



Forum Risk Management

obiettivo sanità & salute

18

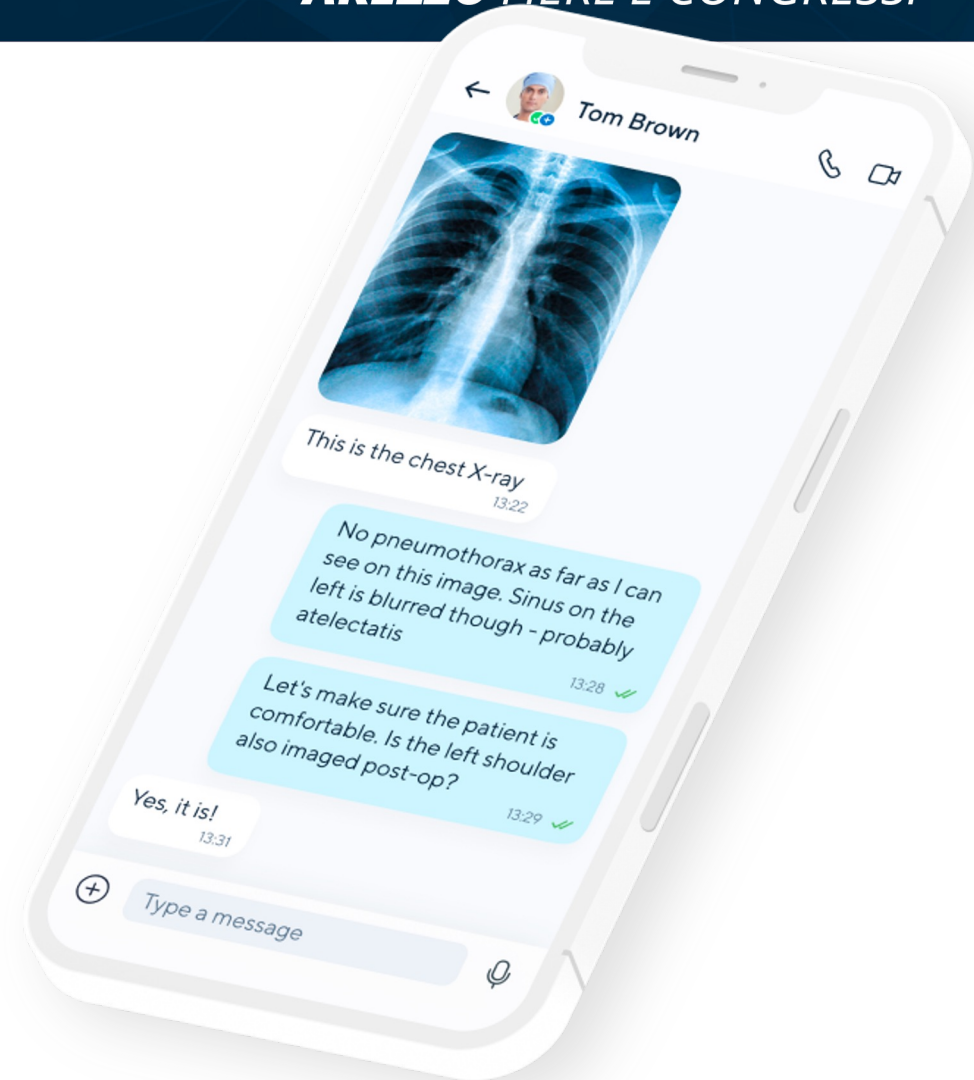
21-24 NOVEMBRE 2023
AREZZO FIERE E CONGRESSI

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

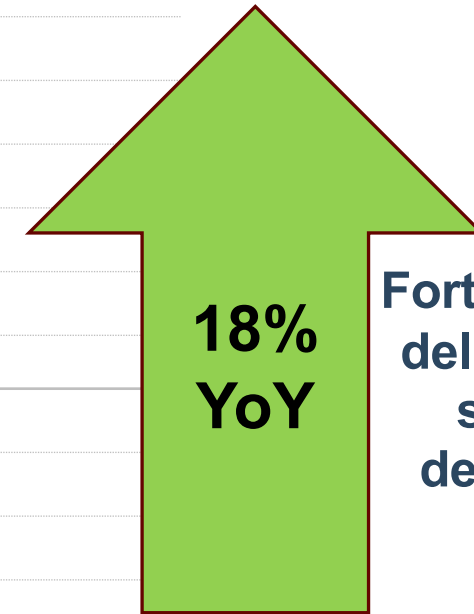
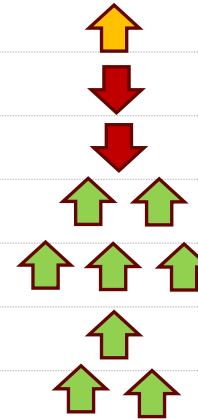
Il paziente è attore primario nella ricerca della struttura

