

**Programma del Corso : N1632.3**

**LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI CUP E LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE  
CON I CITTADINI**

Galatina - P.O.

			<b>Ore Corso (ai fini ECM)</b>	<b>Cred. ECM</b>
<b>Giorno</b>	<b>da ore</b>	<b>a ore</b>	<b>Destinatari n.</b>	
1	15/06/2024	8.15	13.30	60
			Partecipazione su invito	

Corso Rivolto al Personale ASL e Sanitaservice addetto ai servizi del Centro Unico di Prenotazione

**UU.OO. che organizzano**

**Sponsor o Promotori**

UOSD: Centro Unico Prenotazioni e  
Comunicazione Istituzionale

**Responsabili Scientifici**

- 1 Dott.ssa GIAUSA SONIA;
- 2 Dott.ssa STOMEIO ANNA MARIA;

Ref. UOSD Formazione per il Corso:Avv. PASCALI FRANCESCA, tel. 0832 215690, email: supporto.formazione@asl.lecce.it

Anno  
2024

Programma Corso

N1632

NON ECM

N1632.1: LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI CUP E LA  
COMUNICAZIONE INTERPERSONALE CON I CITTADINI

Tot Ore ECM

4.15

N. Giorno  
corso

N.Doc  
presenti:

1	8:15	8:30	-Registrazione Partecipanti	1	0.15
<b>Docenti</b>					
0.0 ecm19					
<b>Argomento</b> -Registrazione Partecipanti					
0.0 T.'19					
1	8:30	9:00	-Inaugurazione - Saluti Autorità	2	0.30
<b>Docenti</b> Avv. S. Rossi; Dott. F. Massaro					
0.0 ecm19					
<b>Argomento</b>					
0.0 T.'19					
1	9:0	9:15	+Presentazione Obiettivi e Contenuti del Corso	1	0.15
<b>Docenti</b> Dott.ssa S. Giauxa					
0.15 ecm19					
<b>Argomento</b>					
0.15 T.'19					
1	9:15	10:15	+Relazione	1	1.0
<b>Docenti</b> Dott.ssa A. M. Stomeo					
1.0 ecm19					
<b>Argomento</b> Procedure operative, attività sportelli CUP, Ticket, Call Center: aggiornamenti					
1.15 T.'19					
1	10:15	11:15	+Relazione	1	1.0
<b>Docenti</b> Dott. C. Esposito					
1.0 ecm19					
<b>Argomento</b> Percorsi di tutela, di prossimità, di priorità					
2.15 T.'19					
1	11:15	11:30	-Pausa	1	0.15
<b>Docenti</b>					
0.0 ecm19					
<b>Argomento</b> -Pausa					
2.15 T.'19					

Anno  
2024

Programma Corso

N1632

NON ECM

N1632.1: LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI CUP E LA  
COMUNICAZIONE INTERPERSONALE CON I CITTADINI

Tot Ore EC

4.15

N. Giorno  
corso

N.Doc  
presenti:

1 11:30 12:30 +Relazione 1 1.0

**Docenti** Dott. P. Moscara

1.0 ecm19

**Argomento** Come facilitare la comunicazione con i cittadini

3.15 T.'19

1 12:30 13:30 >Conclusioni Finali 1 1.0

**Docenti**

1.0 ecm19

**Argomento** >Conclusioni Finali

4.15 T.'19

## Curricula Docenti interni del corso NON ECM :N1632.3

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI CUP E LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE CON I CITTADINI

---

Dott.ssa GIAUSA SONIA

Psicologo - Psicologia;

