



Estudo sobre os serviços digitais
no setor da saúde em Portugal

Novembro 2021

Índice



Nota
introdutória

01

Prefácio

02

Análise de
resultados

03

Perspetiva
para o Setor



Nota introdutória

O presente estudo foi desenvolvido pela Deloitte, em parceria com a ROCHE e o MUDA – Movimento para a Utilização Digital Ativa. Este estudo tem como base um inquérito realizado a entidades públicas, empresas, e outros *stakeholders* relevantes. Tem como principal objetivo identificar as soluções tecnológicas prioritárias e os principais impactos da adoção de serviços digitais na melhoria da eficiência e qualidade da prestação dos cuidados de saúde em Portugal.



01

A transformação digital e as tecnologias emergentes serão as grandes responsáveis por uma mudança radical no setor da saúde. Até 2040, fluxos de dados de saúde de várias fontes unir-se-ão para criar um quadro multifacetado e altamente personalizado para o bem-estar de todos os consumidores.

02

Do ponto de vista do consumidor, as soluções digitais de cuidados de saúde têm o potencial para reduzir as desigualdades e aumentar o bem-estar de milhões de cidadãos. Se forem concebidas com propósito e implementadas de uma forma rentável, podem alterar radicalmente a forma como os serviços de cuidados de saúde são prestados aos doentes.

03

Tanto ao nível da Comissão Europeia como ao nível de cada país – Portugal incluído - foram criadas numerosas políticas para ajudar a impulsionar a transformação digital. No entanto, o progresso tem sido lento e a maturidade digital das organizações varia dentro de cada país, assim como entre os vários estados.

Nota introdutória

Os dados recolhidos para a análise do estudo foram obtidos através de um questionário online. O principal objetivo era identificar as soluções digitais prioritárias e os principais impactos da adoção de serviços digitais na melhoria da eficiência e qualidade da prestação dos cuidados de saúde em Portugal.

Este questionário foi respondido por cerca de 50 executivos e gestores, maioritariamente pertencentes a seis setores da indústria, sendo predominante a participação do setor da saúde.



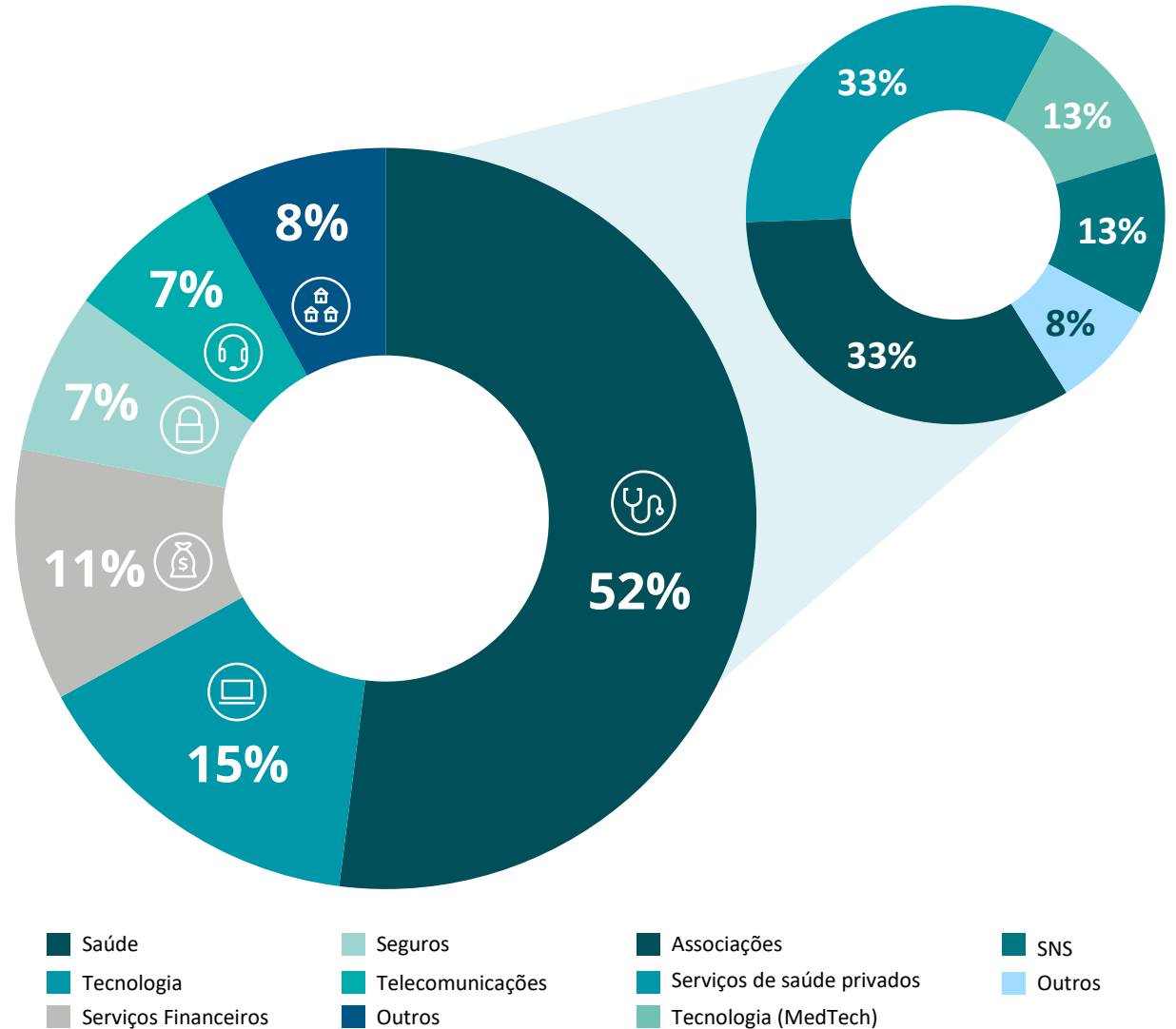
Alexandre Fonseca
Presidente
Executivo, MUDA



