



Ministero della Salute

DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE, DEI DISPOSITIVI MEDICI, DEL FARMACO E DELLE POLITICHE IN FAVORE DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE

Capo Dipartimento Prof. Francesco Saverio Mennini

DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE E DELL'EDILIZIA SANITARIA

Direttore Generale Dott. Walter Bergamaschi

Ufficio 2 - Pianificazione nazionale e settoriale

Direttore Dott. Mariadonata Bellentani

NUMERO EUROPEO ARMONIZZATO PER LE CURE NON URGENTI



GIOVANNA GIANNETTI

DIRIGENTE MEDICO

Arezzo, 25 novembre 2025



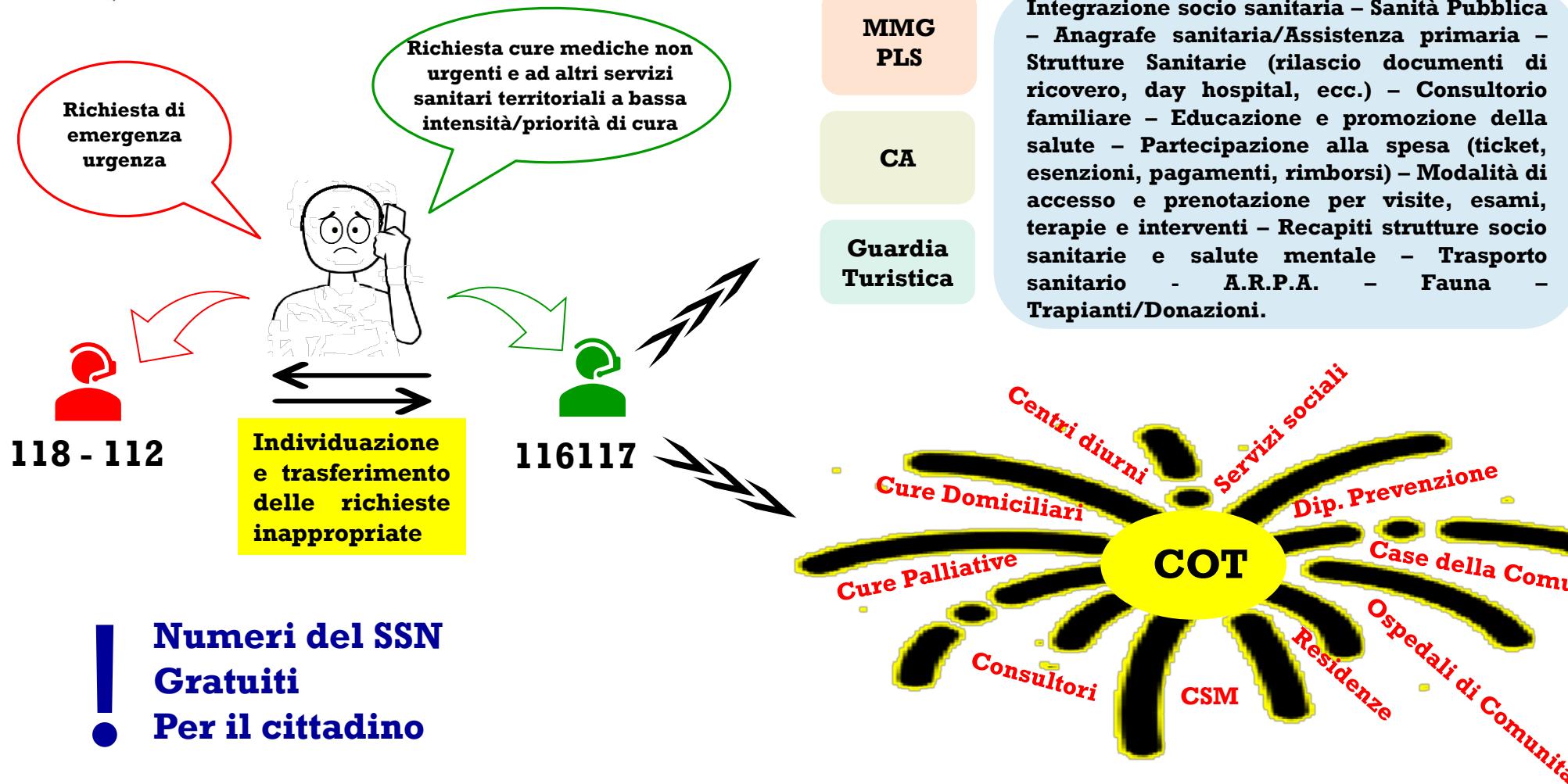
NEA 116117



ASSISTENZA TERRITORIALE



2007	2009	2009	2011	2013	2015	2022	2024					
DECISIONE 2007/116/C E Riservato l'arco di numerazion e «116» ai numeri per servizi armonizzati a valenza sociale.	DECISIONE 2009/136/CE del 25 novembre 2009 , di modifica della direttiva del 2002/CE specifica all'art. 27 bis, in modo più dettagliato, l'utilizzabilità da parte degli Stati membri delle numerazioni con radice 116. DECISIONE 2009/884/CE NEA 116117 destinato ai servizi sanitari non urgenti (guardia medica)	GERMANIA Attivazione NEA 116117 – ad oggi attivo su tutto il territorio.	FINLANDIA Attivazione NEA 116117 – ad oggi attivo su tutto il territorio.	AUSTRIA Attivazione NEA 116117 – ad oggi attivo su tutto il territorio.	NORVEGIA Attivazione NEA 116117 – ad oggi attivo su tutto il territorio.	DANIMARCA Attivazione NEA 116117 – ad oggi attivo su tutto il territorio.	FRANCIA E SVIZZERA Attivazione NEA 116117 – ad oggi attivo su tutto il territorio.					
