

**Garantire l'equità nell'accesso al
welfare all'epoca della
digitalizzazione: sfide e opportunità**

Bologna, 11 novembre 2025

Ing. Maria Immacolata Cammarota

Il binomio sanità-tecnologia

- La **sanità è sempre più legata al digitale** in termini di dematerializzazione di documenti e dati e sempre più basata sull'uso pervasivo delle tecnologie e strumenti IT
- Sempre più è viva la percezione dei **vantaggi concreti** che le nuove tecnologie possono offrire al miglioramento della vita dei cittadini
- Si sente sempre più la necessità di **potenziare il personale medico** attraverso il supporto del digitale e **rafforzare la relazione medico-paziente** grazie a strumenti IT che possono sgravare il medico di attività amministrativo-burocratiche

Co-progettare i servizi insieme a chi li deve poi utilizzare

Una sanità più **equa, inclusiva e sostenibile** si ottiene attraverso più azioni:

- servizi disegnati per rispondere ai crescenti bisogni di cura dei cittadini, soprattutto di quelli cronici, anziani e fragili
- utilizzo consapevole delle tecnologie digitali innovative
- ridisegno organizzativo delle strutture sanitarie e dei percorsi di cura e prevenzione
- sviluppo di nuove competenze tra i cittadini e il personale sanitario
- valorizzazione dei documenti indicizzati e dei dati
- uso responsabile e controllato dell'Intelligenza artificiale

Strumenti digitali più apprezzati

Il 79% degli italiani usa spesso strumenti di sanità digitale:

- il 31% in modo regolare e disinvolto
 - il 48% con qualche difficoltà.
-

- 50 % - app di prenotazione e gestione delle visite e il Fascicolo sanitario elettronico

- 47% - Intelligenza Artificiale nella sanità potrebbe apportare concreti benefici: ottimizzare la gestione di liste di attesa e prenotazioni, permettendo una riduzione di tempi d'accesso alle cure

La sanità del futuro

- 39% (specialmente over 54) - tra dieci anni la sanità sarà più digitale e basata sull'uso di tecnologie come telemedicina, IA e app mediche
- 33% (26% under 34) - una sanità più “umana” e centrata sulla relazione diretta con il medico
- 61% - il medico di domani sarà un professionista in grado di **integrare competenze tecnologiche e cliniche** per prendere decisioni di cura.
- 35% - il medico sarà sempre più affiancato da strumenti tecnologici (anche basati su IA) nella gestione dei processi di cura

Esigenze espresse dai cittadini

In generale, gli italiani si dimostrano aperti all'uso di strumenti digitali e ne riconoscono i vantaggi, ma spesso avvertono l'esigenza di un aiuto

- per il 51% la soluzione sarebbe lo sviluppo di **tecnologie più intuitive** e di facile utilizzo,
- il 45% vorrebbe invece un supporto diretto (**help desk** o sportelli digitali negli ospedali o nelle farmacie).

Secondo i cittadini, le problematiche più diffuse legate all'utilizzo della sanità digitale sono

- il rischio di **esclusione delle fasce di popolazione con minori competenze digitali**, che potrebbero considerare troppo complesse le tecnologie (38%)
- il timore di **perdere il rapporto umano** con il medico (34%).

Necessità di assistenza per i meno abili

- **Quasi 8 italiani su 10 utilizzano strumenti di sanità digitale**, ma non tutti sono utenti esperti:

 - 31% usa i servizi in modo regolare e si sente a proprio agio
 - 48% (soprattutto tra gli over 54) dichiara di avere qualche difficoltà
 - 13% afferma di non avere affatto confidenza con gli strumenti digitali, e che avrebbe bisogno di un supporto
 - 8% dichiara di non essere affatto a proprio agio e di usare solo canali tradizionali.
- 39% - chiede tecnologie intuitive, punti di contatto come gli help desk, coinvolgimento di medici e operatori sanitari come 'guide' per l'uso
- 38% - chiede formazione e campagne informative semplici e accessibili.

principali vantaggi della sanità digitale

1. maggiore accessibilità ai servizi, che permette di ridurre code e spostamenti (33%), in particolare per gli over 35 anni
2. maggiore rapidità nella diagnosi e nel trattamento (19%)
3. migliore continuità delle cure e monitoraggio (14%).
4. i principali fattori positivi siano legati ad un miglior coinvolgimento del cittadino nella propria salute (13%),
5. chi vede minori costi per il SSN e per l'utente (12%).
6. L'8% della popolazione non riscontra nessun vantaggio particolare.

