

Tecnologia con un tocco umano per una longevità inclusiva

Virtual Community Hospital

Ambulatori Virtuali di Comunità

Case di Telemedicina

**LA RETE INTEGRATA TERRITORIALE DIGITALE
DELL'ASL SALERNO**



Sommario esecutivo

La Rete Integrata Territoriale Digitale della **UOC Governance dei Processi di Telemedicina e Intelligenza Artificiale** dell'ASL Salerno rappresenta un modello di sanità di prossimità nel quale **innovazione tecnologica e relazione umana sono progettate per operare insieme.**

Il progetto nasce in un territorio vasto e complesso, caratterizzato dalla presenza di aree interne, montane e costiere distanti dai principali servizi sanitari e da una popolazione nella quale invecchiamento, cronicità, fragilità e difficoltà di mobilità rendono particolarmente importante portare l'assistenza vicino ai luoghi di vita.

L'obiettivo non è semplicemente digitalizzare una prestazione sanitaria, ma impedire che la digitalizzazione stessa diventi una nuova forma di esclusione.

Per una persona anziana o fragile, infatti, la disponibilità di una televisita non coincide necessariamente con la possibilità concreta di utilizzarla. Servono accompagnamento, fiducia, alfabetizzazione digitale, ascolto e la certezza di poter trovare una persona alla quale rivolgersi quando la tecnologia diventa una difficoltà.

È su questo principio che l'ASL Salerno ha sviluppato una rete costituita da **Ambulatori Virtuali di Comunità (AVC), Case di Telemedicina (CdT) e Virtual Community Hospital (VCH).**

A collegare questi nodi non sono soltanto piattaforme e dati. Esiste una vera **infrastruttura umana** costituita da Facilitatori Digitali di Comunità, operatori di recall, professionisti sanitari, personale del VCH, operatori delle strutture sociali e sociosanitarie e caregiver.

L'Intelligenza Artificiale completa questo modello attraverso strumenti capaci di analizzare i processi, identificare criticità e rischio di no-show e orientare l'intervento degli operatori.

Il principio può essere sintetizzato così:

L'IA non sostituisce il tocco umano: aiuta a individuare dove il tocco umano è più necessario.

1. Longevità, territorio e nuove disuguaglianze	4
2. Una rete digitale costruita intorno alla persona	4
3. Il Facilitatore Digitale di Comunità: il volto umano della telemedicina.....	5
4. Le Case di Telemedicina: raggiungere chi rischia maggiormente di rimanere escluso..	5
5. Il secondo tocco umano: il recall	5
6. Intelligenza Artificiale e Intelligenza Umana	6
7. Il Virtual Community Hospital: una tecnologia abitata dalle persone	6
8. Tecnologia come strumento di autonomia.....	7
9. Benefici per caregiver e famiglie	7
10. Benefici per la longevità e il “buon vivere”	7
11. Un modello replicabile	8
12. Una nuova idea di tecnologia per la longevità	8
Conclusione.....	10

1. Longevità, territorio e nuove disuguaglianze

La provincia di Salerno comprende **158 comuni distribuiti su circa 5.000 km²**, con territori profondamente differenti tra loro e numerosi centri distanti dai principali poli ospedalieri.

L'invecchiamento della popolazione e l'aumento delle patologie croniche pongono una sfida che non può essere affrontata esclusivamente aumentando l'offerta ospedaliera.

Per una persona anziana, soprattutto se fragile, anche un normale controllo specialistico può comportare un viaggio, la necessità dell'accompagnamento di un familiare, difficoltà organizzative e costi indiretti.

Alla distanza fisica si aggiunge inoltre una nuova distanza: **quella digitale**.

SPID, CIE, Tessera Sanitaria, piattaforme, prenotazioni online e strumenti di telemedicina possono semplificare enormemente l'accesso per una parte della popolazione ma, senza adeguato accompagnamento, possono rappresentare una barriera per un'altra.

La risposta dell'ASL Salerno è stata quindi quella di avvicinare contemporaneamente **la tecnologia alla persona e la persona alla tecnologia**.

La longevità viene così interpretata non soltanto come aumento degli anni di vita, ma come capacità di mantenere nel tempo **autonomia, accesso alle cure, relazioni, sicurezza e possibilità di continuare a vivere nel proprio contesto sociale e territoriale**.

2. Una rete digitale costruita intorno alla persona

La Rete Integrata Territoriale Digitale si articola su tre livelli complementari:

Ambulatori Virtuali di Comunità – la prossimità

Sono punti fisici vicini al luogo di vita nei quali il cittadino può accedere alla telemedicina senza essere necessariamente autonomo nell'utilizzo degli strumenti digitali.

Case di Telemedicina – la protezione della fragilità

Portano il modello all'interno di RSA, strutture residenziali, case-famiglia, CAV, centri diurni e altri contesti sociali e sociosanitari, raggiungendo persone per le quali lo spostamento rappresenta un ostacolo ancora maggiore.

