

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

Cognome e nome del
candidato:

Circondario d'esame:

Azienda di formazione:

Attenzione alle seguenti istruzioni:

1. 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	
Totale	120 minuti	100 punti		

- Questa serie comprende 25 esercizi per complessive 26 pagine. Verificare che la serie sia completa.
- Indicare cognome e nome, circondario d'esame, nome dell'azienda di formazione negli appositi campi sul presente foglio.
- Leggere con attenzione le domande prima di iniziare a rispondere.
- Potete risolvere i vari esercizi nell'ordine che preferite.
- Mezzi ausiliari ammessi: calcolatrice tascabile non scrivente e non programmabile, Manuale degli assicuratori malattia svizzeri 2015.
- 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 - 25	E 18	E 19	E 20	E 21	E 22	E 23	E 24	E 25
Punti ottenuti								
Visto:								

Firme capo perito / capo perita regione / responsabile progetto formazione commerciale

Punti

Esercizio 1

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

Situazione iniziale:

Ciascun cliente ha necessità o motivi di acquisto diversi. Per chi opera nel settore del commercio è importante identificare queste necessità e motivi per vendere il prodotto o il servizio adatto a soddisfarli.

Esercizio:

Per gestire con maggior professionalità il colloquio con il cliente si impiegano gli opportuni strumenti di ausilio alla vendita. Indicare quattro strumenti di ausilio alla vendita che si possono impiegare nell'assicurazione malattie.

Risposta:

Indicazioni per la valutazione:

Per ciascuna risposta esatta si assegna 1 punto, totale 4 punti.

Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 2**Obiettivo di valutazione n. 1.1.7.1****Redigere ed elaborare la corrispondenza****5 punti****Situazione iniziale:**

I verbali sintetizzano discussioni, decisioni e risoluzioni prese da gruppi di lavoro o altri organi.

Esercizio:

Mettere nell'ordine cronologico le seguenti fasi di un verbale.

N.	Descrizione	Ordine logico
1	Leggere le proprie annotazioni/appunti e integrare dove necessario.	
2	Preparare la documentazione / materiale.	
3	Controllare il verbale e correggere gli errori.	
4	Informarsi sul tipo di verbale che serve. Casomai consultare vecchi verbali.	
5	Annotare persone presenti e assenti.	
6	Integrare eventuali feedback e correggere gli errori.	
7	Redigere il verbale.	
8	Inviare il verbale alle persone presenti.	
9	Ascoltare con attenzione e prendere appunti/annotazioni. Se vi sono punti non chiari, chiedere durante la riunione che cosa scrivere nel verbale	
10	Aggiornare la lista delle pendenze.	

Indicazioni per la valutazione:

Per ciascuna riga messa nell'ordine cronologico esatto si assegna ½ punto, totale 5 punti.

 Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 3**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.3****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****5 punti****Situazione iniziale:**

Nell'assicurazione sociale e nell'assicurazione private si impiegano vari termini tecnici riferiti al calcolo/genere delle prestazioni, sistema di copertura, modelli assicurativi e assicuratori.

Esercizio:

Attribuire i termini tecnici alle differenti assicurazioni sociali scrivendo la lettera corrispondente nella colonna „attribuzione lettera“. Alcuni termini tecnici possono essere attribuiti a più assicurazioni sociali.

Assicurazione sociale	Lettera
AVS	A
LAI	B
LPP	C
LAINF	D
LAMal	E

Termine tecnico	Attribuzione lettera
Aliquota di conversione	
Modello medico di famiglia:	
Sistema di ripartizione delle spese	
Sistema di ripartizione dei capitali di copertura	
Cassa suppletiva	
Lacune assicurative	
Malattie professionali	
Riduzione dei premi	
Indennità per menomazione dell'integrità	
Sistema di capitalizzazione	

Indicazioni per la valutazione:

Per ciascuna riga corretta e completa si assegna ½ punto, totale 5 punti.

Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 4**Obiettivo di valutazione 1.1.2.3****Gestire le informazioni relative ai clienti****5 punti****Situazione iniziale:**

La qualità del servizio è un fattore decisivo per l'assicurazione malattia in cui lavorate. Per registrare con maggiore precisione la soddisfazione del cliente dopo le operazioni di vendita, la direzione ha deciso di impiegare un modulo di contatto online.

Esercizio:

- a) 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 le risposte e le reazioni dei clienti.
- b) 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:

- a) _____

- b) _____

Indicazioni per la valutazione:

- a) Per ciascuna risposta esatta si assegna ½ punto, totale 2 punti.
- b) Per l'indicazione di 3 contenuti concreti si assegna 1 punto ciascuno, totale 3 punti.

Punti ottenuti
per pagina:

Punti

Esercizio 5**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.1****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****5 punti****Situazione iniziale:**

Lavorate nel Servizio clienti di un'assicurazione malattie. Ogni giorno vi occupate dell'obbligo assicurativo. Per aiutarvi a preparare l'unità procedurale che dovete scrivere, il vostro formatore vi propone una tabellina da completare.

Esercizio:

Specificare l'obbligo assicurativo secondo LAMal per le seguenti persone. Motivare la vostra scelta indicando il rispettivo articolo di legge.

Persone	Sì	No	Base
Neonato di una famiglia svizzera numerosa			
Soldato di professione dell'esercito svizzero			
Signor Z arrivato dall'Irlanda per una cura nella Clinica di riabilitazione Baden.			
Richiedente asilo in Svizzera			
Figlia di 14 anni del signor X, il quale segue l'apertura di un negozio a Roma per conto della Swatch Groupe Svizzera.			

 Punti ottenuti per pagina:
Indicazioni per la valutazione:

Si assegna ½ punto per la decisione corretta e ½ punto per l'indicazione dell'articolo esatto.

Punti

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

Siete stati incaricati di spiegare ai nuovi apprendisti in che cosa consiste la sicurezza dei dati nella vostra azienda di tirocinio.

Esercizio:

a) Indicare tre pericoli a cui sono esposti i dati (elettronici/cartacei) di un'azienda.

b) La tabella qui di seguito elenca tre ambiti nei quali i dati vanno protetti. Indicare per ciascun ambito due misure adatte a proteggere il rispettivo ambito.

Ambito	Misure
Dati elettronici	
Dati cartacei	
Collaboratori	

Indicazioni per la valutazione:

- a) Per ciascun pericolo esatto si assegna 1 punto, totale 3 punti.
 b) Per ciascuna risposta esatta si assegna ½ punto, totale 3 punti.

 Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 7**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.1****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****3 punti****Situazione iniziale:**

Quando stipula una nuova assicurazione complementare, il cliente deve rispondere ad alcune domande sullo stato di salute. Se il proponente non risponde correttamente alle domande, va incontro a determinate conseguenze.

Esercizio:

La signora Q ha stipulato l'assicurazione indennità giornaliera secondo LCA con effetto dal 01.01.2016 (CHF 200 dal 31° giorno). Il giorno 04.04.2016 riceve la notifica di malattia in cui la signora Q afferma di aver subito la lussazione della spalla il giorno 22.03.2016. Venite a sapere che la signora Q è stata sottoposta a trattamento a seguito di una lussazione della spalla già nel 2015. Nella dichiarazione sullo stato di salute dell'11.12.2015 la signora Q ha indicato di non aver mai consultato un medico negli ultimi 5 anni e di essere perfettamente sana.

Mettere una crocetta nella tabella qui di seguito per indicare se vi è reticenza o no. Motivare sinteticamente e indicare le possibili conseguenze per la persona assicurata.

Risposta:

Reticenza sì	Reticenza no	Motivazione	Conseguenza

Indicazioni per la valutazione:

Per la crocetta al posto giusto si assegna 1 punto

Si assegna 1 punto per la motivazione esatta e 1 punto per una possibile conseguenza.