I principali benefici dell'Intelligenza Artificiale in Sanità

un'opinione condivisa da quasi la metà della popolazione (principalmente giovani e over 54) è la riduzione dei tempi di accesso alle cure:

- l'accesso più rapido alle informazioni (37%),
- l'accuratezza di diagnosi e cure (33%),
- l'automazione delle attività amministrative dei medici (secondo il 27%),
- diminuzione dei costi a carico del SSN e dell'utente (26%).

servizi digitali più apprezzati e considerati utili

- 50% - Le app di prenotazione e gestione delle visite e il Fascicolo Sanitario Elettronico .
- 44% - accesso online ai propri dati clinici e referti (44%)
- 27% - servizi di telemedicina
- 24% - dispositivi per monitoraggio costante (pressione, glicemia, battito)
- 11% - in particolare tra gli over 54, non utilizza nessuno di questi strumenti e opta per il contatto diretto tradizionale.

Quali sono i principali canali informativi a cui gli italiani si affidano per informarsi o prendere decisioni sulla propria salute:

- 31% siti medici specializzati (con picchi nella fascia 35-54 anni).
- 27% sito web istituzionale dell'Azienda sanitaria di riferimento,
- 27% un mix di diversi canali, ma con l'ultima parola affidata al proprio medico
- 15% giornali e TV, e i chatbot di Intelligenza Artificiale (eventualmente integrate ad altre piattaforme digitali).

Le principali preoccupazioni

- 43%: la tecnologia mette in difficoltà diverse fasce di popolazione con competenze digitali scarse
- 42%: perdere il rapporto umano e diretto col medico e la sicurezza dei propri dati
- 9%: il costo delle tecnologie esclude i cittadini con minori possibilità economiche
- 6%: non si ravvede alcuna preoccupazione

Centro Veneto Ricerca e Innovazione per la Sanità Digitale

Ecosistema integrato per l'innovazione dei servizi sanitari

Il **Consorzio Arsenà.IT** ha come socie tutte le Aziende del Sistema socio-sanitario regionale ed è il **centro di innovazione della sanità del Veneto** che lavora allo sviluppo di soluzioni di interoperabilità a partire dal fascicolo sanitario elettronico

12 Aziende con diversi progetti di trasformazione tecnologica in corso

Integrazione degli applicativi a livello intra-aziendale, aziendale e regionale

Elevato numero di fornitori e di tipologie di applicativi installati



Service Design and Ideation

- **Ricerca e Analisi:** studio e rilevazione dei bisogni di cittadini ed operatori in ambito di sanità digitale
- **UX/UI:** studio di soluzioni che rispondano ai bisogni degli utenti, alla normativa vigente; redazione specifiche grafiche e mockup; test grafici e di accessibilità delle soluzioni; test e coinvolgimento degli utenti
- **Service design** per una progettazione guidata dai bisogni e esigenze degli utenti secondo le regole UI/UX e seguita dal monitoraggio continuo e raccolta sistematica dei feedback degli utenti
- **Design thinking** utilizzato per risolvere problemi complessi e trovare soluzioni innovative: partendo dalla comprensione profonda delle esigenze dell'utente si utilizza la creatività e la collaborazione per sviluppare idee e prototipi che possono essere sperimentati e testati rapidamente

Comunicazione e formazione

- **Comunicazione di progetto:** aggiornamenti online per la comunicazione al cittadino; aggiornamenti sui servizi app e portale Sanità km zero, Portale Operatore;
- **Info-formazione:** coinvolgimento dei referenti aziendali (URP e front-office) nell'aggiornamento progettuale; trasmissione e condivisione del know how e risoluzione casistiche con URP; produzione materiale info-formativo;
- **Cultura digitale:** realizzazione incontri formativi con Università, attività di diffusione della cultura digitale su FSE e servizi Sanità km zero
- **Club innovatori Sanità km zero:** gestione e coordinamento attività, gestione community di cittadini volontari, comunicazione

Panel di cittadini volontari che mettono gratuitamente a disposizione il proprio tempo al fine di costruire o migliorare i servizi sanitari forniti dalla Regione del Veneto. Si tratta di un prezioso strumento che permette di guidare la progettazione di un servizio, sia nelle fasi iniziali di analisi, che in quelle intermedie di costruzione, che in quelle finali di test delle soluzioni proposte, con lo scopo di assicurarne una buona gradibilità, usabilità ed accessibilità.