Virtual Community Hospital – la regia

Costituisce il centro organizzativo della rete, mettendo in relazione territorio, specialisti, dati, operatori e strumenti digitali.

L'innovazione non risiede pertanto nel singolo strumento tecnologico, ma nella capacità di creare un **ecosistema territoriale integrato**.

3. Il Facilitatore Digitale di Comunità: il volto umano della telemedicina

Il Facilitatore rappresenta uno degli elementi maggiormente innovativi del modello.

Non è semplicemente la persona che accende un computer o avvia una connessione.

È il **mediatore tra cittadino e sanità digitale**.

Accoglie la persona, la accompagna nell'accesso al servizio, la aiuta nell'utilizzo della piattaforma e degli strumenti necessari alla tele visita e interviene quando le competenze digitali del cittadino non sono sufficienti.

Il progetto degli AVC lo identifica infatti come figura particolarmente importante per **anziani, persone con mobilità ridotta e cittadini meno digitalizzati**.

La sua presenza trasforma radicalmente l'esperienza della telemedicina.

Il cittadino non deve adattarsi alla tecnologia: **è il sistema che si adatta alle capacità del cittadino**.

Il Facilitatore diventa quindi anche strumento di alfabetizzazione digitale sanitaria. Ogni accesso può trasformarsi in un'occasione per aumentare gradualmente l'autonomia della persona.

Nelle aree interne questa funzione assume anche un valore sociale: il Facilitatore diventa un punto umano di riferimento contro isolamento e marginalizzazione digitale.

4. Le Case di Telemedicina: raggiungere chi rischia maggiormente di rimanere escluso

La stessa filosofia viene portata nelle **Case di Telemedicina**, presidi territoriali inseriti anche in strutture sociali e sociosanitarie.

Il progetto prevede infatti la collaborazione con RSA, CAV, Case famiglia, centri diurni e altre realtà territoriali.

Qui la telemedicina assume un significato ancora più direttamente collegato alla longevità.

La tecnologia permette allo specialista di raggiungere virtualmente la persona laddove essa vive, mentre operatori, caregiver e facilitatori garantiscono la componente relazionale e assistenziale.

La Casa di Telemedicina diventa così contemporaneamente **punto di cura protetto, presidio contro il drop-out e nodo di integrazione tra sanitario e sociale**.

5. Il secondo tocco umano: il recall

L'accompagnamento non termina quando il cittadino lascia l'Ambulatorio Virtuale.

Un secondo elemento fondamentale è rappresentato dal **recall umano**.

Prima della prestazione, gli operatori possono contattare il paziente per ricordare l'appuntamento, verificare che disponga di quanto necessario, spiegargli **cosa deve fare e come deve prepararsi** e individuare eventuali difficoltà che potrebbero impedire la corretta esecuzione della televisita.

Per una persona anziana questa telefonata può rappresentare la differenza tra ricevere un semplice SMS automatico e sentirsi realmente accompagnata all'interno del percorso.

Il recall assume quindi una funzione che va oltre il reminder: diventa **strumento di relazione, rassicurazione e prevenzione dell'abbandono**.

6. Intelligenza Artificiale e Intelligenza Umana

L'elemento maggiormente innovativo del modello è probabilmente il rapporto costruito tra IA e operatori.

La rete prevede strumenti di Intelligenza Artificiale rivolti sia al cittadino sia alla governance.

L'AI Customer Service può accompagnare l'accesso ai servizi, fornire informazioni, supportare la preparazione della televisita e operare in modalità multilingua, prevedendo però il passaggio all'operatore umano quando emerge una criticità.

Parallelamente, le funzioni analitiche consentono di lavorare sul **rischio di no-show**.

Il modello progettuale prevede che la previsione di una possibile mancata presentazione possa attivare reminder mirati oppure una **chiamata umana**.

Questo cambia la logica dell'IA.

L'algoritmo non viene utilizzato per allontanare l'operatore dal paziente, ma per consentirgli di concentrare tempo e attenzione sulle persone che hanno maggiormente bisogno di essere accompagnate.

La macchina identifica il rischio.
La persona comprende il bisogno.
La relazione cerca la soluzione.

È una concreta applicazione del modello **human-in-the-loop**.

7. Il Virtual Community Hospital: una tecnologia abitata dalle persone

Anche il Virtual Community Hospital non viene concepito come una semplice piattaforma informatica.

È il luogo organizzativo nel quale convergono informazioni, operatori e percorsi della rete.

La sua funzione è trasformare i dati in decisioni e le decisioni in interventi.

L'obiettivo è passare progressivamente da una sanità che attende che il bisogno emerga a una sanità capace di **intercettare precocemente fragilità, rischio e necessità di assistenza**.

In questa prospettiva, la componente predittiva dell'IA e quella relazionale degli operatori diventano complementari.

