

# Intelligent Healthcare for Greece

Έξυπνη Υγειονομική Περίθαλψη για την Ελλάδα

Transforming 1566 with AI

Αναδιαμορφώνοντας το 1566 με Τεχνητή Νοημοσύνη



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ  
Υπουργείο Υγείας



# Intelligent Healthcare for Greece

Έξυπνη Υγειονομική Περίθαλψη για την Ελλάδα

## Transforming 1566 with AI

Αναδιαμορφώνοντας το 1566 με Τεχνητή Νοημοσύνη



Ed Buckley, PhD  
General Manager  
Sword Intelligence



Virgilio "V" Bento, PhD  
Founder & CEO  
Sword Health



Adonis Georgiadis  
Minister of Health

# Intelligent Healthcare for Greece

Έξυπνη Υγειονομική Περίθαλψη για την Ελλάδα

## Transforming 1566 with AI

Αναδιαμορφώνοντας το 1566 με Τεχνητή Νοημοσύνη



Ed Buckley, PhD  
General Manager  
Sword Intelligence

**Building the next chapter, side by side.**

Χτίζοντας το επόμενο κεφάλαιο, πλάι με πλάι



**ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ**  
Υπουργείο Υγείας



# Greece is reshaping digital public health.

Η Ελλάδα επαναδιαμορφώνει την ψηφιακή δημόσια υγεία.

**National EHR system** March 2025

**Electronic triage bracelet** May 2025

**Free 1566 hotline** July 2025



# As more citizens seek help, the challenge now is ensuring access for all.

Καθώς περισσότεροι πολίτες ζητούν βοήθεια, η πρόκληση τώρα είναι η διασφάλιση προσβασιμότητας για όλους

16x

HIGHER DEMAND THAN  
EXPECTED VOLUME

Υψηλότερη ζήτηση από τον αναμενόμενο όγκο

30%

OF EMERGENCY VISITS  
COULD BE  
PRIMARY CARE

Των επειγόντων περιστατικών ανήκουν στην πρωτοβάθμια φροντίδα

# The next step is AI Care.

Το επόμενο βήμα είναι η Φροντίδα με Τεχνητή  
Νοημοσύνη

# AI takes on the non-medical work. Humans focus on care.

Η τεχνητή νοημοσύνη αναλαμβάνει το μη ιατρικό έργο ώστε οι άνθρωποι να επικεντρώνονται στη φροντίδα.



