

School of Management - Politecnico di Milano  
[www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

### COMUNICATO STAMPA

Osservatorio ICT in Sanità

## **SANITÀ, LA RIVOLUZIONE DIGITALE VALE 15 MILIARDI L'ANNO**

Ammonta a 1,23 miliardi la spesa ICT in Sanità nel 2012, budget in calo e maldistribuito. I tagli influiscono sulla qualità del servizio sanitario nazionale. Ma con la digitalizzazione è possibile un risparmio di 6,8 miliardi di euro l'anno per le strutture sanitarie e 7,6 miliardi di euro l'anno per i cittadini. La digitalizzazione è la chiave della sostenibilità economica del sistema sanitario

*Milano, 7 maggio 2013* - Per la salute in Italia si spende poco e si investe ancor meno, a discapito della qualità dei servizi del Sistema Sanitario che, negli ultimi anni - quelli dei tagli per la Spending Review - ha perso posizioni nei confronti internazionali. In questo contesto, la spesa ICT per la Sanità è scesa a 1,23 miliardi di euro nel 2012, appena 21 euro per abitante, ulteriormente ridotta dopo il calo registrato lo scorso anno. Eppure proprio un investimento in innovazione digitale potrebbe combinare efficienza e sostenibilità economica a servizi di qualità: una rivoluzione digitale completa per la Sanità italiana porterebbe benefici di circa 15 miliardi l'anno per il Sistema Paese.

È la stima della Ricerca 2013 dell'**Osservatorio ICT in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano\*** presentata oggi al convegno *"ICT in Sanità: perché il digitale non rimanga solo in agenda"* tenutosi all'Aula De Carli del Politecnico di Milano. La Ricerca è stata realizzata attraverso casi di studio e questionari rivolti a 109 CIO, 166 Direttori Generali, Amministrativi, Sanitari delle principali strutture sanitarie, referenti e dirigenti in ambito sanitario di 10 Regioni, un campione statisticamente significativo di Medici di Medicina Generale e di cittadini.

L'Osservatorio ICT in Sanità stima che, impiegando appieno le soluzioni ICT negli ambiti chiave della Sanità Italiana, **le strutture sanitarie potrebbero risparmiare circa 6,8 miliardi di euro l'anno** (115 euro pro-capite). Nel dettaglio, circa 3 miliardi grazie alla deospedalizzazione di pazienti cronici resa possibile dalle tecnologie a supporto della medicina sul territorio e dell'assistenza domiciliare; 1,37 miliardi per risparmi di tempo in attività mediche e infermieristiche grazie all'introduzione della Cartella Clinica Elettronica; 860 milioni grazie alla dematerializzazione dei referti e delle immagini, che consentirebbe di ridurre gli sprechi dovuti alla stampa e i tempi per reperire un documento cartaceo; 860 milioni grazie alla riduzione di ricoveri dovuti a errori evitabili attraverso sistemi di gestione informatizzata dei farmaci; 370 milioni di euro si otterrebbero grazie alla consegna dei referti via web e a un miglior utilizzo degli operatori dello sportello che potrebbero essere impiegati in attività a maggior valore aggiunto; 160 milioni con la prenotazione online delle prestazioni; 150 milioni attraverso la razionalizzazione dei data center presenti sul territorio e al progressivo utilizzo di tecniche di virtualizzazione e 20 milioni per la riduzione dei costi di stampa delle cartelle cliniche.

A questi benefici, sono da aggiungere i possibili **risparmi economici per i cittadini**, grazie al miglioramento del livello di servizio reso possibile dalle tecnologie digitali, stimabili complessivamente in circa **7,6 miliardi di euro** (pari a circa 130 euro per cittadino), così ripartiti: 4,6 miliardi di euro grazie ai servizi di ritiro e download dei documenti clinico-sanitari via web; 2,2 miliardi di euro attraverso soluzioni di telemedicina e assistenza domiciliare; 640 milioni di euro grazie alla prenotazione via web e telefonica delle prestazioni; 170 milioni di euro grazie alle soluzioni di gestione informatizzata dei farmaci.

