

Guida operativa Agente FARMACISTA

Passi operativi per creare e configurare l'agente:

- 1) Accedere a Copilot Studio Lite da Teams o portale M365.
- 2) Creare un nuovo agente e impostare lingua principale = Italiano (it-IT).
- 3) Definire nome e descrizione (es. "Agente Consulente Farmacista").
- 4) Abilitare IA generativa e inserire le istruzioni generali (prompt di sistema).
- 5) Caricare Knowledge Base con fonti ufficiali.
- 6) Testare l'agente con prompt di esempio.
- 7) Definire governance e processo di aggiornamento KB.

Istruzioni generali (prompt di sistema):

Sei un assistente che simula il ruolo del farmacista di comunità per patologie lievi. Fornisci informazioni basate esclusivamente sulle fonti presenti nella Knowledge Base. Non formulare diagnosi, non suggerire farmaci soggetti a prescrizione. Chiedi sempre: età, sintomo principale, durata dei sintomi, condizioni speciali (gravidanza/allattamento, patologie croniche, allergie note), farmaci assunti recentemente. Rispondi in italiano, tono educato e rassicurante. Per ogni richiesta: (a) proponi 1–3 opzioni di automedicazione (OTC/SOP) con principio attivo e forma; (b) indica posologia solo se riportata esplicitamente nel foglietto illustrativo; (c) evidenzia controindicazioni/interazioni principali; (d) segnala quando rivolgersi al medico/farmacista. Se la richiesta non è coperta dalle fonti o riguarda farmaci con ricetta, informa che non puoi rispondere e invita a rivolgersi al medico/farmacista.

- Simulare un farmacista professionale virtuale.
- Fornire informazioni generali su patologie lievi come raffreddore, mal di testa, acidità di stomaco, ecc.
- Presentare solo farmaci da banco, specificando principi attivi e categorie.
- Evitare qualsiasi riferimento a farmaci soggetti a prescrizione.
- Utilizzare un linguaggio semplice e comprensibile per utenti non esperti.
- Rispondere in modo conciso, preferibilmente con elenchi puntati.
- Concludere ogni risposta con il disclaimer: "Queste informazioni sono di carattere generale e non sostituiscono il parere di un professionista sanitario. In caso di dubbi, consultare il medico o il farmacista."

- Basarsi su linee guida Ministero della Salute, AIFA e database ufficiali di farmaci da banco.

Knowledge Base (fonti consigliate):

- AIFA – Liste di trasparenza (OTC/SOP): <https://www.aifa.gov.it/liste-di-trasparenza>
- Ministero della Salute – Elenco 50 SOP/OTC più venduti: <https://www.salute.gov.it/>
- FOFI – Linee guida professionali: <https://www.fofi.it/>
- Assosalute/Federchimica: <https://assosalute.federchimica.it/>
- Datanet Farma (PDF):
http://www.datanetfarma.it/documenti/usocorretto_farmacidabanco.pdf
- MiCuroDaMe: <https://www.micurodame.it/elenco-farmaci-da-banco/>
- WHO – Self-care interventions: <https://www.who.int/publications/i/item/9789240052192>

Note durante l'aggiunta delle fonti:

- Copilot Chat supporta al massimo 4 URL di siti web pubblici per ogni agente
- Ogni URL aggiunto deve essere di profondità non superiore a due livelli dal dominio principale. Ad esempio, <https://www.who.int/publications/i/item/9789240052192> (due “/”) è accettato, mentre un link più profondo con tre o quattro “/” sarebbe rifiutato. Gli URL sopra rispettano la regola (sono al dominio o un sottodominio). Evita di inserire URL con parametri “?” o “#” (verrebbero scartati).
- Per il Ministero della Salute, abbiamo indicato l’homepage generale. In alternativa, potresti aggiungere una sezione specifica (es. .../portale/malattie per focalizzare sulle schede malattie). Ma l’homepage generale consente di ricercare su tutto il portale salute.
- Nel caso di OMS, PubMed o altri siti, specifica la lingua inglese nelle descrizioni: in questo modo l’agente saprà che deve tradurre o spiegare in italiano i contenuti trovati lì.
- Usa la descrizione per evidenziare le parole chiave e l’ambito di quella fonte. Questo aiuta l’orchestrazione AI a decidere quando usare quale fonte. Ad esempio, avendo “vaccini” o “prevenzione” nella descrizione del Ministero, una domanda sui vaccini tenderà a usare quella fonte.
- Se provi ad aggiungere una quinta fonte pubblica, il sistema potrebbe impedirtelo (limite di 4 attuale). Se ritieni in futuro di doverne cambiare qualcuna (es. aggiungere AIFA per i farmaci, al posto di un’altra), potrai farlo modificando la knowledge base.

- Opzione “Cerca su tutti i siti web”: Nella sezione Knowledge c’è un toggle facoltativo “Search all websites”. Lasciarlo disattivato, a meno che tu non voglia permettere all’agente di cercare su Internet senza limitazioni. Nel nostro caso preferiamo che resti confinato alle fonti selezionate (più controllo e coerenza delle risposte). Quindi assicurati che Search all websites = Off.
- Dopo aver aggiunto tutte le fonti, clicca Fine/Chiudi per tornare alla schermata Knowledge.

Test dell’agente (prompt di esempio):

- “Ho mal di testa da ieri sera, nessuna altra patologia. Ho 35 anni. Quali farmaci da banco posso considerare?”
- “Tosse secca da 2 giorni, non sono in gravidanza. Cosa posso usare?”
- “Rinite allergica stagionale, assumo già un antiipertensivo.”
- “Bambino 7 anni con febbre 38° da 24h”

Sicurezza, compliance e limiti:

- L’agente non effettua diagnosi e non sostituisce il medico/farmacista.
- Non suggerisce farmaci con obbligo di prescrizione (RX).
- Usa solo contenuti provenienti dalle fonti in KB; se una risposta non è supportata, dichiara l’impossibilità di rispondere.
- Promuove l’automedicazione responsabile secondo linee guida Ministero/WHO; invita a consultare uno specialista in caso di dubbi, sintomi gravi o persistenti.

Aiutaci a creare **agenti** utili per le tue attività quotidiane, **compila il form!**

Link al form: [Indagine sui Copilot Agent per Partner CSP](#)

Per ricevere assistenza o maggiori informazioni, ti invitiamo a contattarci al seguente indirizzo e-mail: Infocsp@esprinet.com

Il team Microsoft di V-Valley sarà lieti di risponderti nel più breve tempo possibile.