

VALSTYBINĖ LIGONIŲ KASA PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
ASMENŲ APTARNAVIMO IR PRAŠYMŲ NAGRINĖJIMO 2019 M. LIGONIŲ KASOSE
PAGAL VIENO LANGELIO PRINCIPĄ ATASKAITA

2020-06-30 Nr. 7K-847

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 2019 m. balandžio 17 d. įsakymu Nr. V-444 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinių ligonių kasų 2019-ųjų metų veiklos plano patvirtinimo“, atliko asmenų aptarnavimo ir prašymų nagrinėjimo 2019 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: 2019 m. sausio 1 d. – 2019 m. gruodžio 31 d.

Asmenų aptarnavimo analizės duomenų šaltiniai – Konsultavimo informacinės sistemos (toliau – KIS) statistinių ataskaitų duomenys, Genesys kontaktų centro sistemos (toliau – GCC) techninių ataskaitų duomenys bei asmenų aptarnavimo ir jų prašymų (skundų) nagrinėjimo ataskaitų, parengtų TLK ir pateiktų VLK direktoriaus 2015 m. gruodžio 8 d. įsakymu Nr. 1K-356 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, taip pat teikiant konsultacijas interneto puslapio skyriuje „Klausimai–atsakymai“, kompiuterine programa „Skype“ bei kitomis elektroninėmis priemonėmis.

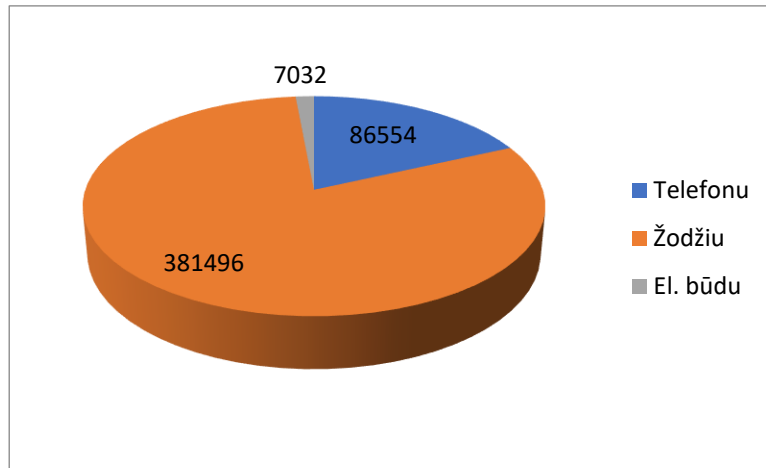
Asmenų prašymai gali būti pateikiami žodžiu, tiesiogiai asmeniui arba jo atstovui atvykus į artimiausią Vilniaus, Kauno, Klaipėdos, Šiaulių ir Panevėžio TLK veiklos zonoje esantį Gyventojų aptarnavimo skyrių (atstovybę), el. būdu ir raštu, pateikus prašymą asmeniškai, atsiuntus prašymą paštu arba elektroniniais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

ATASKAITOS REZULTATAI IR JŲ VERTINIMAS

2019 m. KIS statistinių ataskaitų ir GCC techninių ataskaitų duomenimis buvo užregistruoti 475 082 kreipimaisi į ligonių kasas.

Analizuojant kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal kreipimosi būdą, paaiškėjo, kad 2019 m. dažniausiai asmenys dėl konsultacijų ar ligonių kasų teikiamų paslaugų kreipėsi žodžiu į TLK Gyventojų aptarnavimo skyrius. 80,3 proc. gyventojų kreipėsi asmeniškai į TLK Gyventojų aptarnavimo skyrių (381 496 kreipimaisi žodžiu), 18,2 proc. paklausimų gauti telefonu (86 554 skambučiai) ir 1,5 proc. paklausimų gauta elektroniniu būdu (7 032 elektroniniai paklausimai).

2019 m. kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą pateiktas 1 pav.



1 pav. 2019 m. kreipimūsi į ligonių kasas skaičiaus pasiskirstymas pagal kreipimosi būdą, vnt.

Konsultacijos telefonu. 2019 m. Genesys kontaktų centro sistemos techninių ataskaitų duomenimis užregistruoti 86 554 paklausimai telefonu.

Nuo 2019 m. atlikus KIS modernizavimą ir įdiegus naują aplikaciją, VLK konsultuoja telefonu naudodama modernizuotą aplikaciją. Konsultantas neturi galimybės tikslinti skambinančio duomenų – temą pasirenka pats gyventojas ir visi konsultavimo duomenys fiksuojami telekomunikacinės sistemos. 2019 m. dėl ligonių kasose vykdomų organizacinių keitimų (konsultavimo proceso optimizavimo ir konsultavimo būdų atskyrimo), padidinus konsultuojančių specialistų skaičių, o TLK sumažinus konsultuojančių telefono numeriu +370 5232 2222 specialistų skaičių, keitėsi VLK gyventojų kreipimūsi bendroju ligonių kasų telefono numeriu duomenys.

Pirmame metų ketvirtyje VLK gauti 816 gyventojų kreipimaisi telefonu, Vilniaus TLK gauti 9 547 gyventojų kreipimaisi, Kauno TLK – 4 471, Klaipėdos TLK – 3 574, Panevėžio TLK – 2 311, Šiaulių TLK – 2 608.

Antrame metų ketvirtyje VLK gauti 754 gyventojų kreipimaisi telefonu, Vilniaus TLK gautas 9 091 gyventojų kreipimasis, Kauno TLK – 3 826, Klaipėdos TLK – 3 030, Panevėžio TLK – 3 424, Šiaulių TLK – 1 529. (1 lentelė).

Trečiame metų ketvirtyje VLK gautų skambučių skaičius dar labiau išaugo: gauti 8 529 gyventojų kreipimaisi telefonu, Vilniaus TLK – 6 389 gyventojų kreipimaisi, Kauno TLK – 2 485, Klaipėdos TLK – 1 732, Panevėžio TLK – 2 291, Šiaulių TLK – 1 409 gyventojų kreipimaisi.

Ketvirtame metų ketvirtyje VLK užregistruoti 12 644 gyventojų kreipimaisi telefonu, Vilniaus TLK – 1 918 gyventojų kreipimūsi, Kauno TLK – 1 081, Klaipėdos TLK – 843, Panevėžio TLK – 1 280, Šiaulių TLK – 972 gyventojų kreipimaisi.

GCC sistemos techninių ataskaitų duomenimis užregistruotų kreipimūsi telefonu pasiskirstymas pagal ligonių kasas pateiktas 1 lentelėje.

