

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN MAC
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 -4	80%	1	20%	5
	i. Lawatan ke premis pemohon bagi tujuan lesen hospital dan klinik akan dilakukan dalam masa 14 hari bekerja .	Klinik Baru -2	100%	0		2
	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.	5	56%	4	44%	9
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.					