

VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
ASMENŲ APTARNAVIMO IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO 2018 M. LIGONIŲ KASOSE
PAGAL VIENO LANGELIO PRINCIPĄ ATASKAITA

2019-05-15 Nr. 7K-411

Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) Informacinių technologijų departamento Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro skyriaus specialistai, vykdydami Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos metinį veiklos planą, patvirtintą Lietuvos Respublikos sveikatos apsaugos ministro 2018 m. balandžio 4 d. įsakymu Nr. V-380 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinių ligonių kasų 2018-ųjų metų veiklos plano patvirtinimo“, atliko asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo 2018 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“, 43.7 papunktis.

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

Asmenų aptarnavimo analizės laikotarpis: 2018 m. sausio 1 d. – 2018 m. gruodžio 31 d.

Asmenų aptarnavimo analizės duomenų šaltiniai – Konsultavimo informacinės sistemos (toliau – KIS) statistinių ataskaitų duomenys, Genesys kontaktų centro sistemos (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 nustatyta tvarka, 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 arba bendruoju ligonių kasų telefono numeriu +370 5232 2222, kuris, siekiant mažinti finansinę naštą dėl konsultacijų besikreipiantiems gyventojams, nuo 2018 m. gruodžio 1 d. iš komercinio (padidinto tarifo) buvo pakeistas į mažesnio tarifo. Gyventojai taip pat gali konsultuotis Vilniaus TLK telefono numeriu +370 5 212 0000, tačiau šių konsultacijų duomenys šioje ataskaitoje atskirai neanalizuojami, nes VLK neturi galimybių nustatyti, kiek tokių konsultacijų buvo suteikta minėtu telefono numeriu atskirai, nes neaišku, kokia dalis jų tvarkoma rankiniu būdu, pažymint atliktą konsultaciją KIS.

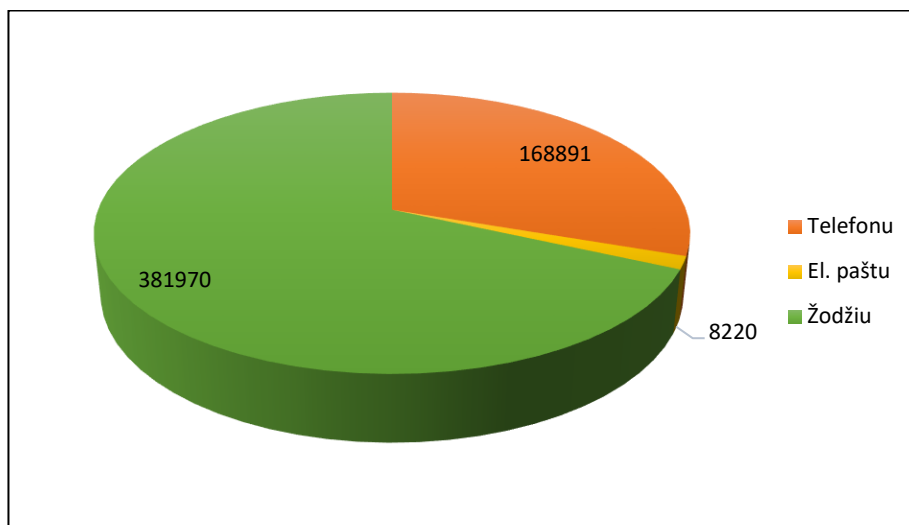
Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu, tiesiogiai asmeniui arba jo atstovui atvykus į artimiausią Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio TLK veiklos zonoje esantį Gyventojų aptarnavimo skyrių (atstovybę), el. būdu ir raštu, pateikus prašymą asmeniškai, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais ryšiais. Visi su asmens duomenimis susiję prašymai registruojami ligonių kasų Dokumentų valdymo informacinėje sistemoje (toliau – DVS).

ATASKAITOS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

2018 m. KIS buvo užregistruotas 559081 kreipimasis į ligonių kasas, t. y. 0,7 proc. kreipimūsi daugiau nei 2017 m. (555051 kreipimasis).

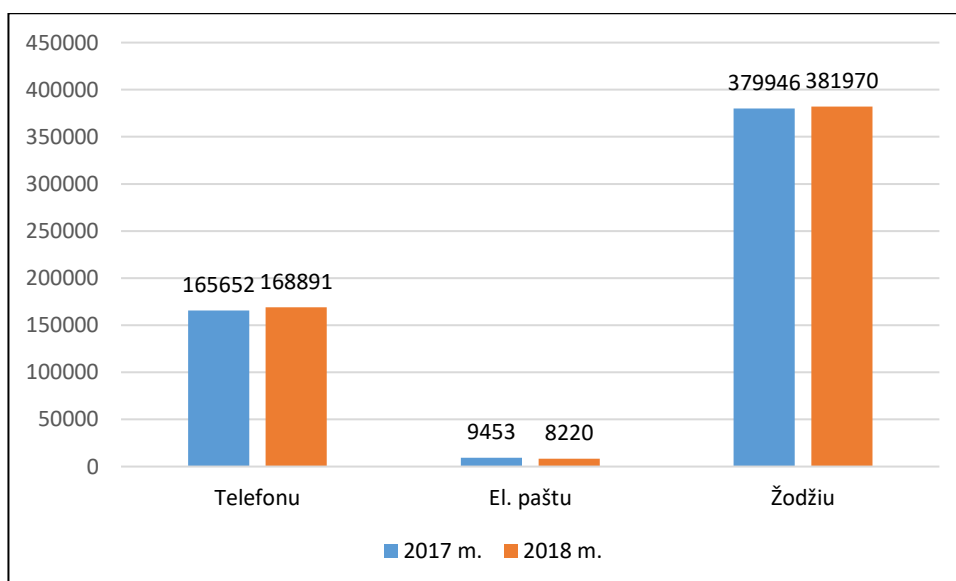
Analizuojant kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal kreipimosi būdą, paaiškėjo, kad 2018 m. dažniausiai asmenys dėl konsultacijų ar ligonių kasų teikiamų paslaugų kreipėsi žodžiu į Gyventojų aptarnavimo skyrius. 68,3 proc. gyventojų kreipėsi asmeniškai į TLK Gyventojų aptarnavimo skyrių (381970 kreipimūsi žodžiu), 30,2 proc. paklausimų gauti telefonu (168891 skambutis) ir 1,5 proc. paklausimų gauta elektroniniu paštu (8220 elektroninių paklausimų).

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

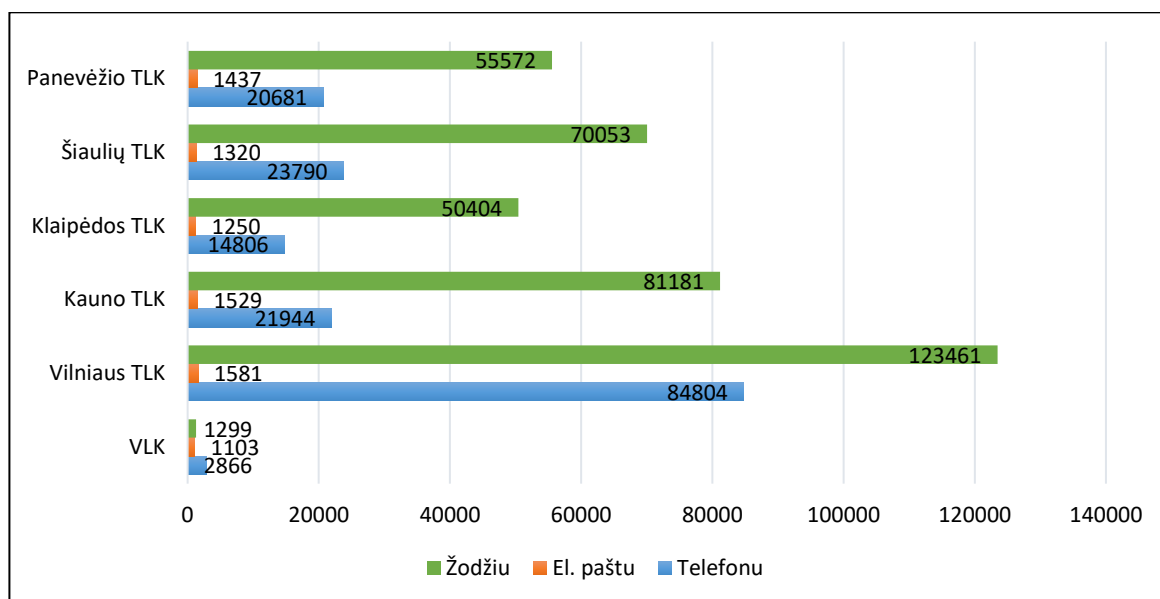
2018 m., lyginant su 2017 m., užregistruota 2 proc. daugiau paklausimų telefonu, 0,5 proc. daugiau kreipimūsi žodžiu ir 13 proc. mažiau paklausimų elektroniniu paštu. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonius kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 2 pav.