Punti ottenuti
per pagina:

Punti

Esercizio 8

Obiettivo di valutazione n. 1.1.4.2 Utilizzare i documenti di consulenza **3 punti**

Situazione iniziale:

La LPGA definisce le nozioni di incapacità al lavoro e incapacità al guadagno. In base all'obiettivo di valutazione gli impiegati di commercio santésuisse sono in grado di spiegare in modo chiaro le norme complesse di legge utilizzando parole proprie.

Esercizio:

Spiegare le nozioni „incapacità al lavoro“ e „incapacità al guadagno“ con parole proprie e indicare la differenze tra le due nozioni.

Risposta:

Incapacità lavorativa:

Incapacità al guadagno:

Differenza:

Indicazioni per la valutazione:

Per ciascuna spiegazione corretta e formulata con parole proprie si assegna 1 punto.
Per la differenza corretta e spiegata con **parole proprie** si assegna 1 punto.

Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 9**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.2****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****7 punti****Situazione iniziale:**

Un cliente ha stipulato l'assicurazione base scegliendo una franchigia di 1000 franchi. Nell'anno civile 2016 non sono state ancora conteggiate prestazioni.

Compito:

- 1) Calcolare la partecipazione ai costi prevista dalla legge per le fatture indicate qui di seguito.
- 2) Quale aliquota percentuale dovrà assumersi il cliente per l'anno in corso fino a raggiungere il massimo valido per il 2016?

Risposta:

Fattura	Franchigia	Aliquota percentuale	Contributo ospedale	Partecipazione ai costi di legge
Fattura medico CHF126.00				
RMI ginocchio, day hospital CHF 687.00				
Ricovero in ospedale, 3 giorni, CHF 3280.00				
Fisioterapia prima serie, CHF 453.00				
Cure balneari prescritte dal medico, 14 giorni, fattura albergo CHF 1836.00				
Totale				

Aliquota percentuale: _____

Indicazioni per la valutazione:

- 1) Si assegna $\frac{1}{4}$ punto per ciascuno campo correttamente completato, totale 6 punti.
- 2) Si assegna 1 punto per l'importo corretto.

Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 10**Obiettivo di valutazione n. 1.1.2.2****Condurre e concludere colloqui di consulenza e/o di vendita****7 punti****Situazione iniziale:**

Il consulente alla clientela è fuori sede. A voi il compito di presentare la nuova linea di prodotti a un cliente importante. Siete consapevoli di quanto sia importante prepararsi in vista del colloquio per raggiungere gli obiettivi che vi siete prefissi.

Esercizio:

- a) Indicare sei criteri per mettere a suo agio il cliente e creare un clima che favorisca la buona riuscita del colloquio di vendita.

- b) Indicare quattro strumenti di ausilio alla vendita che vi serviranno durante il colloquio.

- c) Completare le fasi mancanti nello schema.

	Fase del colloquio/contenuto
1	Saluto/inizio del colloquio
2	
3	
4	
5	
6	Fissare per iscritto il risultato del colloquio
7	Prendere congedo

Indicazioni per la valutazione:

- a) Si assegna $\frac{1}{2}$ punto per ciascuna risposta corretta, totale 3 punti.
b) e c) si assegna $\frac{1}{2}$ punto per ciascuna risposta corretta, totale 2 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**6 punti**

Situazione iniziale:

Il giorno 4 aprile 2016 la signora X ha chiesto una decisione in merito al rifiuto della cassa malati di assumere le prestazioni per il ricovero nella clinica di riabilitazione. La decisione le viene recapita per raccomandata il 26 aprile 2016.

Esercizio:

Rispondere alle domande e motivarle sulla base delle norme di legge.

Risposta:

- 1) Entro quanto tempo l'assicuratore malattia deve emettere la decisione su richiesta dell'assicurato?

- 2) La signora X desidera presentare opposizione all'assicuratore; entro quale giorno di calendario deve inoltrarla?

- 3) La signora X ha dimenticato di scrivere la motivazione nell'opposizione. Che cosa succede?

Punti ottenuti per pagina:

Indicazioni per la valutazione:

Si assegna 1 punto per ciascuna risposta corretta e 1 per la base di legge corretta; pertanto 2 punti per ciascuna domanda.

