

COMUNICATO

116117: attivo sul territorio ASL AL il nuovo Numero Europeo Armonizzato per il servizio di Continuità Assistenziale (ex guardia medica)

Si pronuncia “*unounosei-unounosette*” (così si memorizza meglio) e serve per contattare il servizio di Continuità Assistenziale (ex guardia medica), ma si può chiamare anche per ottenere consigli sanitari non urgenti e informazioni generali. ASL AL è tra le prime Aziende Sanitarie in Italia ad attivarlo (la prima in assoluto è stata quella di Novara seguita poi dalla Regione Lombardia che ha attivato il numero su tutto il suo territorio).

116117 è un numero europeo armonizzato. Questo vuol dire che con il tempo verrà attivato in tutta Europa e uniformerà le chiamate ai servizi sanitari di continuità assistenziali, come sta avvedendo per il numero di emergenza-urgenza. Grazie alla tecnologia che supporta il numero, quando un utente chiama, sia da rete fissa che da cellulare, viene indirizzato automaticamente alla centrale più vicina, territorialmente competente.

116117 è gratuito, non necessita di prefisso ed è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

Dal lunedì al venerdì dalle ore 20:00 alle ore 8:00 del giorno seguente e nel fine settimana dalle 10:00 di sabato mattina alle 8:00 del lunedì, 116117 è il numero da chiamare per accedere al servizio di Continuità Assistenziale (ex guardia medica).

Nella centrale di Alessandria, che condivide gli spazi del 118 e copre anche il territorio di Asti, lavorano, su vari turni, 21 operatori specificamente formati. Gli operatori raccolgono i dati dell'utente, individuano la categoria di bisogno e lo mettono in contatto con il servizio di Continuità Assistenziale competente per territorio, producendo una scheda intervento che viene inviata al medico.

I Medici di Continuità Assistenziale, che garantiscono la copertura dei turni presso le 15 Sedi ASL AL sul territorio, hanno ricevuto una apposita formazione e hanno accolto con entusiasmo questa innovazione organizzativa che è volta anche a garantire la loro sicurezza ed incolumità, attraverso il costante collegamento con la Centrale. Quando un medico è in servizio può essere raggiunto tramite un'applicazione su smartphone e ricevere le schede intervento. Si possono così gestire meglio le attese: quando il medico di postazione è occupato, l'operatore di centrale provvede alla raccolta dei dati necessari ed alla messa in coda della scheda contatto compilata, comunicando all'utente che verrà ricontattato. In caso di effettuazione di visite domiciliari, quando viene comunicato alla centrale lo stato “finito” dell'intervento, l'operatore provvede ad inoltrare la scheda e la chiamata dell'utente successivo collocato sull'itinerario del percorso di rientro in Sede, in modo tale che, se si rendesse necessaria l'effettuazione di altra visita domiciliare (a seguito di valutazione sanitaria), il medico è agevolato nel raggiungimento dell'utente, ottimizzando tempi e risorse.

Al fine di garantire maggiore sicurezza per i medici che operano negli ambulatori e per evitare assembramenti in periodo di pandemia COVID19, è previsto che il numero venga utilizzato anche per

richiedere l'accesso alle sedi degli ambulatori. Ai pazienti che si recano presso gli ambulatori di Continuità Assistenziale è consigliato chiamare 116117 prima dell'accesso, in modo che la centrale operativa possa per dare all'utente un riscontro sull'affluenza dell'ambulatorio e al contempo pre-allertare il medico con una scheda informativa sulla problematica dell'utente in arrivo.

116117 è un servizio rivolto a tutti i cittadini italiani e stranieri. La tecnologia che supporta il numero è dotata anche di interpretariato telefonico: gli operatori, attraverso dei formulari dedicati, comunicano all'utente straniero che verrà messo in contatto con un interprete e, a seguito della raccolta dei dati e dell'individuazione del bisogno, forniscono una risposta informativa o mettono in conferenza con il medico di Continuità Assistenziale, che potrà continuare ad usufruire del traduttore multilingue. Il servizio è in grado di gestire 14 lingue. Come avviene già per i numeri di emergenza-urgenza, tutte le chiamate sono registrate e archiviate.

A regime ci saranno 4 centrali operative in Piemonte: Torino, Saluzzo, Alessandria e Novara e il nuovo numero andrà a sostituire tutte le numerazioni della guardia medica che comunque vengono mantenute ed inoltrate, automaticamente, alla Centrale Unica Armonizzata.

Trattandosi di un servizio altamente informatizzato con il tempo sarà possibile raccogliere e analizzare numerose informazioni sui bisogni sanitari del territorio contribuendo a migliorare i servizi e renderli sempre più accessibili e vicini all'utenza.

Nel primo mese di attività la centrale operativa ha risposto ad un totale di 14.630 chiamate, 3.817 sono stati contatti inoltrati ai medici di Continuità Assistenziale e 10.813 sono state chiamate a cui è stato fornito un riscontro di carattere informativo.