

Communiqué de presse

## Lourdes : un guichet automatique extérieur pour la CPAM

La Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Hautes-Pyrénées vient d'installer un guichet automatique extérieur à Lourdes, place du Champ Commun. Implanté sur la façade de l'agence de la CPAM, ce guichet est ainsi accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Parallèlement à l'enrichissement continu de l'offre de services en ligne tels que le 3646, numéro unique de l'Assurance Maladie ou le compte ameli en ligne, la CPAM des Hautes-Pyrénées propose un nouveau service de proximité : le guichet automatique extérieur.

### Accessible 7 jours sur 7 et 24h sur 24

Principal intérêt de ce guichet : son accessibilité. Installé à l'extérieur du centre, il fonctionne 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24.

Plus de file d'attente, pas besoin d'un ordinateur : munis de leur carte Vitale les assurés peuvent réaliser directement les démarches administratives les plus courantes... en cliquant sur l'écran tactile.

### 1 - Démarches en temps réel

- Mettre à jour sa carte Vitale,
- Connaître ses droits et éditer une attestation,
- Obtenir une information sur ses remboursements, ou sur un versement d'indemnités journalières,

- Demander une Carte Européenne d'Assurance Maladie et obtenir une attestation provisoire.

### 2 - Délivrance d'imprimés :

- Attestation de salaire en cas d'arrêt de travail
- Déclaration de choix du médecin traitant,
- Déclaration de perte/vol de carte Vitale.

Pour répondre aux demandes plus complexes, les conseillers de l'Assurance Maladie restent à la disposition des assurés :

- du lundi au vendredi, de 8h30 à 12h30 et de 13h30 à 17h00 pour l'accueil physique,
- du lundi au vendredi de 8h à 18h00 au 3646 pour l'accueil téléphonique.

Avec le guichet automatique de la CPAM à Lourdes, l'Assurance Maladie des Hautes-Pyrénées affirme sa volonté de satisfaire ses clients en répondant à leurs attentes.

**186 008 personnes**

protégées soit plus de 80% de la population des Hautes-Pyrénées.



**123 156 assurés**

reçus dans nos 5 agences.



**90 553 personnes**

renseignées par **téléphone**



**5 172 connexions**

sur les pages locales du site ameli.fr  
(Données 2008)

## L'Assurance Maladie en ligne

### 36 46 : un numéro unique pour joindre l'Assurance Maladie

Depuis le 1er juillet 2008, les assurés ont un seul numéro à retenir pour joindre leur Caisse d'Assurance Maladie : le 36 46, avec de surcroît une baisse du prix de l'appel. Avec le 36 46, l'assuré paie uniquement le prix d'un appel local depuis un poste fixe c'est-à-dire 0,028 € la minute en heures pleines contre 0,12 € auparavant.

Après avoir composé le 36 46, l'assuré a le choix entre 2 possibilités :

- Soit il souhaite obtenir des informations sur ses derniers remboursements : tape \* sur son clavier téléphonique.
- Soit il désire être mis en relation avec un téléconseiller. Dans ce cas il tape le numéro de son département.

### www.ameli.fr : le portail internet de l'Assurance Maladie

De nombreux services et informations sont accessibles, 7 j sur 7 et 24h sur 24, sur le site internet de l'Assurance Maladie : [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr), comme par exemple :

- Comprendre droits et démarches vis à vis de l'Assurance Maladie, en fonction de la situation personnelle
- Tout savoir sur le remboursement des soins : comment, combien, ce qui reste à la charge de l'assuré, ...
- Découvrir l'offre de prévention de l'Assurance Maladie
- Trouver l'adresse d'un professionnel de santé, connaître les tarifs qu'il pratique ou savoir s'il accepte la carte Vitale

### Mon compte ameli : en quelques clics, c'est tellement plus facile

Plus rapide, plus pratique, avec «Mon compte ameli», l'assuré dispose d'un espace personnel, privilégié et sécurisé pour simplifier ses démarches :

- Lire en temps réel et imprimer le détail de ses remboursements ainsi que le relevé mensuel de ses prestations
- Consulter son relevé de compteurs des franchises et des participations forfaitaires
- Commander en ligne une attestation de droits, une attestation de paiement d'indemnités journalières ou une Carte Européenne d'Assurance Maladie.
- Déclarer son changement d'adresse en ligne.
- Consulter les horaires d'ouverture de la Caisse à laquelle il est rattaché.
- Contacter sa Caisse par courrier électronique à l'adresse [contact.ameli@cpam-tarbes.cnamts.fr](mailto:contact.ameli@cpam-tarbes.cnamts.fr)

### Contact presse

Chargée de communication : Marie-Claude Belin  
Tél. : 05 62 51 76 13 [marie-claude.belin@cpam-tarbes.cnamts.fr](mailto:marie-claude.belin@cpam-tarbes.cnamts.fr)

En savoir + >> [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr)