

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 générales (tronc commun) | 100 minutes | 100 points | | |
| Réserve | 20 minutes | 0 point | 0 | |
| Total | 120 minutes | 100 points | | |

2. Cette série d'examens comprend 21 tâches sur un total de 25 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: | 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 |
|------------------------------|------|------|------|------|-----|-----|-----|-----|-----|------|------|------|------|------|------|------|------|
| 1 - 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de points | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Visa: | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Tâches spécif. à la branche: | A 18 | A 19 | A 20 | A 21 | | | | | | | | | | | | | |
| 18 - 21 | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Nombre de points | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Visa: | | | | | | | | | | | | | | | | | |

Signature des expert-e-s:

Points

Tâche 1

Objectif détaillé n° 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients **3 points**

Situation initiale:

Vous travaillez au guichet-clientèle de votre assurance. Monsieur Y vient vous voir pour savoir pourquoi son voisin de palier, qui a le même âge que lui et est assuré auprès d'une autre caisse-maladie, paie une prime moins élevée que lui.

Tâche:

Expliquez en employant des mots-clés/des phrases courtes les raisons possibles de cette différence de prime.

Indications pour la notation: Vous obtenez 1/2 point pour chaque réponse juste. 6 raisons plausibles sont recherchées au total.

Réponse:

Nombre de
points
obtenus
par page:

Tâche 2

Objectif détaillé n° 1.1.8.1.2

Utiliser ses connaissances des produits et des services 3 points

Situation initiale:

En matière d'assurance-maladie, on parle de trois types de dommages «maladie, accident et maternité».

Tâche:

Expliquez les trois termes et citez les articles de loi correspondants.

Indications pour la notation: Vous obtenez ½ point pour chaque explication correcte et par article de loi correspondant.

Réponse:

Points

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 3

Objectif détaillé n° 1.1.7.1 Effectuer et gérer la correspondance

5 points

Situation initiale:

Au sein de votre établissement, vous êtes responsable des commandes et de la gestion du matériel de bureau. Le 13 mai 2014, vous avez commandé auprès de la société Bürobedarf AG, Bernstrasse 1, 3000 Berne, la liste d'articles suivants:

- 50 systèmes d'intercalaires de 10 pages chacun, A4, en couleur
- 20 systèmes d'intercalaires, jan-déc, A4, gris
- 30 classeurs fédéraux, dos larges, noirs
- 10 lots de marqueurs Stabilo Boss Original, 4 couleurs, sous étui plastique

Date de livraison prévue: 25 mai 2014

Les marchandises sont livrées aujourd'hui (3 juin 2014), toutefois vous avez constaté les erreurs suivantes:

- Le nombre de systèmes d'intercalaires a été modifié, seuls 20 exemplaires vierges et 50 exemplaires jan-déc ont été livrés.
- Pour les classeurs fédéraux, le modèle à dos étroit a été livré.

Les boutons-pression de 5 étuis plastiques des marqueurs Stabilo Boss sont abimés.

Tâche:

Rédigez une lettre de réclamation/déclaration de défauts constatés à l'attention de la société Bürobedarf AG tout en respectant les règles et usages courants dans la correspondance commerciale.

Indications pour la notation: La solution doit être conforme à l'objectif détaillé n° 1.1.7.1, en particulier:

- La correspondance est rédigée dans une grammaire correcte.
- La mise en page d'une lettre est respectée.
- Les formulations sont compréhensibles.
- Des propositions sont faites pour la marche à suivre.

Pour la rédaction de la lettre complète, vous obtenez 5 points.

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 4

Objectif détaillé n° 1.1.8.1.3

Utiliser ses connaissances des produits et des services**9 points**

Situation initiale:

Vous travaillez dans le domaine LAA de votre entreprise et aidez votre collègue à former les nouveaux apprentis. Ceux-ci sont priés d'évaluer des déclarations d'accidents afin de déterminer si les événements étaient effectivement des accidents et quelle est l'assurance compétente (LAA/LAMal).

Tâche:

Examinez les cas suivants évalués par les apprentis. Ont-ils été évalués correctement? Que vous répondez par oui ou par non, justifiez impérativement votre réponse.

