

# SAÚDE SOB DEMANDA

Brasil

Fevereiro 2020



# Índice

## 1. Sumário Executivo

## 2. Sobre o Estudo

## 3. Seis Principais Constatações

Um sólido caso de negócios para a saúde digital

Os trabalhadores valorizam soluções centradas no paciente

Poucos obstáculos à adoção, alto grau de confiança nos empregadores

Quatro segmentos diferentes de trabalhadores a serem envolvidos

Alta demanda por uma cultura pró-saúde

Variações sutis entre os países

## 4. Seis Considerações

As soluções de saúde digital e bem-estar serão de importância crescente na contratação, no engajamento e na motivação dos trabalhadores

Para os trabalhadores, as soluções de saúde digital exercem um claro papel ao viabilizarem a assistência médica personalizada

Surpreendentemente, os trabalhadores estão dispostos a compartilhar dados de saúde para receber cuidados de maior qualidade, mais personalizados e convenientes

Segmentos únicos de trabalhadores têm diferentes atitudes com respeito à inovação na saúde e exigem abordagens sob medida

Os trabalhadores apreciam uma cultura de trabalho pró-saúde – que tenha importantes implicações para as soluções de saúde digital

Os empregadores se beneficiarão com a abordagem das necessidades locais de assistência médica

## 5. Metodologia

## 6. Apêndice

## 7. Contribuidores

## 8. Sobre a Mercer Marsh Benefícios, a Mercer e a Oliver Wyman

# 1

## Sumário Executivo

A tecnologia desarticulou e transformou todos os aspectos da vida moderna: como aprendemos, como compramos, como viajamos – até mesmo como namoramos e mantemos contato com a família.

Esperamos transações fáceis sob demanda e que estejam ao nosso alcance a qualquer momento e em qualquer lugar. Então, e quanto à assistência médica, uma área de nossas vidas tão profundamente importante para a nossa existência, na qual meramente sobrevivemos ou genuinamente prosperamos? Um sistema de saúde modelado pela era digital representa uma grande promessa na solução de alguns dos nossos desafios mais importantes de assistência médica: acesso, qualidade e acessibilidade econômica.

Até o momento, apesar de uma proliferação de aplicativos de vida saudável, de contagem de passos e portais de encontro de médicos e agendamento de consultas, a assistência médica possibilitada pela tecnologia é bem menos acessível do que nos outros setores. O que será preciso para se evoluir com a telemedicina e o acompanhamento virtual da saúde mental, aplicativos inteligentes e sensores para monitorar medicamentos? Ou o uso da Inteligência Artificial (IA) para diagnosticar problemas médicos, e uma realidade aumentada para ajudar com a dor e o gerenciamento de estresse? E qual o papel de um empregador no fornecimento dessas soluções de saúde digital? Por outro lado, o que os trabalhadores desejam, necessitam e esperam? E como as ofertas de saúde digital ajudam empregadores a atrair talentos e alcançar resultados melhores na saúde de sua força de trabalho?

Para obter *insights* e explorar esses questionamentos, a Mercer Marsh

Benefícios (MMB), a Mercer e a Oliver Wyman realizaram um estudo pioneiro, que analisa o potencial das inovações digitais – e o futuro da saúde – no contexto das atitudes do trabalhador e as culturas de trabalho. Para os empregadores, entender que os trabalhadores consideram atraente ou fonte de ansiedade sobre a “saúde sob demanda” – e como isso difere, dependendo de quem são eles – pode fazer toda a diferença entre avançar a passos largos ou ficar para trás em um esforço para impulsionar o crescimento e permanecer pertinente. Esta pesquisa explora como as novas tecnologias e estratégias que privilegiam as pessoas podem causar impacto na saúde no local de trabalho, proporcionando melhores soluções, em tempo real, de maneiras que seriam mais significativas para os trabalhadores. Ao ouvirmos em primeira mão trabalhadores e tomadores de decisão de nível sênior, identificamos as novas estratégias mais relevantes e promissoras para impulsionar o engajamento e melhorar a saúde e o bem-estar da força de trabalho.

O setor de assistência médica está se transformando rapidamente. O investimento corporativo na saúde e no bem-estar do trabalhador está claramente posicionado para crescer nos próximos cinco anos e as soluções de saúde digital exercerão um papel crítico. Dois terços (2/3) dos tomadores de decisão de nível sênior que entrevistamos disseram que provavelmente investirão mais em saúde digital nos próximos cinco anos. Com o aumento do custo da assistência médica, os empregadores estão buscando medidas mais rentáveis para ajudar o seu pessoal a obter melhores resultados na saúde por um custo menor. As soluções de saúde digital que melhoram o acesso à assistência médica de qualidade têm, mais do que antes, o potencial para prestar serviços mais eficientes, economicamente acessíveis e relacionados a uma saúde efetiva. Os empregadores, portanto, são importantes partes interessadas e exercem um papel vital na transformação da assistência médica. Eles estão confiantes em defender uma mudança sistemática na oferta de uma assistência médica que enfatize a viabilidade econômica, a acessibilidade e a qualidade.

O estudo Saúde sob Demanda entrevistou mais de 16.500 trabalhadores e 1.300 tomadores de decisão de nível sênior em sete países maduros e seis em crescimento pela América do Norte, Europa, América Latina e Ásia. Falamos com trabalhadores em horário integral e parcial, autônomos e aqueles da 'gig economy', e também com tomadores de decisão de nível sênior, metade dos quais trabalha em empresas com mais de 500 trabalhadores globalmente.

Itens fundamentais entre as constatações do estudo e detalhados nas páginas deste relatório:

- Um sólido caso de negócios para a saúde digital
- Os trabalhadores valorizam soluções centradas no paciente
- Obstáculos à adoção estão em baixa; grau de confiança nos empregadores está em alta
- Padronização necessária para melhor engajar os diferentes segmentos de trabalhadores
- Alta demanda por uma cultura pró-saúde

Durante o estudo, obtivemos *insights* cruciais sobre as diferenças entre gerações, gênero, socioeconômicas e multiculturais, e até onde elas causam um impacto sobre a disposição das pessoas de se engajar nas soluções de saúde digital. Uma análise de agrupamentos identificou quatro segmentos distintos de trabalhadores: "Cadastre-me", "Impressione-me", "Dê-me tempo para decidir" e "Não é para mim". O reconhecimento desses diferentes segmentos em suas próprias forças de trabalho permitirá que os empregadores desenvolvam e implementem soluções mais econômicas, pertinentes e personalizadas, bem como abordagens para o engajamento do trabalhador.

O estudo oferece aos empregadores uma série de ações que levarão a vantagens competitivas em produtividade e economias de custo, assim como uma maior capacidade de atrair e reter talentos. Entre os mais imperativos:

- As soluções de saúde digital e bem-estar serão de importância crescente na retenção, no engajamento e na motivação dos trabalhadores nos próximos 5 anos
- Para os trabalhadores, as soluções de saúde digital exercem um claro papel ao viabilizarem a assistência médica personalizada

- Surpreendentemente, os trabalhadores estão dispostos a compartilhar dados de saúde para receber cuidados de maior qualidade, mais personalizados e convenientes
- Segmentos únicos de trabalhadores têm diferentes atitudes com respeito à inovação na saúde e exigem abordagens sob medida
- Os trabalhadores apreciam uma cultura de trabalho pró-saúde – que tenha importantes implicações para as soluções de saúde digital
- Os empregadores se beneficiarão de abordar necessidades locais de saúde.

Por fim, acreditamos que as constatações da pesquisa sejam motivo para um otimismo considerável em relação ao futuro. Na medida em que a tecnologia da saúde digital, a inteligência artificial e a telemedicina avançam, os empregadores têm uma oportunidade sem precedentes para serem bem-sucedidos na oferta de soluções de assistência médica personalizadas e

baseadas na tecnologia, em combinação com uma cultura de bem-estar para estimular uma força de trabalho mais vital, engajada, produtiva e leal.



**Marcelo Borges**  
Diretor Executivo,  
Mercer Marsh Benefícios



**Antonietta Medeiros**  
Líder de Gestão de Saúde,  
Mercer Marsh Benefícios



**Hervé Balzano**  
Presidente, Saúde & Benefícios, Mercer  
Líder Global da Mercer Marsh Benefícios

## Seis Principais Constatações

1. Um sólido caso de negócios para a saúde digital
2. Os trabalhadores valorizam soluções centradas no paciente
3. Poucos obstáculos à adoção, alto grau de confiança nos empregadores
4. Quatro segmentos diferentes de trabalhadores a serem envolvidos
5. Alta demanda por uma cultura pró-saúde
6. Variações sutis entre os países

---

## Seis Considerações

1. As soluções de saúde digital e bem-estar serão de importância crescente na contratação, no engajamento e na motivação dos trabalhadores
2. Para os trabalhadores, as soluções de saúde digital exercem um claro papel ao viabilizarem a assistência médica personalizada
3. Surpreendentemente, os trabalhadores estão dispostos a compartilhar dados de saúde para receber cuidados de maior qualidade, mais personalizados e convenientes
4. Segmentos únicos de trabalhadores têm diferentes atitudes com respeito à inovação na saúde e exigem abordagens sob medida
5. Os trabalhadores apreciam uma cultura de trabalho pró-saúde – que tenha importantes implicações para as soluções de saúde digital
6. Os empregadores se beneficiarão com a abordagem das necessidades locais de assistência médica

# 2

## Sobre o Estudo

Saúde sob Demanda é um dos estudos mais abrangentes realizados visando o entendimento dos valores, necessidades, desejos e perturbações dos trabalhadores – e dos empregadores – quando se trata do futuro da saúde em geral e do papel da saúde digital em particular. O aprendizado do estudo ajudará as empresas a tomar decisões críticas de investimento em assistência médica durante os próximos cinco anos.

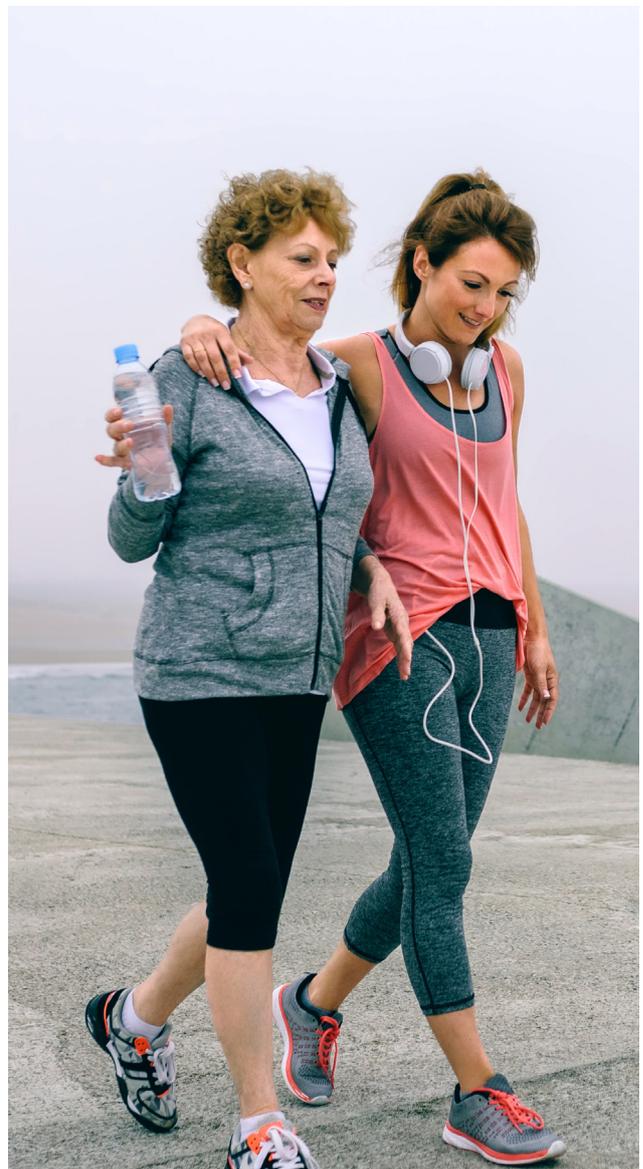
Outros tópicos que distinguem o estudo são o tamanho, o escopo geográfico e os dados recebidos dos trabalhadores e empregadores.

- **Tamanho:** 16.564 trabalhadores e 1.300 tomadores de decisão de nível sênior.
- **Escopo Geográfico:** Sete mercados maduros (EUA, Reino Unido, Canadá, Itália, França, Países Baixos e Singapura) e seis mercados em crescimento (Brasil, China, Colômbia, Índia, Indonésia e México).
- **Opiniões do Trabalhador e do Empregador:** O estudo se distingue na medida em que compara e estabelece um contraste entre as opiniões do conjunto de executivos e daqueles de nível sênior em nove setores do total de 13 países, tanto para obter *insights* quanto para detectar lacunas entre ambos os grupos.

Ao reconhecer a importância crescente dos trabalhadores da *'gig economy'* nas estratégias de recursos humanos de muitos empregadores, a pesquisa do trabalhador no Brasil incluía *freelancers* ou trabalhadores com contrato a prazo, bem como trabalhadores em regime de tempo parcial. Dos 1.009 trabalhadores entrevistados:

- 71% são trabalhadores em tempo integral
- 19% são trabalhadores em tempo parcial
- 3% são *freelancers* ou trabalhadores com contrato a prazo
- 7% são trabalhadores autônomos
- 0% são mão de obra sazonal

Dessa forma, durante todo este relatório, nos referimos a “trabalhadores”, e não a “colaboradores”.





# 3

## Seis Principais Constatações

Os empregadores têm a capacidade de usar soluções de saúde pertinentes e personalizadas baseadas na tecnologia, junto com uma cultura de bem-estar para criar uma força de trabalho mais vital, envolvida e leal. O estudo Saúde sob Demanda apresenta dados que podem ser usados para corroborar os investimentos em saúde digital.

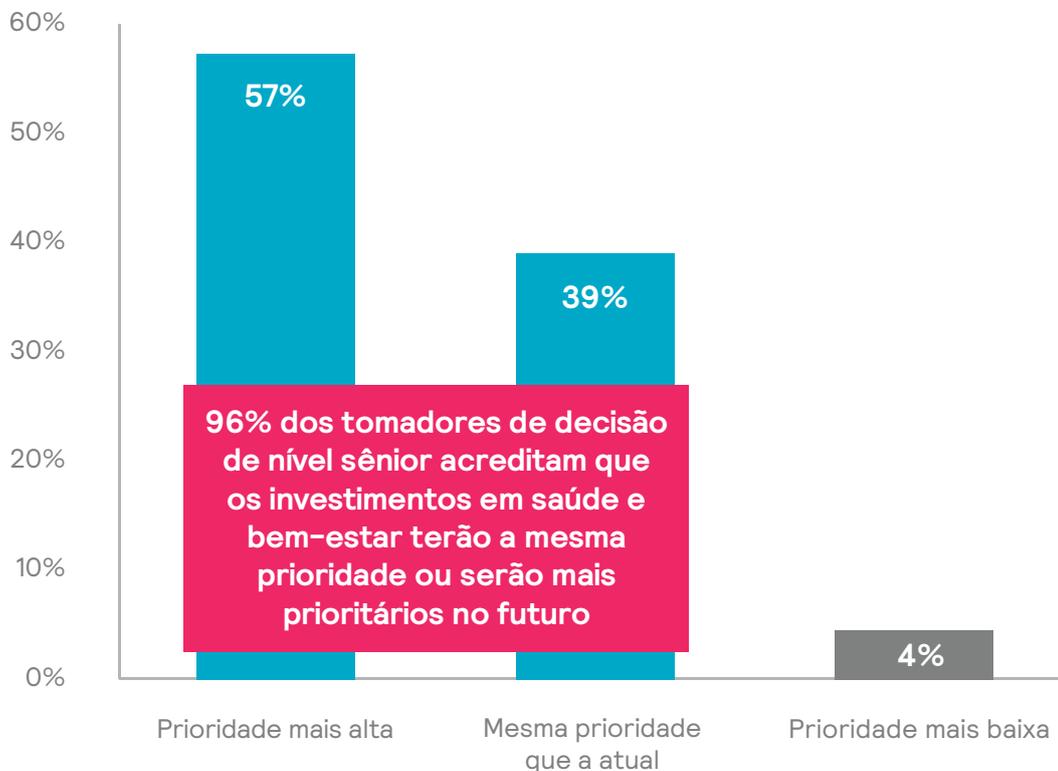
1. Um sólido caso de negócios para a saúde digital
2. Os trabalhadores valorizam soluções centradas no paciente
3. Poucos obstáculos à adoção, alto grau de confiança nos empregadores
4. Quatro segmentos diferentes de trabalhadores a serem envolvidos
5. Alta demanda por uma cultura pró-saúde
6. Variações sutis entre os países



## Constatação Crucial N° 1 Um Sólido Caso de Negócios para a Saúde Digital

Os programas de saúde e bem-estar são de considerável importância para os empregadores, ansiosos por atrair e reter talentos em um mercado de trabalho competitivo. A maior parte dos tomadores de decisão de nível sênior afirma que investimento em saúde e bem-estar será uma prioridade maior para a sua organização no futuro em comparação com o que representa hoje.

