

FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome

**BEZZI ROBERTA**

ESPERIENZA LAVORATIVA

**Collaboratore amministrativo prof. esperto Ds  
dal 30.12.2010 a tutt'oggi.**

Dopo una prima esperienza lavorativa di cinque anni con rapporto di lavoro a tempo indeterminato come ragioniere contabile presso Confederazione Nazionale Artigianato di Rimini, dipendente in ruolo presso Azienda USL dal 20 aprile 1988  
coad.amm.vo fino al 14/01/1997  
assistente amm.vo dal 15/01/1997 al 31/12/2001  
collaboratore amm.vo dal 01.01.2002 al 29.12.2010

• Datore di lavoro

**Azienda Unità Sanitaria Locale della Romagna  
U.O. PIATTAFORMA AMMINISTRATIVA RIMINI**

• Principali mansioni e responsabilità

**Titolare di Incarico di Funzione orizzontale “Responsabile gestione recupero ticket e attività Malus” da novembre 2019.**

Tale incarico afferisce all'Area Dipartimentale Piattaforme Amministrative (U.O. Piattaforma Amministrativa Ravenna – U.O. Piattaforma Amministrativa Forlì-Cesena – U.O. Piattaforma Amministrativa Rimini)

Mission e Aree di responsabilità: opera con ruolo di autonoma responsabilità con riferimento alle attività di recupero ticket di specialistica ambulatoriale, recupero ticket di pronto soccorso, attività malus

Gestisce e coordina il personale che afferisce direttamente all'incarico e assolve le e funzioni di valutazione.

Dal 2010 in qualità di referente Ufficio recupero ticket prestazioni ambulatoriali della U.O. Piattaforma Amministrativa Rimini coordina le attività dell'ufficio e assicura la corretta applicazione delle indicazioni normative, regolamenti e procedure in materia di recupero ticket relativamente alle prestazioni ambulatoriali dell'ambito di Rimini.

Partecipa (ed ha partecipato) ai lavori dei tavoli aziendali in materia.

In particolare:

a datare da maggio 2016 fino al 2017 al gruppo di lavoro “AS IS TICKET” coordinato da Dr. Frittoli per la redazione delle procedure e dei regolamenti Recupero Crediti – al gruppo per contribuire alla redazione del nuovo Regolamento (Zamparini) – incontri per la procedura “Rimborso rec-crediti” nel 2018 – dal 2016 gruppo di lavoro per la nuova procedura informatizzata ONIT per le estrazioni degli

insoluti PS e ambulatoriali dal sistema (ultimo incontro 7/2/19 presso sede ONIT a Cesena).

Nell'ambito del "progetto aziendale di accentramento delle funzioni di recupero crediti" assegnazione al gruppo recupero crediti della A.T Rimini (rif.prot. 2018/0244619).

Rappresenta punto di riferimento per la gestione dei rapporti con gli utenti, coinvolti nel recupero crediti per chiarimenti /contestazioni /eccezioni alle richieste di pagamento e risposta reclami. (pratiche gestite dall'ufficio: anno 2013 n.7035 – anno 2014 n.3649 – anno 2015 n.6501 – anno 2016 n.6923 – anno 2017 5973 – anno 2018 n.9484 – primo semestre 2019 n. 3943)

**Referente amministrativo dipartimentale R.A.D. del Dipartimento orizzontale Diagnostica per Immagini dal 16/10/2015 (rif.prot. 2015/0232922).**

Il primo incarico di referente amministrativo dipartimentale risale al 2000 (Dipartimento Radiologia). Dal 01.02.2002 (rif.prot. 0008719/02) assegnazione al nuovo Dipartimento di Radiologia – successivamente (dal 2009) radiologia Medica ed Interventistica – poi trasformato in Dipartimento di Patologia Clinica e Radiologia fino al 2015.

Il referente amministrativo dei Dipartimenti Clinici garantisce la corretta gestione amministrativa in continua interazione con il Direttore di Dipartimento e le varie articolazioni aziendali.

