

I. Introdusaun

Estabelesimentu Hotline CAR hanesan meius importante ida atu fo atendimentu ba Komuidade no Funsionarius Saude sira relaciona ho prestasaun servisu Saude ho dezempeñu servisu Ministeriu Saude iha Sistema Nasional Saude nia laran. Gabinete Garantia Qualidade Saude (GGQS) liu husi Servisu Standarizasaun no Akreditasaun (SSA) iha kompetensia atu ezekuta servisu refere tuir responsabilidade ne'ebe iha ona.

Atu realiza ezekusaun kompetensias hanesan mensiona iha GGQS liu husi SSA estabeselese CAR hanesan Hotline ida ba Ministeriu Saude atu bele simu kualker reklamasoens no sujestoens sira ne'ebe mai husi komuidade no funsionariu publiku Ministeriu saude rasik. Hotline CAR nia ezistencia nudar mos meius fasilitativu ba Instituisoens Autonomas no Diresoens Nasionais MdS hodi fasilita informasaun relaciona ho reklamasoens no sujestoens ne'ebe klientes sira hato'o mak kabe ba kompetensias no responsabilidades Intituisaoens Autonomas no Diresoens Nasionais sira iha MdS nia laran. Tamba ne'e, atu fasilita prosesu hato'o informasoens ba sujestoens no reklamasoens sira ho diak Klaru no responde ba Satisfasaun klientes sira, GGQS estabeselese Pontu Fokal CAR nian iha kada Instituisoens Autonomas no Diresoens Nasionais sira hotu atu bele kolabora liu husi mekanismu komunikasun no kordenasaun ne'ebe estabeselese atu fornese informasun ba klientes sira liu husi Hotline CAR.

II. Implementasaun CAR

Implementasaun CAR sei iha Faze pilotu, faze pilotu ne'e implementa iha HNGV, Hospital Referral Suai no Hospital Regional Eduardu Ximenes Baucau. Razaun hili Hospital tolu ne'e hanesan pilotu tamba:

1. HNGV, nudar fasilidade top referal
2. HR Suai, ho Distansia ne'ebe do'ok husi Sentral Ministeriu Saude
3. Horex Baucau, ho area kobertura ne'ebe bo'ot (Munisipiu Lospalos, Baucau, Viqueque)

Mesmu tuir planu ne'ebe iha Implementasaun CAR sei iha faze pilotu, teknikamente la taka dalan ba area ou fasilidades seluk (laos fatin pilotu) atu asesu ba CAR liu husi numeru telefone fiksi ne'ebe estabeselese ona.



Fig. 1. S.E. Vice Ministro Saude akompanha husi Diretor Gabinete Garantia Qualidade Saude, Lideres Lokal Munisipio Baucau no Parseiru Catalpa Internacional, halao Lansamentu Centro Atendimento das Reclamações iha Hospital Referral Eduardu Ximenes Baucau.

III. Kobertura Reklamasoens

Atual CAR sei implementa hanesan pilotu iha fatin sira hanesan temi iha leten. Teknikamente CAR nia kobertura la limite deit ba fatin pilotu sira maibe bele simu mos reklamasoens no sujestoens sira nebe mai husi comunidade ein jeral.

Servisu Standarizasaun no Akreditasaun (SSA) konsiente katak kobertura sistema CAR tuir relatoriu ne'ebe iha seidauk maximu, tamba presija apoiu maximu husi partes pertinentes hotu atu asegura hamutuk qualidade implementasaun CAR, nune'e bele alkansa objetivu lolos CAR nian no responde espetativas Klientes sira wainhira asesu mai CAR. Total reklamasoens no sujestoens ne'ebe registradu iha sistema CAR hamutuk **111**. Husi total ne'ebe iha reklamasoens ne'ebe taka ona ka *Close* (rezolvidu) hamutuk **109 (Atus ida Sia)** no ida ne'ebe seidauk rezolve ka *Open* hamutuk iha **2 (Rua)**. Ein relasaun ho reklamasoens

ne'ebe seidauk rezolve ka *Open* agora dadaun sei iha prosesu nia laran. CAR kontinua halo hela kordenasaun no komunikasaun ho entidades relevantes ba reklamasoens sira ne'e. Bazeia ba Kategorias Reklamasoens no Sujestoens ida ne'ebe kuantidade as liu maka Infrastrutura hamutuk **37 (Tolu Nulu Resin hitu)** kompostu husi informasun jeral kona ba saude no reklamasoens ne'ebe la tama iha kategorias ne'ebe iha (Rekursus Humanus, Reklamasoens seluk, Atendimentu Profesional). Iha sesaun sira Tuir mai sei relata Kuantidade Reklamasoens ne'ebe rejistradu iha sistema CAR.