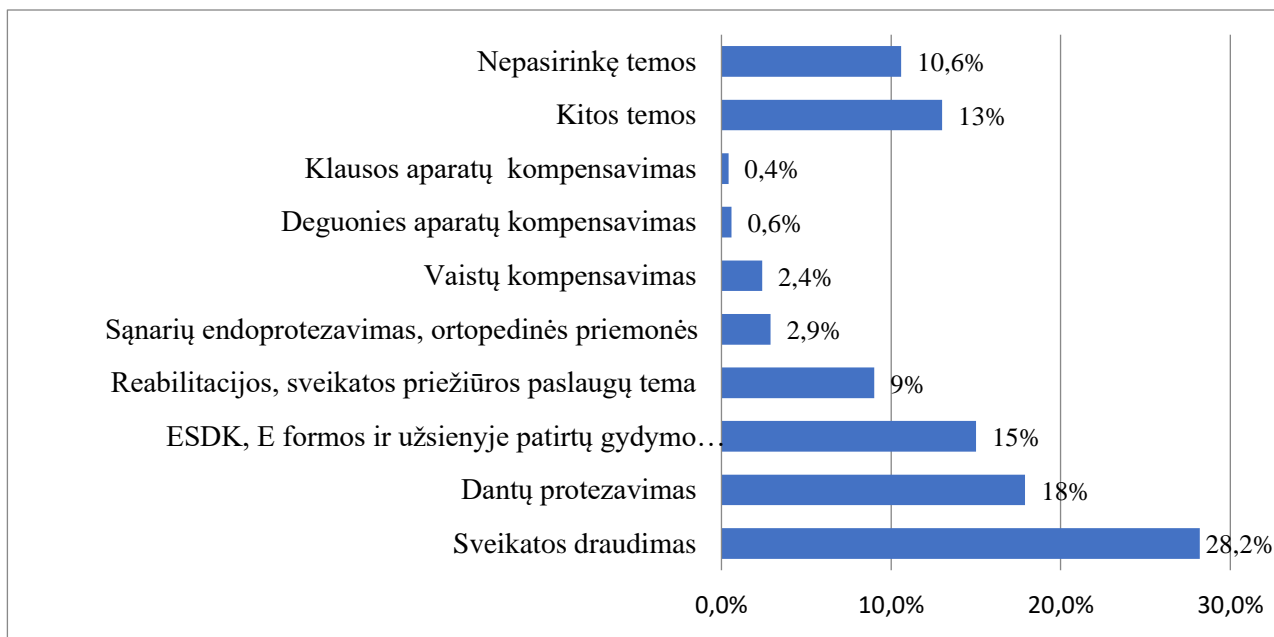
1 lentelė. Konsultacijų telefonu pasiskirstymas pagal ligonių kasas, 2019 m.

TLK/VLK	1 ketvirtis	2 ketvirtis	3 ketvirtis	4 ketvirtis	viso
Kauno TLK	4471	3826	2485	1081	11863
Klaipėdos TLK	3574	3030	1732	843	9179
Panevėžio TLK	2311	3424	2291	1280	9306
Šiaulių TLK	2608	1529	1409	972	6518
Vilniaus TLK	9547	9091	6389	1918	26945
VLK	816	754	8529	12644	22743
viso:	23327	21654	22835	18738	86554

Analizuojant konsultacijų telefonu pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad daugiausia skambučių sulaukta privalomojo sveikatos draudimo klausimais (25 636 skambučiai arba 28,2 proc.), dantų protezavimo klausimais (16 249 skambučiai arba 18 proc.), Europos sveikatos draudimo kortelės (toliau – ESDK) išdavimo, keitimo, E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais (13 658 skambučiai arba 15 proc.).

Rečiausiai gyventojai telefonu kreipėsi klausos aparatų kompensavimo klausimais (345 skambučiai arba 0,4 proc.), ir deguonies aparatų kompensavimo klausimais (543 skambučiai arba 0,6 proc.).

2019 m. užregistruotų kreipimūsi telefonu į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 2 pav.



2 pav. 2019 m. užregistruotų kreipimūsi telefonu pasiskirstymas pagal temas, proc.

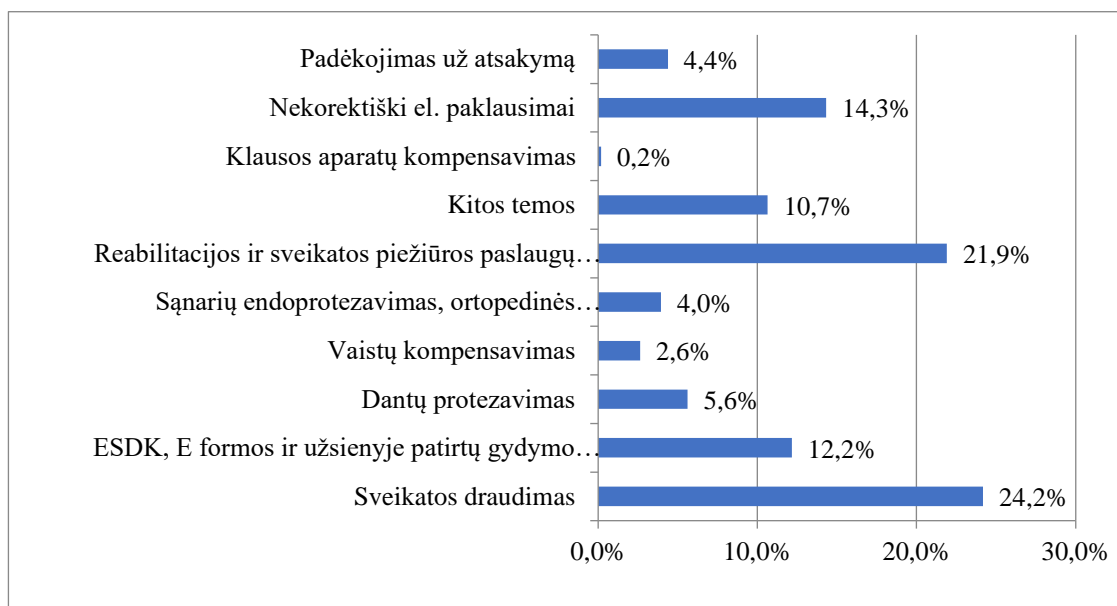
Konsultacijos elektroniniu būdu (el. paštu, VLK Facebook paskyroje, programoje Skype).

Pradėjus ligonių kasų gyventojų konsultavimo veiklos konsolidavimo etapą, kuriuo numatytas konsultavimo būdų atskyrimas (gyventojų konsultavimą prie langelio nuo konsultavimo telefonu ir konsultavimo elektroniniu paštu), VLK nuo 2019-04-01 perėmė konsultavimo elektroniniu paštu funkcijas iš TLK, todėl VLK konsultuojantys darbuotojai atsakinėja į elektroninius paklausimus ir elektroniniu paštu konsultuoja gyventojus.

2019 m. KIS statistinių ataskaitų duomenimis (2019-01-01 – 2019-05-15) ir Genesys kontaktų centro sistemos techninių ataskaitų duomenimis (nuo 2019-05-15), užregistruoti 7 032 paklausimai el. būdu įvairiomis temomis. Šie gyventojų paklausimai gauti įvairiais el. būdais: el. paštu – gauta 6817 paklausimų, per VLK paskyrą socialiniame tinkle Facebook gauta 210 paklausimų, kompiuterine programa Skype gauti 5 gyventojų paklausimai.

