AbruzzoWeb
Tutte le notizie d'Abruzzo a portata di click

ASL L'AQUILA: VISITE NON PRENOTABILI, MA "PRESA IN CARICO", IN ATTESA FINE EMERGENZA HACKER?

13 Maggio 2023



L'AQUILA – "Ci dispiace, è impossibile prenotare le visite, la rete non è funzionante, non possiamo accedere al computer".

Questo ha gentilmente risposto ieri mattina un operatore di un Centro unico prenotazioni (Cup) della Asl provinciale dell'Aquila ad un utente che aveva urgenza di una visita, nel pieno del marasma causato dall'attacco partito il 3 maggio da parte cybergang "Monti", che ormai da dieci giorni tiene sotto scacco ospedali e presidi sanitari, con servizi in fortissima difficoltà, dopo aver violato i server, rendendo inaccessibili i database, e dopo aver "rubato" 522 gigabyte di dati sensibili, come cartelle cliniche e schede di dipendenti e pazienti, già in parte pubblicati nel dark web, per spingere al pagamento di un riscatto milionario.

Lo stesso utente, ha poi richiamato lo stesso Cup questa mattina, e la risposta è stata la seguente: "non è possibile prenotare, ci dispiace".

Questi i nudi fatti, raccolti, verificati e riferiti da questa testata.

Risposte, da parte di chi è eroicamente sul fronte del Cup, che sembrerebbero, solo in apparenza, non collimare con le note stampa della Asl di mercoledì e di ieri pomeriggio, oltre che con una comunicazione di ieri pubblicata sul sito aziendale. Comunicazioni che ad una superficiale lettura, hanno indotto molti utenti, che hanno per questa ragione scritto a questa redazione, a convincersi che, grazie all'immenso e lodevole sforzo della Asl sul fronte dell'emergenza, fosse già possibile prenotare, a tutti gli effetti, con data, ora e luogo, le loro visite, essendo stato comunicato il riavvio della "accettazione delle prenotazioni". Molti utenti hanno cioè forse non compreso l'esatto significato di quanto comunicato dalla Asl: "gli operatori prenderanno in carico ed informeranno l'utenza sulle modalità di prenotazione e regolarizzazione". Il che non corrisponde, si ipotizza, alla prenotazione vera e propria, con data e ora, stando almeno alle risposte degli operatori.

Nella telefonata di ieri l'utente ha infatti replicato all'operatore: "ma io ho letto sui giornali che è ora possibile prenotare". E l'operatore ha risposto quanto segue: "Le dico le cose come stanno: a causa dell'inaccessibilità dei server, non è possibile prenotare e nemmeno cancellare le visite prenotate". E alla richiesta di ulteriori informazioni: "non è possibile prenotare nemmeno recandosi di persona allo sportello Cup a L'Aquila e negli altri ospedali". "Purtroppo è stata hackerizzata tutta la rete della Asl, non si può accedere al computer", ha concluso.

A svelare l'arcano un'altra telefonata di ieri dello stesso utente ad un altro contact center: un gentile operatore ha spiegato che in realtà ad oggi non è possibile fissare la data di una visita e di una prestazione, ma si può fare solo la "presa in carico" della prenotazione, che "sarà effettuata solo quando tornerà in funzione il sistema". Ovvero, l'operatore segna i dati dell'utente, conservando così un ordine di priorità e poi gli utenti quando l'emergenza sarà finita, con modalità da stabilire, saranno ricontattati per l'effettiva e definitiva prenotazione.

L’incognita è dunque la tempistica dell’uscita dall’emergenza con il pieno ripristino della rete informatica e della piena e normale operatività dei Cup. Dovesse durare altre settimane, allora le conseguenze per utenti e pazienti sarebbero severe.

La “riattivazione il servizio di accettazione delle prenotazioni”, era stata annunciata dalla Asl dell’Aquila, in una nota arrivata mercoledì alle redazioni, da parte della direzione strategica, e pubblicata tal quale da pressoché tutti i media, essendo di indubbio e urgente interesse pubblico.

Questo il testo del comunicato stampa di mercoledì: “Riprendono le attività di prenotazione delle prestazioni da parte dei servizi Cup dell’Azienda. Dopo l’interruzione di alcuni giorni, a causa del blocco subito per l’attacco al sistema informatico e per consentire in sicurezza l’avvio delle operazioni di bonifica da parte della task force di esperti, è stato riattivato il servizio di accettazione delle prenotazioni presso le sedi del P.O. di L’Aquila, P.O. di Avezzano, P.O. di Sulmona e presso le postazioni del call center di L’Aquila”.