Joaquim Oliveira
Partner,
Deloitte



André Vasconcelos
Diretor Geral,
Roche Portugal





01



Prefácio



O Setor da Saúde está a sofrer uma pressão sem precedentes, resultante fundamentalmente **do gap entre o aumento da procura e o decréscimo da capacidade, acentuado pela pandemia da COVID-19.**

Por outro lado, a COVID-19 foi um motor acelerador da inovação digital dos cuidados de saúde em 2020. Ajudou a **quebrar barreiras regulamentares, financeiras e comportamentais** que permitiram que os cuidados virtuais fossem amplamente integrados no nosso sistema de cuidados de saúde e respondessem às necessidades dos pacientes.

Há uma **mudança acentuada nos modelos de prestação de cuidados**, evoluindo cada vez mais para um modelo de cuidados integrados, centrado no paciente e nas suas necessidades. É fundamental a adoção de uma abordagem cada vez mais holística, tendo em conta que os consumidores são cada vez mais participativos no que diz respeito à sua saúde e utilizam cada vez mais as tecnologias para monitorizar os seus dados

Noutra vertente, a **pandemia foi o catalisador de uma mudança nas formas de trabalhar e cooperar** que em outro contexto demoraria anos a atingir, muito graças à aceleração da formação de staff clínico, ao reskilling e upskilling e ainda à adoção de um espaço de trabalho virtual.





Adicionalmente, o setor tem sido impactado pela **tendência crescente da digitalização**. A **Transformação digital é a chave para colmatar este gap**, acelerando a realidade ao encontro de um futuro mais preditivo, personalizado, preventivo e participativo.

Até 2040, os cuidados de saúde como os conhecemos vão deixar de existir. **A relação entre ciência, saúde e tecnologia será cada vez mais estreita e conseguiremos fazer diagnósticos de forma mais eficiente e entender melhor a progressão das doenças.**

É expectável que o setor se reinvente de forma a surgir num novo ecossistema de saúde assente numa relação única entre tecnologia, plataformas interativas e conectividade de dados.

Segundo o estudo, o novo paradigma pressupõe a adoção de tecnologias como a telemedicina, inteligência artificial, e a interoperabilidade de dados, de forma a personalizar a medicina, **permitir intervenções e tratamentos em tempo real, fomentar uma mudança de comportamentos e padrões e harmonizar dados e critérios.**

Todas estas mudanças trazem inúmeras vantagens aos utentes e prestadores que atuam na área da saúde.

Neste contexto, **surgem preocupações relacionadas com a segurança dos dados**, pelo que é imperativo que o setor crie e estabeleça estratégias de confiança para que os consumidores e utentes estejam disponíveis a partilhar os seus dados de saúde.



02



Análise de Resultados



01

Está o sistema de saúde português preparado para **implementar uma transformação digital**?



02

Quais os **principais desafios** que o sistema de saúde enfrenta nesta fase de digitalização?



03

Quais são as **áreas prioritárias** na transformação digital do setor da saúde?



01

Está o sistema de saúde português preparado para implementar uma transformação digital?



