



## BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ 2025

# SOMMARIO

- |    |   |    |   |    |                                 |
|----|---|----|---|----|---------------------------------|
| 01 | Lettera alla comunità                             | 06 | Da piattaforma a ecosistema del benessere | 13 | Il nostro impegno per la salute |
| 02 | Che cos'è DoctorApp: la nostra mission            | 07 | DoctorApp in cifre                        | 14 | DoctorApp è ESG                 |
| 03 | DoctorApp: una sfida di trasformazione permanente | 09 | Le nostre partnership                     | 17 | Un progetto a impatto nazionale |
| 04 | I nostri servizi                                  | 10 | Le nostre persone                         | 19 | DoctorApp e gli SDGs            |
| 05 | Oltre la logica del cliente                       | 12 | Ricerca e sviluppo                        | 20 | Contatti                        |



# Lettera alla comunità

Nella fase storica attuale, caratterizzata dalla frammentazione dei legami sociali, è fondamentale riaffermare il concetto di salute come bene comune, come un valore imprescindibile per il benessere di ogni individuo e della comunità nel suo insieme.

La stessa Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), la più autorevole ed importante istituzione di settore a livello internazionale, ha definito la salute non solo come la condizione di assenza di malattia, bensì come uno stato di completo benessere fisico, mentale e sociale.

Quando DoctorApp è nata nel 2018, nessuno di noi avrebbe immaginato che a distanza di pochi anni una grande pandemia avrebbe segnato per sempre la storia dell'umanità, ridisegnando la scala valoriale degli individui, fermando il tempo in un "prima" e "dopo", e rivelando quanto la salute abbia implicazioni sociali, economiche, ambientali, culturali.

Sotto questo punto di vista, sin dai suoi esordi DoctorApp ha percorso i tempi, perché ha promosso un modello rivoluzionario fatto di salute, innovazione e tecnologia, in cui la condizione di ogni individuo deve essere considerata all'interno di un ecosistema sociale aperto, inclusivo e interconnesso.

Siamo fermamente convinti che la salute di uno influisca sulla salute di tutti, e

viceversa, con una responsabilità collettiva. Non è sufficiente garantire un accesso equo ai servizi sanitari di base, ma è anzi necessario favorire una "cultura della salute" che coinvolga attivamente la collettività in tutte le sue componenti, dai professionisti ai cittadini.

Il primo rapporto di sostenibilità di DoctorApp rappresenta una fotografia del nostro impegno e del nostro contributo a migliorare la vita delle persone in tutte le sue dimensioni. A questa vocazione dedichiamo il nostro tempo, le nostre energie, la nostra professionalità e le competenze di un team qualificato e visionario.

Buona lettura!

"La salute è la vera ricchezza e non pezzi d'oro e d'argento."

Mahatma Gandhi

# Che cos'è DoctorApp: la nostra mission

## La casa della salute e del benessere

Vogliamo diventare un punto di riferimento per il cittadino nell'ambito della salute e del benessere, fornendogli tutti gli strumenti per prendersi cura di sé stesso e delle persone che ama. Non ci limitiamo a semplificare l'accesso alle visite mediche di cui ha bisogno, ma lo accompagniamo in un percorso più ampio, fatto di prevenzione, consapevolezza e scelte informate per una vita più sana.

## Aiutare chi aiuta

Vogliamo sostenere coloro che hanno deciso di dedicare la loro vita ad aiutare: i professionisti sanitari. Non esiste benessere senza il loro impegno quotidiano, ed è per questo che mettiamo la nostra tecnologia al loro servizio, per semplificare la gestione, ridurre il carico burocratico e contrastare il rischio di burn-out. L'obiettivo? Restituire tempo, energia e serenità a chi ogni giorno sceglie di fare la differenza.



# DoctorApp: una sfida di trasformazione permanente

Un approccio che diventa sempre più ampio e inclusivo, verso il modello "one health".

