NEOSPERIENCE HEALTH

Pronto soccorso: arriva l'app che accompagna il paziente e informa i caregiver

Dopo la partenza nei tre Pronto Soccorso dell'ASST di Mantova, la soluzione di Neosperience Health è ora in fase di sperimentazione presso il Pronto Soccorso dell'Ospedale provinciale di Bolzano: aggiorna in tempo reale il percorso di cura e lo condivide con i familiari autorizzati, anche quando non possono essere presenti. Nel frattempo al Policlinico di Milano la stessa tecnologia segue il paziente lungo l'intero percorso ospedaliero.

In Pronto Soccorso l'attesa è spesso carica d'incertezza, tanto per il paziente quanto per familiari e caregiver. Il triage è stato fatto, gli accertamenti sono partiti, il percorso sta avanzando, ma chi è in sala d'aspetto, o a casa, non sa nulla.

Una distanza che cresce insieme ai numeri: secondo l'indagine SIMEU di maggio 2026, condotta su un campione corrispondente a circa tre milioni di accessi, gli ingressi in Pronto Soccorso sono aumentati del 3% rispetto al 2024 e di oltre il 6% rispetto al 2023.

Più persone da assistere, meno professioniste e professionisti per farlo. E, di conseguenza, sempre meno tempo a disposizione per spiegare a chi aspetta cosa sta succedendo.

«In Pronto Soccorso, l'incertezza amplifica la preoccupazione e con le nostre soluzioni mettiamo il paziente al centro, utilizzando la tecnologia come ponte con la struttura», spiega **Michele Patella**, Presidente di Neosperience Health. «Fornire informazioni trasparenti nella propria lingua nativa, condividere l'iter in tempo reale con le persone care e sapere in ogni istante che il percorso sta proseguendo significa umanizzare l'assistenza. Non usiamo la tecnologia per sostituire il contatto umano, ma per prenderci cura delle persone quando ne hanno più bisogno.»

Anche su questo interviene **NEO Emergency**, l'applicazione di **Neosperience Health** dedicata all'emergenza-urgenza, che, presso il Pronto Soccorso dell'**Ospedale provinciale di Bolzano**, ha preso il nome di *SaniTrack*.

«In Pronto Soccorso, una parte importante del percorso assistenziale si svolge dietro le quinte e non sempre è visibile a chi attende: SaniTrack nasce proprio per rendere più chiare le diverse fasi di questo percorso», spiega **Luca Armanaschi**, Direttore Amministrativo dell'Azienda Sanitaria dell'Alto Adige. «È importante chiarire che l'app non riduce di per sé i tempi di attesa o di permanenza in Pronto Soccorso: consente piuttosto di vivere quel tempo con maggiore consapevolezza, riducendo l'incertezza dovuta alla mancanza di informazioni, senza mai sostituire il rapporto diretto con il personale sanitario. L'innovazione non riguarda soltanto la tecnologia, ma anche il modo in cui comunichiamo con i pazienti».

La stessa applicazione è già operativa nei tre Pronto Soccorso dei presidi ospedalieri dell'**ASST di Mantova** (Ospedale Carlo Poma di Mantova, Ospedale di Borgo Mantovano e Ospedale di Asola), dove ha preso il nome di *OpenPS*.

Ripensare il Pronto Soccorso a partire da esigenze concrete

A Mantova, come in altri casi, l'applicazione è arrivata in un momento ben preciso. L'ASST aveva avviato una revisione complessiva dei Pronto Soccorso, a partire dall'analisi dei tempi di elaborazione, dei percorsi diagnostici e di laboratorio nonché del clima interno al reparto. «La tecnologia fine a se stessa non risolve i problemi: la soluzione nasce dopo aver identificato le criticità all'interno della struttura», sottolinea **Anna Gerola**, Direttore Generale dell'ASST di Mantova. «È solo a quel punto che si può definire quale strumento adottare, ed è solo allora che la tecnologia diventa un aiuto davvero significativo».

Dalla revisione è emerso che una parte consistente del disagio di pazienti e familiari non dipende dalla qualità delle cure, ma dalla parte del percorso ospedaliero d'emergenza che spesso resta invisibile. «Ci siamo resi conto che potevamo essere molto efficienti nella presa in carico, nelle consulenze, nel ricovero, nella dimissione, ma che questa efficienza non era percepita né dai pazienti né dai parenti rimasti fuori», racconta **Massimo Amato**, Direttore del Dipartimento di Emergenza-Urgenza dell'ASST di Mantova. «L'attesa e l'incertezza producevano un disagio palpabile».

Una condizione accentuata dopo la pandemia, quando l'accesso dei familiari è diventato più contingentato. Da qui anche il nome scelto a Mantova, *OpenPS*, che indica l'obiettivo del progetto: rendere trasparente il confine tra quello che accade dentro e l'attesa fuori.

