

**ACADEMY MOTORE SANITÀ TECH**  
**SANITÀ E DIGITAL TRANSFORMATION**

**26 GENNAIO 2021**



**Andrea Mantovani**  
Director PwC -

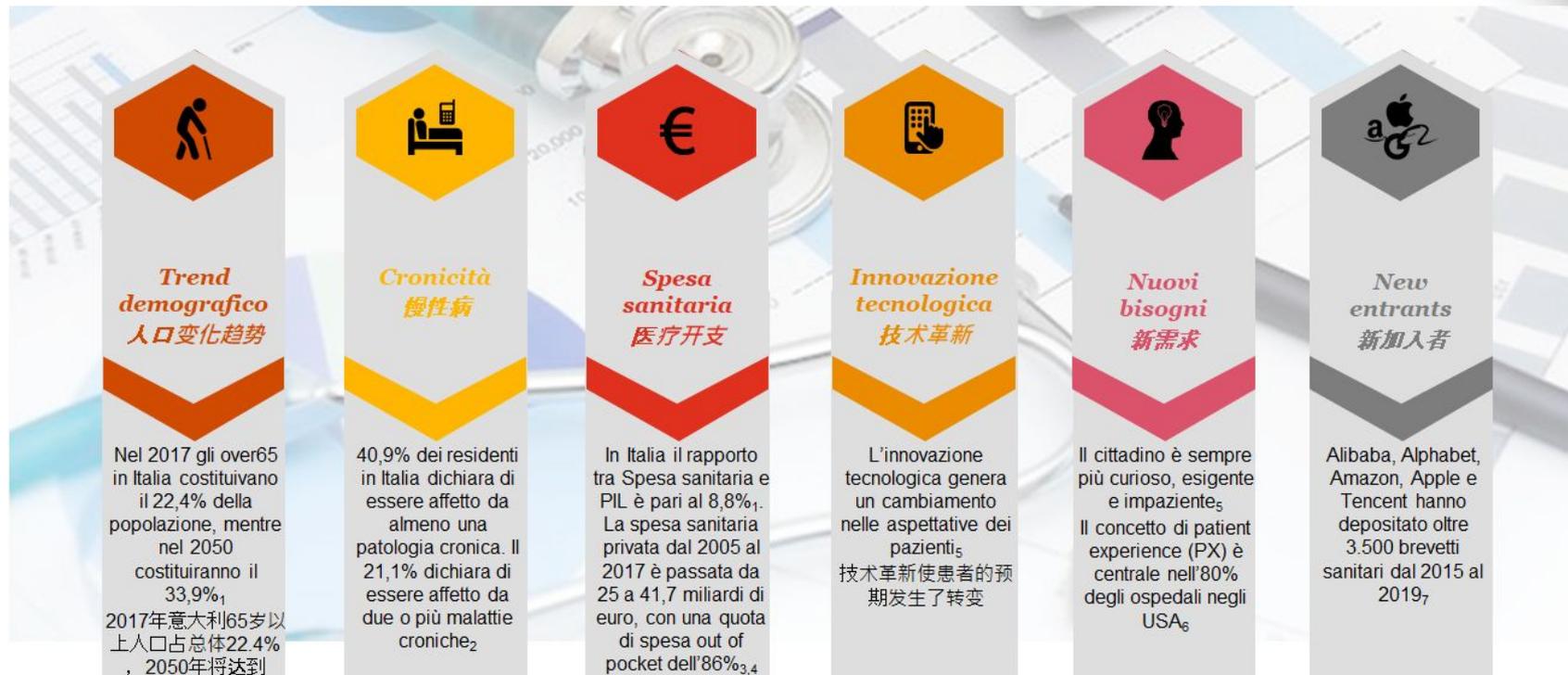
意大利PwC公司医疗机构数字化转型项目部主任

# Sanità e digital transformation 医疗健康与数字化转型

Motore Sanità 意大利医疗引擎  
26/01/2021  
2021年1月26日



## MEGATREND



Fonti: 1 OECD Health Statistics 2019; 2 ISTAT 2019; 3 GIMBE - 2° Rapporto sulla sostenibilità del Servizio Sanitario Nazionale 2017; 4 GIMBE - 4° Rapporto sulla sostenibilità del Servizio Sanitario Nazionale 2019; 5 Riccio et al. 2016 - A marketing perspective to "delight" the "patient 2.0": new and challenging expectations for the healthcare provider - BMC Health Services Research; 6 The Beryl Institute - The State of Patient Experience 2017; A Return to Purpose 7 PwC Strategy& - Driving the future of health - How biopharma can defend and grow its business in an era of digitally enabled healthcare