2 pav. 2017–2018 m. KIS užregistruotų kreipimūsi pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, vnt.

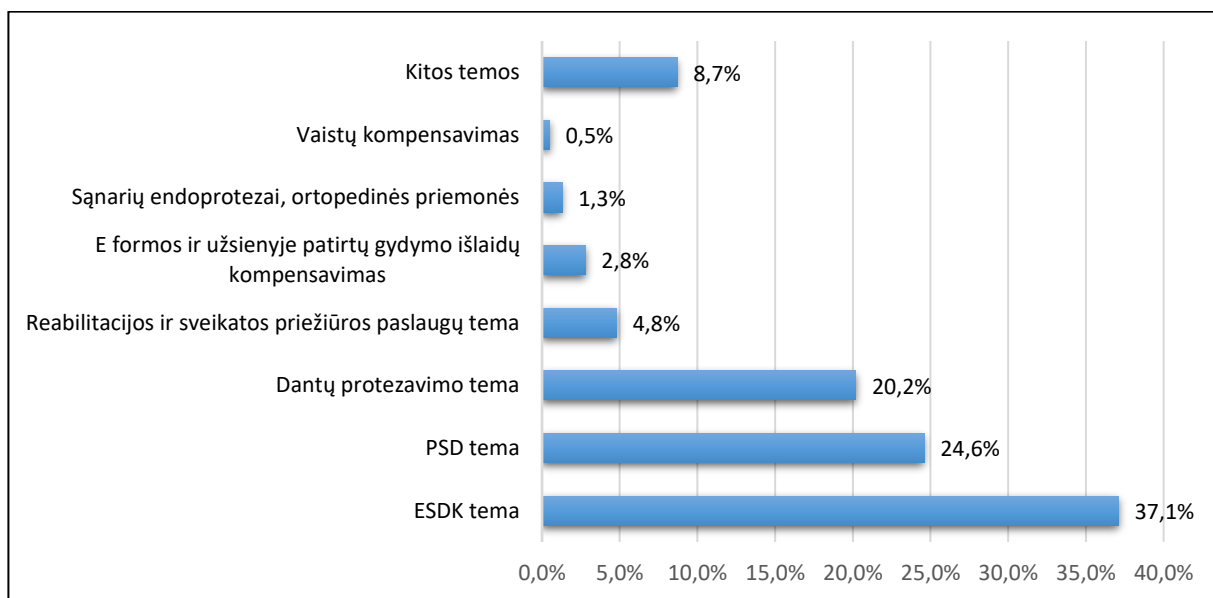
Analizuojant 2018 m. visų kreipimosi būdų pasiskirstymą pagal ligonių kasas, nustatyta, kad dažniausiai asmenys visais būdais (telefonu/elektroniniu paštu/ žodžiu) kreipėsi į Vilniaus TLK (atitinkamai 84804, 1581 ir 123461 paklausimas), rečiausiai – į VLK (atitinkamai 2866, 1103 ir 1299 paklausimai).

2018 m. KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu, elektroniniu paštu ir telefonu pasiskirstymas pagal ligonių kasas pateiktas 3 pav.



3 pav. 2018 m. KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu, elektroniniu paštu ir telefonu pasiskirstymas pagal ligonių kasas, vnt.

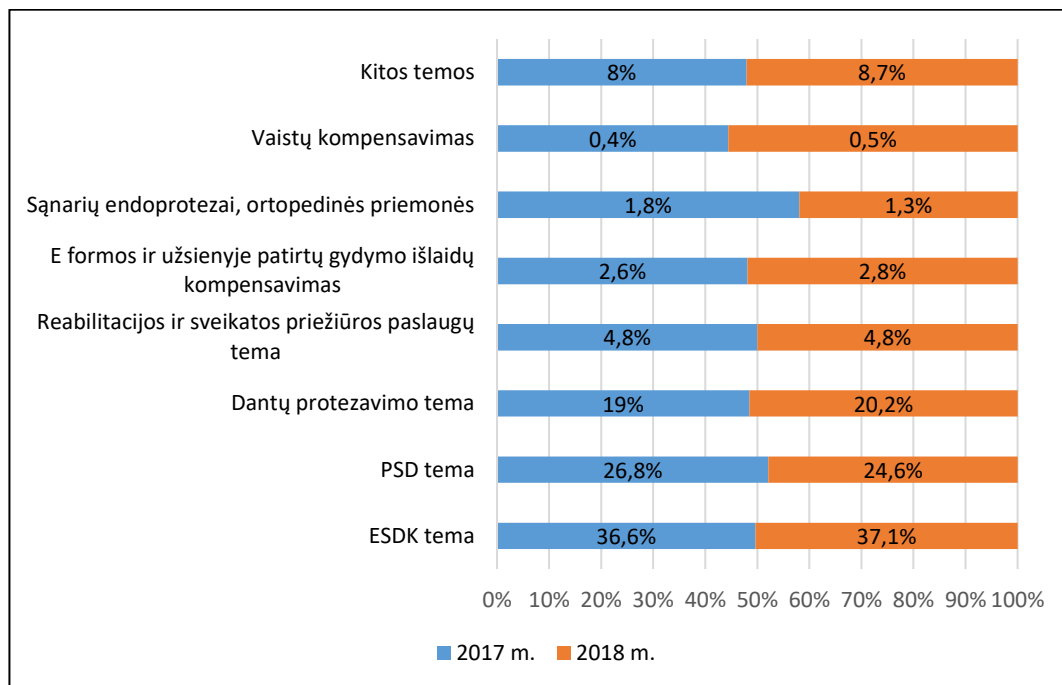
Analizuojant 2018 m. visų KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal temas, paaiškėjo, kad daugiausiai (t. y. 37,1 proc.) gyventojų į ligonių kasas kreipėsi Europos sveikatos draudimo kortelių (toliau – ESDK) išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais, 24,6 proc. – privalomojo sveikatos draudimo klausimais ir 20,2 proc. – dantų protezavimo klausimais. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 4 pav.



4 pav. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas, proc.

