

Examen de fin d'apprentissage 2015 – Série 1
Situations et cas pratiques

Série 1

pour les apprenti-e-s de la branche de formation et d'examen santésuisse

Nom et prénom
du/de la candidat-e:

Arrondissement
d'examen:

Entreprise
formatrice:

Veillez prendre note de ce qui suit:

1. L'examen est composé de la présente partie écrite.
Le temps accordé et les points attribués sont indiqués dans le tableau ci-dessous.

Tâches	Temps indicatif	Points possibles	Points obtenus	Note
Connaissances de la branche	100 minutes	100 points		
Réserve	20 minutes	0 point	0	
Total	120 minutes	100 points		

2. Cette série d'examens comprend 24 tâches sur un total de 27 pages : merci de contrôler que la série est bien complète.
3. Inscrivez vos nom et prénom(s), le numéro de candidat-e, l'arrondissement d'examen et l'entreprise formatrice aux endroits prévus à cet effet sur la présente feuille.
4. Lisez attentivement les questions avant de commencer à y répondre.
5. Vous pouvez effectuer les différentes tâches dans l'ordre que vous souhaitez.
6. A titre d'aide, vous pouvez disposer d'une calculatrice sur laquelle on ne peut ni écrire ni programmer et de l'Annuaire de l'assurance-maladie suisse 2014.
7. Pour chaque tâche, veillez à observer sous quelle forme vos réponses sont demandées (phrases entières, mots-clés, etc.).
8. Vous avez deux heures pour répondre aux questions posées.

Nous vous souhaitons bonne chance !

Nombre de points obtenus et visa des expert-e-s :

Tâches spécif. à la branche : 1 – 17	A 1	A 2	A 3	A 4	A 5	A 6	A 7	A 8	A 9	A 10	A 11	A 12	A 13	A 14	A 15	A 16	A 17
Nombre de points																	
Visa :																	
Tâches spécif. à la branche: 18 - 21	A 18	A 19	A 20	A 21	A 22	A 23	A 24										
Nombre de points																	
Visa:																	

Signature des expert-e-s:

Points

Tâche 1

Objectif évaluateur n° 1.1.8.7.3 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques.

3 points

Situation initiale:

Monsieur X se rend au guichet „clients“ de son assureur-maladie. Il ne comprend pas pourquoi certains fournisseurs de prestations lui envoient leurs factures directement et d'autres pas.

Tâches:

- a) Expliquez-lui les différents systèmes de remboursement prévus par la loi.
- b) Mentionnez aussi l'article de loi correspondant.

Indications pour la notation:

- a) Vous obtenez 1 point pour l'explication correcte de chaque système.”
- b) Vous obtenez 1 point pour la mention de l'article de loi correct.

a) _____

b) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 2

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services. **3 points**

Situation initiale:

L'admission de nouveaux moyens et appareils dans la LiMA peut être liée à une limitation.

Tâches:

Indiquez deux limitations de catégories différentes à l'aide de 2 exemples de moyens et appareils.

Indiquez pour chacun des deux exemples le numéro de position de la LiMA, la dénomination et la limitation.

No. de position	Dénomination	Limitation
_____	_____	_____
_____	_____	_____

Indications pour la notation:

Vous obtenez 1 point par ligne correcte. Total 2 points. Si vous avez mentionné deux limitations différentes, vous obtenez un point de plus.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 3**Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services****5 points****Situation initiale:**

Vous travaillez au service clientèle d'une caisse-maladie. Vous avez affaire tous les jours à l'obligation de s'assurer. Votre formateur vous remet un tableau à traiter en vue de la prochaine unité de formation.

Tâche:

Indiquez si les personnes suivantes doivent ou non s'assurer selon la LAMal. Précisez l'article de loi correspondant.

Indications pour la notation:

Vous obtenez ½ point pour une indication correcte et ½ point pour la mention de l'article de loi correct.

Cercle de personnes	Oui	Non	Article de loi
Nouveau-né d'une grande famille suisse			
Un touriste allemand qui prévoit un voyage de 2 mois en Suisse et souhaite s'assurer.			
Un Croate naturalisé suisse qui est chargé par son employeur suisse d'un travail à l'étranger et qui était jusqu'ici obligatoirement assuré.			
Madame X, qui vient d'Italie pour effectuer une dialyse en Suisse.			
Un soldat professionnel de l'armée suisse			

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 4**Objectif évaluateur n° 1.1.4.1 Analyser le marché****6 points****Situation initiale:**

En Suisse, le système de santé est avant tout réglementé au niveau cantonal (souveraineté cantonale). Ce fédéralisme présente des avantages et inconvénients pour les assurés.

