

Amazon alla conquista del mercato sanitario



Dal suo ingresso nel redditizio mercato dei farmaci da prescrizione, allo sviluppo di strumenti di intelligenza artificiale per analizzare le cartelle cliniche dei pazienti, fino alle app Alexa che gestiscono il diabete, agli esperimenti basati sui dati economici, volti a monitorare la spesa per vedere come tagliare le spese mediche e rendere più efficienti i sistemi, l'Amazon viaggia a vele spiegate. La determinazione del gigante globale a fare del digitale nell'assistenza sanitaria una parte centrale del suo futuro modello di business sta diventando sempre più chiara

Il colosso della tecnologia sta mettendo in atto la sua strategia per l'ingresso nel mercato sanitario, i critici avvertono che il profitto arriverà prima della tutela dei pazienti e della loro privacy. Il mese scorso l'assistente digitale a controllo vocale di Amazon Alexa avrebbe iniziato a utilizzare le informazioni del sito Web del NHS per rispondere alle domande sulla salute.

Gli entusiasti prevedevano che avrebbe alleviato la pressione

sui medici di medicina generale. I critici lo hanno visto come un segnale di privatizzazione strisciante e di un disastro della protezione dei dati. Gli analisti delle tecnologie sanitarie con sede negli Stati Uniti affermano che l'accordo con il NHS e gli UK è solo l'ultimo di una serie di mosse recenti che rivelano un'audace strategia a lungo termine da parte di Amazon.

Dal suo ingresso nel redditizio mercato dei farmaci da prescrizione, allo sviluppo di strumenti di intelligenza artificiale per analizzare le cartelle cliniche dei pazienti, fino alle app Alexa che gestiscono il diabete, agli esperimenti basati sui dati economici, volti a monitorare la spesa per vedere come tagliare le spese mediche e rendere più efficienti i sistemi Amazon viaggia a vele spiegate. La determinazione del gigante globale da 900 miliardi di dollari a fare del digitale nell'assistenza sanitaria una parte centrale del suo futuro modello di business sta diventando sempre più chiara.

Perché Amazon si sta muovendo verso il settore della salute

Pochi dubbi sulle nuove tecnologie digitali che hanno un ruolo nelle enormi sfide che i sistemi sanitari devono affrontare. Amazon ha molti detrattori, ma anche loro ammettono che ha avuto molto successo nel migliorare l'esperienza dei pazienti e nel ridurre i costi. Tuttavia, il passaggio dell'azienda alla sanità solleva alcune domande fondamentali. Quali sono esattamente le sue ambizioni? Possiamo fidarci dell'uso dei nostri dati sensibili sulla salute? E i suoi imperativi commerciali sono compatibili con i valori fondamentali dei SSN o minacciano la loro stessa esistenza? Mentre la recente attenzione di Amazon alla salute ha attirato l'attenzione degli osservatori, il suo interesse per il settore è tutt'altro che nuovo.

Già nel 1999, ha acquistato una grande partecipazione nel rivenditore online Drugstore.com. L'offerta iniziale

dell'azienda per entrare nel mercato dei farmaci da prescrizione alla fine fallì a causa di una combinazione di ostacoli normativi, sfide logistiche e mosse difensive da parte dei rivali.

Amazon però è tornato con un altro tentativo a giugno 2018, quando ha pagato quasi 1 miliardo di dollari per la farmacia online PillPack, che ha le licenze per fornire farmaci da prescrizione negli Stati Uniti.

Il mercato globale della sanità vale oltre 313 miliardi di dollari e la spesa sanitaria consuma una considerevole percentuale del PIL delle principali economie: il 17% negli Stati Uniti, circa l'11% in Francia e Germania e il 10% nel Regno Unito come abbiamo visto dai recenti dati Eurostat e dell'OCSE.

I consumatori stanno iniziando ad aspettarsi lo stesso livello di flessibilità dall'assistenza sanitaria che ottengono in altri settori

“Innanzitutto, Amazon vede un mercato sanitario globale multitrilione di dollari altamente inefficiente, altamente regolamentato e potenzialmente molto redditizio”, afferma **Jeff Becker**, analista tecnico senior presso la società di ricerche di mercato statunitense Forrester. “Mentre la maggior parte delle altre aziende è scoraggiata dagli alti ostacoli all'ingresso sul mercato, le organizzazioni delle dimensioni e della complessità di Amazon non sono dissuase e vedono un'importante opportunità finanziaria.”

