

Sète, le 30 janvier 2017

Un numéro de téléphone unique pour contacter

les Hôpitaux du Bassin de Thau

A compter du 1^{er} février 2017, pour contacter un patient hospitalisé ou un professionnel des Hôpitaux du Bassin de Thau, vous devrez composer le 04 67 46 57 57 et indiquer son nom ou le service souhaité.

Un numéro unique, le 04 67 46 57 57

Dans le cadre de son plan de modernisation de la téléphonie, les Hôpitaux du Bassin de Thau mettent en place une plateforme multiservice d'accueil téléphonique automatisé à synthèse et reconnaissance vocale.

L'objectif est de répondre à trois besoins principaux des appelants :

- prendre un rendez-vous pour une consultation ;
- joindre un patient hospitalisé ;
- contacter un service ou un professionnel.

Des délais d'attente améliorés

Ce nouveau dispositif facilite l'accès des usagers vers les services souhaités tout en améliorant l'accueil, le délai et l'accès à la personne ou au service souhaité. L'appelant sera invité à prononcer le nom du patient, du service, de la spécialité et sera mis en relation avec l'interlocuteur ou le service demandé. Si la ligne est déjà occupée, un délai d'attente lui sera signifié ; si ce délai est trop élevé, il sera invité à recomposer le numéro ultérieurement.

En cas d'erreur, de prononciation peu audible ou d'incertitude quant à l'interlocuteur à demander, une opératrice prendra immédiatement le relais.

Au final, la nouvelle plateforme offrira aux usagers un accès plus simple et plus rapide, une prise en charge de tous les appels évitant les appels non aboutis, des informations sur la façon de réitérer un appel de manière plus efficace (horaire d'ouverture, périodes moins chargées, ...).

[Contact presse](#)

Hôpitaux du bassin de Thau

Jean-Luc GIBELIN – Directeur des Affaires générales de la Communication et de la Qualité

sec-dir@ch-bassindethau.fr / jlgibelin@ch-bassindethau.fr

☎ 04.67.46.57.00 – www.ch-bassindethau.fr