Regione Umbria - Assemblea legislativa

QT 8 “Piena operatività del numero 116117 in Umbria: primi risultati e prospettive di sviluppo dell’assistenza sanitaria territoriale”

22 Ottobre 2026
In sintesi

A Maria Grazia Proietti e Francesco Filipponi (Pd) ha risposto la presidente della Giunta regionale, Stefania Proietti: “Dal 22 maggio al 12 ottobre 2026 sono state gestite 31.200 chiamate, con il 79,95% delle risposte entro un minuto e un tempo medio di attesa di 50 secondi. Verrà sviluppato con il rafforzamento dell’integrazione tra servizi, dalla comunicazione ai cittadini e dal sostegno agli operatori”

(Acs) Perugia, 22 ottobre 2026 – Nella seduta odierna dell’Assemblea legislativa dell’Umbria (sessione ‘question time’) i consiglieri Maria Grazia Proietti (prima firmataria) e Francesco Filipponi (Pd) hanno interrogato la presidente della Giunta regionale, Stefania Proietti in merito alla “Piena operatività del numero 116117 in Umbria: primi risultati e prospettive di sviluppo dell’assistenza sanitaria territoriale”, chiedendo, nello specifico, “quale bilancio dei primi mesi di attività del 116117, anche alla luce dell’estensione del servizio all’intera regione, e quali benefici emergano per l’accesso dei cittadini all’assistenza sanitaria; quali i prossimi sviluppi del servizio e della sua integrazione con la rete territoriale, con particolare riferimento alle Case della comunità, alla medicina generale e all’assistenza alle persone fragili e ai residenti nelle aree interne; quali iniziative di informazione e sensibilizzazione siano previste per far conoscere il 116117, chiarire quando utilizzarlo e favorirne la diffusione, coinvolgendo medici di medicina generale, farmacie, Comuni e realtà associative”.

Nell’illustrazione dell’atto, Maria Grazia Proietti ha ricordato che “dal 17 settembre 2026 il numero 116117 è pienamente operativo in tutta l’Umbria, quale punto di accesso telefonico gratuito, attivo 24 ore su 24, per i bisogni sanitari non urgenti e l’orientamento ai servizi territoriali. La Centrale, gestita dalla Usl Umbria 1 come azienda capofila regionale, collega i 12 distretti e le 41 sedi di continuità assistenziale, assicurando una copertura dell’intero territorio. Secondo i dati presentati l’8 ottobre, dal 22 maggio al 5 ottobre sono state gestite 28.893 chiamate, con quasi l’80 per cento delle risposte entro un minuto e un’attesa media di 50 secondi; il servizio indirizza i cittadini verso l’assistenza appropriata, attivando la continuità assistenziale, fornendo informazioni e trasferendo al 118 le richieste urgenti. Poter contare su un riferimento telefonico unico e facilmente accessibile può aiutare le persone e le famiglie a individuare il servizio a cui rivolgersi, soprattutto nelle ore serali e nei giorni festivi. Il rafforzamento dell’assistenza territoriale costituisce un obiettivo fondamentale per una sanità pubblica più vicina ai cittadini, con particolare attenzione agli anziani, alle persone fragili e a chi vive nelle aree interne. Un orientamento tempestivo ai servizi può favorire risposte più appropriate ai bisogni di salute e contribuire a contenere gli accessi evitabili al Pronto soccorso. La piena conoscenza del numero e delle sue funzioni è essenziale per consentire ai cittadini di utilizzare correttamente questa opportunità”.

