultantams sumažėjo – nuo 2015 m. atitinkamai 3,8 proc., 1,4 proc. ir 1 proc. Nuo 2015 m. gauta 5,5 proc. daugiau nekorektiškų elektroninių paklausimų ir 0,9 proc. daugiau elektroninių paklausimų dėl reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų. Elektroninių paklausimų ESDK, E formų ir gydymo užsienyje išlaidų kompensavimo, vaistų kompensavimo ir kitomis temomis pasiskirstymas (proc.) išlieka labai panašus (13 pav.).



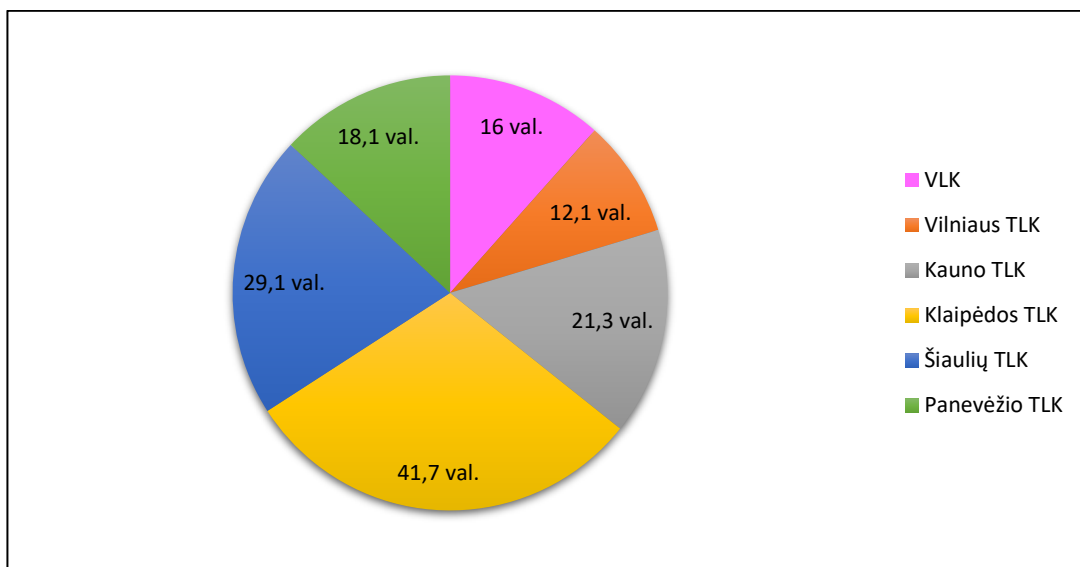
13 pav. KIS užregistruotų elektroninių kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymo pagal temas palyginimas 2015–2017 m., proc.

Remiantis KIS duomenimis, 2017 m. vienam asmeniui aptarnaujančiam darbuotojui teko 143 elektroniniai paklausimai (2016 m. – 145, 2015 m. – 127 paklausimai).



14 pav. Gautų elektroninių paklausimų, vidutiniškai tenkančių vienam asmeniui aptarnaujančiam darbuotojui, skaičius 2015–2017 m.

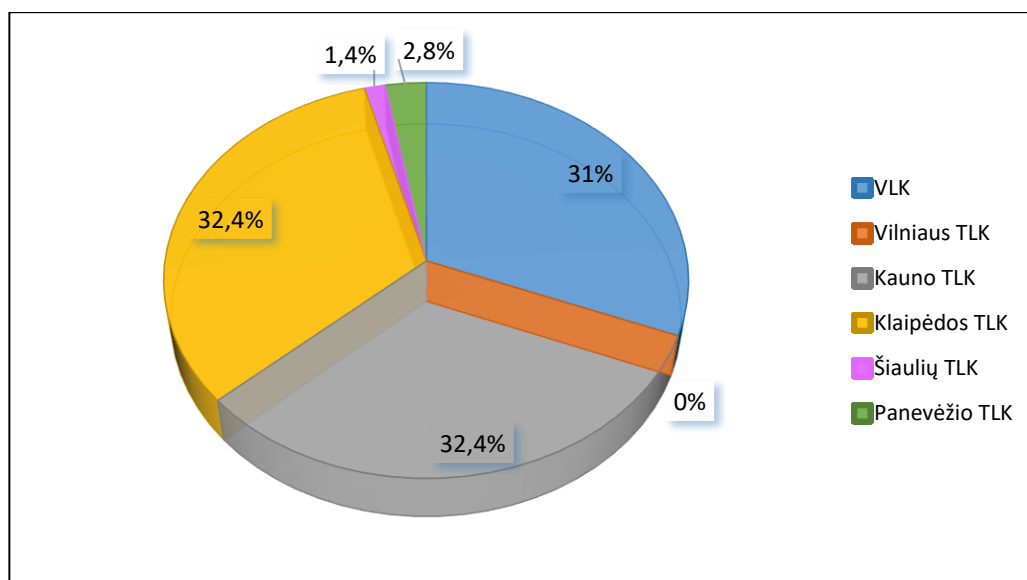
Vidutinis atsakymų į KIS užregistruotus elektroninius paklausimus pateikimo ligonių kasose laikas – 2,6 darbo dienos. Greičiausiai asmenims atsakydavo Vilniaus, Panevėžio TLK ir VLK, ilgiausiai atsakymų tekdavo laukti Klaipėdos TLK (15 pav.).



