

# *O perfil e comportamento do Paciente 3.0, segundo os sites da Doctoralia*

## **1. Introdução e objetivo da pesquisa**

### **1.1. DocPlanner**

As plataformas de atendimento médico pela Internet estão ganhando mais popularidade a cada ano. Um grupo originado na Polônia, a DocPlanner, trabalha com sites em diversos países do mundo inteiro.

Em 2016, a DocPlanner comprou a firma espanhola Doctoralia, que é líder em serviços médicos eletrônicos na Espanha, no Brasil, no México, na Argentina e no Chile. A fusão dessas duas poderosas tornou a DocPlanner numa firma global que está em primeiro lugar no acesso a serviços médicos.

A DocPlanner oferece soluções inovadoras que reduzem o tempo de espera no atendimento médico, eliminam a necessidade de fazer filas, permitem marcar consultas com médicos (nesta pesquisa os médicos incluirão médicos generalistas, bem como especialidades, incluídas as que não sejam médicas), visitas pela Internet, bem como a possibilidade de fazer perguntas através do site e do aplicativo.

A confiança do paciente na firma está crescendo, como se reflete no contínuo incremento do número de usuários e clientes das plataformas em muitos países. O número de usuários únicos que visita a DocPlanner por mês é de quase 20 milhões, e tem mais de 3 milhões de médicos com mais de 60 especialidades incluídos em seus sites. Mensalmente, é utilizada para marcar 300.000 consultas, aproximadamente, com diferentes médicos.

### **1.2. Objetivo da pesquisa**

O sucesso da DocPlanner deve ser estudado considerando o grande contexto das mudanças observadas no setor do serviço de atendimento médico, bem como a criação do conceito de "Paciente 3.0". Esta pesquisa pretende mostrar seu perfil e comportamento – uma pessoa que utiliza a Internet, constantemente, procura informação de grande qualidade sobre médicos e serviços médicos; marca visitas médicas através de plataformas pela Internet; e participa em debates sobre saúde e tratamentos na Internet.

O objetivo desta pesquisa é encontrar respostas para as seguintes perguntas:

- Qual é a característica de um usuário de sites de atendimento médico (Por exemplo: Paciente 3.0)?
- Quando e como utilizam esses sites?
- Que tipos de médicos procuram e a quais deles visitam com mais frequência?
- Como entram em contato com o médico e quais tipos de informações procuram?

A pesquisa foi realizada em 2016, com base em uma amostra de seis sites de diferentes países da família DocPlanner (Polônia, Turquia e Itália), e três da marca da Doctoralia (Espanha, México e Brasil).

## Nomes de sites locais

<b>Polônia</b>	ZnanyLekarz.pl	<b>Espanha</b>	Doctoralia.es
<b>Turquia</b>	DoktorTakvimi.com	<b>México</b>	Doctoralia.com.mx
<b>Itália</b>	MioDottore.it	<b>Brasil</b>	Doctoralia.com.br

### 1.3. Desafios no setor de serviços médicos eletrônicos

Cada país na qual a pesquisa foi realizada tem um sistema de atendimento médico diferente: as sociedades estão em fases de digitalização diferentes e se caracterizam por estilos de vida, demografia e estrutura de rendas diferentes.

Nas seis sociedades mencionadas anteriormente a *incorporação da Internet*<sup>1</sup> está em seu nível mais alto na Espanha (71,6%), na Polônia (62,8), na Itália (58%) e no Brasil (51,6%), e em outros casos não ultrapassam 50%: Turquia (46,3%) e México (43,5%). Portanto, os países com um nível mais baixo de digitalização são os da América Latina, os do Meio Oriente e a Turquia. As sociedades mais jovens (altas taxas de natalidade e mortalidade, esperança de vida curta, e grande crescimento demográfico) também possuem baixos níveis educativos e altas taxas de desemprego.

Ao comparar os sistemas de atendimento médico, é conveniente utilizar dados como: o número de médicos por habitante, o número de camas dos hospitais por habitante, bem como a porcentagem do PIB investido em saúde para os cidadãos.

