

Telefono anti-Covid dell'Usl «Un giorno 1600 chiamate»

Tracciato il bilancio della linea informativa attivata durante l'emergenza e ora sospesa. «A marzo oltre 19mila contatti»

Betty Paraboschi

PIACENZA

«C'è stato un giorno in cui ci siamo ritrovati a rispondere a 1600 chiamate. In un giorno solo!». A pensarci adesso sembra impossibile, ma Adonella Visconti non dimentica quelle settimane di marzo in cui il coronavirus metteva a ferro e fuoco la città e alla linea telefonica dedicata 0523.303600, attivata dall'Ausl di Piacenza, si rivolgevano migliaia di cittadini spaventati.

«Più di 19mila sono state le chiamate nel solo mese di marzo: abbiamo sentito la vice più disperata di Piacenza - spiega Visconti - che è la responsabile assistenziale del dipartimento di cure primarie dell'ospedale - in aprile la situazione ha iniziato a normalizzarsi: in questi ultimi mesi abbiamo risposto a un centinaio di telefonate al giorno, ora invece sono davvero pochissime». Così poche che l'Ausl ha deciso di sospendere la linea telefonica attivata alla fine di febbraio per in-

formazioni alla cittadinanza: i cittadini potranno continuare a rivolgersi all'Azienda contattando l'Ufficio relazioni con il pubblico 0523.303123, attivo da lunedì a venerdì dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e il sabato dalle 8.30 alle 12.30. Rimangono a disposizione per informazioni anche il numero verde regionale 800.033.033 e il numero di pubblica utilità del Ministero della Salute 1500.

«Questa linea telefonica è nata subito quando è iniziata l'emergenza - inizia a raccontare Visconti - un po' casualmente era stato coinvolto il nostro dipartimento di cure primarie perché aveva la possibilità di mettere a disposizione del personale prima impegnato in attività ambulatoriali che erano state sospese per l'emergenza».

Fin dall'inizio sono cinque le postazioni telefoniche che funzionano giorno e notte, 24 ore su 24: «I primi giorni sembrava un'attività semplice: dovevamo rispondere ai cittadini che avessero transitato nella cosiddetta "zona rossa" del basso Lodigiano -



Il gruppo di addetti dell'Ausl che rispondevano alle chiamate

spiega Visconti - ma in breve tutto è cambiato. Ci siamo ritrovati a far fronte alle necessità più svariate, ai problemi sociali e clinici. Inizialmente gli operatori erano supportati da un epidemiologo, che quasi subito è stato sostituito da un clinico. In marzo sono state più di 19 mila le telefonate, con picchi da 1600 chiamate al giorno e tempi di attesa molto lunghi anche di 20 minuti. È stato molto difficile sentire la voce più disperata di Piacenza».

In aprile le chiamate hanno iniziato a diminuire: sono rimasti comunque dei picchi importanti in occasione delle ordinanze

regionali. «I cittadini telefonavano per capire come comportarsi correttamente, cosa fare o no - conclude Visconti - abbiamo risposto anche a tantissime chiamate provenienti da altre regioni: in questi casi per noi era difficile dare delle indicazioni precise non conoscendo le altre realtà. A metà aprile abbiamo sospeso il turno notturno e mantenuto il servizio fino alle 23, mentre da inizio luglio abbiamo fatto dalle 8 alle 20. Oggi le telefonate sono pochissime e per questo abbiamo sospeso questo servizio, ma se dovesse esserci bisogno siamo pronte a farlo ripartire. Però ci auguriamo di no».