

# **Il Gap tra Innovazione Digitale e Capacità Adattiva delle Aziende Sanitarie**

## **L'esperienza della AOE Cannizzaro con la Generative AI**

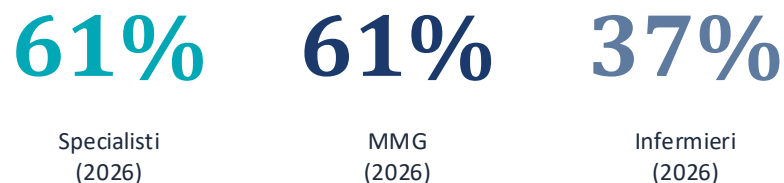
**Dott. Salvatore Giuffrida**  
**Direttore Generale**  
**AOE Cannizzaro**

## Gen AI in Sanità

Presenza e diffusione nelle aziende sanitarie italiane · Dati 2024–2026

### Professionisti sanitari che usano GenAI

Osservatorio Sanità Digitale – Politecnico di Milano



### Cittadini che usano GenAI in ambito sanitario



Investimenti in Sanità Digitale 2024: **2,47 mld € (+12%)**

### Strumenti generalisti, non dedicati

Solo 1 professionista su 5 usa piattaforme certificate per uso clinico. La maggior parte ricorre a tool generalisti (es. ChatGPT) senza governance strutturata.

### Risparmio potenziale documentato

Fino a 2 settimane/anno per MMG e 1 settimana per specialisti in attività amministrative grazie all'AI generativa.

### Barriere all'adozione strutturata

55% degli specialisti segnala mancanza di trasparenza nei processi AI. 6 medici su 10 temono responsabilità medico-legali.

### Formazione ancora insufficiente

Solo il 2% dei professionisti ha ricevuto formazione adeguata sull'uso dell'AI. Il gap di competenze è la principale criticità organizzativa.

# Tipologie di AI e Processi Sanitari

Come la Gen AI si integra nella filiera clinica, documentale e amministrativa



## LLM & Chatbot Conversazionali

Modelli linguistici generativi (GPT, Claude, Gemini) e interfacce conversazionali



### Processi

- Accesso informazioni H24 (CUP, prenotazioni)
- Triage digitale e pre-anamnesi
- Supporto informativo al paziente
- FAQ istituzionali automatizzate



## AI per Imaging Diagnostico

Deep learning + GenAI per l'analisi di immagini mediche ad alta precisione



### Processi

- Refertazione automatica (RX, TC, RM)
- Rilevamento tumori e anomalie
- Riduzione tempi di refertazione
- Supporto a radiologi e anatomopatologi



## AI per Documentazione Clinica

Sistemi di trascrizione, sintesi e generazione di testo per la cartella clinica elettronica



### Processi

- Compilazione automatica CCE/FSE
- Sintesi di cartelle e anamnesi
- Generazione di referti strutturati
- Traduzione e normalizzazione ICD



## AI Predittiva & Decisionale

Modelli predittivi e sistemi di supporto alle decisioni cliniche e operative



### Processi

- Ottimizzazione sale operatorie
- Gestione liste di attesa
- Prevenzione riammissioni
- Supporto clinico decision-making

Fonti: Osservatorio Sanità Digitale – Politecnico di Milano; Bureau Veritas; QuotidianosanitaClub; Agenda Digitale 2025

## L'accelerazione digitale in sanità è reale e misurabile

75%

delle Aziende Sanitarie  
sta sperimentando la  
Generative AI

82%

ne prevede sviluppo  
a supporto del sistema  
di governance

92%

dei referenti la ritiene  
utile per migliorare  
l'efficienza dei servizi

65%

la vede come «booster»  
dei processi  
decisionali aziendali

⚠ **IL PROBLEMA**

- Difficoltà di accesso alle informazioni ospedaliere
- Sovraccarico degli operatori URP e dei reparti
- Assistenza limitata agli orari di apertura
- Scarsa conoscenza dei servizi da parte dei cittadini

✅ **LA SOLUZIONE – CHATBOT AZIENDALE**

- Chatbot conversazionale accessibile dal sito istituzionale dell'AOE Cannizzaro
- Motore LLM basato su Amazon Bedrock – tecnologia cloud enterprise-grade
- Attivo H24, 7 giorni su 7, senza interruzioni di servizio
- Risponde in modo rapido e preciso su: prenotazioni, referti, orari, contatti, servizi
- Escalation automatica verso operatore umano se la risposta non è soddisfacente

Amazon Bedrock / LLM

Gen AI Conversazionale

la risposta non è soddisfacente

Amazon Bedrock / LLM

Gen AI Conversazionale

*Analisi intermedia*  
*~ 6 mesi di attività*

14.000

messaggi gestiti  
in 6 mesi



Nuovi utenti raggiunti



Migliorato rapporto con la cittadinanza



Riduzione carico su URP e reparti



Maggiore conoscenza dell'ospedale

Assistenza Generale e Supporto



Richieste di Contatto



Prenotazioni e CUP Online



Info Servizi e Orari



Servizi e Procedure Specifiche



Referti e Documentazione Medica



# Chiudere il Gap: la Visione Strategica

*Dall'esperimento alla trasformazione organizzativa strutturata*

01

## Chatbot come Modello Replicabile

Il chatbot Cannizzaro dimostra che l'AI può essere adottata in modo incrementale, misurabile e sostenibile. Un modello da scalare su altri processi patient-facing.

02

## Gestione Intelligente delle Sale Operatorie

Prossimo passo: ottimizzazione della programmazione e gestione operativa delle sale operatorie tramite AI predittiva, per ridurre attese e aumentare l'efficienza chirurgica.

03

## AI nei Processi Amministrativi

Automazione e supporto AI per la gestione documentale, i flussi burocratici e i processi di governance. L'AI non solo cura: ottimizza l'intera macchina organizzativa.