

Direzione Generale

Tel. (+39) 0432 552304

dg@asufc.sanita.fvg.it

Ai Sigg. Sindaci
dei Comuni del Territorio afferente alla
Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale

Oggetto: Attivazione del Numero Europeo Armonizzato (NEA) 116117 per le cure mediche non urgenti nella Regione Friuli-Venezia Giulia

Ill.mi Sindaci,

si comunica l'estensione del servizio **116117**, Numero Europeo Armonizzato (NEA) per le cure non urgenti all'intero territorio del Friuli Venezia Giulia, in attuazione della DGR 1748/2025, acquisita l'autorizzazione ministeriale, funzionale agli obiettivi del PNRR.

Il Servizio sarà attivo dal **13 aprile 2026**, ore 8.00.

Dall'11 aprile 2026 è prevista la campagna informativa alla popolazione.

Il NEA 116117 è il numero unico nazionale ed europeo dedicato all'accesso ai servizi di cure mediche non urgenti e altri servizi sanitari a bassa intensità.

- **Caratteristiche del numero:** è un numero a chiamata rapida, gratuito, che non necessita di prefisso.
- **Accessibilità:** è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, contattabile sia da telefono fisso che mobile.
- **Destinatari:** si rivolge a tutti i cittadini, sia italiani che stranieri, senza alcun obbligo di registrazione preventiva.

Servizi erogati: il 116117 fornisce un supporto integrato:

- **Risposte Operative:** Centralizzazione delle chiamate per il Servizio di Continuità Assistenziale. Permette l'erogazione di prestazioni o consigli medici non urgenti e, in caso di necessità, il trasferimento immediato delle chiamate di emergenza alla centrale SORES FVG (118).
- **Risposte Informative:** Funge da piattaforma informativa per orientare i cittadini sui servizi sanitari locali, come le modalità di accesso ai Medici di Assistenza Primaria, ai Pediatri di Libera Scelta (PLS) e alla Guardia Turistica.

Modello Operativo e Triage: la gestione delle chiamate è affidata a una Centrale Operativa che utilizza un sistema di triage telefonico strutturato su tre livelli per indirizzare il paziente al servizio più appropriato:

1. **Operatore Tecnico Laico (OTL):** effettua il primo contatto e smistamento avvalendosi di un Filtro Telefonico Guidato informatizzato.
2. **Infermiere di Centrale:** Attivabile istantaneamente dall'operatore laico, valuta il quadro clinico della persona.
3. **Medico di Continuità Assistenziale (CA):** Prende in carico la richiesta clinica per la sua risoluzione.

Estensione Regionale e Cronoprogramma - Il servizio ha superato una prima fase sperimentale (gestita dalla Centrale Operativa ASUGI) e passa ora a una **Fase di Estensione Regionale**.

- **Copertura:** il servizio viene esteso a tutto il territorio regionale, coinvolgendo anche le aziende sanitarie ASUFC e ASFO.
- **Attivazione:** Il cronoprogramma prevede il lancio ufficiale del servizio 116117 per tutto il FVG in data **13 aprile 2026**.
- **Novità infrastrutturali:** L'estensione comporta l'avvio di una nuova sala operativa, l'inserimento della figura dell'OTL supportato da software dedicati e una formazione omogenea per tutti gli attori coinvolti.

Le SS.LL. sono invitate a dare massima diffusione a questa comunicazione.

Con i migliori saluti.

IL DIRETTORE GENERALE

dr. Denis Caporale

(documento sottoscritto con firma digitale ex d.lgs. 82/2005)