

Milano, 13 novembre 2020

Prot. Unit. N° 20

Egr. Dott.
Giulio Gallera
Assessore al Welfare Regione Lombardia

Egr. Dott.
Marco Trivelli
Dir.Gen. Welfare Regione Lombardia

e per copia:
Attilio Fontana
Presidente regione Lombardia

Oggetto: centro chiamate (Contact Center Regionale) per la campagna vaccinale 2020/2021.

Egregi Signori,

siamo andati direttamente nei siti per verificare di persona percorsi e indicazioni che un anziano pensionato deve seguire per “cercare di fare” la vaccinazione antinfluenzale gratuita in Lombardia.

Abbiamo, purtroppo, riscontrato modalità fortemente disomogenee nei territori di competenza, tra una ATS e l'altra, sia per quanto riguarda l'accesso alle prenotazioni del vaccino antinfluenzale, sia per quanto riguarda la vera e propria organizzazione logistica.

Pertanto, le segreterie pensionati SPI CGIL – FNP CISL – UILP UIL Lombardia, in rappresentanza dei nostri anziani, che insieme alle persone di fascia di età 60 – 64 anni esprimono una massa critica di circa 3 milioni di cittadini lombardi, sostengono il loro diritto individuale ad essere vaccinati gratuitamente (Lea) dal servizio sanitario di regione Lombardia. E visto che siamo già a metà novembre, in piena pandemia, non nascondiamo la nostra più seria preoccupazione per questa confusione, ritardo e brutto clima di incertezza che aleggia tra medici e gli stessi assistiti.

I vaccini messi a disposizione dei medici MMG, secondo indiscrezioni di stampa e dichiarazioni di molti medici, sono ampiamente insufficienti per coprire il fabbisogno previsto e “poco e male” programmato. Inoltre, abbiamo verificato che risulta particolarmente difficile e macchinoso trovare i numeri di telefono a cui si può chiamare per prenotare la vaccinazione presso le ASST.

Alcuni siti rimandano a loro volta ai siti dei Comuni di riferimento. Altri informano che gli over 65 possono solo rivolgersi al proprio medico MMG, peccato che quasi tutti i medici MMG abbiano ormai esaurito le esigue dosi che sono state loro consegnate e non rispondano più al

telefono. Altri ancora indicano numeri verdi, e altri ancora offrono la possibilità di prenotare attraverso un'App. Ne abbiamo trovati anche alcuni che propongono un assistente virtuale in aiuto nella prenotazione. Una vera e propria torre di Babele organizzativa del "fai date".

Oltre al solito sito internet molti siti rimandano al centro chiamate (Contact Center Regionale) che prevede un numero verde per chi chiama da rete fissa e un numero fisso per chi chiama da cellulare. Incredibile ma vero, quest'ultimo è a pagamento! Chi ha provato a contattare questi numeri, si è trovato ad aspettare più di un'ora in attesa prima che un operatore rispondesse. Ovviamente, con anche a carico il conseguente addebito di costo telefonico quando ci si rivolgeva al numero fisso. Oltre il danno anche la beffa!

Al riguardo, ci sembra molto strano che Regione Lombardia non sia a conoscenza che molti anziani, considerate le difficoltà economiche degli ultimi anni dovute anche a pensioni bloccate, hanno rinunciato al telefono fisso in casa, e sono muniti del solo cellulare per risparmiare.

Vi invitiamo, quindi, ad entrare nei siti delle diverse ATS per renderVi conto di persona della situazione ma soprattutto della necessità di ridefinire il sistema di prenotazione, con modalità più omogenee in tutti i territori e con gli stessi termini tecnici sanitari, sburocratizzando il più possibile il linguaggio e semplificando l'iter di accesso alle prenotazioni.

Per quanto riguarda i costi telefonici che sono addebitati a chi aspetta per ore la risposta di un operatore riteniamo, a ragion veduta, che la ricca Lombardia - con le addizionali Irpef che versiamo - si possa permettere di pagare la telefonata ai pensionati lombardi, considerando che 1 su 4 riceve una pensione inferiore alla 1.000 euro lorde mese.

Detto questo con la presente nota siamo a chiedere un vostro autorevole intervento urgente presso le ATS per quanto riguarda il salvabile in questa campagna vaccinale 2020/2021 ma soprattutto di mettere mano ad una seria programmazione a medio termine per migliorare il sistema prima della prossima.

In attesa di un Vostro cortese riscontro porgiamo i più distinti saluti.

Per la Segreteria
SPI CGIL Lombardia

Federica Trapletti



Per la Segreteria
FNP CISL Lombardia

Emilio Didoné



Per la Segreteria
UILP UIL Lombardia

Serena Bontempelli

