

47
173

**TELEFONATE IN UN GIORNO AL CUP
PRENOTARE UNA VISITA È UN'IMPRESA**

[Rimuovere filigrana ora](#)

L'ARTICOLO / PAGINA 11

Il call center del Cup ligure sotto assedio e tempi lievitati per le prestazioni. Servizio sospeso per le liste d'attesa troppo lunghe

Telefonate fino a sei volte sopra la media La difficile impresa di prenotare una visita

IL CASO

Marco Menduni / GENOVA

Prima dell'emergenza Covid al call center del Cup, quello che permette di prenotare le prestazioni sanitarie, arrivavano ottomila telefonate al giorno. Alla riapertura dello sportello telefonico dopo tre mesi di stop è arrivata la valanga. Più di 36 mila telefonate il primo giorno, il 22, addirittura più di 47 mila il giorno successivo. Un assalto, una valanga.

Tutto previsto? «In queste dimensioni no», ammette il commissario straordinario di Alisa, l'agenzia regionale della Sanità, Walter Locatelli. Una struttura sotto stress per una ripartenza attesa da tanti, che ha provocato proteste dei cittadini e attacchi delle opposizioni.

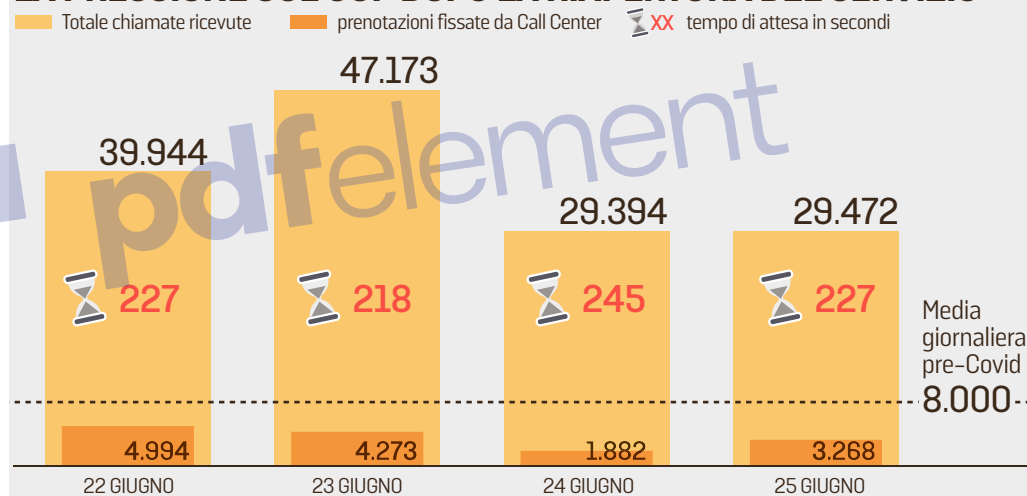
Per far fronte a un numero consistente di chiamate sono stati schierati i rinforzi: se prima gli operatori erano 65, sono

stati più di cento in queste ultime giornate, a rispondere alle chiamate. Al tradizionale orario, dalle 8 alle 18, è stato aggiunto anche di sabato prossimo, dalle 8 alle 13.

Di fronte al giganteggiare dei numeri, però, questi provvedimenti hanno rappresentato solo un argine, non la totale soluzione. Risultato: lunghe attese al telefono («ma mai più di qualche minuto», sottolinea Locatelli) e molte difficoltà nel prenotare alcune prestazioni. Perché c'è un problema supplementare rispetto al passato: tutte comportano tempi più lunghi per essere eseguite.

Le severe prescrizioni anti virus prevedono vestizione e svestizione degli operatori, sanificazione dei locali e delle attrezzature. «Così - spiega ancora Locatelli - in un'ora si possono fare al massimo due Tac quando prima se ne facevano tre». Nel tempo in cui prima si prestavano dieci visite ambulatoriali, oggi se ne eseguono sette. Anche la semplice operazione del

LA PRESSIONE SUL CUP DOPO LA RIAPERTURA DEL SERVIZIO



prelievo di sangue, per la quale prima bastava presentarsi al centro prescelto, dev'essere ora prenotata, per evitare assembramenti nell'attesa.

«L'allungamento dei tempi - insiste Locatelli - ci ha costretto ad prolungare gli orari di un personale già stressato da quello che ha vissuto nella fase calda dell'emergenza e anche que-

sto fattore rappresenta una criticità. In positivo, si può dire che i cittadini hanno compreso bene il messaggio e non pressano per prestazioni non urgenti». Conclusione? «Altre regioni sono messe peggio di noi».

Quando si tornerà alla situazione precedente? Probabilmente non prima di settembre. Nel frattempo, non si accetta-

no prenotazioni là dove le liste di attesa sono già troppo lunghe: «Evidentemente - spiega l'assessore regionale alla Salute Sonia Viale - bisogna smaltire l'arretrato, anche se le urgenze sono sempre garantite e c'è una grande attività nel ricontattare tutti i cittadini rimasti in sospeso prima del lockdown».

Quali i punti critici? Sostan-

zialmente quelli del p... Rimuovere filigrana ora
se le cose non sembrano messe male per chirurgia e neurochirurgia, ad esempio, la situazione di oculistica è in affanno oggi come lo era ieri: «Ma perché mancano proprio gli specialisti», spiega ancora Locatelli.

«La carenza di medici in alcune specializzazioni - spiega ancora l'assessore Viale - è un problema del Paese, non soltanto della Liguria». Che si innesta sulle difficoltà del momento: «Non è semplice rimettere in moto una macchina molto complicata e complessa, chi semplifica per polemizzare non sa di quello che parla».

Al call center arrivano telefonate per prenotare, alcune per chiedere semplicemente informazioni, altre per disdire visite già fissate in precedenza. Rimangono chiusi al pubblico invece gli uffici: «Anche in questo caso non li abbiamo riaperti - conclude Sonia Viale - per rispettare le stesse regole di prudenza: evitare che si possano creare assembramenti e code fuori dagli uffici sanitari. Sollecito i cittadini a tenersi informati». Sui siti di tutte le Asl sono indicate le modalità di prenotazione. Al call center 800 098543, nelle farmacie, dal medico di famiglia. Poi campeggia la scritta in rosso: «Non sarà quindi possibile al momento recarsi nelle strutture per prenotare». Inutile tentare. —