Anche il Club Innovatori Sanità km zero è ...“sanità digitale, cuore umano”

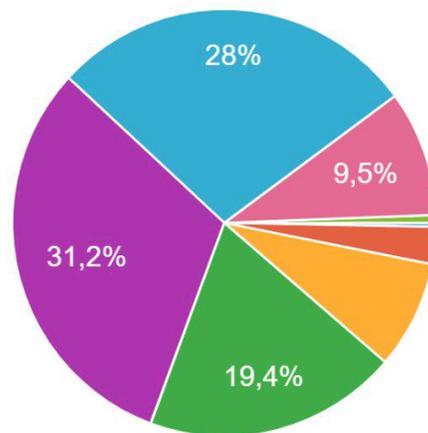


Età

1.028 risposte

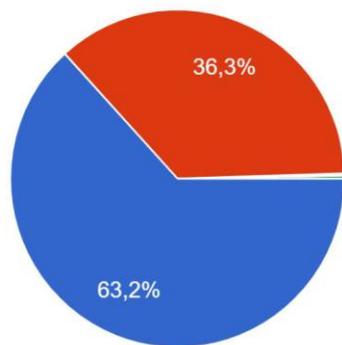
La fascia d'età più rappresentata è sempre la 55-64, seguita dalla fascia 65-74 e poi dalla fascia 45-54.

Queste 3 fasce d'età, assieme, corrispondono a circa il 78,5% dei rispondenti delle varie attività.



Genere

1.028 risposte



Ad oggi, il Club conta circa 9.000 iscritti (58% uomini e 42% donne) con una leggera maggiore partecipazione maschile (rispetto alle percentuali relative agli iscritti)

Club Innovatori Sanità km zero

Partecipazione

- 54,3% - media di destinatari raggiunti che apre le comunicazioni (è sempre molto incoraggiante dimostrando una forte "fedeltà" e partecipazione)
- 31% - media di coloro che aprono la comunicazione e fa clic sul link per approfondire. Il dato risulta maggiore in occasione di attività e richieste di collaborazione (32,6%) rispetto a quando la comunicazione promuove una news di risultati (30,0%).

www.sanitakmzero.it – iscrizione del volontario al Club



Club Innovatori Sanità km zero

www.sanitakmzero.it - iscrizione del volontario al Club

Le persone



Il Club Innovatori Sanità km zero rappresenta quelle comunità di cittadini più "curiose" e propositivi, sensibile alla costruzione di servizi in ambito di sanità digitale realmente a misura d'uomo. Oggi conta migliaia di volontari, di ogni età ed estrazione, impegnati nelle attività di co-progettazione per l'innovazione e il miglioramento dei servizi dedicati alla salute offerti da la Regione.

Senza di loro sarebbe impossibile portare la voce delle persone, e il valore aggiunto che ne deriva, all'interno dei processi di Misione e sviluppo.

[Vedi il nostro approccio](#)

Le attività



Il Club Innovatori si anima grazie al contributo dei soci tramite attività di vario genere, individuali o di gruppo, anche svolte con modalità online per agevolare la massima partecipazione possibile, il tutto all'insegna del **disegno partecipativo**.

[Vedi tutti i risultati e le news](#)

I risultati



Ci piace il momento in cui il "cerchio" si chiude. Il momento in cui è possibile toccare con mano il frutto degli sforzi condivisi. Il prezioso contributo dei soci del Club produce risultati, i risultati producono news.

[Vedi tutti i risultati e le news](#)

REGIONE DEL VENETO

Sanitàkmzero

La salute a portata di mano

[Presentazione](#) [Servizi Sanità km zero](#) [Club Innovatori](#) [Contatti e link utili](#)

Cosa stai aspettando? Entra anche tu nel Club!

Modulo di iscrizione al Club

Il tuo nome (richiesto) *

Il tuo cognome (richiesto) *

La tua email (richiesto) *

[Informativa sul trattamento dei dati](#)

Inviando questo modulo accetto al trattamento dei dati trasmessi.

Dichiaro di essere maggiorenne

[Invia il modulo](#)

Vorresti disporre di servizi sanitari digitali che rispondano realmente ai tuoi bisogni?

