

Simulation de cas Conseil Point d'appréciation 3.2

Série 0

<p>Traitement de litiges juridiques de droit privé et public dans le domaine de l'assurance maladie</p>	<p>D1 Traiter les réclamations de clients au regard des bases légales et tarifaires.</p>	<p>D2 Fournir aux clients des informations sur les voies de droit conformément à la loi sur l'assurance-maladie et à la loi sur le contrat d'assurance.</p>	<p>D3 Rédiger les décisions conformément aux bases légales et aux délais applicables.</p>	<p>D4 Représenter juridiquement les intérêts des assureurs-maladie vis-à-vis des assureurs sociaux.</p>	<p>D5 Initier des procédures d'arbitrage en cas de conflit avec des fournisseurs de prestations dans le cadre de l'assurance obligatoire des soins.</p>
--	--	---	---	---	---

Thème central: Compétences opérationnelles D1, D2, D3

Définition concrète des tâches

Présentation du cas

Vous jouez le rôle d'un collaborateur/d'une collaboratrice employé(e) par une société d'assurance-maladie et menez un entretien avec Monsieur/Madame Brauer au sujet d'un décompte de prestations pour un traitement hospitalier. Monsieur/Madame Brauer a expliqué sa demande à l'assureur-maladie par téléphone et a obtenu un rendez-vous pour aujourd'hui.

Informations concernant le/la client(e)

- Monsieur/Madame Brauer, 45 ans, marié(e)
- Deux enfants:
 - un fils d'un premier mariage, âgé de 20 ans (en formation) et
 - une fille d'un an, qu'il/elle a eue avec son épouse/époux actuel(le).

Demande

Monsieur/Madame Brauer est assuré(e) dans la société qui vous emploie et a subi une opération au dos il y a 3 semaines. Il/elle a séjourné 7 jours à l'hôpital suite à cette intervention.

L'hôpital a transmis la facture du traitement à votre société d'assurance, laquelle a facturé 90 CHF à Monsieur/Madame Brauer. Monsieur/Madame Brauer ne comprend pourquoi il/elle doit payer ces 90 CHF, étant donné que sa franchise et sa quote-part sont déjà atteints. En outre, il/elle déclare posséder une assurance complémentaire d'hospitalisation qui couvre les prestations complémentaires (prestations non prises en charge par l'AOS).

Monsieur/Madame Brauer souhaite que vous corrigiez le décompte et que l'assurance prenne en charge les 90 CHF.

Description de la situation

Monsieur/Madame Brauer a appelé hier soir, peu avant la fermeture des bureaux, et était énervé(e). On a réussi à le/la convaincre de se rendre au guichet de l'agence afin d'éclaircir la situation.

Monsieur/Madame Brauer se présente donc au guichet en vue de l'entretien.

Documents fournis aux candidat(e)s

Décompte de prestations

Données figurant dans le système de gestion de la clientèle:

Monsieur/Madame Brauer, tél. à 18h10: Monsieur/Madame Brauer n'est pas satisfait(e) du décompte de prestations pour son opération. La situation est claire, le décompte de prestations est correct. Je n'ai malheureusement pas réussi à l'en convaincre. Nous lui avons fixé un rendez-vous à l'agence pour demain après son travail.

Saisie: **NGP**18h22

Votre équipe de conseillers personnels

Équipe Verena Perayil

+41 58 440 xx xx

kb8.zuerich@CuraCare.ch

Facture n° **12 345 678 909**

M./Mme Brauer
Rue libre 123
Case postale
1000 Villemodèle

Le 16 décembre 2024

Décompte de prestations

myCuraCare App

Avec l'appli myCuraCura,
scannez vos factures en toute
simplicité:

www.myCuraCare.ch/info

M./Mme Brauer, Assuré(e) n° 12 345 678

Traitement du	Facture du			Votre montant
15.09.2024	Centre d'orthopédie Chirurgie de la colonne vertébrale	CHF 326,25	Participation CuraCare	0,00
16.09.2024	Radiologie	CHF 850,00	Participation CuraCare	0,00
20.10.2024 – 26.10.2024	Hôpital universitaire Clinique de rhumatologie	CHF 12 850,00	À votre charge	90,00
Total			À votre charge	90,00

Le montant de 90,00 CHF doit être versé dans les 30 jours sur le compte suivant:
Banque cantonale de Zurich SA / CH12 3456 7890 9876 5432 1

Votre participation aux coûts dans l'assurance de base après ce décompte de prestations

Assuré(e)	Année	Franchise	Dont payés	Quote-part	Dont payés
M./Mme Brauer	2024	2000,00	2000,00	700,00	700,00

Les frais de santé sont à votre charge jusqu'à concurrence du montant de la franchise annuelle individuelle. Au-delà de ce seuil, une quote-part de 10% sur les frais occasionnés vous est imputée, qui est plafonnée à 700 CHF par an pour les adultes et à 350 CHF par an pour les enfants. Vous trouverez de plus amples informations sur www.CuraCare.ch/participationauxcouts.

Décompte détaillé

Facture n° 12 345 678 909

M./Mme Brauer, Assuré(e) n° 12 345 678

Décompte des prestations n° Notre paiement à n°

55 555 555 555	Centre d'orthopédie Chirurgie de la colonne vertébrale			326,25
Traitement du	Facture de	Montant de la facture	Participation CuraCare	Votre participation
15.09.2024	Centre d'orthopédie Chirurgie de la colonne vertébrale	326,25	326,25	0,00
Total		326,25	326,25	0,00

Décompte des prestations n° Notre paiement à n°

55 555 555 555	Radiologie			850,00
Traitement du	Facture de	Montant de la facture	Participation CuraCare	Votre participation
16.09.2024	Radiologie	850,00	850,00	0,00
Total		850,00	850,00	0,00

Décompte des prestations n° Notre paiement à n°

55 555 555 555	Hôpital universitaire Clinique de rhumatologie			12 850,00
Traitement du	Facture de	Montant de la facture	Participation CuraCare	Votre participation
20.10.2024 – 26.10.2024	Hôpital universitaire Clinique de rhumatologie	12 850,00	12 850,00	90,00
Total		12 850,00	12 850,00	90,00

Total à votre charge CHF	90,00
---------------------------------	--------------

Copies des factures

Vous n'avez pas reçu de copie de l'une de ces factures? Veuillez la demander directement à son émetteur.