				2014 AGCOM assegna al Ministero della Salute il NEA 116117. Istituzione del GDL per stesura Accordo SR.	2016 ACCORDO SR novembre 2016 Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del NEA 116117.	2018 "Struttura di monitoraggio LOMBARDIA ad oggi attivo su tutto il territorio.	2019 SARDEGNA Parzialmente attivo PIEMONTE ad oggi attivo su tutto il territorio.	2020 LAZIO Parzialmente attivo P.A. TRENTO ad oggi attivo su tutto il territorio.	2021 BASILICATA Autorizzato	2023 ABRUZZO Parzialmente attivo LIGURIA Autorizzato TOSCANA ad oggi attivo su tutto il territorio.	2024 E-R Autorizzato VENETO ad oggi attivo su tutto il territorio.	2025 SICILIA MARCHE UMBRIA Autorizzate
DM 10/07/2007 Case della salute.	Decreto Baldazzi Aggregazioni funzionali territoriali (AFT), e unità complesse di cure primarie (UCCP).	Patto della salute 2014-2016 Ospedali di comunità.	DPCM 12 gennaio 2017 Aggiornamento Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).	Patto della salute 2019-2021 Sviluppo delle reti territoriali e riordino della medicina generale.	Decreto legge 17 marzo 2020 Potenziamento dell'assistenza territoriale e istituzione di unità speciali di continuità assistenziale	PNRR Missione 6 Salute Case della comunità e ospedali di Comunità, telemedicina e rafforzamento ADI.	Decreto Ministero della Salute 77/2022 Regolamento per la definizione di modelli e standard per lo sviluppo dell'assistenza territoriale del SSN.					
2007		2012	2014	2017	2019	2020	2021	2022				



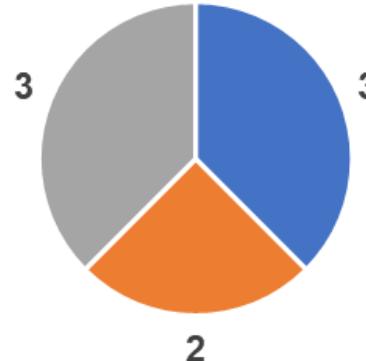
! **Numeri del SSN
Gratuiti
Per il cittadino**