L'evoluzione di DoctorApp è culturale prima che tecnologica. Da strumento pensato per aiutare i medici a semplificare la gestione degli appuntamenti, oggi DoctorApp si sta affermando come la piattaforma di riferimento per il benessere del cittadino.

La versione Revolution 2024 segna un autentico cambio di paradigma: l'utente diventa il fulcro di un ecosistema digitale che lo accompagna quotidianamente nel suo percorso di salute, con servizi dedicati, offerte in partnership e consigli personalizzati.

## 2018

### INIZIA IL VIAGGIO

Nasce DoctorApp come app di booking per visite mediche da medici di base e pediatri



## 2022

### EVOLUTION

DoctorApp espande il proprio target ai medici specialisti



## 2024

### REVOLUTION



# I nostri servizi

Quattro livelli di servizio per tipologie di utenza specifica.



## CITTADINI (UTENTI)

Accesso facilitato a servizi sanitari digitali

Ottimizzazione delle prenotazioni

Informazioni sanitarie verificate

Strumenti interattivi per la prevenzione e il benessere



## PROFESSIONISTI SANITARI (CLINICHE E SPECIALISTI)

Profilo in-app per aumentare la visibilità in ambito territoriale

Supporto alla promozione e alla gestione di marketing

Strumenti per espandere la base di pazienti



## MEDICI DI MEDICINA GENERALE E PEDIATRI

Pagamento in app per evitare il rischio di no-show

Calendarizzazione digitale

Notifiche automatiche per vaccinazioni e controlli

Pianificazione avanzata per ridurre le attese

Gestione semplificata delle urgenze pediatriche



## FARMACIE E ALTRI PARTNER PRENOTABILI (OTTICI, CENTRI ACUSTICI ...)

Prenotazioni online per servizi farmaceutici

Digitalizzazione degli ordini per maggiore efficienza

Comunicazioni mirate per promozioni e campagne sanitarie

# Oltre la logica del cliente

Andiamo oltre la semplice logica dei clienti.

Gli utenti di DoctorApp – siano essi cittadini, medici o altri professionisti della salute – sono molto più che semplici fruitori del nostro servizio: sono partner con cui, ogni giorno, ci impegniamo a ridefinire il modo in cui intendiamo la cura e la salute.

Per questo, la nostra priorità è garantire una relazione professionale, tempestiva e attenta a ogni tipo di esigenza che possano trovarsi ad affrontare.

## SUPPORTO TECNICO CONTINUO

Garantiamo un'assistenza rapida ed efficiente per la risoluzione di qualsiasi problema tecnico, grazie a un team specializzato sempre a disposizione per supportare i nostri clienti.



## ASSISTENZA MULTICANALE

I clienti possono contattare il nostro supporto via email, telefono o chat, ricevendo risposte rapide, puntuali e personalizzate in base alle loro esigenze.



## FORMAZIONE E ONBOARDING

Offriamo sessioni dedicate di formazione per accompagnare gli utenti nell'utilizzo della piattaforma e aiutarli a sfruttarne al meglio tutte le potenzialità.



## AGGIORNAMENTI E MIGLIORAMENTI CONTINUI

Lavoriamo ogni giorno per evolvere DoctorApp, implementando aggiornamenti regolari ispirati dai feedback degli utenti e orientati a migliorare l'esperienza complessiva.



## MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

L'80% dei nostri clienti ritiene che il servizio post-vendita offerto sia all'avanguardia, apprezzando in particolare la rapidità di risposta e la tempestività nella risoluzione dei problemi.



# Da piattaforma a “ecosistema” del benessere

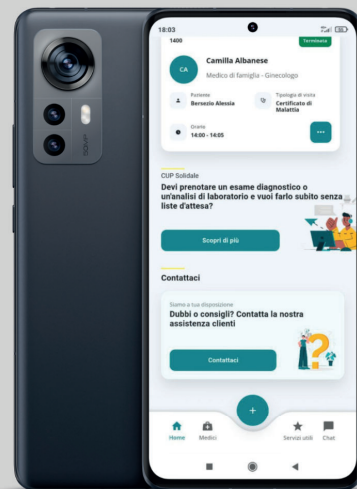
La relazione tra professionisti e pazienti prende vita grazie alla nostra piattaforma proprietaria, che si declina in una dashboard e un'app per il medico e un'app per il paziente. Strumenti intuitivi e di facile utilizzo, per un rapporto più immediato.

DoctorApp non è più solo un sistema di gestione per visite mediche.

I professionisti della salute e del benessere trovano **strumenti comunicativi** per migliorare la propria visibilità e riconoscibilità.

Ai cittadini, DoctorApp offre **servizi, consigli e utilità** per aiutarli a prendersi cura responsabilmente del proprio benessere.

Un unico **ecosistema digitale** che mette in connessione, semplifica e valorizza il **rapporto di fiducia** tra medico e paziente, per un approccio alla salute a 360°.



# DoctorApp in cifre

Gli economics del progetto

**246.000**  
utenti totali

**76.000**  
nuovi utenti  
nel 2024

**714**  
medici

**214**  
i nuovi medici  
nel 2024

**+52%**  
l'aumento  
dei download  
dell'app in  
due anni

**6.500**  
nuovi pazienti  
registrati  
al mese

**9 min**  
l'attesa massima  
per le prenotazioni  
con DoctorApp

**346.000**  
prenotazioni  
dall'app  
paziente

dati aggiornati a Marzo 2025

# DoctorApp in cifre

Gli economics del progetto

**201.000 €**

il fatturato del 2024

**400.000 €**

gli investimenti in R&D  
negli ultimi 5 anni

**148%**

la crescita di  
fatturato nel 2024

**più di  
100  
investitori**

hanno scelto di  
credere in  
DoctorApp

dati aggiornati a Marzo 2025

# Le nostre partnership

Crediamo in una sanità accessibile a tutti, che non si limiti a curare, ma che sappia educare alla prevenzione e favorire scelte di vita consapevoli.

Per questo, **collaboriamo con partner che condividono la nostra visione** di un modello di salute innovativo, digitale e sostenibile e che, come noi, collocano la **responsabilità sociale** al centro del proprio sviluppo.



Insieme a **CUP Solidale**, semplifichiamo l'accesso ai servizi sanitari, migliorando la gestione delle prenotazioni e offrendo ai cittadini **un'esperienza di cura più rapida ed efficace**.



Grazie alla partnership con **Banca delle Visite**, sosteniamo un'idea di salute come bene condiviso e accessibile. Insieme, **offriamo visite mediche gratuite a chi ne ha più bisogno**, affinché nessuno resti escluso dal diritto alla cura. Un impegno per una sanità più inclusiva e solidale.



Collaboriamo con **l'Associazione Nazionale Dietisti** per diffondere la cultura del benessere e della prevenzione, facilitando l'accesso a **consulenze nutrizionali** e promuovendo stili di vita più sani e consapevoli.



Insieme a **New Penta**, siamo in prima linea nel **contrasto all'obesità**, promuovendo un metodo efficace e sicuro basato su una dieta chetogenica clinicamente testata e sviluppata con il supporto di un professionista, per un cambiamento guidato e personalizzato.



Lavoriamo con **Yome**, la più grande piattaforma e community di **yoga** in Italia, per supportare l'adozione di pratiche, discipline e stili di vita che supportano il **benessere fisico e psicologico** dell'individuo.