Analizuojant paklausimų el. paštu pasiskirstymą pagal temas, pastebėta, kad daugiausia, t. y. 24,2 proc. (1 700 laiškų) paklausimų el. paštu, gyventojai parašė privalomojo sveikatos draudimo klausimais, 21,9 proc. (1 541 laiškas) asmenų kreipėsi reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais ir 12,2 proc. (855 laišakai) – ESDK išdavimo, keitimo, E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais. Gauti 308 padėkojimai konsultantams už atsakymus (4,4 proc.).

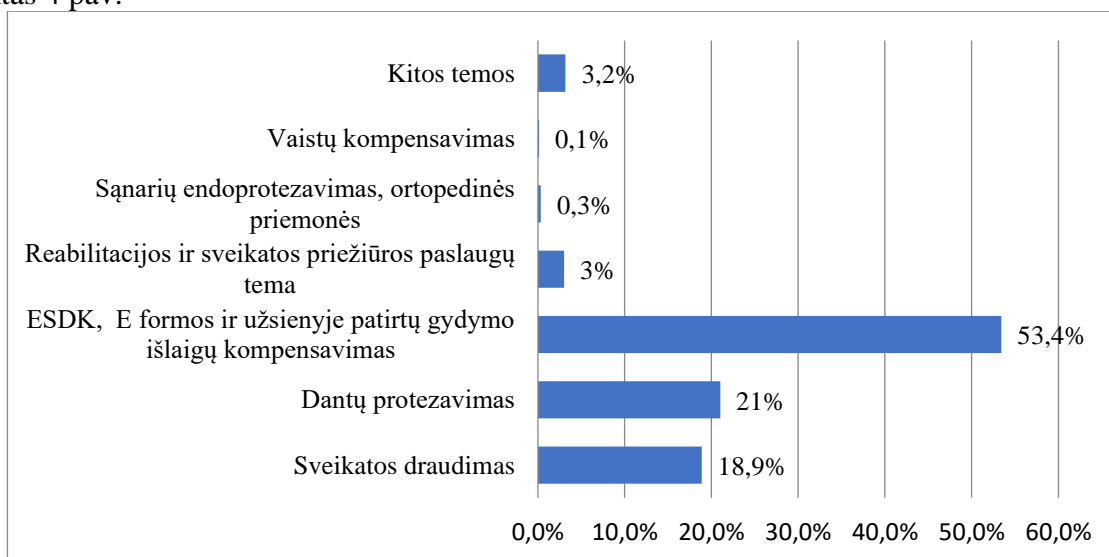
2019 m. KIS statistinių ataskaitų duomenimis ir GCC sistemos techninių ataskaitų duomenimis, užregistruotų paklausimų el. būdu procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 3 pav.



3 pav. 2019 m. užregistruotų kreipimūsi el. būdu pasiskirstymas pagal temas, proc.

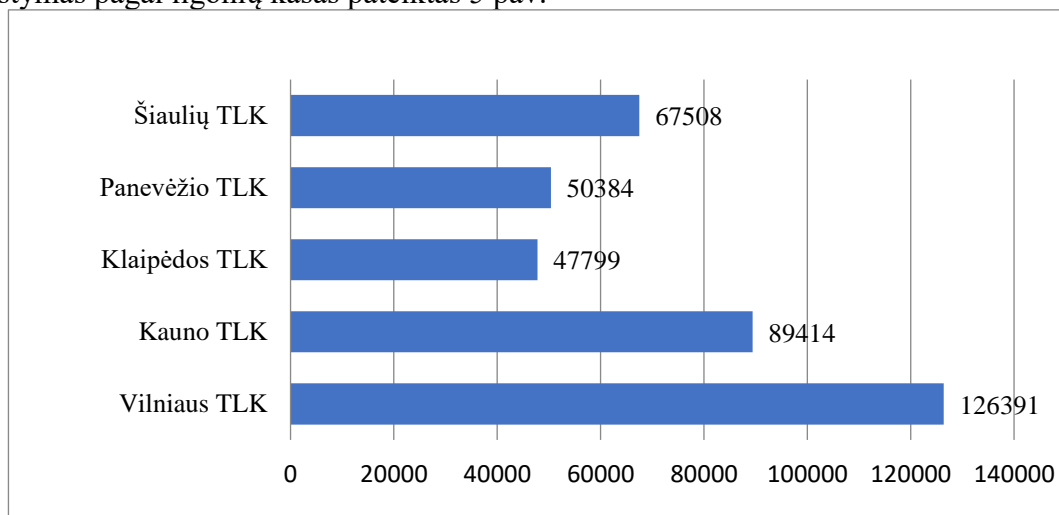
Konsultacijos žodžiu. 2019 m. KIS statistinių ataskaitų duomenimis buvo užregistruoti 381 496 kreipimaisi žodžiu į ligonių kasas. 53,4 proc. visų kreipimūsi žodžiu buvo ESDK išdavimo, keitimo, E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais (203 794 kreipimaisi), 21 proc. – dantų protezavimo klausimais (80 161 kreipimaisi), 18,9 proc. – privalomojo sveikatos draudimo klausimais (72 050 kreipimūsi). Rečiausiai gyventojai kreipėsi asmeniškai ir atvyko į Gyventojų aptarnavimo skyrius dėl reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų klausimų (11 547 kreipimaisi arba 3 proc.), šonarių endoprotezavimo ir ortopedinių priemonių klausimų (1 295 kreipimaisi arba 0,3 proc.) ir vaistų kompensavimo klausimų (514 kreipimūsi arba 0,1 proc.).

KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 4 pav.



4 pav. 2019 m. KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu pasiskirstymas pagal temas, proc.

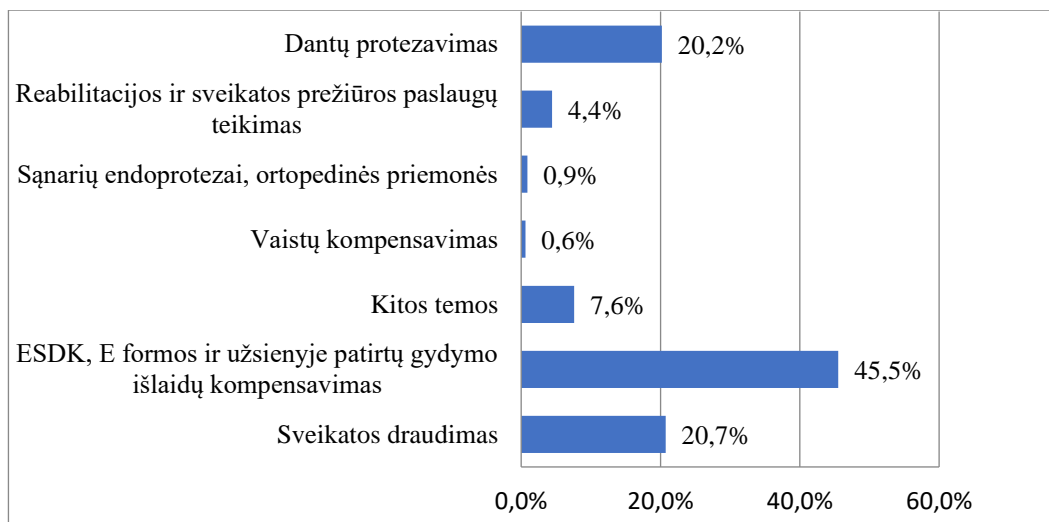
2019 m. KIS statistinių ataskaitų duomenimis, užregistruotų kreipimūsi žodžiu pasiskirstymas pagal ligonių kasas pateiktas 5 pav.