REGIONE	TITOLO PROGETTO	DATA AUTORIZZAZIONE
LOMBARDIA	Progetto di prima attivazione della centrale operativa integrata (COI) per trasporti sanitari semplici, trasporti sanitari e continuità assistenziale (ex guardia medica)	26/11/2018
SARDEGNA	Progetto di prima attivazione del numero unico europeo 116117	13/02/2019
PIEMONTE	Documento Tecnico Operativo per la realizzazione e il funzionamento del Numero Europeo Armonizzato a Valenza Sociale 116117	10/07/2019
LAZIO	Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del Numero Europeo Armonizzato a valenza sociale 116117	30/07/2020
P.A. TRENTO	Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attuazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117	30/07/2020
BASILICATA	Numerazione Europea Armonizzata 116117 progetto di attivazione	13/12/2021
ABRUZZO	Centrale Unica 116117 per la Regione Abruzzo	14/03/2023
LIGURIA	Progetto di prima attivazione per la graduale attivazione del Numero Europeo Armonizzato (NEA) a valenza sociale 116117 in Regione Liguria	27/07/2023
TOSCANA	Progetto centrale operativa regionale 116117	22/11/2023
EMILIA ROMAGNA	Modello organizzativo e tecnologico delle Centrali operative NEA della regione Emilia Romagna	05/04/2024
VENETO	Progetto sistema di risposta sanitaria 116117.	23/09/2024
SICILIA	Numerazione Europea Armonizzata 116117. Progetto di attivazione	16/07/2025
MARCHE	Centrale Operativa Regionale NEA 116117 Numero Europeo Armonizzato per cure mediche non urgenti	06/10/2025
UMBRIA	Sistema di Risposta Sanitaria 116117 - Istituzione della Centrale Operativa	27/10/2025

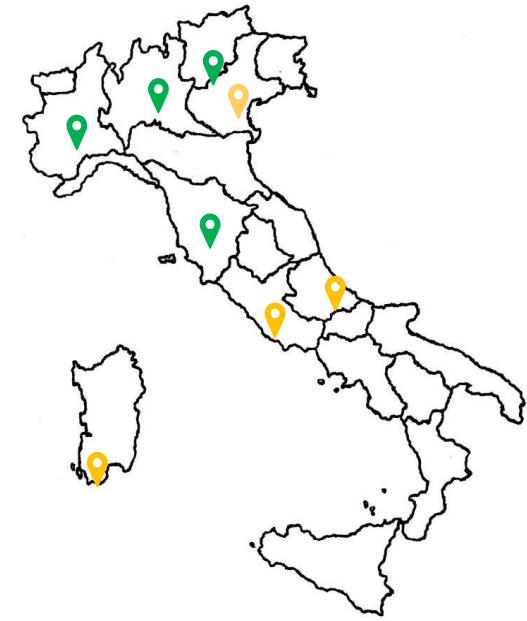


- Attivo in tutta la regione e P.A. Trento
- Attivo in una parte del territorio regionale
- Regione autorizzata
- Regione in fase di autorizzazione
- Regione che non ha chiesto ancora la concessione del numero

