



Sistema Socio Sanitario



Regione  
Lombardia



# L'Agenzia Regionale Emergenza Urgenza di Regione Lombardia



**Massimo Lombardo**  
*Direttore Generale*  
*AREU Lombardia*



L'Agenzia, sulla base degli indirizzi regionali e nell'ambito dei LEA di competenza, oggi garantisce su tutto il territorio regionale i seguenti servizi:



### **Emergenza Sanitaria 118**

Gestione e coordinamento del Sistema di Emergenza Urgenza preospedaliero.



### **NUE 112**

Gestione del Servizio NUE 112, Numero Unico Europeo per l'Emergenza.



### **NEA 116117**

Gestione del Numero Europeo Armonizzato 116117 per l'accesso alle cure mediche non urgenti.



### **Trasporto Organi ed Equipe**

Coordinamento delle attività di prelievo, trasporto e trapianto di organi ed équipe.



### **Trasporti Sanitari**

Coordinamento dei trasporti sanitari e sanitari semplici.



### **Attività Trasfusionali**

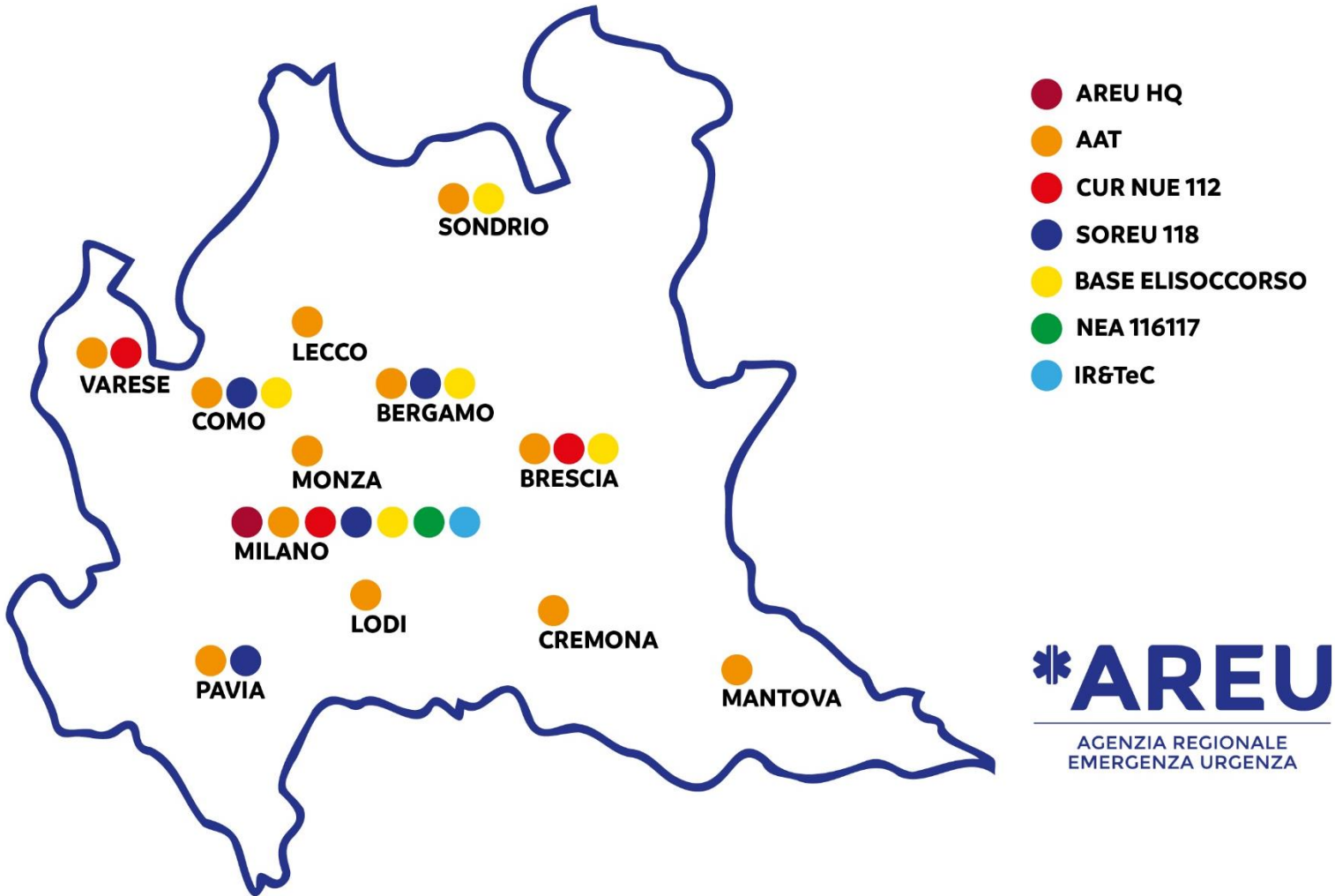
Struttura Regionale di Coordinamento per le attività trasfusionali (SRC).

# SEDI / STRUTTURE OPERATIVE

- **AREU HQ** - Sede Centrale della Direzione e delle Strutture Complesse (Milano)
- **12 Articolazioni Territoriali dell'Agenzia (AAT 118)** organizzate su base provinciale (1 per provincia)
- **3 Centrali Uniche di Risposta (CUR) NUE 112** > Milano, Brescia e Varese
- **4 Sale Operative Regionali Emergenza Urgenza "118" (SOREU)** > Metropolitana MI / Alpi BG / Pianura PV / Laghi CO
- **5 Basi Elisoccorso** > Milano, Bergamo, Brescia, Como e Sondrio
- **1 Centrale NEA 116117** – Numero Europeo Armonizzato 116117 per cure mediche non urgenti (Milano)
- **1 Centro Formazione IR&TeC** (International Research & Teaching Center) / Milano
- **1 Consolle Regionale Elisoccorso (CRELI)** > Attiva presso la SOREU delle Alpi (Bergamo)
- **1 Consolle Regionale Trasporto Organi (CRETO)** > Attiva presso la SOREU Metropolitana (Milano)
- **1 Centrale Medica Integrata (CMI)** > Attiva presso la SOREU Metropolitana (Milano)
- **1 Centrale Regionale per i Trasporti secondari Acuti (CRETAC)** > Situata presso AREU HQ (Milano)
- **1 Struttura Regionale di Coordinamento per le attività trasfusionali (SRC)** > Situata presso AREU HQ (Milano)



# SEDI / STRUTTURE OPERATIVE



**AREU**  
AGENZIA REGIONALE  
EMERGENZA URGENZA



# DISTRIBUZIONE DEI MEZZI DI SOCCORSO

> **ELISOCCORSO** / n° 5 elicotteri

> **MSA = Mezzo di Soccorso Avanzato**

MSA 1 > Auto Infermieristica / n°54

MSA 2 > Auto Medica / n°46

> **MSB = Mezzo di Soccorso di Base**

n°329 Ambulanze delle OdV convenzionate per il servizio di emergenza urgenza



# IL PERSONALE

La peculiarità dell'organizzazione di AREU prevede che per lo svolgimento delle attività e dei servizi erogati dall'Agenzia, vengano coinvolte a diverso titolo **numerosa professionalità**.

Nelle diverse strutture direzionali, operative ed amministrative opera sia **personale direttamente dipendente di AREU** (medici, infermieri, tecnici, autisti soccorritori e personale amministrativo) sia **personale giuridicamente dipendente dalle ASST e dagli IRCCS convenzionati** (medici, infermieri e autisti soccorritori).

Sui Mezzi di Soccorso di Base operano invece **oltre 25.000 soccorritori**, volontari o dipendenti delle Associazioni del Soccorso assegnatarie delle postazioni di soccorso.





