

Dentre tantas práticas que o distanciamento social e a digitalização tornaram comuns no último ano, a telemedicina certamente está entre as mais relevantes. São nas consultas médicas virtuais que a experiência do cliente (ou CX, pela sigla em inglês) é testada até o seu limite - já que tratar ou prevenir enfermidades e aliviar sintomas vai muito além de gerar fidelização ou lidar com as responsabilidades comuns de um SAC.

Ao longo de 2020, em razão da pandemia, 39% dos médicos brasileiros utilizaram a telemedicina e 21% dos que ainda não adotaram essa prática pretendem fazer isso no futuro, segundo dados da healthtech Pebmed. Enquanto o Conselho Federal de Medicina (CFM) já busca a regulamentação dos atendimentos virtuais, esse movimento justifica os investimentos cada vez maiores em saúde digital - que triplicaram de US\$ 1,1 bilhão em 2019 para US\$ 3,1 bilhão em 2020 no mundo todo, como mostra a StartUp Health Insights Report deste ano.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: AMB, em 31.05.2021