Struttura deputata a gestire il NEA 116117



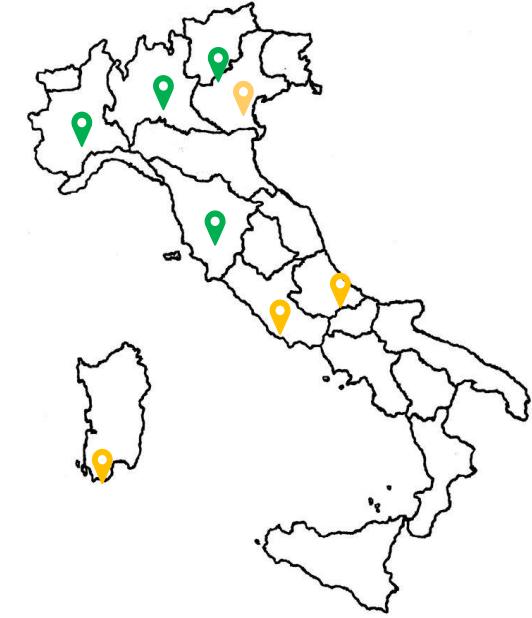
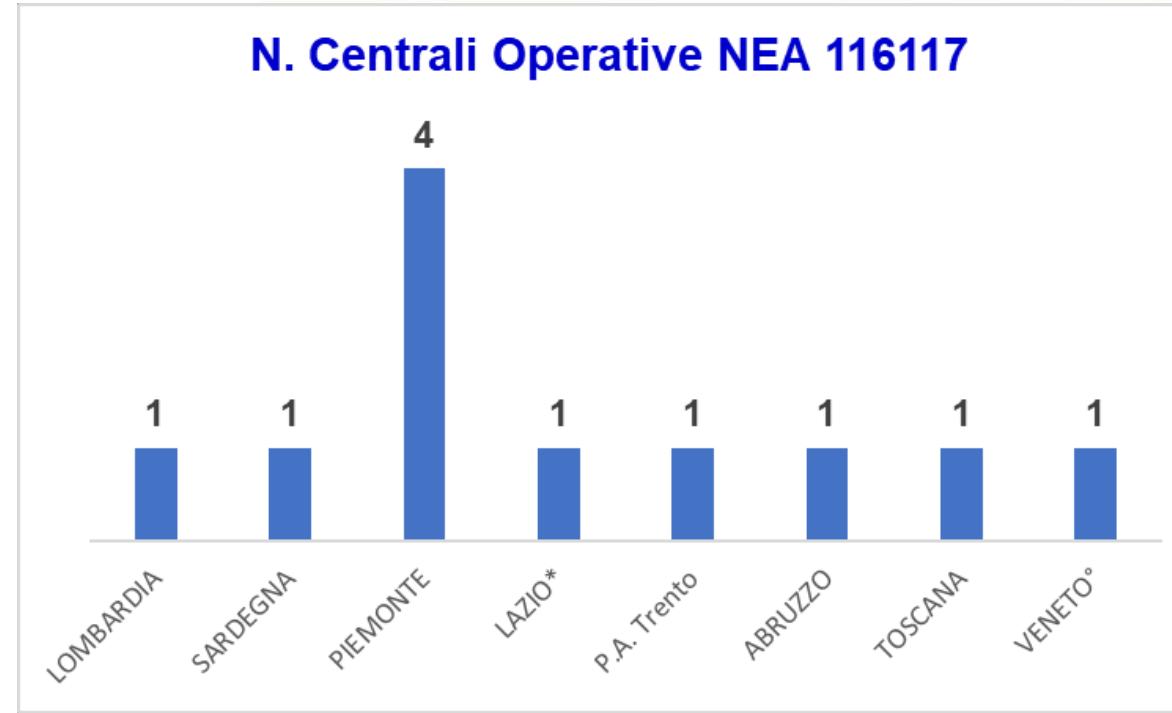
- Agenzia Regionale Emergenza Urgenza
- Azienda sanitaria regionale/Azienda provinciale
- ASL/ULSS



Attivo in tutta la
regione
P.A. Trento



Attivo in una parte
del territorio
regionale



***Regione LAZIO:** è prevista l'attivazione di un'altra centrale per le provincie di Frosinone, Viterbo e Rieti.

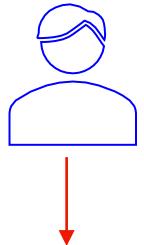
 Attivo in tutta la regione
P.A. Trento

°**Regione VENETO:** è prevista l'attivazione di un'altra Centrale presso l'ULSS 8 Berica.

 Attivo in una parte del territorio regionale

**LE ATTUALI CITTÀ
SEDI DELLE CENTRALI OPERATIVE**





RESPONSABILE CO
prevalentemente
Dirigente Medico



OPERATORE CO
prevalentemente
Operatore tecnico laico



CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI
TRA LO STATO, LE REGIONI E LE PROVINCE AUTONOME
DI TRENTO E DI BOLZANO

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 di Bolzano sul documento recante "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117".

