

Utenti sul piede di guerra di fronte ai continui disagi

# Referti on-line a singhiozzo

## Asl: «In attesa di sistemazione»

### IL CASO/3

**G**iorate di attesa, poi settimane, infine il conto è arrivato a quasi due mesi dal momento in cui si è verificato un primo guasto al sistema di ritiro dell'esito degli esami "Referti-on-line", che tutt'ora funziona a singhiozzo.

Da tanto tempo il portale regionale a cui si accede dal sito

dell'Asl savonese (come da quello di tutte le aziende sanitarie) è fuori uso, se pur in modo discontinuo, visto che ci sono giorni nei quali alcune operazioni sono consentite, ma poi tutto si blocca nuovamente. L'Asl è al lavoro per risolvere definitivamente la situazione e agevolare i pazienti, che nel frattempo chiedono tempi rapidi. Il sistema informatico dovrebbe appunto rilasciare on-line i referti delle analisi cli-

niche o degli esami di laboratorio, permettendo agli utenti di leggerli o stamparli da casa ed evitando quindi di spostarsi e macinare chilometri per ottenere gli esiti.

Quello che all'inizio era un problemino di qualche giorno, ora si è trasformato in un disservizio che sta facendo salire il malumore e in alcuni casi si trasforma in un calvario per i pazienti. Le storie degli utenti savonesi che sono incappati

nel disservizio sono simili e si accavallano: «Gli appuntamenti si possono prenotare anche al telefono, contattando il centralino regionale Cup ed è in questo momento che bisogna chiedere espressamente il ritiro dei referti on-line, che altrimenti viene negato. Poi bisogna andare allo sportello a pagare il ticket, quindi sottoporsi agli esami, infine ritornare agli sportelli dopo una settimana se non dieci giorni per ritirare i referti. Tutto ciò capita spesso per un banale esame del sangue. Il colmo è quando gli accertamenti sono più di uno: capita che i referti non siano pronti tutti insieme e allora i viaggi da fare sono più di uno».

L'Asl savonese conosce il tema e spiega di essersi attivata



Il laboratorio analisi

per risolvere: «Sono state riscontrate problematiche tecniche nel sistema di ritiro referti online per esami di laboratorio, in parte già risolte dal fornitore dell'applicazione prontamente allertato dal sistema informativo aziendale e siamo in attesa della definitiva sistemazione. Ricordiamo che in alternativa è comunque possibi-

le scaricare i referti dal fascicolo sanitario elettronico attivato per tutti i cittadini e cui si accede tramite Spid, il Sistema pubblico di identità digitale». Il problema, anche in questo caso, è soprattutto per gli anziani o per chi non ha dimestichezza con la tecnologia: aiutati da figli e parenti molti raccontano di riuscire a scaricare i referti on-line, ma non possiedono lo Spid. In caso di problemi è ancora il portale "referti-online" a indicare una sorta di via d'uscita per ottenere gli esiti: sulla pagina si invitano gli utenti a contattare l'asl o il supporto informatico. «Ma anche così si rischia di stare tempo al telefono senza risolvere», chiosano i pazienti. —

L.B.