



**Forum Risk Management**

obiettivo sanità salute

**26-29 NOVEMBRE 2024**  
**AREZZO FIERE E CONGRESSI**

19



*Ministero della Salute*

DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, DEI DISPOSITIVI MEDICI, DEL  
FARMACO E DELLE POLITICHE IN FAVORE DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE  
DEL MINISTERO DELLA SALUTE

Ex Direzione generale della programmazione sanitaria

# Stato dell'arte del 116117

**Giovanna Giannetti**

Dirigente Medico Ufficio 2

**Arezzo, 27 novembre 2024**

**RIFERIMENTI  
NORMATIVI**  
Gazzetta ufficiale  
dell'Unione europea



**DECISIONE DELLA COMMISSIONE del 15 febbraio 2007 (2007/116/CE) che riserva l'arco di numerazione nazionale che inizia con «116» a numeri armonizzati destinati a servizi armonizzati a valenza sociale**

Articolo 2 Un «servizio armonizzato a valenza sociale» è un servizio che risponde a una descrizione comune, al quale i singoli cittadini possono accedere attraverso un numero telefonico gratuito, che può essere utile ai visitatori di altri paesi e che risponde a esigenze sociali specifiche, che contribuisce in particolare al benessere o alla sicurezza dei cittadini o di gruppi specifici di cittadini o che aiuta i cittadini in difficoltà.

**DECISIONE DELLA COMMISSIONE del 30 novembre 2009 (2009/884/CE) recante modifica della decisione 2007/116/CE per quanto riguarda l'introduzione di altri numeri riservati che iniziano con «116»**

Numero	Servizio al quale il numero è riservato	Condizioni specifiche cui è subordinato il diritto di utilizzare questo numero
116 117	<p><i>Denominazione del servizio:</i> Servizio di guardia medica per cure non urgenti</p> <p><i>Descrizione:</i> Il servizio permette ai chiamanti di ottenere il tipo di assistenza medica più adatto ai loro bisogni, per situazioni critiche ma non di emergenza, soprattutto, ma non solo, al di fuori delle ore di lavoro, nei fine settimana e nei giorni festivi. Il chiamante viene messo in contatto con un operatore competente e qualificato, oppure direttamente con un medico qualificato.</p>	<p>Nei casi in cui il servizio non sia disponibile senza soluzione di continuità (vale a dire, 24 ore su 24, sette giorni su sette, in tutto il paese), il fornitore del servizio deve garantire che le informazioni circa la disponibilità del servizio siano pubblicizzate e facilmente accessibili e che, nei periodi di indisponibilità, ai chiamanti venga comunicato quando il servizio sarà nuovamente disponibile.</p>

**DIRETTIVA 2009/136/CE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 25 novembre 2009**

che all'articolo 27 bis «Numeri armonizzati destinati a servizi armonizzati a valenza sociale, compreso il numero delle hotline destinate ai minori scomparsi» specifica che gli Stati membri promuovono i numeri specifici nell'arco di numerazione che inizia con il "116", identificati nella decisione 2007/116/CE della Commissione, e [incoraggiano la prestazione nel loro territorio dei servizi per cui tali numeri sono riservati.](#)

**L'AGCOM identifica  
il Ministero della salute come:  
il Ministero competente in materia**



*Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni*  
*Direzione Reti e Servizi di Comunicazione Elettronica*

Ministero della Salute  
Dipartimento della programmazione e  
dell'ordinamento del servizio sanitario  
nazionale  
Direzione generale della programmazione  
sanitaria  
PEC: dgprog@postacert.sanita.it  
c.a. Dott. Francesco Bevere

p.c. Dipartimento Politiche europee  
Presidenza del Consiglio dei Ministri  
PEC: info.politicheeuropee@pec.governo.it

04.01.01  
Rif. LZ/FB/LS

Oggetto: Assegnazione al Ministero della Salute del numero per servizi armonizzati europei a valenza sociale 116117, destinato al "servizio di guardia medica per cure non urgenti".

## RIFERIMENTI NORMATIVI



### **Intesa Stato, Regioni e Province Autonome di Trento e di Bolzano del 10 luglio 2014**

Intesa, ai sensi dell'art. 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, concernente il nuovo Patto per la salute per gli anni 2014 – 2016.

- «Con apposito Accordo tra le Regioni ed il Ministero della salute, saranno definite le modalità e i tempi per la realizzazione del numero unico 116117 su tutto il territorio nazionale; successivamente le Regioni – in quanto Enti utilizzatori del numero – provvederanno ad effettuare tutte le necessarie operazioni tecniche per implementarne l'utilizzo».



### **Accordo Stato, Regioni e Province Autonome di Trento e di Bolzano del 24 novembre 2016**

Accordo, ai sensi dell'articolo 5 comma 12 dell'Intesa del 10 luglio 2014 (Rep. Atti n. 82/CSR) "Patto per la salute 2014-2016" tra il Governo, le Regioni e le province autonome di Trento e Bolzano sul documento recante "Linee di indirizzo sui criteri e la mobilità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117".



**FUNZIONE:** Numero unico nazionale per l'accesso ai servizi di cure mediche non urgenti e altri servizi sanitari; concorre alla gestione della domanda assistenziale a bassa intensità/priorità.



**OBIETTIVI:** Mette in contatto l'utente con un operatore competente oppure con un medico per assicurare assistenza o consulenza sanitaria.



**VANTAGGI:** I cittadini devono ricordare un unico numero per avere risposta a diversi bisogni di salute.



## RIFERIMENTI NORMATIVI



*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI  
TRA LO STATO, LE REGIONI E LE PROVINCE AUTONOME  
DI TRENTO E DI BOLZANO

Accordo, ai sensi dell'articolo 5 comma 12 dell'intesa del 10 luglio 2014 (Rep. Atti n. 82/CSR) "Patto per la salute 2014-2016" tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano sul documento recante "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117".

Rep. Atti n. 221/CSR del 24 novembre 2016

LA CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI TRA LO STATO, LE REGIONI E LE  
PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO

- **NON E' UN NUMERO PER LE URGENZE-EMERGENZE.**
- **È uno strumento di comunicazione rivolto a tutti i cittadini, italiani e stranieri, senza alcun obbligo di registrazione preventiva.**
- **Il numero è unico in Italia ed in Europa a valenza sociale.**
- **È un numero a chiamata rapida e non necessita di prefisso.**
- **Il numero è disponibile H24 per 7 giorni a settimana.**
- **Fornisce assistenza e/o informazioni.**
- **Il servizio non è limitato nel tempo.**
- **Non è richiesto all'utente alcun pagamento per la chiamata.**
- **Le chiamate possono essere effettuate da telefono fisso o mobile o apparecchio pubblico.**
- **I dati personali vengono trattati nel rispetto della normativa vigente sulla privacy.**
- **La struttura organizzativa del servizio può avere delle variazioni da Regione a Regione.**

## OBBLIGATORI Tab. 1



Risposta informativa e (operativa, se necessario) riguardante:

- **Modalità di accesso alla Guardia Turistica.**
- **Prestazioni e/o consigli medici non urgenti** durante gli orari di apertura del Servizio di Continuità Assistenziale.
- **Modalità di accesso ai Medici di Medicina Generale o ai Pediatri di Libera Scelta** anche in caso di difficoltà di reperimento.
- **Consigli sanitari non urgenti al di fuori degli orari di apertura del Servizio di Continuità Assistenziale.**
- **Individuazione e trasferimento delle richieste di soccorso sanitario urgente al 118.**

