

## Telediagnostica e Big Data, così cambierà il «Patient Journey»

L'e-commerce dei prodotti health & pharma è solo uno dei trend che stanno ridisegnando l'intero ecosistema della salute in relazione all'onda lunga dell'innovazione tecnologica. La rivoluzione digitale coinvolgerà sempre di più tutte le fasi del «Patient Journey». Il primo trend per importanza, secondo le previsioni di Netcomm e AboutPharma, sarà la remotizzazione dell'iter diagnostico e terapeutico (telediagnostica, telemedicina, telecaring) che si concretizzerà, entro i prossimi 3 anni, grazie a nuovi servizi e device. Il secondo fenomeno per importanza interesserà l'efficientamento delle filiere della salute e dei suoi processi grazie all'adozione delle nuove tecnologie e lo sviluppo di nuovi modelli di business e servizi digitali. Tra gli ambiti specifici emerge per primo quello relativo ai processi diagnostici tramite big data analytics e intelligenza artificiale. La possibilità di gestire in remoto molte fasi della patient experience è il fenomeno di cambiamento più rilevante portato dal digitale: infatti il 71% ritiene che nei prossimi tre anni il digitale avrà in Italia un impatto positivo sui servizi sanitari. Circa il 26% ha invece una visione più incerta e solo il 3% considera negativamente il fenomeno. Oltre l'85% dei rispondenti è abbastanza o del tutto d'accordo sulla possibilità che le nuove tecnologie, i nuovi servizi e i nuovi comportamenti in ambito digitale potranno favorire l'efficientamento dei servizi sanitari in Italia.

Il digitale è quindi chiaramente un'opportunità, seppur un quarto del panel intravede anche delle aree di rischio. Altro tema delicato è, infatti, il monitoraggio per tutelare gli utenti dalle fake news, garantendo l'accesso a informazioni puntuali e corrette. Per quanto riguarda l'impatto che tali informazioni hanno sullo stile di vita e sull'approccio dei pazienti-consumatori nei confronti di prodotti o servizi per la salute, prevale tuttavia una posizione di luci e ombre: il 61,9% del panel, infatti, ha espresso un giudizio in parte positivo e in parte negativo.

Anche le filiere e i settori della sanità modificheranno il loro assetto a seguito dello sviluppo digitale. Per l'85% degli esperti Netcomm, il digitale favorirà maggiormente la sanità privata rispetto a quella pubblica. A cambiare saranno anche il ruolo e i servizi delle

assicurazioni: il 75% del panel è d'accordo nell'affermare che sarà favorito lo sviluppo delle assicurazioni private nella sanità e l'81% del prevedere che cambierà il ruolo e i servizi delle assicurazioni. Infine l'evoluzione delle farmacie. Secondo gli esperti di Netcomm, la farmacia è e rimarrà un attore fondamentale dell'ecosistema della salute incrementando il suo ruolo di centro servizi e di prossimità per il paziente-cittadino. Nuovi format, nuovi servizi e un nuovo ruolo delle farmacie si potrebbero sviluppare a seguito dell'adozione delle recenti tecnologie, così da poter offrire un miglior servizio e una migliore customer experience al consumatore-cittadino. Lo sviluppo di catene farmaceutiche rappresenta un ulteriore fenomeno che potrebbe aumentare sia per numero che per dimensione delle realtà affiliate, grazie anche agli investimenti da parte di società di capitali che potrebbero diventare sempre più ingenti. (riproduzione riservata)

*Fiorella Cipolletta*

