



UM NEGÓCIO SAUDÁVEL?

| POR GILMARA ESPINO E MARCELO AIDAR

As plataformas virtuais para agendamento de consultas médicas trazem vantagens para prestadores de serviço e para pacientes, mas problemas regulatórios e uso reduzido colocam seu futuro em xeque.

Alguma vez você já tomou um Uber, hospedou-se com o Airbnb ou realizou uma compra no Groupon? A economia compartilhada está presente na vida de cada vez mais pessoas, ainda que elas não se deem conta disso. Também conhecido por uberização, consumo colaborativo, consumo conectado, economia mesh ou *peer-to-peer*, o termo *economia compartilhada* descreve uma transação que acontece por meio de uma plataforma em que duas partes desconhecidas interagem a fim de uso, doação, empréstimo, aluguel ou troca de um ativo subutilizado.

São exemplos de ativos subutilizados: um carro que fica estacionado na maior parte do tempo, um hotel que não ocupa todos os seus quartos, um taxista sem passageiro e um médico com horários vagos em sua agenda do consultório.

ECONOMIA COMPARTILHADA EM SAÚDE

No caso da área da saúde, as oportunidades para a economia compartilhada vêm principalmente do fato de o processo de marcação de consultas e exames ser, em geral, ineficiente. Em 2013, a consultoria Accenture realizou um estudo sobre o assunto em 28 hospitais norte-americanos. Os resultados mostraram que a duração média das chamadas telefônicas

para agendar uma consulta era de 8,1 minutos, com cerca de 30% do tempo gasto de forma improdutiva, seja na espera por atendimento, seja em transferências internas de ramais, e que apenas 59% das ligações terminavam com compromisso agendado na primeira tentativa. A pesquisa revelou a necessidade de adoção de autoatendimento no processo de agendamento eletrônico de consultas médicas.

Um estudo mais recente da própria Accenture, realizado em 2016, previu que, até o fim de 2019, 66% dos sistemas de saúde dos Estados Unidos oferecerão autoatendimento digital, e 64% dos pacientes agendarão consultas usando ferramentas digitais. Quase 38% dos compromissos serão programados automaticamente, gerando economia de US\$ 3,2 bilhões.

De olho nesse mercado, novas empresas vêm surgindo tanto nos Estados Unidos como em outros países. São empresas que atuam como provedoras da tecnologia de agendamento para os prestadores, ou, de forma mais inovadora, como plataformas independentes de agendamento de consultas, ligando em uma ponta os pacientes e na outra os médicos, independentemente da instituição em que trabalham.

Assim atua a Zocdoc, a primeira plataforma de agendamento de consultas médicas do tipo SaaS (do inglês *software as a service*) a ganhar popularidade nos Estados Unidos. Fundada em 2007, a Zocdoc permite a marcação de consultas *on-line*, buscando entre os prestadores cadastrados

aquele que poderá fazer o atendimento no horário desejado pelo usuário. Os prestadores pagam uma taxa para estarem listados na plataforma. A Zocdoc ainda permite que o usuário descreva seus sintomas e avalie o médico.

Prestadores de serviços de saúde que adotaram sistemas de agendamento de consulta baseados em internet apontam vantagens tanto para o negócio quanto para os pacientes, mostra estudo publicado no *Journal of Medical Internet Research* com base na análise de 21 plataformas. Para o negócio, há ganhos de eficiência, menores custos e redução no trabalho para a equipe, por exemplo. Para o paciente, o tempo para o atendimento diminui e a satisfação cresce (veja no gráfico).

