

L'intelligenza artificiale per facilitare la comunicazione tra struttura e pazienti

Marco Parente

Pre-sales Consultant **Maps Healthcare**

Vicepresidente Agifar Torino

Perché l'esperienza del paziente è sempre più importante



La patient experience è sempre più riconosciuta come uno dei **tre pilastri della qualità in sanità**, accanto all'**efficacia clinica** e alla **sicurezza del paziente**.



Il 70% dei pazienti, secondo una ricerca statunitense, sceglie una nuova struttura in base alla **gestione dell'accoglienza** (appuntamenti, comodità, canali preferiti).



La **riduzione delle riammissioni** (circa 6-12%) è collegata anche a interventi focalizzati su patient experience e continuità di cura.

Fonti: * Accenture, *How can providers drive patient engagement and loyalty?*, 2024 | ** BMJ, *A systematic review of evidence on the links between patient experience and clinical safety and effectiveness* | *** Jama Internal Medicine, *Economic Evaluation of Quality Improvement Interventions Designed to Prevent Hospital Readmission*



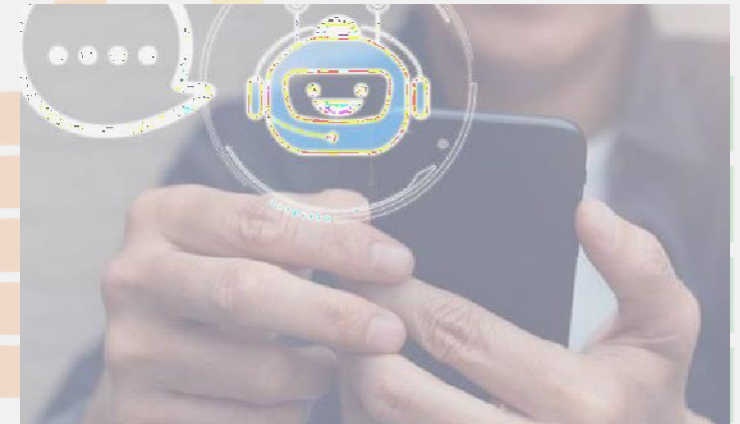
Quali fattori determinano per i pazienti un'esperienza di qualità