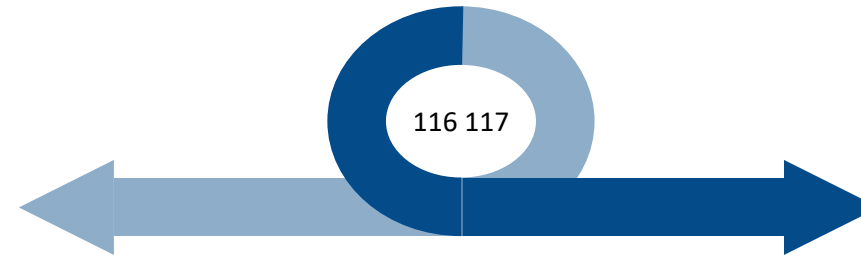


## OPZIONALI Tab. 2

**I servizi opzionali offrono prestazioni aggiuntive e rispondendo a esigenze specifiche e situazioni particolari.**

I principali riguardano:

- **Integrazione socio-sanitaria;**
- **Sanità pubblica;**
- **Anagrafe sanitaria/Assistenza primaria;**
- **Strutture sanitarie;**
- **Consultorio familiare;**
- **Educazione e promozione della salute;**
- **Partecipazione alla spesa: ticket/esenzioni/pagamenti/rimbor si;**
- **Visite/esami/terapie/interventi;**
- **Salute mentale;**
- **Reclami;**
- **Trasporto sanitario;**
- **A.R.P.A.;**
- **Fauna;**
- **Aspetti etici/deontologici.**



**Servizi erogabili**  
**obbligatori e opzionali**  
**Linee guida**  
**Accordo 24 novembre 2016**

## RIFERIMENTI NORMATIVI



Accordo, ai sensi dell'articolo 5 comma 12 dell'intesa del 10 luglio 2014 (Rep. Atti n. 82/CSR) "Patto per la salute 2014-2016" tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano sul documento recante "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117".

Rep. Atti n. 221/CSR del 24 novembre 2016

LA CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI TRA LO STATO, LE REGIONI E LE PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO

### ➤ Indicatori di monitoraggio

<b>INDICATORE 1</b>	• NUMERO accessi al 116117 (assoluto)
<b>INDICATORE 2</b>	• NUMERO trasferimenti alla C.A. (assoluto e su 100.000 ab.)
<b>INDICATORE 3</b>	• NUMERO di richieste di modalità di accesso per prestazioni e/o consigli medici pervenute dai non residenti (assoluto e su 100.000 ab)
<b>INDICATORE 4</b>	• NUMERO di richieste accesso al MMG/PLS pervenute dai residenti nella Regione/PA (assoluto e su 100.000 ab.)
<b>INDICATORE 5</b>	• NUMERO trasferimenti al 118 (assoluto e su 100.000 ab.)
<b>INDICATORE 6</b>	• TEMPI DI RISPOSTA DEL SERVIZIO 116117 • attesa media, dal primo squillo alla risposta, in secondi • durata media della chiamata (dalla risposta alla chiusura), in secondi

- Il Ministero della salute, con apposita **struttura di monitoraggio**, provvede a verificare la progressiva realizzazione del numero a livello delle Regioni e PP.AA.
- A tale scopo, con cadenza periodica, le Regioni e PP. AA. Inviano alla struttura di monitoraggio i **report** sull'attività svolta.

**RIFERIMENTI  
 NORMATIVI**



N. 25/L

LEGGE 17 luglio 2020, n. 77.

Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, recante misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Testo del decreto-legge 19 maggio 2020, n. 34, coordinato con la legge di conversione 17 luglio 2020, n. 77, recante: «Misure urgenti in materia di salute, sostegno al lavoro e all'economia, nonché di politiche sociali connesse all'emergenza epidemiologica da COVID-19».

**Art. 1 comma 8  
 «attivazione di centrali operative territoriali»**



**Potenziamento assistenza sanitaria e rete territoriale**





22-6-2022

GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA

Serie generale - n. 144

**MINISTERO DELLA SALUTE**

DECRETO 23 maggio 2022, n. 77.

Regolamento recante la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale nel Servizio sanitario nazionale.

IL MINISTRO DELLA SALUTE

DI CONCERTO CON

IL MINISTRO DELL'ECONOMIA  
 E DELLE FINANZE

**RIFERIMENTI  
 NORMATIVI**

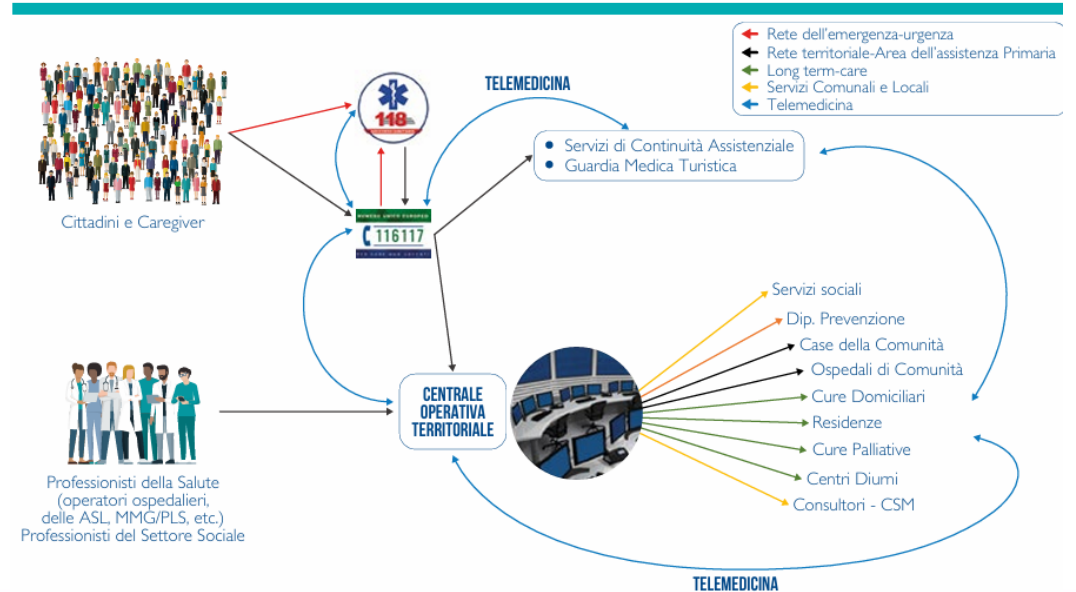
**Standard  
 NEA  
 116117**

**1 Centrale Operativa NEA 116117 ogni 1-2 milioni di abitanti o comunque a valenza regionale (se con popolazione inferiore allo standard), incrementabile sulla base della numerosità della popolazione.**

**La Centrale Operativa 116117 raccoglie le chiamate di uno o più distretti telefonici in funzione delle dimensioni dei distretti stessi e delle modalità organizzative delle Regioni/PA.**

**CO NEA 116117** offre un servizio telefonico gratuito alla popolazione attivo 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per tutte le prestazioni sanitarie e sociosanitarie a bassa intensità assistenziale.

**COT** è un modello organizzativo che svolge una funzione di coordinamento della presa in carico della persona e raccordo tra servizi e professionisti coinvolti nei diversi setting assistenziali: attività territoriali, sanitarie e sociosanitarie, ospedaliere e dialoga con la rete dell'emergenza-urgenza.



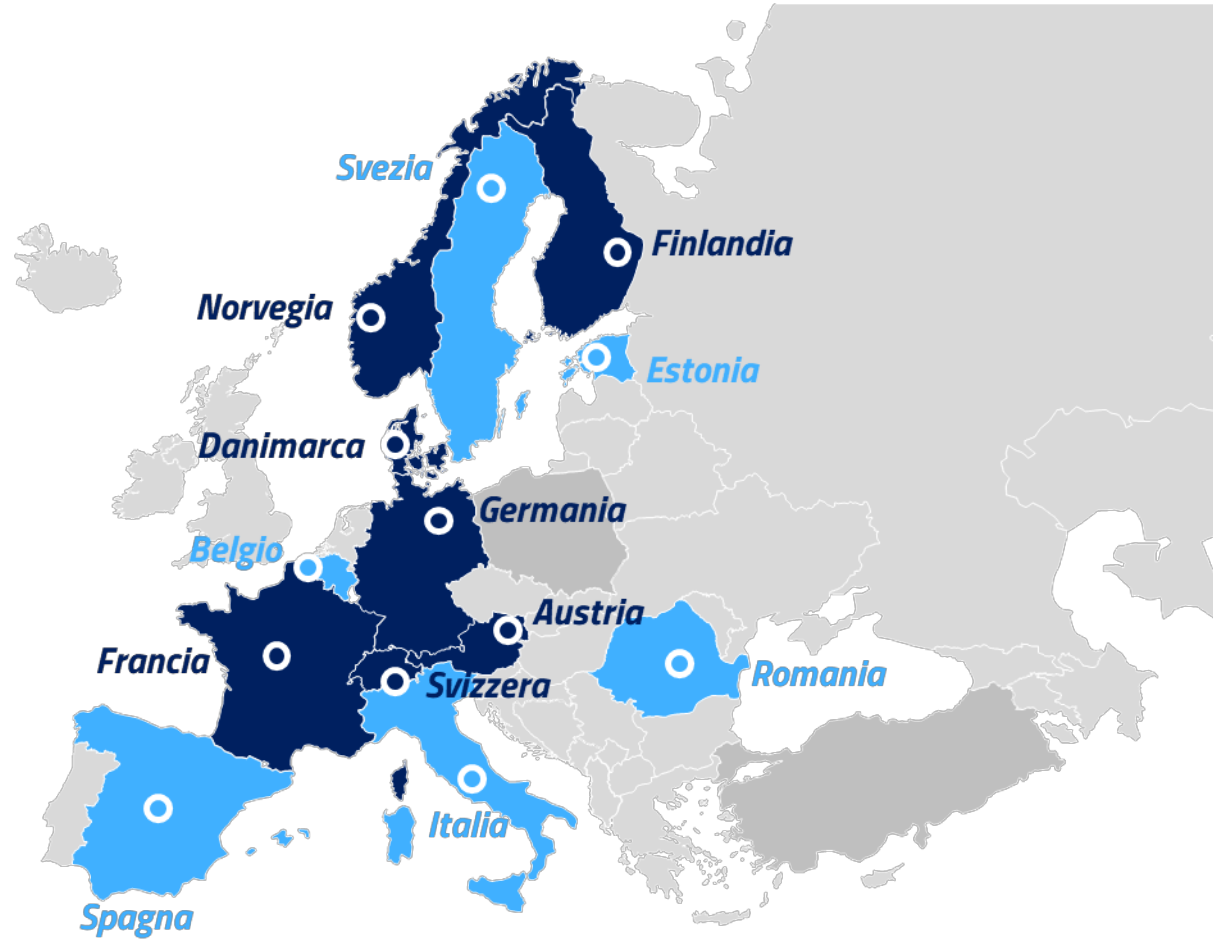
## Sportello Unico Digitale (Single Digital Gateway)

- È operativo dal 12 dicembre 2020.
- Rientra tra le iniziative previste dalla Strategia per il mercato unico digitale con l'obiettivo di rispondere alle esigenze di maggiore mobilità dei cittadini e delle imprese europee.
- Unico punto di accesso a informazioni, procedure e servizi di assistenza e di risoluzione dei problemi.
- Si rivolge ai cittadini e imprese europee.



The screenshot shows the website for the National Health Service (Ministero della Salute) regarding the Single Digital Gateway (Sportello Unico Digitale). The page title is "Servizio sanitario nazionale: i LEA". The URL is "salute.gov.it/portale/lea/dettaglioContenutiLea.jsp?area=Lea&id=5440&lingua=italiano&menu=numeriUnici#:~:text=Cosa%20è,bassa%20intensità%2Fpriorità%20di%20cura". The page features a search bar, social media links, and a section for the "Numero europeo per cure non urgenti 116117". The number 116117 is prominently displayed in a large green font, with the text "NUMERO EUROPEO" above it and "PER CURE NON URGENTI" below it. There are also language options for Italian and English, and a "Condividi" (Share) button with social media icons.

**LO STATO DELL'ARTE  
DEL 116117  
NEI PAESI MEMBRI  
DELL'UNIONE  
EUROPEA  
E  
SVIZZERA**



L'effettiva **attuazione** di tale servizio **varia significativamente** da nazione a nazione, sia in termini di tempistiche che di strutture sanitarie e modalità di gestione.

In alcune nazioni, il numero è operativo, offrendo un servizio continuativo 24 ore su 24, su tutto il territorio nazionale. In altre realtà, invece, **l'implementazione risulta parziale** o ancora in fase di sviluppo, rendendo l'accesso al servizio non uniforme a livello nazionale.

**NUMERO 116117**

**LO STATO  
DELL'ARTE  
in Germania**



*Sistema sanitario misto, che  
richiede la stipula di  
un'assicurazione sanitaria*



**VALIDO SU TUTTO IL  
TERRITORIO NAZIONALE**



**ANNO DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO:  
2009**

E' **gestito dalle Associazioni dei Medici Convenzionati** (Kassenärztliche Vereinigungen - KV),  
che coordinano i professionisti affiliati al sistema di assicurazione sanitaria pubblica.



### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- ❖ **Codice delle telecomunicazioni tedesco (Telekommunikationsgesetz - TKG):** Bundesnetzagentur (l'Agenzia federale per le reti) regola l'assegnazione di numeri telefonici armonizzati a livello europeo e si occupa della gestione del numero 116 117 per servizi sanitari a livello nazionale..
- ❖ **Codice Sociale Tedesco V (Sozialgesetzbuch V - SGB V):** regola l'assicurazione sanitaria obbligatoria e definisce le competenze dei medici di guardia. Il numero 116 117 è stato integrato all'interno del sistema di assistenza sanitaria pubblica per facilitare l'accesso ai medici di guardia al di fuori degli orari di lavoro.



NUMERO 116117

LO STATO  
DELL'ARTE  
in Francia



*Sistema sanitario misto  
pubblico-privato*

**26-29 NOVEMBRE 2024**  
**AREZZO FIERE E CONGRESSI**

13  
**19**



**GESTIONE DEL SERVIZIO DA PARTE DELLE  
ARS (AGENCE RÉGIONALE DE SANTÉ)**



**ANNO DI ATTIVAZIONE DEL  
SERVIZIO: 2024**

E' **stato attivato in diverse regioni**, inclusa la Loira e la Borgogna-Franca Contea, **come parte del sistema di assistenza sanitaria fuori dagli orari regolari di apertura degli studi medici**. Il servizio è disponibile **la sera, il weekend e nei giorni festivi, e consente di ottenere consigli medici, visite domiciliari o un invio urgente al SAMU (servizio di assistenza medica d'urgenza)**, il tutto senza sovraccaricare il numero di emergenza 15, che rimane dedicato ai casi di urgenza vitale.



## **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- ❖ **Loi n° 2016-41 del 26 gennaio 2016:** è una legge che ha ristrutturato il sistema sanitario francese e ha previsto l'implementazione di numeri di emergenza per migliorare l'accesso ai servizi sanitari.
- ❖ **Circolari e istruzioni emesse dalle Agenzie Regionali di Salute (ARS):** sono cruciali per l'attuazione del numero 116 117 a livello locale. Queste circolari descrivono le procedure amministrative e forniscono chiarimenti su come le disposizioni nazionali debbano essere implementate a livello regionale.

**NUMERO 116117**

**LO STATO  
DELL'ARTE  
in Austria**



*Sistema sanitario misto, basato  
sull'assicurazione sociale*

 **SERVIZIO GESTITO DAL NOTRUF  
NIEDERÖSTERREICH GMBH (SERVIZIO SANITARIO  
RESPONSABILE DELLA GESTIONE DELLE CHIAMATE)**



**ANNO DI ATTIVAZIONE DEL  
SERVIZIO: 2013**

**E' gestito principalmente da Notruf Niederösterreich GmbH (servizio di assistenza sanitaria situato nella regione bassa austriaca), che opera in collaborazione con le autorità sanitarie locali. Il numero è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, consentendo a chi chiama di ricevere consigli medici appropriati o di essere indirizzato al giusto servizio di assistenza sanitaria, come medici di base o pediatri, soprattutto di notte e nei fine settimana.**



### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- ❖ **Atto Federale di Telecomunicazioni (Telecommunications Act – TKG 2021):** stabilisce le regole per il settore delle telecomunicazioni, inclusi aspetti relativi alla fornitura di servizi di emergenza, come il numero 116117.

NUMERO 116117

LO STATO  
DELL'ARTE  
in Danimarca



*Sistema sanitario universale*

**26-29 NOVEMBRE 2024**  
**AREZZO FIERE E CONGRESSI**

15  
**19**



### GESTIONE REGIONALE

Il numero 116117 è gestito dalle **Regioni sanitarie danesi (Regionale Sundhedsvæsen)**, che sono le autorità responsabili della gestione dei servizi sanitari pubblici in ciascuna delle cinque regioni del paese. Ognuna regione (Hovedstaden, Sjælland, Syddanmark, Midtjylland, Nordjylland) è responsabile dell'organizzazione e della gestione del servizio medico fuori orario attraverso questo numero.



### NORMATIVA DI RIFERIMENTO

❖ **Danish Health Act:** stabilisce le normative per l'accesso all'assistenza sanitaria, inclusi i servizi di emergenza e **urgenza non emergenziale**. Essa disciplina anche il funzionamento e la qualità del servizio, stabilendo che le **autorità sanitarie regionali sono responsabili** dell'implementazione del servizio.

La **Danish Patient Safety Authority (Styrelsen for Patientsikkerhed)** supervisiona il funzionamento del numero 116117, garantendo che i pazienti possano ottenere una risposta medica tempestiva, fornendo un sistema efficiente di consulenza fuori orario che eviti l'intasamento delle emergenze.



**COORDINATO DALLE AUTORITÀ  
SANITARIE REGIONALI LOCALI**



**ANNO DI ATTIVAZIONE DEL  
SERVIZIO: 2015**

**NUMERO 116117**

**LO STATO  
DELL'ARTE  
in Norvegia**



*Sistema sanitario universale*

In Norvegia, il numero 116 117 per le cure mediche non urgenti è **completamente operativo**. Questo servizio consente agli utenti di **contattare il medico di guardia più vicino** e di ricevere indicazioni per gestire situazioni sanitarie non urgenti.



### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- ❖ **Legge sulla sanità norvegese (Helse-og e-og omsorgstjenesteloven):** stabilisce i diritti dei cittadini nell'accesso ai servizi sanitari e impone al governo l'obbligo di garantire cure accessibili, sicure ed adeguate. Il numero 116117 è stato introdotto per semplificare l'accesso alle cure non urgenti, in linea con questo mandato.
- ❖ **Decisioni amministrative delle autorità sanitarie regionali:** le autorità sanitarie regionali in Norvegia sono responsabili della gestione del servizio. L'implementazione del numero è stata coordinata da queste autorità per garantire una copertura uniforme su tutto il territorio nazionale.





**GESTITO DA DIGIFINLAND SECONDO  
NORMATIVE EUROPEE E NAZIONALI.**



**ANNO DI ATTIVAZIONE DEL  
SERVIZIO: 2011**

**NUMERO 116117**

**LO STATO  
DELL'ARTE  
in Finlandia**



*Sistema sanitario che integra  
servizi pubblici e privati*

In Finlandia, la **Medical Helpline 116117** è un servizio di consulenza che offre assistenza per problemi di salute acuti in diverse contee, esclusa la Lapponia e le Isole Aland. Gestito da **DigiFinland OY**, il servizio è attivato in conformità con le normative europee e nazionali, sotto la supervisione **dell'Autorità per le Comunicazioni della Finlandia (Traficom) e del Kansaneläkelaitos (KELA).**



### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- ❖ **Legge Finlandese sulle Telecomunicazioni (Viestintämarkkinalaki):** regola le telecomunicazioni e conferisce all'Autorità per le Comunicazioni della Finlandia (FICORA), ora Traficom, il compito di gestire i numeri armonizzati, incluso il 116117.
- ❖ **Legge Finlandese sulla Sanità (Laki terveydenhuollosta – Act on Health Care):** disciplina l'organizzazione e la fornitura dei servizi sanitari in Finlandia. Il numero 116117 è stato integrato nel sistema sanitario finlandese per facilitare l'accesso alle consulenze mediche non urgenti e migliorare la qualità del servizio di assistenza.
- ❖ **L'Agenzia governativa Kansaneläkelaitos (KELA) in Finlandia** gioca un ruolo cruciale nell'implementazione e nella supervisione del numero 116117. Questo ente è responsabile della gestione delle prestazioni sociali e delle assicurazioni sanitarie in Finlandia, e collabora con altre autorità per garantire che il servizio di consulenza sanitaria non urgente funzioni correttamente.

NUMERO 116117

LO STATO  
DELL'ARTE  
in Svizzera



*Sistema sanitario misto, che richiede  
la stipula di un'assicurazione sanitaria*

**26-29 NOVEMBRE 2024**  
**AREZZO FIERE E CONGRESSI**

18  
**19**



**SERVIZIO GESTITO DALL'UFFICIO FEDERALE  
DELLE COMUNICAZIONI (OFCOM)**



**ANNO DI ATTIVAZIONE DEL  
SERVIZIO: 2024**

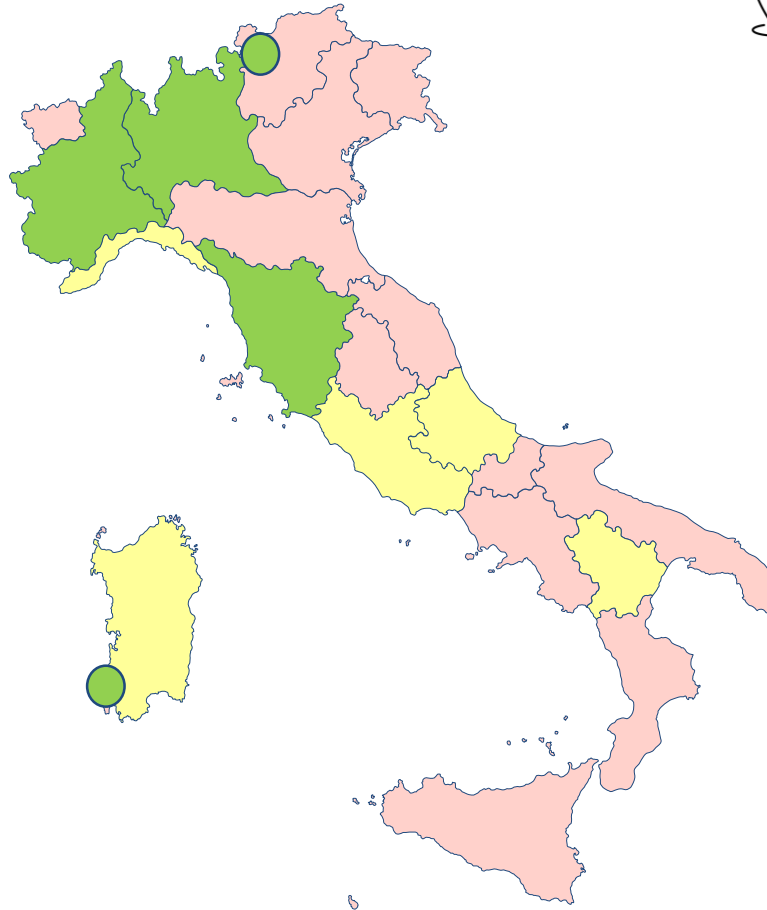
Il 116117 consente ai cittadini di ricevere **consigli medici e indicazioni utili**, contribuendo a un utilizzo più efficiente delle risorse sanitarie e alleviando la pressione sui servizi di emergenza.



