

L'IA come accesso predittivo e strategico alla domanda sanitaria

L'IA come accesso predittivo e strategico alla domanda sanitaria



IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

In uno scenario caratterizzato da trasformazioni continue, l'Intelligenza Artificiale (IA) si è affermata come una leva strategica fondamentale per le organizzazioni, capace di trasformare la complessità in vantaggio competitivo, anticipare il cambiamento e sostenere l'innovazione in modo strutturale e continuo. La sua integrazione nei processi aziendali consente di aumentare l'efficienza, ridurre i costi e migliorare la qualità delle decisioni grazie all'analisi predittiva, contribuendo anche alla riduzione dei rischi.

Nel settore della sanità privata, l'IA sta generando un impatto particolarmente rilevante e trasformativo, soprattutto grazie alla capacità di analizzare grandi volumi di dati eterogenei e di automatizzare i processi in modo rapido ed efficiente. Si passa così dalla tradizionale analisi di dati storici — come prenotazioni, fatturato e prestazioni erogate — a una comprensione più profonda della domanda reale dei pazienti, che emerge anche attraverso segnali non strutturati quali telefonate, richieste di informazioni e chiamate abbandonate.

Queste interazioni racchiudono informazioni di elevato valore e consentono di analizzare, interpretare e valorizzare in modo più accurato la domanda sanitaria effettiva, mettendo in luce bisogni non soddisfatti, intenzioni di acquisto non convertite e criticità nei processi di accesso alle cure.



Gli strumenti di IA possono contribuire a migliorare accessibilità, qualità ed equità delle cure, oltre a supportare una gestione più sostenibile di risorse, energia e processi, offrendo al management una base solida su cui orientare le decisioni, grazie a insight puntuali, affidabili e concretamente azionabili.

► I 6 OBIETTIVI STRATEGICI PRIORITARI DEI CEO DELLA SANITÀ PRIVATA RAGGIUNGIBILI CON L'IA

Vantaggio IA

01 Riduzione delle liste d'attesa



Maggiore efficienza operativa e capacità di offrire un servizio più mirato, con un'esperienza per il paziente più semplice, fluida e funzionale

02 Saturazione delle strutture



Utilizzo più efficiente delle risorse disponibili (medici, sale diagnostiche, ambulatori), con l'obiettivo di massimizzare la capacità produttiva e ridurre gli sprechi

03 Diminuzione dei tempi di attesa telefonica



Riduzione significativa delle code telefoniche, semplificazione del processo di prenotazione e miglioramento dell'esperienza complessiva del paziente

04 Crescita dei volumi



Identificazione delle prestazioni a maggiore domanda per guidare strategie di sviluppo mirate e incremento del numero di pazienti gestiti, senza necessità di aumentare proporzionalmente le risorse

05 Efficienza operativa



Ottimizzazione dei costi legati a call center e utilizzo più efficace del personale

06 Compliance & Governance



Garanzia di conformità a normative come GDPR e IA Act, assicurando al contempo trasparenza, tracciabilità e maggiore controllo nei processi decisionali

LE NOSTRE SOLUZIONI

Supportiamo le strutture sanitarie private nell'adozione dell'IA per migliorare l'esperienza del paziente, ottimizzare le risorse e generare nuove opportunità di crescita, evolvendo **verso modelli operativi più efficienti e predittivi**.



Conversation Intelligence con il paziente

- Analisi automatica delle telefonate:** trascrive e struttura le conversazioni in modo automatico
- Estrazione di intenti e bisogni:** identifica il motivo del contatto e le esigenze del paziente
- Classificazione delle richieste:** organizza le interazioni in categorie per facilitarne la gestione
- Sentiment analysis:** rileva il tono emotivo per monitorare soddisfazione e criticità



Analisi della domanda sanitaria

- Prestazioni più richieste:** identifica i servizi con maggiore domanda per orientare le priorità
- Sedi con maggiore domanda:** evidenzia le strutture più sollecitate, supportando il bilanciamento dei carichi
- Picchi e stagionalità:** analizza l'andamento nel tempo per prevedere variazioni e pianificare le risorse
- Domanda non convertita:** intercetta le richieste non soddisfatte per individuare opportunità di miglioramento

Ottimizzazione prenotazioni



- Riduzione dei tempi di attesa:** migliora la gestione delle richieste per velocizzare le risposte e l'accesso ai servizi
- Eliminazione delle chiamate ripetute:** intercetta e risolve inefficienze che generano contatti ridondanti
- Routing intelligente:** indirizza ogni richiesta verso il canale o l'operatore più adeguato
- Self-service aumentato:** abilita il paziente a gestire in autonomia prenotazioni e informazioni

