



Comunicato stampa

Lugano, 7 maggio 2025

[Indagine OneDoc: gli svizzeri approvano le piattaforme sanitarie digitali, ma restano molto cauti nei confronti dell'IA](#)

OneDoc, la piattaforma svizzera leader per la prenotazione online di appuntamenti medici, presenta i risultati di un'indagine nazionale condotta nelle tre regioni linguistiche del Paese nel marzo 2025 sulla digitalizzazione del settore sanitario in Svizzera. Ne emerge che le piattaforme digitali¹ occupano un ruolo sempre più centrale nel percorso di cura dei pazienti, in particolare tra i giovani delle aree urbane con un alto livello di istruzione. Al contrario, l'adozione dell'intelligenza artificiale (IA) resta marginale e il suo potenziale fatica a convincere i pazienti.

L'utilizzo delle piattaforme digitali è più diffuso tra i più giovani

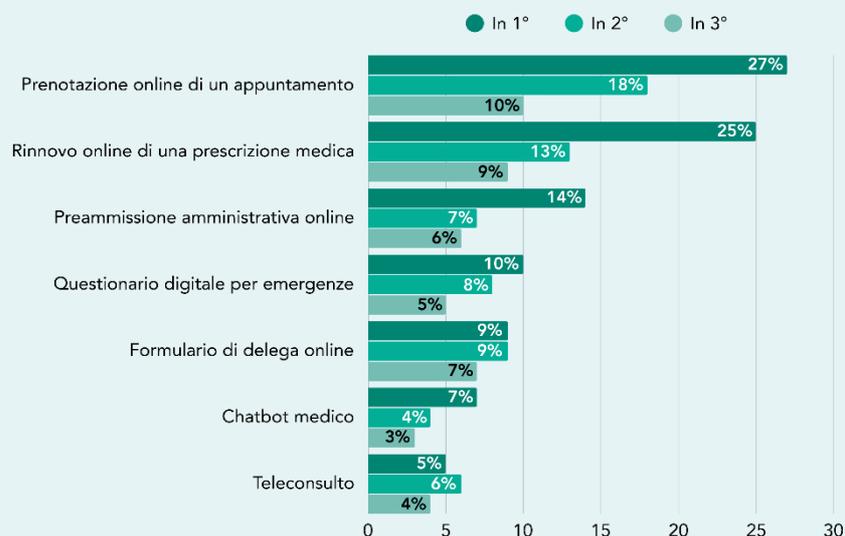
L'indagine conferma che oltre un terzo (36%) degli svizzeri intervistati utilizza oggi piattaforme online per gestire il proprio percorso di salute (prenotazione di appuntamenti, ricerca di medici, rinnovo di prescrizioni, ecc.). A farne un uso più assiduo sono soprattutto i giovani (55%), gli abitanti delle aree urbane (43%) e le persone con un livello di istruzione superiore (42%).

Due terzi degli utenti dei servizi sanitari online dichiarano che **il digitale ha migliorato il loro percorso di cura**. I servizi che **semplificano concretamente le procedure mediche**, come la prenotazione online degli appuntamenti, sono particolarmente apprezzati.

Servizi digitali che semplificano il processo di cura per i pazienti in Svizzera

Quali dei seguenti servizi digitali semplificherebbero maggiormente il tuo processo di cura?

Sondaggio online condotto a marzo 2025 tra 1.124 svizzeri, campione rappresentativo di tutte le regioni linguistiche (Svizzera francese, Svizzera tedesca, Ticino). Margine di errore massimo $\pm 2,9\%$.



«Questi risultati evidenziano che le soluzioni di sanità digitale come OneDoc rispondono a reali esigenze sul campo, facendo risparmiare tempo ai pazienti e ai professionisti, migliorando al contempo l'accesso alle cure», dichiara Arthur Germain, co-fondatore e CEO di OneDoc.

Come prevedibile, la **cartella informatizzata del paziente (CIP)** genera molta confusione: il 16% degli intervistati afferma di possederne una, una percentuale molto più alta del reale tasso di adozione². Inoltre, fatica a convincere in termini di utilità, dato che quasi due terzi di coloro che affermano di averla aperta non la utilizzano mai o quasi mai. Quasi il 40% degli intervistati dichiara di non aver mai sentito parlare della CIP.

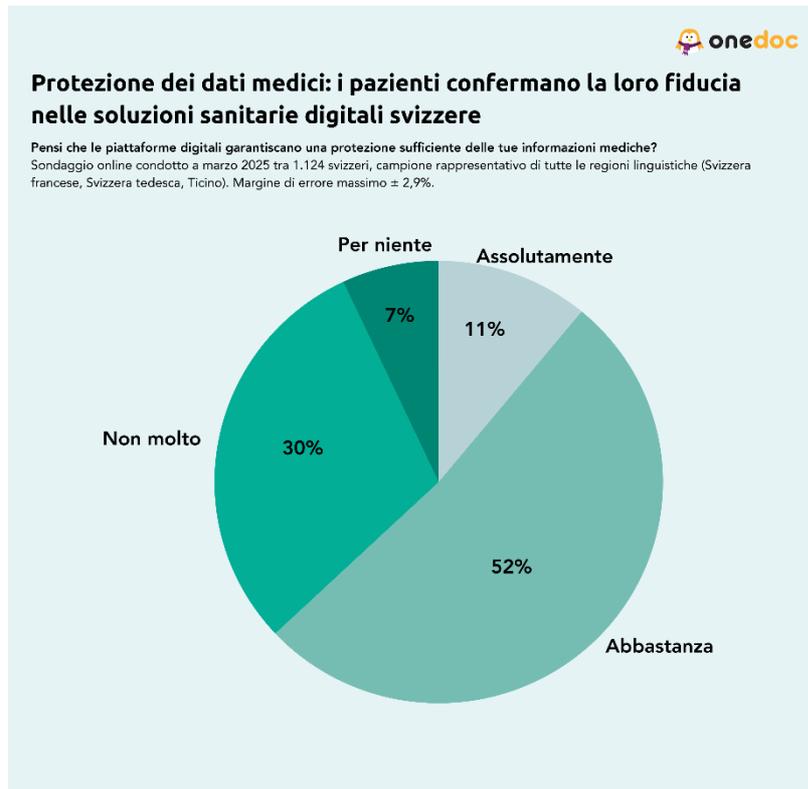
Forte fiducia nella sicurezza dei dati sanitari

