

Centrale Unica In un anno gestite 81.180 chiamate

Ex Guardia medica. Il nuovo sistema attivato nel 2024
Una media di 439 telefonate nei giorni dei weekend

DALMINE

LORENZO CATANIA

Da quando è nata, ormai un anno fa, la Centrale Unica ha rivoluzionato il servizio della Continuità assistenziale. Il nuovo sistema - avviato grazie al percorso condiviso tra la direzione Welfare di Regione Lombardia, Aree, Ats Bergamasche e le tre Asst bergamasche (Papa Giovanni XXIII, Bergamo Est e Bergamo Ovest) - ha sostituito l'ex Guardia medica.

Partito il 6 luglio 2024 non senza problemi, dovuti principalmente a un'iniziale carenza di medici in servizio nelle sedi operative in provincia, insufficienti a coprire le chiamate che da subito si rivelarono numericamente importanti, questo nuovo modello di gestione è stato pensato - e sempre più affinato - per alleggerire il lavoro delle sedi della Continuità assistenziale, non più ingaggiate nella funzione di primo filtro, investendo sulla tecnologia con l'assistenza a distanza.

I numeri del primo anno di attività della Centrale Unica, la cui sede è a Dalmine, lo riflettono. Sono state 81.180 dal 6 luglio 2024 al 5 luglio 2025 le chiamate gestite dalla sala operativa ed effettuate dai cittadini contattando il Numero europeo armonizzato (Nea) del 116117 negli orari in cui il proprio medico di base non era in attività. «Una media di 127 telefonate al giorno nei feriali e



Stefania Barcella

Cesa (Asst Papa Giovanni XXIII):
«Passo decisivo nel garantire un servizio equo e tempestivo»

439 nei festivi o prefestivi - spiega Stefania Barcella, dirigente medico dell'Asst Papa Giovanni XXIII e referente per la Centrale - con un tempo medio d'attesa ridotto, pari a 12 minuti. Quasi la metà del totale delle chiamate, il 49%, si è risolta proprio grazie alla consulenza da remoto, vale a dire tramite telefonata o videochiamata. Il 40% invece si sono tradotte in visite ambulatoriali nei punti della Continuità assistenziale o presso gli hotspot infettivologici. Solo per l'8%

dei pazienti è stato stabilito dalla Centrale l'invio autonomo in Pronto soccorso. Ancora meno le situazioni per cui, a seguito del colloquio di valutazione, si è reso necessario attivare il 118 (il 2%) oppure richiedere la visita domiciliare (1-2%).

Nel complesso in un anno sono state 165.739 le prestazioni erogate dai medici di Continuità assistenziale: un numero che comprende consulti telefonici, visite in ambulatorio nei 13 punti di Continuità assistenziale sparsi in provincia o al domicilio e altre prestazioni come la prescrizione di farmaci per terapie non differibili o l'invio di certificati di malattia (questi ultimi quasi il 50% di tutti gli interventi).

«La Centrale Unica rappresenta un passo decisivo nel garantire un servizio di Continuità assistenziale equo, tempestivo e vicino ai bisogni della popolazione», commenta Simonetta Cesa, direttrice socio-sanitaria dell'Asst Papa Giovanni XXIII, capofila della Centrale Unica, che sottolinea come grazie al nuovo modello i cittadini «oggi hanno un accesso semplice e uniforme al servizio», e i professionisti «possono operare in un'organizzazione efficiente e coordinata». I risultati del primo anno, aggiunge Cesa, «confermano la bontà del percorso intrapreso, con una presa in carico rapida e



Alla Centrale Unica di Dalmine lavorano 274 medici a rotazione. BEDOLIS



Sopra, una visita in ambulatorio; a destra, i medici alle postazioni

puntuale. Centrale Unica è un esempio di sanità territoriale innovativa e inclusiva, capace di rispondere alle fragilità e di evolversi per affrontare le sfide future».

Sulla stessa linea Simone Baratto, direttore del Numero

europeo armonizzato di Aree: «Regione Lombardia ha dato mandato ad Aree di estendere questo modello a tutto il territorio regionale, riconoscendo nella Centrale Unica un punto di riferimento per la sanità territoriale del futuro. Guardia-



me avanti con la consapevolezza che potrà diventare la base per una connessione ancora più forte con i servizi territoriali anche nelle ore diurne».

Il primo anno di sperimentazione ha dato buoni frutti, e ora è già tempo di pensare al futuro.

vanni XXIII ha organizzato quindi incontri formativi in presenza insieme a specialisti dell'Ospedale - in collaborazione con medici di medicina generale e il Dipartimento di Prevenzione di Ats - aperta a tutti i medici di Continuità assistenziale della provincia.

Sessioni con un approccio pratico e su tematiche e discipline diverse: dalla «gestione del paziente agitato» al «buon uso degli antibiotici nella pratica di Continuità assistenziale». A maggio e giugno di quest'anno è stato lanciato invece un percorso formativo più strutturato, con un taglio orientato ai casi più comuni, come gestione del paziente pediatrico, certificazioni e prescrizioni e segnalazione delle malattie infettive.

Per i nuovi medici corsi di formazione con cadenza mensile

«Ogni giorno riceviamo una o due richieste di medici che vogliono lavorare in Centrale. Si è creato un gruppo coeso, con un bel clima, dove ci si sente parte di un sistema, ci si confronta e ci si supporta a vicenda, anche grazie alla formazione», spiega Stefania Barcella, dirigente medico dell'Asst Papa Giovanni XXIII e referente per la Centrale Unica. L'investi-

mento nella preparazione dei medici è uno dei pilastri del successo del nuovo modello organizzativo della Continuità assistenziale.

I corsi sono partiti ben prima dell'avvio del progetto nel luglio dell'anno scorso. Tutti i medici contrattualizzati hanno partecipato infatti a percorsi di formazione con Aree in previsione dell'avvio della Centrale per l'ac-

quisizione di competenze specifiche, compresa la conoscenza del software utilizzato nella sala operativa di Dalmine. Corsi che, precisa l'Asst Papa Giovanni XXIII, sono ancora attivi per i nuovi assunti con cadenza mensile.

La cura nell'inserimento dei medici è stata «costante e personalizzata» e non ha lasciato alcun dettaglio al caso. Per tutti i neo-contrattualizzati sono stati previsti anche due turni (almeno) di affiancamento retribuito prima dell'inserimento nella normale turnistica. Un'attenzione mirata a fornire ad ogni medico il massimo «per un'adeguata presa di servizio» e che è proseguita anche una volta partito il lavoro della Centrale. Da ottobre 2024 l'Asst Papa Gio-



Da sinistra con il camice, i medici di continuità assistenziale Lucia Monzani, Giorgia Capelli, Veronica Lucini e Matteo Fabbri. Al centro, Stefania Barcella, referente per la Centrale Unica