

## INFORMAZIONI PERSONALI

ANNA MARIA MURANTE


ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

Da Febbraio 2014 ad oggi

**Ricercatore**

Scuola Superiore Sant'Anna, Istituto di Management, Laboratorio Management e Sanità - Pisa

- Customer Experience, Customer Satisfaction, Clinical Pathway, Social Marketing, Health Behaviors

Da luglio 2009 a Gennaio 2014

**Assegnista di ricerca**

Scuola Superiore Sant'Anna, Istituto di Management, Laboratorio Management e Sanità - Pisa

- Customer Experience, Customer Satisfaction, Clinical Pathway

Da Novembre 2005 a Giugno 2009

**Prestazione/ Collaborazione in attività di ricerca**

Scuola Superiore Sant'Anna, Istituto di Management, Laboratorio Management e Sanità - Pisa

- Customer Experience, Customer Satisfaction, Clinical Pathway,

PROGETTI PRINCIPALI  
(ULTIMI 3 ANNI)

- (2018 – to date) Progetto europeo "**HealthPros (Performance Intelligence Professionals)**";  
**KEYWORDS:** International training network, Early Stage Researchers, Healthcare services, Managerial systems, Integrated care processes, Performance.  
**PARTNER:** 1) University of Amsterdam, Academic Medical Centre (coordinatore), The Netherlands; 2) Aalborg University Hospital, Denmark; 3) University of Surrey, United Kingdom; 4) Corvinus University of Budapest, Hungary; 5) Optimedis AG, Germany; 6) SSSA.

- (2017-2018) Progetto "**Developing Health System Performance Assessment for Slovenia and Latvia**";

**KEY WORDSs:** Performance measurement, Multidimensional evaluation, Patient experience, Hospital, Indicators, Ministry of Health Lettonia

**PARTNER:** Università di Malta

- (2019 – to date) Progetto CCM 2018 "**Presa in carico integrata, peer education e activation: strategie per un'efficace promozione di comportamenti protettivi tra le donne con diabete gestazionale a rischio di sviluppare il diabete di tipo 2**";

**KEYWORDS:** Consumer behaviors, Customer engagement, Health promotion and Disease prevention, Healthy lifestyle, longitudinal survey.

**PARTNER:** Azienda Toscana Nord Ovest; Azienda Toscana Centro, AUSL Reggio Emilia, Azienda Sanitaria di Potenza, Azienda Sanitaria di Matera, Azienda Ospedaliera San Carlo Potenza.

- (2019 – to date): "**Il sistema della valutazione della performance della Sanità Privata Toscana accreditata**";

**KEYWORDS:** Service Management, Service Performance Evaluation, Employees' organizational climate experience, Customer experience, In continuum Monitoring Survey.

**PARTNER e SOGGETTI FINANZIATORI:** 15 Strutture Ospedaliere associate AIOP (Associazione Italiana Ospedalità Privata).

- (2018 – to date): Progetto Regione Toscana "**Creazione del valore sociale ed invecchiamento attivo. Agire sui behaviour dei singoli attraverso strategie di value exchange per produrre**

**benefici per la collettività"**

**KEYWORDS:** Social marketing, Consumer behaviors, Customer engagement, Segmentation, Health promotion, Healthy Ageing, Physical activity; Cross-sectional survey.

**PARTNER:** Azienda Toscana Nord Ovest; Azienda Toscana Centro, Azienda Toscana Sud Est.

- (2018): Progetto Regione Toscana **"Rilevazione dell'esperienza dei pazienti ricoverati ed in Pronto Soccorso (PREMs)"**;

**KEYWORDS:** Continuous Customer experience measurement; lean thinking; narrating experience, emergency department, Qr code scanned survey; web survey; Questionnaire design

**PARTNER:** Aziende Sanitarie Toscana

- (2017– 2018): Progetto Fondo Coopersalute **"Assistenza sanitaria integrativa: quali sinergie con il SSN?"**; **KEYWORDS:** Consumption behaviors; choices analysis; healthcare financing mechanisms; Survey; Discrete Choice Experiments; questionnaire design; web survey

**PARTNER:** SSSA, Fondazione Giacomo Brodolini.

- (2017 to date): Progetto Regione Toscana **"Modello IDEA: Incontri Di Educazione all'Autogestione delle malattie croniche"**;

**KEYWORDS:** Healthy behaviors, Self-management; Self-efficacy; Customer Empowerment; Health-coproduction; Web-App Survey, Structured questionnaire; Sharing platform, Indicators.