15 pav. Atsakymų į elektroniniu paštu gautus paklausimus pateikimo trukmės palyginimas tarp ligonių kasų 2017 m.

Nors ligonių kasos neviršijo nustatyto vidutinio atsakymų pateikimo per 5 darbo dienas termino, tačiau 2017 m. padaugėjo KIS užregistruotų elektroninių paklausimų, į kuriuos atsakymai buvo rengiami ilgiau (71 paklausimas). Tuo tarpu 2016 m. pavėluotai buvo atsakyta į 28 elektroninius paklausimus, 2015 m. – į 48. Remiantis gautais paaiškinimais, pagrindinės šio vėlavimo priežastys: nedarbingumas, didelis užimtumas atliekant įvairias paskirtas užduotis, išsamios analizės reikalaujantys klausimai. Analizuojant 2017 m. KIS užregistruotų pavėluotai atsakytų elektroninių

paklausimų pasiskirstymą tarp ligonių kasų, pastebima, kad didžiausia dalis (t. y. 64,8 proc.) pavėluotai atsakytų elektroninių paklausimų po lygiai tenka Kauno ir Klaipėdos TLK (po 23 pavėluotai atsakytus elektroninius paklausimus), 31 proc. – VLK (22 pavėluotai atsakyti elektroniniai paklausimai), 2,8 proc. – Panevėžio TLK (2 pavėluotai atsakyti elektroniniai paklausimai), 1,4 proc. – Šiaulių TLK (1 pavėluotai atsakytas elektroninis paklausimas). Vilniaus TLK 2017 m. į visus elektroninius paklausimus atsakė laiku (16 pav.).

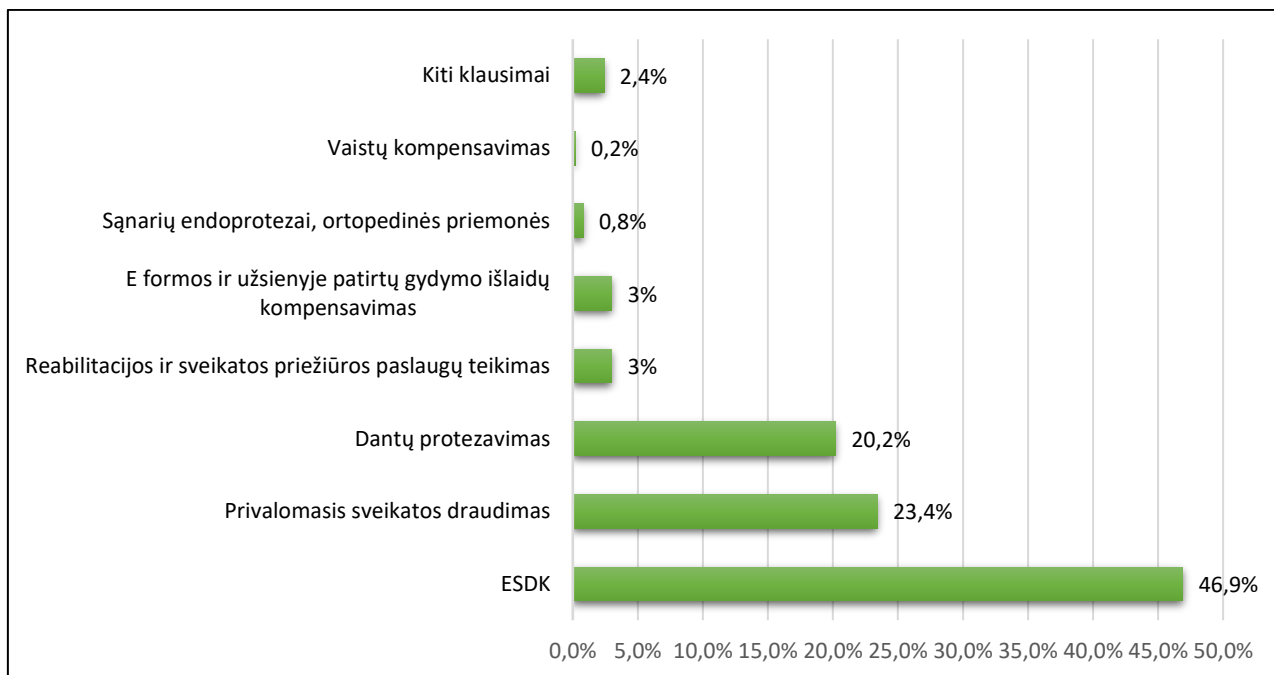


16 pav. 2017 m. KIS užregistruotų pavėluotai atsakytų elektroninių paklausimų pasiskirstymas tarp ligonių kasų, proc.

Siektina, kad, vadovaujantis Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėmis, patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875 „Dėl Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklių patvirtinimo“, į bendro pobūdžio elektroniniu paštu pateiktus paklausimus būtų atsakyta per 1 darbo dieną.