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

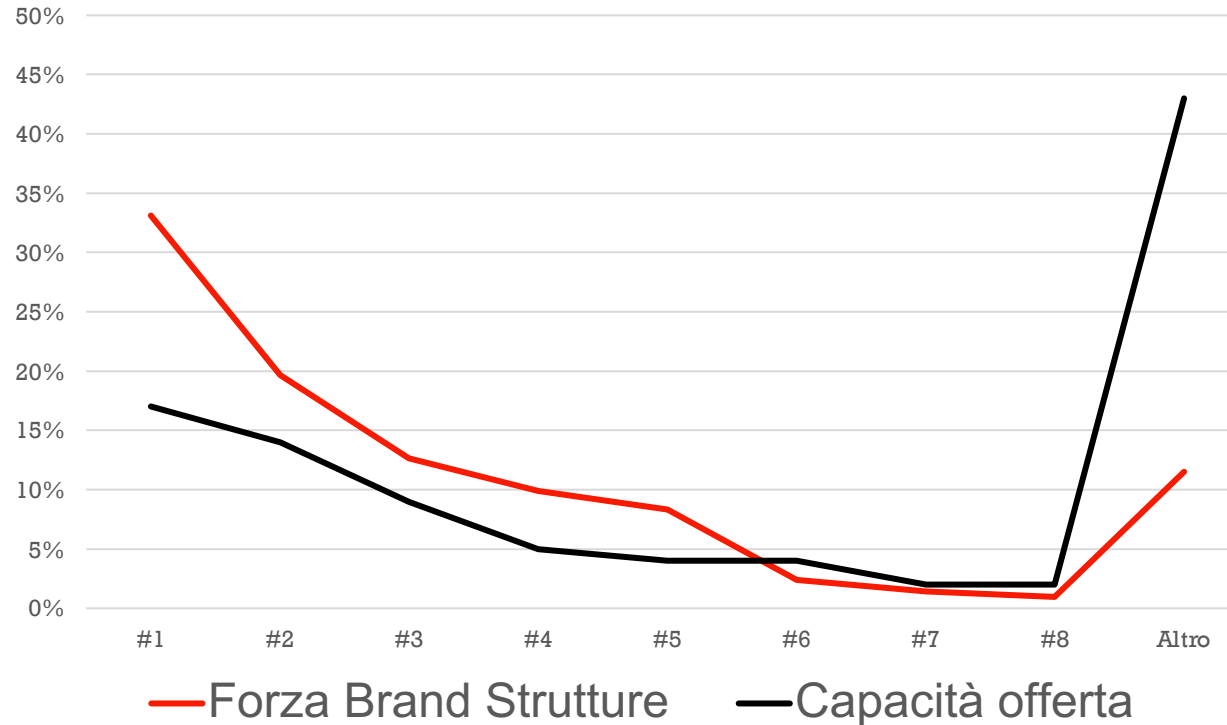


Forte crescita dell'online a scapito dell'offline

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

e sempre più «digitale» nella ricerca della struttura

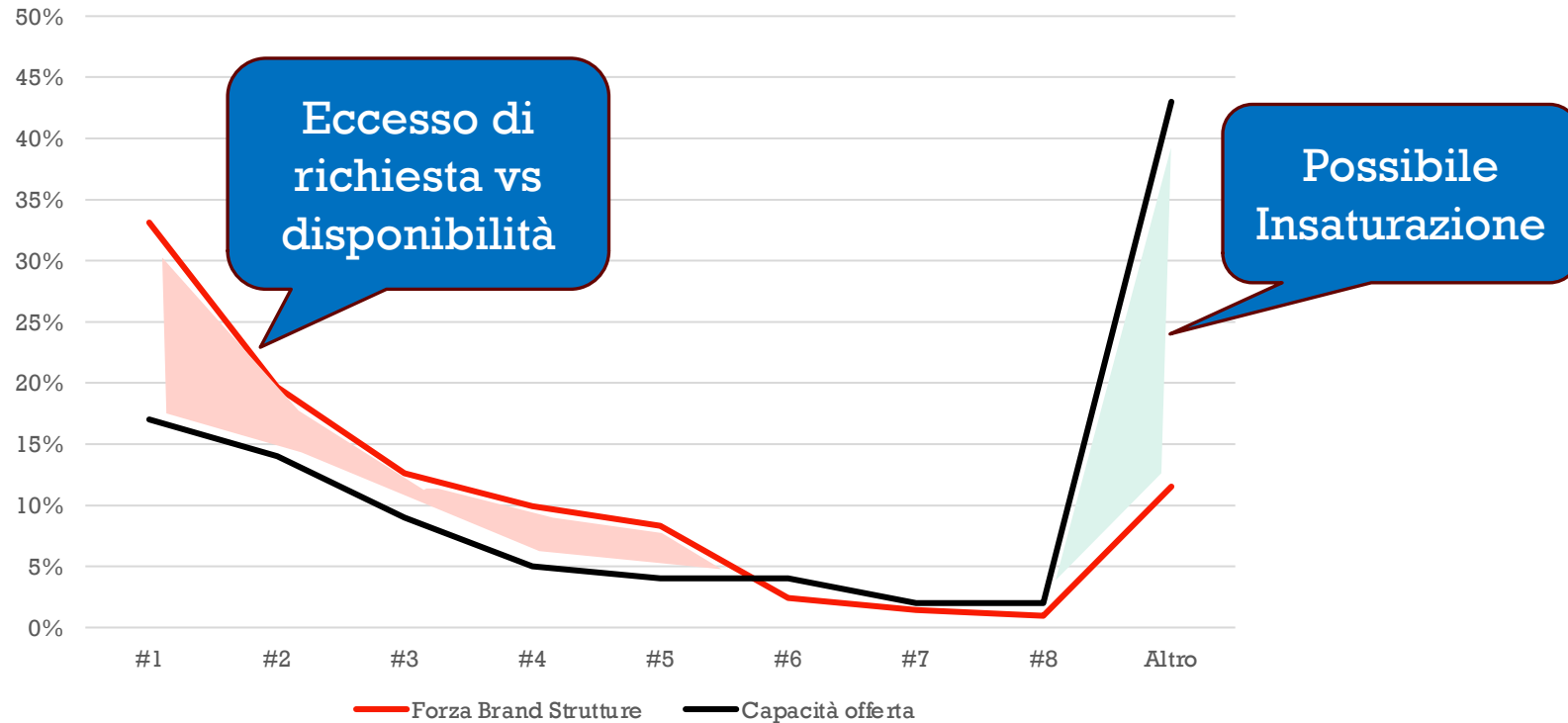