# L'ATTIVITÀ DELL'AGENZIA NEL 2024



> Numero Unico di Emergenza NUE 112

Chiamate gestite dalle 3 CUR **4.916.540**

Filtro effettuato sulle chiamate inappropriate **43,91%**

Tempo medio di attesa dell'utente alla risposta **8.9 secondi**



> SOCCORSO SANITARIO "118"

Numero schede gestite dalle 4 SOREU **1.210.116**

Numero interventi di soccorso effettuati **1.027.756**

Numero pazienti soccorsi **927.949**



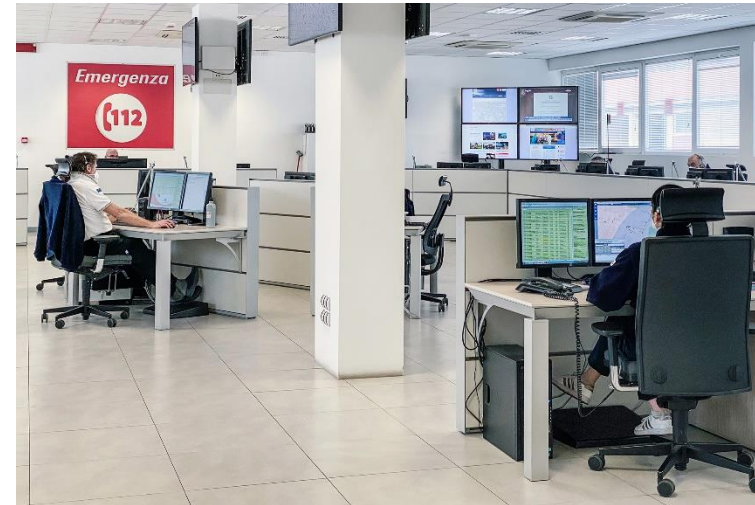
> NEA 116117 (Numero Europeo Armonizzato)

Numero chiamate gestite dalle Centrale **1.212.289**



> TRASPORTO ORGANI, TESSUTI ed EQUIPE

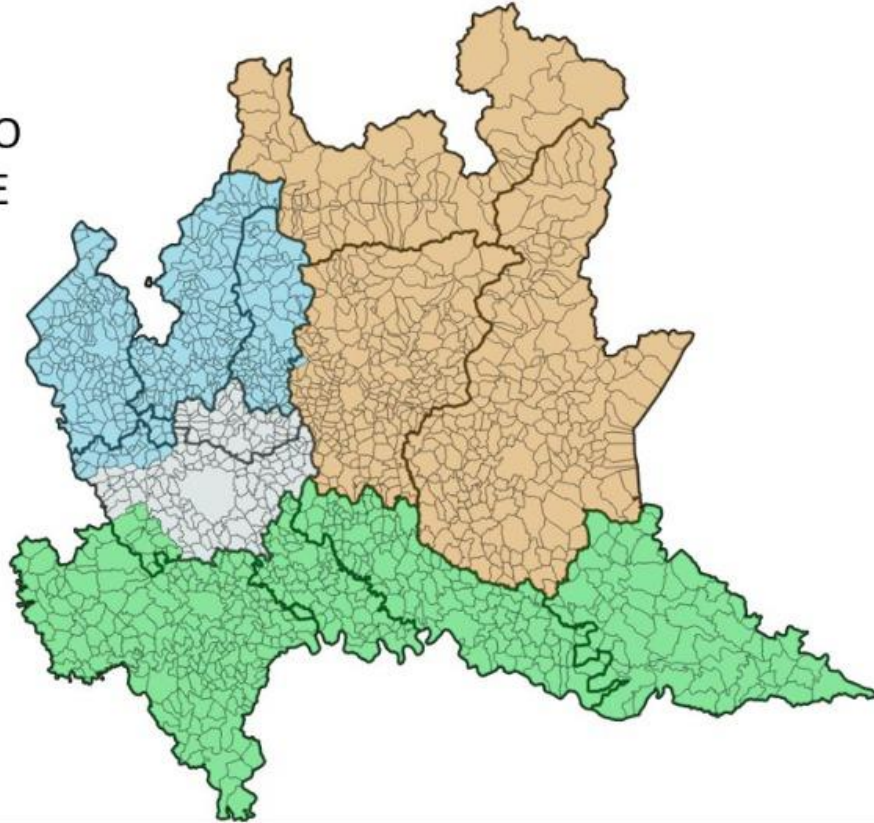
Numero missioni effettuate **2.632**





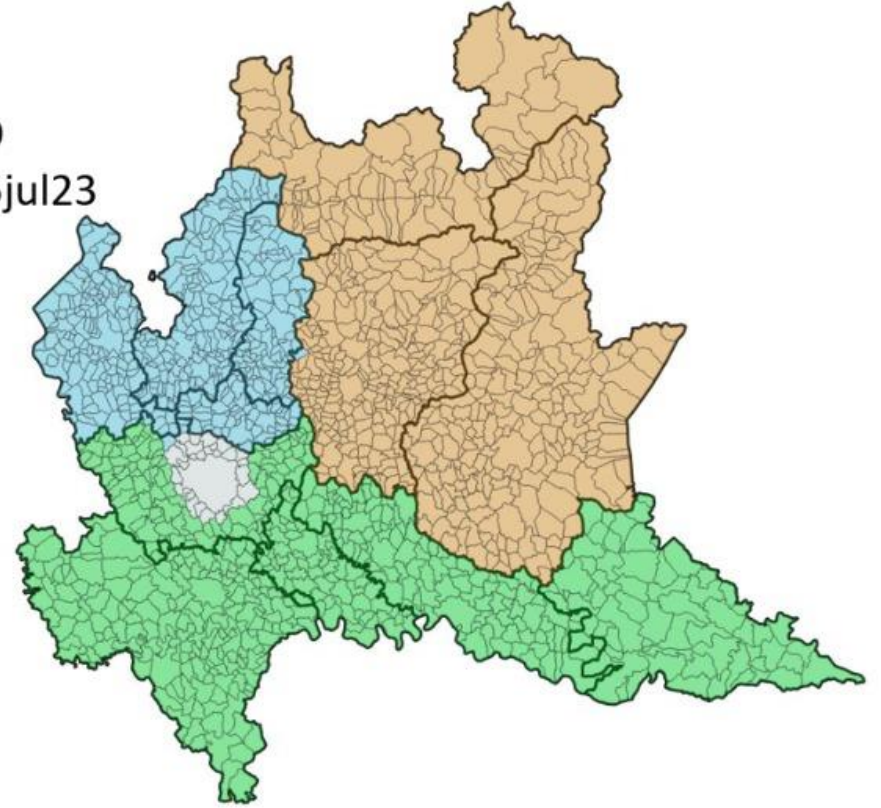
# RIORGANIZZAZIONE COMPETENZE SOREU

ASSETTO  
INIZIALE



SOREU	COMUNI	POP_2022	% POP
ALPINA	524	2.532.755	25%
LAGHI	384	1.947.929	20%
METROPOLI	174	3.937.118	40%
PIANURA	424	1.525.202	15%
Total	1506	9.943.004	

ASSETTO  
FINALE 5jul23



SOREU	COMUNI	POP_2022	% POP	Δ% POP
ALPINA	524	2.532.755	25%	0
LAGHI	430	2.746.053	28%	+8%
METROPOLI	27	2.139.461	22%	-18%
PIANURA	525	2.524.735	25%	+10%
Totale	1506	9.943.004		



