

# Uso della Gen AI per l'esperienza dei pazienti

Dott. Salvatore GIUFFRIDA

Direttore Generale

Azienda Ospedaliera per l'Emergenza Cannizzaro

# L'Azienda Ospedaliera per l'Emergenza Cannizzaro



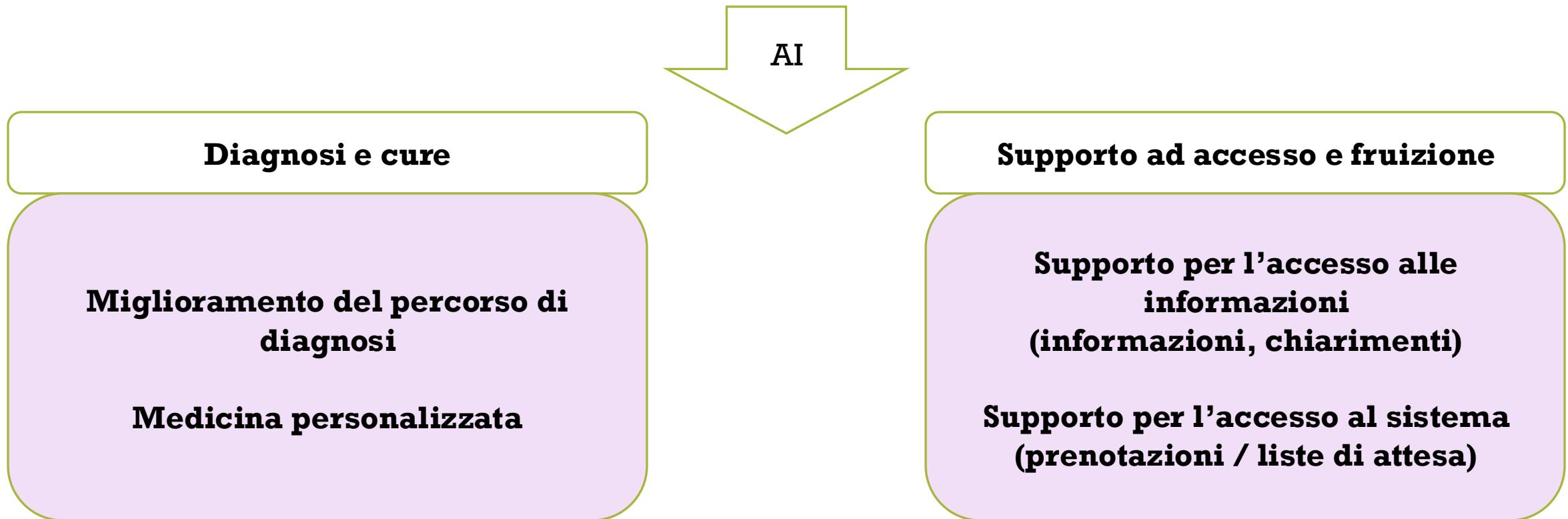
L'Azienda Ospedaliera per l'Emergenza Cannizzaro è sede di DEA di II livello ed ha come missione prioritaria l'Emergenza;

Centro HUB per reti tempo dipendenti quali: Politrauma, Stroke, IMA, ha un parco ad elevata tecnologia, centro di riferimento per la Radiologia e la Neuroradiologia interventistica,

Radioterapia con Gamma Knife, Medicina Nucleare con TC PET di ultima generazione e Ciclotrone per la produzione del radiofarmaco;

è sede dell' Unità Spinale Unipolare di riferimento regionale

La fase pandemica ha evidenziato la necessità di risorse umane e tecnologiche per fornire supporto ai pazienti anche in condizioni ordinarie



## Lo sviluppo dell'AI in sanità

**75%** delle Aziende Sanitarie sta sperimentando GEN AI

**82%** delle Aziende Sanitarie ne prevede uno sviluppo a supporto del sistema di governance

**92%** dei referenti aziendali la ritiene uno strumento utile a migliorare l'efficienza dei servizi erogati

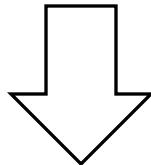
**65%** dei referenti aziendali ritiene che possa essere un «booster» per i processi decisionali