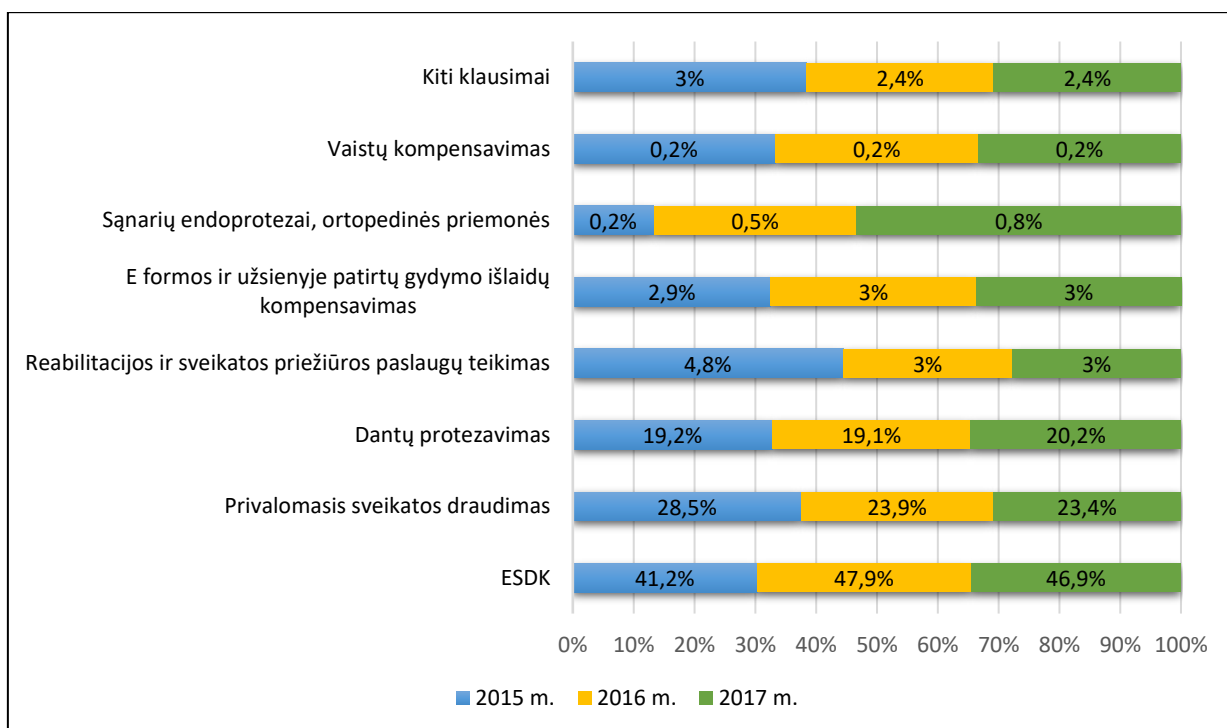
Analizuojant trijų metų duomenis, pavėluotai atsakytų elektroninių paklausimų skaičius, palyginti su bendru gautų šių paklausimų skaičiumi, nesiekia 1 proc. (2017 m. – 0,75 proc., 2016 m. – 0,33 proc., 2015 m. – 0,67 proc.).

Konsultacijos žodžiu. 2017 m. KIS buvo užregistruoti 379 946 kreipimaisi žodžiu į ligonių kasas, iš kurių didžiąją dalį (t. y. 90,5 proc.) sudaro kreipimaisi trimis temomis: 46,9 proc. – dėl ESDK išdavimo ar keitimo (178 222 kreipimaisi), 23,4 proc. – dėl privalomojo sveikatos draudimo (88 975 kreipimaisi), 20,2 proc. – dėl dantų protezavimo (76 887 kreipimaisi) (17 pav.).



17 pav. 2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas, proc.

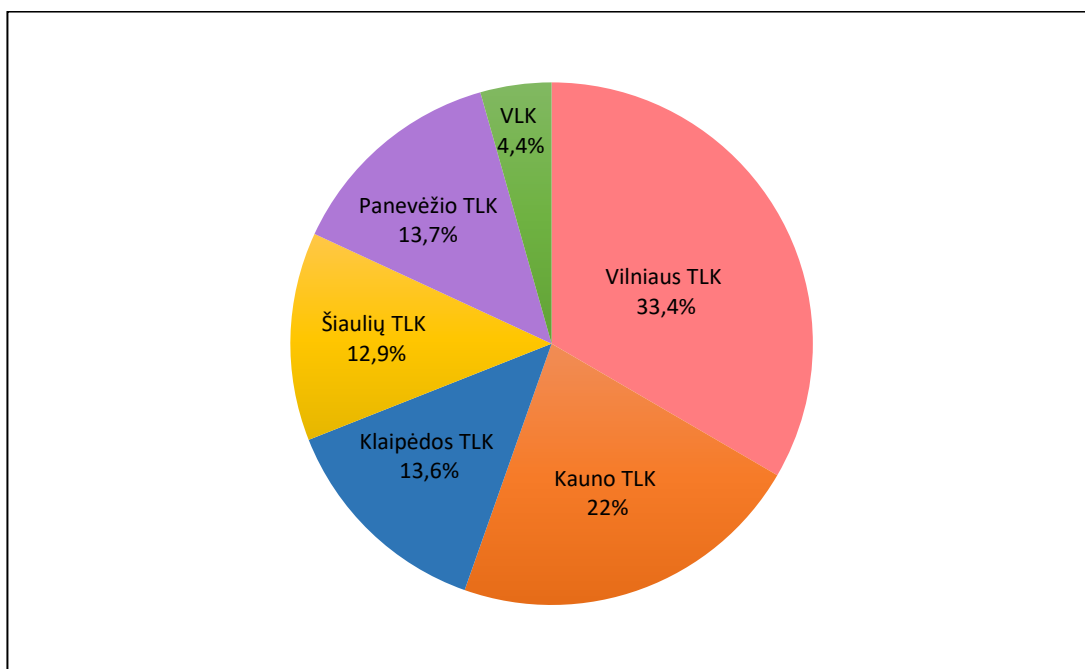
Palyginti su 2015 m., pastebima, kad 2016 m. sparčiai išaugęs kreipimūsi dėl ESDK išdavimo ar keitimo skaičius 2017 m. sumažėjo 1 proc., tuo tarpu nežymiai padidėjo kreipimūsi žodžiu dantų protezavimo, sąnarių endoprotezų, ortopedijos techninių priemonių skyrimo klausimais skaičius (nuo 2015 m. atitinkamai 1 proc. ir 0,6 proc.). Taip pat pastebima, kad asmenys rečiau atvyksta į ligonių kasas konsultuotis reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais, o kreipimūsi vaistų kompensavimo, E formų išdavimo ir gydymo išlaidų kompensavimo užsienyje klausimais skaičius beveik nepakito (18 pav.).



