

“Difficile prenotare esami e visite al centralino unico regionale”

Cresce la protesta degli anziani costretti a stare in linea decine di minuti con il call center
Gli appuntamenti vengono poi fissati con mesi di ritardo per smaltire il forte arretrato

ELENA ROMANATO
SAVONA

Lunghe attese al numero verde del call center regionale. Pazienti, molti dei quali anziani, che non riuscendo a prenotare telefonicamente si rivolgono agli sportelli del Cup per essere rimbalzati nuovamente al numero verde o alle farmacie convenzionate per le prenotazioni e dove il servizio è più celere.

Sono tante le segnalazioni dei pazienti dell'Asl che denunciano la difficoltà a prenotare visite ed esami. Da quando è scattata l'emergenza Covid non è più possibile rivolgersi ai Cup del territorio. Le prenotazioni vanno fatte tramite call center al numero verde, nelle farmacie convenzionate, negli studi di medicina di gruppi e dai medici di base abilitati. Ma

non tutti lo sanno e riuscire a prendere la linea del call center, non è facile. Anzi le attese sono lunghe e molti pazienti, stupefatti di restare in attesa, chiudono la telefonata prima che un operatore risponda. Così si rivolgono agli sportelli dei Cup, come quello di via Collodi dove funziona soltanto il servizio di pagamento ticket e di anagrafe sanitaria e non la prenotazione di viste ed esami. Il personale agli sportelli non può fare altro che spiegare alle persone le altre modalità di prenotazione.

Ma c'è anche il problema delle date in cui vengono fissate le prestazioni sanitarie. Dopo il blocco dovuto all'emergenza sanitaria, visite ed esami non urgenti sono stati sospesi e l'Asl si è trovata a dover recuperare le pre-

stazioni sospese e a garantire le nuove prenotazioni. Tutto questo con tempi che si allungano, soprattutto a causa delle misure di sicurezza per evitare eventuali contagi, quindi con sanificazione di ambienti, macchinario o attrezzature.

«Abbiamo avuto molte segnalazioni di persone che, non sapendo cosa fare – dice Giovanni Olivieri di Fp Cisl – si sono rivolte in via Collodi per vedersi indicare il numero del call-center o le altre modalità di prenotazione, visto che il personale non può fare altro. C'è in effetti una situazione di confusione, con il personale in difficoltà e i pazienti che spesso scaricano su chi sta allo sportello le proprie frustrazioni. C'è poi il problema della dilatazione dei tempi, dovuta alle nuove



GIOVANNI OLIVIERI
CISL FUNZIONE PUBBLICA

Molte persone si rivolgono agli sportelli di via Collodi dove si può soltanto pagare il ticket

procedure imposte dall'emergenza che pesano soprattutto su quelle specialità che erano già in difficoltà come la radiodiagnostica». Per avere la riapertura dei Cup bisognerà aspettare, come spiega l'Asl sul suo sito. Si ricorda che l'apertura del Cup sarà graduale – scrive l'azienda – si prevede un ritorno a un regime normale entro il mese di settembre». Per evidenziare eventuali criticità o fare segnalazioni l'azienda ha messo a disposizione dell'utenza un numero verde».

«Forse c'è qualche collo di bottiglia nelle prenotazioni conseguenza della ripresa dopo l'emergenza Covid. – spiega l'Asl – e per le visite dipende dalla disponibilità dei direttori delle varie strutture». —