Rep. Atti n. 221/CSR del 26 novembre 2016

LA CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI TRA LO STATO, LE REGIONI E LE PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO

SERVIZI EROGABILI OBBLIGATORI

(tabella 1 Linee guida Accordo 24/11/2016)

- **risposta di tipo INFORMATIVO**

(Modalità di accesso ai MMG/PLS anche in caso di difficoltà di reperimento, Prestazioni e/o consigli medici non urgenti prima/dopo l'orario di apertura del servizio CA, Modalità di accesso Guardia Turistica)

oppure

- **risposta di tipo OPERATIVO**

(Prestazioni e/o consigli medici non urgente nelle ore di apertura del servizio di CA, Individuazione e trasferimento delle richieste di soccorso sanitario urgente al Servizio di Emergenza Territoriale).



Attivo in tutta la
regione
P.A. Trento



Attivo in una parte
del territorio
regionale





Struttura di monitoraggio



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 di Bolzano sul documento recante "Linee di indirizzo sui criteri e le modalità di attivazione del numero europeo armonizzato a valenza sociale 116117".

Rep. Atti n. 221/CSR del 24 novembre 2016

LA CONFERENZA PERMANENTE PER I RAPPORTI TRA LO STATO, LE REGIONI E LE PROVINCE AUTONOME DI TRENTO E BOLZANO

INDICATORE 1

- NUMERO accessi al 116117 (assoluto)

INDICATORE 2

- NUMERO trasferimenti alla C.A. (assoluto e su 100.000 ab.)

INDICATORE 3

- NUMERO di richieste di modalità di accesso per prestazioni e/o consigli medici pervenute dai non residenti (assoluto e su 100.000 ab)

INDICATORE 4

- NUMERO di richieste accesso al MMG/PLS pervenute dai residenti nella Regione/PA (assoluto e su 100.000 ab.)

INDICATORE 5

- NUMERO trasferimenti al 118 (assoluto e su 100.000 ab.)

INDICATORE 6

- TEMPI DI RISPOSTA DEL SERVIZIO 116117
 - attesa media, dal primo squillo alla risposta, in secondi
 - durata media della chiamata (dalla risposta alla chiusura), in secondi

- I dati sono attualmente raccolti nella Dashboard NEA 116117.
- Previsto un flusso dedicato in NSIS.



The screenshot shows a Microsoft Power BI dashboard titled "SD3_Dashboard Predittiva_GdL1_Power BI_Ufficio II_116117". The top navigation bar includes "Tutte", "Obiettivi di Piano", and "116-17". The main content area features a large banner for the "DASHBOARD PREVISIONALE DI PROGRAMMAZIONE SANITARIA" with the number "Numero per le cure non urgenti 116117". The banner is decorated with a brain graphic and various medical icons. Below the banner, there are links for "Copertina", "Metodologia", and "Analisi per regione". Logos for "Finanziato dall'Unione europea NextGenerationEU", "Italiadomani", and "PNRR MISSIONE 6 - SALUTE" are displayed. The bottom of the page includes logos for "Ministero della Salute" and "In collaborazione con Intellera Part of Accenture Group". A footer navigation bar includes "Indietro", "Copilot", and other standard browser controls.



2^a EDIZIONE

- Il logo dell'evento intende rappresentare, visivamente, l'integrazione del numero con la rete dell'assistenza territoriale, evidenziandone le caratteristiche di innovazione, tecnologia, sviluppo, ricerca, monitoraggio e analisi dei risultati.
- L'evento si conferma come un momento di riferimento per il confronto tecnico, multiprofessionale e multidisciplinare, con il coinvolgimento di tutti gli attori che, a livello nazionale e regionale, direttamente o indirettamente, operano nell'ambito del NEA 116117, per l'accesso alle cure mediche non urgenti e ad altri servizi sanitari territoriali a bassa intensità/priorità di cura.
- L'obiettivo di questa seconda edizione è quello di sviluppare nuove idee, strumenti concreti di lavoro e una rinnovata motivazione all'implementazione del numero.
- E' previsto, nei diversi momenti di discussione, un dinamico coinvolgimento di tutti i presenti al fine di condividere le sfide future per l'implementazione del numero e del monitoraggio dei risultati raggiunti.



Dott. Giovanna Giannetti

Direzione generale della programmazione e dell'edilizia sanitaria

Ufficio 2 DGPROGS

