

Nel call center che sfida la psicosi “Chiamano a migliaia così li rassicuriamo”

”

Se sono passate 48 ore non c'è rischio, lunedì comunque vada dal suo medico

Signora, se lei non ha sintomi non deve avere neppure dei timori

IL NUMERO VERDE “1500”
LE RISPOSTE DEI MEDICI AI CITTADINI

“

CORRADO ZUNINO

ROMA. Dieci medici in camice bianco, seduti intorno a un tavolo da riunione lungo. Tutti al telefono. Un minuto e quindici di indicazioni e rassicurazioni, si passa all'altra chiamata: «Quando dice che ha fatto il vaccino? Tre giorni fa? Ha dolori al petto? Stia calma, sono passate le 48 ore del rischio. Tranquilla, e lunedì vada dal suo medico». È la “sala situazioni” allestita dal ministero della Salute, il call center iperspecializzato che gestisce da Roma Eur, a fianco del grattacielo Parnasi, l'emergenza vaccini. Da giovedì sera. Fino al giorno prima la stessa squadra, otto donne, ha gestito la fobia Ebola, e infatti la voce registrata del “1500”, il numero verde, è ancora innestata sul virus africano: «Qualcuno chiama ancora per Ebola, ma sono gli ossessivi». Ogni estate il ministero allestisce la “sala situazioni” per rispondere sulle ondate di calore. Due anni fa aprì le chiamate per

un altro caos vaccini, quelli arrivavano dall'estero. Dalla sala gestiscono anche la pandemia detta suina nel 2009, l'avaria del 2006, la Sars del 2003, il terrore antrace subito dopo le Torri gemelle.

È un call center, con tutte le alienazioni del lavoro seriale: «Da questa mattina alle nove ho risposto a centosettanta telefonate», racconta Simonetta Roscioni, dirigente medico del ministero, che, dolorante, s'alza dalla sedia. C'è un primo filtro, ma al sesto piano del palazzo del ministero sale tutto quello che ha una credibilità medica. Dalle nove alle diciotto, poi si chiude. Sì, la “situation room” ricorda una serie *medical* americana: computer accesi sui siti specializzati davanti, *news* delle tv alle spalle. «Signora, se lei non ha sintomi non deve avere timori. Come, ora che le ho spiegato che

IL
RAC
CON
TO



INUMERI

12

LE SEGNALAZIONI AIFA
I decessi sospetti in 6 Regioni

1.357.399

LE DOSI
Sono 6 i lotti di Flud coinvolti

13

I GIORNI DI RITARDO
Dal decesso alla segnalazione

uno dei segnali di un problema è l'indolenzimento del braccio sente proprio un dolore al braccio?». Una telefonata dalla Campania: «Mia nonna ha avuto un attacco al cuore». La nipote non ricorda, però, il nome del vaccino, Flud, Agripal, altro. Niente da fare. Un minuto e

quindici, un minuto e mezzo, non si può stare di più al telefono. In tre giorni di servizio, una ventina d'ore in tutto, sono arrivate tremila chiamate. Si scopre, ricevendo l'allarme in voce, che in realtà il Flud — al contrario di quel che l'Aifa ha detto fin qui — si è venduto anche in farmacia. «È una leggenda metropolitana quella dell'errore di fabbricazione, notizie riferite male. I vaccini antinfluenzali sono sicuri. Le do questo dato, così si rasserenano: dal 1997 sono state vendute nel mondo cento milioni di dosi di Flud e, fino a giovedì scorso, nessuna segnalazione. Ci fosse un problema di produzione, sarebbero morti migliaia».

Coordina Maria Grazia Pompa, malattie infettive, e dice: «I nostri medici hanno fatto una formazione per le emergenze nazionali e danno risposte standard perché il messaggio deve essere omogeneo. Gli anziani che chiamano, certo, sono preoccupati, ma anche informati: hanno letto tutto. Ecco la signora di 83 anni, chiama dalle Marche: «Sto bene, ma vorrei conoscere i dettagli di questa vicenda». Chi segnala dolori al ginocchio, in un caso una congiuntivite: «Difficile la relazione con il vaccino, signora». La maggior parte teme il guai cardiovascolare: «Proprio quest'anno che mi ero decisa per la vaccinazione va a scoppiare l'infarto». Lo dice una figure. Il dottor Marco Musella al telefono: «Sento che lei è agitata, non deve». Poi alza lo sguardo: «Stiamo gestendo una psicosi». Arriva via filo un “decesso sospetto”, ma i clinici della “sala situazioni” non lo annoverano tra quelli da segnalare: da Salerno, aveva 92 anni, squilibri generali, piaghe decubite. Ha fatto il vaccino, «difficile attribuirgli questa morte».

Oggi si riparte, da domani saranno in quattordici in sala. «Questa paura sarà lunga».

© RIPRODUZIONE RISERVATA