



## Curriculum Vitae Europass

### Informazioni personali

Cognome(i)/Nome(i)

Cittadinanza

### Esperienza professionale

Dal 01/10/2022 ad oggi

### CORSI MARGHERITA

Italiana

Incarico di funzione ACCOGLIENZA – CUP AREA VIMERCATE  
S.C. Area Accoglienza - CUP  
Azienda Socio Sanitaria Territoriale della Brianza

- Gestione del personale afferente all'accoglienza del presidio complesso di Vimercate (sia front-office che back office), ad eccezione del personale afferente agli sportelli CUP del PO di Vimercate, esternalizzati;
- Mappatura e sistematico aggiornamento associazione prestazioni ambulatoriali erogate e Call Center Regionale oltre alle relative note di attenzione per gli operatori CCR;
- Gestione richieste di supporto da parte del personale del Call Center Regionale;
- Gestione degli errori del CCR e degli addetti ai punti interni ed esterni di prenotazione/fatturazione con, sovente, necessità di colloqui con pazienti o medici/infermieri che lamentano gli errori. Incontri con la referente URP per analisi e soluzione o responso contestazioni urp verbali e/o scritte;
- Predisposizione di linee guida per facilitare l'attività di sportello;
- Assistenza ed invio direttive in merito alla corretta applicazione normativa su vari argomenti relativi alla circolare 28 di specialistica e laboratorio analisi;
- Gestione ricoveri ospedalieri e relativa documentazione sanitaria;
- Gestione pazienti stranieri comunitari ed extra-comunitari sia a livello ambulatoriale che a livello di ricovero e/o pronto soccorso; rapporti con l'ATS per le pratiche di speditività finalizzate alla richiesta di rimborso delle prestazioni erogate;
- Organizzazione e controllo verifica incassi nei vari punti, archiviazione pratiche ambulatoriali e gestione archivio pratiche amministrative degli altri settori;
- Rilevazione tempi d'attesa;
- Organizzazione ed aggiornamento attività di reperimento prescrizioni per correzione errori della circolare 28;
- Organizzazione ed aggiornamento altre modalità di pagamento (crs mall – pagoPA ecc.);
- Controllo corretto aggiornamento da parte dei sistemi informativi delle tabelle d'esenzione sulla base delle novità normative;
- Periodica formazione degli operatori area accoglienza e back office
- Attività di recupero credito
- Periodica revisione del PAC aziendale in merito alla gestione degli incassi, dei rimborsi e delle modalità operative dei vari settori.

Coordinatrice POC Vimercate  
UOC PGIRS Programmazione, Gestione e Integrazione della Rete sociosanitaria  
Azienda Socio Sanitaria Territoriale della Brianza  
Via Santi Cosma e Damiano, 10 – 20871 –Vimercate (MB)