N.Curr  
2440

Laurea in Psicologia con LODE A/A 1980/81. Università degli studi di Roma "La Sapienza". Specializzazione quadriennale in Psicologia Clinica e Psicoterapia ad Orientamento Psicoanalitico. Dal maggio 2006 Dirigente Psicologa Res. dell'Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.S. L. Lecce/1 (del n. 1180 del 28 aprile 2006) – selezione interna per titoli; Dal 2009 Responsabile dell'U.O. Semplice U. R. P. con deliberazione n. 146 del 15/01/2009; Dal Settembre 2009 Componente Esperto della Commissione medica per gli accertamenti delle invalidità civili ex legge 104/92 di Lecce (delibera n. 3096 del 25/09/2009); Dal 23/06/2010 al 31/12/2012 comando part time di 18 ore settimanali presso ARES Puglia, per attività di Redazione Regionale Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità; a tutt'oggi Referente Regionale per il Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità. Dal dicembre 2012, rinnovo incarico di Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa semplice "Ufficio Relazioni con il Pubblico" della ASL (deliberazione n. 2037 del 7/12/2012); Dal 26/03/2014, con delibera n. 450 del 17/03/2014 Dirigente f.f. Responsabile dell'Unità Operativa a valenza Dipartimentale Comunicazione e Informazione Istituzionale; Dal settembre 2013 Responsabile per la Trasparenza (delibera n. 1637 del 26/09/13). Dall'Agosto 2014 Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa a Valenza Dipartimentale Comunicazione e Informazione Istituzionale" a seguito di selezione interna (delibera n. 1378 del 21/08/2014)

---

Dott.ssa STOMEIO ANNA MARIA

Medici - Organizzazione SS Base;

N.Curr  
3509

05/11/1985: Laurea in Medic. e Chirurgia presso l'Univ. Statale Studi Milano • Dicembre 1985: Abilit. esercizio profess. presso stessa l'Univ. • 17/01/2014: Master II Livello Medicina Estetica presso Univ. Tor Vergata Roma (durata biennale). • Incarico di Dirig. Medico Area Prevenzione e Sanità Pubblica presso Cup ex Usl Le/05 Martano (1990 -1991) • Incarico di docenza "Progetto Leonardo" per la formazione dei Care Manager Asl Lecce (09/2005) • Incarico a tempo Indet. nell'Assis. Primaria Medico di Med. Generale presso Asl Lecce dal 1992 al 2006 • Dirig. Medico Direz. Sanit. Poliamb. Lecce Dal 01/12/2006 Al 31/12/2023 • Dirig. Medico Resp. Direz. Sanit. Poliamb. Lecce "Cittadella della Salute" dal 07/07/2009 al 31/12/2023 • dal 2018 al 2023 Refer. Agende Tutor per l'Area Nord ASL LE nel Progetto sperimentale – Garanzia Lista Attesa Prestazioni PNGLA • Ref. Task-Force Malattie Rare Distretto S.S .Lecce (BURP N.32 del 03/03/2015) dal 03/03/2015 al 31/12/2023 • Dal 18/09/2018 Al 31/12/2023 Collab. DEC Gestione CUP (Prot. N. 130370 del 18/09/2018) • Dal 05/02/2020 al 02/2023 Incarico di Vice Direttore U.O.C. DSS Lecce (prot. N. 0016930 del 05/02/2020 e succ. delibera D.G. N. 354 del 01/04/2020) • Dal 01/01/2024 a tutt'oggi DIRIG. MEDICO RESP. DI U.O. S.V.D. GESTIONE CUP AZ. ASL LE • Dal 01/01/2024 a tutt'oggi Dirett. Esecuz. Contratto- DEC- Gestione CUP (Prot. nr. 45503 del 06/02/2023 giusta delibera nr.869 del 06/12/2023) • Ha partecipato come Relat. in vari Convegni , gruppi e tavoli tecnici di lavoro. Asl Lecce (Percorsi assisten. per i Day-Service Ambulat. nelle Strutt. Sanit. Az. Asl Lecce) • Ha conseguito vari Attestati e Seminari di Formaz. sul Sist. Informatico Malattie Rare Reg. Puglia (ARES PUGLIA) e Percorsi diagn.i e terap. per Patol. croniche in Puglia (ARES PUGLIA)

## Curricula Docenti interni del corso NON ECM :N1632.3

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI CUP E LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE CON I CITTADINI

---

Dott.ssa STOMEIO ANNA MARIA

Medici - Organizzazione SS Base;

