

economia / aziende

# Sincronie digitali per la sanità

Tra i diversi settori industriali in cui in Svizzera la digitalizzazione fatica a decollare, la sanità è tra i più conservatori. Con la loro innegabile efficienza, nuovi servizi come la prenotazione online degli appuntamenti medici e il videoconsulto stanno facendo da vettore all'eHealth. L'intraprendenza di una start up, leader a livello nazionale con le sue innovative soluzioni.



Susanna Cattaneo

**N**on ha mancato di destare sconcerto, nelle prime fasi della pandemia, scoprire come in molti casi i medici e gli ospedali impiegassero ancora il fax per trasmettere i dati sui test Covid effettuati, quando non la posta cartacea o l'email, senza particolari cautele di criptaggio, causa la mancanza di un sistema informatico decentralizzato per condividerli. Sorprendentemente per una nazione al

vertice delle classifiche di innovazione e con una qualità delle cure fra le più elevate - e pari costi - la Svizzera è fanalino di coda quando si parla di eHealth. E ciò malgrado proprio il digitale, vettore di sviluppo trasversale a ogni settore, possa profilare interessanti prospettive di miglioramento sia sul fronte clinico, sia nella gestione delle infrastrutture e della relazione fra i professionisti della salute e i loro pazienti.

Che sia la difficoltà nel far dialogare settori e culture distanti o la stessa peculiare natura politico-organizzativa svizzera, dove tutt'oggi ogni cantone ha la propria legislazione sanitaria, con difficoltà di interoperabilità anche a livello delle singole strutture, molto ancora resta da fare per recuperare il gap rispetto a sistemi armonizzati e avanzati come quelli dei soliti Paesi nordici. Questo malgrado la Confederazione abbia lanciato la prima versione della propria strategia eHealth



Ticino Management  
6900 Lugano  
091/ 735 70 00  
www.ticinomanagement.ch/

Genre de média: Médias imprimés  
Type de média: Magazines populaires  
Tirage: 19'960  
Parution: 8x/année



Page: 44  
Surface: 208'190 mm²



Ordre: 3017042  
N° de thème: 663.020  
Référence: 87545775  
Coupure Page: 2/7

già nel 2007. Con un certo ritardo sul preventivato, le diverse comunità di riferimento regionali stanno varando la cartella informatizzata del paziente che dovrebbe esserne la spina dorsale.

È invece già realtà - e ottimamente funzionante - la proposta di OneDoc, che dell'applicazione del digitale alla sanità ha colto un'opportunità di grande interesse, proponendo un sistema di prenotazione online per gli appuntamenti medici. Per quanto già a una prima valutazione sommaria se ne intuiscono i vantaggi, quando nel 2017 Arthur Germain e Alexandre Curreli si sono lanciati, il loro pareva un salto nel vuoto: «Veniamo entrambi dall'Epfl, ma ci siamo incontrati successivamente, nella prima azienda per cui abbiamo lavorato, occupandoci proprio di consulenza strategica per ospedali. È nata subito l'idea di fare qualcosa di nostro. In particolare, abbiamo scelto di colmare la lacuna nei sistemi per prenotazioni online di appuntamenti medici, guardando a realtà che funzionavano molto bene come ZocDoc negli Stati Uniti, DoctoLib in Francia e Germania, o DocPlanner nei Paesi nordici», racconta il Ceo di OneDoc Arthur Germain, che ha seguito la parte di sviluppo commerciale, mentre Alex Curreli, attuale Chief Technology Officer, si è occupato di quello tecnologico.

Sette anni dopo, OneDoc conta fra i suoi clienti seimila professionisti della salute, dagli indipendenti ai piccoli studi a reti di cliniche e ospedali. Presente in tutte le regioni linguistiche, raggiunge circa un quarto della popolazione svizzera con 2,3 milioni di profili registrati e 4 milioni di pagine consultate al mese. Non era però scontato traghettare nel XXI secolo un sistema tradizionalista, restio a staccarsi dalle relazioni personali dirette, da una parte a fronte di un ambito in cui la riservatezza è fondamentale, dall'altra a una popolazione incrementalmente anziana.

Questo spiega anche la scelta, non così diffusa rispetto alla strategia della maggior parte delle start up che si focalizzano sulla raccolta fondi per alimentare il loro sviluppo, di puntare su una crescita organica, attraverso l'acquisizione di clienti. Una strada guidata dalla peculiarità del proprio business. «Inizialmente anche noi abbiamo provato a cercare venture capitalist e investitori privati, ma ci siamo presto resi conto di quanto tempo prendesse discutere con loro: tempo che sarebbe stato meglio investito nello sviluppo del nostro sistema e nella ricerca dei clienti. D'altro canto, nella sanità occorrono tempi lunghi per arrivare ai risultati, mentre gli investitori vogliono già il primo reporting dopo sei mesi e noi sapevamo di non poter accelerare oltre il nostro ritmo, già molto elevato per l'ambito sanitario. La nostra decisione ci ha permesso di costruire un business sano e organico, con una crescita misurata», commenta Arthur Germain.