*Attività a livello di Presidio Ospedaliero complesso di Vimercate*

- Gestione del personale afferente all'accoglienza del presidio complesso di Vimercate (sia front-office che back office), ad eccezione del personale afferente agli sportelli CUP del PO di Vimercate, esternalizzati;
- Mappatura e sistematico aggiornamento associazione prestazioni ambulatoriali erogate e Call Center Regionale oltre alle relative note di attenzione per gli operatori CCR;
- Gestione richieste di supporto da parte del personale del Call Center Regionale;
- Gestione degli errori del CCR e degli addetti ai punti interni ed esterni di prenotazione/fatturazione con, sovente, necessità di colloqui con pazienti o medici/infermieri che lamentano gli errori. Incontri con la referente URP per analisi e soluzione o responso contestazioni urp verbali e/o scritte;
- Predisposizione di linee guida per facilitare l'attività di sportello;
- Assistenza ed invio direttive in merito alla corretta applicazione normativa su vari argomenti relativi alla circolare 28 di specialistica e laboratorio analisi;
- Gestione ricoveri ospedalieri e relativa documentazione sanitaria;
- Gestione pazienti stranieri comunitari ed extra-comunitari sia a livello ambulatoriale che a livello di ricovero; rapporti con la Prefettura e l'ATS per le pratiche di spedalità finalizzate alla richiesta di rimborso delle prestazioni erogate;
- Organizzazione e controllo verifica incassi nei vari punti, archiviazione pratiche ambulatoriali e gestione archivio pratiche amministrative degli altri settori;
- Rilevazione tempi d'attesa;
- Organizzazione ed aggiornamento attività di reperimento prescrizioni per correzione errori della circolare 28;
- Organizzazione ed aggiornamento altre modalità di pagamento (crs mall – pagoPA ecc.);
- Controllo corretto aggiornamento da parte dei sistemi informativi delle tabelle d'esenzione sulla base delle novità normative;
- Gestione delle agende informatiche di prenotazione delle attività ambulatoriali (compreso chiusure, sospensioni e spostamenti dei pazienti) e delle problematiche legate alle prestazioni ambulatoriali erogate. Nell'ultimo anno, solo attività di supporto, essendo stato istituito l'ufficio agende;
- Creazione e gestione agende di prenotazione in regime di libera professione ospedaliera e assistenza al personale medico ed amministrativo (nell'ultimo anno solo attività di supporto, essendo stato istituito l'ufficio agende e l'ufficio libera professione per il supporto al personale sanitario ed amministrativo)
- Incontri con il personale medico e infermieristico per variazioni organizzative legate all'attività ambulatoriale;

*Attività a livello di Azienda Socio Sanitaria Territoriale della Brianza*

- Predisposizione agende di prenotazione sul presidio ospedaliero di Seregno ed i poliambulatori di Lissone e Macherio con relativa assistenza al personale amministrativo e sanitario in regime di SSN
- Revisione ed aggiornamento del regolamento di cassa aziendale.

- Stesse attività e responsabilità del periodo dal 1/10/2013 a tutt'oggi, con l'aggiunta dell'organizzazione e turnistica del personale afferente al CUP del presidio ospedaliero di Vimercate
- Dal 30/05/2005 al 30/12/2007**  
 Assistente amministrativo di ruolo  
 Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate – Presidio Ospedaliero di Vimercate (MI) - *Via Cesare Battisti, 23 Vimercate (MI)*
- Incarico di Coordinatrice dei CUP afferenti al presidio complesso di Vimercate e dell'Accettazione Ricoveri Presidi Ospedalieri di Vimercate e Vaprio d'Adda. Gestione e verifica dei controlli inerenti le autocertificazioni. Gestione e rendicontazione attività svolta in regime di libera professione intra-moenia ospedaliera ambulatoriale e di ricovero. Gestione delle agende informatiche di prenotazione SSR. Organizzazione di momenti formativi per il personale di front office, creazione di linee guida operative, su diversi argomenti, per facilitare l'applicazione delle normative da parte del personale di front-office e non solo. Addetto PDA-PDR ossia funzionario addetto alla registrazione delle carte SISS per gli operatori amministrativi del presidio complesso di Vimercate
- Dal 01/12/2002 al 29/05/2005**  
 Assistente amministrativo di ruolo  
 Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate – Presidio Ospedaliero di Sesto San Giovanni (MI) V.le Matteotti, 83—Sesto San Giovanni (MI)
- Attività di segreteria CUP. Gestione agende informatiche, gestione turni personale di front office, creazione di linee guida operative per personale di front office
- Da aprile 2001 al 30/11/2002**  
 Coadiutore amministrativo di ruolo  
 Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate – Presidio Ospedaliero di Sesto San Giovanni (MI) V.le Matteotti, 83—Sesto San Giovanni (MI)
- Operatore di front office presso il CUP dell'Ospedale di Sesto San Giovanni.
- Dal 01/01/1998 ad aprile 2001**  
 Coadiutore amministrativo di ruolo  
 Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate – Presidio Ospedaliero di Sesto San Giovanni (MI) V.le Matteotti, 83—Sesto San Giovanni (MI)
- Registrazione ricoveri, controllo movimenti degenze, spedalità (gestione pratiche pazienti stranieri), impostazione protocollo operativo di settore.
- Dal 16/12/1993 al 31/12/1997**  
 Coadiutore amministrativo di ruolo  
 Azienda USSL Ambito Territoriale n.31 – Ospedale di Sesto San Giovanni (MI)  
 Viale Matteotti, 83 Sesto San Giovanni (MI)
- Direzione Sanitaria Ospedaliero di Sesto San Giovanni  
 Statistiche e flussi informativi riguardanti le statistiche richieste dal ministero e dalla Regione Lombardia;  
 Gestione manuale ruoli personale medico fino ad informatizzazione del settore
- Dal 24/06/1993 al 15/12/1993**  
 Coadiutore amministrativo supplente  
 USSL 65 - Presidio Ospedaliero di Sesto San Giovanni (MI)  
 Viale Matteotti, 83 Sesto San Giovanni (MI)
- Affari Generali e Legali  
 Segretaria Direttore Amministrativo responsabile Affari Generali e Legali della USSL65;  
 Protocollo e gestione corrispondenza in entrata ed uscita. Battitura atti deliberativi

