



ESPECIAL

O MUNDO DA SAÚDE

MÉDIS

PROTEGER AS PESSOAS

DESDE A SUA FUNDAÇÃO QUE A MÉDIS TEM VINDO A CRIAR UMA OFERTA DE SOLUÇÕES QUE VISAM A PROTECÇÃO NA SAÚDE DAS PESSOAS

A

empresa tem vindo a desenvolver diversas iniciativas que visam combater o atraso no diagnóstico, mas tem noção que os atrasos verificados podem resultar em doença que agora se vai manifestar de forma mais severa. Em entrevista à Executive Digest, Pedro Correia, responsável de Operações

Saúde do Grupo Ageas Portugal, explica quais os principais desafios para o futuro.

Por que motivo é importante ter um seguro de saúde?

Actualmente, os “verdadeiros” seguros de saúde continuam a ser um complemento aos serviços de saúde públicos em matéria de acessibilidade mas também porque os produtos são cada vez mais desenvolvidos numa visão holística da pessoa de acordo com as suas necessidades de saúde: na promoção do bem-estar através de programas especialmente desenhados com esse objectivo, na prevenção da doença através do incentivo ao rastreio das doenças, no controlo e gestão da doença crónica que afecta largas faixas da população e no tratamento da doença aguda da mais simples à mais complexa.

A contratação de seguros de saúde em Portugal tem vindo a registar uma tendência de crescimento. A



Há uma
nova forma
de pensar
a saúde.

panدمia veio acelerar esta procura nos consumidores?

A concentração no controlo da pandemia deixou muitas pessoas – sem COVID – por diagnosticar e tratar. O foco dos serviços de saúde na questão pandémica,

que naturalmente se reconhece e enaltece, trouxe mais pressão às listas de espera e tornou ainda mais premente a acessibilidade a cuidados de saúde. Os portugueses acreditam que o sector privado – seja na prestação ou no



BENEFÍCIOS

O SEGURO DE SAÚDE É UM DOS BENEFÍCIOS MAIS VALORIZADOS PELOS COLABORADORES E AS EMPRESAS TÊM VINDO A INVESTIR NESSE INSTRUMENTO COMO FORMA DE RETENÇÃO DE COLABORADORES E COMO PARTE DO PACOTE DE BENEFÍCIOS PARA A CAPTAÇÃO

financiamento – tem capacidade de resposta e reconhecem-lhe, certamente a par com o público, a qualidade que tanto se espera nos cuidados de saúde.

O segmento corporativo acompanha esta tendência de crescimento dos seguros de saúde. Como tem sido a evolução dos seguros de saúde no sector empresarial?

O seguro de saúde é actualmente um dos benefícios mais valorizados pelos colaboradores e o sector empresarial tem vindo a investir nesse instrumento como forma de retenção de colaboradores, mas também como parte do pacote de benefícios para a captação. Além disso, a facilidade no acesso aos prestadores poderá ter um papel muito importante na redução de absentismo provocado por ausências prolongadas para cuidados de saúde.

Quais as coberturas nos seguros de saúde que as empresas mais procuram ou valorizam nesta fase para os seus colaboradores?

As empresas têm construído um caminho de aumento de consciencialização no que toca à protecção do bem-estar dos seus colaboradores procurando soluções mais amplas em termos de coberturas e capitais para fazer face às doenças mais severas. Evoluímos de soluções simples de coberturas de consumo para uma realidade mais complexa de coberturas estruturadas de modo a conferir maior protecção aos colaboradores. É um processo mais exigente do ponto de vista económico que demonstra bem a



maturidade do tecido empresarial e que certamente trará benefícios a curto, médio e longo prazo.

Como está a evoluir a oferta da Médis no que diz respeito a serviços para o consumidor, nomeadamente de telemedicina e outros?

