



Coronavirus: oltre 31.000 telefonate in due mesi e fino a 500 casi al giorno per il call center di ATS Bergamo

Bergamo, 4 maggio 2020 – 60 giornate lavorate, 169 operatori coinvolti, 31.556 casi processati, 5.543 numero di ore al telefono, 500 casi in media seguiti ogni giorno.

A poco più di due mesi dall'istituzione del call center dell'Agenzia di Tutela della Salute di Bergamo, nato in una situazione contingente e di emergenza per far fronte alle tante domande dei cittadini, questo presidio è diventato un punto di riferimento per tanti bergamaschi ma non solo per loro: sono stati numerosi, infatti, i contatti ricevuti da fuori regione e da concittadini all'estero.

Gli operatori che si sono susseguiti alle postazioni hanno cercato di rispondere ai mille interrogativi nati dalla situazione – unica, nuova per tutti e in continua evoluzione - fornendo informazioni di carattere sanitario, grazie ai tirocinanti del corso di formazione in medicina generale (*“quali precauzioni devo adottare per ospitare un parente in casa? ci sono dei farmaci che possono agevolare la convalescenza?”*) oppure semplici indicazioni per orientarsi nella gestione amministrativa della situazione (*“chi posso contattare per poter accompagnare una parente per una terapia salva vita? mio figlio deve rientrare dagli USA, cosa deve fare una volta arrivato a Bergamo?”*) fino a dubbi di carattere quotidiano (*“è aperta la discarica del tal comune?”*).

I casi affrontati ogni giorno, oltre 31.000 con punte di oltre 500 casi giornalieri verso la metà di marzo, hanno impegnato anche volontari (studenti di medicina, infermieri e assistenti socio sanitari, consulenti aziendali) accorsi a dare una mano per mantenere in funzione un riferimento costante (7 giorni su 7, dalle 8 alle 20) e importante in questo doloroso momento per i cittadini bergamaschi.