

In coda allo sportello Asl: perchè tanta scortesia?

Pubblicato: Giovedì 22 Settembre 2011

Egredi Signori,



ricordando la lettera della Signora di cittadinanza svizzera che scrisse nel 2007 per segnalare la "scortesia" degli operatori allo sportello della Asl di ...o, non posso far altro che confermare quanto scritto dalla suddetta Signora. Questa mattina mi sono recata alla Asl di ... per la richiesta di esenzione, non essendo arrivata mai a casa nessuna lettera e, avendo la necessità di dover effettuare degli esami nei prossimi giorni, mi rassegnò alla lunga attesa: 70 persone... Come all'Esselunga al banco salumeria il 24 dicembre. Noto dagli sguardi lo scontento generale. Ciò che mi ha veramente fatto innervosire molto è stata la scortesia. Mentre sono allo sportello perchè finalmente è il mio turno, una Signora, guardando me chiede se può riavere la sua tessera che ha dimenticato nell'ufficio (4 operatori, due allo sportello e 2 all'interno dell'ufficio), io, dopo che la Signora lo richiede ma nessuno le risponde, dico all'operatrice che la Signora aveva bisogno di lei e, con fretta le dice "Vada vada" poi, con lo sguardo al pc e davanti a me dice "Che rompiscoglioni, che entri, che vada pure" e io rimango di stucco per la sua osservazione maleducata e priva di professionalità. Poco dopo, allo sportello un povero Signore di quasi 80 anni viene servito con molta "pazienza e cortesia", tant'è che a un certo punto sento urlare dall'operatrice: "Madonna mi ha fatto perdere tutto questo tempo, aveva già il modulo compilato, poteva darmelo prima!", modulo che poi non era corretto, da quanto ho capito, e quel povero Signore doveva compilarne un altro e mi sono chiesta se fosse in grado, in quanto con un pò di difficoltà capiva le informazioni. Senza considerare che, dopo le ore 12.00, orario di chiusura al pubblico, l'operatrice che ha poi servito me, chiamando il numero di turno, ha esordito dicendo che doveva andare a prendere i bambini. Dico questo, nessuno di noi stamattina era di certo felice di passare ore alla Asl; quando avevo un lavoro è sempre stata per me una prerogativa essere gentile con la clientela, ma lavoravo nel settore privato... Posso anche capire che alle Asl in questo periodo gli addetti subiscano molto stress, ma che se la prendano con chi ha deciso che per avere un'esenzione ci si debba recare alla Asl e non, come invece avviene, da quel poco che so, in Emilia-Romagna, regione che ha deciso che tale richiesta si può fare nelle farmacie! Credo inoltre che al personale della Asl vengano corrisposti gli straordinari che fanno! Come ultima cosa preciso anche che, per avere un modulo di richiesta esenzione e delega due

settimane fa ho atteso un'ora, per esser poi trattata come un'ignorante totale dall'operatore! Non sarebbe stato molto più semplice e "tecnologicamente" all'avanguardia, aver potuto effettuare il download del suddetto documento dal sito, evitando code, tempo e uno spreco di benzina, non abitando a ...? Ultima chicca: il depliant della Regione cita: "Se hai dubbi riguardo al diritto all'esenzione, puoi verificare la tua posizione recandoti allo sportello Asl (...) oppure consultando, con la tua Carta Regionale dei Servizi (CRS) i tuoi dati anagrafici alla pagina "servizi socio-sanitari" del sito www.crs.regione.lombardia.it". Ok, ma manca un piccolo dettaglio importante in tale indicazione: bisogna avere il lettore della CRS. Non siamo tutti laureati in tuttologia, c'è anche chi come me che segue le indicazioni date e poi si ritrova punto e a capo, avendoci messo anche del tempo per navigare nel sito e trovare la "porta chiusa". Aggiungere l'indicazione sul depliant "...utilizzando l'apposito lettore della CRS" oppure qualcosa di simile, non credo che avrebbe comportato chissà quali costi in più per la stampa... Vi ringrazio dell'attenzione concessami

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it