

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN FEBRUARI
TAHUN 2012

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.:		88.04%			
	i) Klinik Kesihatan					
	ii) Farmasi	91891 preskripsi	99.27	673 Preskripsi	0.73	1
	iii) > 75% 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).	5	100%	0	0%	5
	- 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	3	100%	0	0%	3
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	32	100%	0	0%	32
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	Pembaruan lesen Hospital - 1	*0%	0	0%	3 (1 *Tunggu tarikh permohonan dibenarkan)
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	Pendaftaran Klinik Baru - 4	(1)100%	0	0%	6 (3* Tunggu tarikh permohonan dibenarkan)
	ii. Selepas menerima permohonan baru lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit Sodium Hydroxide akan dikeluarkan dalam tempoh 10 hari bekerja.	18 permohonan lesen	100%	0	0%	1
6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit.	6	100%	0	0%	6
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi diterima.	1	100%	0	0%	1
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.					