### **NORMATIVA DI RIFERIMENTO**

- ❖ **Federal Act on Telecommunications (Bundesgesetz über die Fernmeldeanlagen - FMG):** regola le telecomunicazioni in Svizzera stabilendo le norme per l'assegnazione e l'uso dei numeri telefonici. L'Ufficio federale delle comunicazioni (OFCOM) è responsabile della gestione dei numeri armonizzati, incluso il 116117.
- ❖ **Legge Federale sulla Sanità (Federal Health Insurance Act):** disciplina l'organizzazione e la fornitura dei servizi sanitari in Svizzera, definendo le modalità di accesso ai servizi e integrando numeri come il 116117 per garantire l'assistenza medica non urgente.
- ❖ Il numero 116117 è integrato nel sistema sanitario nazionale grazie al supporto dei **cantoni, responsabili della gestione e dell'erogazione dei servizi di assistenza sanitaria non urgente**.
- ❖ Sebbene la Svizzera **non sia un paese membro dell'Unione Europea**, il numero 116117 è stato attuato in linea con quanto stabilito dalla Decisione CE 2007/116/CE.

**LO STATO DELL'ARTE  
DEL 116117  
IN ITALIA**



- Regioni e P.A. il cui numero è attivo
- Regioni il cui numero è in fase di attivazione



- Regione Lombardia
- Regione Piemonte
- Provincia Autonoma di Trento
- Regione Toscana
- Regione Sardegna: Distretti di Carbonia, Iglesias e Distretto delle Isole



- Regione Lazio
- Regione Emilia Romagna
- Regione Liguria
- Regione Basilicata
- Regione Abruzzo

## LO STATO DELL'ARTE DEL 116117 Regione Lombardia

PROGETTO DI PRIMA ATTIVAZIONE DELLA CENTRALE OPERATIVA INTEGRATA (COI)  
PER TRASPORTI SANITARI SEMPLICI, TRASPORTI SANITARI E  
CONTINUITÀ ASSISTENZIALE (EX GUARDIA MEDICA)




Regione Lombardia  
LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° X / 7600 Seduta del 20/12/2017



Regione Lombardia  
LA GIUNTA

DELIBERAZIONE N° X / 7771 Seduta del 17/01/2018



26 novembre 2018



20 luglio 2020



Attivo su tutto il territorio regionale  
Con una sola Centrale Operativa



Disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni  
su 7 per tutti i cittadini, italiani e  
stranieri, senza obbligo di  
registrazione preventiva

26-29 NOVEMBRE 2024  
AREZZO FIERE E CONGRESSI

20  
19

Attivato e gestito



### Principali obiettivi raggiunti:

- centralizzazione delle chiamate del Servizio di Continuità Assistenziale (CA);
- presa in carico delle richieste di Trasporto Sanitario (TS) e Trasporto Sanitario Semplice (TSS) dei territori di pertinenza;
- sinergia tra il sistema di emergenza-urgenza territoriale e i servizi non urgenti;
- collaborazione con la DG Welfare per la mappatura delle Centrali operative Territoriali (COT) e gli Ambulatori di CA.

Fonte: Relazione AREU anno 2024





Direzione SANITA'

Settore Programmazione dei servizi sanitari e socio-sanitari

DETERMINAZIONE NUMERO: 531 DEL: 05/04/2019

Codice Direzione: A14000

Codice Settore: A1413B

Legislatura: 11

Anno: 2019

Documento Tecnico Operativo per la  
realizzazione e il funzionamento del  
Numero Europeo Armonizzato a  
Valenza Sociale 116117



10 luglio 2019



Attivo su tutto il territorio regionale  
Con quattro Centrali Operative



Disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni  
su 7 per tutti i cittadini, italiani e  
stranieri, senza obbligo di  
registrazione preventiva



Dal 01 gennaio 2023 il NEA 116117 è **gestito**  
dall'Azienda sanitaria Zero, istituita con L.R. 26 del 26  
ottobre 2021.



- La Centrale Operativa di **Novara** attivata il 26 novembre 2019 solo per la provincia di Novara, Biella 21 gennaio 2020, Vercelli 11 febbraio 2020, VCO 15 settembre 2020.
- La Centrale Operativa di **Alessandria** attivata il 29 Settembre 2020 per la provincia di Alessandria; per la Provincia di Asti è avviata dal giugno 2021.
- La Centrale Operativa di **Cuneo** attivata il 1° marzo 2021 per tutto il territorio del quadrante.
- La Centrale Operativa di **Torino** città attivata il 14 giugno 2021 e Torino provincia 28 settembre 2021.

**LO STATO DELL'ARTE**  
**DEL 116117**  
**Regione Piemonte**

Fonte: Relazione Regione Piemonte anno 2024



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

Reg. delib. n. 1024

Prot. n.

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA PROVINCIALE

OGGETTO:

Approvazione del Programma di attivazione del numero unico europeo 116117, di cui all'Accordo Stato-Regioni Rep. Atti n. 221/CSR del 24 novembre 2016, recante "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117"

**LO STATO DELL'ARTE**

**DEL 116117**

**P.A. Trento**



PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

**Programma di attivazione del Numero unico europeo  
armonizzato 116117 (NEA)**

La Centrale è **gestita** dal Dipartimento emergenza che ha una Struttura semplice coordinamento attività 116117 e soccorso extraospedaliero 118.



30 luglio 2020



Il servizio è stato attivato il 29 giugno 2021.



Attivo su tutto il territorio della P.A.  
di Trento  
Con una Centrale Operativa



Disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni  
su 7 per tutti i cittadini, italiani e  
stranieri, senza obbligo di  
registrazione preventiva

Fonte: Relazione P.A. di Trento anno 2024



REGIONE TOSCANA  
UFFICI REGIONALI GIUNTA REGIONALE

ESTRATTO DEL VERBALE DELLA SEDUTA DEL 23/10/2023 (punto N 21)

Delibera

N 1221

del 23/10/2023

"RICHIESTA DI AUTORIZZAZIONE AL MINISTERO DELLA SALUTE DEL  
NUMERO EUROPEO ARMONIZZATO 116117 NEI TERRITORI DI COMPETENZA  
DELLA REGIONE TOSCANA"



## LO STATO DELL'ARTE

### DEL 116117

### Regione Toscana



22 novembre 2023



Attivo su tutto il territorio.  
Con una Centrale Operativa  
collocata nella Azienda USL  
Toscana Centro -Presidio  
Ospedaliero Piero Palagi



Disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni  
su 7 per tutti i cittadini, italiani e  
stranieri, senza obbligo di  
registrazione preventiva

La Centrale fa riferimento al tavolo di lavoro  
interdisciplinare coordinato dalla Direzione Regionale  
Sanità, Welfare e Coesione Sociale



Il servizio è stato attivato

- il 16 settembre 2024: città metropolitana di Firenze e province di Prato e Pistoia
- il 21 ottobre 2024: province di Arezzo, Grosseto e Siena
- il 18 novembre 2024: province di Livorno, Lucca, Massa Carrara e Pisa



NUOVO NUMERO UNICO  
**CHIAMA**  
**116117**  
SERVIZIO DI CONTINUITÀ  
ASSISTENZIALE  
(Guardia Medica)

**LO STATO DELL'ARTE**  
**DEL 116117**  
**Regione Sardegna**

Attivato e gestito



**SERVIZIO SANITARIO**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**  
**AZIENDA PER LA TUTELA DELLA SALUTE**



Attuazione del modello del Numero Europeo Armonizzato  
NEA 116117

Centrale Unica Regionale



13 febbraio 2019  
9 novembre 2022



10 settembre 2024



23 Comuni afferenti alla  
Asl Sulcis Iglesiente  
(Distretti di Carbonia,  
Iglesias e Distretto delle  
Isole, prefisso 0781)  
Unica Centrale operativa  
a Nuoro

DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE N° 95 DEL 04/02/2019

Proposta n. 81 del 01.02.2019

STRUTTURA PROPONENTE: DIREZIONE SANITARIA ATS  
Dott. Francesco Enrichens

OGGETTO: Recepimento dell'Accordo del 24 novembre 2016 (Rep. Atti n. 221/CSR): Accordo ai sensi dell'art. 5 comma 12 dell'Intesa 10 luglio 2014 (Rep. Atti n. 82/CSR) "Patto per la Salute 2014-2016" tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano sul documento recante "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117". Richiesta di attivazione sperimentale del numero 116117 nella Regione Sardegna.