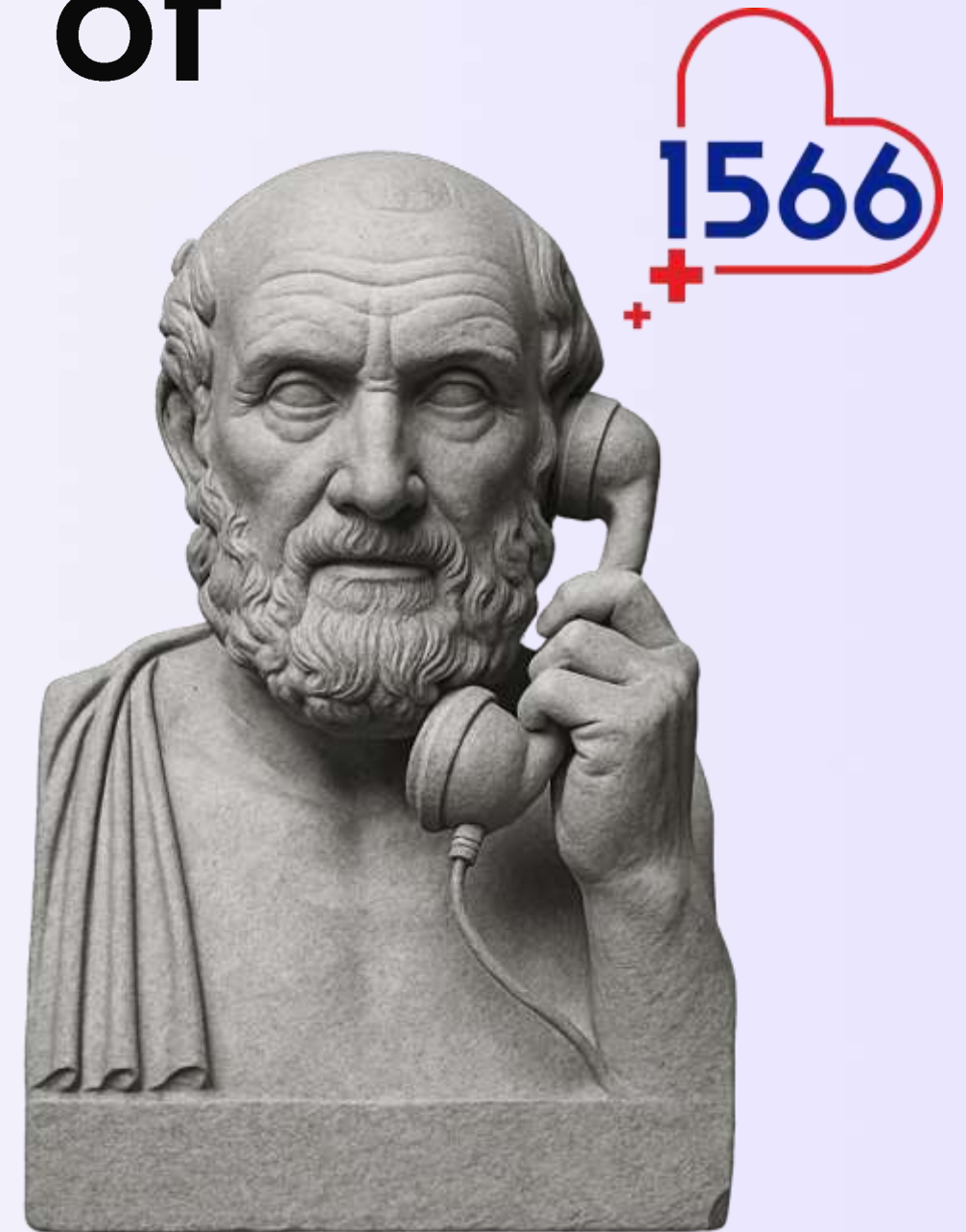
AI Care to enhance 1566

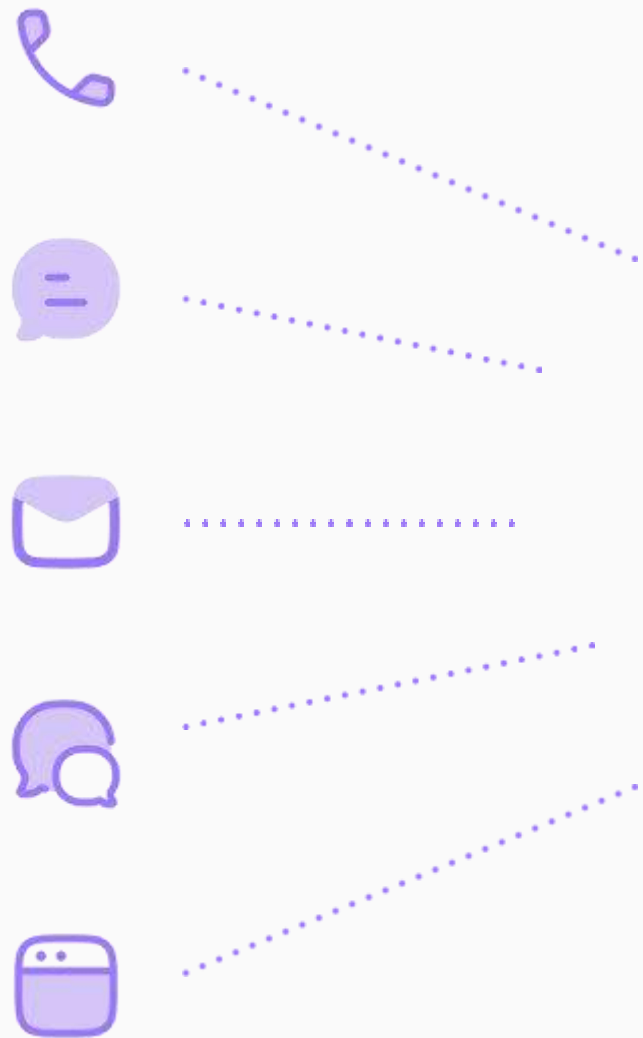
# This is where scaling access begins: The first moments of interaction.

Εδώ ξεκινά η κλιμάκωση της πρόσβασης: Οι πρώτες στιγμές της αλληλεπίδρασης

# Not just a helpline; the voice of more intelligent care, for all.

Όχι απλά μια γραμμή βοήθειας• η φωνή της πιο έξυπνης φροντίδας,  
για όλους





## AI Care Agents

- 1 Directs citizens to appropriate line, department or hospital.**  
 Κατευθύνει τους πολίτες στην κατάλληλη γραμμή, υπηρεσία ή νοσοκομείο.
- 2 Provides information about services, procedures, and programs.**  
 Παρέχει πληροφορίες για υπηρεσίες, διαδικασίες και προγράμματα.
- 3 Enables feedback and suggestions about services and public priorities.**  
 Επιτρέπει ανατροφοδότηση και προτάσεις για τις υπηρεσίες.
- 4 Contributes to prevention through automated outreach for screenings, vaccinations, and surveys.**  
 Συμβάλλει στην πρόληψη μέσω αυτοματοποιημένων υπενθυμίσεων για εξετάσεις, εμβολιασμούς και έρευνες.