## A maioria dos tomadores de decisão de nível sênior acha que os investimentos em saúde e bem-estar serão mais prioritários para suas organizações no futuro.

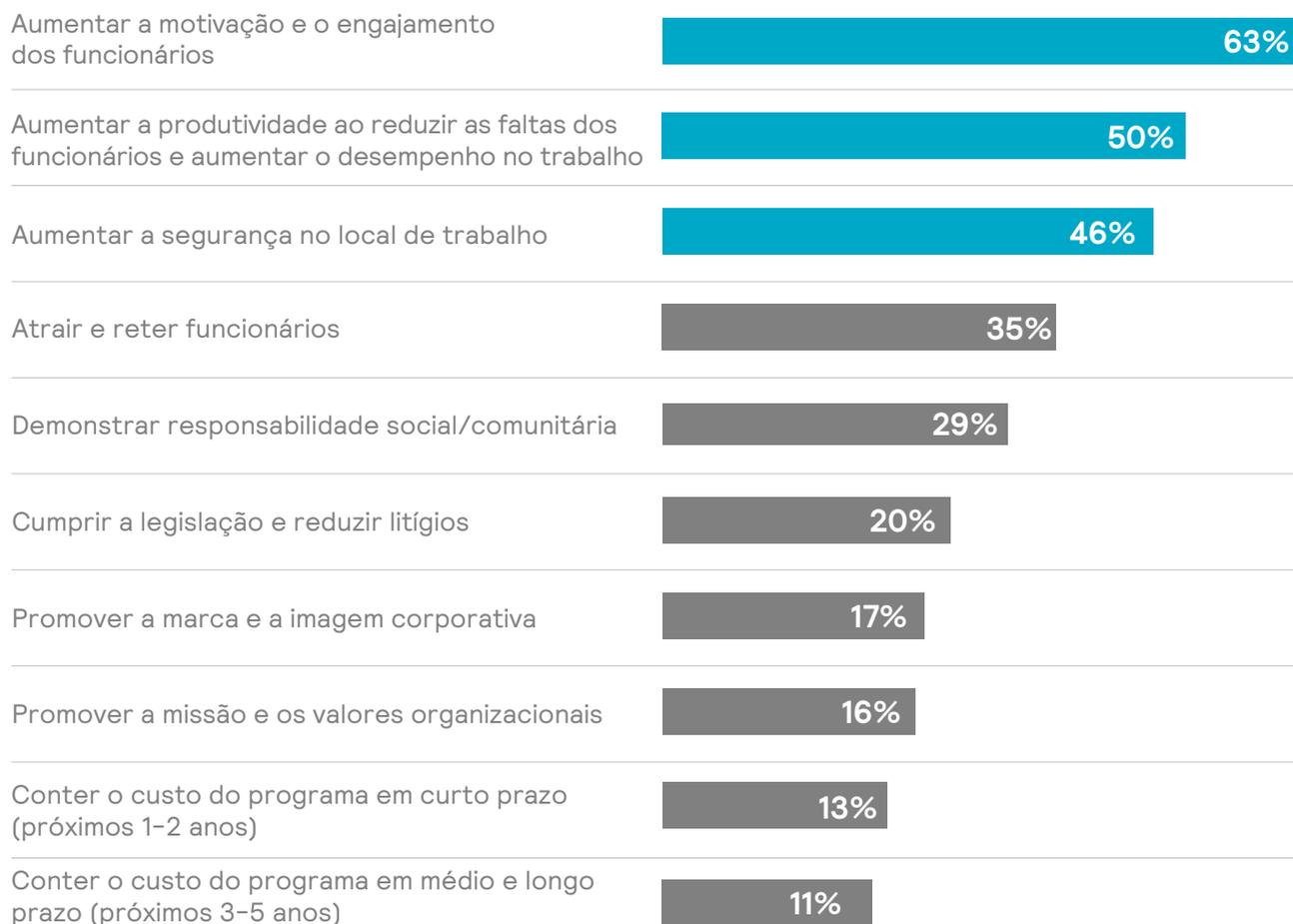


Saúde sob Demanda – tomadores de decisão de nível sênior; Com base no que você sabe, os investimentos de sua empresa na saúde e bem-estar do trabalhador terão uma prioridade maior, menor ou a mesma prioridade no futuro em comparação com a situação atual? 1 RESUMO; 26/8/2019; Brasil; média ponderada de 100 por país; total n = 100

Os empregadores acreditam que esses planos de investimento têm uma justificativa explícita. A pesquisa pediu que os tomadores de decisão de nível sênior classificassem os seus objetivos para os programas de saúde e bem-estar de suas organizações, e os quatro principais tópicos que causam um impacto direto nos resultados dos negócios.

## Os tomadores de decisão de nível sênior citam o aumento da motivação e do engajamento, da produtividade e da segurança da força de trabalho como os três maiores impulsionadores das iniciativas de saúde e bem-estar.

### Classificados entre os três primeiros



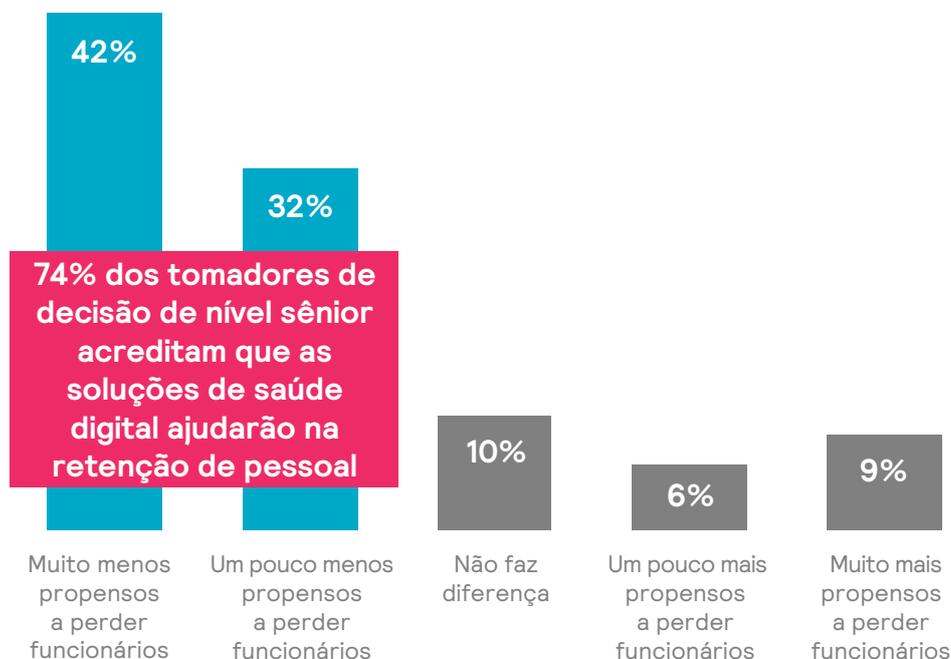
Saúde sob Demanda – tomadores de decisão de nível sênior; Classifique em ordem de importância, do mais importante para o menos importante, os objetivos do plano de benefícios de saúde e/ou programa de bem-estar da sua empresa; 19/8/2019; Brasil; média ponderada de 100 por país

“Acreditamos que os programas de saúde e bem-estar devem ser multicanais para abordar as necessidades dos diferentes trabalhadores, e que as soluções de saúde digital exercerão um papel importante engajando e viabilizando o acesso a esses programas.”

**Marcelo Borges,**  
Diretor Executivo da Mercer Marsh Benefícios

Os empregadores acreditam que as soluções de saúde digital ajudarão na promoção de seus objetivos para os programas de saúde e bem-estar. Quando perguntados especificamente sobre as soluções de saúde digital, 98% dos tomadores de decisão de nível sênior entrevistados no Brasil afirmaram acreditar que elas causarão um impacto significativo, ou algum impacto, sobre os níveis de energia do quadro de pessoal, e cerca de três quartos acreditam que isso ajudará na retenção do pessoal.

## Três quartos dos tomadores de decisão de nível sênior acreditam que promover ou patrocinar soluções de saúde digital ajudará na retenção de pessoal.



Saúde sob Demanda – tomadores de decisão de nível sênior; Se sua empresa promovesse ou patrocinasse soluções digitais de saúde e bem-estar no seu local de trabalho, qual impacto, se houver, você acha que isso exerceria sobre a retenção de pessoal?<sup>1</sup> RESUMO; 26/8/2019; Brasil; média ponderada de 100 por país

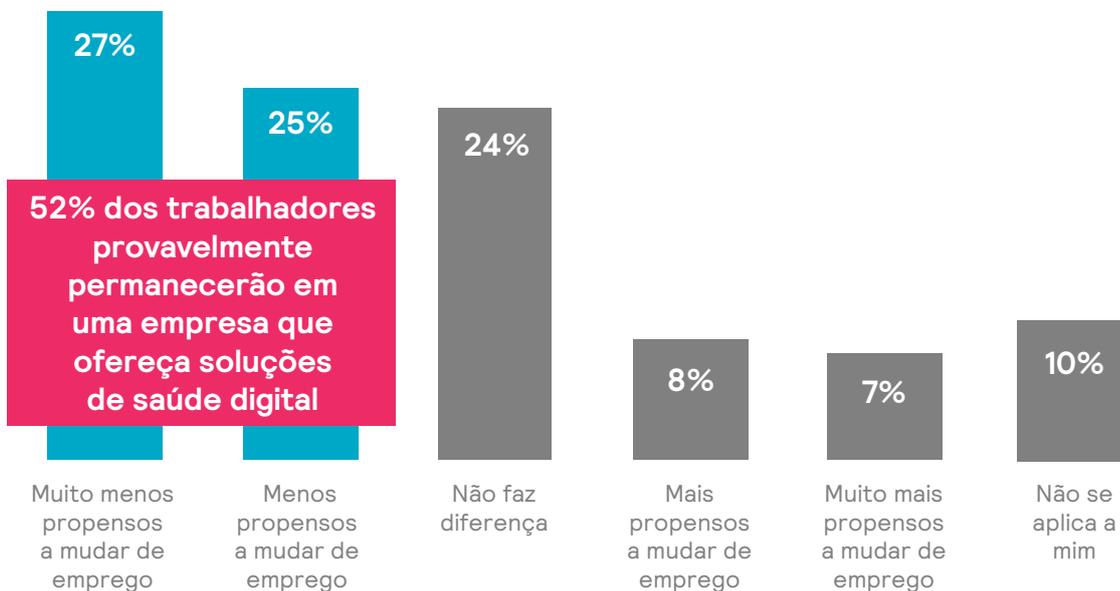
“As empresas mais progressistas do mundo estão descobrindo formas criativas de diferenciar as suas ofertas de benefícios através de produtos de saúde inovadores e viabilizados digitalmente que reconhecem as distintas necessidades de sua força de trabalho e suas famílias – desde o cuidado do trabalhador através da telemedicina, até o monitoramento das doenças pelos dispositivos.”

**Antonietta Medeiros,**  
Líder de Gestão de Saúde,  
Mercer Marsh Benefícios

Os resultados também mostram que as soluções digitais que melhoram o acesso e podem fornecer os serviços de saúde necessários de forma mais eficiente e acessível financeiramente são atraentes para os trabalhadores. Metade dos trabalhadores no Brasil afirma que provavelmente não se mudaria para outra empresa se os seus empregadores oferecessem soluções de saúde digital. Esses números são significativos. Os benefícios de saúde, em geral, se comparam favoravelmente aos outros benefícios – e mesmo compensam – quanto à sua capacidade de influenciar as decisões de contratação. As constatações da pesquisa sugerem que as soluções de saúde digital têm o potencial para melhorar ainda mais a valiosa “fidelização” entregue no pacote de benefícios de saúde.

<sup>1</sup> Veja <https://hbr.org/2017/02/the-most-desirable-employee-benefits> e <https://www.shrm.org/hr-today/trends-and-forecasting/research-and-surveys/Documents/2018%20Employee%20Benefits%20Report.pdf>. E também, [https://www.ebri.org/docs/default-source/ebri-issue-brief/ebri\\_ib\\_470\\_wbs2-10jan19.pdf?sfvrsn=c5db3e2f\\_10](https://www.ebri.org/docs/default-source/ebri-issue-brief/ebri_ib_470_wbs2-10jan19.pdf?sfvrsn=c5db3e2f_10)

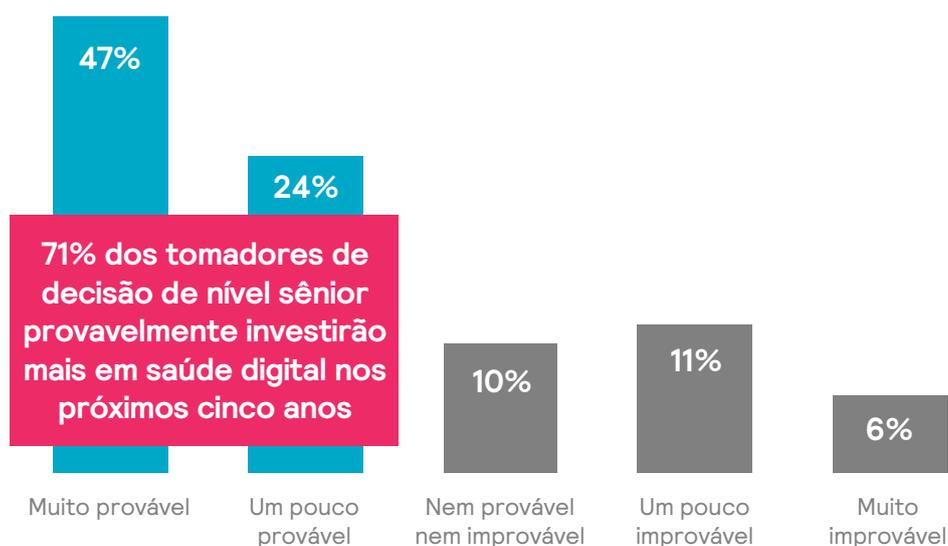
## Metade dos trabalhadores disseram que são mais propensos a permanecer com um empregador que oferece soluções de saúde digital.



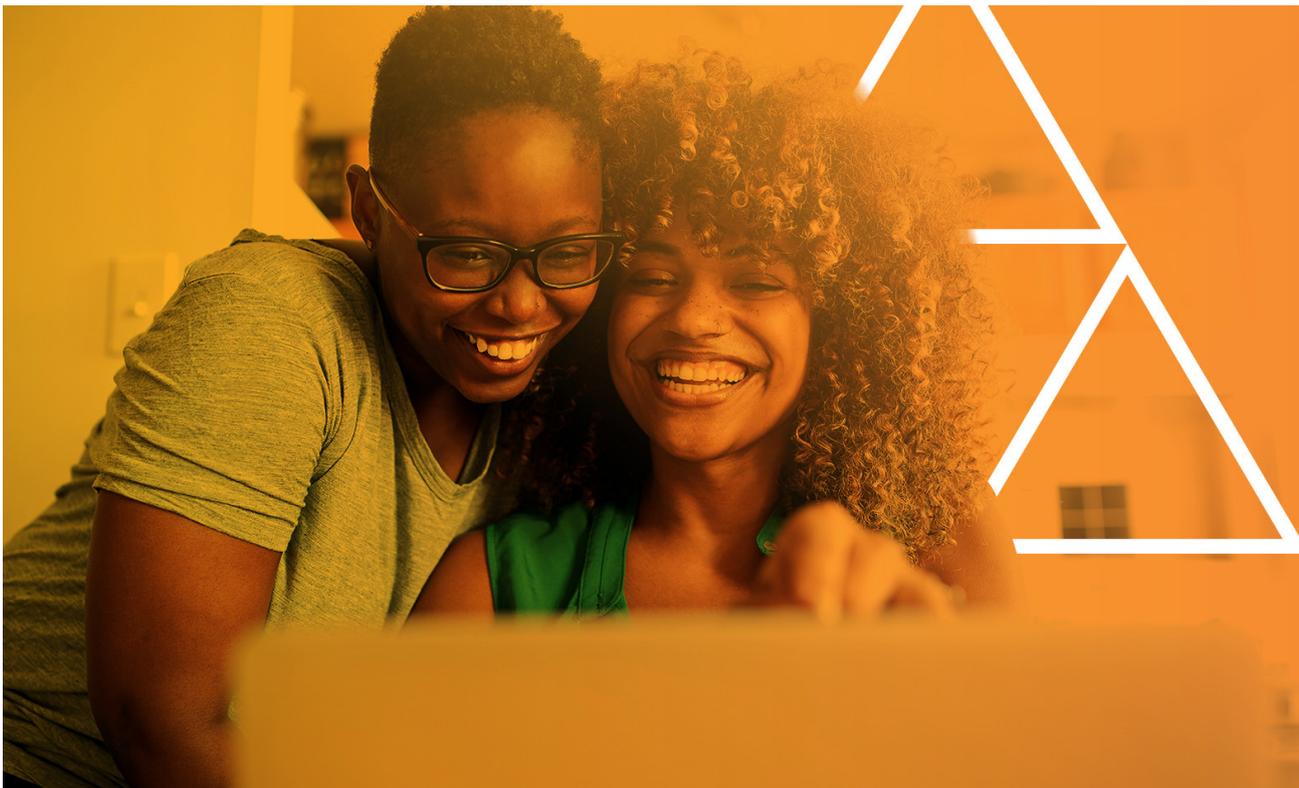
Saúde sob Demanda – pesquisa de trabalhadores; se o seu empregador promovesse ou patrocinasse soluções de saúde digital em seu local de trabalho, como isso afetaria a sua opinião com relação a mudar de emprego?1 RESUMO; Brasil; Média ponderada do país – força de trabalho por sexo, idade; base: n = 1.009

Sete em cada 10 empregadores no Brasil dizem que provavelmente investirão mais em saúde digital nos próximos cinco anos. Veja quadro abaixo para mais detalhes.

