SANITÀ DIGITALE: UN'OPPORTUNITÀ PER AZIENDE, COMPAGNIE E FONDI

L'indagine nazionale del Blue Assistance Monitor

BLUE ASSISTANCE

Sommario

01_Introduzione *03*

02_La ricerca

2.1 Parte I – Sanità digitale e medicina da remoto *04*

2.2 Parte II - Il ruolo del welfare aziendale *07*

2.3 Parte III – Oltre la polizza: l'innovazione dei servizi *08*

03_Conclusioni *09*

Nota su Blue Assistance *10*

Introduzione

01

L'innovazione è la risposta a un bisogno. E negli ultimi – ormai – due anni è divenuto via via più evidente l'enorme potenziale delle **tecnologie innovative** e dei **sistemi digitali** nella cura e nella gestione delle esigenze di salute.

Già prima della pandemia di Covid-19, naturalmente, telemedicina, *e-health, connected care, smart wearable* e *Internet of Healthcare Things (ioHT)* costituivano frontiere innovative e in grande sviluppo capaci di semplificare, migliorare e rendere più efficiente l'assistenza sanitaria, con benefici tangibili nella cura dei pazienti e del benessere individuale.

Ma è con la pandemia che si è affermata una più diffusa consapevolezza dei vantaggi che l'innovazione può portare nel settore sanitario, anche al di là dei contesti più strettamente emergenziali, legati all'obiettivo prioritario di ridurre l'affollamento delle strutture ospedaliere.

In questa fase di profondi cambiamenti nella società e nei modi di vita e di lavoro, abbiamo istituito e lanciato il **Blue Assistance Monitor, progetto di ascolto e analisi del sentiment degli italiani** che persegue un duplice obiettivo:

• indagare le percezioni dei connazionali verso **la progressiva affermazione dell'innovazione tecnologica nella cura della salute**, per diffondere cultura e informazione su questi temi;

• cogliere con precisione i segnali che provengono dal mercato per migliorare i nostri servizi e continuare a sviluppare soluzioni innovative per le persone, le imprese e i player di settore.

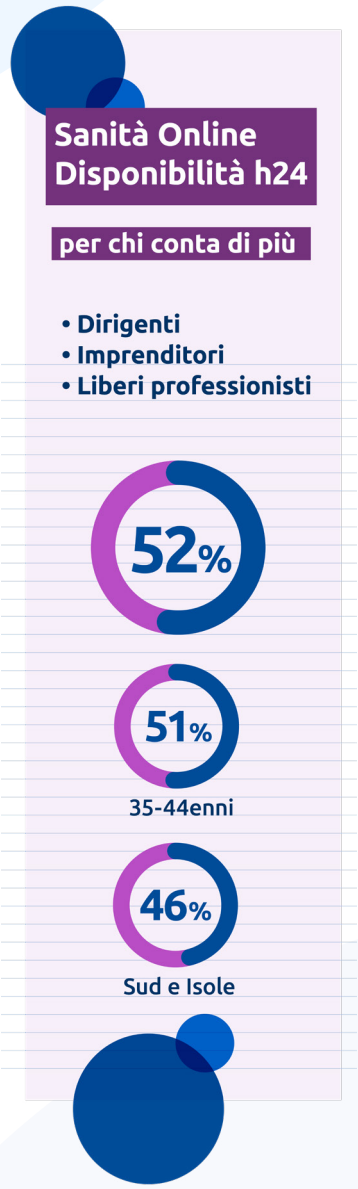
La ricerca è stata condotta in collaborazione con un primario istituto specializzato in ricerche e insight management che ha indagato le opinioni di campioni rappresentativi della popolazione nazionale per età, genere e area geografica.

I capitoli che seguono intendono illustrare sinteticamente i principali risultati della ricerca.

02

La ricerca

2.1 Parte I – Sanità digitale e medicina da remoto



Per la stragrande maggioranza degli italiani, una sanità che vira sempre più verso l'online e le tecnologie digitali è una sanità che può essere ancora più vicina alle esigenze delle persone e fornire una risposta efficace e tempestiva ai loro bisogni di salute.

