



Dâ??Agnese (Idi): â??Sistemi virtuali e la a supporto e a misura dei pazientiâ?•

## Descrizione

(Adnkronos) â?? â??Il progetto che abbiamo portato avanti in Idi, nato nel 2021, Ã" molto importante e utilizza agenti virtuali, dotati di intelligenza artificiale, per dare tutto il supporto necessario ai pazienti che si rivolgono alla nostra strutturaâ?•. Questi strumenti â??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 lâ??attivitÃ che rilevano riguardo le necessitÃ del paziente, al fine di poter dare unâ??offerta ai nostri cittadini in linea con i loro bisogniâ?•. CosÃ¬ Giampaolo Dâ??Agnese, direttore Tecnologia & Innovazione Fondazione Luigi Maria Monti Idi Irccs, partecipando al Forum Risk Management in corso ad Arezzo.

â??La parte del progetto sperimentale delle informazioni sta dando veramente un grande valore â?? spiega Dâ??Agnese â?? perchÃ© 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 attivitÃ viene fatta dagli operatori virtuali insieme agli operatori del call center. Pertanto, in questi ultimi 3-4 anni si Ã" instaurata una vera e propria collaborazione tra lâ??agente virtuale e il collega che lavora al call center, che Ã" caricato di un lavoro meno eccessivo sulle attivitÃ ripetitive a meno valore aggiunto e si puÃ² cosÃ¬ dedicare al supporto di pazienti che hanno dei problemi, come i pazienti oncologici o con malattie rare, grazie allâ??aiuto dato dallâ??operatore virtuale che si occupa al posto suo di tutta lâ??attivitÃ piÃ¹ ripetitiva e a meno valore aggiuntoâ?•.

Il progetto sta â??evolvendo anche su diversi canali, come lâ??accesso attraverso le chat del portale web, WhatsApp ed Sms â?? continua Dâ??Agnese â?? 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 possibilitÃ di accedere 24 ore su 24, 7 giorni su 7 a nostri servizi, parlando comunque con un operatore. Non si comunica piÃ¹ solo con la mail o lâ??applicazione, dove molti pazienti fragili o di una certa etÃ hanno difficoltÃ ad accedere. Eâ?? un continuo crescere e portare avanti questo progetto che, ormai, Ã" diventato un bisogno del paziente che ci segue anche nel suo Pdta â?? Percorso diagnostico terapeutico assistenziale, con uno strumento che ricorda lâ??esame che deve fare, la prestazione o la visita prescrittaâ?•.

---

â??

salute

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

### **Categoria**

1. Comunicati

### **Tag**

1. Ultimora

### **Data di creazione**

Novembre 26, 2025

### **Autore**

redazione

*default watermark*