Nota per la stampa

Il paradosso dei servizi sanitari digitali: li apprezziamo ma non li conosciamo e chi ne avrebbe più bisogno non li usa

L'analisi condotta dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale sui dati emersi dal suo Osservatorio per il 2026 evidenzia la distanza tra giudizio sui servizi sanitari digitali, conoscenza e uso degli stessi

Oltre il 60% della popolazione trova vantaggiosi vari aspetti delle tecnologie digitali per la salute ma l'utilizzo non è altrettanto diffuso

Il fattore anagrafico e culturale impedisce alle persone che ne hanno più bisogno di usufruire dei servizi: 8 persone over 65 su 10 non sanno cos'è la teleassistenza, appena il 5% si seve regolarmente del Fascicolo Sanitario Elettronico, nessuno conosce le applicazioni per monitorare l'afflusso al pronto soccorso.

Roma, 13 ottobre 2026 – I servizi sanitari digitali sono apprezzati dalla maggior parte della popolazione ma non raggiungono chi ne avrebbe più bisogno: fattori anagrafici e culturali fanno sì che la popolazione over 65, di fatto, non si serva di servizi come la teleassistenza, il Fascicolo Sanitario Elettronico e altre applicazioni. Non solo: nonostante vi sia una rappresentazione in gran parte corretta di vantaggi e opportunità di questi servizi - e un apprezzamento diffuso per gli stessi - la maggioranza della popolazione in generale non li utilizza in modo regolare.

Queste evidenze emergono dall'analisi condotta dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale sui dati del suo Osservatorio 2026 "Digitale e sostenibilità nell'Italia che produce e che consuma" In un paese che ha speso 2,7 miliardi[1] per la sanità digitale nel 2025, sono questioni che vanno certamente affrontate.

Lo studio - realizzato dalla Fondazione con l'Istituto di Studi Politici San Pio V e in collaborazione con Confcommercio e Adiconsum – ha misurato secondo l'indice DiSi© (Digital Sustainability Index) creato dalla fondazione, la consapevolezza sulla sostenibilità, il livello reale di digitalizzazione e la propensione a usare il digitale come leva per uno sviluppo sostenibile

Il fattore anagrafico e culturale

L'analisi mostra come **l'età avanzata** rappresenti regolarmente un fattore che allontana dai servizi di sanità digitale. Emerge una curva del bisogno "al contrario": l'utilizzo regolare raggiunge i massimi livelli nelle fasce più giovani, che meno ne avrebbero necessità.

- **Fascicolo Sanitario Elettronico:** a livello generale il 31% della popolazione italiana utilizza – raramente o regolarmente – il Fascicolo Sanitario Elettronico. Tra gli over 65 la percentuale scende al 5%.
- **Teleassistenza:** il 79% degli over 65, a cui è primariamente destinata, non sa cosa sia. Se ne serve regolarmente solo 1 over 65 su 100. Nella popolazione generale, il 45% conosce il servizio e lo usa su base regolare 1 persona su 20.
- **Applicazioni per monitorare l'afflusso al pronto soccorso**: sono usate dal 17% della popolazione, ma appena dall'1% di chi per età potrebbe averne più spesso bisogno, gli over

65. Questo servizio è poco conosciuto in generale: il 52% della popolazione non sa di avere tale opportunità.
- **Servizi e applicazioni di prenotazione online** (per il privato e per SSN): sulla popolazione generale il 24% se ne serve, solo l'1% tra gli over 65.
- *Consultazione online dei referti sanitari*: usato dal 5% degli over 65, ma al 24% tra chi ha 45 -54 anni.

"*Le variabili che predicono l'esclusione dal mondo dei servizi sanitari digitali – età avanzata, basso titolo di studio – sono le stesse che predicono l'intensità del consumo sanitario. Il digitale in sanità sta servendo di più a chi ne avrebbe meno bisogno. E' un moltiplicatore di comodità e utilità per i più giovani, ma non un correttivo per gli anziani*" commenta **Stefano Epifani,** Presidente della Fondazione per la Sostenibilità Digitale.

Servizi sanitari digitali: un valore riconosciuto

C'è una distanza tra l'utilizzo, la conoscenza dei servizi sanitari digitali più diffusi e l'opinione che ne hanno gli italiani. Chiedendo al campione se fossero d'accordo o meno su una serie di affermazioni, è emerso che **una percentuale sempre superiore al 60% riconosce i vantaggi del digitale in sanità**:

- Il 62% è d'accordo sul fatto che applicazioni per svolgere visite online consentono di avere un consulto medico più veloce ed efficace.
- Il 62% concorda che le tecnologie digitali nella sanità abbiano migliorato la loro esperienza personale dei servizi santari .
- Il 65% ritiene che la telemedicina sia un vantaggio specie per alcune categorie come anziani e disabili.
- Il 65% ritiene che i servizi di telemedicina (di qualsiasi tipo, dalla prenotazione online al consulto vero e proprio) velocizzino l'accesso alle cure mediche rispetto alla modalità tradizionali.
- Il 69% trova più comoda la ricetta digitale rispetto a quella cartacea.

Emerge, però, anche una **distanza tra la rappresentazione di cosa un servizio sanitario permette di fare e la conoscenza generale del servizio stesso**. Ad esempio, il 34% del campione dichiara di non conoscere il Fascicolo Sanitario Elettronico, però il 69% è d'accordo sul fatto che il Fascicolo Sanitario Elettronico permetta di recuperare la propria storia clinica.

