

## CONTACT CENTER ASL 1, TESTA: "DA OGGI NUMERO VERDE ATTIVO ANCHE NEL WEEKEND"

26 Ottobre 2020



L'AQUILA - Relativamente alle notizie apparse sui social sul contact center per Covid-19 del Dipartimento di Prevenzione della Asl 1 Avezzano Sulmona L'Aquila, il manager dell'azienda Roberto Testa tiene a precisare, per una doverosa e corretta informazione, che il servizio in questione, non è un numero di emergenza: per questo c'è il numero 118, dedicato anche ai pazienti sintomatici che hanno bisogno di urgente intervento medico. Il numero verde è invece un servizio dedicato ai cittadini per segnalare nuovi casi di positività, contatti stretti con i casi accertati e al monitoraggio quotidiano della sorveglianza, che fino a qualche giorno fa era svolta interamente dagli operatori, e che a oggi è automatizzata, visto l'elevato numero dei sorvegliati. Questa automazione prevede che, anche durante gli orari di chiusura, i cittadini che richiedono il contatto medico, sono tempestivamente richiamati.

Il servizio è attivo secondo quanto descritto in segreteria telefonica con l'opzione di lasciare un messaggio in casella vocale e quindi essere richiamati in tempi brevi. Questo non significa che il servizio è chiuso ma che nel fine settimana, essendo in questo momento il potenziamento del servizio, si è deciso di dare priorità alla comunicazione dei casi positivi e dei loro contatti, mettendoli in isolamento.

Da domani, il contact center e il contact tracing, saranno potenziati con nuovi operatori e sarà attivo 7 giorni su 7 dalle 8:00 alle 20:00.

Il semplice ascolto e pubblicazione integrale del messaggio del contact center, avrebbe consentito di fornire un'informazione completa al cittadino, evitando quindi di dover procedere a questo comunicato, che comunque risulta utile per l'utenza, come ulteriore contributo, per una corretta informazione e a testimonianza dei continui sforzi che sta ponendo in essere l'azienda per affrontare la pandemia da covid 19.