

## INFORMAȚII PERSONALE

### ALTHAMER MONICA EMANUELA



, Timișoara, Timis



Data nașterii: 18.05.1978

Naționalitate: Română

## EXPERIENȚA PROFESIONALĂ

2017 – 2020

### Vicepresedinte Asociatie / Navigator pacienti *Asociatia MagiCAMP, Bucuresti*

- Consiliere și suport oferit pacienților diagnosticați cu afecțiuni grave (oncologice, arsuri severe, politraumatisme) și familiilor acestora;
- Organizarea de conferințe și sesiuni de informare având ca obiect prezentarea unor afecțiuni grave, a implicațiilor acestora, a ghidurilor terapeutice și studiilor clinice existente, a drepturilor pacienților.
- Consiliere pacienți - solicitare second opinion diagnostic și abordare terapeutică;
- Identificarea barierelor în îngrijirea pacienților, consiliere și suport emoțional, informațional și financiar;
- Menținerea relației cu medici specialiști și personal administrativ din clinici din țară și din străinătate, programarea pacienților la consultații, traducere documente medicale, asistență oferită pacienților pe parcursul întregului proces terapeutic, pentru a sprijini deciziile informate ale acestora.
- Susținerea drepturilor pacienților diagnosticați cu afecțiuni grave în fața organismelor statului.
- Responsabilizare publică prin organizarea de campanii de informare și prezentarea informațiilor relevante privind managementul unor afecțiuni grave (oncologice, arsuri severe) și barierele în îngrijirea pacienților.

**Tipul sau sectorul de activitate:** Organizații Non Guvernamentale

2018 - 2020

### Functionar administrativ / Consilier pacienti *Asociatia Teosofia, Bucuresti*

- Consiliere și suport oferit pacienților diagnosticați cu afecțiuni grave (oncologice, arsuri severe, politraumatisme) și familiilor acestora;
- Consiliere pacienți - solicitare second opinion diagnostic și abordare terapeutică;
- Menținerea relației cu medici specialiști și personal administrativ din clinici din țară și străinătate, programarea pacienților la consultații, traducerea documente medicale, asistență oferită pacienților pe parcursul întregului proces terapeutic, pentru a sprijini deciziile informate ale acestora.

- Susținerea drepturilor pacienților diagnosticați cu afecțiuni oncologice în fața organismelor statului.
- Identificarea barierelor în îngrijirea pacienților, consiliere și suport emoțional, informațional și financiar;

**Tipul sau sectorul de activitate:** Organizații Non Guvernamentale

**2018 - 2020**

**Navigator pacienti diagnosticați cu arsuri severe / Voluntar**  
**Asociația „În numele lui Alexandru, Sinaia, Prahova**

- Consiliere și suport oferit pacienților diagnosticați cu arsuri severe;
- Menținerea relației cu medici specialiști și personal administrativ din clinici din țară și străinătate, traducerea documentelor medicale, asistență oferită pacienților pe parcursul întregului proces terapeutic, pentru a sprijini deciziile informate ale acestora.
- Susținerea drepturilor pacienților diagnosticați cu arsuri severe în fața organismelor statului;
- Identificarea barierelor în îngrijirea pacienților, consiliere și suport emoțional, informațional și financiar;
- Responsabilizare publică prin organizarea de campanii de informare și prezentarea informațiilor relevante privind managementul arsurilor severe și barierele în îngrijirea pacienților.

**Tipul sau sectorul de activitate:** Organizații Non Guvernamentale

**2019 - 2020**

**Vicepresedinte Asociatie / Navigator pacienti/ Voluntar**  
**Asociația NAVIMED – NAVIGATORI MEDICALI, București**

**Tipul sau sectorul de activitate:** Organizații Non Guvernamentale

**2017 - 2019**

**Membru afiliat / Voluntar**  
**Asociația Observatorul Român de Sănătate, București**

**Tipul sau sectorul de activitate:** Organizații Non Guvernamentale

**2017 - 2018**

**Functionar administrativ**  
**Enevo Group, București**

**Tipul sau sectorul de activitate:** Inginerie și consultanță tehnică.

**2016 – 2017**

**Secretar de stat**  
**Ministerul Sanatatii România**

**2011 - 2016**

**Consilier pacienți diagnosticați cu afecțiuni oncologice / Voluntar**  
**Asociația Dăruiește Viață, București**

**Tipul sau sectorul de activitate:** Organizații Non Guvernamentale

**2008 - 2015**

**Call Center Manager**  
**BC Intesa Sanpaolo Bank România, Arad.**

- Implementare și dezvoltare Call Center Intesa Sanpaolo România
- Coordonarea echipei și a activității desfășurate în cadrul departamentului;
- Inițierea, verificarea și validarea procedurilor de lucru;
- Elaborarea programului de lucru;
- Monitorizarea, evaluarea și interpretarea indicatorilor de performanță pentru membrii echipei coordonate;

- Asigurarea personalului necesar, prin implicarea directă în procesul de recrutare și instruire;
- Identificarea nevoilor de training ale ofițerilor Call Center;
- Întocmirea și interpretarea rapoartelor;
- Asigurarea comunicării și a fluxului operațional între departamentul Call Center și alte departamente / unități Intesa Sanpaolo;
- Rezolvarea situațiilor critice ce intervin în procesele derulate în cadrul departamentului;
- Implementarea de programe de vânzări în vederea atingerii targetului de vânzări și a menținerii standardelor de calitate (campanii informare/ vânzare/ debt collection/ sondaje).

