

ASL L'AQUILA: CENTRALINO CUP IN TILT, "DUE GIORNI PER PRENOTARE, VERGOGNA"

2 Febbraio 2020



L'AQUILA – "Contattare il servizio del Cup (Centro unico di prenotazioni) della Asl dell'Aquila è ormai diventato una chimera: due giorni per riuscire a prenotare una visita, disconnessioni del sistema, ma come si fa? È una vergogna".

La denuncia arriva ad *AbruzzoWeb* da un cittadino aquilano, invalido al 100 per cento, che "dopo una estenuante attesa" è riuscito a parlare con un operatore.

"Essendo invalido al 100% sono costretto a chiamare il Cup dell'ospedale dell'Aquila per prenotare cure e visite mediche quasi quotidianamente, ma il sistema di prenotazione spesso non funziona – spiega – Per me si tratta di un servizio fondamentale e quando non funziona non so davvero come fare".

"Spesso per le mie patologie ho bisogno di ricorrere al cup telefonicamente perché non posso recarmi agli uffici. Ottimo servizio per la competenza e la pazienza degli operatori che ringrazio sempre perché fanno il loro lavoro in maniera professionale, sono competenti e molto disponibili – tiene a sottolineare –, ma impossibile per quanto riguarda il centralino automatico. Dopo aver ascoltato tutti gli avvisi, circa un minuto, il sistema ti mette in attesa e ti raccomanda di 'non riagganciare per non perdere la priorità acquisita'".

"Dopo circa quattro minuti, però, vengo 'disconnesso' e invitato a riprovare. Un povero cristo che sta al telefono si vede così preso in giro: prima mi dici di non riagganciare per non perdere la priorità e poi interrompi facendomi perdere di fatto la priorità che mi raccomandi di non perdere. Delle due l'una, o ci sei o ci fai", aggiunge.

"Non mi lamento dell'attesa, so benissimo che dietro il servizio c'è una organizzazione con i tempi necessari, ma sono disperato perché mi stacchi dopo pochi minuti, rivendico il diritto ad interrompere io l'attesa se ritengo che sia troppo lunga, ma non è corretto che lo faccia il sistema, qualunque siano le ragioni", conclude l'aquilano.