

VareseNews

“In lista d’attesa per un intervento chirurgico, rischio di essere escluso perché non ho risposto al telefono”

Pubblicato: Giovedì 6 Febbraio 2025



Un cittadino è in lista d’attesa per un intervento di bassa chirurgia, non di emergenza ma che, comunque, riguarda la qualità della sua vita.

Attende da tempo e scopre che se non risponde a un numero sconosciuto rischi di venir depennato dalla lista.

Abbiamo chiesto ad Asst Valle Olona come avviene la chiamata dei pazienti in lista d’attesa

Buongiorno,

Mi chiamo Fabrizio e sono un lettore varesotto.

Scrivo questa email per raccontare un episodio esemplare della inefficiente, assurda, irritante gestione del sistema sanitario lombardo.

Nel luglio del 2023 sono stato inserito in una lista d’attesa per un’operazione chirurgica semplice, da effettuare con un ricovero diurno. Tempi di attesa: un anno / un anno e mezzo. Va bene.

Avanti veloce di un anno e mezzo, **siamo nel dicembre 2024, è un giorno lavorativo.** Mentre sono **in pausa pranzo con i colleghi, ricevo una telefonata da un numero sconosciuto;** le probabilità che si

tratti di telemarketing equivalgono le probabilità che sia una telefonata di lavoro. In entrambi i casi, sto mangiando, sono in pausa; quindi **decido di richiamare più tardi, al rientro in ufficio.**

Dopo circa due ore (avevo altre cose da fare), richiamo il numero sconosciuto. Scopro così che, dopo un anno e mezzo, sono finalmente stato contattato per fissare l'operazione chirurgica.

Tuttavia, purtroppo, **erano già passate due ore da quando mi avevano telefonato, e il mio posto era stato assegnato a un altro paziente.**

Come se non bastasse, mi è stato segnalato che l'ospedale di Busto Arsizio, gestito dall'ASST Valle Olona (per fare i nomi) **mi aveva già contattato una volta, quattro mesi prima; ma io non avevo risposto.** E se la prossima volta mi permetterò ancora di non rispondere, **il mio nome sarà cancellato dalla lista** e allora addio, bisognerà rifare tutto daccapo.

Ora aspetto una telefonata che potrebbe arrivare in qualsiasi momento, da qui ai prossimi due, tre, quattro mesi; magari quando sono in pausa pranzo, mentre mi concedo il lusso di nutrirmi senza pensare alle telefonate che potrei ricevere.

La mia operazione non è urgente, è un problema con cui riesco a convivere abbastanza serenamente; ma non è così per tutti, per alcuni è un disagio ben più invalidante e frustrante.

È possibile che nel 2025 non vengano implementati altri strumenti per informare i pazienti sugli scorrimenti delle liste d'attesa? È possibile che se ti sfugge una tra le tante seccanti telefonate che riceviamo ogni giorno, da numeri sconosciuti, rischi di perdere il posto che ti spetta per diritto? È possibile che, per aver richiamato con due ore di incolpevole ritardo, uno debba rimandare un'operazione chirurgica a data da destinarsi? E vivere fino a quel giorno in un perenne stato di allerta?

Scusate lo sfogo.

Fabrizio Maroni

La replica dell'Asst Valle Olona

Comprendiamo il disagio che ha vissuto.

Attualmente il sistema, come da **indicazioni ministeriali**, prevede che il cittadino venga contattato telefonicamente per fissare la data dell'intervento, ma siamo consapevoli che questa modalità possa non essere sempre efficace. Per questo motivo, **stiamo valutando soluzioni alternative** che rendano il processo più trasparente e prevedibile (sono allo studio per esempio l'invio di notifiche tramite SMS o e-mail come un ulteriore contatto telefonico di un parente) che possano anticipare la chiamata e dare al paziente il tempo di organizzarsi per rispondere.

L'obiettivo è garantire una gestione più chiara e accessibile per tutti, evitando disagi come quello che ha segnalato.

Nel frattempo, il cittadino se desidera ricevere ulteriori informazioni o verificare la sua posizione in lista d'attesa, può contattare il nostro ufficio dedicato al numero dove ha ricevuto la chiamata, ricordando che siamo sempre disponibili per qualsiasi dubbio o chiarimento.

Redazione VareseNews
redazione@varesenews.it