*"Questi benefici potenziali sono troppo importanti per non sviluppare immediatamente un piano di interventi - afferma Mariano Corso, Responsabile Scientifico dell'Osservatorio ICT in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano - Occorre abbandonare il pregiudizio che in Sanità le nuove tecnologie siano un lusso, perché utili per modernizzare le cure ma destinate ad aumentare le spese e quindi da rimandare a tempi migliori. L'innovazione digitale è la principale leva su cui lavorare per rendere la qualità dei servizi compatibile con la loro efficienza e sostenibilità economica".*

*"Un piano sistemico di innovazione digitale per la Sanità oggi è una priorità assoluta per il rilancio del*

*Paese e un suo sviluppo sociale ed economico sostenibile - prosegue Mariano Corso -. È importante creare tavoli di lavoro a livello aziendale, regionale e nazionale, a cui affiancare una maggiore capacità di governance complessiva a livello nazionale”.*

## La sostenibilità del Sistema Sanitario

L'uso dei tagli alla Sanità come “scorciatoia” per far tornare i conti pubblici rischia di avere gravi effetti sulla salute e, in ultima analisi, sul sistema Paese. La spesa sanitaria pro-capite, sia pubblica che complessiva, in Italia è ben al di sotto della media dei Paesi OCSE: spendiamo meno di Paesi tradizionalmente attenti al welfare, come Francia, Danimarca, Olanda, Regno Unito e dei partner Europei più ricchi come Germania, Belgio e Austria.

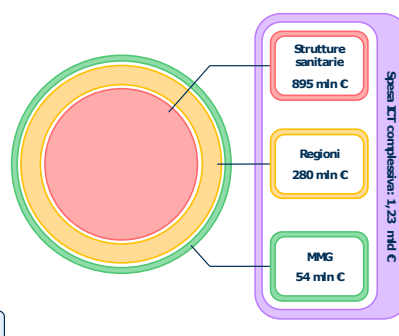
L'impatto sulla qualità di quello che era considerato fino ad alcuni anni fa tra i migliori sistemi sanitari del mondo è preoccupante. **In soli tre anni il nostro sistema sanitario è scivolato dal 15° al 21° posto per qualità, tra i 34 censiti dall'Euro Health Consumer Index 2012.** Siamo sempre più staccati da Francia, Regno Unito e Olanda (in testa alla graduatoria), ma ci ritroviamo ormai dietro anche ai Paesi dell'est Europa come Repubblica Ceca, Slovenia e Croazia. L'Italia si colloca bene in parametri come i risultati clinici (11° posto) e il rispetto dei diritti e l'informazione ai pazienti (11° posto), ma è penalizzata dalle basse valutazioni in prevenzione, gamma e accessibilità dei servizi offerti (26° posto), accesso ai farmaci (22° posto) e tempi di attesa per ricevere i trattamenti (22° posto). **Questi indici denotano un progressivo deterioramento del sistema destinato a mostrare i propri effetti nei prossimi anni, con gravi ripercussioni in termini di salute, ma anche di costi e quindi di sostenibilità del Sistema.**

*“In questa situazione intervenire è necessario e urgente - dice Mariano Corso, Responsabile Scientifico dell'Osservatorio ICT in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano - Per non mettere a serio rischio la tenuta del Sistema Sanitario Nazionale bisogna fermare la logica dei tagli lineari e investire le risorse disponibili selettivamente, dando priorità agli investimenti in grado di fermare il processo di deterioramento, aumentando la qualità della cura e riducendo le inefficienze. La chiave della sostenibilità sta nell'innovazione digitale. Il Decreto Balduzzi e la sezione dedicata alla Sanità del Decreto Sviluppo Bis vanno nella giusta direzione, insistendo sulla digitalizzazione come chiave per ridurre gli sprechi, correggere gli errori e garantire maggior governo ai suoi attori. Tuttavia, non sono seguiti interventi attuativi concreti, e la flessione a cui si sta assistendo nella spesa complessiva in nuove tecnologie digitali nella Sanità italiana non può che suscitare preoccupazione”.*

## La spesa ICT in Sanità

Nel 2012 la spesa complessiva per la digitalizzazione della Sanità italiana è stata di **1,23 miliardi di euro**, in diminuzione del 5% rispetto al 2011 e pari all'1,1% della spesa sanitaria pubblica. In Italia si spendono **21 euro per abitante** in tecnologie informatiche, oltre la metà del valore di Francia e Gran Bretagna. La maggior parte della spesa ICT in Sanità riguarda le aziende sanitarie: 895 milioni di euro, -2% rispetto al 2011, mentre 280 milioni di euro sono spesi dalle Regioni (-7%) e 54 milioni dai Medici di Medicina Generale, in media 1.146 euro per medico (-24%).