Oggi i collaboratori del team sono già oltre una quarantina, uffici a Ginevra e, dal 2019, a Zurigo per aprire il mercato della Svizzera tedesca, che ormai con il 45% dei professionisti iscritti, quest'anno si prepara al sorpasso, anche perché senza dubbio rappresenta il maggior bacino di potenziale utenza a livello nazionale. Due anni dopo è stata la volta del Ticino, a conferma dell'importanza di essere radicati sul territorio, per incontrarne la sensibilità e poter raccogliere le esigenze contestuali. Infatti, mentre la tecnologia proposta ricalca sostanzialmente quella di modelli stranieri analoghi, trattandosi di rispondere alla stessa funzione, specifico è invece l'approccio a livello commerciale e di marketing, perché molto diverso è avvicinare un medico a dipendenza del contesto culturale. «Ad esempio, mentre in Francia l'approccio è molto più alla mano, come ci conferma DoctoLib con cui siamo in contatto e scambiamo esperienze, da noi in Svizzera occorre essere



Ticino Management  
6900 Lugano  
091/ 735 70 00  
www.ticinomanagement.ch/

Genre de média: Médias imprimés  
Type de média: Magazines populaires  
Tirage: 19'960  
Parution: 8x/année



Page: 44  
Surface: 208'190 mm²



Ordre: 3017042  
N° de thème: 663.020  
Référence: 87545775  
Coupage Page: 3/7

molto più discreti. Per farci conoscere, abbiamo sfruttato soprattutto i saloni del settore. Infatti i medici non amano che ci si presenti in studio senza preavviso. E siccome il passaparola è ancora determinante, è fondamentale stabilire delle buone relazioni e avere dei clienti soddisfatti», commenta il Ceo.

A sua volta, ciascuna regione è un nuovo paese da conquistare, non si avvicinerà mai un medico a Zurigo come in Ticino e nel Canton Vaud, «ogni volta dobbiamo capire problematiche e peculiarità, quali argomenti potranno funzionare, quali meno. Se in Svizzera tedesca è tutto molto formale, nella romanda molti medici hanno un profilo LinkedIn o un indirizzo mail personale attraverso cui si entra facilmente in contatto. Il Ticino invece, per la sua vicinanza all'Italia, è una realtà ibrida: con alcuni medici si stabiliscono rapidamente relazioni amichevoli, di persona, dunque la presenza di un agente direttamente sul territorio è fondamentale e apprezzata. Al contempo, c'è una buona fetta di professionisti della salute in età avanzata, che fatica ad accogliere una nuova soluzione tecnologica a pochi anni dalla pensione. Ma il ricambio generazionale a cui stiamo assistendo, favorirà la diffusione», spiega Chiara Usai, Quality Assurance Specialist, che si occupa in particolare di far dialogare programmatori e mondo sanitario, traducendo le rispettive esigenze. «Così dopo aver stabilito direttamente io le prime relazioni con il territorio e aver creato la versione anche in italiano del servizio, non appena possibile abbiamo inaugurato un ufficio sul posto, presso Impact Hub a Lugano, e oggi abbiamo anche un incaricato delle vendite in loco, Dario Piccadaci. In nemmeno due anni di presenza, sono già oltre 50mila gli account registrati e circa 500 i medici, pari al 5% del totale, cifra da non trascurare considerando il ristretto bacino

di utenza», prosegue Chiara Usai.

Dal lato pazienti, evidenti sono i vantaggi dell'applicazione: niente più interminabili attese al centralino per poi confermare di fretta la prima disponibilità, ma la possibilità di visualizzare tutti le alternative in agenda e incrociarla con la propria, sms di promemoria dell'appuntamento, informazioni sulla visita e, a monte, la possibilità di scegliere, in base alla propria geolocalizzazione, fra ben 160 specializzazioni differenti: dal generico all'osteopata, dermatologo, oculista, dentista, agopuntore, fisioterapista, ...