**PARTNER:** SSSA, Azienda Usl Toscana Centro, Azienda USL Toscana Nord Ovest, Azienda USL Toscana Sud Est,

- (2016 to date) : Attività di ricerca sui temi della misurazione delle performance per i percorsi assistenziali della **salute mentale** nell'ambito dei progetti di ricerca **"Il Sistema di Valutazione delle Performance dei sistemi sanitari regionali"** (adottato da un Network di Regioni italiane) e **"Il Sistema di Valutazione della Performance della Sanità Toscana"**;

**KEYWORDS:** Service delivery process; Quality evaluation; Mental Health, Administrative data, Hospital, Mental Health Services

**PARTNER:** SSSA (coordinatore), Università di Bologna, Dipartimento di Scienze Biomediche e Neuromotorie;

- (2015-2017): Progetto nazionale CCM 2014 **"Un intervento di implementazione strutturata e sistematica di educazione della persona diabetica: agire su alimentazione, attività fisica e gestione auto-efficace della malattia cronica per incidere sul controllo del peso e degli indicatori di malattia"**;

**KEYWORDS:** Healthy behaviors; Lifestyles; Diet; Physical activity; Globalizing; Well-being; Self-management; Self-efficacy; Customer Empowerment; Health co-production; Social value co-creation; Diabetes, Customer-to-Customer service; Longitudinal research design; Structured questionnaire; National Grant (409.000 euro).

**PARTNER:** SSSA (coordinatore), Regione Toscana; Aziende USL di Lucca, Prato, Pisa, Livorno, Siena, Arezzo, Firenze; Azienda Sanitaria di Potenza, Azienda Sanitaria di Matera; PA di Bolzano e Azienda Sanitaria dell'Alto Adige.

- ( 2016-2017) : Progetto Regione Toscana: **"Mappatura percorsi territoriali della Salute Mentale"**; Ruolo: Responsabile scientifico, all'interno del Laboratorio Management e Sanità- Istituto di

**KEYWORDS:** Service delivery process; Human Resources; Facilities, Activities; Mental Health Care; Health Professionals, Web survey.

Per gli anni precedenti consultare <https://www.santannapisa.it/it/anna-maria-murante>

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- [Inserire separatamente i corsi frequentati iniziando da quelli più recenti.]
- Sostituire con date (da - a) **Diploma di perfezionamento (equipollente a PhD)**  
Scuola Superiore Sant'Anna - Pisa
- Sostituire con date (da - a) **Master di I livello in Management dell'innovazione**  
Scuola Superiore Sant'Anna - Pisa
- Sostituire con date (da - a) **Laurea in Economia e Commercio – indirizzo in Amministrazioni pubbliche ed istituzioni internazionali**  
Università degli studi di Bari
- Sostituire con date (da - a) **Diploma – Liceo Classico**  
Liceo Classico Quinto Orazio Flacci – Venosa (PZ)

