

O atendimento virtual em saúde, acelerado durante a pandemia de Covid-19, deixou marcas duradouras nos hábitos de acesso dos beneficiários de planos de saúde. Dados da [pesquisa Vox Populi / IESS](#) indicam que, atualmente, 48% dos beneficiários afirmam que seus planos de saúde oferecem algum tipo de atendimento remoto. Ao mesmo tempo, 36% dizem que seus planos não disponibilizam esse serviço e 15,9% não sabem informar, sugerindo que a consolidação do atendimento virtual convive com diferentes níveis de conhecimento e percepção por parte dos usuários.

Entre os beneficiários que dizem contar com atendimento virtual, observa-se a presença de diversas modalidades, com níveis distintos de utilização. As consultas médicas por vídeo são o serviço mais utilizado, alcançando 40% dos entrevistados, seguidas pela avaliação para emissão de receitas ou pedidos de exames pela internet (28%) e pelas consultas com psicólogos, nutricionistas, fisioterapeutas ou outros profissionais de saúde (26%).

Modalidades como o atendimento de urgência virtual e o acompanhamento de tratamento ou retorno por videochamada, embora disponíveis, registram percentuais de uso mais reduzidos, com 15% e 14% dos beneficiários, respectivamente, informando já ter utilizado esses serviços.

A pesquisa também revela que uma parcela considerável dos beneficiários tem acesso aos serviços virtuais, mas ainda não os utiliza. Em praticamente todas as modalidades analisadas, os percentuais de entrevistados que afirmam que o plano oferece o atendimento, mas que nunca fizeram uso, são relevantes. Esse dado indica que a incorporação do atendimento virtual ao cotidiano assistencial ainda ocorre de forma gradual, mesmo após a ampla difusão dessas ferramentas no período pandêmico.

Esse conjunto de informações evidencia uma oportunidade relevante para o sistema de saúde suplementar avaliar como aprimorar a comunicação com sua base de beneficiários. O uso adequado do atendimento remoto tende a trazer agilidade e conforto ao paciente, contribuindo para reduzir dificuldades de agendamento e a busca por atendimento hospitalar em situações que poderiam ser resolvidas por meios virtuais.

Além disso, ao evitar deslocamentos desnecessários, especialmente para prontos-socorros e serviços de pronto atendimento, o atendimento virtual pode contribuir para reduzir a exposição dos pacientes a ambientes com maior risco de contaminação. Cada situação clínica deve ser avaliada individualmente, mas os dados reforçam a importância de o beneficiário conhecer a existência desses serviços e compreender como utilizá-los de forma adequada.

Entre os beneficiários que já utilizaram o atendimento virtual, os níveis de satisfação são elevados em todas as modalidades avaliadas. A avaliação para emissão de receitas ou pedidos de exames pela internet apresenta 96% de satisfação, seguida pela orientação virtual para casos suspeitos de Covid, dengue ou outras condições específicas (95%) e pelo acompanhamento de tratamento ou retorno por videochamada (94%). Esses resultados sugerem que a experiência do usuário tende a ser positiva quando há efetiva utilização dos serviços digitais.

De forma geral, os dados da pesquisa indicam que o atendimento virtual permanece como um componente relevante do modelo assistencial pós-pandemia, com ampla aceitação entre os usuários que o utilizam e com espaço para maior difusão e integração às rotinas de cuidado na saúde suplementar. Mas fica claro que há espaço para crescer.

Fonte: [IESS](#), em 09.02.2026.