# Il paziente «empowered» “变强的”患者

## Il paziente è...

### 患者是...

- **Informato**, caratterizzato da un sufficiente livello di *health literacy*, consapevole del proprio stato di salute e capace di fare self monitoring
- **知情的**, 具备足够的医学知识, 知晓自身的健康状况, 有能力实施自我监察
- **Coinvolto nei processi di decision making** relativamente alla salute e caratterizzato da un elevato livello di *self-efficacy*
- **投入的**, 参与和健康有关的决定, 自我有效性水平较高
- **Parte attiva all'interno della comunità**
- **主动方** (医患群体中的)

Fonti: Barr et al. 2015 - Assessment of Patient Empowerment - A Systematic Review of Measures - Plos One; WHO 2009

# 35%

## UTILIZZO APP 使用APP

Cittadini tra i 15 e i 44 anni che utilizzano App per aumentare l'attività fisica. Il 28% dei cittadini dai 25 ai 34 anni utilizza App per migliorare l'alimentazione  
15至44岁的市民使用APP增强身体活动。  
25至34岁的市民中28%使用APP改善饮食

# 60%

## RICERCA INFORMAZIONI 信息研究

Percentuale dei cittadini che hanno cercato online informazioni su corretti stili di vita  
在线搜索正确生活方式的市民比例



# 5%

## CONDIVISIONE 分享

Cittadini che hanno condiviso i dati raccolti con il proprio medico. La percentuale sale al 10% per gli under 25 mentre il 13% avrebbe voluto inviare i dati, ma il medico non ha mostrato interesse nel riceverli

与自己的医生分享收集数据的市民。25岁以下群体的百分比上升至10%，但是有13%想要分享数据，而医生并不感兴趣接收数据

# 25%

## MONITORAGGIO 监督

Percentuale dei cittadini che monitora i dati raccolti tramite App e li utilizza per prendere decisioni sul proprio stile di vita

通过APP监测数据的市民比例, 用以决定自身的生活方式

Fonte: Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano

## Il punto di vista di medici e infermieri 医护人员观点

### ...Fare di necessità virtù 心甘情愿且非做不可

- L'emergenza ha indotto molti medici all'utilizzo di soluzioni digitali per assicurare la **comunicazione** con l'assistito e gestire i processi di cura
- L'utilizzo di tali tecnologie ha portato ad un **cambiamento delle preferenze**: molti saranno propensi al loro utilizzo anche nella fase post-pandemica<sub>1</sub>

### ...Favorire l'utilizzo delle soluzioni digitali

#### 促进数字化方案的使用

- L'interesse di medici e infermieri verso i dati specifici del **patient summary** è in crescita, così come l'importanza del **teleconsulto** e della **collaborazione** tra professionisti sanitari<sub>2</sub>
- E' sempre più forte la richiesta di **semplificare l'accesso** al Fascicolo sanitario elettronico e di migliorarne la **user experience (UX)**
- Emergono come aspetto determinante l'integrazione con i software aziendali, la completezza dell'informazione, le funzionalità di classificazione e ricerca dei dati e l'utilizzo o dispositivi mobili.

# 62%

TELEMEDICINA  
远程医疗

Percentuale di MMG che non utilizzava soluzioni di Telemedicina prima della pandemia ma che le utilizzerà in futuro<sub>1</sub>

# 22%

CRONICITÀ 慢性病

MMG che pensano di poter svolgere da remoto il 50% delle visite per pazienti cronici;

# 72%

COMUNICAZIONE  
MULTICANALE  
多渠道沟通

MMG favorevoli all'utilizzo di "multicanali" per comunicare con gli assistiti;

# 56%

PIATTAFORME  
DIGITALI 数字化平台

MMG che hanno utilizzato piattaforme digitali per gestire la relazione con gli Informatori Medico Scientifici;

Fonti: 1 Osservatorio Innovazione Digitale in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano; 2 Analisi PwC

## Il punto di vista di medici e infermieri....alcune risposte 医生与护士的观点....一些回答

"Non presenti lettori o PC in tutte le aree"  
"并非所有区域都有电脑或读取设备"

