

“Ho comprato in un negozio cinese, ho il coronavirus?": così il panico fuori controllo rallenta il 112

di **Fabio Canessa**

26 Febbraio 2020 - 20:18

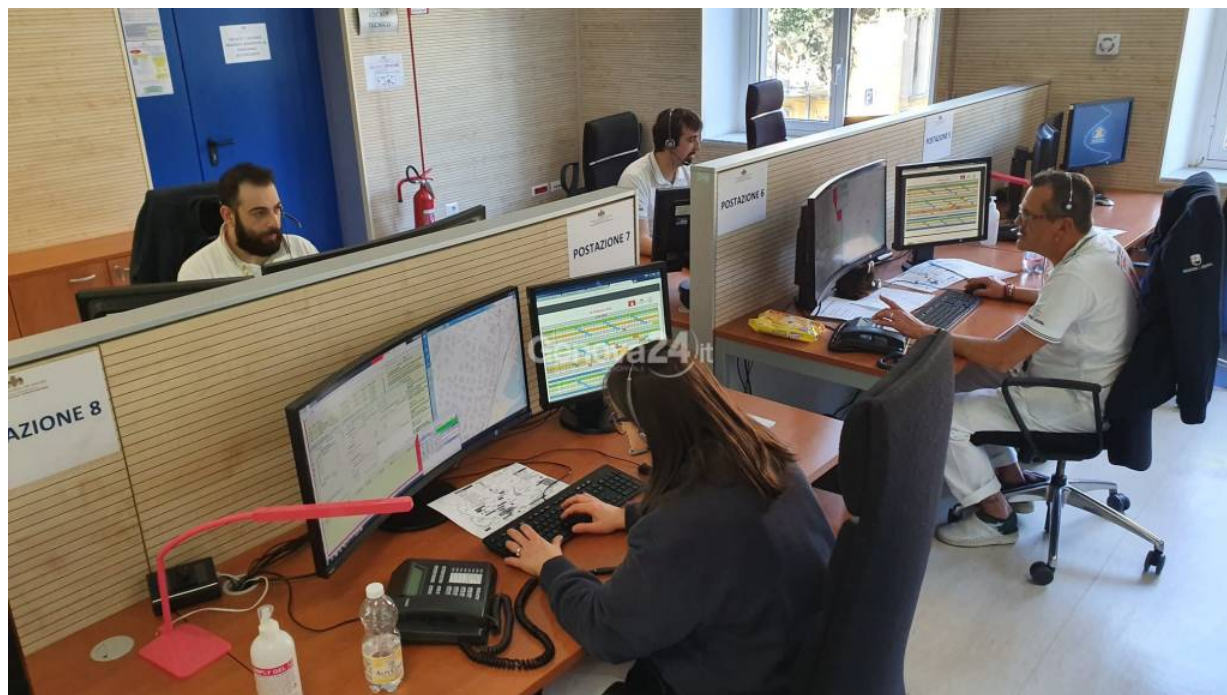


Genova. *“In un negozio ho trovato solo articoli prodotti in Cina, ora sono contaminata?”. “Ma visto che c’è il coronavirus sabato sera posso andare a ballare?”. “Aiuto, è passato un cinese e ho subito starnutito: sono infetto?”.* Sembrano spunti ideali per uno sketch comico, invece sono le **chiamate che da giorni si trovano a gestire gli operatori del 112**. La centrale del numero unico d’emergenza al San Martino è infatti il nodo nevralgico da cui parte il meccanismo di gestione dei possibili contagi a livello regionale, ma non tutti ne fanno buon uso. Col risultato che **si perde tempo prezioso per aiutare chi ha davvero bisogno**.

“In effetti sono giornate bollenti - spiega il direttore **Sergio Cagliaris** -. Domenica abbiamo ricevuto 4.500 chiamate, lunedì ne sono arrivate 5.200. Oggi la situazione, nonostante i casi individuati in Liguria, è già più tranquilla”. Le richieste di aiuto legate al coronavirus si distinguono **principalmente in due tipi**. “Ci sono i soggetti sintomatici che provengono da aree di rischio o hanno avuto effettivi contatti con soggetti risultati poi positivi: questi li passiamo al 118 dell’area di competenza. Poi c’è chi non ha sintomi, noi li segnaliamo all’Asl che poi li ricontatta e decide cosa fare. In ogni caso diciamo loro di non andare in pronto soccorso, ma di attendere la chiamata dell’esperto di igiene”.

Ma la telefonata più classica è un’altra: “Quella legata alla **richiesta di informazioni**. Noi cerchiamo di liberarcene nel minor tempo possibile consigliando di chiamare il numero nazionale 1500”. Che però viene a sua volta preso d’assalto, tanto che ottenere una risposta diventa spesso un’impresa. “Queste persone, soprattutto nei giorni passati, intasano le nostre linee. Domenica, su 4.500 telefonate, ne abbiamo avute **1.290**

di persone che chiedevano chiarimenti sul coronavirus, molto più della metà li abbiamo dirottati sul 1500”.



“La paura è tanta, si sente, è tangibile - racconta **Maura Locatelli**, un’operatrice di turno -. Noi cerchiamo di essere più veloci possibile per aiutare e dare risposte. Le chiamate più assurde? Dalla signora preoccupata perché è stata in un negozio di cineserie a **una persona che ha starnutito nel momento in cui c’era un cinese vicino a lei e quindi si è preoccupata subito**. Stamattina una signora che aveva stretto la mano a una persona che era stata in una zona di contagio. La gente è preoccupata, noi proviamo a tranquillizzarla”.

Continua un altro operatore, **Paolo Galvan**: “Nonostante la situazione di difficoltà ci sono utenti che ci chiedono se il locale abituale in cui vanno a ballare sarà accessibile o meno. O persone che pensano di essere a rischio contagio perché si sono fermate in un Autogrill, fuori dalla zona rossa”.

Per far fronte al boom di chiamate sono già stati integrati dalla Regione 9 operatori assunti dopo un corso specifico. “Il nostro organico attuale in questo momento è di **34 operatori**, e tutti loro hanno dato una disponibilità straordinaria che ci ha consentito di aumentare il numero di lavoratori per turno”, aggiunge Cagliaris. L’appello è sempre lo stesso: **“Chiamare ogni volta che c’è una situazione di potenziale pericolo. Ma, per favore, non chiamare noi per avere informazioni”**.