



**Forum Risk Management**

**obiettivo** sanità & salute

**18**

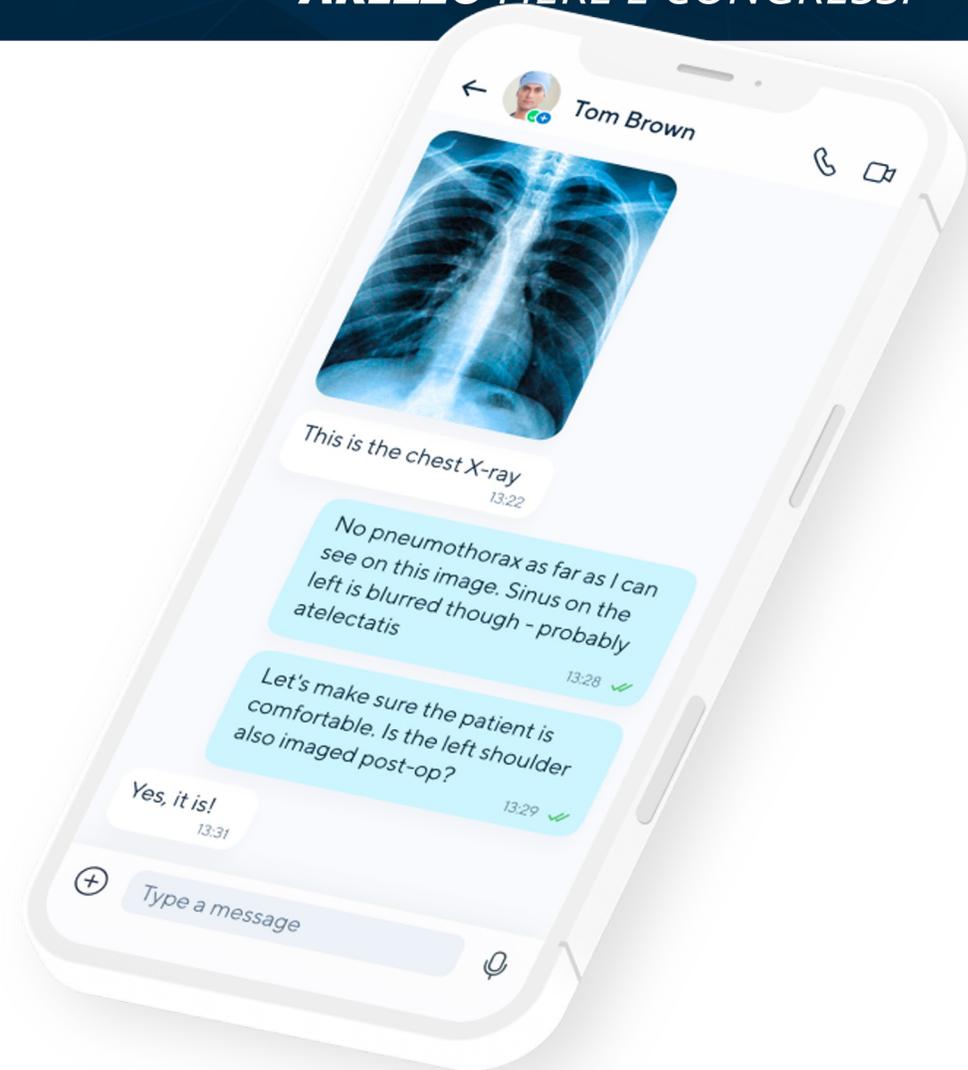
**21-24 NOVEMBRE 2023**  
**AREZZO FIERE E CONGRESSI**

# Cesare Guidorzi

VP Hospital & Public Doctolib

## Piattaforme di collaborazione per un ecosistema digitale sanitario efficiente - quali competenze?

*Cesare Guidorzi – Doctolib Italia*



## Alcune domande

Qual è il **comportamento del paziente** durante la **ricerca e prenotazione di visite ed esami diagnostici**?

Quali eventi e situazioni innescano la **ricerca di servizi sanitari – visite e diagnostiche**?

Come si comporta il **mercato dell'offerta** rispetto all'evoluzione della domanda?

E' possibile immaginare un'evoluzione più **efficiente basata sulla trasparenza di mercato**?

