

# quotidianosanita.it

Giovedì 22 GIUGNO 2017

## Tra Pin e Puk, cronaca di una giornata di ordinaria follia alla ricerca della ricetta elettronica

*Gentile Direttore,*

l'altro ieri volevo fare il bravo medico ospedaliero. A una paziente venuta a fare delle medicazioni volevo prescrivere delle altre, e volevo richiedere il trasporto dal suo domicilio all'ospedale: mi aveva riferito che il suo medico di famiglia le aveva detto che dovevamo fare tutte queste prescrizioni noi specialisti ospedalieri.

Prendo la mia carta dell'operatore e la inserisco nel lettore del computer più vicino. Eseguo la procedura prevista, compare a video: ""invalid token". Vado ad un altro computer: stessa solfa. Chiedo aiuto ai miei colleghi: "ma non lo sai che da questi computer non funziona? l'unico è quello in segreteria....."

Vi accedo. Riprovo. Si apre il programma .... sollievo ..... delusione: "Error SLQ" o qualcosa di simile. Mi attacco al telefono: il numero per l'assistenza è con un prefisso dell'Emilia Romagna, non posso farlo direttamente ma devo farlo passare dal centralino. Messaggio vocale: sisisonosubitodalei.... passano almeno 5 minuti.

Risponde una signorina, mi informa che probabilmente la mia carta dell'operatore è scaduta: e chi ci aveva avvertiti? Nessuno, la risposta, non lo sapevamo neanche noi..... E' successo ad altri? Sì certo, a tutti quelli che l'hanno avuta in quel periodo.... (presumo centinaia di medici). Cosa devo fare? Si rivolga alla sua azienda.

La paziente intanto aspetta, carta, penna e ricetta rossa: almeno lei è sistemata.

Contatto l'azienda: lavoriamo quasi tutti a Cisanello, ma l'ufficio preposto a queste cose per misteriosi motivi è a Santa Chiara. Telefono alla guardia in servizio alla porta carraia chiedendo se mi fa passare con la macchina per velocizzare le cose. Risposta negativa. Parcheggio fuori. Parchimetro che va solo a monete. Per fortuna ho due spiccioli. Caldo.

Fresco nell'edificio 9 (per fortuna va l'aria condizionata). Porta girevole da Grand Hotel. Al bancone d'ingresso un addetto: mi chiedo a cosa serve tenerlo lì ma spengo il cervello. 4° piano, a destra. Faccio le pratiche. Ancora una password, ancora un PIN, ancora un PUK.

L'ennesimo: uno per guardare le lastre, un altro per la firma digitale (qui c'è bisogno anche di una chiavetta che genera un codice monouso), un altro ancora per vedere gli esami, quello per la posta elettronica e quello per il server di reparto, quello per ormaweb, che scade ogni tre mesi.

Si la vita è tutta un PIN, e qualche volta anche un PUK.

Devo andare al bagno. Spero almeno lì non ci siano codici da digitare: l'ipertrofia prostatica (e anche di qualcos'altro) reclama attenzione.

Finito? No devo andare al 3° piano - in fondo a sinistra, ovviamente - dove c'è un altro addetto che deve "magnetizzare" il cartellino. Anche quest'ostacolo è superato: esco trionfante, come il primo giorno di lavoro, tanti

anni fa..... Ancora caldo, è passata un'ora ed è ora di ritornare al lavoro.

Flash forward: stamani, brandisco la carta dell'operatore, munito di PIN e PUK mi accingo a prescrivere.... "Invalid token". Voglia di mazza da baseball.

Riprovo... parte tutto: inserisco codice e già pregusto la schermata "prescrizione esami"... Eccola, mi spunta un sorriso mentre il cerchio gira, gira, gira, gira,gira,gira,gira.... il sorriso si spegne, il cerchio continua a girare assieme ad altri e più volgari attributi.

Telefono. Centralino. Numero. Siosisonosubitodalei. 5 minuti senza musica ma con il messaggio che come un ritornello si ripete..... alla fine: i nostri operatori sono tutti occupati. La preghiamo di richiamare più tardi.

Cade la linea. E cadono altre cose, mentre il cerchio, beffardo continua a girare. Smetterà, dopo circa 10 minuti, misteriosamente, lasciando il posto alla finestra che ti sorride invitandoti a prescrivere.... cosa e a chi? Te lo sei dimenticato, l'età avanza e sono passati tre quarti d'ora, la penna e la carta hanno già fatto il loro dovere.

Concludo ringraziando ancora una volta tutti quelli che "lontano dalla zona dove si produce valore" facilitano in modo così efficace il nostro lavoro

**Gerardo Anastasio**

*Segretario Anaa Assomed Azienda Ospedaliero Universitaria Pisana  
Componente Direzione Nazionale Anaa Assomed*