N.Curr  
3509

05/11/1985: Laurea in Medic. e Chirurgia presso l'Univ. Statale Studi Milano • Dicembre 1985: Abilit. esercizio profess. presso stessa l'Univ. • 17/01/2014: Master II Livello Medicina Estetica presso Univ. Tor Vergata Roma (durata biennale). • Incarico di Dirig. Medico Area Prevenzione e Sanità Pubblica presso Cup ex Usi Le/05 Martano (1990 -1991) • Incarico di docenza "Progetto Leonardo" per la formazione dei Care Manager Asl Lecce (09/2005) • Incarico a tempo Indet. nell'Assis. Primaria Medico di Med. Generale presso Asl Lecce dal 1992 al 2006 • Dirig. Medico Direz. Sanit. Poliamb.Lecce Dal 01/12/2006 Al 31/12/2023 • Dirig. Medico Resp. Direz. Sanit. Poliamb. Lecce "Cittadella della Salute" dal 07/07/2009 al 31/12/2023 • dal 2018 al 2023 Refer. Agende Tutor per l'Area Nord ASL LE nel Progetto sperimentale – Garanzia Lista Attesa Prestazioni PNGLA • Ref. Task-Force Malattie Rare Distretto S.S .Lecce (BURP N.32 del 03/03/2015)dal 03/03/2015 al 31/12/2023 • Dal 18/09/2018 Al 31/12/2023 Collab. DEC Gestione CUP (Prot. N. 130370 del 18/09/2018) • Dal 05/02/2020 al 02/2023 Incarico di Vice Direttore U.O.C. DSS Lecce(prot. N. 0016930 del 05/02/2020 e succ. delibera D.G. N. 354 del 01/04/2020) • Dal 01/01/2024 a tutt'oggi DIRIG. MEDICO RESP. DI U.O. S.V.D. GESTIONE CUP AZ. ASL LE • Dal 01/01/2024 a tutt'oggi Dirett. Esecuz. Contratto- DEC- Gestione CUP (Prot. nr. 45503 del 06/02/2023 giusta delibera nr.869 del 06/12/2023) • Ha partecipato come Relat. in vari Convegni , gruppi e tavoli tecnici di lavoro. Asl Lecce(Percorsi assisten. per i Day-Service Ambulat. nelle Strutt. Sanit. Az. Asl Lecce) • Ha conseguito vari Attestati e Seminari di Formaz. sul Sist. Informatico Malattie Rare Reg. Puglia (ARES PUGLIA) e Percorsi diagn.i e terap. per Patol. croniche in Puglia(ARES PUGLIA)

---

Dott.ssa GIAUSA SONIA

Psicologo - Psicologia;

N.Curr  
2440

Laurea in Psicologia con LODE A/A 1980/81.Università degli studi di Roma "La Sapienza".Specializzazione quadriennale in Psicologia Clinica e Psicoterapia ad Orientamento Psicoanalitico.Dal maggio 2006 Dirigente Psicologa Res. dell'Unità Operativa Ufficio Relazioni con il Pubblico dell'A.S. L. Lecce/1 (del n. 1180 del 28 aprile 2006) – selezione interna per titoli;Dal 2009 Responsabile dell'U.O. Semplice U. R. P. con deliberazione n. 146 del 15/01/2009;Dal Settembre 2009 Componente Esperto della Commissione medica per gli accertamenti delle invalidità civili ex legge 104/92 di Lecce (delibera n. 3096 del 25/09/2009); Dal 23/06/2010 al 31/12/2012 comando part time di 18 ore settimanali presso ARES Puglia, per attività di Redazione Regionale Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità;a tutt'oggi Referente Regionale per il Progetto Portale Regionale della Salute e Sistema di Informazione e Comunicazione in Sanità.Dal dicembre 2012, rinnovo incarico di Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa semplice "Ufficio Relazioni con il Pubblico" della ASL (deliberazione n. 2037 del 7/12/2012);Dal 26/03/2014, con delibera n. 450 del 17/03/2014 Dirigente f.f. Responsabile dell'Unità Operativa a valenza Dipartimentale Comunicazione e Informazione Istituzionale;Dal settembre 2013 Responsabile per la Trasparenza (delibera n. 1637 del 26/09/13).Dall'Agosto 2014 Dirigente Responsabile dell'Unità Operativa a Valenza Dipartimentale Comunicazione e Informazione Istituzionale" a seguito di selezione interna (delibera n. 1378 del 21/08/2014)

