Deloitte.

Outlook Salute Italia

Prospettive e sostenibilità del sistema sanitario

II Edizione | Maggio 2022

MAKING AN IMPACT THAT MATTERS since 1845

Dove eravamo rimasti? Le sfide e le opportunità del sistema sanità in Italia

Gli ultimi due anni sono stati un momento di forte discontinuità per la sanità, in particolare in Italia ma come in gran parte dei Paesi nel mondo. Due anni in cui la pressione sul sistema sanitario ha raggiunto picchi tali da destare preoccupazione sulla sua stessa sostenibilità e capacità di sopportare una pandemia la cui risoluzione tardava (e ancora tarda) ad arrivare

Due anni, con tutto quello che hanno comportato, che separano questa nuova edizione dal primo lancio dell'iniziativa di Deloitte "**Outlook Salute Italia**", presentata a gennaio 2020, poche settimane prima della visibile diffusione del virus nelle regioni del Nord Italia e poi, a seguire, nel resto del Paese. Questo progetto, nato nella logica di contribuire al dibattito sul futuro del **Servizio Sanitario Nazionale (SSN)** e sulle possibili direttrici ed opportunità per promuoverne la **sostenibilità**, si inseriva già in un contesto in cui cominciavano ad essere evidenti alcuni trend di trasformazione che stavano influenzando il funzionamento e l'efficacia dell'intero sistema. In particolare, l'accento era stato posto sul tema dell'**uguaglianza** ed **equità** dell'accesso ai servizi sanitari, così come sulla preoccupazione circa la tenuta dell'**universalità** del SSN. Inoltre, erano stati individuati due trend specifici che cominciavano a farsi strada nel contesto del panorama sanitario del Paese: da un lato, la **digitalizzazione** dei servizi sanitari, per una maggiore accessibilità al sistema, integrazione di dati e maggiore trasparenza; dall'altro, la tendenza alla **mobilità sanitaria**, in particolare tra regioni, alla ricerca di competenze e strutture specializzate, una migliore qualità delle prestazioni e una riduzione dei tempi di attesa.

Oggi, dopo lunghi mesi di profonde sfide per l'intero sistema sanitario, molti di questi temi continuano ad essere al centro dell'attenzione e del dibattito sul futuro della sanità in Italia, laddove la diffusione del virus e l'emergenza pandemica ne hanno però accelerato ulteriormente la diffusione o stressato la portata. È quanto emerge, ad esempio, nell'ambito della consapevolezza e della diffusione degli **strumenti** e **servizi digitali**: è aumentata infatti in modo evidente la percentuale di italiani che dichiara di interagire con il sistema sanitario anche in modalità digitale, ad esempio comunicando con il proprio medico attraverso i canali digitali. La pandemia, inoltre, ha rafforzato alcuni punti di contatto con il sistema sanitario, come ad esempio le farmacie, che diventano sempre più "farmacie dei servizi": durante i mesi dell'emergenza queste hanno infatti supportato i cittadini nell'accesso e nell'orientamento rispetto ai servizi del SSN (basti pensare alla possibilità di prenotare tramite la farmacia le vaccinazioni o alle consegne a domicilio dei farmaci) e sono diventate in alcuni casi esse stesse luoghi di prestazioni sanitarie "di base", come ad esempio per il controllo di alcuni parametri fisiologici o la rilevazione dei contagi tramite tamponi[1]. A questo si lega anche il tema della possibilità di accedere a **prestazioni sanitarie a domicilio**, che si affianca alla consegna a domicilio dei farmaci nel dare una dimensione più "domestica" e "quotidiana" al rapporto con il sistema sanitario, soprattutto in caso di cronicità o patologie specifiche.

D'altro canto, la **rinnovata centralità che sembra venire oggi attribuita in Italia al SSN e al sistema salute nel suo complesso** non riguarda solo l'evoluzione dei comportamenti della popolazione e delle organizzazioni che vi operano, ma anche l'attenzione dimostrata verso questi temi da parte degli stessi Governi e dell'Unione Europea, identificando proprio nella sanità una delle aree specifiche di intervento all'interno dei piani di ripresa post- pandemica del **Next Generation EU**. Nel contesto italiano, questa attenzione si traduce in una volontà di miglioramento del SSN, di suo ammodernamento e rinnovamento in chiave inclusiva e sostenibile, destinando a questo scopo **oltre 20 miliardi di euro** tramite le risorse previste dal **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR)**, da **REACT-EU** e dal **Fondo complementare**[2].

[1] Fonte: "La Farmacia Italiana 2020-2021"- Federfarma | [2] Fonte: https://italiadomani.gov.it/it/home.html

Pertanto, a fronte delle molteplici sfide e opportunità che il sistema salute e nello specifico il SSN si trovano oggi ad affrontare, in questo documento si propone un approfondimento di alcuni degli aspetti e dei trend che stanno caratterizzando il comparto, facendo leva sulle **aspettative**, i **comportamenti** e i **punti di vista** degli **italiani**, in ultima istanza i **principali stakeholder della sanità** e dei suoi servizi. Comportamenti e percezioni che, d'altra parte, già cominciano a raccontare un **cambiamento in atto** e la messa a terra, probabilmente in alcuni casi ancora non del tutto consapevole, di quelle direttrici di cambiamento che già due anni fa iniziavano a tratteggiarsi.

Struttura della ricerca e metodologia

Le evidenze di questa seconda edizione dell'"Outlook Salute Italia" si basano su una rilevazione che ha coinvolto **3.811 adulti residenti in Italia**: le interviste, condotte nella seconda metà del 2021, hanno consentito di avere una **visione rappresentativa** del punto di vista, delle opinioni e dei comportamenti della popolazione maggiorenne italiana.