## Istruzione e formazione

### ISTRUZIONE

Anno accademico 1992-1993	Laurea in Scienze Geologiche—Università degli Studi di Urbino
Anno scolastico 1980-1981	Diploma di maturità scientifica—Liceo Scientifico “G.Marconi” di Pesaro
Anno 1988	Diploma di programmazione elettronica con linguaggio Cobol e Basic Istituto di Formazione Professionale Italia Pesaro. Con presa d’atto della Regione Marche;
Anno 1987	Diploma di dattilografia su macchine elettriche concessionaria Olivetti di Pesaro di Soriani Pasquale (presa d’atto n° 82 Regione Marche);
Anno 1987	Diploma di dattilografia su macchine elettroniche concessionaria Olivetti di Pesaro di Soriani Pasquale (presa d’atto n° 83 Regione Marche)

### DOCENZA E FORMAZIONE DI BASE

	<b>Anno 2013</b>	Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
Edizione 1	23 marzo 2013	<b>“Patologia clinica: procedure amministrative, impatto clinico degli errori sui pazienti”</b>
Edizione 2	13 aprile 2013	Responsabile scientifico e docente al corso di formazione per operatori CUP del presidio complesso di Vimercate. Corso organizzato all’interno dell’Azienda
	<b>Anno 2012</b>	Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
Edizione 1	17 novembre 2012	<b>“Normativa sanitaria – modalità prescrittive e relative applicazioni”</b> Responsabile scientifico e docente al corso di formazione per operatori CUP del presidio complesso di Vimercate. Corso organizzato all’interno dell’Azienda
Edizione 2	15 dicembre 2012	
	<b>Anno 2011</b>	Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
Edizione 2	11 giugno 2011	<b>“Corretto uso del nomenclatore – settore radiologia”</b> Docente al corso di formazione per operatori CUP, impiegate della radiologia, medici, tecnici e infermieri del servizio di radiologia del presidio complesso di Vimercate. Corso organizzato all’interno dell’Azienda
Edizione 3	15 ottobre 2011	
	<b>Anno 2011</b>	Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
Convegno	28 maggio 2011	<b>“Evoluzione della normativa sanitaria, chiavi di lettura e relative applicazioni”</b> Docente al corso di formazione per operatori CUP del presidio complesso di Vimercate e operatori cup di farmacie e comuni convenzionati.. Corso organizzato all’interno dell’Azienda
	<b>Anno 2010</b>	Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
Edizione 1	23 ottobre 2010	<b>“Corretto uso del nomenclatore – settore radiologia”</b> Responsabile scientifico e docente al corso di formazione per operatori CUP, impiegate della radiologia, medici, tecnici ed infermieri del servizio di radiologia del presidio complesso di Vimercate. Corso organizzato all’interno dell’Azienda
	<b>Anno 2010</b>	Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
Edizione 1	11 settembre 2010	
Edizione 2	9 ottobre 2010	<b>“Procedure amministrative e basi normative per trattare il paziente straniero comunitario ed extracomunitario”</b> . Responsabile scientifico e docente al corso di formazione per operatori CUP e operatori accettazione ricoveri del presidio complesso di Vimercate Corso organizzato all’interno dell’Azienda.
	<b>Anno 2009</b>	Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
Edizione 1	13 maggio 2009	
Edizione 2	30 settembre 2009	<b>“Immigrazione e salute: nuovi scenari in Pronto Soccorso”</b> . Docente all’interno del corso di formazione per medici ed infermieri di pronto soccorso dei presidi aziendali. Argomento della lezione: Disposizioni legislative e norme applicative in materia di pazienti stranieri extracomunitari
Edizione 3	28 ottobre 2009	

