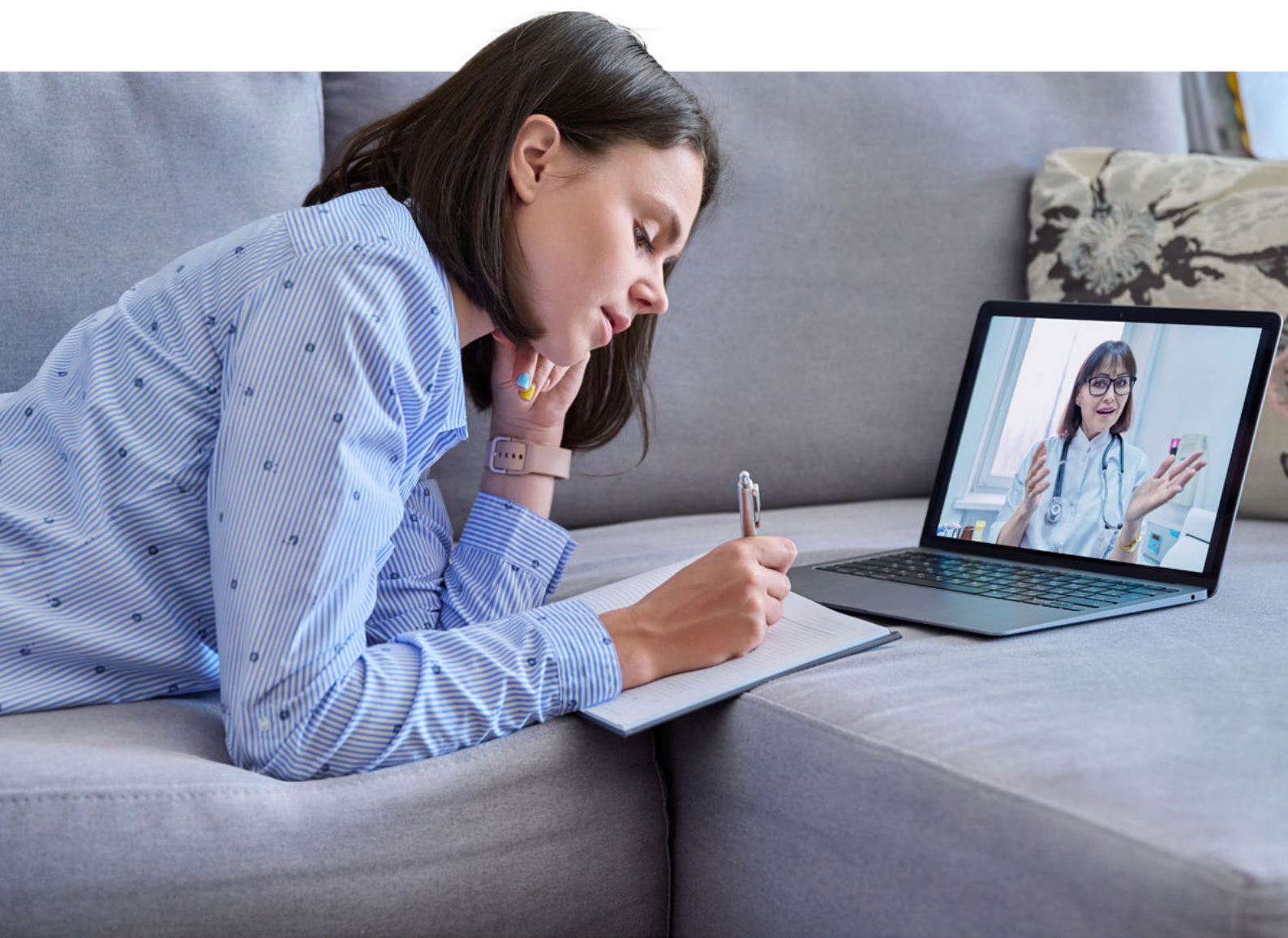


Adobe

Un approccio in 4 fasi per sfruttare le potenzialità dell'e-commerce nel settore sanitario e delle scienze mediche

Adobe Commerce aiuta le organizzazioni sanitarie ad arricchire i propri dati e le relazioni con ogni paziente.



Tradizionalmente, nell'ambito della sanità, le esperienze fanno spazientire le persone, che oggi si aspettano un servizio semplice, pratico e personalizzato come quello dello shopping al dettaglio. [In un sondaggio che ha coinvolto oltre 1.000 persone](#), il 44% ha dichiarato che vorrebbe essere contattato al momento giusto e nel contesto giusto da chi presta servizi sanitari. In uno [studio simile condotto da Adobe](#), il 66% delle persone intervistate ha affermato che vorrebbe ricevere avvisi via SMS o e-mail su farmaci o appuntamenti, e un altro 52% ha affermato di voler ricevere e-mail personalizzate sull'idoneità ai programmi terapeutici.

