

CURRICULUM VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome	ALAN PADOVANO
Indirizzo	<i>omissis</i>
Tel. Cellulare	<i>omissis</i>
Tel. Abitazione	<i>omissis</i>
E-mail	
Nazionalità	Italiana
Data di nascita	<i>omissis</i>

ESPERIENZA LAVORATIVA

• Date (da – a)	1995 – IN CORSO
• Nome e indirizzo del datore di lavoro	Azienda USL della Romagna U.O. – Piattaforma Amministrativa Forlì - Cesena Via De Gasperi, 8 – 48121 Ravenna
• Tipo di azienda o settore	Azienda Sanitaria
• Tipo di impiego	Collaboratore Amministrativo - Cat. D – Posizione Organizzativa

Ho svolto attività di *front office* prima all'Ospedale di Mercato Saraceno poi, dal 1996, presso i Poliambulatori dell'Ospedale Bufalini.

Nel 1999 sono stato assegnato al progetto di creazione CUP, lavorando all'implementazione del *software*, alla creazione delle agende informatizzate di prenotazione, alla formazione degli operatori. Ho strutturato ed organizzato la Segreteria Aziendale Cup.

Ho lavorato all'interno della U.O. Committenza, occupandomi della programmazione (attraverso la proiezione dei costi) e della stesura del Piano di Produzione. Nel medesimo periodo mi sono occupato della gestione ed elaborazione dei Tempi di Attesa, con le relative pubblicazioni e gestendo i rapporti con l'Assessorato..

Dal 2010 mi è stato attribuito il coordinamento dell'Ufficio Accoglienza e Presa in Carico all'interno della U.O. Direzione Amministrativa del Dipartimento Cure Primarie e successivamente quella dell'Ufficio Gestione Accesso alle Prestazioni e all'Assistenza Sanitaria, afferente alla U.O. Accoglienza e Accesso ai Servizi Sanitari.

L'assegnazione a questo ruolo ha comportato la gestione delle funzioni relative di tutte le attività svolte dallo Sportello Unico (iscrizione al ssn/ssr, esenzioni patologia, reddito, malattie rare, invalidità, assistenza sanitaria a stranieri e comunitari), dal Cup, dai Punti Informativi, dai Centri Prelievi, dalle Accettazioni di Radiologie, dalle Portinerie, distribuite su tutte le sedi periferiche aziendali, alla strutturazione dei percorsi di accesso ai servizi sanitari da parte dei cittadini.

Dal 2013 l'attività Cup si è ampliata facendo entrare nel gruppo dei prenotatori le Farmacie: pertanto mi sono occupato della formazione delle oltre 250 figure sanitarie (farmacisti e medici) entrate nel circuito del Farmacup, diventando la loro interfaccia per eventuali problematiche inerenti al servizio svolto.

