# Regione Umbria - Assemblea legislativa

## “Criticità e ritardi nell’attuazione del numero telefonico sanitario 116117 in Umbria”

16 Giugno 2026
**In sintesi**

Interrogazione a risposta immediata del consigliere Andrea Romizi (FI): “Attivare il servizio su tutto il territorio regionale migliorandone la qualità attraverso l'impiego di personale sanitario nell'attività di risposta alle telefonate; garantire piena integrazione del servizio 116117 con la centrale 118 e con la rete territoriale”

(Acs) Perugia, 16 giugno 2026 – “In Umbria risulta ancora incompleta l’integrazione tra il servizio 116117, la centrale 118 e la rete territoriale, con conseguenti rischi di sovrapposizione di competenze e difficoltà nello smistamento delle chiamate”. Lo afferma il consigliere regionale Andrea Romizi (FI) annunciando la presentazione di una interrogazione a risposta immediata, che verrà discussa nella seduta d’Aula del 25 giugno.

“Il servizio telefonico 116117 (https://tinyurl.com/numero-europeo-116117) – spiega l’esponente dell’opposizione consiliare - rappresenta uno strumento per la gestione delle cure non urgenti e per il decongestionamento dei Pronto Soccorso, in linea con gli indirizzi nazionali di riorganizzazione dell’assistenza territoriale. La Regione Umbria ha avviato la progettazione del servizio nel corso del 2025, prevedendo la piena operatività entro marzo 2026. Allo stato attuale però si registrano ritardi significativi, con un'operatività ancora parziale e non uniforme sul territorio regionale: la sperimentazione del servizio sarebbe in corso solo nei distretti sociosanitari di Assisi e della Media valle del Tevere”.

“Il livello di conoscenza del servizio da parte della cittadinanza appare ancora insufficiente, con conseguente ricorso improprio al 118 e ai Pronto Soccorso. E dalle segnalazioni pervenute dal personale medico e dall’utenza – aggiunge Andrea Romizi - risulta che gli operatori telefonici del 116117 non sono personale medico, ma operatori che gestiscono le telefonate con i cittadini attraverso il supporto dell’Intelligenza artificiale. La carenza di personale sanitario, in particolare medico, a fronte di un modello organizzativo che prevede un ampio ricorso a operatori di centrale non clinici, sta avendo ripercussioni sia sulla qualità del lavoro del personale medico che sulla qualità del servizio erogato ai cittadini. E questo assetto determina un allungamento dei tempi di valutazione, un aumento del rischio di errore nella fase di primo inquadramento della richiesta assistenziale e possibili disagi per i cittadini, chiamati a rappresentare problematiche di natura sanitaria a operatori privi di specifiche competenze”.

“Chiediamo quindi alla Giunta regionale – si legge nell’atto ispettivo firmato anche dal consigliere Laura Pernazza (FI) - quali siano le ragioni per cui, a fronte delle risorse destinate al servizio, non si sia proceduto ad inserire personale medico e infermieristico direttamente operativo nelle attività di risposta alle telefonate del 116117 e nel relativo smistamento, anziché affidare tali funzioni a operatori privi di specifiche competenze sanitarie che agiscono con il supporto dell’Intelligenza artificiale; con quali tempistiche si procederà all’attuazione del servizio 116117 su tutto il territorio regionale per contribuire ad una corretta riduzione degli accessi impropri ai Pronto Soccorso; quali misure la Giunta intende adottare per garantire una piena integrazione del servizio 116117 con la centrale 118 e con la rete territoriale e migliorare la qualità del servizio attraverso l’impiego di personale sanitario nell’attività di risposta alle telefonate”. MP/

---

**Source URL:** *http://consiglio.regione.umbria.it/informazione/notizie/comunicati/criticita-e-ritardi-nellattuazione-del-numero-telefonico-sanitario*

**List of links present in page**

- http://consiglio.regione.umbria.it/informazione/notizie/comunicati/criticita-e-ritardi-nellattuazione-del-numero-telefonico-sanitario
- https://tinyurl.com/numero-europeo-116117