"Possiamo avere una opinione anche su qualcosa che conosciamo poco, rispondendo all'idea che ne abbiamo invece che all'esperienza concreta" aggiunge **Epifan**i. "*Questo riporta al tema della distanza tra ciò che le persone sanno, immaginano e fanno – ovvero tra competenze, consapevolezza e azione – che torna regolarmente come filo conduttore nelle analisi che la Fondazione conduce*".

L'Intelligenza Artificiale in sanità, tra credenze e realtà

Stante il quadro fin qui descritto, l'avvento dell'intelligenza artificiale nel settore sanitario è qualcosa su cui oggi le persone possono esprimersi soprattutto in termini di **percezione**.

- Il 63% del campione ritiene che l'introduzione dell'IA in sanità farà migliorare i servizi offerti; sempre il 63% teme che questo porterà a spersonalizzare il rapporto tra medico e paziente.
- Circa la metà (49%) pensa che già oggi l'IA sia più affidabile dei medici per effettuare una diagnosi; al contempo però il 71% dichiara che preferirebbe affidarsi per la diagnosi a un medico in carne ed ossa, e non ad una IA.

Si potrebbe dire che il giudizio è misto, ma è anche interessante notare che **per quanto riguarda l'AI un fattore che fa la differenza è il livello di competenza digitale**. Le persone che, secondo l'indice DISI (Digital Sustainability Index) applicato dall'Osservatorio, hanno maggiori competenze

(c.d. “sostenibili digitali”) hanno una visione più realistica riguardo all’impatto di queste tecnologie, sono più ottimiste sul miglioramento dei servizi sanitari (81%) e ancora più convinte, al contempo, che il medico in carne ed ossa sia da preferire (82%).

1) Fonte: Osservatorio Sanità Digitale del Politecnico di Milano, maggio 2026

Nota Metodologica

I dati provengono dall’Osservatorio sulla Sostenibilità Digitale DISI 2026, realizzato dalla Fondazione per la Sostenibilità Digitale. Rilevazione CAWI condotta nel primo trimestre 2026 su un campione composto da 1.000 cittadini italiani di età compresa tra 18 e 75 anni, ponderato per genere, età, area geografica, ampiezza dei centri, titolo di studio e reddito. A questo campione si aggiunge un campione composto da 300 imprenditori rappresentativi dei titolari di impresa al di sotto dei 10 dipendenti, ponderato per area geografica e settore merceologico

Le quote di accordo sommano le risposte “molto d’accordo” e “abbastanza d’accordo”. Ogni affermazione è un item autonomo con la propria scala a quattro gradi: due affermazioni opposte non sono opzioni alternative di una stessa domanda e i loro consensi non sommano a cento. Le quote di sovrapposizione indicate come “almeno” sono minimi aritmetici ricavati dalla somma dei due marginali, non stime della sovrapposizione effettiva, che non è calcolabile senza i dati individuali. Le somme dei marginali sono calcolate sui valori non arrotondati; le sovrapposizioni minime sono arrotondate per difetto.

FINE

Per ulteriori informazioni o approfondimenti, visitare il sito: www.sostenibilitadigitale.it

L’elenco dei Partner e delle Università che attualmente fanno parte della Fondazione può essere consultato al seguente link

#

Informazioni su Fondazione per la Sostenibilità Digitale

La Fondazione per la Sostenibilità Digitale è la prima Fondazione di Ricerca in Italia che analizza le correlazioni tra trasformazione digitale e sostenibilità con l’obiettivo di supportare istituzioni e imprese nella costruzione di un futuro migliore. La sua mission è quella di studiare le dinamiche indotte dalla trasformazione digitale, con particolare riferimento agli impatti sulla sostenibilità ambientale, culturale, sociale ed economica. In quest’ottica la Fondazione sviluppa attività di ricerca, fornisce letture ed interpretazioni della trasformazione digitale, offre indicazioni operative per gli attori coinvolti, intercetta le tendenze del cambiamento e ne analizza gli impatti rispetto allo sviluppo sostenibile.

La Fondazione agisce attraverso una struttura costituita da esperti indipendenti, istituzioni, imprese e università. La Fondazione si ispira e si riconosce nel Manifesto per la Sostenibilità Digitale, una visione sul ruolo delle tecnologie per un futuro sostenibile, che definisce i princìpi sulla base dei quali propone di orientare lo sviluppo tecnologico per contribuire al “soddisfacimento dei bisogni della generazione presente senza compromettere la possibilità delle generazioni future di realizzare i propri”.

Ai soci e partner della Fondazione si affianca la Rete delle Università che costituisce il sistema di competenze al quale fa riferimento la Fondazione per lo sviluppo dei suoi progetti e che rappresenta un esempio virtuoso di collaborazione tra istituzioni ed aziende nello sviluppo di progetti e di attività dedicati alla sostenibilità digitale. Tra le Università che fanno parte della Rete, l’Università Sapienza di Roma, l’Università di Pavia, l’Università degli Studi di Cagliari, l’Università degli Studi di Palermo, l’Università degli Studi di Firenze, l’Università degli Studi di Trieste, l’Università di Perugia, L’Università per Stranieri di Perugia, l’Università di Siena, l’Università degli Studi di Urbino Carlo Bo, l’Università degli Studi di Torino, l’Istituto di Studi Politici “S. Pio V”, l’Università degli Studi di Sassari.

Contatti per la stampa

Fondazione per la Sostenibilità Digitale

Vilma Bosticco
(vilma.bosticco@sostenibilitadigitale.it)
Federico Pesce
(federico.pesce@sostenibilitadigitale.it)

Prima Pagina Comunicazione

Caterina Ferrara (caterina@primapagina.it)