

## HAIGEKASSA LEPINGUPARTNERITE RAHULOLU UURING

Veebruaris viidi Eesti Haigekassa lepingupartnerite seas läbi järjekordne küsitlus selgitamaks välja rahulolu koostööst Haigekassaga 2003. aastal.

Kokku küsitleti **500** lepingupartnerit, neist 203 perearstipraksises arsti, 66 hambaraviteenuse osutajat, 80 eriarstiabiteenuse osutajat ja 151 apteegi juhatajat.

Vastanuist 92,8% puutus kokku raviarveldusega, 84,4% tegeles lepingute sõlmimise ja jälgimisega, 70% suhtles haigekassaga seadusandlusega seoses, 62% edastas ravijärjekordade andmeid ja 18% kontakteerus muudel põhjustel (peamiselt mitmesuguse info hankimine ja läbirääkimised).

Põhiliseks informatsiooniallikaks seadlusandlike aktide kohta nimetasid uuritavad haigekassa kodulehekülge (60,5%), mujalt (pressist, internetist, avalikest esinemistest, koolituselt, Perearstide Seltsist, Apteekide Liidust, Riigi Teatajast, kolleegidelt) saadud info osakaal oli väike.

Keskmine rahulolu hinnang oli napilt positiivne – 3,98 palli skaalal, kus 1 on väga negatiivne hinnang, 2 – üldiselt negatiivne, 3 – ei negatiivne ega positiivne, 4 - üldiselt positiivne ja 5 – väga positiivne. Arvesse ei läinud arvamuse puudumine ja/või tahtmatus seda väljendada.

Uuritavate keskmine hinnang **koostöö kvaliteedile** oli 3,98 palli. Küsimusele “Milline on Teie hinnang koostööle Eesti Haigekassaga 2003.aastal” vastas 497 uuritavat. Neist hindas:

- *koostööd Haigekassaga*

väga heaks	37,7 %
heaks	38,9 %
ei heaks ega halvaks	17,3 %
halvaks	4,5 %
väga halvaks	1,6 %
  
- *Haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside arusaadavust* hindas 495 partnerit, sealjuures:

väga heaks	34,8 %
heaks	45,9 %
ei heaks ega halvaks	14,2 %
halvaks	2,8 %
väga halvaks	2,3%
  
- *Haigekassast saadud vastuste/probleemide tagasiside kiirust* hindas 482 vastanuist

väga heaks	46,1 %
heaks	29,8 %
ei heaks ega halvaks	19,8 %
halvaks	3,1 %
väga halvaks	1,2 %

**Lepingute sõlmimisega** seotud probleemidele antud keskmine hinne oli 4,04, kusjuures:

- *lepingute sõlmimiseks saadud infoga oli*

väga rahul	28,8 %
rahul	52,2 %
ei rahul ega rahulolematu	6,2 %
rahulolematu	12,1 %
väga rahulolematu	0,7 %

(vastas 299 isikut)

- *lepingute sõlmimise protsessiga*

oli väga rahul	28,4 %
rahul	47,5 %
ei rahul ega rahulolematu	12,8 %
rahulolematu	11,3 %
väga rahulolematu	0,0 %

(vastas 282 isikut)

- *lepingute muutmise tingimusi pidas*

väga arusaadavaks	48,0 %
arusaadavaks	32,2 %
kohati arusaadavaks kohati mitte	14,5 %
arusaamatuks	5,3 %
väga arusaamatuks	0%

(vastas 305 isikut)

Haigekassa poolt **dokumentide kontrollimise ja tagasiside** kvaliteedile anti keskmiselt 3,97 palli.