Punti

Punti ottenuti
per pagina:

Punti

Esercizio 12

Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.5.1

Conoscere e applicare i principi e le leggi del ramo**3 punti**

Situazione iniziale:

Agli assicurati in modeste condizioni economiche si concede la riduzione dei premi. Ogni Cantone verifica in modo diverso se sussistono le condizioni che danno diritto alla riduzione dei premi. A livello federale esistono due diverse varianti per accertare il diritto alla riduzione dei premi.

Esercizio:

Indicare le due procedure e spiegarle sinteticamente con parole proprie.

Risposta:

Indicazioni per la valutazione:

1,5 punti per ciascuna risposta corretta e la relativa spiegazione, totale 3 punti.

Punti otte-
nuti
per pa-
gina:

Punti

Esercizio 13

Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.2

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

Situazione iniziale:

Un cliente ha tre assicurazioni indennità giornaliera (IG) secondo LCA (assicurazione di somme):

- IG 1 (malattia) 100.- CHF/giorno; periodo attesa 30 giorni
- IG 2 (malattia e infortunio) 60.- CHF/giorno; periodo attesa 60 giorni
- IG 3 (malattia e infortunio) 40.- CHF/giorno; periodo attesa 90 giorni

A seguito di un infarto cardiaco, il 10 marzo 2016 il cliente è incapace al lavoro nella misura del 100% e dal 6 al 23 maggio 2016 è incapace al lavoro nella misura del 50%.

Esercizio:

Quale assicurazione indennità giornaliera versa le prestazioni al cliente **in data 15 maggio 2016** e a quanto ammontano? Calcolare l'importo giornaliero.

Risposta:

- 1) _____

- 2) _____

- 3) _____

Indicazioni per la valutazione:

Si assegna 1 punto per l'importo complessivo corretto e 1 punto per ciascun importo corretto riferito alla singola assicurazione.

Punti ottenuti
per pagina:

Punti

Esercizio 14**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.4 Spiegare le specificità del ramo** **2 punti****Situazione iniziale:**

Gli assicuratori con un piccolo o medio effettivo di assicurati corrono il rischio di non essere in grado di coprire finanziariamente i rischi elevati, come ad esempio interventi al cuore, trapianti eccetera. A questo scopo si sono affermate delle comunità di rischio sotto forma di società di riassicurazioni.

Esercizio:

- 1) Chi rilascia il permesso di operare come riassicuratore?
- 2) A chi può essere rilasciato il permesso di operare come riassicuratore?

Risposta:

- 1) _____

- 2) _____

Indicazioni per la valutazione:

- 1) Si assegna $\frac{1}{2}$ punto per l'indicazione concreta di chi rilascia il permesso.
- 2) Si assegna $\frac{1}{2}$ punto per ciascun partner indicato correttamente, totale 1.5 punti

Punti ottenuti
per pagina:

Punti

Esercizio 15**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.7.3****Descrivere i processi essenziali e svolgere determinati incarichi** **2 punti****Situazione iniziale:**

L'elenco dei mezzi e degli apparecchi (EMAp) specifica i mezzi e gli apparecchi che vanno rimborsati come prestazioni obbligatorie. L'ammissione nell'elenco può essere vincolata a limitazioni.

Esercizio:

Decidere per le posizioni elencate qui di seguito se si tratta di una limitazione della quantità, della durata, dell'indicazione medica o di una limitazione dovuta all'età. Mettere una crocetta sulla relativa limitazione nella tabella.

Risposta:

N. EMAp	Quantità	Durata	Indicazione	Età
17.01.03.00.1				
03.03.01.00.2				
15.20.01.02.2				
09.02.01.00.2				

Indicazioni per la valutazione:

Per ciascuna crocetta esatta si assegna ½ punto, in totale 2 punti.

 Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 16**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.7.2****Descrivere i processi essenziali e svolgere determinati incarichi** **3 punti****Situazione iniziale:**

Il cliente X si presenta allo sportello e desidera sapere con precisione quando termina il contratto delle assicurazioni complementari.

Esercizio:

- 1) Spiegare al signor X la nozione di „tacita rinnovazione“ con parole proprie.
- 2) Spiegare al signor X due motivi per disdire anticipatamente il contratto. Attenzione: indicare un motivo per l'assicuratore e un motivo per la persona assicurata.

Risposta:

- 1) _____

- 2) _____

Indicazioni per la valutazione:

- 1) Per ciascuna spiegazione corretta e formulata con parole proprie si assegna 1 punto.
- 2) Si assegna $\frac{1}{2}$ punto per ciascun motivo corretto e $\frac{1}{2}$ per l'attribuzione corretta.
Al massimo 2 punti.

Punti ottenuti
per pagina:

Punti

Esercizio 17**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.5.1****Conoscere e applicare i principi e le leggi del ramo****3 punti****Situazione iniziale:**

L'assicurazione obbligatoria delle cure medico-sanitarie (AOMS) copre i rischi malattia, infortunio e maternità.

Esercizio:

Mettere una crocetta nella tabella qui di seguito per specificare a quale rischio si riferiscono gli esempi citati.

Risposta:

Esempio	Malattia	Infortunio	Maternità
A causa di problemi alle vene la signora P che si trova all'undicesima settimana di gravidanza ha bisogno di calze elastiche.			
4 settimane fa la signora K. ha messo al mondo il primo figlio e oggi deve sottoporsi all'esame di controllo.			
Durante le vacanze invernali il signor B si è preso un raffreddore.			
Il signor K si rompe la gamba sinistra cadendo da cavallo.			
La signora T si rompe i legamenti giocando a unihockey.			
Il signor H subisce la sublussazione della spalla mentre gioca a basket.			

Punti ottenuti per pagina:

Indicazioni per la valutazione:

Si assegna ½ punto per l'indicazione corretta del rispettivo rischio.

Punti

Esercizio 18**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.6****Descrivere le interazioni tra le assicurazioni di persone****2 punti****Situazione iniziale:**

Nel campo delle assicurazioni sociali può capitare che la rivendicazione di un diritto a prestazioni riguardi più assicurazioni sociali. Per coordinare anche queste rivendicazioni, nel 2000 è stata istituita la legge federale sulla parte generale del diritto delle assicurazioni sociali (LPGA).

Esercizio:

Indicare nell'ordine esatto le assicurazioni sociali elencate qui di seguito per quanto concerne la cura medica. Scrivere le cifre da 1 a 4 nelle rispettive caselle.

Indicare l'articolo di legge su cui si basa la vostra risposta.

Risposta:

	Ordine
Assicurazione malattie	
Assicurazione infortuni	
Assicurazione militare	
Assicurazione invalidità	

Base legale: _____

 Punti ottenuti per pagina:
Indicazioni per la valutazione:

Si assegna 1 punto per l'ordine corretto e 1 punto per l'articolo di legge corretto.

Punti

Esercizio 19**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.2****Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi****2 punti****Situazione iniziale:**

La signora O, nata nel 1960, ha effettuato una mammografia il giorno 17.02.2016 nell'ambito di uno screening per la diagnosi precoce dei tumori del seno. Dal momento che si tratta della prima fattura presentata dalla signora O nel corso dell'anno, la vostra collega ha conteggiato la prestazione applicando la franchigia.

Esercizio:

Spiegare con parole proprie alla signora O se la prestazione è stata conteggiata in maniera corretta e motivare la spiegazione con il relativo articolo di legge.

Risposta:

Indicazioni per la valutazione:

Si assegna 1 punto per la spiegazione corretta e 1 punto per l'articolo di legge.

Punti ottenuti
per pagina:

Punti

Esercizio 20**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.7.1****Descrivere i processi essenziali e svolgere determinati incarichi** **3 punti****Situazione iniziale:**

Lavorate nel settore vendita di una assicurazione malattie e siete responsabili della procedura di ammissione e adesione.

Esercizio:

Mettere una crocetta per definire nella rispettiva colonna se la disdetta del cliente è tempestiva e ammissibile oppure se non lo è.

