



**POLITECNICO**  
MILANO 1863  
SCHOOL OF MANAGEMENT



**osservatori.net**  
digital innovation

# Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità

## Connected Care ed emergenza sanitaria: cosa abbiamo imparato e cosa fare adesso?

Lunedì 8 Giugno 2020



Hashtag: #ODS4COVID

**PARTNER**



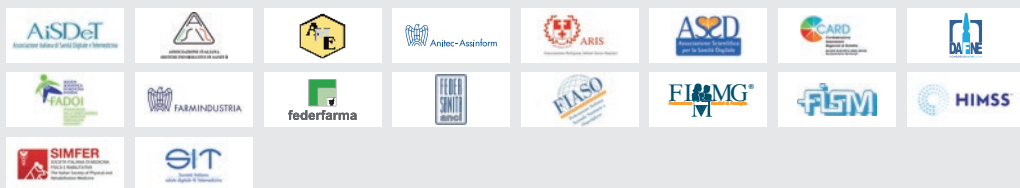
**SPONSOR**



**SUPPORTER**



**CON IL PATROCINIO DI**



## Connected Care ed emergenza sanitaria: cosa abbiamo imparato e cosa fare adesso?

L'emergenza Covid19 ha messo alla prova la tenuta della Sanità italiana, evidenziandone lacune e ritardi, ma ha anche accelerato la trasformazione digitale e organizzativa verso un modello di Connected Care, sottolineando l'urgenza di un sistema connesso, di precisione, orientato al territorio e alla continuità di cura.

“In un momento così delicato per il paese e di così forte pressione su medici e ospedali, il ruolo del digitale diventa ancora più importante per aumentare la resilienza del sistema sanitario – afferma **Mariano Corso**, Responsabile Scientifico dell'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità -. Le tecnologie digitali possono fare la differenza in tutte le fasi di prevenzione, accesso, cura e assistenza dei pazienti, per aiutare il personale sanitario nelle decisioni cliniche e le strutture sanitarie nella continuità di cura e nell'operatività. L'emergenza è l'occasione per sperimentare soluzioni che valorizzino al massimo i benefici: contenere il contagio, ridurre le ospedalizzazioni, gestire i pazienti sul territorio. Ma anche per ridisegnare i modelli di cura accelerando la transizione verso un modello di sanità più connesso, sostenibile e resiliente”.

**La risposta all'emergenza delle aziende sanitarie** – La presenza di una supply chain IT tempestiva ed efficiente (fondamentale per acquistare velocemente nuovi strumenti e dotazioni informatiche) è stata uno degli aspetti organizzativi più problematici per le strutture sanitarie nella gestione dell'emergenza, con il 47% del campione che l'ha indicato come elemento critico o molto critico, seguita dai piani di business continuity (44%), dalle procedure organizzative per l'attivazione e l'applicazione dello Smart Working (41%), dalla presenza di un supporto efficace e tempestivo dell'help desk IT (41%) e dalla necessità di collaborazione tra diverse strutture cliniche (41%). Solo il 9% delle aziende sanitarie era pronto sul fronte della business continuity e solo l'11% aveva una struttura di comando ridondata, ma rispettivamente solo il 19% e il 14% si sono mosse per colmare queste lacune, mentre la maggior parte si è concentrata sull'attivazione di procedure organizzative per l'applicazione dello Smart Working (51%) e sulla collaborazione fra diverse strutture cliniche (39%).

Dal punto di vista tecnologico, gli elementi più delicati sono stati la necessità di disporre di strumenti digitali per garantire al personale di lavorare in modalità agile (ad esempio, il PC portatile), indicato dall'89% del campione e su cui solo il 6% si riteneva pronto, e i problemi di Cyber Security (87%), per i quali il 53% credeva di disporre di

soluzioni adeguate, ma che sono stati accentuati dal ricorso al lavoro agile e quindi all'accesso da parte del personale dell'azienda a reti non protette attraverso strumenti e device personali. Altrettanto rilevanti in questa fase sono state le piattaforme di comunicazione e collaborazione per il personale (84%), presenti diffusamente solo nel 19% del campione, e gli strumenti mobile (tablet, smartphone, ecc.) per il personale sanitario (79%). Per migliorare la propria dotazione tecnologica, il 39% delle aziende ha introdotto o potenziato le piattaforme di comunicazione e collaborazione, il 31% ha inserito gli strumenti per consentire lo smart working e il 30% ha fornito strumenti mobile al personale, solo il 6% ha potenziato le proprie soluzioni di Cyber Security.