Inoltre, comunicava la Asl, “gli utenti potranno accedere al servizio sia attraverso il call center, utilizzando lo stesso numero telefonico attualmente conosciuto, sia attraverso le postazioni di front office. Gli sportelli del CUP sono stati potenziati con ulteriori: “n. 2 postazioni presso il P.O. di L’Aquila”, “n. 2 postazioni presso il P.O. di Avezzano”. “n. 1 postazione presso il P.O. di Sulmona”.

Ieri è stato invece pubblicata sul sito della Asl la seguente comunicazione: “Le prenotazioni di prestazioni sanitarie tramite CUP sono state riattivate, secondo le seguenti modalità: – gli utenti muniti di impegnativa con classe di priorità Breve e Differibile potranno recarsi presso uno sportello CUP ed effettuare la richiesta di prenotazione, l’operatore fornirà loro le necessarie informazioni per l’erogazione della prestazione. – è stato riattivato il numero contact center 087222”.

“Gli operatori prenderanno in carico ed informeranno l’utenza sulle modalità di prenotazione e regolarizzazione. -prosegue la comunicazione -. Coloro che sono muniti di impegnative con classe di priorità Programmata, potranno chiamare il call center, attraverso cui verrà presa in carico la richiesta e gestita al momento del ripristino della normale operatività. Continueranno ad essere valide le modalità operative attuate già dai primissimi momenti dell’emergenza per ciò che concerne le prestazioni Urgenti: gli utenti vengono inviati direttamente al reparto per l’erogazione della prestazione. Si ricorda all’utenza che non è possibile effettuare variazioni e/o cancellazioni di prenotazioni già in essere al momento del blocco”.

A seguire infine la nota stampa della direzione aziendale di ieri.

“Attacchi di pirateria informatica si sono verificati e continuano, mentre scriviamo, a verificarsi colpendo Aziende Sanitarie in tutta Italia. La ASL di L’Aquila, dal canto suo, ribadisce di aver messo in campo tutte le azioni e le misure possibili per garantire la continuità dei servizi e ci scusiamo per i disagi subiti dai pazienti”.

Scrive dunque la Direzione aziendale: “Il servizio CUP per le prenotazioni già riattivato nei giorni precedenti, con il modello organizzativo della connessione di telefonia, per le prestazioni urgenti, brevi e differibili, da oggi ritorna alla piena funzionalità con il ripristino del sistema informatico. I ricoveri ospedalieri programmati e d’urgenza non hanno subito alcuna riduzione, come confermano i dati dei registri trasmessi dalle Direzioni di Presidio”.

“Le attività delle Sale Operatorie – viene aggiunto – sono continuate secondo la normale programmazione e soprattutto in piena sicurezza, in quanto sono state immediatamente applicate le linee guida del Centro Nazionale Sangue per fronteggiare gli attacchi hacker al sistema trasfusionale. Le Unità Operative Oncologiche hanno garantito la continuità delle terapie farmacologiche e delle prestazioni diagnostiche; e inoltre l‘immediata acquisizione da parte dell’Azienda di un nuovo specifico sistema informatico consentirà la ripresa delle prestazioni radioterapiche dalla giornata di domenica, con il contestuale recupero sia dei pazienti in lista sia dei nuovi pazienti da sottoporre a terapia”.

“I Laboratori di Analisi, sia pure con i comprensibili rallentamenti dovuti al passaggio al sistema manuale, hanno tuttavia assicurato gli esami ematochimici e microbiologici sia con carattere d’urgenza sia programmati, dando ovviamente priorità alle degenze ospedaliere ed ai pazienti fragili e con patologie complesse. Anche nella laboratoristica, nei prossimi giorni è previsto il ritorno a pieno regime in termini dei normali volumi di attività con la riattivazione di una rete informatica dedicata”.

“Tutto questo è stato possibile grazie al grande impegno della task force regionale e di tutti i tecnici informatici, degli operatori sanitari e del personale tecnico amministrativo che, in questi giorni, hanno lavorato in silenzio con la massima attenzione ai bisogni dei cittadini, fornendo in questo modo la migliore risposta al vile attacco dei criminali informatici”, conclude la nota.