

# TELEMEDICINA 60+: A ERA DIGITAL DO CUIDADO

Isabela Luiza Machado; Zagonel, S. S. B.; Parizotto, D.

Salvia Saúde Corporativa – Brasil.

## INTRODUÇÃO

O Brasil vivencia uma transição demográfica caracterizada pelo aumento expressivo da população idosa. Esse envelhecimento progressivo está associado ao crescimento da expectativa de vida e à redução das taxas de fecundidade, resultando em uma maior proporção de idosos na sociedade (IBGE, 2023). Tal mudança impõe desafios significativos ao sistema de saúde, que precisa adaptar sua estrutura para atender às demandas crescentes por cuidados contínuos, prevenção de agravos e manejo de condições crônicas, típicas dessa faixa etária (POLIZIO; MARÇAL, 2025).

Com as transformações nos estilos de vida, a informatização e a tecnologia têm sido progressivamente incorporadas ao cotidiano das pessoas idosas, abrangendo desde tarefas simples até as mais complexas. Buscando aprimorar a qualidade de vida desse público, o uso de aplicativos para smartphones tem se tornado cada vez mais comum como apoio às atividades diárias. Reconhecendo as necessidades específicas da população idosa, diversos programas e ferramentas vêm sendo desenvolvidos para oferecer suporte adequado. Nesse contexto, a teleassistência, por meio da telemedicina, apresenta-se como alternativa capaz de promover maior autonomia e segurança para esse grupo etário (RAPOSO et al., 2021).

Embora a telemedicina já estivesse em expansão nos anos anteriores, a pandemia de COVID-19, iniciada em 2020, acelerou significativamente a implementação dessa modalidade no Brasil. O uso de plataformas digitais para consultas, diagnósticos e acompanhamento clínico tornou-se essencial para assegurar a continuidade do cuidado, especialmente para grupos populacionais vulneráveis, como os idosos, que apresentam maior risco frente à doença e, muitas vezes, dificuldade de mobilidade (MOTTA, 2022). Diante desse cenário, impõe-se uma realidade que exige soluções inovadoras e inclusivas, que garantam acesso equitativo e qualidade na atenção à saúde da pessoa idosa.

Iniciado como resposta emergencial à crise sanitária provocada pela pandemia de COVID-19, o serviço de telemedicina transformou-se em uma estratégia estruturada de cuidado na saúde suplementar. Neste estudo, buscou-se, por meio de uma abordagem quantitativa, avaliar os atendimentos realizados a idosos ao longo dos anos, com recortes por sexo e motivo de atendimento, permitindo identificar padrões de uso e evolução da demanda. O estudo busca, assim, evidenciar o papel da telemedicina na ampliação do acesso à atenção à saúde da população idosa no Brasil.

## OBJETIVO

Este estudo tem como objetivo analisar a trajetória e consolidação do serviço de telemedicina de uma empresa privada de gestão de saúde no atendimento a sintomas agudos da população idosa.