Vuoi avere l'opportunità di contribuire direttamente alla creazione di questi servizi?

[Unisciti al Club!](#)



Preparazione attività con il Club



Comunicazione tramite MailUp

Riscontro dell'attività svolta



Una voce... del Club Innovatori

*Sono una donna “nell'età di mezzo”, mamma di due figlie minori, figlia di genitori quasi anziani e con un'esperienza diretta anche di disabilità in famiglia. Ogni giorno, da anni, vivo i **bisogni di salute e assistenza che attraversano le generazioni**: dalle cure dei più piccoli agli screening per me e mio marito, all'assistenza continuativa ai familiari fragili. Con le mie figlie native digitali e con chi invece percepisce ancora il **digitale come un ostacolo fisico e psicologico**, mi sento un **ponte tra mondi diversi: culturali, generazionali e tecnologici**. Nel Club Innovatori ho cercato di portare questa sintesi di esperienze personali e professionali, come voce che prova a rappresentare tanti cittadini che hanno scelto una partecipazione attiva alle esperienze pubbliche*

Cosa ha rappresentato per me l'adesione al Club Innovatori

- Una **cittadina** che ha trovato voce nei processi di innovazione
- Una **professionista** che ha potuto portare competenze digitali dentro la sanità
- Un'occasione per unire **esperienza personale** (famiglia, genitori anziani, figlie) e **sapere professionale**
- Un percorso che mi ha trasformata da **curiosa osservatrice** a **parte attiva** della co-progettazione

Esempi di impatto dei servizi sanitari digitali su di me e la mia famiglia

- Referti e notifiche ricevuti in tempo reale durante il ricovero di mio padre → **più sicurezza, meno attese**
- Ricette e farmaci per le mie figlie anche in vacanza, fuori regione → **continuità di cura senza interruzioni**
- Gestione autonoma di screening e prenotazioni per me e mio marito → **maggiore flessibilità**
- Deleghe e gestione digitale per i miei genitori → **semplificazione della vita quotidiana**

Benefici derivanti dall'uso dei servizi digitali sanitari

• **Benefici pratici**

- **Tempo recuperato:** prenotazione visite, esami e ricette senza vincoli d'orario
- **Accesso immediato:** referti e notifiche h24, 365 giorni l'anno
- **Semplicità:** documenti scaricabili e condivisibili in un click
- **Gestione delegata:** supporto a genitori anziani e figlie minori
- **Sicurezza dei dati e privacy:** informazioni personali e sanitarie protette digitalmente
- **Portabilità:** tutto sempre a portata di mano su mobile

• **Benefici emotivi**

- **Preoccupazioni alleggerite:** meno ansia e incertezza nella gestione della salute
- **Maggiore sicurezza:** avere informazioni in tempo reale per decidere e organizzarsi
- **Energia risparmiata:** meno code, meno burocrazia, più serenità familiare

Cosa vuol dire sanità partecipata

Cosa vuol dire sanità partecipata

- Quando i cittadini vengono coinvolti **dall'inizio**, i servizi diventano **più concreti e condivisi**
- La partecipazione trasforma i servizi da **subiti a scelti**
- Una sanità pubblica co-progettata è più **inclusiva, sostenibile e percepita come propria**
- È la differenza tra un digitale vissuto come ostacolo e un digitale che diventa **ponte umano e sociale**

