

## CURRICULUM VITAE

### Informazioni Personali

<i>Nome e cognome</i>	Giovanna Cioffi
<i>Data di nascita</i>	01.08.59
<i>Qualifica</i>	Dirigente Amministrativo
<i>Amministrazione</i>	A.O. San Gerardo di Monza
<i>Incarico attuale</i>	Direttore S.C. U.O. Acc. e Amministrazione Dipartimenti Sanitari
<i>Numero telefonico ufficio</i>	039.2339072

### Titoli di studio e professionali ed esperienze lavorative

<i>Titolo di Studio</i>	Laurea in "Scienze Politiche" – voto: Centodieci con Lode Università degli Studi di Salerno
<i>Specializzazione</i>	Master Universitario biennale di II livello in "Economia e Gestione delle Aziende Sanitarie" – voto: Centodieci Università Carlo Cattaneo –LIUC- di Castellanza (VA)
<i>Esperienze professionali (incarichi ricoperti)</i>	<p><b><u>AZIENDA OSPEDALIERA - Ospedale S.Gerardo – Monza –</u></b></p> <p><b>Direttore di Struttura Complessa : U.O. Accoglienza e Amministrazione dei Dipartimenti Sanitari (U.O. AADS) dal 01.05.2006 ad oggi</b></p> <p>Oggi l'Azienda deve sapersi muovere tra le esigenze di soddisfare i bisogni della persona ed il contenimento dei costi di cui alla spending review. Per realizzare i propri obiettivi deve governare la complessità mediante la razionalizzazione dei processi di cura e di amministrazione, ottimizzare la gestione aziendale, integrare e semplificare i processi interni, nonché aumentare la propria flessibilità organizzativa. In questo ambito, la Struttura Complessa AADS collabora, nell'ambito del Dipartimento Amministrativo, in stretto rapporto con la Direzione Sanitaria di Presidio, gestisce le attività amministrative a supporto dei Dipartimenti e Servizi Sanitari, contribuendo a realizzare le strategie aziendali nel governo dell'offerta. Promuove l'attuazione del sistema di gestione dei servizi erogati nell'ambito del SSN, in regime solvente e di libera professione, con attenzione alla qualità dell'accoglienza, mediante l'integrazione dei processi e con il supporto dei sistemi informativi integrati aziendali. I servizi offerti e l'eccellenza medica aziendale consentono, inoltre, la promozione e lo sviluppo delle attività erogate a pagamento, in regime di libera professione, anche mediante stipule di convenzioni e collaborazioni con enti ed aziende, nonché con fondi integrativi/assicurazioni.</p> <p>La S.C. AADS si articola in tre aree:</p> <p><u>Area CUP e Dipartimenti Sanitari</u> – Gestisce l'accesso dei pazienti alle prestazioni ambulatoriali ed il controllo dei flussi di riferimento ai fini della rendicontazione, quale supporto ai Dipartimenti e Servizi Sanitari. <u>Area Ricoveri e Servizi di Diagnostica Strumentale</u> - Gestisce il processo per l'accettazione amministrativa, controllo e gestione dei ricoveri e dei servizi di diagnostica strumentale e cura i rapporti con le istituzioni direttamente interessate quali la Prefettura, l'ASL, gli uffici regionali competenti. <u>Area Libera Professione e Convenzioni</u> -Gestisce i processi amministrativi dell'<i>Attività Libero Professionale intramuraria</i>. In particolare, ha la responsabilità, dal punto di vista giuridico, organizzativo ed economico, della <i>libera professione intramuraria svolta in regime ambulatoriale</i> e/o di ricovero, all'interno o all'esterno delle strutture ospedaliere.</p> <p><b>Progetti realizzati:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Integrazione al sistema informativo aziendale dei processi interni ai dipartimenti, mediante decentramento all'interno dell'Azienda dei software gestionali aziendali al fine di semplificare il percorso paziente sia con la possibilità di prenotare e refertare direttamente le prestazioni specialistiche, sia di programmare un ricovero/intervento dalla fase di pre-ricovero alla lista operatoria, realizzando la tracciabilità in tempo reale dei PDT.</li><li>- Ufficio recupero crediti di spedalità solventi e stranieri</li><li>- Sviluppo del sistema di informazioni sanitarie, avente come target sia l'operatore che il</li></ul>

cittadino, mediante l'utilizzo dei nuovi canali informativi di cui alle tecnologie internet/intranet (sito aziendale, SISS).

- "Agende Informatizzate" per consentire la massima semplificazione all'accesso alla prenotazione delle prestazioni ambulatoriali e la trasparenza dei tempi di attesa
- "Rete aziendale CUP" cui sono collegati informaticamente tutti gli sportelli di prenotazione ambulatoriale, il Call center regionale e le Farmacie (progetto regionale CRS SISS).
- Certificazione ISO delle procedure di accesso.
- Piano di riorganizzazione dell'attività libero-professionale intra-moenia, triennio 2011/2013.
- Linee guida per la stipula di convenzioni con Fondi Integrativi e Assicurazioni per attività sanitaria erogata in regime di libera professione intramuraria a favore degli assistiti, approvato nell'anno 2011.
- Casse automatiche per semplificare il percorso cittadino di pagamento ticket nei casi di prenotazione telefonica tramite il Call Center, nonché di pagamento ticket di PS.