## Il paziente innesca il processo, anche per prevenzione

### Motivazioni per prima visita e diagnostiche

	Appunt. Specialista				Diagnostiche				Laboratorio			
	TOTALE	SSN	PRIVATI		TOTALE	SSN	PRIVATI		TOTALE	SSN	PRIVATI	
			CON Assicurazione	SENZA Assicurazione			CON Assicurazione	SENZA Assicurazione			CON Assicurazione	SENZA Assicurazione
In risposta ad un sintomo specifico	48	42	50	52	51	42	59	63	24	20	35	28
Per motivi di prevenzione	36	32	40	37	36	38	36	29	62	62	60	67
Second opinion su un sintomo	5	4	5	5	-	-	-	-	-	-	-	-
Appuntamento collegato a patologia cronica	11	22	5	6	13	20	5	8	14	18	5	5

Prenotazioni Private come risposta ad un sintomo; SSN si prende cura in maggior misura dei cronici

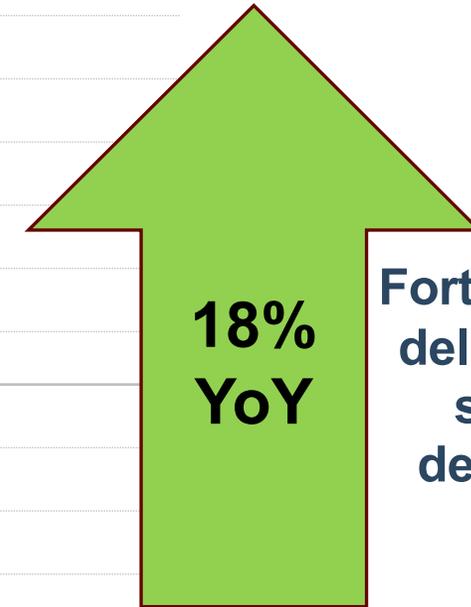
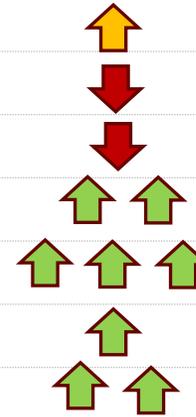
## Il paziente è attore primario nella ricerca della struttura

ON\LINE

- Motore di ricerca generico
- Social networks
- Blog/forum specializzati su health/fitness
- Applicazioni e Portali CUP Regionali
- Piattaforme di online booking
- Siti web di Ospedali/cliniche/centri medici
- Sito della propria Assicurazione

OFFLINE

- Medico di famiglia MMG/PLS
- Guardia Medica
- Farmacista
- Conoscenze con formazione medica
- Conoscenze senza formazione medica
- Altri specialisti

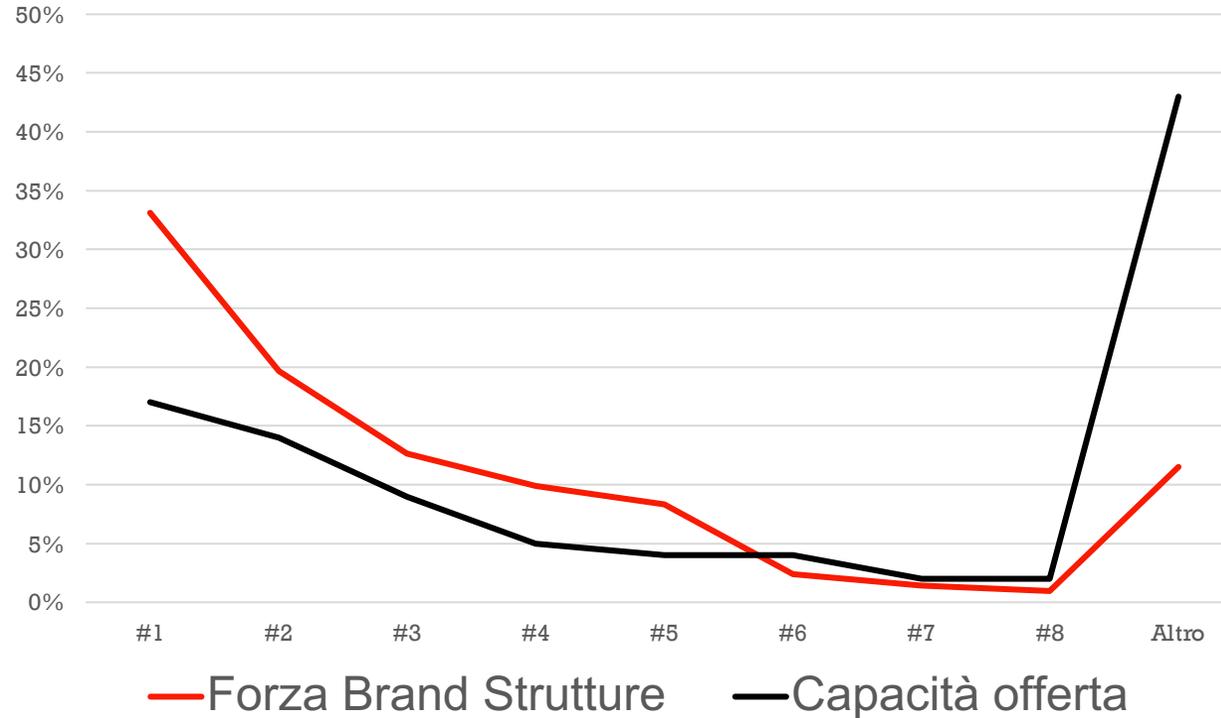


**Forte crescita dell'online a scapito dell'offline**

**Covid e liste d'attesa hanno educato il paziente ad essere attivo**

**e sempre più «digitale» nella ricerca della struttura**

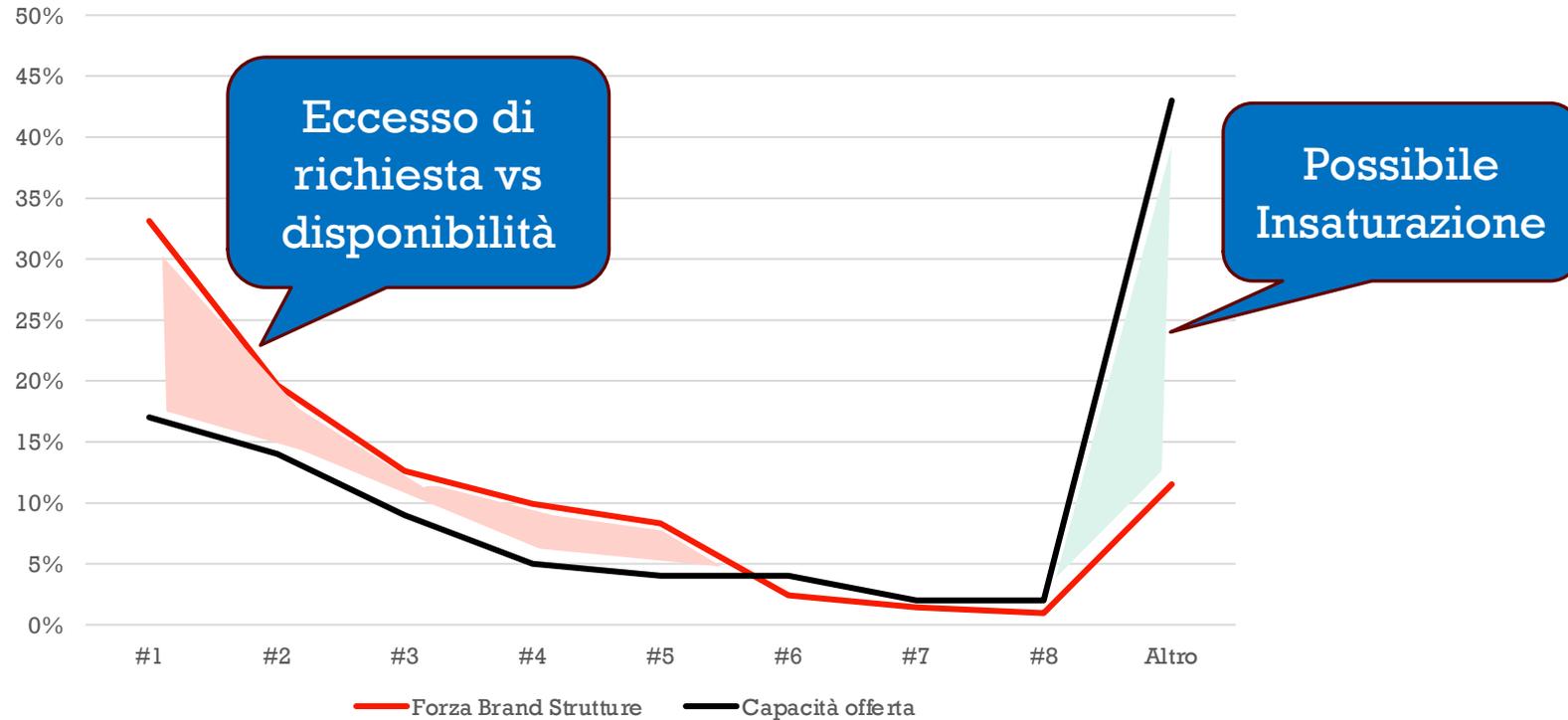
## La conoscenza dell'offerta è concentrata sui nomi top



Valori medi  
 Piemonte  
 Lombardia e  
 Lazio

Una buona percentuale dell'offerta sanitaria appartiene a strutture che non fanno parte del top of mind dei pazienti

... creando uno sbilanciamento tra domanda e offerta



Il mercato per carenza di informazione tende a concentrare la domanda su pochi nomi