<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>Oltre alle gestione delle funzioni svolte nei <i>front office</i>, mi occupo anche delle dinamiche del personale ivi assegnato, dipendente e in <i>outsourcing</i>. La responsabilità verso le Ditte in appalto si concretizza inoltre sia nel controllo della loro attività svolta agli sportelli, sia nella verifica delle fatture relative ai canoni di servizi erogati.</p> <p>Caratteristica della funzione di coordinatore di tali servizi è il rispetto delle procedure aziendali, nonché la loro uniformità su tutta l'ambito territoriale dell'ex Ausl di Cesena, al fine di favorire l'accesso alle prestazioni sanitarie erogate a livello aziendale, all'interno dell'evoluzione normativa nazionale, regionale e regolamentare aziendale. Questa attività avviene attraverso l'aggiornamento continuo del personale attraverso i mezzi più comuni di comunicazione (mail e note scritte) o attraverso momenti di formazione/aggiornamento in aula.</p> <p>L'attività di coordinamento, verifica e controllo dell'attività svolta presso i <i>front office</i> si concretizza inoltre nell'interfacciarsi con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico per la risposta alle segnalazioni inerenti ad eventuali anomalie nella gestione ordinaria della relazione tra utente e operatore.</p> <p>Sono referente sia per la cooperativa sociale che gestisce il servizio di <i>call center</i> (CupTel) dell'ex Ausl di Cesena, sia per l'attività di iscrizione al servizio sanitario nazionale per stranieri e cittadini comunitari.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>1991 - 1995</p> <p>Ciao Frutta s.r.l.</p> <p>Via Cerchia S. Egidio – 47522 Cesena FC</p> <p>Ortofrutticolo</p> <p>Impiegato di concetto (contratto di lavoro <i>full time</i>)</p> <p>Mi sono occupato di contabilità e tenuta bilanci, di rapporti con clienti nazionali ed esteri, di vendita e fatturazione.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date (da – a) • Nome e indirizzo del datore di lavoro • Tipo di azienda o settore • Tipo di impiego • Principali mansioni e responsabilità 	<p>1990 - 1991</p> <p>Costruzioni Edili Leoni s.n.c.</p> <p>Corso Cavour – 47522 Cesena FC</p> <p>Edilizia</p> <p>Impiegato di concetto (contratto di lavoro <i>full time</i>)</p> <p>Mi sono occupato di contabilità e fatturazione e di rapporti con Istituti di Credito</p>
ISTRUZIONE E FORMAZIONE	
<ul style="list-style-type: none"> • Date • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	<p>2015 (in corso)</p> <p>Università Niccolò Cusano – Roma</p> <p>Laura Magistrale in Scienze Economiche LM56</p> <p>Marketing, Geografia Economico Politica, Revisione Aziendale, Economia Internazionale, Ragioneria Generale ed Applicata, Diritto Commerciale</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	<p>2014</p> <p>Master Universitario sul Fascicolo Sanitario e Sociale Elettronico</p> <p>Alma Mater Studiorum - Università di Bologna</p> <p>E-Health: aspetti etici, giuridici e scienza dell'informazione; Sociologia della salute, la Valutazione della Qualità nell'E-Health</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio 	<p>2010</p> <p>Master Universitario in Diritto Sanitario</p> <p>Alma Mater Studiorum - Università di Bologna</p> <p>Sistema Istituzionale del Servizio Sanitario Nazionale; Organizzazione ed erogazione delle prestazioni sanitarie; Gestione risorse umane, informatiche, patrimoniali; Programmazione e Governance dei servizi sanitari e sociali</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date 	<p>2008</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita • Date 	<p>Laurea in Economia e Gestione Aziendale Alma Mater Studiorum - Università di Bologna – Polo di Forlì Economia Aziendale, Pubblica e delle Amm.ni Pubbliche; Organizzazione Pubblica e delle Amm.ni Pubbliche; Scienze e Storia delle Finanze; Metodi di elaborazione statistica Dottore in Economia</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione • Principali materie / abilità professionali oggetto dello studio • Qualifica conseguita 	<p>1988 Istituto Tecnico Commerciale e per Geometri “Renato Serra” Via De Gasperi, 136 – 47522 Cesena FC Ragioneria e Matematica Finanziaria Ragioniere e Perito Tecnico Commerciale</p>
ATTIVITÀ FORMATIVE	
<ul style="list-style-type: none"> • Date <p>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</p>	<p>1993 - 1999 Corso di Pronto Soccorso (Croce Verde), Corsi di lingua Inglese (British Institutes), Corso sul Sistema della Qualità (Ausl Cesena e Ctc), Corso su Gestione del personale, controllo di gestione, principi di diritto amministrativo e riassetto PA, aspetti istituzionali nazionali, regionali e locali (Ausl Cesena)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date <p>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</p>	<p>2000 Il modello regionale di accreditamento (Regione Emilia Romagna) Corretta codifica delle prestazioni specialistiche ambulatoriali (Agenzia Sanitaria Regionale)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date <p>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</p>	<p>2001 Gestione Applicativo Cup per Amministratori di procedura (Ausl Cesena) Le Tecniche per una comunicazione interpersonale efficace nelle strutture pubbliche (ETA3) Avvio procedura informatica CUP (Ausl Cesena) Rafforzamento delle capacità relazionali di gestione del rapporto con l’utenza (Ausl Cesena)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date <p>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</p>	<p>2002 La gestione delle prestazioni nelle Aziende Sanitarie e Ospedaliere e l’Organizzazione del CUP (Scuola di Pubblica Amministrazione Lucca) Adempimenti Amministrativi in relazione all’assistenza sanitaria ai cittadini stranieri (Ausl Cesena) Corso di Inglese di Secondo Livello (Centro Territoriale Permanente per l’istruzione e la formazione in età adulta e British Institutes)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date <p>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</p>	<p>2003 Gestione nuovo applicativo Cup per Amministratori di Procedura (Ausl Cesena) Realizzazione di un Sistema Qualità sul modello regionale per l’accreditamento (Ausl Cesena)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date <p>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</p>	<p>2004 Il trattamento dei dati personali e sensibili in ambito sanitario (Ausl Cesena)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date <p>Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione</p>	<p>2005 Corso di formazione per il personale amministrativo (Ausl Cesena)</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Date 	<p>2006</p>

Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Liste di Attesa in Sanità (Istituto Internazionale di Ricerca) La comunicazione interpersonale (Ausl Cesena) Nozioni di base per lavorare in gruppo: vincoli ed opportunità per le persone e per l'organizzazione (Ausl Cesena)
• Date	2007
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	La disciplina sull'erogazione dei Servizi Sanitari e sul rapporto tra Asl e Clienti (Ausl Ravenna)
• Date	2009
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Testamento biologico: valore della persona e vincoli costituzionali (SPISA) Diritto Sanitario: dalla disciplina Regionale alla disciplina Aziendale (Ausl Ravenna) La realizzazione di Sportelli polivalenti di terza generazione nella P.A. e nella Sanità (Maggioli) Come migliorare il servizio, ridurre i tempi di risposta e semplificare i procedimenti nella sanità e nel sociale (Maggioli)
• Date	2010
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Sistema di monitoraggio sull'organizzazione dell'assistenza sanitaria erogata nelle Aziende in favore dei cittadini stranieri (Regione Emilia Romagna)
• Date	2011
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	La tutela della salute tra garanzie degli utenti ed esigenze di bilancio (SPISA)
• Date	2012
Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione	Le nuove dimensioni della relazione di cura in un contesto pluriculturale (Regione Emilia Romagna) Disuguaglianze di salute e accesso ai servizi della popolazione migrante (Ausl Cesena) Corso di Base di Medicina delle Migrazioni (Caritas Diocesana di Roma)

