

A pandemia decorrente do novo coronavírus trouxe mudanças significativas no comportamento dos beneficiários e no perfil de uso dos planos de saúde pelos brasileiros. [As pessoas estão fazendo mais exames diagnósticos e menos consultas médicas](#), como mostra a pesquisa realizada pelo Vox Populi a pedido do Instituto de Estudos de Saúde Suplementar (IESS).

Com as recomendações de, sempre que possível, permanecer em casa, ambientes como clínicas médicas, hospitais e laboratórios passaram a ser evitados – mesmo sendo considerados locais, absolutamente, essenciais em tempos de pandemia, já que as pessoas continuaram realizando tratamentos, adoecendo ou envolvendo-se em situações de emergência.

Dessa forma, novas formas de monitoramento e acompanhamento de tratamentos passaram a ser mais explorados a fim de garantir a saúde e a segurança dos pacientes, como as consultas de forma remota, por videoconferência, depois do Conselho Federal de Medicina (CFM) ter liberado a telemedicina durante o período de [combate à pandemia](#), inclusive para o encaminhamento de pacientes em isolamento.

Assim, passamos a observar médicos solicitando exames on-line, gerando guias e receitas e pacientes saindo de casa apenas para realizar coletas. Depois, resultados sendo enviados por e-mail ou por aplicativos de mensagens instantâneas, como o Whatsapp ou Telegram.

A mesma pesquisa mostrou que apenas 3% dos usuários de planos de saúde não conseguiram receber seus exames por e-mail quando perguntadas sobre as razões para não terem ficado satisfeitos com o atendimento de suas operadoras quando contraíram a Covid-19. O mesmo percentual (3%) respondeu que o atendimento online foi a razão para ter ficado satisfeito com o serviço prestado pela operadora de saúde.

Os dados mostram que, na medida do possível, a rotina de cuidados foi mantida com segurança a partir de novas metodologias implantadas para trazer alívio e segurança tanto para os beneficiários de planos de saúde quanto para os profissionais do setor.

Sobre a pesquisa Vox Populi/IESS:

Em abril deste ano, o Vox Populi ouviu 3,2 mil pessoas (1,6 mil beneficiários e 1,6 mil não beneficiários) em oito regiões metropolitanas do País (São Paulo, Rio de Janeiro, Belo Horizonte, Salvador, Recife, Porto Alegre, Brasília e Manaus). A margem de erro da pesquisa é de 2 pontos percentuais (p.p.) para mais ou para menos e o nível de confiança é de 95%.

Para acessar a pesquisa na íntegra, clique [AQUI](#).

**Fonte:** [IESS](#), em 13.09.2021.