Prima di arrivare all'attuale posizione ho maturato dal 1996 al 2005 un'esperienza professionale nel settore dell'accoglienza, della qualità, del recupero crediti degli oneri di degenza, dei flussi informativi, della comunicazione e dell'attività libero professionale, che ha consentito una riorganizzazione di queste aree, partecipando, in collaborazione con il Servizio Informativo Aziendale, alla definizione delle procedure necessarie allo sviluppo del sistema informativo integrato aziendale.

Questi in sintesi gli obiettivi realizzati:

#### **Area Accoglienza**

- "Progetto Degenza", informatizzati gli uffici accettazione ricoveri e del Pronto Soccorso.
- "Progetto CUP", informatizzati tutti gli sportelli aziendali del Centro Unificato di Prenotazione, centralizzati e decentrati presso i Dipartimenti e Servizi Sanitari.
- "Qualità ISO 9001", Certificazione delle procedure che regolano l'attività degli sportelli preposti all'accoglienza.

#### **Area marketing e comunicazione**

- "Progetto di riorganizzazione e sviluppo dell'attività specialistica ambulatoriale" riferita a n. 5 Poliambulatori afferiti all'Azienda Ospedaliera a seguito della legge reg.le n. 31/97;
- Gestione di eventi aziendali, Pubblicità all'interno dell'A.O. e Sponsorizzazioni;
- "Riorganizzazione della rete dei punti prelievo aziendali";
- Reingegnerizzazione della struttura marketing aziendale in staff alla Direzione Generale (Settori Front-line, Libera professione, Comunicazione);
- Analisi di mercato, dello scenario ambientale, della domanda, della concorrenza e dell'offerta. Il marketing mix. Lo sviluppo ed il piano marketing.

#### **Area libera professione**

- "Progetto attività ambulatoriale libera professione", Poliambulatorio dedicato alla LP
- "Progetto accoglienza Libera professione", sportelli dedicati all'accesso in regime L.P.
- "Sviluppo attività di degenza in libera professione", con camere dedicate nei reparti.
- Convenzioni con strutture esterne e studi professionali privati, con Aziende pubbliche e/o private non accreditate, di collaborazione e consulenza
- Convenzioni con Fondi Integrativi/Assicurazioni

#### **Dati sintetici relativi al dimensionamento dell'A.O. San Gerardo di Monza:**

L'Azienda è organizzata in un Presidio Ospedaliero che comprende l'Ospedale Nuovo ed i Poliambulatori di Monza, Lissone e Macherio. L'A.O. si classifica tra le prime Aziende Lombarde, con n. 3000 dipendenti, 800 posti letto ed un bilancio di circa 400 milioni di euro. Nel 2011 ha erogato n. 24.009 ricoveri ordinari, n. 37.343 accessi DH, n. 19143 interventi chirurgici e n. 3.668.000 prestazioni ambulatoriali e PS. Ospita una Centrale operativa 118 per l'emergenza sanitaria, è sede della facoltà di Medicina e Chirurgia della seconda Università degli Studi di Milano Bicocca e del corso di formazione per medici di medicina generale.

#### **Dati sintetici U.O. AADS**

Ricoveri anno 2011 - valorizzato di €. 137.150.000,00

Prestazioni ambulatoriali e PS anno 2011 - valorizzato di €. 66.069.000,00

Crediti di degenza incassati dal 1998 - €. 6.000.000,00

Incassi ticket anno 2011 - €. 6.401.685,00

Area Libera professione anno 2011 - fatturato circa €. 8.000.000,00

#### **Precedenti esperienze lavorative:**

AZIENDA USSL 41 ( già USSL 75/VI) – Milano – Area Gestione del Personale – dal 1992 al 1996