Através da análise dos dados recolhidos, foi possível compreender que mais de metade dos inquiridos considera que o sistema de saúde está razoavelmente preparado para uma transformação digital

Adicionalmente, a **totalidade dos inquiridos** pertencentes aos **serviços públicos** de saúde, **consideram que o sistema de saúde está razoavelmente bem preparado** para implementar uma transformação digital em Portugal.

Por outro lado, no que diz respeito ao setor de **prestação de cuidados privado**, apenas **38% dos inquiridos detém a mesma opinião**.

Não obstante, **6% dos inquiridos considera que o sistema de saúde não está preparado**, com predominância do setor da saúde e dos seguros.



01

02

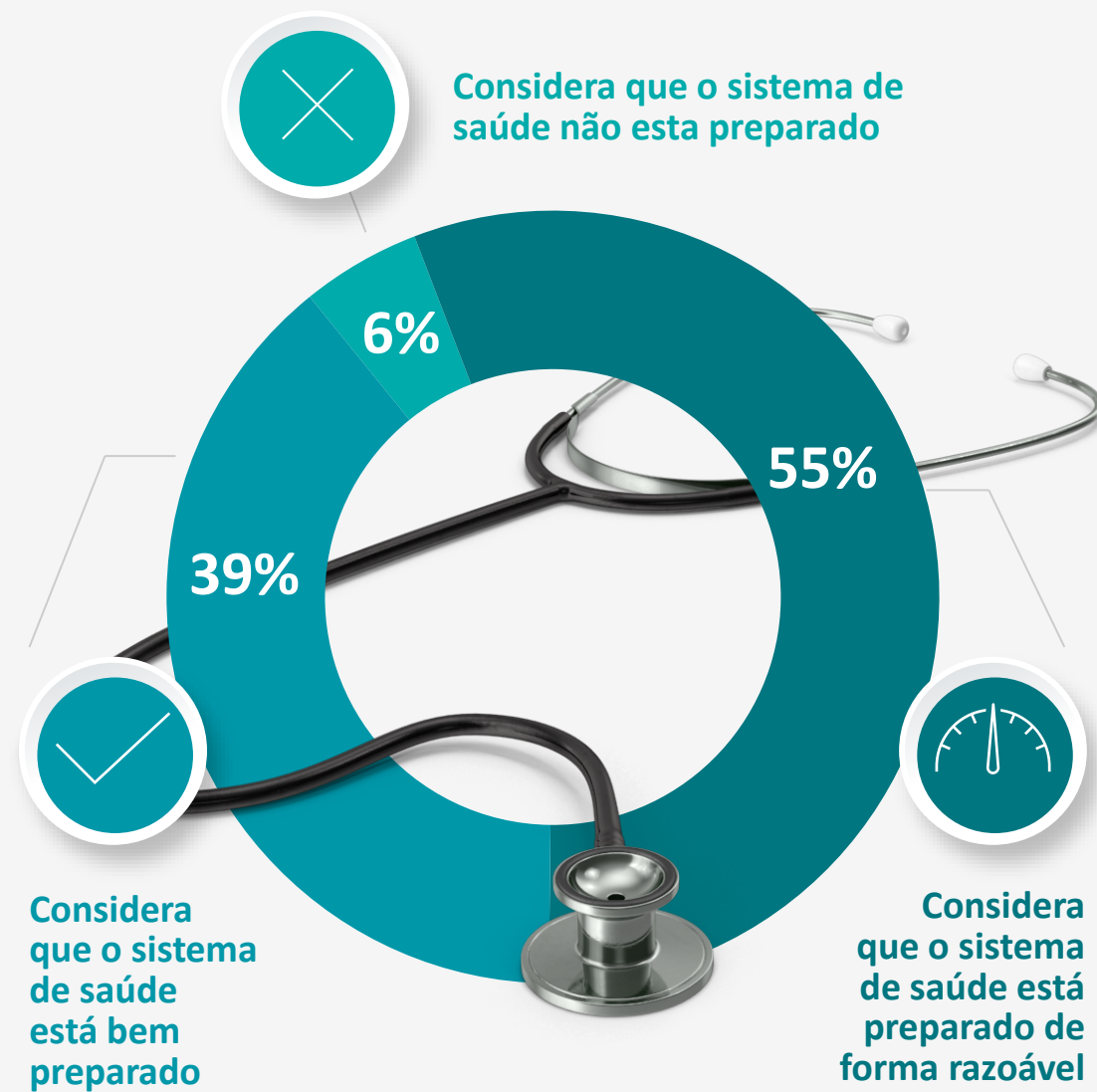
Análise de Resultados

01

02

03

03



Está o sistema de saúde português preparado para implementar uma transformação digital?