# Le nostre persone

Vogliamo aprirvi le porte del mondo di DoctorApp, perché il benessere che promuoviamo ogni giorno inizia proprio da chi lo costruisce con noi. Crediamo in un'idea olistica di benessere e ci impegniamo a renderla concreta ogni giorno anche per le nostre persone. Ecco alcuni dei principali benefit che offriamo ai nostri collaboratori:



Ecco alcuni dei principali benefit che offriamo ai nostri collaboratori:



Buoni pasto



Smart working



Possibilità di portare i propri animali in ufficio



Convenzioni e scontistiche dedicate



Congedo parentale esteso



Flessibilità oraria



Servizio di supporto psicologico



Formazione continua e crescita professionale

# Le nostre persone



Andrea Albanese  
Head of Operations



Chiara Bersezio  
Sales Team Coordinator



Tiziana Incardona  
Administrative  
Manager Billing  
Specialist



Giulia Isaia  
Social Media  
Manager



Nadia Consolino  
Sales Account  
Executive



Antonella Vitale  
Customer Care  
Assistant



Noemi Serra  
Sales Account  
Executive



Alessia Cairone  
Customer Care  
Assistant



Anna Bay  
Marketing

# Ricerca e sviluppo

In DoctorApp, la tecnologia non è fine a sé stessa, ma uno strumento per generare valore reale per cittadini e professionisti della salute.

In un mondo saturo di soluzioni digitali spesso prive di reale impatto, crediamo che la nostra tecnologia possa fare davvero la differenza per migliorare concretamente la vita delle persone.

Per questo, investiamo con determinazione in Ricerca e Sviluppo: negli ultimi anni abbiamo destinato oltre 400.000 € a questo ambito strategico. Oggi, due persone del nostro team lavorano a tempo pieno su progetti di innovazione, ma l'intero gruppo è parte attiva nel percorso di evoluzione tecnologica di DoctorApp, in una logica di sviluppo continuo e condiviso.

Il valore del nostro approccio è stato riconosciuto sia dagli utenti sia dalle pubbliche amministrazioni. Dal 2021, siamo beneficiari del programma Formazione 4.0, il credito d'imposta destinato alle imprese che investono nella formazione per la trasformazione digitale e tecnologica.

DoctorApp è una **soluzione brevettata**, sottoposta a continui processi di certificazione e verifiche da parte di revisori indipendenti. Una garanzia di qualità, affidabilità e conformità ai più alti standard del settore.

Ecco come è migliorato il sistema DoctorApp nel tempo



Sviluppo core prenotativo



Interventi grafici per il miglioramento della user experience



Ottimizzazione della chat medico/paziente



Integrazione dei servizi legati alla farmacia



Sviluppo del progetto totem



Sviluppo del gateway di pagamento in app



# Il nostro impegno per la salute

Ci piace pensare al nostro impegno come alla costruzione di un vero e proprio "ecosistema virtuoso" della salute, in cui cittadini, professionisti e istituzioni non solo beneficiano dei servizi offerti da DoctorApp, ma contribuiscono attivamente a un percorso condiviso di salute più efficace, accessibile e sostenibile.

Un circolo positivo in cui ogni attore è parte integrante del cambiamento: tutto questo è salute.

I professionisti della salute promuovono attività e servizi innovativi che migliorano l'esperienza di cura.

Il personale sanitario è sollevato dal peso operativo ed emotivo dei contatti telefonici.

La riduzione dei tempi di attesa accelera l'accesso alle cure e il miglioramento della qualità di vita.

La salute diventa motore per la creazione di partnership e iniziative benefiche.

La spesa sanitaria si riduce.

Il cittadino si prende cura di sé con buone pratiche di prevenzione.

Centri e servizi di cura si rendono più visibili e il loro ruolo diventa ancora più rilevante.

# DoctorApp è ESG

Essere ESG, per noi, non è una mera etichetta. È una responsabilità concreta che guida ogni nostra scelta.

DoctorApp nasce al servizio della comunità, per semplificare l'accesso alla salute, rendendolo più equo, inclusivo ed efficiente. Ma la nostra visione va oltre: salute significa benessere a 360° e questo si traduce in un impegno quotidiano verso le persone, l'ambiente e una governance trasparente e responsabile.

