

116117

LA NUOVA HOTLINE SANITARIA PER L'ALTO ADIGE

INIZIO

15 settembre 2026, ore 7:00

Inizialmente nel Comprensorio sanitario di Bolzano e nelle Case della Comunità di Chiusa e Laives.
Estensione graduale a tutto l'Alto Adige.

CHE COSA SIGNIFICA 116117?

- Numero telefonico centrale per le richieste e le esigenze sanitarie non urgenti
- Raggiungibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7
- Gratuito, senza prefisso, da rete fissa e mobile
- Per domande e problemi di salute che non costituiscono un'emergenza medica
- Accesso telefonico unico all'assistenza sanitaria di prossimità
- Prima valutazione, consulenza, informazioni e indirizzamento al servizio sanitario più appropriato
- Obiettivo: l'aiuto giusto, al momento giusto e nel posto giusto

116117 o 112?

116117: richieste e esigenze sanitarie non urgenti

112: emergenze acute e pericolose per la vita

Il 116117 non sostituisce né il medico di medicina generale né il numero di emergenza 112, ma integra i servizi assistenziali esistenti.

Che cosa può fare concretamente il 116117?

- Prima valutazione dell'esigenza sanitaria
- Consulenza sanitaria telefonica e informazioni
- Orientamento verso i servizi sanitari competenti
- Indirizzamento alla medica/al medico di medicina generale
- Accesso ai servizi sanitari di prossimità e alle Case della Comunità
- Indirizzamento alla continuità assistenziale al di fuori degli orari di apertura degli studi
- Se necessario, indirizzamento ai servizi di emergenza

Obiettivo

Un 116117 uniforme a livello provinciale come accesso ai servizi sanitari non urgenti.

Dovrà integrarsi con le strutture esistenti, in particolare con:

MEDICHE E MEDICI DI MEDICINA GENERALE · CASE DELLA COMUNITÀ · AMBULATORI PER LE PICCOLE URGENZE · CONTINUITÀ ASSISTENZIALE · ALTRI SERVIZI SANITARI TERRITORIALI



Autonome Provinz Bozen
Provincia autonoma di Bolzano
Provincia autonoma de Bulsan
SÜDTIROL · ALTO ADIGE

116117

LA NUOVA HOTLINE SANITARIA PER L'ALTO ADIGE

COME È ORGANIZZATA LA CENTRALE OPERATIVA?

Modello a più livelli

1. Operatrici e operatori

- Rispondono alle chiamate e raccolgono le informazioni relative alla richiesta
- Lavorano con strumenti informatici e algoritmi di risposta predefiniti
- Trasmettono i casi poco chiari o più complessi al personale infermieristico

2. Infermiere e infermieri

- Esperienza in medicina d'emergenza e conoscenza del sistema sanitario e sociale territoriale
- Supportano nella gestione dei casi più complessi
- Possono coinvolgere, se necessario, una medica o un medico

3. Mediche e medici

- Competenze nell'assistenza di base e/o nella continuità assistenziale
- Supporto nei casi particolarmente complessi
- Decidono, se necessario, sull'attivazione di ulteriori servizi sanitari

Tecnologia e accesso

- Nessun sistema di risposta automatica: ogni chiamata viene presa in carico da un'operatrice o un operatore
- Il sistema informatico supporta la valutazione, la documentazione e l'indirizzamento
- Tedesco e italiano
- Per altre lingue: servizio di interpretariato tramite conferenza a tre
- Il collegamento tecnico con il sistema di emergenza consente, se necessario, di trasferire la chiamata al 112

Il 116117 in una frase:

Un numero per le richieste e le esigenze sanitarie non urgenti – consulenza, orientamento e indirizzamento verso il servizio più appropriato.



Autonome Provinz Bozen
Provincia autonoma di Bolzano
Provincia autonoma de Bulsan
SÜDTIROL • ALTO ADIGE