- *Raviarvete/retseptide kontrollimist ja tagasisidet* hindas 419 vastanuist

väga heaks	30,1 %
heaks	39,3 %
ei heaks ega halvaks	24,2 %
halvaks	5,9 %
väga halvaks	0,5 %

- *Ravidokumentide kontrollimist ja tagasisidet* hindas 317 vastanuist

väga heaks	23,4 %
heaks	57,0 %
ei heaks ega halvaks	15,8 %
halvaks	1,9 %
väga halvaks	1,9 %

- Arvamused, *kuivõrd kursis on patsient oma õiguste ja kohustustega*, jagunesid:

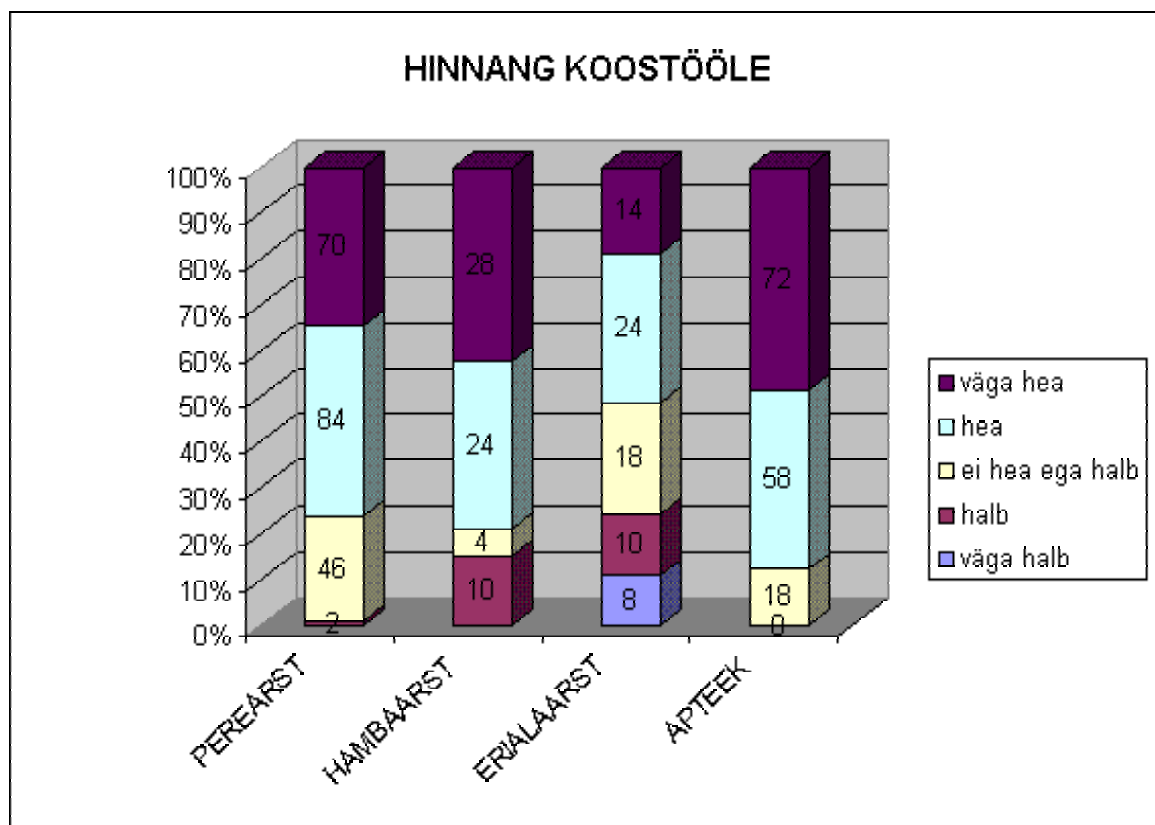
väga hästi	8,6 %
hästi	24,0 %
ei hästi ega halvasti	42,5 %
halvasti	20,2 %
väga halvasti	4,7 %

(vastas 466 isikut, keskmine hinnang 3,11)