Fonte: Deloitte Center for Health Solutions

# L'esperienza dell'AOE Cannizzaro

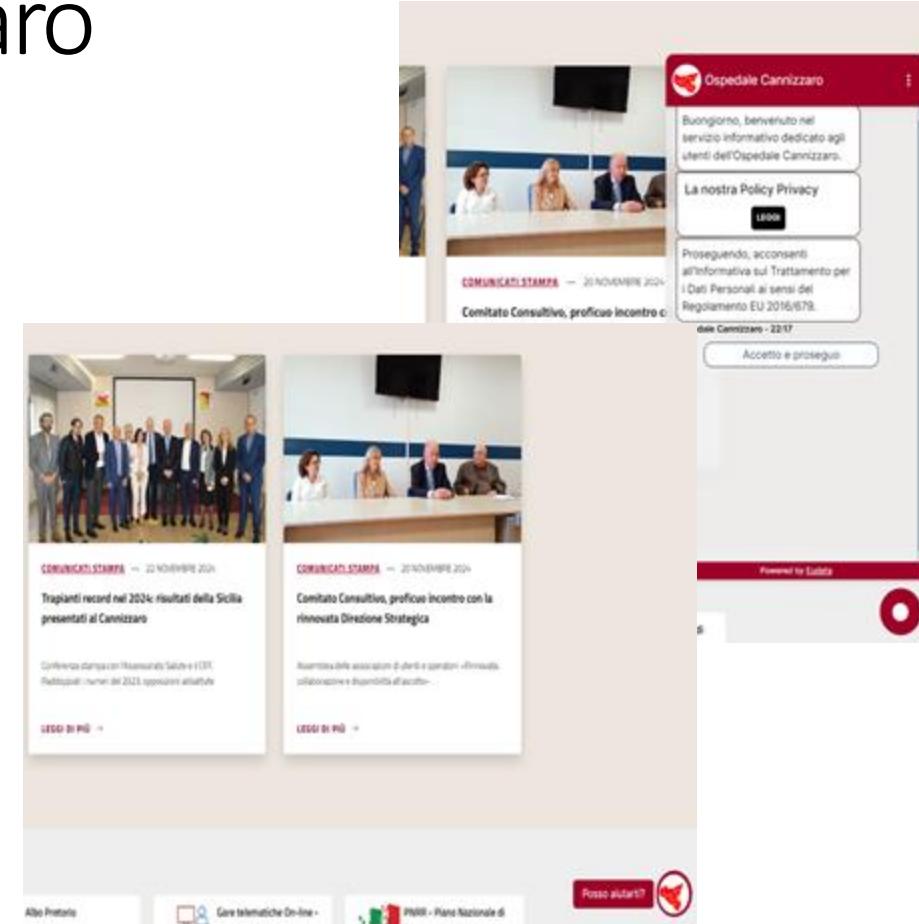


Qual'era il problema iniziale?? → fornire con continuità e non limitato nei giorni e nel tempo supporto al cittadino / paziente nell'ambito della conoscenza dell'Azienda e delle attività sanitarie che eroga



## Soluzione

Implementazione di un CHATBOT Aziendale



The screenshot shows the homepage of the Ospedale Cannizzaro website. At the top right, there's a sidebar with a red header 'Ospedale Cannizzaro' containing links for 'Policy Privacy', 'Consent', and 'Accetto e prosegui'. Below the sidebar, there are two news cards. The first card is titled 'Trapianti record nel 2024: risultati della Sicilia presentati al Cannizzaro' and the second is 'Comitato Consultivo, proficuo incontro con la rinnovata Direzione Strategica'. Both cards have a 'LEGGI DI PIÙ' link at the bottom. At the very bottom of the page, there are social media icons for Facebook, Instagram, and YouTube, along with links for 'Albo Professionale', 'Gare telematiche On-line', 'PNNR - Piano Nazionale di', and a red button 'Posso aiutarti?'.

Realizzazione di un chatbot «conversazionale» accessibile h24 365 gg/y tramite il sito dell'AOE Cannizzaro, con un obiettivo primario che è quello di migliorare il percorso informativo per l'utente (paziente, caregiver, ...)



