

Una mattinata al Cup dell'ospedale di Angera: un vero caos

Pubblicato: Giovedì 25 Agosto 2022



Questa lettera inviata e firmata da una lettrice il 24 agosto descrive una mattinata passata al Cup (centro unico di prenotazione) dell'ospedale di Angera per effettuare il cambio del medico di famiglia. La lettrice non se la prende con il personale, a cui esprime tutta la sua solidarietà, ma con chi organizza il servizio in un'area così angusta e dove convergono più attività, non solo quella del Cup. (foto: l'ospedale di Angera)

Gentile Direttore,

ho vissuto stamattina una esperienza che definire spiacevole è riduttivo. Avrei dovuto chiedere informazioni all'ufficio **Scelta e Revoca medico** di base sito nella struttura ospedaliera di Via Bordini 9 ad Angera per poi, magari, fare il cambio in autonomia dal sito di Regione Lombardia nel mio fascicolo sanitario.

Già all'ingresso del nuovo posteggio un avviso rendeva noto che l'Ufficio Scelta e Revoca è stato trasferito al CUP e che sarebbe stato necessario recarsi in portineria per il rilevamento della temperatura (nel lato opposto dell'ingresso pedonale del posteggio). Detto fatto. Il gentilissimo addetto allo sportello mi conferma che devo andare al CUP.

Arrivo al CUP (5 sportelli con un bel cartello recante la scritta **SPORTELLO UNICO**) che è situato al centro di uno spazio nel quale **convergono il corridoio degli ambulatori, il passaggio che dalle scale dei reparti scende verso l'esterno, la sala attesa del pronto soccorso, che era gremito di persone, e l'ingresso dal esterno.**

Prendo il numero dalla piantana e, **date le norme COVID**, anziché sedermi all'interno (sul muro è affisso un bel cartello recante l'avviso che **GLI UTENTI DEVONO ASPETTARE SEDUTI**) mi metto vicino ad una porta da dove riesco a tenere sotto controllo lo scorrere dei numeri posti sopra gli sportelli. Dopo una attesa di circa un quarto d'ora, e che in verità mi sarei aspettata di più lunga durata, riesco finalmente a parlare con lo sportello numerato che mi è stato assegnato (e che si trova lateralmente sulla parete perpendicolare rispetto a quelli di fronte a me quindi faccio fatica a trovarlo) **parlo con una gentile operatrice che alla mia richiesta di informazioni mi risponde :** "Guardi, io non sono autorizzata; deve parlare con gli operatori numero. (gli altri tre) , si metta dietro quella ragazza con la maglietta bianca e aspetti il suo turno , ma tenga il numerino".

Al di là del fatto che di ragazze con la maglietta bianca ce n'erano almeno due, non avrei saputo dove mettermi perché **il piccolo spazio era affollato di persone** (inoltre ogni tanto passava qualche lavoratore con carrelli sui quali veniva trasportato materiale di consumo, per cui la gente doveva spostarsi per lasciare spazio). Quando finalmente si libera uno sportello provo ad avvicinarmi. L'operatrice mi avvisa "arrivo subito" e deve risolvere con altre due colleghe una qualche problematica per cui si sono consultate per almeno cinque minuti.

Alla mia domanda "vorrei sapere come fare per cambiare il medico di base e vorrei capire quali medici sono disponibili sul territorio per poi eventualmente fare il cambio in autonomia" la risposta è stata "signora deve provare nel sito e se poi non riesce chiama il numero verde, perché **il sito è gestito da Regione Lombardia** e io non so darle indicazioni più precise". Faccio notare che sulla vetrata degli sportelli è scritto in bella vista l'orario dell'ufficio **SCELTA E REVOCA del medico di base** e che la numerazione per accedervi è unica con tutti gli altri servizi del Cup.

Nel frattempo l'area dove si trovava fino a poco tempo fa l'ufficio Scelta e Revoca era completamente deserta perché la stessa è stata adibita a Centro Vaccinale, che al momento non funziona, credo da almeno questa primavera, però non ne sono certa (io stessa ho avuto la quarta dose del Vaccino Pfitzer presso l'ospedale di Circolo di Varese lo scorso luglio e abito a Sesto Calende).

Mi chiedo: chi **sovrintende alla organizzazione dei servizi in quel presidio ospedaliero non ha pensato che forse l'ubicazione non era della più adatte?** E mi chiedo inoltre: come possono gli operatori che devono assolvere al loro compito lavorare in una situazione di caos come quella in cui si trovano? Mi chiedo inoltre: io sono autosufficiente per fare la scelta eventualmente dal mio fascicolo sanitario, ma chi non ha la possibilità di usufruire del computer o anche solo un minimo di dimestichezza con i servizi telematici come può fare (conosco persone anziane e sveglie e informate e di livello culturale elevato che però non sarebbero in grado di essere autonomi utilizzando i servizi telematici).

Di sicuro la responsabilità non è di chi esegue, ma di chi organizza i servizi. E la sanità lombarda è ritenuta all'avanguardia. Altro che le "case di comunità" previste dalla riforma sanitari, se non si riesce nemmeno ad organizzare decentemente uno sportello dove due servizi vengano offerti in modo ordinato agli utenti, senza creare confusione.

Dove sta l'avanguardia? E mi viene spontaneo il paragone con la struttura della Clinica Mater Domini di Castellanza, dove sono stata ieri per accompagnare un parente piuttosto anziano che deve fare un intervento: spazi attrezzati, accoglienti, operatori e medici sereni ed accoglienti perché non stressati dalle condizioni di lavoro e dalla **cattiva organizzazione**. Non sono forse servizi forniti da convenzioni stipulate con la Regione Lombardia? Pagati con le imposte che i cittadini lombardi, giustamente, pagano per i servizi loro dovuti. Se dovessi definire uno stato d'animo di questa mattina direi che ero **"imbestialita"**. Adesso sono amareggiata e preoccupata perché penso che data l'età non più tenera prima o poi dovrò fare i conti con queste realtà così mal organizzate (per cui, ricordiamolo, mi pare che Regione Lombardia abbia in bilancio **circa 24 miliardi di euro**: non sarebbe giusto farne un uso migliore?).

L'ultimo pensiero è per i lavoratori dipendenti delle strutture sanitarie della Regione: hanno tutta la mia solidarietà. Anche altri utenti hanno manifestato il loro disappunto per la gestione attuale di questo servizio.

lettera firmata

Redazione VareseNews

redazione@varesenews.it