



ESPERIENZA PROFESSIONALE

16 / 02 / 2024 – presente

Direttore f.f. SC Gestione Operativa Next Generatione EU

Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico – Milano (Italia)

Dirigente analista a tempo indeterminato (direttore f.f. dal 1/3/24)

- Componente Collegio di Direzione;
- SS Controllo di Gestione;
- Gestione programmazione sale operatorie;
- Gestione ciclo della performance;
- Supporto PNRR.

Attività o settore: Struttura sanitaria pubblica

01 / 12 / 2021 – 15 / 02 / 2024

Dirigente Responsabile SC Gestione Operativa e Libera Professione

Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico – Milano (Italia)

Dirigente Amministrativo ex art. 15 septies d.lgs. 502/92 e s.m.i.

- Responsabile della Struttura Complessa Gestione Operativa e Libera Professione (Direzione Generale) con uno staff di circa 200 risorse, componente del Collegio di Direzione;
- Responsabile unico aziendale dei tempi di attesa: analizza e monitora i tempi di attesa e l'andamento dell'attività, risolve le segnalazioni da parte degli utenti identificando le aree di criticità e di miglioramento, collabora e negozia con le strutture cliniche, in stretta collaborazione con la direzione medica di presidio e controllo di gestione, l'offerta ambulatoriale e chirurgica elettiva;
- Gestione delle liste di attesa, dei percorsi di pericovero e del supporto amministrativo alla programmazione operatoria: in stretta collaborazione con la direzione medica di presidio, analizza e monitora l'andamento dell'attività chirurgica elettiva, ottimizza i percorsi di pericovero e programmazione operatoria anche tramite l'assegnazione delle sale incentivate;
- Gestione specialistica e spazi ambulatoriali (gestione e configurazione delle modalità di prenotazione, assegnazione stanze e monitoraggio occupazione, ottimizzazione percorsi e logistica del paziente, analisi di saturazione e revisione dell'offerta);
- Gestione accoglienza (casce, cup, reception, servizi e canali di prenotazione, gestione turnistica, gestione fornitori esterni, gestione call center, consultorio familiare);
- Gestione segreterie di reparto (es. segreteria di direzione, attività amministrativa di reparto – chiusura cartelle cliniche) e uffici stranieri, ricoveri e nascite;
- Responsabile Libera Professione: elabora il bilancio e monitora l'attività, coordina il servizio clienti ricoveri libero-professionali (es. servizio informazioni, preventivi, booking, pianificazione camere e fatturazione), la gestione pagamenti (inclusi fondi), gli incassi ALPI e la gestione convenzioni con studi in rete, fondi/assicurazioni e strutture private non accreditate;
- Componente commissione paritetica ALPI regionale, gruppo lavoro CUP unico regionale.

Attività o settore: Struttura sanitaria pubblica

18 / 7 / 2016 – 30 / 11 / 2021

Project lead e responsabile Gestione Operativa ambulatoriale

Fondazione IRCCS Ca' Granda Ospedale Maggiore Policlinico – Milano (Italia)

Collaborazione Coordinata e Continuativa

- Progetti organizzativi per il miglioramento del supporto alla ricerca traslazionale nei settori di riconoscimento dell'IRCCS
 - Progetto informatizzazione Direzione Scientifica (inclusa revisione della procedura di acquisto farmaci e reagenti su fondi di ricerca)
 - Streamline di processi e miglioramento di percorsi clinico-assistenziali specifici nei settori di riconoscimento dell'IRCCS e settori strategici (es. accessi pronto soccorso, pazienti cronici)
 - Project Management progetti Direzione Strategica
- Referente non sanitario Centri Vaccinali Covid19 (Fiera Milano City, Palazzo delle Scintille);
- Referente presa in carico paziente cronico e fragile (es. attivazione del progetto regionale, implementazione all'interno della struttura, set-up servizio pazienti);
- Gestione specialistica e spazi ambulatoriali (gestione e configurazione delle modalità di prenotazione, assegnazione stanze e monitoraggio occupazione, sistemi eliminacode, ottimizzazione percorsi e logistica del paziente);

- Gestione accoglienza (casce, cup, reception, servizi e canali di prenotazione, gestione turistica, gestione fornitori esterni, gestione call center);
- Gestione segreterie di reparto (es. segreteria di direzione, attività amministrativa di reparto, chiusura cartelle cliniche) e uffici ricoveri e nascite;
- Supporto stesura del POAS e del piano strategico aziendale.