Nel frattempo, i sistemi sanitari di tutto il mondo sono sottoposti a pressioni per mantenere i livelli di assistenza di fronte alle principali sfide. I SSN devono far fronte a una popolazione che invecchia, alla crescente domanda di servizi, a una riduzione dei finanziamenti della spesa pubblica, al costante divario tra assistenza sociale e sanitaria e a gravi problemi di personale.

Anche le aspettative dei pazienti stanno

cambiando

Grazie alle trasformazioni digitali in altre aree della nostra vita, ci aspettiamo di ottenere ciò che vogliamo in modo rapido, conveniente e in modi che tengano conto delle nostre esigenze personali.

“I consumatori nel Regno Unito possono ordinare qualcosa a mezzanotte e ricevere la consegna il giorno successivo”, afferma **Anurag Gupta**, analista presso la società di consulenza globale di ricerca Gartner. “Stanno iniziando ad aspettarsi lo stesso livello di servizio e flessibilità dall’assistenza sanitaria a cui si sono abituati in altri settori”.

Ad Amazon non piace entrare nei dettagli della sua visione a lungo termine, ma una serie di recenti lanci, acquisizioni e appuntamenti rivelano una strategia chiara e ambiziosa. Nel gennaio 2018 ha costituito una joint venture senza fini di lucro, ad Haven, con il colosso bancario JPMorgan Chase e il conglomerato multinazionale Berkshire Hathaway.

Le sue dichiarazioni pubbliche sono state vaghe e modeste, affermando che mirava a utilizzare meglio i dati e la tecnologia per fornire assistenza sanitaria migliorata ed economica per 1,2 milioni di dipendenti di tre aziende e i loro familiari. I sospetti che ciò fosse lontano dagli obiettivi sono stati confermati nel giugno dello scorso anno quando Amazon ha annunciato che il suo nuovo CEO era Atul Gawande , un rinomato chirurgo, professore della Harvard Medical School, scrittore e ambizioso riformatore con una ferma convinzione nel potere dei dati di fornire assistenza sanitaria più sicura, più efficiente e meglio integrata.

Gli analisti affermano che Haven è in realtà un banco di prova per nuove forme di benefici per la salute dei dipendenti, sperimentando in aree quali il miglioramento dell’accesso ai medici generici, il monitoraggio remoto dei pazienti, la consegna di cure digitali e la riduzione dei costi dei farmaci da prescrizione. “L’idea è quella di applicare la cultura di Amazon di eliminare l’attrito per i consumatori end-to-end e portarlo all’assistenza sanitaria”, afferma Becker. “Penso che

Haven sia un'incubatrice per un modello di erogazione di assistenza sanitaria di prossima generazione, che, dopo il test, sarà reso disponibile per i consumatori in generale.”

Anche la scelta dei partner di Amazon a Haven è istruttiva.

Il multi-miliardario CEO del Berkshire Hathaway, **Warren Buffett**, ha descritto l'assistenza sanitaria come la “tenia” dell'economia americana. JPMorgan Chase è una delle più grandi banche del mondo. Insieme sarebbero in una buona posizione per creare e vendere piani di pagamento a basso costo per altre società o consigliare loro come farlo, sulla base di una comprensione approfondita del rischio assicurativo e della sperimentazione di Haven.

Amazon Prime per la salute

L'anno scorso, Amazon ha presentato Amazon Comprehend Medical , un servizio basato su cloud che utilizza l'apprendimento automatico per estrarre informazioni dai dati medici, inclusi i dati dei pazienti e fornire nuove informazioni. Ad aprile, Amazon ha iniziato a offrire il servizio PillPack – farmaci confezionati per dose e tempo – con consegna gratuita ai suoi abbonati Prime.

Nel frattempo, l'affare NHS-Alexa del mese scorso del governo conservatore di **Boris Jhonson** è solo la punta di un grandissimo iceberg.

Amazon ha annunciato nuove applicazioni Alexa in fase di sviluppo, comprese quelle che gestiscono obiettivi di miglioramento della salute, gestiscono la presenza di zucchero nel sangue ed altri dati. Fondamentalmente, afferma di aver creato modi per i dispositivi abilitati Alexa di gestire le informazioni dei pazienti conformi alle leggi sulla privacy degli Stati Uniti.

