

VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
ASMENŲ APTARNAVIMO IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO 2016 M. LIGONIŲ KASOSE
TAIKANT VIENO LANGELIO PRINCIPĄ
ATASKAITA

2017-03-17 Nr. 7K-366

Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK), vykdydama Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos metinį veiklos planą, patvirtintą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2016 m. sausio 15 d. įsakymu Nr. V-64 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos 2016 metų veiklos plano patvirtinimo“, atliko asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo 2016 m. VLK ir teritorinėse ligonių kasose (toliau – TLK, VLK ir TLK kartu – ligonių kasos) taikant vieno langelio principą analizę ir parengė šios analizės ataskaitą (toliau – Ataskaita).

Ataskaitos teisinis pagrindas – Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2007 m. rugpjūčio 22 d. nutarimo Nr. 875 „Dėl Asmenų prašymų nagrinėjimo ir jų aptarnavimo viešojo administravimo institucijose, įstaigose ir kituose viešojo administravimo subjektuose taisyklių ir prašymo, skundo ar kito kreipimosi priėmimo faktą patvirtinančio dokumento formos patvirtinimo“, 44.8 papunktis.

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

Asmenų aptarnavimo analizės laikotarpis: 2016 m. sausio 1 d. – 2016 m. gruodžio 31 d.

Asmenų aptarnavimo analizės duomenų šaltiniai – Valstybinės ligonių kasos konsultavimo informacinės sistemos (toliau – KIS) duomenys ir asmenų aptarnavimo ir jų prašymų (paklausimų, skundų) nagrinėjimo ataskaitos, parengtos ir pateiktos VLK direktoriaus 2016 m. gruodžio 23 d. įsakymu Nr. 1K-366 nustatyta tvarka ir nustatyta forma.

Nuo 2012 m. ligonių kasose asmenų aptarnavimas vykdomas vieno langelio principu. Visais privalomojo sveikatos draudimo klausimais gyventojai informuojami ir konsultuojami žodžiu, vienu bendruoju ligonių kasų telefono numeriu 8 700 88888 arba elektroniniu paštu info@vlk.lt. Gyventojų konsultacijų duomenys tvarkomi KIS.

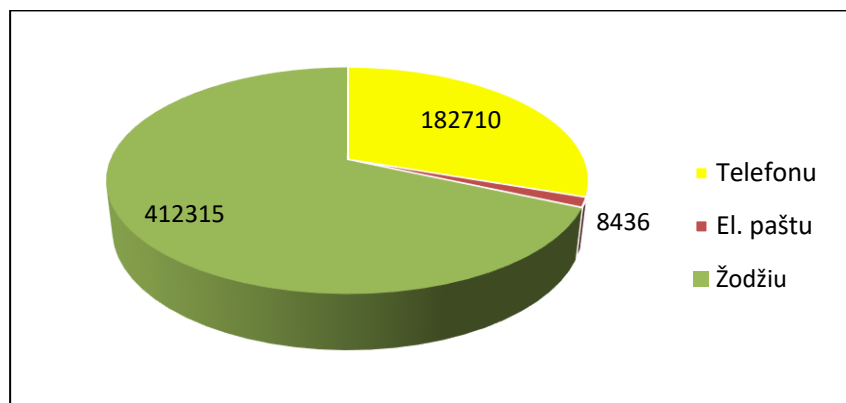
Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu, tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į artimiausią Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio TLK veiklos zonoje esantį Gyventojų aptarnavimo skyrių, el. būdu ir raštu, pateikus prašymą asmeniškai, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais. Visi prašymai, susiję su asmens duomenimis, registruojami ligonių kasų Dokumentų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – DVS), kur taip pat registruojami asmenų prašymai, atsiųsti ligonių kasų elektroninio pašto adresais. Gyventojai taip pat gali kreiptis konsultacijų Vilniaus TLK telefono numeriu 85 2120000, bet šių konsultacijų duomenys netvarkomi centralizuotu būdu ir šioje ataskaitoje neanalizuojami.

ATASKAITOS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

2016 metais konsultavimo informacinėje sistemoje buvo užregistruota 603461 kreipimasis į ligonių kasas, t.y. 4,4 proc. kreipimūsi daugiau, lyginant su 2015 m. (578129 kreipimaisi).

