

PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN BULAN APRIL
TAHUN 2024
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		Piagam 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 (< 90 Minit Dari Pendaftaran Sehingga Dilihat Oleh Doktor)	24,426	93.06%	1,822	6.94%	26,248
	ii) Farmasi: Memastikan setiap Pelanggan berpuas hati dengan perkhidmatan diberikan dengan - 95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit	144,676	95.95%	6,108	4.05%	150,784
	>70% Pesakit Luar di Klinik Pergigian Mendapat Rawatan Dalam Masa 30 minit	18,247	64.93%	9,854	35.07%	28,101
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).	29	100%	0	0	29
	- 19 hari bekerja (sekiranya produk tiada sijil HACCP).	1	100%	0	0	1
4	Sijil Jualan Bebas dikeluarkan kepada Syarikat yang memohon dalam masa 24 jam setelah dokumen dan maklumat lengkap diperolehi.	2	100%	0	0	2
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	8	100.0%	0	0.00%	8
				Klinik		
		15	100.0%	0	0.00%	15
	ii. Lesen Farmasi bagi racun jenis A, B, E dan permit <i>Sodium Hydroxide</i> akan dikeluarkan dalam tempoh 7 hari bekerja .	21	100%	0	0.00%	21
6	Siasatan kes Denggi adalah dalam tempoh 48 jam dari tarikh notifikasi diterima.	947	100.0%	0	0.0%	947
7	Siasatan kes kematian akibat Denggi adalah dalam tempoh 24 jam dari tarikh notifikasi kematian diterima.	0	0.0%	0	0.0%	0
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=45, dlm siasatan=30)	15	100.0%	0	0.0%	15
10	Pengurusan pembayaran Bil dan Tuntutan dijelaskan dalam tempoh masa 14 hari daripada tarikh pengesahan kelulusan pembayaran.	352	100.00%	0	0.00%	352