

Suvestinė redakcija nuo 2023-04-19

Įsakymas paskelbtas: TAR 2022-05-13, i. k. 2022-10210



**VALSTYBINĖS LIGONIŲ KASOS
PRIE SVEIKATOS APSAUGOS MINISTERIJOS
DIREKTORIUS**

**ĮSAKYMAS
DĖL GYVENTOJŲ KONSULTAVIMO IR ASMENS DUOMENŲ TEIKIMO
ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PRIEMONĖMIS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO**

2022 m. gegužės 13 d. Nr. 1K-170
Vilnius

1. T v i r t i n u Gyventojų konsultavimo ir asmens duomenų teikimo elektroninių ryšių priemonėmis tvarkos aprašą (pridedama).
2. N u s t a t a u , kad šis įsakymas įsigalioja 2022 m. birželio 1 d.
3. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos Informacinių technologijų departamento direktoriui.
4. S k e l b i u šį įsakymą Teisės aktų registre.

Direktorius

Gintaras Kacevičius

PATVIRTINTA
Valstybinės ligonių kasos prie
Sveikatos apsaugos ministerijos
direktoriaus 2022 m. gegužės 13 d.
įsakymu Nr. 1K-170

GYVENTOJŲ KONSULTAVIMO IR ASMENS DUOMENŲ TEIKIMO ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PRIEMONĖMIS TVARKOS APRAŠAS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Gyventojų konsultavimo ir asmens duomenų teikimo elektroninių ryšių priemonėmis tvarkos aprašas (toliau – Aprašas) reglamentuoja Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos (toliau – VLK) ir teritorinių ligonių kasų (toliau – TLK) teikiamų gyventojams konsultacijų privalomojo sveikatos draudimo vykdymo klausimais (toliau – konsultacija) bendruosius principus, asmens duomenų teikimo telefonu, gyventojų konsultavimo užsienio kalbomis tvarką, konsultacijų teikimo asmenims elektroninių ryšių priemonėmis (bendruoju telefonu numeriu, elektroniniu paštu, per socialinius tinklus, kitomis elektroninėmis priemonėmis) tvarką ir gyventojų konsultavimo kontrolės procedūras.

2. Aprašo tikslas – nustatyti konsultacijų teikimo gyventojams tvarką, siekiant įdiegti tinkamą, kokybišką ir vienodą centralizuoto gyventojų konsultavimo praktiką ir skatinti didesnę asmenų pasitikėjimą VLK ir TLK veikla, taip pat užtikrinti gyventojams galimybes įvairiais būdais konsultuotis ir operatyviai gauti juos dominančią informaciją pagal VLK ir TLK kompetenciją.

3. Aprašas parengtas vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos viešojo administravimo įstatymu, Lietuvos Respublikos teisės gauti informaciją ir duomenų pakartotinio naudojimo įstatymu, 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“.

4. Apraše vartojamos sąvokos:

4.1. **Asmens duomenys** – bet kokie VLK tvarkomi apdraustųjų privalomuoju sveikatos draudimu duomenys, apibrėžti Bendrajame duomenų apsaugos reglamente.

4.2. **Autentifikacija** – telefonu besikreipiančio paklausėjo asmens tapatybės patvirtinimas, vadovaujantis VLK direktoriaus 2021 m. rugpjūčio 5 d. įsakymu Nr. 1K-236 „Dėl Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo patvirtinimo“.

4.3. **Bendrojo pobūdžio informacija** – informacija privalomojo sveikatos draudimo vykdymo klausimais, t. y. informacija apie VLK ir TLK funkcijas bei teikiamas paslaugas, jas reglamentuojančių teisės aktų nuostatas, jų taikymo išaiškinimai, kita bendrojo pobūdžio informacija, susijusi su VLK ir TLK veikla. Teikiant bendrojo pobūdžio informaciją nėra tiesiogiai pateikiami jokie VLK ar TLK tvarkomi konkretaus asmens duomenys ir teikiamų duomenų negalima susieti su jokių konkrečių asmeniu.

4.4. **Konsultacija** – apibendrintas ar individualaus pobūdžio paaiškinimas, rekomendacija bendraisiais privalomojo sveikatos draudimo vykdymo klausimais, kuri nėra laikoma oficialiu norminio teisės akto ar atskiros teisės akto nuostatos aiškinimu ir neturi teisės akto galios. Konsultacija gali būti žodinė (teikiama telefonu) ar rašytinė (teikiama elektroniniu paštu, per socialinius tinklus, kitomis elektroninėmis priemonėmis).

4.5. **Konsultantai** – VLK darbuotojai (valstybės tarnautojai arba dirbantys pagal darbo sutartis darbuotojai), pagal pareigybės aprašymą elektroniniu būdu teikiantys (galintys teikti) konsultacijas besikreipiantiems į VLK asmenims.

4.6. **Konsultavimo elektroninis paštas** – oficialioje VLK interneto svetainėje skelbiamas elektroninio pašto adresas info@vlk.lt, sąveikaujantis su Konsultavimo informacine sistema ir skirtas gyventojams konsultuoti.

4.7. **Konsultavimo informacinė sistema** (toliau – KIS) – VLK valdoma ir tvarkoma informacinė sistema, skirta VLK teikiamoms gyventojų konsultavimo paslaugoms administruoti ir konsultavimo duomenims bei informacinei medžiagai tvarkyti centralizuotu būdu.