Tâche:

Indiquez trois avantages et trois inconvénients résultant de cette souveraineté cantonale pour ce qui concerne le système de santé.

Indications pour la notation:

Vous obtenez 2 points pour l'énumération correcte d'un avantage et d'un inconvénient.

Réponses:

Avantages	Inconvénients

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 5

Objectif évaluateur n° 1.1.2.2 Mener à bonne fin des entretiens de vente et de conseil
4 points

Situation initiale:

Au cours de votre formation, vous avez pu constater qu'il y a des facteurs importants permettant de vendre avec succès. A cet égard, les questions ciblées jouent un grand rôle.

Tâche:

Mentionnez quatre raisons expliquant pourquoi les questions ciblées influencent favorablement un entretien de conseil et/ou de vente.

Indications pour la notation:

Vous obtenez 1 point par raison compréhensible, au total 4 points.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 6

Objectif évaluateur n° 1.1.8.5.2 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche **6 points**

Situation initiale:

Des conflits surgissent régulièrement entre assurés (clients) et assureurs à propos de prestations des assurances sociales.

Tâches:

Madame M. reçoit par lettre recommandée, remise par le facteur le mercredi 21.01.2015, la décision de la caisse-maladie Z. lui communiquant que les coûts de la physiothérapie ne sont pas pris en charge.

Répondez en utilisant vos propres termes aux questions suivantes concernant les voies de droit selon la LAMal. De plus, mentionnez pour chaque réponse le/les article(s) de loi correspondant(s).

- a) Dans quel délai et jusqu'à quelle date Madame M. doit-elle faire opposition ?
- b) A quelle instance Madame M. doit-elle envoyer son opposition ?
- c) En faisant opposition, Madame M. oublie de la motiver. Que se passe-t-il dans ce cas ?

Indications pour la notation:

- a) Vous obtenez 2 points pour la réponse complète, y compris la mention des articles de loi.
- b) Vous obtenez 1 point pour l'instance correcte ainsi que 1 point pour la mention de l'article de loi.
- c) Vous obtenez 1 point pour l'explication correcte ainsi que 1 point pour la mention de l'article de loi.

- a) _____

- b) _____

- c) _____

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 7**Objectif évaluateur n° 1.1.8.5.1 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche****3 points****Situation initiale:**

Il existe divers systèmes de financement de l'assurance et plusieurs manières de concevoir la perception des primes

Tâches:

Vous complétez le tableau ci-dessous en marquant d'une croix dans la case toutes les réponses correctes. Vous obtenez un point pour chacune des colonnes correctement et complètement remplies.

Indications pour la notation:

Vous obtenez un point par colonne correctement remplie

	AOS (LAMal)	IJ LAMal	Ass. compl. d'hospitalisation privée (LCA)
Financement mixte combinant le système de la couverture du besoin en capital, le système de la répartition des dépenses et évent. la capitalisation			
Financement selon le système de la répartition des dépenses			
Financement selon le système de la répartition des capitaux de couverture			
Financement selon le système de capitalisation			
Primes en ‰ du salaire			
Primes par tête			
Primes en % du salaire			

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 8

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services **6 points**

Ausgangslage:

Vous travaillez au service des prestations chez un assureur-maladie. Le rédacteur du magazine-client vous a chargé pour le prochain numéro d'établir un récapitulatif de l'obligation de prise en charge de diverses prestations selon la LAMal.

Aufgabe:

Déterminez l'obligation de prise en charge des prestations suivantes et énumérez les conditions qui doivent obligatoirement être remplies.

Indications pour la notation: Vous obtenez 1 point pour la bonne réponse et l'indication de la condition à remplir, 1 point est déduit pour chaque mauvaise réponse.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Prestation	Obligation de prise en charge oui	Obligation de prise en charge non	Points
Transplantation coeur-poumon			
Traitement au laser de cicatrices d'acné			
Lithotritie des calculs biliaires			
Hémodialyse (rein artificiel)			
Traitement orthoptique			
Thérapie neurale selon Huneke			<hr/> Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 9

Objectif évaluateur n° 1.1.8.7.2 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques **2 points**

Situation initiale:

Vous recevez une proposition de changement d'assurance (LCA) inclusion du risque accident et devez réaliser l'examen du risque.