## ULTERIORI INFORMAZIONI

## Pubblicazioni

**Articoli pubblicati su riviste internazionali e nazionali:**

- Pennucci F, DE Rosis S, **Murante AM**, Nuti S (2019), Behavioural and social sciences to enhance the efficacy of health promotion interventions: redesigning the role of professionals and people; **Behavioural Public Policy**: 1-21
- Schäfer WLA, Boerma WGW, van den Berg MJ, De Maeseneer J, De Rosis S, Detollenaere J; Groß S, Heinemann S, van Loenen T, **Murante AM**, Pavlič DR, Seghieri C; Vainieri M, Willems S, Groenewegen PP (2019). Are people's health care needs better met when primary care is strong? A synthesis of the results of the QUALICOPC study in 34 countries, **Primary Health Care Research & Development**; 20: e104. [Impact Factor: 1.034]
- De Rosis S, **Murante AM** (2019), La valutazione della performance dei servizi sanitari attraverso gli occhi degli utenti. Focus sulla produzione dei dati. **Rivista Italiana di Medicina legale e del diritto in campo sanitario**; 1:243-249.
- Ferrè F, Vinci B, **Murante AM** (2019), Performance of care for end-of-life cancer patients in Tuscany: the interplay between place of care, aggressive treatments, opioids and place of death. A retrospective cohort study. **The International Journal of Health Planning and Management**. <https://doi.org/10.1002/hpm.2789> [Impact factor: 0.977]
- Faioli M, **Murante AM**, Nuti S, Pennucci F, Vola F (2018), Assistenza sanitaria integrativa: scenari futuri e possibili sinergie con il sistema sanitario nazionale. In Faioli M. (a cura di), STUDI SULLA SANITÀ INTEGRATIVA E SULLA BILATERALITÀ. Working paper Mefop n. 45/2018
- Vainieri M, Quercioli C, Maccari M, Barsanti S, **Murante AM** (2018). Reported experience of patients with single or multiple chronic diseases: empirical evidence from Italy. **BMC health services research**, 18(1), 659. [Impact factor (2-year): 2.179, Impact Factor (5-year): 2.651]
- Kumah E, Sciolli G, Toraldo ML, **Murante AM** (2018), The Diabetes Self-management educational programs and their integration in the usual care: a systematic literature review. **HEALTH POLICY**, 122(8): 866-877, [Impact Factor (2017): 2.293, Impact Factor(5-Year): 2.581]
- Grillo Ruggeri T, Berta Paolo, **Murante AM**, Nuti S (2018), Patient satisfaction, patients leaving hospital against medical advice and mortality in Italian university hospitals: a cross-sectional analysis. **BMC HEALTH SERVICES RESEARCH**, 18:51 [Impact factor (2-year): 2.179, Impact Factor (5-year): 2.651]
- Bonciani M, Barsanti S, **Murante AM** (2017) Is the co-location of GPs in primary care centres associated with a higher patient satisfaction? Evidence from a population survey in Italy, **BMC HEALTH SERVICES RESEARCH**, 17: 248, Impact factor (2-year): 2.179, Impact

Factor (5-year): 2.651]