L'indagine rileva inoltre **elevata fiducia** nei confronti delle piattaforme digitali sanitarie per quanto riguarda la sicurezza e la riservatezza dei dati medici. Gli svizzeri non si mostrano particolarmente preoccupati per la protezione delle informazioni sanitarie online e il tasso di rifiuto di questi strumenti è molto basso (solo l'8% degli intervistati dichiara di non fidarsi delle piattaforme sanitarie digitali).

«La fiducia dei pazienti è indispensabile per costruire un ecosistema sanitario digitale sostenibile. Questa fiducia deve basarsi su uno sforzo collettivo di tutti gli attori del sistema: fornitori di cure, strutture sanitarie, autorità e, in prima linea, le piattaforme. Conservare i dati in Svizzera, ottenere certificazioni riconosciute come OCPD e ISO 27001,

garantire la trasparenza delle pratiche di sicurezza: questi requisiti devono diventare standard condivisi», sottolinea Arthur Germain.

Aggiunge inoltre: «È essenziale che i pazienti prestino attenzione a questi aspetti – verificando, ad esempio, dove sono conservati i loro dati o quali certificazioni possiedono le piattaforme che utilizzano. Questa consapevolezza contribuirà a rendere l'ambiente digitale più sicuro e affidabile per tutti».



L'IA vista come un mezzo per ridurre i costi della sanità, senza tuttavia minacciare il lavoro dei professionisti

L'ultimo importante aspetto emerso dallo studio è che **l'intelligenza artificiale suscita interesse e curiosità**, anche se il suo utilizzo concreto da parte dei pazienti rimane limitato. Attualmente si osserva un uso sporadico dell'IA – ad esempio per cercare informazioni mediche o verificare una prescrizione – e la grande maggioranza degli intervistati (73%) dichiara di non aver ancora utilizzato chatbot o strumenti di IA nel proprio percorso di cura.

Questa adozione emergente è tuttavia accompagnata da una visione positiva sul potenziale di queste tecnologie: la maggioranza degli svizzeri vede nell'IA **una risorsa per migliorare l'efficienza del sistema sanitario**. Il 53% ritiene che l'IA possa contribuire a ridurre i costi sanitari aiutando a verificare le diagnosi mediche, mentre il 47% pensa che possa farlo formulando diagnosi più rapide.

Tuttavia, prevale la prudenza quando si tratta di affidare una diagnosi a un'intelligenza artificiale: poco più di un terzo degli intervistati si fiderebbe di un'IA per formulare una diagnosi, e solo il 2% riporrebbe in essa piena fiducia.

«L'IA rappresenta una leva promettente per migliorare l'efficienza del sistema sanitario, senza mettere in discussione il ruolo fondamentale dei professionisti. A OneDoc crediamo fermamente in un approccio in cui il digitale supporta l'umano ma non lo sostituisce», precisa Arthur Germain.

Un segnale rassicurante per i professionisti della salute: il 75% degli intervistati non pensa che l'IA sostituirà l'uomo nel settore sanitario.

¹ Una piattaforma digitale è definita come un sito web o un'applicazione mobile che permette, tra altri servizi, di cercare un professionista sanitario, prenotare e gestire appuntamenti.

² Meno dell'1% della popolazione svizzera aveva creato una CIP nel 2024.

FINE

Metodologia: indagine online condotta nel marzo 2025 su un campione rappresentativo di 1'124 cittadini svizzeri, provenienti da tutte le regioni linguistiche (Svizzera romanda, Svizzera tedesca, Ticino). Margine di errore massimo $\pm 2,9\%$.

Contatti stampa

OneDoc

Luca Santandrea

Email: luca@onedoc.ch

Farner Consulting

Nathan Juillerat

Email: onedoc@farner.ch

A proposito di OneDoc

OneDoc è un'azienda svizzera attiva nella salute digitale, fondata nel 2017. Conta più di 50 dipendenti nei suoi uffici di Ginevra, Zurigo e Lugano. Sin dal suo lancio, OneDoc si è affermata come il leader svizzero delle soluzioni digitali per la salute (come ad esempio la prenotazione online di appuntamenti e le consulenze video). Oggi onedoc.ch registra oltre 20 milioni di appuntamenti prenotati dalla sua creazione e l'applicazione mobile OneDoc, disponibile gratuitamente su Android e iOS, è stata scaricata più di 200'000 volte. 2,6 milioni di pazienti in Svizzera possiedono un account OneDoc attivo. Più di 9.500 professionisti della salute, tra cui ospedali, medici e terapisti, utilizzano i servizi di OneDoc.

L'ecosistema di applicazioni offerto da OneDoc è stato sviluppato esclusivamente in Svizzera ed è archiviato nei data center svizzeri. OneDoc è certificata ISO 27001 e OCPD.

Per saperne di più su OneDoc: per [i pazienti](#) o per [i professionisti della salute](#).