Tâches:

- a) Y a-t-il un délai pour le faire? (1point)
- b) A quoi un assureur doit-il être attentif? (1point)

a) _____

b) _____

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 10

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services **6 points**

Situation initiale:

Monsieur L. (26 ans, étudiant) est victime d'une crise d'épilepsie. Il est conduit à l'hôpital en ambulance et traité de manière stationnaire. Le traitement ultérieur a lieu sur ordonnance de l'hôpital.

Monsieur L. dispose d'une AOS avec une franchise à option de CHF 2000.-, de laquelle il faut déduire des frais de traitement de CHF 356.- qu'il a déjà supportés pour l'année 2015.

Tâches:

Calculez la participation aux coûts légale de l'assuré pour chacune des factures énumérées ci-dessous. Remplissez le tableau ci-après prévu à cet effet.

Transport du 18.2.2015 à l'hôpital	CHF 1100.00
Séjour hospitalier, division commune, du 18.2. – 28.2.2015	CHF 6165.00
Quittance du semainier pour médicaments (délivré par l'hôpital le 28.2.2015)	CHF 25.00
Coûts hosp. ambulatoires du 24.3.2015 (y.c. CT du crâne, selon Tarmed)	CHF 1986.80
Facture pharmacie pour la remise de médicaments du 16.4.2015 (ordonnance disponible, tous les médicaments inscrits sur la LS)	CHF 624.90

Facture	Franchise	Quote-part	Contribution aux frais de séjour à l'hôpital	Participation aux coûts Total
Ambulance				
Hôpital, stationnaire				
Semainier				
Coûts hosp. ambulatoires				
Médicaments				

Indications pour la notation:

Vous obtenez $\frac{1}{4}$ point pour chaque case remplie avec les chiffres correctement calculés. Total 1 point par ligne.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 11

Objectif évaluateur n° 1.1.8.7.1 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques **4 points**

Situation initiale:

Monsieur H. souhaite assurer sa femme, leurs trois enfants et lui-même auprès de la caisse-maladie Y. Monsieur H. s'intéresse à l'assurance obligatoire des soins ainsi qu'à des assurances complémentaires pour toute sa famille.

Tâche:

Mentionnez à l'aide de mots-clés les étapes manquantes pour la conclusion d'une assurance.

1. _____
2. _____
3. **Remplir la proposition d'assurance**
4. **Remplir le questionnaire de santé pour l'assurance complémentaire**
5. **Faire obligatoirement signer la proposition par le preneur d'assurance majeur**
6. _____
7. _____

Indications pour la notation:

Vous obtenez 1 point pour chaque mention correcte de l'étape manquante.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 12

Objectif évaluateur n° 1.1.4.1 Analyser le marché

4 points

Situation initiale:

Les assurances sociales traitent les informations concernant les personnes assurées au moyen de processus organisationnels complexes et d'infrastructures exigeantes. Le respect des directives sur la protection des données garantit que la personnalité et les droits fondamentaux des personnes assurées sont protégés conformément aux dispositions légales.

Tâches:

- a) Citez 4 exemples de données qui tombent sous le coup de la protection des données.
- b) Quelles sont les sanctions prévues par la loi si la protection des données n'est pas respectée? Mentionnez les articles de loi correspondants

Indications pour la notation:

Vous obtenez ½ point pour chaque exemple correct, 1 point pour la sanction correcte et 1 point supplémentaire pour la mention de l'article de loi.

a) _____

b) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 13**Objectif détaillé n° 1.1.8.5.1 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche****6 points****Situation initiale:**

Un client aimerait contracter l'assurance obligatoire des soins auprès de votre caisse-maladie. Il ignorait qu'il existait plusieurs formes d'assurance et souhaite recevoir des explications.

Tâche:

- a) Enumérez les quatre formes possibles de l'assurance obligatoire des soins.
- b) Décrivez pour chacune d'elles deux des principales caractéristiques.

Indications pour la notation a: Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par forme d'assurance.

Indications pour la notation b: Vous obtenez $\frac{1}{2}$ point par caractéristique correcte.

- a) _____

- b) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 14

Objectif évaluateur n° 1.1.4.2 Utiliser des instruments de conseil

5 points

Situation initiale:

Un assuré se rend au guichet « clients » de son assurance-maladie. Avant de signer une proposition d'assurance, il veut savoir s'il est possible de biffer ou de modifier quelques clauses relatives à la loi sur le contrat d'assurance (LCA). Il trouve que cette loi comprend trop de restrictions pour une assurance complémentaire.

Tâche:

Indiquez-lui les trois types de dispositions que contient la LCA. Mentionnez aussi les articles de loi correspondants.

Indications pour la notation:

Vous obtenez 1 point pour l'indication correcte ainsi que 1 point pour la mention de l'article de loi correct.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 15

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.3 Utiliser ses connaissances des produits et des services **4 points**

Situation initiale:

La Loi fédérale sur l'assurance-accidents (LAA) définit les catégories de personnes assurées à titre obligatoire, facultatif et celles qui ne sont pas assurées.

Tâche:

- a) Indiquez 2 catégories de personnes qui peuvent s'assurer à titre facultatif contre les accidents et maladies professionnels.

- b) Indiquez 2 catégories de personnes qui ne peuvent pas s'assurer selon la LAA.

Indications pour la notation: vous obtenez 1 point par exemple correct, au total 4 points

a) _____

b) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 16

Objectif évaluateur n° 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients

6 points

Situation initiale:

Monsieur Z. se voit refuser la prise en charge de prestations relevant de l'assurance de base. Il se renseigne auprès de vous pour savoir quelles prestations ne sont pas assurées par la LAMal.

Tâches:

- a) Mentionnez quatre prestations concrètes qui ne sont pas prises en charge par l'assurance de base.
- b) En vous référant à l'article de loi, expliquez pourquoi vous ne pouvez pas faire d'exception et qu'il est interdit de rembourser d'autres prestations que celles qui sont énumérées dans l'OPAS / LAMaL.

Indications pour la notation:

- a) Vous obtenez 1 point par prestation correcte, au total 4 points.
- b) Vous obtenez 1 point pour expliquer la raison ainsi que 1 point pour la mention de l'article de loi correspondant.

a) _____

b) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 17

Objectif évaluateur n° 1.1.8.7.2 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques **3 points**

Situation initiale:

La loi sur le contrat d'assurance (LCA) connaît la notion de nullité d'un contrat.

Tâches:

Quand un contrat d'assurance selon la LCA est-il nul? Justifiez votre réponse en vous basant sur l'article de loi correspondant et donnez deux exemples de votre choix.

Indications pour la notation:

Vous obtenez 1 point pour la mention de l'article de loi correct.
Vous obtenez 1 point par exemple pertinent, au maximum deux points.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 18

Objectif évaluateur n° 1.1.8.7.3 Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques **4 points**

Situation initiale:

Dans l'assurance-maladie, nous connaissons la fonction de médecin-conseil.

Tâches:

Vous avez refusé une prestation à un de vos assurés et son médecin vous appelle car il ne comprend pas votre décision. En effet, il avait pris contact avec le médecin-conseil de la caisse qui semblait être d'accord avec sa proposition.

- a) Expliquez deux tâches que le médecin-conseil remplit et mentionnez l'article de loi correspondant.
- b) L'assureur-maladie peut-il s'écarter de la recommandation du médecin-conseil ? Justifiez votre réponse.

Indications pour la notation:

- a) Vous obtenez 2 points si vous décrivez 2 tâches du médecin-conseil et 1 point pour la mention de l'article de loi correspondant.
- b) Vous obtenez 1 point pour la réponse correctement justifiée.

a) _____

b) _____

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 19

Objectif évaluateur n° 1.1.8.3 Utiliser ses connaissances de l'entreprise **2 points**

Situation initiale:

En tant qu'acteurs de la politique publique de la santé, les assureurs-maladie font entendre leur voix, notamment, au travers de groupes d'intérêts.

Tâches:

- a. Citez au moins un groupe d'intérêt qui représente les assureurs-maladie dans le débat public, lorsqu'il s'agit de prendre position sur un projet de loi, une votation, un message du Conseil fédéral, une orientation politique, etc.

- b. Nommer l'assurance pour laquelle vous travaillez (ou l'une d'entre elles si vous travaillez pour plusieurs), et précisez si elle est membre d'un groupe d'intérêt, le cas échéant lequel.