- ▶ Em relação à digitalização dos sistemas de cuidados de saúde, tem vindo a verificar-se como uma tendência em toda a Europa, Portugal inclusive, para melhorar a prestação de cuidados aos cidadãos.
- ▶ Quando questionados sobre os progressos verificados no setor, os inquiridos identificaram a **prescrição eletrónica, registo de saúde eletrónico e app MySNS - carteira eletrónica**, como as 3 principais áreas onde sentem melhorias.
- ▶ No entanto, existe ainda um caminho a percorrer em particular no que concerne à **interoperabilidade de dados entre entidades públicas e privadas**.

Quais as principais medidas de transformação digital já implementadas?

87%

Prescrição eletrónica



59%

Registo de Saúde Eletrónico Nacional do Utente



46%

App MySNS – Carteira eletrónica



39%

TeleSaúde



37%

Processo Clínico Eletrónico



30%

Chave Móvel Digital



24%

Interoperabilidade de dados



02

Quais os principais desafios que o sistema de saúde enfrenta nesta fase de digitalização?



A literacia digital dos cidadãos, as competências digitais dos profissionais de saúde e as infraestruturas tecnológicas existentes foram identificados como os principais desafios apontados ao sistema de saúde nesta fase de digitalização.

No entanto, mais de 55%



dos inquiridos acredita que estes desafios serão colmatados em menos de 5 anos.

Por outro lado, o financiamento e a falta de capacidade de execução não aparentam ser os principais desafios à digitalização do sistema de saúde.

	Literacia digital dos cidadãos	63%
	Competências digitais dos profission. de saúde	63%
	Infraestrutura tecnológica	52%
	Adoção dos utilizadores a serviços digitais	43%
	Burocracia/ Regulação	43%
	RGPD/ Partilha de dados	39%
	Cibersegurança	37%
	Financiamento	28%
	Agilização	2%
	Simplificação e abrangência de sistemas	2%
	Falta de visão e capacidade de execução centralizada	2%

% representa a proporção de inquiridos que selecionaram a resposta

03

Quais são as áreas prioritárias na transformação digital do setor da saúde?



A interoperabilidade de dados, desmaterialização dos processos, inteligência artificial, a monitorização remota de pacientes e telemedicina apresentam-se como áreas prioritárias no que diz respeito à transformação digital no setor da saúde em Portugal.



A implementação destas soluções vai ao encontro das necessidades dos pacientes que cada vez mais exigem transparência, conveniência e acesso à informação.

No sentido inverso, verifica-se um maior nível de incerteza e desconhecimento quanto a tecnologias associadas à saúde preventiva, como os **Sistemas de Reconhecimento de Voz, a Robótica, Identificação por radiofrequência (RFID tags) e Realidade Virtual.**

Adicionalmente, **verifica-se que as medidas digitais mencionadas como mais prioritárias são também as que mais influência têm na prestação de cuidados aos pacientes**, e consideradas com maior impacto na melhoria da eficiência e qualidade na prestação dos cuidados de saúde dos pacientes.