		e comunitari. Il corso si è svolto in 3 edizioni (13/05/2009-30/09/2009-28/10/2009) Corso organizzato all'interno dell'Azienda
<b>Anno 2009</b>		
<b>Edizione 1</b>	14 maggio 2009	Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
<b>Edizione 2</b>	30 maggio 2009	<b>"Corretta applicazione della normativa nazionale e regionale in materia di prescrizione e prestazioni ambulatoriali"</b> . Responsabile scientifico e relatore al corso di formazione per operatori CUP e personale dei centri odontoiatrici del presidio complesso di Vimercate. Corso organizzato all'interno dell'Azienda.
	<b>DOCENZA</b>	
	<b>CORSI NON FORMALIZZATI</b>	
	<b>Anno 2022</b>	ASST della Brianza FOLIUM Sistema Documentale e Fascicolazione – Formazione  Corso on-line ASST della Brianza Progetto "Comunicare senza barriere": distribuzione tablet speech to text
	<b>Anno 2021</b>	Diretta streaming ASST della Brianza Centro di Competenza regionale per i pagamenti digitali
	<b>Anno 2020</b>	ASST della Brianza Formazione portale ADER Agenzia delle Entrate
	<b>Anni 2007/2008</b>	Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate Corso organizzato all'interno dell'Azienda in modo informale sulle <b>modalità di prenotazione e fatturazione dell'attività in libera professione intra-moenia allargata mediante il programma Siemens</b> . Corso suddiviso in tre sessioni, una per presidio complesso (Desio, Carate e Vimercate). Per ogni sessione sono stati organizzati due momenti, uno mattutino ed uno pomeridiano, al fine di permettere una maggiore partecipazione. Il corso era rivolto al personale medico, al personale amministrativo addetto al CUP e alle responsabili CUP del presidio complesso al fine di renderle autonome nel rapporto con gli specialisti afferenti al territorio da loro rappresentato
	<b>Anno 2008</b>	Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate Corso organizzato all'interno dell'Azienda in modo informale <b>sull'applicazione della normativa riguardante la modalità di accesso alle cure odontoiatriche in Servizio Sanitario Regionale e/o in solvenza con la valutazione della tipologia di utente che intende accedere a tali servizi</b> . Il corso era aperto a tutto il personale del service e dipendenti, addetto agli sportelli CUP ed accettazione sanitaria dei centri odontoiatrici dell'A.O. di Vimercate. La sede del momento formativo: PO di Vimercate. Il corso è stato ripetuto, per il personale assente, presso il P.O. di Vaprio d'Adda. Su richiesta del service odontoiatrico sono stati preparati dei questionari d'ingresso per valutare il grado di preparazione ad inizio corso, lo stesso questionario è stato fatto compilare a conclusione del corso per valutare il grado di apprendimento dello stesso. Nell'ambito del corso di cui punto precedente, sono state organizzate delle simulazioni di contenziosi con il paziente utilizzando il metodo del gioco di ruolo. Un partecipante doveva interpretare il paziente irascibile e l'altro l'operatore controllato, poi sempre paziente irascibile, ma operatore seccato. Così di seguito. A conclusione delle varie simulazioni si è analizzato il risultato ottenuto stabilendo delle regole comportamentali per evitare o comunque ridurre eventuali situazioni di conflitto
	<b>Da maggio 2006 al 2010.</b>	Componente del gruppo di studio Aziendale diretto al "Miglioramento del processo di accoglienza come base della soddisfazione del cliente / utente": realizzato evento formativo in settembre 2007 ( e successivi lavori d gruppo ) rivolto al personale di portineria – centralino – CUP - Accettazione ricoveri dal titolo: "L'impegno degli Operatori coinvolti nel Processo di