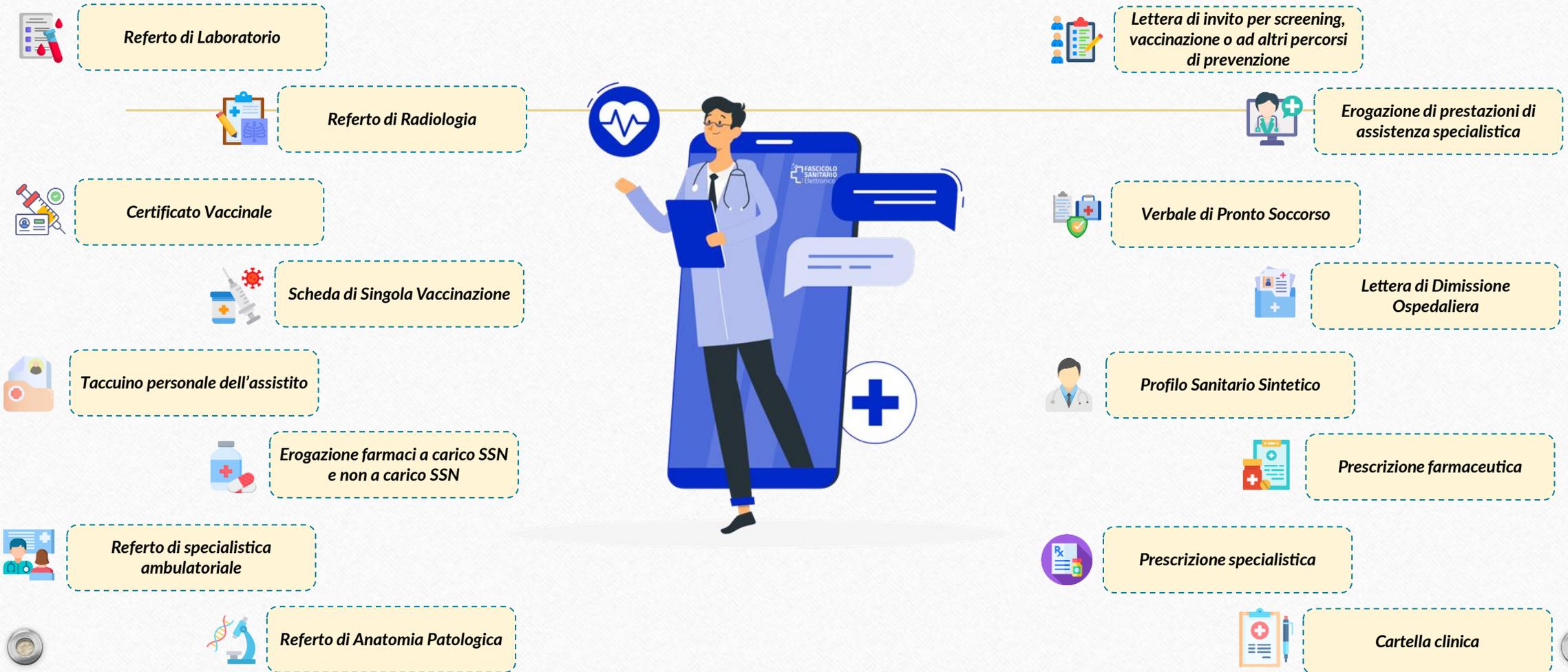
Il futuro del Club Innovatori

- Continuare a ricevere con la consueta convinzione i contributi da **cittadini e professionisti**
- Costruzione partecipata verso nuove frontiere:
 - **Intelligenza artificiale** per maggiore inclusione di categorie fragili e disabilità
 - **Interoperabilità** con altri sistemi pubblici (es. INPS per invalidità, Inail, etc...)
 - Servizi **sempre più semplici, utili, accessibili**
- Un auspicio: il Club Innovatori come **best practice replicabile** in altri settori e regioni

Documenti che alimentano il FSE

DM 07/09/2023

Di seguito l'elenco delle tipologie documentali previste da DM 7 settembre 2023. Per ciascuna tipologia viene indicato se la stessa alimenta il FSEr di Regione del Veneto e la percentuale di Regioni Italiane che ne prevedono l'indicizzazione.



Telemedicina

Con il Decreto TMD si aggiungono 10 tipologie documentali



Relazione finale per il telemonitoraggio/teleriabilitazione



Richiesta teleconsulto



Piano di telemonitoraggio, teleconsulto e teleassistenza



Relazione collaborativa per il teleconsulto e teleassistenza



Report settimanale rilevazioni telemonitoraggio



Prescrizione televisita, teleassistenza, telemonitoraggio



Referto di specialistica per la televisita



Report rilevazioni telemonitoraggio



Relazione clinico-assistenziale conclusiva per la teleassistenza e teleriabilitazione



Tesserino dispositivi per telemonitoraggio

CRM - Assistenza utenti Sanità km zero

L'iniziativa mira alla **reingegnerizzazione** e al **potenziamento delle attuali procedure di assistenza** per i servizi del FSE, combinando nuove tecnologie ed efficientamento degli attuali processi organizzativi. L'obiettivo è **migliorare la qualità percepita dagli utenti e aumentare l'adozione e l'ingaggio del cittadino** verso i servizi FSE, in linea con gli obiettivi FSE.