Decision Intelligence

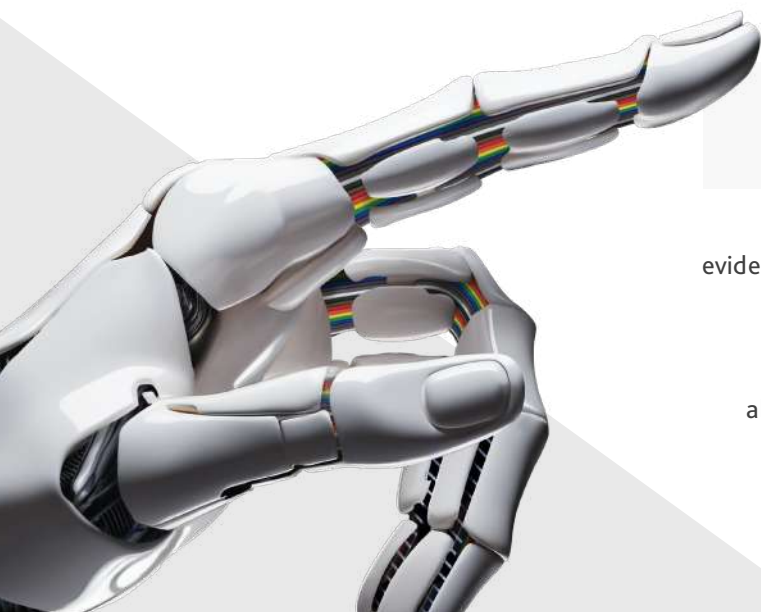


- Apertura di nuovi ambulatori:** individua aree ad alta domanda per guidare l'espansione dei servizi
- Potenziamento delle prestazioni:** evidenzia le attività da rafforzare in base ai fabbisogni emergenti
- Allocazione ottimale dei medici:** supporta la distribuzione efficiente delle risorse cliniche
- Dashboard CEO in real-time:** fornisce una vista sintetica e aggiornata dei principali KPI per decisioni rapide e consapevoli

Reporting e impact measurement



- Valorizzazione degli impatti positivi:** evidenzia i benefici generati per pazienti, organizzazione e territorio
- Misurazione del ritorno sociale (SROI):** quantifica il valore sociale degli investimenti realizzati
- Comunicazione più efficace:** abilita una narrazione chiara e data-driven dei risultati ottenuti
- Rafforzamento del posizionamento competitivo:** migliora la capacità attrattiva verso stakeholder e partner





La nostra piattaforma Patient Demand Intelligence

La Patient Demand Intelligence Platform è un avanzato strumento di governo della domanda che va ben oltre la sola dimensione tecnologica, offrendo una visione intelligente e integrata dei bisogni dei pazienti.

Funzionalità principali:

- *Speech-to-Text multilingua per la trascrizione automatica delle chiamate*
- *Large Language Models (LLM) per la classificazione semantica delle richieste*
- *Sentiment & Emotion Analysis per rilevare il tono emotivo e individuare criticità*
- *Motori predittivi di Machine Learning per stimare la probabilità di no-show*

➤ **Dashboard analytics in tempo reale**

➤ **KPI operativi e funzionalità di forecasting**

PERCHÉ BDO

Il nostro team digital supporta i processi decisionali anche in ambito IA, accompagnando le aziende nel loro percorso con soluzioni integrate per ottimizzare i processi, generare efficienza, trasformare le sfide in crescita e favorire uno sviluppo sostenibile nel tempo.

01

Aiutiamo le aziende a orientarsi nel mondo dell'IA: i suoi rischi e le sue applicazioni, l'integrazione nelle operazioni quotidiane, consentendo di lavorare in modo più intelligente, veloce e strategico

02

Supportiamo le aziende nello sviluppare una strategia e una tabella di marcia dettagliata che allinei l'IA agli obiettivi e ai valori aziendali, dando priorità alle iniziative che garantiscono un elevato ritorno sull'investimento e un impatto sostenibile

03

Valutiamo il rischio in modo olistico, soppesando i benefici rispetto alle potenziali conseguenze negative

04

Siamo al fianco delle imprese in ogni fase del percorso, dalla pianificazione fino all'implementazione, la formazione, l'adozione e oltre

05

BDO è tra le principali organizzazioni internazionali di servizi professionali, presenti in oltre 160 Paesi e in Italia da oltre 50 anni con una struttura integrata e capillare. Offriamo soluzioni innovative e sostenibili per supportare la crescita dei clienti, secondo i più alti standard qualitativi

CONTATTI:

BDO (Italia)
Viale Abruzzi, 94
20131 Milano

Tel 02 58 20 10

bdodigital@bdo.it

BDO è tra le principali organizzazioni internazionali di servizi professionali alle imprese.

Audit | Advisory | Digital | Tax | Law

Nonostante l'attenzione con cui è stata preparata, la presente pubblicazione deve essere considerata soltanto come un'indicazione di massima e non può, in nessuna circostanza, essere associata, in parte o in toto, ad un'opinione espressa da BDO. Non si deve fare affidamento sulla pubblicazione per trattare situazioni specifiche e non si deve agire, o astenersi dall'agire, sulla base delle informazioni ivi contenute senza un parere professionale specifico. Si prega di rivolgersi alla società membro di BDO della propria area geografica per discutere di queste questioni tenendo conto delle proprie particolari circostanze.

BDO Italia S.p.A., società per azioni italiana, BDO Advisory Services S.r.l., società a responsabilità limitata, BDO Tax S.r.l. Stp, società tra professionisti, BDO Law S.r.l. Sta, società tra avvocati, BDO InTech S.r.l., società a responsabilità limitata, BDO Trade & Customs S.r.l., a socio unico, BDO Audit Services S.r.l., società a responsabilità limitata, - di seguito denominate insieme "BDO (Italia)" - sono membri di BDO International Limited, società di diritto inglese (company limited by guarantee), e fanno parte della rete internazionale BDO, network di società indipendenti.

BDO è il marchio utilizzato dal network BDO e dalle singole società indipendenti che ne fanno parte.

BDO (Italia) si riserva ogni diritto di utilizzo e riproduzione di tutti i contenuti qui riportati, precisando che ne è vietato l'utilizzo per l'addestramento di sistemi di intelligenza artificiale. Si specifica inoltre che tali contenuti sono coperti da segreto industriale e costituiscono know-how aziendale di BDO (Italia); è pertanto fatto divieto di divulgarli, utilizzarli o riprodurli, in qualsiasi forma o modalità, senza preventiva autorizzazione scritta di BDO (Italia).

© 2026 BDO (Italia) - Tutti i diritti riservati.

www.bdo.it

