

FORMATO EUROPEO  
PER IL CURRICULUM  
VITAE



INFORMAZIONI PERSONALI

Nome Cinzia Castellucci

Indirizzo

Telefono

Fax

E-mail

Nazionalità

Luogo e Data di nascita

ESPERIENZA LAVORATIVA

Date

Dal 01/04/2000 ad oggi

Nome e indirizzo del datore  
di lavoro

IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna Policlinico di S.Orsola

Tipo di azienda o settore

Ente pubblico

Tipo di impiego

A tempo pieno e indeterminato

Dirigente Biologo di Patologia Clinica

Dal 2019 ad oggi

Dal 1° febbraio 2019 sono Dirigente Responsabile f.f. della UOC "Supporto alla gestione dei processi assistenziali dei DAI". Nel corso di questo incarico ho avuto modo di pianificare l'effettuazione di attività interne tipiche della struttura e di coordinare diverse attività progettuali negli ambiti che caratterizzano la struttura. In particolare:

- Progetto di **ridefinizione dell'assetto della struttura Attività libero professionale e coordinamento dei DAI** ed integrazione con il processo di gestione della specialistica ambulatoriale: attivazione della SC Supporto ai processi assistenziali dei DAI;
- Progetto di **integrazione all'interno della SC dei punti informativi e della centrale telefonica**;
- Progetto di **attivazione degli sportelli polifunzionali** dedicati ai percorsi di erogazione della specialistica ambulatoriale con internalizzazione delle attività gestite dal fornitore esterno;
- Progetto di **ridefinizione del modello organizzativo dei punti informativi e del front office ambulatoriale** con l'obiettivo di favorire una visione integrata delle attività di accoglienza ed accesso per garantire la completa presa in carico del paziente;
- Progetto per la **definizione del supporto amministrativo per l'erogazione delle prestazioni di televisita** nell'ambito del modello degli sportelli polifunzionali;
- Progetto di **ridefinizione dell'assetto del supporto amministrativo dedicato all'area radiologica** comprendente anche la revisione delle modalità di consegna dei referti;

- Progetto per l'evoluzione della centrale telefonica verso un sistema di "contact center".

Ho partecipato, in maniera permanente e con funzione di coordinamento di un gruppo aziendale, al **progetto aziendale "Hospital o tomorrow"** all'interno del quale ho coordinato il **gruppo accoglienza e wayfinding**. Sono attualmente componente dello stesso gruppo che ha tra i propri obiettivi l'elaborazione del progetto di wayfinding integrato utilizzando anche le tecniche del "service design".

Sempre in questo ambito ho la funzione di vicecoordinatore per il **progetto europeo ecoquip** + finalizzato alla realizzazione di un punto di accoglienza informativo che presenti caratteristiche di flessibilità, modularità e scalabilità trasversale ed impieghi sistemi informatici innovativi per la relazione con l'utente (ad esempio avatar). Ho partecipato, infine al gruppo di lavoro per la **realizzazione dell'app. "easy hospital"** per l'orientamento nel campus ospedaliero.

Sono membro del board della telemedicina e dell'equità a livello aziendale.

Inoltre, la struttura è stata impegnata (con il mio coordinamento) nel miglioramento delle seguenti aree:

- Revisione del **sistema di recupero e rimborso del ticket** che prevede la possibilità di gestire il percorso in maniera completamente informatizzata riducendo i contatti del paziente con la struttura se non per l'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- Miglioramento della **procedura per il recupero dei ticket** anche in collaborazione con l'ambito metropolitano;
- **Reingegnerizzazione del percorso di accesso ambulatoriale** che prevede la completa informatizzazione del processo di gestione della specialistica ambulatoriale con l'introduzione del sistema e-visit, del check-in informatizzato, dei sistemi di chiamata e delle casse di riscossione;
- Definizione delle **modalità per la gestione integrata della libera professione per le strutture interaziendali** con l'obiettivo di stabilire ed applicare le modalità organizzative per la gestione delle U.O. cliniche interaziendali sul versante delle prestazioni erogate in libera professione;
- Implementazione del modello del **pool di segreteria** di padiglione;
- Miglioramento del processo di **gestione della cartella clinica e della documentazione sanitaria**;
- Supporto all'anagrafe dei cittadini stranieri;
- Miglioramento della fase di **accettazione presso PS dei cittadini stranieri**.

In stretta collaborazione con il servizio "Information Communication Technologies (ICT)" e con la direzione sanitaria ho coordinato, per le attività relative alla S.C., le attività verso le U.O. finalizzate al:

- miglioramento dell'utilizzo della **prescrizione dematerializzata**,
- miglioramento dei flussi di rendicontazione dell'attività,
- **incremento della prenotabilità web** delle prestazioni di specialistica ambulatoriale nel regime di erogazione SSN e LP;
- diffusione del modello di presa in carico ambulatoriale secondo le indicazioni della Regione Emilia-Romagna (presa in carico prescrittiva, prenotativa e PIC urgenze).

Nel corso della **fase pandemica** ho contribuito alle attività gestite dall'ospedale coordinando per le attività proprie della struttura:

- la **chiusura e la successiva riapertura delle agende di erogazione** dell'attività di specialistica ambulatoriale (erogazione delle prestazioni in regime SSN ed LP) curando in particolare la fase di disdetta e riprenotazione delle prestazioni per i programmi di recupero e la ridefinizione delle agende di erogazione per assicurare la

- programmazione delle prestazioni applicando i criteri di erogazione stabiliti a livello regionale per l'afflusso dei cittadini;
- le attività finalizzate allo **spostamento in sede esterna dell'erogazione delle prestazioni in libera professione ambulatoriale** e di ricovero per assicurare l'utilizzo degli spazi interni per l'erogazione delle prestazioni in regime istituzionale;
  - la **revisione del percorso di autorizzazione** dei ricoveri in libera professione finalizzato ad un utilizzo ottimale delle risorse di ricovero;
  - il **supporto amministrativo all'erogazione delle prestazioni a distanza**;
  - il **supporto amministrativo alle attività di vaccinazione eseguite all'interno dell'ospedale** curando in particolare la creazione delle agende, il supporto ai professionisti per la preparazione delle liste di convocazione dei cittadini, la fase di prenotazione e quella di reclutamento attivo (anche attraverso sistemi informatizzati - sms), la fase di raccolta dei dati finalizzati alla preparazione dei certificati di vaccinazione e la consegna dei certificati stessi sia in forma diretta al cittadino che l'invio al FSE;
  - il **supporto amministrativo alle attività di vaccinazione eseguite all'esterno dell'ospedale** curando la definizione del modello da applicare per la messa a disposizione di risorse amministrative presso l'hub vaccinale gestito dal Ausl di Bologna.

Nell'ultimo anno ho, inoltre partecipato alle attività relative all'avvio della contabilità IRCCS collaborando alla definizione dei tariffari minimi delle prestazioni per le sperimentazioni profit .

**2016 - 2019**

Dall'1° agosto 2016 ho svolto l'incarico di responsabilità della struttura semplice "Attività libero professionale e coordinamento dei dipartimenti ad attività integrata (DAI)", oggi articolazione della UOC da me temporaneamente diretta. Dello stesso anno il progetto presentato alla direzione per la **Riorganizzazione ed unificazione delle strutture Attività Libero Professionale e Coordinamento DAI** che aveva l'obiettivo dell'unificazione ed ottimizzazione della gestione delle attività amministrative che hanno un rapporto diretto con le U.O. sanitarie dei dipartimenti, per realizzare le sinergie possibili e facilitare la realizzazione di attività verso la periferia, favorendo un coordinamento centralizzato delle attività e migliorando la capacità di governo. In quegli anni la struttura (con il mio coordinamento) è stata impegnata oltre che nella completa realizzazione del modello di integrazione e nella realizzazione quotidiana delle attività, anche nel:

- processo di **certificabilità dei bilanci** (processo PAC di livello regionale e di area vasta);
- nel **miglioramento delle procedure per il recupero dei crediti**;
- nella gestione delle attività per la realizzazione del **programma "Italia Star bene"** (delibera regionale (GPG/2016/590) che ha coinvolto le tre aziende di Bologna. Il programma prevedeva l'esecuzione di una sperimentazione nell'ambito del turismo sanitario con la stipula di accordi con una società individuata dall'associazione "Italia star bene" (collegata a Federsanità ANCI). Questi accordi avevano l'obiettivo di convogliare verso le tre aziende sanitarie pazienti esteri;
- nella **progettazione e realizzazione di una campagna di comunicazione integrata** sul percorso di libera professione e per l'accesso dei cittadini stranieri che ha consentito una completa revisione sia del portale aziendale che degli altri supporti di comunicazione;
- nella **progettazione e realizzazione dei pool delle LAT (liste d'attesa)**, ovvero personale che, organizzato in una logica di pool garantisce il

supporto alle UO nella gestione della lista d'attesa informatizzata, garantendo le corrette informazioni agli utenti e l'effettuazione delle attività amministrative;

- nell'informatizzazione della richiesta di prestazioni sanitarie verso U.O. esterne all'ospedale (progetto GEAPE). Il progetto prevedeva l'introduzione in azienda di un applicativo che consentisse di informatizzare il percorso dalla fase di richiesta alla fase di fatturazione passando attraverso la validazione e rendicontazione dell'attività.

**2012 - 2016**

Dal 1° giugno 2012 al 31 luglio 2016 ho svolto la funzione di Dirigente Responsabile della struttura semplice dipartimentale attività libero professionale, interna al dipartimento amministrativo. La mission della struttura era il coordinamento delle procedure della libera professione all'interno dell'azienda, sia ambulatoriale che in regime di ricovero e il governo dell'attività amministrativa legata alle prestazioni sanitarie erogate in favore di cittadini stranieri.

Nel corso dell'incarico ho avuto di modo di **riprogettare completamente i processi organizzativi interni alla struttura stessa**, applicando le logiche della gestione per processi. Il progetto di riorganizzazione e di ridefinizione dell'assetto è stato presentato alla direzione aziendale il 24/5/2012 e successivamente implementato.

Per quanto riguarda l'erogazione della libera professione la particolarità del progetto era la concentrazione all'interno della struttura stessa di tutti i processi di erogazione connessi alla libera professione dalla fase di autorizzazione alla fase di rendicontazione anche economica, compresa l'organizzazione delle attività di prenotazione, erogazione e messa a disposizione del personale sanitario a supporto dell'erogazione dell'attività. A tale scopo la struttura prevedeva risorse anche sanitarie di ambito infermieristico.

In quegli anni, su specifico mandato della direzione aziendale e come conseguenza delle indicazioni normative nazionali e regionali ho **implementato** (in collaborazione con il fornitore Lepida) un **software di prenotazione, refertazione e pagamento delle prestazioni erogate in libera professione**; software che è stato poi diffuso in azienda (secondo un programma aziendale di diffusione coordinato dalla mia struttura) a tutti i professionisti che avevano optato per l'intramoenia raggiungendo la completa informatizzazione dell'attività. Tale strumento è stato poi collegato al software amministrativo per la gestione della componente contabile e di liquidazione dei compensi, consentendo quindi la completa informatizzazione dei processi gestiti internamente. Infine, l'informatizzazione delle attività prevedeva anche l'inserimento della registrazione oraria dell'erogazione della libera professione e il **miglioramento della strutturazione dell'attività di controllo** (progetto presentato in marzo 2013 alla direzione aziendale).

Negli anni successivi ho avuto modo di **rivedere anche le attività riferite ai rapporti con i gruppi assicurativi** (progetto presentato alla direzione il 30/10/2014) proponendo alla direzione aziendale linee di indirizzo per la stipula di nuove convenzioni e per incrementare l'attività gestita attraverso questo canale di erogazione.

Nel 2014 ho proposto alla direzione la **modifica della modalità di gestione delle prenotazioni delle prestazioni in libera professione** impiegando un call center dedicato che consentisse di migliorare la presa in carico della prenotazione garantendo anche maggiore trasparenza al processo. Il progetto presentato a fine 2014 ha avuto concretizzazione nel 2016 con uno specifico capitolato di gara e affidamento del servizio. Parallelamente sempre in quegli

anni mi è stato possibile coordinare l'implementazione della prenotabilità via web delle prestazioni in libera professione.