In questo senso, per quasi uno su due (43%) la chiave di volta risiede nella **disponibilità di professionisti e prestazioni 24 ore su 24, 7 giorni su 7**. L'esigenza è avvertita soprattutto dai 35-44enni e da dirigenti, imprenditori e liberi professionisti, tutte categorie, probabilmente, alle prese con ritmi di vita e lavoro e percorsi di carriera che spesso rendono apprezzabile una più estesa disponibilità oraria.

Per il 27% a poter rendere la sanità online più vicina alle persone può essere la professionalità e la preparazione del personale, mentre un ulteriore 19% - quasi uno su cinque – indica la capacità di **orientare il paziente all'interno dell'ambiente virtuale** e delle piattaforme su cui sono erogati i servizi di *e-health*. Percentuale, questa, che raggiunge i suoi picchi in chi vive da solo (28%) e, a livello geografico, a Nord Est (26%).

Videoconsulti

Più di due italiani su tre (74%) guardano con interesse ai videoconsulti medici e si dicono propensi a farne ricorso prossimamente qualora si presentassero esigenze di salute propria e dei familiari. Il maggior vantaggio percepito è la possibilità di usufruire di una prestazione medica **comodamente da casa propria (29%)**, insieme alla possibilità di **consultare specialisti di città e regioni diverse (26%)**, riducendo significativamente, tra l'altro, i tempi e i costi degli spostamenti.

Oltre al beneficio della comodità, c'è chi dei videoconsulti apprezza il fatto che contribuiscano a ridurre il sovraffollamento delle strutture sanitarie (24%) e quindi le possibilità di contagio mentre un altro 10% sottolinea invece, come vantaggio principale, il fatto che possano agevolare l'accesso alle prestazioni sanitarie a persone in situazioni di difficoltà (10%), ad esempio per disabilità.

Consulto telefonico

Ma il videoconsulto non è, naturalmente, l'unica soluzione di assistenza sanitaria da remoto cui gli italiani guardano con interesse in questa fase.
In molti vorrebbero poter usufruire di consulti telefonici con un medico di medicina generale, **in particolare nelle situazioni di urgenza (41%)**, specialmente di notte o durante il weekend quando il proprio medico non è in servizio. Una soluzione, sottolineano, che si potrebbe rivelare molto efficace anche come fonte di **prima diagnosi in caso di insorgenza di sintomi (22%)** e per risolvere dubbi su farmaci e terapie (12%). Per un altro 6%, infine, questa soluzione troverebbe grande utilità nei casi di pazienti non autosufficienti.

Consegna farmaci a domicilio

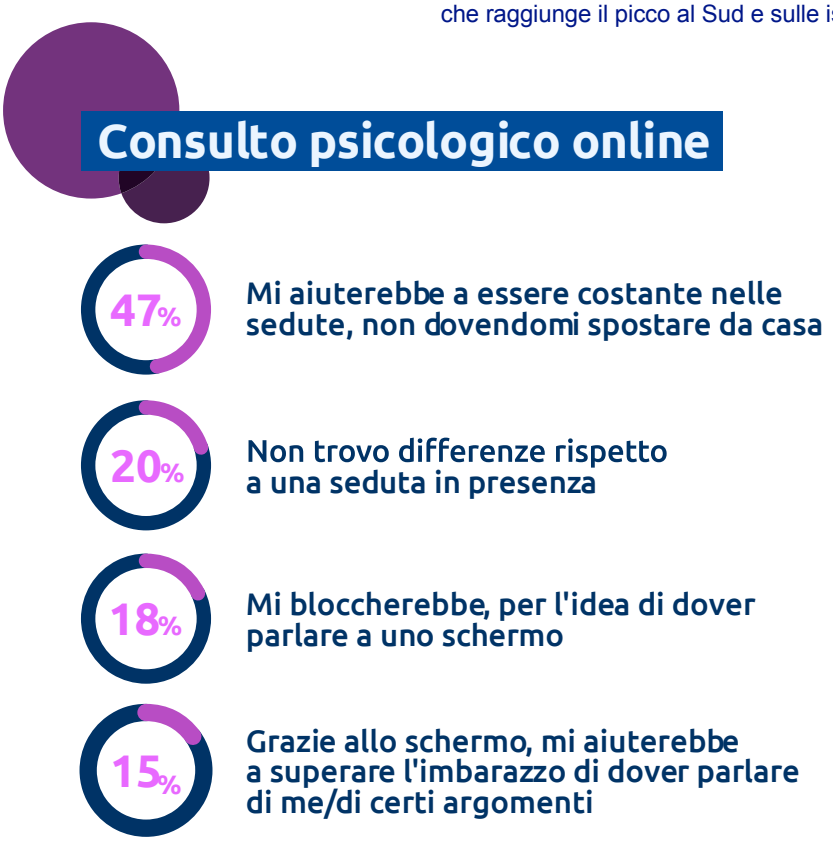
Sempre nell'ottica di un'assistenza sanitaria su misura che semplifica la gestione della salute, anche il *pharma delivery* sembra essere una soluzione che gli italiani vorrebbero usare sempre di più in futuro. Anzitutto **quando non ci si può muovere da casa (52%)**, per esempio perché indisposti, ma anche, per esempio, nei casi di paziente non autosufficiente (35%).
Ma c'è di più. Secondo gli italiani, la consegna di farmaci a domicilio potrebbe essere ancora più efficace se integrata, ad esempio, dalla possibilità di consegne urgenti (27%) e di **acquistare anche farmaci soggetti a prescrizione medica (18%)** proprio come avviene nelle farmacie fisiche.