Attività o settore: [Struttura sanitaria pubblica](#)

6 / 5 / 2013 – 15 / 7 / 2016

Senior consultant Consultant

Simon-Kucher & Partners – Milano (Italia)

Lavoro subordinato con contratto a tempo indeterminato

- Coinvolta in 20+ progetti in ambito sales, marketing e pricing per aziende in diversi settori
 - Assessment di performance aziendali, mappatura di processi e analisi statistiche di db complessi
 - Identificazione di opportunità di miglioramento e di ottimizzazione di attività aziendali sulla base di framework teorici, analisi di dati, ricerche (desk e di mercato) e benchmark
 - Sviluppo di misure concrete per la realizzazione delle opportunità di miglioramento identificate
 - Sviluppo di strumenti di lavoro a supporto delle attività del cliente (anche con provider esterni)
 - Accompagnamento nell'implementazione di misure migliorative
 - Programmi di qualificazione, segmentazione e valorizzazione della base clienti
 - Sviluppo di report e presentazioni per diverse audience
 - Project, team e client management
- Formatore in sessioni ad-hoc per clienti: tattiche di negoziazione e controargomentazione, competenze comunicazionali, utilizzo di strumenti specifici
- Docente IIR: gestione del cliente e customer experience, conoscenza del cliente e patrimonio informativo

Attività o settore: [Consulenza gestionale/strategica](#)

18 / 6 / 2012 – 3 / 5 / 2013

Junior Coordinator

International Olympic Committee, Television and Marketing Services – Losanna (Svizzera)

Lavoro subordinato con contratto a tempo determinato (CDD)

- Monitoraggio e reportistica della funzione
 - Raccolta delle necessità degli stakeholder interni ed esterni all'organizzazione
 - Sviluppo dei contenuti e del processo di monitoraggio e produzione dei report
 - Industrializzazione/automazione dell'attività
- Ottimizzazione dei processi interni alla funzione
- Interfaccia inter-funzionale all'interno dell'organizzazione
- Supporto allo sviluppo dei business requirement per la nuova Extranet (*the Olympic collaboration and resource platform*)

Attività o settore: [Sport/Marketing](#)

1 / 5 / 2012 – 30 / 5 / 2012

3 / 6 / 2013 – 28 / 6 / 2013

Advisor

Fondazione Lettera 27 – Milano (Italia)

Consulenza pro bono

- Raccomandazioni sul nuovo assetto organizzativo e sul piano strategico
- Creazione di una scorecard per la prioritizzazione e allocazione del budget

Attività o settore: [Fondazione culturale](#)

7 / 6 / 2010 – 1 / 4 / 2011

Stage / tirocinio

Accenture Strategy Management Consulting – Milano (Italia)

Stage / tirocinio

- Analisi di dati
- Desk research e benchmark competitivo

Attività o settore: [Consulenza gestionale/strategica](#)

DOCENZE

23 febbraio 2024

Polis Lombardia – Unimi Centro HEAD Milano

Docente per il corso manageriale per dirigenti di Struttura Complessa codice edizione UNIMI DSC – 2301/DE per la sessione "Gestione Operativa"

- 7 febbraio 2024 **Fondazione Unimi** Torino
Intervento sul tema della Gestione Operativa e miglioramento organizzativo nell'ambito del progetto "Leadership: dirigere l'azienda sanitaria. Sfide, frontiere e questioni programmatiche"
- Aprile 2022 **Milano School of Management - Federsanità** Roma
Co-docente corso "Organizzare e gestire la piattaforma ambulatoriale delle aziende sanitarie"
- aa.ss. 2021/22 – 22/23 – 23/24 **Humanitas University** Milano
Incarico docenza corso "Scienze giuridiche ed economiche e organizzazione aziendale", Corso di laurea Infermieristica Magistrale.
- Edizione 2016/17 e 2017/18 **SDA Bocconi** Milano
Docente per il corso "Consulting Skills for Value Creation in Healthcare" Master of International Healthcare Management, Economics and Policy (MIHMEP)
- Novembre 2015 **Istituto Internazionale di Ricerca** Milano
Co-docente corso "Strategie di Marketing per la gestione del Cliente"

ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Conseguito il 20 / 11 / 2012 **Master in Business Administration**
Université de Genève – IOMBA, Svizzera
▪ Voto: With Honors
▪ Specializzazione: Organizzazioni internazionali
- Conferita il 15 / 12 / 2012 **Laurea Specialistica in Economia e Management delle Amministrazioni Pubbliche e delle Istituzioni Internazionali** QEQ level 7
Università Commerciale "Luigi Bocconi", Milano, Italia
▪ Voto: 110 cum laude
▪ Tesi: "Leadership in Healthcare: a realist review". Il ruolo dei leader nel settore sanitario
- Conferita il 25 / 9 / 2010 **Laurea in Economia Aziendale e Management** QEQ level 6
Università Commerciale "Luigi Bocconi", Milano, Italia
▪ Voto: 110 cum laude. "Più giovane studentessa laureata con lode della sessione"
▪ Progetto finale: "International Project Financing: The Vancouver 2010 Winter Olympic Games"
- Il sem a.s. 2009 - 2010 **Exchange Program, European Canadian Partnership**
Sauder Business School, University of British Columbia, Vancouver, Canada
▪ Semestre all'estero, vincitrice della borsa di studio per merito "European Canadian Partnership"
- Conferito il 28 / 9 / 2007 **Baccalauréat, Lycée série Sciences Economiques et Sociales (maturità)** QEQ level 4
Centre International de Valbonne, Francia
▪ Voto: Mention Très Bien

ALTRE ESPERIENZE

- Global Shaper World Economic Forum | Milano, Italia. Giugno 2013 - Dicembre 2014
- Hult Global Case Challenge | Dubai, UAE. Febbraio 2012
- Volontaria Geneva Forum on Social Change | Ginevra, Svizzera. Gennaio - Aprile 2012
- Volontaria "Casa Italia" durante le Olimpiadi Invernali | Vancouver, Canada. Febbraio 2010
- Information and Decision Solutions Challenge Procter & Gamble | Istanbul, Turchia. April 2010

COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre Italiano

Altre lingue	COMPRENSIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Francese	C2	C2	C2	C2	C2
DELF, conseguito baccalauréat in lingua francese e lavorato 1+ anni in lingua					
Inglese	C2	C2	C2	C2	C2
IELTS, periodo di studio all'estero, lavorato 1+ anni in lingua					

Livelli: A1/2 Livello base - B1/2 Livello intermedio - C1/2 Livello avanzato - C2: Livello di padronanza della lingua in situazioni complesse. Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

Competenze informatiche

- Pacchetto Office - conoscenza avanzata (utilizzo durante tutte le esperienze lavorative)
- Applicativi gestionali e dipartimentali sanitari – conoscenza avanzata/amministratore
- Software statistici (SPSS Statistics, SPSS Modeler, STATA) – conoscenza avanzata
- VBA linguaggio di programmazione – conoscenza avanzata

Competenze comunicative

- Ottime competenze nel presentare di fronte a diverse audience (es. medici, direzione, etc.)
- Ottime competenze nella comunicazione intra-gruppo ed esterna in contesti formali e non
- Eccellenti capacità nella preparazione di presentazioni e report

Competenze organizzative e gestionali

- Estrema accuratezza e precisione nei lavori svolti
- Leadership e gestione delle risorse
- Project management
- Forte attitudine al lavoro in team anche cross-funzionali e la propensione ad assumere ruoli guida nell'organizzazione del lavoro di un gruppo

Competenze professionali

- Solido background in strategia, economia aziendale e management pubblico e sanitario
- Forti competenze in ambito analitico (analisi di dati e processi, econometria)
- Capacità di rendere più efficienti i processi, anche con strumenti di lavoro pragmatici ed efficaci

Altre competenze

- Diploma di ballerina professionista presso ESDC Rosella Hightower in Francia
- Licenza in teoria musicale e solfeggio per pianoforte presso il conservatorio A. Vivaldi di Alessandria

Patente di guida

Patente B

ULTERIORI INFORMAZIONI**Conferenze**

<https://isaconf.confex.com/isaconf/wc2014/webprogram/Paper41801.html>

Pubblicazioni

Astorri E, Mazziotta F, Macrelli C, Tiwana N, Letzgus M, Bisesti A, Laquintana D, Chiappa L, Piatti A, Sottocorno M, Falbo F, Rosso M, Caprini L, Castaldi S. Anti-Sars-CoV-2 vaccination campaign in children aged 5-11 years: the experience of a mass vaccination center in the city of Milan. Acta Biomed. 2023 Feb 13;94(1):e2023036. doi:10.23750/abm.v94i1.13348.

Lega F, Prenestini A, Rosso M. Leadership research in healthcare: A realist review. Health Serv Manage Res. 2017;30(2):94-104. doi:10.1177/0951484817708915.

Riconoscimenti e premi

Prima classificata alle Olimpiadi accademiche di matematica in Francia | Parigi, Francia. 2006
Più giovane studentessa laureata con lode della sessione A.S. 2009/2010, CLEAM-Bocconi.
Borsa di studio per merito "European Canadian Partnership" A.S. 2009/2010, UBC-Vancouver.

Dati personali

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali e alla pubblicazione sul sito web della Fondazione, ai sensi dell'art. 13 Reg. UE/679/2016 e della normativa privacy vigente