4.8. **Konsultavimo informacinis katalogas** (toliau – KIK) – KIS dalis, kurioje kaupiama, sisteminama ar kitaip tvarkoma informacinė medžiaga apie privalomąjį sveikatos draudimą.

4.9. **Konsultavimo telefonas** – oficialioje VLK interneto svetainėje skelbiamas telefono ryšio numeris (8 5) 232 2222 (už skambutį mokama įprastu tarifu), sąveikaujantis su KIS ir skirtas gyventojams konsultuoti.

4.10. **Paklausėjas** – asmuo, kuris kreipiasi į VLK dėl konsultacijos privalomojo sveikatos draudimo vykdymo klausimais.

5. Kitos Apraše vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Aprašo 3 punkte nurodytuose teisės aktuose ir kituose asmenų aptarnavimą bei konsultavimą reglamentuojančiuose teisės aktuose.

6. VLK gyventojams teikia konsultacijas elektroninių ryšių priemonėmis (telefonu, elektroniniu paštu, per socialinius tinklus).

7. Gyventojai konsultuojami VLK darbo laiku.

8. VLK darbo laikas ir kita su gyventojų konsultavimu susijusi informacija skelbiama VLK interneto svetainėje.

II SKYRIUS BENRIEJI KONSULTACIJŲ TEIKIMO PRINCIPAI

9. Konsultuodami ir teikdami informaciją gyventojams konsultantai privalo vadovautis pagarbos žmogaus teisėms, teisingumo, sąžiningumo ir protingumo, efektyvumo, subsidarumo ir vieno langelio principais, taip pat teikiamos informacijos išsamumo, tikslumo, teisėtumo, objektyvumo ir pagalbos principais.

10. Konsultacijų teikimas gyventojams taikant vieno langelio principą reiškia, kad gyventojai konsultuojami ir informacija jiems teikiama vienoje darbo vietoje, o trūkstamą informaciją arba reikiamą informaciją atsakymui į paklausimą parengti iš kitų VLK struktūrinių padalinių arba, jei reikia, iš kitų institucijų gauna konsultantas, neįpareigodamas to atlikti paklausėjo.

11. Asmens duomenis telefonu gali teikti tik konsultantai Apraše nustatyta tvarka. Asmens duomenys teikiami tik paklausėjams, paskambinusiems konsultavimo telefono numeriu (8 5) 232 2222, juos autentifikavus.

12. Konsultanto uždavinys – suteikti paklausėjo prašomą informaciją. Konsultantas turi trumpai ir suprantamai:

12.1. pateikti aktualią informaciją pagal VLK kompetenciją;

12.2. užtikrinti paklausėjo asmens duomenų apsaugą pagal Bendrojo duomenų apsaugos reglamento reikalavimus ir neatskleisti asmens duomenų be teisėto pagrindo;

12.3. pateikti kitą pageidaujamą informaciją, kuria disponuoja VLK ir kurią asmuo turi teisę gauti pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus.

13. Konsultavimas grindžiamas:

13.1. geranoriškumu paklausėjo atžvilgiu (konsultantas privalo pasisveikinti pirmas ir prisistatyti vardu, kalbėti maloniu balsu, bendravimo tonas turi būti ramus, konsultantas turi noriai padėti besikreipiančiajam);

13.2. iniciatyva, skiriant ypatingą dėmesį kalbai arba rašomam tekstui (konsultantas turi padrašinti paklausėją, paskatinti jį dialogui, užduoti papildomus klausimus, vengti emocionalių žodžių vartojimo, kalbėti (rašyti) įtikinamai, pagarbiai, pasitikint savimi, aiškiai, taisyklingai, nedaryti šiurkščių stiliaus, gramatinių bei kirčiavimo klaidų);

13.3. atidumu paklausėjui (konsultantas turi visą dėmesį skirti paklausėjui, nedirbti kitų darbų, nesiblaškyti, neleisti pašalinių garsų, nekalbėti su kitais darbuotojais nesusijusiomis su konsultacija temomis, atsakyti į visus paklausėjo klausimus, nerodyti nekantrumo, negalima demonstruoti nuovargio, abejingumo ar raginti greičiau užbaigti konsultaciją);

13.4. mandagiu elgesiu (konsultantas turi leisti kalbėti paklausėjui, būti mandagiam net ir tada, kai paklausėjas kalba pakeltu tonu, jo nepertraukinėti, vartoti mandagius kreipinius, padėkoti paklausėjui už kreipimąsi, už pareikštą pastabą ar kitą informaciją, nevartoti galimai žeminančių ar kaltinančių teiginių, pastebėjimų ar komentarų tautiniais, rasiniais, etniniais, amžiaus, lyties klausimais, paklausti, ar neturi daugiau klausimų). Rekomenduotinos frazės konsultuojant gyventojus pateikiamos Aprašo 1 priede.

14. Konsultantai neteikia konsultacijų:

14.1. dėl asmens gydymo plano ir gydymo eigos, sveikatos būklės, diagnozių nustatymo, taip pat vaistų tinkamumo klausimais, priežiūros ar slaugos pagal medicinines indikacijas ir kitais klausimais, susijusiais su gydymo specifika bei gydytojų kompetencija;

14.2. dėl neįgalumo, nedarbingumo arba specialiųjų poreikių nustatymo pagal medicinines indikacijas;

14.3. dėl mokestinės prievolės vykdymo, privalomojo sveikatos draudimo įmokų nepriemokų (skolų) arba permokų tvarkymo (įskaitymo), Valstybinio socialinio draudimo fondo administravimo įstaigoms permokėtų sumų grąžinimo ir kitais privalomojo sveikatos draudimo įmokų administravimo klausimais;

14.4. būtiną pensijų socialinio draudimo stažo socialinio draudimo senatvės pensijai gauti apskaičiavimo (perskaičiavimo) klausimais;

14.5. pensijų išmokų, laikino nedarbingumo išmokų, bedarbio pašalpų arba kitų socialinių pašalpų skyrimo ir mokėjimo klausimais;

14.6. sveikatos politikos formavimo klausimais;

14.7. kitais ne VLK kompetencijai priskirtais klausimais.

