

Salute, il “tagliando” sulla cronicità a 3 anni dal “Piano”:
poca aderenza, troppa distanza dal medico,
più domanda di servizi a distanza.
Irrompe il potenziale dirompente dei nuovi canali digitali,
per la ricerca e l’assistenza

Sulla sfida della gestione della cronicità, cruciale per la Sanità di oggi e del futuro un’indagine nazionale raccoglie per la prima volta in modo organico e comparato le diverse valutazioni e percezioni dei principali attori coinvolti sul campo, medici, farmacisti e pazienti, dopo il “Piano” del 2016. Svelando criticità e distanze da colmare tra gli stakeholder, dal nodo dell’aderenza al tipo di supporto richiesto.

Emerge tra l’altro la tendenza dei pazienti all’autogestione e allo scetticismo verso gli operatori sanitari (Mmg in primis, superato nei livelli di fiducia dal farmacista) e anche le case farmaceutiche. La loro domanda, connessa e prioritaria, verte sui servizi a distanza, più ancora di quelli a domicilio: domanda di dialogo, informazione e tecnologie digitali di supporto.

Il ruolo dell’e-health, in questa indagine come nella ricerca futura, oltre che nell’assistenza.

Un’indagine nazionale, inedita per la varietà dei soggetti coinvolti e per il fatto di far esclusiva leva sui nuovi canali di comunicazione digitale, traccia un bilancio sulla gestione della cronicità in Italia. La sfida è al cuore della qualità e la sostenibilità del sistema-salute, come riconosciuto dal “*Piano Nazionale della Cronicità*”, approvato dalla Conferenza Stato-Regioni nel settembre 2016: in Italia l’incidenza della popolazione anziana è ai vertici mondiali e al primato in Europa. **I malati cronici sono stimati oggi nel nostro Paese oltre i 24 milioni, con una spesa annua calcolata intorno a 67 miliardi;** cifre destinate naturalmente a crescere ancora in relazione ai *trend* demografici.

Lo scopo di fondo è stato quello di raccogliere informazioni utili a **migliorare la qualità della vita di pazienti che soffrono di patologie croniche, creando sinergie tra gli attori coinvolti** in termini di servizi, protocolli e strumenti. Sono state messe a confronto le valutazioni di pazienti, farmacisti e medici con riferimento al concreto di alcuni aspetti fondamentali dell’assistenza: **il nodo critico dell’aderenza terapeutica, il rapporto fiduciario tra i pazienti e i diversi operatori sanitari, le percezioni sull’efficacia dei farmaci, la tipologia di servizi supplementari primariamente auspicati.**

Un aspetto qualificante della ricerca è l'impiego dei nuovi strumenti digitali e l'ampiezza della platea perciò consultabile, qui e in futuro. L'indagine è stata promossa da *fablab*, protagonista italiana dell'innovazione e comunicazione multicanale nell'*healthcare*, realizzandola in collaborazione con l'agenzia *Focus Management*. *Fablab* è unità strategica di *CompuGroup Medical Italia* (CGM), leader mondiale della *Medical Information Technology*. Il campione, composto qui da circa 1500 *stakeholders*, equamente ripartiti tra medici, a farmacisti e pazienti, è tratto dagli oltre 13mila medici di base e 8mila farmacie che fruiscono degli stessi software CGM nel loro lavoro di gestione, nonché, in via esclusiva di servizi mirati di informazione professionale e scientifica. Per quel che riguarda i pazienti, il canale veicolante è *Medicitalia*, il principale portale nazionale di consulti, frequentato annualmente da 34milioni di persone, al quale sono registrati quasi 9mila medici.

Tra gli esiti principali:

- **Pazienti che si sentono in maggioranza, oltre il 60%, "molto aderenti" alla terapia. Medici di Medicina Generale (Mmg) e, soprattutto, farmacisti che invece smentiscono, con stime di aderenza più che dimezzate.**
- **Scetticismo verso gli operatori sanitari.** Deficit che per giunta si consolida nel raffronto con le percezioni fornite dagli operatori sanitari stessi, che "sentono" livelli di fiducia superiori a quelli effettivamente riposti dai pazienti.
- **Limiti di fiducia in particolare verso i Mmg, superati dai farmacisti e più ancora dagli specialisti** (in una scala di 7, le tre categorie ottengono dai pazienti cronici valutazioni medie pari rispettivamente a 5,02, 5,36 e 5,63), e questo nonostante i Mmg stessi vengano considerati dall'insieme dei professionisti della salute come il perno potenziale del sistema di gestione della cronicità.
- La **posizione chiave del farmacista**, emerso relativamente in linea con le valutazioni complessive e i livelli di fiducia dei pazienti, fatto che rilancia la **priorità della "farmacia dei servizi"** nel sistema di assistenza.
- **Scarsa fidelizzazione verso le case farmaceutiche:** i livelli di fiducia sul singolo medicinale sono sistematicamente superiori a quelli per il *brand*. Il **69% dei pazienti non conosce neppure il nome del produttore del medicinale prescritto.**
- **Distanza netta anche nel tipo di assistenza richiesta** tra chi soffre di malattie croniche e chi li assiste: la **diffusa domanda dei pazienti di più "efficaci servizi di supporto a distanza"**, piuttosto che di assistenza o di consegna dei farmaci a domicilio, come suggerito prioritariamente invece dagli operatori sanitari.

"Da ogni ambito dell'indagine salta agli occhi come le strategie mirate alla qualità del rapporto fiduciario e alla possibilità di interagire con l'operatore sanitario non siano aspetti di contorno della terapia e dell'intera

patient journey *per la persona affetta da patologie croniche, bensì l'assoluta priorità*", sottolinea Piero Conte, general manager di *fablab*.

I dati raccolti chiamano alla responsabilità i decisori del sistema di gestione della cronicità, e soprattutto le singole categorie coinvolte, incluso il mondo dell'*e-health*. Entrando nel dettaglio dei **servizi a distanza richiesti prioritariamente dai pazienti, assai più del "medico a casa"**, sventa la possibilità di **"chattare direttamente per domande sulla gestione della patologia"**, e a seguire il **"monitoraggio a distanza della terapia"**, la **"consulenza sulla gestione degli effetti collaterali"**, la disponibilità di **"materiali informativi"**.

"Sono tutti aspetti che coinvolgono in prima linea il mondo della sanità digitale", nota ancora Conte: *"Il paziente tende all'autogestione e si attende, da chi lo assiste, anzitutto un supporto di informazione, monitoraggio, possibilità di interazione e consulto a portata di smartphone"*. Le moderne tecnologie informatiche, in effetti, oltre a facilitare il lavoro degli operatori e delle strutture sanitarie, istituiscono **canali che consentono oggi un'interazione costante ed esclusiva con le categorie coinvolte, col potenziale che ciò rappresenta per l'informazione medica, per l'auspicata sinergia tra i vari professionisti e con i pazienti, per i potenziali di risparmio (tempo, denaro) per l'operatore sanitario e per l'insieme del Ssn, e anche per l'avvenire della ricerca socio-sanitaria** (dati gli inediti spazi e strumenti di aggregazione ed elaborazione delle informazioni complesse), oltre che per la presente indagine.

Lo studio è stato condotto in assoluta indipendenza, senza alcuna sorta di finanziamento esterno.

Roma, 20 febbraio 2020

Ufficio Stampa *fablab*

Alessandro Cisilin

tel. 3288374374