In particolare: protocollo e flussi documentali – pratiche di acquisizione di personale – di beni e servizi – reportistica per gestione budget – valutazione dirigenti – qualità ed accreditamento – applicazione procedure aziendali - gestione reclami – procedimenti disciplinari

**- Referente dipartimentale Formazione Professionale dell'Area Dipartimentale Piattaforme Amministrative (dal 2017)**

Partecipa alla predisposizione del PAF del Dipartimento Area Amministrativa e alla rilevazione delle esigenze formative - si occupa dell'inserimento nella piattaforma WHR/TIME delle schede di pianificazione di tutti gli eventi promossi all'interno del Dipartimento (in qualità di RD) . Organizza Corsi di aggiornamento interni ed esterni nel rispetto del Piano Formativo delle UU.OO. in qualità di responsabile Organizzativo (RO)

Dal 2005 maturato esperienza nell'organizzazione di eventi formativi interni ed esterni in qualità di referente amministrativo del Dipartimento, quali ad esempio: "I pomeriggi di formazione in radiologia" 2005 /2007 – "la gestione delle dinamiche relazionali nell'ambito dei servizi ospedalieri 2006 – "gestione dell'aggressività e violenza nell'ambiente ospedaliero" 2007 - "tecniche di comunicazione efficace e team building" 2009 - Corso intensivo lingua inglese" 2008 – Le novità del dopo Brunetta per Direttori e Coordinatri" 2011 – Assistenza Sanitaria cittadini extracomunitari" 2012 –

Successivamente per le Piattaforme Amministrative "Cittadini stranieri "presentazione nuova procedura 2017" - "Procedure di accesso in Radiologia – chi fa cosa e come" 2017 - "Corso di Inglese base per front-office" - "Comunicazione" 2018 – "PA160 gestione iscrizione SSN" 2018 – Corso F.S.E 2018 – "Prenotazione CUP primo livello" 2019 - " Problem solving II livello 2019

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

CORSO UNIVERSITARIO DI ALTA FORMAZIONE IN “RISORSE UMANE, RELAZIONI INTERPROFESSIONALI E COMUNICAZIONE IN SANITA’” (UNIVERSITA’ DI BOLOGNA)

MASTER I LIVELLO IN DIRITTO SANITARIO PRESSO UNIVERSITÀ DI BOLOGNA– SPISA

LAUREA IN SCIENZE GIURIDICHE PRESSO L’ UNIVERSITÀ DI URBINO FACOLTÀ DI GIURISPRUDENZA

DIPLOMA DI RAGIONIERE E PERITO COMMERCIALE

DIPLOMA DI DATTILOGRAFIA E CORRISPONDENZA COMMERCIALE

Partecipazione a numerosi **corsi di formazione** obbligatori e facoltativi organizzati dall’Azienda AUSL in materia di:

informatica - diritto amministrativo - gestione e coordinamento del personale - comunicazione - problem solving - segreteria di direzione - qualità e accreditamento - privacy.

Alcune docenze in corsi/operativi procedure e/o gestione sistemi informativi delle Radiologie

Pubblicazione: “La migrazione sanitaria: tra libertà di accesso alle cure e sostenibilità del SSN” - Bononia University Press – Master in Diritto Sanitario N.40 – Scuola di Specializzazione in Studi sull’Amministrazione Pubblica

In allegato autocertificazione dei corsi più rilevanti degli ultimi anni.

## CAPACITÀ E COMPETENZE

### PERSONALI

*Acquisite nel corso della vita e della carriera .*

Nel corso della carriera lavorativa ha sviluppato capacità relazionali e di gestione dei conflitti , anche in relazione al percorso formativo intrapreso che si rileva dall’elenco dei corsi di aggiornamento e formazione professionale in allegato al curriculum quali ad esempio:

“Seminario CISEL Tecniche di comportamento e comunicazione Corso Avanzato 2000 - “Sviluppare creatività e problem solving” 2003 – “saper parlare in pubblico” 2004 – “Comunicare l’Azienda” 2005 – “La gestione delle dinamiche relazionali nell’ambito dei servizi ospedalieri” 2006 – “gestione dell’aggressività e della violenza nell’ambiente ospedaliero” 2007 – “le molestie sui luoghi di lavoro” 2010 – “Sviluppo e tutela del benessere e della salute Organizzativa nelle Aziende Sanitarie 2012 - “Health Literacy: capirsi bene per curarsi meglio” 2013 - “Comunicazione” 2018 – “Problem solving” 2019

MADRELINGUA

ITALIANA

ALTRE LINGUA

- Capacità di lettura, scrittura, espressione orale

**FRANCESE, INGLESE**

Livello scolastico

PATENTE O PATENTI

Patente B