18 pav. KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu pasiskirstymo ligonių kasose pagal temas palyginimas 2015–2017 m., proc.

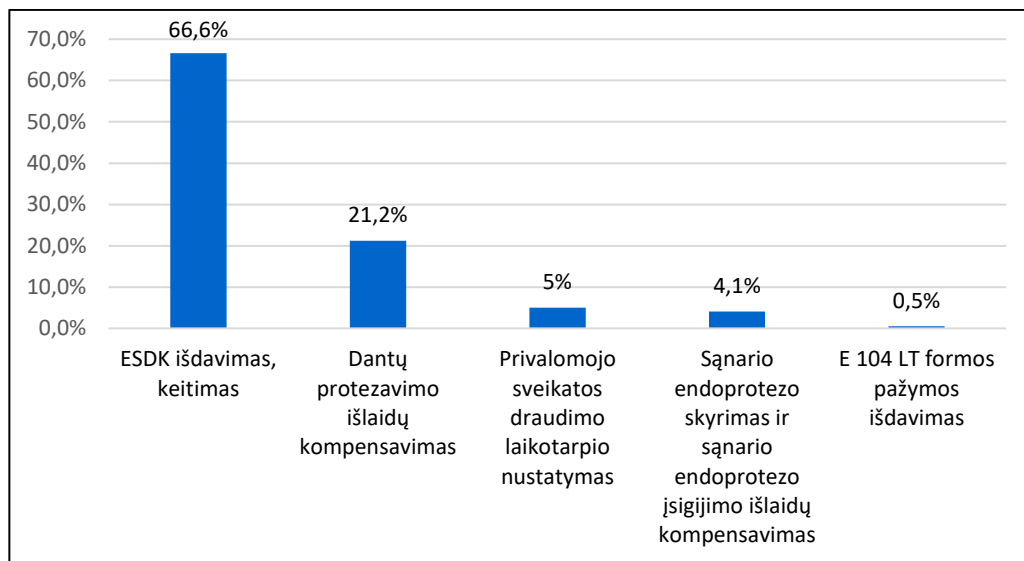
Asmenų prašymai, pateikti raštu. Ligonų kasose 2017 m. iš viso buvo užregistruoti 358 723 asmenų raštu pateikti prašymai, iš kurių 3 prašymai, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas, skūsdami gautą atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją: VLK – 1, Vilniaus TLK – 2.

2017 m. daugiausiai asmenų raštu kreipėsi į Vilniaus TLK (119 703 pateikti prašymai arba 33,4 proc. visų raštu pateiktų prašymų), į Kauno TLK – 78 950 prašymų arba 22 proc., į Panevėžio TLK – 49 066 prašymai arba 13,7 proc., į Klaipėdos TLK – 48 719 prašymų arba 13,6 proc., į Šiaulių TLK – 46 342 prašymai arba 12,9 proc. ir į VLK – 15 943 prašymai arba 4,4 proc. visų raštų pateiktų prašymų. TLK duomenimis, TLK į pateiktus prašymus atsakė laikydamosi teisės aktuose nustatytų terminų. DVS duomenimis, VLK į 105 raštu pateiktus prašymus atsakė pavėluotai (19 pav.).



19 pav. 2017 m. raštu pateiktų asmenų prašymų pasiskirstymas pagal ligonių kasas, proc.