01

02

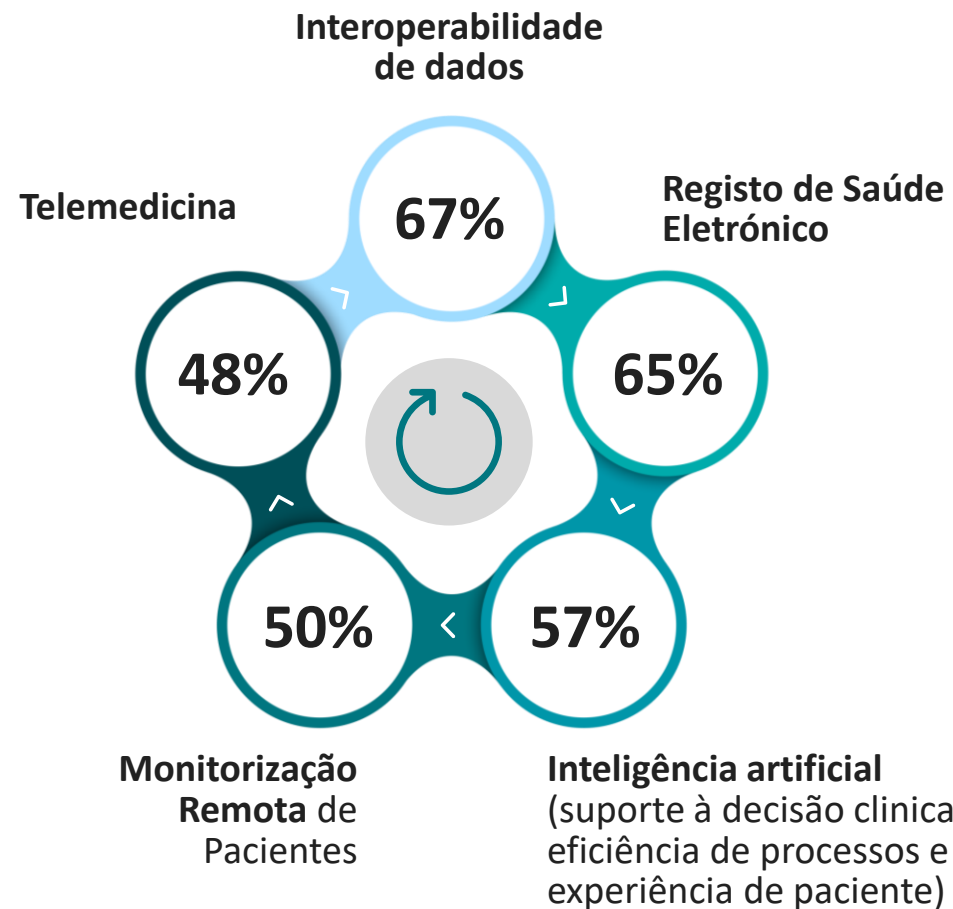
Análise de Resultados

01

02

03

03



03



Perspetiva
para o Setor

Portugal apresenta-se como um país onde a transformação digital no setor da saúde começa a ganhar dinâmica



Para benefício de todos os intervenientes do ecossistema da saúde, espera-se que exista uma adoção de tecnologias mais avançadas num futuro a 5 anos