5 pav. 2019 m. KIS užregistruotų kreipimūsi žodžiu pasiskirstymas pagal ligonių kasas, vnt.

Analizuojant 2019 m. visų užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymą pagal temas, paaiškėjo, kad daugiausia (t. y. 45,5 proc.) gyventojų į ligonių kasas kreipėsi ESDK išdavimo, keitimo, E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais, 20,7 proc. – privalomojo sveikatos draudimo klausimais ir 20,2 proc. – dantų protezavimo klausimais.

Užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 6 pav.

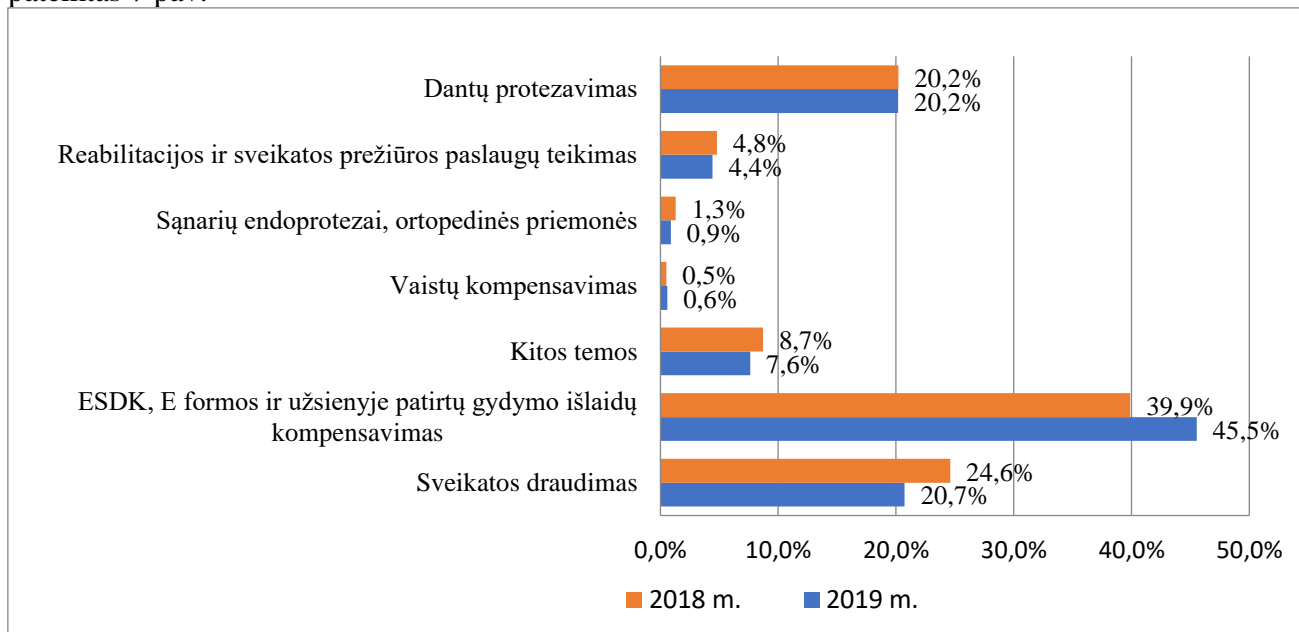


6 pav. 2019 m. užregistruotų kreipimūsi pasiskirstymas pagal temas, proc.

Analizuojant 2019 m. asmenų kreipimūsi į ligonių kasas kitomis temomis, dėl kurių kreipėsi 7,6 proc. visų besikreipusiųjų, pastebėta, kad rečiausiai asmenys kreipėsi ambulatorinio gydymo deguonimi išlaidų kompensavimo tema (544 kreipimaisi arba 0,1 proc.) bei klausos aparatų ir kochlearinių implantų kompensavimo tema (358 kreipimaisi arba 0,07 proc.).

Palyginus KIS užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pagal temas 2018 – 2019 m., nustatyta, kad daugiau kreipimūsi sulaukta ESDK išdavimo, keitimo, E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais, mažiau privalomojo sveikatos draudimo klausimais.

2018 – 2019 m. užregistruotų kreipimūsi į ligonių kasas pasiskirstymas pagal temas pateiktas 7 pav.



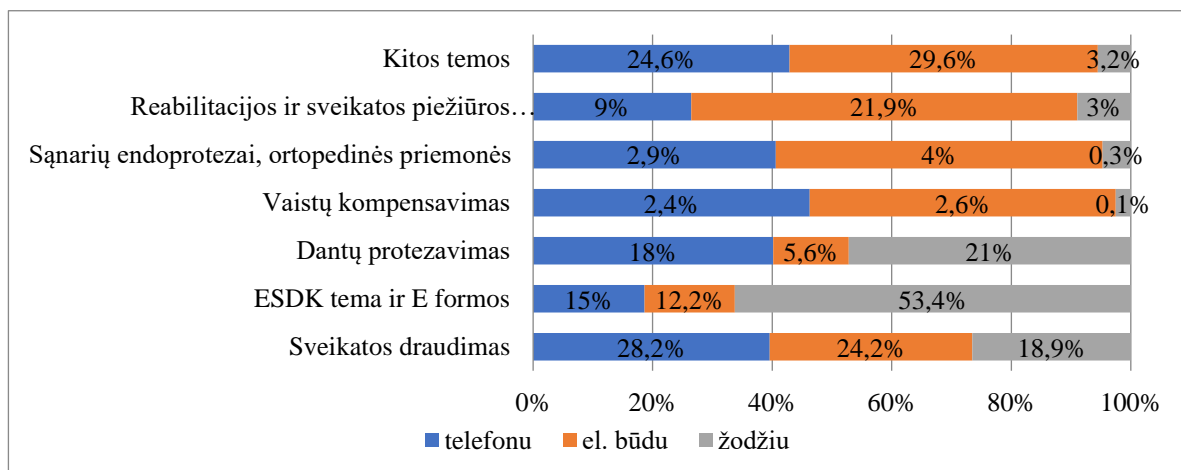
7 pav. 2018 – 2019 m. užregistruotų kreipimūsi pasiskirstymas pagal temas, proc.

Analizuojant 2019 m. kreipimūsi **telefonu**, elektroniniu paštu ir žodžiu pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad daugiausiai skambučių sulaukta privalomojo sveikatos draudimo klausimais (25 636 arba 28,2 proc.), dantų protezavimo klausimais (16 249 arba 18 proc.) ir ESDK, E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais (13 658 arba 15 proc.).

Didžioji dalis visų kreipimūsi **žodžiu** buvo ESDK išdavimo, keitimo, E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais (203 794 arba 53,4 proc.), dantų protezavimo klausimais (80 161 arba 21proc.) ir privalomojo sveikatos draudimo klausimais (72 050 arba 18,9 proc.).