- a) Monsieur Schreiber, coiffeur indépendant exerçant dans son propre salon, travaillant env. 40 heures par semaine, fait une chute malencontreuse à l'entraînement de football en trébuchant sur la jambe d'un adversaire et se fracture la cheville.

Réponse de l'apprenti: accident à la charge de la LAA

- b) Madame Balmer, femme au foyer, travaillant à temps partiel (4 heures/semaine) chez Migros. En réalisant un faux mouvement, un vase lui tombe sur le pied et Madame Balmer souffre d'une contusion au niveau du pied droit.

Réponse de l'apprenti: accident à la charge de la LAMal

- c) Madame Hauser est professeure de sport au lycée. Elle donne 25 cours de sport par semaine. Lors du cours de gymnastique, elle ressent un pincement au dos en montrant à ses élèves comment réaliser une roulade arrière. Depuis, elle souffre du dos et se rend chez le médecin.

Réponse de l'apprenti: accident à la charge de la LAA

Indications pour la notation: Vous obtenez 2 points pour la réponse correcte et 1 point pour la justification correspondante.

Réponse:

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 5**Objectif détaillé n° 1.1.8.1.2****Utiliser ses connaissances des produits et des services****10 points****Situation initiale:**

Vous recevez pour Madame K. et les membres de sa famille les factures ci-dessous portant sur des frais de traitement au cours de l'année civile 2014.

Madame K. a une AOS avec une franchise à option de 1000 francs dont elle a déjà financé 328 francs pour des frais de traitement au cours de l'année 2014. Ses enfants disposent d'une AOS ordinaire et n'ont pas encore eu de frais de traitement médical en 2014 avant l'envoi de la première facture.

Tâche:

Vérifiez l'obligation de prise en charge pour chacune des factures/quittances individuelles figurant ci-dessous et calculez en cas de prise en charge des coûts pour chaque facture/quittance la participation aux frais prévue par la loi pour les assurés. Pour ce faire, remplissez le tableau ci-dessous.

- a) Factures de Madame K. (42 ans, femme au foyer):
- | | |
|--|------------|
| Facture de mars 2014 Dermatologue | 236,60 fr. |
| Facture de mars-mai 2014 pour photothérapie sélective par ultraviolet (SUP) | 687,20 fr. |
| Facture d'octobre 2014 Examen de grossesse (8 ^{ème} semaine de grossesse) | 176,50 fr. |
| Facture d'octobre 2014 Choriocentèse, matériel incl. (hôpital ambulatoire) | 863,90 fr. |
| Facture d'octobre 2014 Analyse génétique (positions cf. liste des analyses) | 257,00 fr. |

| Facture | Franchise | Quote-part | Total de la participation aux frais |
|---------------------------------|-----------|------------|-------------------------------------|
| Dermatologue | | | |
| Photothérapie | | | |
| Examen de grossesse | | | |
| Choriocentèse | | | |
| Laboratoire (analyse génétique) | | | |

 Nombre de points obtenus par page:

| | | |
|----|---|------------|
| b) | Facture de la fillette Samantha (6 ans): | |
| | Facture de mai 2014 Ophtalmologiste | 264,10 fr. |
| | Quittance de lunettes de mai 2014 (ordonnance délivrée, participation aux verres 160 fr.) | 750,00 fr. |
| | Facture examen de prévention pédiatrique | 126,40 fr. |
| | Quittance de pharmacie (absence d'ordonnance, tous les médicaments sur LS) | 98,60 fr. |

| Facture | Franchise | Quote-part | Total de la participation aux frais |
|-----------------|-----------|------------|-------------------------------------|
| Ophtalmologiste | | | |
| Lunettes | | | |
| Pédiatre | | | |
| Médicaments | | | |

| | | |
|----|--|-------------|
| c) | Facture du fils Tim (12 ans): | |
| | Chiropraticien | 614,00 fr. |
| | Physiothérapie (ordonnance du chiropraticien délivrée, 3 ^{ème} série) | 456,00 fr. |
| | Facture d'orthodontie (dentiste) | 1613,20 fr. |
| | Facture de thérapie par biorésonance (par médecin FMH Médecine générale) | 350,00 fr. |

| Facture | Franchise | Quote-part | Total de la participation aux frais |
|----------------------------|-----------|------------|-------------------------------------|
| Chiropraticien | | | |
| Physiothérapie | | | |
| Dentiste | | | |
| Thérapie par bio-résonance | | | |

Points

 Nombre de points obtenus par page:

- d) Factures de la fille Delia (19 ans, étudiante):
- | | |
|---|-------------|
| Transport d'urgence à la clinique | 860,00 fr. |
| Hospitalisation Division générale du 6.9 au 10.9.2014 | 7315,00 fr. |
| Bandage de stabilisation de la cheville (ordonnance délivrée) | 137,00 fr. |
| Facture Ergothérapie (Ordonnance avec diagnostic de fracture de la cheville délivrée) | 1526,00 fr. |

| Facture | Franchise | Quote-part | Contribution en cas d'hospitalisation | Total de la participation aux frais |
|-------------------------|-----------|------------|---------------------------------------|-------------------------------------|
| Transport d'urgence | | | | |
| Frais d'hospitalisation | | | | |
| Bandage | | | | |
| Ergothérapie | | | | |

Indications pour la notation: 1 point est attribué par ligne, si le montant « Total de la participation aux frais » par facture est correct. Au total 10 points.

Points

 Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 6**Objectif détaillé n° 1.1.3.1 Exécuter les commandes****6 points****Situation initiale:**

Le traitement des données d'exploitation internes est complexe à maîtriser et requiert de la part de tous les collaborateurs un grand sens des responsabilités.

Tâche:

Expliquez en quelques mots-clés les conséquences négatives pour l'assureur ou les collaborateurs lorsque ces données confidentielles sont divulguées à des tiers non autorisés.

Indications pour la notation: Vous obtenez 2 points pour chaque ligne remplie correctement, au total 6 points.

| Exemple | Explication des conséquences négatives |
|--|---|
| Arriérés de prime des clients | |
| Communication anticipée des primes prévisionnelles vis-à-vis des clients | |
| Salaires et rémunérations d'employés / chefs d'entreprise | |