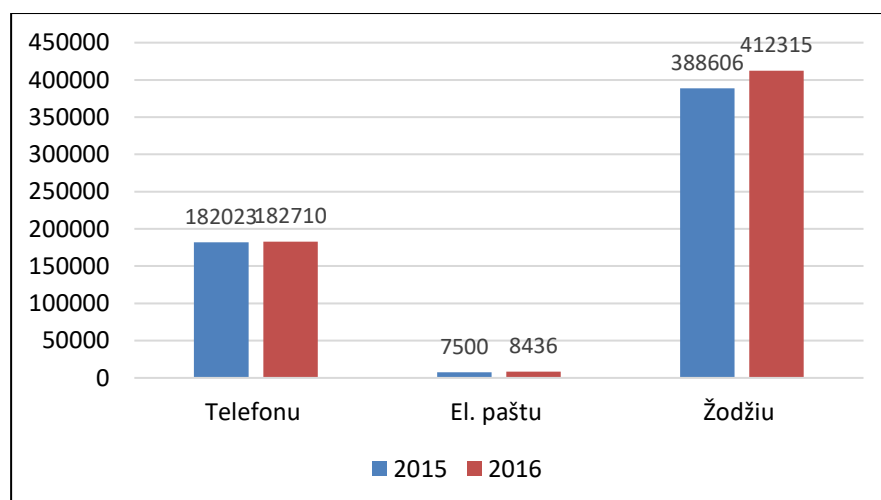
Analizuojant kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymą pagal kreipimosi būdą pastebėta, kad 2016 m. dažniausiai asmenys į ligonių kasas kreipėsi asmeniškai ir atvyko pasikonsultuoti žodžiu ar gauti ligonių kasų teikiamą paslaugą į Gyventojų aptarnavimo skyrius.

68,3 proc. gyventojų kreipėsi asmeniškai į TLK Gyventojų aptarnavimo skyrių (412315 kreipimūsi žodžiu). Atitinkamai 30,3 proc. paklausimų gauti telefonu (182710 skambučių) ir tik 1,4 proc. sudaro paklausimai gauti elektroniniu paštu (8436 elektroniniai paklausimai). KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 1 pav.



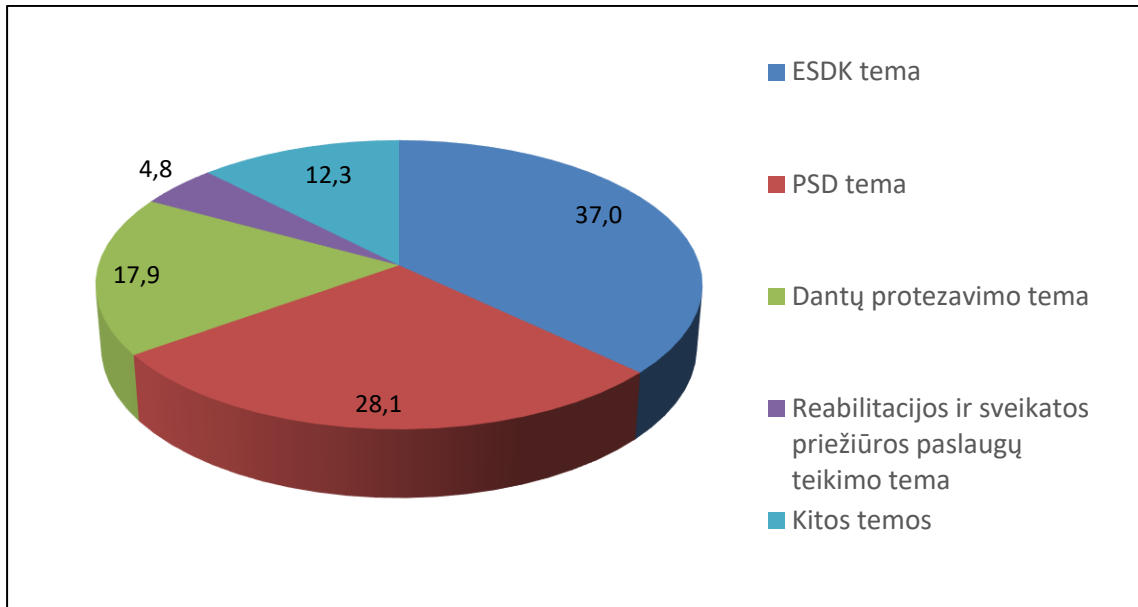
1 pav. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą

Lyginant 2015 m. ir 2016 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymą pastebėta, kad 2016 m. paklausimų skaičius išaugo visais kreipimosi būdais. 2016 m. 12,5 proc. padidėjo elektroninių paklausimų skaičius, 6,1 proc. daugiau asmenų į ligonių kasas kreipėsi asmeniškai ir atvyko į Gyventojų aptarnavimo skyrius ir tik 0,4 proc. daugiau užregistruota kreipimūsi telefonu. 2015 – 2016 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 2 pav.



2 pav. 2015 – 2016 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą

Analizuojant 2016 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal temas paaiškėjo, kad daugiausiai, t.y. 37 proc. gyventojų į ligonių kasas kreipėsi Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais, 28,1 proc. – privalomojo sveikatos draudimo klausimais ir 17,9 proc. – dantų protezavimo klausimais. Rehabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais kreipėsi 4,8 proc., o kitomis temomis teiravosi 12,3 proc. visų besikreipiančiųjų į ligonių kasas. 2016 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 3 pav.



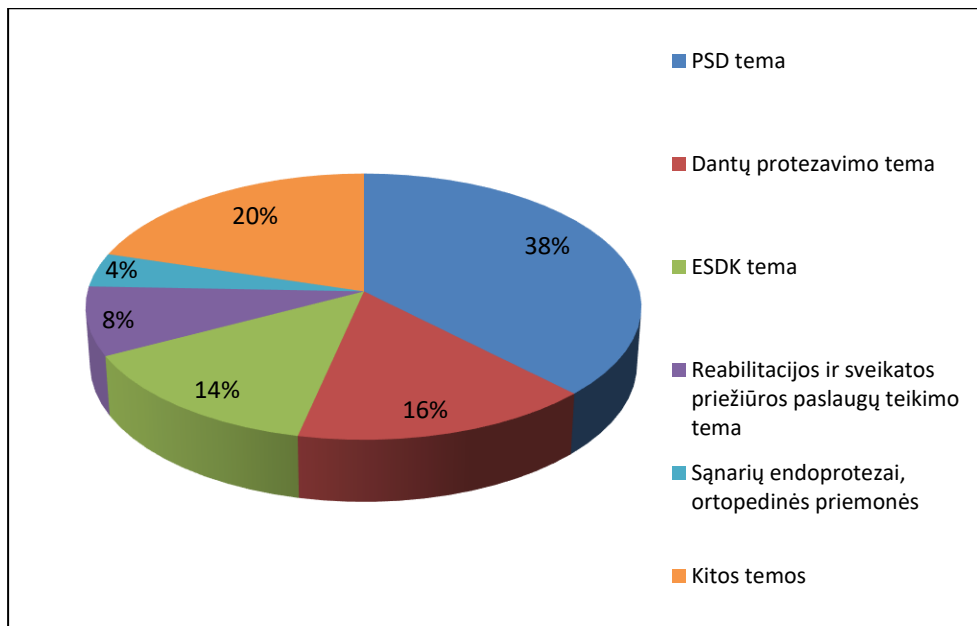
3 pav. 2016 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas, proc.

Analizuojant 2016 m. asmenų kreipimusis į ligonių kasas kitomis temomis, dėl kurių kreipėsi 12,3 proc. visų besikreipusiųjų, pastebėta, kad rečiausiai asmenys kreipėsi klausos aparatų ir kochlearinių implantų kompensavimo tema (452 kreipimaisi arba 0,6 proc.), ambulatorinio gydymo deguonimi išlaidų kompensavimo tema (661 kreipimasis arba 0,9 proc.).

Konsultacijos telefonu. Analizuojant 2016 m. KIS registruotų konsultacijų telefonu pasiskirstymą pagal temas paaiškėjo, kad net 38 proc. gyventojų skambino į ligonių kasas privalomojo sveikatos draudimo tema (68811 skambučių), 14 proc. kreipėsi dėl ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais (25338 skambučiai), 16 proc. – dantų protezavimo tema (28766 skambučiai). Rehabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais kreipėsi 8 proc. visų besikreipiančiųjų telefonu į ligonių kasas.

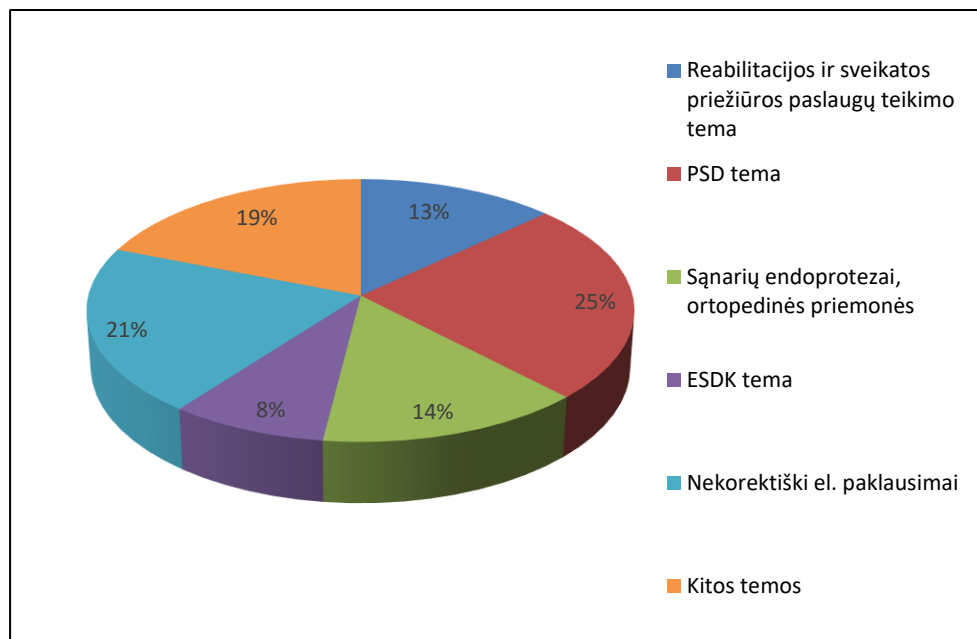
Mažiausiai gyventojai skambino dėl E formų išdavimo ir gydymo išlaidų kompensavimo užsienyje tema (2185 skambučiai), vaistų kompensavimo tema (1590 skambučių), ambulatorinio gydymo deguonimi išlaidų kompensavimo tema (659 skambučiai) ir dėl klausos aparatų ir kochlearinių implantų kompensavimo (skambino 387 asmenys).

2016 m. KIS užregistruotų telefonu kreipimūsi į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 4 pav.



4 pav. 2016 m. KIS registruotų konsultacijų telefonu pasiskirstymas pagal temas, proc.

Konsultacijos el. paštu. Analizuojant 2016 m. KIS užregistruotų elektroninių kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal temas pastebėta, kad 25 proc. elektroninių paklausimų gyventojai parašė privalomojo sveikatos draudimo klausimais (2084 laiškai), 14 proc. kreipėsi sąnarių endoprotezų ir ortopedinių priemonių įsigijimo tema (1199 laiškai), 13 proc. – reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais (1102 laiškai). Net 21 proc. elektroninių paklausimų sistemoje buvo pažymėti nekorektiškais, t.y. buvo gauti laiškai įvairios reklamos tema, įvairūs verslo pasiūlymai ir pan. Gauta 181 padėka konsultantams už pateiktus atsakymus. 2016 m. KIS užregistruotų elektroninių kreipimūsi į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 5 pav.



5 pav. 2016 m. KIS užregistruotų el. kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas, proc.

Pažymėtina, kad didžiausias KIS elektroninių paklausimų skaičius teko VLK (1602 laišakai), mažiausias – Šiaulių TLK (1159 laišakai). KIS duomenimis bendras 2016 m. vidutinis gautų elektroninių paklausimų skaičius, tenkantis vienam ligonių kasų konsultantui, buvo 145 paklausimai, atitinkamai 2015 m. – 127.

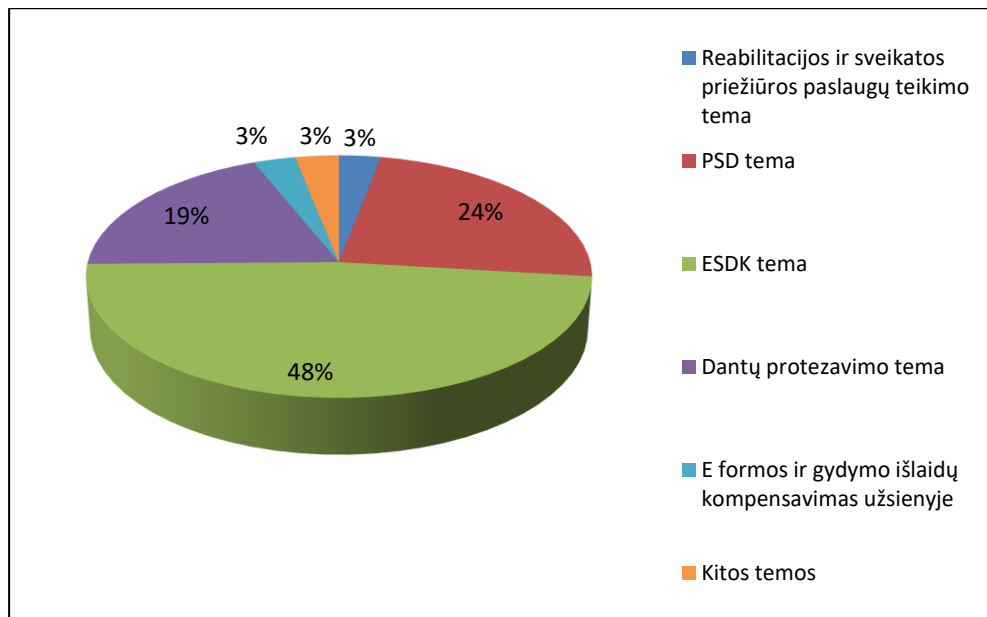
Lyginant 2015 ir 2016 metus, bendras vidutinis elektroninių paklausimų atsakymo laikas buvo 1 diena. Greičiausiai, t.y. tą pačią dieną, atsakymus išsiuntė Vilniaus TLK, Kauno TLK ir Panevėžio TLK konsultantai, o Šiaulių TLK ir Klaipėdos TLK konsultantai atsakymus rengė vidutiniškai 2 dienas.

2016 m. pavėluotai atsakyta į 28 elektroninius paklausimus, 2015 m. – 51.

Santykis tarp pavėluotai atsakytų ir bendro elektroninių paklausimų skaičiaus 2016 m. sudarė 0,43 proc., 2015 m. – 0,86 proc.

Konsultacijos žodžiu. Analizuojant 2016 m. KIS užregistruotų žodžiu kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal temas paaiškėjo, kad net 48 proc. asmenų į ligonių kasas kreipėsi asmeniškai ir atvyko į Gyventojų aptarnavimo skyrius dėl ESDK išdavimo ar keitimo (197461 kreipimasis), 24 proc. – privalomojo sveikatos draudimo klausimais (98435 kreipimaisi), 19 proc. – dantų protezavimo tema (78747 kreipimaisi), 3 proc. – dėl E formų ir gydymo išlaidų kompensavimo užsienyje tema ir 3 proc. gyventojų kreipėsi kitais klausimais.

2016 m. KIS užregistruotų žodžiu kreipimūsi į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 6 pav.



6 pav. 2016 m. KIS užregistruotų žodžiu kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas, proc.