**Le informazioni fornite dal CHATBOT permettono di:**

- **Alleviare il carico di lavoro degli operatori umani dell'URP**
- **Rispondere in modo rapido e preciso alle domande degli utenti**
- **Alleviare carico di lavoro ai reparti**

Il Servizio è strutturato in modo tale che se non riesce a fornire informazioni soddisfacenti o informazioni all'utente, lo stesso sarà indirizzato verso una chat con operatore umano

**Modulistica**

Modulistica

Pubblicato il: 5 ottobre 2021 | Ultima revisione: 14 luglio 2022

**Modulistica Privacy**

Modulo consegna copia "Green Pass"  
Modulo report controllo "Green Pass"  
Modulo comunicazione interna "Data Breach"  
Modulo richiesta immagini e video sorveglianza  
Form creazione / modifica utente (aggi 29-02-2021)



3. Alcune contengono esclusivamente file pdf non scaricabili da crawling.

Possiamo utilizzare i pdf nella KB

✓ utilizzare i link dei Moduli relativi alla pagina Modulistica

[https://www.ospedale-cannizzaro.it/  
utente/modulistica/](https://www.ospedale-cannizzaro.it/utente/modulistica/)

**Orario visite**

Orarie visite

Pubblicato il: 3 febbraio 2015 | Ultima revisione: 16 aprile 2015

Gli orari delle visite ai dipendenti sono da rispettare. Ai genitori è garantita la permanenza.

[Consultare le pagine](#)

1. Alcune pagine contengono esclusivamente contenuti testuali adatti al crawling;

### Cardiologia

Cardiologia

Pubblicato il: 20 maggio 2015 | Ultima revisione: 20 luglio 2021

Direttore: dott. Francesco Amico

In questa categoria sono comprese le pagine dei Reparti

N.B. le immagini non vengono indicizzate



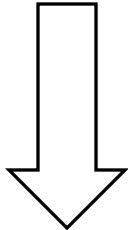
### Descrizione

La missione dell'Unità Operativa Compresa di Cardiologia con Endocrinologia e UOC è quella di fornire assistenza sanitaria, in termini di diagnostiche e cura delle malattie cardiocircolatorie, secondo le più aggiornate ed avanzate metodologie ed evidenze scientifiche. L'Unità Operativa Cardiologia dispone di personale medico ed infermieristico costantemente formato e motivato a perseguire l'aggiornamento professionale ed il mantenimento di livelli elevati di specializzazione per far fronte a questo compito. Il reparto è dotato di numerosi strumenti informativi e funzionali fondamentali per ottimizzare la gestione clinica dei pazienti. Esiste un sistema di riferimento delle medesime che coinvolge gli uffici clinici e di gestione (parcetti) che favorisce la razionalizzazione della carica clinica.

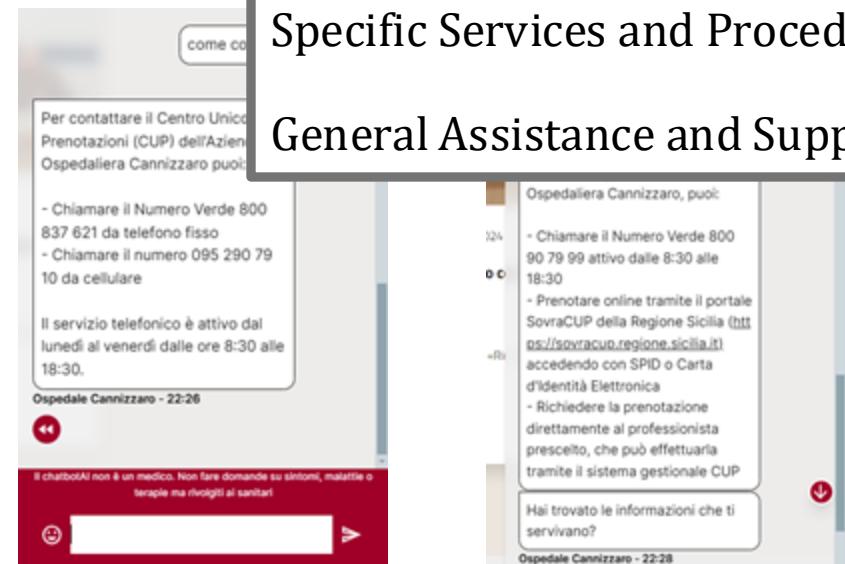
L'Unità Operativa è attivata in più settori di ricerca che comprendono l'Unità di Terapia Intensiva Coronaria, di Somministrazione di Deyegni Cardiologiche, il gruppo operativo di Endocrinica ed Dietoterapico, gli Ambulatori di Cardiologia e del controllo possono portare di pazienti intermedio e basso rischio e dei Servizi di Cardiologia. In Unità di Terapia Intensiva Coronaria, Somministrazione e Deyegni vengono trattati i pazienti individuati sulla base dei differenti livelli di criticità della condizione clinica.

