

# 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 mission 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

AI

### **Diagnosi e cure**

**Miglioramento del percorso di diagnosi**

**Medicina personalizzata**

### **Supporto ad accesso e fruizione**

**Supporto per l'accesso alle informazioni  
(informazioni, chiarimenti)**

**Supporto per l'accesso al sistema  
(prenotazioni / liste di attesa)**

# 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

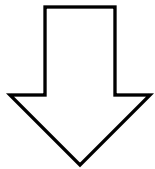
Fonte: Deloitte Center for Health Solutions



# L'esperienza dell'AOE Cannizzaro

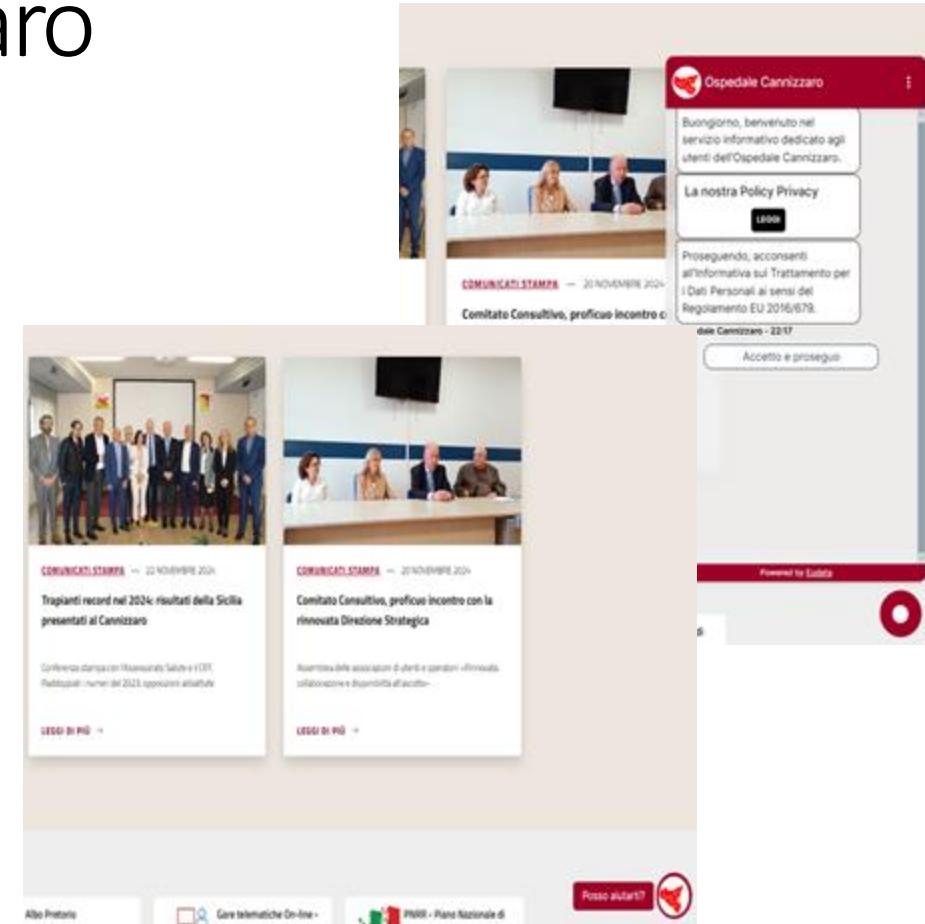


Qual'era il problema iniziale?? → fornire con continuità e non limitato nei giorni e nel tempo supporto al cittadino / paziente nell'ambito della conoscenza dell'Azienda e delle attività sanitarie che eroga



**Soluzione**

**Implementazione di un CHATBOT Aziendale**



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

## Orario visite

Orario visite

Pubblicato il:  
3 febbraio 2015

Ultima revisione:  
14 aprile 2015

Gli orari delle visite ai dipartimenti sono da rispettare. Ai genitori è garantita la più necessaria.

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

In questa categoria sono comprese le pagine dei Reparti  
**NB. le immagini non vengono indicizzate**

## Cardiologia

Cardiologia

Pubblicato il:  
30 maggio 2015

Ultima revisione:  
30 luglio 2021

Direttore: dott. Francesco Amico

### Descrizione

La missione dell'Unità Operativa Complessa di Cardiologia con Emodinamica e UTE è quella di fornire assistenza sanitaria, in termini di diagnosi e cura delle malattie cardiovascolari, secondo la più aggiornata ed avanzata metodologia ed evidenze scientifiche. L'Unità Operativa Complessa di Cardiologia dispone di personale medico ed infermieristico costantemente formato e motivato a perseguire l'aggiornamento professionale ed il mantenimento di elevati livelli di specializzazione per far fronte a questi compiti. Il reparto è dotato di numerose strumentazioni informatiche per ottimizzare la gestione clinica dei pazienti. Gli esami sono di riferimento e di imaging ad un'attrezzatura e personale che ha la sua realizzazione dalla cardiologia informatizzata.