"Lentezza dei programmi, poco tempo a disposizione per ogni paziente"  
"程序迟缓，平均到每位患者的时间有限"

"Non sono visualizzabili gli esami di molte Aziende convenzionate"  
"许多合约机构的检查数据未能显示"

"Le informazioni utili sono reperibili sull'applicativo aziendale"  
"有用信息只能在机构的应用程序中获取"

"Dati non aggiornati"  
"数据未更新"

"Il FSE non risulta di facile consultazione"  
"FSE的查询并不方便"

"La consultazione è difficoltosa. Sarebbe necessaria una ricerca per tipologia di esame, per specialità, per problema clinico e catalogazione automatica per data di esecuzione."  
"查询很困难。有必要对检查、专科、临床问题设置自动检索目录。"

"Durante accettazione del paziente per accedere FSE si deve terminare accettazione ed entrare in altri percorso. Non si potrebbe unificare la procedura?"  
"在接待患者的过程中若要进入FSE需要先退出患者接待页面，改换其它路径。是否能统一操作界面？"

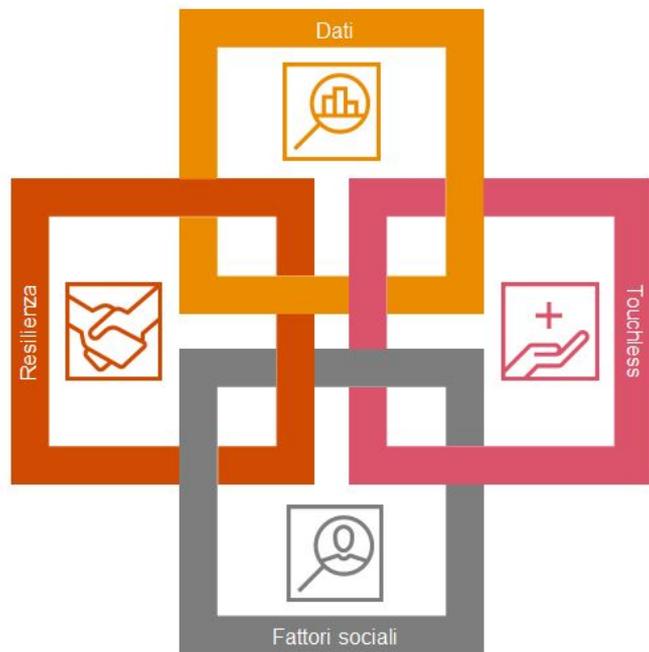
"Blocco frequente sistema operativo di supporto del PC. Numero verde per risoluzione poco performante"  
"电脑操作系统卡顿。服务热线解决问题的效率欠佳。"

"Non conoscevo questo servizio!"  
"我不了解这项服务！"

Interfaccia è vetusta  
界面过于老旧

# Covid-19 cambia la sanità, accelerando dinamiche già in atto

## 新冠疫情改变了医疗，使已经生效的动态加速运行



### Alcune parole chiave 一些关键词...

- **Touchless:** Digital come requisito minimo 无接触：数字化成了最低要求  
 Si è reso necessario un **cambio di paradigma** con risvolti ingenti sull'organizzazione, sui flussi di lavoro, sulle *digital skill* richieste, sulle modalità di coinvolgimento del paziente e sulla **patient experience**
- **Dati:** Una sanità sempre più data-driven 数据：医疗越来越被数据驱动  
 L'**interoperabilità dei dati**, i modelli previsionali e di analisi diventano aspetti imprescindibili della sanità **proattiva** del futuro
- **Capacità operativa:** Rafforzare la supply chain 操作能力：加强供应链  
 La pandemia ha evidenziato l'importanza di una **supply chain resiliente**, veloce nella risposta e capace di assicurare la circolazione di farmaci, DPI, tecnologie e innovazione. La **collaborazione**, la trasparenza e l'**information sharing** tra gli stakeholder sono sempre più vitali per la sostenibilità dei sistemi sanitari nazionali
- **Fattori sociali:** Importanza delle determinanti sociali della salute  
 社会因素：制约健康的社会因素的重要性  
 La raccolta e l'utilizzo dei dati relativi alle **determinanti sociali** della salute, l'interconnessione di dati sanitari e sociali diventano fondamentali per orientare le azioni delle organizzazioni sanitarie e governative in generale

Fonte: PwC's Health Research Institute - Accelerating the health economy of tomorrow 2020