## Sete em cada 10 tomadores de decisão de nível sênior no Brasil provavelmente investirão mais em saúde digital nos próximos cinco anos.



Saúde sob Demanda – tomadores de decisão de nível sênior; Pesquisa de Empregadores; Qual a probabilidade de sua empresa investir mais do que hoje em saúde digital para trabalhadores nos próximos 5 anos? Brasil; média ponderada de 100 por país



## Constatação Crucial N° 2

### Os trabalhadores valorizam soluções centradas no paciente

Embora os empregadores considerem um caso de negócio para o investimento em saúde digital, é importante compreender as motivações dos trabalhadores enquanto planejam e implementam as iniciativas. O estudo Saúde sob Demanda mostra que os trabalhadores estão buscando acesso melhorado a uma assistência médica de alta qualidade que seja pessoal, conveniente, economicamente acessível e segura.

O estudo pediu que os trabalhadores imaginassem um “futuro da saúde” não tão distante em que a tecnologia digital exerce um papel crítico. (Ver quadro lateral)

Pedimos que os trabalhadores classificassem cada palavra em nosso conceito prospectivo de saúde como verde (positivo) ou vermelho (negativo), usando um marcador digital. Apesar dos riscos em potencial, os trabalhadores foram capazes de identificar os benefícios mais positivos da visão futura de saúde do Saúde sob Demanda, em comparação com os aspectos negativos. Também foram feitas várias perguntas aos trabalhadores sobre a sua resposta à visão prospectiva de assistência médica.

Futuro conceito de saúde analisado: “Imagine uma abordagem mais digital para manter sua saúde que seja centrada em você. Você usa dispositivos acessíveis e *smartphones* para acompanhar suas atividades, dieta, medicamentos e consultas. Seu dispositivo conecta você a médicos humanos e a sistemas de inteligência artificial (por exemplo, agentes de chat e dispositivos ativados por voz, como a Siri e a Alexa da Amazon) para prevenção, diagnósticos e tratamento. Seu atendimento médico é baseado em seus dados genéticos, estilo de vida e preferências pessoais. Isso torna o gerenciamento de sua saúde mais economicamente acessível, mais conveniente, mais eficaz e mais personalizado, aumentando a sua qualidade de vida. No entanto, à medida que os dados de saúde se tornam mais integrados e portáteis nos dispositivos, surgem novas oportunidades e riscos que requerem consistência em termos de proteção e privacidade de dados.”

### Cuidados de saúde acessíveis, personalizados, eficazes e inteligentes emergiram claramente como benefícios importantes.



Quais palavras ou frases são positivas / emocionantes ou negativas / preocupantes? Clique e arraste o verde (positivo) e o vermelho (negativo) marcador em qualquer palavra específica Codificada no Brasil

## Os trabalhadores têm preocupações com os "riscos" associados à saúde digital. A proteção de dados e a privacidade dizem respeito a um grupo menor de entrevistados.

Imagine a more digital approach to maintaining your health that places you at the centre you use **wearables** and smartphones to track your activity diet medications and appointments your device connects you to human clinicians and **artificial intelligence** systems e.g. chat agents and voice devices like Siri and Amazon Alexa for prevention diagnoses and treatment your care is based on your personal genetics lifestyle and preferences This makes managing your health more affordable convenient effective and customized improving your quality of life However **as health data becomes** more **integrated** and **portable** on devices new opportunities

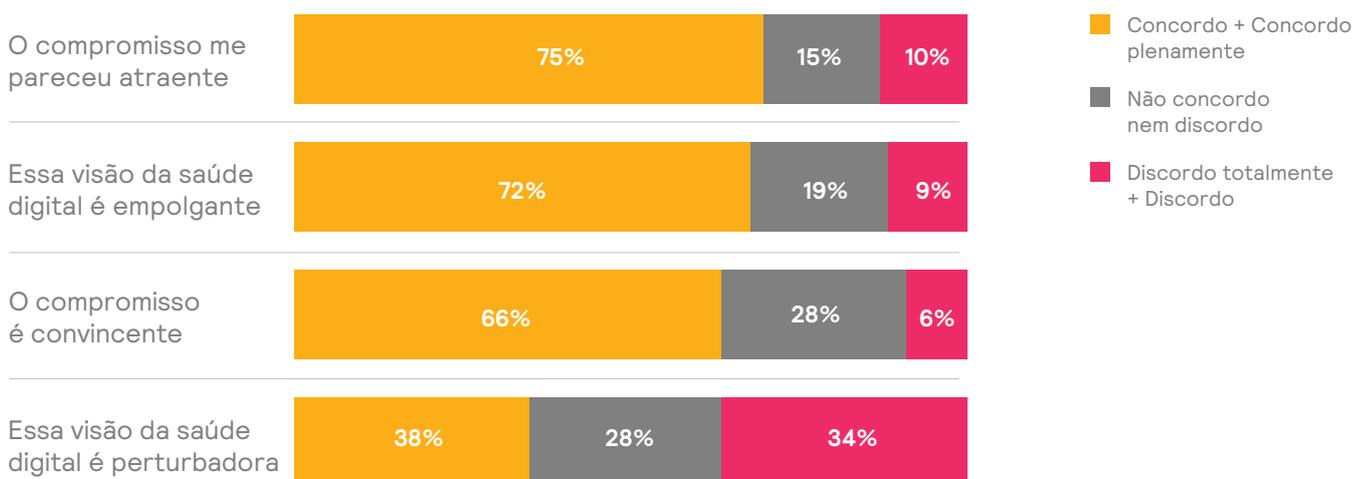
# and **risks** emerge that require robust data protection and privacy

Quais palavras ou frases são positivas / emocionantes ou negativas / preocupantes? Clique e arraste o verde (positivo) e o vermelho (negativo) marcador em qualquer palavra específica Codificada no Brasil

Dois terços dos trabalhadores no Brasil consideraram a visão digna de confiança e três quartos a consideraram atraente. Pouco mais de um terço dos trabalhadores as consideraram perturbadora. As associações mais

negativas se referiram ao uso da IA na assistência médica, à proteção de dados e à privacidade. Contudo, há sinais de que essas preocupações podem ser mitigadas, e este relatório abordará o tema.

## A maioria dos trabalhadores brasileiros achou atraente e empolgante essa visão de futuro da saúde, tendo as soluções digitais como um componente crucial. Menos de quatro em cada dez acharam a visão perturbadora.



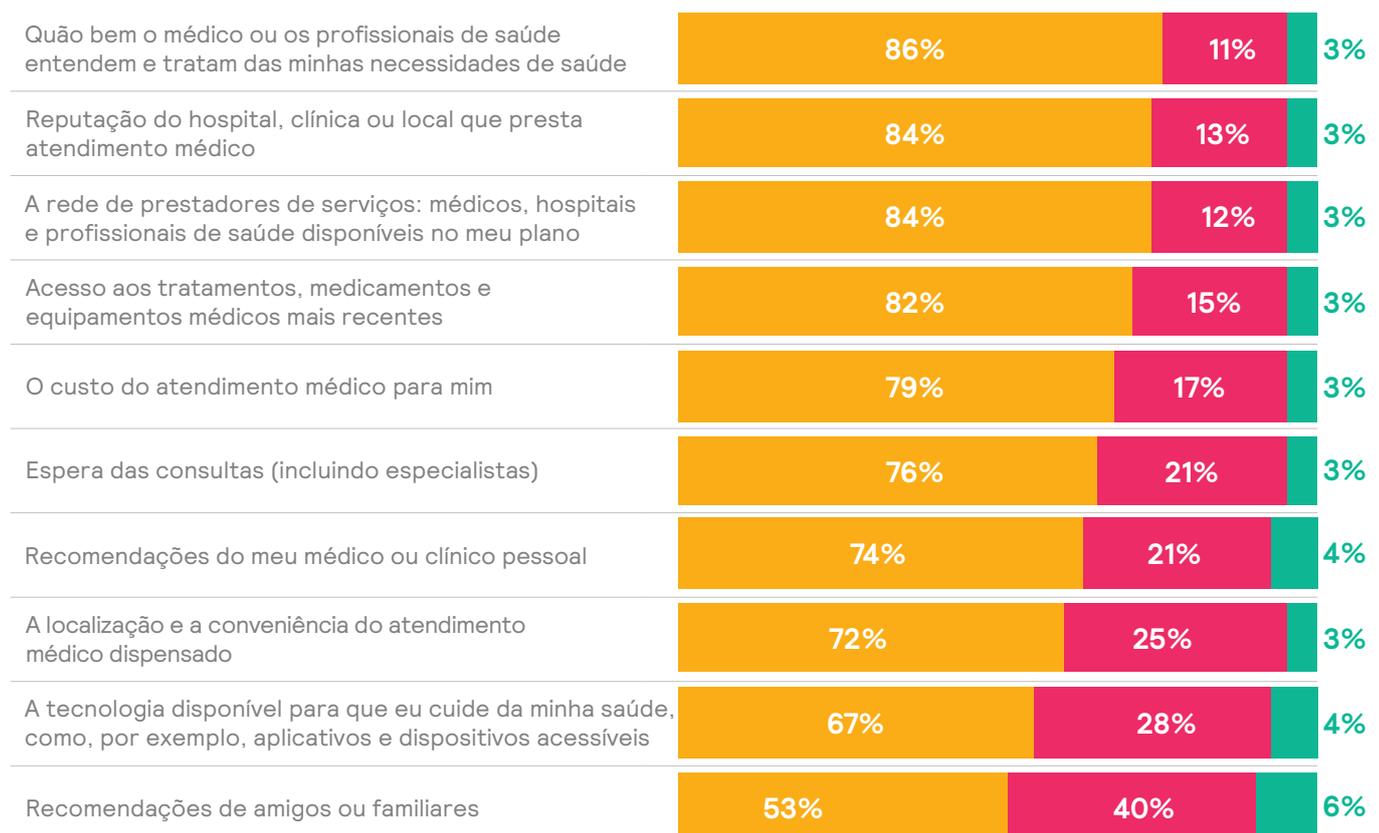
Saúde sob Demanda – pesquisa de trabalhadores; Leia o compromisso abaixo acerca da saúde digital e, a seguir, responda às perguntas. (Todas as opções) RESUMO; Brasil; Média ponderada do país – força de trabalho por sexo, idade; base: n = 1.009

Para entender melhor o que os trabalhadores poderiam valorizar nas soluções de saúde digital, é importante compreender aquilo que influencia as suas decisões sobre onde buscar cuidados agora. O estudo constata que os trabalhadores no Brasil valorizam mais o quanto os profissionais de

assistência médica são capazes de compreender e tratar as suas necessidades; a seguir, a reputação do hospital, da clínica ou dos lugares que fornecem cuidados médicos; e a rede de provedores acessível no seu plano. Juntos, isso sugere que a assistência médica de alta qualidade é uma preocupação fundamental.

**Quando se trata de escolher seu atendimento médico, os trabalhadores valorizam: Quão bem os profissionais de saúde entendem e tratam suas necessidades, a reputação dos prestadores de atendimento e a rede de médicos e profissionais de saúde acessíveis no âmbito do seu plano.**

■ 6 – Altamente importante + 7 – Extremamente importante    
 ■ 3 – Ligeiramente importante + 4 – Um pouco importante + 5 – Moderadamente importante    
 ■ 1 – Sem importância + 2 – Muito pouco importante



Saúde sob Demanda — pesquisa de trabalhadores; Que importância você dá aos seguintes fatores, ao escolher onde obter atendimento médico? (2 primeiros e últimos) RESUMO; Brasil; Média ponderada do país — força de trabalho por sexo, idade; base: n = 1.009

Para testar a reação dos trabalhadores aos tipos específicos de inovações na saúde, demos a eles uma lista com 15 inovações – algumas amplamente disponíveis agora, outras começando a aparecer e algumas poucas ainda nas etapas iniciais. Pedimos que os trabalhadores classificassem o quão valiosa seria a inovação para eles e suas famílias e pedimos que os empregadores apontassem quais inovações o seu pessoal provavelmente acharia mais importantes.

Entre as quatro principais inovações, em termos do número de trabalhadores que as classificou como altamente ou extremamente valiosas, estão: um aplicativo para ajudar a encontrar o médico ou o cuidado médico certo quando e onde necessário; um aplicativo para ajudar a encontrar um médico especialista em qualquer lugar do mundo

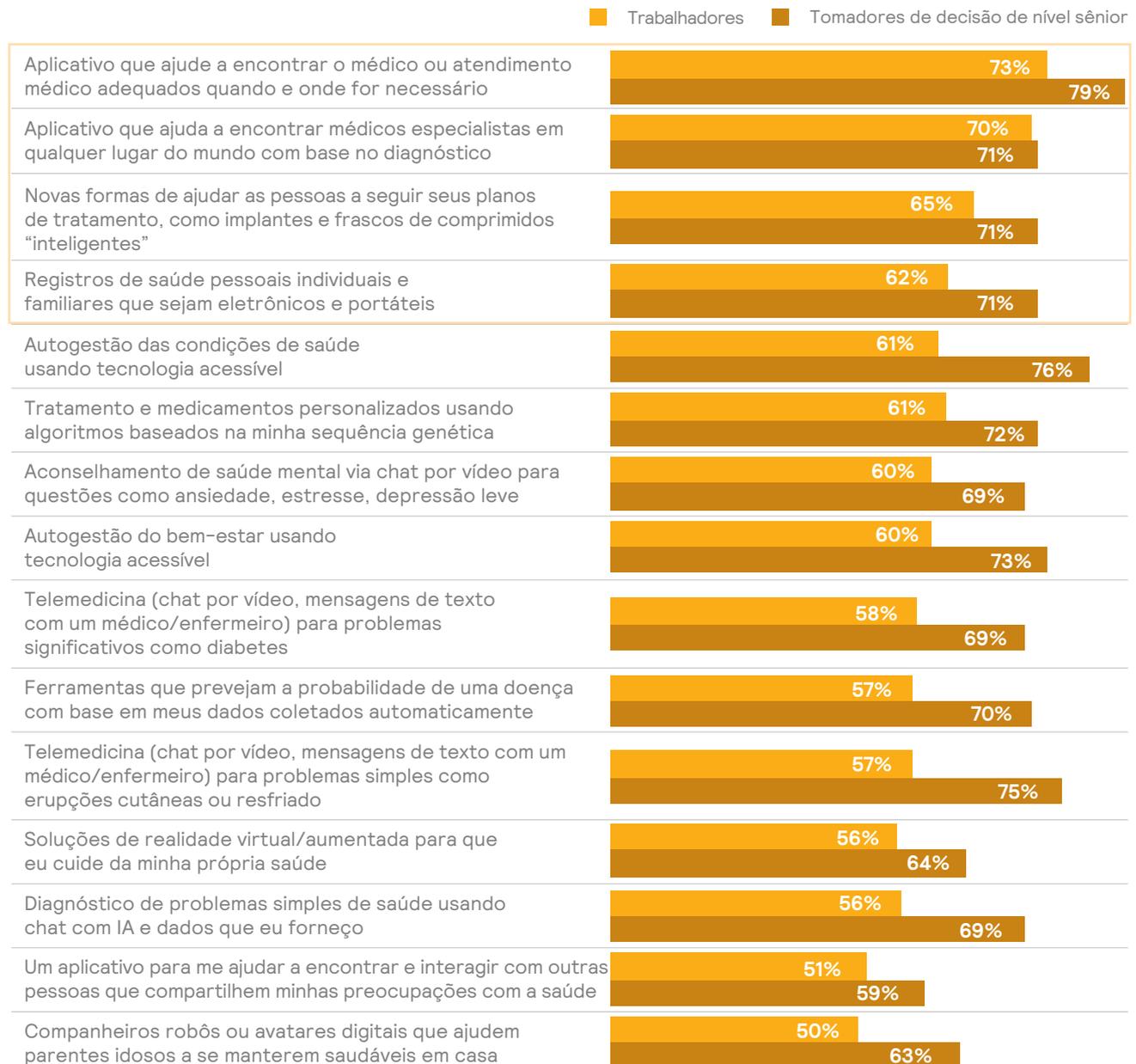
com base no diagnóstico; novas formas de ajudar as pessoas a seguir seus planos de tratamento, como implantes e frascos de comprimidos inteligentes; e registros médicos individuais e familiares, eletrônicos e portáteis. As duas primeiras inovações oferecem acesso melhorado à assistência médica, e todas as quatro oferecem maior conveniência.

