

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN DISEMBER
TAHUN 2011

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.:		83.68%			
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	92307 Preskripsi	99.78	205 Preskripsi	0.22	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 serta-merta .	98	100%	0	0	98
	ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 15 minit .	1116	100%	0	0	1116
3	Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang memohon dalam masa :					
	- 3 hari bekerja (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan).	9	100%	0	0%	9
	- 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	3	100%	0	0%	3
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	121	100%	0	0%	121
5	Selepas menerima permohonan baru yang lengkap daripada pelanggan ;					
	i. Lawatan ke premis pemohon bagi tujuan lesen hospital dan klinik akan dilakukan dalam masa 14 hari bekerja .					
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja .	4 permohonan lesen	100%	0	0%	1
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.					
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi diterima.					
9	Pengurusan aduan pelanggan direkod dan dimaklumkan penerimaannya dalam tempoh 3 hari bekerja dan dijawab kepada pengadu tentang tindakan yang telah dibuat dalam tempoh masa 14 hari bekerja dari tarikh penerimaan aduan.	5	100%	0	0%	5
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.					