**Accesso ai servizi
garantito, immediato e h24**



**Comunicazione
chiara, completa e
tempestiva**



**Interazioni digitali
intuitive, naturali e
intelligenti**

Perché l'AI è una risposta efficace



Disponibilità 24/7



Personalizzazione delle risposte



Capacità di gestire grandi volumi di interazioni



Riduzione dei tempi di attesa

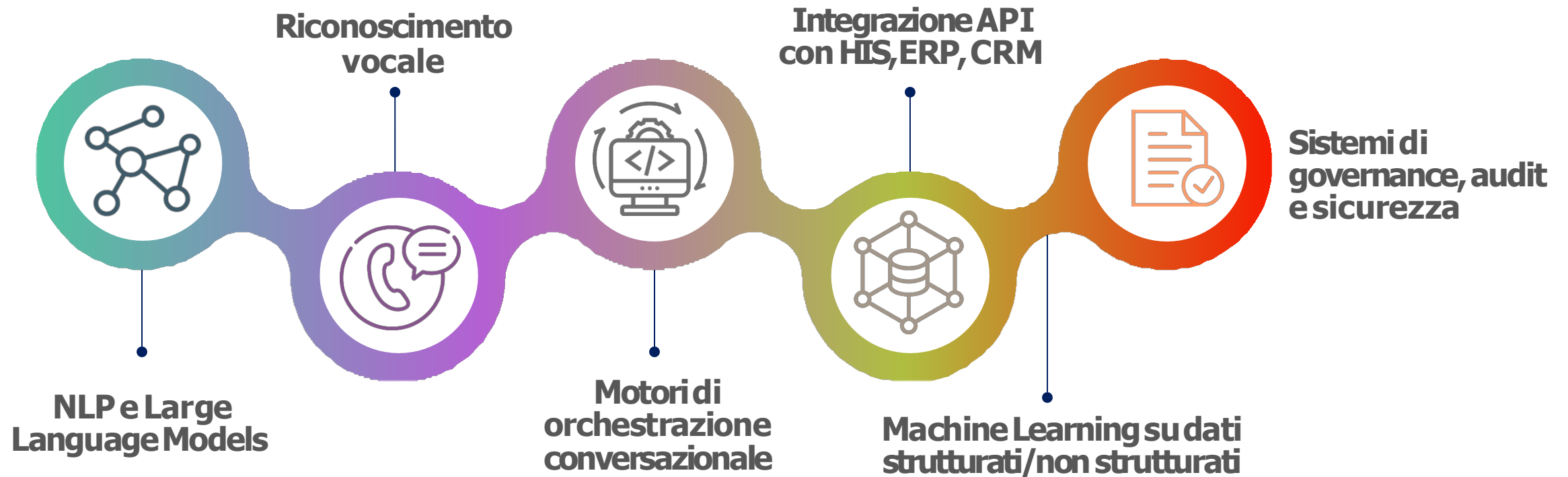


Comprensione del linguaggio naturale



Automazione dei task ripetitivi

Quali elementi tecnologici



Quali attenzioni nell'utilizzo della AI generativa in sanità

▷ Rischio di errori clinici

Allucinazioni, bias e discriminazioni algoritmiche

▷ Protezione dei dati sensibili

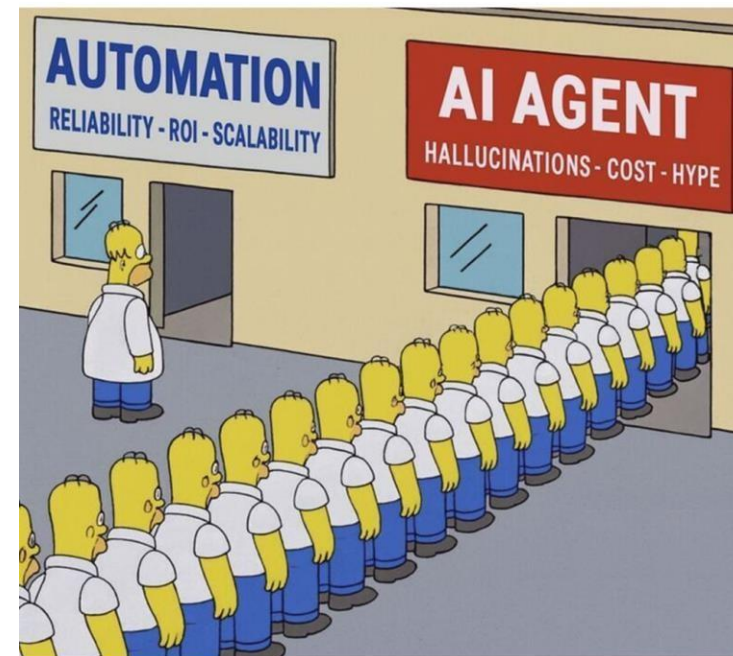
Privacy, GDPR e conservazione dei dati su infrastrutture esterne o extra-UE

▷ Responsabilità professionale e medico-legale

Rischio di incertezza su chi risponde di eventuali errori o danni derivanti dall'utilizzo di sistemi di AI (professionista, struttura, fornitore della tecnologia)

AIK

Quando potresti risolvere con un'automazione, ma preferisci addestrare un agente AI per farlo peggio 🤖



ARKEMIS

Perché usare un approccio RAG (Retrieval-Augmented Generation)

▷ **Riduce drasticamente le allucinazioni**

perché il contenuto generato non esce mai dal perimetro della conoscenza validata

▷ **Aumenta la trasparenza**

è sempre possibile identificare su quale evidenza si basa l'output

▷ **Garantisce aggiornamento continuo**

nel momento dell'aggiornamento del corpus di documenti si aggiorna conseguentemente il risultato

Grazie