Per le organizzazioni del settore della sanità offrire esperienze e-commerce di alta qualità è più facile a dirsi che a farsi. La maggior parte delle tecnologie per l'e-commerce e la customer experience sono state progettate per il retail e altri settori, ma non proteggono le informazioni sanitarie personali ai sensi dell'Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPAA) e di altre leggi sulla privacy. Di conseguenza, molte organizzazioni sanitarie si affidano ai propri team IT o di sviluppo per creare complesse - e talvolta costose - misure di protezione ad hoc per tutelare la sicurezza e la privacy dei dati in conformità alle disposizioni dell'HIPAA.

Tuttavia, esistono alcune piattaforme di e-commerce progettate per aiutare le organizzazioni ad adeguarsi a queste normative. Oltre a vendere prodotti senza prescrizione medica, come tutori e deambulatori, queste piattaforme consentono alle organizzazioni sanitarie di offrire più facilmente risorse educative, promemoria di appuntamenti e contenuti simili volti a promuovere uno stile di vita salutare. Per farlo, consentono alle aziende di raccogliere dati di prime parti - che le persone condividono consapevolmente - per arricchire il percorso di assistenza sanitaria.

Questo e-book esplora le sfide e i casi d'uso della trasformazione digitale nel settore sanitario. Inoltre, illustra quattro strategie per utilizzare le soluzioni e-commerce al fine di offrire esperienze migliori a ogni paziente.

Dati cliente e conformità HIPAA: un nodo da sciogliere.

Le organizzazioni della sanità non possono offrire esperienze digitali personalizzate senza i dati giusti sulla clientela. Tuttavia, per proteggere il pubblico del settore sanitario, devono garantire che l'acquisizione di questi dati avvenga secondo le linee guida dell'HIPAA e di molte altre norme generali in materia di privacy.

Oggi sono pochissime le tecnologie di digital experience progettate per aiutare le organizzazioni sanitarie a gestire questi problemi di conformità normativa. Per questo motivo, le aziende si trovano a scegliere tra avviare costosi progetti di personalizzazione o formare un grande team IT che sviluppi e gestisca strumenti ad hoc. Molte optano per quest'ultima soluzione, ma se anche raggiungono la conformità HIPAA, le loro esperienze digitali rimangono frammentate e difficili da gestire e migliorare.

Come le organizzazioni sanitarie possono sfruttare le potenzialità dell'e-commerce.

Le organizzazioni sanitarie spesso sono entità non-profit che si focalizzano sulle persone assistite più che sulle vendite, il che tende a rallentare l'adozione di tecnologie per l'e-commerce. Tuttavia, le soluzioni e-commerce predisposte per le norme HIPAA possono dare impulso a esperienze sanitarie personalizzate che mettono al primo posto le esigenze di ogni paziente, offrendo contenuti educativi migliori e strumenti self-service affidabili per ottenere più velocemente ciò di cui ha bisogno.



Contenuti educativi

Prendersi cura della propria salute comporta molte domande. Grazie alle tecnologie di e-commerce, chi acquista proattivamente prodotti - ad esempio un corridore che acquista delle ginocchiere come cura preventiva - può accedere a video dimostrativi, articoli e altri contenuti digitali pertinenti.

- **Senza e-commerce:** le persone effettuano ricerche sulle modalità d'utilizzo dei propri dispositivi, ad esempio CPAP, EpiPen o misuratori di pressione arteriosa, ma potrebbero non trovare le informazioni giuste.
- **Con l'e-commerce:** è possibile proporre tutorial, lezioni e altri contenuti pertinenti in base alle azioni e alle transazioni completate da ogni paziente.



Acquisti con ricetta medica

Quando una persona ha bisogno di ricette, l'iter per ottenerle può sembrare complicato e potrebbe essere necessario effettuare diverse telefonate per capire dove e quando acquistare i farmaci prescritti. Le soluzioni di e-commerce consentono di pagare facilmente queste prestazioni online.

- **Senza e-commerce:** le persone non sanno se contattare prima lo studio medico o la farmacia per capire dove siano le loro ricette e come ottenere i farmaci prescritti.
- **Con l'e-commerce:** le persone possono riordinare facilmente i farmaci abituali dal proprio account, salvare le informazioni della ricetta e ricevere i medicinali a domicilio.



