

## 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

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

### Contact :

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