Ci impegniamo a tradurre questo principio nelle nostre soluzioni tecnologiche, nella nostra organizzazione aziendale e nel nostro impatto sul territorio: perché non ci può essere salute in un mondo che non è sano.

## Cosa significano i criteri ESG per un'azienda del settore healthcare?

Porre attenzione all'impatto ambientale delle proprie attività

Contribuire al benessere della comunità

Rispettare le normative e assicurare trasparenza nei processi di governance

# ESG

# Il nostro impegno per l'ambiente

La salute delle persone passa anche dalla salute dell'ambiente. Per questo l'impegno per l'ambiente è parte integrante dell'identità di DoctorApp.

Che si tratti del nostro ambiente di lavoro o dei servizi digitali che offriamo ai cittadini, ci impegniamo ogni giorno per ridurre l'impatto ambientale delle attività di settore e contribuire a un futuro più sostenibile, fondato su scelte consapevoli e responsabili.

# ESG

I'AZIENDA



Incoraggiamo l'uso della bicicletta come mezzo sostenibile per raggiungere il luogo di lavoro



Riduciamo il consumo di plastica, preferendo soluzioni riutilizzabili ed ecologiche



Promuoviamo una cultura del riuso, dando nuova vita ai materiali di marketing per ridurre gli sprechi



Attraverso la nostra app contribuiamo a ridurre le code agli sportelli e l'impatto ambientale legato agli spostamenti per le visite mediche.



Per i pazienti cronici, la digitalizzazione delle ricette ripetute permette una comunicazione diretta e automatizzata tra medico e farmacia, abbattendo lo spreco di carta.



I nostri totem per le prenotazioni, una volta giunti a fine ciclo, vengono riutilizzati come display informativi, in un'ottica concreta di economia circolare.

I SERVIZI AI CLIENTI

# Il nostro impegno per la comunità

DoctorApp nasce dalla ferma convinzione che la nostra soluzione possa dare un contributo significativo al **benessere della comunità**. L'impatto sociale rappresenta la nostra più grande ambizione e la motivazione che guida ogni nostra azione.

# ESG

L'AZIENDA



Investiamo nella **formazione continua** dei nostri dipendenti, per aiutarli a crescere come professionisti e a costruire un futuro migliore per sé stessi.



I nostri **orari di lavoro flessibili** rappresentano una tutela importante per le categorie più vulnerabili, come genitori con figli piccoli o persone con esigenze specifiche.



Adottiamo una politica di **tolleranza zero verso ogni forma di discriminazione e violenza**, garantendo canali sicuri e immediati per segnalazioni e interventi tempestivi.



Promuoviamo un **modello di cura più democratico, rapido ed efficiente**, in un'epoca in cui accedere ai servizi sanitari – anche in situazioni d'urgenza – è sempre più complesso.



La nostra piattaforma è uno spazio dedicato alla cultura del benessere come stile di vita, fatto di **prevenzione, buone abitudini e consapevolezza**. Attraverso l'interazione quotidiana con l'app, accompagniamo le persone nella gestione attiva della propria salute.



Siamo cresciuti fino a raggiungere una scala nazionale, ma restiamo profondamente legati ai territori. La **digitalizzazione della sanità** rappresenta un'opportunità fondamentale per **rafforzare le comunità locali**, migliorando l'accesso alle cure anche nelle aree interne e contribuendo a contrastarne lo spopolamento.

I SERVIZI AI CLIENTI

# Un progetto a impatto nazionale



## RIDUZIONE TEMPI DI ATTESA

- 68 % pazienti in coda  
7/9 minuti attesa massima

## RIDUZIONE CARICO TELEFONICO PER PERSONALE SANITARIO

- 73 % di chiamate  
- 1/2 ore per prenotazione

## RIDUZIONE SPESA SANITARIA

- 4k/mese risparmio per ogni medico  
-50k/anno risparmio totale medio annuo

15

ESG

# Il nostro impegno per l'equità

L'attenzione che riserviamo alla nostra struttura di governance affonda le radici negli stessi valori che hanno dato vita a DoctorApp: equità e diritto alla salute. Crediamo che il benessere non possa essere promosso all'esterno se prima non viene coltivato all'interno dell'organizzazione.