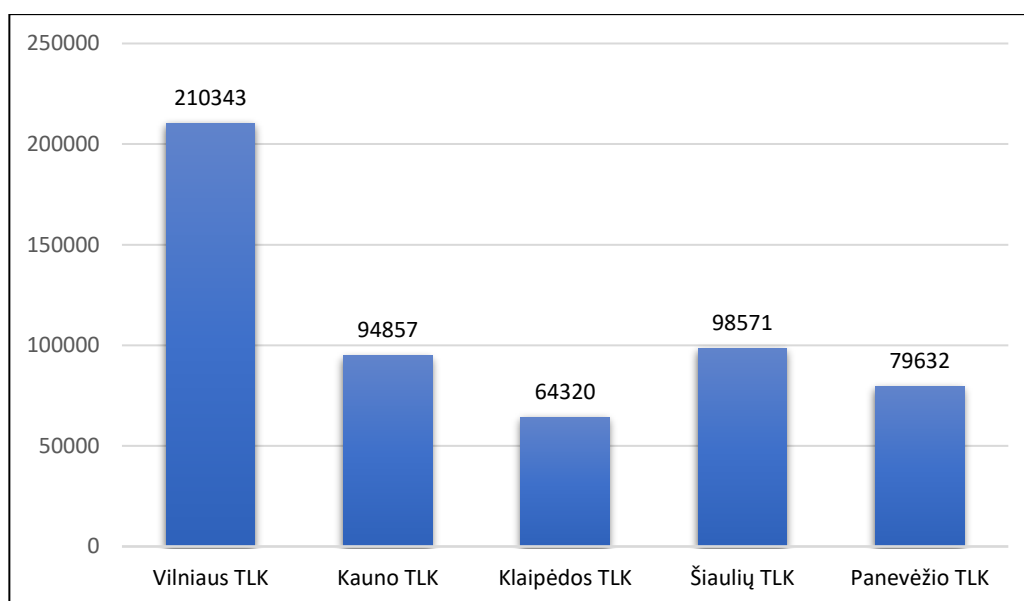
Nagrinėjant ligonių kasose užregistruotų prašymų pasiskirstymą pagal temas, paaiškėjo, kad didžiąją raštu pateiktų prašymų dalį (87,8 proc.) sudarė prašymai dėl ESDK išdavimo arba keitimo (66,6 proc. visų raštu gautų prašymų) ir prašymai dėl dantų protezavimo paslaugų išlaidų kompensavimo (21,2 proc. visų raštu gautų prašymų). Trečioje vietoje buvo prašymai dėl privalomojo sveikatos draudimo laikotarpio nustatymo (5 proc. visų raštu gautų prašymų).



20 pav. 2017 m. ligonių kasose užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal temas, proc.

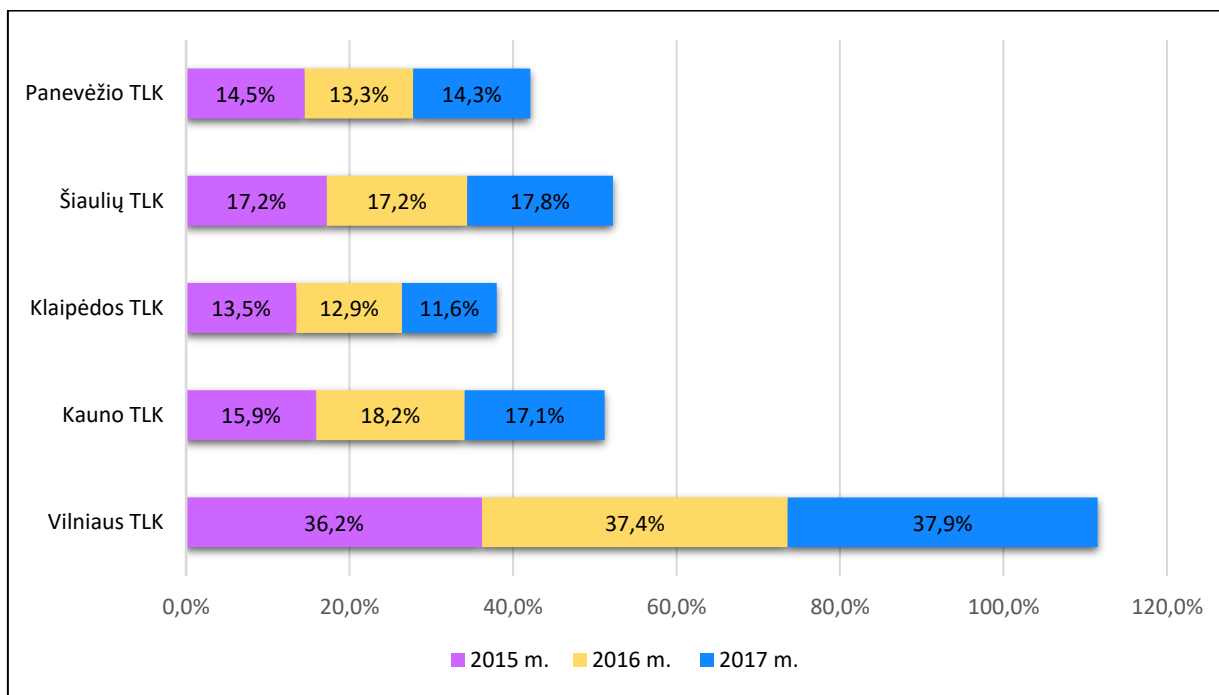
Krūvio vertinimo analizė. Krūvio vertinimas atliktas, atsižvelgiant į TLK Gyventojų aptarnavimo skyriuose (toliau – GAS) numatytų etatų skaičių (Vilniaus TLK GAS – 28 etatai, Kauno TLK GAS – 18,5, Klaipėdos TLK GAS – 16, Panevėžio TLK GAS – 17, Šiaulių TLK GAS – 15 etatų).