Sul versante dell'ufficio stranieri ho avuto modo di rivedere i processi interni migliorando l'effettuazione delle attività di controllo sull'anagrafica e sulle informazioni relative ai cittadini stranieri fin dal momento dell'accesso. Tale obiettivo è stato raggiunto attraverso il rafforzamento del sistema dei controlli e la costruzione di una "rete" interna all'organizzazione che fosse in grado di raccogliere le informazioni presso le UO e contribuendo alle verifiche dell'ufficio anagrafe. In quanto referente aziendale sanitario (su nomina del direttore sanitario) del percorso dei programmi umanitari coordinato a livello regionale ho avuto modo di ridefinire il percorso complessivo rendendolo maggiormente condiviso anche dalla U.O. (il percorso è stato formalizzato in una specifica procedura aziendale – PA20). Per entrambe le aree all'interno della struttura era governata anche la fase di relazione con l'utenza.

In quegli anni ho collaborato con la Regione Emilia-Romagna per la definizione delle linee guida per l'applicazione della libera professione ed ero componente del gruppo AVEC per l'erogazione della libera professione.

Dal 1° aprile 2013 ho avuto un incarico provvisorio di responsabilità dell'articolazione organizzativa "Attività amministrativa a supporto dei dipartimenti ad attività integrata". Obiettivo di questo incarico rivedere l'organizzazione dell'attività amministrativa a supporto dei dipartimenti sanitari, rendendola maggiormente rispondente alle necessità espresse dalle U.O. e dai direttori di dipartimento. Nell'ambito di questo incarico ho avuto modo di elaborare e realizzare un progetto di revisione completa dell'assetto delle funzioni amministrative (presentato alla direzione l'11/9/2014) applicando: da una parte alle funzioni dei coordinatori amministrativi di dipartimento la logica dell'organizzazione per processi secondo una visione orizzontale e non più verticale delle attività, sul versante del personale di segreteria progettando il modello a pool di personale di segreteria per padiglione o per aree di padiglione realizzato in fase 1 negli anni successivi. Il progetto aveva l'obiettivo di garantire un incremento delle fasce orarie e la sostituzione del personale di segreteria durante l'assenza.

Tra le attività degne di nota in questo ambito il progetto aziendale di revisione della modalità di archiviazione e conservazione della cartella clinica che mirava alla riduzione della documentazione cartacea, al miglioramento dell'efficienza del processo e al metterne "in sicurezza" alcune fasi specifiche anche ai fini della gestione delle informazioni sanitarie (privacy), tracciando le diverse fasi del processo di archiviazione (dalle UO all'archivio centralizzato esterno all'ospedale) impiegando il software della logistica che consentiva in qualunque momento di conoscere la posizione della cartella clinica.

**2010 - 2012**

Dal 1° giugno 2010 al 31 gennaio 2012 ho svolto, all'interno dell'unità operativa Comunicazione, informazione, marketing e qualità, l'incarico dirigenziale professionale ad alta specializzazione denominato "Responsabile dei rapporti con i cittadini e della comunicazione aziendale". In questo ambito mi sono occupata oltre che della pianificazione e realizzazione delle attività tipiche dell'area (dalla gestione delle segnalazioni al front office informativo dell'URP, alle attività di comunicazione) di coordinare i seguenti progetti:

- pianificazione e realizzazione del portale web in collaborazione con CINECA (coordinamento del gruppo);
- progettazione e realizzazione di un sistema di comunicazione integrato in ambito sanitario che tenesse in considerazione i diversi aspetti della

comunicazione interna ed esterna;

- progetto di realizzazione di un **ospedale multiculturale** (con particolare riferimento alla progettazione e realizzazione della segnaletica e del portale in lingue diverse dall'italiano, alla definizione e realizzazione del servizio di interpretariato dell'ospedale impiegando anche strumenti allora innovativi come il telefono a tripla comunicazione per contattare direttamente l'interprete e consentire una comunicazione a 3).

Come partecipante ho poi contribuito alla realizzazione del:

- progetto **equità e gestione delle differenze** - componente del gruppo regionale attivato dalla Regione Emilia-Romagna;
- progetto **Pubblicità in ospedale** per l'introduzione di pubblicità in maniera controllata all'interno dell'ospedale e raccolta di fondi da destinare a progetti innovativi.

Come responsabile dei rapporti con i cittadini ho approfondito i temi della:

- **gestione delle segnalazioni** che provengono dai cittadini, riprogettando completamente il processo di realizzazione di questo servizio per fare in modo che fosse meno burocratico (riduzione dei tempi) e più volto alla soluzione della situazione proposta ed all'uso delle informazioni per successive azioni di miglioramento, anche verificate dai componenti dell'ufficio qualità aziendale attraverso pianificazione di audit interni;
- **progettazione e realizzazione di banche dati** destinate alla gestione della relazione con l'utente ed alla raccolta di informazioni contribuendo alla realizzazione di un sistema di reportistica che fosse funzionale anche alle analisi delle unità operative e dei dipartimenti ed impiegabile durante il riesame della direzione, strumento tipico dei sistemi di gestione per la qualità.

Ho, inoltre, curato i temi collegati alla relazione con le associazioni di volontariato ed ho realizzato il progetto aziendale "integrazione dei volontari del servizio civile in ospedale".

Sono stata membro del Comitato Consultivo Misto aziendale.

Ho approfondito le tematiche collegate all'**health literacy (HL)** con particolare riferimento all'area sanitaria partecipando ai lavori nel 2010 e 2011 del gruppo regionale HL.

Sono stata membro del **gruppo regionale "Gestire le differenze nel rispetto delle equità"** ed ho contribuito in azienda come componente del gruppo, alla costruzione del "piano programma aziendale - gestire le differenze nel rispetto dell'equità".

Ho, inoltre, svolto, su mandato regionale, la funzione di coordinatore di un sottogruppo volto all'analisi ed al miglioramento delle pratiche condotte dagli URP. Il gruppo era denominato "**Integrazione delle informazioni: segnalazioni e contatti informativi e mappatura del processo di miglioramento**". Obiettivo di questo gruppo proporre agli URP della regione un sistema integrato di lettura delle informazioni ricavate dal contatto con i cittadini finalizzato al miglioramento dei processi interni all'organizzazione.