- **Murante AM**, Seghieri C, Vainieri M; Schafer W (2017) Patient-perceived responsiveness of primary care systems across Europe and the relationship with the health expenditure and remuneration systems of primary care doctors, **SOCIAL SCIENCE & MEDICINE**; 186:139-147 [Impact Factor(2017): 3.007 , Impact Factor (5-Year): 3.835]
- **Murante AM**, Candelori S, Rucci P, Nuti S, Roncella M, Ghilli M, Mercatelli A, Fantini MP (2017), Catching and monitoring clinical innovation through performance indicators. The case of the breast-conserving surgery indicator. **BMC RESEARCH NOTES**; 10:288 [SCImago Journal Rank (SJR): 0.691]
- Nuti S, De Rosis S, Bonciani M, **Murante AM** (2017), Rethinking Healthcare Performance Evaluation Systems towards the People-Centredness Approach: Their Pathways, their Experience, their Evaluation. **HEALTHCARE PAPERS**, 17(2):56-64. -
- De Rosis, S, Bonciani, M, **Murante, AM** (2017). La valutazione degli esiti nella prospettiva dei pazienti. **SALUTE E TERRITORIO**, vol. 213, p. 83-88, ISSN: 0392-4505
- Cattaneo A, Bettinelli ME, Chapin E, Macaluso A, do Espírito Santo LC, **Murante AM**, Montico M (2016). Effectiveness of the Baby Friendly Community Initiative in Italy: a non-randomised controlled study. **BMJ Open**, 6(5), e010232. [Impact Factor: 2.413]
- Schäfer W, Boerma W, • **Murante AM**,• Sixma H, Schellevis F, Groenewegen PP (2015), Assessing the potential for improvement of primary care in 34 countries: a cross-sectional survey, **Bulletin of the World Health Organisation** 03/2015; 93(3):161-168. [Impact factor(2016): 4.939]
- **Murante AM**, Vainieri M, Rojas DC, Nuti S (2014), Does feedback from patient-experience surveys change behaviour of health professionals and improve communication with patients? The Italian experience. **Health Policy**, 116 (2014) 273–280 [Impact Factor (2017): 2.293, Impact Factor(5-Year): 2.581]
- **Murante AM**, Seghieri C, Brown AD, Nuti S (2014), How do hospitalization experience and institutional characteristics influence inpatient satisfaction? A multilevel approach. **International Journal Of Health Planning And Management**. [Impact factor:0.977]
- Schäfer W, Boerma W, Kringos DS, De Ryck E, Groß S, Heinemann S, **Murante AM**, Rotar-Pavlic D, Schellevis F, Seghieri C, Van den Berg MJ, Westert GP, Willems S and Groenewegen PP (2013), Measures of quality, costs and equity in primary health care instruments developed to analyse and compare primary care in 35 countries, **Quality in Primary Care**, Volume 21, Issue 2: 67-79
- Björkelund C, Maun A, **Murante AM**, Hoffman K, De Maeseneer J, Farkas-Pall Z (2013), Impact of continuity on quality of primary care: from the perspective of citizens' preferences and multimorbidity – position paper of the European Forum for Primary Care. **Quality in Primary Care**;21:193–204.
- Macaluso A, Bettinelli ME, Chapin EM, Cordova do Espírito Santo L, Mascheroni R, **Murante AM**, Montico M, Cattaneo A (2013), A Controlled Study on Baby-Friendly Communities in Italy: Methods and Baseline Data. **Breastfeeding Medicine**, 8(2): 198-204. [Impact Factor\* 1.951]
- Carradori T, Bravi F, Carretta E, Caruso B, **Murante AM**, Nuti S, Fantini MP, La percezione dei pazienti sul progetto del medico di riferimento del caso nelle strutture di ricovero: l'esperienza dell'Azienda Usl di Ravenna, **Tendenze nuove** 1-2/2011 nuova serie: 95-106.
- Mengoni A, **Murante AM**, Nuti S, Tedeschi P (2010), Segmentazione e Marketing per la sanità pubblica, **Mercati e Competitività**, Fasc.1, pp. 119-39.
- Nuti S, Bonini A, **Murante AM**, Vainieri M. (2009), Performance assessment in the maternity pathway in Tuscany Region, **Health Service Management Research**, Vol.22, pp. 115-121. [SCImago Journal Rank Score: 0.273]

#### Curatele

- Nuti S, Fantini MP, Murante AM (a cura di), Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico. 2014. **Il Mulino**. - Country: Italy, Bologna
- Murante AM, Nuti S, Matarrese D (a cura di), REPORT OF THE MATERNITY PATHWAY. vol. 1, p. 7-12, **EDIZIONI POLISTAMPA**, ISBN: 978-88-596-1571-2 - Country: Italy, Firenze
- Pagliacci D, Siller M, Murante AM (a cura di), Alfabeto per l'autogestione. Diabete. 2016. **Edizioni Polistampa** - Country: Italy, Firenze

#### Capitoli:

- Barsanti S, Murante AM, Maciocco G (2019) La valutazione delle cure primarie. In Maciocco

