

Un numero unico per chiamare la guardia medica: 116.117

Pubblicato: Lunedì 20 Luglio 2020



A dieci anni dall'istituzione del 112, la Lombardia attiva un nuovo numero unico. Si tratta **dell'116.117** : un'unica centrale che risponde a **tutte le chiamate indirizzate al servizio di continuità assistenziale**, cioè servizi di **cure mediche non urgenti e altri servizi sanitari** e concorre alla gestione della domanda assistenziale a **bassa intensità/priorità**.

Dopo mesi di sperimentazione, da questa sera è attivo in tutta la Lombardia (ad esclusione di Brescia dove partirà lunedì prossimo) il numero introdotto in conformità alla disposizione all'Unione Europea del 2002.

In provincia di Varese, il collegamento diretto con **i 15 operatori laici che rispondono dall'ospedale Niguarda di Milano** (unica centrale in tutta la Lombardia) avviene [dall'estate scorsa e a maggio ATS Insubria ha firmato la convenzione con Areu](#) a cui spetta la gestione del nuovo servizio telefonico.

Gli operatori rispondono alle domande e indirizzano al servizio migliore: « Noi individuiamo chi può dare le migliori risposte alle domande poste. 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».



La presentazione del servizio è avvenuta questa mattina da parte dell'**Assessore al Welfare Giulio Gallera** e dal direttore dell'Agenzia regionale per l'emergenza urgenza (Areu), **Alberto Zoli**.

Il servizio, completamente gratuito, è attivo dalle 20 alle 8 nei giorni feriali e 24 ore su 24 nei festivi e prefestivi.

«Siamo molto soddisfatti – ha detto Gallera – del lavoro che si è sviluppato nei mesi e che ha consentito alla Lombardia di essere la prima regione in Italia ad attivare questo servizio. Dietro questo numero c'è un grande efficientamento del servizio effettuato negli anni. E' stato testato e ha dato risultati importanti».

COME FUNZIONA – Dopo pochi secondi dalla chiamata (nel 75% dei casi sono sufficienti 2 o 3 squilli) un operatore laico smista la richiesta a seconda della necessità richiesta e ne verifica l'effettiva presa in carico.

Numerosi i vantaggi che offre il nuovo numero unico, fra gli altri:

- è sempre attivo un servizio di interpretariato telefonico
- l'attività viene completamente informatizzata
- la registrazione vocale delle chiamate in entrata e in uscita e la conseguente tracciabilità di qualsiasi comunicazione e
- l'integrazione fra soccorso e continuità assistenziale

Il direttore generale dell'Areu, Alberto Zoli, fra l'altro ha sottolineato anche che il risparmio annuale

sarà di circa 1 milione di euro l'anno. Inoltre, **il numero, gratuito, è chiamabile sia da rete fissa che mobile** e garantisce assistenza e consulenza sanitaria tramite un operatore e non un risponditore automatico.

La stessa centrale è destinata ad assorbire l'attuale numero verde per il coronavirus attivato da Regione Lombardia e a gestire i trasporti sanitari non urgenti.

[Redazione VareseNews](#)

redazione@varesenews.it