



D'Agnese (IIDI): "Sistemi virtuali e la a supporto e a misura dei pazienti"

## Descrizione

(Adnkronos) "Il progetto che abbiamo portato avanti in IIDI, nato nel 2021, è molto importante e utilizza agenti virtuali, dotati di intelligenza artificiale, per dare tutto il supporto necessario ai pazienti che si rivolgono alla nostra struttura". Questi strumenti sono in grado di prenotare prestazioni come se fossero operatori umani del call center, possono gestire le richieste di informazioni, le preparazioni agli esami, i recall per evitare i no-show e possono dare informazioni su tutta l'attività che rilevano riguardo le necessità del paziente, al fine di poter dare un'offerta ai nostri cittadini in linea con i loro bisogni. Così Giampaolo D'Agnese, direttore Tecnologia & Innovazione Fondazione Luigi Maria Monti IIDI, partecipando al Forum Risk Management in corso ad Arezzo.

"La parte del progetto sperimentale delle informazioni sta dando veramente un grande valore" spiega D'Agnese "perché il 60-70% delle chiamate che riceviamo riguardano informazioni, problemi sul parcheggio, sul costo delle visite, sui medici che lavorano da noi e su come si accede ai nostri servizi. Tutta questa attività viene fatta dagli operatori virtuali insieme agli operatori del call center. Pertanto, in questi ultimi 3-4 anni si è instaurata una vera e propria collaborazione tra l'agente virtuale e il collega che lavora al call center, che è caricato di un lavoro meno eccessivo sulle attività ripetitive a meno valore aggiunto e si può così dedicare al supporto di pazienti che hanno dei problemi, come i pazienti oncologici o con malattie rare, grazie all'aiuto dato dall'operatore virtuale che si occupa al posto suo di tutta l'attività più ripetitiva e a meno valore aggiunto".

Il progetto sta "evolvendo anche su diversi canali, come l'accesso attraverso le chat del portale web, WhatsApp ed Sms" continua D'Agnese. Si tratta di uno strumento che riesce a soddisfare ad oggi circa 1,5 milioni di utenti. Dal 2021 ad oggi abbiamo assistito a una accelerazione: i pazienti hanno la possibilità di accedere 24 ore su 24, 7 giorni su 7 a nostri servizi, parlando comunque con un operatore. Non si comunica più solo con la mail o l'applicazione, dove molti pazienti fragili o di una certa età hanno difficoltà ad accedere. È un continuo crescere e portare avanti questo progetto che, ormai, è diventato un bisogno del paziente che ci segue anche nel suo Pdta" Percorso diagnostico terapeutico assistenziale, con uno strumento che ricorda l'esame che deve fare, la prestazione o la visita prescritta".

---

â??

salute

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

**Categoria**

1. Comunicati

**Tag**

1. Ultimora

**Data di creazione**

Novembre 26, 2025

**Autore**

redazione

*default watermark*