

Taxa de resolutividade da modalidade de atendimento ultrapassa 95% na Seguros Unimed e evita deslocamentos desnecessários e riscos de contaminação.

---

### **Taxa de resolutividade da modalidade de atendimento ultrapassa 95% na Seguros Unimed e evita deslocamentos desnecessários e riscos de contaminação.**

O aumento do número de atendimentos on-line realizados pela Seguros Unimed ao longo dos últimos três anos confirma uma tendência de alta da telemedicina no Brasil. Se em 2020, o Pronto Atendimento Virtual da Seguradora realizou 14 mil atendimentos, o número em 2021 saltou para mais de 55 mil. Em 2022, teve um crescimento ainda maior, fechando o ano com pouco mais de 130 mil consultas virtuais. Antes da pandemia de Covid-19, a modalidade mostrava-se apenas uma nova opção de atendimento, capaz de encurtar distâncias e possibilitar mais agilidade sem risco de contaminação. Pouco tempo depois, a telemedicina registra resultados positivos para todos os envolvidos, sobretudo os pacientes.

De acordo com dados do Centro de Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic), em 2022, a teleconsulta foi utilizada por 33% dos médicos e 26% dos enfermeiros em todo o país. Nos anos anteriores, auge da pandemia, mais de 7,5 milhões de consultas foram realizadas por telemedicina, segundo a Associação Brasileira de Empresas de Telemedicina e Saúde Digital. Vale ressaltar a resolutividade que a telemedicina tem apresentado com a padronização, ampliação dos serviços prestados, melhoria dos processos e revisão de fluxos para garantir a evolução contínua dos atendimentos. Segundo a Conexa, plataforma parceira da Seguros Unimed para atendimentos on-line, o índice de resolutividade da Seguradora atualmente é de 95%, para atendimentos de baixa e média complexidade.

A Lei 14.510/22, que regula a prática da telessaúde no país, foi sancionada em dezembro de 2022, mas já era aceita pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) desde maio do mesmo ano. Segundo Luís Rolim, Diretor Executivo de Provimento Saúde, Vida, Previdência e Ramos Elementares da Seguros Unimed, é algo que já foi incorporado ao cotidiano, uma realidade cujas vantagens são inquestionáveis. "Essas vantagens proporcionam redução de custos para todos os atores envolvidos, sejam eles profissionais de saúde, pacientes ou operadora, uma vez que não há despesas com o espaço físico, material, aluguel e deslocamentos. O paciente também não tem que enfrentar filas e perder tempo", afirma.

“Além da economia de tempo e de deslocamentos, as teleconsultas foram fundamentais durante a pandemia, na medida em que resguardavam médicos e pacientes de possíveis riscos de contaminação, além de possibilitarem mais agilidade e maior alcance nos atendimentos. Por meio delas, podemos chegar às regiões mais remotas do Brasil, o que é também outra grande vantagem, dadas as dimensões continentais do país. No caso da Unimed, presente em mais de 90% do território nacional, isso se mostra ainda mais relevante, pois podemos atingir ainda mais pessoas e com alto grau de resolutividade”, informa. Rolim reconhece como relevante também a redução de custos para todos os atores envolvidos, sejam eles profissionais de saúde ou pacientes, que, inclusive, deixaram de ter de enfrentar filas. Com a retomada das atividades presenciais, parte dos usuários de teleconsultas, no entanto, voltaram a procurar seus médicos em consultórios. Na opinião de Rolim, “muitos deles porque haviam adiado procedimentos e também porque queriam rever seus médicos”.

Para Luís Rolim, no entanto, a telemedicina vai muito além do atendimento virtual. “É um conceito mais amplo. Entre suas utilidades estão as reuniões com equipes multidisciplinares para a tomada de decisão de tratamentos, os treinamentos de profissionais de saúde, a divulgação de novos protocolos clínicos e, claro, as teleconsultas. Nesse sentido, é uma vertente da medicina e uma forma de vermos como a tecnologia pode ser uma aliada no dia a dia do setor, tanto para os profissionais, quanto para os beneficiários”.

Na Seguros Unimed, o recurso é disponibilizado por meio de seu aplicativo exclusivo, o SuperApp. Além de atendimentos, a ferramenta ainda dispõe de todo o histórico dos beneficiários, o que facilita o acompanhamento médico de cada quadro.

E, se depender dos resultados de pesquisas recentes, as novas gerações, que já cresceram em um ambiente tecnológico, serão ainda mais adeptas às consultas virtuais. Segundo dados da Conexa, as faixas etárias entre 18 e 40 anos dos beneficiários da Seguradora têm maior propensão a utilizar o serviço. Já as pessoas entre 18 a 30 anos têm maior média de consultas/paciente ao longo do tempo (maior predisposição a voltar a usar o serviço com o passar dos meses).

**Fonte:** Seguros Unimed, em 18.07.2023.

---