CAPACITÀ E COMPETENZE PERSONALI

MADRELINGUA

ITALIANO

ALTRE LINGUE

INGLESE

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

BUONO

BUONO

BUONO

- Capacità di lettura
- Capacità di scrittura
- Capacità di espressione orale

FRANCESE

BUONO

ELEMENTARE

BUONO

CAPACITÀ E COMPETENZE RELAZIONALI

Attualmente il ruolo svolto, comporta la gestione delle dinamiche relazionali tra i diversi operatori; la capacità di ascolto risulta pertanto essenziale per comprendere le difficoltà dei singoli e trovare soluzioni a livello organizzativo.

La predisposizione a lavorare in gruppo è supportata dalla mia costante partecipazione a diversi gruppi aziendali ed extra aziendali (gruppi regionali) per l'attivazione e la realizzazione di diversi progetti, quali ad esempio, "Nuovo applicativo Cup", "Attivazione servizio SMS", "Analisi Libera Professione", "Gruppo Aziendale Disuguaglianze", ecc (Aziendali) e "Gruppo Governo Specialistica", "Attivazione nuova TEAM", "Progetto Sparta" (Regionali).

CAPACITÀ E COMPETENZE
ORGANIZZATIVE

Inoltre, la fusione di quattro ex Aziende Sanitarie, ha comportato inevitabilmente la costante necessità di rapportarsi con i colleghi degli altri ambiti territoriali, lavorando in sinergia nel tentativo di strutturare nuove procedure e percorsi di accesso trasversali per il cittadino.

Il ruolo svolto comporta la gestione di oltre 80 persone che ruotano su postazioni di *front office* aventi funzioni diversificate, rispetto alle quali si rende necessario gestire le assenze.

Nello svolgimento della funzione di coordinatore dei *front office*, ho la necessità di prevedere momenti di aggiornamento diretti a tutti gli operatori, ogni qual volta che le procedure subiscono dei cambiamenti conseguenti a variazioni di normative nazionali, regionali e aziendali.

La gestione del Cup, dello Sportello Unico e degli altri sportelli di *front office*, richiede la capacità ad interfacciarsi con le diverse figure aziendali (amministrativi, tecnici, sanitari), nonché con le Direzioni Sanitarie per la rimodulazione delle offerte sulle agende informatiche di specialistica ambulatoriali, per la rimodulazione delle diverse procedure di accesso dei cittadini alle prestazioni, a seguito delle modifiche normative previste a livello nazionale e regionale.

CAPACITÀ E COMPETENZE
TECNICHE

Buona conoscenza dei sistemi operativi: Linux, Windows

Software: Microsoft Office (Word, Excel, Access, PowerPoint, FrontPage, Outlook), Outlook Express, Open Office, OnHealth, OnAmb, RIS, Business Office,

Le competenze informatiche elencate sono state da me acquisite sul lavoro e in momenti di aggiornamento personale.

PATENTE O PATENTI

Patente B

ULTERIORI INFORMAZIONI

Pubblicazioni:

"I controlli sulle aziende sanitarie: controlli interni ed esterni. Il ruolo della Corte dei Conti" in "Controlli e responsabilità nelle aziende sanitarie", Ed. Bonomia University Press, 2010

Attività di Docenza

Dal 2000 al 2010 ho tenuto corsi di aggiornamento ad operatori aziendali ed extra aziendali (strutture private accreditate) addetti al *front office* per le tematiche inerenti alle sostituzioni software, alle procedure informatiche e di cambio normativa.

Dal 2010 al 2012 ho svolto attività di docenza sulle tematiche "Principi costituzionali ed elementi di legislazione sanitaria nazionale e regionale relativi all'organizzazione delle Aziende Sanitarie" e "Accesso alle prestazioni sanitarie" per la preparazione a concorsi pubblici nelle Ausl.

Dal 2013 al 2014 mi sono occupato dell'organizzazione e della successiva formazione di corsi di aggiornamento di personale sanitario (farmacisti e medici, circa 250 persone) per l'implementazione di nuove procedure informatiche.

Dal 2013 ad oggi partecipo frequentemente come relatore ad incontri pubblici inerenti all'assistenza sanitaria a stranieri e comunitari e all'accesso ai servizi sanitari.