

Insatisfeitos com o status atual da saúde, consumidores das gerações Y e Z abrem caminho para formatos de cuidados não tradicionais, como clínicas de varejo, serviços virtuais e digitais, de acordo com a pesquisa “[Digital Health Consumer Survey](#)”, da Accenture.

Ao considerar o atendimento tradicional, os *millennials* (22 a 38 anos em 2019) estão duas a três vezes mais propensos do que os *baby boomers* (idades de 55 a 73 anos) a ficar insatisfeitos com questões como localização/canal de atendimento (13% vs. 4%); eficácia do atendimento (12% vs. 4%); e se o médico prescreveu a medicação que eles esperavam (10% vs. 5%).

O estudo revela ainda que métodos de tratamento não tradicionais têm rápida entrada em todas as faixas etárias nos últimos anos, com quase um terço (29%) dos entrevistados usando alguma forma de atendimento virtual e quase metade (47%) fazendo uso de clínica de ambulatório/varejo. Já o uso de serviços digitais de autoatendimento também está em ascensão. Metade (51%) de todos os entrevistados disseram que usam aplicativo móvel ou wearables para gerenciar seu estilo de vida e condições de saúde e mais da metade (53%) usam enfermeiros virtuais para monitorar condições de saúde, medicamentos e sinais vitais.

“Com o crescimento de pacientes tomando as rédeas dos cuidados com a própria saúde, fica claro que empresas ligadas ao setor precisam se adaptar e fornecer meios para atender às necessidades de todos. Aqueles que estiverem à frente nas entregas aos pacientes ganharão lealdade e estarão fortemente posicionados ao que o futuro reserva”, afirma Vinícius Fontes, diretor executivo e líder de Transformação Digital para o setor de Saúde, Educação e Serviços Públicos da Accenture.

### **Metodologia**

Como parte de um estudo de sete países destacando as preferências e o uso de serviços de saúde tradicionais e não tradicionais – incluindo ambulatórios ou clínicas de varejo, saúde virtual, serviços sob demanda e terapias digitais – a Accenture entrevistou 2.338 consumidores de saúde dos EUA (maiores de 18 anos) entre novembro e dezembro de 2018. Usando cortes definidos pelo Pew Research, os entrevistados pertenciam a um dos cinco grupos etários: *Gen Z* (idades 18 a 21 em 2019), *millennials* (22 a 38 anos), *Gen X* (39-54 anos), *Baby Boomers* (55 a 73 anos) e *Silent Generation* (idades de 74 a 91 anos).

**Fonte:** Portal Hospitais Brasil, em 29.07.2019