

per le persone in formazione del ramo di formazione e d'esame santésuisse

Cognome e nome del  
 candidato:

Circondario d'esame:

Azienda di formazione:

Osservare quanto segue:

- L'esame comprende la qui presente parte scritta.  
 La ripartizione del tempo e dei punti è la seguente:

Esercizi	Tempo indicativo	Punteggio massimo	Punti ottenuti	Nota
Conoscenze specifiche del ramo	100 minuti	100 punti		
Riserva	20 minuti	0 punti	0	
<b>Totale</b>	<b>120 minuti</b>	<b>100 punti</b>		

- Questa serie comprende 23 esercizi su complessive 28 pagine: si prega di verificare che la serie sia completa.
- Indicare cognome e nome, circondario d'esame e azienda di formazione negli appositi campi sul presente foglio.
- Leggere con attenzione le domande prima di iniziare a rispondere.
- Potete risolvere gli esercizi nell'ordine che preferite.
- Mezzi ausiliari ammessi: calcolatrice tascabile non scrivente e non programmabile, Manuale degli assicuratori malattia svizzeri 2017.
- Fare attenzione alla forma con cui vi si chiede di rispondere alle singole domande (frase completa, risposta con parole chiave ecc.).
- Tempo a disposizione per rispondere alle domande: 120 minuti.

**In bocca al lupo!**

Punti ottenuti e visto delle perite / dei periti che hanno corretto gli esercizi:

Esercizi specifici del ramo: 1 - 17	E 1	E 2	E 3	E 4	E 5	E 6	E 7	E 8	E 9	E 10	E 11	E 12	E 13	E 14	E 15	E 16	E 17
Punti ottenuti																	
Visto:																	

Esercizi specifici del ramo: 18-23	E 18	E 19	E 20	E 21	E 22	E 23
Punti ottenuti						
Visto:						

Firme capo perito / capo perita regione /  
 responsabile progetto formazione

Punti

## Esercizio 1

### Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.6

**Descrivere le interazioni tra le assicurazioni di persone****2 punti**

#### Situazione iniziale:

In base all'articolo 111 della Costituzione federale, la Confederazione prende provvedimenti per una previdenza sufficiente in materia di vecchiaia, superstiti e invalidità. Questa previdenza poggia su **tre pilastri** ossia: l'assicurazione federale vecchiaia, superstiti e invalidità, la previdenza professionale e la previdenza individuale. Un argomento di cui i media si occupano molto spesso. Siccome la gente interpreta il nostro sistema di previdenza in modo non sempre corretto, un giornalista vi sottopone per verifica una serie di asserzioni abbastanza diffuse.

#### Esercizio:

Specificare se le seguenti affermazioni corrispondono al vero oppure no.

#### Risposta:

Affermazione	Vero	Falso
Il primo pilastro serve a mantenere il tenore di vita abituale dopo il pensionamento.		
La crescita demografica mette a dura prova il nostro sistema di previdenza.		
Il secondo pilastro è pensato esclusivamente per la popolazione attiva.		
La previdenza individuale è obbligatoria, perciò gode di agevolazioni fiscali.		

#### Indicazioni per la valutazione:

Si assegna ½ punto per ciascuna risposta corretta.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 2****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.7.3****Descrivere i processi essenziali e svolgere determinati incarichi****3 punti****Situazione iniziale:**

Con alcuni conoscenti parlate delle prestazioni e delle tariffe.

**Esercizio:**

1. Indicare due possibili generi di tariffa e fare un esempio per ciascuna.
2. Spiegare come nascono tali tariffe e prezzi e avvalorare la spiegazione con le norme di legge.

**Risposta:**

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Indicazioni per la valutazione:**

1. Si assegnano 2 punti per due tariffe corrette compresi gli esempi calzanti.
2. Si assegna ½ punto per la spiegazione corretta e ½ punto per la norma di legge.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 3****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.1****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****3 punti****Situazione iniziale:**

Nel corso della vostra formazione vi siete occupati molte volte dell'obbligo assicurativo secondo LAMal.