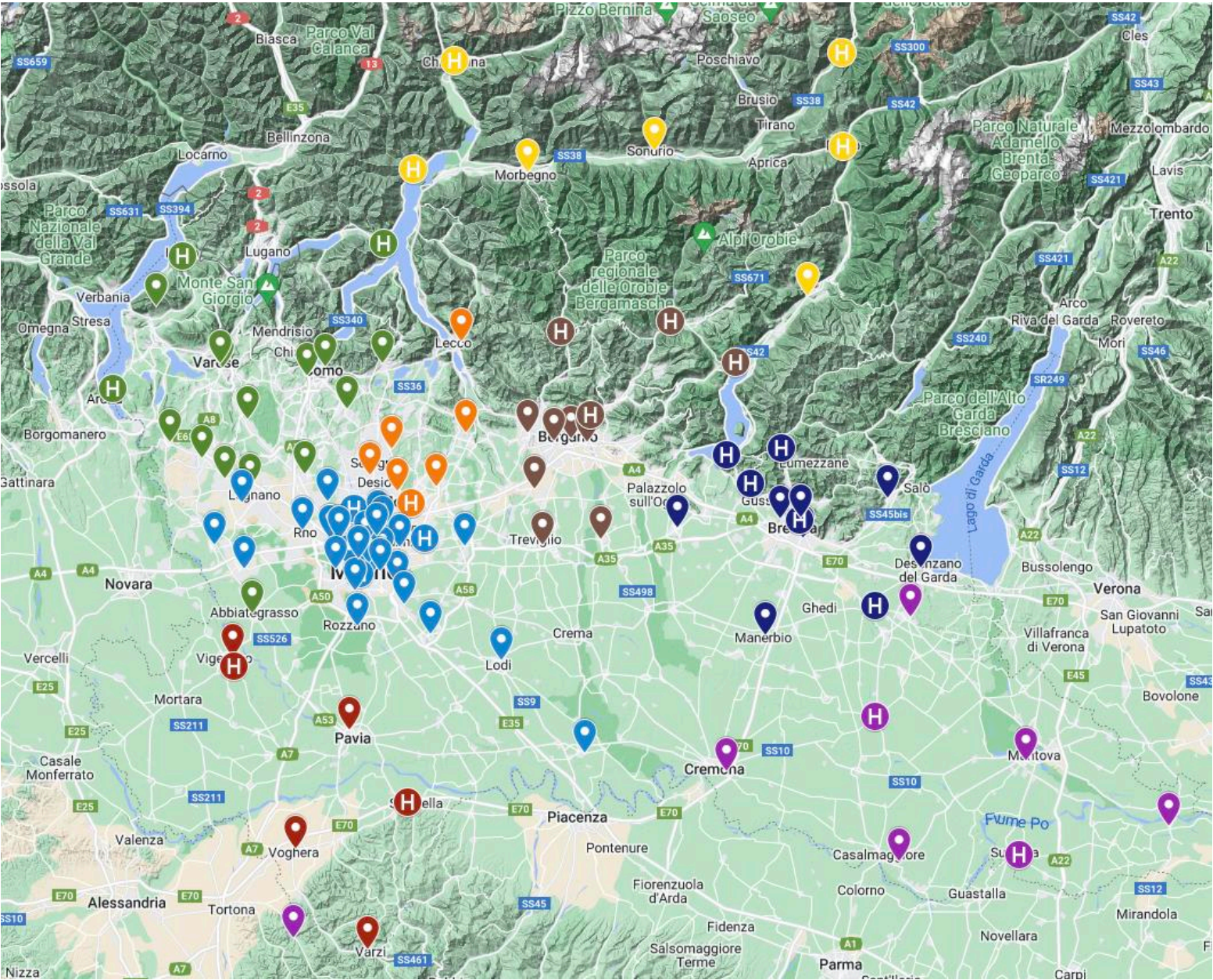


Tabella 1: Accessi 2022 per tipologia di struttura

TIPOLOGIA	NUMERO	TOTALE ACCESSI	MEDIA ACCESSI	MINIMO ACCESSI	MASSIMO ACCESSI
	<i>a</i>	<i>b</i>	<i>c=b/a</i>	<i>d</i>	<i>e</i>
DEA II	13	916.594	70.507	39.346	92.666
DEA I	44	1.722.927	39.157	11.982	76.408
PRONTO SOCCORSO	42	782.209	18.624	3.988	42.058
TOTALE	99	3.421.730	34.563	3.988	92.666





# Centrale NEA 116117



# NORMATIVA



Comunità Europea decisioni 2007/116/ CE e  
2009/136/ CE: Cure mediche non urgenti 116 117



Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni (AGCOM)



Patto per la salute 2014-2016 art. 5 comma 12



Accordo Stato Regioni e province autonome di Trento e Bolzano 24/11/2016



**Agosto 2020:** servizio attivo su tutto il territorio di Regione Lombardia



**PNRR**  
Missione 6 : SALUTE

**DM 77/2022: Riforma dell'assistenza  
territoriale**

# Integrazione/Interazione





# Numero Europeo Armonizzato



Accordo Stato Regioni del 24 nov. '16  
SERVIZI EROGABILI FACOLTATIVI



MACRO CATEGORIA	N.RO	CATEGORIA
Integrazione Socio Sanitaria	1.1	Assistenza non autosufficienti
	1.2	Assistenza per ausili/protesi/alimenti
	1.3	Assistenza disabili/agevolazioni trasporto/contributi
	1.4	Assistenza alle dipendenze
Sanità Pubblica	2.1	Pareri/ Autorizzazioni/ Accertamenti/ Verifiche
	2.2	Certifica/ Vaccinazioni
	2.3	Servizio Veterinario
Anagrafe Sanitaria/ Assistenza Primaria	3.1	Iscrizione SSN/ Tessera Sanitaria/ Ricette mediche/ Fascicolo sanitario elettronico
	3.2	Modalità di scelta/ revoca/ MMG - PLS
	3.3	Assistenza sanitaria all'estero/ soggiorno temporaneo in Italia
Strutture Sanitarie	4.1	Ricoveri (ordinari, day hospital, day surgery, ecc.)
	4.2	Rilascio documentazione sanitaria
Consultorio familiare	5.1	Modalità di accesso ai servizi
Educazione e promozione della salute	6.1	Campagne di prevenzione, formazione e informazione
Partecipazione alla spesa: ticket/ esenzioni/ pagamenti/ rimborsi	7.1	Esenzioni per patologia, reddito/ età, gravidanza, crisi, terremoto, alluvione...
	7.2	Ticket/ pagamenti/ rimborsi
	7.3	Farmaci gratuiti/ pagamento/ generici
Visite/ esami/ terapie/ interventi	8.1	Modalità di accesso a visite/ esami/ terapie/ interventi Prenotazione/ cambio/ disdetta visite/ esami urgenti, agende, tempi di attesa, presso strutture pubbliche, private accreditate in libera professione, a domicilio
Strutture Socio Sanitarie	9.1	Strutture e operatori socio-sanitari/ tel, orari, indirizzi
Salute Mentale	10.1	Strutture e operatori servizi di salute mentale/ tel, orari, indirizzi
Reclami	11.1	Reclami/ lamentele/ segnalazioni
Trasporto sanitario	12.1	Richiesta trasporto sanitario a mezzo ambulanze a carico SSN
	12.2	Richiesta trasporto sanitario a mezzo ambulanze NON a carico SSN
A.R.P.A	13.1	Segnalazioni fenomeni di inquinamento che arrecano grave ed immediato danno all'ambiente
Fauna	14.1	Soccorso medico veterinario alla fauna selvatica
	14.2	Soccorso medico veterinario animali affetto/ protetti/ reddito Codice della strada modificato (Art. 31 della legge 29 luglio 2010, n.120)
Aspetti etici/ deontologici	15.1	Trapianti/ donazioni/ DAT



I dati di attività del NEA mostrano **elevata pressione nei momenti di picco**, sia:

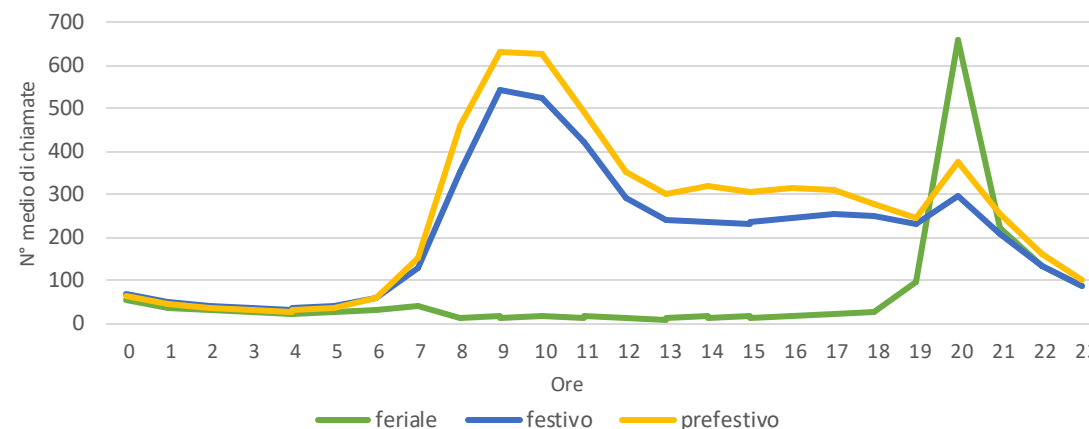
- per fascia oraria → in particolare:
  - nelle ore serali dei giorni feriali (20–21)
  - nelle prime ore del mattino (8–11) nei giorni festivi e prefestivi
- per andamento mensile