Ultima aggiunta alla lista, la medicina di urgenza. Attivato proprio questo marzo, il servizio si propone di rispondere alla saturazione dei pronto soccorso, in drastico aumento, consentendo ai medici degli studi privati di prestare una prima consulenza da remoto ed evitare di congestionare le sale d'attesa. Questa innovazione è stata appoggiata dalla recente acquisizione di Que-Dit-le-Pédiatre (Qdlp), la prima applicazione svizzera a offrire un servizio per le consultazioni urgenti in ambito pediatrico.

OneDoc potenzia così la soluzione del videoconsulto che ha lanciato durante il periodo della pandemia e poi implementato per tutti i medici interessati a offrire visite a distanza, con la garanzia di non affidarsi a piattaforme generaliste come Teams o Zoom, che non offrono pari assicurazioni di privacy. Per la giovane azienda la crisi sanitaria ha rappresentato un'opportunità di crescita sfruttata con intelligenza. «In ben 22 cantoni, Ticino compreso, abbiamo supportato l'Ufficio federale della sanità pubblica nell'implementazione tecnica della campagna di vaccinazione creando anche un nuovo modulo per il rilascio dei certificati riconosciuti dalla Confederazione. Inoltre abbiamo aiutato nella gestione dei test Covid, dove il fatto di indicare in tempo



Ticino Management  
6900 Lugano  
091/ 735 70 00  
www.ticinomanagement.ch/

Genre de média: Médias imprimés  
Type de média: Magazines populaires  
Tirage: 19'960  
Parution: 8x/année



Page: 44  
Surface: 208'190 mm²



Ordre: 3017042  
N° de thème: 663.020  
Référence: 87545775  
Coupure Page: 4/7

reale le disponibilità di farmacie e medici che hanno collaborato si è dimostrata di grande utilità. Questo ha notevolmente accresciuto la nostra notorietà, dimostrando come si possa prenotare online non solo un parrucchiere, il ristorante o un biglietto del treno, ma anche una visita dal medico, considerato come la salute sia uno dei principali aspetti delle nostre esistenze», specifica Chiara Usai, che ha seguito da vicino il progetto della campagna Covid.

Trattandosi di informazioni sensibili come quelle sanitarie, integrità e sicurezza hanno la priorità. Sviluppata esclusivamente in Svizzera, OneDoc soddisfa i requisiti più elevati, come conferma la doppia certificazione Iso 27001 e Ocpd. Servizi e backup sono ospitati solo su piattaforme svizzere. I dati, protetti con doppia chiave di cifratura, sono di proprietà esclusiva degli operatori sanitari, degli ospedali e dei pazienti che utilizzano OneDoc, nel rispetto del segreto medico.

Una soluzione moderna, completamente integrata con il software dello studio medico, che permette ai professionisti di gestire l'amministrazione, ottimizzando la pianificazione delle agende, aggiornate in tempo reale. Gratuita per i pazienti che possono scaricare anche l'App, viene offerta in abbonamento ai medici, con pacchetti mensili, semestrali e annuali che integrano i diversi servizi e modelli di prezzo basati sul numero di agende e la complessità dell'infrastruttura. Oggi l'utenza si compone per la maggior parte di indipendenti e piccoli studi, oltre a qualche grossa catena come Medbase, Swiss Medical Network, Hirslanden, Arsanté, Magellan e i primi ospedali, a partire da quello cantonale e dagli universitari di Ginevra. «È proprio questo il segmento su cui vogliamo ora

spingere. Il mercato è e rimarrà la Svizzera, ma intendiamo continuare a estendere la nostra offerta di servizi digitali per mettere medico e paziente in relazione. Abbiamo tante idee, ad esempio vogliamo incentivare l'uso B2B, spingendo i medici stessi a impiegare OneDoc per prenotare visite da esperti ai loro pazienti. Il digitale permetterà anche di facilitare lo scambio dei documenti, prima e dopo la visita, e già si sta considerando la possibilità di emettere ricette elettroniche, in sinergia con la teleconsultazione. Stiamo lavorando per rendere sempre più efficiente e integrato il processo. L'ultimo step sarebbe poter consegnare il farmaco direttamente a domicilio, mezzora dopo l'ordine, così da proporre un servizio hand to hand», anticipa il Ceo di OneDoc.

Obiettivi ambiziosi ma realistici, che nascono sempre dalla conoscenza delle reali problematiche. Alla fine è questa la lezione che, controcorrente, emerge chiara dall'esperienza di OneDoc: «Si tende a misurare il successo di una start up in base ai finanziamenti ottenuti, ma non è il solo fattore. Invece di dire che una start up ha avuto successo perché ha raccolto un milione di fondi, io preferisco dire che ha generato un milione di ricavi. Allo stesso modo bisogna scegliere bene i programmi di accompagnamento a cui partecipare, imparando a escludere ciò che non avrebbe un valore effettivo per il proprio business. Per noi, ad esempio, è stato un ottimo acceleratore Kickstart Innovation, non tanto per lo sviluppo tecnico ma per il networking, permettendoci di penetrare più rapidamente il mercato della Svizzera tedesca. E poi sicuramente una nostra chiave del successo di OneDoc è stata la nostra determinazione», conclude il Ceo Arthur Germain.