Inoltre, nell'ambito dell'ufficio sempre come responsabile dei rapporti con i cittadini, mi sono occupata di integrazione nei sistemi di comunicazione ed informazione ed ho coordinato oltre all'URP anche i punti informativi e la centrale telefonica. Tra i progetti e le attività gestite con funzione di coordinamento e progettazione:

- realizzazione del **sistema di comunicazione integrata del Policlinico** (portale, totem, smartphone, comunicazione visiva) che partendo dall'esperienza del progetto di comunicazione integrata (comunicazione interna ed esterna) declinasse in particolare quella esterna in una logica di visione complessiva e di impiego di diversi strumenti;

- **realizzazione di un contact center dell'ospedale** in questo ambito ho approfondito i temi dell'uso dei sistemi di contact center e dell'approccio Customer Relationship Management (CRM) nella relazione con l'utente.

Dal 2010 ho affiancato il responsabile dell'Ufficio comunicazione, informazione, marketing e qualità (SC) per la progettazione, pianificazione e realizzazione del progetto "ufficio relazioni estere" che aveva l'obiettivo di costruire le condizioni affinché il policlinico stabilisse relazioni con paesi esteri per migliorare l'attrattività.

Ho coordinato il gruppo aziendale per la redazione del Bilancio di Missione ed ho personalmente progettato, nel 2011, per l'ospedale uno strumento di comunicazione verso il cittadino che mettesse in relazione il bilancio sociale e la carta dei servizi.

## 2005 - 2010

Dal 1° maggio 2005 al 31 maggio 2010 nell'ambito dell'ufficio qualità e poi dell'ufficio comunicazione, marketing e qualità ho avuto l'incarico dirigenziale professionale ad alta specializzazione denominato "Referente di direzione".

Sul versante delle attività eseguite durante questo incarico ho contribuito alla **progettazione e realizzazione di uno strumento informatizzato integrato con il sito intranet** per la gestione degli strumenti principali del sistema di gestione per la qualità (gestione della documentazione, Non conformità, azioni di miglioramento), denominato ISO Cineca.

Mi sono occupata di indagini di **customer satisfaction** progettate e realizzate secondo le indicazioni della normativa internazionale ed ho contribuito alla progettazione e realizzazione delle indagini all'interno dell'ospedale in collaborazione con la società Databank.

Ho altresì contribuito ad analoghe attività per le indagini della Regione Emilia-Romagna all'interno dell'ospedale. Ho partecipato, infine, anche in anni successivi, alle attività necessarie per la misura della soddisfazione del personale.

Ho **collaborato con il Corso di Laurea Specialistica in Comunicazione Pubblica dell'Università degli Studi di Bologna** lavorando in stretta collaborazione con la preside del corso di laurea: ho seguito come riferimento e come tutor la tesi di diversi studenti. In particolare, sono stata:

- Correlatore per la tesi di Laurea "Comunicazione sociale per il web", Corso di Laurea specialistica in Scienze della comunicazione pubblica sociale e politica, anno accademico 2007 - 2008;
- Correlatore per la tesi di laurea "Responsabilità sociale di impresa e strumenti di rendicontazione sociale" Corso di Laurea specialistica in Scienze della comunicazione pubblica sociale e politica, anno accademico 2009 - 2010;
- Correlatore per la tesi di Laurea "La comunicazione secondo il cittadino, il caso dei reclami in ambito sanitario, Corso di Laurea specialistica in Scienze della comunicazione pubblica sociale e politica, anno 2010 - 2011;

Nel 2005 ho partecipato ad iniziative formative dedicate al fund raising in ambito sanitario ed ho progettato e contribuito alla realizzazione di un'area dedicata al fund raising all'interno dell'azienda affiancando il responsabile aziendale nella progettazione e realizzazione di diversi progetti nell'ospedale curandone la programmazione operativa e la realizzazione. Mi sono, quindi, occupata del progetto di marketing sociale di cui avevo il coordinamento operativo all'interno del policlinico (**progetto Oltre**) ed ho approfondito i temi dedicati al marketing dei servizi. Tra i progetti realizzati sotto il mio coordinamento avevano particolare rilevanza quelli che seguono:

- i **clown in ospedale** nel quale mi occupavo di mettere in relazione i gruppi che svolgevano attività di clownerie con le unità operative organizzando la

- presenza del clown nei momenti consentiti;
- il **giardino terapeutico** in collaborazione con associazioni di volontariato per la realizzazione di un'area con piante "curative"
- la **recreation room** in cui curavo l'aspetto di realizzazione nelle unità operative di pediatria di stanza dedicate al divertimento dei bambini;
- le **letture in reparto** volto a realizzare in diversi spazi dell'ospedale letture a favore dei pazienti per consentire di "sopportare" meglio il periodo del ricovero
- **make-up in oncologia**, progetto gestito in collaborazione con l'associazione degli artigiani in cui organizzare la presenza di estetiste nelle UO di oncologia.

Il progetto di marketing sociale era, tra l'altro, volto al miglioramento dell'accoglienza e dell'accesso all'interno dell'ospedale, in questo ambito ho curato la realizzazione dei progetti:

- **dentro la mappa** volto alla installazione di totem con le mappe digitali per permettere ai cittadini di muoversi con più facilità negli spazi del Policlinico e recuperare in qualunque momento i contatti dei medici delle diverse unità operative,
- **pronto risposta** per migliorare gli strumenti tecnici a disposizione del personale della centrale telefonica).

**1992 - 2004**

**Dal 1° luglio 1992 al 31 marzo 2000** con un contratto da biologo ambulatoriale con Azienda USL Citta di Bologna presso il Policlinico S. Orsola mi sono occupata di **programmi di valutazione esterna di qualità** per i laboratori analisi, contribuendo alla gestione del programma regionale di valutazione esterna di qualità. In tale contesto il mio contributo era sia sul versante della preparazione dei campioni di controllo per la spedizione ai diversi centri, sia su quello della progettazione del sistema di elaborazione dei dati e relativa successiva preparazione degli elaborati. Svolgevo anche supporto attivo ai laboratori partecipanti per l'interpretazione dei dati stessi. Tra gli aspetti di tale programma vi era anche la valutazione economica. Questo versante di attività era di mia diretta responsabilità (sotto il coordinamento dei responsabili del programma), contribuivo quindi alla raccolta dei dati ed all'inserimento degli stessi nel sistema informatizzato per il confronto delle performance organizzative ed economiche dei diversi laboratori.