Questi andamenti contribuiscono a **sovraccaricare il sistema**, generando:

- Ritardi nella risposta
- Aumento delle chiamate abbandonate/perse

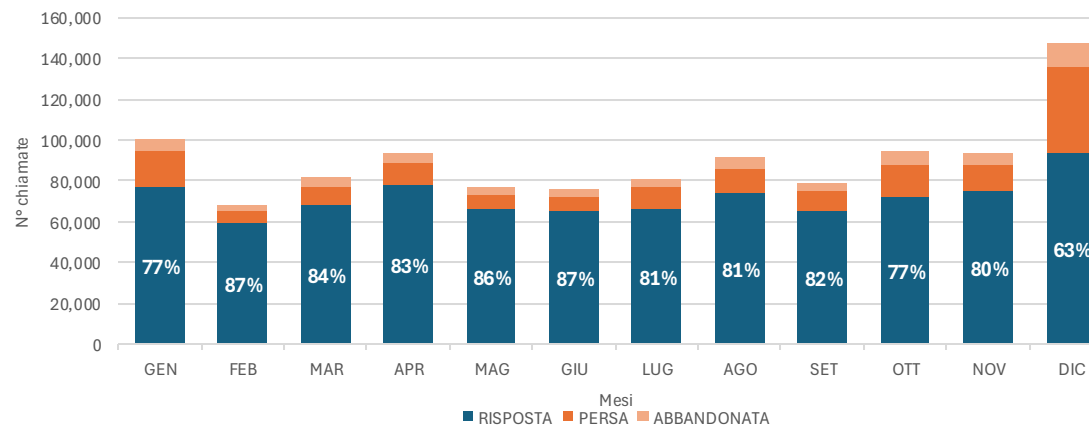
Numero medio di chiamate pervenute al NEA per fascia oraria

Anno 2024



Numero chiamate pervenute al NEA per mese

Anno 2024



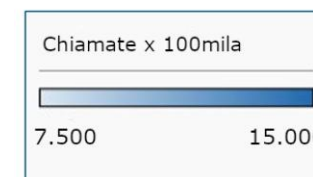
# IL PROBLEMA

Chiamate ricevute (e risposte) dalla Centrale NEA 116117  
provenienti dalla cittadinanza x 100mila abitanti per ATS - 2024

La domanda relativa a  
servizi gestiti dal NEA  
presenta delle  
disomogeneità tra le diverse  
ATS regionali.



ATS	Chiamate pervenute x 100mila abitanti (risposte)
BERGAMO	15.794 (12.434)
INSUBRIA	11.186 (8.766)
BRIANZA	10.552 (8.358)
PAVIA	10.193 (7.857)
MILANO	10.009 (8.158)
V.PADANA	9.763 (7.375)
MONTAGNA	8.653 (6.522)
BRESCIA	7.913 (6.188)



# 2023

**CORRIERE DELLA SERA**

## Bergamo, la dottoressa copre da sola il turno della guardia medica per 15 ore di fila. Sfinita, i parenti vanno a prenderla

di Fabio Paravisi

Continuano i disagi per il servizio. In quattro giorni certificati mandati da 11 dottori che non si sono presentati al lavoro. Ats: «Nuovi contratti e nuovo piano organizzativo»



**L'ECO DI BERGAMO**

CRONACA / BERGAMO-CITTA

MARTEDÌ 06 GIUGNO 2023

## Un weekend senza guardia medica: 11 dottori in malattia. Ai pazienti si rispondeva da Brescia

**SANITÀ** . La crisi del servizio è arrivata al culmine. I sindacati: scoperta tutta la provincia, ore difficilissime. Ats spiega le criticità: 11 medici in malattia, attivati i vicariamenti e si continua a reperire nuove risorse.

**BERGAMONews**

IL DISSERVIZIO

## Guardia Medica a Bergamo, 11 dottori malati nel ponte del 2 giugno

In 9 erano in turno nel distretto dell'ASST Papa Giovanni XXIII

**prima BERGAMO**

PUNTO DI DOMANDA

**Guardia Medica, per Ats Bergamo tutto procede (lentamente). Resta il dubbio sui numeri**

Non è ancora chiaro quanti siano i medici che hanno sottoscritto un contratto per l'attività di Continuità Assistenziale



**il Fatto Quotidiano**

11 GIUGNO 2023

Ultimo aggiornamento: 9:09 del 11 Giugno 2023

**Guardie mediche, nella Bergamasca dovrebbero essere 220, ma sono appena 31. Tra contratti svantaggiosi e turni massacranti, storia di una discontinuità assistenziale**

