

Viaggio nel girone dantesco dello sportello Asl

Pubblicato: Giovedì 29 Ottobre 2009



A prenderla bene si può anche considerarla una simpatica occasione di evasione dal quotidiano.

Probabilmente però sono ben pochi i varesini disposti a prenderla troppo bene tra quelli che, come me, hanno avuto bisogno di scegliere o cambiare il medico, oppure di rifare la tessera sanitaria smarrita o rubata.

Avere a che fare con l'ufficio Asl di via Monte Rosa, lo sportello per la scelta del medico (che in realtà gestisce un numero più ampio di operazioni amministrative che riguardano la tessera sanitaria) è una esperienza unica, nel bene e nel male.

Lo sportello è nominalmente aperto dalle 9 alle 11 e 30, dal lunedì al venerdì. In realtà in quel lasso di tempo (già abbastanza difficile da gestire da chi lavora) si prende il numerino, di quelli che ci sono anche nei supermercati per andare a comprare la mortadella o lo sfilatino, e si aspetta. Un'iradiddio, si aspetta: chi scrive ci ha tentato due volte, ad entrare allo sportello in un orario decente per la propria vita di madre lavoratrice.

La prima volta sono entrata alle 11.25 e ho staccato il biglietto 59b: poi ho alzato la testa e scoperto che lo sportello in quel momento "serviva" l'88b. All'una e dieci ci rinuncio: vado a casa da mio figlio rinunciando al prezioso biglietto e ripromettendomi di organizzarmi un po' meglio, visto che non avevo nemmeno uno straccio di rivista da leggere per passare il tempo.

Nel frattempo, scopro che tra chi attende – molti extracomunitari, un po' di casalinghe, qualcuno passato di lì durante una pausa di lavoro e decisamente agitato per il dilatarsi dei tempi – sono in molti quelli che si sono organizzati per tempo: e si portano giornali, guardano videofonini, oppure fanno "la furbata" di ritirare il biglietto, uscire, fare le proprie commissioni e ritornare un'ora e mezza dopo, per risedersi e attendere. Decido di fare anch'io così: riprendo un'altra mattina di permesso, ma questa volta mi organizzo. Preparo da mangiare al figlio, avverto che faccio tardi, mi procuro una rivista e il computer e riparto. Questa volta arrivo alle 11 e dieci e stacco il biglietto 56b. Lo sportello, nel momento in cui lo stacco, è arrivato all'81a: il che significa che davanti a me ci sono 75 persone,



almeno nominalmente. Sedie libere, nell'astanteria, non ce n'è: ma è ormai abitudine acquisita dagli utenti quella di sedersi sulla rampa di scale che sta a fianco degli uffici. Condivido i gradini con un pool di signore a cui è andato in pensione il medico: devono cambiarlo in massa, la famiglia si organizza per turni. E, borsa vuitton alla mano, dicono di preferire le scale perché "non c'è una finestra aperta, e c'è una gran puzza di chiuso lì dentro". Vabbè. Io trovo anche una connessione wifi libera, e finisco per inserire la bellezza di due articoli nell'amministrazione di VareseNews.

Quasi quasi annullo la mia richiesta di permesso... verso l'una qualche sedia nell'astanteria si libera, così posso entrare. Perdo la connessione wifi, ma mi guadagno il tempo per cominciare a leggere "Wired" che riesco anche a finire. Guardandomi intorno scopro che non sono l'unica mamma ad avere organizzato il pranzo e l'uscita di scuola dei figli. L'altra signora, con un figlio più piccolo, si è organizzata con una amica per andarlo a prendere a scuola.

Alla fine riesco ad entrare all'una e mezza, e non sono nemmeno l'ultima della fila. Spiego il mio problema – mi hanno rubato il portafoglio che conteneva la tessera sanitaria e l'unico sistema per riaverla è passare da loro – mi chiedono un documento, stampano un foglio provvisorio e mi dicono "riceverà la tessera per posta, a casa". In tutto sarò stata dentro 30 secondi, per una copia stampata che avrebbe potuto essere tranquillamente inviata via email in pdf.

Sogno per un attimo di poter fare tutto on line, dalla richiesta al documento: del resto il lettore di smart card, come ha consigliato il presidente Formigoni in persona, io ce l'ho dall'anno scorso, comprato col giornale.

Davanti a questo miraggio domando all'impiegato: «scusi, ma quando riavrò la tessera con il chip, potrò usarla via internet?»

«Sì» è la risposta, «ma deve venire da noi ad attivarlo».

Un sistema che mi semplifica la vita che devo attivare in uno sportello congestionato ogni giorno dalla burocrazia, prendendo un'altra mezza giornata di permesso? No grazie, magari un'altra volta.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it