**Esercizio:**

Mettere una crocetta nella colonna «sì» o «no» per indicare se le categorie di persone elencate di seguito sono soggette all'obbligo assicurativo secondo LAMal.

**Risposta:**

<b>Categoria di persone</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
Il soldato di professione L.		
Il soldato K. che presta servizio per un mese.		
La famiglia tedesca W. che questo mese trasferisce il proprio domicilio in Svizzera.		
Lo straniero U. che ha il permesso di soggiornare in Svizzera per due mesi. Egli non svolge attività lavorativa.		
Il lavoratore E. distaccato a Singapore per incarico di UBS.		
La signora P. che viene a farsi curare in Svizzera dall'Italia.		

**Indicazioni per la valutazione:**

Si assegna ½ punto per ciascuna crocetta messa nella colonna corretta. Si detrae ½ punto per ciascuna risposta sbagliata.

---

 Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

## Esercizio 4

**Obiettivo di valutazione n. 1.1.2.1 Trattare le richieste dei clienti****4 punti****Situazione iniziale:**

Lavorate come consulente clienti in un'assicurazione malattia e avete in programma un colloquio di vendita con un possibile cliente.

**Esercizio:**

1. Che tipologia di domande fate per chiarire i bisogni del cliente?
2. Formulare due domande che fate al cliente durante il colloquio per chiarirne i bisogni.
3. Che tipologia di domande fate per verificare i desideri del cliente?
4. Formulare un esempio calzante per il punto tre dell'esercizio.

**Risposta:**

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Indicazioni per la valutazione:**

1. Si assegna 1 punto per l'indicazione corretta del genere di domanda.
2. Si assegna ½ punto per ciascuna domanda comprensibile e ragionevole, in totale 1 punto.
3. Si assegna 1 punto per l'indicazione corretta del genere di domanda.
4. Si assegna 1 punto per la domanda comprensibile e ragionevole.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 5****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.5.1****Conoscere e applicare i principi e le leggi del ramo****2 punti****Situazione iniziale:**

Nella LCA si può definire la durata del contratto. Una collaboratrice vi chiede che cosa succede allo spirare del termine convenuto e se l'articolo 47 LCA entra in considerazione.

**Esercizio:**

Spiegare con parole proprie che cosa si intende con „fine del contratto di assicurazione“ e che cosa succede a quel momento.

**Risposta:**

---

---

---

---

---

**Indicazioni per la valutazione:**

Si assegnano 2 punti per la spiegazione corretta e completa.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:





Punti

**Esercizio 8****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.5.1****Conoscere e applicare i principi e le leggi del ramo****5 punti****Situazione iniziale:**

I premi dell'assicurazione malattie sono un tema molto dibattuto nella popolazione svizzera.

**Esercizio:**

Indicare se quanto affermato di seguito a proposito dei premi corrisponde al vero oppure no. Mettere una crocetta nella colonna vero o falso.

**Risposta:**

<b>Affermazione</b>	<b>Vero</b>	<b>Falso</b>
Gli assicuratori malattia devono graduare i premi a livello regionale.		
Di regola i premi vanno pagati mensilmente in anticipo.		
In caso di mancato pagamento dei premi e delle partecipazioni ai costi, l'assicuratore invia la diffida al più tardi entro tre mesi dall'esigibilità degli stessi.		
La LCA prevede che se una diffida rimane senza effetto, l'obbligo di fornire prestazioni dell'assicurazione è sospeso dal mese successivo.		
L'assicurazione contro la disoccupazione è debitrice solo dell'importo di premio per gli infortuni professionali dovuto dai disoccupati.		
Se, nonostante la diffida, la persona assicurata non paga i premi per l'AOMS, l'assicuratore può richiedere l'esecuzione.		
I Cantoni informano regolarmente gli assicurati del loro diritto alla riduzione dei premi.		
Le riserve di un assicuratore che chiede l'autorizzazione devono ammontare ad almeno otto milioni di euro.		
L'UFSP accorda annualmente ai Cantoni un sussidio per la riduzione dei premi.		
Per garantire la solvibilità nell'ambito dell'assicurazione sociale malattie, gli assicuratori possono costituire riserve sufficienti.		

