

MODERNISATION DE L'ACCUEIL : TOUS GAGNANTS !

L'accueil se modernise pour répondre de façon plus attentionnée aux sollicitations des assurés



Deux espaces distincts apportent des réponses adaptées aux demandes des assurés

L'Espace Libre-Service : un accès libre aux outils de l'Assurance Maladie

L'assuré réalise des opérations simples à partir des outils mis à sa disposition :

bornes Multi-Services, ordinateurs,....

Des conseillers accompagnent et familiarisent l'assuré à l'utilisation de ces services en ligne ou l'orientent vers l'Espace Conseil.

Avec le compte ameli, il est facile de :

- Suivre ses remboursements de santé, le paiement de ses indemnités journalières ou de ses rentes...
- Effectuer ses démarches en ligne : télécharger une attestation (droits, indemnités journalières...).
- Demander sa carte européenne d'Assurance Maladie, commander sa carte Vitale ou encore demander la Couverture Maladie Universelle Complémentaire pour soi et son foyer...
- Mettre à jour ses informations personnelles telles que son adresse postale, ses coordonnées bancaires...
- Contacter sa caisse par email, prendre rendez-vous.
- Connaître les offres en santé adaptées à son profil. En fonction de son âge et de sa situation de vie (par exemple : le moment de la grossesse), chaque assuré accède à des conseils et des informations en santé...

L'Espace Conseil : un accueil sur rendez-vous pour un accompagnement personnalisé

L'assuré bénéficie d'un accueil attentionné qui permet d'améliorer :

- L'accès aux droits et aux soins des assurés en leur offrant une meilleure information sur les prestations.
- La qualité de notre accueil en réduisant le temps d'attente des assurés.
- La qualité de nos services par un traitement plus efficace du dossier.



L'accueil sur rendez-vous se développe et les amplitudes horaires s'adaptent aux nouveaux besoins



Une nouvelle amplitude horaire pour mieux accueillir les assurés et leur faire gagner du temps

A compter du 2 septembre 2019, les trois plus importants sites d'accueil physique de l'Assurance Maladie de l'Hérault (Gambetta, Hours, Mosson) changent leurs plages d'ouverture

Les horaires d'ouverture pour l'ensemble des sites d'accueil de l'Assurance Maladie de l'Hérault

MONTPELLIER : GAMBETTA - MOSSON	09h00-16h30	tous les jours sans interruption
BEZIERS : HOURS	09h00-16h30	tous les jours sans interruption
SETE	09h00-12h00 et 13h30-16h30	tous les jours
LUNEL - AGDE	09h00-12h00 et 13h30-16h30	tous les jours sauf mercredi
FRONTIGNAN - LODEVE	09h00-12h00 et 13h30-16h30	lundi mardi et jeudi
PERMANENCE DE GANGES	09h30-12h30 et 13h30-15h30	vendredi

Contact :

Service communication de l'Assurance Maladie de l'Hérault
communication.cpam-herault@assurance-maladie.fr