Nello specifico, l'analisi si è basata su un questionario strutturato di **oltre 60 domande** che è stato somministrato con metodologia **Computer Assisted Web Interviewing (CAWI)**.

Per quanto riguarda invece le evidenze relative alla precedente edizione, queste si basano su una rilevazione condotta nella seconda metà del 2019 su un campione rappresentativo di **3.960 adulti residenti in Italia**.

Di seguito, verrano pertanto approfonditi i seguenti temi:

- La **valutazione** che gli italiani danno oggi alla sanità in Italia, per quanto riguarda sia il SSN sia i servizi della sanità privata **(Pagina 4)**
- Il tema dell'**accesso alle prestazioni sanitarie**, in particolare in termini di possibilità di spesa degli italiani **(Pagina 6)**
- Il ricorso a **strumenti digitali** in ambito sanità e salute da parte dei cittadini e il loro livello di conoscenza e consapevolezza rispetto a strumenti quali ad esempio la telemedicina e il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) **(Pagina 8)**
- La diffusione di luoghi "non tradizionali" nella fruizione di prestazioni sanitarie, quali il proprio **domicilio** e le **farmacie (Pagina 11)**
- La diffusione tra la popolazione di strumenti complementari a supporto della spesa sanitaria privata, come le **polizze sanitarie (Pagina 13)**

Cosa pensano oggi gli italiani della sanità? La pagella resta positiva

Nonostante negli ultimi due anni la pandemia abbia messo sotto forte pressione l'intero comparto sanità, oggi gli italiani sembrano comunque riconoscere al sistema sanitario la capacità di aver reagito alla crisi e mostrano nel complesso una visione positiva della qualità e del valore che il sistema può portare alla società e ai cittadini

La valutazione che gli italiani danno alla sanità in Italia è nel complesso positiva, sia che si tratti di sanità pubblica o privata. La "pagella" del Servizio Sanitario Nazionale supera la soglia della sufficienza, ma soffre leggermente al confronto con la sanità privata, con un voto di 6,6 contro il 7,3 del privato. Inoltre, confrontando i voti per aree geografiche, nelle regioni del Nord si rileva una maggiore qualità percepita dei servizi sanitari, sia in ambito pubblico sia privato. Questi risultati, d'altra parte, confermano quanto emerso già nella precedente edizione, sia nel confronto tra Nord e Sud sia tra sanità pubblica e privata.

Per quanto riguarda più nello specifico la sanità pubblica, gli aspetti del SSN che **soddisfano di più gli italiani** riguardano soprattutto la **sfera dell'emergenza e della relazione**: le valutazioni migliori vanno infatti all'efficienza del servizio 112-118, la vicinanza del medico di famiglia e del pediatra, così come alla qualità complessiva delle cure ricevute nelle strutture ospedaliere. Al contrario, secondo gli italiani, gli aspetti del sistema sanitario con performance peggiori rimandano ai tempi di attesa: particolarmente negativo, infatti, il giudizio che emerge sui tempi di attesa per le visite ambulatoriali, la diagnostica e i ricoveri ospedalieri.

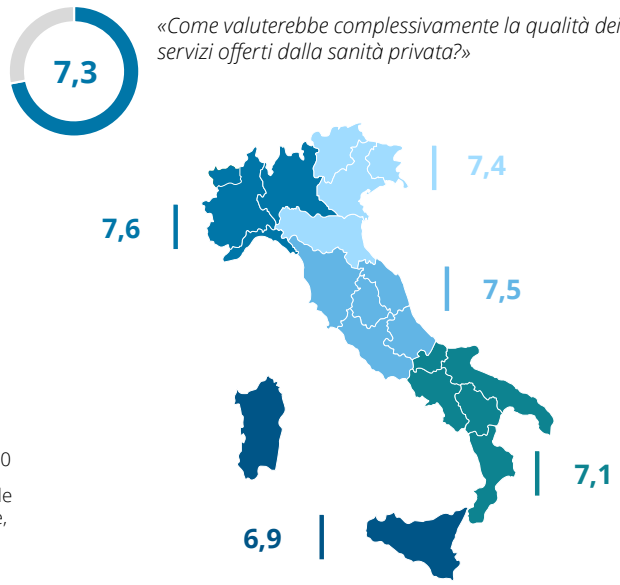
D'altro canto, se nel complesso la valutazione del comparto sanità in Italia resta positiva, non va trascurato il fatto che il 43% degli italiani ritiene che nell'ultimo anno l'offerta del Servizio Sanitario Nazionale sia peggiorata. Questo dato subisce rispetto ai risultati della precedente edizione una maggiore "polarizzazione" dei punti di vista dei rispondenti: si riduce in generale la percentuale di chi assume posizioni "neutre", dichiarando ad esempio che l'offerta del SSN

Voto medio SSN

SCALA 1-10

Base: totale campione, 3.811

Voto medio sanità privata



è rimasta uguale nell'ultimo anno, mentre **aumentano i rispondenti che dichiarano un suo miglioramento o peggioramento**. Questa evidenza potrebbe essere influenzata dalla situazione di emergenza sanitaria che ha caratterizzato negli ultimi due anni la vita quotidiana e l'opinione pubblica degli italiani, portando la popolazione a sbilanciarsi maggiormente rispetto ad un tema di forte attualità. È quindi un segnale di come la sanità sia oggi al centro dell'attenzione degli italiani, sempre più presenti nel dibattito sulla sua evoluzione e trasformazione. Da notare, d'altra parte, come siano soprattutto i rispondenti nella fascia tra i 55 ei 64 anni e le donne a dichiarare un peggioramento del SSN nell'ultimo anno.

L'emergenza sanitaria **polarizza** maggiormente il **punto di vista** degli italiani in ambito sanità.

Prestazioni sanitarie: universalità, uguaglianza e equità alla prova dei fatti

Tra le prestazioni sanitarie più utilizzate dagli italiani negli ultimi tre anni emergono gli esami di laboratorio (66%) e le visite specialistiche (61%). Per questi ci si rivolge soprattutto a strutture pubbliche, che in generale restano il punto di riferimento per i cittadini; fanno eccezione le cure odontoiatriche, per cui gli italiani dichiarano invece di rivolgersi soprattutto a professionisti privati

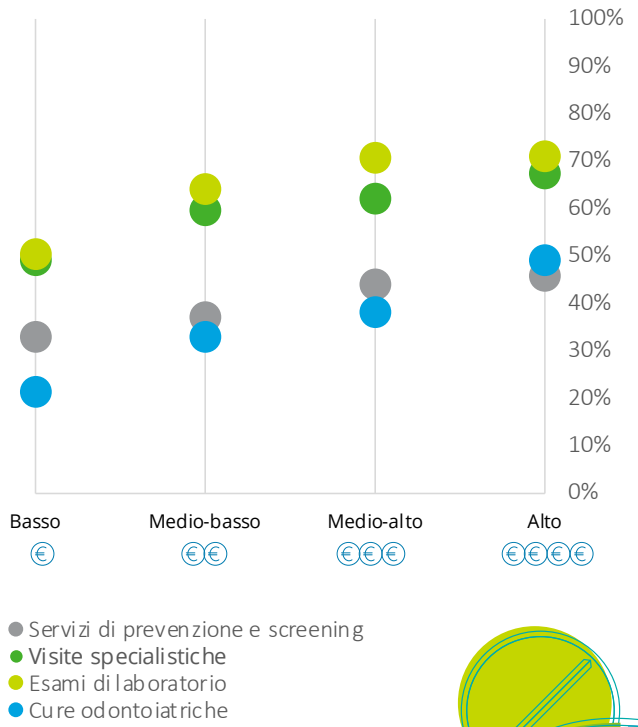
Se esami di laboratorio e visite specialistiche sono in generale le prestazioni più utilizzate dagli italiani negli ultimi tre anni, l'analisi evidenzia come **il reddito famigliare e la condizione economica** siano in alcuni casi **decisive nell'accesso o meno a questi servizi**: il tasso di fruizione di visite specialistiche ed esami di laboratorio, così come dei servizi di prevenzione e screening e delle cure odontoiatriche, è infatti più elevato tra le fasce di reddito più alte.

Un altro elemento che può mettere in luce possibili disparità nell'accesso alle prestazioni, a sfavore delle fasce di reddito più basse, riguarda la rinuncia nell'ultimo anno alle cure mediche: sono infatti ancora una volta le fasce di reddito più basse a dichiarare una maggiore rinuncia a cure mediche per sé o per un membro della propria famiglia, il 40% contro il 19% della fascia di reddito più alta. Inoltre, rispetto alle ragioni delle rinunce, il fattore economico torna come determinante: tra chi in generale ha rinunciato, 1 su 2 dichiara di averlo fatto per motivi economici, mentre minor peso hanno fattori quali le liste d'attesa e la pandemia; questa percentuale arriva al 60% se si considera la fascia di reddito più bassa, contro il 34% della fascia più alta.

Il reddito ha inoltre un impatto anche sui criteri di scelta della struttura sanitaria a cui rivolgersi: se la specializzazione della struttura, le liste d'attesa e la disponibilità di tecnologie avanzate restano in generale i principali criteri di selezione di una struttura, ad avere una rilevanza maggiore per le fasce di reddito più alto è la ricerca della specializzazione (il 49% per i redditi alti, contro il 28% dei redditi bassi), mentre le liste d'attesa sono un aspetto di particolare attenzione per le fasce di reddito più basso (19,1% contro il 11,7% dei redditi alti). In aggiunta a queste evidenze, va inoltre tenuto presente che circa 1 italiano su 2 ha dichiarato di aver sostenuto nell'ultimo anno delle spese per l'acquisto o la fruizione di beni o servizi sanitari, per sé o per un proprio famigliare; di questi, la metà dichiara una spesa complessiva (comprese le spese odontoiatriche) superiore ai 500€.

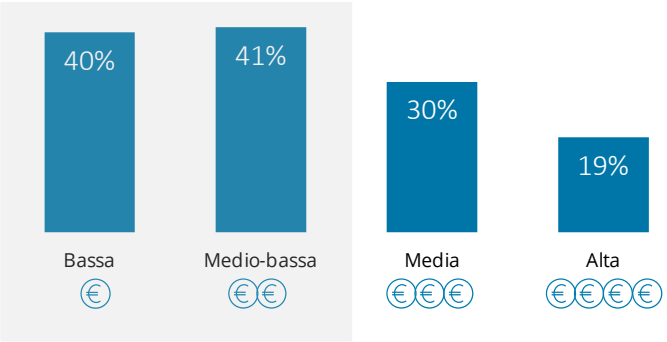
Fruizione di prestazioni sanitarie in funzione del reddito famigliare

«Negli ultimi 3 anni, di che tipo di prestazioni ha o avete fruito?»
Base: chi ha usufruito personalmente di prestazioni sanitarie (3.388)



Chi ha rinunciato a cure mediche nell'ultimo anno per sé o per un famigliare (per fascia di reddito)

«Nel corso dell'ultimo anno, ha dovuto rinunciare a cure (o posticiparle) per Lei o per un membro della sua famiglia?»
Base: totale campione al netto del «preferisco non rispondere (3.578)



Tra le voci di spesa più citate, emergono soprattutto i farmaci, le visite specialistiche, le cure odontoiatriche e gli esami di laboratorio; ad esclusione di farmaci e cure odontoiatriche, le altre voci di spesa rimandano a due delle prestazioni più fruite negli ultimi 3 anni.

Nel caso delle visite specialistiche, la spesa è stata sostenuta soprattutto perché le liste d'attesa erano troppo lunghe, mentre nel caso degli esami di laboratorio pesa in particolare il pagamento del ticket.

Nel caso delle cure odontoiatriche, che per lo più vengono erogate presso strutture private, le ragioni della spesa sono proprio legate al fatto che la prestazione non è sufficientemente coperta dal SSN e che si è preferito pagare per avere una maggiore qualità o comodità.

In generale, questa spesa viene sostenuta ricorrendo soprattutto al reddito personale/ famigliare o, in misura minore, attingendo ai propri risparmi. Va sottolineato inoltre che **il 45% dei rispondenti ritiene che in futuro dovrà ricorrere maggiormente al pagamento "di tasca propria"** (c.d. spesa "out of pocket") per accedere ai servizi sanitari.

Digitale e sanità: aumenta il livello di digitalizzazione degli italiani in ambito sanitario

Tra le principali aree di trasformazione del comparto sanità emerge soprattutto la digitalizzazione, in particolare in merito alla possibilità di affiancare alla relazione medico-paziente anche un'interazione digitale

Nel complesso, dalla ricerca emerge un **aumento nel livello di digitalizzazione in ambito sanitario degli italiani**: 1 su 2 dichiara ad esempio di aver ricevuto nell'ultimo anno un referto medico via email, portali o altro, prenotato una prestazione sanitaria online e comunicato con il proprio medico tramite app o chat. D'altra parte, al di là di queste modalità di interazione digitale, è interessante comprendere quale sia l'attuale livello di conoscenza degli italiani rispetto a tecnologie e strumenti innovativi in ambito sanitario, quali il fascicolo sanitario elettronico o la telemedicina.

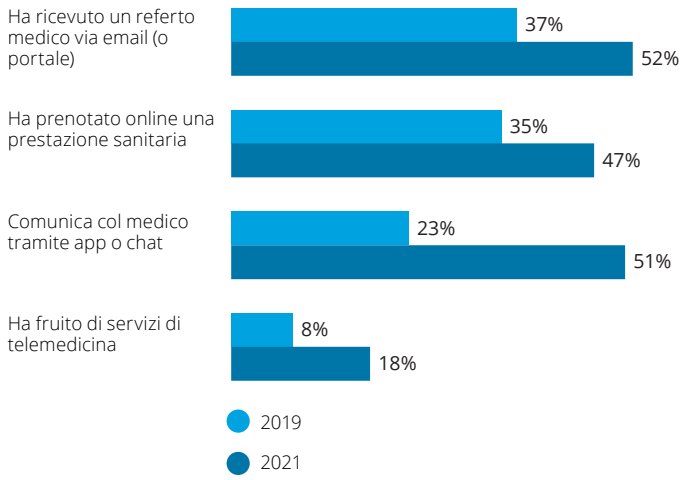
Per quanto riguarda la conoscenza dichiarata del FSE, questa è aumentata significativamente rispetto alla precedente edizione. Se nel 2019 "solo" il 23% riconosceva di sapere di cosa si trattasse, questa percentuale è salita al 41% nel 2021, a discapito sia di chi non sapeva cosa fosse o di chi ne aveva solo una vaga idea.

Nell'ambito della telemedicina, benché nel complesso si sia registrato un aumento nel numero di rispondenti che dichiara di averne usufruito nell'ultimo anno, allo stesso tempo emerge come la consapevolezza degli italiani rispetto a questi strumenti sia ancora contenuta: se quasi 1 su 5 ammette di non sapere esattamente di cosa si tratti, poco più della metà ammette di avere una conoscenza vaga del termine; solo il 27% dichiara invece di sapere effettivamente in cosa consista la telemedicina. Nella percezione degli italiani, inoltre, la diffusione della telemedicina in Italia è migliorata rispetto all'edizione precedente: il 21% la ritiene "buona" (contro il 17% nel 2019) mentre il 5% addirittura "ottima" (il 3% nel 2019); allo stesso tempo, si riduce leggermente la quota di chi ritiene la sua diffusione "insufficiente" (da 29% nel 2019 a 26% nel 2021).

Oggi l'interesse nei confronti della telemedicina dimostrato dagli italiani sembra però rivolto soprattutto alla possibilità di accesso più agevole ai servizi sanitari, con minori spostamenti e riduzioni dei tempi; temi di privacy e sicurezza dei dati non hanno forte influenza invece nella scelta di utilizzare o meno questi servizi, così come eventuali valutazioni su una maggiore qualità del servizio (ad esempio, grazie ad un monitoraggio continuo del paziente).

Livello di digitalizzazione

«Nel corso dell'ultimo anno...»
Base: totale campione (2019 – 3.963; 2021 - 3.811)

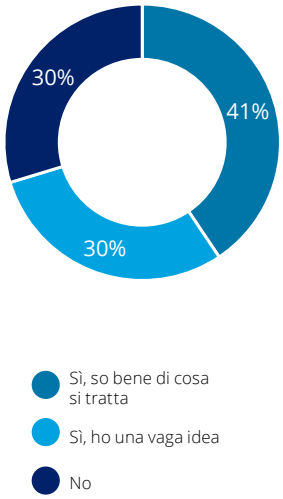


Inoltre, benché circa la metà dei rispondenti non sappia ancora in che misura fruirà nei prossimi anni dei servizi di telemedicina, tra chi si sbilancia ad avere la meglio sono i pareri positivi: **il 27% ritiene infatti che, in qualche misura, ricorrerà di più in futuro alla telemedicina**.

La crescente diffusione e rilevanza del digitale nella sanità emerge anche da un altro studio di Deloitte[3] focalizzato sui trend di adozione e utilizzo delle tecnologie digitali in ambito sanitario in Europa e in Italia. In particolare, l'analisi mette in evidenza come **l'emergenza COVID-19 abbia accelerato l'utilizzo del digitale non solo per i pazienti, ma anche per gli operatori sanitari**: circa il 64% degli operatori sanitari intervistati in Italia infatti ha dichiarato di aver assistito in seguito alla pandemia ad un incremento nell'utilizzo di tecnologie digitali per fornire ai pazienti supporto e modalità di ingaggio digitale, risultato nella media degli altri paesi europei coinvoti nella rilevazione.

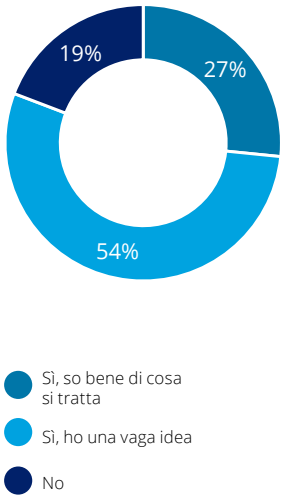
Conoscenza del FSE

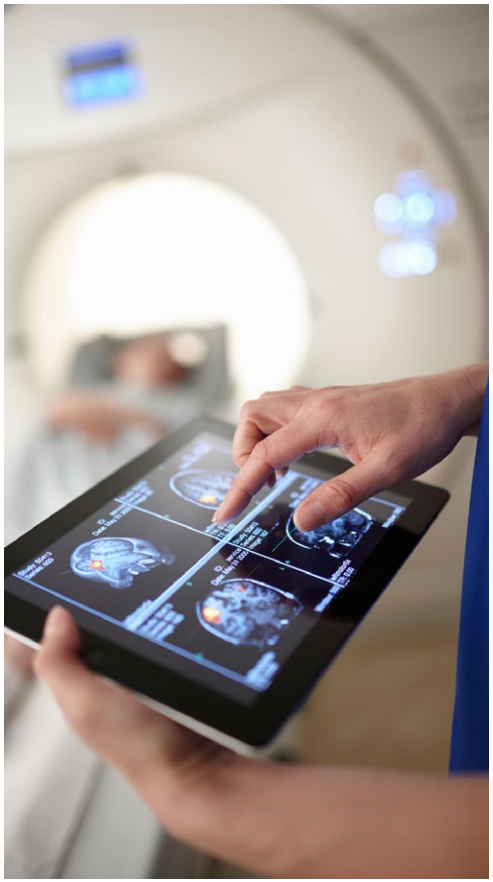
«Sa cos'è il Fascicolo Sanitario Elettronico?»
Base: totale campione (3811)



Conoscenza della telemedicina

«Sa in cosa consiste la telemedicina?»
Base: totale campione (3811)





[3] Fonte: Deloitte "Digital transformation: Shaping the future of European Healthcare" (2020)

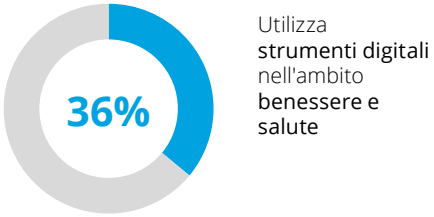
Health & wellness: il digitale a supporto anche del benessere degli italiani

La digitalizzazione non riguarda solo il comparto sanità in senso stretto, ma diventa sempre più parte dei comportamenti e delle aspettative dei cittadini nella gestione della propria salute e del proprio benessere

Anche in ambito salute e benessere gli italiani dimostrano di essere particolarmente disposti a ricorrere a device e strumenti digitali a supporto di comportamenti più sani e a favore del proprio benessere. Basti pensare che **circa 1 italiano su 3 dichiara di utilizzare strumenti digitali nell'ambito benessere e salute**; 1 su 2, se si considera chi svolge attività fisica assiduamente, almeno 3 o 4 volte alla settimana. Tra i device digitali più utilizzati, vengono citati in generale gli strumenti di monitoraggio dello stile di vita, ma una quota rilevante fa comunque riferimento allo smartwatch come device a supporto della propria salute e del proprio benessere.

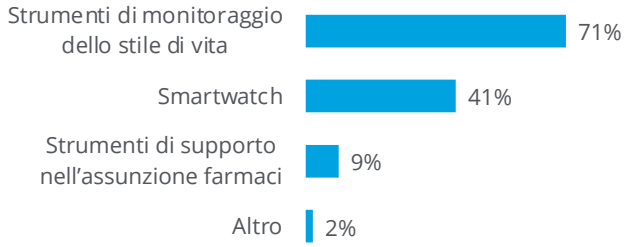
Utilizzo del digitale nel Health & Wellness

«Utilizza strumenti digitali nell'ambito del benessere e della salute?»
Base: totale campione (3.811)



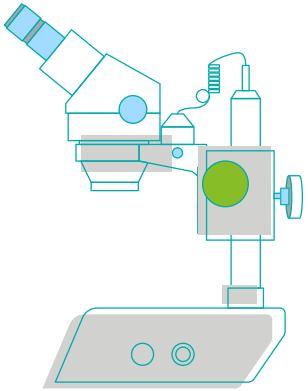
Device digitali per la salute

«Che tipo di strumenti?»
Base: coloro che utilizzano strumenti digitali (1.362)



Questa evidenza viene confermata anche da una recente analisi di Deloitte a livello globale, che prevede per i prossimi anni una **crescita significativa dei dispositivi indossabili in ambito consumer health & wellness**: nel 2022 saranno infatti consegnati 320 milioni di wearable per la salute (come gli smartwatch o gli smart patch) e, grazie all'ampliamento dell'offerta e alla crescente confidenza degli operatori sanitari con questi dispositivi, si stima che le consegne raggiungeranno i 440 milioni nel 2024.

Non è d'altra parte solo la componente "hardware" che è prevista in crescita: già nel 2021 il mercato globale delle applicazioni in ambito salute e benessere era stimato da Deloitte pari a 1,6 miliardi di dollari; tra queste, in particolare, la spesa per le applicazioni per il benessere mentale è prevista raggiungere nel 2022 i 500 milioni di dollari, con una crescita annua stimata del 20%[4].



[4]Fonte: Deloitte Insights, TMT Prediction 2022

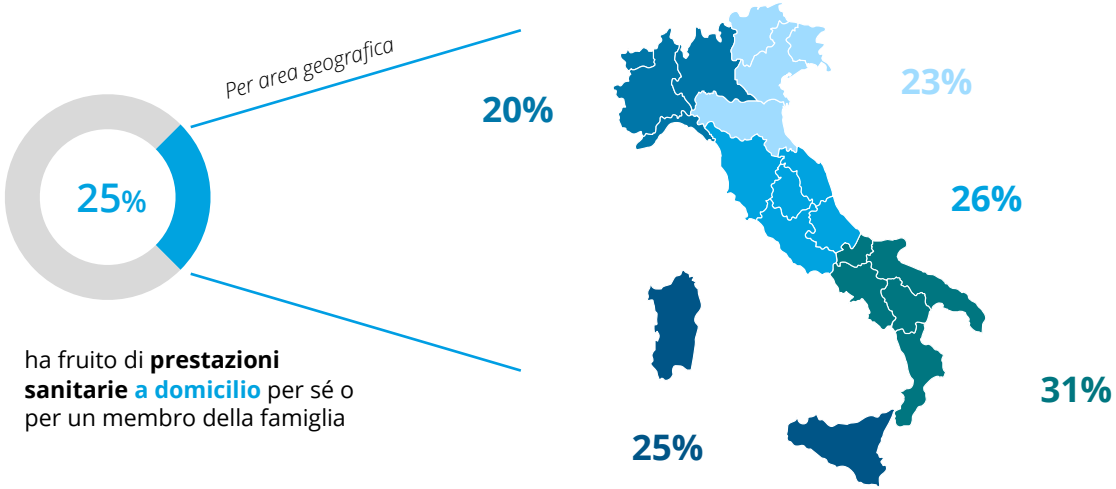
Prestazioni a domicilio e farmacie: la sanità entra nella sfera quotidiana

La trasformazione del comparto sanità è legata anche ad una crescente diffusione della medicina di prossimità, a partire dai luoghi del quotidiano. Gli italiani si aspettano infatti di ricorrere sempre più in futuro a prestazioni sanitarie a domicilio, e le farmacie diventano anche dei luoghi in cui attivare forme di contatto con il sistema sanitario, in cui ci si reca per ricevere supporto nello scaricare referti e prenotare prestazioni.

Nel corso dell'ultimo anno, **1 italiano su 4 dichiara di aver fatto ricorso a prestazioni sanitarie a domicilio per sé o per un famigliare**. Questo numero aumenta se si considerano le regioni del Centro e Sud Italia: il 31% al Sud contro il 20% nel Nord Ovest. Tra le prestazioni a cui si è fatto maggiormente ricorso, si citano soprattutto la diagnostica e le visite mediche specialistiche. Da sottolineare, inoltre, che si attende un **aumento in futuro nel ricorso a prestazioni sanitarie presso il proprio domicilio**: tra chi ha un'opinione a riguardo (il 60% degli italiani), il 17% dichiara infatti di prevedere un qualche incremento nei prossimi anni nell'utilizzo di questo tipo di servizi, mentre il 37% afferma che rimarrà invariato.

Fruizione prestazioni sanitarie a domicilio

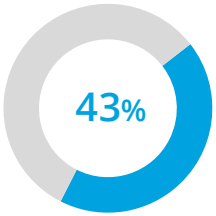
«Nel corso dell'ultimo anno, Lei o la sua famiglia avete fruito di prestazioni sanitarie a domicilio?»
Base: chi ha usufruito di prestazioni sanitarie nell'ultimo anno/ultimi 3 anni (3.535)



Inoltre, **il 43% degli italiani dichiara di essersi recato in farmacia per fruire di servizi sanitari per sé o per un famigliare nell'ultimo anno**, 1 su 2 se si considerano le regioni del Sud Italia. Al di là del ricorso per test sierologici o tamponi Covid-19, ci si rivolge alle farmacie soprattutto per ottenere supporto per gli esami del SSN (35%), così come per esami del sangue "di routine" (29%); il 13% dichiara inoltre di essersi rivolto alla farmacia per la consegna a domicilio di farmaci.

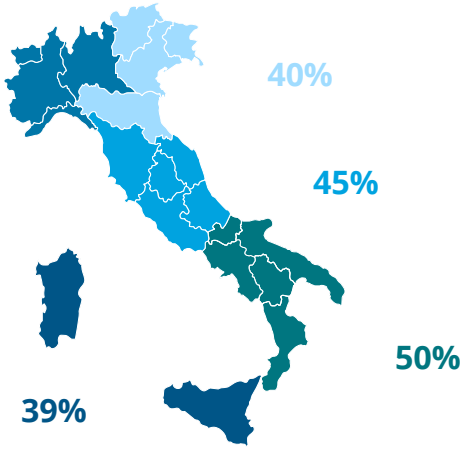
Fruizione servizi sanitari in farmacia

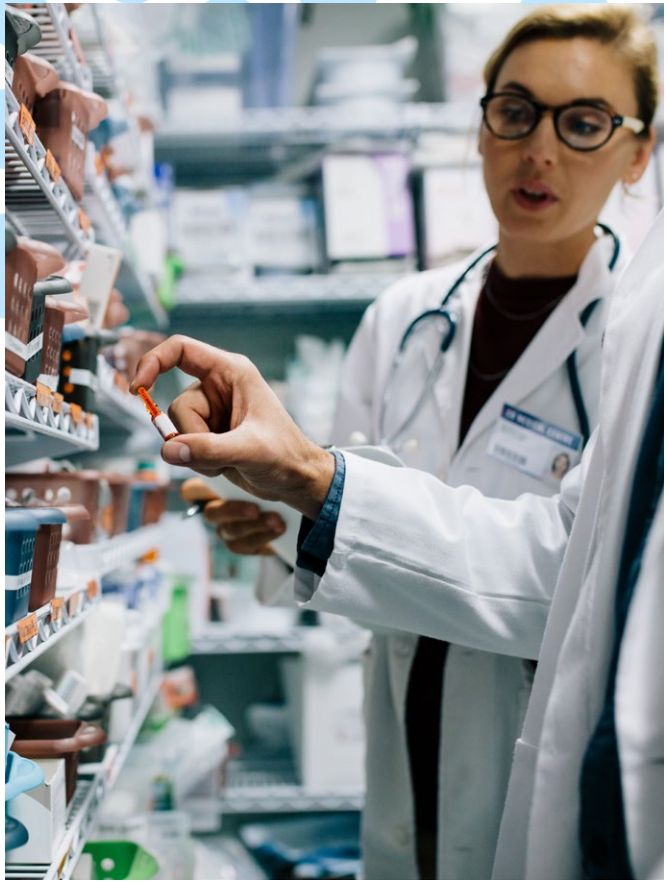
«Nel corso dell'ultimo anno, Lei o un membro della sua famiglia avete fruito di servizi sanitari presso una farmacia?»
Base: chi ha usufruito di prestazioni sanitarie negli ultimi 3 anni (3.535)



ha fruito di **servizi sanitari** presso una **farmacia** per sé o per un membro della famiglia

Per area geografica





Polizze sanitarie: conosciute ma parzialmente diffuse

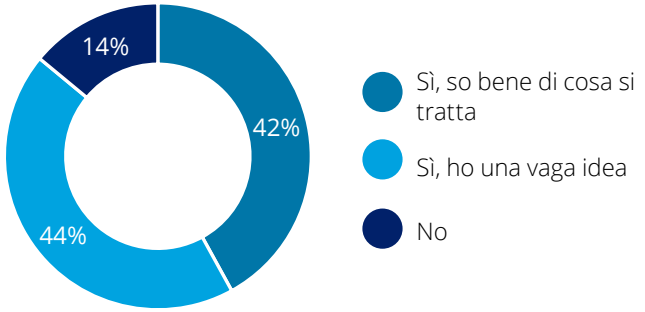
Gli italiani sembrano avere una conoscenza abbastanza diffusa delle assicurazioni sanitarie, parte integrante dell'ecosistema salute, ma 2 su 3 dichiarano di non averne mai sottoscritta una

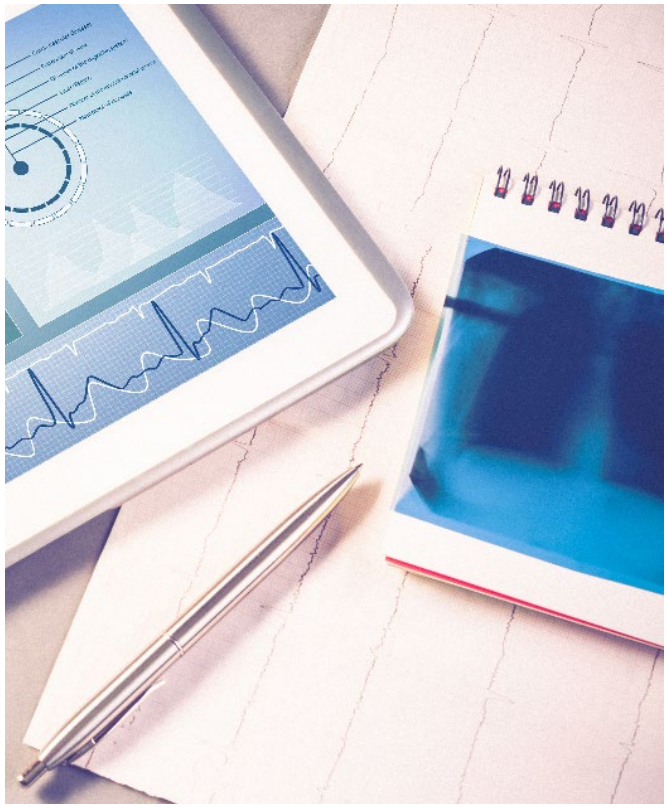
L'86% degli italiani dichiara di sapere in cosa consista una polizza salute, ma di questi circa la metà ammette di averne solo un'idea vaga. La conoscenza delle polizze salute tra gli italiani risulta inoltre tendenzialmente stabile rispetto all'edizione precedente, dove la quota di chi conosceva questi strumenti era dell'85%, 1 punto percentuale in meno rispetto ad oggi. Per quanto riguarda invece l'effettiva sottoscrizione, solo il 16% possiede attualmente una polizza, mentre 2 rispondenti su 3 dichiarano di non averne mai sottoscritto una. D'altra parte, tra chi possiede un'assicurazione sanitaria, emerge come sia aumentata lievemente la frequenza di utilizzo: rispetto all'edizione precedente, si riduce infatti la quota di chi non l'ha mai utilizzata, contro un incremento di chi l'ha utilizzata più di tre volte l'anno. Queste polizze vengono utilizzate soprattutto per visite specialistiche ed esami di laboratorio, seguono i servizi di prevenzione e screening, che registrano un significativo incremento rispetto all'edizione precedente, e le cure odontoiatriche.