**BERGAMONews**

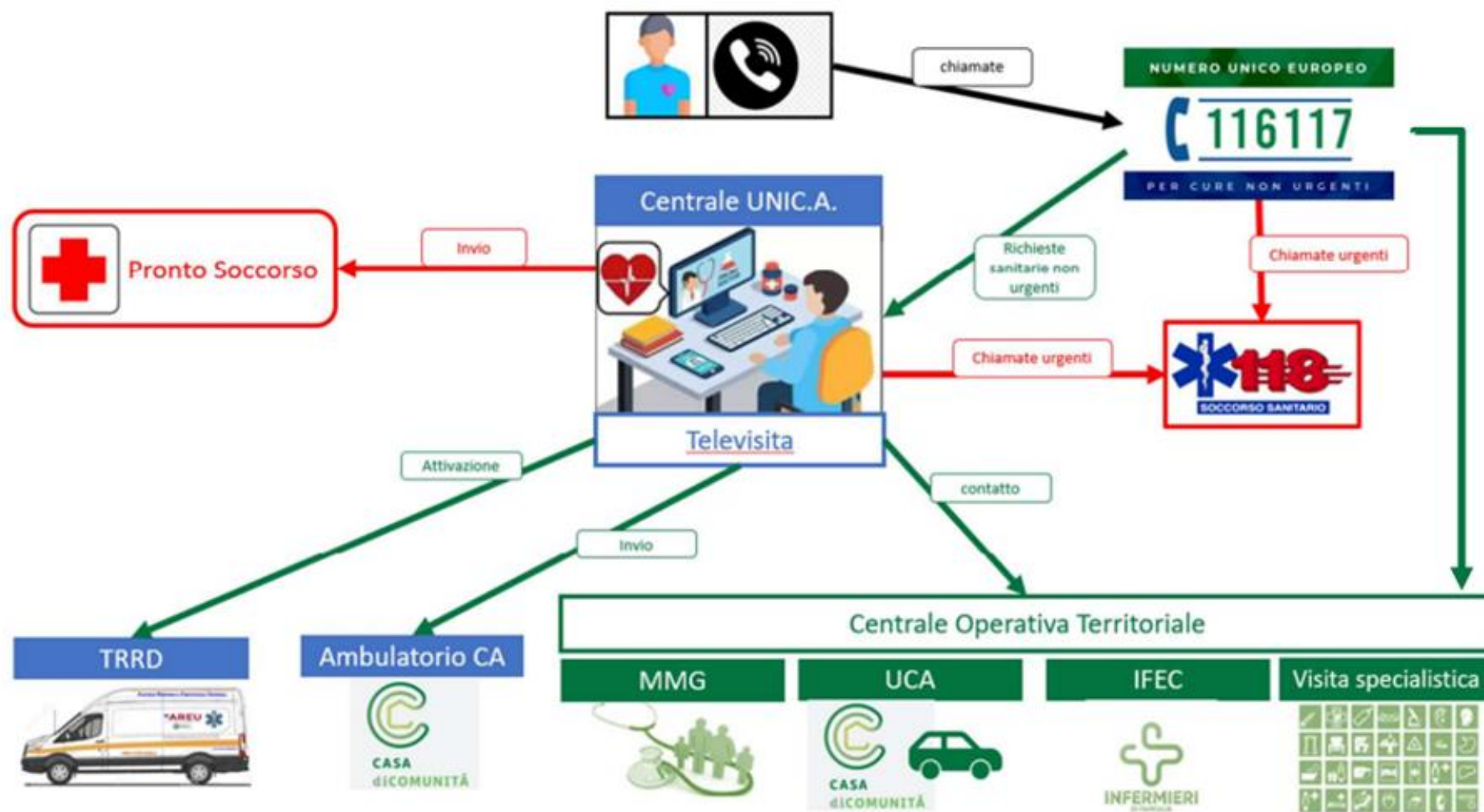
L'INTERVISTA

## Caos guardie mediche, Garattini: "I medici non mancano, il problema è organizzativo"

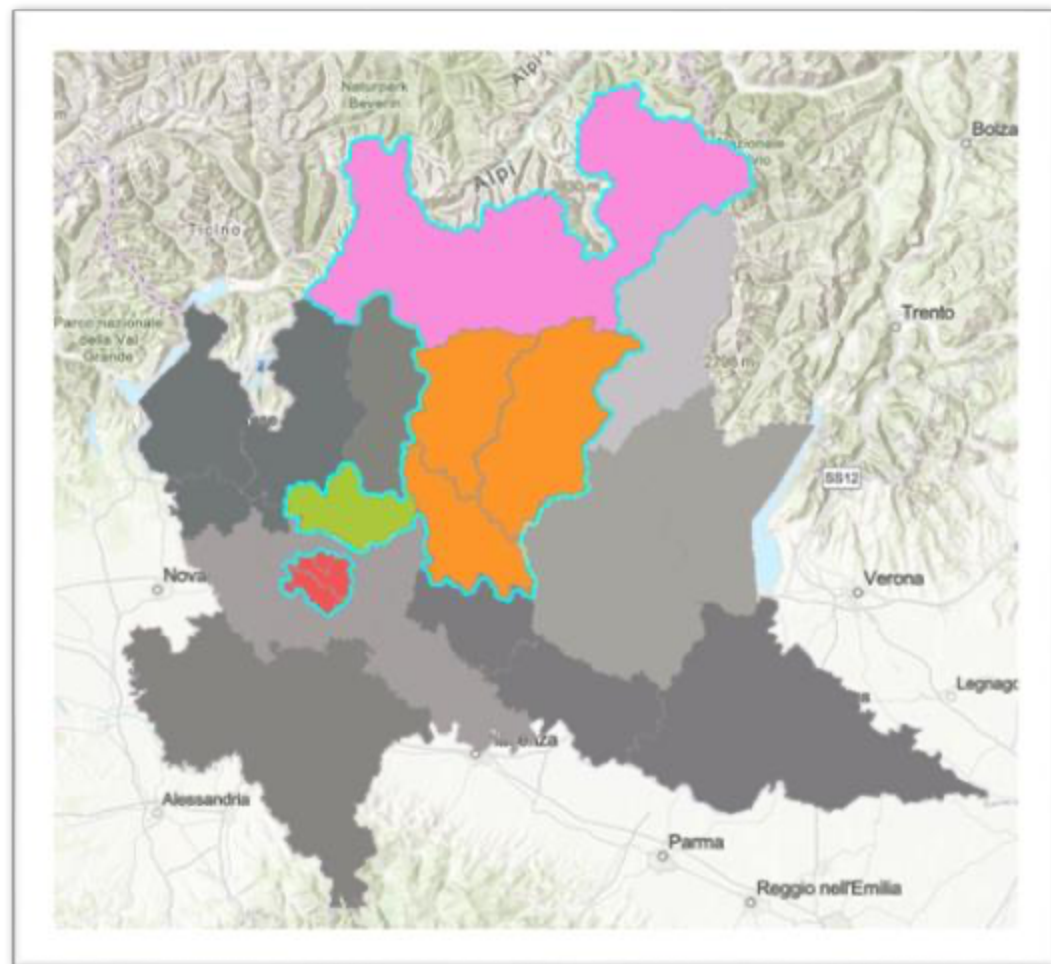
Lo scorso fine settimana l'intera provincia di Bergamo è rimasta sprovvista del servizio. Il professore bacchetta Ats e Regione: "Sanità lombarda un'eccellenza? La medicina del territorio non funziona, anche dopo la pandemia"



- La risposta regionale: il progetto sperimentale Uni.C.A.



