

Guardia medica troppe chiamate centralino in tilt



Difficile parlare con la guardia medica

Il centralino della guardia medica è sovraccarico e tanti pazienti savonesi non riescono a parlare con gli operatori. L'ultima protesta arriva da Varazze ma in precedenza anche gli abitanti di Calizzano avevano chiesto spiegazioni all'Asl. «Il centralino riceve centinaia di chiamate e i pazienti non possono fare altro che restare in coda. Purtroppo il centralino ha anche un difetto tecnico e sembra che il numero sia sempre occupato».

LUISA BARBERIS / ALL'INTERNO

MALATI COSTRETTI A RIVOLGERSI AL PRONTO SOCCORSO

Guardia medica sempre occupata proteste a Varazze

Il centralino è sovraccarico e i pazienti attendono per ore
L'Asl: «Troppe telefonate ma anche problemi tecnici»

LUISA BARBERIS

Linea sempre occupata alla guardia medica e in provincia torna a levarsi la protesta degli abitanti. L'ultima segnalazione in ordine di tempo "racconta" di come un paziente di Varazze abbia tentato per due ore di mettersi in contatto con la guardia medica per un consulto, incappando però in un numero che suonava sempre occupato. L'Asl era già intervenuta, segnalando il problema al centralino del San Martino di Genova che gestisce il servizio per tutta la Liguria, dopo che soltanto alcune settimane fa l'allarme rispetto alle difficoltà nel contattare telefonicamente la guardia medica si era levato da Calizzano. Un caso che il sindaco Pierangelo Olivieri (è anche presidente della Provincia) aveva portato diret-



I pazienti savonesi non riescono a parlare con la guardia medica

tamente all'attenzione dell'Asl. L'azienda si era subito attivata per risolvere la situazione, ma ora i savonesi lamentano nuovi disagi.

Il problema nasce dall'elevato numero di chiamate che ogni notte il centralino della guardia medica deve gestire. Accade, però, che per via di un difetto tecnico, scatti un messaggio di attesa che invita gli utenti a restare in linea e li informa che il medico è impegnato in un'altra chiamata, ma gli abitanti si ritrovano ad aspettare ore senza mai poter parlare con l'operatore, arrivando a pensare che il numero non sia attivo o che la loro chiamata non vada a buon fine. Da qui la protesta, oltre al fatto che molti raggiungono il Pronto soccorso anche per situazioni non d'emergenza. «Abbiamo già segnalato il problema alla Regione e ai sistemi informatici del San Martino, ora siamo pronti a sollecitare un nuovo intervento – spiega Luca Corti, referente della Medicina di Base dell'Asl –. Le sedi della Guardia medica sono coperte, quindi i medici sono a disposizione dei pazienti, ma in questo periodo registriamo un elevato numero di chiamate per via di varie patologie sia intestinali sia respiratorie, forme simil influenzali e bronchiti. Alle numerose richieste si somma un difetto telefonico, che abbiamo chiesto di correggere, in modo che sia chiaro alle persone che sono in attesa di una risposta, che la loro telefonata è stata presa in carico ed è semplicemente in coda». —