

**PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC
TAHUN 2013**

PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Pelanggan		Jumlah Perkhidmatan
		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.:					
	i) Klinik Kesihatan ii) Farmasi					
	> 65% 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 . 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 pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	KJPKS				9
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	3	100% (3)	0	0	*6 utk dptkan temujanji
		Klinik				8
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja .	3	100%(3)	0	0%	*5 Masih dalam pengubah- suaian, utk dapatkan temujanji

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 JKWPKL&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.					

10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.				
----	---	--	--	--	--

Bil	KPJKS	Tarikh Terima	Tarikh Temujanji	Tarikh Pemeriksaan	Menepati standard	Catatan
Pelesenan						
1	Roopi Medical centre	15/1/2013	27/2/2013	27/2/2013	√	
2	Sentul Medical centre	18/2/2013	06/03/2013	06/03/2013	√	
3	Pusat Gastro Medical AV	20/2/2013				untuk dapatkan temujanji
4	Al Islam(Kg Baru)	20/2/2013	19/3/2013	19/3/2013	√	
5	Tung Shin	06/03/2013				untuk dapatkan temujanji
6	KL Eye Spec. Centre	12/03/2013				untuk dapatkan temujanji
7	Prince Court	18/3/2013				untuk dapatkan temujanji
8	Naluri	21/3/2013				untuk dapatkan temujanji
9	KLSMC	29/3/2013				untuk dapatkan temujanji
Pendaftaran						
1	Ho Specialist Medical centre	08/01/2013	18/1/2013	18/1/2013	√	
2	Face Clinic	08/01/2013				untuk dapatkan temujanji
3	Klinik Alam Medik	22/1/2013	30/1/2013	30/1/2013	√	
4	Klinik Segara	18/2/2013	5/3,25/3	5/3,25/3	√	
5	Klinik Enriqa	27/2/2013				untuk dapatkan temujanji
6	Klinik Azzam	11/03/2013				untuk dapatkan temujanji
7	Klinik Healthcare	11/03/2013				untuk dapatkan temujanji
8	Klinik Maju	26/3				untuk dapatkan temujanji