**Tipul sau sectorul de activitate:** Bancar

**2006 - 2008**

**Manager Magazin**

**SC Vodafone Romania SA, Resita, Caras Severin**

- Coordonarea echipei și a activității desfășurate ;
- Reprezentarea companiei în relația cu autoritățile locale;
- Promovarea valorilor companiei în comunitatea locală;
- Rezolvarea situațiilor critice ce intervin în procesul de vânzare / furnizare de informații și suport;
- Asigurarea comunicării și a fluxului operațional între magazin și alte departamente; Asigurarea personalului necesar, prin implicarea directă în procesul de recrutare;
- Implementarea de programe de vânzări, în vederea atingerii targetului de vânzări și a menținerii calității serviciilor;
- Monitorizarea, evaluarea și interpretarea indicatorilor de performanță pentru fiecare membru al echipei coordonate, identificarea nevoilor de training;
- Întocmirea rapoartelor.

**Tipul sau sectorul de activitate:** Telecomunicații/ Vânzări

**2003 - 2006**

**Coordonator Proiect – Call Center**

**SC Business Relations SRL, Timisoara, Timis**

- Implementare și dezvoltare Call Center Primăria Timișoara
- Coordonarea activității desfășurate și a echipei implicate în proiect;
- Inițierea, verificarea și validarea procedurilor și instrucțiunilor de lucru ;
- Elaborarea programului de lucru;
- Asigurarea suportului pentru asistenții relații clienți implicați în proiect;
- Monitorizarea, evaluarea și interpretarea indicatorilor de performanță pentru fiecare membru al echipei coordonate, identificarea nevoilor de training ale asistenților;
- Completarea formularelor de evaluare și asigurarea feedback-ului periodic pentru fiecare asistent;
- Întocmirea și interpretarea rapoartelor.

**Tipul sau sectorul de activitate:** Comunicații

**2001- 2003**

**Profesor**

**Liceul „Grigore Moisil” Timisoara, Timis**

**Tipul sau sectorul de activitate:** Învățământ preuniversitar

## EDUCAȚIE ȘI FORMARE

2007 - 2001

Licentiat în Teologie Ortodoxă și Limba și literatura Engleză

Universitatea de Vest Timisoara

Facultatea de Litere, Filosofie și Istorie

## COMPETENTE PERSONALE

Limba străină cunoscută

Limba Engleză

INTELEGERE		VORBIRE		SCRIERE
Ascultare	Citire	Participare la conversație	Discurs oral	
C2	C2	C1	C1	B2

### Competențe de comunicare

Comunicare și relaționare - ascultare activă, adaptare la situații noi, identificarea particularităților individuale și de grup ale interlocutorilor, aplanarea conflictelor, persuasiune, capacitate de adaptare și de lucru în echipă.

### Competențe organizaționale/manageriale

Capacitate de analiză și sinteză, operativitate în luarea deciziilor, abilități de instruire, consiliere, evaluare și motivare a echipelor coordonate.

### Competențe digitale

AUTOEVALUARE				
Procesarea informației	Comunicare	Creare de conținut	Securitate	Rezolvarea de probleme
Utilizator experimentat	Utilizator experimentat	Utilizator experimentat	Utilizator independent	Utilizator independent

- bună stăpânire a suitei de programe de birou (procesor de text, calcul tabelar, software pentru prezentări);
- bune cunoștințe de editare foto și editare grafică;
- 1997 - Atestat Grafică : Liceul de Artă "I. St. Paulian" Drobeta Turnu Severin, Mehedinți

### Cursuri / Conferințe

#### Decembrie 2019

Training Course for Rare Cancer Patient Advocates, Organizator RCE/ESO/ESMO, Milano, Italia

#### 2017, 2018, 2019

Conferința națională Melanom România, Organizator Asociația Melanom România, București

**2018**

Conferința Națională "Distrofia musculară, familii și specialiști împreună în aceeași cauză", Organizator: Asociația Neurocare, București

**2014, 2015**

Annual Melanoma Patient Network Europe Conference for European Melanoma Advocates, Organizator: MPNE, Brussels, Belgium

**2008 – 2014**

"Leader as communicator" – Organizator / Furnizor: Hermes Consulting Italia & Intesa Sanpaolo Bank Group

Management bancar – Organizator/ Furnizor – Intesa Sanpaolo Bank România

Instrumente de creditare și riscuri asociate - Organizator/ Furnizor – Intesa Sanpaolo Bank România

**2006 - 2008**

"Leadership" - Organizator - Vodafone, Furnizor training TMI Romania

"Teamship" - Organizator - Vodafone, Furnizor training - TMI

"Becoming a manager" - Organizator - Vodafone Sales Training Team

"Presentation Skills" - Organizator - Vodafone Sales Training Team

"Motivation", "Team assessment", "Recruiting" - Organizator - Vodafone HR Training Team

**Decembrie 2004** - Programul GRASP (Reforma Administrației Publice prin Parteneriate Durabile) - "Functionarea eficientă a Centrelor de Informare pentru cetățeni/Compartimentelor de comunicare", Sinaia.