

Con Amazon Clinic entra nella sanità. Visite e analisi via web. Poi porta le medicine a casa

Pochi medici? Ci pensa Bezos

Obiettivo: un servizio sanitario economico e di qualità

Jeff Bezos dice: «Come abbiamo reso popolare e alla portata di tutti la consegna dei pacchi, così porteremo la sanità a tutti e in ogni luogo». La stima è che il servizio possa coinvolgere in breve tempo 150 milioni di americani

DI CARLO VALENTINI

«È necessario proteggere una fascia di popolazione facilmente influenzabile»: **Giovanni Leoni**, presidente dell'Ordine dei medici di Venezia e vice-presidente nazionale, è preoccupato perché non esiste una regolamentazione sulle modalità con cui vengono trattate le questioni sanitarie sul web e in particolare sui social, dove vi sono addirittura medici che, sulla base di quanto viene loro segnalato, rispondono proponendo la cura. Di qui la sua decisione di invitare, con una circolare, alla cautela i medici veneziani e la proposta all'Ordine nazionale di un approfondimento deontologico. Ma mentre lui si sta dando da fare per arginare i danni di una disinvoltata informazione medica nella rete, con appendice di pericolose fake news, sottolineando come sia indispensabile un rapporto diretto e ambulatoriale tra medico e paziente, è un colosso del web, Amazon, a lanciare una sorta di medicina virtuale. E considerando la sua forza economica e mediatica è facile pronosticare che riuscirà nei suoi intenti.

I primi passi, Amazon Clinic, questo è il nome del nuovo business del gigante della logistica, li sta compiendo negli Usa e il suo fondatore **Jeff Bezos** assicura che il successo è già superiore alle previsioni: «Come abbiamo reso popolare e alla portata di tutti la consegna dei pacchi, così porteremo la sanità a tutti e in ogni luogo». La stima è che il servizio possa coinvolgere in breve tempo 150 milioni di americani. «Essi avranno prestazioni di altissimo livello-assistenza **Nworah Ayogu**, diretto-

re generale di Amazon Clinic-garantiamo la qualità del servizio tramite controlli rigidi».

Il rodaggio sta avvenendo attraverso singole prestazioni ma sarà presto ampliato a consulti, accompagnamento e controllo delle terapie, esami che possono essere realizzati via video, eccetera. Per ora un americano può selezionare nel sito Amazon Clinic l'ambito clinico in base ai propri sintomi e verificare il costo della prestazione: 35 dollari per una richiesta tramite messaggistica, oppure 75 dollari per una visita video. L'importo va pagato in anticipo. Si tratta di tariffe convenienti considerando gli alti costi della sanità Usa. Inoltre non c'è tempo di attesa, ovvero una volta pagato l'importo e cliccato l'ok, si entra in contatto col professionista, a disposizione giorno e notte. Quindi si tratta di un'offerta assai diversa da quella che finora hanno proposto i siti che offrono prestazioni mediche, essi prevedono una prenotazione e poi, nella data prescelta, una visita nell'ambulatorio del medico o in videochat. Qui invece un'équipe di medici è perennemente in video e dà (o tenta di dare) una risposta immediata.

Per partire col piede giusto è stata acquisita *One Medical*, spendendo poco meno di 4 miliardi di dollari. La società fin dalla sua fondazione nel 2007 si è occupata di assistenza medica fornita attraverso un approccio basato sull'impiego della tecnologia informatica. Con un software proprietario e una cartella clinica virtuale permette agli abbonati di accedere a visite mediche in giornata, contattare via Sms il medico curante e prenotare online degli appuntamenti su una vasta rete di ambulatori e piccole case di cura.

In pratica, quindi, Amazon Clinic è un perfezionamento e potenziamento di One Medical. Nel contempo Bezos ha chiuso *Care*, con cui aveva tentato qualche anno fa l'ingresso nel campo medico ma l'impresa non era mai decollata.

La filosofia di questo mutamento di strategia e della decisione di cospicui investimenti nel nuovo modello di business è spiegata da **Neil Lindsay**, a capo della divisione Health Services di Amazon: «Crediamo che la sanità sia ai primi posti della lista di esperienze e servizi che devono essere completamente reinventati. Fissare un appuntamento, aspettare settimane o addirittura mesi per la prima visita, dover richiedere un permesso dal lavoro, guidare fino alla clinica, aspettare ancora una volta in sala d'attesa... e tutto questo per quella che spesso è una visita con il medico sbrigativa dalla durata di qualche minuto, che precede un'ulteriore spostamento in farmacia. Ci pare evidente che ci siano molte opportunità per migliorare la qualità dell'esperienza dei pazienti».

Non solo. Se il medico prescrive dei farmaci entra in funzione *Amazon Pharmacy* che porta direttamente e velocemente a casa del paziente quanto è stato indicato. Il tutto, com'è d'uso per Amazon, termina con la richiesta di un giudizio sulla soddisfazione del cliente-malato, che deve (se vuole) indicare quante stelle assegnare alla prestazione medica che ha ricevuto.

Finita questa fase pionieristica il servizio arriverà alla conquista dell'Europa. Dice **Sergio Pillon**, vicepresidente dell'Associazione italiana di sanità digitale e telemedicina: «Negli Usa la telemedicina viene già usata in modo molto sofisticato, permettendo ai poliam-



bulatori di piccoli centri periferici di mettersi in contatto con specialisti di grandi strutture che lavorano a molti chilometri di distanza. Uno dei possibili benefici di uno strumento come Amazon Clinic sarà quello di avvicinare alla medicina non in presenza anche chi non ne fa ancora uso».

Riuscirà Clinic a far breccia anche in Europa? I problemi non mancheranno. In tema di telemedicina ed e-commerce farmaceutico l'Europa non ha una sua unità legislativa, ogni Paese ha proprie regole e Besoz dovrà cercare di zigzagare attraverso queste zone poco chiare. In Italia, per esempio, la vendita online di medicinali può essere realizzata solo da farmacie e parafarmacie con una sede fisica sul territorio italiano, dietro apposita autorizzazione regionale, e quindi Amazon Pharmacy dovrebbe adeguarsi. Si vedrà. Ma c'è già chi promette che con Clinic si risolverà finalmente anche il grave problema della carenza dei medici di base.

—© Riproduzione riservata—■