## Partecipazione a Corsi e Convegni

- accoglienza per la soddisfazione delle persone che afferiscono alle strutture dell'A.O. Vimercate”
- 2021** "Team lab Il teatro al servizio dello sviluppo nell'organizzazione"PFA21/035  
ASST della Brianza
- 2019** "Percorso attuativo della certificabilità dei bilanci delle aziende sanitarie pubbliche – Area G) Disponibilità Liquide e Area F) Crediti e Ricavi" (DGR n.7009/2017)  
Incontri formativi organizzati da Regione Lombardia.
- GDPR 2016/679 UE e codice privacy: novità adempimenti obbligatori e implicazioni pratiche.  
A.S.S.T. di Vimercate
- Corso di orientamento sulla protezione dei dati personali  
A.S.S.T. di Vimercate
- 2018** Presa in carico del paziente cronico  
A.S.S.T. di Vimercate
- Le nuove disposizioni normative in materia di privacy Nuovo titolo: la protezione dei dati all'interno dell'impresa. Conoscere ed applicare il regolamento UE 679/2016
- 2017** Profili di responsabilità penale Ed.1  
A.S.S.T. di Vimercate
- 2016** La riforma del welfare regionale. L'organizzazione dei servizi amministrativi nell'ambito dell'ASST di Vimercate, integrazione con il territorio.  
A.S.S.T. di Vimercate
- 2014** Formazione base di diritto amministrativo e diritto del lavoro pubblico  
Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
- 2013** Il cambiamento del rapporto tra utenza e struttura sanitaria Edizione 1  
Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
- La struttura organizzativa accoglienza, accettazione e attività amministrativa dei dipartimenti sanitaria Edizione 1
- 2012** BLSD- LAICI corso per soccorritori laici  
Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
- 2011** Carta Regionale dei Servizi – Sistema Informativo Socio Sanitario  
ADDETTI AI PUNTI DI REGISTRAZIONE PDA/PDR  
Corso organizzato da Lombardia Informatica
- 2010** La valutazione delle risorse umane dalle competenze al clima organizzativo  
Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
- 2009** Prevenzione degli atti di violenza a danno degli operatori sanitari  
Azienda Ospedaliera di Desio e Vimercate
- 2007** L'impegno degli operatori coinvolti nel "processo di accoglienza" per la soddisfazione delle persone che afferiscono alle strutture dell'A.O. di Vimercate  
Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate
- 2006** Corso di formazione per responsabili sanitari e responsabili amministrativi del SSR al fine di semplificare l'accesso e l'utilizzo dei servizi  
Corso organizzato da Regione Lombardia IREF Scuola di Direzione in Sanità



Il miglioramento del processo di accoglienza come base della soddisfazione del cliente/utente.

Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate

Il codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lvo 196/03)

Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate

Utilizzo avanzato di strumenti software specialistici ed.1

Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate

Incontri di cultura aziendale. Corso avanzato-3

Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate

2005

Corso di formazione Carta Regionale dei Servizi – Sistema Informativo Socio Sanitario. ADDETTI AI PUNTI DI REGISTRAZIONE

Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate

Corso di formazione Carta Regionale dei Servizi – Sistema Informativo Socio Sanitario. ADDETTI AI PUNTI DI ADESIONE

Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate

2001

Euro e contabilità per il personale addetto ai punti cassa.

