

# EVOLUÇÃO DA TELEMEDICINA

ANÁLISE 2020-2022



01

# GRANDES INDICADORES

## GRANDES INDICADORES

No período em análise, 2020 a 2022, manteve-se a tendência de crescimento da telemedicina como um serviço de reforço à atenção médica aos segurados que pretendem manter à distância a realização dos diferentes atos médicos. Em 2022, foram realizadas quase 241 mil teleconsultas nas plataformas das seguradoras, tendo este número aumentado em 33,3% face a 2021. Quando analisado o indicador referente às consultas realizadas nos prestadores, verifica-se um comportamento inverso, ou seja, um decréscimo de 2%.

Nas páginas seguintes são caracterizadas as teleconsultas realizadas nos anos em análise pelas várias dimensões estudadas.

## CONSULTAS POR SISTEMA

DADOS DA AMOSTRA: 94,1%

	MANGED CARE			REEMBOLSO			TOTAL		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
TOTAL DE CONSULTAS	1 085 467	1 515 515	1 554 901	72 832	121 920	113 134	1 158 299	1 637 435	1 668 035
Var. %		39,6%	2,6%		67,4%	-7,2%		41,4%	1,9%
CONSULTAS PRESTADORES	925 995	1 334 833	1 314 140	72 832	121 920	113 134	998 827	1 456 753	1 427 274
Var. %		44,2%	-1,6%		67,4%	-7,2%		45,8%	-2,0%
TELECONSULTAS PLATAFORMAS SEGURADORAS	159 472	180 682	240 761	NA	NA	NA	159 472	180 682	240 761
Var. %		13,3%	33,3%					13,3%	33,3%

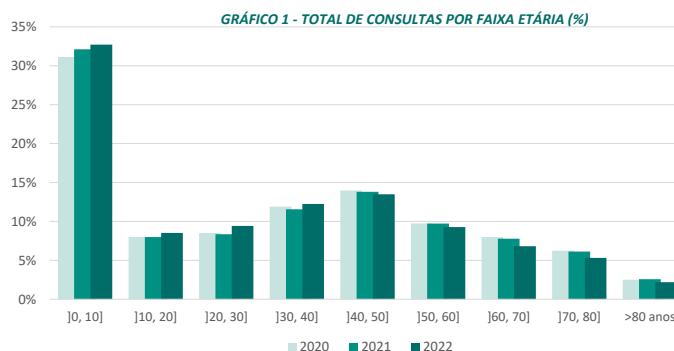
Nota: Por não existirem dados de teleconsultas em Reembolso, as consultas nas plataformas dos prestadores correspondem ao total de consultas.

Os dados obtidos indicam que o recurso a soluções de telemedicina é um fenómeno quase exclusivo dos seguros Managed Care, refletindo a reduzida expressão dos seguros de Reembolso no mercado.

## DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

Faixas etárias	TOTAL DE CONSULTAS			CONSULTAS PRESTADORES			TELECONSULTAS PLATAFORMAS SEGURADORAS		
	2020	2021	2022	2020	2021	2022	2020	2021	2022
]0, 10]	31%	32%	33%	34%	34%	36%	12%	13%	15%
]10, 20]	8%	8%	9%	8%	8%	9%	8%	7%	7%
]20, 30]	8%	8%	9%	6%	7%	7%	21%	23%	24%
]30, 40]	12%	12%	12%	10%	10%	10%	26%	26%	26%
]40, 50]	14%	14%	13%	13%	13%	13%	19%	18%	17%
]50, 60]	10%	10%	9%	10%	10%	10%	8%	7%	7%
]60, 70]	8%	8%	7%	9%	8%	8%	3%	3%	3%
]70, 80]	6%	6%	5%	7%	7%	6%	1%	1%	1%
>80 anos	3%	3%	2%	3%	3%	2%	1%	1%	1%

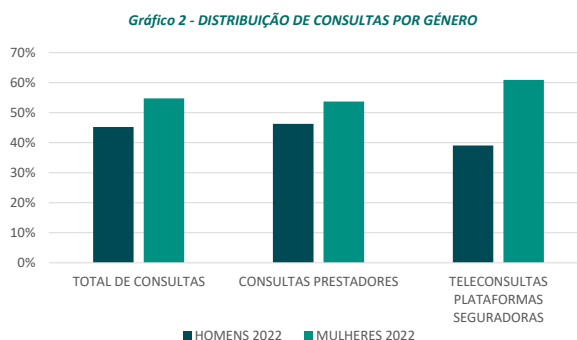
A utilização por faixas etárias é muito semelhante ao longo de 2020, 2021 e 2022. Tal como no passado, as teleconsultas continuam a ser tipicamente associadas a consultas pediátricas, correspondendo a cerca de 40% de todas as consultas em 2022. Os dados de 2022 vêm mostrar que o acesso das restantes faixas etárias a estes meios se manteve, com um aumento do peso das idades até aos 40 anos e um ligeiro decréscimo do peso das faixas a partir dos 40 anos. Não contabilizando as idades pediátricas, é a faixa etária dos 40 aos 50 anos que apresentou um maior peso na utilização de teleconsultas nas plataformas das seguradoras (13%).



