

Modena, 6 aprile 2020

Nuovo orario del call center della Sanità Pubblica Dal 9 marzo ad oggi più di 12.500 chiamate

Ridotto in funzione della riduzione delle richieste dei cittadini, ma il personale è sempre al lavoro sulle attività che richiedono un potenziamento di risorse 250 le persone coinvolte per le attività

Si riducono leggermente gli orari del call center dell'Azienda USL di Modena a disposizione dei cittadini che hanno necessità di informazioni **sui percorsi in materia di coronavirus nelle diverse circostanze** che si possono verificare.

Un servizio che è stato fondamentale sin dai primi giorni della diffusione del virus, ampliando i suoi orari in funzione delle crescenti necessità informative dei cittadini fino a raggiungere le 12 ore al giorno 7 giorni su 7 e che adesso, in linea con la riduzione delle telefonate, è stato rimodulato negli orari per dar modo agli operatori di dedicarsi alle altre attività che invece sono aumentate. Tra queste le indagini epidemiologiche, l'invio delle comunicazioni relative alla quarantena, la sorveglianza sanitaria attiva dei casi confermati, dei contatti stretti e delle persone rientrate dall'estero ed altre attività di screening e organizzative che hanno impegnato in queste ultime settimane gli operatori della Task force al Centro servizi di Baggiovara. Si tratta complessivamente di circa 250 persone organizzate a copertura di turni sulle diverse attività.

“Un ringraziamento particolare a tutto il Dipartimento di Sanità Pubblica dell'Azienda USL, a tutti gli operatori sanitari, tecnici, informatici e amministrativi degli altri Servizi aziendali, agli operatori sanitari intervenuti come volontari e agli specializzandi delle diverse discipline, che fin dal primo momento si sono resi disponibili a collaborare, sotto il coordinamento della Sanità Pubblica – fa sapere la Direzione generale –. In questa incredibile emergenza ognuno si è speso senza limiti e senza orari per cercare di essere d'aiuto ai nostri cittadini. Un sentito ringraziamento va anche al personale delle ditte in appalto (di telefonia, sistemi manutenzione, pulizie, ecc) che hanno assicurato e rinforzato il supporto tecnico e logistico necessario per lo svolgimento delle numerose e nuove attività. Tutti insieme sono una grande squadra e dobbiamo loro una parte importante della gestione in questa fase di emergenza”.

I dati del call center

In circa un mese, vale a dire dal 9 marzo, quando è stato avviato il conteggio (sono dunque escluse le prime settimane dell'emergenza, anche se il numero è stato attivato subito dopo i primi casi) ad oggi, **sono più di 12.500 le chiamate gestite**. Il periodo più intenso quello tra lunedì 16 e lunedì 30 marzo, con numeri che superano i 500 e talvolta anche i 600 contatti quotidiani nei giorni lavorativi, mentre nell'ultima settimana si sono ridotte le chiamate, attestandosi intorno a una media di 400 nei giorni lavorativi e di 150 durante il fine settimana.

Misure di protezione

Le Aziende sanitarie modenesi, in collaborazione con Ordine dei Medici Chirurghi e degli Odontoiatri di Modena, FIMMG - Federazione Medici di Medicina Generale e FIMP - Federazione Italiana Medici Pediatri ricordano l'importanza di fare riferimento alle autorità sanitarie in caso di sintomi sospetti, contatti stretti con casi confermati, o ritorno da altre aree a rischio come indicate dall'OMS.

La **collaborazione dei cittadini**, sin qui preziosissima, è fondamentale per garantire la massima protezione degli operatori sanitari, oltre che dei cittadini stessi.

Da una parte il **rispetto di tutte le ordinanze ministeriali e regionali** volte a limitare la diffusione del virus. Dall'altra è particolarmente importante ribadire ancora una volta le **misure di protezione individuale** come prescritte dal Ministero della Salute che ha creato una [sezione dedicata](#) al coronavirus nel proprio sito.

Si ricorda che anche sul sito dell'Azienda USL è disponibile una sezione con tutti gli aggiornamenti sul coronavirus: www.ausl.mo.it/coronavirus