

Description

Le ou la spécialiste en assurance-maladie conseillent les clients sur les prestations d'assurances de base et complémentaires adaptées à leurs besoins. Ils traitent les factures médicales, organisent leur paiement ou leur remboursement et résolvent les cas complexes. Ils gèrent et mettent à jour les données personnelles et d'assurance des clients, tout en respectant les dispositions légales en vigueur.

Leurs principales activités consistent à :

Contact avec les assurés

- informer les personnes assurées au sujet de leurs droits et de leurs obligations: risques couverts, délai de changement d'assurance, prestations complémentaires, etc.;
- conseiller les assurés lors de conclusions, de modifications et de résiliations de contrats;
- vérifier le droit aux prestations d'assurance-maladie obligatoire et privée pour les personnes à assurer en Suisse et à l'étranger;

Calculs

- déterminer le montant des cotisations en tenant compte des revenus et de la situation de la personne assurée;
- déterminer et chiffrer le montant des indemnités ou des prestations dues et effectuer des remboursements partiels ou totaux, notamment aux clients, aux hôpitaux, aux médecins, aux pharmacies ou aux autres compagnies d'assurance;

Procédures et contentieux

- traiter les déclarations de sinistres, évaluer les droits des assurés et analyser l'éventuelle responsabilité de tiers;
- prendre des décisions et les communiquer aux assurés;
- gérer les contestations et les réclamations;
- rassembler les pièces justificatives lors d'une procédure juridique, afin de défendre les intérêts de l'assurance;
- fournir des renseignements à des administrations, des tribunaux et d'autres assurances en tenant compte des aspects légaux: protection des données, obligation de collaborer avec les assurances ou les administrations, etc.;

Supervision et projets

- former, gérer et soutenir les collaborateurs;
- développer des produits et des prestations orientés clientèle.

Environnement de travail

Les spécialistes en assurance-maladie travaillent le plus souvent de manière autonome en tant que responsables, sur un ordinateur dans un bureau ou en télétravail. Ils doivent parfois se déplacer pour rencontrer leurs assurés. Ils collaborent notamment avec les représentants de centres de soins, les services des ressources humaines, les juristes et les spécialistes en assurance-maladie d'autres compagnies. Leurs horaires sont généralement flexibles et correspondent aux horaires de bureau.

Formation

La formation de spécialiste en assurance-maladie s'acquiert en emploi.

Lieux

- Lausanne;
- Berne (enseignement en allemand);
- Zurich (enseignement en allemand).

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/ecoles.

Durée

- 1 à 1,5 an en emploi (selon l'école).

Conditions d'admission à l'examen

- certificat fédéral de capacité (CFC) d'employé-e de commerce dans les branches assurance-maladie et assurances sociales ou assurance privée et au moins 2,5 ans de pratique professionnelle dans le domaine de l'assurance-maladie;
- ou autre CFC ou titre jugé équivalent et au moins 3,5 ans de pratique professionnelle dont au moins 2 ans dans le domaine de l'assurance-maladie.

Remarque: pour la pratique professionnelle, un pourcentage de travail inférieur à 80% sera calculé au prorata.

Titre obtenu

- brevet fédéral de spécialiste en assurance-maladie.

Contenu

- mise en œuvre, produits, financement et assurés de l'assurance obligatoire des soins selon la LAMal et des assurances complémentaires et indemnités journalières;
- prestations en nature et en espèces;
- processus, coordination, recours et litiges;
- sécurité sociale et autres assurances sociales.

Qualités requises

L'exercice de cette profession fait appel à des qualités comme:

- Aptitude à travailler de façon indépendante
- Aptitude à diriger et gérer une équipe
- Capacité d'analyse
- Facilité de contact
- Sens commercial
- Discrétion
- Tolérance et respect d'autrui
- Présentation soignée

Perspectives professionnelles

Le ou la spécialiste en assurance-maladie travaillent dans des établissements de toutes tailles: assurance-maladie, secteur des soins, administrations, autorités cantonales, compagnies privées, SUVA, Confédération, etc. Généralement, ils se spécialisent dans un domaine, comme par exemple le conseil aux assurés, le contrôle des tarifs ou les assurances complémentaires. Ils doivent constamment se tenir à jour sur les éventuelles modifications de réglementations liées à leur activité. Le profil de ces professionnels est recherché sur le marché du travail, leur offrant de bonnes perspectives de carrière.

Perfectionnement

Les spécialistes en assurance-maladie peuvent envisager les perfectionnements suivants:

- cours et formations continues organisés par santésuisse, les organisations du monde du travail, les associations professionnelles ou cantonales et les compagnies d'assurances;
- brevet fédéral de spécialiste en assurances sociales ou de spécialiste en assurance;
- diplôme fédéral d'expert-e en assurance maladie;
- diplôme d'économiste d'assurance ES;
- Bachelor of Science HES en économie d'entreprise;
- etc.

Pour plus de détails, consulter www.orientation.ch/perfectionnement.

Professions voisines

- Économiste d'assurance ES/Économiste d'assurance ES
- Expert en matière de prévoyance professionnelle DF/Experte en matière de prévoyance professionnelle DF
- Spécialiste en assurance BF/Specialiste en assurance BF
- Spécialiste en assurances sociales BF/Specialiste en assurances sociales BF
- Spécialiste RH BF/Specialiste RH BF

Adresses

santésuisse
Römerstrasse 20
4502 Soleure 2
Tél.: 032 625 41 41
<https://www.santesuisse.ch/fr/>