Piagam Pelanggan

Maklumat Korporat

Posted by: webmaster

Posted on : 2013/4/29 2:10:00

Klik Disini : Pencapaian Piagam Pelanggan

Home / Mengenai Kami / Piagam Pelanggan

PIAGAM PELANGGAN TERAS KKM

Kami warga Kementerian Kesihatan Malaysia akan sentiasa komited dalam menyediakan perkhidmatan dan layanan yang berkualiti, cekap, mesra dan profesional serta pertimbangan yang adil dan saksama kepada semua pelanggan tanpa mengira umur, jantina, keturunan, agama atau taraf sosio-ekonomi. Bagi mencapai matlamat tersebut kami berjanji:

A)Memastikan Setiap Pelanggan Berpuas Hati Dengan Perkhidmatan Diberikan Dengan:

1.Setiap aduan pelanggan yang diterima diberi maklum balas awal dalam tempoh 1 hari bekerja dari tarikh aduan diterima

2.Semua pesakit yang ditakrifkan oleh Malaysian Triage Category (MTC) sebagai kes MERAH akan dirawat oleh pegawai perubatan di Jabatan Kecemasan Hospital dengan serta merta.

3.80% pelanggan dilihat oleh first provider dalam tempoh masa 30 minit (melalui data TPC)

4.70% pesakit luar dipanggil untuk rawatan oleh pegawai pergigian dalam tempoh 30 minit

5.90% pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan.

6.95% preskripsi didispen dalam tempoh 30 minit

B)Memastikan Permohonan Dan Kelulusan Perkhidmatan Diproses Dan Diselesaikan Dalam Tempoh Berikut Dari Tarikh Borang Permohonan Lengkap Diterima Serta Memenuhi Syarat-Syarat Permohonan Dan Perundangan Yang Ditetapkan:

1.Sijil Pendaftaran Ahli Farmasi: 100% diproses dalam tempoh 7 hari bekerja

2.Sijil Pendaftaran Jururawat : 100% dikeluarkan dalam tempoh 14 hari bekerja

3.Pendaftaran Klinik Pergigian Swasta: 90% ditentusahkan dalam tempoh 7 hari (dari tarikh fail permohonan diterima oleh Unit Kawalan Amalan Perubatan Swasta (UKAPS))

4.Lesen Memiliki Radas Penyinaran /Bahan Radioaktif (Baru Dan Memperbaharui): 90% dikeluarkan

dalam tempoh 7 hari (tertakluk di bawah Akta 304 bagi maksud perubatan)

5.Lesen Pewasapan: 95% diproses untuk kelulusan Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia dalam tempoh 5 hari bekerja

6.Lesen Air Minuman Berbungkus dan Air Mineral Semulajadi: 100% dikeluarkan dalam tempoh 5 hari bekerja.

7.Keputusan Peperiksaan Lembaga Jururawat Malaysia dan Lembaga Bidan Malaysia: 100% diisytiharkan dalam tempoh 7 hari bekerja

8.Keputusan Laporan Audit HACCP: 100% sijil dikeluarkan dalam tempoh 40 hari bekerja (manual) dan 30 hari bekerja (online)

9.Perkhidmatan Promosi Kesihatan: 100% diberi maklum balas dalam tempoh 5 hari bekerja

KEWAJIPAN PELANGGAN

Kerjasama pelanggan adalah dipohon untuk membolehkan Kementerian Kesihatan Malaysia melaksanakan Piagam ini dengan berkesan dengan:

(i) Mematuhi semua proses kerja, sistem dan peraturan yang digunapakai dan;

(ii) Bersedia dengan maklumat dan dokumen-dokumen yang diperlukan.