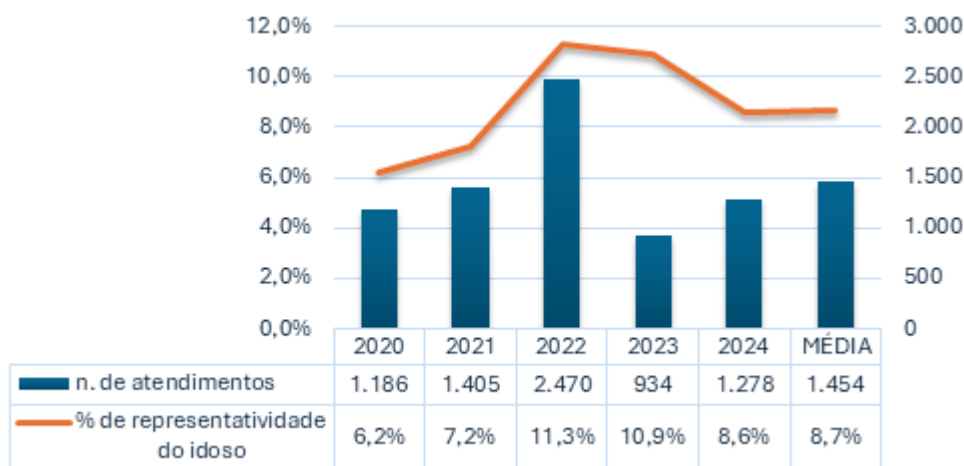
## MÉTODO

Trata-se de um estudo descritivo, com abordagem quantitativa, fundamentado na análise de dados anonimizados extraídos do sistema de prontuário eletrônico do paciente. O período de observação compreende os atendimentos realizados entre abril de 2020 e dezembro de 2024, incluindo os atendimentos por sintomas agudos, realizados via telemedicina, com pessoas com 60 anos ou mais. As consultas foram realizadas por telefone ou vídeo. As variáveis analisadas foram: proporção de atendimentos a idosos em relação ao total de atendimentos por telemedicina em cada ano; sexo dos pacientes; e motivo do atendimento, conforme categorização registrada no prontuário eletrônico. Também foram analisados os dados da pesquisa de satisfação aplicada 72 horas após o atendimento, por meio de envio automático de link, utilizando a metodologia Net Promoter Score (NPS) e questões relacionadas à qualidade do serviço prestado.

## RESULTADO

Entre abril de 2020 e dezembro de 2024, o serviço de telemedicina registrou um total de 83.896 atendimentos médicos em todo o território nacional, dos quais 7.273 (8,7%) foram realizados com a população idosa. Em relação ao perfil dos idosos atendidos, a média de idade foi de 65,1±5,8 anos, com predominância do sexo feminino, que representou em média 59% dos atendimentos. O Gráfico 1 apresenta os dados por ano.

Gráfico1- Atendimento de Telemedicina ao longo dos anos



A análise dos principais motivos de atendimento, apresentada na Tabela 1, revelou padrões clínicos distintos ao longo do período. Em 2022, o diagnóstico mais recorrente entre idosos foi infecção por coronavírus de localização não especificada, refletindo o impacto da pandemia de COVID-19. Em 2023, prevaleceram os quadros de infecção viral não especificada e infecção aguda das vias aéreas superiores. Já em 2024, além da infecção viral não especificada, destacou-se o aumento de casos relacionados à dengue clássica.

Tabela 1- Percentual de atendimentos por CID ao longo dos anos

Ano 2022		
CID	Porcentagem	Descrição

B342	25%	Infecção por coronavírus de localização não especificada
B349	23%	Infecção viral não especificada
Z000	9%	Exame médico geral
<b>Ano 2023</b>		
B349	15%	Infecção viral não especificada
J069	12%	Infecção aguda das vias aéreas superiores
B342	8%	Infecção por coronavírus de localização não especificada
<b>Ano 2024</b>		
B349	20%	Infecção viral não especificada
A90	6%	Dengue
Z000	5%	Exame médico geral

CID= Classificação Internacional de Doenças

Na avaliação de satisfação, o serviço obteve um NPS de **96 pontos**, considerado “zona de excelência”. Outros resultados incluem:

- 98% dos usuários afirmaram que voltariam a utilizar o serviço;
- 91% relataram alívio dos sintomas após o atendimento;
- 64% deixaram de procurar atendimento presencial de urgência, evidenciando o impacto da telemedicina na redução de sobrecarga dos serviços de pronto atendimento.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Iniciado como resposta emergencial à pandemia de COVID-19, o serviço consolidou-se como alternativa eficaz para o acompanhamento clínico da população idosa, promovendo acessibilidade e resolutividade, especialmente em um cenário de alta demanda e vulnerabilidade. Embora a taxa de utilização do serviço entre idosos ainda seja relativamente baixa em comparação ao total, ela é proporcional à representatividade dessa faixa etária na população geral. A estabilidade nesse percentual pode indicar uma tendência de consolidação do uso da telemedicina por esse grupo. Os dados reforçam a importância da telemedicina como ferramenta estratégica para ampliar o acesso, reduzir a procura inadequada por pronto atendimento e qualificar a atenção à saúde da pessoa idosa, além de evidenciar a necessidade de continuidade dos investimentos em infraestrutura, capacitação digital e integração entre tecnologias e equipes multiprofissionais.

## REFERÊNCIAS

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. Censo Demográfico 2022: principais resultados e informações metodológicas. Rio de Janeiro: IBGE, 2023.

POLIZIO, MA; MARÇAL, L. Demência e envelhecimento no Brasil: revisão narrativa sobre desafios sociais e de saúde pública. **Psicologia e Saúde em Debate**, Franca, v. 11, n. 1, 2025. DOI: 10.22289/2446-922X.V11A1A27.

RAPOSO, AP et al. Telemedicina na atenção com a pessoa idosa: uma abordagem baseada nos recursos. **Revista Humanidades e Inovação**, Araguaína, v. 8, n. 63, p. 413–426, 2021.