Ticino Management  
6900 Lugano  
091/ 735 70 00  
www.ticinomanagement.ch/

Genre de média: Médias imprimés  
Type de média: Magazines populaires  
Tirage: 19'960  
Parution: 8x/année



Page: 44  
Surface: 208'190 mm²



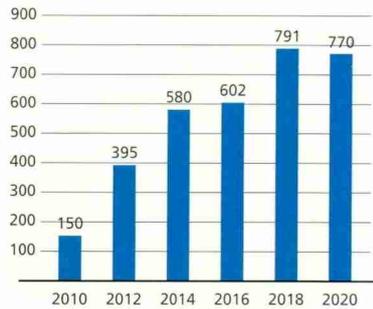
Ordre: 3017042  
N° de thème: 663.020  
Référence: 87545775  
Coupure Page: 5/7

Una soluzione che si configura come un fondamentale tassello, complementare agli obiettivi di politica sanitaria che la Confederazione, conscia del ritardo accumulato, ha rilanciato con la Strategia eHealth Svizzera 2.0, eleggendo la digitalizzazione a strumento fondamentale per migliorare qualità delle cure, sicurezza dei pazienti, efficienza, coordinamento e interprofessionalità, nonché per promuovere l'alfabetizzazione sanitaria.

**Dimostrando la propria efficacia, l'e-Health attira crescenti investimenti. La Svizzera sembra infine aver intrapreso la strada con una strategia che riesca a sormontare la decentralizzazione del suo sistema sanitario. Le prospettive di migliorare la qualità delle cure e ottimizzare costi e gestione sono appetibili. Già molto apprezzata è la possibilità di prenotare online gli appuntamenti medici, a somiglianza di quanto accade in tanti altri settori.**

**Cresce l'interesse per l'e-Health**

Numero operazioni di investimento a livello internazionale, 2010-2020



Fonte: StartUp Health, 2021

**Flessibilità ed efficienza: prenotare online è la soluzione**

% preferenze per la prenotazione online, secondo il settore



Fonte: Zippia research

**Svizzera in ritardo nell'e-Health**

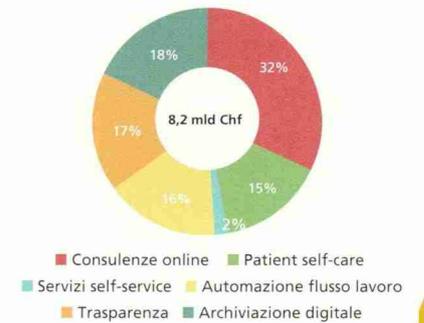
Livello punteggio Indice (1-100)



Fonte: Bertelsmann Stiftung

**Grazie al digitale oltre 8 mld di Chf in meno per la sanità**

Opportunità di risparmio per settore, in %



Fonte: McKinsey, "Digitization in healthcare", 2021



Ticino Management  
6900 Lugano  
091/ 735 70 00  
www.ticinomanagement.ch/

Genre de média: Médias imprimés  
Type de média: Magazines populaires  
Tirage: 19'960  
Parution: 8x/année



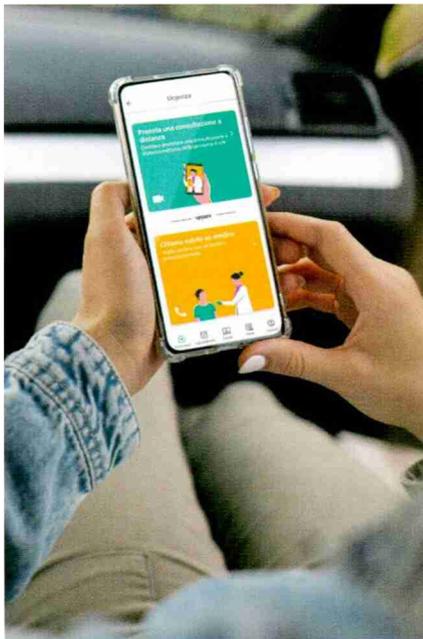
Page: 44  
Surface: 208'190 mm²



Ordre: 3017042  
N° de thème: 663.020  
Référence: 87545775  
Coupure Page: 6/7

«Abbiamo tante altre idee, ad esempio incentivare l'uso B2B del nostro sistema di prenotazione online degli appuntamenti medici. E già stiamo valutando l'emissione di ricette elettroniche, in sinergia con il videoconsulto. L'ultimo step sarebbe poter consegnare il farmaco direttamente al domicilio, così da proporre un servizio hand to hand»