All'interno del policlinico S. Orsola mi sono occupata anche della diffusione di tale sistema ad altre branche di attività, contribuendo (in collaborazione con la direzione sanitaria) agli incontri con le diverse unità operative per la formazione del personale.

**Dal 1994** ho iniziato ad occuparmi di **sistemi di gestione per la qualità** con riferimento la normativa ISO ed in particolare ho studiato la loro applicazione in ambito sanitario contribuendo alla certificazione ISO 9001:1994 del laboratorio analisi centralizzato dell'ospedale (primo laboratorio in Italia). Tra le attività svolte in questo ambito in quegli anni anche la collaborazione con Beaureau veritas e Cermet per la declinazione dei requisiti della normativa applicati all'attività di laboratorio analisi.

**Dal 1996** in poi ho lavorato presso l'ufficio qualità dell'ospedale S. Orsola – Malpighi ed ho contribuito alla progettazione e realizzazione del **sistema di gestione qualità ISO 9001:2000 del Policlinico certificato nel 2000**. In particolare, il mio ambito di azione era il coordinamento interno all'ufficio dei colleghi che svolgevano supporto attivo verso le unità operative e la definizione (a supporto della direzione dell'ufficio qualità) delle linee di azione

per la pianificazione e lo sviluppo del sistema qualità. In quegli anni ho svolto attività di valutatore di sistemi qualità sia internamente che esternamente al Policlinico come da certificazione (allegato n. 18)

Durante gli stessi anni e fino al 2004 ho svolto attività di consulenza per la progettazione e realizzazione dei sistemi qualità di diverse organizzazioni sanitarie (Centro Tecnobios di Bologna, Laboratorio Analisi Ospedale di S. Marino) ed ho svolto attività come valutatore di sistemi qualità dopo la partecipazione al corso organizzato da AICQ.

Dal 1.4.2000 in poi, in qualità di dipendente a tempo indeterminato Dirigente Biologo di Patologia Clinica, ho continuato a lavorare presso il Policlinico all'ufficio qualità conducendo progetti volti all'introduzione in ambito sanitario di: tecniche di gestione per processi, sistemi di gestione integrati (qualità, ambiente, sicurezza) e integrazione tra sistemi di gestione per la qualità e sistemi di gestione del rischio clinico, sistemi di responsabilità sociale (bilancio sociale, responsabilità sociale d'impresa).

Nel 2003/2004 ho partecipato alla realizzazione del primo bilancio sociale del Policlinico impiegando il metodo GBS. E da allora mi sono occupata per il Policlinico S. Orsola – Malpighi della preparazione del Bilancio di missione partecipando anche come referente del Policlinico al gruppo di lavoro regionale dal momento della sua costituzione.

Ho svolto attività formativa a diversi corsi aziendali sui sistemi di gestione per la qualità applicati a diversi ambiti sanitari (area radiologica, nefrologica, ortopedica ecc.).

Ho partecipato come componente dell'ufficio qualità alle attività relative al percorso di accreditamento regionale.

**1988 - 1992**

Biologa presso il laboratorio analisi centralizzato del Policlinico S. Orsola Malpighi occupandomi della sperimentazione di nuovi metodi e sistemi analitici e di controllo di qualità di laboratorio. L'attività in questo caso consisteva soprattutto della definizione dei protocolli da applicare per la sperimentazione in stretta collaborazione con le ditte produttrici, nell'effettuazione dei test di laboratorio, nell'elaborazione dei dati impiegando sistemi informatici (SPSS) con analisi di regressioni lineari.

Tale attività era svolta inizialmente durante il tirocinio per l'effettuazione dell'esame di stato all'abilitazione e successivamente con:

- 1/8/89 – 31/8/1990 Borsa di studio per la gestione di un controllo di qualità in laboratorio analisi della Regione Emilia-Romagna;
- 18/2/1991 – 12/11/1991 Borsa di studio per attività di ricerca progetto sperimentale di automazione in immunometria;
- 13/11/1991 – 30/6/1992 Contratto Libero professionale come biologo Ambulatoriale – USL 28 Regione Emilia-Romagna.

**Nome e indirizzo del datore di lavoro**

Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna, Policlinico S: Orsola - Malpighi

**Tipo di azienda o settore**

Sanitaria

**Tipo di impiego**

Direttore ff. SC Supporto alla gestione dei processi assistenziali dei Dipartimenti ad attività integrata

#### **ISTRUZIONE E FORMAZIONE**

**Nome e tipo di istituto di istruzione o formazione**

Diploma di liceo scientifico – Liceo Scientifico Augusto Righi di Bologna;  
Laurea in Scienze Biologiche – Università degli studi di Bologna con il voto di 110 su 110 e lode anno 1988;

Abilitazione alla professione di biologo nel 1990;  
 Diploma "Valutatore Sistemi qualità" AICQ Regione Emilia Romagna – anno 1995;  
 Diploma first certificate per la lingua inglese rilasciato dal British Institute di Bologna anno 1992;  
 Attestato superamento esame "Preliminary English Test" Università di Cambridge anno 1992;  
 Specializzazione in Patologia Clinica con il voto di 50/50 presso l'Università di Modena e Reggio Emilia anno 1998;  
 Diploma progettista internazionale metodo PRINCE2 – gestione della progettazione rilasciato da APM group anno 2004;  
 Executive Master Marketing, Comunicazione d'Impresa e Relazioni Pubbliche rilasciato da STOGEA – anno 2010;  
 Certificato di formazione manageriale per direttore di struttura complessa – rilasciato da Regione Emilia Romagna anno 2015  
 Esperto di sanità digitale (Superamento del test al corso il ruolo dell'e-health per una nuova cultura di sanità digitale) anno rilasciato da Scuola superiore di politiche per la salute Alma Mater Studiorum Bologna anno 2018.