20 LUGLIO 2022  
AREUS

Allegato

PROGETTO DI PRIMA ATTIVAZIONE DEL NUMERO UNICO EUROPEO 116117

Fonte: Relazione AREUS anno 2024



La popolazione totale  
**residente**  
 nei territori serviti dal  
 NEA 116117 è pari al  
 31% della popolazione totale  
 residente in Italia  
 al 1° gennaio 2024

<b>Regione</b>	<b>Territorio</b>	<b>Totale popolazione residente al 1° gennaio 2024</b>
Lombardia	Tutto il territorio	10.020.528
Piemonte	Tutto il territorio	4.252.581
P.A. Trento	Tutto il territorio	545.183
Toscana	Tutto il territorio	3.664.798
Sardegna	Distretto di Carbonia Distretto di Iglesias Distretto di Isole San Pietro e Sant'Antioco	70.170
<b>TOTALE</b>		<b>18.553.260</b>

Fonte: dati ISTAT



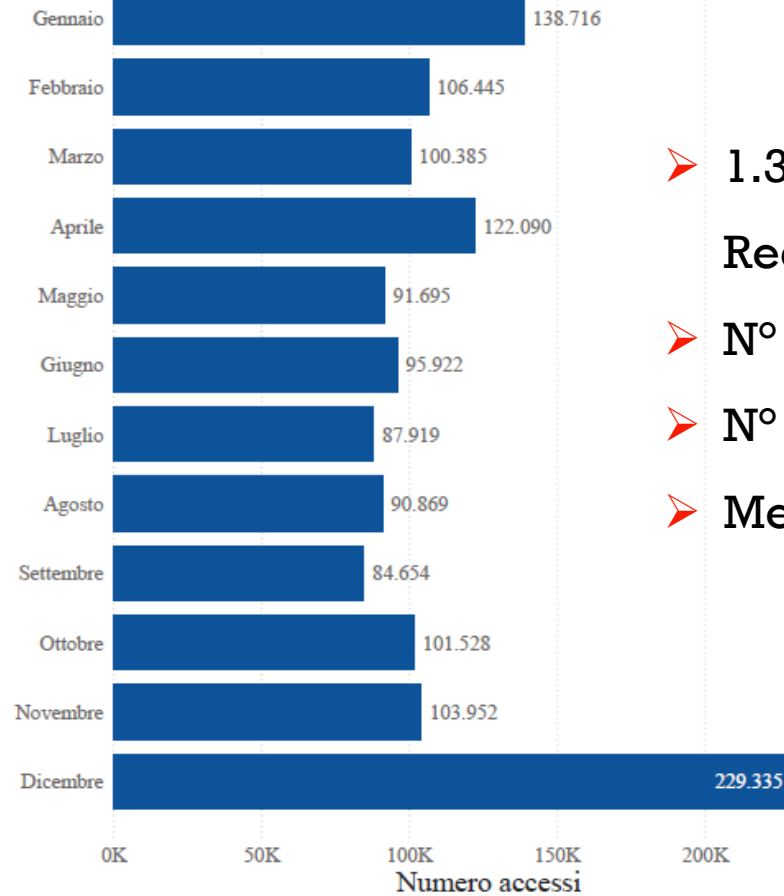
**Modelli  
organizzativi  
del NEA 116117  
principali  
caratteristiche**

<b>Regione</b>	<b>Presenza in carico della chiamata</b>	<b>N° postazioni Anno 2023</b>	<b>Banca dati dei servizi sanitari</b>	<b>Collegamenti con COT</b>	<b>Condivisione sistemi informatici con emergenza urgenza</b>
Lombardia	Operatore laico	48	si	si	si
Piemonte	Operatore laico	39	si	si	
P.A. Trento	Operatore laico	7 max	si	si	si
Toscana	Operatore laico + medico di CA	26	si	si	si
Sardegna	Operatore laico	12	si	si	si



**Numero accessi al 116117**

\* Valori assoluti



- 1.353.510 chiamate al 116117 nell'anno 2023 nella Regione Lombardia e P.A. Trento.
- N° Massimi di accesso nel mese di dicembre 2023.
- N° Minimo di accessi nel mese di settembre 2023.
- Media degli accessi 112.792.

**Relazioni attività**

**anno 2023**

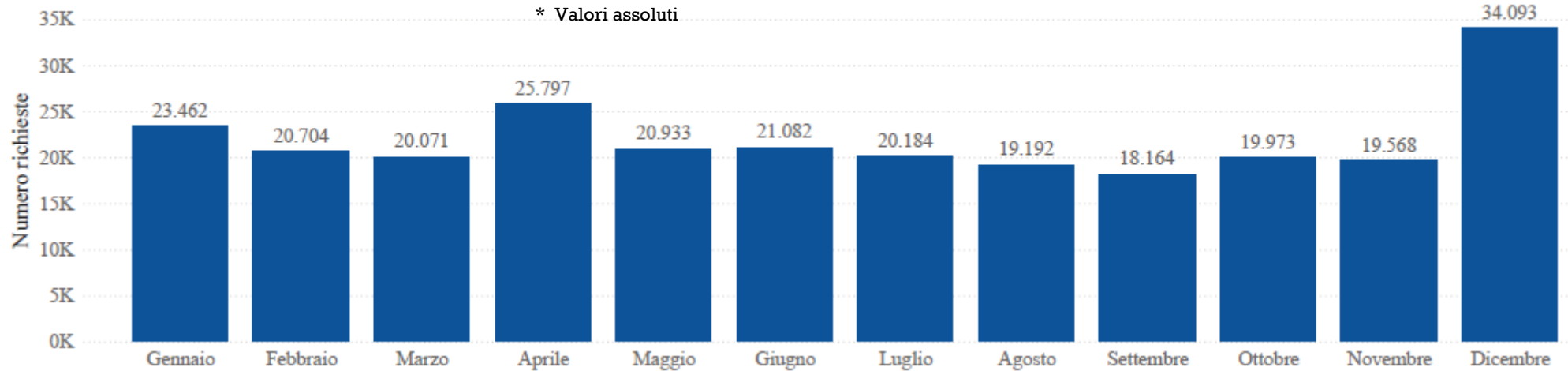
**Regione Lombardia**

**P.A. Trento**

Fonte: Dashbord previsionale di programmazione sanitaria  
Ufficio 2 DGPROGS



Numero richieste di accesso al Medico di Medicina Generale/PLS pervenute dai residenti della Regione



