



Simulation de cas Conseil Point d'appréciation 3.1

Série 0

Compétences opérationnelles

Conseil des clientes et clients d'assurances-maladie	A1 Expliquer aux clientes et clients les bases juridiques de l'obligation d'assurance et les options de couverture.	A2 Expliquer aux clientes et clients les droits et les devoirs liés à des formes particulières d'assurance.	A3 Conseiller les clientes et clients sur les possibilités et les conséquences lors de la conclusion et du changement d'assurance selon la loi sur l'assurance-maladie ainsi que selon la loi sur le contrat d'assurance.	A4 Informer les clientes et clients des conséquences du non-respect des directives et obligations.	A5 Répondre aux questions des clientes et clients en relation avec les prestations décomptées, en s'appuyant sur les bases légales, contractuelles et tarifaires.	A6 Conseiller les clientes et clients sur le changement et la résiliation d'assurances selon la loi sur l'assurance-maladie ainsi que selon la loi sur le contrat d'assurance.	A7 Informer les clientes et clients ainsi que les personnes intéressées sur les particularités des assurances sociales.
---	---	---	---	--	---	--	---

Focus: Compétences opérationnelles A1, A2 et A7

Énoncé de l'exercice

Présentation de la situation:

Vous jouez le rôle d'un collaborateur d'une assurance-maladie et menez un entretien de conseil concernant la couverture d'assurance-maladie. La famille Lachner a envoyé à votre assurance-maladie le courriel ci-joint, dans lequel elle explique sa situation et sa demande.

Informations sur le client:

- Le/la client/e, Mme/M. Lachner (45 ans), chercheuse/chercheur à l'EPF, réside et travaille depuis deux semaines en Suisse;
- Son conjoint (48 ans) travaille actuellement et jusqu'au regroupement familial dans 6 mois en Allemagne;
- Enfants: Martin (7 ans), Hannah (12) et Maximilian (19);
- Toute la famille Lachner est de nationalité suisse;
- La famille ignore quelle est son obligation de s'assurer et les différents modèles d'assurance qui existent;
- Tous les membres de la famille sont en bonne santé.

Demande

La famille Lachner souhaite une couverture d'assurance-maladie la plus complète possible et vous demande conseil. Conseillez la famille Lachner en détail sur les options d'assurance en Suisse et tenez compte du regroupement à venir des autres membres de la famille.

Documents à disposition du candidat:

Description de la situation

Courriel précisant la demande

Courriel:

****Objet:**** Assurance-maladie pour ma famille

Bonjour,

Je viens d'emménager d'Allemagne en Suisse et travaille depuis peu à l'EPF. Ma famille et moi avons actuellement une assurance privée en Allemagne. La commune où je suis domicilié(e) en Suisse m'a informé(e) que ma famille et moi devons nous assurer ici, en Suisse.

À cette fin, je souhaiterais obtenir des conseils concernant l'assurance-maladie pour moi et ma famille, sachant que les autres membres de ma famille me rejoindront en Suisse dans six mois. Nous sommes par ailleurs tous en bonne santé et souhaiterions une couverture complète.

Pourriez-vous m'indiquer les options qui s'offrent à nous et les démarches à entreprendre dès à présent?

Je vous en remercie par avance!

*Meilleures salutations,
Famille Lachner*

Documents remis aux experts examinateurs (EXP)

Informations pour les EXP sur le cas à traiter par le candidat lors de l'examen

- Emménagement de la famille Lachner d'Allemagne en Suisse;
- A souscrit une assurance privée en Allemagne;
- Mme/M. Lachner (45 ans), chercheuse/chercheur à l'EPF, réside et travaille depuis deux semaines en Suisse;
- Son conjoint (48 ans) travaille actuellement et jusqu'au regroupement familial dans 6 mois en Allemagne;
- Enfants: Martin (7 ans), Hannah (12) und Maximilian (19);
- Toute la famille Lachner est de nationalité suisse;
- La famille ignore quelle est son obligation de s'assurer et les différents modèles d'assurance qui existent;
- Tous les membres de la famille sont en bonne santé.

Question introductive optionnelle:

N'est posée que si le/la candidat/e ne prend pas l'initiative d'entamer la discussion.

Je vous remercie de me consacrer un peu de votre temps. Vous avez reçu mon courriel dans lequel je vous ai indiqué souhaiter une couverture d'assurance complète pour moi et ma famille.

Ultérieurement, au cours de la simulation de cas:

Si le/la candidat/e ne mentionne pas les points essentiels, incitez-le/la à le faire en posant des questions en tant que client/e (par exemple: Est-il possible d'assurer en même temps mon époux/mon épouse?).

Selon la réaction à la question introductive ou au cours de l'entretien, il est possible de poser une question supplémentaire pour guider le candidat vers l'une des **orientations** suivantes.

Orientation 1

Pouvez-vous m'expliquer l'obligation de s'assurer?

Orientation 2

J'ai entendu dire qu'il était possible de souscrire des formes particulières d'assurance pour bénéficier de primes plus avantageuses. Quelle(s) forme(s) d'assurance nous conviendrait(en)t?

Orientation 3

Il paraît qu'en Suisse, on peut souscrire des assurances-maladie complémentaires. Laquelle serait judicieuse dans notre cas?

Orientation 4

Pouvez-vous m'expliquer quels sont les éléments à prendre en compte lors d'un changement d'assurance?