- G (a cura di). Cure primarie e servizi territoriali. Esperienze nazionali e internazionali, p.123-141 Roma: Carocci Editore. ISBN: 9788874667963
- S. Nuti, **A.M. Murante** (2014). Indicazioni metodologiche e gestionali per lo sviluppo di un approccio di «percorso assistenziale» nei sistemi di valutazione della performance. In: S. Nuti M.P. Fantini A.M. Murante (a cura di). Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico. vol. 7, p. 253-260, Bologna:Società editrice **Il Mulino**, ISBN: 9788815246455
  - **A.M. Murante**, M.P. Fantini, D. Tedesco. (2014). Gli indicatori e le evidenze del percorso oncologico. In: S. Nuti M.P. Fantini A.M. Murante. Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico.. vol. 7, p. 213-252, Bologna:Società editrice **Il Mulino**, ISBN: 9788815246455
  - B. Lupi, P. Rucci, S. Mimmi, **A.M. Murante** (2014). Gli indicatori e le evidenze del percorso salute mentale. In: S. Nuti M.P. Fantini A.M. Murante. Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico.. vol. 7, p. 75-211, Bologna:Società editrice **Il Mulino**, ISBN: 9788815246455
  - M.P. Fantini, **A.M. Murante**, E. Perrone (2014). Il percorso oncologico. In: S. Nuti M.P. Fantini A.M. Murante. Valutare i percorsi in sanità. I percorsi della salute mentale e il percorso oncologico. vol. 7, p. 37-62, Bologna:Società editrice **Il Mulino**, ISBN: 9788815246455
  - **AM Murante** (2015). "THE MATERNITY PATHWAY THROUGH THE EYES OF WOMEN" In: Murante Anna Maria;Nuti Sabina;Matarrese Daniela (a cura di), REPORT OF THE MATERNITY PATHWAY. vol. 1, p. 7-12, FIRENZE:**EDIZIONI POLISTAMPA**, ISBN: 978-88-596-1571-2
  - Bonciani M, **Murante AM** (2015). THE PREGNANCY. In: Murante Anna Maria;Nuti Sabina;Matarrese Daniela. (a cura di): REPORT OF THE MATERNITY PATHWAY. vol. 1, p. 13-24, FIRENZE:**EDIZIONI POLISTAMPA**, ISBN: 9788859615712
  - Nuti S, **Murante AM** (2015). The Performance Evaluation. In: Anna Maria Murante Sabina Nuti Daniela Matarrese. (a cura di): Report of the Maternity Pathway. vol. 1, p. 53-73, FIRENZE:**EDIZIONI POLISTAMPA**, ISBN: 978-88-596-1571-2
  - **Murante AM**, Niccolai F (2012), Il Medico di riferimento e l'esperienza del paziente: alcune evidenze dalle indagini svolte in Toscana, in Niccolai F. e Nuti S. (a cura di), Intensità di cura e intensità di relazioni. Idee e proposte per cambiare l'ospedale. Edizioni ETS - Country: Italy, Pisa
  - Panero C, **Murante AM** (2012), Il See&Treat nell'esperienza dei pazienti, in See & Treat Protocolli medico-infermieristici: la sperimentazione toscana nel pronto soccorso. Giunti O.S. Organizzazioni Speciali - Country: Italy, Firenze
  - Nuti S, Bonini A, **Murante AM** (2011), Marcacci L, Il Sistema di valutazione della performance del network delle regioni, in D'Adamo (a cura di), La formazione manageriale. Il motore dello sviluppo in sanità. Aracne. - Country: Italy, Roma
  - **Murante AM** (2010), La scelta dei due percorsi oncologici: perchè colon retto e mammella, in Nuti S, Calabrese C, Panero C (a cura di), Confronto tra bisogni del paziente e offerta sanitaria per il miglioramento organizzativo del percorso oncologico. Economia Sanitaria. - Country: Italy, Milano
  - Nuti S, **Murante AM** (2008), L'esperienza e la soddisfazione dei pazienti oncologici per i servizi sanitari ricevuti in Toscana, in La valutazione di qualità nella rete oncologica toscana. Dalle Raccomandazioni cliniche ITT agli indicatori del percorso assistenziale. Giunti O.S. Organizzazioni Speciali, Maggio. - Country: Italy, Firenze
  - Nuti S, Brambini A, **Murante AM**, Vainieri M, Ferretti F, Marcacci L, Furlan M (2008), La valutazione esterna, in Nuti S (a cura di), La valutazione della performance in sanità, Il Mulino. - Country: Italy, Bologna
  - Barsanti S, Sanna F, **Murante AM**, Calabrese C, Camerini V (2008), La valutazione della capacità di perseguimento delle strategie regionali, in Nuti S (a cura di) La valutazione della performance in sanità, Il Mulino- Country: Italy, Bologna