**L'impatto del Covid19 sul lavoro dei medici** – L'emergenza Covid19 ha costretto i Medici di Medicina Generale (MMG) a ridurre i flussi di pazienti presso lo studio e aumentare la propria reperibilità telefonica. Un sondaggio condotto su un campione di 740 MMG dall'Osservatorio in collaborazione con la Federazione Italiana Medici di Medicina Generale (FIMMG) evidenzia che proprio il consulto telefonico è stata l'attività più impattata dall'emergenza (indicata dal 93% del campione), seguita dalla necessità di riorganizzare le attività dello studio per limitare il contagio (86%), dalla modifica della relazione con il paziente (75%) e delle modalità di valutazione clinica dei problemi (73%) e dal bisogno di utilizzare più di un canale per gestire il rapporto col paziente (72%). Il 51% dei MMG intervistati ha lavorato da remoto durante l'emergenza e nel complesso l'esperienza è stata positiva sia per quanto riguarda la condivisione delle informazioni (63% dei MMG) sia rispetto alla capacità di rispondere a richieste urgenti (63%), mentre la difficoltà principale è stata conciliare lavoro e vita privata (il 38% ha valutato negativamente questo aspetto). Il 40% dei medici di famiglia ritiene che questa esperienza sarà utile anche a emergenza finita, a patto che siano potenziati gli strumenti per lavorare da remoto e comunicare con i pazienti.

Gli strumenti digitali di cui i medici di famiglia hanno sentito più bisogno in questa fase sono stati lo smartphone per comunicare con i pazienti e con altri medici (indicato dal 72%), il PC portatile (61%) e i servizi per accedere alle applicazioni e ai documenti da remoto attraverso VPN (60%), seguiti da strumenti per la condivisione e archiviazione di documenti (51%), soluzioni di virtualizzazione di desktop e applicazioni (48%), tablet (47%) e strumenti per le call-conference (41%). La maggior parte disponeva di smartphone (88%) e PC portatile (73%), mentre solo il 47% aveva accesso a una connessione di rete sicura (VPN), il 27% agli strumenti di call-conference e il 23% a quelli per la virtualizzazione di desktop e applicazioni. Gli strumenti su cui vorrebbero investire in futuro sono proprio le VPN (74%, +27%), le applicazioni per la condivisione e archiviazione dei documenti (78%, +19%) e quelle per le call-conference (62%, +35%) e la virtualizzazione del desktop (55%, +32%).

**Cittadini/pazienti più digitali** – Durante l'emergenza oltre metà dei cittadini si è informata sul Covid19 attraverso canali digitali: il 56% ha consultato le pagine web istituzionali (Protezione Civile, Regioni, aziende sanitarie, ecc.), con punte dell'83% fra i 25-34enni, mentre lo ha fatto solo il 30% degli over 65; Il 28% si è informato sulle pagine social di medici o politici (il 49% nella fascia 25-34, il 14% degli over 65); il 17% ha cercato su pagine social e blog curati da cittadini; il 12% sulle app dedicate al Coronavirus. Lo rivela l'indagine condotta dall'Osservatorio in collaborazione con DoxaPharma su un campione di 1.000 cittadini rappresentativo della popolazione italiana, da cui emerge però un forte legame con i canali tradizionali. La maggior parte dei cittadini, infatti, si è informata guardando il telegiornale (97%) e trasmissioni tv dedicate al Covid19 (84%), o leggendo i giornali (53%).

“In una situazione di incertezza, aggravata dalla rapida diffusione di fake news, i cittadini sono rimasti legati ai canali ufficiali in cui riponevano maggior fiducia, come i telegiornali (di cui si fida il 65% dell'utenza) e le trasmissioni tv dedicate (52%), mentre sono state ritenute inaffidabili sia le app sul Coronavirus (di cui non si fida il 74% del campione) sia le pagine social e i blog gestiti da cittadini (72%) -commenta **Emanuele Lettieri**, Responsabile scientifico dell'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità -. Resta comunque positiva la crescita dell'uso dei canali digitali per informazioni sulla salute e si registrano i primi esempi di chatbot che aiutano l'utente nell'autodiagnosi in base ai sintomi segnalati, anche se sono ancora poco utilizzati dai cittadini (10%)”.

