

LE APPLICAZIONI

Dalla sanità al portafoglio la Pa nello smartphone

Il Pnrr ha dettato uno scatto ai servizi pubblici. Spazi di crescita dalle campagne di screening agli atti processuali
La nuova frontiera di It Wallet sui documenti

Flavio Bini

Prenotare uno screening pubblico, pagare una cartella esattoriale, richiedere un bonus governativo.

Tutto a portata di smartphone, con la garanzia di protezione delle infrastrutture pubbliche. Nell'arco di pochi anni gli italiani hanno visto radicalmente cambiare il proprio rapporto con l'erogazione dei servizi pubblici. La spinta della digitalizzazione ha stravolto in positivo, tutto. Rendendo normale quello che fino a qualche anno fa sarebbe sembrato fantascienza. Una corsa a vele spiegate sospinta dal vento del Pnrr. «Per l'Italia il Pnrr ha rappresentato una spinta fondamentale senza la quale ci sarebbero voluti altri vent'anni per arrivare a dove siamo oggi», sottolinea Massimiliano Facchini, Responsabile divisione Sanità e Pubblica Amministrazione Accenture Italia e Grecia. «Ora siamo in una fase in cui raccogliamo i frutti maturi, aggiungendo i nuovi che gemmano grazie all'intelligenza artificiale». È qui il prossimo snodo. «L'IA è una tecnologia accessibile direttamente al cittadino che si aspetta quindi oggi che la pubblica amministrazione faccia quello che lui ha imparato a fare a casa sua col suo smartphone», aggiunge Facchini, evidenziando alcuni esempi pratici. «Penso al Ministero della Giustizia che ha adottato l'intelligenza artificiale per efficientare i processi in Cassazione e per velocizzare la ricerca degli atti, e al portale dell'Inps, a beneficio di tutti i cittadini, che utilizza l'IA per facilitare i percorsi di

recupero delle informazioni e dei dati, aiutare il cittadino a navigare all'interno del portale per trovare le risposte più efficienti», prosegue Facchini. E anche la sanità si candida a diventare una delle prime frontiere di applicazione: «Quella è l'area più promettente in assoluto. L'IA consente di gestire meglio i tempi di attesa, ottimizzare gli accessi alle strutture ospedaliere, i percorsi di cura e i processi di diagnosi. Ma può anche aiutarci a rendere la sanità più predittiva, utilizzando i dati per anticipare i bisogni, programmare meglio i servizi e utilizzare in modo più efficace le risorse disponibili. Oggi vediamo già molte sperimentazioni che vanno in questa direzione», sottolinea Facchini.

Terminale di molti dei servizi erogati dalla Pa oggi è IO, l'app sviluppata da PagoPA, la società pubblica partecipata al 51% dal Poligrafico dello Stato e al 49% da Poste Italiane. Attraverso IO oggi è possibile ottenere la copia digitale di tessera sanitaria, patente e carta della disabilità, ricevere notifiche per i pagamenti della Tari o delle tasse scolastiche, o gestire comunicazioni a valore legale. «La sanità rappresenta uno degli ambiti a più alto impatto per le potenzialità di IO», spiega Matteo De Santi, Chief Innovation & User Centricity Officer di PagoPA. «Diverse Regioni utilizzano già l'app per efficientare la gestione dei servizi sanitari, dalle campagne di screening alle vaccinazioni. In particolare, l'uso di questo canale - che consente al paziente di annullare o spostare in an-

ticipo la prenotazione di una visita - sta contribuendo a ridurre sensibilmente il fenomeno del *no-show* e, di conseguenza, i tempi delle liste di attesa». IO si è dimostrata uno strumento utile anche su un terreno nuovo, quello dell'erogazione dei servizi di welfare, come dimostra l'esperienza recente del bonus elettrodomestici. «Abbiamo lavorato per analizzare i bisogni delle Amministrazioni e semplificare i processi con cui mettono a disposizione incentivi ai cittadini. Spesso gli enti sostengono ingenti investimenti per piattaforme ad hoc, creando un'esperienza frammentata», sottolinea De Santi. «Per superare questa complessità, PagoPA ha realizzato la piattaforma PARI, integrata nell'app IO, che permette di gestire il welfare in modo standardizzato, offrendo alle PA uno strumento di policy making molto più veloce». Prossimo appuntamento chiave l'ampliamento dell'IT-Wallet, il «portafoglio digitale» integrato nell'app IO che si prepara a diventare anche uno strumento di autenticazione online. «Con il nuovo sistema a regime, It-Wallet permetterà di dimostrare chi sei e di quali requisiti disponi per accedere a un determinato servizio, semplificando una serie di processi che oggi comportano necessariamente lo scambio di documenti fisici, e quindi potenziali rischi per la privacy dei cittadini».



Peso: 36%



Peso:36%