Indications pour la notation:

Vous obtenez un demi-point en répondant correctement à la partie a) et un autre demi-point si vous répondez correctement à la partie b) ci-dessus

a) _____

b) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 20

Objectif évaluateur n° 1.1.8.5.1 Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche **4 points**

Situation initiale:

La LCA régit un vaste domaine. Nombreuses sont les possibilités de conclure une assurance privée. Vous êtes capable de distinguer trois catégories d'assurances et donner des exemples pour chacune de ces catégories.

Tâches:

Dans le tableau ci-dessous, vous désignez les trois grandes catégories d'assurances soumises à la LCA et pour chacune, nommez deux exemples de produits d'assurance correspondant.

Catégories:			
Exemples possibles			

Indications pour la notation:

Vous obtenez un point pour la désignation correcte des deux catégories, et un demi-point pour chaque exemple correct. Le demi-point n'est pas accordé si, bien qu'il corresponde à une réponse attendue, la catégorie mentionnée en en-tête de colonne n'est pas juste.

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 21

Objectif évaluateur n° 1.1.8.4 Utiliser les caractéristiques de la branche **4 points**

Situation initiale:

Le secteur de l'assurance fait l'objet d'une surveillance par l'Etat.

Tâches:

- a) Vous expliquez à une connaissance les raisons principales pour lesquelles une surveillance étatique est mise en place. Vous obtenez un point en indiquant correctement au moins 2 raisons distinctes.
- b) Puis vous indiquez dans le tableau ci-dessous les instances chargées de la surveillance des assureurs et précisez le département fédéral compétent. La désignation correcte des quatre éléments vous permet d'obtenir un point supplémentaire.
- c) Vous précisez enfin en quelques mots les tâches principales de ces instances en lien avec la pratique de l'assurance-maladie. Au moins 2 missions correctement indiquées pour la LAMal vous valent un point et au moins 2 missions correctement indiquées pour la LCA vous permettent d'obtenir un autre point.

Indications pour la notation:

Vous obtenez un demi-point en répondant correctement à la partie a) et un autre demi-point si vous répondez correctement à la partie b) ci-dessus

a)

Nombre de
points
obtenus
par page:

	LAMai	LCA	Points
b) Instances chargées de la surveillance			
b) Département			
c) Missions			
			Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 22

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services

3 points

Situation initiale:

Vous recevez le 30.01.2015 la facture du dentiste pour un traitement d'hygiène dentaire de Monsieur Z. Ce dernier a conclu auprès de son assureur une assurance complémentaire Dento 2, laquelle prévoit des prestations pour les traitements d'hygiène dentaire. La date de traitement remonte à fort longtemps, soit au 1^{er} novembre 2012.

Tâches:

Le client Z a-t-il droit au remboursement du traitement par l'assurance complémentaire Dento 2?

Expliquez votre décision en utilisant vos propres termes et mentionnez l'article de loi sur lequel vous basez votre décision.

Indications pour la notation:

Vous obtenez 1 point pour la décision correcte, un autre point pour la mention de l'article de loi et 1 point supplémentaire pour la justification complète de votre décision. Total 3 points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 23

Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.1 Utiliser ses connaissances des produits et des services

3 points

Situation initiale:

Toutes les prestations ne sont pas prises en charge par l'assurance obligatoire des soins (AOS).

Tâche:

Expliquez à une cliente pourquoi les prestations de l'assurance obligatoire des soins peuvent être refusées. Citez 2 motifs différents et donnez un exemple.

Indications pour la notation: Vous obtenez 0,5 point par motif et 1 point par exemple correspondant.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 24**Objectif évaluateur n° 1.1.8.1.2 Utiliser ses connaissances des produits et des services****4 points****Situation initiale:**

Monsieur G. travaille comme indépendant et a conclu une assurance d'indemnités journalières selon la LAMal auprès de votre Compagnie. Son contrat d'assurance prévoit une IJ de CHF 62.00 à partir du 30e jour, le délai d'attente s'applique par année civile. Il vous adresse les certificats de maladie suivants:

17.8. – 28.9.	incapacité de travail de 100%
29.9. – 12.10.	incapacité de travail de 50%
13.10. – 2.11.	capacité de travail de 70%
3.11. – 28.12.	incapacité de travail de 50%
29.12. – 14.1.	incapacité de travail de 70%

Tâche:

Quelles prestations d'indemnités journalières versez-vous à Monsieur G.?

Nombre de
points
obtenus
par page: