



## INFORMAZIONI PERSONALI MONICA MEZZANZANICA

e-mail aziendale

Mmezzanzanica@ats-milano.it

Sesso Femmina

Nazione

ITALIA

POSIZIONE RICOPERTA COLL. AMMINISTRATIVO PROFESSIONALE

## ESPERIENZA PROFESSIONALE

Da Settembre 2022 POSIZIONE ORGANIZZATIVA

ATS Città Metropolitana di Milano

Gestione ricoveri di alta specialità all'estero; assistenza transfrontaliera; gestione delle attività connesse alla mobilità internazionale attiva e passiva

Attività o Settore Attività amministrative e di servizi di supporto

Da Gennaio 2016 a Settembre 2022 POSIZIONE ORGANIZZATIVA

ATS Città Metropolitana di Milano

Coordinamento e supporto per le attività di assistenza sanitaria agli italiani all'estero e agli stranieri in Italia; gestione ricoveri di alta specializzazione all'estero e relativi rimborsi; assistenza transfrontaliera, mobilità internazionale attiva e passiva; consulenza alle ASST sulle attività di scelta e revoca,

Attività o Settore Attività amministrative e di servizi di supporto

Da Luglio 2008 a Dicembre 2015 POSIZIONE ORGANIZZATIVA

ASL Provincia di Milano 1

Responsabile attività amministrative del Dipartimento di Cure Primarie e C.A.Territoriale (estero, esenzioni, rimborsi, dializzati, segreteria Comitati Aziendali MMG e PLS)

Attività o Settore Attività amministrative e di servizi di supporto

Da Settembre 2004 a Giugno 2008 AMMINISTRATIVO

ASL Provincia di Milano 1

Attività amministrative del Dipartimento di Cure Primarie, segreteria Consiglio dei Sanitari e Comitato Etico

Attività o Settore Attività amministrative e di servizi di supporto

Da Luglio 2000 a Agosto 2004 AMMINISTRATIVO

ASL Provincia di Milano 1

Attività amministrative del Distretto di Legnano, referente URP distrettuale, auditor interno della qualità

Attività o Settore Attività amministrative e di servizi di supporto

Da Giugno 1999 a Luglio 2000 IMPIEGATO AMMINISTRATIVO

ASL Provincia di Milano 1

Attività amministrativa presso l'Ufficio Epidemiologico dell'ASL

Attività o Settore Attività amministrative e di servizi di supporto

Da Agosto 1987 a Giugno 1999 IMPIEGATO AMMINISTRATIVO

USSL 70 di Legnano poi Azienda USSL 34 e quindi ASL Provincia Milano 1

Attività amministrativa presso l'Unità Operativa di Igiene e Sanità Pubblica del Servizio Igiene Pubblica Ambientale e Tutela Salute Luoghi di Lavoro

Attività o Settore Attività amministrative e di servizi di supporto

## ISTRUZIONE E FORMAZIONE



## ISTRUZIONE E FORMAZIONE

- Fino a Luglio 1981** Maturità Classica  
Liceo Scientifico Statale Galileo Galilei con sezione di Ginnasio Liceo Classico di Legnano  
  
Padroneggiare la lingua italiana in contesti comunicativi diversi; elaborare testi di varia tipologia; saper identificare un problema e proporre risoluzioni dello stesso
- Fino a Giugno 1982** Attestato di dattilografia  
Istituti Zanoni di Milano  
  
Usare macchine da scrivere/videoscritture
- Fino a Aprile 1983** Attestato di qualificazione professionale Esperto per la direzione del personale  
Regione Lombardia  
  
Conoscenza della normativa, capacità di applicare i vari istituti contrattuali e capacità di risolvere i problemi concreti in ambito lavorativo
- Fino a Ottobre 2001** Auditor interno del sistema di qualità nel settore sanità  
Certiquality  
  
Conoscenza ed applicazione delle Norme Uni En ISO di riferimento
- Fino a Luglio 2002** Certificato di formazione per il personale che svolge attività di comunicazione negli uffici per le Relazioni con il Pubblico ai sensi della L. 150/2000  
IReF  
  
Capacità di risposta alle varie problematiche dei cittadini
- Fino a Dicembre 2014** Auditor interno del sistema di qualità nel settore sanità - Aggiornamento  
Certiquality  
  
Capacità di svolgere verifiche ispettive interne

## COMPETENZE PERSONALI

Lingua madre

Italiano

Altre lingue

	COMPRESIONE		PARLATO		PRODUZIONE SCRITTA
	Ascolto	Lettura	Interazione	Produzione orale	
Francese	A2	A2	A1	A1	A1
Inglese	A2	A1	A1	A1	A1

Livelli: A 1/2 Livello Base - B 1/2 Livello Intermedio - C 1/2 Livello Avanzato

Quadro Comune Europeo di Riferimento delle Lingue

- Competenze comunicative** Negli anni ho potenziato le capacità di ascolto, di identificazione delle problematiche e di individuazione tempestiva delle possibili risoluzioni.  
Ho acquisito competenze di mediazione e di analisi oggettiva delle situazioni, nonché di gestione dei conflitti.  
Ho acquisito la capacità di utilizzare un linguaggio chiaro e flessibile in grado di trasmettere l'informazione ad operatori di diversa estrazione (amministrativi, sanitari, medici, erogatori, cittadini)  
Ho un'attitudine al coaching che crea fiducia nei collaboratori sia interni che esterni all'Agenzia.  
Sono in grado di rapportarmi con i competenti uffici regionali e ministeriali
- Competenze organizzative e gestionali** Ho un'attitudine ad organizzare il lavoro, definire le priorità, analizzare le problematiche, trovare velocemente delle soluzioni e ad assumermi la responsabilità delle stesse.  
Sono in grado di coordinare e supportare il personale pur dislocato in sedi diverse.  
So organizzare nuove attività con efficienza ed efficacia dei risultati.  
Negli anni ho dimostrato di essere in grado di omogeneizzare le procedure e di tenerle aggiornate all'evoluzione continua della normativa.  
Ho capacità di resistenza allo stress e di saper leggere contesti organizzativi diversi da quello nel quale sono inserita.  
Ho capacità di adattamento anche a lavori diversi da quelli della propria area come si è verificato durante il Covid



- Competenze professionali** Negli anni ho acquisito e mantengo aggiornate le conoscenze in materie di assistenza sanitaria degli italiani all'estero e degli stranieri in Italia.  
Ho svolto, in qualità di docente, numerosi corsi di formazione sulle suddette materie agli operatori delle ASST del territorio di ATS Milano.  
Spesso vengo consultata anche da operatori di altre ATS sia lombarde che limitrofe per discutere di problematiche particolari e trovare soluzioni condivise.  
Sono in grado di evidenziare le problematiche presenti nei flussi informativi per la fatturazione agli Stati esteri e di proporre soluzioni, nonché di evidenziare gli errori contestabili presenti nelle fatture a debito.
- Competenze informatiche** Utilizzo il pacchetto office nonché programmi on line specifici come NSIS ASPE UE e NSIS ASPE C per la fatturazione a credito e la verifica della fatturazione a debito degli Stati esteri, NSIS NSMI-TECAS e EESSI-RINA per l'emissione dei formulari europei, NAR SISS - GAIA e sistema Tessera Sanitaria per la verifica dell'assistenza sanitaria dei cittadini
- Patente di guida** B
- 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 del GDPR (Regolamento UE 2016/679).