15. Konsultuodami ir teikdami informaciją gyventojams konsultantai turi naudotis KIK sukaupta informacine medžiaga. KIK tvarkomas ir jame kaupiama konsultavimo medžiaga atnaujinama pagal poreikį ir aktualumą VLK direktoriaus įsakymo nustatyta tvarka.

16. Statistiniai ir techniniai elektroninėmis priemonėmis suteiktų konsultacijų duomenys tvarkomi VLK KIS.

III SKYRIUS GYVENTOJŲ KONSULTAVIMAS UŽSIENIO KALBOMIS

17. Elektroninių ryšių priemonėmis (bendruoju telefono numeriu, elektroniniu paštu, per socialinius tinklus, kitomis elektroninėmis priemonėmis) konsultacijos teikiamos valstybine kalba arba anglų ir rusų kalbomis. Jeigu asmuo nemoka valstybinės kalbos arba nemoka anglų ar rusų kalbos, o institucijoje nėra konsultuojančio darbuotojo, suprantančio užsienio kalbą, kuria asmuo kreipiasi, jam kreipiantis į instituciją telefonu kartu turi dalyvauti asmuo, galintis išversti prašymą ar skundą į valstybinę kalbą, arba vertėjas. Jei besikreipiantis asmuo dėl sensorinio ar kalbos sutrikimo negali suprantamai reikšti minčių, jam kreipiantis į instituciją telefonu taip pat turi dalyvauti asmuo, padėsiantis šiam asmeniui pareikšti prašymą ar skundą.

18. Esant galimybei, konsultacijos žodžiu (telefonu) gali būti teikiamos kita besikreipiančiam asmeniui ar jo atstovui ir jį konsultuojančiam darbuotojui suprantama kalba.

IV SKYRIUS GYVENTOJŲ KONSULTAVIMAS TELEFONU

19. Gyventojai konsultuojami VLK konsultavimo telefono numeriu privalomojo sveikatos draudimo klausimais. Skambinant iš užsienio naudojamosi tuo pačiu VLK konsultavimo telefono numeriu.

20. Jeigu paklausėjas pageidauja gauti konsultaciją, susijusią su asmens duomenimis, konsultacija jam gali būti suteikta šia tvarka:

20.1. paklausėjas, pateikęs prašymą dėl asmens duomenų teikimo telefonu, autentifikuojamas vadovaujantis Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo, patvirtinto VLK direktoriaus 2021 m. rugpjūčio 5 d. įsakymu Nr. 1K-236 „Dėl Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo patvirtinimo“ (toliau – Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašas), III skyriumi;

20.2. jei paklausėjas nepateikia prašymo dėl asmens duomenų teikimo telefonu, jis autentifikuojamas konsultacijos metu, vadovaujantis Asmens duomenų teikimo telefonu tvarkos aprašo 24.2–24.3.7 papunkčiais.

21. Informacija apie nepilnamečius vaikus tėvams (globėjams ir rūpintojams) telefonu neteikiama.

22. Paklausėjas negali būti autentifikuojamas, jei autentifikavimo metu neteisingai nurodo asmens duomenis.

23. Besikreipiantys telefonu asmenys pokalbio pradžioje informuojami, kad, siekiant užtikrinti kokybišką aptarnavimą, pokalbis bus įrašytas. Jei asmuo sutinka, kad pokalbis būtų įrašytas, jis pasirenka norimą konsultavimo temą iš automatinio temų pasirinkimo meniu, jei nesutinka – konsultacija neteikiama ir paklausėjas su konsultantu nesujungiamas. Konsultavimo telefonu temų sąrašas pateikiamas Aprašo 2 priede.

24. Jei besikreipiantys telefonu asmenys nesutinka, kad pokalbis būtų įrašomas, jie gali atvykti dėl konsultacijos į TLK arba pateikti paklausimą kitomis elektroninėmis priemonėmis.

25. Konsultantai, teikiantys konsultacijas telefonu, turi laikytis šių reikalavimų:

25.1. suskambus telefonui, pakelti ragelį (pageidautina iki trečiojo skambučio arba atsiliepti į telefono skambutį ne vėliau kaip per 20 sekundžių nuo skambučio pradžios);

25.2. pasisveikinti ir prisistatyti, nurodymais vardą;

25.3. atidžiai išklausyti paklausėją, prireikus paprašyti patikslinti klausimo esmę (jei reikia, pakartoti klausimą, patikslinti jį ar kitaip įsitikinti, kad teisingai suprato klausimą), aiškiai ir tiksliai užduoti papildomus klausimus, siekiant išsiaiškinti atsakymui įtakos galinčias turėti aplinkybes ir detales;