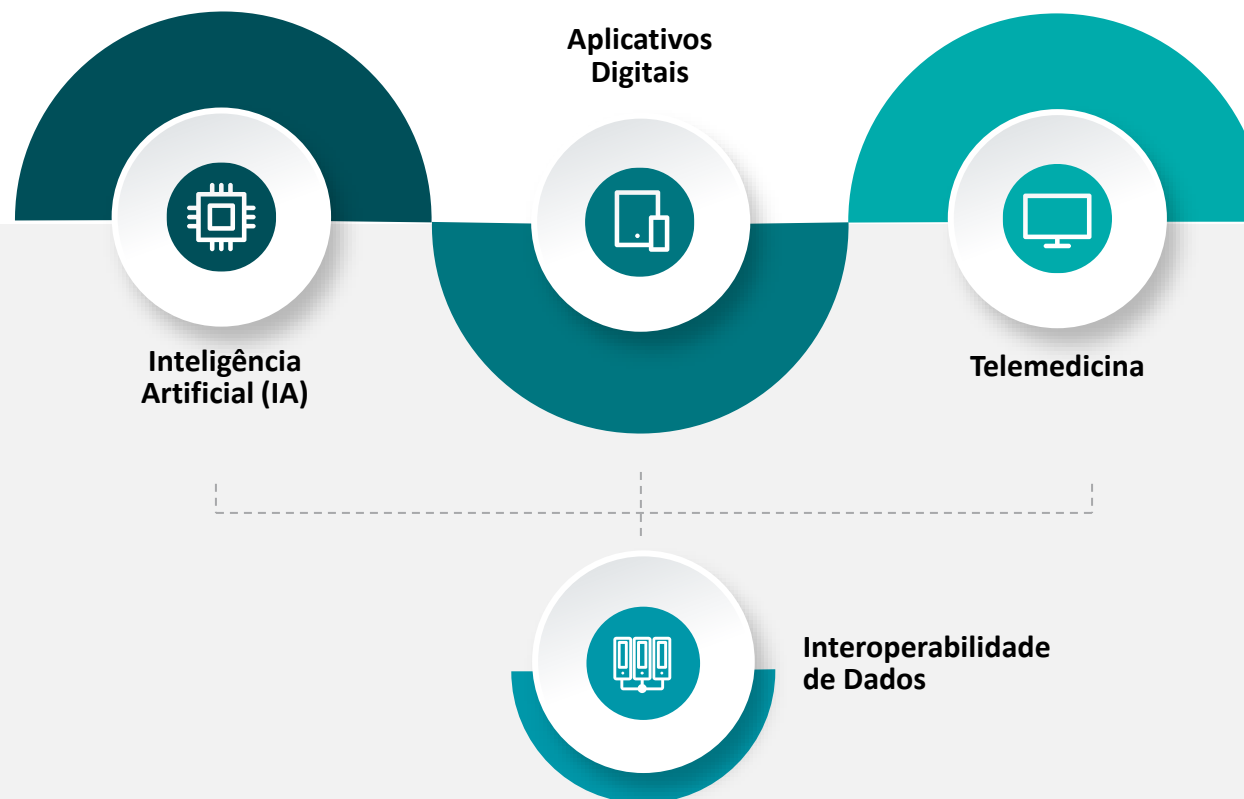
01

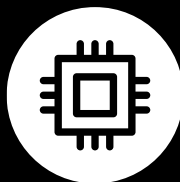
02

03

Perspetiva para o Setor

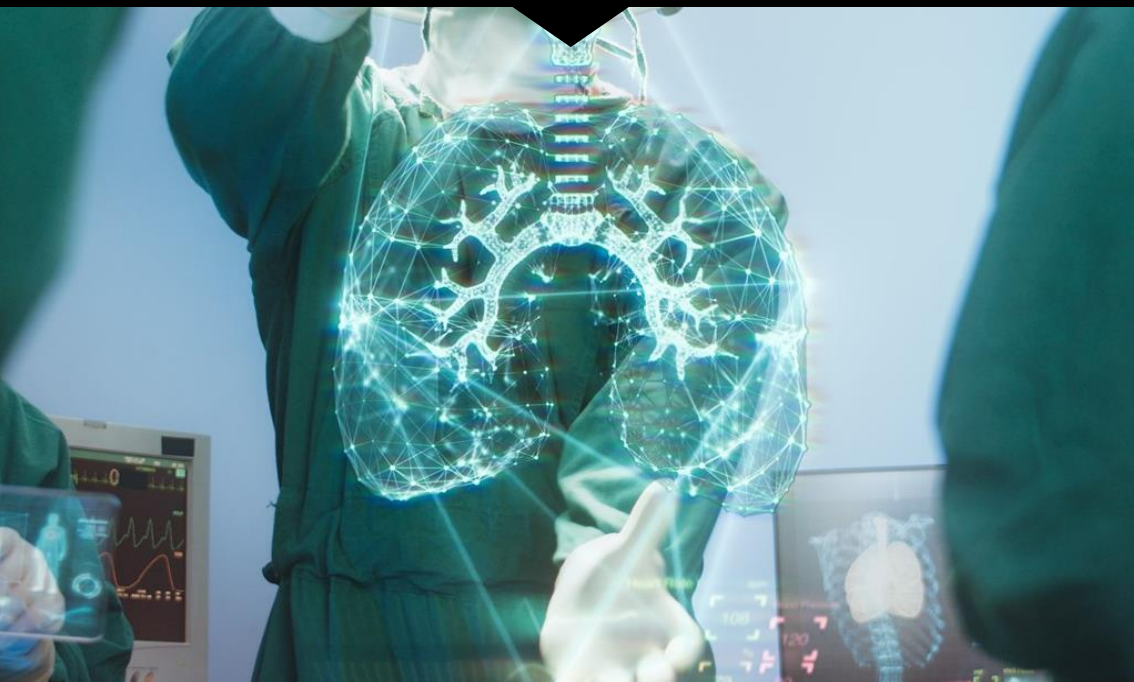
- ▶ O presente estudo permite aferir que as tecnologias mais adotadas à data de hoje são a **prescrição eletrónica, registo eletrónico, a App MySNS e por fim a TeleSaúde**
- ▶ De acordo com a opinião dos inquiridos, o sistema de saúde encontra-se preparado para uma transformação digital, sendo as áreas com maior impacto na melhoria da eficiência e na qualidade da prestação de serviços de saúde a **interoperabilidade de dados, inteligência artificial, aplicativos para monitorização e telemedicina**





Inteligência artificial

O investimento em **inteligência artificial (IA)** aporta benefícios no ecossistema da saúde, nomeadamente na melhoria da performance, nos resultados e na experiência do paciente



01

02

03

Perspetiva para o Setor



Enquanto solução tecnológica de futuro, a inteligência artificial tem vindo a assumir um papel cada vez mais preponderante.



Numa ótica operacional, a implementação de soluções de IA permite a otimização de processos administrativos manuais traduzindo-se numa **melhoria da performance** dos serviços pela **redução do custo** total dos cuidados de saúde.



