

## La qualité au service des assurés

**Afin de répondre au mieux à vos attentes, la Caisse Primaire d'Assurance Maladie s'engage dans une démarche qualité.**

Depuis 2004, votre Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Hautes-Pyrénées s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité vis-à-vis de ses différents publics : assurés, professionnels de santé et employeurs.

La dernière certification ISO 9001 en date du 22 juin 2009, délivrée par l'AFNOR Certification, atteste que notre démarche qualité s'applique à l'ensemble de nos activités.

Ainsi, les actions qui sont mises en œuvre au quotidien en matière d'accueil, de promotion de téléservices, de déploiement de parcours attentionnés, de maîtrise médicalisée et de prévention témoignent de notre volonté de vous assurer un service de qualité et de poursuivre la modernisation de notre offre de service.

Dans le cadre de cette démarche qualité, nous nous engageons à répondre au mieux à vos attentes ; pour ce faire, les résultats des enquêtes de satisfaction diligentées auprès de nos publics donnent systématiquement lieu à une attention particulière qui nous permet d'orienter nos actions.

Pour l'exercice 2008, les taux de satisfaction globale obtenus sont de 90 % et voire plus :

- 90 % pour les professionnels de santé,
- 91 % pour les employeurs,
- 93 % des assurés interrogés sont satisfaits du service rendu.

La Direction et l'ensemble du personnel de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie des Hautes-Pyrénées vous remercient pour la confiance accordée et entend poursuivre ses efforts afin de répondre au mieux aux missions qui leurs sont confiées et auxquelles nous sommes tous attachés.

**Contact presse / CPAM des Hautes-Pyrénées**

Marie-Claude BELIN / Tél. : 05 62 51 76 13

e-mail : marie-claude.belin@cpam-tarbes.cnamts.fr