

È IL MOMENTO PER LA DIGITAL HEALTH

IL MERCATO È MATURO PER RECEPIRE L'OFFERTA DI SERVIZI IN AMBITO SALUTE, E RICHIEDE SOLUZIONI INTEGRATE CHE AFFIANCHINO IL PAZIENTE IN TUTTO IL SUO PERCORSO, DAL BENESSERE ALLA CURA FINO ALL'ASSISTENZA. PER QUESTO È FONDAMENTALE AVERE A DISPOSIZIONE SOLUZIONI TECNOLOGICHE SEMPRE ALL'AVANGUARDIA, ANCHE IN TEMA DI SICUREZZA DEI DATI E DI ANTIFRODE

Una delle conseguenze determinate dalla pandemia di Covid-19 sarà con ogni probabilità un cambiamento nel rapporto tra il cittadino e la salute. Quanto è avvenuto negli ultimi 18 mesi non può non lasciare il segno: per la prima volta si è assistito a una sorta di arroccamento del sistema sanitario nazionale, causato dalla necessità di fare quadrato contro una minaccia non conosciuta. L'attenzione delle strutture di cura si è concentrata sull'esigenza di offrire assistenza agli ammalati di Covid-19 e allo stesso tempo di difendere personale e pazienti dal rischio di contagio. Pur mantenendo attivi tutti i presidi di cura per la casistica abituale, le strutture hanno ridotto le attività di assistenza e di prevenzione, e rimandato percorsi di cura e interventi non urgenti. Questo ha creato un inedito scollamento tra il cittadino e il sistema sanitario nazionale, riferimento primario per le esigenze di salute. In qualche modo, il Covid ha rescisso il cordone ombelicale che legava l'assistito alla sanità pubblica, proprio in un momento in cui cresceva nelle persone la consapevolezza del bene della salute e della necessità di ricercare il benessere individuale.

Questo cambiamento è tangibile ed è stato colto dalle compagnie assicurative per sviluppare il mercato del ramo *salute*: i tempi sono maturi, anzi, è probabile che oggi come oggi la domanda sia più consapevole

dell'offerta. Secondo **Maximiliano Barberi**, insurance director di **Gft Italia**, "attualmente in Italia il tema salute è associato soprattutto alla *credit protection* o alle coperture aziendali collettive per i dipendenti, o come benefit per i ruoli chiave. Al di là di questo, l'attività di servizio prevalente nell'offerta salute riguarda la telemedicina, che ha senz'altro trovato impulso dall'esperienza pandemica".

LA PREVENZIONE È SOLO IL PUNTO DI PARTENZA

La conferma arriva da un recente studio realizzato da **Gft** e **Bime Consulting** sul mercato assicurativo italiano, da cui si evidenzia un'offerta digitale per la salute nella gran parte incentrata sui servizi di telemedicina e di assistenza fornita da personale sanitario, a volte integrata con il ricorso a sensori medicali per il monitoraggio o come supporto della visita. La ricerca ha evidenziato il crescente interesse delle compagnie verso la prevenzione e il monitoraggio a distanza, ma anche verso la raccolta di informazioni finalizzata alla valutazione del rischio sia in ambito salute che nel vita. Nell'esperienza di Barberi, "oggi siamo in presenza di una domanda consapevole, ragione per cui non c'è rischio a investire in questo settore. Si può sbagliare sul modo di intraprendere questo cammino, ma non sulla



© marchmeena29 - iStock

necessità di avviarlo”. Il tema è quello di andare oltre i servizi che oggi catalizzano l’attenzione dei player assicurativi italiani: “Un’ingaggio iniziale sulla prevenzione è senz’altro vantaggioso, ma poi è necessario poter offrire all’assicurato le risposte nel momento in cui emergono le problematiche. Quanto più il servizio sarà completo, tanto più la compagnia risulterà competitiva”.

La linea da seguire arriva direttamente dai Paesi che in questo ambito hanno una maggiore esperienza. Nel nord Europa, così come in Oriente, la *digital health* è stata avviata soprattutto per poter colmare la distanza fisica, ed è proprio in queste aree che le compagnie si stanno trasformando in società di servizi, tanto che la *patient journey* rappresenta già un percorso completo dalla prevenzione fino al trattamento delle acuzie e all’assistenza. “In Italia i servizi in ambito salute sono gestiti tramite le convenzioni con enti di prevenzione o di cura, ma non c’è un supporto continuativo al cliente per le malattie croniche o per accompagnarlo fino alla guarigione. In ogni caso, tutti i piani industriali delle compagnie prevedono la voce salute come ramo su cui investire nei prossimi tre anni” afferma Barberi.

VERSO UNA CONOSCENZA COMPLETA E INTEGRATA DEL CLIENTE

Gli approcci sono però differenti: alcune compagnie stanno sviluppando internamente i propri progetti, altre si affidano alla collaborazione con start up, altre cercano partner tecnologici per sviluppare in modo verticale i propri progetti. **Gft** si riconosce in quest’ultima categoria che secondo Barberi “offre un approccio più strutturato, che permette di avviare più programmi contemporaneamente così da vedere quale incontra maggiormente il mercato, e di assecondare la velocità dell’evoluzione tecnologica”.

La proposta di **Gft** per la realizzazione di un sistema integrato di gestione della salute del cliente è strutturata in tre ambiti specifici: *detection*, con servizi digitali finalizzati all’analisi dei rischi per la salute dell’assicurato; *treatment*, che assiste il paziente in modo digitale per le fasi di accertamento specialistico, trattamento, monitoraggio e la disponibilità di farmaci; *improvement*, che riguarda l’esperienza del cliente sugli aspetti di prevenzione e benessere individuale. Dietro a questi servizi sussiste una capacità di raccolta di informazioni sull’assicurato che può dare vita a una *Patient 360 View*, una conoscenza completa e integrata del profilo del cliente. “Gli altri aspetti su cui puntiamo riguardano – aggiunge Barberi – tematiche emergenti nel settore salute: l’antifrode, necessaria per far fronte al crescente numero di tentativi di truffa, e il tema della gestione dei dati del cliente. In questo senso, il Gdpr si sta dimostrando in tutta Europa un limite allo sviluppo dei percorsi di salute digitali. Ferma restando la priorità di salvaguardare le informazioni e la privacy del cliente, è auspicabile un intervento per adeguare la norma a un livello tecnologico che cresce in continuazione e che è in grado di garantire la massima sicurezza sui dati necessari a fornire un servizio avanzato in ambito salute”.