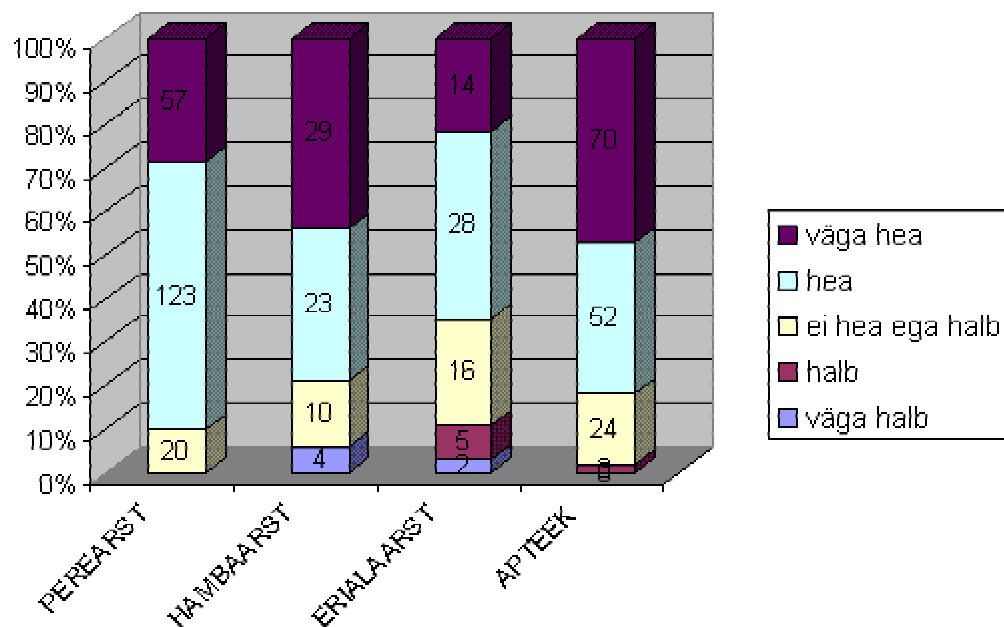
Peamised esitatud pretensioonid haigekassale olid:

- Operatiivse info puudumine muudatustest seadusandluses, soodusravimite nimekirjas, hinnakirjas jm.
- Aeglane arvete tasumine ja tagasiside aruannetele jm.
- Probleemid internetiühendusega ja sagedased programmivahetused
- Vananenud andmed koduleheküljel
- Kontakteerumisraskused haigekassaga
- Halb transpordiühendus kohalike haigekassa osakondadega (paljudest piirkondadest oleks kergem Tallinnasse sõita)
- Haigekassa töötajate suhtumine partneritesse (usaldusarsti ja klienditeenindajate ebapädevus, kohatine ebakorrektne käitumine, diktaat raviküsimustes, riigikeele eiramine koosolekutel). Positiivset äramärkimist leidsid kaks usaldusarsti, kellega koostöö laabub väga hästi (dr. Kiisk ja dr. Vahtra).
- Rahastamisprobleemid (põhjendamata rahaeraldamise vähendamine, motiveerimata või ebaõiglane jaotus).
- Lepingutega seonduv (sõlmimisel peaks olema kahepoolne arutelu, iga-aastane ühesuguste dokumentide esitamise nõue).

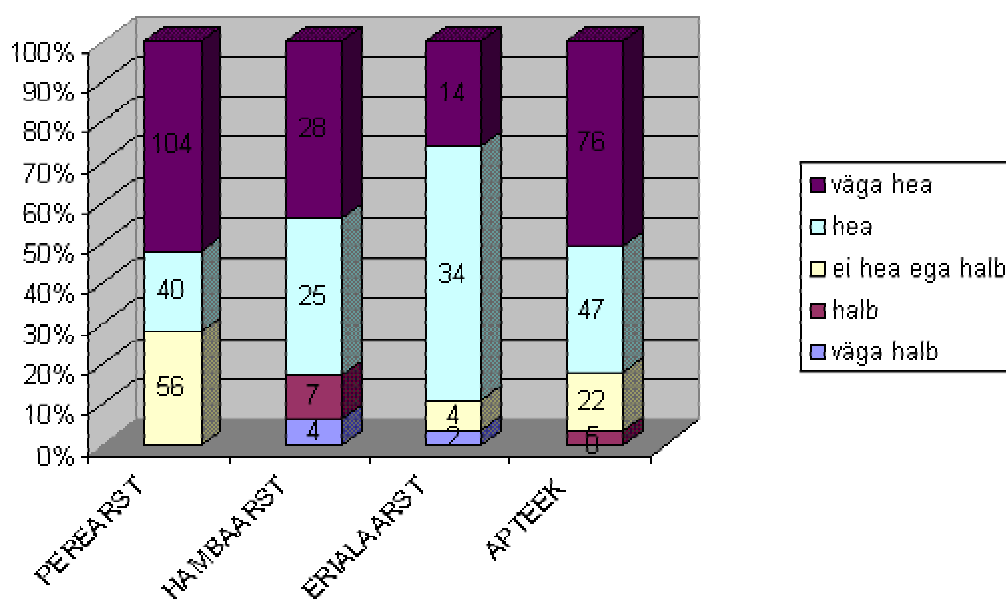
Võrreldes erinevate lepingupartnerite kategooriate antud vastuseid, võib täheldada teatud erinevust (vt. jooniseid).



