

VareseNews

Quell'estenuante attesa allo sportello dell'Asl

Pubblicato: Giovedì 11 Marzo 2010

Egregi signori,

con la presente vorrei segnalare un grave esempio di disfunzione costituito dall'ufficio "Scelta e revoca medico" ubicato presso la sede del distretto di Varese in Via Monterosa 28.

Mi riferisco a quanto accaduto il giorno 24 febbraio u.s.

Devo premettere che mi ero già recato lì, circa un anno fa e già allora avevo notato una notevole presenza (coda) di utenti. Peraltro in quella occasione, pur essendo arrivato fra le 11.30 e le 12.00 (che allora mi pareva l'orario ufficiale di apertura) avevo dovuto rinunciare ad entrare, per poi ritornare la settimana successiva, perché alle 11.30 veniva "ritirato" il distributore di numeri di prenotazione.

Al ritorno ho dovuto (oltre che andare 2 volte) sopportare una lunga attesa.

Il colmo del "disagio" l'ho vissuto tuttavia mercoledì 24 febbraio u.s., dovevo (anche questa volta) rinnovare la validità del libretto sanitario della badante di mia madre.

Sono arrivato con tutti i documenti necessari (delega compresa che mi sono dovuto portare da casa poiché – così come nell'occasione precedente – non ho trovato un modello tipo da compilare).

Questa volta, memore della precedente esperienza, sono arrivato alle 11.15.

Ho staccato il n° 59 di prenotazione: il display luminoso indicava che si stava trattando il n° 19 !

C'erano 30/40 persone in attesa !!

Ho fatto un rapido calcolo: visto che il servizio era iniziato alle 9.30, la "produttività" del servizio corrispondeva a 10 pratiche/ora (essendo 2 gli sportelli: 5 pratiche/ora per addetto).

Era peraltro ormai prossimo l'orario ufficiale di chiusura.

Se tutti i possessori dei restanti 40 numeri prenotati, si fossero presentati ci sarebbero volute altre 4 ore... E' così che qualcuno ha rinunciato, strada facendo.

Credo che questo ragionamento l'abbiano fatto in molti e sicuramente quelli con i numeri più alti (infatti alla fine, con me dal n° 50 al n° 60 su 10 persone siamo rimasti in 4).

Dovendo aspettare almeno un paio d'ore (fino alle 13.30) mi sono messo il cuore in pace, senza tuttavia rinunciare a segnalare questa situazione assurda e vergognosa al Responsabile del Servizio.

Su richiesta mi è stato indicato il nome del Responsabile del (mal) funzionamento dell'ufficio: tale dott. Macchi, che guarda caso era assente. Né c'era qualcuno che lo sostituisse...

Alle 12.30 circa (un'ora dopo il tempo di chiusura ufficiale dello sportello) un leggero brusio segnalava che dei due sportelli uno era stato chiuso.

Tuttavia ci è stato assicurato che tutti i possessori di prenotazione sarebbero stati ricevuti fino ad esaurimento dei numeri. E così in effetti è stato.

Avendo altro tempo da dedicare all'attesa e discutendo con gli altri malcapitati ho appreso che questa situazione vergognosa è la norma quotidiana, anche perché delle due addette una lavora a tempo pieno, mentre l'altra è part-time (ed evidentemente stacca alle 12.00 – 12.30)

Ho richiesto anche informazioni sulle modalità di reclamo "in tempo reale" (vista l'assenza del responsabile).

Mi è stato riferito: a) che non esiste in Via Monterosa un modulo prestampato su cui esprimere il giudizio sul funzionamento e/o le criticità del servizio; b) che tale modulo l'avrei potuto trovare nella sede centrale dell'ASL, in Via O. Rossi (all'altro capo della città) e dove peraltro neppure avrei potuto telefonare, seduta stante, poiché il servizio ovviamente "chiudeva" a partire dalle 11.30 (sempreché funzioni prima: provate a telefonare ai vari centralini: sempre occupato ! Quanto alla funzione "5 – Recall" una voce risponde che "si è spiacenti perché il servizio è momentaneamente inattivo".

Com'è finita?

Alle 13.30 eravamo ancora in tre

Il terz'ultimo utente, che mi precedeva, era lì per la richiesta di scelta del nuovo medico di base.

La pratica è durata un'ora esatta, con vari litigi evidenziati dai toni alti e dalla voce esasperata dell'utente, fino alla minaccia di chiamare i carabinieri: lui che richiedeva soddisfazione alla sua richiesta di scelta e l'impiegato che sosteneva la sua impossibilità a scegliere il medico preferito.... !

Dopo un'ora, comunque, l'utente è uscito "soddisfatto".

Sicuramente il servizio è a dir poco insufficiente (lo ripeto, per me è vergognoso).

Delle due l'una: o la materia è complessa o il personale è inadatto, oppure, com'è del tutto evidente due persone (anzi una e mezzo) sono insufficienti.

Sicuramente è insufficiente l'organizzazione generale, a partire dal Dirigente (assente, per finire a chi dovrebbe giudicare il suo operato).

Comunque resto in attesa di una risposta, nella speranza che si trovi rimedio.

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it