D'altra parte, la possibilità di arricchire l'offerta attuale delle polizze sanitarie con componenti innovative - tra cui **spicca proprio la telemedicina** - viene riconosciuta come area di sviluppo interessante tra i non possessori, evidenziando così una richiesta di innovazione e trasformazione che coinvolge anche questo ambito.

Conoscenza delle polizze salute

«Sa in cosa consiste un'assicurazione sanitaria privata?»
Base: totale campione (3.811)





Prospettive e aree di intervento: l'ecosistema salute alla sfida della nuova normalità

Dalla ricerca emerge con tratti ben definiti come quelle direttrici di trasformazione già individuate negli anni passati inizino ad innestarsi diffusamente all'interno dell'ecosistema salute, non secondariamente per la forte accelerazione impressa dall'emergenza pandemica

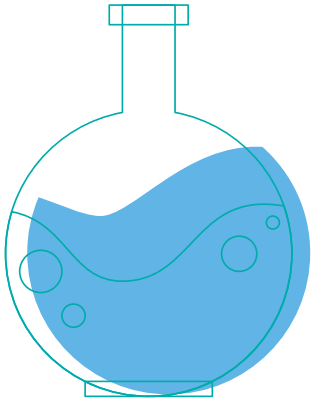
Digitalizzazione diffusa, trasformazione delle professioni, personalizzazione della relazione, implementazione di nuovi modelli di assistenza e cura, creazione di ulteriori connessioni, sono tra le principali aree in cui va oggi indirizzato il **processo di trasformazione** dei sistemi sanitari, anche alla luce delle nuove sfide e opportunità che il contesto pandemico ha messo in luce. Trasformazione che, non va dimenticato, si sta alimentando di **molteplici convergenze**, come quelle tra **nuovi modelli di delivery** e **tecnologie digitali**, tra **nuovi attori** del sistema salute e rimodulazione dei ruoli tradizionali, tra la sfera della **salute** e la dimensione del **benessere**.

Un processo di trasformazione quindi complesso non solo per i molteplici fronti che vi si trovano coinvolti, ma soprattutto per le interconessioni tra questi: un ecosistema appunto.

È a partire da questa complessità che negli ultimi anni si è posto molto l'accento sulla necessità – concreta – di riportare al centro di questo sistema **il paziente**, adottando un **approccio olistico** che parta dalla comprensione dei suoi bisogni e assolva al ruolo di chiave di lettura univoca per il diffuso ripensamento del settore. In questa logica, i servizi sanitari diventano sempre più **personalizzati**, richiedendo in "input" enormi quantità di dati, e in "output" prestazioni specialistiche e componibili. Questa trasformazione passa quasi esclusivamente dalla "fusione" dei diversi ambiti di vita (sfera domestica, scuola, lavoro, etc.) e dalle sinergie tra attori e livelli: dimensione pubblica e privata, territorio e alta specializzazione, prevenzione e cura. In altre parole, diventa centrale la capacità di coinvolgere, all'interno di percorsi, **la rete di relazioni e di risorse** che avvolge l'individuo nella gestione della propria salute e del proprio benessere.

Questa rimodulazione complessiva del sistema salute, solo in parte già percepita dalla cittadinanza come osservato nella ricerca, porta con sé diverse richieste: **efficacia negli investimenti** - a partire da quelli indirizzati nel PNRR; **tecnologie affidabili** - a partire da quelle che affiancano la diagnosi e le decisioni di cura; **chiari quadri regolatori** - a partire da quelli sulla privacy e sull'utilizzo dei dati; **nuove competenze e professionalità** - a partire da quelle interdisciplinari in affiancamento ai ruoli tradizionali; ma non solo. Le sfide e le opportunità che con grande rapidità riscriveranno l'intero ecosistema della salute richiedono una **visione complessiva** e di **lungo periodo**, indispensabile per definire strategie integrate di governance economica e sanitaria, disegnare innovativi modelli assistenziali a partire da quelli di presa in carico e di erogazione remota dei servizi, con le relative roadmap di transizione, implementazione di nuovi metodi di misurazione delle risorse impiegate e relativi outcome di salute.

In questa particolare fase, quindi, la capacità di avere una **visione** sarà importante quanto il **pragmatismo**, perché da questa deriveranno le scelte per sostenere le **crescenti aspettative** di salute individuali, l'impegnativa **sostenibilità** economica complessiva, e non in ultimo, l'irrinunciabile **equità nell'accesso** alla cura.



Contatti

Guido Borsani
Government and Public Services
Industry Leader, Deloitte Italia
guborsani@deloitte.it

Davide Lipodio
Health & Human Services Sector Leader,
Deloitte Italia
dlipodio@deloitte.it

Valerio Sensi
Digital Care Manager
Deloitte Italia
vasensi@deloitte.it

Research & Editorial

Camilla Bellini
Eminence & Market Insight
Deloitte Italia
cabellini@deloitte.it

Deloitte.

La presente pubblicazione contiene informazioni di carattere generale, Deloitte Touche Tohmatsu Limited, le sue member firm e le entità a esse correlate (il "Network Deloitte") non intendono fornire attraverso questa pubblicazione consulenza o servizi professionali. Prima di prendere decisioni o adottare iniziative che possano incidere sui risultati aziendali, si consiglia di rivolgersi a un consulente per un parere professionale qualificato. Nessuna delle entità del network Deloitte è da ritenersi responsabile per eventuali perdite subite da chiunque utilizzi o faccia affidamento su questa pubblicazione.

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.

© 2022 Deloitte Italy S.p.A Società Benefit
Deloitte Creative Team - Italia | SG.059.22