# Avvio UNICA in Lombardia: timeline e mappa delle attivazioni



**ATS MILANO**  
(ASST FBF - Sacco;  
ASST GOM Niguarda;  
ASST Santi Paolo e Carlo)

LUGLIO 2023

**ATS MONTAGNA**  
(ASST Valtellina ed Alto Lario)

MARZO 2023

**ATS BERGAMO**

LUGLIO 2024

**ATS BRIANZA**  
(ASST Brianza)

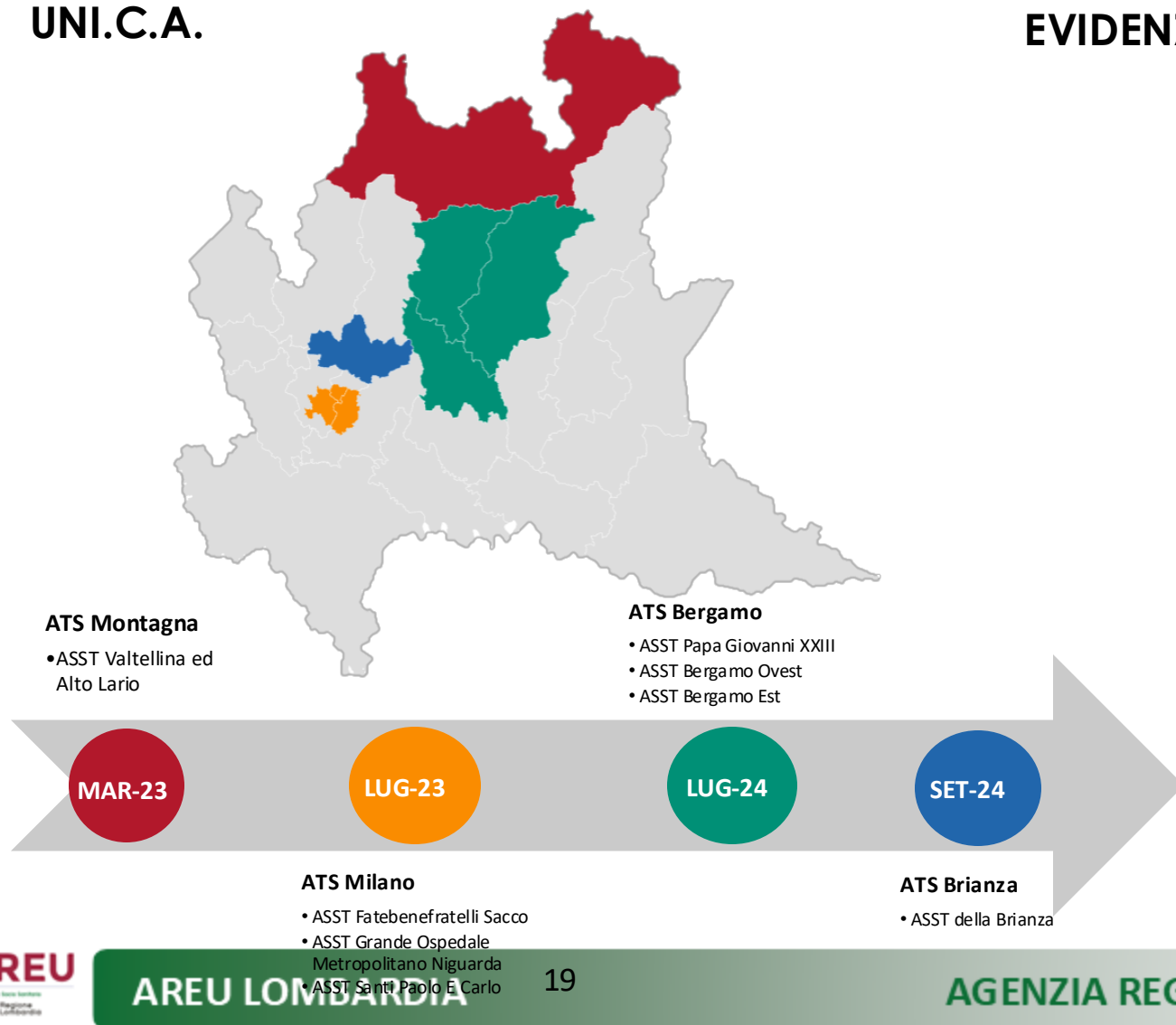
SETTEMBRE 2024





# • LA SPERIMENTAZIONE

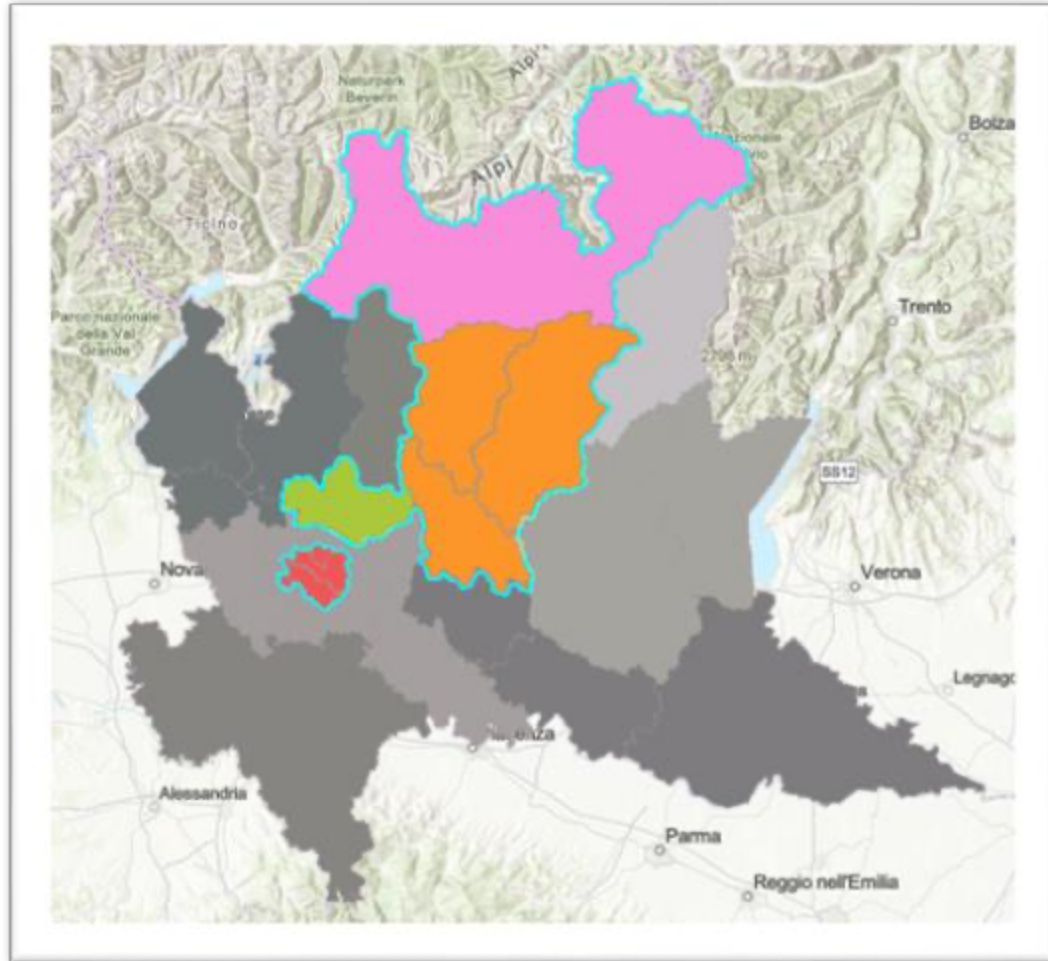
## ATTIVAZIONE DELLE CENTRALI UNI.C.A.



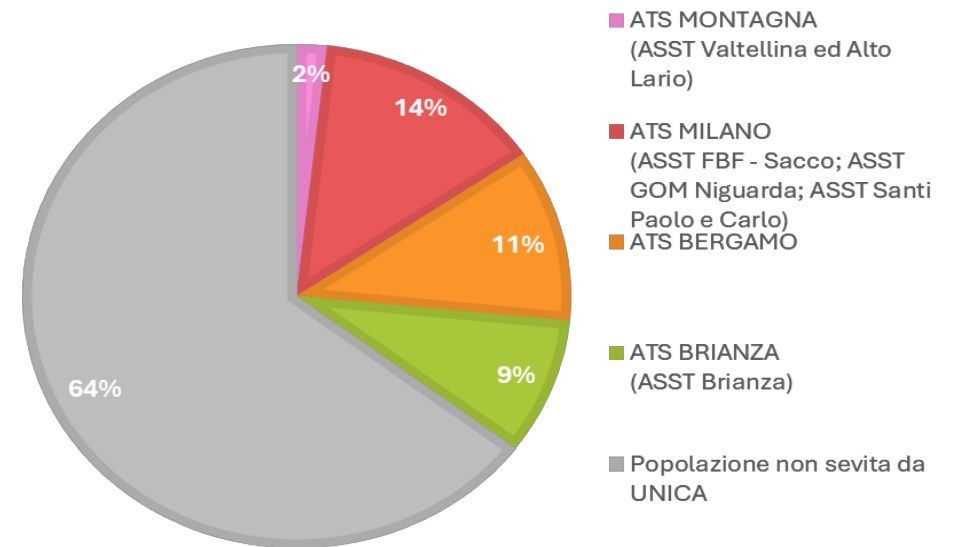
## I DATI DI ATTIVITÀ DELLA SPERIMENTAZIONE STANNO EVIDENZIATO CHE IL MODELLO DI Uni.C.A. CONSENTE

- OTTIMIZZAZIONE DELLE RISORSE
- PRESA IN CARICO DEL PAZIENTE CON BISOGNI SANITARI NON URGENTI DA PARTE DI UN MEDICO IN TEMPI CERTI
- RIDUZIONE DELLE CHIAMATE IMPROPRIE AL 118 (TRAMITE NUMERO UNICO DI EMERGENZA 112)
- UNIFORMITÀ DI PROCEDURE

# Avvio UNICA in Lombardia: popolazione servita da UNICA



Allo stato attuale, i servizi di Continuità Assistenziale erogati con il modello **UNICA** interessano una popolazione di circa **3 milioni e mezzo** di cittadini, corrispondente ad oltre un terzo della popolazione lombarda.





# • LA SPERIMENTAZIONE

## Le 4 Centrali Uni.C.A. dal 01/10/2024 al 31/12/2024



Centrali Uni.C.A.

