

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEB
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.: | | | | | |
| | i) Klinik Kesihatan | | | | | |
| | ii) Farmasi | | | | | |
| | iii) > 75% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit | 10 | 71.4 | 4 | 28.6 | 14 |
| 2 | Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut : | | | | | |
| | i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat serta-merta . | | | | | |
| | ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 15 minit . | | | | | |
| 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). | | | | | |
| | - 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP). | | | | | |
| 4 | Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi. | | | | | |
| 5 | Selepas menerima permohonan baru yang lengkap daripada pelanggan ; | Hospital -3 | | | | 3 |
| | i. Lawatan ke premis pemohon bagi tujuan lesen hospital dan klinik akan dilakukan dalam masa 14 hari bekerja . | Klinik Baru - 3 | | | | 3 |
| | ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja . | | | | | |
| 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. | | | | | |
| 8 | Memastikan perkhidmatan promosi dan pendidikan kesihatan untuk meningkatkan gaya hidup sihat dan penggunaan ubat dengan betul meliputi segenap lapisan masyarakat dengan menimbangkan aktiviti ceramah/pameran kepada pelanggan dijalankan selepas menerima permohonan sekurang-kurangnya 1 minggu dari tarikh acara di luar perancangan JKWP&P. | | | | | |
| 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. | 6 | 86% | 1 | 14% | 7 |
| 10 | Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran. | | | | | |