# I Primi Risultati

14.000 chat in circa  
6 mesi



Analisi preliminare →



Appointments and Online Bookings: 391

Service Information and Hours: 347

Results and Medical Reports: 123

Contact Information Requests: 621

Specific Services and Procedures: 141

General Assistance and Support: 1376

- Nuovi utenti
- Miglioramento del rapporto con la cittadinanza
- Riduzione del carico di lavoro su URP o Reparti
- Miglioramento della conoscenza del Nostro Ospedale (non solo da parte dell'utenza)

## E adesso ...

Imparare dai feedback del chatbot per migliorare la qualità e quantità di informazioni da fornire al cittadino

Comprendere i punti deboli o le necessità del cittadino / paziente ed adeguare il contenuto informativo

Tutto nell'ottica di un continuo e costante aggiornamento e miglioramento

Fase2 – in valutazione la possibilità di affiancare agli operatori del CUP una piattaforma basata su AI per le prenotazioni delle prestazioni h24 365 gg/ anno

## Il futuro dell'AOEC e l'AI

### Processi clinici

Ottimizzazione utilizzo sale operatorie  
Supporto alla diagnostica per immagini

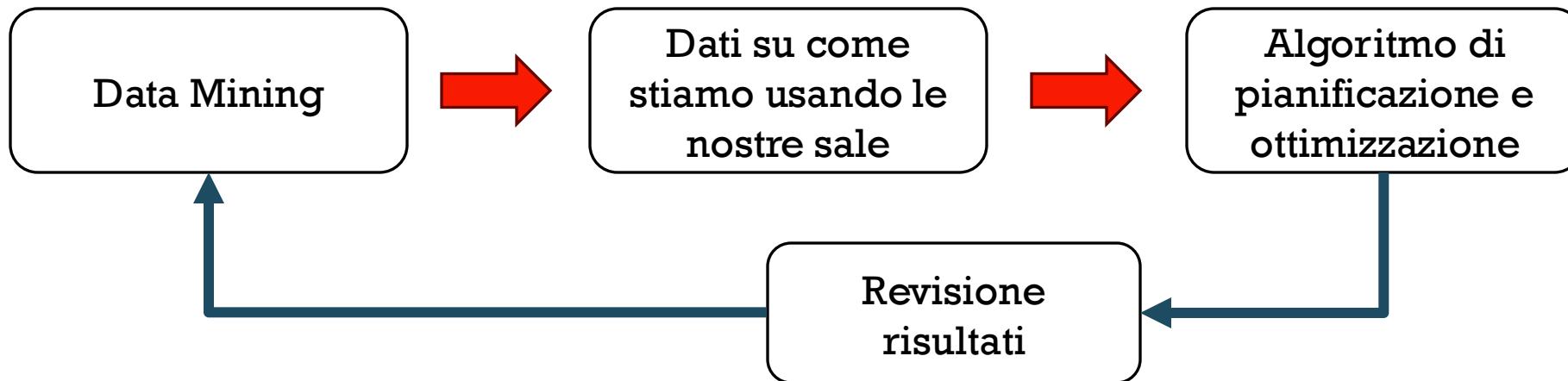
### Processi Amministrativi

Supporto alle procedure di gara

L'azienda ha attivato un percorso per ottimizzare l'utilizzo delle Sale Operatorie



Dati di 1 anno di attività



Grazie per l'attenzione