58.680 prestazioni



Consulenza da remoto

55%



Visita ambulatoriale

33%



Servizi di  
emergenza-urgenza

11%



Visita domiciliare

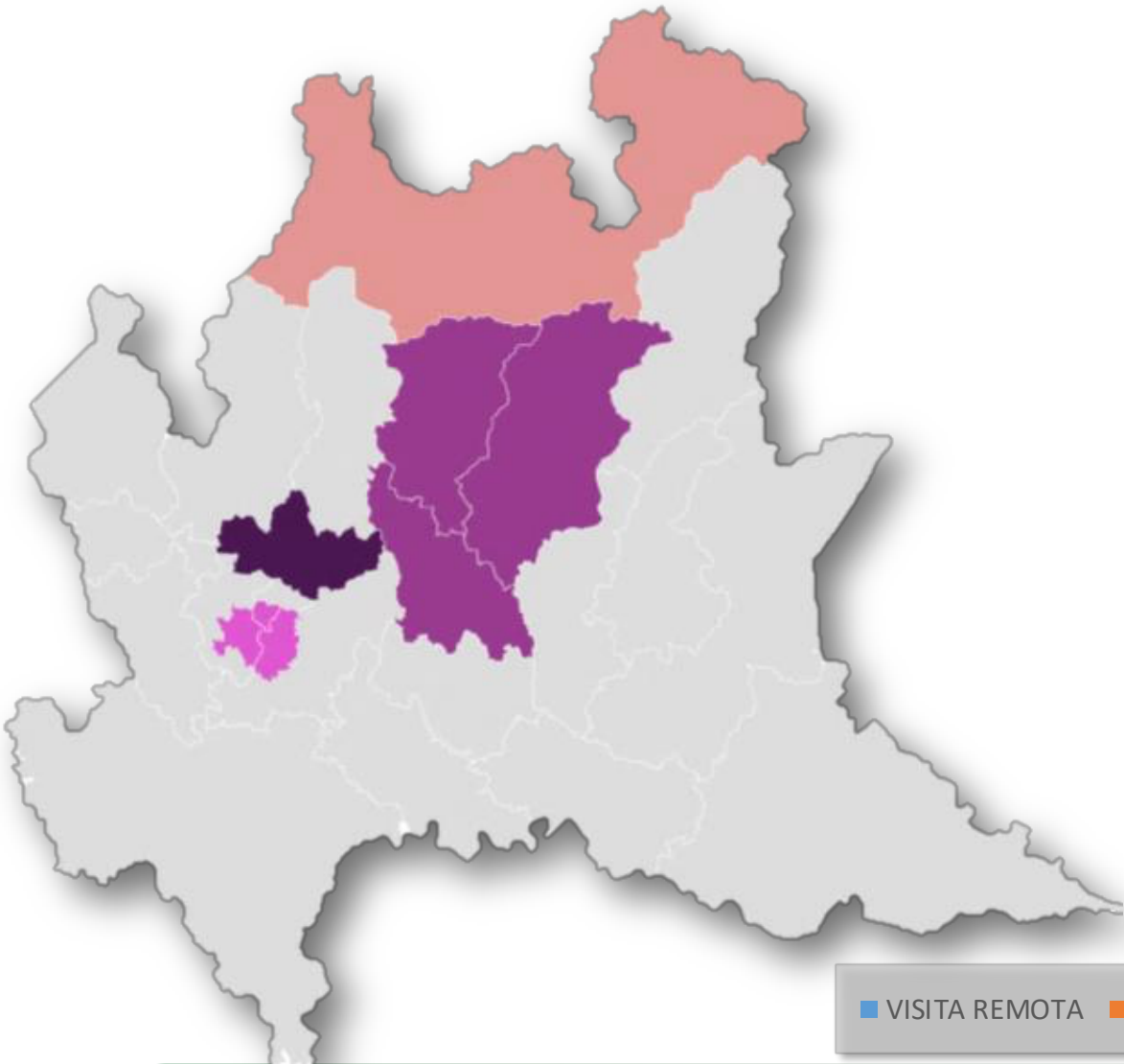
1%



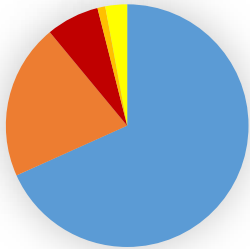
*Attesa per parlare con il  
medico di centrale*

# LA SPERIMENTAZIONE

IV trimestre 2024

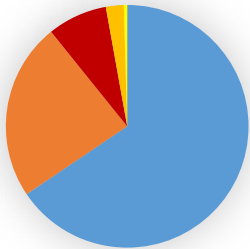


Uni.C.A.  
Valtellina



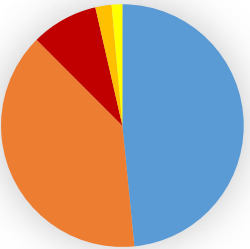
ESITO	N	%
VISITA REMOTA	1.460	68,3%
INOLTRO AD AMBULATORIO DI CA	443	20,7%
INVIO IN PS	151	7,1%
INOLTRO AL 118	23	1,0%
VISITA DOMICILIARE	62	2,9%

Uni.C.A.  
Milano



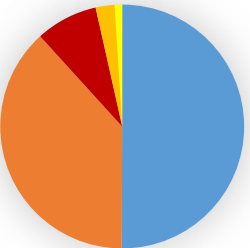
ESITO	N	%
VISITA REMOTA	13.190	65,6%
INOLTRO AD AMBULATORIO DI CA	4.762	23,7%
INVIO IN PS	1.601	8,0%
INOLTRO AL 118	479	2,4%
VISITA DOMICILIARE	90	0,4%

Uni.C.A.  
Bergamo



ESITO	N	%
VISITA REMOTA	9.683	48,4%
INOLTRO AD AMBULATORIO DI CA	7.814	39,1%
INVIO IN PS	1.783	8,9%
INOLTRO AL 118	432	2,2%
VISITA DOMICILIARE	284	1,4%

Uni.C.A.  
Brianza

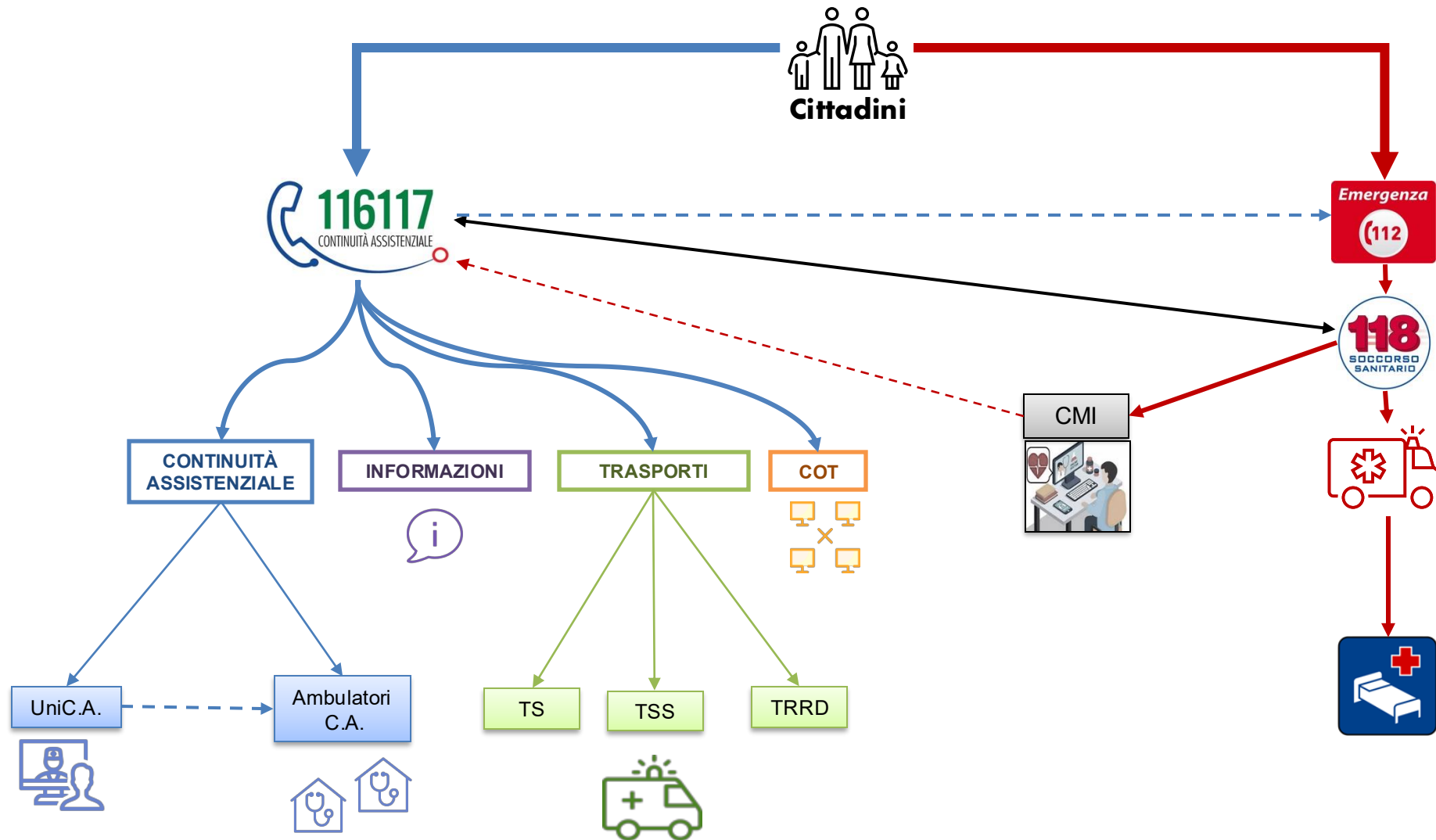


ESITO	N	%
VISITA REMOTA	8.221	50,1%
INOLTRO AD AMBULATORIO DI CA	6.270	38,2%
INVIO IN PS	1.353	8,2%
INOLTRO AL 118	413	2,5%
VISITA DOMICILIARE	162	1,0%