Ricerca semplificata

Le persone che si rivolgono a organizzazioni sanitarie di grandi dimensioni per cercare ospedali, medici o piani sanitari possono perdere l'orientamento. Le soluzioni e-commerce con funzionalità di ricerca intelligente consentono al pubblico di trovare più facilmente ciò di cui ha bisogno.

- **Senza e-commerce:** queste informazioni risiedono in aree separate e poco coinvolgenti delle proprietà online.
- **Con l'e-commerce:** è possibile comporre esperienze online connesse e personalizzate su vari canali, consentendo alle persone di trovare ciò che cercano in modo molto più veloce e di acquistare piani sanitari in tutta sicurezza.



Un approccio personalizzato ai corsi

I corsi in presenza e online sono un aspetto importante delle interazioni personalizzate con i consumatori e le consumatrici del settore sanitario. Le soluzioni e-commerce contribuiscono a facilitare l'iscrizione a programmi o lezioni, la partecipazione e il coinvolgimento.

- **Senza e-commerce:** l'esperienza è poco pratica, in quanto le persone devono spostarsi da un canale all'altro per trovare le lezioni, frequentarle e ricevere assistenza successiva.
- **Con l'e-commerce:** attivando i dati di e-commerce, la cronologia degli ordini e altre transazioni, è possibile fornire informazioni personalizzate sulle lezioni. Ad esempio, una paziente alla prima gravidanza potrebbe ricevere una notifica push con il calendario del corso parto.



Configurazione migliore delle apparecchiature mediche

Le apparecchiature mediche spesso richiedono configurazioni complesse con varie specifiche. Per poterle installare facilmente in loco, le aziende che le forniscono devono acquistare materiali, dispositivi o attrezzature per conto di cliniche, ospedali e pazienti.

- **Senza e-commerce:** gestire la complessità dei processi di configurazione delle apparecchiature è impegnativo, frustrante e richiede molto tempo.
- **Con l'e-commerce:** le aziende fornitrici offrono esperienze B2B migliori, mentre il personale medico può contare su metodi più sicuri ed efficienti per ottenere le apparecchiature mediche di cui ha bisogno.



Dispositivi indossabili conformi alle norme HIPAA

Il personale medico può consigliare ad alcune persone di utilizzare orologi che monitorano dati come i passi, il battito cardiaco e le calorie. In altre parole, dati coperti dalle normative HIPAA. Secondo Software Advice, il [91% delle persone](#) è interessato a condividere con il personale medico i dati dei propri dispositivi di monitoraggio della salute personale.

- **Senza e-commerce:** il personale medico ha difficoltà a trasmettere istruzioni personalizzate sull'utilizzo dei dispositivi indossabili e a visualizzare in modo sicuro i progressi di ogni persona nel portale pazienti. Le persone, dal canto loro, hanno difficoltà a migliorare la propria esperienza online con i dispositivi indossabili.
- **Con l'e-commerce:** il personale medico protegge i dati della propria clientela utilizzando strumenti predisposti per le norme HIPAA sia per visualizzare i progressi di ogni paziente sia per personalizzare le istruzioni d'uso. La clientela rinnova gli abbonamenti ai dispositivi indossabili, acquista funzionalità aggiuntive e così via.

Metti le persone al primo posto con i dati di prime parti.

Le organizzazioni sanitarie ricevono grandi quantità di dati lungo il percorso di ogni paziente. Dalle transazioni agli appuntamenti, i dati forniti consapevolmente provengono da fonti di ogni tipo. Le organizzazioni devono dare un senso a tutti questi dati in modo che ogni paziente possa trarre il massimo dai loro servizi di assistenza sanitaria. Adobe Commerce consente di ottenere dati sfruttabili e di trasformarli in esperienze che comunicano in modo personale con ogni paziente, portando l'empatia a un livello digitale.

Inizia a usare Adobe Commerce in 4 passaggi.

Adobe Commerce è una delle prime soluzioni e-commerce predisposte per le norme HIPAA. Può aiutarti a instaurare relazioni significative con pazienti e clienti lungo il loro percorso. Segui i quattro passaggi descritti di seguito per iniziare a usare questa soluzione.



Passaggio 1. Analizza i punti di contatto.

Esamina in che modo pazienti e potenziali clienti interagiscono con i tuoi canali fisici e digitali. Verifica come i dati di tali interazioni vengono acquisiti e utilizzati nel tuo stack di marketing, e se quest'ultimo è integrato con tutti gli strumenti utilizzati dalla tua organizzazione. È isolato o è possibile condividere liberamente i dati da una piattaforma all'altra e tra i vari team? Nel primo caso, potrebbe essere necessario analizzare più a fondo come vengono unificati i dati di prime parti e come vengono collegati gli strumenti impiegati per gestirli.