Asmenų prašymai, pateikti raštu. Ligonių kasose 2016 m. iš viso užregistruoti 333990 (2015 m. – 262488) asmenų raštu pateiktų prašymų, iš kurių:

- 28 prašymai, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas, skųsdami gautą atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją: VLK – 27, Vilniaus TLK – 1.

2016 m. daugiausiai asmenų su prašymais kreipėsi į Vilniaus TLK (34 proc. visų prašymų), į Kauno TLK – 18 proc., į Klaipėdos TLK – 14 proc., į Panevėžio TLK – 13 proc., Šiaulių TLK – 12 proc. ir VLK – 9 proc. Visos TLK į pateiktus prašymus atsakė nustatytais terminais.

Nagrinėjant ligonių kasų užregistruotų prašymų pasiskirstymą pagal temas, paaiškėjo, kad daugiausiai asmenys rašė prašymus dėl ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais (68 proc. visų prašymų), taip pat prašymus dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo klausimais (20 proc. visų prašymų) ir prašymus, susijusius su sąnarių endoprotezavimo ir sąnarių endoprotezų įsigijimo išlaidų kompensavimu (7 proc. visų prašymų).

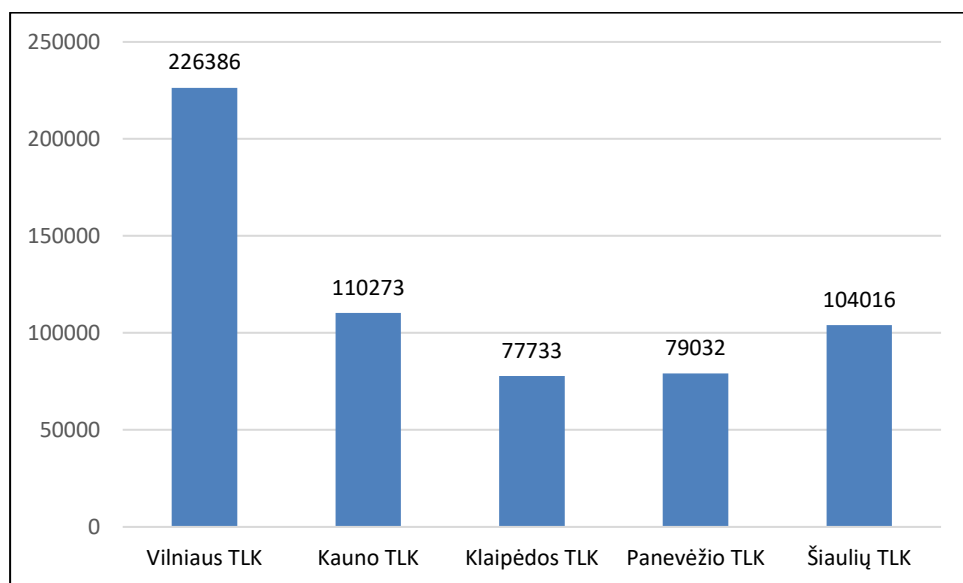
2016 m. dėl ligonių kasų veiklos užregistruoti 35 skundai (2015 m. – 25): 33 VLK ir 2 Panevėžio TLK.

Krūvio vertinimo analizė.

Krūvio vertinimas atliktas atsižvelgiant į atitinkamos TLK GAS darbuotojų skaičių.

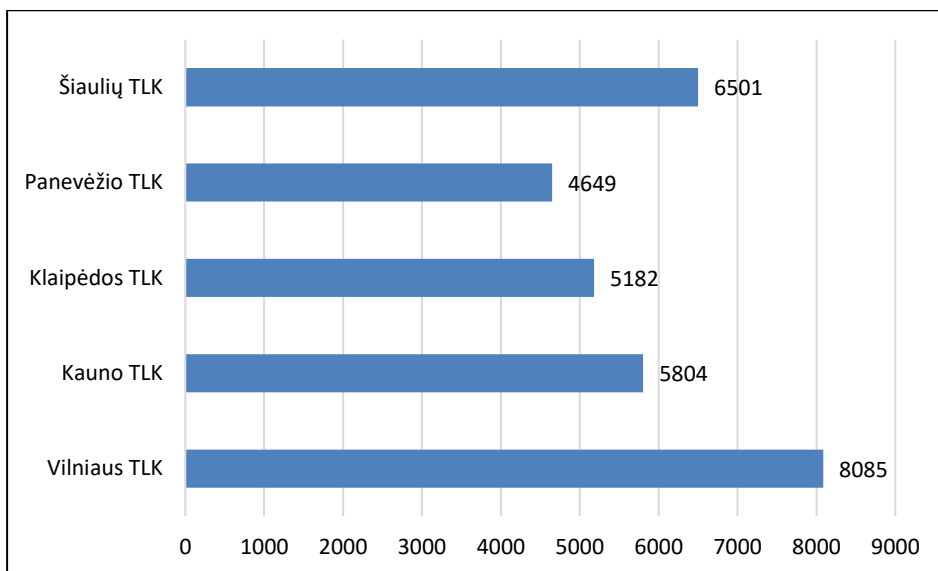
2016 m. Vilniaus TLK Gyventojų aptarnavimo skyriuje dirbo 28 darbuotojai, Kauno TLK – 19, Klaipėdos TLK – 15, Panevėžio TLK – 17, Šiaulių TLK atitinkamai 16 darbuotojų.

Analizuojant 2016 m. darbo su KIS krūvio pasiskirstymą nustatyta, kad 38 proc. visų KIS registruotų paklausimų/skambučių/konsultacijų atiteko (atliko) Vilniaus TLK GAS darbuotojams (226386 kreipimaisi), 18 proc. – Kauno TLK (110273 kreipimaisi), 17 proc. – Šiaulių TLK (104016 kreipimūsi), po 13 proc. – Panevėžio TLK (79032 kreipimaisi) ir Klaipėdos TLK (77733 kreipimaisi). 2016 m. KIS užregistruotų kreipimūsi pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 7 pav.



7 pav. 2016 m. KIS registruotų kreipimūsi pasiskirstymas pagal TLK

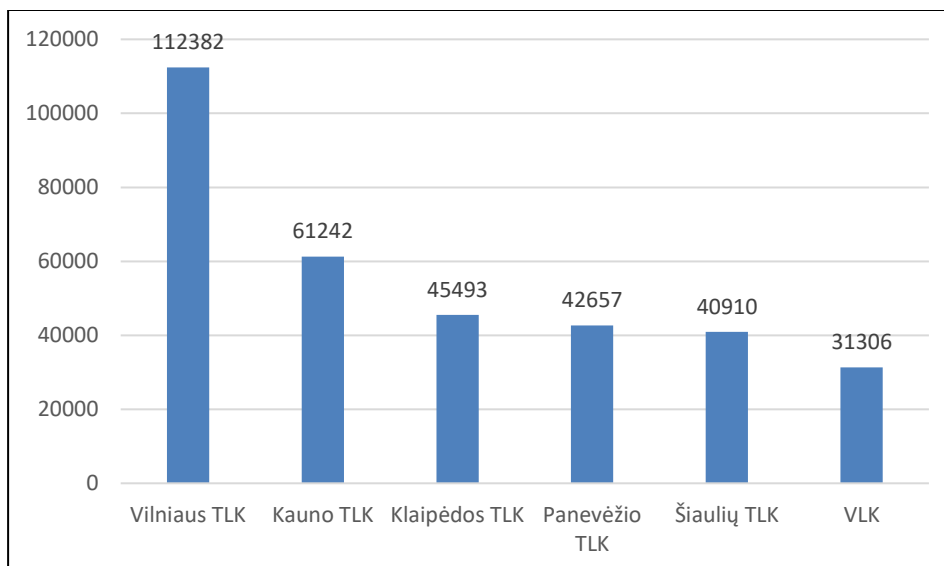
Pagal TLK GAS darbuotojų skaičių apskaičiuotas vidutinis darbuotojo, dirbančio su KIS, krūvis pateiktas 8 pav.



8 pav. 2016 m. vidutinis TLK GAS darbuotojo, dirbančio su KIS, krūvis

Analizuojant vidutinį TLK GAS darbuotojo, dirbančio su KIS, krūvį 2016 m., pastebėta, kad didžiausias buvo Vilniaus TLK darbuotojo krūvis, mažiausias – Panevėžio TLK GAS darbuotojo krūvis.

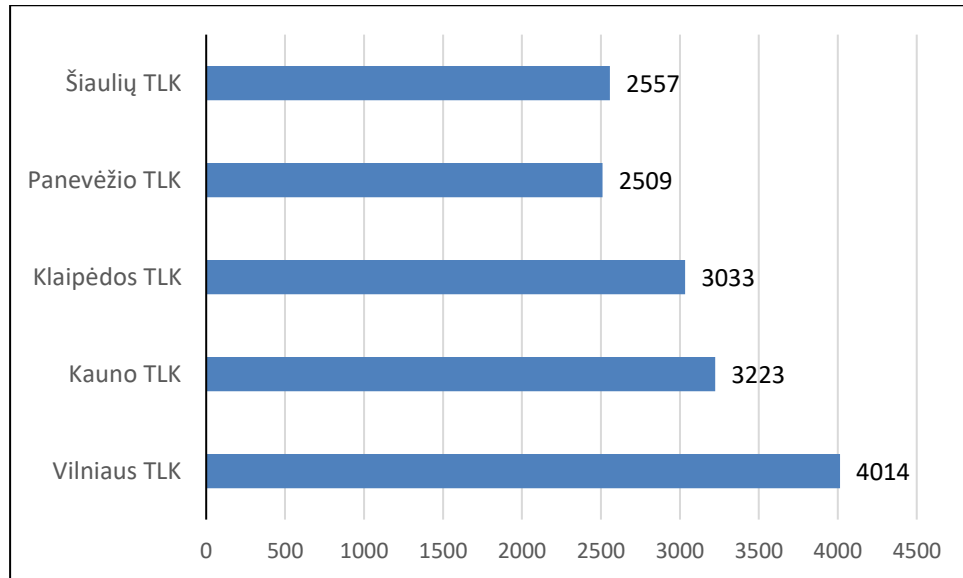
Vertinant 2016 m. atsakymų į gyventojų prašymus, pateiktus raštu, krūvio paskirstymą nustatyta, kad į 34 proc. visų ligonių kasų registruotų asmenų prašymų atsakė Vilniaus TLK, 18 proc. – Kauno TLK, 14 proc. – Klaipėdos TLK, 13 proc. – Panevėžio TLK, 12 proc. – Šiaulių TLK ir 9 proc. – VLK. 2016 m. ligonių kasų užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal TLK/VLK pateiktas 9 pav.