Desde a sua fundação que a Médis tem vindo a criar uma oferta de soluções que visam a protecção na saúde das pessoas. A entrega desta promessa, inclui serviços que acompanham quer a evolução nas necessidades de saúde quer a melhor experiência na utilização dos serviços. A telemedicina é apenas um exemplo onde, mais uma vez, a Médis apostou na diferenciação, disponibilizando um serviço prestado por uma equipa médica 24h

» Pedro Correia, responsável de Operações Saúde do Grupo Ageas Portugal

A TELEMEDICINA É UM EXEMPLO ONDE A MÉDIS APOSTOU NA DIFERENCIAÇÃO, DISPONIBILIZANDO UM SERVIÇO PRESTADO POR UMA EQUIPA MÉDICA 24H POR DIA ATRAVÉS DA PRÓPRIA APP

por dia através da própria app. Ainda endereçando a evolução das necessidades de saúde, destacam-se os reforços recentes na saúde oral e na Oncologia. Na saúde oral com a criação de uma rede de clínicas de Medicina Dentária e do Médis Dental, que promove não só o tratamento, mas a aposta numa ida regular ao dentista para prevenção de situações mais complexas de tratar no futuro. Na Oncologia através da criação de um reforço de protecção em caso de cancro mas também todo o apoio que esta doença requer quer numa linha especializada no acompanhamento quer em serviços de assistência em casa. Destacaria ainda todo o ecossistema digital da Médis que permite o acesso a informação quer do seguro, quer de saúde, 24h por dia e as ferramentas que facilitam a interacção das pessoas com a Médis.

A pandemia afastou muitas pessoas das unidades de saúde, dos rastreios, dos testes de diagnós-

ESPECIAL

O MUNDO DA SAÚDE
MÉDIS

tico. Qual poderá ser o impacto deste afastamento? E o que está a Médis a fazer?

Desde o início da crise pandémica, a Médis colocou-se ao lado dos seus clientes desenvolvendo uma série de serviços que mitigassem os efeitos do constrangimento no acesso aos cuidados de saúde. Temos vindo a desenvolver diversas iniciativas que visam combater o atraso no diagnóstico, mas temos noção que os atrasos verificados podem resultar em doença que agora se vai manifestar de forma mais severa como aliás já temos vindo a identificar em 2021. É uma preocupação que tem de estar no radar de todos os agentes da saúde. A Médis tem apostado na sensibilização para o acompanhamento na doença e para as medidas de detecção precoce através das suas iniciativas no âmbito da Literacia de saúde, mas não só. Este ano levou a cabo uma campanha nacional de sensibilização e rastreio do Cancro Colorretal em conjunto com as farmácias portuguesas.

De que forma é que as seguradoras estão a responder a este desafio do aumento de doenças crónicas?

Este é sem dúvida um dos maiores desafios do sector segurador nos próximos anos. As nossas carteiras são naturalmente um reflexo aproximado da população portuguesa e naturalmente os níveis de incidência das doenças crónicas não é diferente do verificado no todo nacional. Daí a importância do posicionamento em matéria de promoção da saúde, prevenção da doença e gestão da doença crónica.



A MÉDIS TEM APOSTADO NA SENSIBILIZAÇÃO PARA O ACOMPANHAMENTO NA DOENÇA E PARA AS MEDIDAS DE DETECÇÃO PRECOCE ATRAVÉS DAS SUAS INICIATIVAS NO ÂMBITO DA LITERACIA DE SAÚDE

Vai muito para além do simplesmente “pagar a conta”; implica um nível de engagement com os clientes, através de relações de confiança, para que as iniciativas de literacia, os programas de prevenção e as recomendações para a gestão da doença crónica não sejam entendidos como algo intrusivo ou com objectivo economicista. No nosso entendimento é uma relação virtuosa e consciente porque trata com respeito e dignidade a pessoa ao mesmo tempo que se visa a sustentabilidade a longo prazo evitando doenças severas e conseqüentemente com mais custo. É o que verdadeiramente se pode chamar de relação win-win: ganha o cliente com melhores

resultados em saúde e prémios equilibrados, e a seguradora com a sustentabilidade do seu modelo de financiamento de cuidados de saúde. Certamente esta é uma das perspectivas, mas haveria outras para comentar como a importância dos dados na monitorização para obter mais ganhos em saúde assegurando todas as matérias da privacidade ou os modelos de pagamento baseados em valor ou resultado em saúde.

Nos últimos anos a Médis tem vindo a fortalecer a sua oferta de valor para as empresas na área da prevenção. De que forma?