L'Unità Operativa è articolata in più settori di lavoro che comprendono l'Unità di Terapia Intensiva Coronarica, di Senologia e di Diagnostica Cardiologica, il gruppo operativo di Emodinamica ed Ecocardiologia, gli Ambulatori di Cardiologia e del controllo pazienti portatori di pacemaker e defibrillatori e dei Servizi di Cardiologia. In Unità di Terapia Intensiva Coronarica, Senologia e Diagnostica vengono ricevuti i pazienti sottoposti sulla base dei differenti livelli di urgenza della cardiologia clinica.

## Modulistica

Modulistica

Pubblicato il:  
15 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. 29-07-2022)

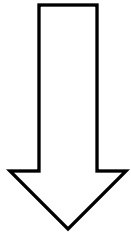
3. Alcune contengono esclusivamente file pdf non scaricabili da crawling.

Possiamo utilizzare i pdf nella KB

✓ utilizzare i link dei Moduli relativi alla pagina Modulistica  
<https://www.ospedale-cannizzaro.it/utente/modulistica/>

# I Primi Risultati

14.000 chat in circa  
6 mesi



- ☐ 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)

Analisi preliminare



Appointments and Online Bookings: 391

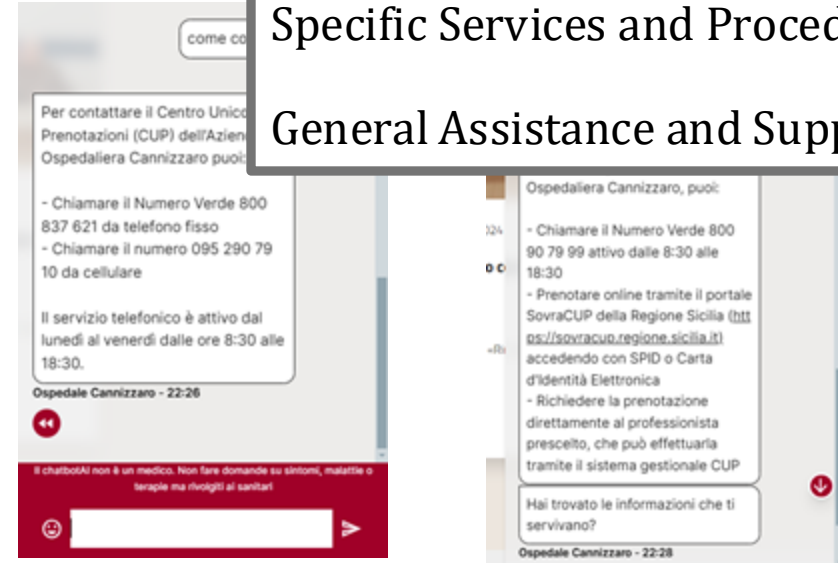
Service Information and Hours: 347

Results and Medical Reports: 123

Contact Information Requests: 621

Specific Services and Procedures: 141

General Assistance and Support: 1376





# 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

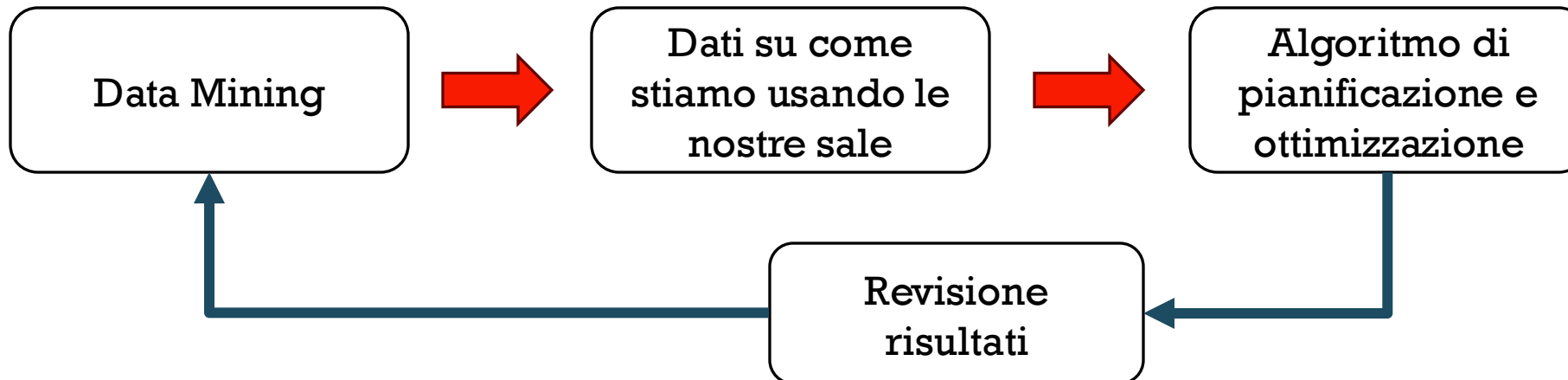
## Processi Amministrativi

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