#### Articoli in Conference Proceedings

- Barsanti S, Bonciani M, Murante AM. Patients, general practitioners and hospital specialists' perspectives on collaboration between primary and secondary care. Lisbon (Portugal), 26-28 June 2019. EURAM Conference of the European Academy of management
- Pennucci F, Murante AM, Vola F, Nuti S. Re-building the trust relationship between people and the public health system. An Italian exploratory study. In ATTI del Convegno XV SIM CONFERENCE 2018 Bari, 18-19 ottobre 2018
- Murante AM, Nuti S, A Marketing Approach For Creating Patient Oriented Pathways In Hospital Services, in the proceedings of 10th International Conference Marketing Trends,



2011, Paris, ed. Jean-Claude Andreani and Umberto Collesei, Paris: Marketing Trends Association.

- Panero C, Murante AM, Perucca G, The patient needs and the answer general practitioner: the Italian citizens experience, in Testi A et al (edited) Operations research for patient-centered health care delivery, Franco Angeli, 2010 Milano.
- Murante AM, Panero C, Nuti S, L'esperienza dei cittadini del servizio di medicina generale: come la comunicazione influenza la relazione medico – paziente. Quattro regioni a confronto, in La qualità del sistema di assistenza territoriale e il valore delle relazioni per un distretto con-vincente. Quaderni CARD 10, supplemento al N.1 – 2010 di CARD News, 2010.
- Murante AM, Strumenti e metodi per misurare la patient satisfaction nei sistemi multidimensionali di valutazione della performance in sanità. AIES, Bergamo, 30 October 2009.
- Nuti S., Bonini A., Vainieri M, Murante A. M. , “A multidimensional system to evaluate performance in the maternity process: the Tuscany experience”. - ISQua's 23rd International Conference: London 2006.

## Convegni

- CO-AUTORE del lavoro accettato per essere presentato all' EISIC Excellence in Services International Conference. Coletta L, **Murante AM**, Nuti S. The continuous collection of user experience for timely addressing critical factors of the hospital journey. Thessaloniki (Greece), 29-30 August 2019.
- CO-AUTORE del lavoro accettato per essere presentato alla EURAM Conference of the European Academy of management. Barsanti S, Bonciani M, **Murante AM**. Patients, general practitioners and hospital specialists' perspectives on collaboration between primary and secondary care. Lisbon (Portugal), 26-28 June 2019.
- RELATRICE del lavoro accettato per essere presentato alla World Social Marketing Conference. Lavoro Presentato: **Murante AM**. A self-management educational intervention for persons with diabetes: findings on the support of social networks and its association with eating behaviors' changes. Edimburgh (UK), 4-5 June 2019.
- CO-AUTORE del lavoro presentato alla XV SIM CONFERENCE 2018. Lavoro presentato: Pennucci F, **Murante AM**, Vola F, Nuti S. Re-building the trust relationship between people and the public health system. An Italian exploratory study. Bari, 18-19 ottobre 2018
- CO-AUTORE del lavoro presentato al convegno European Group for Public Administration. Annual Conference, Losanna, September 2018. Lavoro presentato: Vainieri M, Coletta L, Noto G, **Murante AM**, A systematic review on the use of perceived value to assess inter-organizational performance. 07-09-2018
- RELATRICE al convegno: EHMA-European Health Management Association, Milano, June 2017. Lavoro presentato: **Murante AM**, Ferrè F, Livraghi A, Evaluating variation in quality of care settings for end-of-life cancer patients: a retrospective database analysis dal 13-06-2017 al 15-06-2017
- ORGANIZZATRICE del convegno "Il self-management per la persona con diabete. Dalla progettualità alla pianificazione e implementazione strutturata dei programmi di educazione", presso la Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa. dal 11-04-2017 al 11-04-2017
- RELATRICE al convegno: WIC-Wennberg International Collaborative spring policy meeting, Pisa, Aprile 2016. Lavoro presentato: **Murante AM**, Nuti S, Can patient satisfaction be use to explain the unwarranted variation in healthcare delivery? dal 14-04-2016 al 15-04-2016
- ORGANIZZATRICE "Promuovere il self-management nella persona con diabete", presso la Scuola superiore di studi universitari e di perfezionamento Sant'Anna di Pisa. dal 07-06-2016 al 07-06-2016
- LECTURER al convegno: 19th WONCA Europe Conference; Lisbon, July 2014. Lavoro presentato: **Murante AM**, Seghieri C, Vainieri M, Schafer W, How does the structure of Primary care systems influence their responsiveness? 34 country performances in comparison. dal 02-07-2014 al 05-07-2014
- RELATRICE al convegno: EHMA-European Health Management Association, Milano, June 2013. Lavoro presentato: **Murante AM**, Nuti S, Does quality of care for patients with chronic diseases improve when CCM professionals work in the same building? EHMA, Milano, 26 – 28 June 2013 dal 26-06-2013 al 28-06-2013
- RELATRICE al convegno: EACH-International Conference on Communication in Healthcare, St. Andrews University, Scotland UK, September 2012. Lavoro presentato: **Murante AM**, Nuti S, Can Patient's Feedbacks Influence the Health Professionals' Behaviour in Communication Process? The Case of Tuscan Hospitals dal 06-09-2012 al 06-