**Indicazioni per la valutazione:**

Si assegna ½ punto per ciascuna risposta corretta.

---

 Punti  
 ottenuti  
 per  
 pagina:



Punti

## Esercizio 10

### Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.3

**Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****4 punti**

#### Situazione iniziale:

Lavorate allo sportello vendite di un'assicurazione malattie e il cliente F. si presenta allo sportello. Il signor F. si è da poco trasferito in Svizzera e vorrebbe sapere se, oltre all'assicurazione obbligatoria di base LAMal, è assicurato anche presso altre assicurazioni sociali. Il signor F. ha 25 anni, è celibe e svolge attività lavorativa indipendente come giardiniere.

#### Esercizio:

Specificare se il signor F. è assicurato o non assicurato d'obbligo presso le seguenti assicurazioni sociali.

#### Risposta:

a) Assicurazione invalidità

assicurato obbligatoriamente:

non assicurato obbligatoriamente:

b) Assicurazione disoccupazione

assicurato obbligatoriamente:

non assicurato obbligatoriamente:

c) Assicurazione infortuni

assicurato obbligatoriamente:

non assicurato obbligatoriamente:

d) Previdenza professionale

assicurato obbligatoriamente:

non assicurato obbligatoriamente:

#### Indicazioni per la valutazione:

Si assegna 1 punto per ciascuna risposta corretta. In totale 4 punti.

---

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 11****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.5.2****Conoscere e applicare i principi e le leggi del ramo****8 punti****Situazione iniziale:**

Il vostro superiore vi ha incaricati di spiegare alla nuova collega di lavoro le differenti vie legali che si applicano nell'assicurazione malattie. La vostra collega si è già preparata e ha portato con sé un elenco con varie affermazioni.

**Esercizio:**

Specificare se le seguenti affermazioni sono corrette o sbagliate.

**Risposta:**

Affermazione	Corretto	Sbagliato
Per le controversie tra assicuratori è competente il tribunale assicurativo del Cantone in cui ha sede l'assicuratore convenuto.		
L'assicuratore può emettere una decisione entro 30 giorni.		
Nel Canton Ticino il tribunale cantonale è la prima istanza competente in materia di LCA.		
È competente il tribunale delle assicurazioni del Cantone dove l'assicurato o il terzo ricorrente è domiciliato nel momento in cui interpone ricorso.		
Contrariamente alla LAMal, adire le vie legali nella LCA può comportare spese.		
L'assicuratore è vincolato alle conclusioni dell'opponente.		
Le decisioni devono indicare le conclusioni.		
L'assicuratore può emettere una decisione quando si tratta di prestazioni, richieste e disposizioni.		

**Indicazioni per la valutazione:**

Si assegna 1 punto per ciascuna risposta corretta e si detrae 1 punto per ciascuna risposta sbagliata.

---

 Punti  
 ottenuti  
 per  
 pagina:

Punti

**Esercizio 12****Obiettivo di valutazione n. 1.1.3.1 Eseguire incarichi o mandati****6 punti****Situazione iniziale:**

Sapete benissimo che la protezione dei dati ricopre un'importanza notevole nel settore della sanità. Occorre adottare gli opportuni provvedimenti per tutelare i dati da accesso non autorizzato.

**Esercizio:**

Indicare quattro provvedimenti adatti a prevenire la perdita di dati.