Os países que investem mais dinheiro do seu PIB em atendimento médico são os que se encontram no sul de Europa:

- Itália (9,2%)
- Espanha (9,0%)
- Brasil (8,3%)
- Polônia (6,4%)
- México (6,3%)
- Turquia (5,4%)

De igual modo, a proporção mais alta de médicos por habitante se encontra nos países do sul da Europa:

- Espanha (4,9)
- Itália (3,8)
- Polônia (2,2)
- México (2,1)
- Brasil (1,9)
- Turquia (1,7)
- 

---

<sup>1</sup> <https://www.statista.com/statistics/265149/internet-penetration-rate-by-region/>

A porcentagem mais alta de camas por habitante se encontra nos países da Europa:

- Polônia (6,5)
- Itália (3,4)
- Espanha (3,1)
- Turquia (2,5)
- Brasil (2,3)
- México (1,5)

\*\*\*

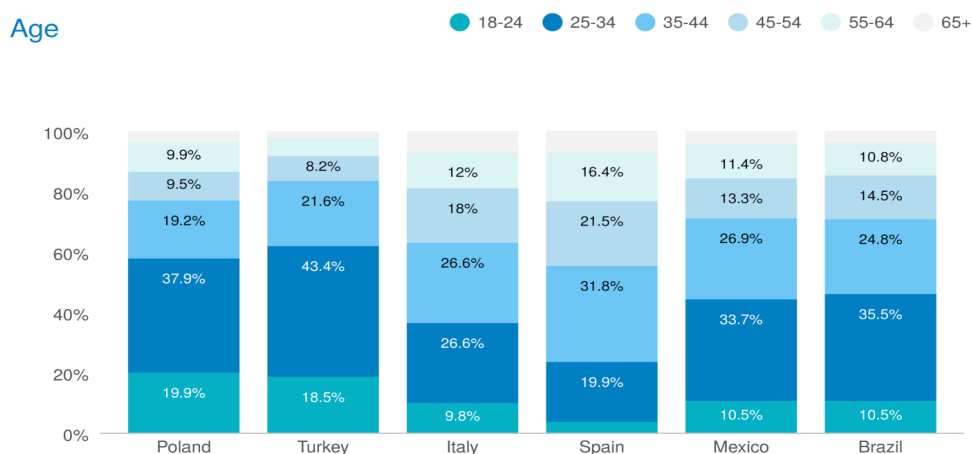
A análise desses dados demonstra que cada país analisado enfrenta diferentes problemas no setor do atendimento médico. Estes países apresentam diversas estratégias para solucionar os problemas, circunstância relacionada com as diferentes políticas de governo. Em cada um deles, o setor de atendimento médico através da Internet é desenvolvido mais rapidamente quando:

- 1) O "sistema de bem-estar" é mais frágil.
- 2) Os centros de atendimento médico público estão menos desenvolvidos.
- 3) Dispõem de mais clínicas privadas e consultas.
- 4) A sociedade realiza o processo de digitalização mais rapidamente.

## 2. O perfil do Paciente 3.0 – O usuário da DocPlanner

### 2.1. Idade

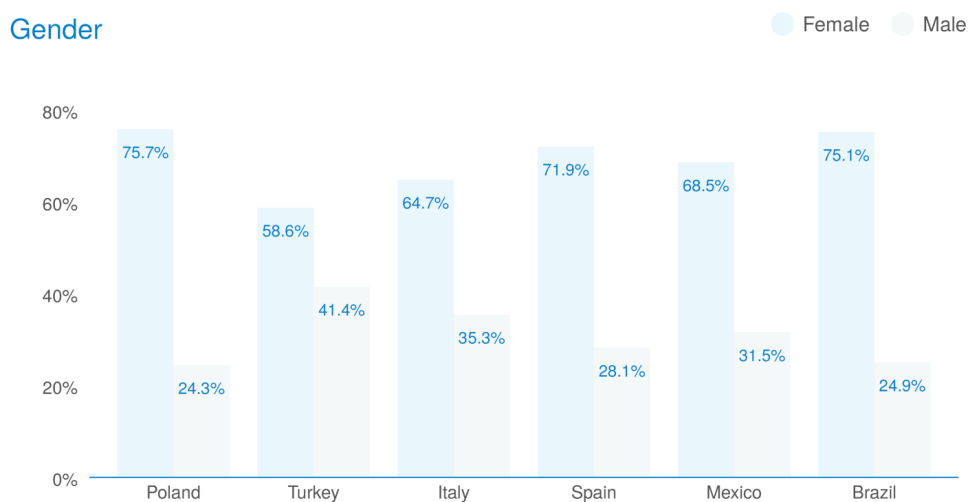
Mais da metade dos usuários da plataforma de atendimento médico tem entre 25 e 44 anos. **O grupo mais numeroso** (um terço dos usuários e mais de 40% estão na Turquia) **tem entre 25 e 34 anos**, tem mais atividade laboral, incorpora-se ao mercado de trabalho, e é ciente dos prós e contras dos sistemas de atenção de saúde pública, tem recursos econômicos e não gosta de esperar muito tempo para ser atendido. Na Espanha, como exceção, o grupo mais numeroso tem entre 35 e 44 anos.