La conoscenza dell'offerta è concentrata sui nomi top



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»)

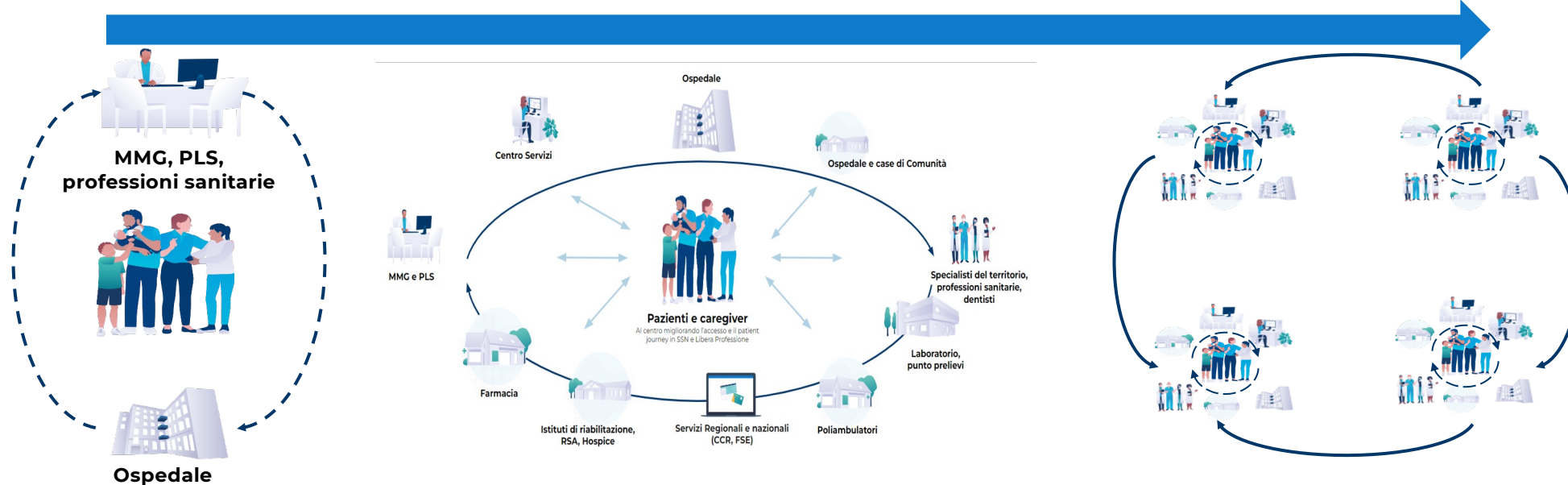
Strategie adottate dai Pazienti

- 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

Grazie

Cesare.Guidorzi@Doctolib.Com