A criação de uma oferta de saúde para as empresas que vai além do



INOVAÇÃO

AO LONGO DOS ANOS A MÉDIS INOVOU NAS VÁRIAS ÁREAS DE INTERVENÇÃO DESDE O DESENHO DE PRODUTOS, EXPERIÊNCIA DE CLIENTE E SERVIÇOS ADICIONAIS AO SEGURO DE SAÚDE

seguro tradicional, é mais uma evidência da forma como a Médis se posiciona no mercado da saúde. Temos vindo a assistir a uma evolução clara na preocupação das empresas com o bem-estar dos seus colaboradores e na procura de soluções integradas. Foi neste contexto que a Médis desenvolveu uma solução, o programa Empresa Saudável, que apoia as empresas na criação de planos de abordagem sistematizada à prevenção passando pelas várias vertentes: a actividade física, a alimentação saudável e a saúde mental. Em simultâneo trabalha com as empresas em planos de divulgação interna que melhorem o conhecimento sobre a saúde e sobre a utilização dos serviços Médis.

Como é que a Médis prevê continuar a inovar no ramo da saúde e a tornar a experiência ao consumidor única? Quais são as vossas próximas inovações?

A Médis inovou há 25 anos quando introduziu o managed care em Portugal e que hoje é inquestionável ainda que não seja (e bem!) imutável. Ao longo dos anos inovámos nas várias áreas de intervenção desde o desenho de produtos, experiência de cliente e serviços adicionais ao seguro de saúde como a Linha Médis Triagem, o Médico Assistente Médis, o acesso à Clínica Universitária de Navarra, o site e mais tarde a APP da Médis, o Médico Online e tantos outros marcos importantes e que têm merecido o reconhecimento dos nossos clientes seja pelos prémios que nos são atribuídos por entidades

independentes, seja por testemunhos individuais mas sobretudo pela fidelização que sentimos por quem é nosso cliente e que todos os dias é um “elixir” para a inovação. Quais serão as próximas? Sem, por razões óbvias, entrar em detalhe podemos dizer que continuaremos a inovar a pensar exclusivamente no que factualmente faz falta aos portugueses...

Considera que o segmento da saúde irá sair reforçado desta pandemia? Porquê?

Primeiro que tudo é importante referir que ao final de um ano e meio de pandemia contabilizamos mais de 17 mil mortes à escala nacional (provavelmente mais de 10 milhões à escala global) que temos de genuinamente lamentar e, para além disso, reflectir serenamente sobre o eventual excesso de mortalidade para além da COVID, percebendo as suas causas e como vamos dar resposta ao que ficou por fazer com as doenças não tratadas ou não diagnosticadas. O sector da saúde, com especial destaque para os seus profissionais, deu provas de uma enorme resiliência ao estabilizar de forma incansável

um dos piores momentos da nossa história. Todos lhes devemos reconhecimento. Esta crise ensinou-nos que organizados, a trabalhar em rede e unidos, deixando de lado preconceitos ideológicos, conseguimos ultrapassar as maiores das adversidades seja no momento agudo ou no posterior com o trabalho desenvolvido na vacinação. Poderemos admitir que o sector da saúde sai reforçado desta pandemia precisamente porque mostrou resiliência, capacidade de resposta (ainda que muitas vezes no limite ou mesmo para além do limite) e confiabilidade na sua actuação.

Como vão ser os seguros de saúde no futuro?

Terão um papel fundamental nos próximos anos por tudo o que já antes foi referido. Assistiremos a uma evolução e acompanhamento de tendências globais designadamente ao nível da digitalização. Existe um factor essencial que não pode ser esquecido: do outro lado estará sempre uma pessoa que é diferente da outra que esteve antes ou vai estar a seguir. É a capacidade de reconhecer essa distinção – porventura não tão relevante noutros sectores da economia – que tem de fazer a diferença. É por isso que em 2018 (quando ainda não sabíamos que chegaria uma pandemia tão avassaladora como aquela que ainda estamos a viver) a Médis criou o Serviço Pessoal de Saúde “onde um cliente é uma pessoa, um histórico tem histórias e o universal também é único” reconhecendo assim a individualidade de cada um de nós. ●

A MÉDIS INOVOU HÁ 25 ANOS QUANDO INTRODUZIU O MANAGED CARE EM PORTUGAL E QUE HOJE É INQUESTIONÁVEL AINDA QUE NÃO SEJA IMUTÁVEL