La presidente Stefania Proietti ha risposto che: “Il numero 116117 è pienamente operativo sull’intero territorio regionale dal 17 settembre 2026, a conclusione di un percorso di attivazione progressiva avviato nel mese di maggio. La Centrale, gestita dalla USL Umbria 1 quale azienda capofila, garantisce un accesso telefonico gratuito, attivo 24 ore su 24, per i bisogni sanitari non urgenti e l’orientamento ai servizi territoriali. Il sistema è collegato ai 12 distretti, alle 41 sedi di Continuità assistenziale, alle Case della Comunità e alle Centrali operative territoriali. Dal 22 maggio al 12 ottobre 2026 sono state gestite 31.200 chiamate, con il 79,95% delle risposte entro un minuto e un tempo medio di attesa di 50 secondi. Tali risultati rappresentano un primo bilancio positivo, da consolidare attraverso il monitoraggio. Un particolare beneficio consiste nella semplificazione dell’accesso all’assistenza: il cittadino dispone di un riferimento unico attraverso il quale ricevere informazioni, valutazione sanitaria e indirizzamento verso il percorso appropriato, senza dover individuare autonomamente il servizio competente. In presenza di situazioni urgenti viene attivato il raccordo con la rete dell’emergenza. Il servizio assume particolare rilevanza nelle ore serali e festive e per anziani, persone fragili e residenti nelle aree interne. Il modello organizzativo distingue le attività degli operatori non sanitari, adeguatamente formati e supportati da protocolli, dalle valutazioni clinico-assistenziali affidate ai professionisti sanitari. Il monitoraggio consente inoltre di analizzare tempi di risposta, picchi di domanda e modalità di gestione, orientando gli adeguamenti organizzativi. L’integrazione con la rete territoriale costituisce già una componente operativa del 116117. In relazione al bisogno clinico, il cittadino può essere indirizzato verso una consultazione telefonica, una visita ambulatoriale o una visita domiciliare. I dati disponibili indicano tempi medi di gestione di circa 7 minuti per la consultazione telefonica clinica, 13 minuti per la visita ambulatoriale e 40 minuti per quella domiciliare. Tale organizzazione consente di valorizzare le competenze professionali, limitare gli spostamenti non necessari e assicurare risposte differenziate, con particolare attenzione alle persone fragili e ai residenti nelle aree interne, tenendo conto delle distanze, dei tempi di percorrenza e delle caratteristiche della popolazione. I prossimi sviluppi prevedono il consolidamento dei collegamenti con i distretti, il Punto unico di accesso, le Centrali operative territoriali, gli infermieri di famiglia e i servizi sociosanitari, al fine di garantire percorsi integrati e multiprofessionali. Per le Case della Comunità e la medicina generale saranno definiti percorsi condivisi che consentano di indirizzare le richieste al professionista o alla struttura competente, assicurando la continuità delle informazioni. È inoltre in corso la predisposizione di un protocollo di raccordo con le Unità di continuità assistenziale. Per quanto attiene alle iniziative di informazione e sensibilizzazione, la comunicazione sul 116117 ha accompagnato progressivamente l’attivazione del servizio. Nella fase iniziale è stata volutamente contenuta per consentire il completamento dell’organizzazione e della copertura territoriale. Con la piena operatività regionale è stata avviata una fase di maggiore diffusione, attraverso conferenze stampa e informazione sui media locali. Sono in preparazione video, spot e campagne informative finalizzate

a promuovere la conoscenza del numero e il suo corretto utilizzo. La strategia prevede il coinvolgimento dei medici di medicina generale, delle farmacie, dei Comuni, dei servizi territoriali e delle associazioni, quali punti di riferimento quotidiani della popolazione. Saranno predisposti materiali informativi omogenei da distribuire negli studi medici, farmacie, uffici comunali, strutture sanitarie e sedi associative. Specifiche attenzioni saranno rivolte agli anziani, ai caregiver e alle persone con minore familiarità con gli strumenti digitali. La comunicazione chiarirà che il 116117 è gratuito, attivo per i bisogni sanitari non urgenti e per l'orientamento ai servizi, mentre per le emergenze occorre contattare direttamente il 112/118. Sarà inoltre valorizzata l'importanza del contatto telefonico preventivo, prima di recarsi presso una struttura sanitaria, per individuare il percorso assistenziale appropriato. L'efficacia delle iniziative sarà valutata attraverso il monitoraggio della conoscenza del numero, dell'utilizzo del servizio e dell'andamento delle richieste informative. I primi risultati confermano dunque il valore del 116117 quale strumento di accesso unitario all'assistenza territoriale. Il suo ulteriore sviluppo sarà accompagnato dal rafforzamento dell'integrazione tra servizi, dalla comunicazione ai cittadini e dal sostegno agli operatori, mediante formazione continua, strumenti adeguati e monitoraggio delle condizioni di lavoro".

Nella replica, Maria Grazia Proietti, dopo aver ringraziato la Presidente per risposta puntuale, ha sottolineato che "il 116117 non è semplicemente un numero, ma un prezioso servizio di presa in carico dei cittadini e questo rappresenta una svolta dell'assistenza territoriale, soprattutto verso persone fragili ed anziani. Si tratta di un nuovo modello di una sanità territoriale sempre più vicina al cittadino. AS

Source URL: *http://consiglio.regione.umbria.it/informazione/notizie/comunicati/qt-8-piena-operativita-del-numero-116117-umbria-primi-risultati-e*

List of links present in page

- http://consiglio.regione.umbria.it/informazione/notizie/comunicati/qt-8-piena-operativita-del-numero-116117-umbria-primi-risultati-e