25.4. aiškiai ir tiksliai atsakyti į paklausėjo klausimus, savo paaiškinimą pagrindžiant teisės aktų nuostatomis, arba nurodyti kitą instituciją (jos adresą, telefono numerį), į kurią asmuo galėtų kreiptis tuo atveju, jeigu pokalbio metu nustatoma, kad VLK nėra kompetentinga suteikti konsultaciją prašomu klausimu;

25.5. jeigu konsultantas negali iš karto atsakyti į gyventojų klausimą, jis turi teisę pasitarti su kitais konsultantais arba kitais VLK darbuotojais, kurie yra kompetentingi atsakyti į besikreipiančio asmens klausimą;

25.6. jei prireikia skirti daugiau laiko informacijos paieškai arba patikslinti paklausėją dominančią informaciją, konsultantas turi paklausti paklausėjo, ar jis gali palaukti, glaustai paaiškinti laukimo priežastį ir, sulaukęs teigiamo atsakymo, padėkoti už tai, kad jis sutiko palaukti. Jeigu laukti atsisakoma, atliekami Aprašo 25.7 papunktyje nurodyti veiksmai;

25.7. jeigu į pateiktą klausimą nėra galimybės atsakyti iš karto arba pokalbio metu nustatoma, kad klausimas yra sudėtingas, reikalaujantis detalesnės analizės ar papildomų duomenų rinkimo, būtina paprašyti, kad paklausėjas nurodytų savo kontaktinius duomenis (telefono numerį ar el. paštą). Parengęs atsakymą, konsultantas susisieks su paklausėju – jam perskambina arba atsako el. paštu ne vėliau kaip per 1 darbo dieną, o dėl sudėtingų klausimų – ne vėliau kaip per 2 darbo dienas. Jeigu paklausėjas nesutinka, konsultantas turi pasiūlyti pateikti rašytinį paklausimą elektroniniu būdu, raštu arba rekomenduoti dėl konsultacijos atvykti į TLK Gyventojų aptarnavimo skyrių;

25.8. jei pokalbio metu nustatoma, kad atsakymui pateikti prireiks duomenų ar dokumentų analizės, konsultantas turi pasiūlyti besikreipiančiam asmeniui teikti paklausimą raštu (jis turi būti pasirašytas), kartu pateikiant reikiamus duomenis ir pridedant su paklausimu susijusių dokumentų kopijas, arba rekomenduoti su dokumentais kreiptis į TLK Gyventojų aptarnavimo skyrių;

25.9. jei paklausėjui iš karto nebuvo suteikta informacija ir jis sutiko nurodyti savo kontaktinius duomenis, pagal kuriuos su juo būtų pakartotinai susisiekiama, pasirodžius suteikti prašomą informaciją konsultantas perskambina paklausėjui, pasisveikina, prisistato ir pasiteirauja, ar paklausėjas šiuo metu gali kalbėti telefonu, bei primena paklausėjo užduotą klausimą. Konsultacija telefonu gyventojui teikiama tik tuo atveju, jei paklausėjas patvirtina, kad gali kalbėti;

25.10. jei konsultuojamas paklausėjas ima reikšti nepasitenkinimą konsultantu, abejoti jo kompetencija arba jei paklausėjo netenkina jam teikiama konsultacija dėl kitų priežasčių ir jis tą aiškiai pareiškia, paklausėjas informuojamas, kad, jam sutikus, jis gali būti konsultuojamas kito konsultanto arba konsultavimą koordinuojančio darbuotojo. Jeigu prieštarauja, atliekami Aprašo 25.7 papunktyje nurodyti veiksmai;

25.11. jei pokalbio metu nustatoma, kad besikreipiančio asmens klausimai yra susiję su VLK informacinių sistemų (toliau – IS) veikimu arba VLK valdomos viešosios aplikacijos (WEB paslaugos) funkcionalumo sutrikimais, konsultantas turi paklausti skambinančiojo, ar jis sutinka, kad jo žodinis prašymas būtų užregistruotas. Jei sutinka, prašymas registruojamas, o paklausėjui siūloma nurodyti kontaktinius duomenis (telefono numerį), pagal kuriuos konsultantas galėtų susisiekti su paklausėju ir informuoti jį apie techninės problemos sprendimo rezultatus. Jeigu paklausėjas nesutinka, konsultantas turi padėkoti už suteiktą informaciją ir, atsižvelgdamas į situaciją, pasiūlyti pateikti paklausimą elektroniniu būdu, raštu arba rekomenduoti atvykti dėl konsultacijos į TLK Gyventojų aptarnavimo skyrių.

26. Pokalbio pabaigoje konsultantas turi mandagiai paklausti, ar besikreipiantis asmuo gavo visą reikiamą informaciją. Konsultantas gali atsisveikinti tik gavęs atsakymą, kad daugiau klausimų paklausėjas neturi.

27. Paklausėjui pageidaujant, VLK sudaro sąlygas jam gauti telefoninio pokalbio su juo garso įrašą arba susipažinti su šiuo įrašu. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis Bendrojo duomenų apsaugos reglamentu ir VLK direktoriaus nustatyta duomenų subjektų teisių įgyvendinimo tvarka.