Medicina da remoto

Insieme a un'analisi delle percezioni degli italiani sulle diverse soluzioni per la gestione della salute, il Blue Assistance Monitor, andando più nel dettaglio, ha chiesto ai connazionali quale servizio, concretamente, vorrebbero poter usare da qui a un anno.
In cima alle preferenze spicca il **consulto telefonico con un medico di base (44%).** Seguono la **consegna di farmaci a domicilio (28%)** e la **consulenza sui farmaci (24%)**. Un ulteriore **12%**, infine, indica il servizio di **videoconsulto medico**, citando in particolare prestazioni cardiologiche e dermatologiche.

Consulto psicologico online

Negli ultimi due anni, **anche lo psicologo si è dovuto trasferire online**. E gli italiani sembrano apprezzare questa evoluzione. Uno su due (47%) considera il videoconsulto psicologico un **incentivo ad essere costante nella terapia**, fattore determinante anche per il buon esito della stessa. Questo vale soprattutto per genitori con figli piccoli (53%), mentre il 20% non trova differenze con una seduta in presenza.
Per un ulteriore 15% lo schermo addirittura aiuterebbe a superare l'imbarazzo di dover parlare di sé e di certi argomenti, percentuale che raggiunge il picco al Sud e sulle isole (27%).



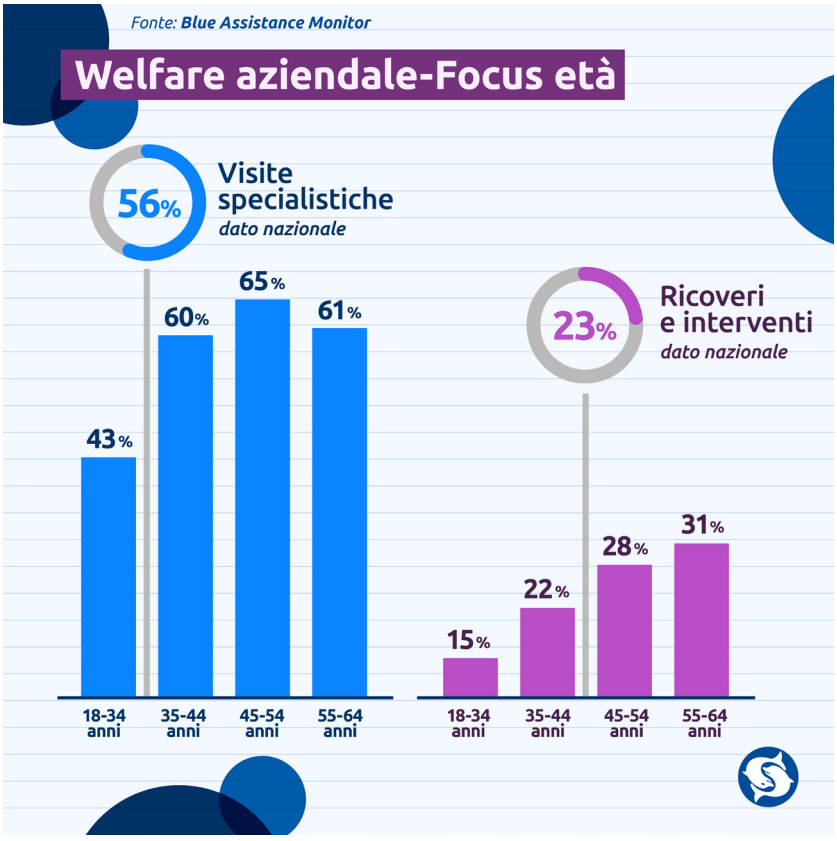
Salute e web

C'è una *sanità digitale* ma c'è anche – potremmo dire - una *sanità digitata*. Sono sempre numerosi, infatti,gli italiani che si rivolgono al web e ai social network in relazione alla propria salute. **Il motivo principale sembra legato all'insorgenza di sintomi e la necessità di una prima diagnosi (43%)**. A seguire, la ricerca di informazioni su patologie (37%) e sull'uso di farmaci (22%).

Un 15% interroga il web per saperne di più sulla struttura sanitaria (15%) in cui deve fare una visita o un intervento e un altro 7% cerca invece per lo più consigli generali di benessere (7%).

L'utilizzo di web e social media per la salute è una tendenza che riguarda in particolare le persone che vivono da sole: così è per le informazioni su sintomi e prime diagnosi (46%), così come sulle patologie (43%), i consigli di benessere (28%) e i dettagli su ospedali e ambulatori a cui rivolgersi (18%).

