

EVOLUÇÃO DA TELEMEDICINA

ANÁLISE 2020-2021



01

GRANDES INDICADORES

GRANDES INDICADORES

Em 2020, foram realizadas quase 223 mil teleconsultas, tendo este número aumentado para 235 mil em 2021. Tendo apresentado um grande crescimento em 2020, no contexto da pandemia, a telemedicina mostrou-se como uma ferramenta de reforço à atenção médica aos segurados que pretenderam manter à distância a realização dos diferentes atos médicos. Em 2021, mesmo com restrições mais leves, este meio continuou a crescer, evidenciando assim que, mais que um substituto às consultas presenciais, é um complemento valorizado pelos utilizadores.

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

CONSULTAS POR MEIO

	SEGURADORA		PRESTADOR		TOTAL	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
TOTAL DE CONSULTAS	189 735	201 416	33 139	34 036	222 874	235 452
CONSULTAS POR VOZ	171 430	176 349	n.d.	n.d.	171 430	176 349
CONSULTAS POR VÍDEO	18 339	25 068	n.d.	n.d.	18 339	25 068

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

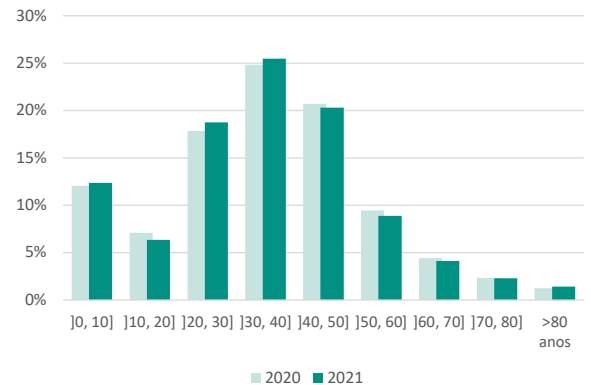
DISTRIBUIÇÃO POR FAIXA ETÁRIA

	TOTAL DE CONSULTAS		CONSULTAS POR VOZ		CONSULTAS POR VÍDEO	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
]0, 10]	12%	12%	13%	14%	10%	11%
]10, 20]	7%	6%	8%	7%	6%	6%
]20, 30]	18%	19%	19%	20%	21%	24%
]30, 40]	25%	25%	25%	25%	31%	31%
]40, 50]	21%	20%	20%	19%	21%	20%
]50, 60]	9%	9%	9%	8%	8%	7%
]60, 70]	4%	4%	4%	4%	2%	2%
]70, 80]	2%	2%	2%	2%	0%	0%
>80 anos	1%	1%	1%	2%	0%	0%

Em 2020, as faixas etárias que apresentaram um maior peso na utilização de teleconsultas foram a dos 30 aos 40 anos. Embora no passado as teleconsultas fossem tipicamente associadas a consultas pediátricas, os dados de 2021 vêm mostrar que o acesso das restantes faixas etárias a estes meios se manteve.

As consultas por voz representam mais de 70% do total de teleconsultas realizadas em ambos os anos. As realizadas por vídeo eram, em 2020, particularmente utilizadas pela faixa etária dos 30 aos 40 anos.

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



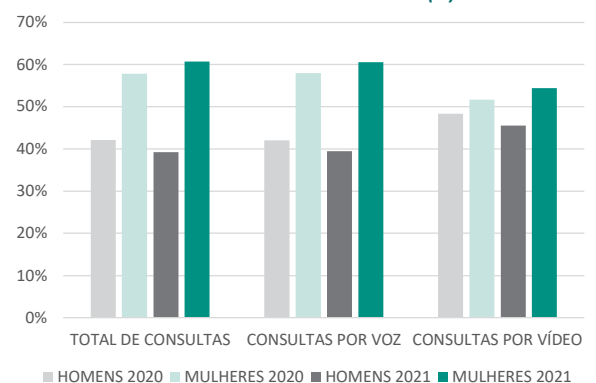
DISTRIBUIÇÃO DE CONSULTAS POR SEXO

	2020		2021		VARIÇÃO	
	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES	HOMENS	MULHERES
TOTAL DE CONSULTAS	42%	58%	39%	61%	- 3 p.p.	3 p.p.
CONSULTAS POR VOZ	42%	58%	39%	61%	- 3 p.p.	3 p.p.
CONSULTAS POR VÍDEO	48%	52%	46%	54%	- 3 p.p.	3 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 perto de 60% da utilização, em ambos os anos em análise. No entanto, um dado que este estudo vem revelar é que esta diferença de utilização se atenua quando consideradas apenas as consultas por vídeo - embora menos em 2021.

Este resultado tem potencial para ajudar a colmatar as diferenças na procura de cuidados de saúde junto da população masculina, que aparenta uma maior receptividade a consultas por vídeo do que por outros meios.

GRÁFICO 2 - CONSULTAS POR GÉNERO (%)



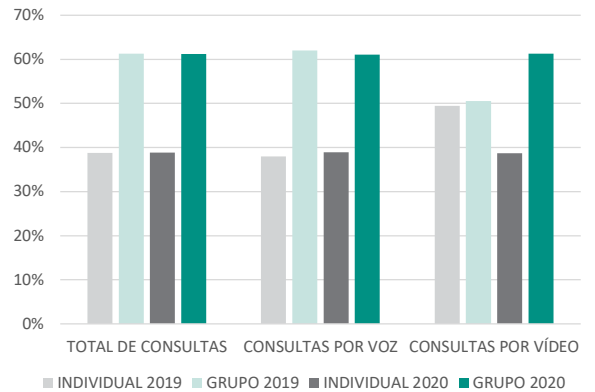
DISTRIBUIÇÃO POR FORMA DE SEGURO

	2020		2021		VARIÇÃO	
	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO	INDIVIDUAL	GRUPO
TOTAL DE CONSULTAS	39%	61%	39%	61%	0 p.p.	- 0 p.p.
CONSULTAS POR VOZ	38%	62%	39%	61%	1 p.p.	- 1 p.p.
CONSULTAS POR VÍDEO	49%	51%	39%	61%	- 11 p.p.	11 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 51% das consultas por este meio.

GRÁFICO 3 - CONSULTAS POR FORMA DE SEGURO (%)



DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE SEGURO

	2020		2021		VARIÇÃO	
	MANAGED CARE	REEMBOLSO	MANAGED CARE	REEMBOLSO	MANAGED CARE	REEMBOLSO
TOTAL DE CONSULTAS	99,4%	0,6%	99,2%	0,8%	- 0,2 p.p.	0,2 p.p.
CONSULTAS POR VOZ	99,4%	0,6%	99,2%	0,8%	- 0,2 p.p.	0,2 p.p.
CONSULTAS POR VÍDEO	100,0%	0,0%	99,9%	0,1%	- 0,1 p.p.	0,1 p.p.

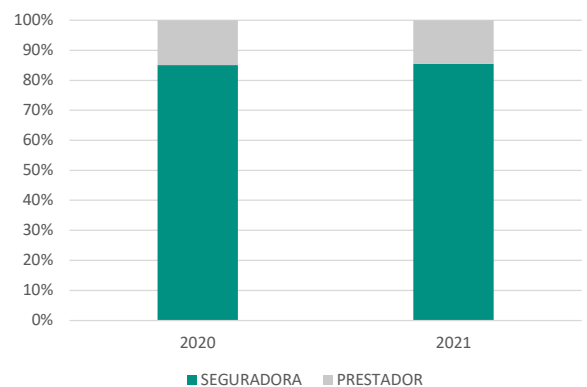
Os dados obtidos indicam que o recurso a soluções de telemedicina é um fenómeno quase exclusivo dos seguros Managed Care, refletindo a reduzida expressão dos seguros de Reembolso no mercado.

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE PLATAFORMA

	2020		2021		VARIÇÃO	
	SEGURADORA	PRESTADOR	SEGURADORA	PRESTADOR	SEGURADORA	PRESTADOR
TOTAL DE CONSULTAS	85,1%	15%	85,5%	14%	0 p.p.	- 0 p.p.

Segundo os dados da amostra, 85% das teleconsultas foram feitas em plataformas próprias das seguradoras, tendo as restantes sido realizadas no âmbito de contratos celebrados especificamente com prestadores para assistência em teleconsulta.

GRÁFICO 4 - CONSULTAS POR TIPO DE PLATAFORMA (%)



EFICIÊNCIA E EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

	2020	2021	VARIÇÃO
FIRST CALL RESOLUTIONS	77%	68%	- 9 p.p.
DURAÇÃO MÉDIA DA TELECONSULTA	00:11:04	00:10:03	-00:01:01

No total das consultas realizadas em plataformas das seguradoras, em 2020, 77% evitaram uma deslocação subsequente a uma unidade de saúde, valor que desceu para 68% em 2021.

Em média, uma teleconsulta demorou, em 2020, cerca de 11 minutos e 4 segundos, tempo que baixou em cerca de 1 minuto em 2021.

Data de Publicação: 12 de dezembro de 2022
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 ou <https://segurdata.apseguradores.pt/>