Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento
Piazza Dante 15, 38122 Trento
Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615
uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 1681 del 28/06/2021

Servirà per contattare la guardia medica e prenotare le ambulanze per i trasporti programmati

Presentato oggi il nuovo numero telefonico 116117

Arriva in Trentino il numero unico europeo 116117. Da domani sera alle ore 20 i cittadini che necessitano di cure mediche non urgenti potranno chiamare il servizio di continuità assistenziale utilizzando un solo numero telefonico per tutta la provincia: il numero 116117. In Italia ad oggi il nuovo numero europeo è operativo solamente in Lombardia e in provincia di Alessandria. Oggi nella sede dell'Apss il nuovo servizio è stato presentato dall'assessore alla salute, politiche sociali, disabilità e famiglia Stefania Segnana insieme al direttore generale dell'Apss Pier Paolo Benetollo, alla direttrice dell'Area cure primarie Simona Sforzin, al direttore dell'Area tecnologie Ettore Turra e ai responsabili della nuova Centrale operativa integrata 116117 Giorgio Folgheraiter, Roberta Levato e Andrea Ventura.

«Una nuova centrale che permette, attraverso un unico punto di accesso, la presa in carico dei cittadini che necessitano di assistenza sanitaria non urgente. Lo sforzo dell'Azienda sanitaria, sostenuto dall'Assessorato e dal Dipartimento alla salute della Provincia autonoma di Trento, – ha detto l'assessore Stefania Segnana sottolineando l'importanza di questo nuovo servizio – va nella direzione di rendere meno complicato e più fruibile per i cittadini l'accesso ai servizi sanitari e questo, oltre ad uno specifico dettame normativo europeo, è stato l'impegno preso fin dal nostro insediamento. Con questo nuovo numero abbiamo concentrato in un'unica porta di accesso le richieste di cure mediche non urgenti e di informazione sui servizi di guardia medica turistica, le informazioni sulle farmacie di turno oltre alle prenotazioni delle ambulanze per i trasporti programmati. Auspico che questo servizio possa garantire sostegno alle guardie mediche e uniformità e facilità nell'accesso ai servizi sanitari non urgenti per tutti i cittadini trentini».

Il direttore generale dell'Apss Pier Paolo Benetollo ha voluto presentare il nuovo servizio con un plauso al personale: «Ringrazio il personale dell'Unità operativa Trentino Emergenza, alla quale la nuova Centrale operativa integrata 116117 afferisce, quello delle Cure primarie e dell'Area tecnologie nonché i medici di continuità assistenziale per il notevole lavoro svolto in questi mesi nei quali hanno dovuto affrontare non solo la realizzazione di un nuovo servizio ma anche le attività straordinarie connesse alla pandemia Covid-19. Il nostro orientamento è stato definito nel Programma di sviluppo strategico presentato il mese scorso – ha proseguito Benetollo – dove, rispetto all'organizzazione futura dei servizi abbiamo voluto introdurre un'idea di territorio e di ospedale policentrici per garantire un equilibrio tra prossimità delle cure e specializzazione, con processi di unificazione delle modalità di assistenza in modo da garantire equità di accesso ai servizi per tutti i cittadini. E proprio in questa direzione va anche l'istituzione della nuova Centrale Operativa Integrata che da domani i cittadini avranno come un'unica porta d'accesso ai servizi sanitari non urgenti con una garanzia di presa in carico unica, uniforme e integrata».

La parola è poi passata ad Andrea Ventura e Roberta Levato che hanno illustrato il nuovo servizio: «Il numero telefonico 116117 – ha detto Andrea Ventura, medico responsabile della Centrale Operativa Integrata 116117 – è il numero unico europeo per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi della sanità trentina. Servirà per accedere al servizio di continuità assistenziale ed essere quindi messi in contatto con la guardia medica più vicina, per ricevere informazioni sulla guardia medica turistica, le farmacie di turno ed altre informazioni sui servizi sanitari che verranno progressivamente implementate; inoltre la Centrale Operativa Integrata gestirà i trasporti sanitari non urgenti, dalla prenotazione del viaggio al coordinamento dei mezzi. Alla chiamata del cittadino risponderà un operatore tecnico che, dopo aver