Relazioni attività

anno 2023

Regione Lombardia

P.A. Trento

Fonte: Dashbord previsionale di  
programmazione sanitaria  
Ufficio 2 DGPROGS

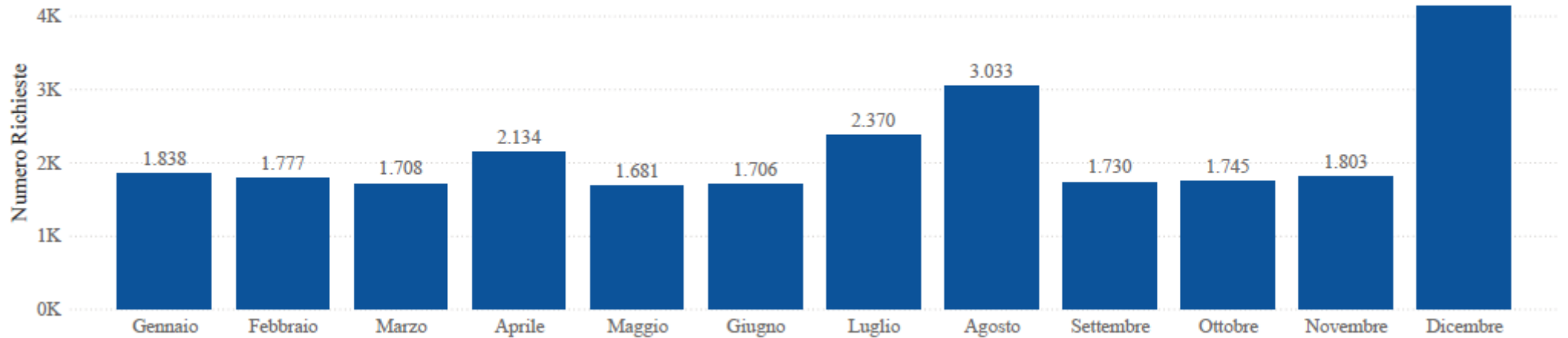
- 263.223 chiamate al 116117 nell'anno 2023 nella Regione Lombardia e P.A. Trento pervenute dai **residenti per richieste di accesso MMG/PLS**.
- N° Massimi di accesso nel mese di dicembre 2023
- N° Minimo di accessi nel mese di settembre 2023
- Media degli accessi 21.935





Numero di richieste di modalità di accesso per prestazioni e/o consigli medici e/o sanitari pervenute dai non residenti

\* Valori assoluti



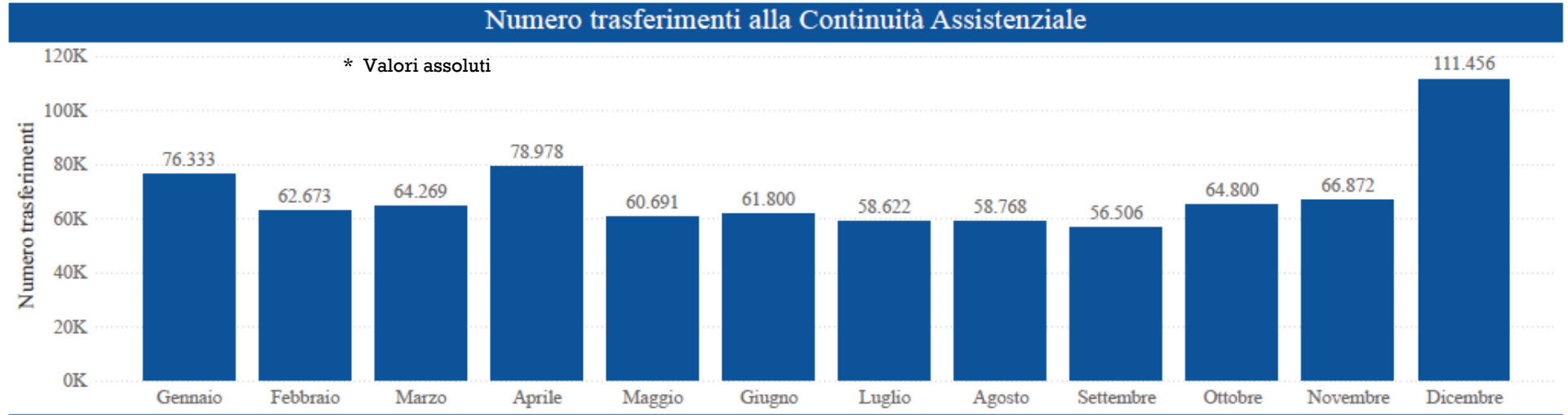
Relazioni attività  
anno 2023

Regione Lombardia

P.A. Trento

Fonte: Dashbord previsionale di  
programmazione sanitaria  
Ufficio 2 DGPROGS

- 25.664 chiamate al 116117 nell'anno 2023 nella Regione Lombardia e P.A. Trento pervenute dai **non residenti per richieste di modalità di accesso ai servizi.**
- N° Massimi di accesso nel mese di dicembre 2023
- N° Minimo di accessi nel mese di maggio 2023
- Media degli accessi 2.139



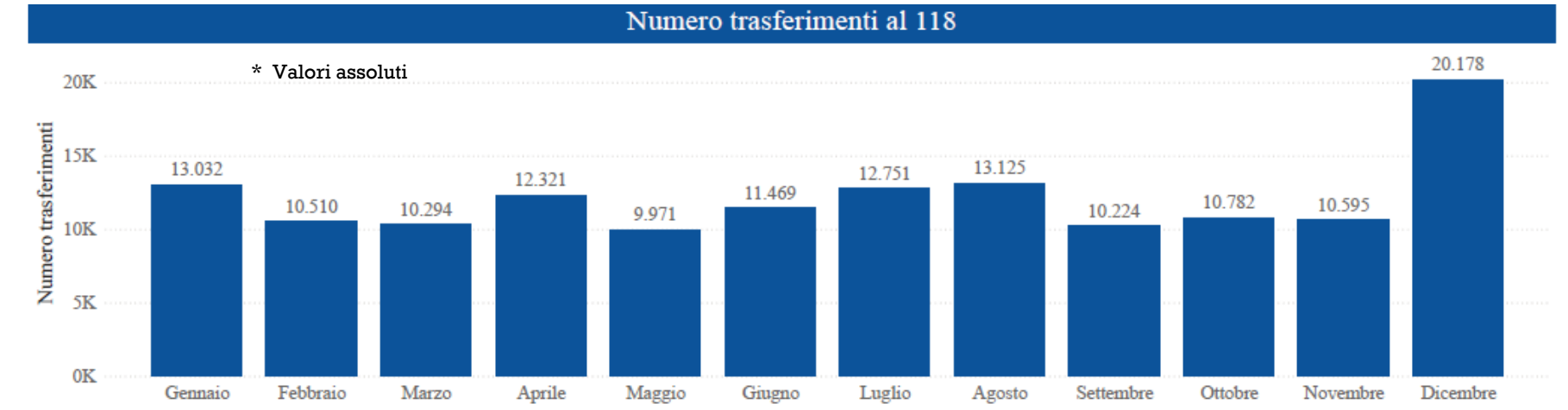
**Relazioni attività**  
**anno 2023**  
**Regione Lombardia**  
**P.A. Trento**

Fonte: Dashbord previsionale di programmazione sanitaria  
 Ufficio 2 DGPROGS

- 821.768 chiamate al 116117 nell'anno 2023 nella Regione Lombardia e P.A. Trento **trasferite alla CA.**
- N° Massimi di trasferimenti alla CA nel mese di dicembre 2023
- N° Minimo di trasferimenti alla CA nel mese di settembre 2023
- Media dei trasferimenti alla CA 2.139

**Relazioni attività**  
**anno 2023**  
**Regione Lombardia**  
**P.A. Trento**

Fonte: Dashbord previsionale di  
programmazione sanitaria  
Ufficio 2 DGPROGS



- 145.252 chiamate al 116117 nell'anno 2023 nella Regione Lombardia e P.A. Trento **trasferite alla Centrale dell'urgenza.**
- N° Massimi di trasferimenti al 118 nel mese di dicembre 2023
- N° Minimo di trasferimenti al 118 nel mese di maggio 2023
- Media dei trasferimenti al 118 – 12.104

**Convegno presso il Ministero della salute EUR**

**5 DICEMBRE 2024**

**ISCRIZIONI ENTRO IL 30 NOVEMBRE 2024**



Ministro e Ministero | Temi | News e media | Amministrazione trasparente

Set in: Home

Ministro e Ministero

News e Media

**No excuses**  
Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne  
16 giorni di attivismo  
25 novembre - 10 dicembre 2024

25 novembre Giornata internazionale per l'eliminazione della violenza contro le donne. Nel mondo 1 donna su 3 è vittima di violenza. In Italia nel 2024 (al 18 novembre) su 98 donne uccise 84 sono stati femminicidi. 51 donne sono state vittime di partner o ex partner. Circa l'80% del Pronto Soccorso italiani ha attivato i percorsi protetti per le vittime di violenza.

