



Outlook Salute Italia

Prospettive e sostenibilità del Sistema Sanitario

III Edizione | Luglio 2023

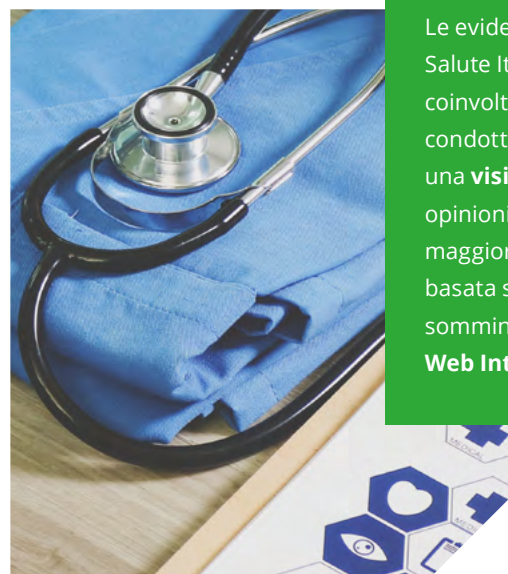


Introduzione

Raccontare, anno dopo anno, attraverso la voce degli italiani lo stato e le prospettive del Sistema Salute significa mettere in luce non solo ciò che viene apprezzato e a cui si riconosce un valore, ma anche bisogni e timori che possono prendere forma e influenzare la percezione complessiva. È questo l'obiettivo dell'Outlook Salute Italia, osservatorio lanciato nel 2019 da Deloitte con lo scopo di monitorare le evoluzioni del punto di vista degli italiani sulle tematiche relative al Sistema Salute nel nostro Paese.

Oggi alla terza edizione, questo studio mette a confronto il vissuto di tre fasi di particolare rilevanza per la Sanità italiana: la prima edizione racconta un "mondo pre-COVID", quando gli italiani non avevano ancora avuto esperienza degli impatti di una pandemia sulla propria vita e sulla propria salute; tralasciando di investigare le fasi più acute dell'epidemia di COVID-19, la seconda edizione presenta invece il quadro di un Sistema Sanitario visto attraverso gli occhi di chi cominciava a sperimentare un possibile ritorno alla normalità; fino ad arrivare a raccontare con questa edizione il punto di vista sulla Sanità di un'Italia ormai in procinto di lasciarsi del tutto alle spalle le restrizioni e la paura del contagio, con nuove aspettative ed esigenze a riguardo della propria Salute. Tre "mondi" differenti, dunque, che consentono di raccontare le luci e le ombre di un comparto, quello sanitario, che in ciascuno di essi resta in prima linea nel supportare gli italiani e assicurare loro salute ed equità.

Se dunque anche in questa edizione non mancano le attese nei confronti del Sistema Salute nel suo complesso, tra diffusione del digitale e impatti degli investimenti del PNRR (Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza), non si possono tralasciare però le ombre che vanno via via consolidandosi rispetto ai risultati degli scorsi anni: si ricorre meno ad alcune delle principali prestazioni sanitarie, permangono disparità tra regioni e per fascia di reddito, le ragioni economiche continuano a impattare le scelte nell'ambito della Salute, le liste d'attesa pesano negativamente nell'esperienza comune. Anche il rapporto tra Sanità Pubblica e Privata continua ad evolvere: nell'edizione di quest'anno, emerge una maggiore tendenza a rivolgersi a strutture private, che guadagnano spazio come interlocutori di riferimento per la fruizione delle principali prestazioni sanitarie. Questo quadro, d'altra parte, rappresenta alcuni nodi di un dibattito ormai in corso da tempo a livello nazionale in merito al futuro e alla sostenibilità del Sistema Sanitario Nazionale, a fronte anche di un aumento della spesa a carico dei privati e di una riduzione del personale sanitario¹.



Struttura della ricerca e metodologia

Le evidenze di questa terza edizione dell'“Outlook Salute Italia” si basano su una rilevazione che ha coinvolto **3.815 adulti residenti in Italia**: le interviste, condotte a Gennaio 2023, hanno consentito di avere una **visione rappresentativa** del punto di vista, delle opinioni e dei comportamenti della popolazione maggiorenne italiana. Nello specifico, l'analisi si è basata su un questionario strutturato che è stato somministrato con metodologia **Computer Assisted Web Interviewing (CAWI)**.

Indice

Fruizione ridotta di alcune prestazioni e difficoltà nell'erogazione: lo stato delle prestazioni sanitarie	5
Disparità economiche e geografiche: il trend si conferma	7
Strutture pubbliche o strutture private? La Sanità Privata prende piede	10
Liste d'attesa e difficoltà di accesso continuano a penalizzare il Sistema Sanitario	14
Si conferma il ruolo della farmacia come punto di contatto per la Sanità sul territorio	18
FSE, telemedicina e piattaforme digitali: continua la digitalizzazione in Sanità	21
Come utilizzano gli italiani il proprio Fascicolo Sanitario Elettronico?	28
Diffusione e utilizzo delle polizze sanitarie da parte degli italiani	31
Quali impatti avrà il PNRR sul Sistema Salute secondo gli italiani?	33

Fruizione ridotta di alcune prestazioni e difficoltà nell'erogazione: lo stato delle prestazioni sanitarie



Negli ultimi anni è calata la percentuale di chi dichiara di fruire di alcune delle principali prestazioni sanitarie. In negativo soprattutto il ricorso ai medici di famiglia, complice probabilmente la scarsità di personale in quest'ambitoⁱⁱ.

Analizzando i trend di fruizione delle prestazioni sanitarie negli ultimi anni emerge indubbiamente una situazione "pre-" e "post-COVID". Rispetto infatti alla prima edizione di questo osservatorio, condotta nell'autunno del 2019, in cui gli impatti della pandemia erano ancora lontani dall'esperienza comune, quello che emerge oggi è una contrazione nella fruizione di alcuni dei principali servizi sanitari. Se da un lato questa riduzione può ancora risentire del vissuto degli ultimi tre anni e della paura del contagio spesso associata all'accesso a strutture sanitarie, questo dato può essere influenzato anche dalle trasformazioni in atto e dai necessari ripensamenti nel Sistema Sanitario Nazionale, così come da una situazione economica incertaⁱⁱⁱ.

Nel complesso, le visite specialistiche, gli esami di laboratorio e il ricorso al medico di famiglia e pediatra restano le prestazioni più fruite. D'altra parte, tra chi ha fruito di almeno una prestazione sanitaria negli ultimi tre anni, cala soprattutto il ricorso al medico di famiglia e pediatra: nel

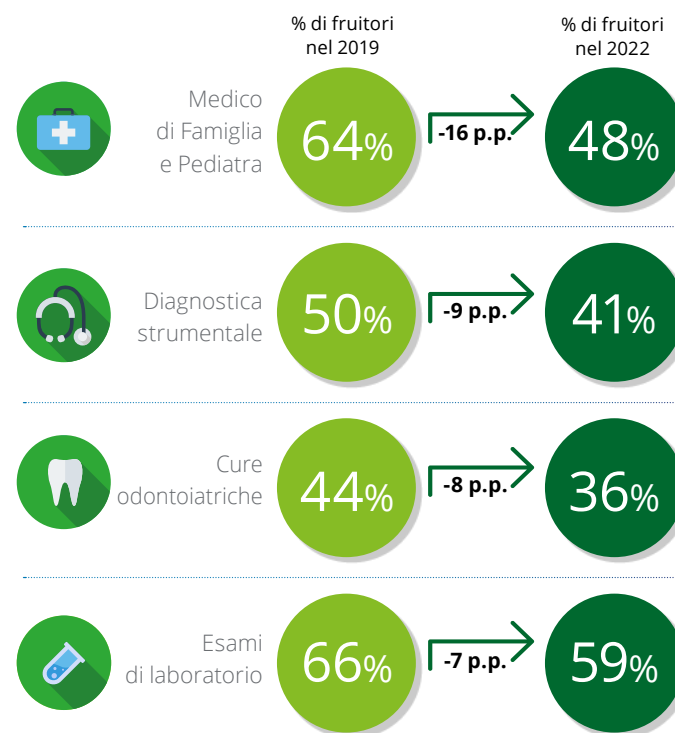
2019 era del 64% la percentuale di chi dichiarava di aver avuto accesso a questo servizio nei precedenti tre anni, contro il 48% di questa nuova edizione, con una riduzione significativa di 16 punti percentuale. Questo dato rispecchia un trend - quello della contrazione del numero dei medici di famiglia - che, pandemia a parte, si stava già delineando da diversi anni, e che oggi appare evidente.

Benché in modo meno importante, cala inoltre la fruizione di altre prestazioni, come la diagnostica strumentale (ad esempio ecografie e radiografie), utilizzata nel 2019 dal 50% di chi aveva fruito di almeno una prestazione sanitaria negli ultimi tre anni, contro il 41% di questa edizione (-9 p.p.); le cure odontoiatriche, passate dal 44% nel 2019 al 36% nel 2022 (-8 p.p.); e gli esami di laboratorio, dal 66% al 59% (-7 p.p.). A crescere, benché di pochi punti percentuale, sono invece le visite specialistiche, che passano dal 57% del 2019 al 60% di questa edizione. Potrebbe essere questo un segnale della tendenza a rivolgersi a canali specialistici a fronte di un minor ricorso ad altre prestazioni?