Cinisello Balsamo (MI) Azienda Ospedaliera "Ospedale Civile" di Vimercate

1999

Corso per rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza delle strutture sanitarie  
Monza (MI) A.O. S.Gerardo dei Tintori di Monza

1998

Corso di formazione obbligatoria interno all'Azienda:  
INFORMATICA – ACCESS

Cinisello Balsamo (MI) Azienda USSL Ambito Territoriale 31

1997

Corso di formazione obbligatoria interno all'Azienda:  
INFORMATICA – EXCEL 5.0 avanzato

Cinisello Balsamo (MI) Azienda USSL Ambito Territoriale 31

## Capacità e competenze relazionali

- Esperienza pluriennale di lavoro con gruppi di persone di varia estrazione culturale, adattamento ad un linguaggio comune per rendere comprensibile a tutti il contenuto delle problematiche da affrontare di volta in volta e rendere chiaro l'obiettivo da prefissarsi
- Esperienza pluriennale di docenza di base con gruppi di lavoro organizzando diversi momenti formativi monotematici
- Esperienza pluriennale di comunicazione con l'utenza sia in ambito di front-office che di back office. Acquisizione di capacità di ascolto, mediazione e risoluzione rapida dei problemi
- Esperienza pluriennale di formazione degli operatori di front-office nella capacità di relazione con l'utente in termini di efficienza/efficacia
- Esperienza pluriennale di relazioni tra Unità Operative, Direzioni Sanitarie e/o Amministrative dei vari presidi dell'Azienda, rapporti di collaborazione con personale medico finalizzati ad una migliore gestione dell'attività ambulatoriale

## Capacità e competenze organizzative

- Ruolo e funzioni di coordinamento del personale amministrativo dei Centri Unici di Prenotazione, Accettazione Amministrativa e personale amministrativo dei service odontoiatrici.
- Elaborazione di linee guida su vari argomenti con utilizzo di schemi e linguaggi semplificati per rendere chiare le normative o le direttive specifiche di settore.
- Ideazione di corsi di formazione per mantenere alta la soglia di attenzione degli operatori e dar loro il giusto valore

Conoscenza ed utilizzo dei principali programmi informatici

## Capacità e competenze tecniche

- Ottima conoscenza del programma di gestione ambulatoriale (Siemens ed Aurora) sia come applicativo che come amministratore
- Ottima conoscenza di microsoft word, excel, publisher e power point
- Sufficiente conoscenza di microsoft access
- Ottima capacità di navigazione in internet ed utilizzo di motori di ricerca

Madrelingua **italiano**

Altra(e) lingua(e) **Inglese**

Autovalutazione

Livello europeo (\*)

**Lingua**

Comprensione		Parlato		Scritto
Ascolto	Lettura	Interazione orale	Produzione orale	
A1/2	B1/2	A1/2	A1/2	A1/2

(\*) Quadro comune europeo di riferimento per le lingue

**Pubblicazioni**

Non elencate in quanto non di pertinenza dell'attività attualmente svolta

La sottoscritta Margherita Corsi dichiara che le informazioni indicate nel presente curriculum vitae ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445 del 28/12/2000, sono veritiere, e di essere consapevole delle sanzioni penali richiamate dall'art. 76 del medesimo D.P.R. nel caso di dichiarazioni non veritiere, di formazione o uso di atti falsi.

Autorizzo il trattamento dei dati personali contenuti nel mio curriculum vitae in base alla normativa privacy (D.Lgs. n. 196/2003) come integrata dal D.Lgs 101/2018, nonché nel rispetto del Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali (GDPR 2016/279).

Vimercate, 01/10/2022

F.TO MARGHERITA CORSI