As pessoas idosas, especialmente os aposentados, constituem uma minoria entre os usuários de plataformas mencionadas anteriormente, pois apresentam baixos conhecimentos informáticos, quase não utilizam a Internet, e têm o costume de se contatar de forma tradicional com os médicos em sua clínica de saúde local.

## 2.2. Gênero

Em todos os países, nossas plataformas são mais populares com as mulheres que com os homens. Como média, em todos os países, 68% dos usuários são mulheres, enquanto 32% são homens. Esse resultado é devido a que as mulheres são, estatisticamente, as que decidem procurar com mais frequência ajuda profissional em relação à sua saúde, bem como à saúde das suas famílias, marcam consultas com os médicos com maior frequência, e vão ao médico numa fase mais precoce da doença bem mais do que os homens, o qual aumenta automaticamente a possibilidade de cura.



## 2.3. Residência

A maioria dos usuários da DocPlanner mora em grandes áreas urbanas, no coração da vida econômica, com acesso à Internet mais rápida, com serviços de atendimento médico mais avançados e um maior número de clínicas privadas. Não tem de ser, necessariamente, a capital, como podemos observar nos casos de Istambul e São Paulo.

### Cidades com maior porcentagem de usuários por país

Polônia	Turquia	Itália	Espanha	México	Brasil
29,4% Varsóvia	30,1% Istambul	29,7% Roma	17,8% Madri	20,6% Cidade do México	13,3% São Paulo
8,3% Cracóvia	17,6% Ancara	16,3% Milão	12,9% Barcelona	5,1% Monterrey	11,4% Rio de Janeiro
7,1% Breslávia	9,9% Izmir	6,3% Nápoles	4,9% Valência	4,0% Guadalajara	5,8% Belo Horizonte

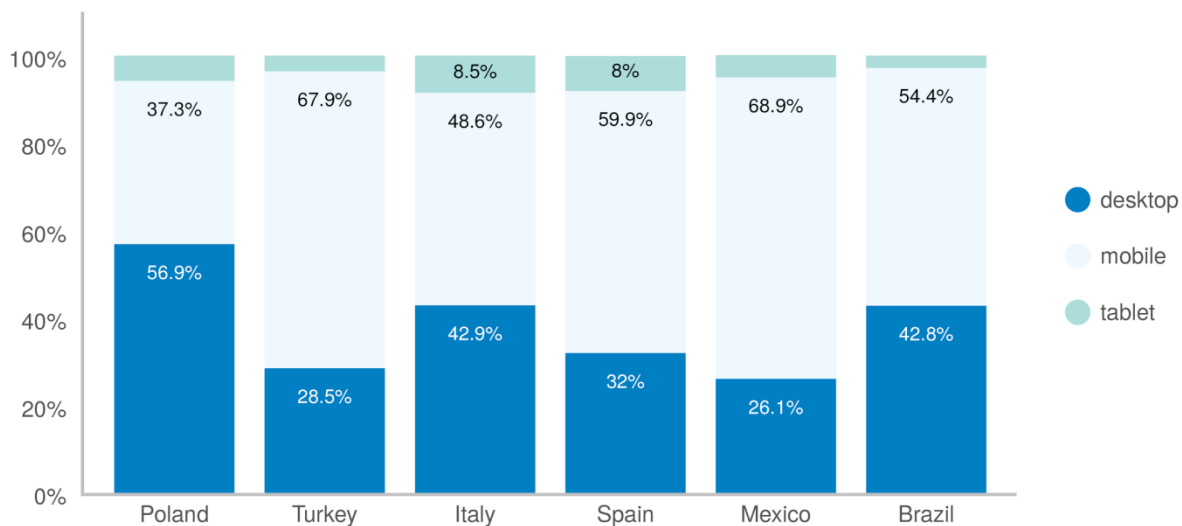
Considerando o processo de urbanização das cidades na América Latina – bem dinâmico, mas também bastante caótico - temos que assumir que as porcentagens anteriores para os mercados da Doctoralia podem mudar logo e começar a parecer-se com o tipo de porcentagens dos países que estão com a DocPlanner.