28. Asmuo, pageidaujantis gauti telefoninio pokalbio įrašą ir (ar) su juo susipažinti arba manantis, kad jam buvo suteikta klaidinga informacija, turi kreiptis į VLK ne vėliau nei per 6 mėnesius nuo pokalbio dienos. Prašyme arba skunde turi būti nurodyta kreipimosi telefonu data ir telefono numeris, iš kurio buvo skambinta. Rašytinis prašymas ar skundas pateikiamas:

28.1. asmeniui (ar jo atstovui) atvykus į VLK arba TLK;

28.2. paštu VLK adresu (kartu pateikiant savo identifikavimo dokumentų kopijas);

28.3. elektroniniu būdu per specialiai tam sukurtas informacines sistemas, pvz., elektroninį portalą „Mano vyriausybė“ svetainėje „E. pilietis“, Nacionalinę elektroninių siuntų pristatymo, naudojant pašto tinklą, informacinę sistemą (<https://epristatymas.post.lt/>) ir pan.

V SKYRIUS

GYVENTOJŲ KONSULTAVIMAS ELEKTRONINIU PAŠTU

29. Tarnybiniu elektroniniu paštu ar kitais elektroniniais būdais gauti gyventojų paklausimai dėl bendrojo pobūdžio konsultacijų (toliau – elektroniniai paklausimai) ne vėliau kaip kitą darbo dieną turi būti persiunčiami konsultavimo elektroninio pašto adresu info@vkl.lt, apie tai informuojant besikreipiantįjį.

30. Nesusiję su VLK veiklos sritimis elektroniniai paklausimai, gauti konsultavimo elektroninio pašto adresu info@vkl.lt, persiunčiami kompetentingai institucijai (kopija pateikiama paklausėjui) arba paklausėjui rengiamas trumpas atsakymas, pateikiant elektroninę nuorodą į kompetentingą instituciją, į kurią paklausėjui reikėtų kreiptis.

31. Elektroniniai paklausimai, gauti konsultavimo elektroninio pašto adresu info@vlk.lt, persiunčiami registruoti į Dokumentų valdymo sistemą (toliau – DVS) (elektroninio pašto adresu vlk@vlk.lt) šiais atvejais:

31.1. jei paklausimas buvo atsiųstas konsultavimo elektroninio pašto adresu info@vlk.lt per klaidą – jame keliama ne bendrojo pobūdžio, o konkretūs klausimai, į kuriuos atsakymą turi pateikti pagal kompetenciją tuos klausimus nagrinėjantis VLK struktūrinis padalinys, šis paklausimas ne vėliau kaip kitą darbo dieną persiunčiamas registruoti į DVS, apie tai informuojant besikreipiantįjį;

31.2. jei gaunamas prašymas ar skundas, jis ne vėliau kaip kitą darbo dieną persiunčiamas registruoti į DVS, apie tai informuojant besikreipiantįjį. Išskyrus atvejus, kai paklausimą galima pagal kompetenciją išnagrinėti ir į jį atsakyti, nepažeidžiant besikreipiančio asmens ir VLK interesų;

31.3. jei gaunamas įstaigos, organizacijos ar kito juridinio asmens oficialus pranešimas, kvietimas, informacijos teikimas ar duomenų prašymas, turintis oficialaus dokumento požymių ir atsiųstas konsultavimo elektroninio pašto adresu info@vlk.lt per klaidą, jis turi būti persiunčiamas registruoti į DVS, apie tai informuojant besikreipiantįjį, išskyrus atvejus, kai paklausėjas su prašymu kreipiasi į konkretų darbuotoją arba kai toks paklausimas persiunčiamas konkrečiai TLK ir jį galima pagal kompetenciją išnagrinėti bei atsakyti, nepažeidžiant besikreipiančio asmens ir VLK interesų.

32. Paklausimai, grindžiami akivaizdžiai tikrovės neatitinkančiais faktais, arba nekonkretūs, nesuprantami paklausimai, kurių negalima laikyti prašymais suteikti informaciją privalomojo sveikatos draudimo vykdymo klausimais, VLK nenagrinėjami. Apie tai tą pačią paklausimo gavimo dieną informuojamas tokio paklausimo siuntėjas (išskyrus reklaminių bukletų ir kitos marketingo tipo informacinės medžiagos platintojus).

33. Į elektroninius paklausimus, susijusius su bendrojo pobūdžio informacija, atsakoma ne vėliau kaip per 5 darbo dienas. Elektroninio paklausimo nagrinėjimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo kitos darbo dienos, einančios po paklausimo gavimo VLK dienos.

34. Jeigu tas pats paklausėjas pakartotinai kreipiasi dėl konsultacijos elektroniniu paštu tuo pačiu klausimu, nenurodydamas naujų aplinkybių arba nepateikdamas naujų argumentų, kurie leistų abejojti ankstesnio atsakymo pagrįstumu, pakartotinai atsakymas nerengiamas – paklausėjas informuojamas apie jam anksčiau suteiktą konsultaciją, nurodant jam pateikto atsakymo (išsiųsto elektroninio laiško) datą ir laiką. Paklausėjui prašant, anksčiau jam pateiktas atsakymas (elektroninio laiško kopija), nekeičiant turinio, gali būti jam išsiųstas pakartotinai.

35. Rengdami atsakymus į elektroninius paklausimus konsultantai privalo laikytis kalbos etiketo reikalavimų ir lietuvių kalbai būdingų dalykinio bendravimo normų. Užsienio kalba asmenys aptarnaujami elektroniniu būdu remiantis Aprašo III skyriaus nuostatomis.