2.2 Parte II - Il ruolo del welfare aziendale



Già in forte crescita prima della pandemia, oggi – nel clima di una rinnovata attenzione alla salute - **il welfare è destinato a ricoprire un ruolo ancor più centrale all'interno delle aziende**.

Sono gli stessi italiani ad attendersi maggiori e specifiche misure da parte del datore di lavoro.

Alla domanda "Quali prestazioni sanitarie vorresti che fossero sempre fornite, come forma di welfare, dal tuo datore di lavoro?", **più di uno su due (56%) indica le coperture per le visite specialistiche**. Seguono gli esami clinici (44%) e le visite odontoiatriche (40%).

Ben uno su tre (30%) vorrebbe specifici pacchetti di prevenzione, mentre uno su quattro (24%) coperture per lenti e occhiali e una quota analoga (23%) per i ricoveri e interventi chirurgici.

Non trascurabile l'interesse per le sedute di fisioterapia, indicate da un ulteriore 16%.

L'importanza di soluzioni su misura

Analizzando i dati della survey emerge che, se è pressoché unanime la richiesta di prestazioni sanitarie da parte dell'azienda, gli italiani vorrebbero che queste misure fossero sempre più legate ai loro effettivi bisogni. La discriminante principale è legata all'età.

Per i più adulti, ad esempio, contano soprattutto le coperture dedicate alle visite specialistiche e agli interventi chirurgici dove le percentuali, rispettivamente, salgono dal 56% del valore nazionale al 65% per la fascia 45-54 anni e al 61% per il cluster 55-64.

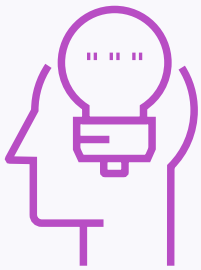
Diverse le propensioni dei più giovani, per i quali, ad esempio, sembrano contare soprattutto le sedute di fisioterapia, che dal 16% nazionale salgono a oltre uno su cinque (21%) nelle fasce di età più giovani.

Prevenzione trasversale alle età

Non sembra riscontrare oscillazioni di età significative, invece, la prevenzione, complice la rinnovata attenzione alla salute e al benessere portata dalla pandemia.

