

## INFORMAZIONI PERSONALI



## Carmelita De Luca

 Piazza dell'Ospedale Maggiore, 3, 20162 Milano MI

 0264443109

 [carmelita.deluca@ospedaleniguarda.it](mailto:carmelita.deluca@ospedaleniguarda.it)

Sesso F | Data di nascita 13/07/1964 | Nazionalità Italiana

## POSIZIONE RICOPERTA

## Incarico professionale di referente Front Office Blocco Sud-Nord

ESPERIENZA  
PROFESSIONALE

16/11/2023 – ad oggi  
18/02/2008 – 15/11/2023  
01/09/2006 – 17/02/2008  
06/2004 – 30/08/2006  
15/04/2000 – 30/08/2006

**Incarico professionale di referente Front Office Blocco Sud-Nord**  
**Referente poliambulatorio chirurgico**  
**Referente centro prelievi ospedaliero**  
**Collettore di cassa e affiancamento al precedente referente CPO**  
**Operatrice di sportello presso centro prelievi ospedaliero (CPO)**

Azienda Ospedaliera Niguarda Ca' Granda – Piazza Ospedale Maggiore, 3, 20162 Milano MI

Per tutte le posizioni sovrammenzionate ho svolto mansioni amministrative, poi di coordinamento:

- Coordinamento del personale Front Office Blocco Sud-Nord con gestione turni mensili, inclusa la pianificazione turnistica mensile della Libera Professione
- Elaborazione e coordinamento turni Piano di Ripresa e per accettazione tamponi Covid-19
- Valutazione annuale del personale afferente al Front Office Blocco Sud-Nord
- Gestione presenze/assenze/ferie tramite Sigma Planner
- Gestione rapporti con utenza, sanitari, operatori
- Gestione chiusure cassa e incarico di controllo casse trimestrale
- Richiesta magazzino economale
- Attività di sportello. Partecipazione attiva su Progetto Accoglienza (casse automatiche, elimina code)
- Controllo costante tempi d'attesa pazienti

**Attività o settore** Sanitario – amministrativo

11/1998 – 04/2000

**Impiegata contabilità**

ASL 3 MONZA – Via Arrigo Boito, 2, 20900 Monza (MB)

- Protocollo fatture e pagamenti farmacie
- Registrazione in partita doppia dei pagamenti delle fatture di farmacia

**Attività o settore** Sanitario - amministrativo

01/03/1987 – 10/10/1998

**Impiegata amministrativa**

Azienda ex USSL 65, USSL N. 31 – Viale Matteotti, 83, 20099 Sesto San Giovanni (MI)

- Liquidazione e pagamento fatture dei servizi (Economato, Farmacia, Ufficio Tecnico)
- Protocollo fatture, pagamenti fatture medici di libera professione, liquidazione e pagamento stipendi personale dipendente, fatturazione visite fiscali dipendenti, liquidazione e pagamenti DRG e Case di Cura Private, contabilità finanziaria, predisposizione di tutti gli archivi per avvio contabilità generale stampe di prima nota
- Segreteria, preparazione dei documenti per la Commissione Invalidi

**Attività o settore** Sanitario – amministrativo

01/02/1986 – 27/02/1987

**Impiegata amministrativa**

George May International SPA – Via Gaudenzio Fantoli, 7, 20138 Milano MI

- Gestione contabilità, centralinista, rapporti con i clienti

Attività o settore Commerciale

**ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

1982

**Attestato di qualificazione professionale operatrice d'ufficio**

Regione Lombardia

- Contabilità partita doppia, dattilografia, stenografia

**COMPETENZE PERSONALI**

Lingua madre Italiano

Altre lingue

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

**Competenze comunicative**

Possiedo ottime competenze comunicative acquisite durante lo svolgimento dei vari incarichi da referente. Capacità di gestire i percorsi ambulatoriali a favore degli utenti e di mediare tra personale amministrativo/medico/tecnico. Gestione delle relazioni con servizi esterni al front office acquisita presso il poliambulatorio chirurgico. Collaborazione costante con altri settori.

**Competenze organizzative e gestionali**

Buone doti di leadership dimostrate nella gestione delle risorse umane del Front Office Blocco Sud-Nord, composto da circa cinquanta operatori. Pianificazione della turnistica mensile, incluse attività di Libera Professione, casse automatiche e progetti straordinari (Piano di Ripresa, registrazione tamponi Covid-19). Gestione dell'approvvigionamento del materiale di cancelleria e della richiesta di interventi tecnici e di manutenzione ai fini del corretto funzionamento delle strutture.

**Competenze professionali**

Attitudine alla motivazione del personale e alla creazione di un ambiente lavorativo disteso. Capacità di problem-solving, raggiungimento degli obiettivi entro le scadenze previste. Svolgimento di mansioni quali controllo di chiusure cassa giornaliero e controllo casse trimestrale, con precisione e affidabilità.

**Competenze informatiche**

Ottima padronanza di programmi quali Microsoft Word e Excel, posta elettronica, portale per chiusure cassa, Sigma planner per presenze personale, Artex e per elimina code, Logistica di reparto per ordini a magazzino.

Patente di guida

B

**ULTERIORI INFORMAZIONI**

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".