9 pav. 2016 m. ligonių kasų užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal TLK/VLK

Apibendrinant 2016 m. atsakymų į gyventojų prašymus, pateiktus raštu, krūvio paskirstymą nustatyta, kad didžiausias buvo Vilniaus TLK GAS darbuotojų krūvis – 4014 prašymų teko vienam GAS darbuotojui per metus; mažiausias – Panevėžio TLK GAS, atitinkamai 2509 prašymai/darb.

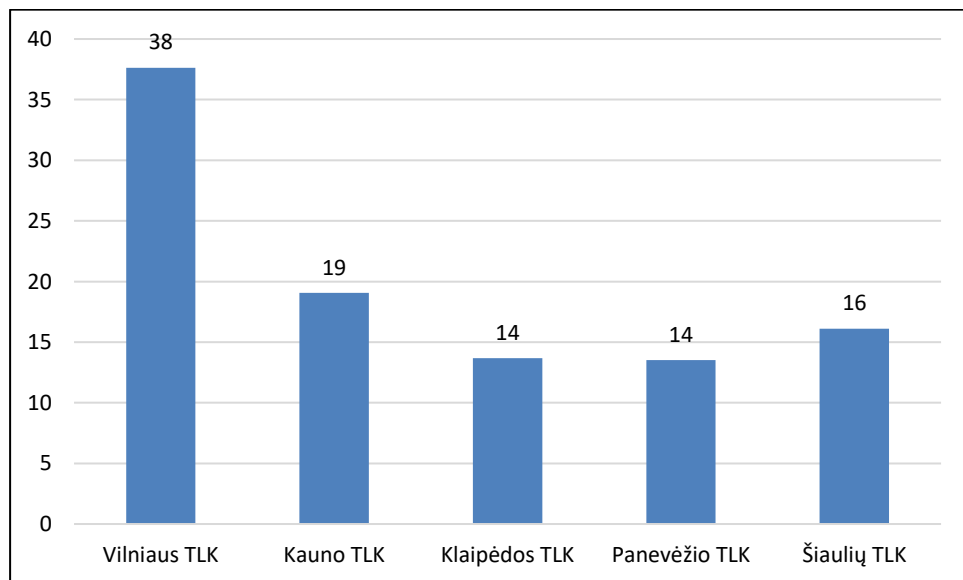
2016 m. vidutinis TLK GAS darbuotojo krūvis, atsakant į raštu pateiktus prašymus, pateiktas 10 pav.



10 pav. 2016 m. vidutinis TLK GAS darbuotojo krūvis, atsakant į raštu pateiktus prašymus

Apibendrinant 2016 m. vidutinį TLK GAS darbuotojo krūvį, dirbant su KIS ir atsakant į prašymus, pateiktus raštu, nustatyta, kad 38 proc. bendro krūvio atiteko Vilniaus TLK (12099), 19 proc. – Kauno TLK (9027), po 14 proc. Panevėžio TLK (7158) ir Klaipėdos TLK (8215) bei 16 proc. – Šiaulių TLK (9058).

Vidutinis TLK GAS darbuotojo krūvis 2016 m. pateiktas 11 pav.



11 pav. 2016 m. vidutinis TLK GAS darbuotojo krūvis, proc.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Ataskaitiniu laikotarpiu (2016 m.) visais privalomojo sveikatos draudimo klausimais gyventojai informuojami ir konsultuojami žodžiu, tiesiogiai asmeniui ar jo atstovui atvykus į artimiausią Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio TLK veiklos zonoje esantį Gyventojų aptarnavimo skyrių, bendruoju ligonių kasų telefono numeriu ir elektroniniu paštu bei raštu, pateikus prašymą asmeniškai, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais.

2. 2016 m. KIS buvo užregistruota 4,4 proc. kreipimūsi daugiau (603461 kreipimasis) lyginant su 2015 m. (578129 kreipimaisi):

- 12,5 proc. daugiau elektroninių paklausimų, nei 2015 m.;
- 6,1 proc. daugiau asmenų kreipimūsi į ligonių kasas asmeniškai;
- 0,4 proc. daugiau kreipimūsi telefonu, nei 2015 m.

3. **Konsultacijos telefonu.** Analizuojant 2016 m. KIS registruotų konsultacijų telefonu pasiskirstymą pagal temas nustatyta, kad 38 proc. gyventojų skambino į ligonių kasas privalomojo sveikatos draudimo tema (68811 skambučių), 14 proc. kreipėsi dėl ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais (25338 skambučiai), 16 proc. – dantų protezavimo tema (28766 skambučiai).

