

A pandemia de coronavírus levou milhares de pessoas a trabalharem remotamente para impedir a propagação da doença. Os consumidores também mudaram seu comportamento de compra realizando em maior quantidade via online. Assim, a pandemia ajudou a acelerar o desenvolvimento da infraestrutura digital em muitos setores. O setor de saúde suplementar não foi uma exceção.

Na era digital, muitos hospitais e prestadores de cuidados buscaram ativamente inovações para serviços sem contato e processos operacionais para melhorar a produtividade e a agilidade organizacional. Alterações que surtiram efeitos positivos e podem ser observadas na recente [pesquisa de opinião do IESS/Vox Populi](#), com beneficiários e não beneficiários de planos de saúde no Brasil, durante esse período.

Um artigo publicado na primeira edição de 2022 do [Boletim Científico do IESS](#) também cita a celeridade da saúde digital durante a pandemia de Covid-19. O informativo mostra que os serviços de saúde nos EUA, por exemplo, deram um grande passo – cerca de 10 anos –, em desenvolvimento durante a pandemia.

Para além do escopo tradicional da [telemedicina](#), em atividade desde a década de 1990 e [amplamente praticada durante a pandemia](#), o estudo aborda o surgimento de oportunidades e desafios para instituições de saúde, formuladores de políticas e consumidores em relação à implementação de serviços sem contato na era pós-COVID-19. Entre as novidades estão as aplicações de tecnologias avançadas de informação e comunicação, como inteligência artificial, big data, impressão 3D, realidade virtual e aumentada, sensores, robôs inteligentes, drones, dentre outros.

Os resultados do artigo indicavam, na era pós-COVID-19, o surgimento de um “novo normal” de serviços de saúde híbridos. Porém, embora alguns dos serviços sem contato praticados durante a pandemia possam ser revertidos para os tradicionais serviços presenciais, percebe-se que as grandes inovações em saúde, que se mostraram eficazes durante o período mais crítico da pandemia, podem continuar a serem aplicadas ou até avançadas para o período pós-pandemia, devido à aceleração dos desenvolvimentos tecnológicos.

**Fonte:** [IESS](#), em 29.04.2022.