Amazon si rifiuta costantemente di discutere i suoi piani sanitari. A metà del 2017, è stato riferito che il gigante della vendita al dettaglio online aveva istituito un laboratorio segreto per esplorare l'interruzione sanitaria guidata dalla tecnologia chiamata, Amazon 1492 ,

presumibilmente chiamata così rispetto all'anno in cui Colombo è arrivato nelle Americhe e quindi come scoperta delle sue ambizioni che cambiano paradigma nella fornitura di assistenza sanitaria.

Becker e altri ritengono che l'azienda stia lavorando per il lancio di un servizio Amazon Prime per l'assistenza sanitaria. L'azienda conosce già molto sui suoi clienti, comprese le loro preferenze di lettura, i livelli di istruzione, il peso approssimativo se acquistano vestiti, storie di ricerca e le abitudini alimentari dei clienti della sua sussidiaria Whole Foods.

Aggiungi a questi dati l'estrazione basata sull'intelligenza artificiale da cartelle cliniche, Alexa, fitness tracker e dispositivi medici collegati come monitor della pressione sanguigna e glucometri e Amazon conoscerà perfettamente coloro che si iscrivono alla sua piattaforma. Un medico virtuale Prime Health potrebbe decidere se è necessario un medico umano o semplicemente fare scorta di tessuti, ad esempio. Gli appuntamenti potrebbero essere molto più semplici e veloci da prenotare. I pazienti con malattie croniche o quelli recentemente dimessi dall'ospedale potrebbero essere monitorati da remoto a casa, mentre i farmaci potrebbero diventare più economici e più veloci nell'accesso.

Alexa potrebbe fornire avvisi e consigli personalizzati sulla salute e persino premiare le scelte salutari. Ciò che vedremo da Amazon è l'assistenza sanitaria digitale completamente curata che, ad esempio, porta il tuo medico di famiglia solo quando e dove ha senso", afferma Becker. Il capitalista di rischio della Silicon Valley John Doerr, un amico del fondatore di Amazon Jeff Bezos, ha dichiarato in una conferenza a novembre: "Immagina come sarà quando lui [Bezos] lancerà Prime Health, che sono convinto che farà".

Amazon e il SSN

Ma gli ambiziosi piani basati sui dati di Amazon sono più pertinenti negli Stati Uniti o nel Regno Unito, dove tutti

hanno accesso a cure gratuite, più o meno complete? In effetti, i pazienti NHS utilizzano i servizi di GP virtuali da qualche tempo. Il profilo più alto è Babylon Health , con sede a Londra, che ha oltre 50.000 pazienti registrati e recentemente lanciato a Birmingham. L'incentivo per aziende come Amazon è aumentare i profitti, il che li mette in contrasto con gli obiettivi del SSN.

La maggior parte degli osservatori si aspetta che i fornitori di assistenza sanitaria digitale, sia grandi che piccoli, lavorino piuttosto che in concorrenza in collaborazione con i fornitori di servizi sanitari nazionali, come già stanno facendo. "Questi cambiamenti sono rilevanti a livello globale", afferma Becker. "Ci sarebbero vantaggi reali per il pubblico britannico con alcune delle innovazioni digitali ispirate ai tipi di modelli di incubatori generati a Haven. Come l'accordo NHS-Alexa, penso che sarà una partnership piuttosto che un'alternativa."

Altri, tuttavia, ritengono che gli imperativi commerciali dei giganti della tecnologia siano in conflitto con i valori di servizio pubblico del SSN. "Che aspetto ha l'utile sul capitale investito nell'assistenza sanitaria?", Chiede **Mathana Stender**, ricercatore in etica tecnologica che risiede a Berlino. "Gli incentivi di aziende come Amazon sono aumentare la quota di mercato, i prezzi delle azioni e i profitti, il che li mette in contrasto con gli obiettivi sottostanti di un sistema sanitario pubblico come il SSN."

Alcuni temono che i politici fautori della tecnologia e del libero mercato sarebbero più che felici di tagliare i finanziamenti del SSN e invitare le società private a colmare il divario. Tuttavia, **Matthew Honeyman** , ricercatore programmatore, al King's Fund, afferma che coloro che sono principalmente interessati alla riduzione dei costi non dovrebbero aspettarsi rapidi guadagni. "Questo tipo di trasformazioni porta efficienza e vantaggi in termini di produttività, ma la nostra ricerca suggerisce che ci vorranno anni per raggiungere gli obiettivi di risparmio".

Posso fidarmi di Amazon con i miei dati sanitari?

