

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI
TAHUN 2014

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 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 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 ;	KJKS				
		5	100%	0	0	* 3 utk temujanji 4 untuk inspeksi
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	Klinik				
		5	100%	0	0%	*12 Masih dalam pengubahsuaian, utk dapatkan temujanji
	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 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				untuk inspeksi
2	Pusat Dialisis NKF-Good Health	21/11/2013	23/01/2014	23/01/2014	v	
3	Damai Service Hospital	12/02/2013	29/01/2014	29/01/2014	v	
4	Quill Orthopedic Specialist	12/03/2013				untuk inspeksi
5	KPJ Tawakkal Specialist Hospital	12/09/2013				untuk dapatkan temujanji
6	TAGS Specialist Centre	12/10/2013	13/01/2014	13/01/2014	v	
7	Lourdes Medical Centre S/B	16/12/2013				untuk inspeksi
8	Gleneagles Hospital (KL) Sdn Bhd	17/12/2013	21/01/2014	21/01/2014	v	
9	Pusat Amal Dialisis Lee kok Chee	27/12/2013	09/01/2014	09/01/2014	v	
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				untuk dapatkan temujanji
	JANUARI					
Bil	KPJKS	Tarikh Terima	Tarikh Temujanji	Tarikh Pemeriksaan	Menepati standard	Catatan
	Pendaftaran					
1	Skinart Clinic	28/8/2013				untuk dapatkan temujanji
2	Travel Guard Clinic	09/06/2013				untuk dapatkan temujanji
3	BP Diagnostic Centre	09/06/2013				untuk dapatkan temujanji
4	Klinik LP Tan Skin Specialist	09/06/2013	28/01/2014	28/01/2014	v	
5	Primier Clinic	25/9/2013				untuk dapatkan temujanji
6	ME Clinic	10/07/2013	30/01/2014	30/01/2014	v	
7	Bella Clinic	14/11/2013				untuk dapatkan temujanji
8	Berkat Sentral Clinic	29/11/2013				untuk dapatkan temujanji
9	The KL Clinic	12/06/2013				untuk dapatkan temujanji
10	Klinik AR Medicare	12/12/2013	22/01/2014	22/01/2014	v	
11	Klinik IDEAL	24/12/2013				
12	Klinik Pertama	27/12/2013	03/01/2014	03/01/2014	v	
13	AIA In House Clinic	01/03/2014				untuk dapatkan temujanji
14	Medic Clinic	13/1/2014				untuk dapatkan temujanji
15	Klinik Ayu	21/1/2014	28/01/2014	28/01/2014	v	
16	Klinik Pakar Wanita & Kanak-kanak	24/1/2014				untuk dapatkan temujanji
17	Klinik VIPPS	27/1/2014				untuk dapatkan temujanji
18	Euzelle Clinic	27/1/2014				untuk dapatkan temujanji
	JANUARI					