Si muovono gli Ordini dei Medici a proposito del Servizio 3 di Telecom

Data 29 ottobre 2003
Categoria professione

In seguito alle numerose segnalazioni effettuate da medici che lamentavano disservizi (attuali o potenziali) derivabili dall' attivazione del nuovissimo servizio "3" della Telecom (di cui abbiamo gia' parlato in precedenza), si e' creato un ampio movimento di opinione, che sta coinvolgendo anche alcuni Ordini Provinciali.

IL GAZZETTINO di Padova ha pubblicato, Venerdì, 17 Ottobre 2003 un articolo dal titolo: " TELECOM: I MEDICI NON VOGLIONO IL SERVIZIO 3"

" È stato "battezzato" Servizio 3 e la Telecom lo sta introducendo su tutto il territorio nazionale con grande discrezione, tanto è vero che neppure i diretti interessati ne sono a conoscenza.
In pratica, chi chiama da un telefono fisso un utente impegnato con un'altra telefonata, si sente rispondere da una segreteria con queste parole: Il numero è occupato: premendo il tasto 3 si può lasciare un messaggio; schiacciando il 5 si prenota la chiamata appena la linea si libera. Per il costo rivolgersi al 187.
La tariffa per il chiamante è di 15 centesimi, mentre per il ricevente non ci sono addebiti.
L'introduzione del servizio ha mandato su tutte le furie molte categorie, ma in primis i medici di base, che proprio sulla base delle segnalazioni che i pazienti effettuano sulle tradizionali segreterie predispongono le visite, o organizzano eventuali ricoveri.
Il problema è che il messaggio non solo annulla quello di eventuali segreterie telefoniche private (non il Memotel), ma rimane in memoria soltanto 90 minuti.
Un esempio. Se il dottore sta parlando al telefono, oppure se un paziente occupa la sua linea ascoltando il messaggio vocale della tradizionale segreteria, un altro malato che chiama non sente più il segnale di occupato, ma gli risponde la Telecom proponendo il Servizio 3.
Il rischio è che alla fine il medico, magari se deve assentarsi per più di un'ora e mezza, non senta mai il contenuto della richiesta, magari urgente, di chi lo ha cercato trovando occupato.
Secondo Telecom per la disattivazione ci vogliono 48 ore, ma i sanitari di famiglia dicono invece che non è così semplice ottenere l'annullamento del servizio, tanto è vero che alcuni hanno dovuto alzare la voce per raggiungere lo scopo.
Ieri mattina, quindi, Riccardo De Gobbi, segretario dell'Ordine dei medici, ha spedito una diffida a Telecom , intimando appunto la disattivazione e nei prossimi giorni ha in animo di presentare un ricorso all'Authority per le Telecom unicazioni e al Garante per la privacy, alla luce di una riunione che ha avuto nei giorni scorsi con i colleghi.
Il Servizio 3 - ha sottolineato - può creare grossissimi problemi alla nostra categoria. Un malato che ha bisogno di cure urgenti magari aspetta inutilmente che il medico lo richiami, non ipotizzando che a quest'ultimo non sia mai arrivata la sua segnalazione.

Il testo della lettera dell' O.M. di Padova:

"Spett.le
TELECOM ITALIA S.p.a.
Viale Carducci 24
30172 MESTRE VENEZIA

Raccomandata A.R.

Oggetto: Attivazione Servizio "3"

Codesta Azienda ha recentemente attivato un nuovo servizio, che risulta pubblicizzato anche sul sito www.telecomitalia.it.
Ci si riferisce al nuovissimo "Servizio 3", che consente di registrare ed inviare un messaggio vocale al numero che si trova occupato. La descrizione del Servizio precisa: "Il tuo interlocutore, non appena il suo telefono si sarà liberato, riceverà un messaggio attraverso una normale telefonata.
Dopo aver ascoltato il messaggio gratuitamente, potrà richiamarti, al costo di una normale telefonata, in modo semplice ed automatico, premendo il tasto 1".
Viene aggiunto l'avvertimento "Il Servizio 3 sarà disponibile per tutta la clientela entro il prossimo autunno. Per sapere se puoi usarlo sulla tua linea, ascolta con attenzione il messaggio che ti informa che il numero chiamato è occupato e ti invita a premere il tasto 5. Se il Servizio 3 è già attivo, sarai invitato a premere anche il 3".
Lo scrivente Ordine esprime totale dissenso sulle modalità di attivazione e di funzionamento del detto "nuovissimo" Servizio 3 in quanto anzitutto viene attivato senza il consenso dell'utente destinatario e nelle modalità di funzionamento a messaggio vocale può verificarsi la violazione della normativa contenuta nel D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 recante il Codice in materia di protezione dei dati personali e che prevede sanzioni severe, anche di rilievo penale, per le trasgressioni più gravi.

In particolare lo scrivente si riferisce alla rigorosa tutela in materia di dati sensibili, come lo sono quelli riguardanti la salute delle persone.
Il Servizio 3 sta creando notevoli problemi a Medici ed Odontoiatri: si dà il caso di pazienti anziani che hanno utilizzato il Servizio 3 confondendolo con un Servizio di Segreteria del Medico e pertanto hanno registrato messaggi personali convinti di registrarli nella segreteria che garantisce la ricezione da parte del Medico Curante. Viceversa il Medico, rientrato dopo il periodo di intervallo previsto dalla Telecom, non ha mai ricevuto il messaggio dell'assistito, con tutte le conseguenze relativa ad una mancata visita anche urgente, con il rischio di essere tenuto responsabile di comportamenti penalmente rilevanti. Le proteste pervenute dai Colleghi sono numerose e diversificate per i casi denunciati.
Si invita, pertanto, codesta Azienda a disattivare immediatamente il Servizio 3 nei confronti di tutti i Colleghi Medici ed Odontoiatri della provincia di Padova e ad attivarlo - come per gli altri servizi simili "Avviso di chiamata", Trasferimento di chiamata", "Memotel" ecc. - solo su richiesta degli stessi.
Infine, atteso che il "Servizio 3" è stato attivato anche presso questo Ente Pubblico ai numeri telefonici 049.8718811 - 049.8718855 - 049.8719449 - 049.8721355 si invita a disattivarlo immediatamente.
Si resta in attesa di cortese immediato riscontro.
Il Segretario:Dr.Riccardo De Gobbi"

Riteniamo importante che tutti i medici che ritengano di NON voler attivare il servizio comunichino specificatamente questa loro volonta' telefonicamente (191 o 187) o (meglio) per iscritto, con lettera raccomandata o per fax. I numeri di fax segnalati dai colleghi (ma con preghiera di verifica) sono : 803 308 360 oppure 0636882965.

Si ringrazia Marco Manganelli, co-moderatore della lista Lexmedica, per le sue tempestive segnalazioni.

DanieleZamperini