raccolto generalità e localizzazione, analizzerà la richiesta dell'utente per indirizzarlo al servizio più adeguato. Per le richieste di contatto con la guardia medica l'operatore di Centrale, con poche domande mirate e standardizzate, valuterà se la richiesta è pertinente o meriti piuttosto il trasferimento alla Centrale Emergenza-Urgenza di Trentino Emergenza 118. Per le richieste pertinenti, se il medico di continuità assistenziale è libero, l'utente viene messo direttamente in contatto; nel caso il medico sia impegnato in una visita in ambulatorio o a domicilio, il paziente entrerà in una lista e sarà contattato dal professionista non appena sarà disponibile. La centrale è completamente informatizzata con un software che permette la registrazione e la tracciabilità delle comunicazioni oltre ad un collegamento attraverso telefono cellulare e tablet per la gestione del paziente da parte del medico di guardia medica. Sarà inoltre disponibile, se necessario, un servizio di interpretariato telefonico in 14 lingue e prossimamente verrà attivato un servizio per l'accesso da parte di audiolesi. Le chiamate potranno essere effettuate da telefono fisso o mobile, sono gratuite e il 116117 sarà attivo 24 ore su 24 sette giorni su sette. Nella zona del Primiero, che afferisce come distretto telefonico alla Regione Veneto ed ha il prefisso 0439, è stato necessario attivare il numero verde 800 016 017 che permettesse, fino all'attivazione del 116117 in Veneto, la chiamata dai comuni di Primiero-San Martino di Castrozza, Canal San Bovo, Imer, Mezzano, Sagron Mis».

In questa prima fase – ha evidenziato Roberta Levato responsabile del personale di Trentino Emergenza – lavoreranno in Centrale 19 operatori su tre turni giornalieri oltre a un coordinatore e un amministrativo ma il numero di operatori potrà essere aumentato in base all'ampliamento dei servizi erogati che a regime includeranno anche le informazioni su tutti i servizi della sanità trentina. Mi preme ricordare – ha proseguito Roberta Levato – ai cittadini che è importante chiamare il numero 116117 anche nel caso in cui decidessero di recarsi autonomamente in ambulatorio, ciò permetterà al medico di continuità assistenziale di avere disponibile una scheda di "pre-accettazione" con i dati del paziente e ottimizzare in questo modo le attese».

NUOVO NUMERO UNICO 116117

Opera sulle 24 ore 7 giorni su 7.

La chiamata è gratuita, da telefono fisso o mobile.

Accessibile ai cittadini stranieri grazie ad un servizio di interpretariato in 14 lingue.

Continuità Assistenziale (guardia medica)

Negli orari di apertura del servizio (tutte le notti dalle ore 20 alle ore 8; sabato, domenica e festivi dalle ore 8 alle ore 20; prefestivi dalle ore 10 alle ore 20) 116117 gestisce tutte le richieste per il Servizio di continuità assistenziale. Le chiamate verranno processate da operatori tecnici adeguatamente formati che, con il supporto di applicativi tecnologici ed algoritmi decisionali, valuteranno la richiesta dell'utente inoltrando alla Centrale operativa emergenza-urgenza di Trentino Emergenza i casi più urgenti e al medico del Servizio di continuità assistenziale le richieste pertinenti.

Assistenza sanitaria ai villeggianti (Guardia medica turistica)

Per il turista in vacanza in Trentino, oltre che per l'accesso al Servizio di continuità assistenziale, 116117 sarà il riferimento per l'assistenza sanitaria non urgente in orario diurno. Identificato il luogo di provenienza della richiesta, il personale della Centrale operativa integrata potrà infatti fornire all'utente le informazioni necessarie (sede, recapiti, orari di apertura e modalità di prenotazione) per accedere al servizio di Assistenza sanitaria ai villeggianti (Guardia medica turistica).

Trasporti sanitari programmati

116117 è il numero che sostituirà l'attuale numero verde per la prenotazione di trasporti programmati in ambulanza. Il personale della Centrale operativa integrata valuterà la pertinenza della richiesta e gestirà l'organizzazione dei trasporti sanitari programmati per gli aventi diritto. Per quanto non previsto dai LEA,

116117 fornirà all’utente le informazioni necessarie per facilitare l’organizzazione in autonomia del trasporto. Il servizio sarà attivo dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle ore 8 alle ore 15.

Informazioni sanitarie

Nella fase iniziale, tramite il servizio 116117, sarà possibile ottenere indicazioni sulla modalità di accesso al medico di medicina generale e pediatra di libera scelta (recapiti ed orari dell’ambulatorio) e farmacie di turno. Inoltre, per i non residenti, 116117 sarà il numero da contattare per ricevere informazioni su luoghi e orari per l’assistenza sanitaria ai villeggianti (guardia medica turistica).

A regime il servizio verrà implementato estendendo l’offerta informativa a integrazione socio-sanitaria (assistenza non autosufficienti, Spazio argento, agevolazioni ecc.), anagrafe sanitaria (iscrizione al SSN, fascicolo sanitario elettronico, accesso ai servizi ecc.), consultorio famigliare, reclami (modalità di accesso all’Urp) e molto altro.

(rc)