

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN JANUARI
TAHUN 2019

PUSAT TANGGUNGJAWAB : JABATAN KESIHATAN WILAYAH PERSEKUTUAN KUALA LUMPUR DAN PUTRAJAYA

Bil	Janji	Menepati Tempoh Masa/Standard Piagam Pelanggan		Tidak Menepati Masa/Standard Piagam 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 diimbis:					
	i) Klinik Kesihatan (< 90 Minut Dari Pendaftaran Sehingga Dilihat Oleh Doktor)	54,841	91%	5,577	9%	60,418
	ii) Farmasi	155,655	96.95%	4,904	3.05%	1
	> 65% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	13173	52.7%	11806	47.3%	24979
2	Di Jabatan Kecemasan, pelanggan akan dikategorikan mengikut keutamaan kes kepada berikut :					
	i. Zon Merah : Pesakit akan dirawat serta-merta .	T/B	T/B	T/B	T/B	T/B
	ii. Zon Kuning : Pesakit akan diperiksa dalam masa 15 minit .	T/B	T/B	T/B	T/B	T/B
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).	58	100%	0	0	58
	- 21 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	8	100%	0	0	8
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	9	100%	0	0	9
5	Selepas menerima permohonan pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik yang lengkap daripada pelanggan ;	KPJKS				
	i. Lawatan pemeriksaan ke premis untuk pembaharuan lesen dan pendaftaran klinik akan dilakukan mengikut tarikh yang dijadualkan	6	100%	0	0%	
		KLINIK				
		3	100%	0	0%	
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit Sodium Hydroxide akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja .	591	100%	0	0%	591
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	1245	100%	0	0%	1245
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi kematian diterima.	1	100%		0%	1
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.	T/B	T/B	T/B	T/B	T/B
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. (Terima = 48 , Dalam Siasatan = 1)	45	93.75%	2	4.20%	47
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	28	100.00%	0	0.00%	28