**MOTTA, PCC.** Atendimento aos idosos através da telemedicina durante a pandemia pela COVID-19: experiência de um Centro de Saúde. 2022. 125 f. Dissertação (Mestrado em Saúde da Família) – Faculdade de Medicina, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Câmpus de Botucatu, Botucatu, 2022. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/server/api/core/bitstreams/cb03433a-7260-42e0-856b-a3a59fadb507/content>.

## Salvia - ARTIGO UTILIZAÇÃO DE IDOSOS NO SERVIÇO DE TELEMEDICINA (1).pdf

Documento número #46ee62ac-ebfb-4907-9f45-6433fcb8e807

Hash do documento original (SHA256): ef750106d84317839142b786c5c7fc88d938e4eebeb28f6f37529997fd0b5741

### Assinaturas

✓ **Isabela Luiza Machado**  
CPF: 097.824.319-66  
Assinou em 27 jun 2025 às 16:00:42

✓ **Silvana Sales Brum Zagonel**  
CPF: 003.846.760-73  
Assinou em 27 jun 2025 às 16:28:32

✓ **Daniela Parizotto**  
CPF: 049.711.499-29  
Assinou em 27 jun 2025 às 16:39:42

### Log

- 27 jun 2025, 15:57:57 Operador com email juridico@salviasaude.com.br na Conta 625aa4a6-663e-4a70-a8f7-a4af3e6ee19d criou este documento número 46ee62ac-ebfb-4907-9f45-6433fcb8e807. Data limite para assinatura do documento: 27 de julho de 2025 (15:57). Finalização automática após a última assinatura: habilitada. Idioma: Português brasileiro.
- 27 jun 2025, 15:59:07 Operador com email juridico@salviasaude.com.br na Conta 625aa4a6-663e-4a70-a8f7-a4af3e6ee19d adicionou à Lista de Assinatura: isabela.machado@salviasaude.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Isabela Luiza Machado.
- 27 jun 2025, 15:59:07 Operador com email juridico@salviasaude.com.br na Conta 625aa4a6-663e-4a70-a8f7-a4af3e6ee19d adicionou à Lista de Assinatura: silvana.zagonel@salviasaude.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Silvana Sales Brum Zagonel.

- 
- 27 jun 2025, 15:59:07 Operador com email juridico@salviasaude.com.br na Conta 625aa4a6-663e-4a70-a8f7-a4af3e6ee19d adicionou à Lista de Assinatura: daniela.parizotto@salviasaude.com.br para assinar, via E-mail.
- Pontos de autenticação: Token via E-mail; Nome Completo; CPF; endereço de IP. Dados informados pelo Operador para validação do signatário: nome completo Daniela Parizotto.
- 27 jun 2025, 16:00:42 Isabela Luiza Machado assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail isabela.machado@salviasaude.com.br. CPF informado: 097.824.319-66. IP: 177.7.165.174. Componente de assinatura versão 1.1253.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 27 jun 2025, 16:28:32 Silvana Sales Brum Zagonel assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail silvana.zagonel@salviasaude.com.br. CPF informado: 003.846.760-73. IP: 138.185.90.197. Componente de assinatura versão 1.1253.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 27 jun 2025, 16:39:42 Daniela Parizotto assinou. Pontos de autenticação: Token via E-mail daniela.parizotto@salviasaude.com.br. CPF informado: 049.711.499-29. IP: 189.4.76.47. Componente de assinatura versão 1.1253.0 disponibilizado em https://app.clicksign.com.
- 27 jun 2025, 16:39:43 Processo de assinatura finalizado automaticamente. Motivo: finalização automática após a última assinatura habilitada. Processo de assinatura concluído para o documento número 46ee62ac-ebfb-4907-9f45-6433fcb8e807.
- 



#### Documento assinado com validade jurídica.

Para conferir a validade, acesse <https://www.clicksign.com/validador> e utilize a senha gerada pelos signatários ou envie este arquivo em PDF.

As assinaturas digitais e eletrônicas têm validade jurídica prevista na Medida Provisória nº. 2200-2 / 2001

Este Log é exclusivo e deve ser considerado parte do documento nº 46ee62ac-ebfb-4907-9f45-6433fcb8e807, com os efeitos prescritos nos Termos de Uso da Clicksign, disponível em [www.clicksign.com](http://www.clicksign.com).