

Un numero unico regionale per il servizio di continuità assistenziale

Pubblicato: Mercoledì 20 Maggio 2020



Un numero unico regionale anche per il servizio di “continuità assistenziale” l'ex guardia medica. È il **numero 116117** che dovrebbe essere presentato nei prossimi mesi anche se, di fatto, è già operativo.

La centrale di risposta, infatti, è **una sola dall'estate scorsa e si trova all'ospedale Niguarda di Milano**. Una quindicina di operatori “laici” (cioè non medici) che rispondono alle domande e indirizzano al servizio migliore: «Fanno domande e noi individuiamo chi può dare le migliori risposte. A volte hanno solo bisogno di informazioni generiche – spiega il **dottor Fabrizio Polverini** dirigente delle professioni sanitarie Di Areu responsabile della centrale – Altre volte chiedono indirizzi o farmacie di turno. È un filtro che permette al personale sanitario di rispondere solo a richieste mirate. Al momento copriamo tutto il territorio lombardo **ad esclusione delle province di Bergamo e di Brescia**».

Arriva allo stesso centralino anche il numero unico istituito per l'emergenza Covid **800 89 45 45** : «Abbiamo raggiunto le 200.000 chiamate – spiega il responsabile – ma non tutte sono state evase: la maggior parte si è fermata alle informazioni del risponditore automatico».

Il numero unico è stato istituito per uniformare il sistema di chiamata anche nel campo dei servizi di **cure mediche non urgenti**, replicando il modello dell'emergenza urgenza che è il 112. Mette in contatto l'utente con un operatore competente oppure con un medico per assicurare assistenza o consulenza sanitaria. **Viene garantita la risposta H 24** per cui è un servizio che non corrisponde solo a una mera sostituzione della Continuità Assistenziale ma a una garanzia di ricezione senza soluzione di continuità di risposte a tutte le chiamate di cure mediche non urgenti.

Nel sito di Areu si legge il numero NE 116.117 risponde alle seguenti caratteristiche:

- È uno strumento di comunicazione che si rivolge a tutti i cittadini, italiani e stranieri, senza obbligo di registrazione preventiva;
- Il numero è unico in Italia e in Europa;
- È un numero a chiamata rapida e non necessita di prefisso;
- Il numero è disponibile H24 per 7 giorni alla 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 qualunque apparecchio;
- I dati personali vengono trattati nel rispetto della privacy, secondo quanto previsto dal GDPR/2016 e s.m.i.;
- La struttura organizzativa del servizio può avere variazioni da Regione a Regione.

Sul territorio di Varese, la centralizzazione alla centrale di Niguarda è avvenuta nell'estate scorsa anche se la firma della [convenzione tra Ats Insubria e Areu risale al maggio scorso](#): «È stato prima introdotto un numero unico a disposizione di Ats Insubria che è attualmente 840000661 dal quale si passerà all'116117 ».

Anche il processo di unificazione dei numeri per la continuità assistenziale ha subito un rallentamento a causa del Covid: prima si è lavorato per uniformare le linee operative delle diverse compagnie telefoniche per poi passare a una graduale centralizzazione che coinvolgerà anche le due province mancanti.

La stessa centrale assorbirà l'attuale numero verde per il coronavirus attivato da Regione Lombardia: « Siamo ancora in una fase delicata – spiega il dottor Polverini – lo scorso 15 maggio sono arrivate ancora **1439 telefonate al numero Covid**».

Quanto si dovrà attendere ancora? Non è stabilito. L'emergenza ha ribaltato tutti i piani, ma non l'obiettivo finale che sarà quello di dare un **numero unico per i servizi sanitari non urgenti ma anche per i trasporti tra ospedali**, non in emergenza.

[Alessandra Toni](#)

alessandra.toni@varesenews.it