A inovação da saúde com a maior lacuna entre o que os trabalhadores dizem valorizar e aquilo que os empregadores acreditam que seus trabalhadores valorizam é a telemedicina para problemas simples, como erupções cutâneas ou resfriado. 75% dos empregadores no Brasil acreditam que os seus trabalhadores valorizariam um maior acesso remoto, enquanto apenas 57% dos trabalhadores afirmam que fariam isso.



Para uma lista completa de inovações, veja a última tabela em Constatação crucial nº 2.

**Quando se trata de saúde digital, os trabalhadores querem acesso a médicos sob demanda em qualquer lugar do mundo, planos de tratamento inteligentes e registros que sejam eletrônicos e portáteis. Os empregadores também priorizam a telemedicina.**



Saúde sob Demanda — comparação entre os públicos; (W12-D10) Quão valiosas para você e para a sua família (seus trabalhadores) são as seguintes inovações de saúde: 6 – Altamente valiosas + 7 – Extremamente valiosas, por fonte de casos; filtro: Brasil; peso: peso do país; base n = 1109

Os trabalhadores no Brasil também estão menos interessados nas soluções digitais que empregam a IA do que os seus empregadores. Entre os empregadores, 69% priorizam o diagnóstico de problemas simples de saúde usando o chat de IA, em comparação com 56% dos trabalhadores que acreditam que esta opção é valiosa. Na introdução das ferramentas de saúde digital, acreditamos que seria benéfico para os empregadores assegurar que estão atendendo às necessidades mais importantes de sua força de trabalho.





### Constatação Crucial Nº 3

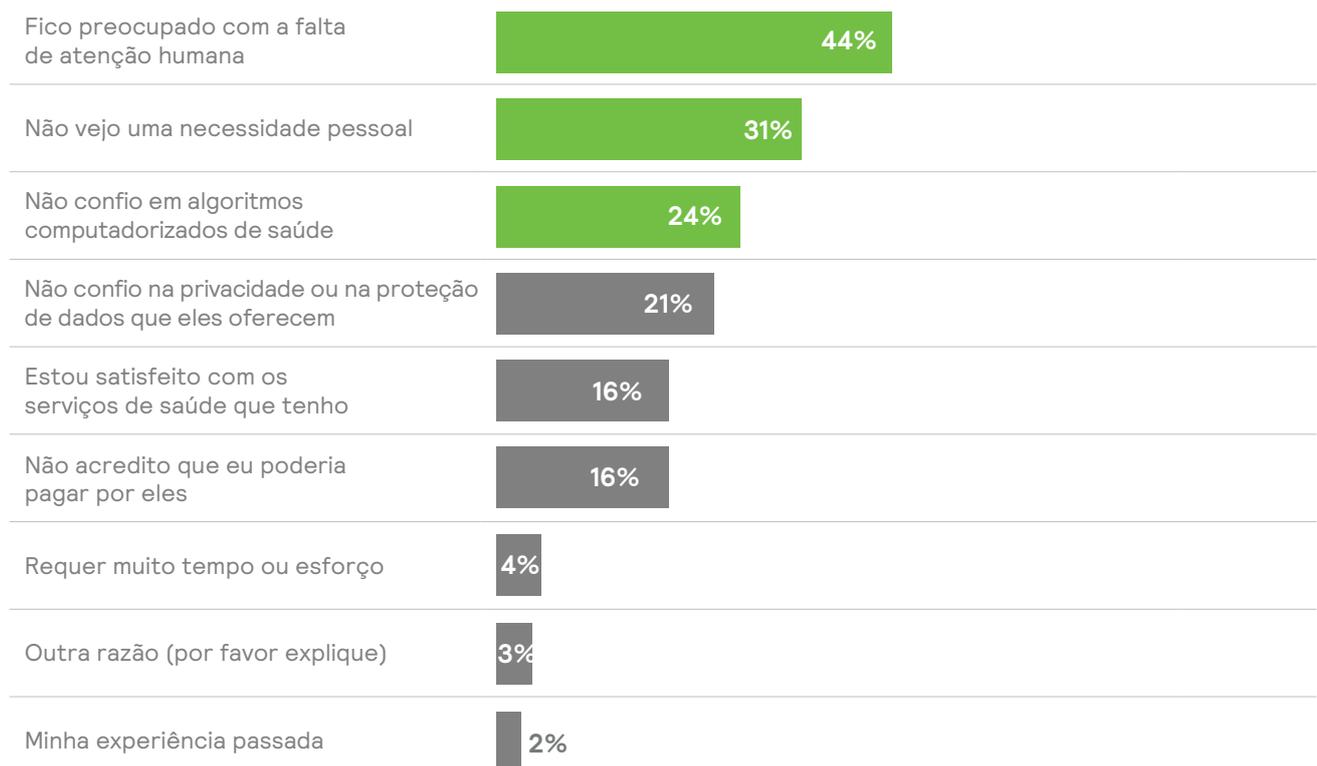
Obstáculos à adoção estão em baixa; grau de confiança nos empregadores está em alta

As empresas que procuram incluir as soluções digitais como parte de suas ofertas de saúde estão partindo de uma posição encorajadora, em que os obstáculos à adoção são poucos e a confiança dos trabalhadores nos seus empregadores é alta. Alguns trabalhadores mencionam preocupações quanto à

privacidade de dados e outras questões. Os motivos mais comuns que explicam a não disposição para tentar são preocupações quanto a uma falta de atenção humana, uma ausência de necessidade pessoal e uma falta de confiança nos algoritmos computadorizados da assistência médica.

Quando perguntados sobre o que reduzia sua propensão a experimentar determinadas inovações de saúde digital, os trabalhadores citaram com frequência uma preferência por atenção humana, falta de necessidade e a desconfiança geral em torno da IA e da segurança dos dados.

### Entre os trabalhadores não dispostos a experimentar inovações de saúde digital

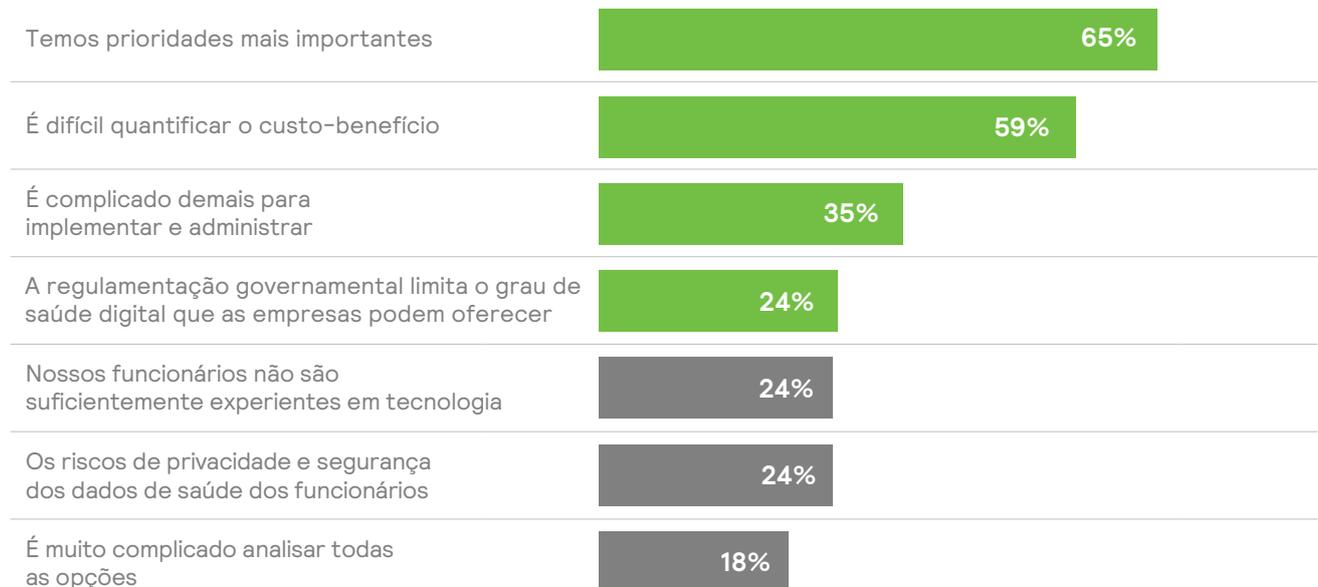


Saúde sob Demanda – pesquisa de trabalhadores; você disse que não estava muito disposto a experimentar alguns serviços de saúde, como: ^f('Q15noWill')^. Seleccione quaisquer razões da lista abaixo ou escreva suas próprias razões em "Outros" RESUMO; Brasil; Média ponderada do país – força de trabalho por sexo, idade; base: n = 230

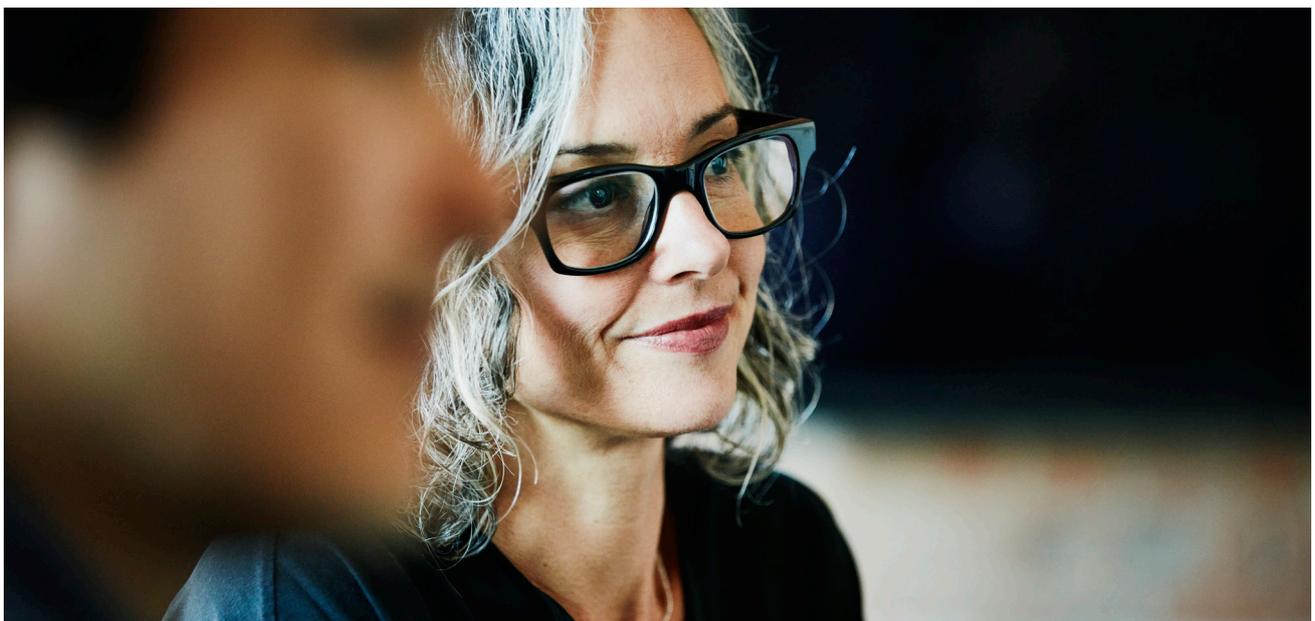
Como foi discutido acima, a maioria dos empregadores no Brasil planeja aumentar os seus gastos com saúde digital. Aqueles entre os sete que não estão dispostos a investir em saúde digital citam como sendo seus motivos mais comuns: a existência de prioridades mais importantes, dificuldade em quantificar o custo-benefício e a complexidade da implantação e da administração de programas de saúde digital.

**Apenas 17% dos empregadores não estão dispostos a investir em saúde digital. As razões incluem outras prioridades, dificuldade de calcular o ROI e complexidade de implementação e administração das soluções.**

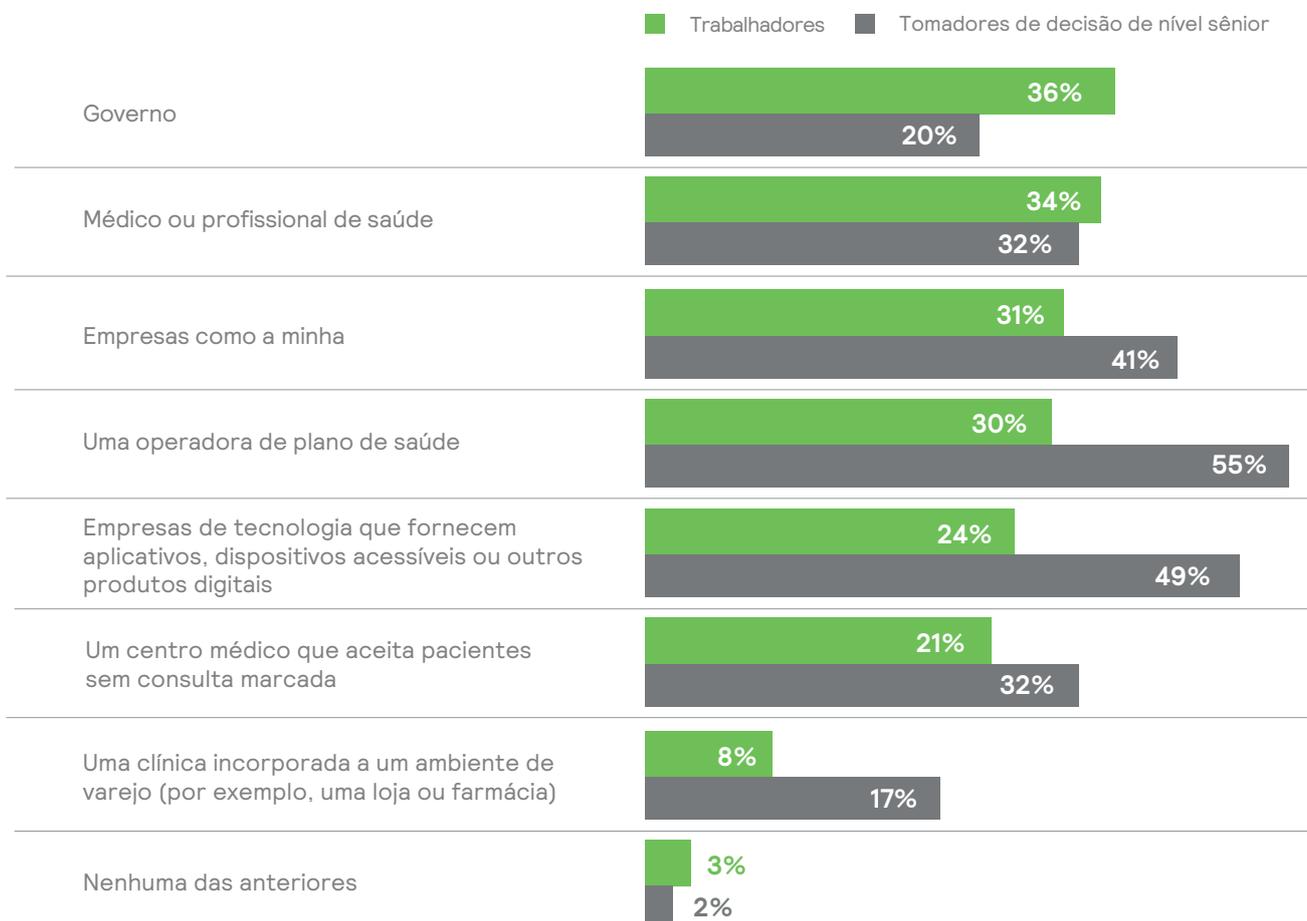
**Entre os tomadores de decisão de nível sênior não dispostos a investir em saúde digital**



Saúde sob Demanda – tomadores de decisão de nível sênior; como empregador, quais podem ser algumas das razões pelas quais não é provável que sua empresa invista em saúde digital, como, por exemplo, telemedicina, portais, aplicativos? 1 RESUMO; 26/8/2019; Brasil; média ponderada de 100 por país; total n = 100% das respostas calculadas a partir da base de perguntas n = 17 de uma amostra total de 100



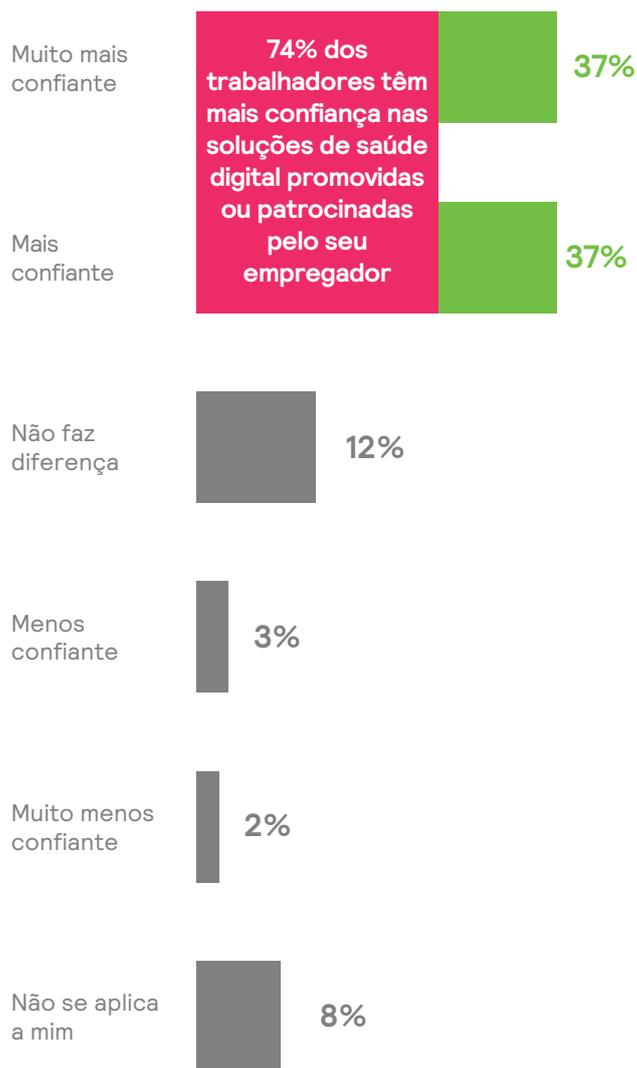
**Os trabalhadores acreditam que o governo ou os profissionais de saúde deveriam fornecer soluções de saúde digital; os empregadores são mais propensos a acreditar que essa responsabilidade é das seguradoras de saúde e das empresas de tecnologia.**



Saúde sob Demanda – comparação entre os públicos; (W11-D9) Quem você acha que deveria fornecer as soluções de saúde digital descritas no compromisso acima? por fonte de casos; filtro: Brasil; peso: peso do país; base n = 1109

Mais importante, três quartos dos trabalhadores relataram ter mais ou muito mais confiança em soluções digitais de saúde e bem-estar que sejam promovidas ou patrocinadas pelo seu empregador.