## 2.4. Os dispositivos dos usuários

A maioria de usuários visita os sites da DocPlanner através de telefones móveis. Os dispositivos móveis - telefones inteligentes e, em menor escala, tablets – desempenham, cada vez mais, um papel mais importante.

Apenas no caso da Polônia o fazem mais da metade dos usuários, 56% utilizam os computadores com maior frequência que os dispositivos móveis. As diferenças no uso de dispositivos podem estar relacionadas com um claro incremento na popularidade dos telefones móveis nos países com desenvolvimento mais rápido.

### Device



### 3. Procuras de médicos

#### 3.1. As especialidades e os serviços médicos mais populares

Os ginecologistas são o grupo de médicos número um nas pesquisas (a Itália é uma exceção, onde os dentistas são os mais populares). Isso pode ser pelos seguintes fatores:

- 1) As mulheres são as principais usuárias das plataformas e decidem o médico tanto para elas quanto para as suas famílias.
- 2) O tempo de espera para uma consulta ao utilizar o sistema de atendimento médico público.
- 3) A predisposição para marcar uma consulta com um médico recomendado e de confiança.

Em caso de serviços médicos específicos, há grandes diferenças em todas as áreas em termos de pesquisas.

#### As cinco pesquisas por médicos especializados mais frequentes por país

Especialidade	Polônia	Especialidade	Turquia	Especialidade	Itália
Ginecologista	17,7%	Ginecologista	14,6%	Dentista	18,1%
Dentista	8,4%	Cirurgião	5,4%	Internista	13,1%
Ortopedista	6,9%	Ortopedista	5,2%	Ginecologista	11,8%
Dermatologista	5,7%	Otorrinolaringologista	5,1%	Ortopedia	6,3%
Cirurgião	5,4%	Dermatologista	5,0%	Dermatologista	6,2%