## DISTRIBUIÇÃO DE CONSULTAS POR GÉNERO

	2020		2021		2022		Var. 2021/2020		Var. 2022/2021	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
TOTAL DE CONSULTAS	46%	54%	46%	54%	45%	55%	- 1 p.p.	1 p.p.	- 0 p.p.	0 p.p.
CONSULTAS PRESTADORES	47%	53%	46%	54%	46%	54%	- 1 p.p.	1 p.p.	0 p.p.	- 0 p.p.
TELECONSULTAS PLATAFORMAS SEGURADORAS	43%	57%	40%	60%	39%	61%	- 3 p.p.	3 p.p.	- 1 p.p.	1 p.p.

À semelhança de outros estudos e estatísticas do setor, confirma-se a diferença na utilização de cuidados de saúde entre homens e mulheres. Esta realidade também é visível na utilização de teleconsultas, onde as mulheres representam mais de 60% em 2022 contrariamente aos homens que não atingem os 40% no mesmo ano. No entanto, esta diferença de utilização atenua-se quando consideradas as consultas realizadas nos prestadores.



## DISTRIBUIÇÃO POR FORMA DE SEGURO

	2020		2021		2022		Var. 2021/2020		Var. 2022/2021	
	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO
TOTAL DE CONSULTAS	43%	57%	43%	57%	44%	56%	- 1 p.p.	1 p.p.	1 p.p.	- 1 p.p.
CONSULTAS PRESTADORES	44%	56%	43%	57%	45%	55%	- 1 p.p.	1 p.p.	2 p.p.	- 2 p.p.
TELECONSULTAS PLATAFORMAS SEGURADORAS	40%	60%	40%	60%	38%	62%	- 0 p.p.	0 p.p.	- 2 p.p.	2 p.p.

A distribuição da utilização de teleconsultas nas plataformas das seguradoras por forma de seguro espelha a distribuição de pessoas seguras, predominando os seguros de grupo no período em análise, com um peso relativo que ronda os 60%.

No mesmo período, os seguros individuais foram responsáveis por cerca de 40% das consultas por este meio.

GRÁFICO 3 - DISTRIBUIÇÃO POR FORMA DE SEGURO 2022



## EFICIÊNCIA E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

## PRESCRIÇÕES E EMISSÕES

Nº DE TELECONSULTAS	2020	2021	2022	Var. 2021/2020	Var. 2022/2021
- COM PRESCRIÇÃO DE EXAMES MÉDICOS	41 041	45 731	51 538	11%	13%
- COM PRESCRIÇÃO DE MEDICAMENTOS	37 630	51 332	80 982	36%	58%

Nos três anos em análise, destaca-se o número de teleconsultas com prescrição de medicamentos que apresenta crescimentos substanciais ao longo deste período e que atinge em 2022 um valor próximo das 81 mil consultas.

Note-se que as companhias que deram informação sobre o número de teleconsultas com emissão de declaração médica não foi suficiente para se poder divulgar os dados.

## FIRST CALL RESOLUTIONS E DURAÇÃO

	2020	2021	2022	Δ 2020-2021	Δ 2021-2022
FIRST CALL RESOLUTIONS	80,0%	81,8%	79,7%	2 p.p.	- 2 p.p.
DURAÇÃO MÉDIA DA TELECONSULTA (mm:ss)	07:00	06:46	07:29	-00:14	00:42

No total das consultas realizadas em plataformas das seguradoras, em 2022, 80% evitaram uma deslocação subsequente a uma unidade de saúde, valor que se assemelha muito nos outros dois anos.

Em média, uma teleconsulta demorou, em 2022, cerca de 7 minutos e 29 segundos, tempo superior aos 6 minutos e 46 segundos registados em 2021.

**Data de Publicação:** 27 de dezembro de 2023  
**Nome do Documento:** EVOLUÇÃO DA TELEMEDICINA

© 2022 Associação Portuguesa de Seguradores  
Rua Rodrigo da Fonseca, 41  
1250-190 Lisboa

A Associação Portuguesa de Seguradores é uma associação fundada em 1982, sem fins lucrativos, que reúne companhias de seguros e resseguros que operam no mercado nacional, independentemente da sua natureza jurídica ou da sua nacionalidade. O conjunto das Associadas da APS representa atualmente mais de 99% do mercado segurador, quer em volume de negócios, quer em efetivos totais empregados. Para mais informações visite [www.apseguradores.pt](http://www.apseguradores.pt) ou <https://segurdata.apseguradores.pt/>