

Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento

Piazza Dante 15, 38122 Trento

Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615

uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 2180 del 24/09/2020

I riconoscimenti sono promossi dall'Osservatorio del Politecnico di Milano

Innovazione digitale in sanità: premiati CUP@ttivo e PostoLibero

Grazie ai progetti CUP@ttivo e PostoLibero l'Azienda provinciale per i servizi sanitari si conferma tra i casi di eccellenza nel campo dell'innovazione tecnologica applicata alla sanità. I due progetti hanno ricevuto il «Premio innovazione digitale in sanità 2020» promosso dall'Osservatorio della School of Management del Politecnico di Milano nella categoria «Servizi al cittadino». Hanno concorso al premio diversi progetti che si sono distinti per la capacità di utilizzare le tecnologie digitali come leva di innovazione e cambiamento nel mondo della sanità in Italia. Il riconoscimento è stato assegnato ieri pomeriggio alle realtà che si sono maggiormente distinte, selezionate tra i 17 finalisti.

CUP@ttivo e *PostoLibero* sono servizi sviluppati da Apss insieme al partner tecnologico GPI per ridurre tempi e liste di attesa nella prenotazione delle visite specialistiche, con l'obiettivo di offrire al cittadino un migliore percorso di accesso alle cure. Affrontando in maniera diversa il concetto del tempo di attesa, cioè del tempo che intercorre tra il contatto del cittadino con il CUP e la data di prenotazione della prestazione, si è investito sul valore «percepito» dal cittadino.

La sperimentazione di *CUP@ttivo* inizia nell'estate del 2017 focalizzandosi sugli over 75 e poi sugli over 65, invertendo il paradigma cittadino-Centro unico di prenotazione. Non è infatti l'utente a chiamare il Cup ma viceversa (se viene dato il consenso): dopo circa 30 minuti dalla prescrizione del medico di medicina generale il cittadino viene contattato per concordare giornata e orario della visita. Un sistema di intelligenza artificiale sfrutta – attraverso gli algoritmi – le microfluttuazioni del carico di chiamate al CUP e i momenti liberi degli operatori del call center per chiamare il paziente, evitando le code in ingresso al CUP telefonico. Il sistema, dopo un'iniziale interfaccia con la voce guida, mette in contatto il paziente con l'operatore.

Il servizio *PostoLibero* interviene invece in un momento successivo rispetto a quello della prenotazione e fornisce al paziente una notifica nel caso in cui si liberi uno *slot* prima dell'appuntamento prefissato. Il servizio, basato su un sistema di intelligenza artificiale, tiene conto delle preferenze del paziente (giorno della settimana, fascia oraria, sede) e monitora costantemente la disponibilità di *slot* incrociando i dati, contribuendo così a snellire le liste di attesa. Il cittadino – tramite web o App – può valutare la proposta di appuntamento e confermare (entro 30 minuti).

«Essere riconosciuti tra le eccellenze della sanità digitale – ha commentato il direttore generale di Apss Pier Paolo Benetollo – è davvero una grande soddisfazione: una conferma della bontà degli investimenti fatti sul fronte delle nuove tecnologie, ma soprattutto uno stimolo a continuare a implementare sistemi tecnologici che permettono nuove modalità di erogazione dei servizi e favoriscono una partecipazione sempre più attiva del cittadino nella gestione della propria salute. Il nostro impegno è quello di utilizzare la tecnologia per fornire soluzioni più semplici da usare per il maggior numero possibile di cittadini».

(vt)