

CASA DE ASIGURĂRI DE SĂNĂTATE VRANCEA

oct.18

Nr. crt.	DOMENII DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ	CALL CENTER (informații telefonice, TelVerde)	AUDIENȚE	PETIȚII	SOLICITĂRI DIRECTE (la ghișeele de informații)	TOTAL
1	Asistență medicală primară					
	Schimbare medic de familie					
	Date de contact medici de familie					
	Reclamații privind furnizori/servicii medicale			1		1
	Diverse alte probleme (ex.refuz elib. bilet de trimitere etc.)					
2	Asistență medicală spitalicească					
	Informații privind furnizori și serviciile medicale					
	Reclamații privind furnizori/servicii medicale					
	Diverse alte probleme (ex.: decontare medicamente/ materiale pe parcursul spitalizării)					
3	Asistență medicală în ambulatoriul de specialitate					
	Informații privind serviciile medicale					
	Lipsă fonduri paraclinice (analize + imagistică)					
	Reclamații privind furnizori/ servicii medicale					
	Diverse alte probleme			1		1
4	Asistență medicală dentară					
	Date contact furnizori de servicii					
	Informații privind serviciile medicale					
	Reclamații privind serviciile medicale/ lipsă fonduri			1		1
5	Medicamente în tratamentul ambulatoriu					
	Listă medicamente compensate și gratuite					
	Mod obținere medicamente pentru legi speciale					
	Mod de prescriere rețete pentru boli cronice			1		1
	Reclamații privind furnizori/servicii medicale					
	Diverse					
6	Îngrijiri la domiciliu și transport sanitar					
	Informații legate de servicii/furnizori					
	Reclamații privind furnizori/servicii medicale					
7	Orteze, proteze, dispozitive medicale					
	Documente necesare					
	Relații în legătură cu aprobare cereri		1			1
	Solicitarea decontării ulterioare a disp. medicale					
	Reclamații întârziere decizii					
	Reclamații privind furnizori/servicii medicale					
8	Programe naționale de sănătate					
	Informații legate de servicii/furnizori					
	Reclamații privind furnizori/servicii medicale					
9	OUG 158/2005					
	Mod de acordare / eliberare / calcul a CM			2		2
	Mod de recuperare bani CM					
	Verificare CM					
	Diverse alte probleme					

Nr. crt.	DOMENII DE ASISTENȚĂ MEDICALĂ	CALL CENTER (informații telefonice, TelVerde)	AUDIENȚE	PETIȚII	SOLICITĂRI DIRECTE (la ghișeele de informații)	TOTAL
10	Modalități de asigurare, depunere declarații					
	PFV, PFA, asociați unici, gravide, studenți, coasigurați					
	Cetățeni străini					
	Depunere declarații, plata contribuției					
	Adeverințe de asigurat					
	Diverse alte probleme					
11	Diverse					
	Relații privind alte instituții					
	Adrese sedii, telefoane, program					
	Alte probleme					
	Informații solicitate online*					
12	Informații privind cardul european de sănătate					
	Documente necesare pentru eliberare CEASS				107	107
	Condiții de eliberare CEASS					
	Adresa, program de lucru					
	Servicii acordate cetățenilor europeni					
	Reclamații privind neprimirea cardului					
	Alte informații					
13	Formulare europene					
	Obținerea de formulare UE		1		13	14
	Decontare servicii			1		1
14	Informații privind cardul national de sanatate					
	Informații privind emiterea/intrarea în posesia cardului			1		1
	Informații card duplicat/ adeverință înlocuitoare				950	950
	Reclamații pentru neprimirea cardului					
	Reclamații pentru nefuncționarea PIAS					
15	CONTRACTUL CADRU/NORME DE APLICARE					
	Reclamații asigurați privind coplata la farmacii, paraclinice etc					
	Reclamații pentru nefuncționarea SIUI/ PIAS/ CEAS					
	Solicitări de la asigurați privind lista și valoarea serv. med. înregistrate în SIUI pe CNP-ul lor			1		1
	TOTAL		2	9	1070	1.081
16	Numărul articolelor pozitive/negative/neutre referitoare la CAS Vrancea					
			Pozitive	negative	neutre	TOTAL
17	Evenimente media - Conferințe de presă, apariții în direct la TV și radio local		1	1	5	7
			Conferințe	TV	radio	TOTAL
			0	0	0	0

Președinte-Director General,
Ec. Emanuela Marinela Georgescu



Întocmit,
Iustina Papuc
Iustina