

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL

TAHUN 2013

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.:					
	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 <b>serta-merta</b> . ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa <b>15 minit</b> .					

3	Sijil Kesihatan dikeluarkan setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi daripada Syarikat yang memohon dalam masa :					
	- <b>3 hari bekerja</b> (sekiranya produk mempunyai sijil HACCP dari Kementerian Kesihatan). ----- - <b>21 hari bekerja</b> (sekiranya produk tiada sijil HACCP).					
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa <b>24 jam</b> setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.					
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ; i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	KJPKS				14
		10	100% (10)	0	0	* 4 utk temujanji
	Klinik				12	
	6	100%(6)	0	0%	*6Masih dalam pengubah- suaian, utk dapatkan temujanji	
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh <b>10 hari bekerja</b> .					

6	Kawalan pencegahan wabak dalam tempoh <b>24 jam</b> dari tarikh notifikasi yang diterima bagi semua penyakit berjangkit					
7	Siasatan kes kematian akibat penyakit berjangkit adalah dalam tempoh <b>24 jam</b> 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 <b>1 minggu</b> dari tarikh acara di luar perancangan JKWPKL&P.					
9	Pengurusan aduan pelanggan direkod dan dimaklumkan penerimaannya dalam tempoh <b>3 hari bekerja</b> 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 <b>14 hari</b> daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.					

Bil	KPJJS	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	10/04/2013	10/04/2013	√	
4	Al Islam( Kg Baru)	20/2/2013	19/3/2013	19/3/2013	√	
5	Tung Shin	06/03/2013	23/4/2012	23/4/2013	√	
6	KL Eye Spec. Centre	12/03/2013	04/04/2013	04/04/2013	√	
7	Prince Court	18/3/2013				untuk dapatkan temuanji
8	Naluri	21/3/2013	02/04/2013	02/04/2013	√	
9	KLSMC	29/3/2013	30/4/2013	30/4/2013	√	
10	UMSC	09/04/2013				untuk dapatkan temuanji
11	Pusat Materniti Wanita Ang	10/04/2013	17/4/2013	17/4/2013	√	
12	Pusat Materniti & Surgeri Pertama	15/4/2013	14/5/2013	14/5/2013	√	
13	IMU oral Health Centre	19/4/2013				untuk dapatkan temuanji
14	Procure Nursing Home	19/4/2013				untuk dapatkan temuanji
	Pendaftaran					
1	Ho Specialist Medical centre	08/01/2013	18/1/2013	18/1/2013	√	
2	Face Clinic	08/01/2013				untuk dapatkan temuanji
3	Klinik Alam Medik	22/1/2013	30/1/2013	30/1/203	√	
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	02/05/2013	02/05/2013	√	
7	Klinik Healthcare	11/03/2013				untuk dapatkan temujanji
8	Klinik Maju	26/3				untuk dapatkan temujanji

9	Dr Suhaila Salleh O7G	12/04/2013	19/4/2013	19/4/2013	√	
10	Hera Clinic	16/4/2013	22/4/2013	22/3/2013	√	
11	Meridian Clinic					untuk dapatkan temujanji
12	Klinik Mediviron					untuk dapatkan temujanji