L'impatto del nuovo modello di assistenza

I livello di assistenza

- Gestione delle soluzioni relative alle richieste giunte al I livello tramite «interrogazione» alla Knowledge Base
- Categorizzazione automatica delle richieste
- Gestione richieste più semplici

Cosa cambia concretamente

- ✓ Miglioramento gestione delle richieste → Risoluzione più veloce ed efficace
- ✓ Nuovi strumenti e procedure → Riduzione considerevole delle operazioni manuali
- ✓ Limitazione escalation → Solo i problemi più complessi passeranno al II livello

II livello di assistenza

- Indirizzamento Automatico al II livello di assistenza secondo criteri definiti
- Implementazione di canali di chat dedicati per consentire al II livello di assistenza di comunicare direttamente con gli operatori del I livello

Cosa cambia concretamente

- ✓ Miglioramento gestione delle richieste → Richieste più strutturate e complete dal I livello
- ✓ Nuovi strumenti e procedure → Creazione di utenze dedicate per accedere all'unico applicativo per I e II livello
- ✓ Migliore collaborazione tra I e II livello → Canali dedicati e strutturati per creare conversazioni con il I livello di assistenza

Servizi disponibili oggi in Veneto

Sanitàkmzero

La salute a portata di mano

Gestire documenti e referti



Un3,89n49n3e9F&25SA
34n&LN8,8e~nAA
49n52,LLF&5n



Un3,89n49n3e9F&25SA
34n&LN8,8e~nAA
49n52,LLF&5n



Un3,89n49n3e9F&25SA
34n&LN8,8e~nAA
49n52,LLF&5n



Visualizzare e scaricare il
certificato vaccinale
aggiornato



Un3,89n49n3e9F&25SA
34n&LN8,8e~nAA
49n52,LLF&5n



Un3,89n49n3e9F&25SA
34n&LN8,8e~nAA
49n52,LLF&5n



Attivare e gestire una
delega al FSE



Gestire i profili collegati di
figli minorenni o di
persone sotto la propria
tutela legale;



Un3,89n49n3e9F&25SA
34n&LN8,8e~nAA
49n52,LLF&5n



Un3,89n49n3e9F&25SA
34n&LN8,8e~nAA
49n52,LLF&5n



Un3,89n49n3e9F&25SA
34n&LN8,8e~nAA
49n52,LLF&5n



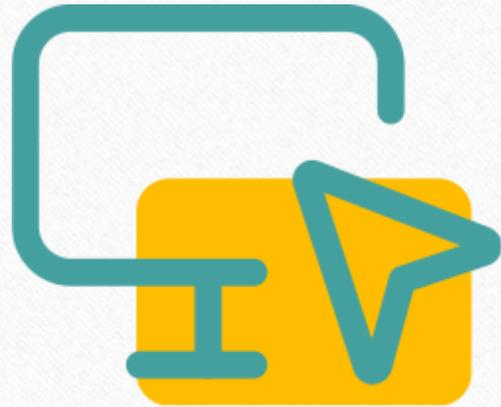
Regolarizzare la propria posizione
per prestazioni effettuate e non
saldate (o solo parzialmente
pagate), tramite il collegamento
al sistema MyPay



Un3,89n49n3e9F&25SA
34n&LN8,8e~nAA
49n52,LLF&5n



...Altri servizi disponibili oggi



Sanitàkmzero
La salute a portata di mano



065A n[889n55["A2N9]LLSANNENP5,n9LAV5&2



Confermare e/o modificare le prenotazioni per appuntamenti di screening



| 253NPLn8n4 4SACALn3LLAN70252A2662932A9LL&nA2N9]LL4 n52AIAg2fg



gLL4 4LLn33n9L3L5]LFLAIP]LbrLLA] [&295LL]L



1920LLA4 0=NEI29A fi U3AN9A]LL4LA9LL&nN24&25nA38N]LdLL 0&2A
fi fi U"fg'

Digital Competence Framework for Citizens

DigComp

- Il Quadro delle competenze digitali per i cittadini fornisce una comprensione comune di ciò che è la competenza digitale ed è la base per inquadrarne le politiche di sviluppo
- Nel Digital Compass per il decennio digitale europeo, l'UE ha fissato l'obiettivo di avere entro il 2030
 - almeno l'80% della popolazione con competenze digitali almeno di base
 - 20 milioni di specialisti ICT