Il calo nella fruizione di alcune delle principali prestazioni sanitarie negli ultimi tre anni

D. «Negli ultimi 3 anni, di che tipo di prestazioni ha fruito lei personalmente?»

Base: coloro che hanno fruito personalmente di almeno una prestazione negli ultimi 3 anni



Disparità economiche e geografiche: il trend si conferma

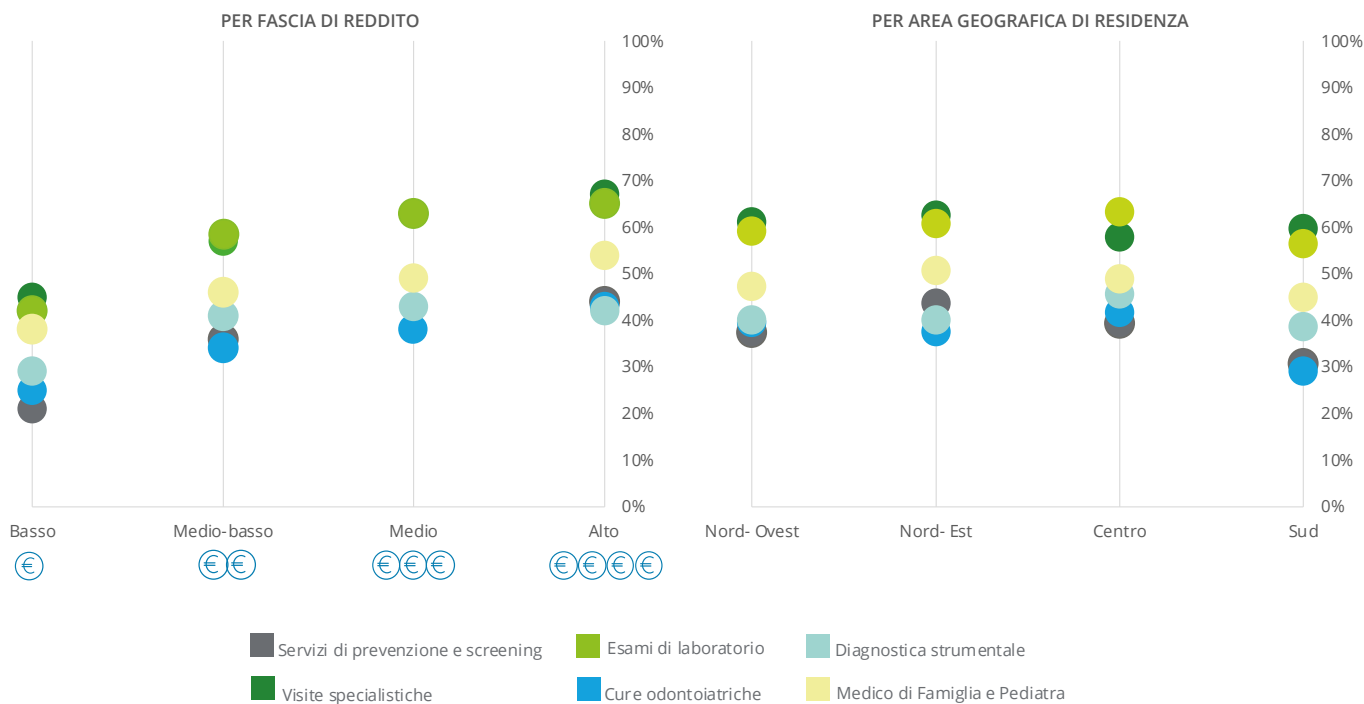


Come nella scorsa edizione, si confermano le disparità emerse in termini di accesso alle principali prestazioni, che penalizzano soprattutto i redditi bassi e le regioni del Sud. Si consolida anche la percentuale di chi rinuncia alle prestazioni, con 1 italiano su 3 che conferma il trend già emerso nel 2021.

Non è solo dal confronto temporale, tra una edizione e l'altra di questo osservatorio, che emergono variazioni nell'accesso ad alcune delle principali prestazioni sanitarie. Anche in questa edizione, infatti, si conferma la disparità di accesso ai principali servizi sulla base della fascia di reddito dei rispondenti: se si considerano le prestazioni più utilizzate, per queste appare evidente come, con l'aumentare del reddito dei rispondenti, aumenti anche la percentuale di chi dichiara di aver avuto accesso al servizio; è il caso, ad esempio, delle visite specialistiche, a cui accede il 67% dei rispondenti che hanno un reddito mensile familiare superiore ai 2.500 Euro, contro il 45% di chi ha un reddito familiare basso.

Emerge inoltre un divario anche su scala geografica, dove in questo caso sono i residenti nelle regioni del Sud che

La fruizione delle principali prestazioni sanitarie per fascia di reddito e area geografica



dichiarano un minor ricorso ad alcune delle principali prestazioni sanitarie, in particolare per quanto riguarda le cure odontoiatriche (il 40% al Nord-Ovest contro il 29% al Sud) e i servizi di prevenzione e screening (il 44% al Nord-Est

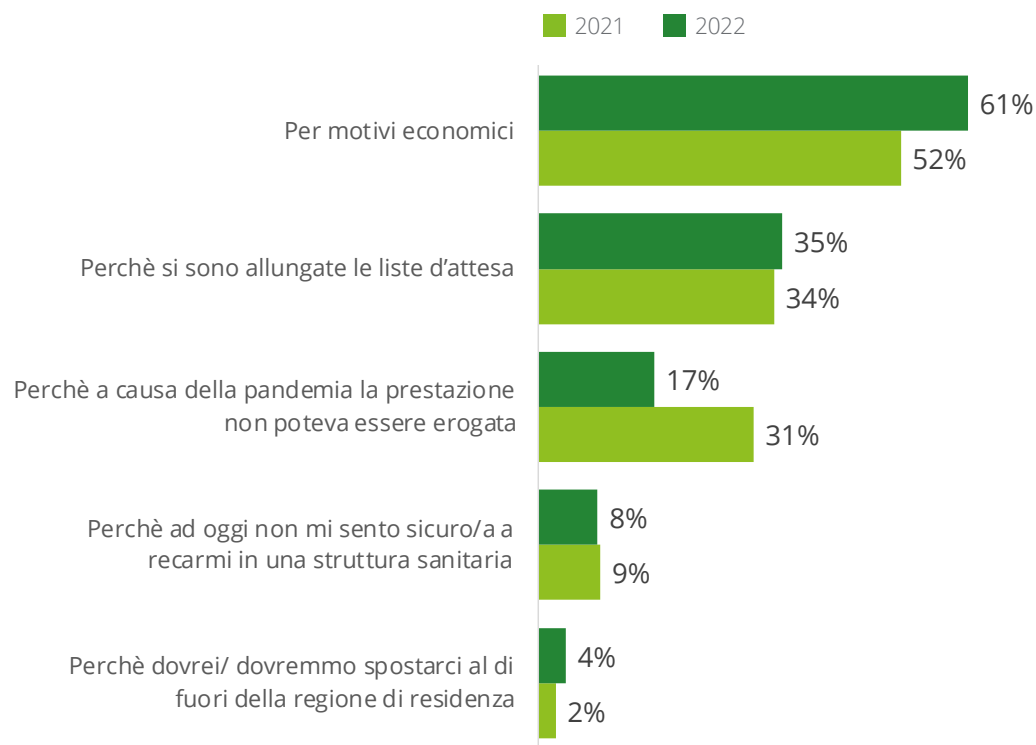
contro il 31% al Sud).

Le difficoltà nell'accesso emergono anche considerando chi deve rinunciare alle cure mediche. È infatti ancora il 32% degli italiani, al netto di chi preferisce non rispondere,

I motivi della rinuncia alle cure

D. «Quali sono i motivi principali per cui ha/avete dovuto rinunciare alle cure (o posticiparle)?».

Base: coloro che hanno rinunciato alle cure. Preferisco non rispondere non esposto



che dichiara di avervi dovuto rinunciare nell'ultimo anno, e di questi, la quota più rilevante (il 61%) ammette di averlo fatto per motivi economici, percentuale in crescita rispetto alla precedente edizione (+9 p.p.). Lo scorso anno, infatti, gli effetti della pandemia sulla possibilità di erogazione di un servizio influenzavano ancora in modo significativo la possibilità di fruire di determinate prestazioni: nel 2021, il 31% indicava la pandemia di COVID-19 tra i motivi di rinuncia, percentuale che in questa edizione è scesa al 17%. Oltre all'aspetto economico, anche il tema delle liste d'attesa frena però l'accesso a determinate prestazioni (per il 35%), in lieve aumento rispetto al 2021.

Da notare d'altra parte che, benché l'incremento in questa edizione delle rinunce per motivi economici abbia riguardato tutte le fasce di reddito, ad essere impattata è soprattutto la fascia oltre i 2.500 Euro: se nel 2021 era il 34% di chi aveva rinunciato ad una cura in questa fascia di reddito che ammetteva di averlo fatto per motivi economici (contro il 60% nella fascia di reddito più bassa), questo dato sale al 57% nel 2022, "recuperando" il divario con le altre fasce di reddito e allineandosi maggiormente al loro trend. Può essere questo un segnale degli impatti dell'attuale incertezza del contesto economico e sociale, che porta tutti gli italiani a adottare un approccio più conservativo nei confronti del bilancio familiare, posticipando e rinunciando a cure per non appesantirlo ulteriormente.

Strutture pubbliche o strutture private? La Sanità Privata prende piede



Si riduce per le principali prestazioni la tendenza a rivolgersi al pubblico, mentre cresce il peso delle strutture private convenzionate con il SSN (Sistema Sanitario Nazionale) o di servizi in libera professione presso strutture pubbliche.