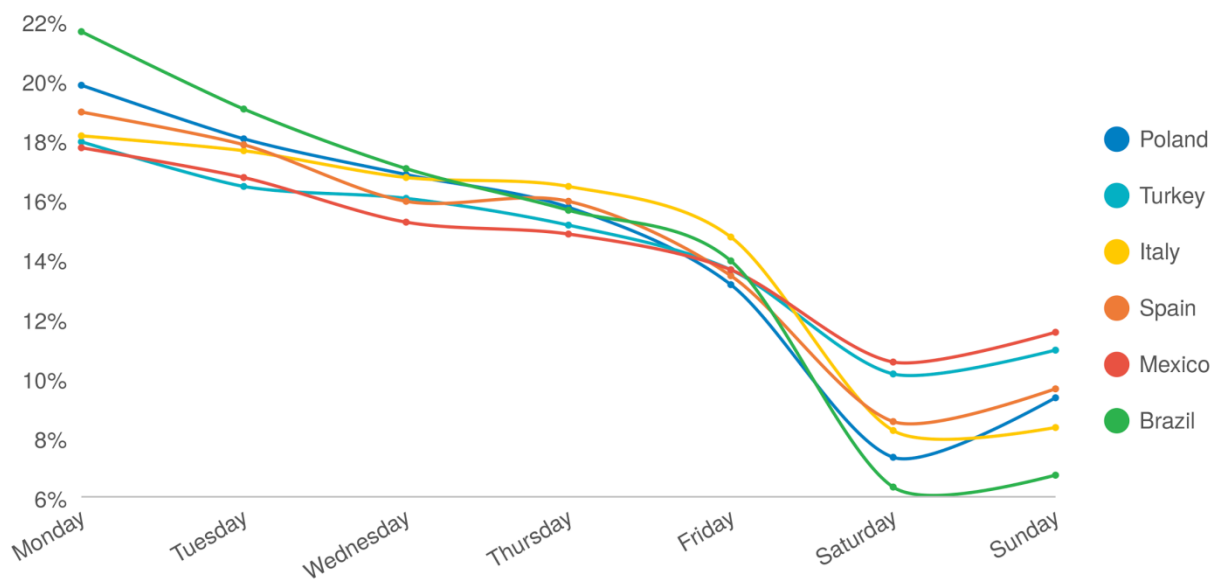
  

Especialidade	Espanha	Especialidade	México	Especialidade	Brasil
Ginecologista	9,9%	Ginecologista	13,9%	Ginecologista	12,3%
Ortopedista	8,5%	Dermatologista	5,9%	Ortopedista	6,4%
Dentista	7,9%	Dentista	4,7%	Urologista	6,0%
Dermatologista	6,9%	Urologista	4,5%	Pediatra	5,0%
Psicólogo	4,7%	Cirurgião	4,4%	Dermatologista	4,9%

#### 3.2. O momento para as pesquisas

Os pacientes procuram médicos especialmente durante a semana laboral, com volumes de pesquisa que começam na **segunda-feira** (dependendo do país varia desde 17,9% a 21,6%); depois o número de pesquisas diminui, de forma contínua, até o sábado, e aumenta levemente no final da semana (o domingo representa entre 6,7% e 11,5% de todas as pesquisas semanais).

## Searches by day of the week



Geralmente, em todos os países os usuários procuram um médico, principalmente, pela tarde, exceto no Brasil, embora a única hora com maior número de procuras é produzida durante a manhã, exceto na Itália, como podemos observar na seguinte tabela.

### Concentração de<sup>2</sup> tráfico por hora do dia e por país

Hora	Polônia	Turquia	Itália	Espanha	México	Brasil
Pela manhã (das 6h às 12h)	37,0%	28,2%	32,9%	33,4%	37,9%	51,7%
Pela tarde (das 13h às 17h)	40,9%	40,3%	45,1%	39,9%	41,1%	34,9%
Pela noite (das 20h às 5h)	22,1%	31,5%	21,9%	26,6%	21,1%	13,4%
Horas com mais consultas	11h	11h	17h	10h	10h	08h

#### 4. Comentários sobre os médicos e sua moderação

Os comentários feitos para os médicos são, geralmente, positivos nos sites analisados. Geralmente, os ginecologistas, dentistas e cirurgiões são as especialidades mais valorizadas, pois são as mais procuradas (como mencionamos anteriormente na alínea 3.1).

##### Porcentagem de comentários feitos para os médicos, de acordo com a especialidade por país

Especialidade	Polônia	Especialidade	Turquia	Especialidade	Itália
Ginecologista	32,4%	Ginecologista	17,0%	Dentista	22,9%
Dentista	10,0%	Cirurgião	13,6%	Ginecologista	8,8%
Pediatra	5,4%	Otorrinolaringologista	6,0%	Internista	8,2%
Ortopedista	5,2%	Ortopedista	5,8%	Cirurgião	4,7%
Cirurgião	4,4%	Pediatra	4,8%	Ortopedista	4,45%

