

«Ogni giorno 300 chiamate per il Green pass»

Il centralino dell'Asl, all'interno del Campus, subissato di richieste. La responsabile: «E non sono solo persone anziane»

Luisa Barberis / SAVONA

La sala operativa della “voce amica dell'Asl”, il centralino che risponde a tutte le chiamate del pubblico in cerca di risposte sul Coronavirus e vaccinazioni, è nella Palazzina Branca del Campus universitario di Savona. Qui da ormai un anno e mezzo il telefono del “Numero unico per l'emergenza Covid e vaccinazioni” squilla senza interruzione e la casella di posta elettronica raccoglie centinaia di segnalazioni via e-mail ogni giorno. Il picco è stato registrato a Ferragosto, con mille messaggi di posta elettronica in pochi giorni.

Una sorta di “tsunami”, generato dall'avvento del Green pass e dalla necessità

Moltissime anche le e-mail. Il picco delle richieste registrato intorno a Ferragosto

delle persone di recuperare il documento, e che ora ha lasciato dietro sé un'onda lunga di lavoro. La media delle richieste si attesta tuttora e sulle 300 chiamate giornaliere, a cui si sommano oltre 100/150 e-mail. Alla scrivania ruotano a turno dieci operatori sanitari fra tecnici della prevenzione, infermieri e amministrativi.

«A chiamare sono molti anziani, ma si rivolgono a noi anche persone più giovani che hanno poca dimestichezza con i canali informatici, o non riescono a risolvere questioni specifiche», spiega la responsabile Monica Lavagna. L'ultimo caso risolto, solo per citare un esempio, è quello di un savonese che si era ammalato di Covid all'estero e non riusciva a recuperare il certificato di guarigione per ottenere il Green pass in Italia.

«Così abbiamo ricostrui-

to tutto il percorso clinico - racconta Lavagna -. Il servizio è nato a marzo 2020 in supporto all'attività dell'Igiene e Sanità pubblica: quando il Covid ha iniziato a sferzare la provincia, l'Asl ha creato un numero dedicato ed è nata questa squadra, che via telefono si propone di entrare nelle case delle persone per aiutarle. Ora il lavoro è mutato, si è evoluto ed è cambiato di pari passo con le fasi della pandemia».

Spesso sono situazioni complesse, di conseguenza anche i tempi della telefonata possono non essere brevi. In passato c'erano state proteste per linee occupate, ma il servizio è stato potenziato e gli operatori vedono se ci sono chiamate in attesa. L'impegno è di risolvere ogni questione e rispondere alle mail entro massimo 48 ore. All'inizio erano tutte chiamate per chiedere il tampone e legate alla malattia. Gli operatori percepivano lo smarrimento e la paura nella voce delle persone, così si trasformavano anche in confidenti e “psicologi” e, oltre a dipanare questioni burocratiche, rassicuravano.

«Ora le esigenze sono diverse - continuano gli operatori -. I problemi riguardano principalmente il reperimento del Green pass e del certificato di guarigione. Quest'estate abbiamo gestito tantissime situazioni per i turisti: anziani che si erano trasferiti da altre regioni e non sapevano come fare con il vaccino, lavoratori stagionali o trasfertisti. I casi sono i più disparati, ma ci siamo accorti che il telefono resta un punto di riferimento sicuro». La prossima sfida per gli operatori sarà gestire eventuali contagi che potrebbero manifestarsi tra gli studenti con la ripresa delle scuole. Inoltre stanno già arrivando prime richieste di informazioni rispetto alla terza dose.»

Il centralino per emergenze Covid e vaccini

I DATI



300

telefonate al giorno gestite nel mese di agosto



10 minuti

durata media di ogni chiamata



100/150 e-mail

e-mail che in media ogni giorno vengono ricevute dal servizio, con risposta in 48 ore

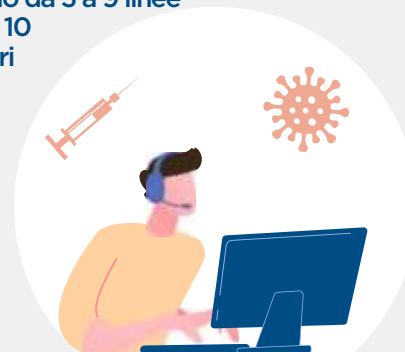


Picco di lavoro registrato a Ferragosto

mille e-mail ricevute in un fine settimana per problemi di Green pass



Servizio nato a marzo 2020 con avvento emergenza Covid, poi potenziato passando da 3 a 9 linee e da 4 a 10 operatori



IL SERVIZIO



019 948 9499

da lunedì a sabato dalle 9 alle 14



infovacccovid@asl2.liguria.it

certificazione.covid@asl2.liguria.it

L'EGO - HUB

PROBLEMA BUROCRATICO PER CHI HA CONTRATTO LA MALATTIA E NECESSITA DI UNA SOLA DOSE

Decine i savonesi vaccinati in attesa del documento

Guariti dal Covid, pertanto vaccinati con una dose unica, ma ancora in attesa del Green pass. Sono decine i Savonesi che sono incappati in un problema burocratico e, in questi giorni di ripresa della scuola e degli impegni lavorativi, sono ancora alla ricerca del documento, che è obbligatorio per un gran numero di attività.

I casi sono i più svariati: emblematico quello di un avvocato dell'albenganese che a novembre ha contratto il Covid, poi, a quattro mesi dalla guarigione, si è vaccinata con Astrazeneca.

Avendo superato la malattia, la donna è stata immunizzata con una sola dose, ma per lei il calvario è continuato, visto che per mesi ha cercato, senza riuscirci, di ottenere il Green pass. La storia è fatta di numerose telefonate ed e-mail, richieste inoltrate sia al ministero della Salute (emette direttamente il Green pass in base ai dati dell'anagrafe vaccinale trasmessi dalle varie Regioni) sia all'Azienda sanitaria stessa. La svolta è arrivata nei giorni scorsi, quando il documento è finalmente arrivato dopo un

mese di attesa. Altri, però, non sono altrettanto fortunati. Ora l'Asl interviene e sta lavorando per aiutare gli abitanti a ottenere il Green pass.

Secondo quanto rilevato, il problema riguarda soprattutto le persone che si sono ammalate tra la fine del 2020 e gennaio-febbraio 2021: in quel periodo, siccome ancora non si parlava di certificazione verde (è nata ad agosto), i tamponi positivi non venivano inseriti nel database.

«Ora c'è stata una ridefinizione del sistema informati-

co - precisa Asl -. Le questioni di anagrafica sanitaria e informatizzazione sono già state risolte. Tuttavia quanti sono ancora in attesa del Green pass e hanno urgenza della certificazione devono recarsi in un hub vaccinale Asl per l'inserimento della data del tampone. Inoltre è consigliabile che, chi è in possesso del documento con la data del primo test positivo, lo porti con sé. Una volta inserita la data, la procedura si sblocca e si potrà ottenere il Green Pass».

L'Asl inoltre ha attivato da tempo un indirizzo e-mail per le segnalazioni degli utenti (infovacccovid@asl2.it), ma il servizio è stato “preso d'assalto” da decine di richieste, rallentando le risposte che vengono comunque evase in 48 ore.—

L. B.