Ad integrazione dei corsi sotto elencati si rimanda ad allegata dichiarazione sostitutiva di certificazione (allegato n. 20)

**PARTECIPAZIONE A CORSI, EVENTI  
DI AGGIORNAMENTO, CONGRESSI**

VII Corso teorico pratico "Nuove tecnologie in endocrinologia" Modena 16-17 marzo 1987;  
 Corso "Tecnologie MEIA – FPIA applicata allo strumento Abbott IMX" 10 – 12 aprile 1989;  
 Simposio nazionale "Trattamento ed analisi in cromatografia liquida" 15 – 19 maggio 1989, Castenaso (Bologna);  
 IX Corso teorico pratico "Nuove tecnologie in endocrinologia" 25 – 29 settembre 1989;  
 Convegno di studio su "Sostanze d'abuso: clinica e laboratorio, 20 ottobre 1989, Cesena;  
 Aggiornamenti di Allergologia, clinica e laboratorio, 23 marzo 1990, Lugo di Romagna;  
 Convegno "Il laboratorio di immunometria nello studio dell'asse ipotalamo – ipofisi – gonadi", 6 giugno 1990, Reggio Emilia;  
 Convegno di studio "Malattie autoimmuni: aspetti clinici e diagnostici", 26 settembre 1990 – Forlì;  
 Conferenza Fertilità 90, 28-29 settembre 1990, Gradone Riviera;  
 Corso avanzato e tavola rotonda su "Marcatori tumorali: clinica e laboratorio", 4-5 ottobre 1990, Ancona;  
 Corso di aggiornamento "Oltre il RIA", 13 novembre 1990;  
 Simposio su "proteine ricombinanti e polymerase chain reaction (PCR) nella diagnosi delle infezioni da HIV1 e HIV2 ed altri agenti patogeni, 30 gennaio 1991, Milano;  
 Incontro di aggiornamento scientifico su "Medicina di base e laboratorio", 16 febbraio 1991, Mirandola (Modena);  
 Incontro di aggiornamento "IgG1 e IgG4 allergene specifiche: clinica e laboratorio", 18 febbraio 1991, Lodi (Milano);  
 X Corso teorico pratico "Nuove tecnologie in laboratorio: il laboratorio in Italia, nell'Europa del 1992", 18-20 marzo 1991, Modena;

X Corso teorico pratico "Nuove tecnologie in laboratorio: il laboratorio in Italia nell'Europa del 1992"- Corso teorico pratico B "Biologia Molecolare", 21-22 marzo 1991, Modena;

XLI Congresso nazionale AIPac, 7-10 maggio 1991 Rimini;

Convegno "proteine: clinica e laboratorio", 17 maggio 1991, Modena;

Convegno regionale su "Attualità in tema di epatite virale C", 18 maggio 1991, Ravenna;

Convegno regionale "Mielodisplasie", 6 marzo 1992, Bologna;

I^ Convegno regionale SIBioC, sezione Emilia Romagna, 28-29 ottobre 1992, Parma;

Incontro di aggiornamento "Marcatori umorali di trombofilia", 21 gennaio 1993, Castenaso;

Convegno interregionale "Trombocitosi e trombocitemie il laboratorio nella patologia piastrinica", 12 marzo 1993, Bologna;

XII Corso teorico pratico "Nuove tecnologie in laboratorio: Good laboratory practice", 17-19 marzo 1993, Bologna;

Incontro su "Aggiornamenti in tema di epatite", 2 luglio 1993, Imola;

Seminario di studi sul "Nuovo ordinamento sanitario italiano", 15 novembre 1993, Bergamo;

Convegno interregionale "Leucemia acuta a promielociti", 4 marzo 1994, Bologna;

Corso teorico pratico "Come sviluppare i programmi di miglioramento continuo della qualità" (Qualità totale)", 7 giugno 1994, Modena;

Corso di aggiornamento "Gestione dei laboratori e garanzie di qualità" SIBioC, 24-25 ottobre 1994, Castrocara Terme (Forlì- Cesena);

Corso teorico pratico "Come programmare, gestire e garantire gli utenti nella sanità del DL 517", 5-6 dicembre 1994, Modena;

Bureau Veritas Italia, Corso di indottrinamento per valutatori di sistemi qualità addetti alle verifiche ispettive interne", 22-24 marzo 1995, Bologna;

Seminario "Il controllo di qualità in allergologia", 2 marzo 1995 e 25 maggio 1995, Milano;

Convegno internazionale "Qualità e management nei servizi sanitario: teoria e pratica a confronto", 13-14 dicembre 1995, Reggio Emilia;

Incontro di benchmarking "Scambio di esperienze sulla qualità", 20 dicembre 1996, Modena;

Corso di preparazione per addetti all'autoverifica e alle visite di verifica per l'accreditamento nel settore sanitario in riferimento al modello per l'autorizzazione e l'accreditamento della Regione Emilia Romagna", 28, 29 gennaio 1999 e 5, 9 febbraio 1999, Bologna;

Progettazione e implementazione di un sistema qualità nelle strutture sanitarie, 13-16 settembre 2000, Parma;

Convegno Evolution dei sistemi qualità in sanità, 23-24 novembre 2000, Modena;

Visita studio in Spagna progetto regionale "Gestire le differenze nel rispetto dell'equità: strategie aziendali e modelli organizzativi", 10 - 13 novembre 2000;

Giornata di studio "L'approccio alle ISO 9000:2000", 16 luglio 2001, Cadriano (Bologna);

Convegno nazionale "Il governo gestionale e clinico dell'organizzazione sanitaria. Il ruolo dei professionisti", 28 febbraio 2003, Roma;

Convegno Forum PA: "Indicatori di qualità e processi di accreditamento", 5-9

maggio 2003, Roma;

Incontro su "Esperienze di integrazione di sistemi gestionali: qualità e budget efficacia e criticità", 29 maggio 2003, Reggio Emilia;

Convegno "La medicina di laboratorio all'inizio del nuovo millennio: etica, professione, modelli", 20-21 giugno 2003, Ferrara;

Incontro "Il valore sociale della qualità in sanità", 26 maggio e 12 novembre 2003, Modena;

Giornate aziendali per la qualità – "Qualità e appropriatezza nelle aziende sanitarie strategie ed esperienze a confronto, 11 dicembre 2003, Conegliano Veneto;

