Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 1482 del 25/05/2022

Gli operatori hanno risposto per tutta l’emergenza a oltre 200mila chiamate

Covid-19: il numero verde 800 867 388 sospende l'attività

Ultimo giorno di attività per il numero verde coronavirus, per oltre due anni punto di riferimento per tutti i cittadini trentini (e non solo) alla ricerca di informazioni e chiarimenti sulla campagna vaccinale, il Green pass, i tamponi, gli isolamenti, le quarantene e in generale sui provvedimenti nazionali e locali che hanno scandito l’emergenza Covid. In questi due anni gli operatori hanno risposto ad oltre 200mila chiamate lavorando, nella fase più acuta dell’emergenza, anche sette giorni su sette. Visto il calo delle telefonate di queste ultime settimane e il rientro ad una fase ordinaria si è deciso di sospendere l’attività. Il numero verde 800 867 388 è stato gestito dalla Provincia autonoma di Trento attraverso la Centrale unica di emergenza con la collaborazione dell’Azienda provinciale per i servizi sanitari.

Il numero verde 800 867 388 è stato attivato una prima volta da febbraio a luglio 2020 e poi in maniera continuativa da dicembre 2020 ad oggi. Il servizio è stato riattivato con la cosiddetta «seconda ondata» e l’aumento esponenziale del numero dei contagi per far fronte alle tante richieste dei cittadini sulle procedure da seguire in caso di isolamento e/o quarantena. Fondamentali in questo senso sono stati il confronto e la collaborazione con il personale della Centrale covid Apss. Tante le richieste anche sul fronte normativo e le restrizioni ad attività e spostamenti con i colori delle regioni/province. Da febbraio 2021 il focus delle domande si è spostato sulla campagna vaccinale – tantissime le criticità risolte e le prenotazioni effettuate grazie anche al supporto degli operatori Apss – e successivamente sul Green pass. Per sostenere l’ingente aumento del numero di chiamate si sono rese necessarie diverse migliorie delle infrastrutture; è stato raddoppiato il numero di linee in ingresso ed è stato aumentato il numero di operatori in turno (con il prezioso aiuto dei volontari di Croce Rossa). Dopo un periodo estivo e autunnale più tranquillo, grazie alla riduzione dei casi e all’allentamento delle restrizioni, si è registrata una nuova impennata di telefonate a partire da dicembre 2021, con l’ondata di contagi dovuta alla variante Omicron e l’introduzione delle nuove regole sugli isolamenti e le quarantene. Per rispondere alla crescente necessità di informazioni da parte dei cittadini nei mesi di gennaio e febbraio gli operatori hanno risposto sette giorni su sette. A partire da metà febbraio la pressione è andata via via attenuandosi, abbassandosi ulteriormente con la fine dello stato d'emergenza.

A sostenere il lavoro quotidiano del numero verde è stata la costante collaborazione tra le varie «anime» del progetto. Prezioso è stato il lavoro svolto dai dipendenti del Progettone e dai volontari di Croce Rossa, che nell’ultimo anno e mezzo hanno donato oltre 5600 ore del proprio tempo. I dipendenti Pat si sono alternati come operatori, il personale dell'Ufficio Centrale unica di emergenza ha gestito il servizio e il personale di Apss (Centrale covid, gruppo vaccini etc.) ha provveduto a gestire, per le rispettive competenze, le specifiche richieste dei cittadini.

Con la fine dell’attività del numero verde i cittadini possono fare riferimento all’Urp di Apss (0461 904172 | urp@apss.tn.it) e al sito di Apss, dove ci sono un’ampia sezione FAQ sempre aggiornata (https://www.apss.tn.it/Novita/Notizie/Covid-19-le-FAQ) e Covibot, il chatbot che risponde in automatico alle domande su tamponi, isolamenti e vaccinazioni.

Ricordiamo che in caso di positività la Centrale Covid non chiama il positivo per la presa in carico: tutte le informazioni necessarie alla gestione dell'isolamento e alla prenotazione dei tamponi di guarigione sono presenti in allegato al referto del tampone positivo su TreC+ (https://trec.trentinosalute.net/). Per vedere l'esito del tampone e il certificato di isolamento su TreC+ non è necessario lo SPID, bastano il codice consegnato al momento dell'effettuazione del tampone, la tessera sanitaria e il codice fiscale. Possono accedere a TreC+ anche i non residenti in Trentino; in caso di perdita del codice basta richiederlo al centro (farmacia, privato etc.) dove è stato fatto il tampone.

()