I dati confermano un elevato grado di adozione. A Mantova, dove la soluzione è operativa dalla seconda metà di luglio, il **77% delle persone che hanno ricevuto il link ha effettuato l'accesso** nei primi **tre minuti** dall'invio, e il **71% dei familiari invitati a seguire il percorso è entrato nell'app**. Gli accessi restano elevati **fino a quattro giorni dall'accesso**: a consultare l'applicazione non sono soltanto i familiari in attesa, ma anche i pazienti stessi, anche dopo la dimissione. «Quel numero dice quanto l'utenza senta il bisogno di un aggancio di questo tipo con il Pronto Soccorso: in altre esperienze, le percentuali sono molto più basse», osserva Gerola. «I parenti non chiamano più per sapere dov'è il paziente, ma per sapere come sta andando: c'è un clima di maggiore consapevolezza», conferma Amato.

L'intelligenza artificiale per un Pronto Soccorso a misura d'uomo

Nelle sale d'attesa affollate, medici e infermieri ricevono continuamente le stesse domande: a che punto siamo? Quanto manca? Come sta mio padre? Sono richieste legittime e chi aspetta ha davvero bisogno di sapere, ma ogni risposta interrompe un'attività clinica. Intanto gli oneri burocratici levano altro tempo al personale sanitario e l'incertezza rende interminabile l'attesa delle persone assistite.

«Nelle fasi più concitate del nostro lavoro non abbiamo materialmente il tempo di fare due cose insieme: una rianimazione cardiopolmonare o la gestione di un paziente grave e, contemporaneamente, la comunicazione verso l'esterno», spiega Amato. «Non perché non la consideriamo importante, ma perché il tempo non c'è. Questo strumento ci permette di dare in modo automatico e tempestivo la sequenza di ciò che sta accadendo all'interno del Pronto Soccorso».

Qui entra in gioco l'intelligenza artificiale, oggi in grado di occuparsi di attività compilative, aggiornamenti di stato, traduzioni e personalizzazione dei messaggi, restituendo tempo ed energie che le professionalità sanitarie possono dedicare al lato umano del rapporto di cura.

Come funziona

Dopo il triage la persona assistita viene invitata ad accedere gratuitamente all'app. Da quel momento, riceve notifiche sulle fasi del percorso e contenuti informativi sugli esami e sulle procedure in programma con **traduzione disponibile in oltre 70 lingue**. «Penso soprattutto ai pazienti più vulnerabili, a chi ha più timore di esprimersi e più difficoltà a interagire», osserva Gerola. «Se il familiare di un paziente che non parla italiano deve restare fuori dal Pronto Soccorso, il paziente non sa cosa sta succedendo e i livelli di ansia, di angoscia e di paura sono altissimi. Un'applicazione che parla la lingua della persona, nei momenti di maggiore fragilità, abbatte una barriera».

È l'utente a decidere **chi può seguire il suo percorso**, in modo selettivo e revocabile. I familiari autorizzati ricevono gli stessi aggiornamenti sul proprio telefono, anche quando sono rimasti a casa: una scelta progettuale che tutela anche le situazioni in cui la condivisione non è desiderata.

Dal Pronto Soccorso agli ospedali: l'esperienza del Policlinico di Milano

Al **Policlinico di Milano** lo stesso principio si estende oltre l'emergenza-urgenza. La piattaforma di Neosperience Health ha infatti reso possibile l'implementazione del progetto **Patient Journey**, pensato per seguire al meglio pazienti e accompagnatori, attraverso la digitalizzazione del percorso ospedaliero. Anche in questo caso la tecnologia libera tempo per le relazioni e l'ascolto, agevolando un'alleanza terapeutica sempre più umana e rassicurando chi è coinvolto nell'iter clinico.

Un progetto scalabile nel rispetto della privacy

Le strutture che scelgono la soluzione proposta da Neosperience possono personalizzarne il nome e l'identità visiva. In questo modo resta sotto controllo il rapporto tra l'istituzione e cittadinanza, i cui dati non vengono in alcun modo resi pubblici. NEO Emergency, infatti, non sostituisce il Fascicolo Sanitario Elettronico e non espone informazioni cliniche private, limitandosi a comunicare lo stato di avanzamento del percorso di cura. Gli accessi sono nominativi e autorizzati dal paziente e ogni interazione è tracciata e archiviata in conformità al GDPR.

Perché un progetto di questo tipo funzioni, però, la condizione non è tecnologica. «Non è stata una scelta arrivata dall'alto: è nata insieme ai professionisti del Pronto Soccorso, che hanno avuto la capacità di mettersi in gioco», conclude Gerola. «Era parere condiviso che questa potesse essere la strada per dare risposte migliori ai pazienti e, allo stesso tempo, permettere agli operatori di lavorare in modo più sereno e quindi di curare meglio».

Neosperience Health S.p.A.

Neosperience Health è la società del gruppo Neosperience dedicata al Patient Relationship Management basato sull'Intelligenza Artificiale. Progetta soluzioni digitali che accompagnano il paziente lungo l'intero percorso di cura — dall'Emergenza-Urgenza ai percorsi ospedalieri, ambulatoriali e residenziali — rendendo la relazione tra struttura sanitaria, paziente e caregiver chiara, continua e misurabile. Le soluzioni sono rilasciate in modalità white label e si integrano con i sistemi informativi già in uso presso le Aziende sanitarie. La suite comprende NEO Emergency, NEO Hospital e NEO Clinic.

Ufficio Stampa

HEALTH MARKETING

NEOSPERIENCE HEALTH

ufficiostampa@healthmarketing.it

3913307931 – 335 7515088 – 393 1469965