Beveik pusė visų paklausimų **elektroniniu būdu (el. paštu, VLK Facebook paskyroje, programoje Skype)** buvo gauta privalomojo sveikatos draudimo klausimais (1 700 arba 24,2 proc.), reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų teikimo klausimais (1541 arba 21,9 proc.), bei ESDK išdavimo, keitimo ir E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais (855 arba 12,2 proc.).

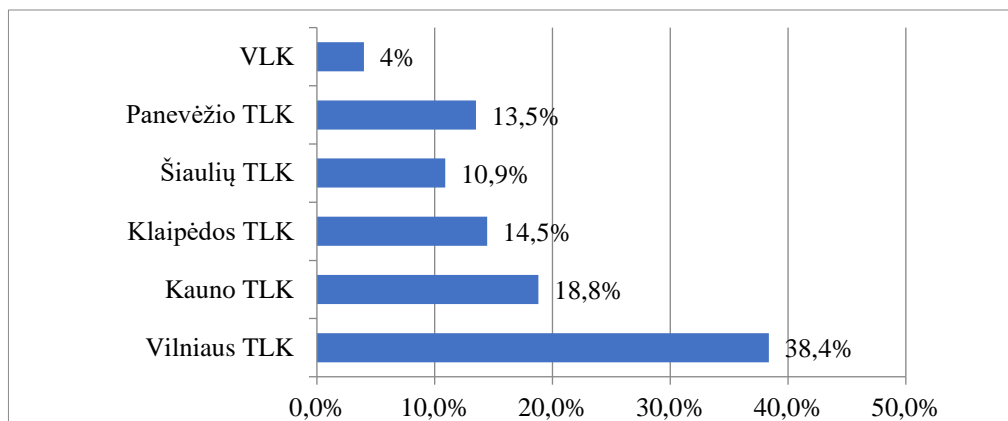
2019 m. užregistruotų kreipimūsi telefonu, elektroniniu būdu ir žodžiu procentinis pasiskirstymas pagal temas pateiktas 8 pav.



8 pav. 2019 m. užregistruotų kreipimūsi telefonu, elektroniniu paštu ir žodžiu pasiskirstymas pagal temas, proc.

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

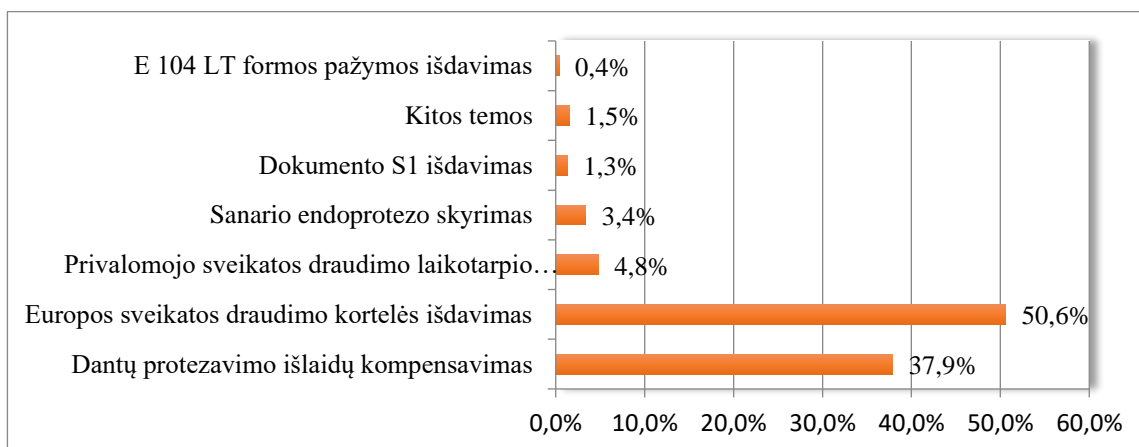
Daugiausia asmenų su prašymais raštu kreipėsi į Vilniaus TLK (181 336 prašymai arba 38,4 proc. visų raštu pateiktų prašymų), į Kauno TLK – 88 938 prašymai arba 18,8 proc., į Klaipėdos TLK – 68 293 prašymai arba 14,5 proc., į Panevėžio TLK – 63 849 prašymai arba 13,5 proc., į Šiaulių TLK – 51 278 prašymai arba 10,9 proc. ir į VLK – 18 897 prašymai arba 4 proc. visų raštu pateiktų prašymų. 2019 m. raštu pateiktų asmenų prašymų procentinis pasiskirstymas pagal ligonių kasas pateiktas 9 pav.



9 pav. 2019 m. raštu pateiktų asmenų prašymų pasiskirstymas pagal ligonių kasas, proc.

Nagrinėjant ligonių kasų užregistruotų prašymų pasiskirstymą pagal temas, nustatyta, kad daugiausia pateikta prašymų dėl ESDK išdavimo arba keitimo (239 323 prašymai arba 50,6 proc. visų prašymų), taip pat prašymų dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo (179 060 prašymų arba 37,9 proc. visų prašymų), prašymų dėl Privalomojo sveikatos draudimo laikotarpio nustatymo (22 778 prašymai arba 4,8 proc. visų prašymų), ir prašymų dėl sąnario endoprotezo skyrimo (16 091 arba 3,4 proc. visų prašymų.).

2019 m. ligonių kasose raštu registruotų prašymų procentinis pasiskirstymas pagal temas pavaizduotas 10 pav.



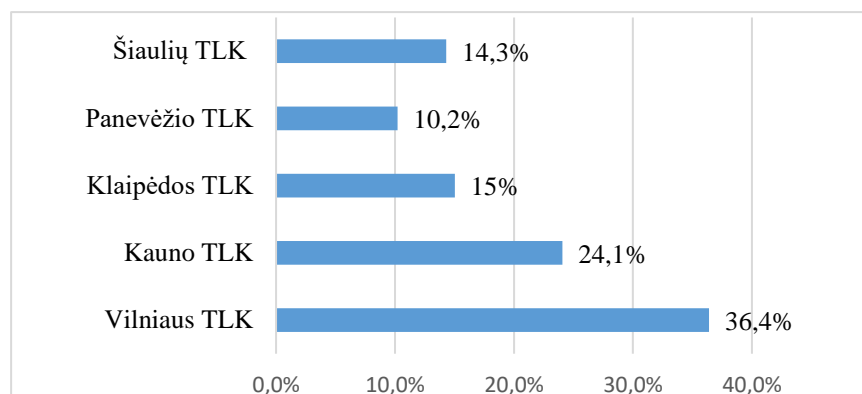
10 pav. 2019 m. ligonių kasose raštu užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal temas, proc.

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

2019 m. ESDK posistemėje buvo užregistruoti 239 323 gyventojų raštu pateikti prašymai išduoti, pakeisti ESDK.

Daugiausia, t. y. 36,4 proc. arba 87 072 prašymus dėl ESDK gavo Vilniaus TLK, 24,1 proc. arba 57 566 prašymus – Kauno TLK, 15 proc. arba 35 866 – Klaipėdos TLK, 14,3 proc. arba 34 227 – Šiaulių TLK ir 10,2 proc. arba 24 428 asmenų prašymus gavo Panevėžio TLK.