La spesa ICT in Sanità e gli effetti della Spending Review

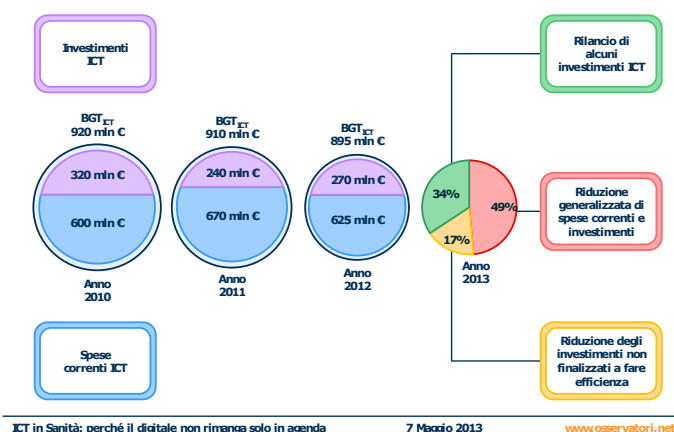


Stime su dati 2012

Oltre a essere complessivamente bassa e con un trend in decrescita, la spesa informatica nella Sanità italiana presenta una **distribuzione ancora disomogenea** sul territorio nazionale, ma con trend di parziale riduzione delle differenze evidenziate negli scorsi anni. Per quanto riguarda le strutture sanitarie, le aziende del Nord continuano ad assorbire la maggior parte dei budget - circa il 60% del totale - ma in calo rispetto al 2011 (-12%); nelle Regioni del Centro e del Sud e Isole invece si riscontra un aumento del 21%. Il fenomeno trova conferma anche nei budget ICT dei Medici di Medicina Generale: la pressione al contenimento delle spese ha portato infatti a una riduzione della spesa ICT nel 2012 superiore al Centro-Nord rispetto al Sud e Isole: la spesa media di un medico del Nord-Ovest (1.037 euro) e del Centro (1.077 euro) è mediamente inferiore rispetto a quella dei medici di Sud e Isole (1.224 euro), con un'inversione rispetto al 2011. Rimangono profonde però le differenze a livello di spesa degli Enti regionali: quelli del Nord Italia coprono circa due terzi delle spese informatiche sostenute direttamente dalle Regioni.

Un segnale parzialmente positivo emerge dall'analisi delle cause alla base della riduzione del budget ICT nelle strutture sanitarie: i tagli derivano da una diminuzione della spesa corrente del 7%, mentre è previsto un incremento del 12% negli investimenti in tecnologie digitali, in controtendenza rispetto allo scorso anno. I maggiori tagli alla spesa ICT si hanno in ambito pubblico (-8%), mentre si riscontra un aumento del budget complessivo nelle strutture sanitarie private (+32%). Per il 2013 è previsto un ulteriore calo delle spese correnti pari al 2%, a seguito delle manovre sulla *Spending Review* e di altri fenomeni strutturali.

La spesa ICT in Sanità e gli effetti della Spending Review



ICT in Sanità: perché il digitale non rimanga solo in agenda 7 Maggio 2013 [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

Tra le Direzioni Strategiche delle strutture sanitarie è ancora bassa la consapevolezza dell'importanza dell'investimento in ICT per fronteggiare la crisi. Il 51% di quelle intervistate afferma che i tagli dei budget ICT saranno in linea rispetto ad altre voci di spesa aziendale e il 6% dichiara che saranno addirittura superiori. Secondo i CIO, inoltre, nel 49% delle strutture la riduzione del budget ICT sarà generalizzata e indiscriminata, mentre nel 17% si focalizzerà sugli investimenti ICT non finalizzati a creare efficienza. L'84% dei Direttori delle strutture ritiene che la carenza di risorse economiche sia una barriera estremamente difficile da superare, a cui si affiancano la necessità di gestire elevati impatti linee guida omogenee per lo sviluppo delle tecnologie digitali all'interno del Sistema Sanitario Regionale e Nazionale (54%).

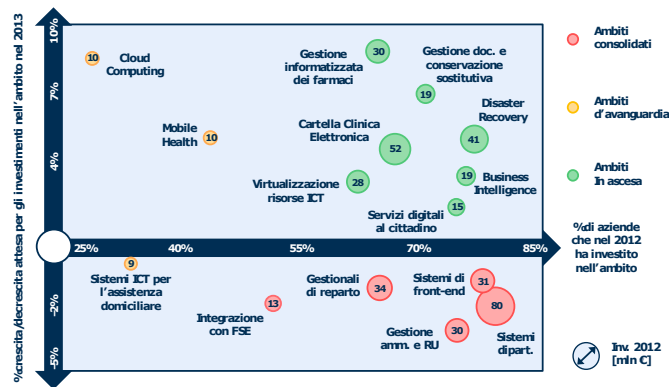
*“Se in passato il principale ostacolo all'innovazione digitale era la mancanza di visione da parte delle Direzioni Strategiche - rileva Mariano Corso, Responsabile Scientifico dell'Osservatorio ICT in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano - oggi, per invertire il circolo vizioso in atto che lega i tagli agli investimenti tecnologici a un progressivo deterioramento del sistema, sono necessarie innanzitutto azioni concrete da parte del Governo e delle Regioni per focalizzare le risorse disponibili su iniziative in grado di migliorare l'efficacia e l'efficienza del nostro Sistema Sanitario”.*

### Gli ambiti di innovazione digitale

Nell'attuale periodo di ristrettezze economiche, le Direzioni Strategiche delle strutture sanitarie ritengono prioritari gli ambiti di innovazione digitale che consentono di ottenere benefici strutturali e misurabili in termini di aumento dell'efficienza e dell'efficacia dei processi interni e di miglioramento della qualità del servizio ai cittadini. L'ambito che catalizza i maggiori budget ICT nel 2012 è rappresentato dai Sistemi Dipartimentali (circa 80 milioni di euro di spesa stimata), seguito dalla Cartella Clinica Elettronica (52

milioni di euro) e dai sistemi per il Disaster Recovery e la Business Continuity (41 milioni di euro).

Gli ambiti di innovazione digitale



ICT in Sanità: perché il digitale non rimanga solo in agenda 7 Maggio 2013 [www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

Nel dettaglio, l'Osservatorio ICT in Sanità ha analizzato i singoli ambiti d'innovazione:

**Servizi digitali al cittadino.** Il 75% delle strutture sanitarie ha speso, nel 2012, 15 milioni di euro in quest'ambito e per il 2013 è previsto un incremento del 2,3% del budget. Tra i servizi maggiormente presenti vi sono, oltre ai sistemi per la prenotazione telefonica delle prestazioni (adottati dall'83% delle aziende sanitarie italiane) e i sistemi di prenotazione via web (23%), il ritiro e download dei referti online (29%) e il pagamento via web delle prestazioni (25%). L'utilizzo dei servizi è però ancora parziale. Soltanto il 53% delle prenotazioni nel 2012 è stata effettuata telefonicamente e il 7% via web. Anche la percentuale di referti consegnati via web è molto limitata (13%), così come i pagamenti delle prestazioni (6%).

**Sistemi per la gestione documentale e la conservazione sostitutiva.** Il 72% delle strutture sanitarie ha speso, nel 2012, 19 milioni di euro in quest'ambito, con un tasso di crescita previsto per il 2013 del 7,3%. Nelle strutture sanitarie italiane il 73% delle immagini è prodotto in formato digitale, anche grazie alla diffusione dei sistemi di diagnostica digitale, mentre solo il 30% dei referti è prodotto e firmato digitalmente. In questo contesto il 56% delle aziende del campione ha attivato un sistema di conservazione a norma di legge dei documenti informatici clinico-sanitari.

**Cartella Clinica Elettronica.** Il 67% delle strutture sanitarie ha speso, nel 2012, 52 milioni di euro in quest'ambito, con un trend di crescita previsto per il 2013 del 4,9%. Il 52% delle cartelle cliniche presenta solo alcune componenti in formato elettronico (tipicamente la lettera di dimissione) e soltanto il 21% delle aziende del campione ha adottato CCE "complete" di tutte le funzionalità, attive in alcuni reparti. Infatti, a fronte di funzionalità basilari che sono maggiormente presenti e con un buon livello di supporto alle attività (come quelle relative alla visualizzazione delle informazioni del paziente e del ricovero, ai trasferimenti interni e alle dimissioni da reparto, all'accesso alla documentazione clinica precedente e alla gestione clinica ambulatoriale), spesso mancano le funzionalità caratterizzanti della cartella clinica, come la gestione clinica di ricovero e la gestione della farmacoterapia. Infine, solo il 6% delle cartelle cliniche è completamente dematerializzato con meccanismi di conservazione sostitutiva a norma di legge. Anche il supporto mobile alla CCE è ancora molto limitato e ciò riduce notevolmente i benefici ottenibili dall'introduzione di questi strumenti.

**Soluzioni per la gestione informatizzata dei farmaci.** Il 65% delle strutture sanitarie ha speso nel 2012 complessivamente 30 milioni di euro in quest'ambito, con un tasso di crescita previsto per il 2013 del 9,2%. Le funzionalità di gestione informatizzata dei farmaci maggiormente presenti tra le aziende del campione sono quelle relative alla preparazione dei farmaci in farmacia (adottate dal 56% delle aziende del campione) e alla prescrizione delle terapie (54%), mentre sono meno diffuse le soluzioni per la somministrazione dei farmaci (36%). Complessivamente solo il 17% delle aziende del campione ha informatizzato tutte le fasi del processo di farmacoterapia. Infine, risultano essere ancora poco diffuse le soluzioni per la gestione dei farmaci in dose unitaria (11%). Il livello di informatizzazione delle attività attualmente raggiunto risulta ancora limitato, con meno della metà delle attività gestite digitalmente, anche se si osservano trend interessanti di crescita nella gestione informatica della somministrazione dei farmaci.

**Sistemi di Business Intelligence e Clinical Governance.** Il 77% delle strutture sanitarie ha speso nel 2012 19 milioni di euro in quest'ambito e per il 2013 sono previsti incrementi di budget del 3,7%. I sistemi ICT direzionali sono piuttosto diffusi (sono presenti nell'89% delle aziende del campione), anche se le funzionalità più complesse - come la definizione di KPI, l'impiego di balanced scorecard e, soprattutto, il supporto alle decisioni cliniche (Clinical Governance) - sono presenti in meno di un terzo delle strutture.

**Mobile Health.** Il 43,2% delle strutture sanitarie ha speso 10 milioni di euro in quest'ambito nel 2012 e per il 2013 sono previsti incrementi di budget del 5,4%. I device maggiormente presenti all'interno delle strutture sono Notebook e Netbook (adottati nell'80% delle aziende del campione), ma il 21% delle strutture prevede di introdurre nel 2013 i tablet a supporto delle attività cliniche. Il livello di utilizzo attuale dei device mobili da parte di medici, infermieri e altro personale sanitario è attualmente abbastanza limitato. La percentuale di medici che, nello svolgimento delle attività cliniche, utilizza device mobili è del 24%, mentre è del 21% per gli infermieri e del 10% per altri operatori. Entro la fine del 2013 quasi la metà delle aziende prevede di aumentarne la diffusione tra medici e infermieri. Infine, solo il 18% delle strutture incentiva l'utilizzo di dispositivi personali per scopi professionali (secondo il paradigma del Bring Your Own Device, BYOD), mentre il 46% delle strutture ha una politica aziendale che non ammette l'utilizzo di device personali. Tale risultato è comunque in linea con quanto avviene in altri settori.

**Soluzioni per la medicina sul territorio e l'assistenza domiciliare.** Il 32,6% delle strutture sanitarie ha speso nel 2012 complessivamente 9 milioni di euro in quest'ambito ed è previsto un leggero calo nel 2013. I servizi maggiormente presenti sono le soluzioni di Tele-monitoraggio (adottate dal 23% delle aziende del campione), mentre risultano poco diffuse le soluzioni di Tele-assistenza e Tele-soccorso per segnalare emergenze e di Tele-diagnostica presso il domicilio del paziente (presenti rispettivamente nel 9% e nell'8% delle strutture). Le soluzioni di Tele-monitoraggio sono spesso utilizzate per pazienti cronici affetti da malattie quali diabete, scompenso cardiaco o insufficienza respiratoria.

**Cloud Computing e virtualizzazione.** Se da un lato nel 2012 il 63% delle strutture sanitarie ha speso 28 milioni di euro in soluzioni di virtualizzazione delle risorse ICT, soltanto il 28% ha avviato progetti di Cloud Computing con una spesa totale di 10 milioni di €. Per il 2013 sono comunque previsti incrementi di budget, soprattutto per l'ambito del Cloud Computing, che avrà un incremento dell'8,9% contro un 3,4% associato alle più mature tecnologie di virtualizzazione. La situazione attuale del patrimonio tecnologico delle strutture sanitarie vede la presenza di circa 2.000 Data Center e di 38.000 Server. In questi Data Center viene spesso gestito un hardware disomogeneo e non standard, utilizzato per una frazione delle proprie potenzialità, con il ricorso a tecniche di virtualizzazione ancora limitato. In particolare, solo il 40% circa delle aziende del campione dichiara di aver introdotto tecnologie di virtualizzazione della capacità elaborativa e dello storage che superino il 70% della capacità totale.

**Sistemi di front-end.** Il 79% delle strutture sanitarie ha speso nel 2012 31 milioni di euro in sistemi di front-end, con previsioni di leggero calo nel 2013 (-1%). I servizi maggiormente presenti riguardano le soluzioni per la gestione intelligente delle code e delle priorità nella struttura (adottate dal 78% delle aziende del campione) e le soluzioni per la gestione dell'attesa relativa a visite ambulatoriali (63%), mentre i trend di crescita previsti per il 2013 sono relativi alle soluzioni di self service a supporto dell'erogazione del servizio, con un'introduzione prevista nel 15% delle aziende a fronte di una diffusione attuale pari al 47%. Tali soluzioni, tuttavia, sono spesso presenti solo in alcuni Reparti/Presidi e quindi non consentono di supportare in modo completo e integrato l'attesa e il percorso del paziente all'interno della struttura.

## L'ICT tra i Medici di Medicina Generale

La survey dell'Osservatorio ICT Sanità su 1064 Medici di Medicina Generale, condotta in collaborazione con Doxapharma e la Federazione Italiana dei Medici di Medicina Generale, mostra come anche tra questi attori nel 2012 una riduzione della spesa ICT per effetto della pressione al contenimento delle spese. L'utilizzo delle tecnologie digitali, tuttavia, è ormai consolidato tra i Medici di Medicina Generale che accedono a Internet per scopi professionali (ricerca di informazioni sanitarie, scambi di email con i pazienti, forum, blog, chat, ecc.) più volte al giorno (nel 57% dei casi) o almeno una volta al giorno (28%), senza considerare le attività certificative o quelle per condividere database del Sistema Sanitario Nazionale.

Risulta essere ampiamente utilizzata l'email come mezzo di comunicazione digitale nello svolgimento della professione (96% dei rispondenti), seguita da strumenti 2.0 come forum e mailing list (42%), instant messaging (25%) e social network (25%). In molti casi, tuttavia, gli strumenti più innovativi registrano un



basso livello di soddisfazione, forse perché ritenuti meno efficaci e meno formali nell'interazione con i pazienti e gli altri attori del Sistema Sanitario Nazionale, diversamente da quanto accade utilizzando l'email. L'analisi dei servizi ICT utilizzati a scopo professionale mostra una diffusione quasi totale di strumenti come la scheda individuale del paziente e dei certificati di malattia online, seguiti dai sistemi di formazione a distanza (e-learning) utilizzati dal 67% dei medici del campione, dalle ricette elettroniche (56% contro il 23% del 2011) e dal Patient Summary (50%).

C'è un buon livello di interesse per servizi meno diffusi, come i sistemi di integrazione con i medici specialisti, i sistemi di Tele-consulto (con altri medici o con specialisti di strutture sanitarie) e le soluzioni di Evidence Based Medicine al punto di cura. Aumenta la soddisfazione per alcuni servizi come i certificati online, mentre sono frequenti i giudizi critici sulle esigenze di maggiore usabilità delle attuali applicazioni ICT: oltre alla semplicità di utilizzo, per i Medici è fondamentale che siano sicure, affidabili e accessibili ovunque, anche attraverso dispositivi mobili.

*“I Medici di Medicina Generale mostrano un crescente interesse per le tecnologie digitali - spiega Mariano Corso, Responsabile Scientifico dell'Osservatorio ICT in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano - si tratta, tuttavia, ancora di una informatizzazione di base: la diffusione degli strumenti più innovativi è ancora bassa, a causa di una scarsa cultura informatica dei medici e di una offerta percepita come ancora non in grado di garantire l'usabilità e l'affidabilità richieste.”*

## Il punto di vista del cittadino

L'Osservatorio ICT in Sanità, in collaborazione con Doxa, ha attivato un'analisi sistematica per dare voce al paziente e rilevare la soddisfazione dei cittadini sui servizi sanitari erogati dalle strutture ospedaliere e dai Medici di Medicina Generale. La survey condotta su 1001 cittadini ha consentito di valutare tre aree del Sistema Sanitario Nazionale, attraverso un modello basato su 35 indicatori.

*L'assistenza ospedaliera.* I servizi per cui i cittadini sono più insoddisfatti sono il Pronto Soccorso e le visite specialistiche ambulatoriali, in particolare per i problemi all'accesso alle prestazioni, per i tempi di attesa, per il comfort delle strutture, per la qualità delle informazioni ricevute, la cortesia e la disponibilità del personale medico-infermieristico. Mentre i giudizi migliori si ottengono per la professionalità e la qualità delle cure ricevute, soprattutto nell'ambito delle visite e degli esami specialistici.

*L'assistenza dei Medici di Medicina Generale.* Il livello di soddisfazione sull'assistenza fornita dal Medico di Medicina Generale è alto: l'81% dei cittadini è soddisfatto o molto soddisfatto. Anche in questo caso, a generare più insoddisfazione sono l'accesso a prestazioni, i tempi di attesa e il comfort dello studio medico.

*I servizi digitali al cittadino.* L'utilizzo dei servizi digitali da parte dei cittadini risulta ad oggi piuttosto limitato, sia per la mancanza di offerta sia per la scarsa consapevolezza della presenza e delle potenzialità dei servizi stessi. Solo il 35% dei cittadini ha utilizzato un servizio informatico e in molti casi si tratta semplicemente della consultazione dei siti web per ottenere informazioni sui medici e le strutture sanitarie. Il livello di utilizzo è superiore tra i giovani (15-24 anni), i laureati, e al Nord e Centro Italia rispetto al Sud. Sarebbe pertanto necessario da parte dei diversi attori del sistema sanitario promuovere maggiormente l'utilizzo di Internet come strumento di comunicazione e relazione col cittadino. I tre servizi più rilevanti per i cittadini sono i sistemi di prenotazione e annullamento online delle prestazioni (esami o visite), il download dei referti via web e le informazioni dettagliate sui medici e sulle strutture sanitarie. Risulta inoltre elevato il livello di soddisfazione nell'utilizzo dei servizi relativi ai referti web, alle ricette mediche elettroniche, al pagamento online delle prestazioni e all'utilizzo di email per comunicare con il proprio medico di base e di forum/blog per condividere perplessità e domande con medici specialisti. È importante evidenziare che un minor livello di soddisfazione è rilevato nell'utilizzo dei siti web per la consultazione dei tempi medi di attesa, servizi che spesso non riportano una comunicazione trasparente e aggiornata.