09-2012

- RELATRICE al convegno European Care Pathway Conference, Amsterdam, the Netherlands, 31 May-1 June 2012. Lavoro presentato: **Murante AM**, Nuti S, The relationship between patient involvement and hospital accreditation standards dal 31-05-2012 al 01-06-2012
- RELATRICE al convegno EFPC - European Forum of Primary Care, Gothenburg, September 2012. Lavori presentati: **Murante AM**, Continuity of care through the patient's eyes - focusing on patient experience. dal 03-09-2012 al 04-09-2012
- RELATRICE al convegno EFPC - European Forum of Primary Care, Gothenburg, September 2012. Lavoro presentato: Murante AM, Nuti S, Inter-professional collaboration in Chronic Care Model and its effect on outcomes of care. Findings from a patient experience survey. dal 03-09-2012 al 04-09-2012
- RELATRICE al convegno: 10th International Conference Marketing Trends, 2011, Paris . Lavoro presentato: Murante AM, Nuti S, A Marketing Approach For Creating Patient Oriented Pathways In Hospital Services, in the proceedings of 10th International Conference Marketing Trends, 2011, Paris, ed. Jean-Claude Andreani and Umberto Collesei, Paris: Marketing Trends Association. dal 20-01-2011 al 22-01-2011
- RELATRICE al convegno EFPC - European Forum of Primary Care , Pisa, August 2010. Lavoro presentato: Murante AM, Panero C, Nuti S, The extent to which contextual effects explain the patient satisfaction with GP assistance in four italian Regions. dal 30-08-2010 al 31-08-2010
- RELATRICE al convegno CARD, Padova, Settembre 2010. Lavoro presentato: Murante AM, Panero C, Nuti S, L'esperienza dei cittadini del servizio di medicina generale: come la comunicazione influenza la relazione medico – paziente. Quattro regioni a confronto dal 18-09-2010 al 18-09-2010
- CO-AUTORE al convegno ORAHS 2010: "OR for patient-centered healthcare delivery": Genoa 2010 – Lavoro presentato: Panero C., Murante A. M., Perucca G., "The patient needs and the answer general practitioner: the Italian citizens experience."
- RELATRICE al convegno AIES-Associazione Italiana di economia sanitaria, Bergamo Ottobre 2009. Lavoro presentato: Murante AM, Strumenti e metodi per misurare la patient satisfaction nei sistemi multidimensionali di valutazione della performance in sanità. dal 29-10-2009 al 30-10-2009

#### Dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e sue modifiche secondo quanto previsto dal nuovo GDPR maggio 2018

PISA, 01/10/2019