**La comunicazione medico-paziente** – Le norme di distanziamento sociale adottate a seguito della pandemia hanno spinto medici e pazienti a utilizzare maggiormente i canali digitali e a riscoprire l'utilità di strumenti che prima dell'emergenza erano utilizzati molto raramente. Da un sondaggio condotto su 740 MMG e 1.638 Medici Specialisti – quest'ultimo svolto in collaborazione con AME, FADOI, PKE e SIMFER – emerge come Email, Sms e WhatsApp fossero già impiegati diffusamente nella comunicazione medico-paziente. L'interesse all'utilizzo futuro è cresciuto rispetto al passato fra gli MMG, soprattutto per email (il 91% vorrebbe utilizzare questo strumento in futuro, a fronte dell'82% di utilizzo prima dell'emergenza) e WhatsApp (66%, +10% rispetto all'utilizzo pre-emergenza), mentre fra gli specialisti cala l'interesse verso le Email (50%, -16% rispetto al passato) e Sms (29%, -14%) e leggermente di WhatsApp (43%, -3%). È esploso invece l'interesse per le piattaforme di collaboration come Skype e Zoom, con il 38% degli MMG (+34%) e il 47% dei Medici Specialisti (+33%) pronto a usarli in futuro, e delle piattaforme di comunicazione dedicate, alle quali sono interessati il 65% degli MMG (+54%) e il 43% degli specialisti (+31%).

Meno di un cittadino su cinque utilizzava canali digitali per comunicare con un MMG prima dell'emergenza (19% Email, 9% Sms, 14% WhatsApp, marginale l'uso di piattaforme dedicate e di collaboration), percentuale che cresce se si considerano le comunicazioni con i medici specialisti (23% Email, 22% Sms, 26% WhatsApp). Circa un quinto dei cittadini pensa di usare canali digitali in futuro, soprattutto Skype (23% per comunicare con MMG e 21% con specialisti) e piattaforme dedicate proposte dal medico (24% con MMG, 23% con specialisti).

“L'emergenza sanitaria ha segnato una transizione importante nell'opinione dei medici rispetto agli strumenti digitali di comunicazione con il paziente, soprattutto verso quelli più innovativi come le piattaforme di collaboration e quelle dedicate – afferma **Chiara Sgarbossa**, Direttore dell'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità -. Oltre al 13% dei MMG e al 23% di medici specialisti che utilizzavano già questi strumenti e vorranno farlo anche in futuro, rispettivamente ben il 56% e il 37% dei medici che non avevano mai usato questi strumenti si è convertito e intende farlo in futuro, anche se sono ancora molti i medici contrari (31% degli MMG e 40% degli specialisti). Affinchè si possano diffondere in futuro sarà molto importante che sia il medico stesso a proporre questo tipo di piattaforme ai propri pazienti, in aggiunta ai canali fisici e tradizionali”.

**Il ruolo della Telemedicina** – Rimasta a lungo poco diffusa e a livello di semplice sperimentazione, la Telemedicina stava già crescendo nel 2019, ma con l'emergenza sanitaria ha registrato un vero e proprio boom di interesse fra gli operatori del settore. “Il Covid19 ha dato un'accelerazione alla Telemedicina che sarà difficile ignorare in futuro, con l'interesse per le sue diverse applicazioni cresciuto in doppia cifra e molte strutture che si sono attivate per offrire prestazioni da remoto anche ai pazienti non malati di Covid – afferma **Cristina Masella**, Responsabile scientifico dell'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità -. I medici hanno compreso come la Telemedicina possa rappresentare un alleato importante per mantenere un contatto più costante e appropriato con i pazienti, in questa fase di emergenza, ma anche nel futuro”.