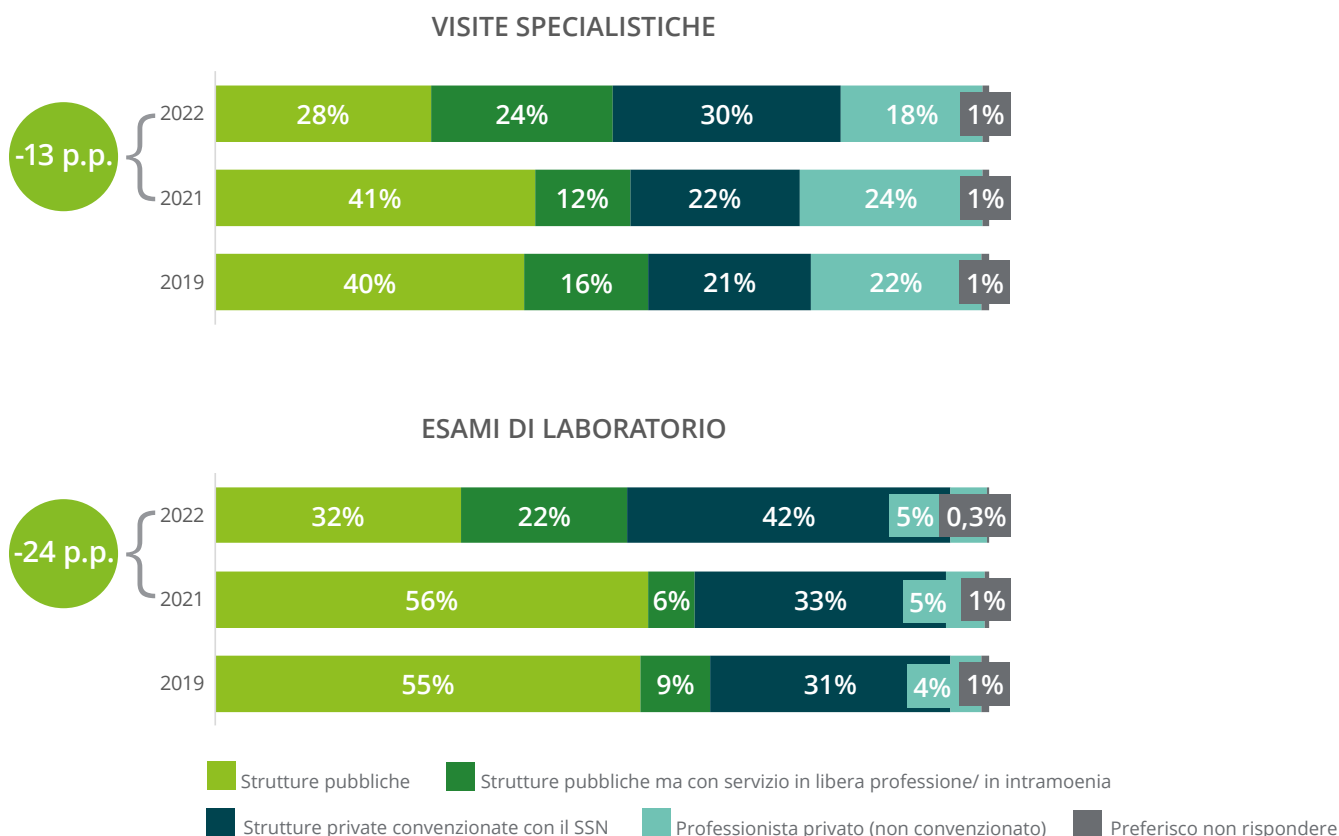
Non cambia solo il quadro della fruizione delle prestazioni sanitarie, con alcune aree che subiscono delle decise fasi di arresto (si pensi ai medici di famiglia), ma anche il panorama dei principali interlocutori a cui gli italiani si rivolgono per accedere a questi servizi. Se in alcuni casi, infatti, la scelta del pubblico è obbligata, in altri questo si contende sempre più il ruolo con il settore privato.

Tra chi, infatti, ha fruito di una specifica prestazione, la percentuale di chi dichiara di averlo fatto rivolgendosi ad una struttura pubblica si è ridotta significativamente in questa edizione. I cali più rilevanti si sono registrati per gli esami di laboratorio (-24 p.p. rispetto al 2021) e i piccoli interventi ambulatoriali (-22 p.p.). D'altra parte, anche altri servizi quali le visite specialistiche, la diagnostica strumentale e l'accesso a strutture protette registrano dei cali significativi nel ricorso alle strutture pubbliche.

Le strutture di riferimento nella fruizione delle principali prestazioni sanitarie

D. «A chi si è rivolto/ vi siete rivolti più spesso per queste prestazioni?»

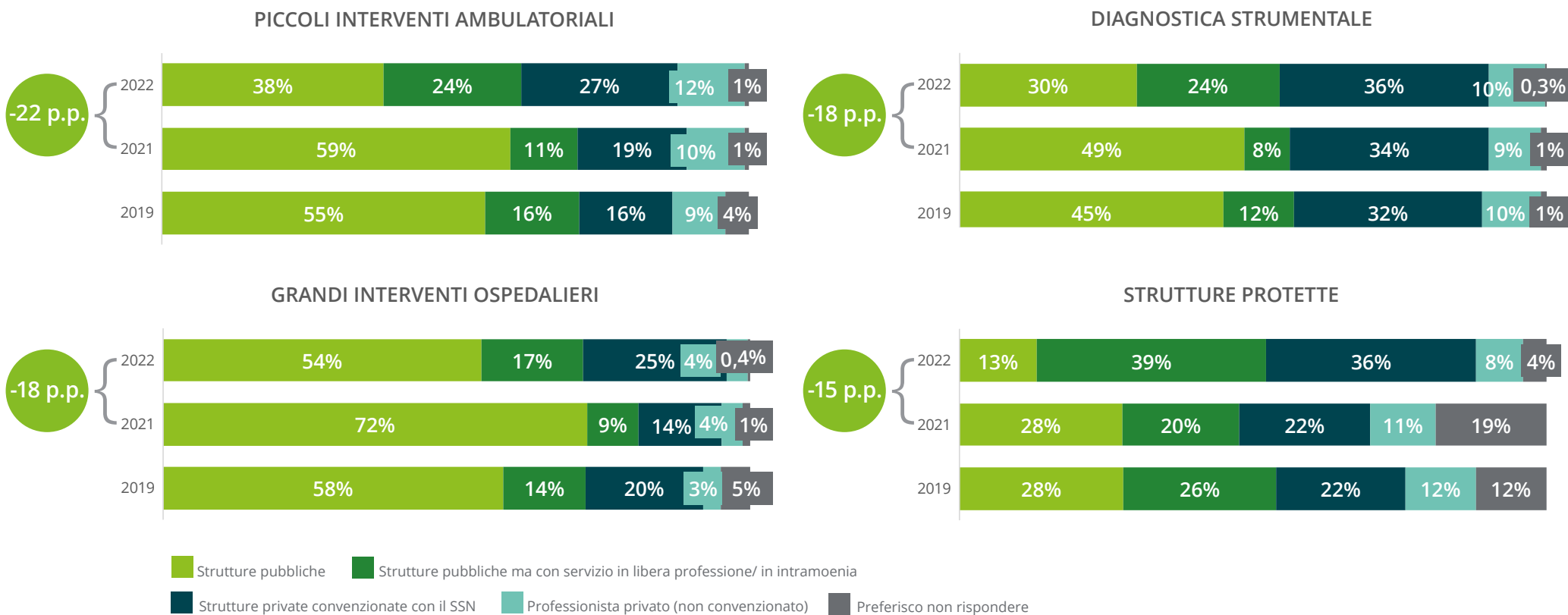
Base: fruitori della prestazione



Le strutture di riferimento nella fruizione delle principali prestazioni sanitarie

D. «A chi si è rivolto/ vi siete rivolti più spesso per queste prestazioni?»

Base: fruitori della prestazione



Se, da un lato, il ruolo della struttura pubblica perde di rilevanza nel ventaglio di scelte degli italiani, cresce però la tendenza ad affidarsi a servizi in libera professione/ in intramoenia presso strutture pubbliche o a strutture private convenzionate con il Sistema Sanitario Nazionale. Si pensi al caso proprio degli esami di laboratorio: se nel 2021 era del 56% la percentuale di chi dichiarava di aver avuto accesso a questo servizio tramite struttura pubblica, oggi questo dato scende al 32%; parallelamente, la scelta di rivolgersi a servizi in libera professione presso strutture pubbliche era dichiarata nel 2021 dal 12% di chi aveva svolto questo tipo di esami, percentuale che è raddoppiata nel 2022, così come è cresciuta di 9 punti la quota di chi dichiara di essersi rivolto ad una struttura privata convenzionata (42%).

Il crescente peso delle strutture private convenzionate viene anche evidenziato nell'ultimo annuario statistico del Sistema Sanitario Nazionale, pubblicato a marzo 2023, che mette in evidenza in particolare un'espansione delle strutture private convenzionate di specialistica ambulatoriale (passate dal 58,9% del totale nel 2011 al 60,4% nel 2021), per l'assistenza territoriale residenziale (dal 76,5% all'84%) e semi-residenziale (dal 63,5% a 71,3%) e per l'assistenza riabilitativa (dal 75,1% al 78,2%)^{iv}.



Liste d'attesa e difficoltà di accesso continuano a penalizzare il Sistema Sanitario



Le pagelle della Sanità Pubblica e Privata restano sufficienti, anche se emergono alcuni punti di attenzione nel panorama complessivo. Tra le voci oggetto di valutazione, sono i tempi di attesa quelle che calano di più rispetto al 2021. In costante miglioramento l'accesso ai servizi erogati anche dalle farmacie, mentre la qualità del servizio 112 accusa un arresto nella percezione dei cittadini, dopo il miglioramento registrato lo scorso anno.

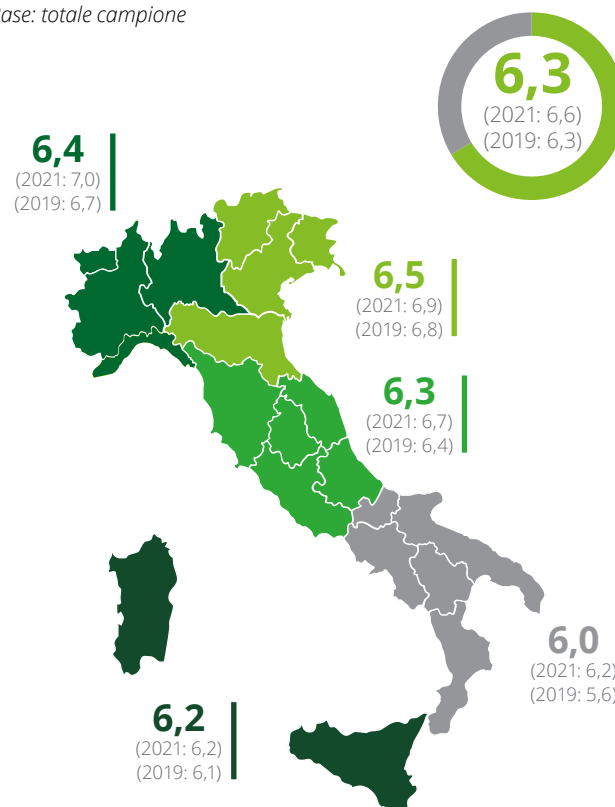
Tra difficoltà di accesso e rinunce, la pagella che gli italiani attribuiscono al Sistema Salute resta sufficiente. Sia che si tratti di Sanità Pubblica o Privata, la soglia della sufficienza viene raggiunta: con maggiore fatica nel caso del SSN, a cui gli italiani riconoscono in media, su una scala da 1 a 10, un voto di 6,3, in lieve calo rispetto all'edizione precedente; mentre la Sanità Privata registra una performance discreta (in media 7,1), ma anche in questo caso in decrescita.