Analizuojant 2017 m. TLK GAS darbo krūvio pasiskirstymą, nustatyta, kad daugiausia (t. y. 38,4 proc.) KIS registruotų paklausimų / skambučių / konsultacijų teko Vilniaus TLK GAS (210 343 apdoroti kreipimaisi), 18 proc. – Šiaulių TLK (98 571 kreipimaisi), 17,3 proc. – Kauno TLK (94 857 kreipimaisi), 14,5 proc. – Panevėžio TLK (79 632 kreipimaisi) ir 11,7 proc. – Klaipėdos TLK (64 320 kreipimaisi). 2017 m. KIS užregistruotų kreipimųsi pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 21 pav.



21 pav. 2017 m. KIS užregistruotų elektroninių paklausimų / skambučių / konsultacijų žodžiu pasiskirstymas pagal TLK, vnt.

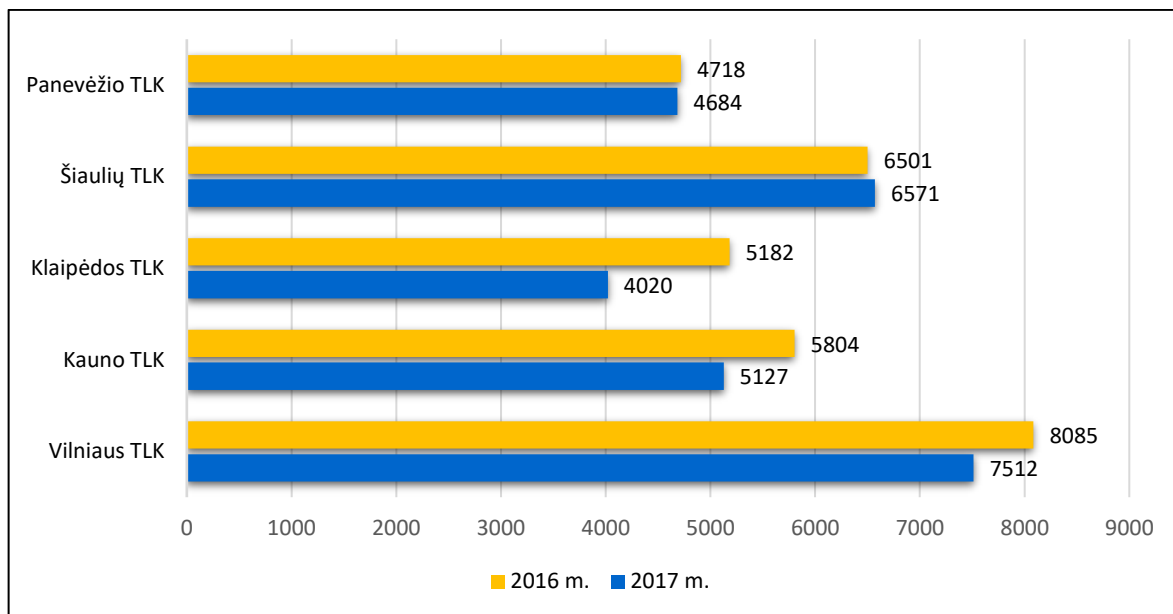
Palyginus 2015–2017 m. asmenų aptarnavimo darbo krūvio pasiskirstymą tarp TLK, pastebima, kad darbo krūvis kasmet didėja Vilniaus TLK GAS ir Šiaulių TLK GAS, tuo tarpu Klaipėdos TLK GAS nuo 2015 m. darbo krūvis išlieka mažiausias (22 pav.).



22 pav. KIS užregistruotų elektroninių paklausimų / skambučių / konsultacijų žodžiu pasiskirstymo pagal TLK palyginimas 2015–2017 m., proc.