VISITA REMOTA INOLTRO AD AMBULATORIO DI CA INVIO IN PS INOLTRO AL 118 VISITA DOMICILIARE



# MAPPATURA DEI PROCESSI



# RISULTATI CMI

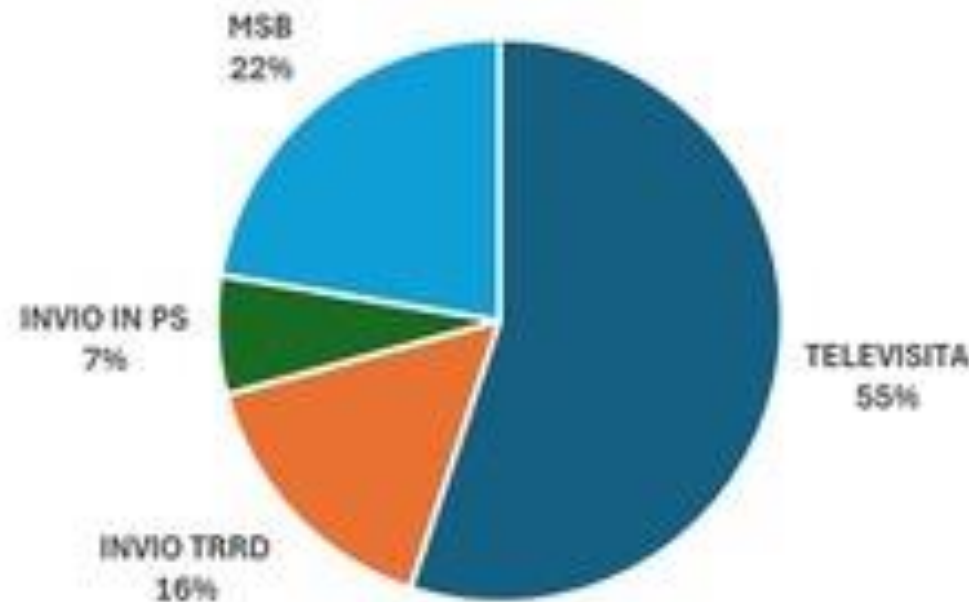
18.784 pazienti (chiamate a SOREU-118)

- 60% con età superiore a 65 anni
- 30% con età superiore a 80 anni

## Esiti delle chiamate

- 71 % (totale 13.336 pazienti non inviati in PS), gestione in **televisita** attivazione nel 16% **TRRD**, pari a **3005**
- 22% attivazione **118**
- 7% invio in PS con **mezzi propri**

ESITO SCHEDE CMI GENNAIO 2022 - MARZO 2024



Riduzione **ricoveri** conseguenti agli accessi in PS trasportati con 118 (pari al 15% degli accessi inviati con codice verde)



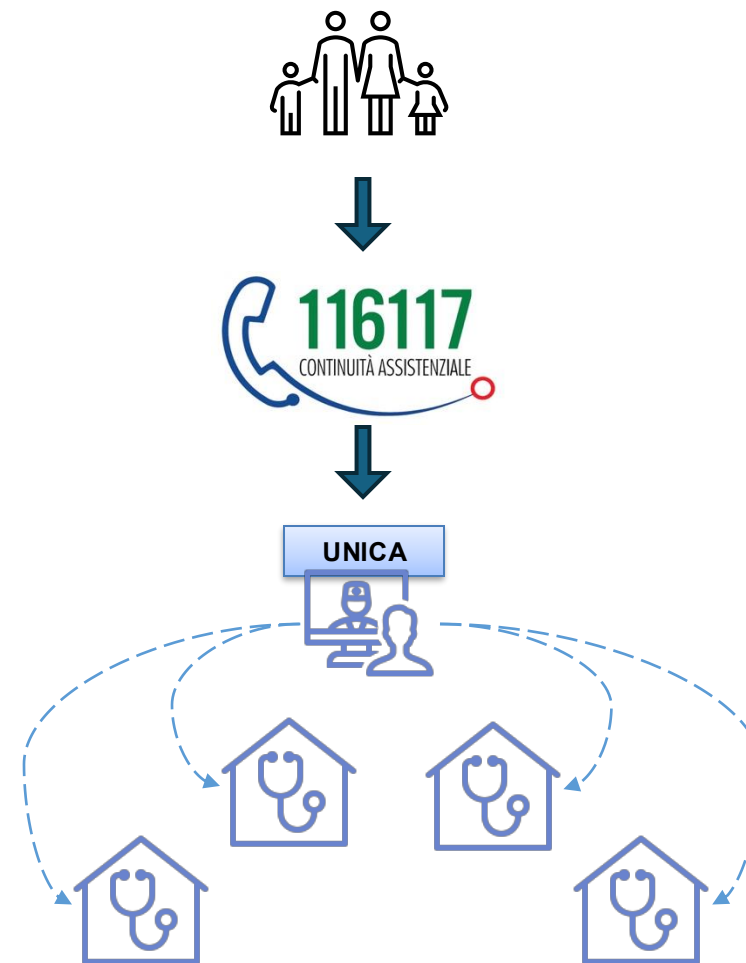
# Il ruolo della telemedicina: l'esperienza della Centrale Medica Integrata (CMI)

La Centrale Medica Integrata (**CMI**) è un servizio dedicato **all'approfondimento clinico delle chiamate non urgenti ricevute dal 118**, che tramite l'uso della telemedicina evita l'invio di mezzi di emergenza nel 75% dei casi. Quando necessario, attiva il **Team di Risposta Rapida Domiciliare (TRRD)** per visite a domicilio con il supporto di medici dedicati o riorienta i pazienti verso i servizi territoriali appropriati tramite il **116117**.



# Il ruolo della telemedicina: l'esperienza della Centrale UNICA

La Centrale Unica di Continuità Assistenziale rappresenta un modello organizzativo innovativo per la **reingegnerizzazione dei servizi di Continuità Assistenziale**. Ideata per fronteggiare la carenza di personale medico, mira a potenziare la risposta territoriale anche attraverso l'uso della telemedicina, contribuendo a ridurre l'uso improprio dei servizi di Emergenza-Urgenza e il sovraffollamento dei Pronto Soccorso.





# Prospettive future del NEA 116117: le opportunità dell'intelligenza artificiale

## Accesso multicanale e supporto decisionale

Integrazione di sistemi avanzati di intelligenza artificiale e **Clinical Decision Support System** per ampliare la capacità di risposta del NEA 116117, evolvendo verso un modello di accesso multicanale che affianchi al tradizionale servizio telefonico piattaforme digitali, come applicazioni mobili e portali web.

## Gestione delle informazioni del territorio

sviluppo di sistemi che garantiscano un aggiornamento costante ed in tempo reale delle informazioni provenienti dal territorio, attraverso il coinvolgimento attivo di tutti gli stakeholder, valorizzando competenze e responsabilità per migliorare la risposta informativa.



AREU opera in raccordo con il sistema di protezione civile per far fronte alle **grandi emergenze**, promuove **attività scientifiche e di ricerca** in collaborazione con altre strutture sanitarie ed esercita ulteriori funzioni assegnate dalla Giunta Regionale.

Inoltre, attraverso la **Struttura Formazione e il Centro IR&Tec**, AREU identifica le strategie formative necessarie a **qualificare in modo uniforme e mirato le attività di emergenza extraospedaliera** ed eroga specifici corsi di formazione ed aggiornamento per tutte le diverse professionalità coinvolte nelle attività dell'Agenzia.





# Incontro informativo Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali di Milano Cortina 2026



Incontro informativo

**Giochi Olimpici e Paralimpici Invernali  
di Milano Cortina  
2026**

milano

sondalo

bormio

livigno

# LA GESTIONE E IL COORDINAMENTO DELLE SQUADRE E DEGLI EVENTI DI SOCCORSO



HOST REGION



# GRAZIE PER L'ATTENZIONE



[www.areu.lombardia.it](http://www.areu.lombardia.it)