

## VOTRE CPAM VOUS INFORME

### *Pour répondre à vos attentes, la Cpm de la Loire-Atlantique s'engage !*

Satisfaire nos publics et proposer des services de qualité sont des ambitions fortes de la Cpm de la Loire-Atlantique. C'est pourquoi, elle s'est engagée depuis plusieurs années dans une démarche d'amélioration continue de la qualité avec le souci permanent de garantir une offre de services en cohérence avec les besoins de chacun.

Concrètement la Caisse s'engage à :

- > **Garantir, dans la durée, un service de base de qualité.** Nous nous engageons à régler rapidement et justement vos prestations (remboursements de vos médicaments, de vos soins, versement de vos indemnités journalières en cas d'arrêt de travail,...).
- > **Mieux vous connaître pour améliorer et moderniser notre relation avec vous.** Il s'agit pour nous de mettre en place des actions d'amélioration pour répondre à vos besoins : les conseillers de l'Assurance Maladie sont à présent joignables jusqu'à 17h30 et l'offre de services en ligne sur [www.ameli.fr](http://www.ameli.fr) est enrichie en continu.
- > **Vous accompagner dans les moments clés de votre vie et proposer des services adaptés :** l'entrée dans la vie active, le chômage, le retour dans l'entreprise après un arrêt de travail de longue durée.
- > **Faciliter l'accès aux droits et aux soins des populations en situation de fragilité,** qu'elles soient malades, âgées ou en situation précaire. Ainsi, pour leur permettre d'accéder au système de soins, la Cpm souhaite développer l'information sur la Couverture Maladie Universelle et sur l'Aide à la Complémentaire Santé.
- > **Poursuivre la politique de maîtrise médicalisée des dépenses de santé.** Il s'agit d'accompagner les professionnels de santé, les établissements hospitaliers et les employeurs dans leurs pratiques.
- > **Développer des services en santé ciblés pour vous permettre de devenir acteur de votre santé** en vous proposant, par exemple, des programmes de prévention personnalisés ainsi que des ateliers d'éducation thérapeutique.
- > **Faire de la lutte contre la fraude une priorité** pour préserver notre système de soins.

*L'Assurance Maladie, votre assureur solidaire en santé*



*La Cpm de la Loire-Atlantique est certifiée par AFNOR CERTIFICATION sur l'ensemble de ses activités depuis 2011, conformément au référentiel ISO 9001 version 2008.*

*Article adressé le 17 février 2012*