4. **Konsultacijos el. paštu.** Nustatyta, kad 2016 m. 25 proc. elektroninių paklausimų gyventojai parašė privalomojo sveikatos draudimo klausimais (2084 laiškai), 14 proc. kreipėsi sąnarių endoprotezų ir ortopedinių priemonių įsigijimo tema (1199 laiškai), 13 proc. – reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais (1102 laiškai). Net 21 proc. elektroninių paklausimų sistemoje buvo pažymėti nekorektiškais, t.y. buvo gauti laiškai įvairios reklamos tema, įvairūs verslo pasiūlymai ir pan.

5. **Bendras vidutinis elektroninių paklausimų atsakymo laikas** – 2016 m. bendras vidutinis elektroninių paklausimų atsakymo laikas buvo 1 diena. Tą pačią dieną atsakymus išsiuntė Vilniaus TLK, Kauno TLK ir Panevėžio TLK konsultantai, o Šiaulių TLK ir Klaipėdos TLK konsultantai atsakymus rengė vidutiniškai 2 dienas.

6. **Vėluojantys atsakymai el. paštu.** Vėluojančių atsakymų 2016 m. mažiau, nei 2015 m. 2016 m. pavėluotai atsakyta į 28 elektroninius paklausimus, 2015 m. – 51. Santykis tarp pavėluotai atsakytų ir bendro elektroninių paklausimų skaičiaus 2016 m. sudarė 0,43 proc., 2015 m. – 0,86 proc.

7. **Konsultacijos žodžiu.** Nustatyta, kad 2016 m. 48 proc. asmenų į ligonių kasas kreipėsi asmeniškai ir atvyko į Gyventojų aptarnavimo skyrius dėl ESDK išdavimo ar keitimo (197461 kreipimasis), 24 proc. – privalomojo sveikatos draudimo klausimais (98435 kreipimaisi), 19 proc. – dantų protezavimo tema (78747 kreipimaisi). Kitais klausimais kreipėsi 9 proc. gyventojų.

8. **Asmenų prašymai, pateikti raštu.** Ligonių kasose 2016 m. iš viso užregistruota 333990 asmenų raštu pateiktų prašymų (2015 m. atitinkamai 262488). 68 proc. prašymų pateikė dėl ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais, 20 proc. – dantų protezavimo išlaidų kompensavimo klausimais ir 7 proc. – sąnarių endoprotezavimo ir sąnarių endoprotezų įsigijimo išlaidų kompensavimo klausimais. Daugiausiai asmenų su prašymais kreipėsi į Vilniaus TLK veiklos zonoje esantį Gyventojų aptarnavimo skyrių (34 proc. visų prašymų), į Kauno TLK – 18

proc., į Klaipėdos TLK – 14 proc., į Panevėžio TLK – 13 proc., Šiaulių TLK – 12 proc. ir VLK – 9 proc.

9. **Vėluojančių atsakymų į prašymus nenustatyta.** 2016 m., kaip ir 2015 m., visos TLK į pateiktus prašymus atsakė nustatytais terminais.

10. **Krūvio vertinimo analizė.** Didžiausias vidutinis TLK GAS darbuotojo, dirbančio su KIS, krūvis buvo Vilniaus TLK darbuotojo krūvis, mažiausias – Panevėžio TLK GAS darbuotojo.

Vertinant atsakymų į gyventojų prašymus, pateiktus raštu, krūvio paskirstymą nustatyta, kad 2016 m. didžiausias buvo Vilniaus TLK GAS darbuotojų krūvis, mažiausias – Panevėžio TLK GAS darbuotojo.

Apibendrinant 2016 m. vidutinį TLK GAS darbuotojo krūvį, dirbant su KIS ir atsakant į prašymus, pateiktus raštu, nustatyta, kad 38 proc. bendro krūvio atiteko Vilniaus TLK (12099), 19 proc. – Kauno TLK (9027), po 14 proc. Panevėžio TLK (7158) ir Klaipėdos TLK (8215) bei 16 proc. – Šiaulių TLK (9058).

Rekomendacijos:

1) Siekiant pagerinti atsakymų laiką rekomenduojama naudotis KIS Konsultavimo žinių bazėje esančia informacine medžiaga, taip pat parengti ir paskelbti daugiau atsakymų šablonų, kurie gali būti naudojami konsultuojant tiek bendruoju telefonu, tiek elektroniniu paštu ar žodžiu besikreipiančius asmenis;

2) Rekomenduojama įvertinti analizės rezultatus ir, esant reikalui, pateikti konstruktyvius pasiūlymus, kaip optimizuoti gyventojų aptarnavimo procesus, užtikrinti tolygų krūvio paskirstymą, geriau nagrinėti sudėtingus, dažnai gaunamus prašymus ir pan.

Informacinių technologijų departamento direktorius,
laikinais vykdantis direktoriaus funkcijas

Aurimas Baliukevičius

Parengė
Jolanta Povilauskienė