

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI  
TAHUN 2012

PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam		Jumlah Perkhidmatan
		Piagam Pelanggan		Pelanggan		
		Jumlah Menepati Standard	% Menepati Standard	Jumlah Tidak Menepati Standard	% Tidak Menepati Standard	
1	Pelanggan akan mula menerima perkhidmatan di Klinik Kesihatan/ Farmasi dalam masa 30 minit selepas pendaftaran atau kad diimbas.:					
	i) Klinik Kesihatan		85.70%			
	ii) Farmasi	83815 Preskripsi	99.88	98 Preskripsi	0.12	1
	iii) > 75% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit					
2	Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut :					
	i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat <b>serta-merta</b> . ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa <b>15 minit</b> .					
3	Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang memohon dalam masa : - <b>3 hari bekerja</b> (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan).	7	100%	0	0%	7
	- <b>21 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	2	100%	0	0%	2
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	74	100%	0	0%	74
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	Pembaruan lesen Hospital -0	0%	0	0%	2 *Tunggu tarikh
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	Pendaftaran Klinik Baru -0	0%	0	0%	2 *Tunggu tarikh temujanji dari klinik
	ii. Selepas menerima permohonan baru lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> .	16	100%	0	0%	1
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.	6	100%	0	0%	6
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi diterima.	TIADA	TIADA			TIADA
8	Pengurusan aduan pelanggan direkod dan dimaklumkan penerimaannya dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> dan dijawab kepada pengadu tentang tindakan yang telah dibuat dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan.	12	100%	0	0%	12
9	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.					