

Le linee non bastano: la disavventura di una savonese alle prese con un paziente Covid
Sono cinque gli addetti che si alternano al centralino del "numero dedicato alla popolazione"

Attese infinite per parlare con l'Asl Tre ore al telefono e 165 chiamate

IL CASO

Giovanni Ciolina / SAVONA

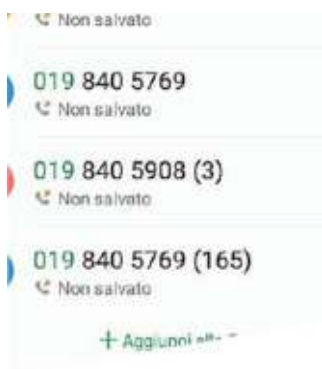
Suona il telefono. Per ore. Inutilmente. Ma dall'altro capo del filo ci sono decine di cittadini savonesi terrorizzati dal Covid e alla ricerca di un contatto con una presunta voce amica in grado di fornire suggerimenti su ogni singolo caso. «Numero Asl dedicato alla popolazione» è la dicitura che anticipa il numero 019-8405769 sul sito dell'azienda sanitaria locale nell'area dedicata all'emergenza coronavirus, ma la popolazione non riesce proprio a collegarsi. Tre ore e 8 secondi di attesa in linea è la testimonianza di una lettrice che sul suo telefono cellulare ha registrato ben 165 tentativi.

Il problema è che non si tratta di un caso unico. Purtroppo sembra apparire come una certezza nelle ultime settimane. È il caso di un numero che non risponde ad una centrale operativa, ma che ha come sede uno dei tanti uffici al piano terra dell'ufficio Igiene pubblica di via Colodi. Un locale adattato a centralino con cinque operatori pronti a rispondere ma con solo tre linee in entrata (fino alla scorsa settimana erano solo due) ed una in uscita. Se tre operatori rispondono due sono costretti a rimanere in attesa e riposarsi da giornate massacranti, ma a rimetterci sono gli utenti costretti a lunghe attese nella speranza di



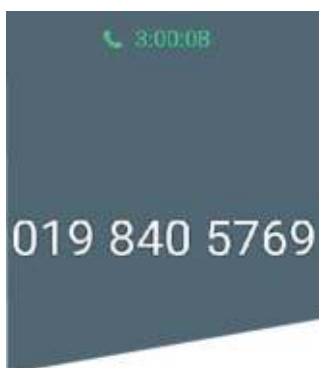
L'esame con il tampone in modalità drive trough prenotato attraverso la chiamata alla Asl

165 TENTATIVI



Lo screenshot inviato da un cittadino savonese alle prese con l'odissea di un contatto con il numero dedicato dall'Asl alla popolazione

TRE ORE ALLA CORNETTA



Tre ore e otto secondi al telefono nella speranza di parlare con l'Asl 2 prima che la linea cadesse. E con lei le speranze di un contatto

trovare la linea tra le 8 e le 17 (dal lunedì al venerdì), mentre il sabato il servizio finisce alle 14. A provocare una situazione difficile anche per gli stessi operatori sarebbe la mancanza di linee telefoniche.

«Abbiamo un centralino con quattro linee - puntualizza il dirigente Virna Frumento - di più non riusciamo a fare». L'ufficio della dirigente è proprio di fronte a quello incriminato. «Ci giriamo tutti in quella stanza» sussurra un'impiegata facendo riferimento a quel servizio nel quale vengono impiegati anche gli ispettori dello Psal, ossia coloro abituati a fare sopralluoghi nelle aziende o in caso di infortuni sul lavoro. «È un

servizio attivo in orario d'ufficio - spiega Virna Frumento - Ed è dedicato a fornire informazioni, non a fare tracciamento o prendere appuntamento. Per i contact tracing siamo puntuali alla giornata».

Ma perché non incrementare il centralino in maniera da spalmare il lavoro e utilizzare tutti gli operatori? «Stiamo valutando il da farsi, ma non è vero che ci sono solo tre linee e gli operatori sono in eccesso». Un problema però, nonostante le smentite del dirigente del settore, evidenziato da più parti che ovviamente preferiscono evitare commenti. E tra le problematiche sollevate ci sarebbero anche quelle delle dimensioni ridotte dell'ufficio per poter ospitare cinque persone. Purtroppo ieri pomeriggio l'ufficio era

La dirigente Frumento: «Ma l'apparecchio ha quattro collegamenti esterni»

«Le chiamate per informazioni sono migliaia. Vedremo se potenziarlo»

già chiuso e non è stato possibile verificare di persona la realtà. E non è stato possibile avere confronti con il commissario Cavagnaro per capire i margini di manovra per cambiare il centralino.

Un aspetto, però, è certo: le linee telefoniche sarebbero insufficienti per arginare l'ondata di chiamate che negli ultimi mesi hanno invaso il numero dell'Asl. «Numero per l'emergenza Covid» è la risposta della voce metallica alla chiamata che arriva dopo le 17. Ma nell'emergenza i tempi dovrebbero essere ridotti. E non è solo un problema di carenza di personale come ha sottolineato un politico investito del problema.—