Passaggio 2. Trova e integra una soluzione e-commerce adeguata per il settore sanitario.

Dopo aver esaminato la provenienza dei dati, devi individuare una piattaforma che possa aiutarti a:

- Limitare i rischi legati alla gestione dei dati attraverso funzionalità predisposte per le norme HIPAA
- Connetterti con altre soluzioni già utilizzate e apprezzate dalla tua organizzazione
- Ridurre i costi delle integrazioni
- Supportare la tua trasformazione digitale

Quando le figure decisionali delle organizzazioni sanitarie sono chiamate ad approvare una nuova tecnologia, vogliono avere la certezza che la soluzione scelta non sollevi rischi di non conformità, porti valore all'infrastruttura esistente e non sia costosa da integrare. Adobe Commerce funziona in modo unificato con le soluzioni Adobe Experience Cloud per supportare i processi di trasformazione digitale, offrendo alle organizzazioni un ulteriore vantaggio nel rispetto della privacy.

Passaggio 3. Gestisci l'e-commerce, i contenuti e altre esigenze di marketing a 360 gradi.

Adobe Commerce si integra perfettamente con Adobe Experience Cloud e con molte soluzioni non Adobe. Ciò significa che puoi condividere i tuoi dati e collegarli a più destinazioni per offrire esperienze migliori a ogni paziente e ai membri dell'organizzazione. Non è necessario aggregare manualmente i dati provenienti da strumenti separati solo per ottenere una visione incompleta e inutilizzabile dell'utente.

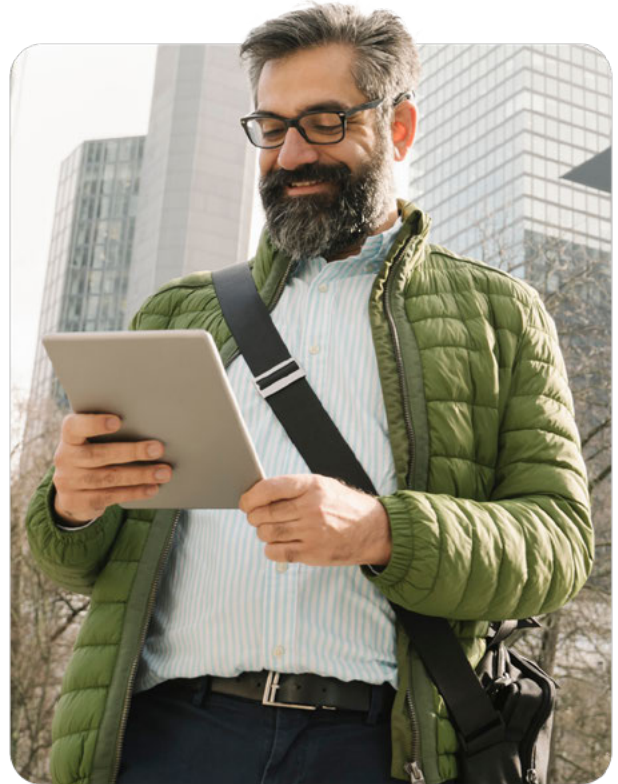
Passaggio 4. Usa i dati di e-commerce in modo più intelligente.

Con Adobe Commerce, è più facile utilizzare i dati di prime parti in modo strategico. Quando le persone si iscrivono a un corso o acquistano periodicamente dispositivi medici, forniscono consapevolmente informazioni preziose che possono essere utili per ottimizzare le interazioni future. L'utilizzo di Adobe Commerce per raccogliere più dati e arricchire l'esperienza di ogni paziente garantisce lo sviluppo di relazioni migliori.

Offri esperienze di assistenza sanitaria all'altezza delle aspettative.

Le funzionalità chiave di Adobe Commerce, come le notifiche personalizzate, la ricerca basata sull'IA e l'e-commerce componibile, consentono alle organizzazioni di fornire assistenza sanitaria in conformità alle norme HIPAA. I dati di prime parti alimentano interazioni mirate con ogni paziente, garantendo il controllo dell'esperienza. Ora puoi proporre esperienze online di alto livello e aiutare le persone a migliorare due aspetti importantissimi della loro vita: la salute e il benessere.

[Scopri di più](#)



Adobe

Adobe, the Adobe logo, are either registered trademarks or trademarks of Adobe in the United States and/or other countries.

© 2025 Adobe. All rights reserved.