8. Tecnologia come strumento di autonomia

Il progetto non vuole creare dipendenza dalla tecnologia né dal Facilitatore.

Al contrario, uno degli effetti attesi è aumentare progressivamente la capacità della persona di utilizzare in autonomia i servizi digitali.

Il Facilitatore accompagna, insegna e rassicura.

La tecnologia semplifica.

L'IA personalizza il supporto.

Il cittadino acquisisce progressivamente maggiore consapevolezza e autonomia.

Per la popolazione anziana, quindi, la telemedicina diventa anche **strumento di empowerment e inclusione digitale**.

9. Benefici per caregiver e famiglie

Il progetto considera indirettamente anche un'altra componente fondamentale della longevità: la rete familiare.

La difficoltà di accesso alle cure di una persona anziana ricade spesso sul caregiver, che deve accompagnarla fisicamente, organizzare gli spostamenti e dedicare tempo alle attività sanitarie.

Avvicinare la prestazione significa quindi anche **ridurre il carico organizzativo sulle famiglie**, senza eliminare il loro ruolo ma utilizzandolo dove realmente necessario.

Le Case di Telemedicina prevedono espressamente anche il supporto a caregiver e operatori.

10. Benefici per la longevità e il “buon vivere”

La Rete produce benefici su dimensioni diverse ma strettamente connesse:

Autonomia: permette alla persona di ricevere assistenza più vicino al luogo in cui vive.

Inclusione: impedisce che basse competenze digitali diventino motivo di esclusione dalle cure.

Relazione: mantiene un riferimento umano durante il percorso digitale.

Continuità: facilita controlli, follow-up e presa in carico.

Prevenzione del drop-out: Facilitatori, recall e strumenti predittivi consentono di intercettare difficoltà prima che si trasformino in abbandono del percorso.

Equità territoriale: riduce la distanza tra cittadini delle aree periferiche e servizi specialistici.

Supporto ai caregiver: riduce spostamenti e necessità di accompagnamento.

Socialità: rafforza il ruolo di Comuni, strutture sociali e comunità come parte del sistema della salute.

Sostenibilità: riduce gli spostamenti evitabili e il relativo impatto economico e ambientale.

11. Un modello replicabile

Uno dei principali punti di forza della Rete è la replicabilità.

Il modello non richiede la costruzione di un nuovo ospedale in ogni territorio. Utilizza strutture esistenti, infrastrutture digitali, Comuni, strutture sociali e sociosanitarie, organizzandoli all'interno di una rete coordinata.

La stessa architettura può essere adattata ad altri territori caratterizzati da popolazione anziana, dispersione geografica, aree rurali o difficoltà di accesso ai servizi.

Ciò che deve essere replicato non è soltanto la tecnologia.

È soprattutto il **modello organizzativo umano-digitale**:

prossimità fisica + facilitatore + telemedicina + recall umano + IA predittiva + regia centrale.

12. Una nuova idea di tecnologia per la longevità

La Rete Integrata Territoriale Digitale propone infine una visione precisa dell'innovazione.

La tecnologia sanitaria è realmente innovativa quando non obbliga le persone ad adattarsi a essa, ma riesce ad adattarsi alle persone.

Questo principio diventa ancora più importante con l'aumentare dell'età e della fragilità.

Per questo l'ASL Salerno ha scelto un modello nel quale **Intelligenza Artificiale e Intelligenza Umana non competono, ma collaborano.**

L'IA può analizzare migliaia di informazioni.

Il Facilitatore può comprendere lo sguardo preoccupato di una persona anziana.

La Dashboard può individuare un rischio di no-show.

L'operatore può telefonare e capire perché quella persona rischia di non presentarsi.

La piattaforma può collegare paziente e specialista a chilometri di distanza.

La comunità può fare in modo che quella distanza non venga percepita come solitudine.

È questo il significato che la Rete Integrata Territoriale Digitale dell'ASL Salerno attribuisce alla **“Tecnologia con un tocco umano”**.

Conclusione

Il progetto non propone semplicemente una telemedicina più avanzata.

Propone una **sanità digitale di comunità** nella quale tecnologia, territorio e persone costituiscono un unico sistema di cura.

AVC, Case di Telemedicina e Virtual Community Hospital costituiscono l'infrastruttura. L'Intelligenza Artificiale aumenta la capacità di analisi e prevenzione. I Facilitatori e gli operatori trasformano questa capacità tecnologica in relazione, fiducia e accessibilità.

L'obiettivo finale è permettere soprattutto alle persone anziane e fragili di **vivere più a lungo nel proprio territorio, con maggiore autonomia, sicurezza e accesso alle cure, senza sentirsi sole davanti alla tecnologia.**

La filosofia dell'intero modello può essere sintetizzata dal messaggio già scelto dall'ASL Salerno per comunicare gli Ambulatori Virtuali:

“Con noi, non sei mai solo: la nostra Telemedicina è fatta di persone.”