IN EVIDENZA | NOTIZIE | COMUNICATI STAMPA | EVENTI | NEWSLETTER



Ministero della Salute  
Dipartimento della programmazione, dei dispositivi medici, del farmaco e delle politiche in favore del servizio sanitario nazionale del ministero della salute  
Ex Direzione generale della programmazione sanitaria

**NUMERO 116117**  
Per i cittadini  
Per le cure non urgenti

**5 Dicembre 2024 | Roma**

Ministero della Salute  
Auditorium Sala Biagio D'Alba - Viale Giorgio Ribotta, 5

Registrali al Convegno con il QR CODE entro il 30 novembre

**Intervengono**

**Francesco Saverio Mennini**, Capo Dipartimento del Dipartimento della programmazione, dei dispositivi medici, del farmaco e delle politiche in favore del Servizio Sanitario Nazionale, Ministero della Salute.

**Americo Cicchetti**, Direttore generale della Ex Direzione generale della programmazione sanitaria, Ministero della Salute.

**Domenico Mantoan**, Direttore generale dell'Agenzia Nazionale per i Servizi Sanitari Regionali (AGENAS)

**Anselmo Campagna**, Coordinatore tecnico Commissione Salute della Conferenza delle Regioni e Province autonome

**Serena Battilomo**, Direttore Ufficio 3 Ex Direzione generale della digitalizzazione, del sistema informativo sanitario e della statistica

**Rappresentanti delle Regioni e Province Autonome**

**Comitato Scientifico**: Gruppo di lavoro NEA 116117 del Ministero della salute  
**Simone Baratto**, Direttore del NEA 116117 Regione Lombardia - AREU  
**Mariadonata Bellentani**, Direttore Ufficio 2 - NEA 116117 Ex Direzione generale della programmazione sanitaria

**Daniilo Bono**, esperto NEA 116117

**Alice Borghini**, Dirigente Medico UOISD Sanità Digitale e Telemedicina Age.Na.S.

**Francesco Enrichens**, esperto NEA 116117 Age.Na.S.

**Giovanna Giannetti**, Referente NEA 116117 - Dirigente Medico Ufficio 2 Ex Direzione generale della programmazione sanitaria

**Giuseppe Fasano**, Funzionario Informativo Ufficio 3 Ex Direzione generale della digitalizzazione, del sistema informativo sanitario e della statistica

**Domenico Antonia Ientile**, esperto NEA 116117 - Direttore Sanitario AD San Giovanni Addolorata Roma

**Angela Panuccio**, esperta NEA 116117

**Alberto Zelli**, esperto NEA 116117 - Direttore Generale dell'ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, Regione Lombardia

**RAZIONALE SCIENTIFICO**

Il Convegno presso il Ministero della salute rappresenta un momento di incontro multidisciplinare e multiprofessionale volto a coinvolgere tutti gli attori che, a livello nazionale e regionale, direttamente o indirettamente, operano nell'ambito del NEA 116117, per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura.

In coerenza con le disposizioni del DM 77/2022 e il Piano di attuazione del PNRR, l'obiettivo dell'evento è promuovere la diffusione del numero su tutto il territorio nazionale, individuare aree di miglioramento e valutare potenziali sviluppi futuri.

**Al convegno seguirà l'emanazione di una conference statement.**

**PROGRAMMA**

09:30 | Accoglienza e registrazioni dei partecipanti

**SALUTI ISTITUZIONALI**

10:00 | Presentazione del Congresso  
Prof. Francesco Saverio Mennini, Prof. Americo Cicchetti, Dott. Domenico Mantoan, Dott. Anselmo Campagna

**116117 PER LE NON URGENZE**

10:30 - 11:45 | Il numero 116117 nella riorganizzazione dell'assistenza territoriale: ruolo della Centrale Operativa 116117 nell'implementazione del DM 77/2022.

1a Tavola rotonda  
Medera: Mariadonata Bellentani - Alberto Zelli - Alice Borghini - Simone Baratto  
Intervengono: Angela Panuccio, Francesco Enrichens, Giovanna Giannetti, Danilo Bono, Serena Battilomo

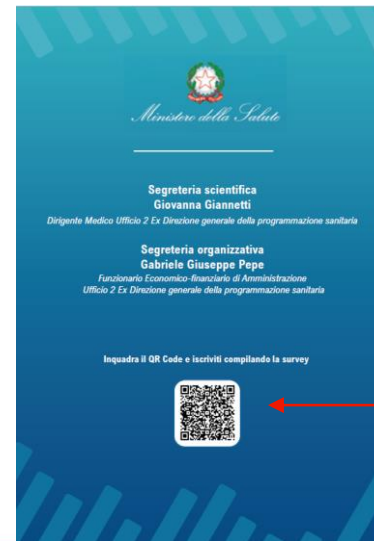
12:00 - 13:15 | L'implementazione del numero 116117 a livello regionale: realtà e prospettive

2a Tavola rotonda  
Medera: Francesco Enrichens - Giovanna Giannetti - Domenico Antonio Ientile - Giuseppe Fasano  
Intervengono: Anselmo Campagna, Regioni e Province Autonome che hanno superato la fase di sperimentazione del numero 116117

PAUSA

Intervengono: Le Regioni e Province Autonome che stanno sperimentando il numero 116117 e che devono richiedere l'attivazione del numero 116117

**Al convegno seguirà l'emanazione di una conference statement**



Ministero della Salute

**Segreteria scientifica**  
Giovanna Giannetti  
Dirigente Medico Ufficio 2 Ex Direzione generale della programmazione sanitaria

**Segreteria organizzativa**  
Gabriele Giuseppe Pepe  
Funzionario Economico-finanziario di Amministrazione  
Ufficio 2 Ex Direzione generale della programmazione sanitaria

Inquadra il QR Code e iscriviti compilando la survey

**Per l'iscrizione**

**News e Media**

**Convegno Numero Europeo Armonizzato (NUE) 116117, per cure non urgenti**  
Roma, 5 dicembre 2024 -  
Ministero della Salute - Sala Auditorium "Biagio D'Alba" viale Giorgio Ribotta, 5



LinkedIn

Articoli Persone Learning Lavoro Giochi



### Aggiornamenti

**Ministero della Salute**  
180.654 follower  
23 ore

Save the Date: Convegno: "Numero Europeo Armonizzato (NEA) 116117 per cure non urgenti"  
Giovedì 5 dicembre 2024 ore 9.30  
Roma - Sala Auditorium "Biagio d'Alba", Ministero della Salute, viale Giorgio Ribotta, 5

L'evento, di natura multidisciplinare e multiprofessionale, è rivolto a tutti gli operatori coinvolti nell'ambito del servizio NEA 116117, per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura.

Per partecipare è necessario compilare il form di registrazione entro il 30 novembre 2024: <https://lnkd.in/da8TYhfe>

Per ulteriori dettagli consulta la pagina dedicata all'evento: <https://lnkd.in/d2Pat9VW>

Per l'iscrizione entro il 30 novembre 2024

Dipartimento della programmazione, dei dispositivi medici, del farmaco e delle politiche in favore del servizio sanitario nazionale del ministero della salute Ex Direzione generale della programmazione sanitaria

**116117**  
Numero Europeo Armonizzato per cure non urgenti

**5 Dicembre 2024 | Roma**  
Ministero della Salute  
Auditorium Sala Biagio D'Alba – Viale Giorgio Ribotta 5



**Forum Risk Management**

obiettivo sanità & salute

**26-29 NOVEMBRE 2024**  
**AREZZO FIERE E CONGRESSI**

34  
**19**

**GRAZIE**