2019 m. ESDK posistemėje užregistruotų prašymų pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 11 pav.

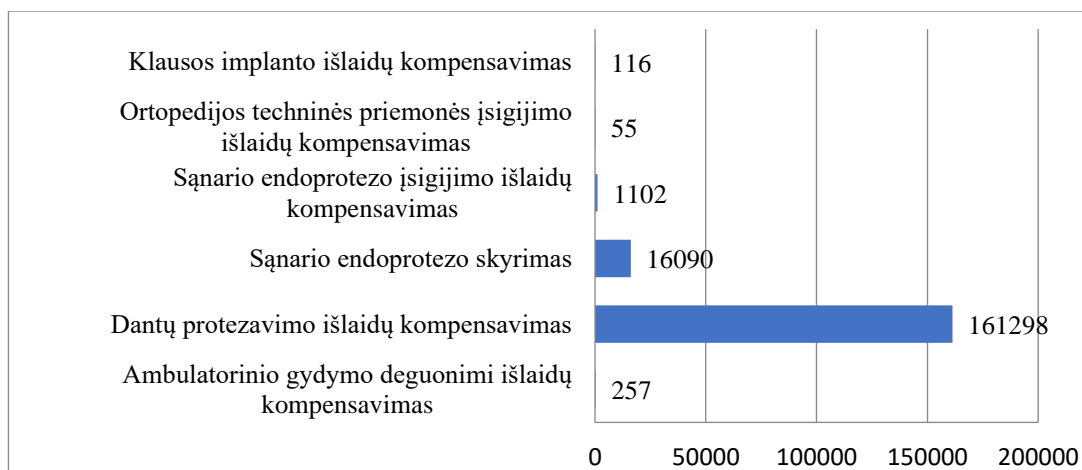


11 pav. ESDK posistemėje užregistruotų gyventojų prašymų pasiskirstymas pagal TLK, proc.

Prašymai, pateikti EVIS posistemyje.

Analizuojant 2019 m. raštu pateiktus prašymus buvo išskirti EVIS pateikti prašymai. Nustatyta, kad EVIS registruoti 178 918 gyventojų prašymai.

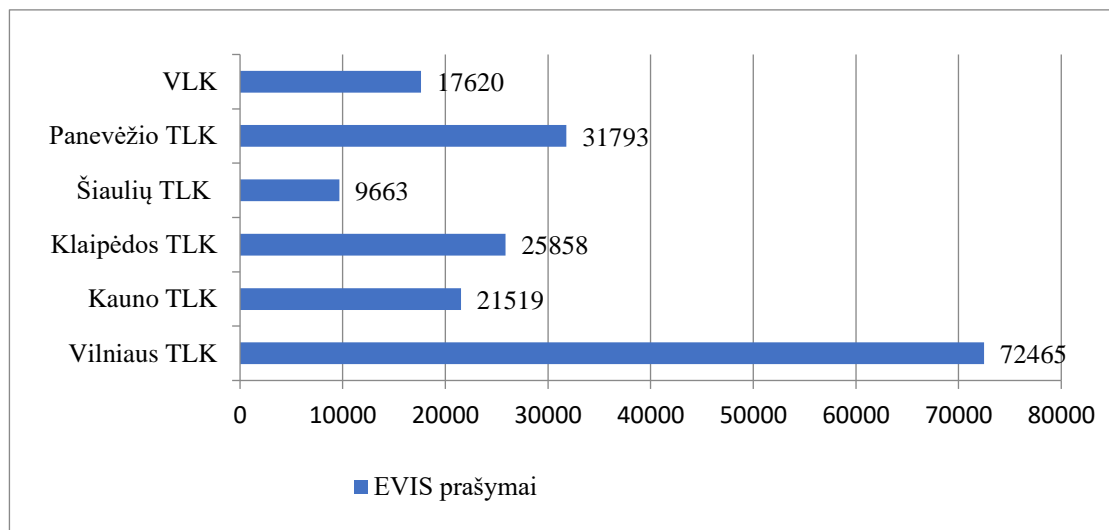
Dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo gauti 161 298 arba 90,2 proc. EVIS prašymų, dėl sąnario endoprotezo skyrimo EVIS registruota 16 090 arba 9 proc. prašymų, dėl sąnario endoprotezo įsigijimo išlaidų kompensavimo – 1 102 arba 0,6 proc. prašymų, dėl ambulatorinio gydymo deguonimi – 257 arba 0,1 proc., dėl klausos implanto išlaidų kompensavimo – 116 arba 0,06 proc. prašymų. 2019 m. EVIS registruotų gyventojų elektroninių prašymų pasiskirstymas pagal temas pateiktas 12 pav.



12 pav. 2019 m. EVIS registruotų gyventojų elektroninių prašymų pasiskirstymas pagal temas, vnt.

Iš EVIS gautų prašymų, VLK gavo 17 620 arba 9,8 proc., Vilniaus TLK – 72 465 arba 40,5 proc., Kauno TLK – 21 519 arba 12 proc., Klaipėdos TLK – 25 858 arba 14,5 proc., Panevėžio TLK – 31 793 arba 17,8 proc., Šiaulių TLK – 9 663 arba 5,4 proc. elektroninius prašymus.

2019 m. EVIS prašymų pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 13 pav.

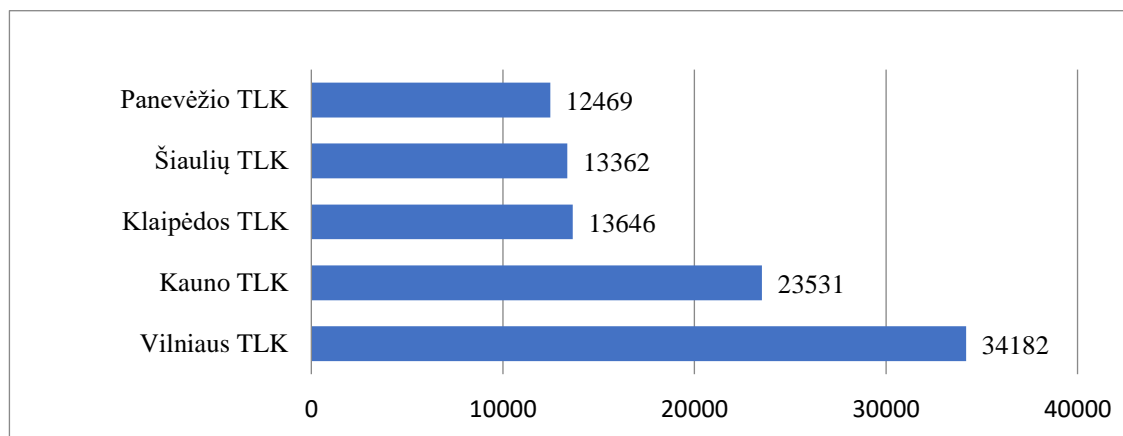


13 pav. 2019 m. EVIS prašymų pasiskirstymas pagal TLK

Reabilitacijos pažymos, pateiktos informacinės sistemos Medicininės reabilitacijos ir sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo administravimo posistemėje RSAP (toliau – RSAP posistemė). Gydymo įstaigai per RSAP posistemę pateikus pažymą (Medicininės apskaitos forma Nr. 070/a-LK „Pažyma medicininės reabilitacijos paslaugai gauti“), TLK darbuotojai, vadovaudamiesi teisės aktais, reglamentuojančiais medicininės reabilitacijos ar sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo paslaugų teikimą, taip pat vadovaudamiesi asmens sveikatos priežiūros įstaigų ir TLK sutartimis, įvertina pateiktus duomenis ir priima sprendimą kompensuoti ar atsisakyti kompensuoti PSDF biudžeto lėšomis medicininės reabilitacijos ar sanatorinio (antirecidyvinio) gydymo paslaugų išlaidas ir parengia atitinkamas pažymas RSAP posistemėje.