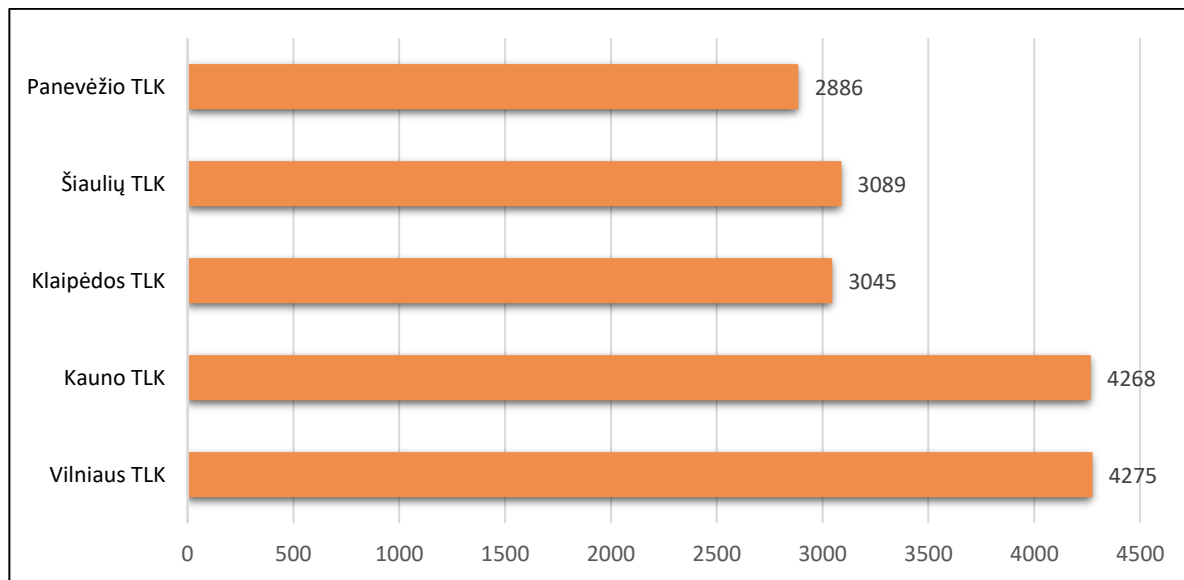
Analizuojant vidutinį vieno TLK GAS darbuotojo darbo krūvį, tenkantį asmenų aptarnavimo funkcijoms vykdyti, pastebėta, kad Vilniaus TLK GAS darbuotojas apdoroja beveik dvigubai daugiau kreipimūsi nei Klaipėdos TLK GAS darbuotojas (Vilniaus TLK GAS darbuotojas vidutiniškai apdoroja 7 512 kreipimūsi per metus, arba apie 30 kreipimūsi per darbo dieną, tuo tarpu Klaipėdos TLK GAS darbuotojas – 4 020 kreipimūsi per metus, arba 16 kreipimūsi per darbo dieną).

Palyginus 2016 m. ir 2017 m. darbo krūvio duomenis, buvo nustatyta, kad darbo krūvis, tenkantis asmenų aptarnavimo funkcijoms vykdyti, mažėjo visose TLK, išskyrus Šiaulių TLK – joje darbo krūvis 2017 m. padidėjo 1 proc. Didžiausias darbo krūvio sumažėjimas pastebimas Klaipėdos TLK GAS. Vienam GAS darbuotojui 2017 m. teko 1162, arba apie 22 proc., kreipimūsi mažiau nei 2016 m. Tuo tarpu Kauno TLK ir Vilniaus TLK GAS darbuotojo vidutinis darbo krūvis mažėjo atitinkamai 12 proc. ir 7 proc. Panevėžio TLK GAS darbuotojo vidutinis darbo krūvis nepakito (23 pav.).



23 pav. TLK GAS darbuotojo vidutinio darbo krūvio, tenkančio aptarnavimo funkcijai vykdyti, palyginimas 2016–2017 m., vnt.

Apibendrinant 2017 m. darbo krūvio pasiskirstymą apdorojant asmenų prašymus, pateiktus raštu, nustatyta, kad didžiausias buvo Vilniaus TLK GAS darbuotojų krūvis – vienam darbuotojui vidutiniškai per metus teko apdoroti 4 275 prašymus, nedaug atsiliko Kauno TLK GAS – vienam darbuotojui teko 4 268 prašymai (24 pav.).



24 pav. 2017 m. vidutinis TLK GAS darbuotojo krūvis, apdorojant raštu pateiktus prašymus, vnt.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

Apibendrinant 2017 m. asmenų aptarnavimo ir jų pateiktų prašymų nagrinėjimo ligonių kasose pagal vieno langelio principą atliktos analizės rezultatus, galima daryti šias išvadas:

1. Bendras 2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičius, palyginti su 2016 m. užregistruotų kreipimūsi skaičiumi, sumažėjo 8,2 proc. Pastebima, kad vis daugiau paklausimų gyventojai pateikia elektroniniu būdu. 2017 m. gautų elektroninių paklausimų skaičius, palyginti su 2016 m., padidėjo 12,3 proc.

2. Dėl kai kurių ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų specifikos (pvz., norint atsiimti ESDK, reikia atvykti į TLK) populiariausias kreipimosi būdas išlieka tiesioginis asmens atvykimas (68,5 proc. visų kreipimūsi).

3. Įvertinus kreipimūsi skaičių pagal temas, nustatyta, kad populiariausia administracinė paslauga – ESDK išdavimas, keitimas ir kiti su tuo susiję klausimai (36,6 proc. visų kreipimūsi). Itin aktualios gyventojams yra temos, susijusios su privalomuoju sveikatos draudimu (26,8 proc. visų kreipimūsi) ir dantų protezavimu (19 proc. visų kreipimūsi).

4. 2017 m. KIS užregistruotų kreipimūsi bendruoju ligonių kasų telefono numeriu skaičius, palyginti su 2016 m. užregistruotų šių kreipimūsi skaičiumi, sumažėjo 9,3 proc.

5. Pastebimas netolygus skambučių srauto pasiskirstymas tarp TLK: daugiausia skambučių (47,2 proc.) sulaukė Vilniaus TLK, mažiausia (8,9 proc.) – Klaipėdos TLK.

6. Itin mažai gyventojų buvo konsultuota telefonu gydymo deguonimi, klausos aparatų, E formų išdavimo (Klaipėdos ir Šiaulių TLK) ir dantų protezavimo (Klaipėdos TLK) klausimais (atitinkamai 53,23 proc., 46,94 proc., 32,99 proc., 29,15 proc. ir 27,02 proc.).