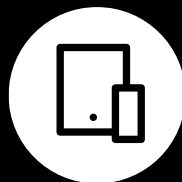
Por outro lado, esta tecnologia caracteriza-se pelo seu potencial para atingir **melhores resultados clínicos** através da **prevenção e identificação** problemas de saúde, facilitado pelo processamento de dados personalizados para cada paciente.



No que diz respeito à experiência do consumidor, a IA facilita a **interpretação de dados complexos**, contribuindo para o envolvimento dos pacientes durante o processo de prestação de cuidados de saúde, melhorando a sua experiência.



Devemos destacar ainda outras aplicações mais complexas, tais como o **apoio à tomada de decisão dos médicos** ou a **agilização de diagnósticos**.



Aplicativos digitais

O setor da saúde beneficia dos **serviços digitais**: enquanto os centros médicos e logísticos passam a funcionar de forma mais eficiente, os pacientes ganham acesso a cuidados de saúde personalizados e de melhor qualidade



Há cada vez mais consumidores a utilizar a tecnologia para a monitorização da saúde, medição da sua aptidão física e para pedidos de prescrição de medicamentos.



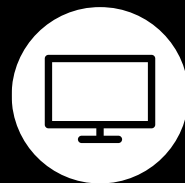
A **monitorização em tempo real da saúde** do paciente, através de wearables e outros dispositivos, possibilita um **acompanhamento contínuo e rigoroso** e uma adaptação dos cuidados de saúde às suas particularidades clínicas.



Por outro lado, para os prestadores de cuidados de saúde, a obtenção de informação que de outra forma não estaria disponível e a maior visibilidade que possuem da cadeia de valor da saúde, constituem importantes fatores no apoio à **tomada de decisão clínica**.

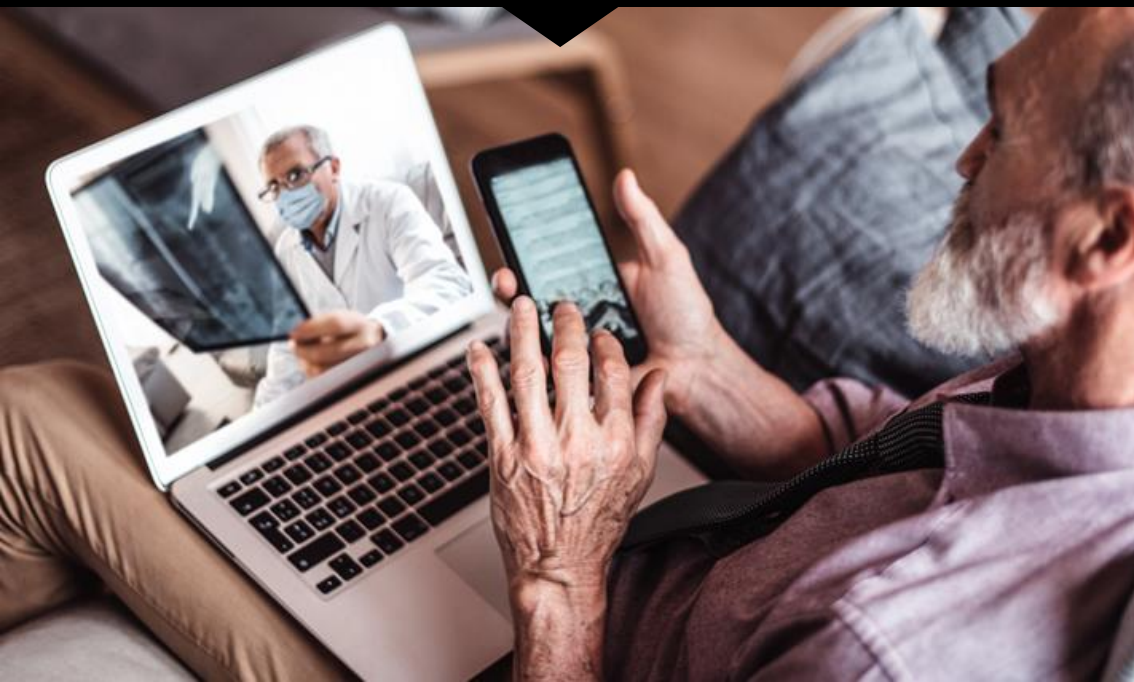


No entanto, tem-se vindo a verificar uma **saturação e baixa retenção** por parte dos consumidores (de forma geral), dado o elevado número de dispositivos e subscrições que precisam de gerir num cenário digital, induzido pela pandemia.