I medici di medicina generale sono i più convinti: uno su tre già utilizzava almeno una soluzione di Telemedicina prima dell'emergenza, il 62% di quelli che non la applicavano lo farà in futuro e solo il 5% è contrario. Tre specialisti su quattro ritengono che la Telemedicina sia stata decisiva nella fase di emergenza, ma ancora il 30% di loro si dice contrario al loro uso, contro il 34% che già li utilizzava e il 36% che si è convinto dei benefici e intende applicarli in futuro. I servizi di Telemedicina che più attirano l'interesse dei medici sono il Tele-consulto con uno specialista (88% degli MMG,

64% dei specialisti), il Tele-consulto con un medico di medicina generale (76% MMG, 52% specialisti) e il Tele-monitoraggio (74% MMG, 47% specialisti), seguiti dalla Tele-Assistenza (72% MMG, 32% specialisti) e dalla Tele-Cooperazione (60% MMG, 47% specialisti). Mediamente, secondo i Medici di Medicina Generale, si potrebbe svolgere attraverso strumenti digitali il 30% delle visite a pazienti cronici e il 29% delle visite ad altre tipologie di pazienti, mentre per i medici specialisti queste percentuali scendono rispettivamente al 24% e al 18%.

Un cittadino su tre vorrebbe sperimentare una Tele-Visita con il proprio medico generale, il 29% con uno specialista, un altro 29% un Tele-Monitoraggio dei propri parametri clinici e uno su quattro proverebbe una video chiamata con uno psicologo. Per i cittadini non interessati a queste applicazioni, il principale motivo è la preferenza a incontrare il medico di persona (59%).

**L'Intelligenza Artificiale nell'emergenza** – Secondo il 60% dei medici specialisti le soluzioni di AI possono avere un ruolo fondamentale nelle situazioni di emergenza, per il 59% consentono di rendere i processi delle aziende sanitarie più efficienti, il 52% crede che aiutino a personalizzare le cure, il 51% che le renda più efficaci e il 50% che contribuisca a ridurre la probabilità di errori clinici. Tuttavia, sono ancora pochi i medici specialisti che utilizzano queste tecnologie: solo il 9% le usava prima del Coronavirus e appena il 6% lavora in una struttura che le ha introdotte o potenziate durante l'emergenza. Per aumentarne l'impiego è importante sviluppare conoscenze e competenze adeguate e condividere esperienze e benefici di queste soluzioni: il 62% dei medici specialisti, infatti, ritiene che sia più facile realizzare progetti di AI se altre aziende e medici li hanno già attivati, il 58% è più propenso a utilizzarle se ne conosce le logiche. Dall'altro lato, solo il 26% dei medici dichiara di avere le competenze adatte per impiegarle e il 22% che sono presenti competenze adatte per realizzare questi progetti nella struttura sanitaria in cui lavora.

“Per accelerare la diffusione di sistemi di Intelligenza Artificiale e sfruttarne tutti i potenziali benefici per il sistema sanitario bisognerà agire su tre fronti – afferma **Paolo Locatelli**, Responsabile Scientifico dell'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità -: aumentare la disponibilità di dati, strutturati e non, in digitale per poter addestrare le soluzioni di AI e metterli nelle condizioni di generare valore nel supportare cure personalizzate; sviluppare le competenze digitali dei medici e dei profili che si occupano di gestire queste soluzioni, con particolare attenzione ai Data Scientist; comprendere i limiti di questi strumenti e che il loro ruolo non sarà come sostituto del medico ma di supporto alle sue decisioni”.

## Agenda

### 14.30 Apertura dei lavori e introduzione ai risultati della ricerca

**Mariano Corso**

(Responsabile Scientifico, Osservatorio  
Innovazione Digitale in Sanità)

**Deborah De Cesare**

(Ricercatrice, Osservatorio  
Innovazione Digitale in Sanità)

### 14.50 Tavola rotonda

Modera:

**Mariano Corso**

(Responsabile Scientifico, Osservatorio  
Innovazione Digitale in Sanità)

Intervengono:

**Walter Bergamaschi**

(Direttore Generale, ATS Milano)

**Renato Botti**

(Direzione Regionale Salute e  
Integrazione Sociosanitaria,  
Regione Lazio)

**Francesco Gabbrielli**

(Direttore del Centro Nazionale  
per la Telemedicina e le Nuove  
Tecnologie Assistenziali, Istituto  
Superiore di Sanità)

### 15.20 I risultati della ricerca

**Emanuele Lettieri**

(Responsabile Scientifico, Osservatorio  
Innovazione Digitale in Sanità)

**Paolo Locatelli**

(Responsabile Scientifico, Osservatorio  
Innovazione Digitale in Sanità)