7. TLK (išskyrus Vilniaus TLK) neužtikrino, kad būtų paskirti ne mažiau kaip du gyventojai, konsultuojantys gyventojus bendruoju ligonių kasų telefono numeriu visą darbo dieną.

8. Atsiliepimų bendruoju ligonių kasų telefono numeriu dalis palyginti su gautais skambučiais viršija 90 proc., tačiau vidutinis gautų, bet neatsakytų skambučių (prisiskambinusių, bet nesulaukusių konsultacijos) procentas, kai laisvi konsultuojantys darbuotojai arba nepakėlė ragelio, arba nespėjo to padaryti, siekia 2,6 proc. Analizuojant skambučius pagal temas, matyti, kad beveik 19 proc. skambinusių asmenų atsisakė laukti dėl linijos užimtumo, tai reiškia, kad kas penktas skambinęs asmuo konsultacijos negavo.

9. Vidutinis konsultacijos telefonu laukimo laikas 2017 m. buvo 2 min. 20 sek., itin ilgai teko laukti kreipiantis dėl E formų į Kauno, Klaipėdos ir Šiaulių TLK (atitinkamai 3:16, 3:9 ir 2:52) ir kreipiantis dėl dantų protezavimo į visas TLK.

10. 2017 m. KIS buvo užregistruota daugiau elektroninių paklausimų, į kuriuos atsakyta per ilgesnį nei 5 d. d. terminą. Didžiausia dalis (64,8 proc.) pavėluotai atsakytų elektroninių paklausimų tenka Kauno ir Klaipėdos TLK.

11. Didžiąją raštu pateiktų prašymų dalį (87,8 proc.) sudarė prašymai dėl ESDK išdavimo arba keitimo (66,6 proc. visų raštu gautų prašymų) ir dantų protezavimo išlaidų kompensavimo (21,2 proc. visų raštu gautų prašymų).

12. Nustatyta, kad 2017 m. visose TLK, išskyrus Šiaulių TLK, mažėjo vidutinis darbo krūvis, tenkantis asmenų aptarnavimo funkcijoms vykdyti. Labiausiai darbo krūvis sumažėjo (apie 22 proc.) Klaipėdos TLK GAS.

13. Pastebėtas netolygus darbo krūvio, tenkančio gyventojų aptarnavimo funkcijoms vykdyti, pasiskirstymas TLK GAS. Vidutinis vieno Vilniaus TLK GAS darbuotojo darbo krūvis, tenkantis gyventojų aptarnavimo funkcijoms vykdyti, beveik du kartus didesnis nei Klaipėdos TLK GAS darbuotojo.

14. KIS suformuotų ataskaitų, užregistruotų skirtingomis datomis, duomenys skiriasi, todėl analizei atlikti panaudotos ataskaitos yra išvardytos Ataskaitos pirmajame lape, nurodant tikslias jų paskelbimo datas.

Rekomendacijos:

1. Siekiant mažinti pavėluotai atsakytų elektroninių paklausimų skaičių, TLK GAS vedėjai turi nuolat inicijuoti Konsultavimo žinių bazės pildymą šabloniniais atsakymais ir užtikrinti, kad elektroniniai paklausimai, kuriems reikalinga analizė, būtų užregistruoti DVS.

2. TLK GAS vedėjai turi užtikrinti, kad atsakymai į bendro pobūdžio elektroninius paklausimus būtų atsakyti per vieną darbo dieną, kaip tai numatyta Prašymų ir skundų nagrinėjimo ir asmenų aptarnavimo viešojo administravimo subjektuose taisyklėse, patvirtintose Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimu Nr. 875.

3. Siekiant gerinti atsiliepimo bendruoju ligonių kasų telefono numeriu rodiklio reikšmę, TLK GAS vedėjai ir VLK struktūrinių padalinių, kurių darbuotojai konsultuoja bendruoju ligonių kasų telefono numeriu, vedėjai turi užtikrinti, kad būtų vykdoma gyventojų konsultavimo šiuo telefono numeriu priežiūra ir kontrolė: vidutinis atsiliepimo laukimo laikas neviršytų 2 min., neatsakytų skambučių – sumažėtų (nekiltų tokių situacijų, kai skambutis buvo nukreiptas konsultantui ir neatsakytas).

4. TLK GAS vedėjai privalo imtis priemonių skambučių pasiskirstymo netolygumams TLK mažinti.

5. Klaipėdos TLK GAS turi aptarnauti kuo daugiau gyventojų, skambinančių bendruoju ligonių kasų telefono numeriu, atsakyti į kuo daugiau gautų elektroninių paklausimų.

6. Siekiant surinkti tikslesnius duomenis apie gautus ir atsakytus prašymus bei skundus, VLK Dokumentų valdymo skyrius turi peržiūrėti ir atnaujinti VLK direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. 1K-356 patvirtintą Asmenų aptarnavimo ir jų prašymų (paklausimų, skundų) nagrinėjimo ataskaitą.

Direktoriaus pavaduotoja

Žadvilė Abeliene

Parengė

Dokumentų valdymo skyriaus vyriausioji specialistė
Ūka Gendrė Sokolinskienė

Dokumentų valdymo skyriaus vedėja
Kristina Petronytė