



MINI GUIDA NUMERO UNICO 116117





PREMESSA

Il nuovo Servizio 116117 rappresenta una importante novità per i cittadini del Lazio, all'interno del panorama dei servizi offerti dal Sistema Sanitario Regionale.

Sarà quindi importante predisporre, in concomitanza con il suo avvio, una campagna comunicativa finalizzata a promuovere le nuove attività, definendo le modalità di accesso al servizio, sia per la componente sanitaria che per la componente informativa.

La conoscenza dei numeri di riferimento dell'Emergenza Sanitaria e della Continuità Assistenziale va incentivata attraverso la realizzazione di interventi di comunicazione volti a farli conoscere a tutte le fasce di popolazione, in particolare a quelle più deboli.

Questa guida vuole essere un primo strumento per illustrare la nuova numerazione 116117 ed il suo funzionamento.

COSA È IL 116117

Il numero telefonico 116117 è il numero unico europeo per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi sanitari territoriali a bassa intensità e a bassa priorità di cura.

Non è un numero di emergenza sanitaria.

È un servizio rivolto a tutti i cittadini, senza alcuno obbligo di registrazione preventiva: può essere chiamato da telefonia fissa o mobile.

Il numero è a chiamata rapida e non necessita di prefisso: la chiamata è gratuita.

La struttura organizzativa del servizio, in Italia, può avere delle variazioni da Regione a Regione.

A COSA SERVE IL 116117

Il numero garantisce a tutti i cittadini la possibilità di ricevere (H24) risposte alle richieste di cure mediche non urgenti.

Il cittadino che chiama il numero unico 116117 viene messo in contatto con un medico o con un infermiere, che possono fornire informazioni sui servizi sanitari, consulenza sanitaria o accesso al servizio di continuità assistenziale, con l'indubbio vantaggio per i cittadini di aver a disposizione un unico numero per avere risposta a diversi bisogni di salute nelle situazioni non di emergenza.

Per richieste di soccorso sanitario urgente, la chiamata viene direttamente trasferita al Servizio di Emergenza Territoriale (numero 118 o 112).



QUALI SERVIZI OFFRE

Prioritariamente al suo avvio, verranno forniti i seguenti servizi:

- ✓ Prestazioni e/o consigli medici non urgenti nelle ore di apertura del servizio di Continuità Assistenziale;
- ✓ Individuazione e trasferimento delle richieste di soccorso sanitario urgente al 118;
- ✓ Modalità di accesso a Medici di Medicina Generale/Pediatri di Libera Scelta, anche in caso di difficoltà di reperimento degli stessi;
- ✓ Consigli sanitari non urgenti prima dell'orario di apertura del servizio di Continuità Assistenziale e dopo l'orario di chiusura, con eventuale inoltro della chiamata al 118;
- ✓ Modalità di accesso alla Guardia Medica Turistica

Dopo l'avvio del servizio, è prevista una implementazione dei servizi erogati in condivisione con i diversi servizi sanitari territoriali.

QUANDO CHIAMARE

Nella Regione Lazio il numero è in fase di attivazione.

Nel momento in cui sarà attivo, il servizio sarà disponibile h24 per 7 giorni a settimana.

Il presente documento è consultabile in Internet all'indirizzo

www.ares118.it

sarà inoltre disponibile gratuitamente presso l'URP

Il presente documento è valevole fino al 31/12/2021

RIFERIMENTI NORMATIVI

- Decisione della Commissione europea n. 116 del 15 febbraio 2007
Decisione che riserva l'arco di numerazione nazionale che inizia con «116» a numeri armonizzati destinati a servizi armonizzati a valenza sociale - Pubblicata in GU CE L 49/30 del 17 /02/2007
- Decisione della Commissione europea n. 884 del 30 novembre 2009
Decisione recante modifica della decisione 2007/116/CE per quanto riguarda l'introduzione di altri numeri riservati che iniziano con «116» - Pubblicata in GU CE L 317/46 del 3 /12/2009
- Intesa Stato, Regioni e Province Autonome di Trento e di Bolzano del 10 luglio 2014
Intesa, ai sensi dell'art. 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano, concernente il nuovo Patto per la salute per gli anni 2014 – 2016
- Delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 8 del 13 gennaio 2015 (comma 4 e 5 dell'articolo 14 allegato A)
Adozione del nuovo piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa, che modifica ed integra il piano di numerazione di cui alla delibera n. 52/12/cir
- Accordo Stato, Regioni e Province Autonome di Trento e di Bolzano del 24 novembre 2016
Accordo, ai sensi dell'articolo 5 comma 12 dell'Intesa del 10 luglio 2014 (Rep. Atti n. 82/CSR) "Patto per la salute 2014-2016" tra il Governo, le Regioni e le province autonome di Trento e Bolzano sul documento recante "Linee di indirizzo sui criteri e la mobilità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117"