**Chiara Sgarbossa**

(Direttore, Osservatorio Innovazione  
Digitale in Sanità)

### 16.15 Tavola Rotonda

Modera:

**Cristina Masella**

(Responsabile Scientifico Osservatorio  
Innovazione Digitale in Sanità)

Intervengono:

**Nevio Boscariol**

(Responsabile Settore Economico  
Servizi, ARIS)

**Guido Grignaffini**

(Direttore Socio-Sanitario,  
ASST Vercate)

**Paolo Misericordia**

(Responsabile Centro Studi  
e Area ICT, FIMMG)

**Laura Patrucco**

(Paziente Esperto EUPATI Italia,  
Referente nazionale per le Pubbliche  
Relazioni Onconauti)

### 16.50 Conclusioni

### 17.00 Chiusura dei lavori

## L'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità

L'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità, giunto al suo tredicesimo anno di attività, si pone l'obiettivo di analizzare e promuovere il ruolo delle tecnologie digitali a supporto del miglioramento e dell'innovazione dei processi della Sanità italiana, con il fine ultimo di costituire un punto di riferimento permanente per i decision maker – in particolare per la Direzione Strategica, i Chief Information Officer, i professionisti sanitari e tutti gli attori e le Istituzioni che operano nel settore sanitario – affinché possano sfruttare il potenziale innovativo di queste tecnologie.

Per fornire a manager e policy maker informazioni e modelli a supporto delle decisioni sul tema della Connected Care a supporto dell'emergenza sanitaria, la Ricerca si è basata su un'analisi empirica che ha coinvolto una molteplicità di attori del sistema sanitario. Sono state coinvolte, in primis, le aziende sanitarie, attraverso l'invio di questionari a CIO, Direttori Generali, Direttori Amministrativi, Direttori Sanitari e Socio Sanitari. A questi si sono aggiunti i medici specialisti, grazie alla collaborazione con AME, FADOI, PKE e SIMFER, e i Medici di Medicina Generale, attraverso la collaborazione con la FIMMG. Sono stati, inoltre intervistati un campione di cittadini, rappresentativo della popolazione italiana, grazie alla collaborazione con Doxapharma.

La ricerca sul campo è stata affiancata da un incontro dell'Advisory Board – al quale hanno partecipato oltre 100 tra referenti delle Associazioni patrocinanti, rappresentanti dei Partner e degli Sponsor dell'Osservatorio, referenti ICT regionali e delle società in-house, operatori sanitari, CIO e Direttori Generali, Direttori Amministrativi e Direttori Sanitari e Socio Sanitari – e webinar di approfondimento rispetto ad alcune tematiche specifiche per il digitale a supporto dell'emergenza. Entrambe le tipologie di incontri hanno contribuito ad indirizzare gli obiettivi della Ricerca e ad interpretarne e verificarne i risultati.

### Prossimo appuntamento:

**23 settembre 2020** – Convegno finale di presentazione della Ricerca dell'Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità



## Il Gruppo di Lavoro



**Mariano Corso**  
Responsabile Scientifico



**Emanuele Lettieri**  
Responsabile Scientifico



**Paolo Locatelli**  
Responsabile Scientifico



**Cristina Masella**  
Responsabile Scientifico



**Chiara Sgarbossa**  
Direttore



**Deborah De Cesare**  
Ricercatrice



**Martina Barbiero**  
Analista



**Elena Fabris**  
Analista



**Niccolò Ballerio**  
Senior Advisor



**Marco Paparella**  
Senior Advisor



**Simona Solvi**  
Senior Advisor

---

*Si ringraziano Giovanni Crespi, Martina Pollastri, Federica Rossi e Alice Zamboni per la collaborazione nella Ricerca.*

*Si ringraziano inoltre Daniela Agrimi, Giovanni Antonio Checchia, Antonino Mazzone, Paolo Misericordia e Laura Patrucco per l'importante supporto fornito nella stesura dei questionari.*

*Si ringraziano tutti coloro che hanno contribuito alla Ricerca attraverso la partecipazione a interviste di approfondimento sulle iniziative di Sanità digitale nate e sviluppate durante l'emergenza sanitaria.*

*Per qualsiasi commento e richiesta di informazioni: chiara.sgarbossa@polimi.it*