

Por Pamela Paschoa

As gerações millenials e Z ditarão como os serviços de saúde serão entregues no futuro. É o que mostra uma [pesquisa feita nos EUA pela Accenture](#). Outra pesquisa, realizada pela [TIC em 2018](#), mostra que já são 83% os indivíduos com dez anos ou mais que possuem um telefone celular no Brasil. E como isso influencia os serviços prestados hoje?

As gerações mais novas são as que demonstraram ser as mais insatisfeitas com o cuidado tradicional na saúde – com a efetividade dos tratamentos, com a conveniência dos locais de prestação do serviço e/ou canais de comunicação, com a transparência sobre o cuidado e até mesmo com a eficiência operacional – principalmente relacionada aos custos.

Ao mesmo tempo também são os mais satisfeitos com os tipos emergentes de prestação de serviços como clínicas de emergência ou de varejo, hospitais de cirurgias ambulatoriais, saúde virtual, serviços sob demanda e terapêutica digital.

Nenhuma outra geração tem mais consciência da saúde que os millenials. Oito a cada 10 acreditam que é importante se alimentar de maneira saudável. São eles também que mais se preocupam com produtos naturais e éticos e representam mais da metade do consumo de alimentos orgânicos.

[Experts de diferentes indústrias](#) apontam os dedos para os millenials para justificar o porquê estas indústrias estão “morrendo”. É o caso de grandes redes de academia americanas que têm sido ameaçadas. Isso pode soar estranho visto que se preocupam mais com sua saúde. Mas a explicação é que eles estão mais dispostos a pagar por aulas com a experiência de treino personalizadas e de alta intensidade do que por planos de academia tradicionais. Não à toa que aqui no Brasil a Gympass se tornou a primeira health tech a virar um unicórnio.

Engana-se, porém, quem acredita que o fator digital é uma exclusividade desta faixa etária. [Membros de todas as faixas etárias](#) consideram importante a disponibilidade de ferramentas digitais ao tomar decisões de compra e estão aproveitando os canais digitais para interagir com os players da saúde. Ser digital não é mais um diferencial – isso já se tornou parte de tudo que as pessoas e os negócios fazem.

Atualmente, os consumidores de serviços de saúde estão mudando e suas expectativas em relação à conveniência, acessibilidade e qualidade estão redefinindo a forma como se envolvem em cada estágio do atendimento. Cada vez mais serão escolhidos os players que oferecem recursos digitais como prescrições eletrônicas, enviam lembretes e comunicam-se por e-mail ou mensagem de texto, permitem agendar/ alterar/ cancelar consultas on-line, que usam dispositivos remotos ou de telemonitoramento para monitorar e gravar seus próprios indicadores de saúde.

E você? Já aceitou que o digital veio para ficar ou ainda rema contra a corrente?

Fonte: Saúde Business, em 30.01.2020