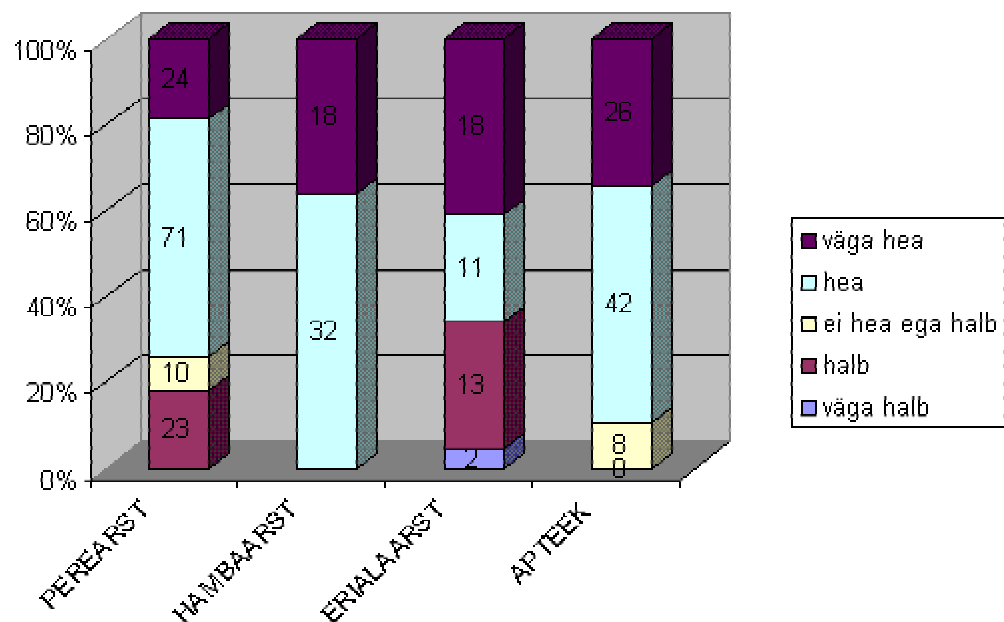
### HINNANG TAGASISIDE ARUSAADAVUSELE



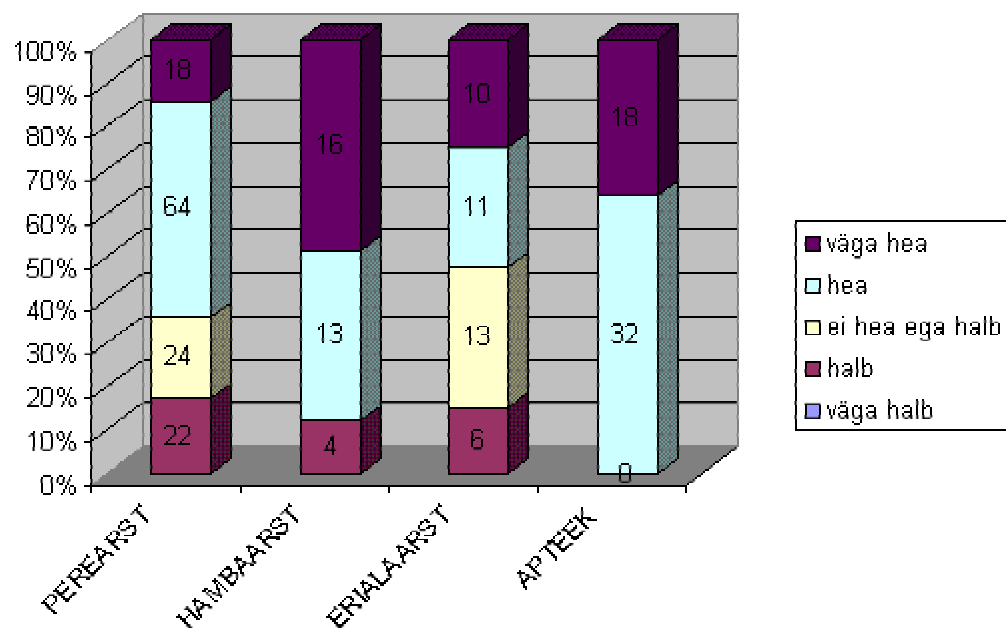
### HINNANG TAGASISIDE KIIRUSELE

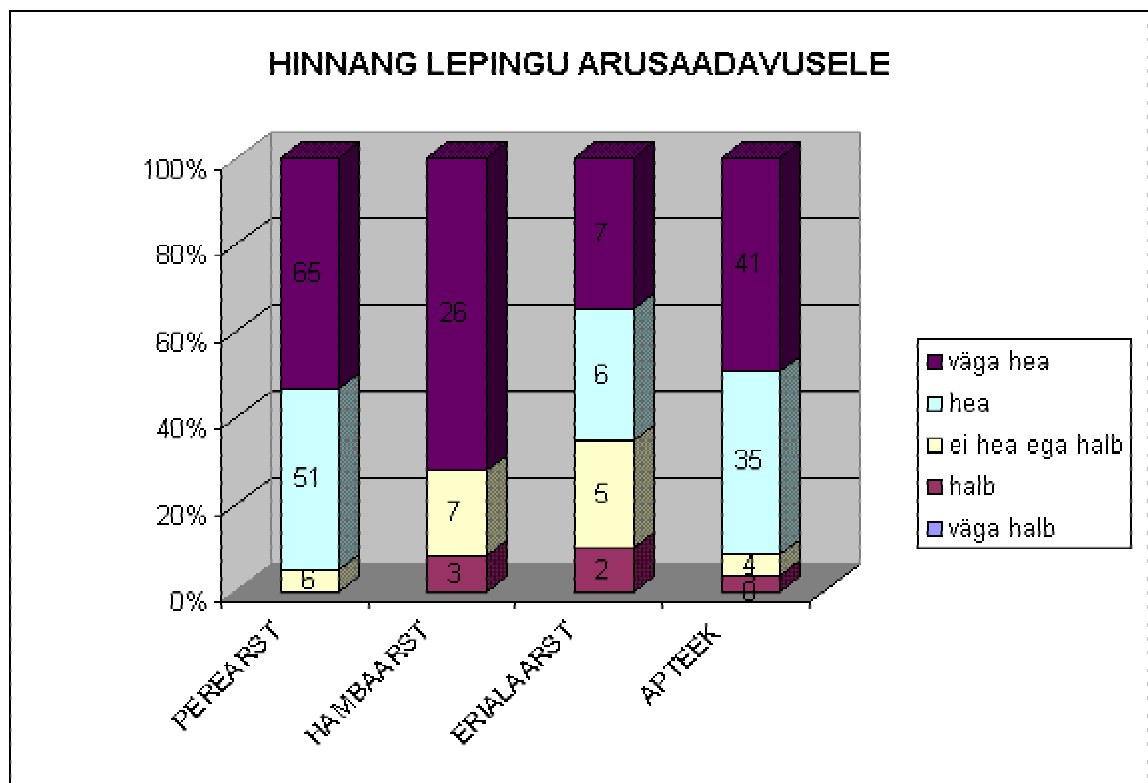


### INFO PIISAVUS LEPINGU TAOTLEMISEKS



### HINNANG LEPINGUTE SÖLMIMISE PROTSESSILE





Kokkuvõttes võib väita, et kõige kõrgemini hindasid koostööd haigekassaga **apteekide juhatajad**. Keskmiselt anti hindeks 4,26 palli (analüüsis ei arvestatud küsimust patsiendi teadlikkusest kui teemaga nõrgalt seotud). Negatiivselt poolelt toodi välja sagedased uuendused, soodusravimite nimekirja ja hinnakirja muutumine, kusjuures informatsioon neis valdkondades viibib. Nuriseti arvete maksmise ebakindluse ja viivituse üle. Väideti, et haigekassast on saadud valeinformatsiooni ja puudub ühene teave, mida teha erandretseptiga preparaadile, mis tavapäraselt ei kuulu soodustuste alla, kuid on olemas haigekassalt garantii tasumise kohta.