	<p><u>STUDIO PROFESSIONALE Pierfrancesco Lupi</u> – (Revisore Contabile -Consulenza Aziendale, Fiscale e Contabile) pratica professionale</p> <p><u>Azienda CO.ME.CO. S.p.A.</u> - Area gestione del personale - dal 1982 al 1987</p>
<i>Capacità linguistiche</i>	<p>INGLESE studi universitari ed in Inghilterra presso “The Hampstead Garden Suburb Institute” di Londra, FRANCESE studi universitari</p>
<i>Capacità nell'uso di tecnologie</i>	<p>Applicativi office (excel, word, power point), publisher, business object e sw gestionali aziendali di servizio.</p>
<i>Altro (partecipazione a convegni e seminari, pubblicazioni, collaborazioni a riviste, ecc., ed ogni altra informazione che il dirigente ritiene di dover pubblicare)</i>	<p>• <b>ATTIVITA' DI DOCENZA:</b></p> <p><u>UNIVERSITA' LIUC di Castellanza (VA)</u> - 2006 - Docente al Corso di formazione manageriale per coordinatori sanitari - Modulo “Organizzazione ed economia delle aziende sanitarie” - Argomento: “Il sistema informativo aziendale e la gestione delle informazioni”</p> <p><u>A.O. SAN GERARDO DI MONZA</u> - Coordinatore e docente dei seguenti corsi rivolti al personale addetto a funzioni di accoglienza:</p> <p>“Accesso dei cittadini all'assistenza sanitaria” - 1999,</p> <p>“L'Offerta dei servizi ambulatoriali” - 2000</p> <p>“Il ruolo del personale di front-line nel rapporto con i cittadini” - 2001</p> <p>“La comunicazione efficace rivolta al cliente interno-esterno” - 2002</p> <p>“La fase di verifica della partecipazione alla spesa sanitaria in materia di esenzioni” - 2003</p> <p>“Accoglienza e formazione per il personale neoassunto” - 2006/2007</p> <p>“Supporto amministrativo tra evoluzioni normative e percorsi clinici di accoglienza”- 2007</p> <p>• <b>PUBBLICAZIONI</b></p> <p><u>“NUOVA RASSEGNA GIURIDICA”</u> - Firenze</p> <p>Articolo pubblicato sulla rivista n.5 del 1.3.1998 dal seguente titolo: “Nuove prospettive nella disciplina dell'azione di rivalsa per spese di ospedalità nei casi di responsabilità di terzi - ( Legge Finanziaria 1998, art.38) “</p> <p><u>“IL CONSIGLIO DI STATO”</u> – Roma : menzione del sopraccitato articolo nella rassegna stampa</p> <p><u>“GESTIONE QUALITA' “</u> – Milano : Articolo pubblicato sulla rivista n. 1 di sett/ottobre 2002 – dal titolo “Miglioramento Continuo – la qualità in A.O.”</p> <p><u>“SANITA' PUBBLICA E PRIVATA”</u> : Rivista di diritto, economia e management in sanità. Maggioli editore - Articolo, pubblicato sul n. 2 marzo-aprile 2006, nella sezione Economia e management, dal titolo “Ospedali e Solventi: ‘E alla fine paga sempre la regione”.</p> <p>• <b>FORMAZIONE</b></p> <p><u>POLITECNICO – Università degli studi di Milano</u> - “Analisi e riprogettazione dei processi di produzione dei servizi sanitari”</p> <p><u>SDA BOCCONI</u> – Milano - Corsi di formazione e convegni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ “Ufficio relazioni con il pubblico (URP) e Customer Satisfaction in Sanità. USL e Ospedali: comunicare per competere”</li> <li>➤ “Pubblico e Privato per la gestione dei Servizi Sanitari”</li> <li>➤ “La riorganizzazione delle aziende sanitarie”</li> <li>➤ “La qualità in sanità”</li> <li>➤ “Le scelte pubbliche nelle strategie di acquisto delle aziende sanitarie”</li> <li>➤ “Nuovi modelli di gestione finanziaria per le Pubbliche amm.ni: la cartolarizzazione dei crediti e la securitization in campo immobiliare”</li> <li>➤ “L'autonomia manageriale per la sanità pubblica in crisi”</li> <li>➤ “Management in sanità”</li> <li>➤ “IL marketing nelle aziende sanitarie” ( primo e secondo modulo)</li> </ul>

CAMERA PER LA MEDIAZIONE DELLE CONTROVERSIE DI MONZA

-Corso base e Corso avanzato - “Come negoziare e far negoziare”

IL SOLE 24 ORE – Milano - “Assistenza Sanitaria Integrativa”

IREF (Istituto Regionale Lombardo di formazione per la pubblica amm.ne)- Milano - Corso “Pianificazione, Gestione e Sviluppo delle Risorse umane nella USSL”

EUPOLIS - Milano ( Istituto superiore per la ricerca, la statistica e la formazione) - Corso “La responsabilità della dirigenza del Sistema Regionale”

REGIONE LOMBARDIA – Milano

- “Assistenza sanitaria agli stranieri extracomunitari in Italia”
- “La comunicazione pubblica dopo la legge 150”
- Convegno: “La Carta dei Servizi Sanitari”

A.O. SAN GERARDO – Monza

- “Il controllo di gestione ed il budget nelle aziende sanitarie”
- “Sistema qualità aziendale”
- “Le aziende sanitarie ed il fisco”
- “Acquisti on line nella sanità pubblica”
- “Fare insieme per vincere insieme”

MOSAN – REGIONE LOMBARDIA - Milano

- “Processo di aziendalizzazione della sanità”
- “Sponsorizzazioni in sanità. Il sistema di relazioni tra imprese, regioni ed aziende sanitarie nell’ottica del marketing, della pubblicità e della comunicazione in sanità”
- “Risk management in sanità”

ACCADEMIA NAZIONALE MEDICINA – Milano -

- “Il D.Lgs. 229/99. Continuità, problemi e prospettive”
- “Manager sanitari e comunicazione”

INFOR – Monza - “Organizzare e gestire l’attività libero professionale intramoenia”

GALGANO & ASSOCIATI s.r.l. – Milano - “L’integrazione eccellente tra uffici”