Le preoccupazioni più diffuse riguardano la protezione dei dati. Il mese scorso è stato rivelato che gli appaltatori che lavorano sul controllo di qualità dell'assistente vocale Siri di Apple ascoltano regolarmente le registrazioni di conversazioni riservate, comprese le discussioni medico-paziente. Nel 2017, il Royal Free Hospital di Londra è stato rimproverato per non aver rispettato il Data Protection Act quando ha consegnato i dati personali di 1,6 milioni di pazienti a DeepMind di Google come parte degli sforzi per sviluppare un sistema di diagnosi precoce.

Amazon ha promesso che i pazienti del Regno Unito che hanno chiesto ad Alexa un consiglio sulla salute avrebbero crittografato i loro dati, ma i critici richiedono maggiori dettagli su come i dati dei pazienti sono protetti. "Abbiamo bisogno di maggiori dettagli e trasparenza su come i dati sensibili delle persone verranno elaborati e utilizzati quando fanno una domanda ad Alexa", afferma Honeyman.

Altri sostengono che sussistono rischi per la privacy anche se le grandi aziende tecnologiche fanno sforzi rigorosi per proteggere i dati dei pazienti.

"Anche usando le più sofisticate tecniche di anonimizzazione, dei dati, in futuro potrebbe diventare possibile anonimizzare le persone", afferma Stender, anche membro del Center for Internet and Human Rights presso la Viadrina European University di Francoforte sul Meno. L'assistenza sanitaria è ampiamente considerata un "ritardatario digitale" rispetto ad altri settori. Ma il ritmo del cambiamento sta accelerando.

Amazon e le altre principali aziende tecnologiche sono diventate ricche e potenti in gran parte realizzando valore e monetizzando i dati. I critici evidenziano i loro scarsi risultati nella protezione dei dati e avvertono sui danni irreparabili alla nostra privacy se lo stesso approccio viene applicato ai dati sanitari personali. Pochi dubbi che il

digitale possa portare grandi guadagni nell'assistenza sanitaria. Meno chiaro è se Amazon e i suoi simili possano o debbano svolgere ruoli centrali nella nuova era dell'assistenza sanitaria basata sui dati, visto che si stanno ritagliando da soli fette di mercato consistenti.

Non solo Amazon

La ditta di Jeff Bezos è tutt'altro che sola nel tentativo di catturare l'assistenza sanitaria con dati e tecnologia. Apple sta implementando la sua funzione Health Records progettata per facilitare agli utenti la visualizzazione, l'utilizzo e la memorizzazione dei dati medici sui loro iPhone. Gli ultimi orologi Apple hanno sensori ECG che possono avvisare gli utenti se hanno ritmi cardiaci irregolari potenzialmente pericolosi. La società di proprietà di Google DeepMind il mese scorso ha affermato che il suo algoritmo di intelligenza artificiale potrebbe prevedere un danno renale acuto – che uccide 100.000 persone all'anno nel Regno Unito – 48 ore prima che accada.

Le start-up stanno lavorando a tutto, dalle bottiglie di pillole intelligenti ai kit di diagnosi domiciliare di livello clinico, al monitoraggio della salute mentale e ai piani di nutrizione personalizzati su misura per esigenze di salute specifiche. I ministri del nuovo governo, incluso, il segretario alla salute Matt Hancock e altri leader sanitari concordano sul fatto che dati e tecnologia possono trasformare l'assistenza sanitaria in meglio. Un documento programmatico del Dipartimento della sanità e dell'assistenza sociale pubblicato nell'ottobre dello scorso anno delinea una strategia basata su standard aperti, sicurezza dei dati e interoperabilità dei sistemi modulari.

Dal 2016, NHS England ha concesso sovvenzioni fino a 10 milioni di sterline a fondi NHS digitalmente avanzati per creare progetti che altri possano seguire. I primi esempi includono le cartelle cliniche integrate, un sistema di allarme precoce sepsi guidato dall'intelligenza artificiale,

una piattaforma online per i pazienti che svolgono un ruolo attivo nella gestione della malattia infiammatoria intestinale e l'uso di Alexa nelle cure sociali per adulti.

Insomma la tecnologia avanza a ritmi serrati in sanità, ma l'interrogativo rimane e cioè quanto la sua invasività è congrua per soddisfare il diritto alla salute dei cittadini o quanto soddisfa unicamente le ragioni di mercato sottraendo privacy, diritti e risorse allo sviluppo di appropriate politiche della salute per tutti.