Raviteenuste pakkujatest andsid kõige kõrgemaid hindeid **hambaarstid** – keskmiselt 4,05 palli. Nende tehtud kriitika haigekassale puudutas peamiselt rahastamise küsimusi – ei teata aasta alguseks, kas või kui palju rahastatakse laste hambaravi, väidetakse, et see lepingusumma väheneb igal aastal ja täiskasvanute vältimatu abi toimub laste raviraha arvelt. Tehti ka ettepanekud pulpiidi ravi lülitamiseks vältimatu abi nimekirja, täiskasvanute hambaravi kompenseerimiseks (raviprotseduuri maksaks kinni haigekassa ja patsient ainult täidise) ja 150-kroonise hüvitise suurendamiseks ning selle korra muutmiseks (kompensatsiooni peaksid taotlema arstid, kes selle raha siis patsientidele esitatud arvest maha arvutaksid).

**Perearstid** hindasid koostööd haigekassaga 4,04 palliga. Kritiseeriti põhiliselt aruandlusega seonduvat - liiga suur aruandluse maht ja arsti eksimise korral liiga aeglane tagasiside haigekassast, mis võib tingida aruande hilinemise (ettepanek saata paber kandjal aruanded otse Tallinnasse kiirendamiseks raha liikumist), suhtlemisprobleeme haigekassaga – nii tehnilisi (raskused kontakti saamisel, tõrked internetiühenduses, sealsed vananenud andmed, sagedased programmivahetused, info liikumise aeglus) kui ka isiksustevahelisi (vastastikune usaldamatus, esineb ebapädevaid kontrollijaid, kes ei oska arvutit kasutada ja esitavad aegunud nõudeid ning kaheldakse trahvi määramise õigsuses, norimine diagnoosikoodidega. On segane küsimus, kas haigekassa allub sotsiaalministeeriumile või vastupidi. Perearstidest peavad paljud oma töökoormust liiga suureks ning sellest ka ajapuudus piisavaks kontakteerumiseks haigekassaga.

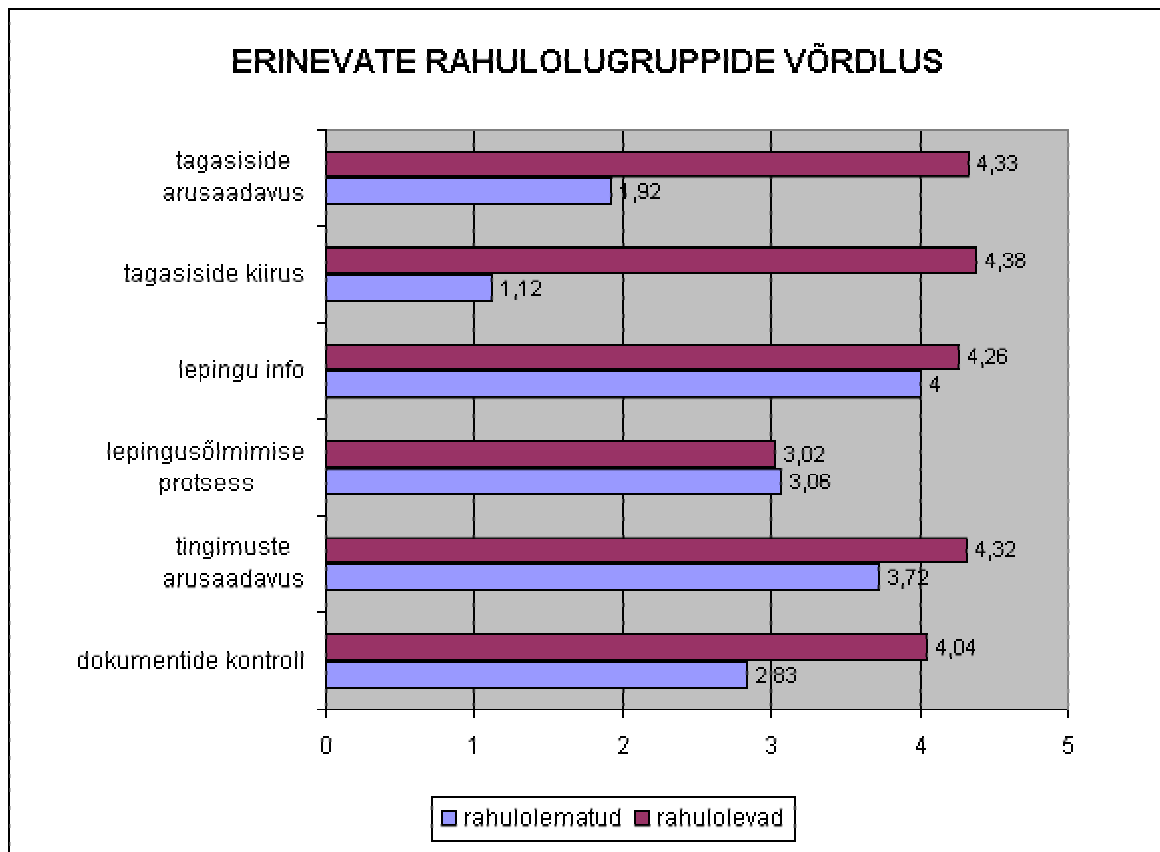
Kõige kriitilisemalt suhtusid haigekassasse **eriarstiabi teenuse osutajad**, kelle keskmine hinnang oli 3,57. Nemad esitasid hulgaliselt pretensioone usaldusarstide pädevusele ja suhtumisele ning raha jaotamise otsuste ebaselgele motiveeringule. Väideti, et raha saamiseks tekivad kunstlikud järjekorrad. Ei oldud rahul nõudega ennast igal aastal uuesti tõestada ja haigekassa tendentsiga ühendada spetsialistid haiglate jt. asutuste juurde – eelistataks FIE-na töötada (väidetavalt saab nii endale lubada paremaid koolitusi).