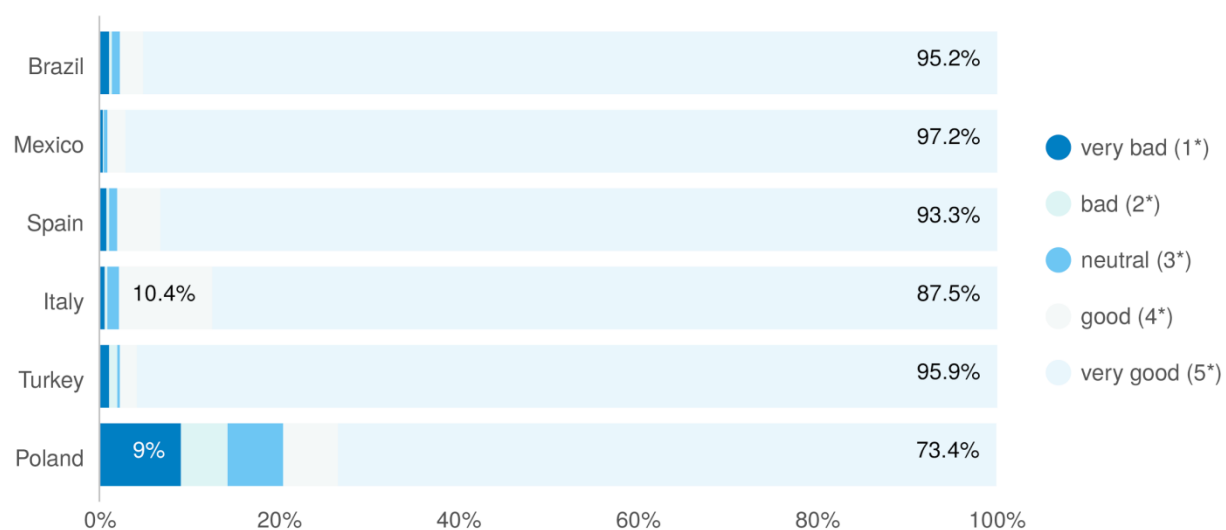
Especialidade	Espanha	Especialidade	México	Especialidade	Brasil
Ginecologista	12,6%	Ginecologista	16,4%	Ginecologista	16,3%
Dentista	8,3%	Pediatra	7,3%	Pediatra	7,2%
Ortopedista	8,2%	Cirurgião	5,4%	Ortopedista	5,5%
Psicólogo	7,2%	Dentista	4,4%	Cirurgião	4,8%
Médico generalista	4,8%	Otorrinolaringologista	4,2%	Oftalmologista	3,9%

Em todos os países a relação com um médico específico tem sido valorizada como "muito boa" (cinco estrelas) por 90% dos usuários da DocPlanner e da Doctoralia (97% no México, 96% na Turquia, 95% no Brasil, e 93% na Espanha).

É importante salientar que em todos os países os médicos também recebem comentários negativos. Na maioria da vezes são pouco frequentes, mas, se existirem, reflete um grande descontentamento com a experiência do atendimento médico. Por exemplo, na Polônia 9% dos pacientes valorizaram os médicos como "muito ruim" (uma estrela) e 5,2% como "ruim" (duas estrelas), enquanto apenas 6,2% deram uma pontuação normal de três estrelas.