**Risposta:**

Provvedimento (titolo)	Un esempio per provvedimento

**Indicazioni per la valutazione:**

Per ciascun provvedimento calzante (titolo) si assegna 1/2 punto e per ciascun esempio corretto 1 punto, in totale 6.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

## Esercizio 13

### Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.7.1

**Descrivere i processi essenziali e svolgere determinati incarichi** **5 punti**

#### Situazione iniziale:

Lavorate nel servizio alla clientela. Il signor B. vi telefona e racconta quanto segue:

Il 1° gennaio 2018 il signor B. torna in Svizzera dopo un soggiorno linguistico in Australia. Il 4 gennaio 2018 si annuncia al suo nuovo domicilio a Bienne ma dimentica di affidarsi a un'assicurazione malattia. Il 17 maggio 2018 si reca dal medico per un forte mal di pancia. Il medico avvisa il signor B. che non ha una copertura assicurativa.

#### Esercizio:

Rispondere ai seguenti interrogativi riguardanti il signor B. e motivare le risposte con le norme di legge:

- L'assicurazione malattie deve assicurare il signor B.?
- Quando inizia la copertura assicurativa?
- Quali sono le conseguenze per il signor B.?
- I costi del medico vengono assunti?

#### Risposta:

- a) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- c) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- d) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 14****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.1****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****8 punti****Situazione iniziale:**

La signora M. (52 anni) ha stipulato l'assicurazione malattia obbligatoria con franchigia opzionale di CHF 1500.00 compresa la copertura infortuni. Per l'anno in corso alla signora M. è già stata addebitata una parte della franchigia 2018 per una precedente fattura del medico, ossia CHF 198.00.

Il conteggio delle prestazioni della signora M. riporta le seguenti indicazioni sulla partecipazione ai costi prevista dalla legge. La signora M. non è d'accordo con quanto figura sul conteggio perché ritiene che l'importo addebitato sia eccessivo.

**Esercizio:**

1. Controllare se sul conteggio qui di seguito figurano errori e correggere se necessario il conteggio.
2. La partecipazione cambia? Se sì: in quale misura? Motivare la risposta.
3. A quanto ammonta la restante partecipazione ai costi per l'anno in corso?

Fattura	Franchigia	Quota parte	Contributo ospedale	Totale partecipazione di legge
Fattura per mammografia CHF 270.00	270.00	-	-	270.00
Ricovero di 3 giorni Ospedale Zurigo CHF 3520.00	1032.00	352.00	45.00	1429.00
Fisioterapia CHF 448.00	-	44.80	-	44.80
Bendaggio stabilizzante del ginocchio CHF 182.00	-	18.20	-	18.20
<b>Totale</b>	<b>1302.00</b>	<b>415.00</b>	<b>45.00</b>	<b>1762.00</b>

---

 Punti  
 ottenuti  
 per  
 pagina:

Punti

**Risposta:**

1.

Fattura	Franchigia	Quota parte	Contributo ospedale	Totale partecipazione di legge
Fattura per mammografia CHF 270.00				
Ricovero di 3 giorni Ospedale Zurigo CHF 3520.00				
Fisioterapia CHF 448.00				
Bendaggio stabilizzante del ginocchio CHF 182.00				
Totale				

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Indicazioni per la valutazione:**

1. Per ciascun campo corretto si assegna  $\frac{1}{4}$  di punto, in totale 5 punti.
2. Si assegnano 2 punti per la motivazione completa.
3. Si assegna 1 punto per la quota parte esatta.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

## Esercizio 15

### Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.6

**Descrivere le interazioni tra le assicurazioni di persone**

**3 punti**

#### Situazione iniziale:

Lavorate nella contabilità della vostra azienda. Il vostro superiore vi ha incaricati di calcolare a mano i contributi per le assicurazioni sociali (AVS/AI/IPG e AD) e il premio per gli infortuni non professionali (INP) del collaboratore U. Il signor U guadagna **CHF 4'600.00** lordi al mese.

#### Esercizio:

Calcolare i contributi per le assicurazioni sociali e il premio per gli infortuni non professionali del signor U e indicare il salario netto.

