

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. 1929 del 29/06/2026

Attivato nel 2021, gestisce le chiamate sanitarie non urgenti sul territorio

Numero unico europeo 116117: oltre 240 mila chiamate nel 2025

Non è un'emergenza ma hai bisogno di un medico o di un trasporto sanitario non urgente? Da 5 anni la risposta giusta è il numero unico europeo 116117. La Provincia di Trento è stata una delle prime realtà italiane ad attivarlo e oggi la Centrale operativa integrata 116117 è in grado di gestire oltre 240mila chiamate sanitarie non urgenti all'anno. A cinque anni esatti dalla sua attivazione, il 29 giugno 2021, oggi si è tenuta una conferenza stampa per celebrare il traguardo del numero unico europeo per le cure non urgenti, un servizio diventato ormai una vera e propria «bussola della salute» per la nostra comunità. Erano presenti l'assessore alla salute, politiche sociali e cooperazione Mario Tonina, la direttrice sanitaria di Asuit Denise Signorelli, il direttore dell'Unità operativa multizonale Trentino emergenza Andrea Ventura e la dirigente della centrale 116117 Nicoletta De Giuli.

Il **116117** (raggiungibile all'800 016017 per chi chiama dal Primiero) è il **numero europeo armonizzato (NEA)**, gratuito e attivo 24 ore su 24, sette giorni su sette, per l'accesso alle **cure mediche non urgenti** e ad altri servizi territoriali a bassa priorità di cura. La Centrale operativa integrata 116117 offre risposte a tre grandi necessità: la **Continuità assistenziale** (ex Guardia medica), garantendo assistenza medica notturna, nei fine settimana e nei giorni festivi e prefestivi; i **trasporti sanitari programmati**, organizzando e gestendo le ambulanze per pazienti non deambulanti o fragili che devono raggiungere gli ospedali per visite specialistiche, terapie, dialisi o per le dimissioni; **informazioni sanitarie e supporto ai cittadini** (ad esempio sulle modalità di accesso alla **Guardia medica turistica**).

A rispondere ai cittadini è un **personale tecnico non sanitario altamente formato**. Supportati da tecnologie avanzate e algoritmi decisionali, gli operatori valutano la pertinenza della richiesta: la inoltrano al medico di continuità assistenziale oppure, se emergono elementi di potenziale gravità, trasferiscono immediatamente la chiamata alla centrale emergenze di Trentino Emergenza.

A raccontare bene l'impatto di questo servizio sulla vita dei cittadini sono i numeri dell'ultimo anno di attività (dati 2025). La Centrale ha gestito **un totale di 240.210 contatti**. Nel dettaglio, ha risposto a oltre **136.000 richieste per la Guardia medica** e ha fornito più di **8.200 informazioni sanitarie** dirette agli utenti. Le tematiche più richieste sono relative all'accesso alla Guardia medica turistica o ai medici di famiglia e i turni delle farmacie. C'è un altro dato che impressiona ed è quello della logistica sanitaria: nel solo 2025 la Centrale ha coordinato i **trasporti non urgenti** per oltre **50mila pazienti**, gestendo oltre **51mila missioni di ambulanza** che hanno percorso in totale **2.356.706 chilometri**. Dietro queste cifre imponenti ci sono naturalmente persone: ad oggi la Centrale 116117 conta su una squadra formata da **32 Operatori tecnici specializzati**, guidati da un'infermiera dirigente e da un'infermiera coordinatrice.

«Il percorso che ci ha portato fino a questo risultato è un traguardo che va condiviso e celebrato insieme – ha dichiarato **la direttrice sanitaria di Asuit Denise Signorelli** –. L'evoluzione della Centrale operativa 116117 non rappresenta soltanto un cambiamento organizzativo e tecnologico, ma una nuova modalità di concepire la presa in carico e la prossimità ai cittadini. Non si tratta di un semplice centralino, bensì di uno

strumento attivo di promozione della salute e di una porta unica di accesso capace di orientare le persone verso il servizio più appropriato ai loro bisogni». Signorelli ha quindi inquadrato il servizio nel contesto della riforma dell'assistenza territoriale: «Il 116117 si inserisce pienamente nel modello delineato dal DM 77, che punta a rendere le cure sempre più prossime alle comunità e ai cittadini. È un nodo strategico della rete territoriale, capace di mettere in connessione servizi, professionisti e percorsi assistenziali diversi, garantendo risposte tempestive e appropriate. Un risultato reso possibile dalla competenza, dalla professionalità e dall'umanità degli operatori che ogni giorno gestiscono le richieste dei cittadini». Guardando alle prospettive future, la direttrice sanitaria ha evidenziato l'importanza di rafforzare ulteriormente l'integrazione con gli altri servizi territoriali: «La sfida dei prossimi anni sarà consolidare il collegamento con le Centrali operative territoriali e con le Case della Comunità. Il 116117 potrà svolgere un ruolo sempre più importante nell'orientare e accompagnare i cittadini verso i percorsi di cura più adeguati. Le centrali operative sono nodi di coordinamento essenziali e il 116117 ha già dimostrato di saper tradurre in pratica, nella quotidianità, i principi e gli obiettivi della riforma della sanità territoriale».

