

EVOLUÇÃO DA TELEMEDICINA

ANÁLISE 2019-2020



01

GRANDES INDICADORES

GRANDES INDICADORES

Em 2019, foram realizadas cerca de 67 mil teleconsultas, todas através de plataformas das próprias seguradoras. Em 2020, foram realizadas cerca de 224 mil teleconsultas. No contexto atual de pandemia, o desenvolvimento da telemedicina manifestou-se como uma ferramenta de reforço à atenção médica aos segurados que pretenderam manter à distância a realização das diferentes atos médicos. Em 2020 surgem também teleconsultas feitas fora das plataformas criadas pelas seguradoras para o efeito, ou seja, realizadas a partir de prestadores externos.

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

CONSULTAS POR MEIO

	SEGURADORA		PRESTADOR		TOTAL	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
TOTAL DE CONSULTAS	67 259	191 067	0	33 420	67 259	224 487
CONSULTAS POR VOZ	65 650	172 117	n.d.	n.d.	65 650	172 117
CONSULTAS POR VÍDEO	1 609	13 578	n.d.	n.d.	1 609	13 578

Nota: devido à impossibilidade de desagregar as consultas feitas em plataformas de prestadores, o total de consultas realizadas difere da soma das partes, em 2020.

DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

	TOTAL DE CONSULTAS		CONSULTAS POR VOZ		CONSULTAS POR VÍDEO	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020
]0, 10]	23%	12%	23%	13%	2%	10%
]10, 20]	8%	7%	8%	8%	2%	5%
]20, 30]	15%	18%	15%	19%	29%	21%
]30, 40]	23%	25%	23%	25%	43%	33%
]40, 50]	16%	21%	16%	20%	19%	21%
]50, 60]	7%	9%	7%	9%	5%	8%
]60, 70]	3%	4%	3%	4%	1%	2%
]70, 80]	2%	2%	2%	2%	0%	1%
>80 anos	3%	1%	3%	1%	0%	0%

Em 2019, as faixas etárias que apresentaram um maior peso na utilização de teleconsultas foram a dos 0 aos 10 e a dos 30 aos 40 anos. A elevada representatividade da primeira faixa etária na utilização destas consultas, face ao seu peso no número de pessoas seguras (14% em 2019) mostra que antes da pandemia estes serviços eram utilizados em grande medida para consultas pediátricas. Em 2020, a massificação do acesso a estas soluções fez o peso desta faixa etária a diluir-se no total.

As consultas por voz representam mais de 90% do total de teleconsultas realizadas em ambos os anos. As realizadas por vídeo eram, em 2019, particularmente utilizadas pela faixa etária dos 30 aos 40 anos. Em 2020, também graças ao grande aumento da utilização deste meio, o peso desta faixa etária reduziu-se, não deixando, no entanto, de continuar a ser a que mais o utiliza.

GRÁFICO 1 - TOTAL DE CONSULTAS POR FAIXA ETÁRIA (%)



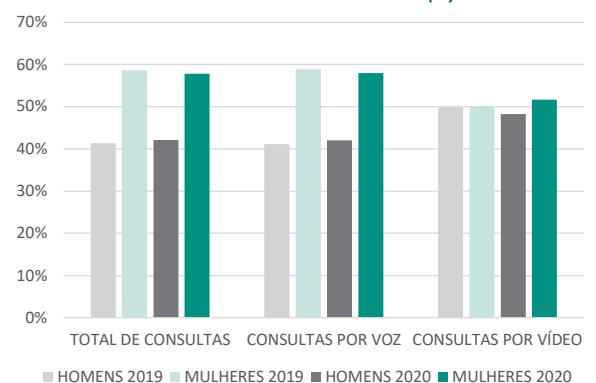
DISTRIBUIÇÃO DE CONSULTAS POR SEXO

	2019		2020		VARIÇÃO	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
TOTAL DE CONSULTAS	41%	59%	42%	58%	1 p.p.	- 1 p.p.
CONSULTAS POR VOZ	41%	59%	42%	58%	1 p.p.	- 1 p.p.
CONSULTAS POR VÍDEO	50%	50%	48%	52%	- 2 p.p.	2 p.p.

A diferença na utilização de cuidados de saúde entre homens e mulheres é um fenómeno conhecido e observável em vários estudos e estatísticas sobre o setor. Não é por isso estranho que também na utilização de teleconsultas haja uma diferença, sendo que as mulheres representam quase 60% da utilização, em ambos os anos em análise. No entanto, um dado que este estudo vem revelar é que esta diferença de utilização desaparece quando consideradas apenas as consultas por vídeo.

Este resultado tem potencial para ser aproveitado de forma a colmatar as diferenças na procura de cuidados de saúde junto da população masculina, levando a ganhos na área da prevenção, que aparenta uma maior receptividade a consultas por vídeo do que por outros meios.

GRÁFICO 2 - CONSULTAS POR GÉNERO (%)



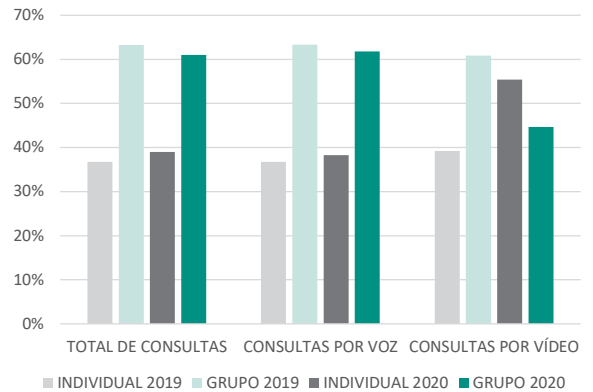
DISTRIBUIÇÃO POR FORMA DE SEGURO

	2019		2020		VARIÇÃO	
	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO
TOTAL DE CONSULTAS	37%	63%	39%	61%	2 p.p.	- 2 p.p.
CONSULTAS POR VOZ	37%	63%	38%	62%	2 p.p.	- 2 p.p.
CONSULTAS POR VÍDEO	39%	61%	55%	45%	16 p.p.	- 16 p.p.

A distribuição da utilização de teleconsultas por forma de seguro espelha a distribuição de pessoas seguras, predominando os seguros de grupo em ambos os anos, com um peso relativo que ronda os 60%.

Mais uma vez são as consultas por vídeo que trazem um resultado diferente do habitual, sendo que em 2020 os seguros individuais foram responsáveis por 55% das consultas por este meio, um aumento de 16 p.p. face a 2019.

GRÁFICO 3 - CONSULTAS POR FORMA DE SEGURO (%)



DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE SEGURO

	2019		2020		VARIÇÃO	
	MANAGED CARE	REEMBOLSO	MANAGED CARE	REEMBOLSO	MANAGED CARE	REEMBOLSO
TOTAL DE CONSULTAS	99,3%	0,7%	99,4%	0,6%	0,0 p.p.	- 0,0 p.p.
CONSULTAS POR VOZ	99,3%	0,7%	99,4%	0,6%	0,1 p.p.	- 0,1 p.p.
CONSULTAS POR VÍDEO	100,0%	0,0%	99,9%	0,1%	- 0,1 p.p.	0,1 p.p.

Os dados obtidos indicam que o recurso a soluções de telemedicina é um fenómeno quase exclusivo dos seguros Managed Care, refletindo a reduzida

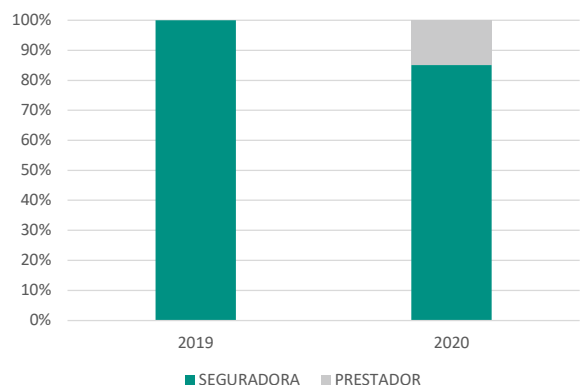
DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PLATAFORMA

	2019		2020		VARIÇÃO	
	SEGURADORA	PRESTADOR	SEGURADORA	PRESTADOR	SEGURADORA	PRESTADOR
TOTAL DE CONSULTAS	100%	0%	85%	15%	- 15 p.p.	15 p.p.

Segundo os dados da amostra, em 2019, a totalidade das consultas foram realizadas em plataformas das respetivas seguradoras, no âmbito de contratos celebrados especificamente com prestadores para assistência em teleconsulta.

Em 2020, com o elevado crescimento destas soluções, não só por iniciativa das seguradoras mas também dos próprios prestadores, de modo a responder à elevada procura, há uma alteração da estrutura do tipo de plataformas onde as consultas são feitas. Assim, 15% do total de teleconsultas realizadas em 2020 tiveram origem em plataformas de prestadores externos, não contratados especificamente pela seguradora para assistência em teleconsulta

GRÁFICO 4 - CONSULTAS POR TIPO DE PLATAFORMA (%)



EFICIÊNCIA E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

	2019	2020	VARIÇÃO
FIRST CALL RESOLUTIONS	67%	79%	12 p.p.
DURAÇÃO MÉDIA DA TELECONSULTA	n.d.	00:12:38	-

No total das consultas realizadas em plataformas das seguradoras, 67% evitaram uma deslocação subsequente a uma unidade de saúde, em 2019, valor que subiu para 79% em 2020.

Em média, uma teleconsulta demorou, em 2020, cerca de 12 minutos e 38 segundos.

Data de Publicação: 6 de janeiro de 2022
Nome do Documento: EVOLUÇÃO DA TELEMEDICINA

© 2021 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 ou <https://segurdata.apseguradores.pt/>