**Três quartos dos trabalhadores relataram ter muito mais ou mais confiança em soluções digitais de saúde e bem-estar que sejam promovidas ou patrocinadas por seu empregador.**

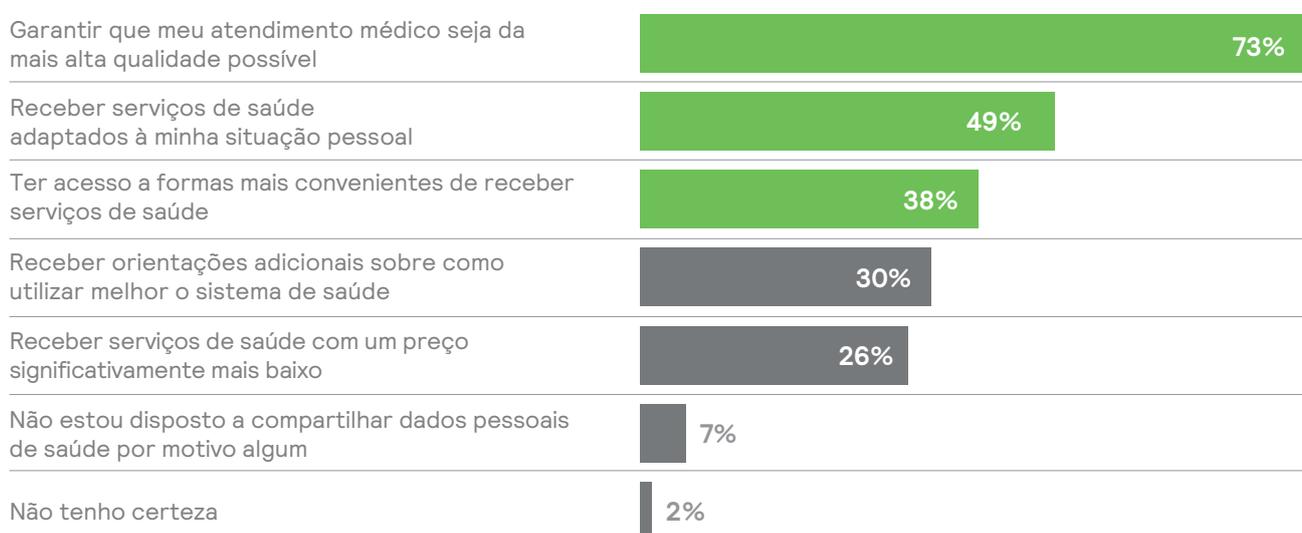


Saúde sob Demanda – pesquisa de trabalhadores; se o seu empregador promovesse ou patrocinasse soluções digitais de saúde e bem-estar no seu local de trabalho, como isso afetaria seu nível de confiança na solução oferecida? 1 RESUMO; Brasil; Média ponderada do país – força de trabalho por sexo, idade; base: n = 1.009

A pesquisa também constatou que os trabalhadores estão dispostos a compartilhar seus dados pessoais de saúde caso isso os beneficie. Cerca de três quartos dos trabalhadores no Brasil afirmam estar dispostos a compartilhar suas informações pessoais de saúde

desde que isso garanta que recebam atendimento médico da mais alta qualidade. Quase a metade deles também está disposta a compartilhar seus dados para receber serviços de assistência médica sob medida para a sua situação pessoal.

### Três quartos dos trabalhadores estão dispostos a compartilhar suas informações pessoais de saúde para garantir um atendimento médico de alta qualidade, personalizado e conveniente.

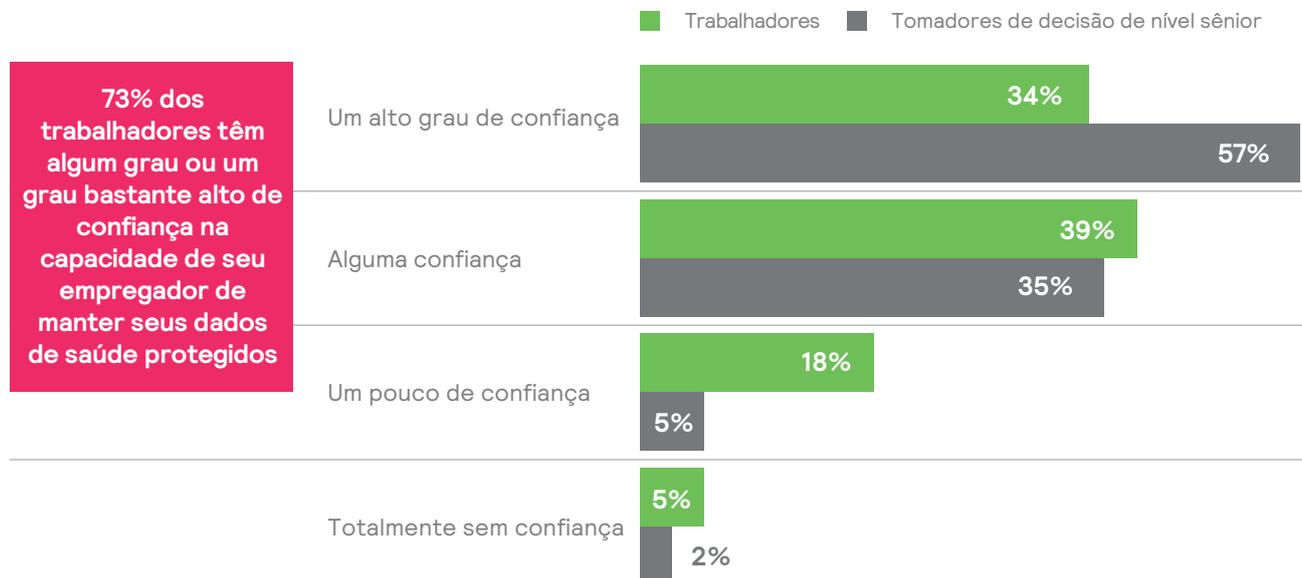


Saúde sob Demanda – pesquisa de trabalhadores; por qual das seguintes razões, se houver, você compartilharia informações pessoais de saúde? 1 RESUMO; Brasil; Média ponderada do país – força de trabalho por sexo, idade; base: n = 1.009

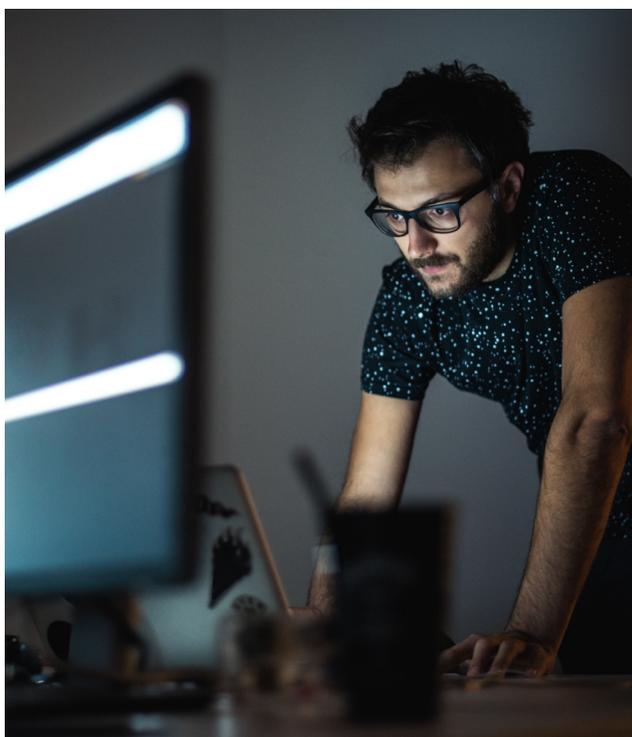
Três quartos dos trabalhadores no Brasil também relataram ter alguma ou muita confiança na capacidade de seus empregadores em manter protegidas as suas informações pessoais de saúde. Para salvaguardar esta confiança na medida em que buscam estratégias de saúde digital, acreditamos que os empregadores precisam instalar políticas e práticas apropriadas de privacidade de dados e comunicá-las com clareza aos trabalhadores. Isso ajudará a tranquilizar as preocupações do trabalhador quanto ao risco no uso das informações de saúde para decisões internas de alocação de pessoal.



## E três quartos dos trabalhadores brasileiros têm alguma ou muita confiança em seus empregadores no sentido de que manterão suas informações pessoais de saúde protegidas.



Saúde sob Demanda – Empregador e Empregadores entrevistados; (W19–D20) Quanta confiança você tem em sua empresa para manter informações pessoais de saúde dos funcionários seguras? por fonte de casos; filtro: Brasil; peso: peso do país; base n = 1109



“Muitas organizações reconhecem a necessidade de ter mais dados sobre os seus colaboradores para que possam começar a fazer uma diferença no projeto do plano de benefícios global, ou nos benefícios que estão sendo oferecidos, ou na sua capacidade de ter estratégias preventivas para ajudar os colaboradores nessa área. Contudo, também existe um nervosismo imenso nas organizações quanto aos dados que elas detêm sobre os seus colaboradores e impacto de um dado ou um descumprimento regulatório”.

**Chris Bruce,**  
Thomsons Online Benefits,  
Cofundador e Médico



## Constatação Crucial N° 4

### Quatro segmentos diferentes de trabalhadores a serem envolvidos

Os resultados da pesquisa global ilustram as diferenças no valor percebido e no engajamento às inovações de saúde digital entre mercados e gerações. Em contrapartida, há menos variação relacionada a gênero ou situação de emprego (trabalhadores em tempo integral versus aqueles em regime de tempo parcial, ou da *'gig economy'*). Conduzimos uma análise de agrupamentos para entender melhor essas diferenças e constatamos que os trabalhadores

podem ser divididos em quatro segmentos distintos com base em suas atitudes com relação às inovações de saúde, sua confiança nas soluções de saúde patrocinadas pelos empregadores e sua probabilidade de permanecer em um emprego que ofereça tais soluções.

<sup>3</sup> As gerações são definidas como Geração Y (Millenials), daqueles nascidos entre 1981–1996, Geração X, daqueles nascidos entre 1965–1980, e Geração do pós-guerra, daqueles nascidos entre 1946–1964.

<sup>4</sup> A análise de classe latente para segmentação de múltiplas categorias usa a modelização de probabilidade para maximizar a adequação global do modelo de segmento aos dados.

Estes segmentos foram intitulados “Cadastre-me”, “Impressione-me”, “Dê-me tempo para decidir” e “Não é para mim”, como abaixo:

**Os trabalhadores podem ser agrupados em quatro segmentos distintos com base em suas atitudes com relação às inovações de saúde, confiança nas soluções de saúde digital patrocinadas por seus empregadores e sua probabilidade de permanecer em um emprego que ofereça tais soluções.**

<p><b>61%</b></p> <p><b>Cadastre-me</b></p> <p>Experiente em tecnologia; a geração dominante é a geração Y, mas inclui outras</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Propenso à retenção</b> Menos propenso a deixar um emprego que oferece soluções de saúde digital</li> <li>• <b>Receptivo</b> Mais disposto a experimentar inovações de saúde digital</li> <li>• <b>Confiante</b> Mais confiante ao experimentar soluções de saúde digital patrocinadas pelo empregador</li> </ul> <p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A maioria precisa de treinamento de conscientização e de soluções positivas.</li> <li>• Disposto a aprender e a se envolver com a saúde digital</li> </ul>	<p><b>15%</b></p> <p><b>Impressione-me</b></p> <p>Com experiência em tecnologia e sem fidelidade</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Risco de sair da empresa</b> Mais propenso a deixar um emprego que oferece soluções de saúde digital</li> <li>• <b>Receptivo</b> Mais disposto a experimentar inovações digitais de saúde, mas não por meio do empregador</li> <li>• <b>Confiante</b> Mais confiante em soluções de saúde digital patrocinadas pelo empregador</li> </ul> <p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposto a se envolver com a saúde digital, mas precisa desenvolver confiança</li> </ul>	<p><b>22%</b></p> <p><b>Dê-me tempo para decidir</b></p> <p>Vocacional; a geração dominante é a geração X</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Propenso à retenção</b> Menos propenso a deixar um emprego que oferece soluções de saúde digital</li> <li>• <b>Receptivo</b> Mais disposto a experimentar inovações de saúde digital</li> <li>• <b>Pouco confiante</b> Menos confiante ao experimentar soluções de saúde digital patrocinadas pelo empregador</li> </ul> <p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mais diálogo e comunicação necessários para aumentar a confiança nas soluções oferecidas pelo empregador</li> <li>• Disposto a aprender e a se envolver com a saúde digital</li> </ul>	<p><b>2%</b></p> <p><b>Não é para mim</b></p> <p>Mais velhos, céticos com relação à tecnologia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Propenso à retenção</b> Menos propenso a deixar o emprego</li> <li>• <b>Não receptivo</b> Menos disposto a experimentar inovações de saúde digital</li> <li>• <b>Pouco confiante</b> Menos confiante ao experimentar soluções de saúde digital patrocinadas pelo empregador</li> </ul> <p><b>Oportunidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessita de mais diálogo para aumentar a confiança nas soluções oferecidas pelo empregador</li> <li>• Necessita de uma demonstração do valor da saúde digital e/ou de um incentivo ao envolvimento</li> </ul>
---	--	--	---

As atitudes das pessoas com respeito à saúde digital têm relação próxima com as suas predisposições sobre as novas tecnologias em geral, bem como a sua geração. É um pouco surpreendente constatar que o gênero não exerce um papel especialmente forte.

O entendimento das personalidades e as características de cada segmento podem ajudar os empregadores a selecionar as soluções de saúde digital mais pertinentes e adaptar as estratégias de comunicação e engajamento do trabalhador.

Os trabalhadores do segmento **“Cadastre-me”** compõem cerca de dois terços da amostra total de trabalhadores no Brasil. Eles são peritos em tecnologia e geralmente da Geração Y. Estão menos dispostos a experimentar inovações de saúde digital e têm confiança nas soluções de saúde digital recomendadas pelo empregador. Também são menos propensos a deixar uma empresa que oferece soluções de saúde digital.

O segmento **“Impressione-me”** compreende cerca de um entre seis trabalhadores no Brasil e mais da metade deles é composta por pessoas da geração Y. Eles têm altos padrões em relação às ofertas digitais. Estão dispostos a experimentar inovações de saúde digital, mas é improvável que o acesso às soluções de saúde digital no trabalho impeça os trabalhadores neste segmento de procurar trabalho em outro lugar.