Nota: arrotondare i centesimi (2 cifre dopo la virgola), per es. 25.45.

#### Risposta:

Detrazioni dal salario	Percentuale	CHF
AVS	4.20	
AI	0.70	
IPG	0.225	
AD	1.10	
INP	1.00	
<b>Salario netto</b>		

#### Indicazioni per la valutazione:

Si assegna ½ punto per ciascuna riga calcolata correttamente. In totale 3 punti.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

## Esercizio 16

**Obiettivo di valutazione n. 1.1.3.2 Gestire i reclami dei clienti****5 punti****Situazione iniziale:**

La qualità del servizio è uno degli elementi determinanti nella vendita. Per registrare con maggiore precisione la soddisfazione del cliente dopo la consulenza, la direzione ha deciso di impiegare un modulo di contatto online.

**Esercizio:**

1. Vi è stato assegnato il compito di stendere una prima bozza del modulo di contatto. Tralasciando i dati personali del cliente, elencare quattro importanti informazioni utili a gestire con rapidità e competenza la risposta e la reazione del cliente.
2. Con il modulo di contatto si raccolgono dati riferiti ai clienti. Di norma il cliente deve approvare per iscritto il trattamento dei dati personali (la cosiddetta privacy statement o informativa sulla privacy). Che cosa si disciplina in essa?

**Risposta:**

1. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Indicazioni per la valutazione:**

1. Per ciascuna risposta esatta si assegna  $\frac{1}{2}$  punto, totale 2 punti.
2. Per l'indicazione di 3 contenuti concreti si assegna 1 punto ciascuno, totale 3 punti.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

## Esercizio 17

**Obiettivo di valutazione n. 1.1.4.2 Utilizzare i documenti di consulenza 4 punti**

### Situazione iniziale:

Nel settore dell'assicurazione malattie ci vediamo continuamente confrontati con testi di legge dalla formulazione molto complessa. Queste formulazioni sono spesso poco comprensibili per i nostri clienti, i quali devono ricorrere alle spiegazioni di specialisti del settore per capirle.

### Esercizio:

Spiegare i seguenti testi di legge con parole proprie:

#### LPGA articolo 75 cpv. 1

L'assicuratore può esercitare un diritto di regresso contro il coniuge dell'assicurato, i parenti dell'assicurato in linea ascendente o discendente o le persone che vivono in comunione domestica con l'assicurato unicamente se hanno provocato l'evento assicurato intenzionalmente o per negligenza grave.

### Risposta:

---

---

---

---

#### LCA articolo 9

Riservati i casi di cui all'articolo 100 capoverso 2, il contratto di assicurazione è nullo se, al momento in cui fu concluso, il rischio era già scomparso o il sinistro era già accaduto.

### Risposta:

---

---

---

---

### Indicazioni per la valutazione:

Si assegnano 2 punti per ciascuna spiegazione corretta e completa, in totale 4 punti.

---

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 18****Obiettivo di valutazione n. 1.1.2.2****Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita****6 punti****Situazione iniziale:**

L'orientamento ai clienti nella vendita incide in misura determinante sul successo di un'azienda.

**Esercizio:**

- a) Indicare tre differenti forme di vendita. Per ciascuna forma di vendita, indicare un punto a favore e uno a sfavore nell'ottica dell'azienda.
- b) Scegliere due delle forme di vendita indicate al punto a). Indicare un prodotto/un servizio per il quale le forme di vendita scelte sono particolarmente indicate e spiegarne l'utilità nell'ottica del cliente.

**Risposta:**

a)

<b>Forma di vendita</b>	<b>Vantaggi</b>	<b>Svantaggi</b>

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

b)

Forma di vendita scelta	Prodotto/servizio	Utilità per il cliente

**Si accettano anche esempi che non rientrano nel settore assicurativo.**

**Indicazioni per la valutazione:**

- a) Per ciascuna riga esatta si assegna 1 punto, totale 3 punti.
- b) Per ciascuna riga con contenuti e utilità calzanti per il cliente si assegnano al massimo 1.5 punti, in totale 3 punti.