Se infatti un italiano su tre (30%) la vorrebbe presente nel proprio piano di welfare aziendale, la percentuale è confermata in tutti i cluster di età, con punte del 33% tra i 35-44enni.

2.3 Parte III – Oltre la polizza: l'innovazione dei servizi



Dopo i focus su e-health e welfare aziendale, l'ultimo capitolo della ricerca ha preso in esame la **propensione verso i servizi e le coperture salute**.

Il trend dominante sembra essere quello di un'acuita preferenza verso soluzioni di gestione e cura sempre meno "standard" e invece più tarate su specifiche esigenze, che molte volte non trovano risposta nell'offerta assicurativa tradizionale.

È il caso dei cosiddetti **servizi salute**, un innovativo paradigma del welfare nella direzione di formule personalizzabili, flessibili e mirate che rispondono ai nuovi trend demografici, economici e sociali in atto.

Interrogati sul tema, per gli italiani il fattore più importante è poter contare su **soluzioni che non prevedano limiti di età (25%)**, generalmente presenti nelle polizze assicurative, e che siano al tempo stesso estremamente modulari (24%), dedicate quindi a specifiche casistiche della propria salute, come prestazioni dentistiche o oculistiche.

Questo fattore trova apprezzamento soprattutto nella popolazione più giovane, dove la percentuale sale a uno su tre (31%)

Un ulteriore 21% vorrebbe contare su soluzioni che non avessero limiti per patologie pregresse, anche in questo caso andando oltre i parametri standard dell'offerta assicurativa.

Ultima evidenza rilevata: **più di un italiano su due (51%) vorrebbe poter integrare una polizza assicurativa con questi servizi**, aggiungendo quindi alle tutele già previste ulteriori, specifiche forme di assistenza sanitaria.

Questa propensione sembra delineare un trend ascendente al crescere dell'età, salendo dal 51% del dato nazionale al 53% tra i 35-44 e i 45-54 fino ad arrivare al 59% tra i 55-64enni.

Conclusioni

03

I numeri sopra esposti non lasciano spazio a dubbi: agli italiani la sanità digitale piace.
Le soluzioni e i servizi innovativi di assistenza sanitaria incontrano un favore trasversale nella popolazione, fortemente interessata ai benefici che può trarne in termini di comodità, efficienza e rapidità di diagnosi e cura.
Pensiamo, solo in via di esempio, alle possibilità che video e teleconsulti o il pharma delivery possono avere nella quotidiana gestione della salute e della prevenzione per individui e famiglie, così come di fronte a situazioni di fragilità, malattie croniche, terza età e non autosufficienza.
Soluzioni che possono migliorare concretamente la qualità della vita delle persone e rappresentano al contempo un'opportunità da cogliere per le aziende che puntano a migliorare benessere e soddisfazione dei dipendenti, e per chi opera nel settore assicurativo e della salute: **compagnie, broker, bancassurance, strutture ospedaliere, casse, mutue, fondi sanitari**.
Dopo le fasi più propriamente emergenziali della pandemia, allora, i tempi sono maturi per un ulteriore, decisivo cambio di passo nella cura e nella gestione della salute attraverso l'innovazione e la tecnologia.

Nota su Blue Assistance

Blue Assistance nasce nel 1993 e, da 28 anni, è al fianco di fondi, casse e aziende nella costruzione e gestione delle coperture sanitarie e dei servizi per la persona e la famiglia.
28 anni di leadership riconosciuta dal mercato grazie a:

- qualità ed efficienza delle prestazioni, garantite da un team tecnico specializzato e un network altamente selezionato di professionisti e strutture convenzionate
- crescente innovazione tecnologica e ampliamento costante della multicanalità
- cura nella relazione dei clienti finali e centralità della User Experience.

Con le nuove piattaforme di servizi non assicurativi per la salute e per il welfare aziendale oggi possiamo mettere a disposizione della collettività:

- prestazioni di digital health
- domiciliarità
- accesso alle migliori cure private a tariffe agevolate con possibilità di prenotazione e pagamenti online.

Sito: www.blueassistance.it
LinkedIn: Blue Assistance
Contatti: sviluppocommercialeblueassistance@blueassistance.it

#blueassistancemonitor