Il calo nelle valutazioni rispetto alle scorse edizioni si registra anche a livello di singola area geografica (ad eccezione delle

Voto medio SSN

D. «Come valterebbe complessivamente la qualità dei servizi offerti dal Servizio Sanitario Nazionale?»

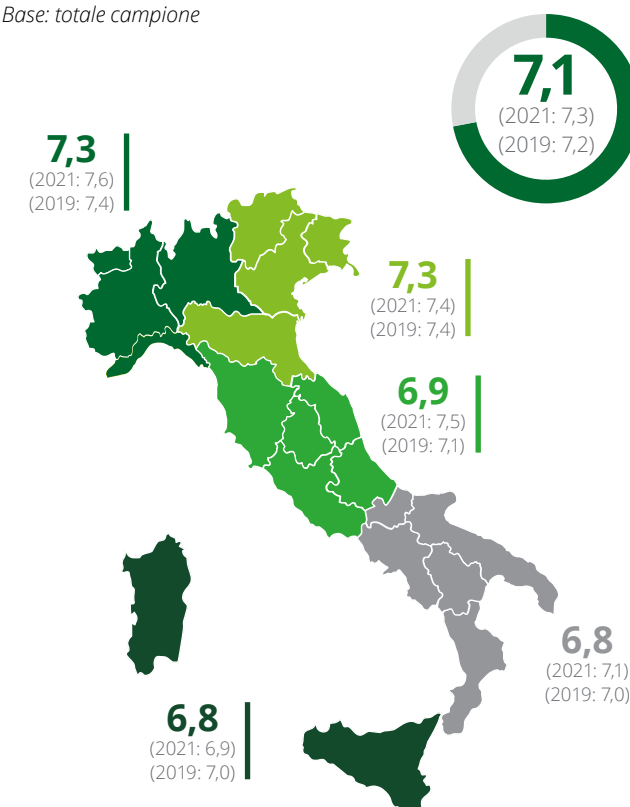
Base: totale campione



Voto medio Sanità Privata

D. «Come valterebbe complessivamente la qualità dei servizi offerti dalla Sanità Privata?»

Base: totale campione



La valutazione dei singoli aspetti del sistema sanitario nazionale

D. «Come valuterebbe i seguenti aspetti dei servizi offerti dal Servizio Sanitario Nazionale?»

Base: totale campione al netto del «non saprei»

	2019	2021	2022	21/19	22/21	22/19
	(Valori medi min.1 – max. 10)			Gap analysis		
Accesso ai servizi aggiuntivi offerti in farmacia	6,57	6,53	6,71	-0,04	0,18	0,14
Qualità dei servizi offerti dal medico di famiglia e pediatra	6,81	6,86	6,55	0,05	-0,31	-0,26
Qualità del servizio 112	6,81	6,89	6,47	0,08	-0,42	-0,34
Qualità complessiva delle cure ricevute nelle strutture ospedaliere	6,08	6,58	6,36	0,5	-0,22	0,28
Disponibilità di servizi digitali	nd	nd	6,24	nd	nd	nd
Presenza sul territorio di servizi di prevenzione e screening	6,21	6,21	6,03	-	-0,18	-0,18
Qualità dei servizi di assistenza territoriale e domiciliare	5,83	5,92	6,02	0,09	0,10	0,19
Semplicità nell'accesso ai servizi	nd	nd	5,99	nd	nd	nd
Qualità del servizio di guardia medica	5,82	6,04	5,78	0,22	-0,26	-0,04
Qualità del servizio di pronto soccorso	5,74	6,14	5,63	0,4	-0,51	-0,11
Disponibilità di servizi di telemedicina	nd	5,51	5,35	nd	-0,16	nd
Tempi di attesa per l'inserimento in strutture protette	4,85	5,18	5,27	0,33	0,09	0,42
Tempi di attesa per la diagnostica	4,59	4,98	4,81	0,39	-0,17	0,22
Tempi di attesa per i ricoveri ospedalieri	4,95	5,13	4,74	0,18	-0,39	-0,21
Tempi di attesa per le visite ambulatoriali	4,60	4,86	4,68	0,26	-0,18	0,08

regioni del Sud). Nel caso della Sanità Pubblica, il calo più rilevante si registra nelle regioni del Nord, benché restino le aree con la media più alta su base nazionale: a Nord-Ovest si passa da un voto medio di 7,0 nel 2021 al 6,4 di questa edizione, mentre nel Nord-Est la media del 6,9 della precedente edizione scende nel 2022 a 6,5. Anche per la Sanità Privata le regioni del Nord restano quelle con le valutazioni migliori, mentre il calo più significativo anno su anno si registra nel Centro-Italia (da 7,5 nel 2021 a 6,9 nel 2022). Da notare inoltre un aumento della quota di chi dichiara un peggioramento complessivo nei servizi del SSN, mentre diminuisce quella di chi ne vede un miglioramento: i più scettici sono donne, chi risiede nelle regioni del Nord-Ovest e nelle Isole e tra gli over 45.

A fronte di una generale contrazione rispetto al 2021 nelle valutazioni del Sistema Salute nel suo complesso, gli italiani sottolineano in particolare un'insoddisfazione nei confronti delle liste e dei tempi di attesa per la diagnostica, i ricoveri ospedalieri e le visite ambulatoriali. In questi casi, la valutazione degli italiani è ben lontana dalla sufficienza e in calo rispetto all'edizione precedente, anche se in positivo nel confronto pre-pandemico: i tempi di attesa per la diagnostica ricevono un voto medio di 4,8, mentre i tempi di attesa per i ricoveri ospedalieri e per le visite ambulatoriali 4,7. Queste voci sono anche quelle su cui gli italiani dichiarano un peggioramento più significativo anno dopo anno: in tutti e tre i casi, infatti, il delta tra chi dichiara un miglioramento o



un peggioramento nell'ultimo anno, una misura che rende conto dell'effettiva traiettoria (positiva o negativa) del punto di vista degli italiani, continua ad aumentare in negativo, raggiungendo in questo caso il gap più importante tra i diversi aspetti considerati.

Benché arrivino alla soglia della sufficienza, alcune voci registrano invece un importante cambio di rotta nella valutazione degli italiani. La qualità dei servizi offerti da medici di famiglia e pediatri, la qualità del servizio 112 e del pronto soccorso mostrano in questa edizione dei voti medi in calo rispetto al 2021 e, in generale, rispetto ai livelli pre-COVID; un risultato che potrebbe però pagare il prezzo di una minor accesso dei rispondenti a questi servizi, aspetto che potrebbe pregiudicare a monte la loro valutazione e determinare quindi una maggiore predisposizione ad attribuire voti nel complesso meno positivi a questi servizi.

Solo una voce, al contrario, raggiunge la piena sufficienza e dimostra di essersi guadagnata in prospettiva la fiducia degli italiani: l'accesso ai servizi aggiuntivi offerti in farmacia (ad esempio ECG, analisi del sangue, etc.) ottiene non solo un voto medio di 6,7, il più alto nella pagella della Sanità, ma è anche la voce che registra il trend netto di miglioramento più positivo.

Si conferma il ruolo della farmacia come punto di contatto per la Sanità sul territorio



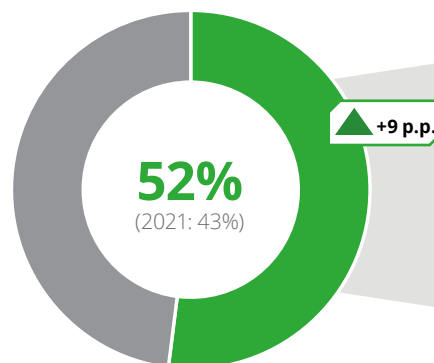
Nel 2022, tra chi dichiara di avere fruito di almeno una prestazione sanitaria, 1 su 2 ha fatto ricorso a prestazioni presso una farmacia che, anche per il Nord, diventa uno dei presidi medici di prossimità. Un canale alternativo per far fronte alle liste di attesa e alle difficoltà di accesso ai medici di famiglia?^v

Nel corso del 2022, tra chi dichiara di avere fruito di almeno una prestazione sanitaria, il 52% ha avuto accesso a prestazioni presso una farmacia, quota in significativa crescita rispetto all'anno precedente, quando a dichiarare di rivolgersi a questo canale era il 43% degli intervistati (+9 p.p.). I maggiori fruitori restano ancora le regioni del Sud (il 56%), mentre nelle Isole si registra un ricorso più contenuto a questi servizi (46%). Sono d'altra parte le regioni del Nord quelle che registrano una maggiore crescita anno su anno: sia nel Nord-Ovest che nel Nord-Est, nel 2021 i fruitori di prestazioni sanitarie presso farmacie erano il 40%, mentre oggi questa percentuale ha raggiunto il 52%.

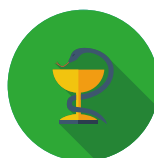
Fruizione di prestazioni sanitarie presso una farmacia?

D. «Nel corso dell'ultimo anno, Lei ha fruito di prestazioni sanitarie presso una farmacia?»

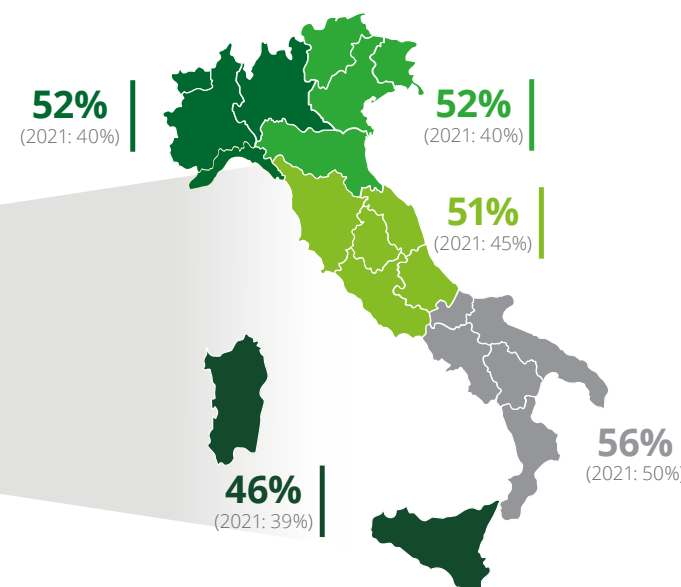
Base: fruitori di servizi sanitari



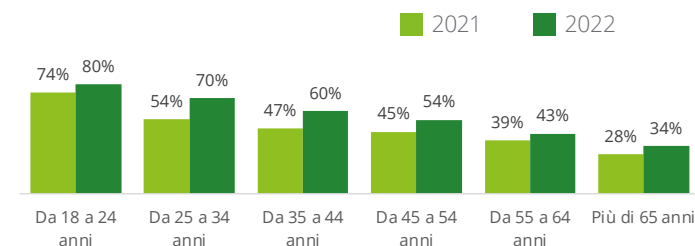
■ Almeno una volta
■ No

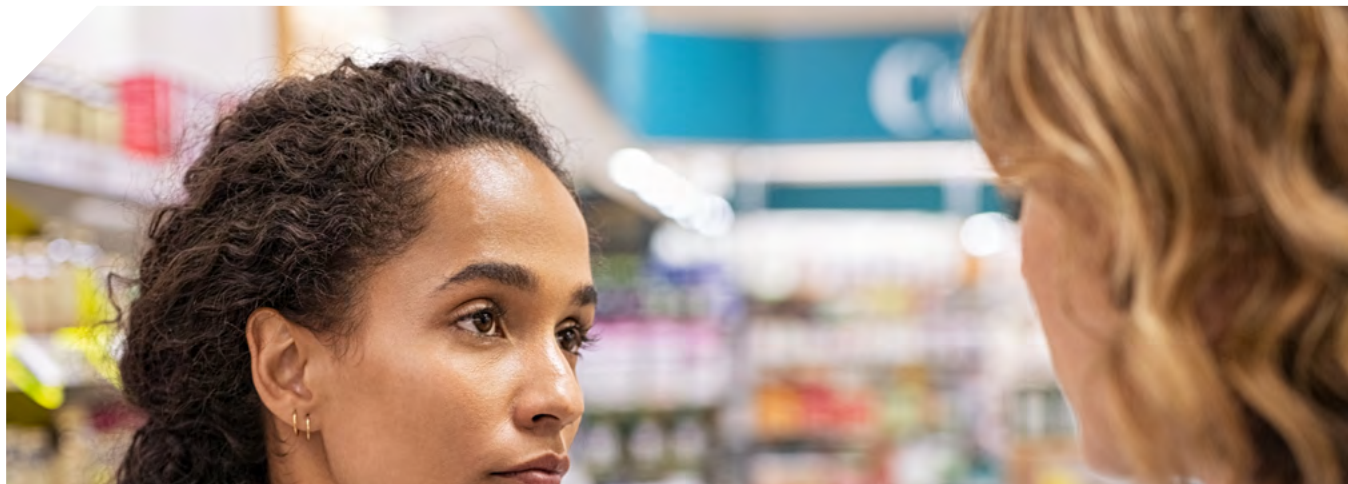


Per area geografica



Per fascia d'età





Le farmacie, nel ruolo di erogatori di servizi sanitari, vivono ancora gli effetti della situazione pandemica: tra chi ha fruito di prestazioni sanitarie in farmacia nel corso del 2022, 1 su 2 ha effettuato infatti un tampone COVID-19 o un test sierologico. A questi servizi, se ne affiancano però anche altri, come i servizi di analisi del sangue, la consulenza medico-infermieristica, e i servizi erogabili con dispositivi strumentali (ECG, holter cardiaci e pressori). In particolare, è soprattutto la fascia dei più giovani che dichiara di ricorrere alle farmacie per supporto sanitario, soprattutto per consulenze e per le analisi base, mentre tra gli over 65 solo 1 su 3 dichiara di rivolgersi ad una farmacia per questo tipo di prestazioni. A prescindere dall'età, la farmacia è un punto di riferimento anche per chi ha una patologia cronica e/o necessità di prestazioni sanitarie continuative: questi fruiscono di servizi sanitari in farmacia più spesso rispetto a chi non soffre di queste patologie per servizi di analisi del sangue (il 29% contro il 20% di chi non soffre di disturbi cronici), ECG, Holter cardiaco e pressorio (il 19% contro il 13%) e consulenze medico-infermieristiche in loco su appuntamento (il 19% contro il 13%).

FSE, telemedicina e piattaforme digitali: continua la digitalizzazione in Sanità



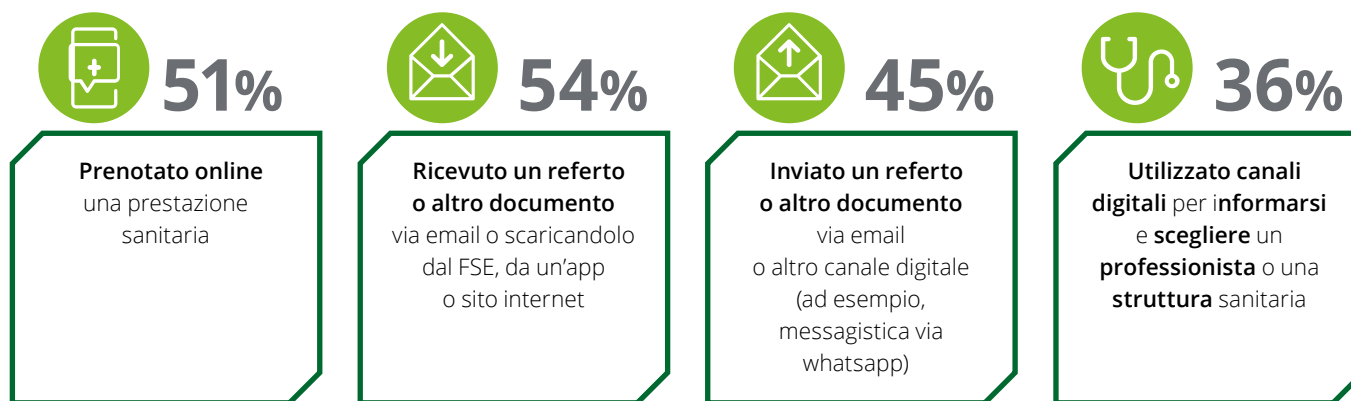
Dopo gli anni della pandemia, il processo di trasformazione digitale della Sanità appare irreversibile. Gli italiani sono ormai abituati ad utilizzare il canale digitale per interagire più facilmente con il Sistema Salute. Il contatto diretto medico-paziente non viene però messo in discussione.

Liste d'attesa, difficoltà di accesso ai servizi, disparità regionali e carenza di personale sono indubbiamente tra le principali sfide che il Sistema Salute deve affrontare oggi in Italia. A questo però si unisce un'ulteriore sfida che, nella sua corretta implementazione, può concorrere a supportare le iniziative di intervento necessarie: trasformare in chiave digitale la Sanità e i suoi processi e servizi, intesa anche (o soprattutto) come occasione di ripensamento del Sistema Salute nella sua interezza, verso un modello che ponga maggiormente l'attenzione sulle effettive necessità dei cittadini e dei pazienti. Questo significa non solo la messa a terra di un sistema più facilmente accessibile a tutti, ma anche in grado di meglio gestire i carichi e le richieste, che conosca i pazienti e sappia indirizzarli nei percorsi di cura e prevenzione più adeguati.

Il periodo pandemico, come già messo in evidenza nella precedente edizione, ha fornito una spinta allo sviluppo e alla diffusione del digitale all'interno del Sistema Salute: pazienti, cittadini e operatori sanitari hanno fatto ricorso a dispositivi e canali digitali per colmare la mancanza di interazione fisica diretta, accelerando la presa di consapevolezza e la familiarità con questi strumenti. In un contesto in cui il ritorno alla normalità si sta ormai consolidando, il digitale conferma il suo ruolo acquisito: il 51% degli adulti italiani dichiara infatti di aver prenotato una prestazione sanitaria online, il 54% di aver ricevuto un referto tramite un canale digitale, il 45% di aver inviato un referto online e il 36% di

aver utilizzato canali digitali per informarsi o scegliere un professionista o una struttura sanitaria a cui rivolgersi.

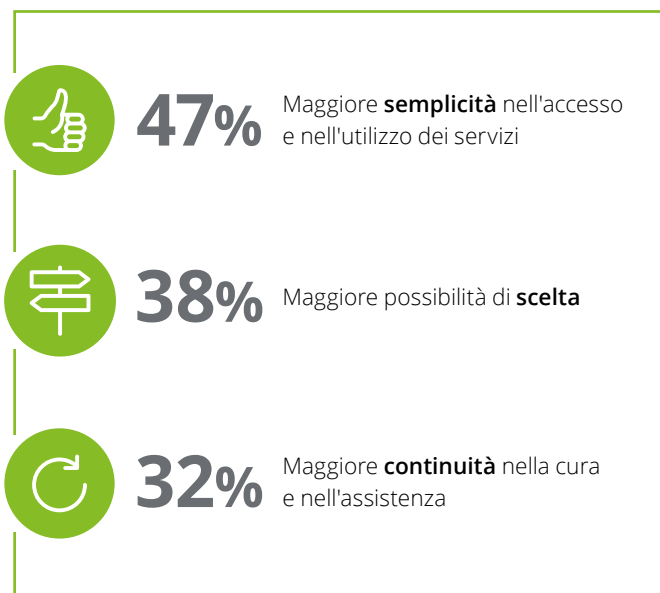
Il ricorso al digitale nella Sanità viene visto in particolare come un'opportunità soprattutto in termini di semplificazione all'accesso e all'utilizzo dei servizi (per il 47% degli adulti in Italia), di maggiore possibilità di scelta (38%) e maggiore continuità nella cura (32%). D'altra parte, resta la preoccupazione rispetto alla possibilità di perdere il contatto diretto con medici e professionisti sanitari (43%), alla difficoltà di utilizzo dei servizi sanitari per mancanza di competenze o confidenza negli strumenti digitali (32%) e alla lunghezza e complessità nelle procedure di accesso e utilizzo di questi (29%).



Le principali opportunità della digitalizzazione della sanità per gli italiani

D. «Secondo lei, quali sono le principali opportunità legate nell'utilizzo di strumenti e canali digitali in ambito sanitario?»

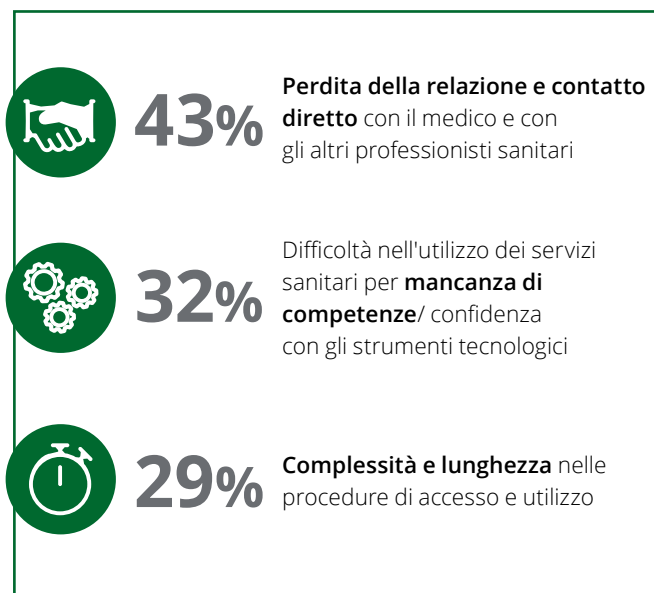
Base: totale campione | Top 3 esposte



I principali rischi della digitalizzazione della sanità per gli italiani

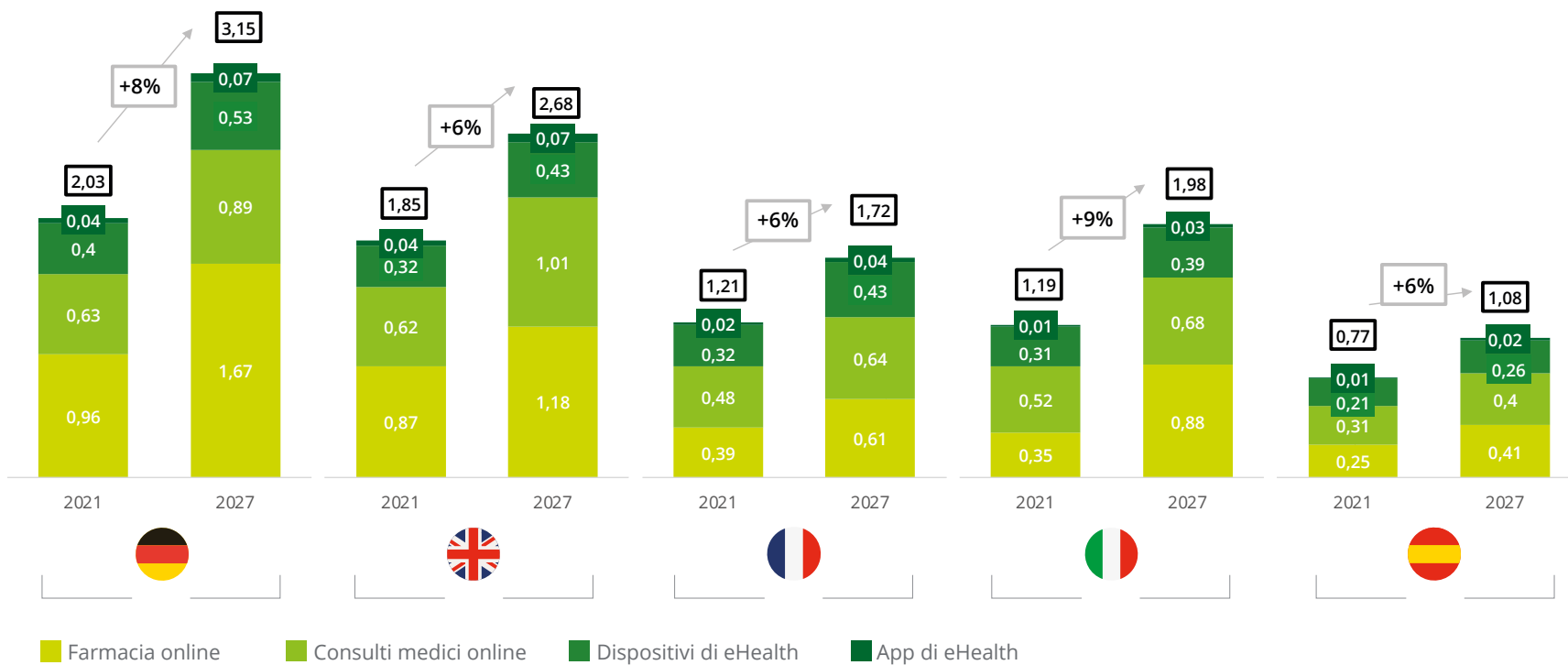
D. «Secondo lei, quali sono i principali rischi legati all'utilizzo di strumenti e canali digitali in ambito sanitario?»

Base: totale campione | Top 3 esposte



Non tutti gli italiani sono però convinti del livello di digitalizzazione degli operatori e delle strutture sanitarie, nel pubblico o nel privato. Questo vale in particolare per l'ambito pubblico, per cui quasi 1 italiano su 4, al netto di chi ritiene di non essere in grado di rispondere, dichiara ancora insufficiente il livello di digitalizzazione del Sistema Sanitario Nazionale; questa percentuale scende al 14% nel caso invece della Sanità Privata. Ad ogni modo, sempre nel caso della Sanità Privata, c'è una quota rilevante (39%) che attribuisce una valutazione buona al livello di adozione del digitale di strutture e professionisti, mentre nel caso del SSN la quota maggiore (40%) attribuisce una valutazione sufficiente.

Previsione dei ricavi del mercato eHealth in Italia e in Europa (miliardi di US\$)



Fonte: Statista Digital Market Outlook 2022

D'altra parte, il digitale in Sanità non è solo un'occasione per una maggiore semplicità, scelta e accesso alle cure, ma si sta delineando come un mercato rilevante, in crescita anno su anno. Se si considera infatti il mercato dell'eHealth come somma dei mercati della farmacia online, dei consulti medici online/ telemedicina, dei dispositivi e delle applicazioni per l'eHealth, si prevede che questo mercato in Italia arriverà nel 2027 a valere poco meno di 2 miliardi di dollari, con un CAGR rispetto al 2021 del 9%. Da notare che questo trend risulta in linea con quanto accade in Francia, mentre Gran Bretagna e Germania raggiungono valori ben più consistenti in termini assoluti (2,7 miliardi il Regno Unito e 3,2 miliardi la Germania). Inoltre, nel caso italiano, a crescere in modo importante è il mercato della farmacia online, che passa da un valore di 350 milioni nel 2021 a un valore previsto per il 2027 di 880 milioni^{vi}.





LA TELEMEDICINA

8 adulti su 10 sanno in cosa consiste la telemedicina, ma la conoscenza è ancora superficiale e poco approfondita. Con l'alleggerirsi dello stato di emergenza si riduce l'attenzione su questo tema?

La telemedicina è un tema che crea ancora confusione nella testa degli italiani. Sulla spinta della pandemia, la conoscenza dichiarata su questo tema resta alta, ma in leggero calo rispetto allo scorso anno. Questo potrebbe essere un indicatore del fatto che, contenuta l'emergenza pandemica, si è ridotta anche l'attenzione generale sul tema. Cresce d'altra parte la quota di chi dichiara di avere fatto ricorso nell'ultimo anno a servizi di telemedicina, che passa dall'8% del 2019 al 24% del 2022.

Tra chi invece non ha fatto ricorso a questo tipo di servizi, i motivi principali del mancato utilizzo sono l'assenza di proposte da parte di strutture e professionisti (per il 64%) e la preferenza per una relazione più diretta e "di persona" con il proprio medico (27%).



24%
Ricorre a servizi di telemedicina

In generale, resta anche incertezza rispetto al trend futuro di adozione e utilizzo di questi servizi, con una quota rilevante di rispondenti che ancora non è in grado di esprimersi a riguardo.



I DISPOSITIVI E LE APP DI EHEALTH

Oltre 1 adulto su 3 utilizza strumenti digitali nell'ambito del benessere e della salute, in particolare i dispositivi per il monitoraggio della salute e le app per lo stile di vita

Il mercato italiano dei dispositivi e delle App di eHealth è un mercato che è atteso in crescita nei prossimi anni, per arrivare a valere nel 2027 420 milioni di Eurovi. L'attenzione e la rilevanza di questa dimensione viene dimostrata anche dal fatto che oggi 1 italiano su 2 utilizza strumenti digitali nell'ambito del benessere e della salute (ad esempio, applicazioni dedicate, smartwatch o fitness band), così come altri dispositivi o kit di misurazione, ad esempio, per la pressione, il battito cardiaco o il peso. Ad interessare gli italiani è soprattutto la possibilità di monitorare il proprio stile di vita e/o la propria salute.

Tra chi utilizza questo tipo di strumenti, ci sono anche gruppi più ristretti che dichiarano di utilizzare app di supporto alla cura (17%) e app per il benessere mentale e la mindfulness (12%).



38%
Utilizza strumenti digitali nell'ambito del benessere e della salute



L'ECOMMERCE IN SANITÀ

1 rispondente su 4 ha acquistato beni sanitari tramite ecommerce: gli integratori e i dispositivi sanitari sono tra i prodotti più richiesti

A seguito della spinta eccezionale guidata dalla pandemia, il mercato dell'ecommerce nel mondo salute e della farmaceutica appare oggi in fase di consolidamento. Nel 2022 questo mercato in Italia vale 1,3 miliardi di Euro, con una crescita media dal 2019 del 33,5% e, più in generale, una crescita continua nel numero di acquirenti.

Dai risultati di questo osservatorio emerge come nel corso del 2022 1 adulto su 4 abbia acquistato beni o servizi per la salute attraverso canali online o siti di ecommerce. In particolare, la percentuale di chi fa ricorso a questi canali è più alta nelle regioni del Centro-Nord e tra le fasce di reddito più alte.

Tra i prodotti e servizi più acquistati, spicca indubbiamente la presenza degli integratori, che il 66% di chi ha acquistato beni o servizi per la salute tramite canale ecommerce dichiara di avere inserito nel proprio carrello virtuale; seguono i prodotti

sanitari (46%) e i prodotti in area dermo/ cosmetica (32%).



26%

Acquista prodotti e/o servizi sanitari via eCommerce

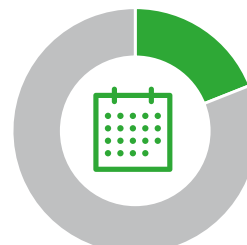


LE PIATTAFORME DI BOOKING PER LA SANITÀ

Il ricorso ad app e siti per la prenotazione di strutture e/o professionisti privati è meno esteso rispetto all'utilizzo dell'ecommerce, ma la diffusione resta significativa, specialmente tra la popolazione attiva

Le piattaforme per prenotare professionisti e strutture sanitarie private sono un fenomeno oggi che comincia a diffondersi tra gli italiani. È infatti solo l'11% degli adulti che dichiara di non conoscere questi servizi, mentre il 19% ammette di averli già utilizzati nell'ultimo anno, per sé o per un familiare.

La percentuale degli utilizzatori è leggermente più alta nelle regioni del Nord-Ovest e delle Isole (22%), mentre "solo" il 17% dichiara di utilizzare questi servizi nelle regioni dei Sud. Spicca inoltre un maggiore ricorso a queste piattaforme da parte della popolazione attiva: nella fascia 25-34 anni le usa il 24% degli intervistati, il 20% tra i 35-44 anni e il 20% tra 45-54 anni.



19%

Usa app/ siti specifici per prenotare visite o strutture

Da notare che, tra chi ha fatto effettivamente ricorso a questi servizi, la maggioranza si dichiara soddisfatta (il 25% è molto soddisfatto), mentre solo il 14% si dichiara poco o per nulla soddisfatto.

Come utilizzano gli italiani il proprio Fascicolo Sanitario Elettronico?



Il 76% degli italiani dichiara di conoscere il Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE) e, di questi, il 44% lo ha utilizzato almeno una volta nel corso del 2022. Ad utilizzarlo di più sono i rispondenti nelle regioni del Nord (soprattutto Lombardia, Emilia-Romagna e Friuli-Venezia Giulia) e nella fascia tra i 35 e i 44 anni.

Rispetto alla prima edizione dell'Outlook Salute Italia, il tasso di conoscenza del Fascicolo Sanitario Elettronico da parte degli italiani si è andato rafforzando anno dopo anno: nel 2019 la percentuale di italiani che dichiarava di sapere cosa fosse il FSE era del 59%, dato che arriva oggi al 76%, con una crescita di 17 punti percentuale. Questo trend di crescita ha riguardato tutte le aree geografiche del Paese, anche se resta uno scarto tra il livello di conoscenza delle regioni del Nord e quello del Sud (l'87% dei rispondenti nel Nord-Est dichiara di conoscere il FSE, contro il 68% al Sud).

D'altra parte, tra gli italiani che conoscono il FSE, è il 44% che dichiara di averlo utilizzato nell'ultimo anno. Ad utilizzarlo maggiormente sono anche in questo caso le regioni del Nord (soprattutto Lombardia, Emilia-Romagna e Friuli-Venezia Giulia), e i rispondenti nella fascia tra i 35 e i 44 anni. Il FSE viene utilizzato soprattutto per visualizzare referti, certificati, ricette ed altri documenti (dall'83% dei rispondenti), per prenotare visite mediche o altre prestazioni (dal 44%) e/o per consultare le esenzioni, modificare il medico o altri servizi (dal 32%); solo il 10% dichiara di aver utilizzato il FSE per registrare autonomamente informazioni sulla propria salute, ad esempio tramite taccuino personale.

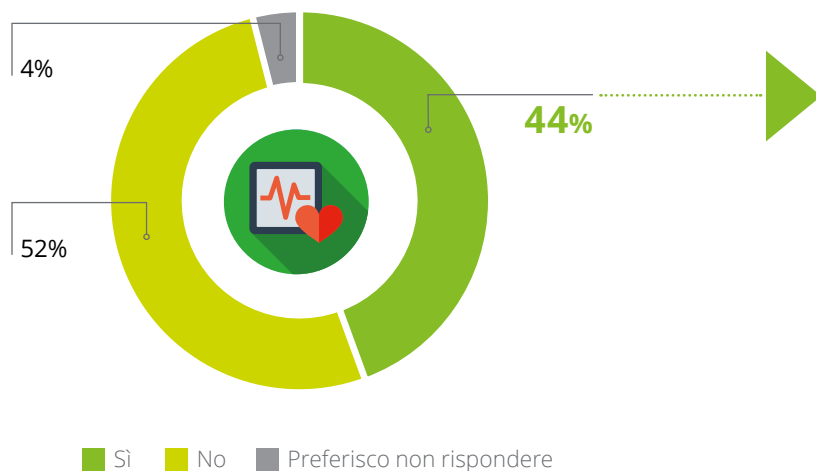
Infine, sempre tra chi lo ha utilizzato, emerge un buon livello di soddisfazione, con il 31% degli utenti che si dichiara molto soddisfatto e il 59% abbastanza soddisfatto; solo l'1% degli utenti afferma invece di non essere soddisfatto.



Utilizzo del Fascicolo Sanitario Elettronico

D. «Nell'ultimo anno, ha utilizzato il suo Fascicolo Sanitario Elettronico?»

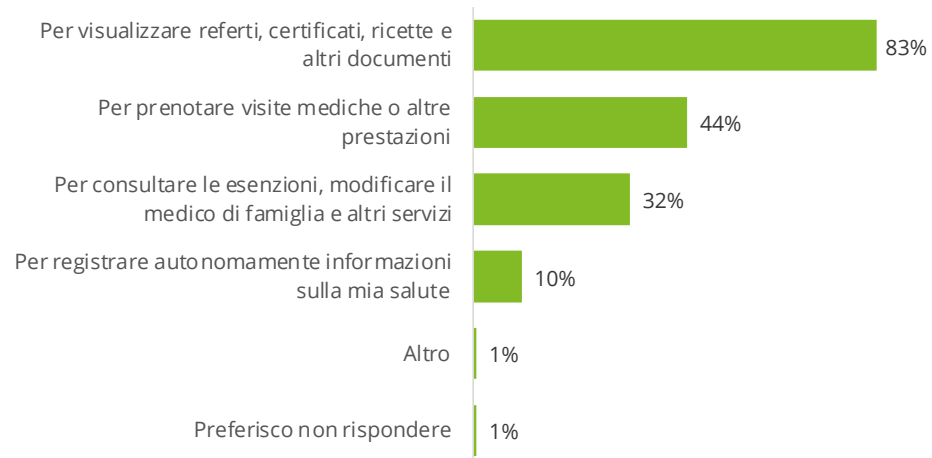
Base: conoscitori fascicolo sanitario elettronico



Motivi dell'accesso

D. «Per cosa accede?»

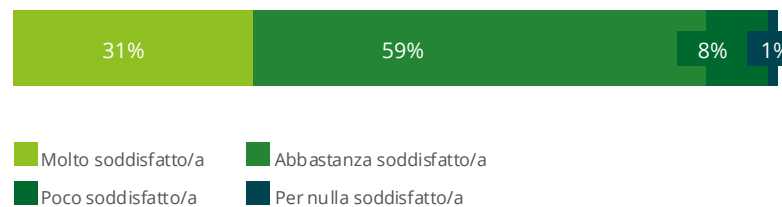
Base: utenti fascicolo sanitario elettronico



Livello di soddisfazione

D. «Quanto si ritiene soddisfatto/a a dell'utilizzo del suo Fascicolo Sanitario Elettronico (semplicità nell'accesso, comprensione, utilizzo, ...)?»