Aqueles na categoria **“Dê-me tempo para decidir”** formam cerca de um quarto dos trabalhadores no Brasil. Este segmento tende para a Geração X e são seguidores da tecnologia. São receptivos a experimentar inovações de saúde digital, mas menos

---

**“A simplicidade é um fator importante, em especial se você olha para a minha geração e para a geração dos meus pais. Para a maioria de nós, a tecnologia precisa ser simples, caso contrário vamos nos desconectar.”**

**Louis Gagnon,**  
Presidente, EUA e Canadá,  
Mercer

---

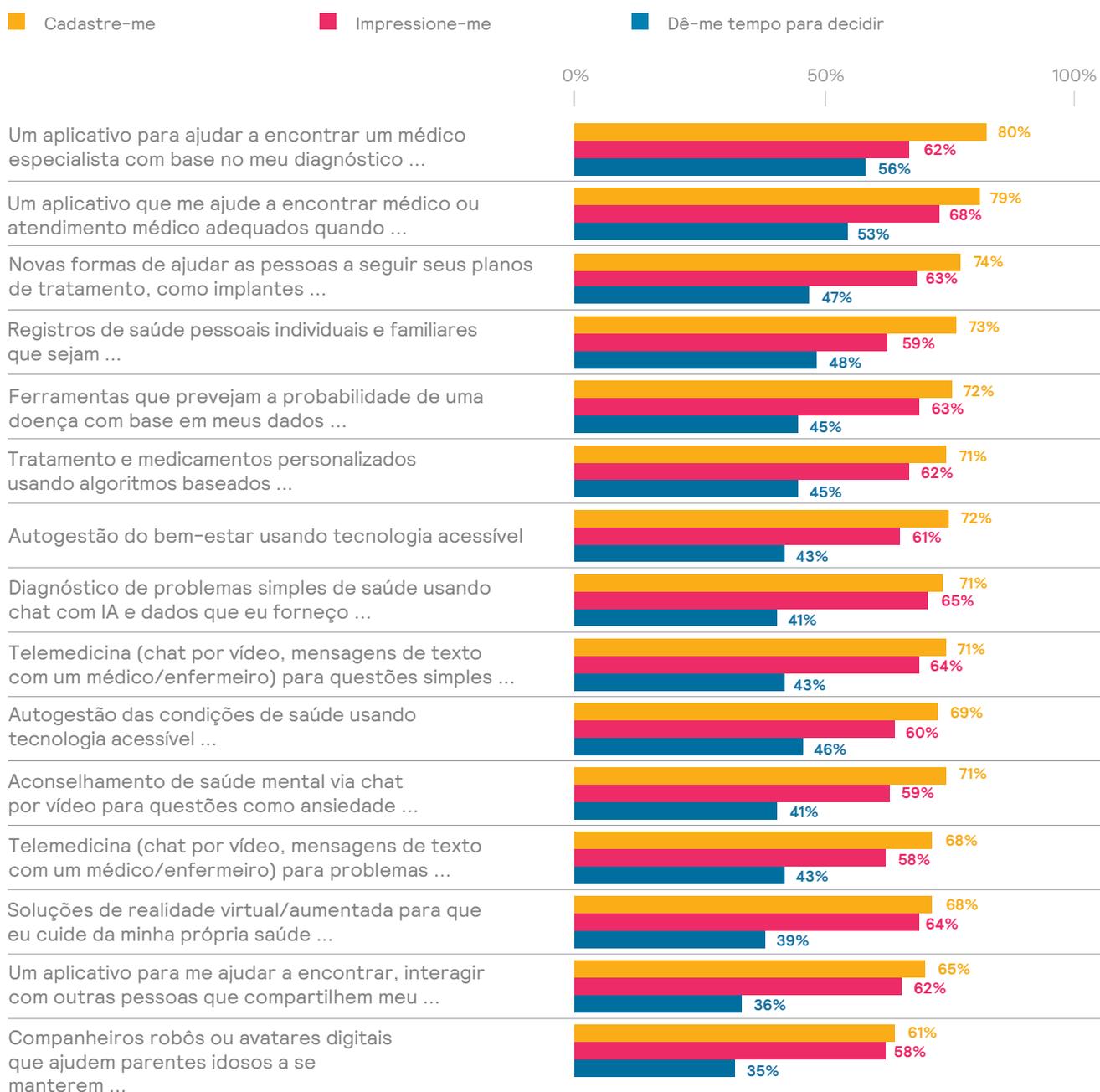
confiantes em experimentá-las no trabalho, possivelmente porque não confiam que seu empregador escolha as melhores soluções. Ao mesmo tempo, são também menos propensos a deixar a empresa que oferece soluções de saúde digital.

O segmento final, **“Não é para mim”**, tende para pessoas da geração Y. Eles são céticos em relação às novas tecnologias e compõem apenas 2% da amostra total de trabalhadores no Brasil. Este grupo é menos receptivo a experimentar inovações de saúde digital e menos confiantes nas soluções de saúde digital patrocinadas pelo empregador.

Quando perguntados sobre uma série de iniciativas potenciais de saúde digital, aqueles no grupo “Cadastre-me” estão mais

dispostos a experimentar todas elas, seguidos por aqueles dos segmentos “Impressione-me” e “Dê-me tempo para decidir”.

## Os Cadastre-me demonstram maior disposição para experimentar todas as iniciativas de saúde digital, seguidos dos Impressione-me e dos Dê-me tempo para decidir.



Saúde sob Demanda – pesquisa de trabalhadores; análise de classe latente do segmento 4, por quanto disposto você estaria a experimentar pessoalmente essas inovações de saúde (Apenas os 2 primeiros): Muito disposto a experimentar + moderadamente disposto a experimentar; Brasil; Média ponderada do país – força de trabalho por sexo, idade; base: n = 1.009



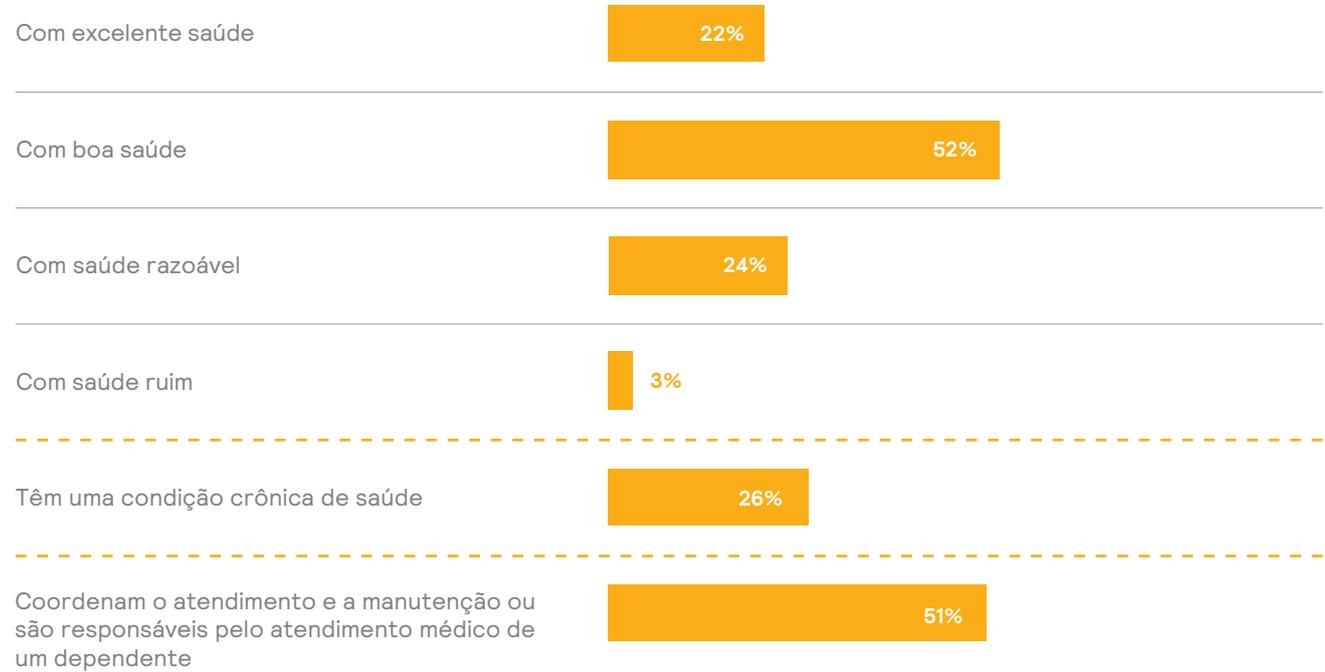
## Constatação Crucial Nº 5

### Alta demanda por uma cultura pró-saúde

A criação de um ambiente pró-saúde no local de trabalho também reconhece as necessidades holísticas dos trabalhadores e, por necessidade, inclui uma série de ferramentas e serviços digitais tanto para os indivíduos quanto para seus familiares, pois mais da metade dos trabalhadores relata cuidar

de um dependente e 26% deles relatam sofrer de doenças crônicas. Os investimentos em ferramentas de saúde digital podem ajudar a demonstrar que os empregadores estão comprometidos com o desenvolvimento de uma cultura mais ampla que valoriza a saúde e o bem-estar.

**A maioria dos trabalhadores brasileiros (74%) relataram estar com excelente ou boa saúde, com 24% com saúde razoável e 26% com uma condição crônica. Metade dos trabalhadores relatou que cuida de um dependente.**



Saúde sob Demanda – pesquisa de trabalhadores; RESUMO do Perfil de Experiência de Saúde; Brasil; Média ponderada do país – força de trabalho por sexo, idade; base: n = 1.007 a 1.009  
Os dados de saúde foram relatados pelo próprio entrevistado

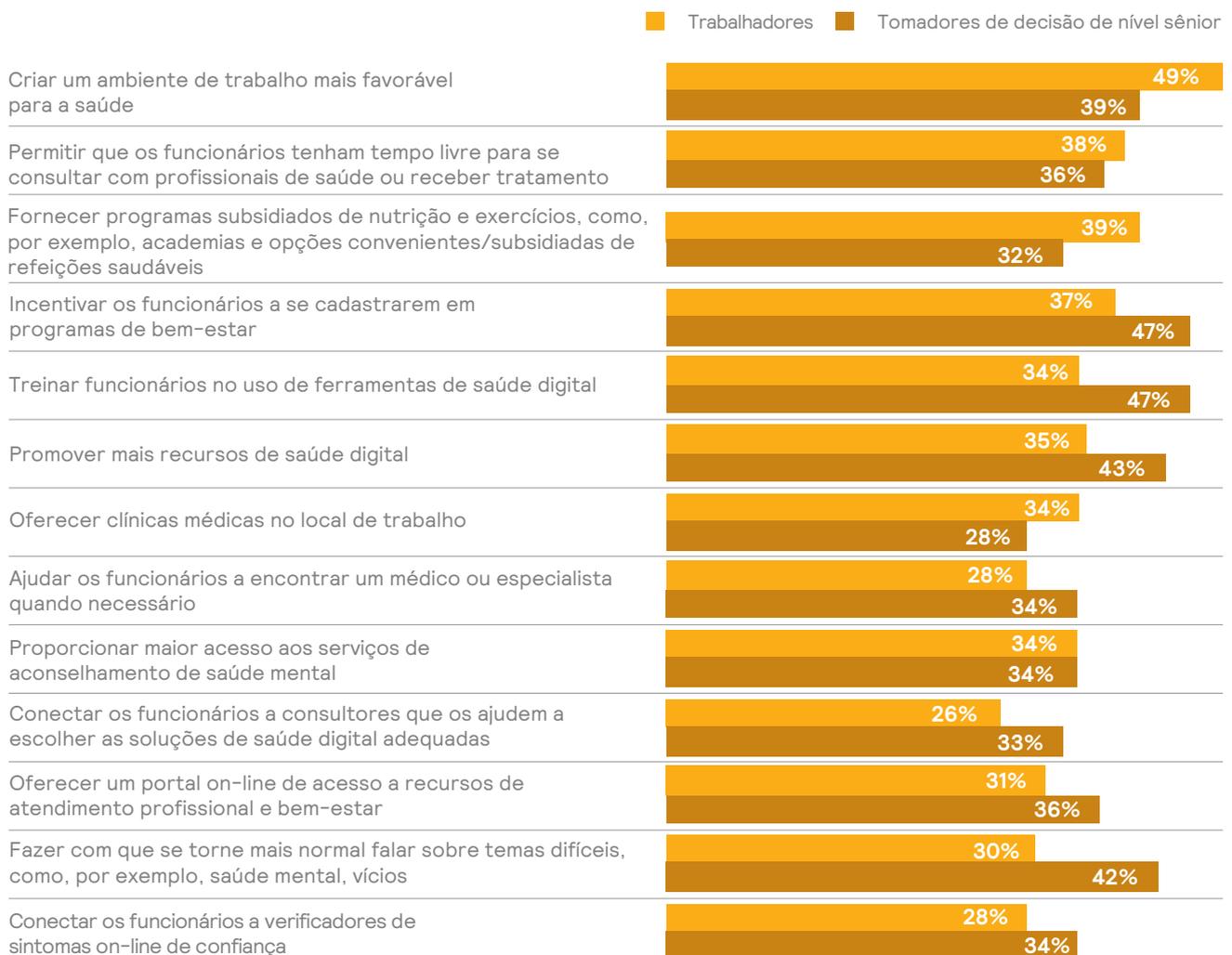
Estudo Saúde Sob Demanda – Brasil



Trabalhadores e empregadores no Brasil têm opiniões diferentes sobre como se engajar em programas de saúde e bem-estar. Os trabalhadores acreditam que os programas criam um ambiente de trabalho mais favorável, permitindo aos trabalhadores tempo livre para consultas com profissionais de assistência médica,

ou para conseguir tratamentos e obter programas subsidiados de nutrição e exercício, enquanto os empregadores acreditam em incentivos para se cadastrar em programas de bem-estar, treinamento sobre como usar as ferramentas de saúde digital e promover mais recursos de saúde digital.

**Tanto os trabalhadores quanto os empregadores no Brasil concordam quanto à necessidade de um ambiente de trabalho mais favorável à saúde e tempo livre para se consultar com profissionais de saúde. Os empregadores também são a favor de uma abordagem incentivada por programas de bem-estar e treinamento de ferramentas de saúde digital.**



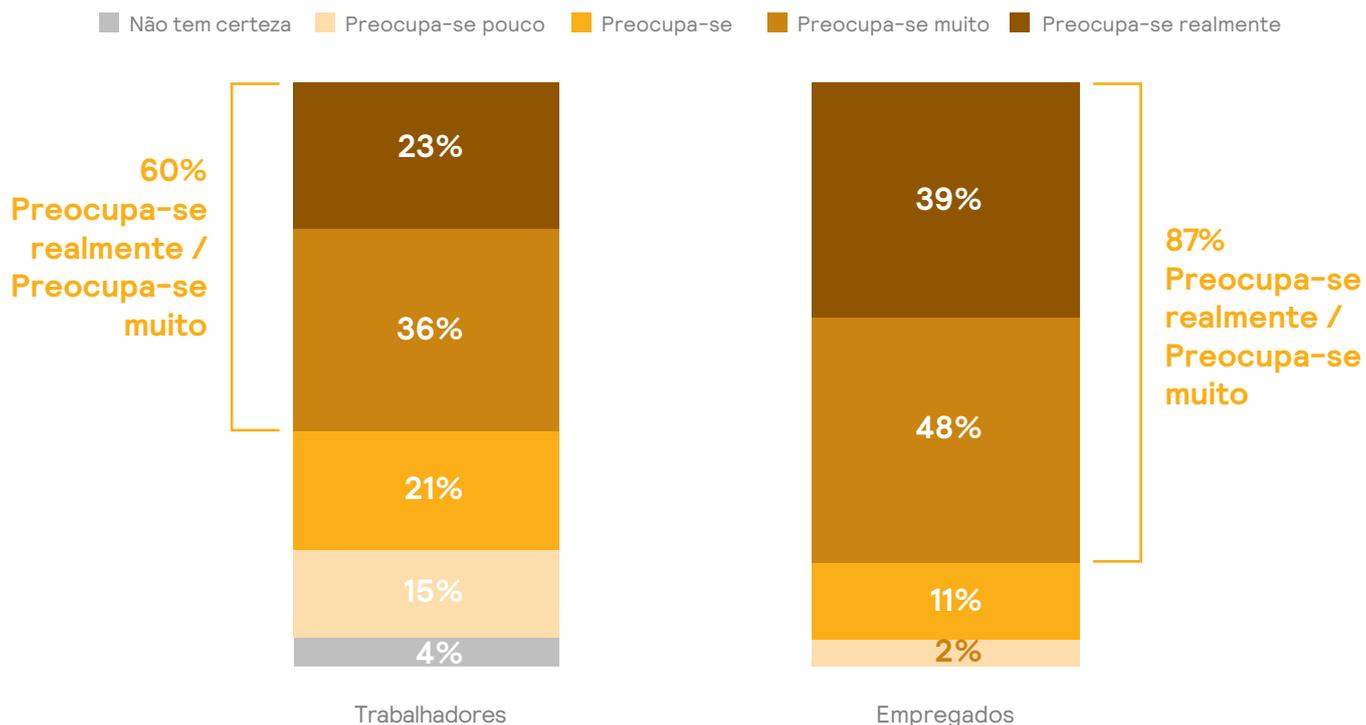
Saúde sob Demanda – comparação entre os públicos; (W17-D17) O que o seu tomador de decisão de nível sênior poderia fazer para ajudar os trabalhadores a terem maior participação em sua saúde e bem-estar? por fonte de casos; filtro: Brasil; peso: peso do país; base n = 1109

Da mesma forma, para as estratégias de envolvimento, trabalhadores e empregadores têm diferentes pontos de vista, com os últimos se preocupando com a saúde e o bem-estar dos primeiros. Somente 23% dos trabalhadores entrevistados dizem que seu empregador se preocupa bastante com eles, em comparação com 39% dos empregadores.



