

CASA DE ASIGURARI DE SANATATE VRANCEA
PERIOADA 01.03.2024-31.03.2024

| Nr. crt. | DOMENII DE ASISTENTA MEDICALA | CALL CENTER (informatii telefonice, TelVerde) | AUDIENTE | PETITII | SOLICITARI DIRECTE (la ghiseele de informatii sau e-mail) | TOTAL |
|----------|---|---|----------|----------|---|-----------|
| 1 | Asistență medicală primară | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| | Schimbare medic de familie | | | | | 0 |
| | Date de contact medici de familie | | | | | 0 |
| | Reclamații privind furnizori/servicii medicale | | | | | 0 |
| | Diverse alte probleme (ex.refuz elib. bilet de trimitere, eliberare concedii medicale etc.) | 3 | | | | 3 |
| 2 | Asistență medicală spitalicească | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Informații privind furnizori si serviciile medicale | | | | | 0 |
| | Reclamații privind furnizori/servicii medicale | | | | | 0 |
| | Diverse alte probleme (ex.: decontare medicamente/materiale pe parcursul spitalizarii) | | | 1 | | 1 |
| 3 | Asistență medicală în ambulatoriul de specialitate | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| | Informații privind serviciile medicale | 1 | | | | 1 |
| | Lipsă fonduri paraclinice (analize + imagistica) | | | | | 0 |
| | Reclamații privind furnizori/servicii medicale | | | 1 | | 1 |
| | Diverse alte probleme | | | | | 0 |
| 4 | Asistență medicală dentară | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | Date contact furnizori de servicii | | | | | 0 |
| | Informații privind serviciile medicale | 2 | | | | 2 |
| | Reclamații privind serviciile medicale/lipsă fonduri | | | | | 0 |
| 5 | Medicamente în tratamentul ambulatoriu | 6 | 0 | 1 | 0 | 7 |
| | Listă medicamente compensate și gratuite | 2 | | | | 2 |
| | Mod obținere medicamente pentru legi speciale | | | | | 0 |
| | Mod de prescriere rețete pentru boli cronice | 4 | | | | 4 |
| | Reclamații privind furnizori/servicii medicale | | | 1 | | 1 |
| | Diverse | | | | | 0 |
| 6 | Îngrijiri la domiciliu și transport sanitar | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Informații legate de servicii/furnizori | | | | | 0 |
| | Reclamații privind furnizori/servicii medicale | | | | | 0 |
| 7 | Orteze, proteze, dispozitive medicale | 12 | 0 | 0 | 7 | 19 |
| | Documente necesare | 4 | | | | 4 |
| | Relații în legătură cu aprobare cereri | 8 | | | 7 | 15 |
| | Solicitarea decontării ulterioare a disp. medicale | | | | | 0 |
| | Reclamații întârziere decizii | | | | | 0 |
| | Reclamații privind furnizori/servicii medicale | | | | | 0 |
| 8 | Programe naționale de sănătate | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Informații legate de servicii/furnizori | | | | | 0 |
| | Reclamații privind furnizori/servicii medicale | | | | | 0 |
| 9 | OUG 158/2005 | 13 | 0 | 1 | 3 | 17 |
| | Mod de acordare / eliberare / calcul a CM | 5 | | 1 | | 6 |
| | Mod de recuperare bani CM (sau plată CM) | 3 | | | 3 | 6 |
| | Verificare CM | 5 | | | | 5 |

| | | | | | | |
|-----------|---|------------|----------|----------|------------|------------|
| | Diverse alte probleme | | | | | 0 |
| 10 | Modalități de asigurare, depunere declarații | 80 | 0 | 1 | 70 | 151 |
| | PFV, PFA, asociații unici, gravide, studenți, coasigurați | 35 | | 1 | 22 | 58 |
| | Cetățeni străini | | | | | 0 |
| | Depunere declarații, plata contribuției | 12 | | | 8 | 20 |
| | Adeverințe de asigurat | 33 | | | 40 | 73 |
| | Diverse alte probleme | | | | | 0 |
| 11 | Diverse | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Relații privind alte instituții | | | | | 0 |
| | Adrese sedii, telefoane, program | | | | | 0 |
| | Alte probleme | | | | | 0 |
| | Informații solicitate online* (e-mail) | | | | | 0 |
| 12 | Informații privind cardul european de sănătate | 16 | 0 | 1 | 0 | 17 |
| | Documente necesare pentru eliberare CEASS | 7 | | | | 7 |
| | Condiții de eliberare CEASS | 9 | | 1 | | 10 |
| | Adresa, program de lucru | | | | | 0 |
| | Servicii acordate cetățenilor europeni | | | | | 0 |
| | Reclamații privind neprimirea cardului | | | | | 0 |
| | Alte informații | | | | | 0 |
| 13 | Formulare europene | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| | Obținerea de formulare UE | 2 | | | | 2 |
| | Decontare servicii | | | | | 0 |
| 14 | Informații privind cardul national de sanatate | 119 | 0 | 2 | 86 | 207 |
| | Informații privind emiterea/intrarea în posesia cardului | 42 | | 1 | 47 | 90 |
| | Informații card duplicat/adeverința înlocuitoare | 40 | | 1 | 39 | 80 |
| | Reclamații pentru neprimirea cardului | 18 | | | | 18 |
| | Reclamații pentru nefuncționarea PIAS | 19 | | | | 19 |
| 15 | CONTRACTUL CADRU/NORME DE APLICARE | 6 | 0 | 0 | 0 | 6 |
| | Reclamații asigurați privind coplata la farmacii, paraclinice etc | | | | | 0 |
| | Reclamații pentru nefuncționarea SIUI/PIAS/CEAS | 6 | | | | 6 |
| | Solicitări de la asigurați privind lista și valoarea serv medicale înregistrate în SIUI pe CNP-ul lor | | | | | 0 |
| 16 | Alte sesizări considerate relevante | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| | Informații privind acordarea stimulentei de risc medicilor de familie | | | | | 0 |
| | Solicitări recalculare calcul capitatie/ predare lista pacienti | | | | | 0 |
| | DIVERSE | | | 1 | | 1 |
| | TOTAL | 260 | 0 | 9 | 166 | 435 |

| | | | | | |
|----|--|------------|----------|--------|-------|
| 17 | Numarul articolelor pozitive/negative/neutre referitoare la CAS | pozitive | negative | neutre | total |
| | | 2 | 0 | 0 | 2 |
| 18 | Evenimente media, conferinte de presa, aparitii in direct la TV si radio local | Conferinte | Tv | Radio | total |
| | | 0 | 0 | 0 | 0 |