---

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

## Esercizio 19

### Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.3

**Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****4 punti**

#### Situazione iniziale:

Nel campo delle assicurazioni sociali è definito con molta chiarezza a chi spetta assumersi le prestazioni e quali sono le prestazioni da dispensare. Una cliente impiegata in una banca (100%) si è fatta male mentre praticava uno sport e le lesioni sono talmente gravi (invalidità) da richiedere l'aiuto permanente di terzi per compiere gli atti quotidiani della vita. La cliente chiede se gli assicuratori malattia versano un assegno per grandi invalidi.

#### Esercizio:

- a) Che cosa rispondete alla cliente in merito all'assegno per grandi invalidi? Motivare la risposta con la norma di legge.

#### Risposta:

---

---

---

---

---

#### Esercizio:

- b) Quali assicurazioni sociali versano assegni per grandi invalidi? Segnare con una crocetta le quattro risposte corrette.

#### Risposta:

AVS     AI     PC     AINF     AF/AFam   
AD     PG     PP     AM     AMal

#### Indicazioni per la valutazione:

Esercizio a: si assegna 1 punto ciascuno per la motivazione corretta e l'indicazione dell'articolo di legge. In totale 2 punti.

Esercizio b: si assegna ½ punto per ciascuna crocetta corretta. In totale 2 punti.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 20****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.2****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****6 punti****Situazione iniziale:**

Il signor N. è direttore di una PMI e occupa due collaboratori. Ha stipulato per sé e per i suoi collaboratori un'assicurazione indennità giornaliera collettiva. Il contratto prevede CHF 150.00 a partire dal 60° giorno. Il signor N. presenta i seguenti certificati di malattia:

04.09 – 17.12           incapacità lavorativa del 100%

18.12 – 31.12           capacità lavorativa del 60%

01.01 – 31.03           capacità lavorativa del 50%

**Esercizio:**

a) Quali indennità giornaliere corrispondete al signor N?

**Risposta:**

---

---

---

---

---

**Esercizio:**

b) In occasione del colloquio, al signor N. è stata spiegata la durata delle prestazioni di 720 giorni nell'arco di 900 giorni. Il signor N. vuole illustrare la durata delle prestazioni ai suoi collaboratori con l'aiuto di due esempi. Esaminare gli esempi qui di seguito e indicare se la durata delle prestazioni è stata raggiunta o no.

---

**Punti  
ottenuti  
per  
pagina:**

Punti

**Esempio 1:**

20 giorni incapacità lavorativa del 100%  
20 giorni abile al lavoro  
70 giorni incapacità lavorativa del 50%  
10 giorni abile al lavoro  
32 giorni incapacità lavorativa del 100%  
120 giorni abile al lavoro  
260 giorni incapacità lavorativa del 100%  
140 giorni incapacità lavorativa del 70%  
200 giorni incapacità lavorativa del 50%  
Quindi di nuovo abile al lavoro al 100%

**Esempio 2:**

80 giorni abile al lavoro  
280 giorni incapacità lavorativa del 100%  
140 giorni abile al lavoro  
191 giorni incapacità lavorativa del 50%  
12 giorni abile al lavoro  
64 giorni incapacità lavorativa del 25%  
10 giorni abile al lavoro  
50 giorni incapacità lavorativa del 70%  
60 giorni incapacità lavorativa del 50%  
Quindi di nuovo abile al lavoro al 100%

**Risposta:**

---

---

---

---

---

**Indicazioni per la valutazione:**

- a. Si assegna 1 punto per ciascuna riga calcolata correttamente, in totale 3 punti.  
Si assegna 1 ulteriore punto per il risultato totale delle prestazioni versate.  
In totale 4 punti.
- b. Si assegna 1 punto per la definizione corretta, in totale 2 punti.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 21****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.3****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****5 punti****Situazione iniziale:**

Il signor P, titolare di una falegnameria, si presenta allo sportello per avere delle informazioni sull'assicurazione infortuni.