## Reviews by rating

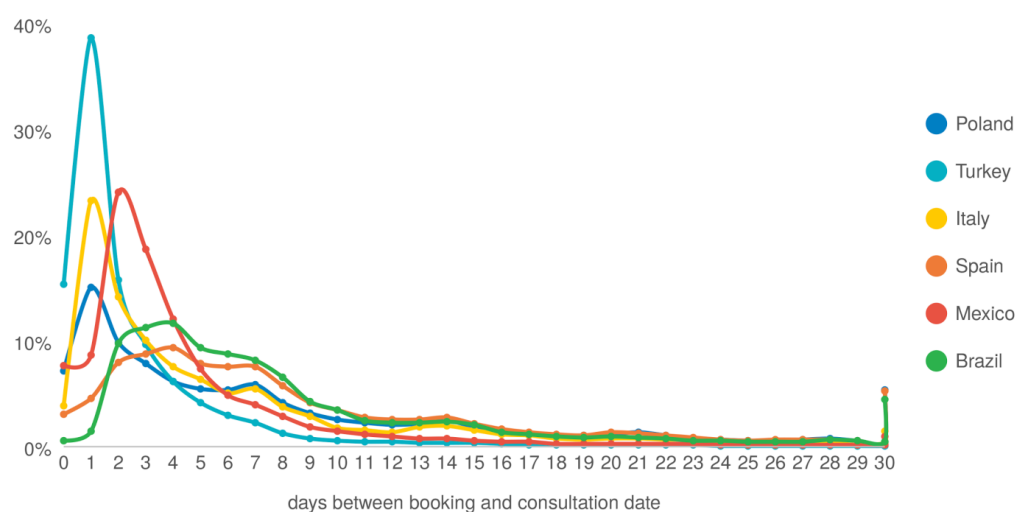


## 5. Marcar consultas

Com o uso das plataformas de atendimento médico através da Internet, os pacientes podem marcar uma consulta com o médico que queiram, selecionando uma faixa horária no calendário que aparece no perfil do médico.

A maioria das consultas se marca com menos de 5 dias de antecipação à data da consulta desejada. Os pacientes turcos, polacos e italianos, geralmente, marcam as consultas com um dia de antecipação; os mexicanos com 2 dias de antecipação, e os pacientes espanhóis e brasileiros 4 dias antes da consulta.

## Bookings to consultation time

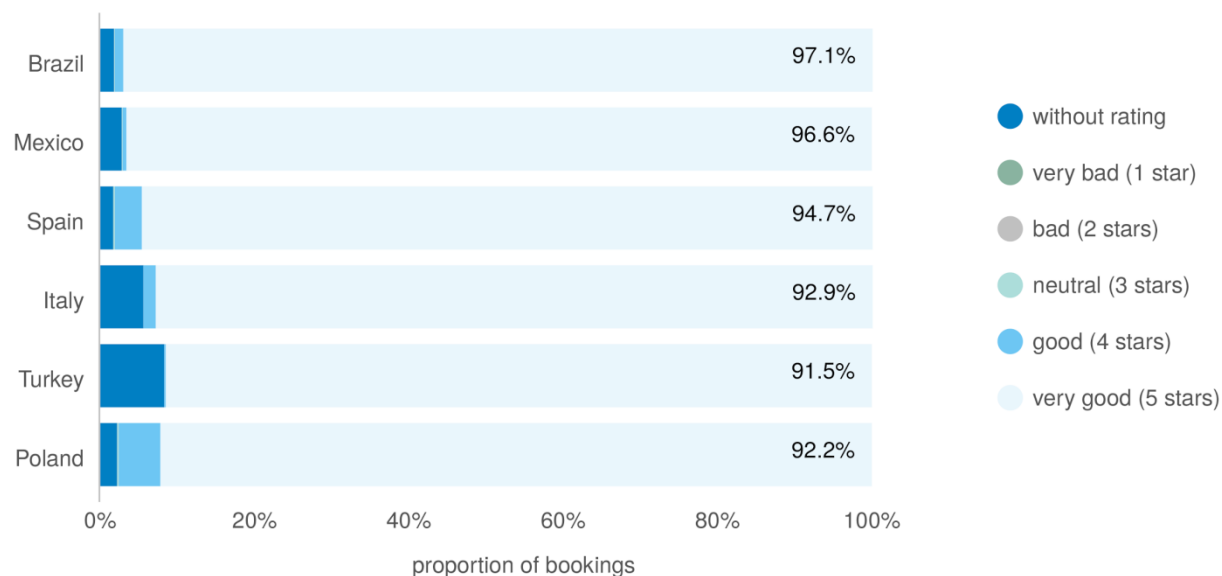


Também é interessante analisar quais especialidades têm mais atividade na pesquisa pela Internet dos pacientes e, portanto, oferecer mais faixas horárias em seus calendários. As faixas horárias com

maior disponibilidade são as dos ginecologistas na Turquia com 11%, os dentistas na Itália com 17%, a atenção psicológica na Polônia, no Brasil, na Espanha com 18%, 41% e 44%, respectivamente, e a ortopedia no México com 9%.

Outros usuários da plataforma podem ver os comentários feitos para os médicos, e isso afeta a "popularidade" do doutor em questão, influenciando, dessa maneira, na quantidade de consultas marcadas através da plataforma. Podemos apreciar esse fato na seguinte tabela, na qual os médicos valorizados com 5 estrelas recebem, em média, 95% das consultas marcadas em todos os países.