Il direttore di Trentino Emergenza, Andrea Ventura, ha ripercorso le principali tappe del progetto, evidenziando il valore dell'integrazione tra urgenza e non urgenza: «Quello di oggi è un traguardo importante, frutto di un percorso avviato a livello europeo nel 2007 e concretizzato in Trentino con l'attivazione del servizio nel 2021, tra le prime esperienze in Italia. Il 116117 è destinato a diventare la porta di accesso alle cure mediche non urgenti e rappresenta un modello destinato a crescere e a evolversi insieme ai bisogni della popolazione». Ventura ha sottolineato come l'invecchiamento della popolazione e l'aumento delle patologie croniche richiedano servizi sempre più vicini ai cittadini: «L'assistenza territoriale assume un ruolo centrale e il 116117 offre una risposta attiva e qualificata, non un semplice smistamento di chiamate. Abbiamo rivoluzionato il modo di accedere alla Guardia medica: ora si compone unicamente il 116117 e si viene messi subito in contatto con un medico di continuità assistenziale e, se il medico di guardia è impegnato in altra attività, si verrà richiamati, migliorando nettamente la presa in carico del paziente, che non viene mai abbandonato». Un elemento distintivo è la stretta integrazione con le altre componenti di Trentino Emergenza: «La condivisione degli spazi e il collegamento diretto tra le due centrali creano una vera sinergia, fondamentale per gestire in modo coordinato sia l'urgenza sia la non urgenza. I dati confermano la crescita del servizio: nel 2025 abbiamo registrato circa 240 mila contatti, con un incremento del 30% rispetto all'anno precedente e picchi legati ai flussi turistici e alle richieste di informazioni sui servizi sanitari territoriali».

La dirigente della Centrale 116117 Nicoletta De Giuli ha sottolineato il valore umano e professionale del servizio: «Raggiungere il traguardo dei cinque anni è motivo di orgoglio, soprattutto considerando che alcune Regioni non hanno ancora attivato questo servizio. È un percorso di crescita e innovazione continua, nel quale non abbiamo mai dimenticato che dietro ogni chiamata c'è il bisogno concreto di una persona e che la qualità della risposta e l'empatia sono elementi fondamentali del nostro lavoro». De Giuli ha poi ringraziato i professionisti che garantiscono il funzionamento della centrale: «Fin dall'inizio l'obiettivo è stato costruire un sistema capace di offrire risposte tempestive e qualificate, mettendo in rete le risorse della sanità territoriale. Un risultato possibile grazie all'impegno quotidiano degli operatori». Guardando al futuro, la responsabile ha ribadito il ruolo strategico del servizio: «Vogliamo continuare a essere un punto di riferimento tra i bisogni di salute dei cittadini e la rete dei servizi socio sanitari, accompagnando l'evoluzione del sistema anche attraverso le nuove tecnologie. Quello che era nato come un progetto innovativo è oggi una realtà consolidata, con la stessa determinazione a crescere e migliorarsi ogni giorno. In questa giornata vogliamo dedicare un pensiero particolare – ha concluso De Giuli – al nostro storico collaboratore Antonio Sardano, recentemente morto sul Gran Paradiso, uno tra i primi operatori della COI trentina, che non si è mai risparmiato di dare il proprio contributo per il risultato di oggi».

In chiusura, **l'assessore alla salute Mario Tonina** ha voluto evidenziare il profondo valore sociale e la valenza strategica del servizio per l'intero territorio trentino: «Siamo partiti cinque anni fa con una sfida importante, dando vita a un servizio che il Trentino ha saputo interpretare e valorizzare fino in fondo. Il 116117 si è consolidato come il punto unico di accesso alle cure mediche non urgenti, uno strumento fondamentale per orientare e supportare il cittadino all'interno del sistema sanitario. In una realtà geografica complessa come la nostra, fatta di città, valli e territori periferici, questo servizio acquisisce un valore importante nel garantire equità di assistenza e vicinanza a tutta la popolazione. Uno dei principali elementi di forza è il collegamento diretto con la centrale dell'emergenza-urgenza, un'integrazione sinergica che aumenta concretamente la sicurezza dei cittadini. Il 116117 rappresenta un valore aggiunto straordinario per gli anziani: in un contesto di progressivo invecchiamento della popolazione, abbiamo il dovere di offrire

servizi mirati e accessibili. Anche per i turisti che visitano le nostre località è un riferimento per l'accesso alla guardia medica turistica, confermandosi un ottimo biglietto da visita per il Trentino». In conclusione, Tonina ha delineato le prospettive future ricollegandosi al piano complessivo di riorganizzazione della sanità territoriale: «Questo servizio si inserisce perfettamente nel processo di sviluppo della sanità territoriale richiamato dalla direttrice Signorelli, all'interno del quale il 116117 sarà un alleato fondamentale. Insieme alle Case della Comunità e agli altri servizi di rete, questa centrale sarà strategica per indirizzare i pazienti, garantire un'effettiva assistenza di prossimità, migliorare la presa in carico delle cronicità e ottimizzare il coordinamento dei servizi sul territorio. Sarà un tassello essenziale anche per spiegare e far comprendere chiaramente ai cittadini l'offerta assistenziale e le risposte concrete che potranno trovare all'interno delle Case della Comunità. Il mio ringraziamento non può che andare a tutti i professionisti che ogni giorno garantiscono il funzionamento di questo servizio con competenza, dedizione e spirito di servizio».

<https://www.youtube.com/watch?v=uv8ZtZOHkeg>

<https://www.youtube.com/watch?v=xbbsGvs2Se4>

<https://www.youtube.com/watch?v=AI83oZAKlr4>

Service video a cura dell'Ufficio stampa Pat disponibile [qui](#)

(vt)