Il livello di rumore nella sua falegnameria è sempre molto alto. Il signor P. si è accorto che da qualche tempo non sente più bene. Il medico gli ha confermato una parziale perdita dell'udito. Poiché non sa quale sia l'assicurazione competente in questo caso, si rivolge al suo assicuratore LAINF, il quale rifiuta tuttavia di assumersi il caso perché ritiene che una perdita dell'udito sia del tutto normale a 60 anni.

La collaboratrice U. ha intenzione di recarsi all'estero per un periodo prolungato e pertanto ha richiesto un congedo non pagato in falegnameria. Il 31 maggio è il suo ultimo giorno di lavoro. Ricomincerà a lavorare il 1° febbraio. Ha stipulato un'assicurazione convenzionale per la durata massima consentita.

**Esercizio:**

- a) Spiegare la decisione in merito alla perdita dell'udito al signor P. e motivare la risposta con la norma di legge.
- b) Specificare nella tabella quale assicurazione interviene nel caso in cui la signora U. subisca un infortunio.

**Risposta:**

- a) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

---

**Punti  
ottenuti  
per  
pagina:**

Punti

b.

Data	Datore di lavoro LAINF	Assicurazione convenzionale	Assicurazione malattie
30 giugno			
17 agosto			
23 settembre			
04 ottobre			
31 dicembre			
7 gennaio			

**Indicazioni per la valutazione:**

- a) Si assegnano 2 punti per la risposta corretta e completa.  
b) Si assegna ½ punto per ciascuna opzione corretta, in totale 3 punti.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 22****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.2****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****4 punti****Situazione iniziale:**

Con i vostri amici parlate dell'obbligo di prestazione nell'assicurazione malattie obbligatoria.

**Esercizio/risposta:**

- a) Spiegare ai vostri conoscenti perché l'assicurazione malattia non può accordare prestazioni di condiscendenza facoltative a carico dell'assicurazione di base. Motivare la risposta con la norma di legge.

---



---



---

- b) Indicare con una crocetta se vi è l'obbligo di assumere le prestazioni elencate qui di seguito oppure no.

Genere prestazione	Obbligo di assumerla sì	Obbligo di assumerla no	Obbligo di assumerla a determinate condizioni
Cura dell'obesità			
Ginnastica collettiva per bambini obesi			
Oftalmoscopia a scansione laser			
Fitoterapia			
Impianto di un defibrillatore			
Trapianto cuore- polmone			

**Indicazioni per la valutazione:**

- a) Si assegna 1 punto per la risposta corretta.  
b) Si assegna ½ punto per ciascuna crocetta corretta.

---

Punti  
ottenuti  
per  
pagina:

Punti

**Esercizio 23****Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.2****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****3 punti****Situazione iniziale:**

Durante la consulenza al cliente è di grande importanza cercare di illustrare con argomenti idonei i vantaggi di un'assicurazione complementare. Un nuovo cliente vi chiede una consulenza perché è interessato all'assicurazione complementare ospedaliera semiprivata/privata.

**Esercizio:**

- a) Indicare tre prestazioni assicurative che comprendono queste assicurazioni.
- b) Per ciascuna prestazioni assicurativa presentare un argomento al cliente: di quale vantaggio può beneficiare il cliente?

**Risposta:**

- a) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- b) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Indicazioni per la valutazione:**

- a. Si assegna  $\frac{1}{2}$  punto per ciascuna prestazione assicurativa corretta, in totale 1.5 punti.
- b. Si assegna  $\frac{1}{2}$  punto per ciascun argomento corretto, in totale 1.5 punti.

Punti  
ottenuti  
per  
pagina: