

La foto scattata dai report di Deloitte e SumUp. L'obiettivo: garantire equo accesso alle cure

Sanità sempre più digitalizzata

Dal Fsn ai pagamenti fino all'IA: spazio a nuove tecnologie

Pagina a cura

di **MARIA MANTERO**

Consultare referti e ricette (87%), prenotare visite o altre prestazioni (44%) e accedere a servizi amministrativi come il cambio del medico di medicina generale (28%). Sono questi gli usi principali del Fascicolo sanitario nazionale (Fsn) da parte degli italiani. Uno strumento che, ormai, è entrato nella quotidianità, con punte del 90% nelle regioni del Nord Italia. Infatti, pazienti e medici stanno prendendo confidenza con la digitalizzazione e le nuove tecnologie, come emerso dall'*Outlook Salute Italia* di **Deloitte**, che ha coinvolto 3.800 cittadini. Non solo. Nel 2025 la sanità si conferma uno dei motori del cashless italiano, ossia dei pagamenti in digitale, senza contanti, come rilevato dall'*Osservatorio Salute Cashless* di **SumUp**. Anche il medico, il dentista e i farmaci si pagano sempre più con carta: +10% di pagamenti con carta rispetto al 2024. È Genova (+50,5%), insieme a Venezia (+39,6%) e Ancona (+37,5%) a far segnare la crescita più elevata delle transazioni senza contanti. Mentre sono le Marche la regione che più paga con carta farmaci e trattamenti.

Digitalizzazione e IA in ambito sanitario. Tra le priorità rilevate dalla quinta edizione dell'*Outlook* di Deloitte, c'è quella di garantire l'equità di accesso alle cure e modernizzare le infrastrutture sanitarie grazie alle nuove tecnologie digitali. «Nel contesto attuale la digitalizzazione costituisce una leva fondamentale per il futuro del sistema sanitario, ma comporta sfide organizzative e tecnologiche complesse», spiega **Guido Borsani**, partner di Deloitte Italia e Government & Public Services Industry Leader.

Gli italiani si stanno adattando e avvicinando agli strumenti digitali anche per quanto riguarda la sanità. Come spiega **Luca Achilli**, partner di Deloitte Italia e Health and human services sector leader, è essenziale però «adottare un approccio culturale e organizzativo che favorisca consapevolezza e competenze, al fine di gestire efficacemente i processi e le soluzioni introdotte dalla digitalizzazione».

Dal report emerge un incremento di chi dichiara di aver prenotato una prestazione sanitaria online (58%, +4%); di aver condiviso referti digitalmente (48%, +3%); aver ricevuto un referto tramite un canale digitale (59%, +1%) o uti-

lizzato canali digitali per informarsi o scegliere un professionista o una struttura sanitaria a cui rivolgersi (39%, +1%). Inoltre, aumenta la conoscenza rispetto all'utilizzo dell'Intelligenza artificiale in ambito sanitario.

«La trasformazione digitale nel settore sanitario rappresenta una sfida strategica per il Paese, poiché consente di migliorare l'efficienza, la qualità e l'accessibilità delle cure, orientando il sistema verso un modello più sostenibile, centrato sulle esigenze del paziente e capace di rispondere alle necessità di una popolazione sempre più longeva», commenta ancora Achilli.

Fascicolo sanitario elettronico: lo usa un italiano su due. Dal 2017, quando il Fascicolo sanitario elettronico è stato reso obbligatorio per tutte le regioni, questo strumento è conosciuto da una buona parte degli italiani. Stando al rapporto di Deloitte, in Lombardia, per esempio, si arriva anche al 90% dei residenti. Cresce però anche l'utilizzo con il 49% degli intervistati che lo ha usato nell'ultimo anno. Di solito per consultare referti e ri-

cette (87%), prenotare visite o altre prestazioni (44%) e accedere a servizi di tipo amministrativo come il cambio del medico di medicina generale (28%).

Continua a pesare il divario economico nell'accesso alle cure e nella prevenzione. Nel 2024, il 30% del campione analizzato da Deloitte, ha dichiarato di aver dovuto rinunciare alle cure negli ultimi 12 mesi, con un'accentuazione del fenomeno tra chi ha meno disponibilità economiche. Infatti, la quota di chi ha un reddito basso (43%) è più del doppio rispetto a coloro i quali dichiarano un reddito alto (20%). Il divario più marcato resta sulle attività di prevenzione, dove il 55% dei fruitori ha un reddito alto, contro il 35% con reddito basso. Il principale motivo di rinuncia resta quello economico (74%), percentuale in crescita del +5% rispetto alla precedente edizione e del +13% rispetto al 2022. Anche le liste d'attesa rappresentano un ostacolo significativo: sono al secondo posto tra i motivi di rinuncia alle cure, indicate dal 34% degli intervistati.

Il nuovo ruolo delle farmacie dei servizi. Nonostante il peggioramento di alcuni servizi del Ssn, i presidi di prossimità come le farmacie, la sanità territoriale e il contatto con il sistema di emergenza-urgenza risultano gli elementi più apprezzati. Nel corso dell'ultimo anno, la percentuale di chi dichiara di aver fruito di prestazioni sanitarie presso una farmacia si attesta al 37%. Tra i servizi più richiesti ci sono le analisi del sangue (30%) e i servizi di supporto per le prestazioni del Ssn (27%).



Peso: 88%

Sono poi in atto importanti novità che riguardano le cosiddette farmacie dei servizi. Facendo un focus sulla Lombardia, **Annarosa Racca**, presidente di Federfarma Lombardia, spiega che le 3.050 farmacie lombarde garantiscono servizi di prevenzione e screening oltre alla dispensazione dei medicinali.

Boom di pagamenti digitali in farmacie e studi medici. Nel 2025 la sanità si conferma uno dei motori del cashless italiano. Il 12% della spesa digitale riguarda visite, farmaci ed esami. I pagamenti con carta crescono del 10%, mentre lo scontrino medio cala dello 0,6%, segno che gli italiani usano il digitale anche per importi minimi. Secondo l'Osservatorio Salute

Cashless di SumUp, tutti i settori risultano in aumento: +4,2% per i medici, +5,9% per le cliniche, +7,4% dai dentisti. Le farmacie registrano un boom del +121,8%, trainando la trasformazione. La digitalizzazione migliora efficienza e trasparenza, semplificando il lavoro degli operatori e l'esperienza dei pazienti. «La salute vale ormai il 12% del transato cashless nazionale», commenta **Umberto Zola** di SumUp.

A livello territoriale, le Marche guidano la spesa digitale sanitaria (16,6%). Il Molise cresce di più nell'ambito degli studi dentistici, la Sardegna nelle cliniche. Le farmacie accelerano ovunque, con Toscana, Lombardia ed Emilia-Romagna in testa. Tra le provin-

ce spiccano Genova (+50,5%), Venezia e Ancona.

L'IA entra negli studi medici. Si moltiplicano, sul territorio, le applicazioni dell'IA in ambito sanitario. Tra questi, **iDoctors** ha introdotto l'intelligenza artificiale proprietaria SofIA anche nell'area riservata dei medici, accelerando la digitalizzazione della gestione delle visite. La nuova interfaccia consente agli specialisti di organizzare disponibilità, appuntamenti e comunicazioni in modo più rapido e intuitivo, anche tramite comandi vocali che riducono le operazioni manuali e rendono l'agenda più fluida nel lavoro quotidiano. L'integrazione completa il percorso avviato con l'uso di SofIA per i pazienti, che da un

anno possono prenotare visite in modo più semplice: l'AI analizza esigenze come patologia, luogo, orario e budget, proponendo lo specialista più adatto. Con questa doppia innovazione, l'obiettivo è alleggerire il lavoro dei professionisti e rendere l'accesso alle cure più immediato e personalizzato.

La spesa digitale

Posizione	Regione	Quota spesa cashless
1°	Marche	16,60%
2°	Umbria	15,70%
3°	Toscana	14,70%

La crescita del contante

Posizione	Provincia	Crescita transazioni
1°	Genova	50,50%
2°	Venezia	39,60%
3°	Ancona	37,50%
4°	Torino	26,50%
5°	Siracusa	19,30%
6°	Reggio Calabria	15,80%
7°	Sassari	15,20%
8°	Cagliari	14,40%
9°	Terni	13,40%
10°	Palermo	12,50%

Perché e quanto si accede al Fse

Conoscenza del Fse	+9% rispetto alla rilevazione precedente
Crescita rispetto al pre-pandemia	24%
Regioni con maggiore conoscenza	Nord Italia (fino al 90%)
Utilizzo nell'ultimo anno	49% degli intervistati
Principali usi del Fse	• Consultazione referti e ricette: 87%
	• Prenotazione visite o prestazioni: 44%
	• Servizi amministrativi (es. cambio medico): 28%



Peso:88%