Corso di formazione/aggiornamento "Empowerment di primo livello" – ASL di Bologna, 16 febbraio 2004;

Corso di formazione "Sviluppo delle competenze manageriali in ambito sanitario", 3 febbraio 2005, Milano;

Corso di formazione Sanità: comunicare e/è benessere, 12 ottobre 2006, Roma;

Corso di formazione "L'energia viene dal basso: tecniche di miglioramento rapido applicate in ambito ospedaliero", 29 maggio 2008, Bologna;

Corso di formazione Centro studi per gli Enti locali: "La sponsorizzazione nella pubblica amministrazione", 16 – 18 dicembre 2008, Milano;

Progetto Regione Emilia Romagna: "Gestire le differenze nel rispetto dell'equità strategie aziendali e modelli organizzativi", 10 giugno 2009, Bologna;

Percorso di formazione Regione Emilia Romagna: "Coltivare l'innovazione", "Coltivare l'innovazione I^ fase", marzo – luglio 2010 (120 ore), Bologna;

Corso di formazione "Gli strumenti per l'equality assessment: health equity audit", 22 marzo 2011, Reggio Emilia;

Equità & Diversità, 18 maggio 2011, Bologna;

Corso di formazione "Conoscenza ed applicazione dei principi e delle pratiche in ambito sanitario Health literacy", 7 novembre e 9-11 novembre 2011, Reggio Emilia;

Corso di formazione Università Bocconi "Governare la libera professione e l'area a pagamento", 13-15 giugno 2012;

Applicazione programma assistenziale nelle aziende sanitarie, 5 giugno 2013, Bologna;

Trasparenza e protezione dei dati personali in ambito sanitario, analisi ed approfondimento degli obblighi di pubblicazione internet in conformità al codice privacy e alle indicazioni del garante per la protezione dei dati personali, 16 settembre 2014, Bologna;

Giornata della trasparenza- riflessione sui temi dell'etica e della trasparenza, 5 dicembre 2014, Bologna;

Corso di formazione "la legge 6.11.2012 n. 190: disposizione per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", 14 gennaio 2014;

Giornata di formazione "La gestione del rischio di corruzione e attuazione del piano triennale di prevenzione della corruzione. "Il sistema di gestione del rischio corruttivo", 27 ottobre 2014, Bologna;

Il conflitto di interessi nel sistema di prevenzione della corruzione per il settore sanitario, 6 aprile 2016, Bologna;

Legge 8 marzo 2017, n. 24 fra sicurezza e responsabilità, 13 giugno 2017, Bologna;

Giornata di formazione "la digitalizzazione della pubblica amministrazione", 26 settembre 2017, Bologna;

Giornata di formazione "Conflitto di interessi nello svolgimento dell'attività libero professionale intramoenia rispetto all'attività istituzionale", 2 ottobre 2017, Bologna;

Giornata di formazione "Percorsi amministrativo – contabili, nuovi scenari, 23 novembre 2017, Bologna;

Trasparenza e comportamenti etici nella conduzione delle attività di ricerca clinica, 1 dicembre 2017, Bologna;

Dall'ascolto all'azione, costruire insieme il piano delle azioni positive, 23 marzo 2018, Bologna;

Corso Cerismas - Milano, La logistica del paziente in ospedale strumenti e soluzioni per ottimizzare i flussi dei pazienti, 18-19 febbraio 2021, webinar interattivo sincrono.

#### DOCENZE

Corso di radioimmunologia e nuovi sistemi analitici in immunometria – Lezione su "Applicazione del dosaggio fluoroimmunologico: valutazioni cliniche", Università degli studi di Napoli, 19 aprile 1990;

Giornata di studio su: "L'evoluzione metodologica e strumentale dei dosaggi immunometrici" Università degli studi di Camerino, 5 giugno 1991;

Corso di aggiornamento presso USL 20 su "Evoluzione metodologica e strumentale dei dosaggi immunometrici" (20 ore) anno 1992;

Corso di formazione "Il sistema di gestione per la qualità nelle Aziende sanitarie: principi esperienze e strumenti" – Policlinico S. Orsola – Malpighi, relazione su: la definizione delle prestazioni erogate: caratteristiche e benefici per gli utenti; la definizione delle caratteristiche dei processi aziendali, degli indicatori e la misura dei risultati; l'organizzazione basata sui processi: processi di business e di supporto, 16 – 18 maggio 2002 e 6-8 giugno 2002;

Corso di formazione "Lo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità in area pneumologica – Accademia nazionale di Medicina e Policlinico S. Orsola – Malpighi, relazione su: la responsabilità dell'unità operativa pneumologica nel sistema di gestione per la qualità dal 28 al 30 gennaio 2003;

Corso di formazione "Lo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità in area pneumologica – Accademia nazionale di Medicina e Policlinico S. Orsola – Malpighi, relazione su: gestire i processi pneumologici; le risorse e misura, analisi e miglioramento; la valutazione dei risultati dal 26 al 28 marzo 2003;

Corso di formazione "Lo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità in area oncologica – Accademia nazionale di Medicina e Policlinico S. Orsola – Malpighi, dal 17 al 19 giugno 2003;

Corso di formazione "Lo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità in area ortopedica e traumatologica – Accademia nazionale di Medicina e Policlinico S. Orsola – Malpighi, relazione su: la visione d'insieme; i clienti e le parti interessate; progettare il futuro; la valutazione dei risultati, 15-17 settembre 2003;

Corso di formazione "Lo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità in area pneumologica – Accademia nazionale di Medicina e Policlinico S. Orsola – Malpighi, relazione su: i clienti e le parti interessate; i processi e l'analisi di processo, i processi di supporto e le risorse, dal 24 al 26 marzo 2004;

Corso di formazione "Lo sviluppo di un sistema di gestione per la qualità in area nefrologica – Accademia nazionale di Medicina e Policlinico S. Orsola – Malpighi relazione su: la visione d'insieme; i clienti e le parti interessate; progettare il futuro; la valutazione dei risultati; le risorse umane, 14 – 16 giugno 2005;

## PUBBLICAZIONI

Relatore al IV Congresso nazionale AIDOS "Documentare in sanità modelli stranieri e per stranieri", 4-6 novembre 2009, Pordenone.

