

# SANITÀ CON UN CLICK

**Ci appare sempre più chiaro come dovrà essere l'assistenza sanitaria nel nostro Paese dopo l'emergenza pandemica. Vicina e digitale**

di ANGELO TANESE

persone è possibile se è una sanità connessa. Con le tecnologie di cui disponiamo possiamo rendere accessibili i dati diagnostici, clinici e di salute delle persone a una pluralità di professionisti e servizi (il medico di medicina generale, lo specialista, le strutture di ricovero, il servizio di assistenza domiciliare), nel rispetto del codice della privacy. **Occorre però anche un salto di ordine organizzativo e culturale, più difficile rispetto alla mera innovazione tecnologica**, vale a dire la capacità di agire in modo multispecialistico e multiprofessionale, e con un'offerta non frammentata. Dobbiamo imparare a prendere in carico le persone come "sistema socio-sanitario" e non con una sommatoria di singole prestazioni erogate in luoghi diversi e da soggetti giuridicamente differenti. Questo lascia solo e scarica sul cittadino il compito di capire prima a chi rivolgersi, poi prenotare una prestazione, andare da uno specialista, e magari ricevere la prescrizione di altri esami o di una terapia che andrà successivamente monitorata prenotando altri esami o altre visite, e così via. **Se vogliamo un sistema sanitario più vicino dob-**

**P**repariamoci a un salto di qualità, in termini di approccio alle persone e alla comunità, perché per rispondere adeguatamente ai loro bisogni la sanità pubblica dovrà essere più accessibile, inclusiva, riconoscibile sul territorio, con modelli di erogazione e organizzazione dei servizi a misura delle persone, delle loro esigenze e abitudini di vita.

Come ha detto il Presidente del Consiglio nel suo discorso alla Camera, la casa deve diventare "il principale luogo di cura". È un'espressione molto forte ed evocativa, che racchiude in sé più significati.

**In primo luogo c'è la necessità di potenziare l'assistenza a domicilio per le persone fragili e rendere ordinarie forme di monitoraggio a distanza**, televisita e telecon-

sulto per chi può essere seguito da casa. Per far questo occorre investire maggiormente nell'attivazione di centrali operative sul territorio che identificano le persone in base a differenti livelli di bisogni, programmano i servizi e garantiscono una presa in carico in modo integrato con i medici di medicina generale, le strutture sanitarie e i servizi sociali.

Una sanità a casa delle



## I servizi digitali al cittadino

**L'emergenza ha evidenziato l'importanza della possibilità di accedere da remoto ai servizi sanitari per garantire**

**il distanziamento sociale e ridurre il rischio di contagio.**

Durante l'emergenza sanitaria il 71% di coloro che hanno avuto bisogno di informarsi sui corretti stili di vita lo ha fatto sul web e il 79% vuole farlo in futuro.

Il 74% è interessato a farlo per cercare informazioni su problemi di salute e malattie e il 73% per farmaci e terapie.

Le App per la salute più utilizzate sono per mettere alla prova le abilità mentali (28%), per aumentare l'attività fisica (23%) e per migliorare l'alimentazione (14%). Più limitato l'impiego di chatbot e assistenti vocali per l'autovalutazione dei sintomi (10%). Sono alcuni risultati della ricerca dell'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano. Secondo il 69% dei Cio, nel 2020 è previsto un aumento di spesa per i servizi digitali, ambito che risulta molto rilevante anche per l'80% delle Direzioni strategiche. I servizi digitali più utilizzati dai cittadini prima dell'emergenza erano il ritiro dei documenti (29% di chi ha avuto accesso al servizio), le prenotazioni online di visite o esami (23%) e il pagamento delle prestazioni (15%). Più del 60% dei cittadini che ha utilizzato questi servizi sanitari intende accedervi in futuro attraverso i canali digitali associati. Un altro canale di accesso ai servizi sanitari è la farmacia: il 24% del campione ha pagato visite o esami e ha ritirato i propri referti in farmacia, il 21% ha prenotato una prestazione, meno utilizzati i servizi di telemedicina in farmacia. I servizi più interessanti in prospettiva futura sono il supporto all'attivazione del Fascicolo Sanitario Elettronico (18%) e la consegna a domicilio dei farmaci (18%).

**biamo orientare e accompagnare di più le persone nel loro percorso di cura**, evitando prestazioni inappropriate e perdite di tempo in giri inutili, ma soprattutto rendere più equo e semplice l'accesso alle informazioni e ai servizi, per tutelare coloro che rinunciano o non

accedono alle cure perché "irraggiunti".

Quest'ultimo aspetto introduce un altro significato della "casa come luogo di cura". Facciamo ormai dal nostro divano di casa molte delle cose che eravamo abituati a fare in presenza, come operazioni bancarie, l'acqui-

sto di un biglietto aereo, di un libro o un elettrodomestico, seguire una lezione di aerobica o un corso universitario. **Se il concetto di cura ha a che fare anche con la "qualità della vita" delle persone, l'uso di tecnologie digitali in sanità può avere un enorme valore aggiunto.** Da casa, ad esempio, deve essere possibile prenotare una visita, scegliere il proprio medico di famiglia, prenotare una vaccinazione, ottenere un'informazione o pagare un ticket. Dobbiamo costruire un rapporto più friendly e meno burocratico con il servizio sanitario, per far sì che il cittadino lo consideri un punto di riferimento continuo, una presenza stabile e affidabile, come avviene con la banca, Amazon o una qualsiasi piattaforma online.

**La sanità del futuro deve essere più vicina alle persone nel momento del loro bisogno.** Tutto questo è possibile se la gestione della comunicazione tra azienda sanitaria locale e cittadino diventa diffusamente e strutturalmente digitale. Chiariamoci bene: pren-

dere in carico le persone e assisterle nei loro bisogni di assistenza e di cura non potrà mai essere un processo automatizzato e freddo, che prescinde dalla relazione interpersonale, e quindi anche dalla dimensione fisica, empatica e materiale (in senso stretto) del rapporto tra medico e paziente, tra operatore e cittadino. In un servizio sanitario ogni singola domanda, anche la semplice richiesta di informazioni a un call center, richiede capacità di ascolto e di interazione non banale.

Ma, proprio per questo, se fossimo capaci di far percepire al cittadino che i nostri migliori professionisti sanitari operano all'interno di un'organizzazione moderna, dove una prenotazione si fa con un clic, un'informazione si ottiene rapidamente con una telefonata o una mail, un modulo si compila senza carta, i documenti si scaricano online e le persone più fragili e sole sono conosciute, costantemente seguite e raggiunte, noi avremo trasformato il nostro servizio sanitario in un'istituzione amica, che ci fa sentire sicuri, protetti, di cui riconosciamo il valore e a cui voler bene come a una persona "di casa".

**“ DOBBIAMO COSTRUIRE UN RAPPORTO PIÙ FRIENDLY E MENO BUROCRATICO CON IL SERVIZIO SANITARIO ”**