Base: utenti fascicolo sanitario elettronico



Diffusione e utilizzo delle polizze sanitarie da parte degli italiani



Il livello di conoscenza delle assicurazioni sanitarie si consolida. In ripresa il tasso di sottoscrizione che ritorna ai livelli pre-pandemici. Tra chi possiede una polizza, il tasso di utilizzo aumenta rispetto allo scorso anno

Più del 40% degli adulti italiani conosce le polizze salute. È un dato questo che l'osservatorio Outlook Salute Italia conferma ormai anno dopo anno. Ad aumentare invece è il loro tasso di penetrazione, che nel 2022 torna ai livelli pre-pandemici, con 1 italiano su 5 che dichiara di possedere un'assicurazione sanitaria. Tra questi, aumenta rispetto alla scorsa edizione la quota di chi dichiara di utilizzare mediamente la propria assicurazione sanitaria almeno una volta l'anno: se nel 2021 questa percentuale era pari al 67%, oggi questo dato arriva al 71%, con un incremento di 4 punti percentuale, tornando ai livelli pre-pandemici. Tra i motivi di utilizzo della propria polizza sanitaria, aumentano soprattutto le visite specialistiche, gli esami di laboratorio e le cure odontoiatriche, che sono anche le principali voci menzionate dagli intervistati: il 62% dichiara di utilizzare l'assicurazione per visite specialistiche (la percentuale era del 51% nel 2019), il 49% per esami di laboratorio (il 39% nel 2019) e il 41% per cure odontoiatriche (il 37% nel 2019).

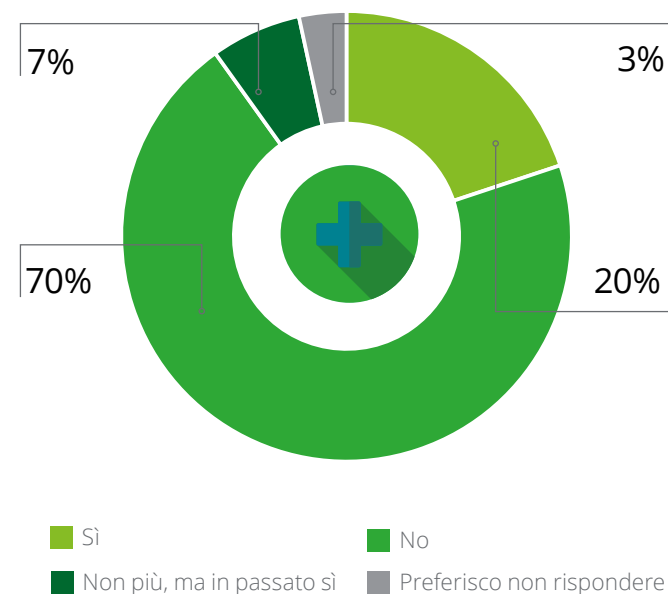
Tra chi invece non possiede una polizza, quasi 1 su 2 si dichiara interessato all'acquisto, anche se solo il 5% dichiara che l'acquisterebbe sicuramente. Tra i non interessati, si rafforza invece il tema del costo eccessivo come fattore che pesa sulla scelta, menzionato dal 55% degli intervistati (contro il 44% nel 2019). Da notare però che si riduce la percentuale di chi dichiara di non essere interessato ad una polizza salute perché non ne sente l'esigenza: se nel 2019 era il 30% che lo dichiarava, nel 2022 questa percentuale scende al 19%.

Guardando ai possibili ambiti di sviluppo futuri delle polizze salute, possessori e non concordano nella richiesta di un ampliamento dell'offerta con prestazioni non coperte dal Servizio Sanitario Nazionale: entrambi, infatti, mettono questa voce al primo posto nella propria lista di desiderata. Anche il tema della semplificazione, in particolare del processo di gestione delle prenotazioni e delle richieste di rimborso, interessa nel complesso gli italiani. Solo tra i non possessori, invece, emerge la possibilità di godere di assistenza h24 come fattore di interesse nel confronto con il mondo delle assicurazioni sanitarie.

Il tasso di penetrazione delle polizze salute nel 2022

D. «Lei ha un'assicurazione sanitaria privata?»

Base: totale campione



Quali impatti avrà il PNRR sul Sistema Salute secondo gli italiani?



Emerge una forte disinformazione in relazione alle iniziative del PNRR in ambito Sanità: circa 1 su 3 si dichiara per nulla informato rispetto alle principali iniziative previste. Quasi 1 su 2 ritiene d'altra parte che gli investimenti del PNRR impatteranno (molto o abbastanza) sull'efficienza della Sanità italiana. I più positivi tra le donne, i più istruiti e nelle regioni del Nord-Est e delle Isole.

Pochi italiani sono ben informati sulle novità che il PNRR ha portato e porterà nella Sanità Pubblica in Italia. Sulle principali innovazioni già previste nel ridisegno delle modalità e delle strutture di erogazione dei servizi sanitari sul territorio, più di 1 adulto su 3 si dichiara per nulla informato: il 38% non conosce le Case della Comunità, il 34% gli Ospedali di Comunità e il 38% le Centrali Operative Territoriali (COT). Anche la percentuale dei poco informati pesa però significativamente.

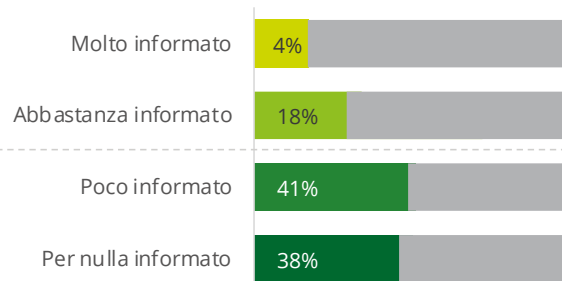
Se in generale emerge quindi una scarsa conoscenza delle singole iniziative in qui si declinerà la trasformazione della Sanità territoriale grazie al PNRR, nell'opinione comune resta comunque un'aspettativa positiva nei confronti degli impatti del Piano sull'efficienza della Sanità in Italia. Al netto di chi non si esprime, il 46% degli intervistati ritiene che gli investimenti previsti in ambito Sanità dal PNRR impatteranno (abbastanza o molto) sull'efficienza del sistema, con solo il 14% che ritiene che queste riforme non avranno alcun impatto. Tra i più positivi emergono le donne e chi ha un livello di istruzione più alto.

Il livello di conoscenza degli italiani delle principali iniziative del PNRR in ambito sanità

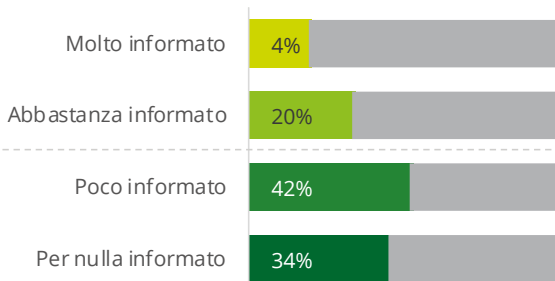
D. «Quanto ritiene di essere informato sulle seguenti nuove iniziative di riforma delle reti dell'assistenza sanitaria previste dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) in ambito Sanità?»

Base: totale campione

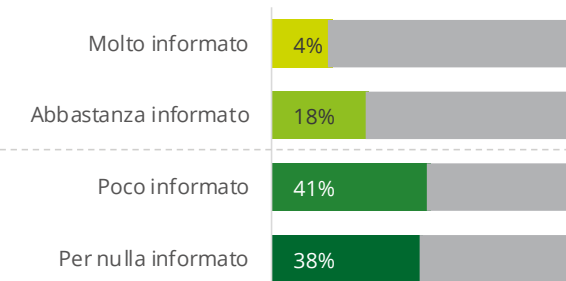
Case della Comunità



Ospedali di Comunità



Centrali operative territoriali (COT)



Note

i <https://www.ilsole24ore.com/art/un-sanitario-due-e-burn-out-corsia-100mila-errori-l-anno-lo-stress-AEaDpGQD>

ii <https://www.sanita24.ilsole24ore.com/art/lavoro-e-professione/2022-11-08/emergenza-medici-famiglia-sempre-meno-e-senza-riforma-163805.php?uuid=AE4AVGFC>

iii <https://www.ilsole24ore.com/art/l-economia-italiana-va-male-8-italiani-10-su-4-non-arriva-fine-mese-AElFcUBC>

iv <https://www.sanita24.ilsole24ore.com/art/dal-governo/2023-03-31/gimbe-sanita-pubblica-si-sgretola-e-privato-avanza-piano-14-punti-rilanciare-ssn-092829.php?uuid=AEwC14BD>

v <https://www.federfarma.it/Edicola/Filodiretto/VediNotizia.aspx?id=24701>

vi [Statista Digital Market Outlook 2022](#)

vii [Osservatorio Netcomm sulla trasformazione digitale del settore Health & Pharma – Edizione 2022](#)



Contatti

Guido Borsani

Government and Public Services
Industry Leader, Deloitte Italia
guborsani@deloitte.it

Davide Lipodio

Health & Human Services Sector Leader,
Deloitte Italia
dlipodio@deloitte.it

Valerio Sensi

Digital Care Manager
Deloitte Italia
vasensi@deloitte.it

Ringraziamenti

Ringraziamo per il supporto e il prezioso contributo alla ricerca **Elisa Costantini**, Partner Deloitte Consulting e **Cristian Cuttini**, Partner Deloitte Consulting

Research & Editorial

Camilla Bellini

Eminence & Market Insight,
Deloitte Italia
cbellini@deloitte.it



La presente pubblicazione contiene informazioni di carattere generale, Deloitte Touche Tohmatsu Limited, le sue member firm e le entità a esse correlate (il "Network Deloitte") non intendono fornire attraverso questa pubblicazione consulenza o servizi professionali. Prima di prendere decisioni o adottare iniziative che possano incidere sui risultati aziendali, si consiglia di rivolgersi a un consulente per un parere professionale qualificato. Nessuna delle entità del network Deloitte è da ritenersi responsabile per eventuali perdite subite da chiunque utilizzi o faccia affidamento su questa pubblicazione.

Il nome Deloitte si riferisce a una o più delle seguenti entità: Deloitte Touche Tohmatsu Limited, una società inglese a responsabilità limitata ("DTTL"), le member firm aderenti al suo network e le entità a esse correlate. DTTL e ciascuna delle sue member firm sono entità giuridicamente separate e indipendenti tra loro. DTTL (denominata anche "Deloitte Global") non fornisce servizi ai clienti. Si invita a leggere l'informativa completa relativa alla descrizione della struttura legale di Deloitte Touche Tohmatsu Limited e delle sue member firm all'indirizzo www.deloitte.com/about.