LISTEN



LISTEN





# AI Care Agents

**Self-care**

αυτοφροντίδα

**Primary Care**

πρωτοβάθμια φροντίδα

**Emergency**

επείγοντα

**Directs to useful information**

Κατευθύνει σε χρήσιμες πληροφορίες.

**Assists with scheduling**

Βοηθά στον προγραμματισμό.

**Shares ER waiting times**

Κοινοποιεί τους χρόνους αναμονής στα επείγοντα.

**Escalates to human coordinator**

Κλιμακώνει σε ανθρώπινο συντονιστή.

# Immediate initiatives that build trust and set the stage for broader transformation.

Άμεσες πρωτοβουλίες που οικοδομούν εμπιστοσύνη και δημιουργούν τη βάση για ευρύτερη μεταρρύθμιση



## Information Line

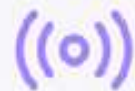
Γραμμή Πληροφόρησης

**AI trained on the Ministry's own website and guidelines, giving citizens fast, reliable answers in seconds.**

AI εκπαιδευμένη στις οδηγίες του Υπουργείου, με γρήγορες και αξιόπιστες απαντήσεις.

⋮  
**CREDIBILITY  
& TRUST**

Αξιοπιστία & Εμπιστοσύνη



## Smart Service Routing

Εξυπνη Δρομολόγηση Υπηρεσιών

**Direct connections to the right service, reducing wait times and ending frustrating misrouted calls.**

Άμεση σύνδεση με τη σωστή υπηρεσία, μειώνοντας τους χρόνους αναμονής και τερματίζοντας τις λανθασμένες προωθήσεις κλήσεων.

⋮  
**EFFICIENCY  
& CONFIDENCE**

Αποτελεσματικότητα & Σιγουριά



## Citizen Voice Line

Γραμμή Φωνής Πολιτών

**A modern channel for citizen input, showing that the Ministry listens and responds.**

Ένα σύγχρονο κανάλι για τις απόψεις των πολιτών, που δείχνει ότι το Υπουργείο ακούει και ανταποκρίνεται.

⋮  
**ENGAGEMENT  
& RESPONSIVENESS**

Εμπλοκή & Ανταποκρισιμότητα

# AI transformation plan for the 1566 Line

Σχέδιο μετασχηματισμού με Τεχνητή Νοημοσύνη για τη Γραμμή 1566

Phase 1: **Intelligent Front Door**

Φάση 1: Έξυπνη Κεντρική Είσοδος, "Κύρια Είσοδος"

Phase 1: **Citizen Voice Line**

Φάση 1: Γραμμή Φωνής Πολιτών

Phase 2: **AI Care Navigator**

Φάση 2: Πλοηγός Φροντίδας με Τεχνητή Νοημοσύνη

Phase 3: **Voice Triage**

Φάση 3: Φωνητική Διαλογή

# Our best people, working with certified AI triage, side-by-side with Greece.

Οι καλύτεροι άνθρωποί μας, μαζί με πιστοποιημένη AI διαλογή, δίπλα στην Ελλάδα.



# Laying the foundation for true transformation.

Θέττοντας τα θεμέλια για έναν αληθινό μετασχηματισμό.

## Now

Working together to implement  
**immediate initiatives.**

Εργαζόμαστε μαζί για την υλοποίηση άμεσων  
πρωτοβουλιών.

## Coming Soon

Positive experiences with  
simpler use cases **build public  
trust.**

Οι θετικές εμπειρίες σε απλούστερες χρήσεις ενισχύουν  
την εμπιστοσύνη του κοινού.

## Future

Scaling to more complex  
scenarios: **Greece as the  
flagship of AI Care in  
Europe.**

Κλιμάκωση σε πιο σύνθετα σενάρια: η Ελλάδα ως η  
ναυαρχίδα της AI φροντίδας στην Ευρώπη.

# A resilient public health system: Ready for today's pressures and tomorrow's challenges.

Ένα ανθεκτικό σύστημα δημόσιας υγείας: Έτοιμο για τις σημερινές πιέσεις και τις αυριανές προκλήσεις

## Up next



Virgilio "V" Bento, PhD  
Founder & CEO Sword Health



Adonis Georgiadis  
Minister of Health

# Intelligent Healthcare for Greece

Έξυπνη Υγειονομική Περίθαλψη για την Ελλάδα

## Transforming 1566 with AI

Αναδιαμορφώνοντας το 1566 με Τεχνητή Νοημοσύνη



Virgilio "V" Bento, PhD

Founder & CEO Sword Health

# Intelligent Healthcare for Greece

Έξυπνη Υγειονομική Περίθαλψη για την Ελλάδα

## Transforming 1566 with AI

Αναδιαμορφώνοντας το 1566 με Τεχνητή Νοημοσύνη



Adonis Georgiadis  
Minister of Health

# Q&A



Virgilio "V" Bento, PhD  
CEO Sword Health



Adonis Georgiadis  
Minister of Health