## Crescita di ecosistemi a silo in contrasto con le richieste del mercato e antieconomica

### Strategie adottate dalle strutture sanitarie

- Competizione sul brand con investimenti in comunicazione e CRM
- Moltiplicazione di app e iniziative mono-brand
- Creazione di ecosistemi chiusi (CUP Regionali)



Crescente competizione per l'attenzione e fedeltà del paziente basata sulla rinuncia alla ricerca autonoma («affidati a me»)

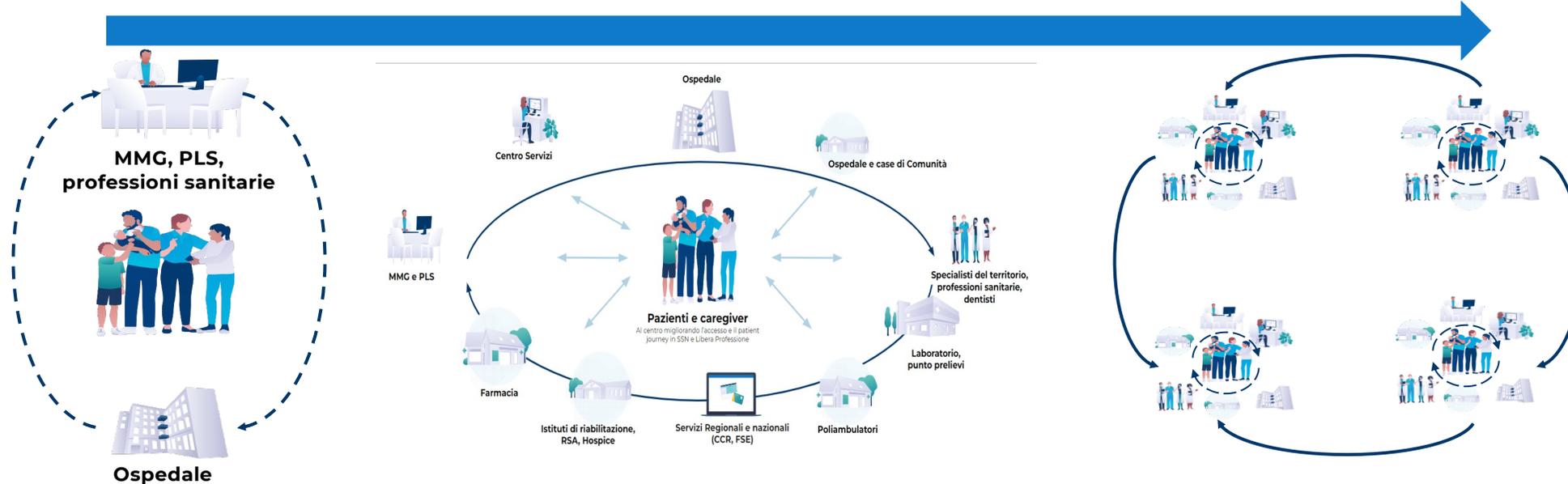
### Strategie adottate dai Pazienti

- Progressiva conversione al digitale
- Ricerca su diverse fonti online
- Predilizione per tempi di attesa brevi e comodità logistica



Crescente spinta a compiere scelte consapevoli ed essere protagonista attivo delle proprie scelte e percorsi di salute

# Abilitare la collaborazione fra network narrow e network broad



## Obiettivi:

- Agevolare l'esperienza di patient journey per i cittadini nei diversi setting
- Facilitare l'interazione tra assistiti e professionisti
- Abilitare il passaggio da network **narrow** a network **broad** tra professionisti del sanitario, pubblico e privato, del sociale, della sussidiarietà

## Alcune proposte – quali modelli

- Modelli aperti e distribuiti, ibridi pubblico-privato-sociale
- Standard per: agende, prestazioni, PAI/PDTA
- Interoperabilità delle piattaforme di prenotazione online (CUP etc.)
- Favorire la collaborazione fra reti narrow e reti broad

***Disperdiamo risorse ogni volta che non ci rendiamo interoperabili***

## Alcune proposte – quali competenze

- Ovviamente digitali ma + piattaforme e network
- Competenze di «sistema» vs specialistiche
  - Come funzionano ecosistemi e mercati complessi? Perché è questo che è diventato il nostro sistema sanitario
  - Partnerships light
  - Collaborazione multidisciplinare / multi-contesto fra clinici
  - Networking e condivisione di soluzioni
- Empowerment e digitalizzazione del paziente

***Possiamo far leva su strumenti e infrastrutture già esistenti***



**Forum Risk Management**

obiettivo sanità salute

**21-24 NOVEMBRE 2023**  
**AREZZO FIERE E CONGRESSI**

18

**Grazie**

*Cesare.Guidorzi@Doctolib.Com*