IV. Typu Reklamasoens tuir kategoria durante tinan 2018 to'o 2021

No	Kategori Reklamasoens	Total Reklamasoens kada Kategori	Observasaun
1	Rekursus Humanus	12	
2	Atendimentu Profesional	31	
3	Infrastrutura	37	
4	Reklamasoens Seluk	31	
5	Total: Reklamasoens	111	

All Issues ▾

FROM 2018-01 TO 2021-06

Print this page

111

Total issues
From 2018-06 To 2021-06

2%

Open issues
(count 2)

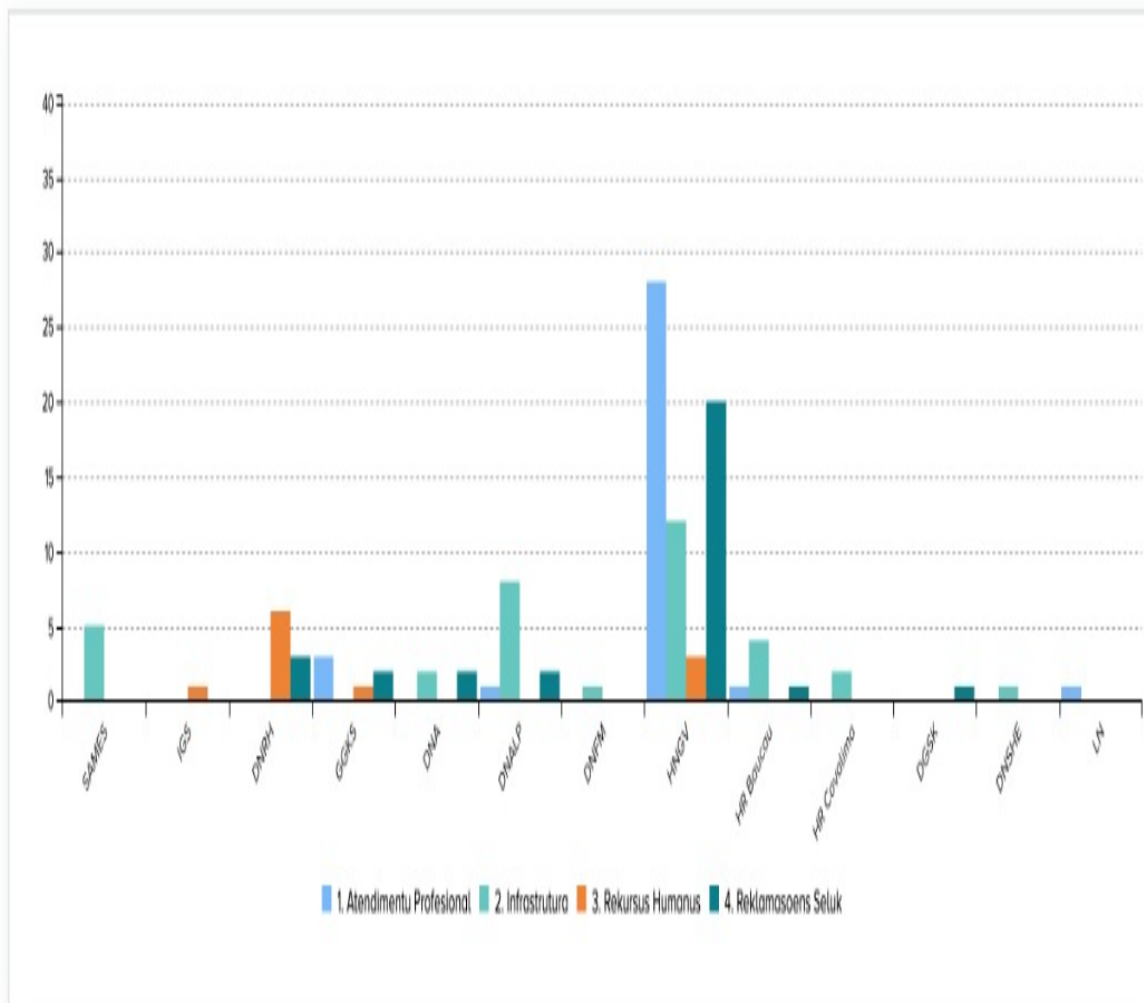
98%

Closed issues
(count 109)

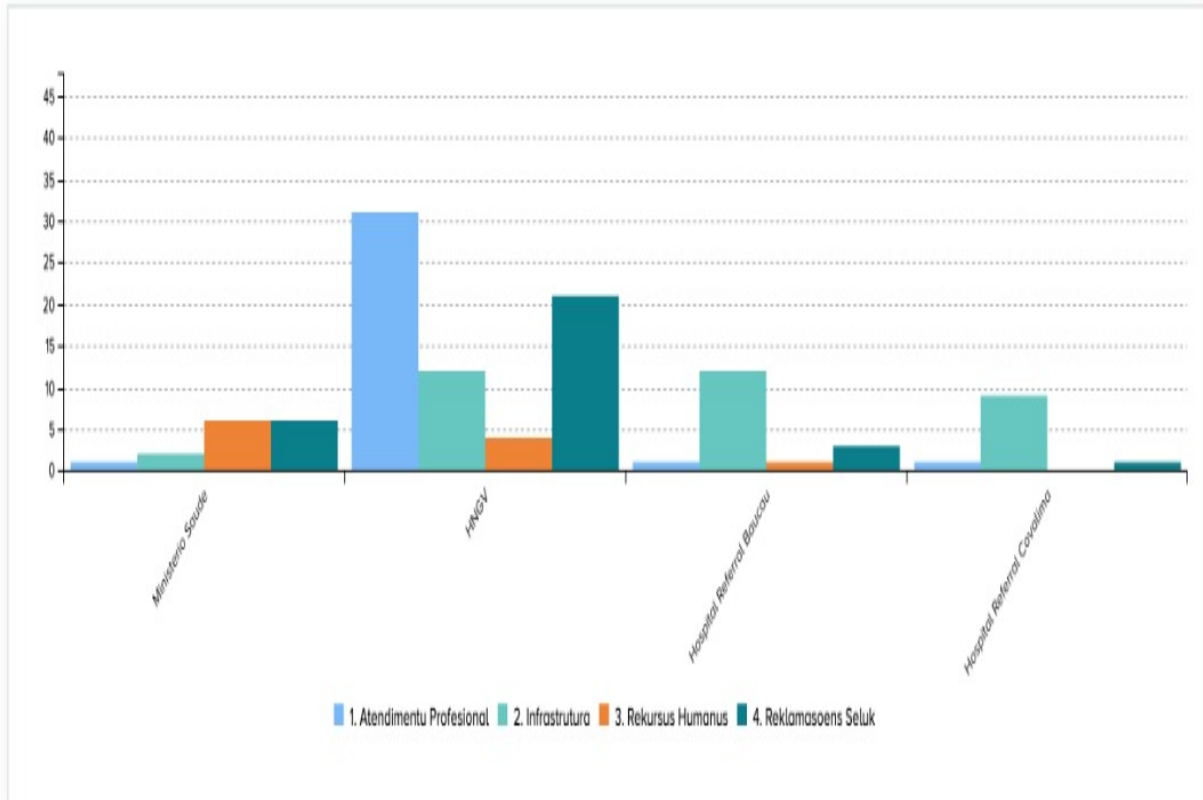
0%

Urgent open issues

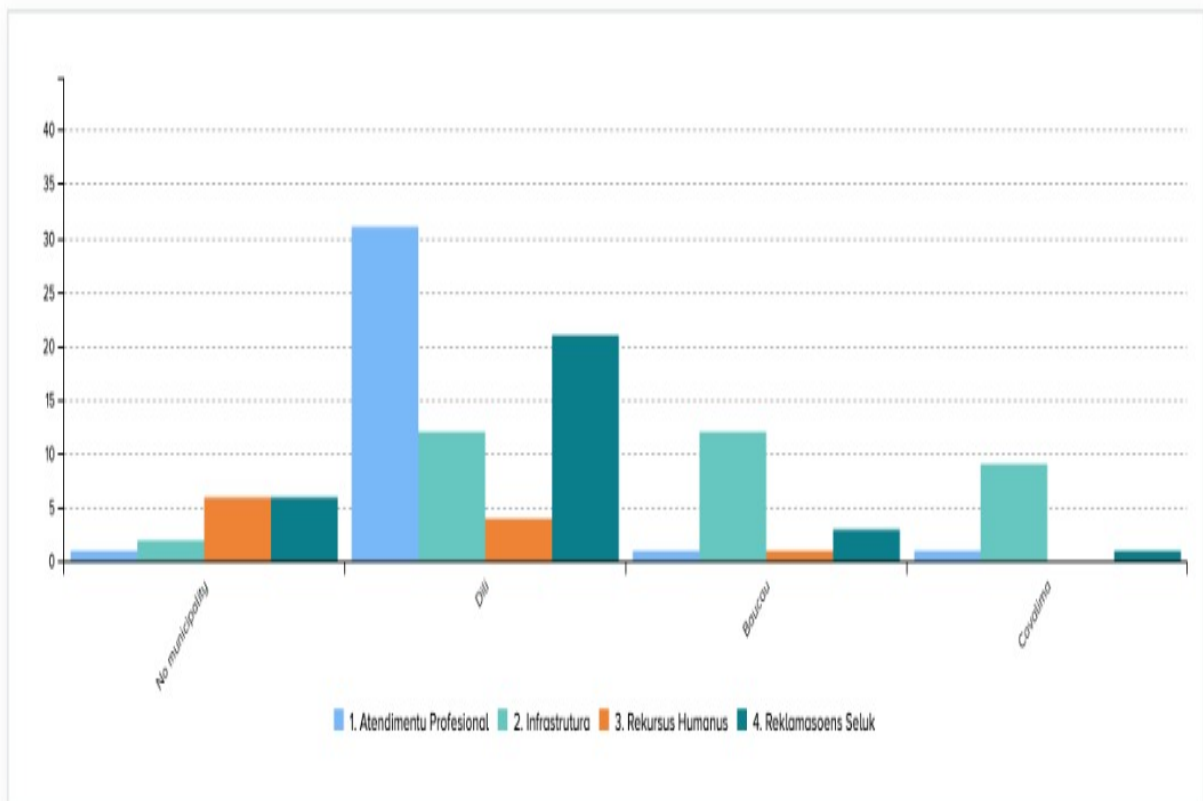
Type of category by Directorate



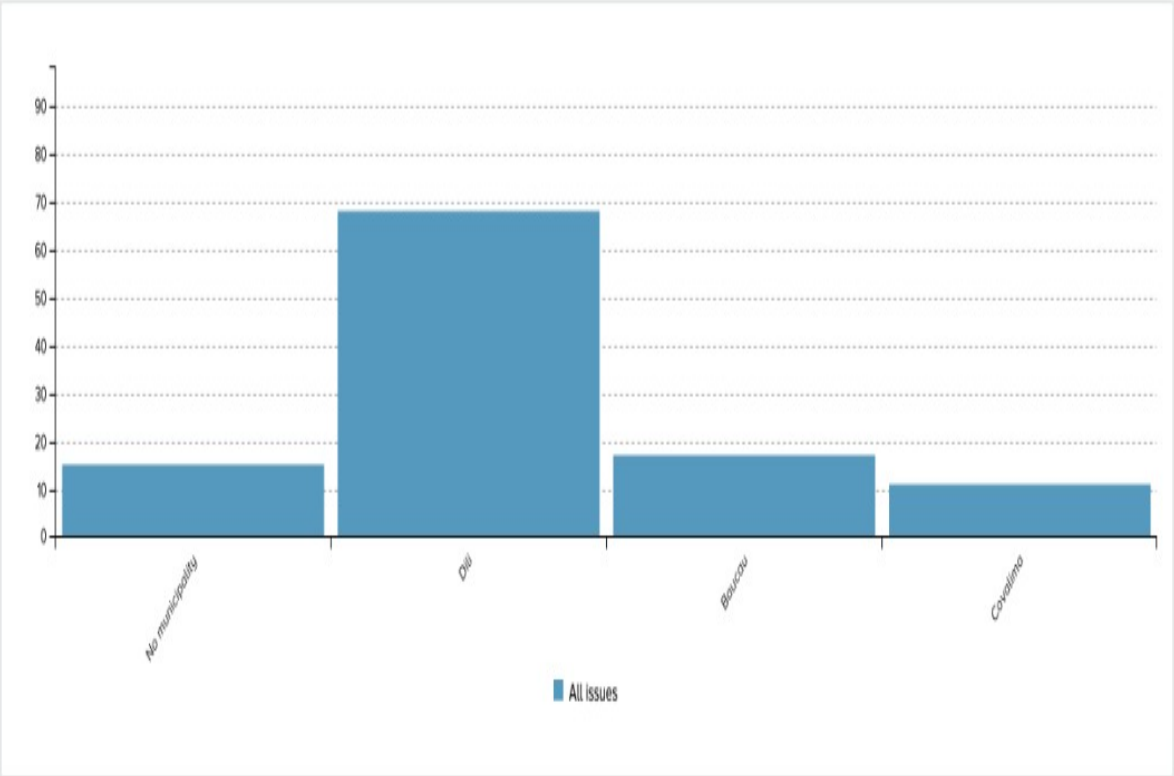
Type of category by Facility



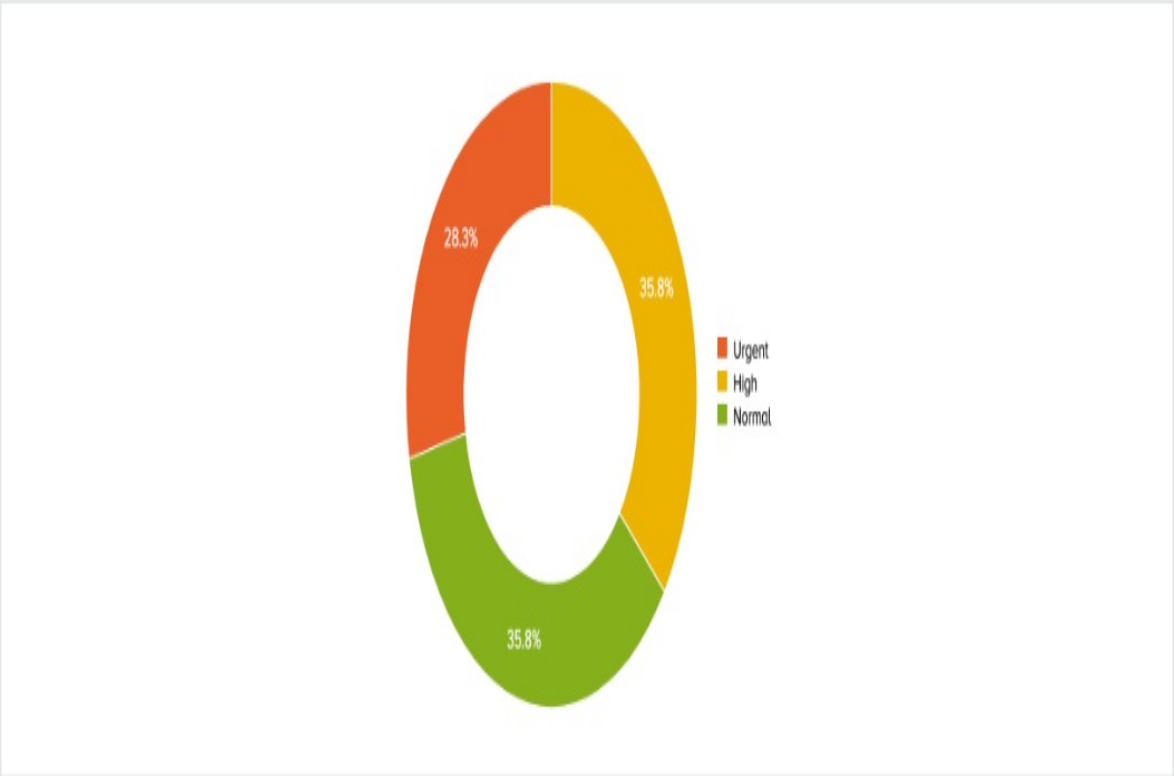
Type of Category by Municipality



Total issues by municipality



Priority of Issues



V. Desafius

Durante ezistensia CAR, eziste pontus dezafius lubuk ida mak hanesan :

1. Ekipamentus nesesariu CAR hanesan Komputador. Atual eziste komputadores 2 iha ofisina CAR. Teknikamente funsionamentu komputadores rua ne'e ladun diak tamba komputadores tuan, nesesidades suporta seluk hanesan Gravasaun ka Rekorder laiha atu grava klientes sira nia lian wainhira asesu husi via telefone.
2. Kordenasaun ho Diresoens no Instituisaun Autonomas hanesan desafius ne'ebe pesoal CAR enfrenta. Mesmu pontu fokal CAR estabese ona iha Kada Diresoens Nasionais no Instituisoens autonomas maibe kordenasaun ho pontu fokal sira atu fasilita reklamasoens ne'ebe kabe ba diresoens no Instituisaoen Autonomas sira nia kompetencias sei falla tamba pesoal sira refere laos destakadu espesifiku atu halao servisu CAR nian. Nune'e pesoal sira sei konsidera servisu CAR iha sira nia Diresoens ka Instituisoens autonomas hanesan servisu adisional deit. Ho ida ne'e fo impaktu ba solusaun kualker reklamasoens ne'ebe iha la resolve tuir prioridades determinadu iha sistema CAR.
3. Fallansu konesaun liñas internet atu fasilita sistema lao diak liu tan tantu iha CAR sentral nune'e mos iha fatin pilotu sira (HNGV, Horex Baucau, HR Suai)
4. Seidauk iha apoiu maximu husi Diresoens Nasionais sira relasiona ho reklamasoens ne'ebe CAR relata ba Diresoens Nasionais sira wainhira reklamasoens refere kabe ba sira nia kompetensia atu foti desijaun ka solusaun ruma.
5. Ein relasaun ho HNGV. Tuir observasaun unidade sentru informasaun HNGV, iha reklamasoens barak mak la relata ou la rejistu iha sistema CAR. HNGV relata deit reklamasoens ne'ebe la bele rezolve iha nivel HNGV ba iha Sistema CAR. Reklamasoens ne'ebe rezolidu iha nivel HNGV, la relata iha sistema.
6. Menus koñesementu no esperiensia tekniku husi pesoal CAR sentral atu analiza, enkaminha no dalaruma solusiona reklamasoens jeral sira.
7. Menus rekursus humanus.

VI. Rekomendasoens

1. Presija Apoiu Maximu husi Diresoens Nasionais no Instituisoens Autonomas ba Servisu CAR
2. Presija ekipamentus tuir nesesidades CAR nian hanesan mensiona iha leten
3. Presija kapasitasaun ba pontu fokal CAR
4. Presija konesaun Liña internet ba sistema CAR
5. Presija pesoal ho nivel edukasaun Saude atu apoiu oficial CAR atu analiza reklamasoens sira.
6. Presija pontu fokal permanente iha Diresoens Nasionais no instituisoens autonomas sira atu responsabiliza direta ba kualker reklamasoens ne'ebe enkaminha ba Diresoens Nasionais no instituisoens autonomas sira.

VII. Plano Ba oin

Atu aseguira funsionamentu CAR tuir ninia objetivu lolos, GGQS liu husi Servisu Standarizasaun no Akredeitasaun (SSA) sei implementa plano sira hanesan tuir mai :

1. Kapasitasaun ba pontu Fokal CAR
2. Expande ezistensiaa CAR ba Munisipiu Hotu
3. Hasae frekuensia Promosaun no sosializasaun CAR
4. Intensifika atendimentu sistema CAR iha Central nune'e mos iha Fasilidades sira
5. Regionalizasaun CAR
6. Hadiak liu tan kestaun teknika sira.

Edmundo da C. Freitas
Ponto Fokal CAR GGQS