### Os trabalhadores brasileiros têm uma visão menos positiva do quanto seus empregadores se preocupam com sua saúde e bem-estar.

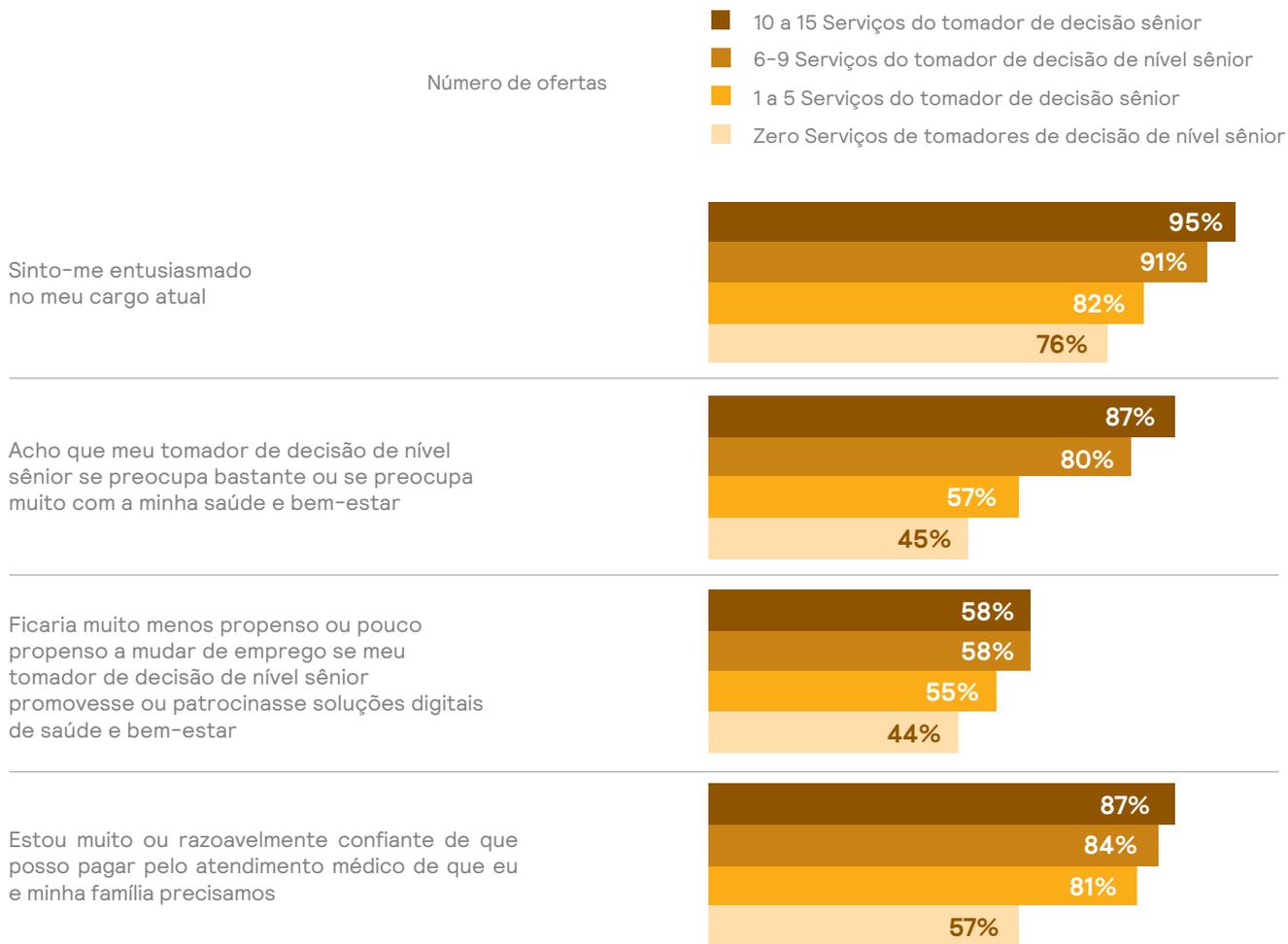
Quanto você acha que sua empresa se preocupa com a saúde e o bem-estar de seus funcionários em geral?



Saúde sob Demanda – Comparação de Audiências; País: Brasil (W5 – D3)  
 Quanto você acha que sua empresa se preocupa com a saúde e o bem-estar de seus funcionários em geral?

O estudo também constatou que quanto mais variados forem os recursos de saúde e bem-estar que um empregador

oferece, mais entusiasmados e apoiados os trabalhadores se sentem e menos propensos a deixar a empresa.



Saúde sob Demanda – pesquisa de trabalhadores; serviços do tomador de decisão de nível sênior (excluindo os de ordem médica), por “Esses compromissos são verdadeiros?”; Brasil; Média ponderada do país – força de trabalho por sexo, idade; base: n = 1.009



## Constatação Crucial N° 6

### Variações sutis entre os países

## Diferenças entre países da América Latina

1. Trabalhadores Mexicanos e Brasileiros reportaram ter mais acesso a clínicas locais do que os Colombianos.

2. Brasil tem menos confiança no governo e a Colômbia menos confiança em médicos e nos empregadores como provedores de soluções de saúde digitais.

3. Os Brasileiros estão mais dispostos a se envolver com os empregadores para tratar da saúde mental; no entanto, os Colombianos querem que seus empregadores ofereçam mais treinamento e a promoção de ferramentas e recursos digitais de saúde.

4. O futuro da saúde digital é mais perturbador para Brasileiros e mais atraente para Colombianos.

5. A maior proporção de trabalhadores “Cadastra-me” está na Colômbia e há mais trabalhadores classificados como “Dê-me tempo para decidir” no Brasil.

6. Colômbia tem menos trabalhadores sêniores e o México tem mais.

7. A Colômbia tem a menor renda entre os respondentes da pesquisa quando comparada com os demais países da América Latina.

Métrica	Brasil	México	Colômbia
Acesso a clínicas locais	44%	44%	32%
Provedores de soluções digitais em saúde: governo, médicos, empregador	36%, 34%, 31%	43%, 34%, 34%	47%, 26%, 28%
O que os empregadores poderiam fazer para ajudar a melhorar o engajamento relacionado à saúde e bem-estar dos empregados? Treinar para uso de ferramentas digitais, Promover soluções digitais de saúde, tornar normal discutir assuntos tabu, por exemplo: saúde mental	Treinar 34%, Promover 35%, Saúde Mental 30%	Treinar 38%, Promover 39%, Saúde Mental 21%	Treinar 50%, Promover 47%, Saúde Mental 21%
Visão da Saúde Digital: Atraente, Perturbadora	Atraente 75% Perturbadora 38%	Atraente 79% Perturbadora 25%	Atraente 86% Perturbadora 25%
Segmentos – Cadastre-me, Impressione-me, Dê-me tempo para decidir	Cadastre-me 61%, Impressione-me 15%, Dê-me tempo para decidir 22%	Cadastre-me 65%, Impressione-me 14%, Dê-me tempo para decidir 19%	Cadastre-me 72%, Impressione-me 9%, Dê-me tempo para decidir 18%
Gestores Seniores	21%, 58%	21%, 62%	12%, 69%
Faixas de renda	35% inferior, 25% superior	16% inferior, 18% superior	60% inferior, 3% superior
Acesso à Saúde em 2016 e ranking de qualidade *	96	91	81

## Mais comparações a seguir:

Métrica	Brasil	Colômbia	México	Mercados Maduros
<b>Inovações de saúde digital – 3 principais classificações pelos trabalhadores:</b>				
Dentre uma lista de 15 inovações de saúde digital, estas três foram classificadas como valiosas pela maioria dos trabalhadores (1)	Um aplicativo que me ajude a encontrar o médico ou o cuidado médico certo quando e onde eu precisar			
Dentre uma lista de 15 inovações de saúde digital, estas três foram classificadas como valiosas pela maioria dos trabalhadores (2)	Um aplicativo que me ajude a encontrar um médico especialista com base no meu diagnóstico em qualquer lugar do mundo			
Dentre uma lista de 15 inovações de saúde digital, estas três foram classificadas como valiosas pela maioria dos trabalhadores (3)	Novas formas de ajudar as pessoas a seguirem seus planos de tratamento, como implantes e frascos de comprimidos ‘inteligentes’	Registros de saúde pessoais individuais e familiares que sejam eletrônicos e portáteis	Autogestão de condições de saúde usando tecnologia acessível, por exemplo diabetes	Registros de saúde pessoais individuais e familiares que sejam eletrônicos e portáteis
<b>Inovações de saúde digital – 3 principais classificações pelos empregadores:</b>				
Dentre uma lista de 15 inovações de saúde digital, estas três foram classificadas como valiosas pela maioria dos empregadores (1)	Um aplicativo que ajude que as pessoas encontrem o médico ou o cuidado médico certo quando e onde precisarem			
Dentre uma lista de 15 inovações de saúde digital, estas três foram classificadas como valiosas pela maioria dos empregadores (2)	Autogestão de condições de saúde usando tecnologia acessível, por exemplo diabetes	Um aplicativo que ajude que as pessoas encontrem um médico especialista com base no seu diagnóstico em qualquer lugar do mundo		
Dentre uma lista de 15 inovações de saúde digital, estas três foram classificadas como valiosas pela maioria dos empregadores (3)	Telemedicina (chat por vídeo, mensagens de texto com um médico/ enfermeiro) para problemas simples como erupções cutâneas ou resfriado		Autogestão de condições de saúde usando tecnologia acessível, por exemplo diabetes	

## Mais comparações a seguir:

### Obstáculos e engajamento

Métrica	Brasil	Colômbia	México	Mercados Maduros
<b>Inovações de saúde digital – 3 principais classificações pelos empregadores:</b>				
Principais motivos pelos quais os trabalhadores não estão dispostos a experimentar as soluções de saúde digital	Preocupação com a falta de atenção humanizada			
O que o seu empregador poderia fazer para ajudar os trabalhadores a cuidarem mais da sua saúde e bem-estar? Principal resposta para os trabalhadores	Criar um ambiente de trabalho mais favorável para a saúde			
<b>Segmentos:</b>				
% Cadastre-me	61%	72%	65%	38%
% Impressione-me	15%	9%	14%	16%
% Dê-me tempo para decidir	22%	18%	19%	40%
% Não é para mim	2%	1%	2%	6%
<b>Visão da declaração de saúde digital:</b>				
A declaração é digna de confiança	66%	77%	75%	58%
Esta declaração é convincente	75%	86%	79%	49%
Esta declaração me dá esperança quanto ao futuro da saúde	74%	74%	77%	49%
Esta visão de saúde digital é empolgante	72%	79%	75%	50%
Esta visão de saúde digital é perturbadora	38%	25%	25%	36%



## 4

### Seis Considerações para o Sucesso

As inovações da saúde digital têm o potencial para tornar a assistência médica mais eficiente, economicamente acessível e personalizada, tudo o que os trabalhadores disseram que queriam. Os empregadores capazes de melhorar as opções de assistência médica disponíveis para a sua força de trabalho têm uma clara vantagem de atrair os melhores talentos e reter a sua lealdade.

As soluções digitais não podem ser um fim em si. Os empregadores podem criar um ambiente pró-saúde que envolva inúmeras opções, desde atividades físicas subsidiadas para ajudar mais na navegação até aplicativos pessoais que ajudem os trabalhadores a monitorar ou administrar as condições de saúde. Um local de trabalho verdadeiramente pró-saúde também reconhecerá não somente

os indivíduos que trabalham ali, mas todos os dependentes sob a responsabilidade deles.

Abaixo, usamos o aprendizado da pesquisa para criar seis diretrizes para os empregadores considerarem como eles podem traçar graficamente a sua jornada rumo à saúde digital.

## Consideração N° 1

### As soluções de saúde digital e bem-estar serão de importância crescente na contratação, no engajamento e na motivação dos trabalhadores

As organizações que priorizam os investimentos nos programas de saúde e bem-estar do trabalhador e que tornam a assistência médica mais economicamente acessível, conveniente e eficiente obterão uma vantagem competitiva. O sucesso ajuda a melhorar a reputação de sua empresa como sendo um grande lugar para trabalhar e promover o envolvimento do trabalhador e a produtividade.

Ao desenvolver um caso de negócio para as soluções de saúde digital, os empregadores têm mais sucesso quando se voltam para o envolvimento, a produtividade e os benefícios de qualidade, bem como a economia de custos.

Os trabalhadores procuram ajuda quando navegam por sistemas de saúde confusos e cada vez mais complexos. Isso é especialmente verdadeiro no Brasil e em outros países latino-americanos, em que a infraestrutura é menos desenvolvida e a tecnologia pode ajudar a melhorar os relacionamentos já próximos entre médicos e pacientes. Uma forma de fazer isso é ajudando os trabalhadores a ter acesso aos dados nos provedores de assistência médica que sirvam às suas necessidades e preferências. Permitir que eles façam consultas virtuais com os provedores de assistência médica ou que administrem remotamente as condições de saúde também pode ser atraente para os trabalhadores, embora os obstáculos regulatórios atuais possam tornar isso mais complicado na introdução dessas soluções. Há bons lugares para começar, mesmo se isso significar ajudar os trabalhadores a navegar pelos benefícios e serviços fornecidos pelo governo. Muitos desses tipos de solução são oferecidos pelas seguradoras de planos de saúde e serão avaliados como parte do processo de seleção do fornecedor.

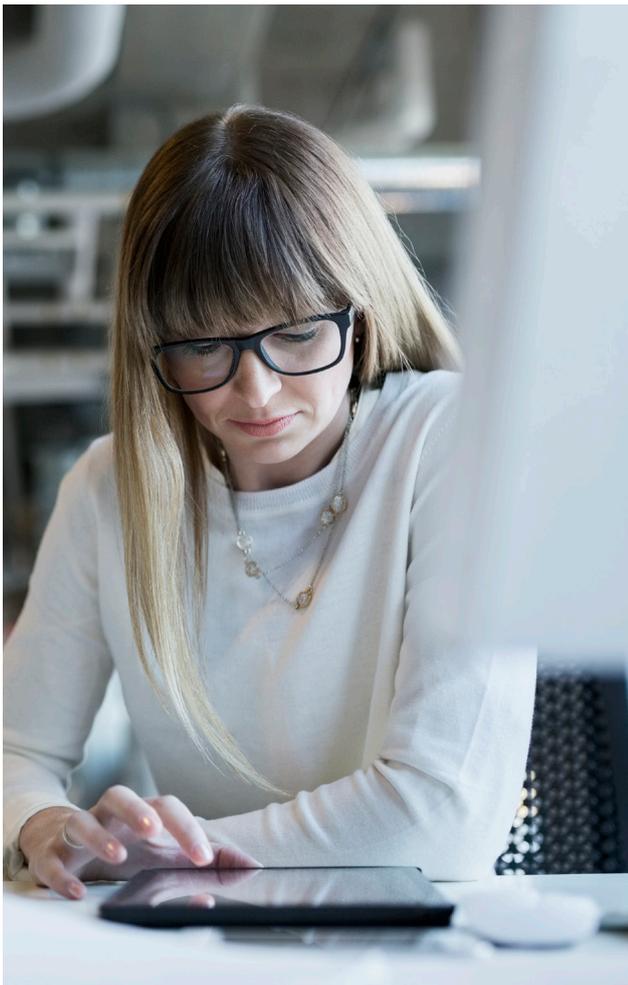
Além disso, os empregadores devem priorizar o acesso conveniente a cuidados de qualidade e hospitais, clínicas e profissionais de assistência à saúde de renome, bem como soluções que ajudem os trabalhadores a obter mais informações que possam ajudá-los a navegar pelos serviços de saúde.