2019 m. gauta ir TLK specialistų parengta 97 190 reabilitacijos pažymų: Vilniaus TLK – 34 182 arba 35,2 proc., Kauno TLK – 23 531 arba 24,2 proc., Klaipėdos TLK – 13 646 arba 14 proc., Šiaulių TLK – 13 362 arba 13,7 proc. prašymai, Panevėžio TLK – 12 469 arba 12,8 proc.

2019 m. RSAP posistemėje sugeneruotų ir TLK specialistų parengtų reabilitacijos pažymų pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 14 pav.

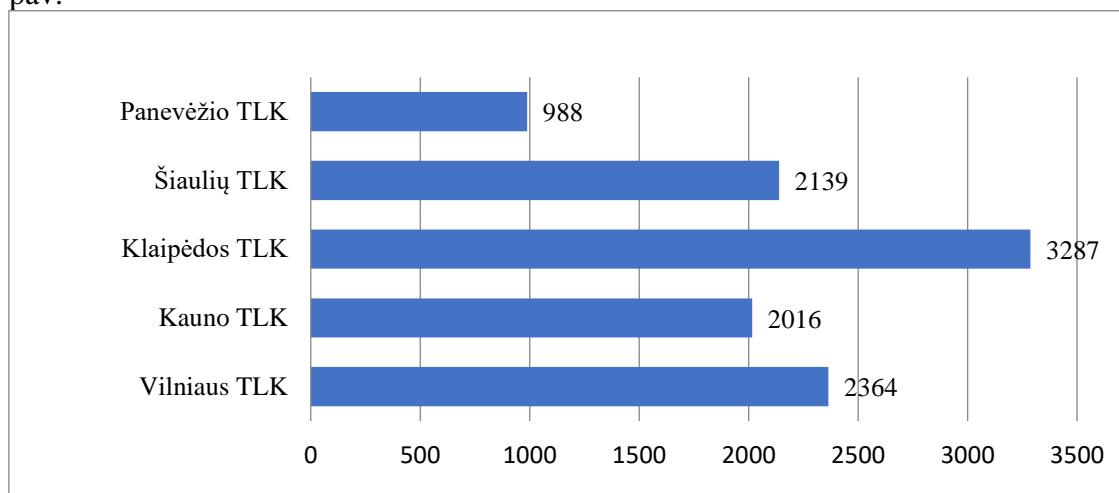


14 pav. 2019 m. RSAP posistemėje sugeneruotų ir TLK specialistų parengtų reabilitacijos pažymų pasiskirstymas pagal TLK, vnt.

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

2019 m. EDMIS posistemėje sugeneruota 10 794 lydraščių: Vilniaus TLK – 2 364 arba 21,9 proc., Kauno TLK – 2 016 arba 18,7 proc., Klaipėdos TLK – 3 287 arba 30,5 proc., Šiaulių TLK – 2 139 arba 19,8 proc., Panevėžio TLK – 988 arba 9,2 proc.

2019 m. EDMIS posistemėje sugeneruotų lydraščių pasiskirstymas pagal TLK pateiktas 15 pav.



15 pav. 2019 m. EDMIS posistemėje sugeneruotų lydraščių pasiskirstymas pagal TLK, vnt.

DVS registruotų prašymų/paklausimų/raštų vykdymo analizė.

Atliekant DVS registruotų prašymų/paklausimų/raštų analizę, remiantis DVS suformuotų ataskaitų duomenimis, buvo detalizuoti VLK raštų vykdymo duomenys grupuojant pagal atskirus VLK padalinius bei raštų vykdymo terminus. (2 lentelė)

2 lentelė. VLK vykdymo suvestinė pagal padalinius, 2019 m.

Padalinys	Bendras užduočių skaičius	Laiku įvykdytos užduotys	Laiku įvykdytos užduotys (proc.)	Pavėluotai įvykdytos užduotys	Pavėluotai įvykdytos užduotys (proc.)	Neįvykdytos nevēluojančios užduotys	Neįvykdytos vēluojančios užduotys
Bendrųjų reikalų skyrius	1200	1146	95,5	7	0,6	47	0
Ryšių su visuomene skyrius	72	71	98,6	0	0,0	1	0
Sveikatos priežiūros įstaigų aprūpinimo skyrius	15380	15280	99,3	40	0,3	54	6
Apskaitos skyrius	3798	3434	90,4	6	0,2	82	1
Vaistų kompensavimo skyrius	3505	3400	97	64	1,8	41	0
Vidaus audito skyrius	28	28	100	0	0,0	0	0

Informacinių sistemų eksploatavimo skyrius	190	180	94,7	5	2,6	5	0
Informacinių sistemų plėtros skyrius	536	520	97	16	3,0	0	0
Ortopedijos technikos kompensavimo skyrius	4057	3873	95,5	55	1,4	129	0
Administracija	3120	3099	99,3	8	0,3	12	1
Informacinių technologijų departamentas	272	267	98,2	0	0,0	5	0
Ekonomikos departamentas	812	810	99,8	2	0,2	0	0
Vadovybė	1039	1036	99,7	1	0,1	2	0
Statistikos ir analizės skyrius	87	83	95,4	4	4,6	0	0
Kainų skyrius	345	342	99,1	2	0,6	1	0
Klinikinio kodavimo skyrius	95	90	94,7	2	2,1	3	0
Tarptautinių reikalų skyrius	6475	6400	98,8	15	0,2	60	0
Dokumentų valdymo skyrius	84	78	92,9	5	6,0	1	0
Paslaugų ekspertizės ir kontrolės skyrius	2285	2217	97	32	1,4	36	0
Biudžeto skyrius	766	738	96,3	3	0,4	25	0
Teisės ir personalo skyrius	6783	6695	98,7	38	0,6	50	0
Sutarčių ir teritorinių ligonių kasų koordinavimo skyrius	841	833	99	7	0,8	1	0
Draudžiamųjų privalomuoju sveikatos draudimu registro skyrius	2287	2281	99,7	6	0,3	0	0
Ekonomikos departamentas Statistikos ir analizės skyrius	164	163	99,4	1	0,6	0	0
Ekonomikos departamentas Biudžeto skyrius	1362	1265	92,9	7	0,5	90	0
Iš viso	55583	54329					
		Vidurkis	91,8		1,1		

Ligonių kasose užregistruoti skundai. 2019 m. ligonių kasose viso užregistruoti 4 atvejai, kai asmenys kreipėsi į ligonių kasas, skųsdami gautą atsakymą arba juos aptarnavusį valstybės tarnautoją: Vilnius TLK – 2, Kauno TLK – 1, Panevėžio TLK – 1.

Vilniaus TLK 2019-01-31 ir 2019-10-25 gauti dviejų pareiškėjų skundai dėl tarpvalstybinės sveikatos priežiūros paslaugų išlaidų kompensavimo. Gautus skundus išnagrinėjo Vilniaus teritorinės ligonių kasos Taikinimo komisija.

Kauno TLK gautas pareiškėjos skundas „Dėl 2019-07-19 Kauno teritorinės ligonių kasos sprendimo Nr. 107-2019-579 atlyginti 343,06 Eur už sveikatos priežiūros paslaugas Latvijoje“.

Panevėžio TLK gautas pareiškėjo skundas dėl nepagarbaus Gyventojų aptarnavimo skyriaus darbuotojos elgesio, kalbėjimo pakeltu tonu. Dėl šio galimo tarnybinio nusižengimo, Panevėžio TLK atliktas tarnybinio nusižengimo tyrimas. Atsižvelgdamas į minėto tyrimo išvadas, Panevėžio TLK direktorius priėmė sprendimą, kad TLK darbuotoja tarnybinio nusižengimo nepadarė (sprendimas įformintas įsakymu).

2019 m. ligonių kasose užregistruoti 7 atvejai, kai asmenys kreipėsi į aukštesnes pagal pavaldumą arba ginčus nagrinėjančias institucijas, skųsdami gautą atsakymą arba jį aptarnavusį valstybės tarnautoją: Kauno TLK – 1, VLK – 6.

Kauno TLK gautas pareiškėjos skundas dėl turtinės ir neturtinės žalos atlyginimo, 5 proc. metinių palūkanų bei bylinėjimosi išlaidų atlyginimo dėl S1 formos neišdavimo Kauno TLK. Skundą nagrinėjusi institucija – Regionų apygardos administracinio teismo Kauno rūmai.

2019-07-26 VLK gautas pareiškėjos skundas, kuriame skundžiamas 2019-07-08 gautas atsakymas iš Vilniaus TLK, dėl apmokėjimo iš PSDF, vaiką lydinciam asmeniui.

2019-02-27 VLK gautas pareiškėjos skundas dėl dantų protezavimo paslaugų. Skundžia gautą atsakymą 2019-01-28 iš Klaipėdos TLK. 2019-04-30 VLK gavo tos pačios pareiškėjos dar vieną skundą, kuriame skundžia VLK atsakymą (4K-2052, 2019-03-20) dėl dantų protezavimo paslaugų.

2019-02-04 VLK gautas pareiškėjo skundas dėl dantų protezavimo paslaugų, kuris nesutinka su atsakymu, gautu iš Vilniaus TLK 2019-01-24 Nr. DP4-934.

2019-02-14 pilietis skundžia Vilniaus TLK gautą atsakymą dėl dantų protezavimo paslaugų.

2019-05-06 gautas pareiškėjos skundas dėl odontologijos paslaugų, kuri nesutinka su VLK atsakymu.

Pažymėtina, kad 2019 m. į visus skundus atsakymai buvo paruošti įstatymų numatytais terminais.

IŠVADOS

1. Analizuojant 2019 m. gyventojų kreipimusis žodžiu į ligonių kasas, pastebėta, kad daugiausia visų kreipimūsi žodžiu buvo ESDK išdavimo, keitimo, ir E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais (53,4 proc.), dantų protezavimo klausimais (21 proc.), privalomojo sveikatos draudimo klausimais (18,9 proc.). Rečiausiai gyventojai kreipėsi asmeniškai ir atvyko į Gyventojų aptarnavimo skyrius dėl reabilitacijos ir sveikatos priežiūros paslaugų (3 proc.), sąnarių endoprotezavimo ir ortopedinių priemonių (0,3 proc.). ir dėl vaistų kompensavimo (0,1 proc.). Nuo 2020 m. vasario 1 d. įsigaliojus VLK direktoriaus įsakymo Nr. 1K-275 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2010 m. gruodžio 28 d. įsakymo Nr. 1K-244 „Dėl Europos sveikatos draudimo kortelės išdavimo, keitimo ir naikinimo taisyklių patvirtinimo“ pakeitimui, kai gyventojai įgijo galimybę ESDK kortelę gauti registruotu paštu, tikėtina, kad atvykusių į TLK skaičius sumažės.

2. Įvertinus 2019 m. visų užregistruotų kreipimūsi skaičių pagal temas, nustatyta, kad gyventojai daugiausia į ligonių kasas kreipėsi ESDK išdavimo, keitimo, E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais (45,5 proc.), privalomojo sveikatos draudimo klausimais (20,7 proc.) ir dantų protezavimo klausimais (20,2 proc.). Palyginus su 2018 m., 5,6 proc. išaugo užregistruotų kreipimūsi skaičius dėl ESDK, E formos ir užsienyje patirtų gydymo išlaidų kompensavimo klausimais, tačiau 3,9 proc. sumažėjo užregistruotų kreipimūsi skaičius privalomojo sveikatos draudimo klausimais.

3. Analizuojant 2019 m. asmenų raštu pateiktus prašymus pastebėta, kad didžiąją raštu pateiktų prašymų dalį sudarė prašymai dėl ESDK išdavimo, keitimo (50,6 proc. visų raštu gautų prašymų) ir dantų protezavimo išlaidų kompensavimo (37,9 proc. visų raštu pateiktų prašymų). Lyginant su 2018 m. pastebėta, kad prašymų skaičius dėl dantų protezavimo išlaidų kompensavimo išaugo 10 proc., tačiau 9,8 proc. sumažėjo prašymų skaičius dėl ESDK išdavimo, keitimo.

4. Dėl 2019 m. ligonių kasose vykdomų organizacinių keitimų (konsultavimo proceso optimizavimo ir konsultavimo būdų atskyrimo), analizuojant GCC techninių ataskaitų duomenis, 2019 m. VLK stebima gautų gyventojų kreipimūsi bendroju ligonių kasų telefono numeriu +370 5232 2222 didėjimo tendencija. Jeigu pirmame ir antrame metų ketvirčiuose VLK užregistruoti 816 ir 754 (3,6 proc. ir 3,3 proc.) gyventojų kreipimūsi telefonu, tai trečiame ir ketvirtame metų ketvirtyje VLK bendroju telefono numeriu gauti 8529 ir 12644 (37,5 proc. ir 55,6 proc.) kreipimūsi.

5. Rekomenduojama registruojamus skundus priskirti atitinkamoms ligonių kasų teikiamoms paslaugoms – tai leistų išsiaiškinti, kiek kiekvienai paslaugai tenka skundų (ataskaitinio laikotarpio pabaigoje būtų galima statistiškai įvertinti, kiek skundų teko kiekvienai ligonių kasų teiktai paslaugai).

Informacinių technologijų departamento direktorius

Aurimas Baliukevičius

Parengė

Ramunė Dumbravienė