Descrizione del caso	Disdetta sì	Disdetta no
Il signor X presenta la disdetta dell'AOMS il 31.12.2015.		
La signora K decide di disdire il 30.11.2015 a seguito dell'aumento di premio comunicato.		
Il 26.02.2016 il signor M sposta il domicilio in una regione in cui il suo assicuratore regionale non offre l'AOMS e perciò disdice l'AOMS con effetto 01.03.2016.		
La signora Z disdice l'assicurazione complementare d'ospedalizzazione con effetto 01.02.2016 con la motivazione di non essere stata informata sui rischi.		
Il signor M si presenta allo sportello il giorno 1.10.2015 per disdire l'assicurazione complementare ambulatoriale. Si tratta di un'assicurazione con contratto pluriennale.		
La signora L viene inviata in Argentina il 09.09.2015 come lavoratrice distaccata dalla Swatch Groupe Svizzera e presenta la disdetta (LAMal) con effetto 30.09.2015.		

Indicazioni per la valutazione:

Per ciascuna crocetta al posto giusto si assegna ½ punto

 Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 21

Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.1.2

Applicare le conoscenze dei prodotti e dei servizi**3 punti**

Situazione iniziale:

Nell'assicurazione base si applica la protezione tariffale.

Esercizio:

Spiegare con parole proprie in che cosa consiste la protezione tariffale. Illustrare inoltre dove si applica e quali sono le eventuali eccezioni.

Risposta:

Indicazioni per la valutazione:

Per ciascuna spiegazione corretta e formulata con parole proprie si assegna 1 punto. Per l'indicazione delle eccezioni si assegnano 2 punti.

Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 22**Obiettivo di valutazione n. 1.1.4.1 Analizzare il mercato****4 punti****Situazione iniziale:**

In Svizzera esistono varie organizzazioni che si occupano dell'esecuzione della LAMal.

Esercizio:

Attribuire i compiti specifici (2 per ciascuna) alle organizzazioni riportate sull'intestazione dello schema qui di seguito.

1. Coordinamento internazionale assicurazione malattie
2. Alimentazione artificiale a domicilio
3. Formazione e formazione continua professionale dei collaboratori delle assicurazioni malattie
4. Vaccinazioni antinfluenzale
5. Negoziazioni LCA per piccoli assicuratori
6. Telemedicina per piccoli e medi assicuratori malattie
7. Perizie concernenti i trapianti
8. Cura le pubbliche relazioni e incide sulla politica sanitaria della Confederazione

santésuisse	Istituzione comune LAMal	Federazione svizzera per compiti comunitari degli assicuratori malattia SVK	Riassicurazione RVK (Associazione dei piccoli e medi assicuratori malattia)

Indicazioni per la valutazione:

Per ciascun compito attribuito in modo esatto si assegna ½ punto, totale 4 punti.

 Punti ottenuti per pagina:

Punti

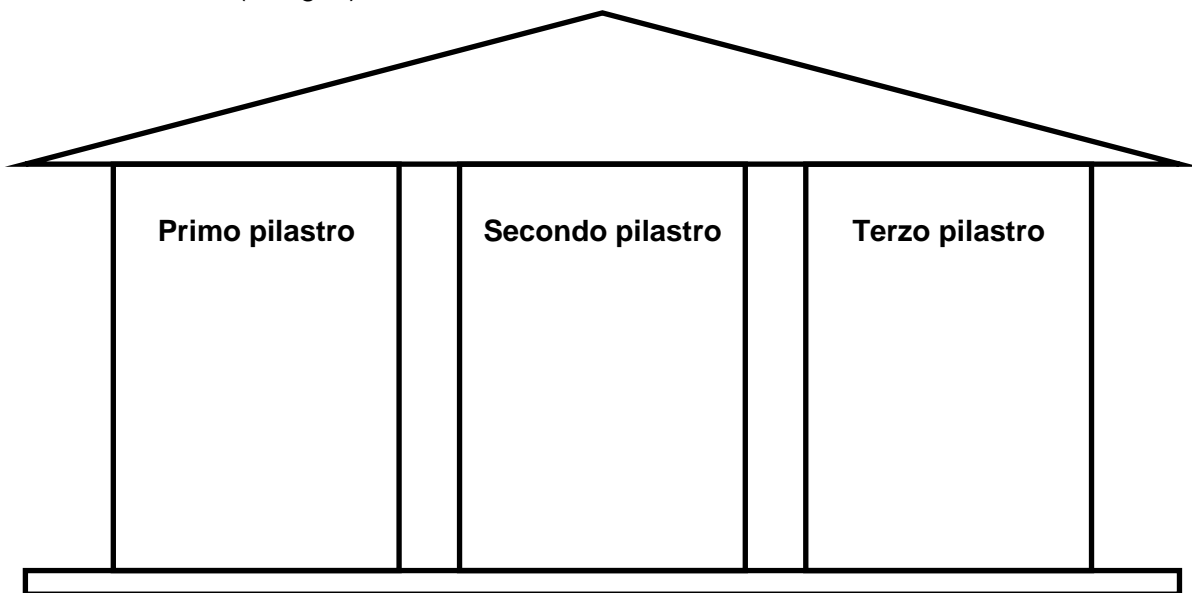
Esercizio 23**Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.6****Descrivere le interazioni tra le assicurazioni di persone****6 punti****Situazione iniziale:**

Un conoscente che vive all'estero viene a trovarvi. Vuole conoscere il sistema delle assicurazioni sociali praticato in Svizzera. Gli spiegate che i 3 pilastri si distinguono in questo modo:

- 1° pilastro: previdenza pubblica
- 2° pilastro: previdenza professionale
- 3° pilastro: previdenza privata

Esercizio:

- a) Attribuire a uno dei 3 pilastri le seguenti assicurazioni: AVS, LPP, AI, PC, LAINF, assicurazione vita. Scrivere l'abbreviazione dell'assicurazione direttamente nel pilastro sottostante (disegno).



- b) Spiegare in parole semplici lo scopo del singolo pilastro.

Indicazioni per la valutazione:

- a) Per ciascun pilastro compilato in modo corretto e completo si assegna 1 punto, totale 3 punti.
- b) Per ciascuno scopo corretto si assegna 1 punto, totale 3 punti.

Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 24

Obiettivo di valutazione n. 1.1.3.2 Gestire i reclami dei clienti**4 punti****Situazione iniziale:**

Nel corso di un colloquio di consulenza avete sottoposto un'offerta a un cliente, il quale è tuttavia un po' titubante. Per convincerlo, dovete ribattere alle sue obiezioni.

Esercizio:

Qui di seguito sono elencati quattro affermazioni del cliente e quattro obiezioni. Attribuire le affermazioni alla rispettiva obiezione unendole con una linea.

- La vostra offerta è la più cara.
- Ho già una Esercizio assicurativa che copre le stesse cose.
- Non voglio cambiare assicurazione.
- Questo prodotto ha una copertura del rischio diversa.
- Obiezione all'offerta
- Obiezione a causa della saturazione
- Obiezione al prezzo
- Obiezione al cambiamento

Indicazioni per la valutazione:

Per ciascuna attribuzione esatta si assegna 1 punto, totale 4 punti.

Punti ottenuti per pagina:

Punti

Esercizio 25

Obiettivo di valutazione n. 1.1.8.3 Applicare le conoscenze dell'azienda 3 punti

Situazione iniziale:

In quanto collaboratori del settore assicurazione malattie conosciamo varie forme giuridiche per gli assicuratori malattie.

Esercizio:

Specificare il nome e la forma giuridica della vostra azienda di tirocinio. Specificare inoltre le altre 4 possibili forme giuridiche secondo cui deve essere organizzato un assicuratore malattie. Indicare la base legale e l'articolo di legge.

Risposta:

Indicazioni per la valutazione:

Si assegna 1 punto per l'indicazione della forma giuridica esatta della propria azienda di tirocinio.

Si assegna ¼ punto per ciascuna forma giuridica corretta.

Si assegna 1 punto per la base legale/l'articolo corretto.

Punti ottenuti
per pagina: