



Concours de recrutement des techniciens de 3^{ème} et 4^{ème} grade
Session du 24/07/2011
Epreuve commune : Durée 2H

Depuis le début 1980, l'organisation et le financement des organismes gestionnaires d'assurance maladie constituent un souci majeur pour la communauté internationale, quel que soit son niveau économique, son niveau de richesse et son niveau de développement. Le Maroc n'échappe pas à cette logique, et il a engagé des réformes profondes de son système de santé. Sur le plan du financement, par exemple, il a choisi l'introduction de nouveaux mécanismes représentés essentiellement par trois régimes : l'assurance maladie obligatoire (AMO), le régime d'assistance médicale (RAMED) et le régime INAYA. A partir de ces trois systèmes, l'Etat vise une couverture médicale généralisée pour presque 28 500 000 citoyens. Elle devrait être assurée par des établissements dits organismes gestionnaires d'assurance maladie de secteur public et privé. Ces derniers en tant que bailleurs de fond des systèmes de santé conditionnent, par la qualité de leur service, le bien être physique et mental des populations d'une part et le développement socio-économique des nations d'autres part.

En effet ces organismes « décident » sur la vie ou la mort d'une personne par la qualité des décisions médicales prises, par la remise ou le refus d'une prise en charge des frais de soins nécessaires, par les délais d'attente d'une prise en charge ou de remboursement de dossier, etc. Ce genre d'établissement n'a pas le droit à l'erreur car la santé humaine est en jeu. Si les décisions ne sont pas prises avec la qualité requise et dans les délais, les conséquences seront catastrophiques sur la santé des assurés et de leurs ayants droit. Ainsi la qualité des services des organismes gestionnaires de l'assurance maladie est une clé de voute pour le succès de tout programme d'amélioration de la santé des populations. Elle constitue un facteur déterminant de développement socio-économique de tout pays. Pour les organismes gestionnaires de l'assurance maladie en tant qu'établissement du secteur tertiaire l'intérêt de l'amélioration de leur qualité de service n'est pas à démontrer ; Ainsi leur mission principale porte sur la satisfaction des bénéficiaires et de toutes les parties prenantes en matière de prise en charge et de remboursement des prestations garanties. Ceci au moindre coût et délai ainsi qu'avec la qualité des soins requise. Par ailleurs, une approche de la qualité de service s'avère une nécessité et un droit pour les destinataires marocains des prestations.

- 1) Donner un titre au texte (1points)
- 2) Quelle problématique traite l'auteur dans ce texte ? (3 points)
- 3) A quel degré le phénomène décrit influence la santé des bénéficiaires et comment ? (4 points)
- 4) Faire un résumé du texte en 6 lignes (6 points)
- 5) traduire le premier paragraphe du texte en langue arabe (6 points)