36. Pagrindiniai konsultavimo elektroniniu paštu reikalavimai:

36.1. konsultantas turi atsakyti į visus elektroniniame paklausime pateiktus klausimus – parengtas atsakymo tekstas turi būti aiškus, konkretus, pakankamai išsamus, lengvai suprantamas;

36.2. atsakymas neturi būti formalus, konsultantas turi vengti teisės nuostatų kopijavimo, nepateikti atsakyme ypač sudėtingų teisės aktų fragmentų arba atskirų straipsnių punktų, kurie galėtų būti dviprasmiškai interpretuojami arba netinkamai suprasti;

36.3. atsakymas turi būti rengiamas atsižvelgiant į konkretų paklausėją, jo paklausime aprašytą situaciją bei kitas aplinkybes – paklausėjas turėtų suprasti, kad atsakymas parengtas jam, o ne nukopijuotas tipinis, iš anksto paruoštas tekstas;

36.4. rengdamas atsakymo tekstą, konsultantas neturi jame minėti elektroninio paklausimo turinio elementų – konkrečių asmenvardžių, giminystės ryšio duomenų, įvykių aplinkybių, nurodytų diagnozių, kitų specialiųjų kategorijų duomenų ir pan.;

36.5. atsakyme neturi būti perteklinės informacijos, nesusijusios su paklausėjo pateiktais klausimais, taip pat neturi būti neaktualios (pasenusios) informacijos;

36.6. atsakydamas į konkrečius klausimus, konsultantas turi pateikti elektronines nuorodas į VLK viešai skelbiamą informaciją ir VLK vaizdinę medžiagą, jei atitinkama tema VLK pranešimai ir vaizdinė medžiaga yra parengti ir aktualūs;

36.7. atsakymas turi būti be rašybos ir stiliaus klaidų;

36.8. atsakymo tekstas turi būti tinkamai suformatuotas, be teksto redagavimo žymų, su vienodais tarpais tarp žodžių, vienodo šrifto, be matomų formatavimo iškraipymų ir su vienodais (iki 2 eilučių) tarpais tarp eilučių.

VI SKYRIUS

GYVENTOJŲ KONSULTAVIMAS KITAIS ELEKTRONINIAIS BŪDAIS

37. Gyventojai konsultuojami tik bendraisias privalomojo sveikatos draudimo klausimais socialiniame tinkle „Facebook“. Jeigu paklausėjas pageidauja gauti konsultaciją, susijusią su asmens duomenimis, vadovaujasi Aprašo 20 punktu.

38. Gyventojų konsultavimą socialiniame tinkle „Facebook“ koordinuoja ir paklausėjų gautas per šį tinklą žinutes tvarko (paklausimus gauna ir atsakymus išsiunčia) VLK Ryšių su visuomene skyrius.

VII SKYRIUS

DUOMENŲ SAUGOS UŽTIKRINIMO PRIEMONĖS

39. KIS duomenų sauga užtikrinama vadovaujantis KIS nuostatais, patvirtintais VLK direktoriaus 2012 m. gruodžio 4 d. įsakymu Nr. 1K-309 „Dėl Ligonų kasų konsultavimo informacinės sistemos nuostatų patvirtinimo“ (VLK direktoriaus 2020 m. kovo 30 d. įsakymo Nr. 1K-95 redakcija) ir VLK valdomų informacinių sistemų duomenų saugos nuostatais, patvirtintais VLK direktoriaus 2017 m. gruodžio 6 d. įsakymu Nr. 1K-234 „Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos valdomų informacinių sistemų duomenų saugos nuostatų patvirtinimo“.

40. Duomenų subjektų teisės įgyvendinamos vadovaujantis Bendroju duomenų apsaugos reglamentu ir Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo VLK ir TLK tvarkos aprašu, patvirtintu VLK direktoriaus 2015 m. birželio 3 d. įsakymu Nr. 1K-155 „Dėl Duomenų subjektų teisių įgyvendinimo Valstybinėje ligonių kasoje prie Sveikatos apsaugos ministerijos ir teritorinėse ligonių kasose tvarkos aprašo patvirtinimo“.

VIII SKYRIUS

KONFLIKTŲ SPRENDIMAS

41. Konsultantas turi stengtis išvengti konfliktinių situacijų. Nepavykus išvengti konflikto, būtina išlaikyti pozityvų santykį su paklausėju, ieškant objektyvaus, abiem pusėms naudingo sprendimo, atitinkančio teisės aktų reikalavimus.

42. Kilus konfliktui, konsultantai turi elgtis objektyviai ir nešališkai, išklausti argumentus, bet kartu gebėti taktiškai atmesti neteisėtus asmens prašymus.

43. Bendraudamas su konfliktuojančiu, pretenzijas išsakančiu asmeniu, konsultantas turi laikytis šių reikalavimų:

43.1. elgtis ramiai, neleistina žodžiais išreikšti nekantrumą ar susierzinimą;

43.2. jei nepasitenkinimo priežastis neaiški, pateikti paklausėjui patikslinančius klausimus;

43.3. nenuvertinti, neignoruoti asmens problemų;

43.4. informuoti asmenį, kad jo problema bus sprendžiama ir kad jam bus pranešta apie priimtą sprendimą;

43.5. jei konfliktas kyla dėl VLK darbuotojo kaltės, padėkoti paklausėjui už pastabą, atsiprašyti dėl jam kilusios problemos ir ją spręsti;

43.6. jei konsultantas pagal savo kompetenciją negali išspręsti paklausėjo problemos, jis turi kreiptis į savo tiesioginį vadovą pagalbos;

43.7. jei pretenzijos yra nepagrįstos, pateikti aiškius argumentus ir nurodyti priežastis, dėl kurių asmens pretenzijų negalima patenkinti.

44. Jei konsultuojamas telefonu asmuo nesugeba aiškiai suformuluoti klausimo, įžeidinėja konsultantą, jam grasina arba jei asmens elgesys kelia pagrįstų įtarimų, kad jis yra apsvaigęs nuo alkoholio, narkotinių, psichotropinių ar kitų svaigiųjų medžiagų, ir dėl to asmens neįmanoma tinkamai aptarnauti, toks asmuo įspėjamas, kad pokalbis gali būti nutrauktas. Prireikus pokalbis nutraukiamas Aprašo 1 priede nurodytais būdais.

45. Jei konsultuojamo elektroniniu paštu arba kitais elektroniniais būdais paklausėjo tekstas turi administracinio nusižengimo požymių (asmuo vartoja necenzūrinius žodžius, įžeidinėja, grasina, menkina VLK darbuotojų darbą ir pan.), konsultantas turi teisę įspėti besikreipiantįjį, kad šiam nepakeitus rašymo stiliaus konsultavimas bus nutrauktas. Jei po įspėjimo gauto elektroninio paklausimo turinys ir toliau nėra korektiškas, konsultantas turi teisę į šį elektroninį paklausimą neatsakinėti.

IX SKYRIUS GYVENTOJŲ KONSULTAVIMO KOKYBĖS VERTINIMAS

46. Gyventojų konsultavimo kokybę vertina darbuotojai, kurių pareigybės aprašyme numatyta elektroniniais būdais gyventojus aptarnaujančių darbuotojų kontrolė ir vertinimas.

47. Konsultantų teikiamų konsultacijų kokybės vertinimas atliekamas periodiškai – ne rečiau kaip kartą per metų ketvirtį.

48. Atliekant telefonu konsultuojančių darbuotojų teikiamų konsultacijų kokybės vertinimą, kiekvieną metų ketvirtį atsitiktine tvarka atrenkami ir perklausomi kiekvieno konsultanto 4 telefonu suteiktų konsultacijų (pokalbio su paklausėju) garso įrašai, po to užpildoma Telefonu konsultuojančio darbuotojo vertinimo ataskaitos forma, pateikiama Aprašo 3 priede. Konsultacija laikoma kokybiška, jei kokybės vertinimo rezultatas (išreiškiamas procentais) yra 80 proc. ir daugiau.

Punkto pakeitimai:

Nr. [1K-113](#), 2023-04-18, paskelbta TAR 2023-04-18, i. k. 2023-07477

49. Atliekant elektroniniu paštu ir kitais elektroniniais būdais konsultuojančių darbuotojų teikiamų konsultacijų kokybės vertinimą, analizuojami KIS Analitinių duomenų valdymo modulyje kaupiami suteiktų konsultacijų duomenys ir kiekvieną metų ketvirtį užpildoma Elektroniniu būdu konsultuojančio darbuotojo vertinimo ataskaitos forma, pateikiama Aprašo 4 priede.

50. Parengtos vertinimo ataskaitos, nurodytos Aprašo 48 ir 49 punktuose, registruojamos DVS, vertinimo rezultatai aptariami su konsultantais.

51. Konsultuojant elektroniniu paštu ir kitais elektroniniais būdais, visiems atsakymams (be išimčių) taikomas keturių akių principas, t. y. prieš siunčiant gyventojui, atsakymą turi peržiūrėti kitas KIS naudotojas (tvirtintojas).

X SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

52. Aprašo reikalavimų privalo laikytis visi VLK ir TLK darbuotojai.

53. Konsultantai, neteisėtai paskleidę informaciją apie paklausėją, atsako Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

54. Pokalbio įrašų telefonu poveikio duomenų apsaugai vertinimo ataskaita peržiūrima periodiškai ir, jeigu reikia, atnaujinama.

REKOMENDUOTINOS FRAZĖS APTARNAUJANT IR KONSULTUOJANT GYVENTOJUS

	Situacijos	Rekomenduotinos frazės
1.	Pasisveikinimas ir pokalbio pradžia	Labą dieną (gera diena), Jūs konsultuoja <i>Vardė</i> . Sveiki, kuo galėčiau padėti? Labą dieną, Jums perskambina ligonių kasų konsultantė <i>Vardė</i> .
2.	Teiraujantis, ar gyventojas gali kalbėti / palaukti	Ar galite šiuo metu kalbėti? Ar Jums patogiu šiuo metu kalbėti? Maloniai prašome minutėlę palaukti.
3.	Gyventojui siūlant kreiptis į kitą instituciją	Šiuo klausimu turėtumėte kreiptis į ... Tai <i>Sodros</i> kompetencijos klausimas, maloniai prašome kreiptis į minėtą įstaigą. Rekomenduotume kreiptis į ...
4.	Tikslinamieji klausimai	Norėčiau patikslinti... Ar teisingai supratau... Gal galėtumėte patikslinti... Maloniai prašome pakartoti...
5.	Prašymas prisistatyti	Prašome prisistatyti. Malonėkite pasakyti savo vardą, pavardę.
6.	Atsisveikinimas	Geros dienos. Gero savaitgalio. Dėkojame už skambutį. Dėkojame už skirtą laiką.
7.	Atsakant į gyventojų padėką	Malonu / smagu, kad galėjau padėti. Dėkojame už išsakytą nuomonę. Ačiū Jums.
8.	Kai gyventojas reiškia nepasitenkinimą dėl ligonių kasų darbuotojo padarytos klaidos	Suprantame Jūsų nepasitenkinimą, tačiau... Apgailestaujame dėl susiklosčiusios situacijos. Atsiprašome dėl įvykusios klaidos. Dėkojame už pastabas / pasiūlymus. Ačiū, kad informavote.
9.	Siekiant išvengti dviprasmiškų situacijų	Mano pareiga vykdyti nustatytas procedūras. Norėčiau paaiškinti, kad, vadovaujantis teisės aktais,... Norėčiau Jums padėti.
10.	Pokalbio nutraukimo pavyzdžiai	Privalau įspėti dėl netinkamo elgesio. Jūsų elgesys turi administracinio nusižengimo požymių. Jūs elgesys netinkamas, privalau nutraukti pokalbį.

KONSULTAVIMO TELEFONU TEMŲ SĄRAŠAS

1. Europos sveikatos draudimo kortelė.
2. Sveikatos draudimo galiojimo klausimai.
3. Dantų, sąnarių protezavimo klausimai.
4. Sveikatos priežiūros paslaugos.
5. Vaistų kompensavimas.
6. Kiti sveikatos draudimo klausimai.
7. Informacinių sistemų veikimo klausimai.
8. Konsultacijos anglų kalba.

(Telefonu konsultuojančio darbuotojo vertinimo ataskaitos forma)

TELEFONU KONSULTUOJANČIO DARBUOTOJO VERTINIMO ATASKAITA

1. Konsultuojančiojo darbuotojo vardas, pavardė, padalinys, pareigos: _____.

2. Vertinamų konsultacijų duomenys:

Nr.	Konsultavimo tema	Konsultacijos data	Konsultacijos laikas	Konsultacijos trukmė	Garso įrašas
1					
2					
3					
4					

3. Konsultacijų vertinimo duomenys:

	Vertinimo parametrai	Vertinamos konsultacijos							
		1		2		3		4	
		Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne	Taip	Ne
1	Prisistatymas vardu								
2	Tinkamas pasisveikinimas								
3	Dėmesingai išklaustas gyventojas								
4	Suteikta aktuali ir teisinga informacija pagal kompetenciją								
5	Informacija suteikta remiantis Konsultavimo informaciniu katalogu								
6	Konsultuojant laikomasi Reglamento (ES) 2016/679 reikalavimų								
7	Geranoriškumas gyventojų atžvilgiu								
8	Bendravimo tonas ramus ir malonus								
9	Noras padėti besikreipiančiajam								
10	Rodyta iniciatyva, dialogo skatinimas								
11	Paklausėjas nebuvo pertrauktas								
12	Nevartoti netinkami teiginiai, frazės								
13	Neraginta greičiau užbaigti konsultaciją								
14	Nėra per ilgų pauzių								
15	Aiškūs, konkretūs, suprantami teiginiai								
16	Užtikrinta kalba								
17	Nėra šiurkščių stiliaus, kirčiavimo klaidų								
18	Tinkamai valdomas pokalbis								
19	Profesionalus elgesys pokalbio metu								
20	Paklausta, ar į visus klausimus atsakyta								
21	Tinkamas atsisveikinimas								

Iš viso (vnt.)									
Kokybės procentinė išraiška (apskaičiuojama teigiamų vertinimų dalis procentais)									

4. Bendras vertinimas (kokybės procentinė išraiška – apskaičiuojama teigiamų vertinimų dalis procentais):_____.

5. Išvados ir rekomendacijos:_____.

6. Vertinimą atlikusio darbuotojo vardas, pavardė, padalinys, pareigos: _____.

(Elektroniniu būdu konsultuojančio darbuotojo vertinimo ataskaitos forma)

**ELEKTRONINIU BŪDU KONSULTUOJANČIO DARBUOTOJO VERTINIMO
ATASKAITA**

1. Konsultuojančiojo darbuotojo vardas, pavardė, padalinys, pareigos_____.
2. Vertinamas laikotarpis: _____.

Vertinimo rodikliai		Ivertinimas
1.	Gautų paklausimų skaičius	
2.	Atsakytų paklausimų skaičius	
3.	Neatsakytų paklausimų per 5 d. d. skaičius	
4.	Neatsakytų paklausimų per 5 d. d. dalis procentais, palyginti su bendru gautų paklausimų skaičiumi	
5.	Gražintų rengti atsakymų skaičius	
6.	Gražintų rengti atsakymų dalis procentais, palyginti su bendru atsakymų skaičiumi	
7.	Gautų nusiskundimų / rašytinių skundų skaičius	

3. Bendras vertinimas (kokybės procentinė išraiška – apskaičiuojama teigiamų vertinimų dalis procentais):_____.

4. Išvados ir rekomendacijos:_____.

_____.

Vertinimą atlikusio darbuotojo vardas, pavardė, padalinys, pareigos:_____.

_____.

Pakeitimai:

1.
Valstybinė ligonių kasa prie Sveikatos apsaugos ministerijos, Įsakymas
Nr. [1K-113](#), 2023-04-18, paskelbta TAR 2023-04-18, i. k. 2023-07477
Dėl Valstybinės ligonių kasos prie Sveikatos apsaugos ministerijos direktoriaus 2022 m. gegužės 13 d. įsakymo Nr. 1K-170 „Dėl Gyventojų konsultavimo ir asmens duomenų teikimo elektroninių ryšių priemonėmis tvarkos aprašo patvirtinimo“ pakeitimo