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 7

Objectif détaillé n° 1.1.4.1 Analyser le marché

5 points

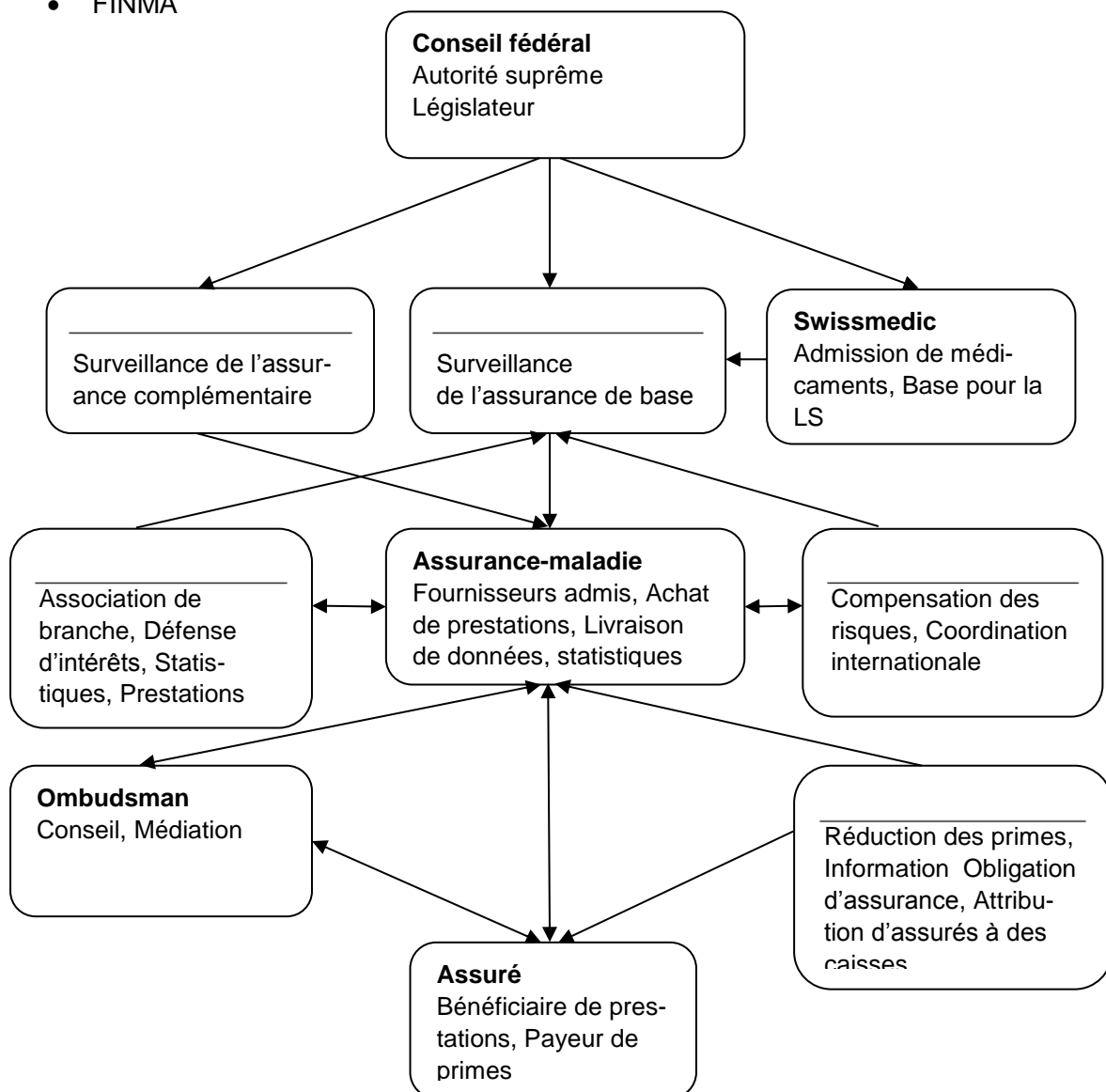
Situation initiale:

Diverses administrations publiques et organisations sont actives dans le domaine des assurances-maladie.

Tâche:

Attribuez les administrations publiques et organisations suivantes aux tâches qui leur sont dévolues.

- santésuisse
- OFSP
- Institution commune LAMal
- Canton
- FINMA



Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 8**Objectif détaillé n° 1.1.8.1.1****Utiliser ses connaissances des produits et des services****6 points****Situation initiale:**

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.

Tâche:

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

| Prestation | Obligation de prise en charge oui | Obligation de prise en charge non |
|---|--|--|
| Gymnastique de groupe pour enfants obèses | | |
| Phytothérapie | | |
| Transplantation de foie à partir d'un donneur vivant | | |
| Laser pour cicatrices d'acné | | |
| Thérapie par le jeu et le dessin chez les enfants | | |
| Orthophonie | | |

Indications pour la notation: Vous obtenez un ½ point pour la bonne réponse et l'indication de la condition à remplir, ½ point est déduit pour chaque mauvaise réponse.

 Nombre de points obtenus par page:

Tâche 9

Objectif détaillé n° 1.1.8.1.1

Utiliser ses connaissances des produits et des services

3 points

Situation initiale:

Selon l'art. 9 de la loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA), un contrat d'assurance est nul si au moment où il a été conclu, le risque avait disparu ou le sinistre était déjà survenu.

Tâche:

Expliquez avec vos propres mots ce que signifie cet article de loi. Donnez un exemple pour l'assurance de choses et l'assurance dommages professionnels et patrimoniaux.

Indications pour la notation: Vous obtenez 2 points pour l'explication et un $\frac{1}{2}$ point par exemple.

Réponse:

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 11

Objectif détaillé n° 1.1.8.1.3

Utiliser ses connaissances des produits et des services**6 points****Situation initiale:**

La LAA prévoit en plus des prestations pour les coûts de guérison, des indemnités journalières et des indemnités pour atteinte à l'intégrité.

Tâche:

- a) Quel est le sens et le but de l'indemnité pour atteinte à l'intégrité?
- b) Quelles sont les conditions à remplir pour qu'une indemnité pour atteinte à l'intégrité soit versée?
- c) Madame S. est victime d'un grave accident en 2012 et reste paraplégique. L'assureur-accident lui verse en 2013 une indemnité pour atteinte à l'intégrité. Quel est le montant perçu par Madame S.? Montrez comment le montant est calculé.

Indications pour la notation: Vous obtenez 2 points par réponse correcte et complète.

Réponse:

- a) _____

- b) _____

- c) _____

**Nombre de
points
obtenus
par page:**

Points

Tâche 12**Objectif détaillé n° 1.1.4.2 Utiliser des instruments de conseil****5 points****Situation initiale:**

Vous allez rencontrer un client important dans les prochains jours. Dans ce contexte, re-présentez-vous une situation comme vous pouvez en rencontrer dans votre activité pour la caisse-maladie. Vous préparez le rendez-vous avec le client et rassemblez les documents nécessaires.

Tâche:

- a) En plus d'un bloc-notes et de matériel d'écriture, vous amenez à ce rendez-vous trois documents destinés à faciliter votre entretien. Expliquez en quelques mots-clés à quoi vous servent ces documents lors de l'entretien-conseil.

Vous obtenez 1 point pour chaque document et explication pertinente fournie, au total 3 points.

| Documentations | Quelle est leur utilité? |
|----------------|--------------------------|
| | |
| | |
| | |

- b) Au cours de l'entretien, le client manifeste beaucoup de retenue et hésite à conclure le contrat. Comment vous comportez-vous? Exposez en quelques mots et de façon compréhensible deux attitudes concrètes à adopter.

Vous obtenez 1 point pour chaque attitude exposée, au total 2 points.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 13

Objectif détaillé n° 1.1.2.1 Traiter les demandes des clients

5 points

Situation initiale:

La qualité du service joue un rôle clé dans l'entreprise commerciale dans laquelle vous travaillez. Afin d'évaluer de manière ciblée la satisfaction des clients qui viennent d'acheter un produit, la direction a décidé de mettre à disposition un formulaire de contact sur son site.

Tâches:

- a) Vous avez été chargé/e d'établir une première version de ce formulaire. Indiquez – outre les coordonnées des clients – quatre informations importantes qui permettront de traiter rapidement et avec compétence les retours clients.

Vous obtenez ½ point par indication correcte, soit 2 points au total.

- 1) _____
2) _____
3) _____
4) _____

- b) Le formulaire de contact permet de collecter des données clients. Pour ce faire, on demande au client de signer une déclaration de traitement de données (privacy statement). Que règle cette déclaration? Citez trois éléments.

Vous obtenez 1 point par élément correct, soit 3 points au total.

- 1) _____

2) _____

3) _____

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 14

Objectif détaillé n° 1.1.8.1.2

Utiliser ses connaissances des produits et des services

3 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 124.00 à partir du 31e 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.?

Réponse:

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 15

Objectif détaillé n° 1.1.3.2 Gérer les réclamations des clients

3 points

Situation initiale:

Monsieur X. est mécontent car certaines prestations de l'AOS n'ont pas été prises en charge. Vous avez invité Monsieur X. à un entretien pour discuter de son problème. Vous savez qu'une bonne préparation à un entretien avec un client est essentielle afin d'atteindre l'objectif que vous vous êtes fixé.

Tâche:

- A) Formulez trois questions importantes que vous vous posez **en préparation** de cet entretien-client.

Vous obtenez un ½ point par question pertinente, au total 1½ point.

- B) L'entretien se déroule dans une salle de réunion au sein de votre entreprise. Notez trois conditions à réunir pour que Monsieur X. se sente bien dans vos locaux.

Vous obtenez un ½ point par réponse pertinente, au total 1½ point.

Nombre de points obtenus par page:

Points

Tâche 16**Objectif détaillé n° 1.1.8.1.1****Utiliser ses connaissances des produits et des services****6 points****Situation initiale:**

Toute personne domiciliée en Suisse doit s'assurer contre la maladie dans un délai de trois mois après la prise de domicile ou la naissance en Suisse, ou se faire assurer par son représentant légal.

Mais le législateur a prévu des exceptions à l'obligation de s'assurer. Traitez les deux exemples suivants.

Tâche:

- a) Monsieur I. vit à Milan et rend visite à sa grand-mère en Valais pendant ses vacances d'été. Celle-ci ne tarit pas d'éloges sur son médecin (D^r Sommer) à tel point que Monsieur I. voudrait conclure une assurance de base et se faire soigner par le D^r Sommer. Que dites-vous à Monsieur I.?
- b) La famille T. se désinscrira définitivement de sa commune de résidence et quittera la Suisse à la fin du mois. Elle vivra dorénavant en Toscane (Italie) où elle a une maison. Le déménagement prenant plus de temps que prévu, la famille T. vous demande de maintenir les assurances de base. Que lui répondez-vous?

Indications pour la notation: 3 points sont attribués par exemple, soit un total de 6 points. Vous obtenez 1 point par justification.

Réponse:

**Nombre de
points
obtenus
par page:**

Points

Tâche 17**Objectif détaillé n° 1.1.4.2 Utiliser des instruments de conseil****3 points****Situation initiale:**

Un assuré se présente au guichet de votre assurance-maladie et, avant de signer la proposition d'assurance qu'il vient de recevoir à la maison, désire savoir s'il est possible de déroger à certains articles de la Loi fédérale sur le contrat d'assurance (LCA). En effet, il estime que cette loi est trop contraignante pour un produit d'assurance complémentaire.

Tâche:

Vous êtes en mesure de lui expliquer les trois genres d'articles (prescriptions) composant la LCA. Citez les articles de loi qui s'y réfèrent.

Indications pour la notation: Vous obtenez 1 point par explication correcte et par article de loi correspondant.

Réponse:

Nombre de points obtenus par page:

Tâche 18**Objectif détaillé n° 1.1.8.7.3****Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques****3 points****Situation initiale:**

Il existe plusieurs mesures applicables en l'absence de convention.

Tâche:

La presse a fait état de l'échec des négociations entre différents fournisseurs de prestations et les assureurs et vous êtes interpellé sur les mesures éventuelles qui sont prévues dans la loi.

Décrivez en quelques mots les mesures prévues.

Indications pour la notation: Vous obtenez 1 point pour chaque mesure correcte et décrite.

Réponse:

Points

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 19

Objectif détaillé n° 1.1.8.7.2

Décrire les processus-clés et traiter des mandats spécifiques **2 points**

Situation initiale:

Teneur du contrat LCA.

Tâche:

Votre employeur vous mandate car il désire modifier la présentation des contrats et les rendre plus lisibles. Quels sont les points qui doivent impérativement figurer sur la police ?

Indications pour la notation: Vous obtenez 2 points si vous en citez 4.

Exemple: Parties au contrat (assureur, preneur d'assurance, personne assurée)

Réponse :

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 20**Objectif détaillé n° 1.1.8.1.2****Utiliser ses connaissances des produits et des services****3 points****Situation initiale:**

Une cliente vous envoie la facture de son médecin de famille. Lors du contrôle de cette dernière, vous constatez que le médecin n'a pas facturé les prestations selon le TARMED.

Tâche:

1. Expliquez à la cliente de manière compréhensible les conséquences de la facture du médecin.
2. Indiquez-lui la base légale et citez l'article de loi correspondant.

Indications pour la notation: Vous obtenez 1 point pour chaque réponse correcte et 1 point supplémentaire pour l'article de loi.

Réponse:

Nombre de
points
obtenus
par page:

Points

Tâche 21

Objectif détaillé n° 1.1.8.5.2

Connaître et appliquer les bases et les lois de la branche**7 points**

Situation initiale:

Dans le cadre de la formation d'un/une collaborateur/trice, vous avez été chargé(e) de lui expliquer les voies de droit dans l'assurance-maladie (LAMal).

Tâche:

Expliquez les termes suivants à un non initié avec vos propres mots:

Indications pour la notation: Vous obtenez 1 point pour chaque explication correcte et par article de loi correct/nécessaire.

Réponse:

| Terme | Explication |
|------------------------------------|-------------|
| Décision | |
| Opposition | |
| Recours | |
| Information sur les voies de droit | |

Nombre de
points
obtenus
par page: