

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL
TAHUN 2014

PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

Bil	Janji	Menepati Tempoh Piagam Pelanggan		Tidak Menepati 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 diimbas.:		99.86		0.14	1
	i) Klinik Kesihatan	94289 Preskripsi		132 Preskripsi		
	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	<p>Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang</p> <p>i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran</p> <p>ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit Sodium Hydroxide akan dikeluarkan</p>	KJPKS				
		2	100%	0	0%	4 untuk dapatkan temujanji 2 untuk inspeksi
		Klinik				
		5	100%	0	0%	5 untuk inspeksi 6 untuk dapatkan temujanji
		16 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.					

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	Cheras Dialysis Centre	20/11/2013	27/02/2014	27/02/2014	√	
2	Pusat Dialisis NKF-Good Health	21/11/2013	23/1/2014	23/1/2014	√	
3	Damai Service Hospital	12/02/2013	29/1/2014	29/1/2014	√	
4	Quill Orthopedic Specialist	12/03/2013	03/03/2014	03/03/2014	√	
5	KPJ Tawakkal Specialist Hospital	12/09/2013	11/02/2014	11/02/2014	√	
6	TAGS Specialist Centre	12/10/2013	13/1/2014	13/1/2014	√	

7	Lourdes Medical Centre S/B	16/12/2013	13/02/2014	13/02/2014	√	
8	Gleneagles Hospital (KL) Sdn Bhd	17/12/2013	21/1/2014	21/1/2014	√	
9	Pusat Amal Dialisis Lee ko	27/12/2013	09/01/2014	09/01/2014	√	
10	Sentosa Medical Centre	16/1/2014				untuk dapatkan temujanji
11	Hospital Taj	29/1/2014				untuk dapatkan temujanji
12	I-Heal Medical Centre	30/1/2014	12/03/2014	12/03/2014	√	
13	Renal Dialysis	12/02/2014				untuk dapatkan temujanji
14	Fungates Superflow NKF	17/03/2014				untuk dapatkan temujanji
15	Institut Jantung Negara	18/03/2014				untuk dapatkan temujanji
16	Pantai Medical Centre	31/03/2014				untuk dapatkan temujanji
17	Stemlife Berhad	31/03/2014				untuk dapatkan temujanji
Bil	KPJKS	Tarikh Terima	Tarikh Temujanji	Tarikh Pemeriksaan	Menepati standard	Catatan
	Pendaftaran					
1	Skinart Clinic (Rachel Chev	28/8/2013	14/02/2014	14/02/2014	√	
2	Travel Guard Clinic	09/06/2013	28/02/2014	28/02/2014	√	
3	BP Diagnostic Centre	09/06/2013				untuk inspeksi
4	Klinik LP Tan Skin Specialis	09/06/2013	28/01/2014	28/01/2014	√	
5	Premier Clinic	25/9/2013	25/02/2014	25/02/2014	√	
6	ME Clinic	07/10/2013	30/01/2014	30/01/2014	√	
7	Bella Clinic	14/11/2013	06/03/2014	06/03/2014	√	
8	Berkat Sentral Clinic	29/11/2013	17/03/2014	17/03/2014	√	
9	The KL Clinic	12/06/2013	25/03/2014	25/03/2014	√	
10	Klinik AR Medicare	12/12/2013	22/01/2014	22/01/2014	√	
11	Klinik IDEAL	24/12/2013	18/02/2014	18/02/2014	√	
12	Klinik Pertama	27/12/2013	03/01/2014	03/01/2014	√	
13	AIA In House Clinic	03/01/2014	25/03/2014	25/03/2014	√	
14	Medic Clinic	13/1/2014	28/02/2014	28/02/2014	√	
15	Klinik Ayu	21/1/2014	28/01/2014	28/01/2014	√	
16	Klinik Pakar Wanita & Kan	24/1/2014	03/03/2014	03/03/2014	√	
17	Klinik VIPPS	27/1/2014				untuk dapatkan temujanji
18	Euzelle Clinic	27/1/2014				untuk dapatkan temujanji
19	Klinik Uma	11/02/2014	25/02/2014	25/02/2014	√	
20	Klinik Plaza	24/02/2014				untuk dapatkan temujanji
21	Luminous Clinic	26/02/2014				untuk dapatkan temujanji
22	Klinik Lim	28/02/2014				untuk dapatkan temujanji
23	Advanced Digital Xrays Ce	13/03/2014				untuk inspeksi
24	Klinik Ong & Cheong	14/03/2014				untuk inspeksi
25	Klinik AH	18/03/2014				untuk inspeksi

26	Klinik Mediviron TTDI	26/03/2014				untuk dapatkan temujanji
27	Klinik Pembangunan	27/03/2014				untuk inspeksi