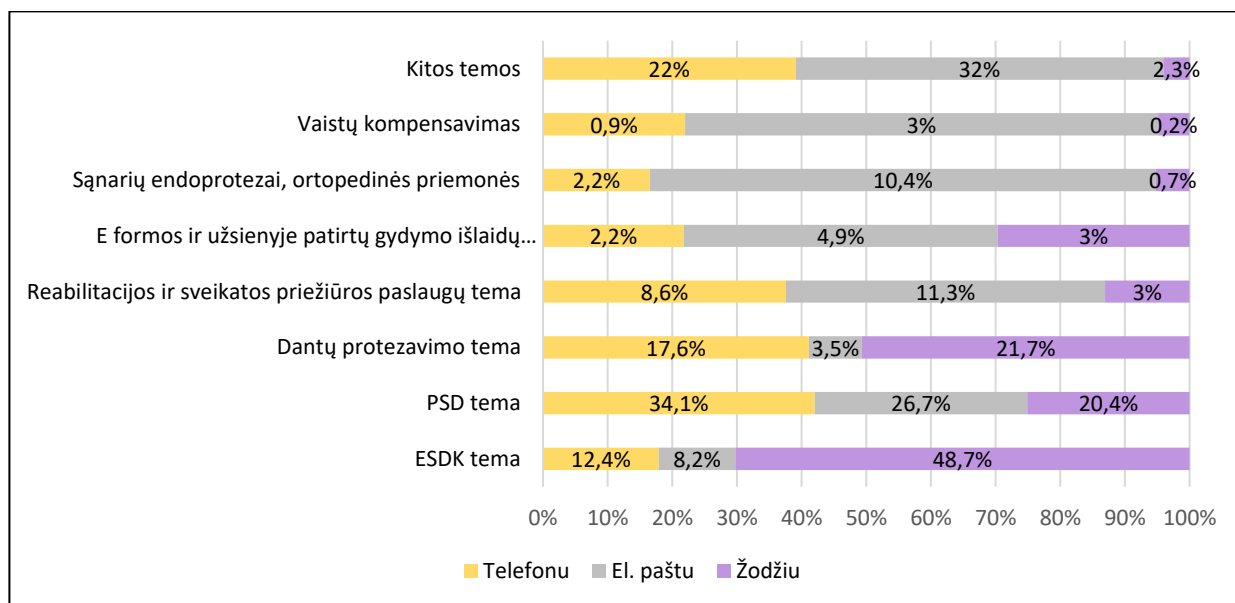
Analizuojant 2018 m. asmenų kreipimusis į ligonių kasas kitomis temomis, dėl kurių kreipėsi 8,7 proc. visų besikreipusiųjų, pastebėta, kad rečiausiai asmenys kreipėsi ambulatorinio gydymo deguonimi išlaidų kompensavimo tema (1028 kreipimaisi arba 2,1 proc.) bei klausos aparatų ir kochlearinių implantų kompensavimo tema (214 kreipimūsi arba 0,4 proc.).

Palyginus KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal temas 2017 – 2018 m., matyti, kad sulaukta daugiau kreipimūsi dantų protezavimo, E formų ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais, mažiau – privalomojo sveikatos draudimo bei sąnarių endoprotezų ir ortopedinių priemonių klausimais. 2017–2018 m. KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 5 pav.



5 pav. 2017–2018 m. KIS užregistruotų kreipimūsi pasiskirstymas pagal temas, proc.

2018 m. KIS užregistruotų kreipimūsi telefonu, elektroniniu paštu ir žodžiu procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 6 pav.



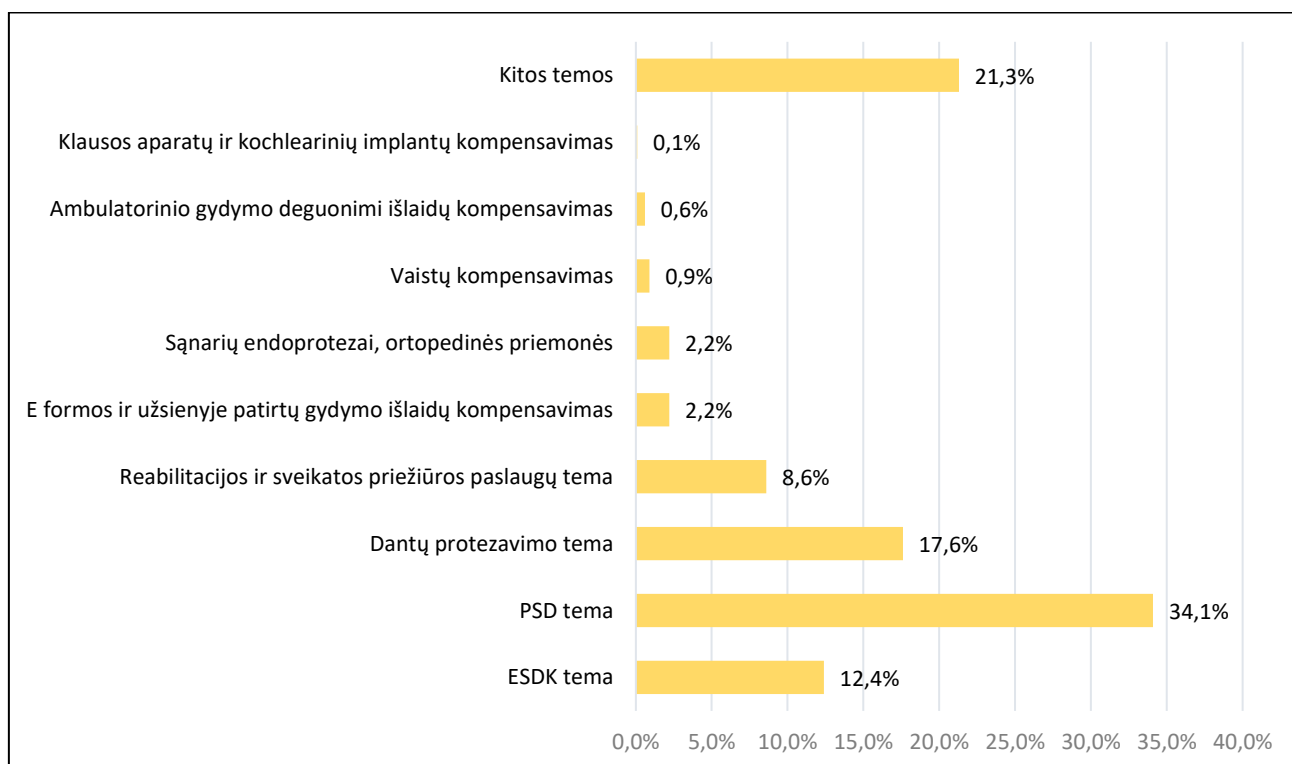
6 pav. 2018 m. KIS užregistruotų kreipimūsi telefonu, elektroniniu paštu ir žodžiu pasiskirstymas pagal temas, proc.

Analizuojant 2018 m. kreipimūsi telefonu, elektroniniu paštu ir žodžiu pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad didžioji dalis visų paklausimų žodžiu buvo ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais (48,7 proc.), privalomojo sveikatos draudimo klausimais (20,4 proc.) ir dantų protezavimo klausimais (21,7 proc.).

Beveik pusė visų paklausimų elektroniniu paštu buvo gauta privalomojo sveikatos draudimo, reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo bei sąnarių endoprotezų ir ortopedinių priemonių įsigijimo klausimais (atitinkamai 26,7 proc., 11,3 proc. ir 10,4 proc.). Daugiausia skambučių sulaukta privalomojo sveikatos draudimo, dantų protezavimo ir ESDK temomis (atitinkamai 34,1 proc., 17,6 proc. ir 12,4 proc.).

Konsultacijos telefonu. 2018 m. KIS užregistruotas 168891 paklausimas telefonu įvairiomis temomis. Konsultavimo telefonu statistinių duomenų analizei buvo naudoti tik suteiktų (užbaigtų) telefono konsultacijų duomenys, nevertinant gyventojų skambučių, į kuriuos nebuvo atsakyta, taip pat neskaičiuojant perjungtų kitam konsultuojančiam darbuotojui skambučių. KIS konsultavimo telefonu duomenys buvo analizuoti pagal už atitinkamus laikotarpius suformuotas KIS statistines analitines ataskaitas; palyginimui naudotos Genesys kontaktų centro sistemos (GCC) techninės ataskaitos, kurių duomenys sutampa su AB „Telia Lietuva“ tvarkomais techniniais duomenimis.

Analizuojant konsultacijų telefonu pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad daugiausia skambučių sulaukta privalomojo sveikatos draudimo klausimais (57525 skambučiai arba 34,1 proc.), dantų protezavimo klausimais (29701 skambutis arba 17,6 proc.) ir ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais (20974 skambučiai arba 12,4 proc.). Rečiausiai gyventojai telefonu kreipėsi klausos aparatų ir kochlearinių implantų kompensavimo klausimais (179 skambučiai arba 0,1 proc.). KIS užregistruotų kreipimūsi telefonu į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 7 pav.



7 pav. 2018 m. KIS užregistruotų paklausimų telefonu pasiskirstymas pagal temas, proc.