Orientations/Variantes

<p>1. Orientation (A1) Obligation de s'assurer Art. 3 – 10 LAMal Art. 1 – 6 OAMal Institution commune Particuliers</p>	<p>2. Orientation (A2) Formes particulières d'assurance Art. 62 LAMal Art. 93 – 101a OAMal</p>	<p>3. Orientation (A1/3) Assurances complémentaires facultatives selon la LCA</p>	<p>4. Orientation (A6) Changement, sortie et résiliation de l'assurance-maladie Art. 3 – 10 LAMal Art. 6a – 11 OAMal</p>
<p>Détermine dans quelle mesure la famille Lachner est tenue de s'assurer compte tenu de la LAMal et des accords bilatéraux;</p> <p>Donne des informations et fais le point sur la suspension de la couverture des accidents et sur les exceptions possibles à l'obligation de s'assurer;</p> <p>Présente les conclusions détaillées de ton analyse quant à l'obligation de s'assurer.</p>	<p>Renseigne le client sur les formes particulières d'assurance proposées;</p> <p>Conseille la famille Lachner dans le choix d'une forme particulière d'assurance;</p> <p>Explique au client quelle est la procédure en cas de changement de forme d'assurance.</p>	<p>Conseille la famille Lachner sur les produits dans le domaine des assurances complémentaires facultatives;</p> <p>Évalue la situation quant à l'état de santé (<i>risque d'assurance</i>) de la famille Lachner et fais le point sur l'acceptation, l'acceptation avec réserve ou le refus / l'exclusion de couverture (LCA) des assurances complémentaires possibles;</p> <p>Remplis l'obligation légale d'information sur les assurances complémentaires. (art. 3 LCA, art 45 LSA)</p>	<p>Renseigne la famille Lachner au sujet du changement et des possibilités de sortie dans l'AOS;</p> <p>Explique à la famille la possibilité de résiliation et de changement dans l'assurance complémentaire selon la LCA.</p>

Contenus possibles Orientation 1	Contenus possibles Orientation 2	Contenus possibles Orientation 3	Contenus possibles Orientation 4
<p>Obligation de s'assurer (y c. accords bilatéraux et couverture des accidents)</p> <p>Famille co-assurée? (conjoint travaille en Allemagne ou pas / principe de la soumission à la législation du lieu de travail / principe de la couverture d'assurance familiale, droit d'option (oui, pour les personnes sans activité lucrative)</p> <p>Délai d'assujettissement à l'assurance (conséquences d'une affiliation tardive)</p> <p>Risques assurés (maladie, accident, prévention, infirmité congénitale, soins dentaires, maternité, interruption non punissable de la grossesse)</p>	<p>Quel modèle pourrait convenir à cette famille? (recommandation et justification)</p> <p>Avantages et inconvénients spécifiques (primes/participation aux coûts, choix limité des fournisseurs de prestations, etc.)</p> <p>De quoi faut-il tenir compte (affiliation, changement, obligations procédurales, conséquences en cas de non-respect, etc.)</p>	<p>Conseil spéc.: lacunes dans l'AOS -> LCA (soins dentaires, transport, assurance hospitalisation complémentaire, médecine complémentaire).</p> <p>Questionnaire de santé (réticence)</p>	<p>Changement d'assurance sous certaines conditions (résiliation ordinaire, récusations, attestation d'assurance par le nouvel assureur)</p> <p>Changement compte tenu des formes particulières d'assurance</p>

Variations et options envisageables pour l'examen

À n'utiliser qu'en l'absence de très bon conseil ou si un(e) candidat(e) est bloqué(e), pour lui donner une nouvelle chance!

Conseil en assurance & obligation de s'assurer, y c. accords bilatéraux	Financement (primes), suspension de l'AOS	Prestations & risques (plutôt DCO B, prestations!)	Assurances sociales, y c. indemnités journalières et coordination (plutôt DCO E et C!)
<p>Aperçu du paysage des assurances sociales en Suisse (LA, AVS / AI, LPP, AC, etc.)</p> <p>Conseil (systématique avec assurance de base et complémentaire) -> informations générales.</p> <p>Nouveau cas: les membres de la famille sont ressortissants d'un État hors UE/AELE/Royaume-Uni.</p> <p>Détachement</p> <p>Emploi dans une ambassade</p>	<p>Participation aux coûts</p> <p>Primes (prime par tête CH, conséquences des défauts de paiement, plafonnement de la participation aux coûts), régions, groupes d'âges</p> <p>Réduction des primes</p> <p>Le fils (18 ans) entre à l'école de recrues (ER) après son arrivée en Suisse (suspension de l'assurance-maladie de base pendant le service militaire)</p>	<p>Infirmités congénitales: le fils (7 ans) a un pied bot --> quelle assurance prend en charge?</p> <p>Maternité: je suis / ma femme est enceinte (dans le 2^{ème} mois de grossesse): offre de prestations prénatales, participation aux coûts (exemption), qu'est-ce qui est assuré? Assurance complémentaire.</p> <p>Prestations reçues avant que M./Mme Lachner se soit affilié(e) auprès de l'assurance-maladie</p>	<p>Aperçu du paysage des assurances sociales en Suisse (LA, AVS / AI, LPP, AC, etc.)</p> <p>Accident survenu en Allemagne (et faisant encore l'objet d'un traitement), quelle assurance prend en charge?</p> <p>Contrôle médical par un médecin-conseil demandé par l'employeur</p>