### Bookings by rating



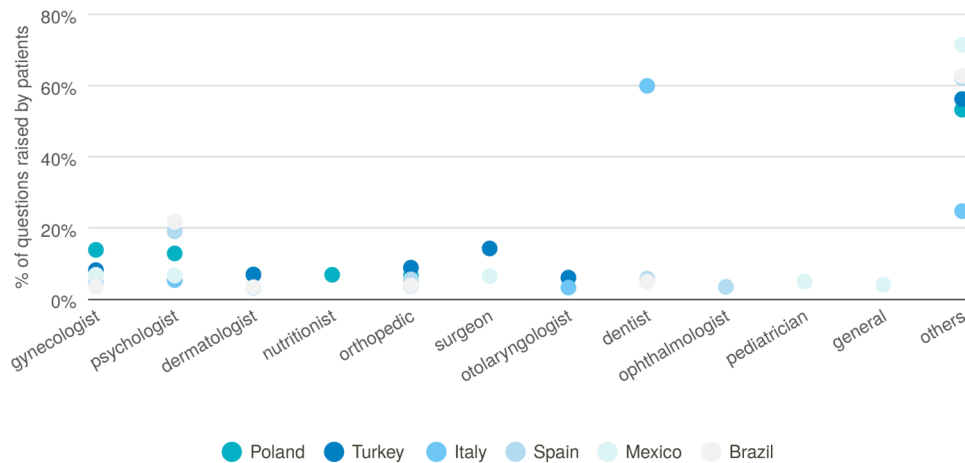
## 6. Perguntas e respostas (P&R)

Os usuários das plataformas de atendimento médico pela Internet têm a possibilidade de fazer perguntas para os médicos. A temática das perguntas é bem variada e, portanto, difícil de classificar de maneira inequívoca.

Porém, as perguntas mais populares pertencem ao âmbito da intimidade, da vida sexual, do uso de remédios, especialmente dos antiinflamatórios, bem como do tratamento de lesões esportivas, depressão e preços de serviços médicos específicos.

No entanto, agrupamos as perguntas pela especialidade destinada, para ter uma ideia geral sobre os interesses dos pacientes, de acordo com cada país. Os ginecologistas e psicólogos recebem a maioria das perguntas em todos os setores.

## Patients' questions



## Conclusões

A pesquisa com base em dados recebidos dos sites da DocPlanner, bem como de fontes externas tem como objetivo apresentar o perfil do usuário de plataformas de atendimento médico através da Internet, o denominado "Paciente 3.0", a maneira na qual utilizam ditos sites, incluindo a revelação das especialidades que ele procura e quais ele visita com maior frequência, como entra em contato com um médico e que tipo de informação médica ele procura.

As conclusões da pesquisa permitem obter o perfil do Paciente 3.0 – um paciente que tem mais atividades em plataformas de atendimento médico através da Internet, que procura informações exatas sobre médicos e saúde, que valoriza ativamente o trabalho de um médico e, portanto, marca tendências no setor.

### Paciente 3.0 segundo a análise das plataformas da DocPlanner

1. Mulher de 25 a 34 anos com atividade laboral.
2. Vive e trabalha num grande centro urbano.
3. Procura conselhos de um ginecologista, psicólogo ou cirurgião.
4. A Internet é seu hábitat natural, pois tem atividade na rede.
5. Circula livremente pelo mundo virtual, na maioria das vezes através de um telefone inteligente, com menor frequência através de um computador.
6. Procura um médico no começo da semana de trabalho.
7. Guia-se pelas recomendações de outros pacientes.
8. Marca consulta com antecipação de 1 a 5 dias, em relação à data da consulta.
9. Valoriza a visita de forma positiva.
10. Visa reduzir a distância entre o médico e ela, esperando por um atendimento personalizado.
11. Tem atividade nas redes sociais, compartilha suas opiniões e faz perguntas sobre o uso de remédios específicos e/ou sobre o preço dos procedimentos, especialmente daqueles relacionados com o âmbito da intimidade.

**Obrigado**

**Błażej Popławski, Especialista em Sociologia**