Analizuojant statistinius ligonių kasų konsultavimo bendruoju telefonu duomenis pastebėta, kad KIS tvarkomų telefono skambučių duomenys nesutampa su Genesys kontaktų centro (GCC) sistemos duomenimis – skirtumai siekia net 52,9 proc. Kadangi GCC sistemos duomenys formuojami automatiškai, galima būtų teigti, kad nustatyti nesutapimai atsirado dėl plačiai naudojamų KIS papildomų galimybių fiksuoti (registruoti, tvarkyti) telefono skambučius rankiniu būdu. Gali būti, kad šiuo atveju gyventojus konsultuojantys darbuotojai KIS priemonių pagalba pažymėdavo telefono konsultacijas tais atvejais, kai jų neatliko arba atliko kitu būdu, konsultavo gyvai arba konsultavo kitais (ne KIS) telefonais.

Remiantis VLK direktoriaus 2017 m. kovo 24 d. įsakymu Nr. 1K-69 (VLK direktoriaus 2012-12-04 įsakymo Nr. 1K-309 redakcija; toliau – nuostatai) patvirtintų KIS nuostatų 19.3 papunkčiu, konsultavimo telefonu duomenys į KIS turi būti gaunami tik automatinio būdu ir tik iš telekomunikacinės įrangos valdymo sistemos. Telefono ryšio numeris, iš kurio skambina besikreipiantis gyventojas, teikiamas minėtos telekomunikacinės įrangos ir KIS įrašomas automatinio būdu, taip pat automatinio būdu KIS fiksuojama konsultacijos pokalbio data, konsultacijos pokalbio pradžios ir pabaigos laikai, apskaičiuojama konsultacijos pokalbio trukmė ir įrašomi kiti techniniai duomenys, nurodyti nuostatuose. Žymint konsultaciją telefonu KIS rankiniu būdu, jokių anksčiau minėtų techninių duomenų (taip pat ir pokalbio įrašo) prie tokio rankinio įrašo nebus, nes atitinkamų techninių duomenų šiuo atveju telekomunikacinės įrangos valdymo sistema nepateiks. Pastebėtina, kad TLK pasiūlymų dėl rankinio duomenų tvarkymo galimybių išjungimo KIS arba analogiškų pakeitimų VLK pateikta nebuvo. Galima daryti prielaidą, kad tokios sistemos galimybės yra naudingos TLK, nežiūrint į tai, kad iškreipta statistika neatitinka realios situacijos.

Kadangi KIS duomenų pagrindu atliekamos įvairios analizės, kurios be kitų tikslų naudojamos ir gyventojus konsultuojančių darbuotojų apkrovimų vertinimui, toks kritinis duomenų nesutapimas ne tik iškreipia esamą konsultavimo veiklos situaciją, bet ir neleidžia įvertinti realaus konsultuojančių darbuotojų apkrovimo. Be to, dėl klaidinančios informacijos tampa neefektyvus atitinkamų darbuotojų darbo planavimas (krūvio paskirstymas) – turimais duomenimis konsultavimo krūvio paskirstymo netolygumai stebimi ne tik tarp centrinėse būstinėse ir atstovybėse dirbančių konsultavimo darbuotojų, bet ir tarp atskirų teritorinių ligonių kasų, kas turi įtakos gyventojų aptarnavimo telefonu kokybei (apytiksliai 20 proc. skambučių nesulaukia atsakymo). Rezultatai detalios analizės, atliktos pagal GCC duomenis apie telefonu suteiktas konsultacijas, pateikti 1 lentelėje.

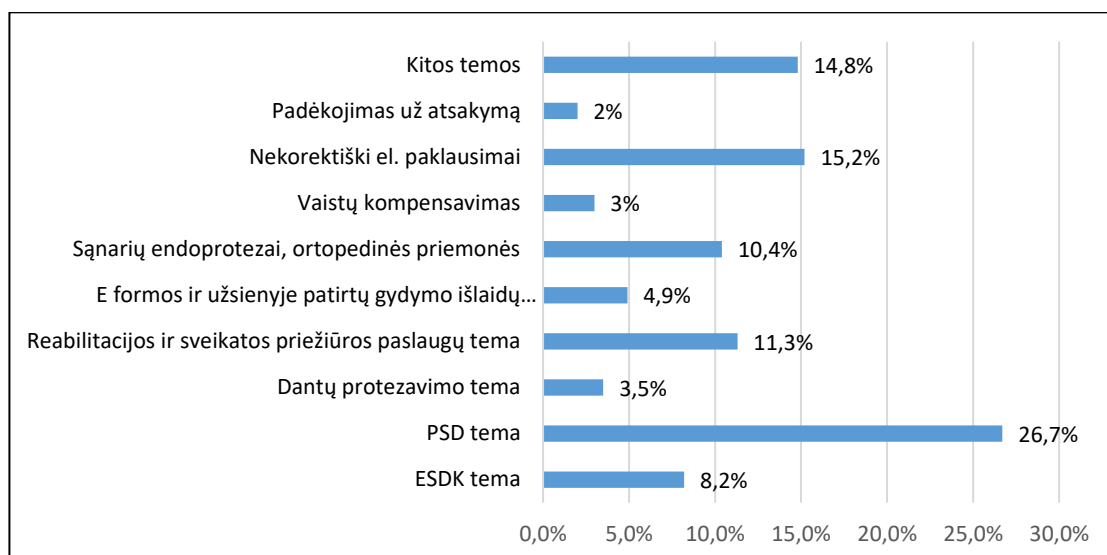
1 lentelė. Detali konsultacijų, suteiktų telefonu, analizė pagal temas, 2018 m.

Skambinančiojo pasirinktos konsultavimo temos	Prisiskambinusių skaičius	Nesulaukusių (atsisakusių laukti), sk.	Vidutinis laikas iki atsiliepimo	Neatsakyta (atsisakė laukti), proc.
Draudimo klausimai	27085	964	00:02:43	3,56 %
ESDK klausimai	9156	417	00:03:17	4,55 %
Klausos aparatų ir kochlearų kompensavimo klausimai	357	165	00:05:09	46,22 %
Reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų klausimai	7342	294	00:03:02	4 %
Vaistų kompensavimo klausimai	1133	117	00:02:43	10,33 %
Sąnarių endoprotezų, ortopedinių priem. klausimai	3459	152	00:02:03	4,39 %
Ambulatorinio gydymo deguonimi klausimai	2715	1636	00:04:25	60,26 %

Dantų protezavimo klausimai, Vilniaus TLK	1720	153	00:03:54	8,90 %
Dantų protezavimo klausimai, Kauno TLK	5958	1249	00:02:36	20,96 %
Dantų protezavimo klausimai, Klaipėdos TLK	885	275	00:02:29	31,07 %
Dantų protezavimo klausimai, Šiaulių TLK	1182	396	00:03:22	33,50 %
Dantų protezavimo klausimai, Panevėžio TLK	1978	414	00:02:46	20,93 %
E formų ir užsienio gydymo išlaidų kompensavimo klausimai, Vilniaus TLK	383	46	00:03:06	12,01 %
E formų ir užsienio gydymo išlaidų kompensavimo klausimai, Kauno TLK	242	65	00:02:47	26,86 %
E formų ir užsienio gydymo išlaidų kompensavimo klausimai, Klaipėdos TLK	332	76	00:02:01	22,89 %
E formų ir užsienio gydymo išlaidų kompensavimo klausimai, Šiaulių TLK	138	48	00:03:39	34,78 %
E formų ir užsienio gydymo išlaidų kompensavimo klausimai, Panevėžio TLK	90	21	00:01:50	23,33 %
Kiti klausimai	10676	478	00:02:04	4,48 %
Iš viso telefono skambučių	74831	6966		
Vidutinis laikas iki atsakymo laukti arba iki atsiliepimo			00:03:00	
Vidutinis neatsakytų skambučių skaičius, proc.				20,72 %

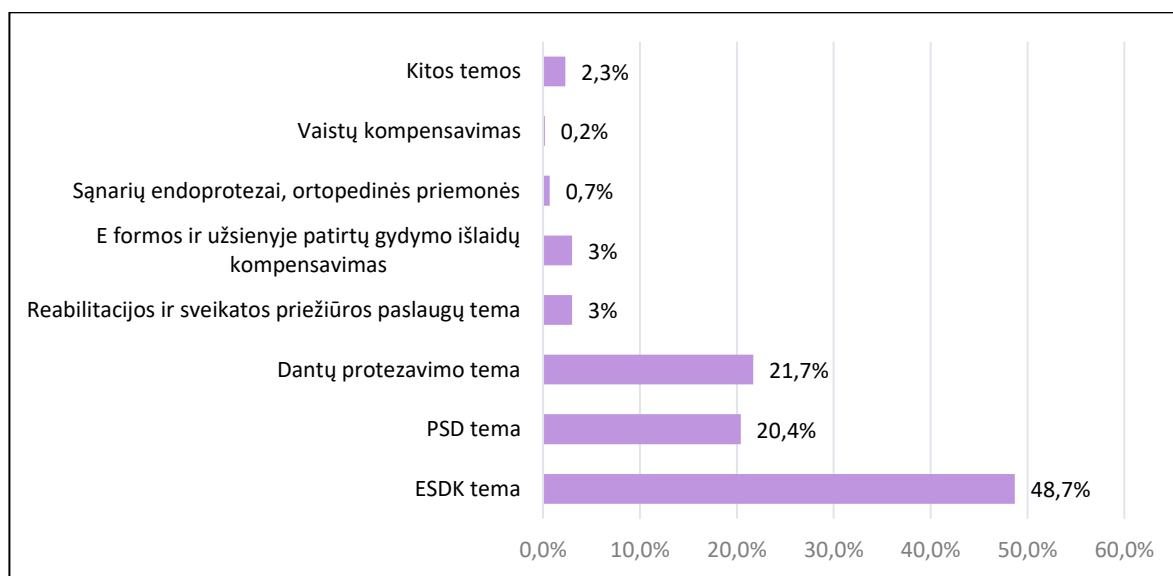
Atliktos analizės rezultatai rodo, kad 2018 m. beveik 21 proc. arba kas penktas skambinęs gyventojas nesulaukė konsultacijos. Lyginant su 2017 m., kai vidutinis neatsakytų skambučių skaičius sudarė 18,93 proc., 2018 m. šis skaičius išaugo beveik 2 proc. Pažymėtina, kad 2018 m. vidutinis laikas iki atsakymo laukti atsiliepimo buvo 3 min., t. y. 40 sekundžių ilgesnis nei 2017 m. apskaičiuotas vidutinis laikas iki atsiliepimo (2 min. 20 sek.).

Konsultacijos el. paštu. 2018 m. KIS užregistruota 8220 elektroninių paklausimų. Analizuojant el. paklausimų pasiskirstymą pagal temas, pastebėta, kad daugiausiai, t. y. 26,7 proc. (2197 laišakai) elektroninių paklausimų gyventojai parašė privalomojo sveikatos draudimo klausimais, 11,3 proc. (926 laišakai) asmenų kreipėsi reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais ir 10,4 proc. (857 laišakai) – sąnarių endoprotezų ir ortopedijos techninių priemonių klausimais. Gauti 166 padėkojimai konsultantams už atsakymus (2 proc.). 2018 m. KIS užregistruotų elektroninių paklausimų į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 8 pav.



8 pav. 2018 m. KIS registruotų elektroninių kreipimūsi pasiskirstymas pagal temas, proc.

Konsultacijos žodžiu. 2018 m. KIS buvo užregistruota 381970 kreipimūsi žodžiu į ligonių kasas. 48,7 proc. visų kreipimūsi žodžiu buvo ESDK išdavimo ir keitimo tema (185967 kreipimaisi), 21,7 proc. – dantų protezavimo tema (82919 kreipimūsi), 20,4 proc. – privalomojo sveikatos draudimo tema (77756 kreipimaisi). Rečiausiai gyventojai kreipėsi asmeniškai ir atvyko į Gyventojų aptarnavimo skyrius (atstovybes) dėl reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų klausimų (11292 kreipimaisi arba 3 proc.), sąnarių endoprotezų ir ortopedinių priemonių klausimų (2808 kreipimaisi arba 0,7 proc.) ir vaistų kompensavimo klausimų (947 kreipimaisi arba 0,2 proc.). KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 10 pav.

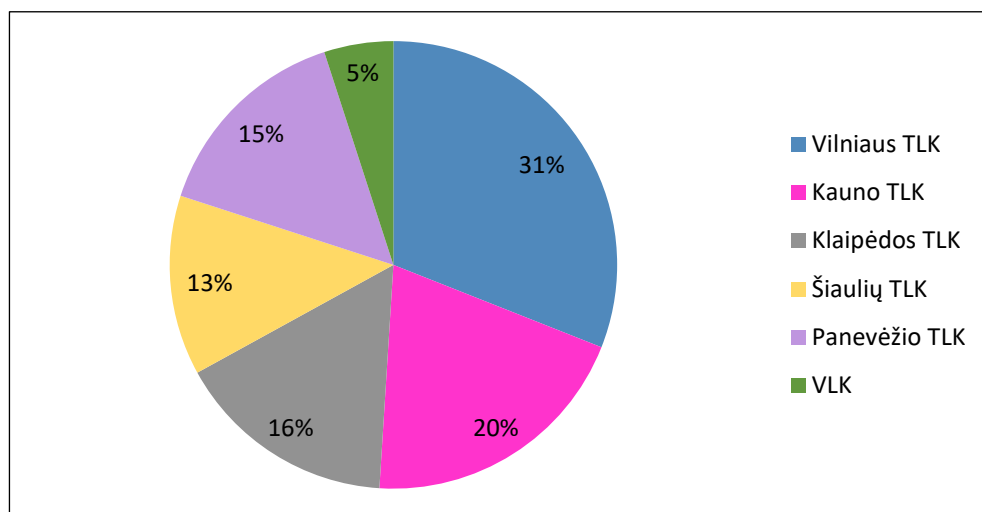


10 pav. 2018 m. KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu pasiskirstymas pagal temas, proc.

Asmenų prašymai, pateikti raštu. 2018 m. DVS iš viso buvo užregistruoti 387009 asmenų raštu pateikti prašymai.

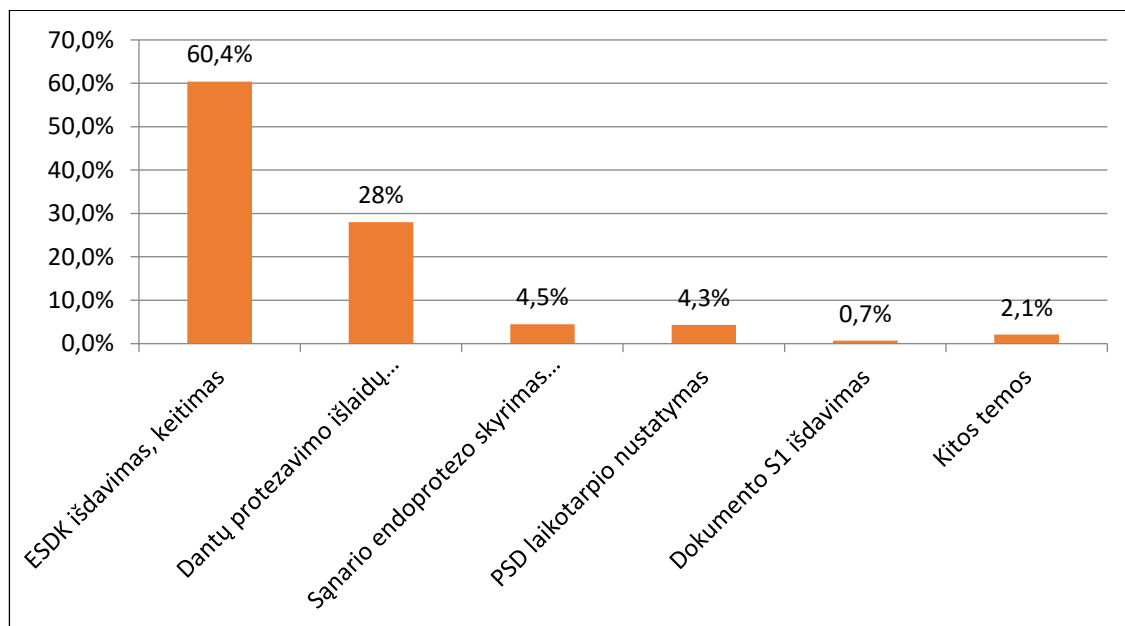
2018 m. daugiausiai asmenų su prašymais raštu kreipėsi į Vilniaus TLK (120952 prašymai arba 31 proc. visų raštu pateiktų prašymų), į Kauno TLK – 77877 prašymai arba 20 proc., į Klaipėdos TLK – 62997 prašymai arba 16 proc., į Panevėžio TLK – 57748 prašymai arba 15 proc., į Šiaulių TLK – 49034 prašymai arba 13 proc. ir į VLK – 18401 prašymas arba 5 proc. visų raštu pateiktų prašymų. Visos TLK į pateiktus prašymus atsakė laikydamosi teisės aktuose nustatytą terminų.