Per questo, ci siamo dati una struttura aziendale fondata su **trasparenza, responsabilità e partecipazione.**

# ESG



Il nostro ambiente di lavoro è pensato per essere davvero inclusivo e dare a ognuno le stesse **opportunità di crescita** e sviluppo professionale.



L'**inclusività** per noi non si limita alle questioni di genere, ma abbraccia anche età, orientamento sessuale, disabilità e ogni altra dimensione personale che contribuisce alla ricchezza del nostro team.



Organizziamo regolarmente **momenti di confronto e sensibilizzazione** su temi fondamentali come la parità di genere, la prevenzione della violenza e la lotta a ogni forma di discriminazione sul posto di lavoro. Perché crediamo che un ambiente rispettoso e aperto sia la base per il benessere di tutti.



Gestire dati sanitari significa assumersi una grande responsabilità. Per questo diamo priorità assoluta alla **protezione delle informazioni sensibili**. Operiamo in piena conformità con il GDPR e tutte le normative nazionali ed europee in materia di privacy, adottando procedure rigorose e soluzioni di cybersecurity all'avanguardia. **Tutelare i dati degli utenti, per noi, significa ripagare la fiducia che ogni giorno ci viene accordata.**



Attraverso le nostre soluzioni tecnologiche, promuoviamo la **democratizzazione dell'accesso alle cure**, senza alcuna forma di discriminazione. Grazie ai nostri partner, forniamo un aiuto materiale per garantire accesso alle visite specialistiche a chi versa in situazioni di difficoltà economica.



I nostri servizi a supporto di medici e professionisti della salute contribuiscono a costruire un sistema più equo, in cui la competitività è fondata sul **merito**, sulla qualità del servizio e sulla competenza.

I SERVIZI AI CLIENTI

# DoctorApp e gli SDGs

Non ci limitiamo a rispettare il framework ESG: il nostro impegno va oltre.

Con DoctorApp, contribuiamo attivamente al raggiungimento degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (SDGs), guidati da un'identità aziendale chiara e responsabile.

Ogni scelta, ogni soluzione tecnologica e ogni servizio offerto è pensato per generare un impatto positivo, sostenibile e duraturo per la comunità, l'ambiente e il sistema sanitario.



OBIETTIVO

Salute e benessere



il contributo di DoctorApp

Promuove la salute attraverso approcci innovativi, favorendo una comunicazione efficace tra medici e pazienti.



OBIETTIVO

Istruzione di qualità



il contributo di DoctorApp

Sensibilizza i cittadini all'adozione di comportamenti corretti, fondamentali per il mantenimento di uno stato di salute ottimale.



OBIETTIVO

Parità di genere



il contributo di DoctorApp

Riserva un'attenzione particolare alla parità di genere, integrandola nei percorsi formativi rivolti ai propri dipendenti.



OBIETTIVO

Lavoro dignitoso e crescita economica



il contributo di DoctorApp

Supporta medici, professionisti della salute, centri medici, farmacie e altre realtà nello sviluppo e nella crescita del proprio business.



OBIETTIVO

Ridurre le disuguaglianze



il contributo di DoctorApp

Favorisce la democratizzazione dell'accesso alle cure, riducendo le liste d'attesa e migliorando l'efficienza dell'intero percorso sanitario.



OBIETTIVO

Partnership per gli obiettivi



il contributo di DoctorApp

Collabora attivamente con importanti attori del territorio, attraverso partnership strategiche orientate all'innovazione e all'impatto sociale.



<https://doctorapp.it/contattaci/>



Via XXVIII Aprile 15 | Cuneo (CN)

Il presente BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ è stato realizzato da

**P**rokalos