M. Capelli, L. Morotti, **C. Castellucci**, A. Frascari, L. Rosoni "Valutazione metodologica di un nuovo sistema quantitativo per la diagnosi allergologica", Atti del Simposio satellite Pharmacia XIX Congresso Società Italiana di Allergologia e Immunologia Clinica, Bari 1989;

**C. Castellucci**, R. Motta, et al., "Relazione fra i risultati del dosaggio e gli intervalli di riferimento nella determinazione di FSH ed LH", *Biochimica clinica*, suppl. 1/6, vol. 15, 1991;

M.C. De Santis, **C. Castellucci**, U. Bufalini, G.F. Baraghini, G.F. Bolelli, R. Motta, M. Capelli "Valutazione esterna di qualità dei test per marcatori tumorali: studio multicentrico", *The Ligand quarterly*, Volume 11, n. 5, 1992;

A. Pavani, **C. Castellucci**, M. Capelli, G.F. Baraghini "Il sistema ACS 180: valutazione analitica e strumentale", *The Ligand quarterly*, volume 11, n. 3, 1992;

G.F. Baraghini, G.F. Bolelli, M. Capelli, A. Andreotti, S. Cavicchi, **C. Castellucci**, et al., "Nuove esperienze in materia di VEQ: l'utilizzo di "valori normalizzati" quali indicatori diagnostici", *Biochimica Clinica*, vol. 17 n. 2, 1993;

**C. Castellucci**, et al., "Valutazione del sistema AIA 1200 per la determinazione dell'estradiolo", *The Ligand quarterly*, Volume 12, n.2, 1993;

L. Bortoluzzi, **C. Castellucci**, M. Capelli, "Dosaggio immunologico non isotopico", *Manuale di patologia clinica a cura di Francesco Corso*, 3<sup>a</sup> edizione anno 1993, Editrice Masson;

G.F. Baraghini, G.F. Bolelli, M. Capelli, R. Motta, A. Andreotti, F. Di Marco, **C. Castellucci** et al., "Quality laboratory management (QLM): un programma per la valutazione del servizio e del costo di produzione nei laboratori analisi chimico – cliniche", *Biochimica Clinica*, v. 17, n. 1 anno 1993;

G.F. Baraghini, E. Baraldi, G.F. Bolelli, **C. Castellucci** et al, "Un nuovo approccio al controllo di processo in un laboratorio analisi", *Biochimica Clinica*, vol. 17, n. 6 1993;

G. F. Baraghini, G.F. Bolelli, M. Capelli, **C. Castellucci** et. al, "Certificazione dei sistemi qualità e accreditamento nei laboratori di analisi", *Analysis*, vol. 9, 1994;

G.F. Baraghini, G.F. Bolelli, M. Capelli, R. Motta, A. Andreotti, S. Cavicchi, **C. Castellucci** et al, "Quality of clinical information; a new approach of EQA in Emilia Romagna, Italy", *Ann. Ist. Super. Sanità*, vol. 31, n. 1 1995;

**C. Castellucci** "Normative, l'accreditamento di strutture sanitarie" articolo del S.I.Ci Notizie, giugno 1995;

P. Cacciari, A. Pavani, **C. Castellucci**, M. Capelli "Standard di prodotto e servizio" *Accreditamento delle UO di ecografia a cura di V. Arienti*, Athena Audiovisuals – Modena, 1997;

M. Capelli, **C. Castellucci**, P. Cacciari, *Confrontarsi per migliorare le prassi, le risorse, i risultati, un progetto di confronto tra aziende sanitarie, Confronti, pratiche di benchmark nella sanità pubblica italiana a cura di G. Banchieri*, 2005;

M. Capelli, L. Bortoluzzi, **C. Castellucci** et al., "Il percorso per l'accreditamento: l'esperienza dell'azienda ospedaliera di Bologna", in *Problematiche organizzativo gestionali e linee guida in gastroenterologia ed endoscopia digestiva a cura di E. Masi, A Ferrari, A. Rossi*, Atti dell'8° Convegno di endoscopia digestiva e gastroenterologia, Cogne 2008, Centro Scientifico Editore;

F. Emiliani, M. Capelli, C. Castellucci, D. Sangiovanni, Progettazione partecipata per la città della salute, Il linguaggio della salute a cura di A. Lucchini, Sperling & Kupfer, 2008;

D. Fornaciari, C. Castellucci et. al; Riorganizzazione dell'area amministrativa. Il caso di AOU di Bologna, Forum RUSAN, Senso Valori ed etica nel lavoro in sanità a cura di M. Rotondi, Edizioni Emi, 2019;

**ALTRE ATTIVITA'**

Collaborazione negli anno dal 2007 al 2011 con il Corso di Laurea specialistica in Scienze della comunicazione pubblica sociale e politica dell'Università degli studi di Bologna;

Collaborazione dal 2011 al 2013 con il Corso di laurea specialistica Biologia della salute – Corso di Controllo di qualità.

**PRIMA LINGUA**

**Italiano**

**ALTRE LINGUE**

**Inglese**

Capacità di lettura

Buona

Capacità di scrittura

Buona

Capacità di espressione orale

Buona

**CAPACITÀ E COMPETENZE  
TECNICHE**

*Con computer, attrezzature  
specifiche, macchinari, ecc.*

Conoscenza di gestionali aziendali, conoscenza del funzionamento di software di CRM. Ho avuto modo di utilizzare tecnologie per i portali web,.

Bologna, 6/4/2023

La sottoscritta Cinzia Castellucci,

ai

sensi degli artt. 19, 46 e 47 del D.P.R. 28/12/2000, n. 445 e consapevole delle sanzioni previste dall'art. 76 dello stesso D.P.R. per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci e consapevole altresì di incorrere nella decadenza dai benefici eventualmente conseguenti al provvedimento emanato dall'Amministrazione, qualora in sede di controllo emerga la non veridicità del contenuto della dichiarazione, dichiara sotto la propria responsabilità, che le informazioni riportate nel presente curriculum sono esatte e veritiere.

Autorizzo il trattamento dei miei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

Firma