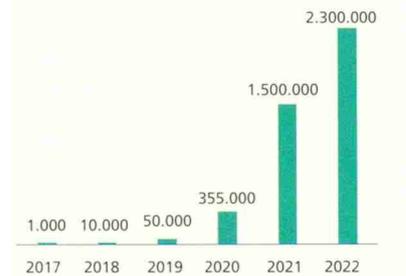
**Arthur Germain,**  
Ceo di OneDoc



Soluzioni sanitarie digitali, come la prenotazione online di appuntamenti e i videoconsulti si dimostrano apprezzate anche in Svizzera, e da ogni fascia di età. Con già oltre 6mila professionisti abbonati e oltre 2,3 milioni di account registrati, OneDoc è stata la prima a crederci e oggi è leader del settore, con un ancoraggio a livello nazionale.

### I pazienti apprezzano, con già oltre 2,3 milioni di account

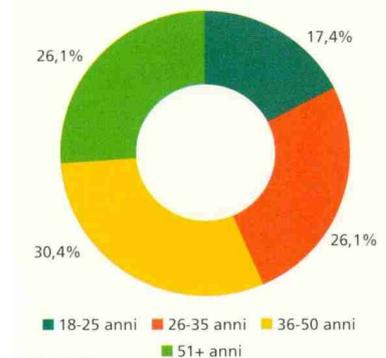
Numero di account OneDoc registrati, 2017-2022, dati a fine anno



Fonte: OneDoc

### Già apprezzata a ogni età

Fasce di età dei pazienti iscritti



Fonte: OneDoc



Ticino Management  
6900 Lugano  
091/ 735 70 00  
www.ticinomanagement.ch/

Genre de média: Médias imprimés  
Type de média: Magazines populaires  
Tirage: 19'960  
Parution: 8x/année



Page: 44  
Surface: 208'190 mm²



Ordre: 3017042  
N° de thème: 663.020  
Référence: 87545775  
Coupure Page: 7/7

**A lato, Chiara Usai, Quality Assurance Specialist di OneDoc, e Dario Piccadaci, responsabile vendite dell'ufficio di Lugano, ultimo inaugurato dopo quelli a Ginevra e Zurigo. La start up punta a consolidare il suo radicamento nazionale e ad ampliare ulteriormente l'offerta, a partire dalla nuova funzione per consultazioni urgenti, lanciata questo inizio marzo.**



## Strategia eHealth Svizzera 2.0

Promuovere la digitalizzazione nel sistema sanitario, armonizzarne e coordinarne l'attuazione per consentire l'utilizzazione multipla di dati e infrastrutture, fino a renderla realtà quotidiana sono le tre aree di intervento evidenziate dalla Strategia eHealth Svizzera 2.0, che comprende complessivamente 25 obiettivi. Adottata dal Consiglio federale nel 2018, in sostituzione alla prima versione del 2007, prevede che le istituzioni sanitarie e i professionisti della salute possano scambiare informazioni per via elettronica lungo tutta la catena di trattamento. Per Confederazione e Cantoni la digitalizzazione è infatti uno strumento fondamentale per l'ottenimento di importanti obiettivi di politica sanitaria. Prioritaria in quest'ottica è l'introduzione della Cartella informatizzata del paziente (Cip), che permetterà a medici, farmacisti, infermieri e terapisti di salvare su una piattaforma di scambio le principali informazioni relative al trattamento di un paziente, e previo il suo consenso, di condividerle con altri professionisti della salute. Attualmente le comunità Cip stanno accogliendo e integrando gli ospedali, le case di riposo e gli studi medici autorizzati di recente, che hanno l'obbligo di affiliarsi. Al contempo vengono ottimizzati i processi interni e si stanno sviluppando e implementando nuovi formati di scambio. Allo scorso 15 gennaio, risultavano aperte 16.768 Cip. Poiché la relativa legge federale (Lcip) non assegna direttamente ai Cantoni compiti vincolanti, si può prevedere che la velocità di diffusione varierà molto in base alla comunità di riferimento e, contestualmente, al sostegno finanziario e organizzativo ricevuto. Nel corso del 2023 sarà lanciata una campagna di sensibilizzazione destinata dapprima ai professionisti della salute e in seguito anche alla popolazione.