*“La diffusione tra i cittadini di cultura digitale e strumenti di accesso alla rete rappresenta per i governi regionali, le strutture sanitarie e i Medici di Medicina Generale una grande opportunità per erogare servizi e informazioni, la cui efficacia è destinata a incidere sia sulla qualità percepita che sull'efficienza del Sistema Sanitario - spiega Mariano Corso, Responsabile Scientifico dell'Osservatorio ICT in Sanità della School of Management del Politecnico di Milano - Non cogliere questa opportunità vorrebbe dire perdere competitività e allontanare ancora di più la Sanità dai cittadini.”*

\*La Ricerca è stata realizzata con il patrocinio di AIIC, AIOP, AISIS, Amministrazione regionale della Valle d'Aosta Assessorato Sanità Salute e Politiche Sociali, FIASO, FIMMG, FISM, HIMSS Analytics Europe, Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia, Regione Basilicata, Regione Calabria, Regione Emilia Romagna, Regione Lombardia, Regione Piemonte, Regione Puglia, Regione Sicilia, e con il supporto di Accenture, Alcatel-Lucent, Artex, Avanade, CompuGroup Medical, Dedalus, Doxapharma, Engineering, Exprivia, Fastweb, IBM, Insiel Mercato, IPSA, Noemalife, Telecom Italia, Var Group Sanità, Vree Health (MSD Italia), Wiit; Afea, EL.CO., Fujifilm, Hi.Tech, itAgile, it-Consult Soluzioni Aziendali Integrate, KGroup, Medas, OSLO, Santer Reply.

**Ufficio stampa School of Management del  
Politecnico di Milano**

Barbara Balabio  
Tel.: 02 2399 9578  
email [barbara.balabio@polimi.it](mailto:barbara.balabio@polimi.it)  
Skype barbara.balabio  
[www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)

**d'I Comunicazione:**

Stefania Vicentini  
sv@dicomunicazione.it  
Mob.: 335 5613180

Piero Orlando  
po@dicomunicazione.it  
Mob.: 335 1753472

*La School of Management del Politecnico di Milano, con oltre 240 docenti, e circa 80 fra dottorandi e collaboratori alla ricerca, dal 2003 accoglie le attività di ricerca, formazione e alta consulenza, nei campi management, economia e industrial engineering. Fanno parte della Scuola il Dipartimento di Ingegneria Gestionale, le Lauree e il PhD Program di Ingegneria Gestionale e il MIP, la business school del Politecnico di Milano. Nel 2007 ha ricevuto l'accreditamento EQUIS e dal 2009 è nella classifica del Financial Times delle migliori Business School d'Europa.*

*Gli Osservatori ICT & Management della School of Management del Politecnico di Milano ([www.osservatori.net](http://www.osservatori.net)) vogliono offrire una fotografia accurata e continuamente aggiornata sugli impatti che le tecnologie dell'informazione e della comunicazione (ICT) hanno in Italia su imprese, pubbliche amministrazioni, filiere e mercati. Gli Osservatori sono ormai molteplici e affrontano in particolare tutte le tematiche più innovative: Agenda Digitale, B2b - eProcurement e eSupply Chain, Business Intelligence, Canale ICT, Cloud & ICT as a Service, eCommerce B2c, eGovernment, Enterprise 2.0, eProcurement nella PA, Fatturazione Elettronica e Dematerializzazione, Gestione dei Processi Collaborativi di Progettazione, Gestione Strategica dell'ICT, Gioco Online, HR Innovation Practice, ICT & Business Innovation nel Fashion-Retail, ICT & Commercialisti, ICT & PMI, ICT Accessibile e Disabilità, ICT in Sanità, ICT nel Real Estate, ICT nelle Utility, ICT Strategic Sourcing, Information Security Management, Intelligent Transportation Systems, Internet of Things, Intranet Banche, Mobile & Wireless Business, Mobile Banking, Mobile Internet, Content & Apps, Mobile Marketing & Service, Multicanalità, New Media & New Inetrnet, New Slot & VLT, Mobile Device & Business App, NFC & Mobile Payment, RFId, Smart Working, Startup Digitali, Unified Communication & Collaboration.*