## Curricula Docenti interni del corso NON ECM :N1632.3

LA FORMAZIONE DEGLI OPERATORI CUP E LA COMUNICAZIONE INTERPERSONALE CON I CITTADINI

---

Dott. ESPOSITO COSIMO DAMIANO

Medici - Organizzazione SS Base;

N.Curr  
1445

Dr. Cosimo Esposito, laureato in Medicina e Chirurgia nel 1984 presso l'Università di Pisa ed abilitato all'esercizio della professione, è specializzato in Igiene, Medicina Preventiva e Organizzazione dei Servizi Sanitari di Base. Nel 2008 ha conseguito il Master in formazione manageriale per l'organizzazione delle funzioni di assistenza primaria, intermedia e per il coordinamento delle cure primarie della R. Puglia. Dal 6.6.90 al 31.8.2000 ha lavorato nella posizione funzionale di Dirigente Medico c/o DSS di Nardò con ambiti di competenza la Medicina Generica e Pediatrica di Base, la Medicina Scolastica, la Guardia Medica, l'attività consultoriale, l'integrazione scolastica. Dal 1.9.2000 gli è stato conferito incarico di Dirigente Medico di 2° livello Disciplina Organizzazione dei Servizi Sanitari di Base con incarico di Direttore del DSS di Nardò con primari ambiti di competenza la pianificazione e l'organizzazione delle attività sanitarie territoriali, l'integrazione ospedale/territorio nonché l'integrazione sociosanitaria con l'ambito territoriale. Dal 22.9.03 al 28.2.06 gli è stato conferito incarico di Direttore del DSS di Martano. Dal 1.3.06 gli è stato conferito incarico quinquennale di Direttore del DSS di Galatina che dal 1.3.11 gli è stato rinnovato. Conta una solida esperienza di direzione sanitaria attraverso la responsabilità di direzione di U.O.T. e di Distretto. Ha partecipato come coordinatore o componente in vari tavoli tecnici e gruppi di lavoro regionali e della ASL Lecce. Numerosi i contributi in qualità di relatore a convegni.

---

Dott. MOSCARA PAOLO ANTONIO

Psicologo - Psicologia;

N.Curr  
718

Dott. Paolo Moscara, Psicologo-Psicoterapeuta. Dipl. di Maturità Classica (1978) e Magistrale (1980); Laurea Psicologia Univ. Roma (1982), con 110 e lode; Scuola Bienn. Univ- Cattolica per "Consulenti Familiari (1985); Corso annuale Gafoanalisi (1987); Corso Quadrienn. Terapia Famil. e Relaz. (Bari1989-92); Master Univ. Teramo "Metodi e Tecniche della Comunicazione Sociale e Metodologie Formative in ECM con progettazione e docenza di eventi formativi" con attestato finale di "Docente in Formazione" (2003). Master I° Liv. Univ. Teramo "Comunicazione e Divulgazione Scientifica" (2003/2004) con project work sull'ICF. Master II Liv. "Management Sanitario" Lecce LUMAS 2012 con project work sul Marketing Sanitario. Dal 1985 alla data od. psicologo nelle Az. Sanitarie: prima come Psicologo Ambulatoriale (Cons. Familiare, Med. Scolastica, Poliambulatorio, Med. di base della ex AUSL Campi Sal.), poi come Psicologo Dirigente presso Serv. Riabilitativo e dal 2007 Dirigente dell'Uff. Formazione della ASL di Lecce. Autore e coaut di 7 pubblicazioni. Inglese e Francese scolastico; Informatica liv. avanzato, in possesso ECDL for Health. Docente o Relatore in numerosi Corsi e Convegni nel settore sanitario. Percorso formativo Min Salute per Osservatori Qualità ECM ( 2007 e 2011). COMPETENZE nel settore della FORMAZIONE: Metodologia della ricerca e anal. statistica, Comunic. Sanitaria, Tecniche Comun. interpersonale dell'Analisi Transazionale e della Programmazione Neurolinguistica, Didattica per gli adulti e per il settore sanitario/.