

***Na abertura do evento, Wadih Damous reforçou a importância da cooperação e de um novo paradigma regulatório na saúde suplementar***

Representantes da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) participaram da 2ª Convenção Técnica Unimed, realizada em São Paulo, de 27 a 30 de abril de 2026. O diretor-presidente da Agência, Wadih Damous, participou da abertura do evento e destacou o cenário promissor da saúde suplementar brasileira e a importância da cooperação entre os diversos atores do setor para o fortalecimento do sistema.

“É preciso avançar para um novo paradigma regulatório, com foco na atenção primária à saúde e nos desfechos clínicos dos beneficiários. As cooperativas do Sistema Unimed atuantes em todas as regiões do país têm um papel essencial e estratégico nesse sentido”, enfatizou Damous.

O diretor-presidente da ANS também manifestou otimismo em relação à construção coletiva de soluções capazes de preparar o setor para os desafios futuros, ressaltando a relevância do diálogo institucional e da atuação integrada.

Diretor-presidente da ANS, Wadih Damous, em sua fala na abertura da 2ª Convenção Técnica Unimed.

### **Eficiência para redução de conflitos**

Na tarde do dia 27, o diretor de Normas e Habilitação das Operadoras, Jorge Aquino, participou do painel “O equilíbrio entre operadoras e beneficiários”. Ele ressaltou que ainda há muito a evoluir para a melhoria dessa relação e da satisfação do usuário de plano de saúde.

“Quando falamos do setor de saúde, temos, na prática, uma prestação de serviços que ainda precisa melhorar seu desempenho e, principalmente, reduzir os conflitos que hoje fazem parte da relação das operadoras com os beneficiários. Grande parte desses conflitos nasce da dificuldade de acesso. E o ponto é simples: o beneficiário quer acesso — acesso à informação, ao atendimento, à resolução do seu problema. É isso que ele busca”, pontuou Aquino.

Ele falou ainda que a tecnologia deve ser uma importante aliada nesse aprimoramento: “É fundamental estimular que as empresas avancem no uso ferramentas como chatbots inteligentes e SACs mais qualificados para transformar a experiência do beneficiário, tornando a comunicação mais ágil, transparente e resolutiva. Quando conseguimos estabelecer uma relação mais fluida entre operadoras e beneficiários, garantimos não apenas eficiência, mas também confiança. E melhorar o acesso é, sem dúvida, um passo essencial para qualificar o serviço de saúde como um todo”, concluiu.

O diretor de Normas e Habilitação das Operadoras, Jorge Aquino, durante o painel: O equilíbrio entre operadoras e beneficiários.

### **Valor em saúde como eixo da transformação**

Já na tarde do dia 29, a especialista em regulação da saúde suplementar Raquel Lisbôa participou do painel “Da lógica de custos ao valor em saúde: a transição para o VBHC”. Ela apresentou o desenvolvimento e a implementação do Programa Modelos de Remuneração Baseados em Valor, promovido pela ANS, que já avaliou mais de 30 iniciativas no setor.

Segundo ela, a proposta representa uma mudança estrutural na forma de organizar o cuidado na saúde suplementar. “A iniciativa da ANS em promover os Modelos de Remuneração Baseados em Valor marca um novo ciclo na saúde suplementar, no qual o cuidado deixa de ser guiado por volume e passa a ser organizado em torno do que realmente importa: resultados que façam diferença na vida do paciente”, destacou.

A especialista em regulação da saúde suplementar Raquel Lisbôa, à esquerda, no fim do painel: Da lógica de custos ao valor em saúde: a transição para o VBHC.

**Fonte:** ANS, em 30.04.2026.