Telemedicina

As soluções de **telemedicina** cresceram exponencialmente como suporte aos profissionais de saúde no diagnóstico e acompanhamento de pacientes à distância, contribuindo para um sistema de cuidados de saúde mais próximo e digital



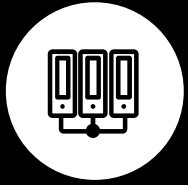
Com a propagação da COVID-19, **as interações virtuais tornaram-se uma necessidade**, pelo que desde o início da pandemia que os consumidores utilizam cada vez mais teleconsultas com perspetiva de continuidade.



Este novo contexto de telemedicina traz **vantagens como a conveniência**, no que concerne a experiência do utente, e a **redução de custos na prestação de cuidados**, para fornecedores e consumidores.



O crescimento da saúde virtual está a levar os intervenientes do setor a reavaliar o seu papel atual na jornada do paciente, conduzindo à necessidade de **repensar e redesenhar novos modelos de prestação de cuidados de saúde**.



Interoperabilidade de dados

A **interoperabilidade de dados** vai alterar a forma como o setor da saúde opera como um todo, sendo a ferramenta chave para a integração de diferentes tecnologias dentro de um ecossistema de soluções



A pandemia realçou a necessidade de previsão e rápida resposta a que o setor da saúde está realmente sujeito. O **acesso e a análise de dados em tempo real** revelaram-se competências chave para fazer face às necessidades dos pacientes.



Deste modo, a interoperabilidade de dados assume hoje em dia um papel importante e disruptivo na transformação digital na saúde. A possibilidade de **agregar grandes conjuntos de dados numa só arquitetura**, facilita uma visão holística do consumidor e do seu ambiente, permitindo análises complexas e adaptadas a cada paciente em tempo real.



A integração de várias fontes de dados, bem como a sua padronização, armazenamento e contínua atualização, são atividades fundamentais para a implementação com sucesso das soluções digitais.



Por último, é claro que o **impacto positivo desta tecnologia no setor da saúde é transversal** a todas as suas atividades e facilita a transição de um modo de operar reativo para um modo de operar preventivo.

Desafios à transformação digital do setor da Saúde em Portugal

Apesar de identificadas as soluções digitais prioritárias na transformação digital do setor da saúde em Portugal, há um conjunto de **desafios** a ter em consideração para que o impacto positivo da sua implementação seja maximizado.



Como os resultados deste estudo revelam, os principais desafios elencados são:



Literacia digital dos cidadãos



Competências digitais dos profissionais de saúde



Privacidade, propriedade e segurança dos dados pessoais

Desta forma, é importante

Acompanhar o processo de transformação digital com uma **estratégia de gestão de mudança** focada na difusão do uso da tecnologia na ótica do paciente, e assim também estabelecer estratégias de confiança para a divulgação dos seus dados

Apostar na **formação e capacitação dos profissionais de saúde**, que se assume como vital para a aceleração da transformação digital em Portugal

“Deloitte” refere-se a uma ou mais firmas membro e respetivas entidades relacionadas da rede global da Deloitte Touche Tohmatsu Limited ("DTTL"). A DTTL (também referida como "Deloitte Global") nem cada uma das firmas membro são entidades legais separadas e independentes, que não se obrigam ou vinculam entre si relativamente a terceiros. A DTTL e cada firma membro da DTTL e entidades relacionadas são responsáveis pelos seus próprios atos e omissões e não das restantes. A DTTL não presta serviços a clientes. Para mais informação aceda a www.deloitte.com/pt/about.

A Deloitte é líder global na prestação de serviços de audit & assurance, consulting, financial advisory, risk advisory, tax e serviços relacionados. A nossa rede de firmas membro compreende mais de 150 países e territórios e presta serviços a quatro em cada cinco entidades listadas na Fortune Global 500®. Para conhecer o impacto positivo criado pelos aproximadamente 330.000 profissionais da Deloitte aceda a www.deloitte.com.

Esta comunicação inclui apenas informações gerais e nem a Deloitte Touche Tohmatsu Limited (DTTL), a sua rede global de firmas membro ou entidades relacionadas (coletivamente rede Deloitte) está a prestar aconselhamento ou serviços através desta comunicação. Antes de tomar alguma decisão ou medidas que o afetem financeiramente ou ao seu negócio deve consultar um profissional qualificado. Não são dadas garantias (explícitas ou implícitas) relativamente à precisão ou detalhe da informação constante nesta comunicação, pelo que a DTTL, as suas firmas membro, entidades relacionadas ou colaboradores não deverão ser responsabilizados por quaisquer danos ou perdas decorrentes de ações baseadas nesta comunicação. A DTTL e cada uma das firmas membro são entidades separadas e independentes.

