

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN NOVEMBER
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 diimbis.:		83.65			
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	82135 Preskripsi	99.41	490 Preskripsi	0.59	1
	iii) > 75% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	7	50%	7	50%	14
2	Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut :					
	i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat serta-merta .	92	100%	0	0	92
	ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 15 minit .	1252	100%	0	0	1252
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).	4	100%	0	0	4
	- 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	9	100%	0	0	9
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	49	100%	0	0	49
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	Hospital -0	100%	0	0	21
	i. Lawatan ke premis pemohon bagi tujuan lesen hospital dan pendaftaran klinik akan dilakukan dalam masa 7 hari bekerja selepas tarikh temujanji .	Klinik Baru -1	100%	0	0	25
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja .	7	100%	0	0%	7
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.	3	100%	0	0%	3
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi diterima.	TIADA KES KEMATIAN				0
8	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.	4	100%	0	0%	4
9	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	1835 bil	100%	0	0	1

Bil	KPJKS	Tarikh Terima	Tarikh Temujanji	Tarikh Pemeriksaan	Masa(hari)
1	Lourdes	26/8/2011	4/10/2011	4/10/2011	0