APLICATIVOS DE AGENDAMENTO NO BRASIL

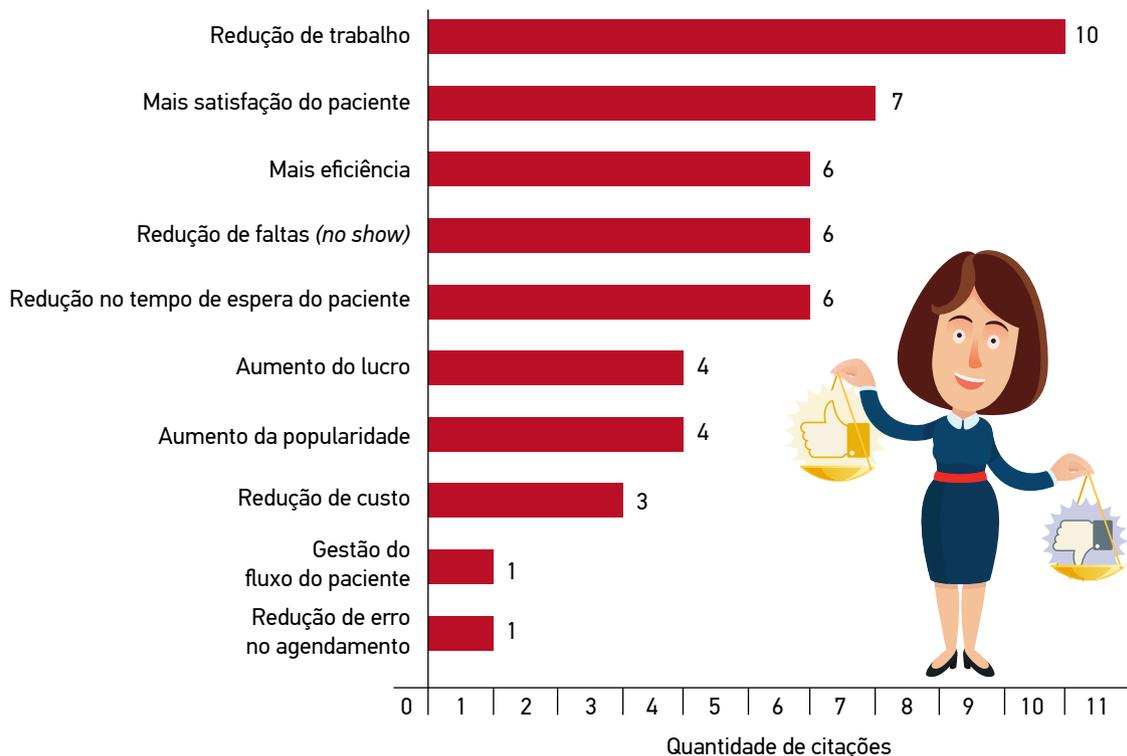
Seguindo a tendência norte-americana, o Brasil conta com aplicativos de agendamento de consultas como Dr. Já, Do-ctway, Doctorália e Consulta do Bem. De forma inovadora no país, empresas como as citadas passaram a permitir que

Até o fim de 2019, 66% dos sistemas de saúde dos EUA oferecerão autoatendimento digital, e 64% dos pacientes agendarão consultas usando ferramentas digitais.

o paciente elege-se o seu médico a partir da comparação de preço, localização e avaliação do profissional.

Apesar da oferta de aplicativos, a quantidade de usuários ativos e de médicos cadastrados ainda é baixa. O número de médicos cadastrados é inferior a mil por aplicativo, patamar muito reduzido considerando os cerca de 400 mil profissionais que compõem a população médica brasileira. Uma explicação para isso vem da proibição imposta pelos

Vantagens dos sistemas de agendamento de consulta*



*21 sistemas analisados.

Fonte: Web-based medical appointment systems: a systematic review, 2017.

Conselhos Regionais de Medicina (CRMs) de que sejam divulgados atributos como preço e satisfação do cliente com o atendimento, o que coloca restrições para a atuação desse tipo de plataforma.

Avaliar os entraves e os impulsionadores para o desenvolvimento do mercado de plataformas de agendamento de consultas foi o objetivo da dissertação de mestrado de Gilmara Espino, realizada em 2018. O estudo comparou 12 plataformas de agendamento brasileiras, por meio de questionários dirigidos a 160 médicos e a cinco fundadores de plataformas.

As principais forças que impulsionam o mercado, de acordo com a pesquisa, são:

- Os pacientes demandam serviços de saúde mais acessíveis e resolutivos. Com a crise econômica e o desemprego, principalmente a partir de 2014, surgiu um novo grupo de consumidores de serviços de saúde privada, que já não dispunha ou que não podia mais pagar por um plano de saúde, mas que refutava a prestação do Sistema Único de Saúde (SUS). As plataformas permitem a esses consumidores encontrarem mais facilmente profissionais e serviços acessíveis;
- Os profissionais desejam ferramentas que melhorem a gestão de seu consultório. A prática do autoagendamento de consultas e exames possibilita ao médico fazer um melhor gerenciamento de sua ociosidade e ainda pode ser uma aliada na redução do absenteísmo dos pacientes, já que muitas dessas plataformas têm políticas punitivas para faltas;
- Novos hábitos de consumo no ambiente digital. Há rápida penetração da internet nas mais diferentes camadas demográficas e socioeconômicas, com uso intensivo de aplicativos baseados em economia compartilhada. Assim como em transporte, há oportunidades na área de saúde.

Em contrapartida, há significativos fatores desfavoráveis, com potencial de frear o desenvolvimento do negócio, tais como:

- Receio de coerção dos órgãos reguladores e falta de regulamentação específica. Como as plataformas que fazem a intermediação entre médicos e pacientes não se consideram “empresas médicas”, escapam ao controle direto dos conselhos de medicina. Mas a punição acaba recaindo sobre os médicos, o que prejudica de qualquer forma o ecossistema. As principais preocupações de tais órgãos referem-se à questão de “mercantilização” do exercício da medicina e ao controle das informações de saúde do paciente, que deve ser preservado ao médico;

- Reduzida utilização da plataforma ao longo do ano. Aplicativos de transporte como o Uber tem uso recorrente. Não é o caso dos aplicativos de saúde. O usuário pode esquecer-se de utilizar a plataforma e até apagar o aplicativo quando este entra em desuso;
- Dificuldade de sustentar lucro. A receita média que cada consulta gera para a plataforma não é superior a R\$ 20 nos negócios mais populares e cerca de R\$ 45 naqueles de preços mais altos. A baixa taxa de conversão, aliada a um valor de receita pequeno por consulta, faz com que, para se manterem rentáveis, as plataformas dependam de investimento expressivo e constante na ampliação da base de usuários cadastrados, o que significa esforço de comunicação e *marketing*.

O FUTURO DO MERCADO

As dificuldades encontradas demonstram que plataformas de agendamento de consultas podem não ser um negócio tão atrativo como imaginado inicialmente. As razões não estão relacionadas ao público-alvo ou à tecnologia, mas sim a fatores particulares da organização do sistema de saúde brasileiro e de seus *steakholders*.

O *boom* notado em 2015 das plataformas de agendamento de consultas baseadas em economia compartilhada já dá sinais de arrefecimento. A tendência é que o mercado fique mais concentrado, com pequenos concorrentes precisando diversificar seus negócios para continuarem competindo. Plataformas que nasceram dedicadas exclusivamente à marcação de consultas já passaram a oferecer outros produtos e serviços, como: gestão de agendamentos para terceiros, análise de dados estruturados de grupos de pacientes ou de população específica, e cartões de saúde pré-pagos. Mas essa confirmação só será verificável em novos estudos ao longo dos próximos anos, uma vez que o mercado é dinâmico e sujeito a mudanças influenciadas pelo cenário político e econômico. ●

PARA SABER MAIS:

- Gilmara Espino. *Economia compartilhada na saúde: atratividade do mercado para plataformas de agendamento de consultas médicas*. Mestrado Profissional em Gestão da Saúde, FGV EAESP, 2018.
- Peng Zhao, Ilhoo Yoo, Jaie Lavoie, Beau James Lavoie e Eduardo Simoes. *Web-Based Medical Appointment Systems: A Systematic Review*. *Journal of Medical Internet Research*, v.19, n.4, 2017. Disponível em: doi.org/10.2196/jmir.6742
- Accenture. *Patient Engagement: Digital self-scheduling set to explode in healthcare over the next five years*, 2016. Disponível em: [accenture.com/12017041210735472__w__lis-ery_acrmedia/PDF-6/Accenture-Patient-Engagement-Digital-Self-Scheduling-Explode.pdf](https://www.accenture.com/12017041210735472__w__lis-ery_acrmedia/PDF-6/Accenture-Patient-Engagement-Digital-Self-Scheduling-Explode.pdf)
- Robin Chase. *Economia compartilhada: como pessoas e plataformas da Peers Inc. estão reinventando o capitalismo*. Hsm do Brasil, 2015.
- Jeremy Rifkin. *Sociedade com custo marginal zero*, 2015.

GILMARA ESPINO > Especialista em Marketing de Saúde e mestre em Gestão de Saúde pela FGV EAESP > gilmara.espino@gpes.com.br
MARCELO AIDAR > Professor e coordenador adjunto do Centro de Empreendedorismo da FGV EAESP > marcelo.aidar@fgv.br