2018 m. raštu pateiktų asmenų prašymų procentinis pasiskirstymas pagal ligonių kasas pateiktas 11 pav.



11 pav. 2018 m. raštu pateiktų asmenų prašymų pasiskirstymas pagal ligonių kasas, proc.

Nagrinėjant ligonių kasų užregistruotų prašymų pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad daugiausiai pateikta prašymų dėl ESDK išdavimo arba keitimo (233811 prašymų arba 60,4 proc. visų prašymų), taip pat prašymų dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo (108414 prašymų arba 28 proc. visų prašymų) ir prašymų dėl sąnarių endoprotezų skyrimo ir sąnarių endoprotezų įsigijimo išlaidų kompensavimo (17306 prašymai arba 4,5 proc. visų prašymų). 2018 m. ligonių kasose registruotų prašymų procentinis pasiskirstymas pagal temas pavaizduotas 12 pav.



12 pav. 2018 m. ligonių kasose užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal temas, proc.

Kadangi didžiąją dalį 2018 m. raštu pateiktų gyventojų prašymų sudarė prašymai išduoti ESDK, tačiau buvo pastebėtas skirtumas tarp pateiktų (užregistruotų) gyventojų prašymų (237392 vnt.) ir išduotų ESDK skaičiaus, remiantis privalomojo sveikatos draudimo informacinės sistemos „Sveidra“ (toliau – SVEIDRA) ESDK išdavimo ir apskaitos posistemės duomenimis, buvo atlikta detali 2018 m. prašymų išduoti ESDK analizė. ESDK prašymų tvarkymo statistika pateikta 2 lentelėje.

2 lentelė. ESDK išdavimo statistika, 2018 m.

Būsena	Vilniaus TLK	Kauno TLK	Klaipėdos TLK	Šiaulių TLK	Panevėžio TLK	Iš viso
Pateikta prašymų išduoti ESDK	86518	57304	29747	34628	29195	237392
Išduota sertifikatų, laikinai pakeičiančių ESDK	1979	650	409	733	768	4539
Nėra galiojančio draudimo laikotarpio (anuliuotas prašymas)	719	887	132	42	94	1874
Nepatvirtintas ESDK užsakymas (anuliuotas prašymas)	1557	594	316	228	412	3107
Asmuo atsisakė (anuliuotas prašymas)	385	186	166	142	378	1257
Nepatenkinta prašymų išduoti ESDK, sk.	2661	1667	614	412	884	6238
Nepatenkinta prašymų išduoti ESDK, proc.	3,1%	2,9%	2,1%	1,2%	3%	2,6%
Išduota ESDK	81571	55761	28672	34392	27268	227664

Apibendrinant, 2018 m. ligonių kasos išdavė 227664 ESDK. Analizuojant išduotų ESDK pasiskirstymą tarp ligonių kasų, nustatyta, kad daugiausia ESDK buvo išduota Vilniaus TLK (81571 arba 36 proc.), atitinkamai Kauno TLK (55761 arba 24 proc.), Šiaulių TLK (34392 arba 15 proc.), Klaipėdos TLK (28672 arba 13 proc.) ir Panevėžio TLK (27268 arba 12 proc.). Beveik pusę visų sertifikatų, laikinai pakeičiančių ESDK, 2018 m. išdavė Vilniaus TLK (1979 arba 44 proc.), mažiausiai – Klaipėdos TLK (409 arba 9 proc.).

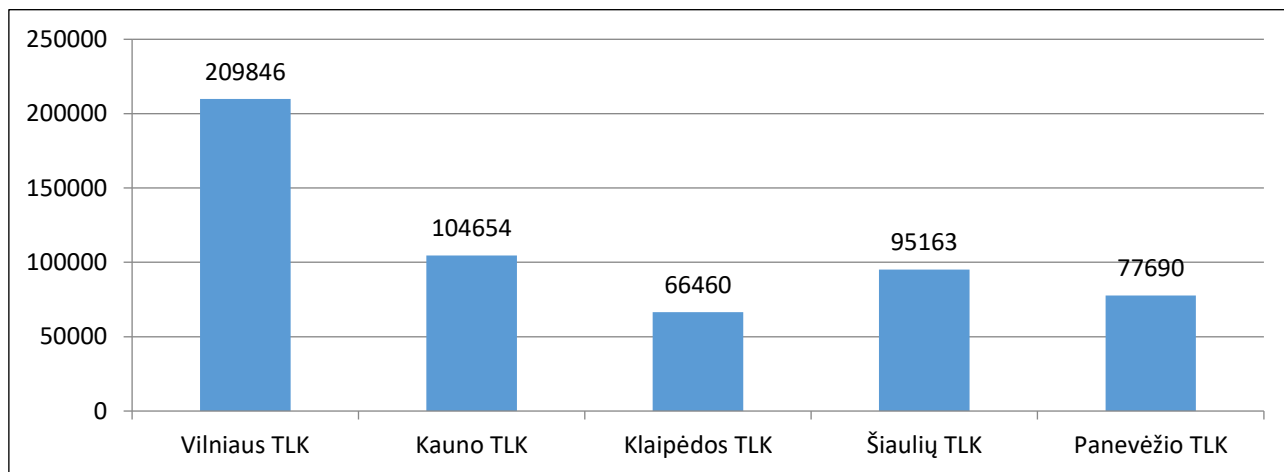
Dažniausiai prašymai išduoti ESDK buvo neįvykdyti dėl netinkamai užpildyto prašymo arba prašymo nepatvirtinimo (50 proc. visų neįvykdytų prašymų), prašymą pildžiusio asmens galiojančio privalomojo sveikatos draudimo laikotarpio nebuvimo (30 proc. visų neįvykdytų prašymų) arba dėl asmens prašymo išduoti ESDK atšaukimo (20 proc. visų neįvykdytų prašymų).

KIS naudotojų krūvio vertinimo analizė. Krūvio vertinimas atliktas atsižvelgiant į atitinkamos TLK darbuotojų (KIS naudotojų), teikusių konsultacijas gyventojams bendruoju telefonu, elektroniniu paštu (info@vkl.lt) ir žodžiu, skaičių. 2018 m. TLK darbuotojų, aptarnavusių asmenis telefonu, el. paštu ir žodžiu skaičius pateiktas 3 lentelėje. Atitinkamų duomenų šaltinis – TLK Gyventojų aptarnavimo skyrių pateikti duomenys.

3 lentelė. TLK darbuotojų pasiskirstymas pagal konsultavimo būdą, 2018 m.

2018 m. duomenys	Vilniaus TLK	Kauno TLK	Klaipėdos TLK	Šiaulių TLK	Panevėžio TLK
Telefonu konsultuojančių darbuotojų skaičius	9	13	7	7	6
El. paštu konsultuojančių darbuotojų skaičius	6	19	6	5	6
Žodžiu konsultuojančių darbuotojų skaičius	20	18	16	14	17

Analizuojant 2018 m. darbo su KIS krūvio pasiskirstymą tarp TLK, nustatyta, kad 37,9 proc. KIS registruotų paklausimų/skambučių/konsultacijų aptarnavo Vilniaus TLK (209846 kreipimaisi), 18,9 proc. – Kauno TLK (104654 kreipimaisi), 17,2 proc. – Šiaulių TLK (95163 kreipimaisi), 14 proc. – Panevėžio TLK (77690 kreipimūsi) ir 12 proc. – Klaipėdos TLK (66460 kreipimūsi). KIS užregistruotų kreipimūsi pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 13 pav.



13 pav. 2018 m. KIS užregistruotų kreipimūsi pasiskirstymas pagal TLK

Analizuojant TLK darbuotojų, aptarnaujančių gyventojus telefonu, krūvį, naudoti statistiniai KIS duomenys, kurie parodo automatiškai fiksuojamą skambučių statistiką kartu su rankiniu būdu žymėtomis konsultacijomis. 2018 m. krūvio palyginimas pagal TLK, konsultuojančių darbuotojų skaičių bei konsultavimo būdus pateiktas 4 lentelėje.

4 lentelė. Konsultavimo krūvio pasiskirstymas pagal konsultavimo būdus, 2018 m.

2018 m. duomenys	Vilniaus TLK	Kauno TLK	Klaipėdos TLK	Šiaulių TLK	Panevėžio TLK	Iš viso
GAS darbuotojų skaičius	28	19	16	16	17	96
Konsultavimas telefonu						
Konsultuojančių darbuotojų skaičius	9	13	7	7	6	42
Konsultuojančių proc. nuo bendro skyriaus darbuotojų sk.	32,1%	68,4%	43,8%	43,8%	35,3%	43,8%
Suteiktų konsultacijų telefonu skaičius (KIS)	84804	21944	14806	23790	20681	166025
TLK darbuotojo krūvis aptarnaujant telefonu	9423	1688	2115	3399	3447	3953
Konsultavimas el. paštu						
Konsultuojančių darbuotojų skaičius	6	19	6	5	6	42
Konsultuojančių proc. nuo bendro skyriaus darbuotojų sk.	21,4%	100%	37,5%	31,3%	35,3%	43,8%
Suteiktų konsultacijų el. paštu skaičius	1581	1529	1250	1320	1437	7117
TLK darbuotojo krūvis aptarnaujant el. paštu	264	81	208	264	240	169

Konsultavimas žodžiu						
Konsultuojančių darbuotojų skaičius	20	18	16	14	17	85
Konsultuojančių proc. nuo bendro skyriaus darbuotojų sk.	71,4%	94,7%	100%	87,5%	100%	88,5%
Suteiktų konsultacijų žodžiu skaičius	123461	81181	50404	70053	55572	380671
TLK darbuotojo krūvis aptarnaujant žodžiu	6173	4510	3150	5004	3269	4478

Pagal apibendrintus KIS duomenis nustatyta, kad vienas su KIS dirbantis TLK darbuotojas 2018 m. telefonu vidutiniškai konsultavo 3953 kartus. Atsižvelgiant į tai, kad 2018 m. buvo 251 darbo diena, vienam bendruoju ligonių kasų telefono numeriu konsultuojančiam TLK darbuotojui teko ~ 15,7 konsultacijų (skambučių) per darbo dieną.

2018 m. vienas su KIS dirbantis TLK darbuotojas el. paštu info@vfk.lt vidutiniškai konsultavo 170 kartų, o tai sudarė ~ 0,7 konsultacijų (atsakytų laiškų) per darbo dieną.

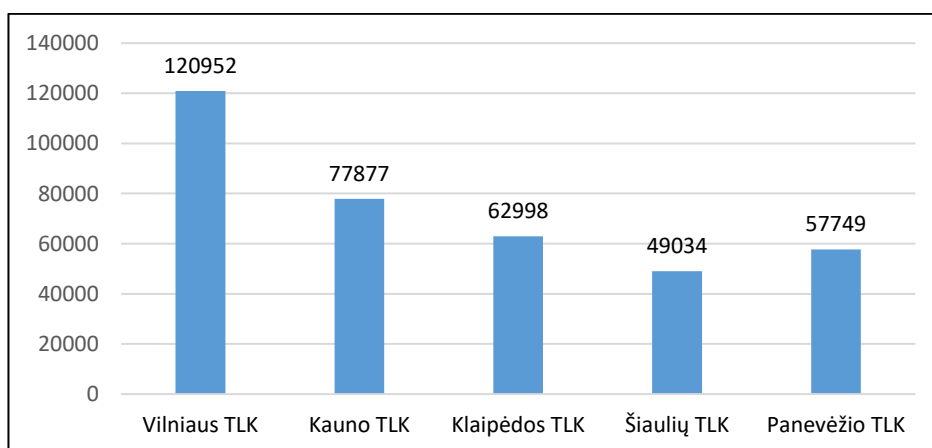
2018 m. vienas žodžiu konsultuojantis TLK darbuotojas 2018 m. vidutiniškai konsultavo 4478 kartus, kas sudarė ~ 17,8 konsultacijų žodžiu per darbo dieną.

Kadangi buvo pastebėta, kad konsultavimo krūvis skirtinguose TLK paskirstomas nevienodai, buvo paskaičiuota, koks procentas GAS darbuotojų dalyvauja konsultavime (tokia analizė atlikta atskirai pagal TLK ir konsultavimo būdus):

- daugiausiai GAS darbuotojų (skaičiuojant nuo GAS darbuotojų skaičiaus) aptarnauja gyventojus telefonu Kauno TLK (68,4 proc.), mažiausia – Vilniaus TLK (32,1 proc.);
- daugiausiai GAS darbuotojų suteikė konsultacijų el. paštu Kauno TLK (100 proc.), mažiausia – Vilniaus TLK (21,4 proc.);
- žodžiu gyventojus aptarnauja visi Klaipėdos TLK (100 proc.) ir Panevėžio TLK (100 proc.) darbuotojai, mažiausiai – Vilniaus TLK (71,4 proc.).

Iš atliktos analizės matyti, kad skirtinguose TLK gyventojų aptarnavimo krūvis paskirstomas skirtingai, kad ne visi GAS darbuotojai tiesiogiai dalyvauja gyventojų konsultavime arba atlieka kitas funkcijas, nesusijusias su KIS duomenų apskaita.

DVS registruotų prašymų/paklausimų/raštų vykdymo analizė. Vertinant 2018 m. atsakymų į gyventojų prašymus, pateiktus raštu, krūvio pasiskirstymą nustatyta, kad į 31 proc. visų ligonių kasų DVS registruotų asmenų prašymų atsakė Vilniaus TLK, 20 proc. – Kauno TLK, 16 proc. – Klaipėdos TLK, 15 proc. – Panevėžio TLK ir 13 proc. – Šiaulių TLK. 2018 m. ligonių kasų užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 14 pav.



14 pav. 2018 m. ligonių kasų užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal TLK

Atliekant DVS registruotų prašymų/paklausimų/raštų 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 5 lentelėje.

5 lentelė. VLK vykdymo suvestinė pagal padalinius, 2018 m.

Padalinys	Bendras užduočių skaičius	Laiku įvykdytos užduotys	Laiku įvykdytos užduotys (proc.)	Laiku neįvykdytos užduotys (proc.)	Neįvykdytos nevēluojančios užduotys	Neįvykdytos vėluojančios užduotys
Ryšių su visuomene skyrius	43	42	97,67	2,33	0	0
Vidaus audito skyrius	116	105	90,52	9,48	10	0
Tarptautinių reikalų skyrius	6350	6331	99,70	0,30	13	0
Bendrujų reikalų skyrius	1499	1374	91,66	8,34	113	0
Dokumentų valdymo skyrius	113	103	91,15	8,85	3	4
iki 2018-06-01 Teisės skyrius	3735	3662	98,05	1,95	53	3
iki 2018-06-01 Personalo ir kokybės vadybos skyrius	146	144	98,63	1,37	1	0
nuo 2018-06-01 Teisės ir personalo skyrius	2595	2540	97,88	2,12	48	0
Ortopedijos technikos kompensavimo skyrius	2597	2434	93,72	6,28	88	2
Sveikatos priežiūros įstaigų aprūpinimo skyrius	17643	17102	96,93	3,07	479	0
Vaistų kompensavimo skyrius	3302	3189	96,58	3,42	38	1
Kainų skyrius	382	380	99,48	0,52	1	0
Klinikinio kodavimo skyrius	126	121	96,03	3,97	3	0
Paslaugų ekspertizės ir kontrolės skyrius	2312	2250	97,32	2,68	30	0
iki 2018-06-01 Paslaugų analizės ir sutarčių skyrius	629	614	97,62	2,38	6	0
nuo 2018-06-01 Sutarčių ir teritorinių ligonių kasų koordinavimo skyrius	235	227	96,60	3,40	8	0
Apskaitos skyrius	5367	5094	94,91	5,09	263	0
iki 2018-06-01 Biudžeto planavimo skyrius	346	324	93,64	6,36	19	1
iki 2018-06-01 Biudžeto vykdymo skyrius	1340	1336	99,70	0,30	0	0

nuo 2018-06-01 Biudžeto skyrius	984	939	95,43	4,57	34	0
Statistikos ir analizės skyrius	65	65	100,00	0,00	0	0
Informacinės sistemos eksploatavimo skyrius	413	251	60,77	39,23	145	8
Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro skyrius	1523	1516	99,54	0,46	1	0
Informacinių sistemų plėtros skyrius	828	803	96,98	3,02	19	0
Iš viso	52689	50946				
		Vidurkis	95,02	4,98		