## Consideração N° 2

### Para os trabalhadores, as soluções de saúde digital exercem um claro papel ao viabilizarem a assistência à saúde personalizada

De modo a tranquilizar os trabalhadores desconfiados dos algoritmos e da IA, os empregadores podem achar útil informar sobre como esses atributos ajudam os médicos a realizar as suas tarefas. As boas estratégias de envolvimento e comunicação do trabalhador serão uma parte vital deste processo. As promoções internas (ou mesmo da seguradora/operadora) de lançamentos de saúde digital devem mirar os benefícios finais mais importantes para os trabalhadores: acessibilidade econômica, conveniência, eficácia e customização, no lugar de atributos técnicos e funcionais.



Acreditamos que a orientação dada aos trabalhadores sobre como identificar os prestadores de serviços de assistência médica de alta qualidade também é de vital importância no Brasil, onde a população pode se beneficiar de maior orientação sobre como melhorar o seu acesso à assistência médica.

## Consideração N° 3

### Surpreendentemente, os trabalhadores estão dispostos a compartilhar dados de saúde para receber cuidados de maior qualidade, mais personalizados e convenientes

Apesar de algumas preocupações mais amplas sobre proteção de dados e os obstáculos à adoção, a maioria dos trabalhadores confia que os seus empregadores protegerão as suas informações pessoais de saúde. Esta confiança proporciona aos empregadores um papel importante no desenvolvimento de ecossistemas de saúde digital e na instalação das políticas e práticas certas para a proteção dessa confiança.

Os empregadores devem estar cientes de que os trabalhadores compartilharão suas informações de saúde caso recebam em troca um benefício importante – um atendimento médico de qualidade que seja personalizado e conveniente. Os empregadores exercem um importante papel na promoção da saúde digital ao garantir a privacidade de dados para manter a confiança que permitirá que os trabalhadores acatem as novas soluções.

Para manter a confiança do trabalhador e ajudar na superação de alguns dos obstáculos à adoção de novas soluções de saúde digital, os empregadores podem garantir que têm instaladas práticas e controles sólidos de privacidade. Estas práticas geralmente envolvem a negação do acesso às informações pessoais detalhadas detidas pelos dados dos fornecedores e que são acessados de modo responsável, de modo que as preocupações com privacidade não sejam usadas como uma desculpa para depreciar

as soluções de saúde que podem dar suporte à saúde e ao bem-estar dos trabalhadores.

A segurança dos dados está prestes a se tornar um problema mais desafiador para os empregadores, pois os avanços tecnológicos não deixam muito claro quem detém os dados. O acesso aos dados pessoais também será uma questão importante para trabalhadores e empregadores no Brasil a partir de agosto de 2020, quando será implantado um sistema de proteção de dados similar ao Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) introduzido na União Europeia. Com o trabalho sendo cada vez mais flexível e com o crescimento da ‘*gig economy*’, as questões sobre segurança dos dados, propriedade e mobilidade ficarão mais complicadas. É crucial preservar e promover a confiança para manter um alto nível de confiança dos trabalhadores em seus empregadores.

## Consideração N° 4

### Segmentos únicos de trabalhadores têm diferentes atitudes com respeito à inovação na saúde e exigem abordagens sob medida

Diferentes segmentos de trabalhadores têm diferentes níveis de conforto com respeito às soluções de saúde digital e os empregadores querem garantir estar criando uma cultura de apoio à saúde que aborde a diversidade das necessidades do trabalhador. Os empregadores se beneficiam quando adotam uma abordagem sob medida do *design* do programa, bem como nas estratégias de comunicação e envolvimento do trabalhador. Não existe uma solução única ideal para todos.

O grupo do segmento “Cadastre-me” é composto pela maioria dos trabalhadores no Brasil, de acordo com a pesquisa, seguido daqueles do segmento “Dê-me tempo para decidir”. Assim, os empregadores estão propensos a achar que os trabalhadores estão dispostos a experimentar uma série de inovações de saúde digital e menos propensos a deixar os empregos que oferecem soluções de saúde digital.



## Consideração Nº 5

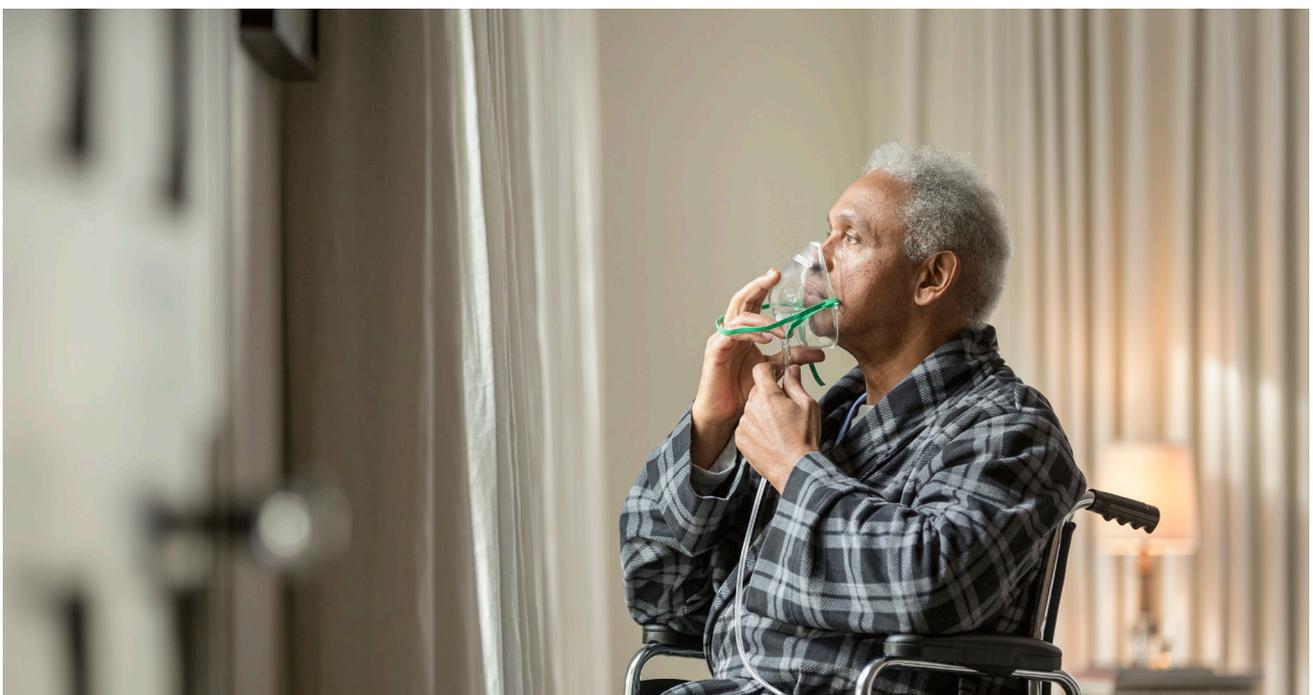
### Os trabalhadores apreciam uma cultura de trabalho pró-saúde – que tenha importantes implicações para as soluções de saúde digital

Os resultados do estudo Saúde sob Demanda sugerem que o apoio a programas de saúde digital pode ser mais eficaz se estes fizerem parte de uma estratégia integrada de saúde e bem-estar, em vez de oferecerem isso isoladamente. Uma estratégia eficaz pode ter um apoio mais visível da empresa, modelos de conduta e defensores, além de políticas e procedimentos complementares de saúde no local de trabalho.

Os trabalhadores no Brasil, como aqueles entrevistados nos outros países latino-americanos, valorizam sua saúde e não precisam ser encorajados a assumir responsabilidade por ela, mas as inovações que os ajudam a navegar pelos sistemas de saúde e melhorar seu relacionamento com os provedores de assistência médica devem ser especialmente convidativas.

Ao mesmo tempo, os empregadores que oferecem programas de saúde digital

desejarão abordar pontos fundamentais, como permitir um tempo livre ao seu pessoal para consultas médicas, visando evitar o envio de mensagens confusas. Assim, os empregadores podem demonstrar seu compromisso com a saúde e o bem-estar de seus trabalhadores. As iniciativas eficazes de saúde e bem-estar no local de trabalho devem contrabalançar as abordagens digitais e não digitais.



## Consideração Nº 6

### Os empregadores se beneficiarão com a abordagem das necessidades locais de assistência médica

Embora uma maioria dos entrevistados na América Latina tenha acesso aos planos de saúde, muitos gostariam de acessar mais opções para saúde e bem-estar do que aquelas disponíveis atualmente. Cerca de 8 entre 10 trabalhadores latino-americanos entrevistados têm acesso a plano de saúde; contudo, 69% ainda desejam ter acesso a melhores planos de saúde e bem-estar do que têm atualmente.

Os trabalhadores no Brasil, como seus vizinhos latino-americanos, acham atraente esta visão futura da saúde e estão dispostos a experimentar uma série de inovações em saúde. Eles não precisam de incentivos financeiros para ser encorajados a assumir responsabilidade pela própria saúde, mas estão mais propensos a ser atraídos para aquelas soluções de saúde digital que melhoram os seus relacionamentos já próximos com os provedores de assistência médica. Os trabalhadores da América Latina entrevistados no estudo estão especialmente abertos a soluções digitais específicas como a telemedicina, se o tempo de espera for menor nesses serviços. De fato, 42% dos latino-americanos dizem preferir cuidados virtuais com menor tempo de espera às consultas presenciais com uma espera enorme, em comparação com apenas 33% na amostragem global.

Ainda hoje, os trabalhadores no Brasil também têm menos confiança no governo como provedor de soluções de saúde digital. O estudo mostra que os trabalhadores no Brasil estão mais propensos a um envolvimento com os empregadores na abordagem da saúde mental; eles utilizam mais as clínicas nas empresas no Brasil, em comparação com o que ocorre na vizinha Colômbia. Isso fornece aos empregadores inúmeras opções para a inovação e sugere que os trabalhadores poderiam estar dispostos a experimentar as soluções de saúde digital de seus empregadores que abordem as suas necessidades não atendidas de assistência médica.



# 5

## Metodologia

O estudo Saúde sob Demanda foi divulgado simultaneamente em 13 países para trabalhadores e tomadores de decisão de nível sênior representando as opiniões dos empregadores.

O estudo sobre o trabalhador estava centrado em adultos com trabalho em tempo integral ou parcial, *freelancers* e trabalhadores da '*gig economy*'; todos com idades entre 18 e 64 anos. O gênero, a idade e a amostragem regional em cada país foram controlados por cotas equiparadas aos mais recentes dados de censo disponíveis por país. O conjunto de dados final sobre os trabalhadores de cada país foi ponderado por gênero e faixa etária para se equiparar às características da força de trabalho de pessoas empregadas, de acordo com o OECD Labor Force Statistics de 2018.

O estudo sobre o empregador era voltado para os tomadores de decisão de nível sênior nas organizações comerciais com 50 ou mais trabalhadores. A pesquisa levava 12 minutos. Os tomadores de decisão de nível sênior eram líderes nas suas empresas e escolhidos usando-se uma combinação de funções do cargo e de tomada de decisão para o quadro de pessoal e os benefícios. Pelo menos 50% dos tomadores de decisão de nível sênior estão em empresas com mais de 500 trabalhadores, globalmente.

Ambas as pesquisas tinham perguntas similares que permitiam comparações entre trabalhadores e empregadores, embora o texto e as opções fossem customizados para cada público. Aqueles entrevistados na pesquisa tinham a opção de responder às perguntas em inglês ou no seu idioma nativo. As entrevistas eram anônimas e os resultados foram agregados antes de serem segmentados. A pesquisa do trabalhador levava 15 minutos.

A margem de erro do estudo com trabalhadores de 13 países foi de +/- 0,8% para os resultados globais e +/- 3,1% por país, com nível de confiança de 95%, exceto para os EUA, China e Índia, cuja margem foi de +/- 2,2%. A margem de erro do estudo com tomadores de decisão de nível sênior foi de +/- 2,7% para os resultados globais e de +/- 9,8% por país, com nível de confiança de 95%.

As entrevistas da pesquisa foram conduzidas de modo duplo-cego neste estudo, para evitar a predisposição nos resultados e na interpretação da pesquisa. Isso significa que os entrevistados não tinham ciência quanto ao patrocinador do estudo. Da mesma forma, as organizações que patrocinam a MMC não estão cientes quanto aos dados pessoais dos entrevistados além dos dados demográficos da pesquisa.

Para a nossa análise, definimos os mercados em crescimento como economias de renda média que, de acordo com o Banco Mundial, são países em que o nível de renda é inferior a US\$ 12.615 de RNB (renda nacional bruta) per capita, com base no método Atlas. Os mercados em crescimento incluíam: Brasil, China, Colômbia, Índia, Indonésia e México.

Os mercados maduros são economias de alta renda em que o nível de renda é superior a US\$ 12.615 de RNB per capita. Os mercados maduros neste estudo foram identificados como: Canadá, França, Itália, Países Baixos, Singapura, Reino Unido e EUA.

## 6

## Apêndice

## Respostas da pesquisa por país: Trabalhadores e empregadores

País	Tamanho da amostra de trabalhadores	Tamanho da amostra de tomadores de decisão de nível sênior
Brasil	1.009	100
China	2.068	100
Colômbia	1.057	100
Índia	2.000	100
Indonésia	1.036	100
México	1.047	100
Singapura	1.039	100
Reino Unido	1.054	100
Países Baixos	1.066	100
Itália	1.052	100
França	1.019	100
Canadá	1.066	100
EUA	2.051	100
<b>Todos os países na América Latina</b>	<b>3.113</b>	<b>300</b>
<b>Todos os países na Ásia</b>	<b>6.143</b>	<b>400</b>
<b>Todos os países na Europa</b>	<b>4.191</b>	<b>400</b>
<b>Todos os países na América do Norte</b>	<b>3.117</b>	<b>200</b>
<b>Todos os países do estudo</b>	<b>16.564</b>	<b>1.300</b>

# 7

## Contribuidores

### Patrocinador Executivo

**Marcelo Borges**

Diretor Executivo, Mercer Marsh Benefícios

**Antonietta Medeiros**

Líder de Gestão de Saúde, Mercer Marsh Benefícios

**Hervé Balzano**

Presidente, Saúde & Benefícios, Mercer  
Líder Global, Mercer Marsh Benefícios

### Autores

**Mariana Dias Lucon**

Diretora Consultoria, Mercer Marsh Benefícios

**Antonietta Medeiros**

Líder de Gestão de Saúde, Mercer Marsh Benefícios

**Diego Ramirez, MD**

Líder Global de Consultoria de Saúde e Gestão de Saúde, LAC

### Nossos Parceiros

O **Occula Group** é uma consultoria de planejamento estratégico e insights por meio de liderança e posicionamento de marca. O grupo global monta equipes personalizadas para abordar as necessidades dos clientes e integra de maneira uniforme o negócio e a marca dos clientes. Para esta atribuição, o Occula Group firmou parceria com a Reputation Leaders, uma empresa internacional de liderança e pesquisa.

# 8

## Sobre a Mercer Marsh Benefícios, a Mercer e a Oliver Wyman

### Sobre a Mercer Marsh Benefícios

A Mercer Marsh Benefícios fornece aos clientes uma única fonte para o gerenciamento dos custos, dos riscos às pessoas e das complexidades dos benefícios do colaborador. Ela é uma combinação dos escritórios locais da Mercer e da Marsh pelo mundo, além de correspondentes de cada país que tenham sido selecionados com base em critérios específicos. Os nossos peritos em benefícios, localizados em 135 países e servindo clientes em mais de 150 países, conhecem a fundo os seus mercados locais. Por meio de nossos negócios localmente estabelecidos, temos uma plataforma comum exclusiva que nos permite servir aos clientes com consistência global e soluções únicas localmente.

### Sobre a Mercer

Na Mercer, acreditamos na construção de futuros mais promissores. Juntos, estamos redefinindo o mundo dos negócios, reorganizando os resultados de aposentadoria e investimento, e explorando os genuínos potenciais da saúde e do bem-estar. Os mais de 25.000 colaboradores da Mercer estão baseados em 44 países e operando em mais de 130 países. Mercer pertence ao grupo Marsh & McLennan Companies (NYSE: MMC), líder mundial em serviços profissionais nas áreas de risco, estratégia e pessoas, com 75.000 colegas e receita anual aproximada de US\$ 17 bilhões. Através de seus negócios líderes de mercado, incluindo Marsh, Guy Carpenter e Oliver Wyman, a Marsh & McLennan ajuda seus clientes a navegar num ambiente cada vez mais dinâmico e complexo.

### Sobre a Oliver Wyman

A Oliver Wyman é uma líder global em consultoria em gestão. Com escritórios em mais de 50 cidades por cerca de 30 países, a Oliver Wyman combina profundo conhecimento do setor com perícia especializada em estratégia, operações, gestão de risco e transformação da organização. A empresa tem mais de 4.500 profissionais pelo mundo que ajudam os clientes a otimizar o seu negócio, melhorar as suas operações e perfil de risco, e acelerar o seu desempenho organizacional para captar as oportunidades mais interessantes. A Oliver Wyman é uma subsidiária integral da Marsh & McLennan Companies (na Bolsa de Valores de Nova York [NYSE]: MMC).