

Un'impresa prenotare la visita

● Dovevo prenotare una visita di controllo presso il Centro Glaucoma dell'Ospedale di Piacenza. In possesso della regolare impegnativa rilasciatami dal medico curante mi sono recato in una farmacia per fare questa prenotazione, ma mi è stato risposto, fatte le debite "interrogazioni" al computer, che le farmacie non sono tecnicamente in grado di fare questo tipo di prenotazione: Allora sono andato al CUP presso l'Ospedale, cioè il posto dove si dovrebbe poter fare di tutto relativamente a prenotazioni, disdette, reclami ed altro. Anche lì, però, mi è stato riferito che questa operazione non era di loro competenza, che avrei dovuto contattare un certo N° verde. A questo punto, ha cominciato a venirmi il sospetto di trovarmi alle prese con una semplicissima prenotazione di visita medica, ma bensì con una impresa non proprio da ridere. Tuttavia, con quel briciolo di pazienza e di speranza che mi erano rimaste, ho subito contattato (o per meglio dire ho tentato di contattare) quel n° verde, dal quale mi è stato risposto, in automatico, per ben 14 volte intervallate, (e dopo essere passato ognuna di queste volte attraverso la solita lunga trafila delle indicazioni e delle direttive di un anonimo centralino robotizzato) che siccome gli operatori erano impegnati, avrei dovuto provare a chiamare un'altra volta.

Rallegrandomi di essere ancora in grado (per il momento, per quanto tempo ancora, visto che ho già una certa età?) di destreggiarmi in questo tipo di ricorrenti situazioni, non hanno comunque potuto fare a meno di scandalizzarmi e di spaventarmi un po' pensando a quanti già non possono essere in grado di farlo, a causa dell'età o del "colpevole" fatto di non essere "abbastanza svegli", domandandomi verso quale tipo di situazioni e modo di vivere stiamo andando.

Ah, dimenticavo: alla quindicesima telefonata non mi è più stato risposto che avrei dovuto chiamare un'altra volta, ma che avrei dovuto attendere perché la mia era la terza telefonata in coda. L'ho fatto per altri 12 minuti!

Camillo Riboni