**Partnerite ootused haigekassale** puudutasid eeskätt eeltoodud probleemidele lahenduste leidmist, lisaks rõhutati veel vajadust

- suurendada haigekassa nõuandvat osa ja vähendada liigset kontrolli (usaldamatust);
- kiiremalt ja kvaliteetsemalt edastada infot, muudatustest teavitada kõiki partnereid e-posti vahendusel;
- korraldada infovahetus ja suhtlemine ainult elektrooniliselt või paber kandjatel otse Tallinnaga;
- luua võrdsed tingimused era- ja riigimeditšiinasutustele, era- ja riigiarstidele;
- rahastada laste arstiabi (sh. ka taastusravi) suuremas mahus;
- vähendada järjekordi õiglasema rahastamisega;
- suurendada uuringuraha;
- vabastada arstid ravimite soodusprotsendi määramise kohustusest;
- sõlmida lepingud kahepoolse arutelu käigus ja püsivamalt, nõudmata igal aastal ühesuguste dokumentide esitamist;
- parendada haigekassa töötajate (sh. usaldusarstide) suhtumist, suhtlemisuskust ja pädevust.

Uuringus ilmnis tendents vastastikusteks etteheideteks arstide ja apteekrite vahel – apteekides oodatakse korrektsemat retsepti täitmist arsti poolt, arstid peavad liiga väikseks apteekide vastutust retseptide kontrollimisel ja ravimite väljastamisel. Mõlemad pooled ootavad haigekassalt probleemide lahendamist.

Võrreldes erinevaid uuritavate gruppe – *rahulolevaid* (andsid koostööle haigekassaga ”4” või ”5” skaalapunkti) ja *rahulolematuid* (”1” või ”2”), ilmnas, et kõige rohkem mõjutasid nende hinnangut tagasisidega seotud probleemid (vt. joonist).



Analüüsid es nend vabasi vastuseid küsimustele probleemide ja ootuste kohta, võib täheldada, et rahulolematute grupis tehti kriitikat aeglase ja ebaadekvaatse info leviku osas ning haigekassa kui institutsiooni ja sealsete ametnike aadressil.

Seega võib oletada, et haigekassa koostööpartnerite suhtumist mõjutab kõige rohkem teabe kvaliteet, edastamise kiirus ja haigekassa töötajate suhtlemise tase.