Suvestinės rezultatai atskleidė, kad VLK laiku neįvykdytų užduočių vidurkis nesiekė 5 proc., o bendra laiku įvykdytų užduočių dalis sudarė 96,69 proc. Analizuojant atskirų VLK padalinių užduočių vykdymo duomenis, pastebėta, kad 2018 m. visas užduotis įstatymų numatytais terminais įvykdė Statistikos ir analizės skyrius (100 proc.), tuo tarpu Informacinės sistemos eksploatavimo skyrius laiku įvykdė tik du trečdalius užduočių (60,77 proc.). Pažymėtina, kad labiausiai užduotis vykdyti vėlavo Vaistų kompensavimo skyrius (74 pavėluotai įvykdytos užduotys), o Informacinės sistemos eksploatavimo skyrius net ir pavėluotai neįvykdė 8 užduočių.

Ligonių kasose užregistruoti skundai. 2018 m. ligonių kasose viso užregistruota 12 atvejų, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas, skųsdami gautą atsakymą arba jį aptarnavusį valstybės tarnautoją: VLK – 11, Vilniaus TLK – 1.

2018 m. užregistruoti 4 atvejai, kai asmenys kreipėsi į ligonių kasas, skųsdami gautą atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją, bei 8 skundai dėl ligonių kasų veiklos: 6 – VLK, 1 – Klaipėdos TLK ir 1 – Panevėžio TLK. Pažymėtina, kad 2018 m. į visus skundus atsakymai buvo paruošti įstatymų numatytais terminais.

IŠVADOS IR REKOMENDACIJOS

1. Atliktos asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo ligonių kasose analizės rezultatai leidžia teigti, kad ryškios gyventojų kreipimūsi srauto bei jų prašymų tvarkymo skaičiaus didėjimo ar mažėjimo tendencijos nėra.

2. 2018 m. tiesioginis gyventojų atvykimas į ligonių kasas buvo dažniausiai pasirenkamas kreipimosi būdas (68,3 proc. visų kreipimūsi). Būtinumą atvykti į ligonių kasas lemia tam tikrų ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų specifika ir jų galimai nepakankamas brandos lygis, pvz. norint atsiimti ESDK, reikia atvykti į TLK.

3. Įvertinus KIS užregistruotų kreipimūsi skaičių pagal temas, nustatyta, kad gyventojai daugiausiai į TLK kreipiasi dėl ESDK išdavimo, keitimo ir kitais su ESDK susijusiais klausimais, privalomojo sveikatos draudimo klausimais ir dantų protezavimo klausimais.

4. Analizuojant ir lyginant 2017-2018 m. laikotarpio duomenis stebima kreipimūsi dėl dantų protezavimo augimo tendencija. Šių paklausimų skaičiaus padidėjimą galėjo lemti skirtingas dantų protezavimo paslaugų prieinamumas visose TLK, t. y. asmenų laukimo eilės dantų protezavimo paslaugų išlaidų kompensavimui buvo sudarytos pagal TLK veiklos zoną taikant decentralizuotą metodą. Suvienodinant šių paslaugų prieinamumą, nuo 2019 m. sausio 1 d asmenys, turintys teisę į dantų protezavimo paslaugų kompensavimą Privalomojo sveikatos draudimo fondo biudžeto lėšomis, įrašomi į vieną bendrą šalies mastu sudaromą asmenų, laukiančių dantų protezavimo paslaugų, eilę.

5. Analizuojant ir lyginant 2017-2018 m. laikotarpio duomenis stebima kreipimusi 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.

6. Atlikus detalią konsultacijų telefonu analizę, nustatyta, kad 2018 m. daugiau nei kas penktas skambutis nesulaukė atsakymo. Lyginant su 2017 m. pastebėta, kad vidutinis neatsakytų skambučių skaičius išaugo beveik 2 proc., o vidutinis laikas iki atsakymo laukti atsiliepimo pailgėjo 40 sekundžių ir 2018 m. sudarė 3 min. (2017 m. 2 min. 20 sek.).

7. Atlikus detalią konsultacijų el. paštu analizę, nustatyta, kad 2018 m. daugiausia konsultacijų el. paštu buvo suteikta bendrais privalomojo sveikatos draudimo klausimais (2197 laiškai), mažiausiai – vaistų kompensavimo tema (245 laiškai). Vėluojančių atsakymų į el. paštu pateiktus paklausimus (kai paklausėjui atsakyta vėliau nei per 5 darbo dienas) 2018 m. buvo 0,7 proc., nors bendras vidutinis elektroninių paklausimų atsakymo laikas – 1 diena. Lyginant su 2017 m., stebima vėluojančių atsakymų elektroniniu paštu mažėjimo tendencija – vėlavimų skaičius sumažėjo beveik ketvirtadaliu (23,9 proc.), kas galėtų rodyti, kad pasikeitė konsultuojančių darbuotojų požiūris į centralizuotai kaupiamos informacinės medžiagos tvarkymą (naudojimą). Tačiau, remiantis 2018 m. vėluojančių atsakymų statistika, galime daryti išvadą, kad centralizuotai tvarkomos informacinės medžiagos atnaujinimas ir jos naudojimas vis dar nėra pakankamas.

8. 2018 m. ligonių kasose užregistruota 7,9 proc. daugiau asmenų raštu pateiktų prašymų, nei 2017 m. Didžiąją raštu pateiktų prašymų dalį (88,4 proc.) sudarė prašymai dėl ESDK išdavimo arba keitimo (60,4 proc. visų raštu gautų prašymų) ir dantų protezavimo išlaidų kompensavimo (28 proc. visų raštu gautų prašymų).

9. Įvertinus TLK konsultuojančių darbuotojų krūvį pagal konsultavimo būdus, nustatyta, kad šis krūvis paskirstytas nevienodai. Ne visi GAS darbuotojai dalyvauja gyventojų aptarnavime konsultuojant klasikiais konsultavimo būdais. Gali būti, kad kiti GAS darbuotojai vykdo kitas funkcijas, kurių vykdymo rodikliai neapskaitomi KIS.

10. Nustatytas surenkamų duomenų trūkumas išsamesnei skundų nagrinėjimo analizei atlikti, nes yra nuomonė, kad ligonių kasose registruotų skundų vertinimas turėtų būti atliekamas pagal išsamesnius kriterijus. Dėl šios priežasties svarstyta tikslinti ligonių kasų asmenų aptarnavimo ir jų prašymų (skundų) nagrinėjimo ataskaitos duomenų surinkimo turinį (tikslinti VLK direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. 1K-356 patvirtintą ataskaitos formą).

11. Kadangi ligonių kasų teikiamų administracinių paslaugų perkėlimas į aukštesnius brandos lygius vyksta laipsniškai ir šis procesas dar nesibaigė, 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 (tikslinti VLK direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. 1K-356 patvirtintą ataskaitos formą).

Informacinių technologijų departamento direktorius

Aurimas Baliukevičius

Parengė

Ūka Gendrė Sokolinskienė