

**TEMPLAT PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN BARISAN HADAPAN  
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA**

**A) TEMPLAT PIAGAM PELANGGAN BAGI HOSPITAL**

**Kami berjanji untuk memberikan perkhidmatan secara profesional, selamat, mesra ,  
penyayang dan berkualiti**

1. Keutamaan akan kami berikan kepada kes kritikal dan separa kritikal di Jabatan Kecemasan dan Trauma dengan masa menunggu seperti berikut:
  - ü Semua kes kritikal (Zon Merah) dirawat dengan serta-merta
  - ü Semua kes separa kritikal (Zon Kuning) dirawat dalam masa 30 minit
  - ü Lain-lain kes (Zon Hijau) akan dilihat mengikut keutamaan keadaan pesakit.
2. Perkhidmatan Klinik Pesakit Luar dan Klinik Pakar akan diberikan mengikut giliran dan/atau keadaan pesakit. Keutamaan akan diberikan kepada kanak-kanak, ibu hamil, warga emas dan orang kurang upaya
3. Maklumat akan diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan rawatan
4. Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan rawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin.
5. Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan

**Nota:**

Piagam Pelanggan ini perlulah dipaparkan untuk makluman kepada orang awam dan pesakit.

## B) TEMPLAT PIAGAM PELANGGAN BAGI KLINIK KESIHATAN

### Kami berjanji untuk ...

1. Melaksanakan pemeriksaan dan memberi rawatan bagi [JENIS PELANGGAN] dalam tempoh [INDIKATOR] dari masa pendaftaran.

PELANGGAN	INDIKATOR
<b>Ibu Mengandung</b>	
• Kes Baru	[ 60 minit ]
• Kes Ulangan (Normal)	[ 30 minit ]
• Kes Ulangan (Bermasalah)	[ 120 minit ]
<b>Bayi / Kanak-Kanak</b>	
• Kes Baru	[ 60 minit ]
• Kes Ulangan (Normal)	[ 30 minit ]
• Kes Ulangan (Bermasalah)	[ 120 minit ]
<b>Lain-lain Kategori</b>	
• Kes Baru	[ 60 minit ]
• Kes Ulangan (Normal)	[ 30 minit ]
• Kes Ulangan (Bermasalah)	[ 120 minit ]

2. Bersedia untuk pergi menyambut kelahiran dalam masa 15 minit dari maklumat diterima.
3. Memastikan semua kes rujukan ke hospital yang menggunakan ambulans dihantar serta merta selepas keadaan pelanggan stabil.
4. Memastikan aktiviti promosi kesihatan bagi setiap kumpulan sasaran (pelanggan) yang khusus, 100% mengikut jadual yang ditetapkan
5. Memastikan semua ubat didispens di kaunter farmasi dalam tempoh 30 minit selepas menerima preskripsi
6. Memberi Akuan Penerimaan Aduan secara bertulis atau emel kepada pengadu dalam tempoh satu (1) hari selepas aduan diterima.

### Nota:

Piagam Pelanggan ini perlulah dipaparkan untuk maklumat kepada orang awam dan pesakit.

## C) TEMPLAT PIAGAM PELANGGAN BAGI KLINIK PERGIGIAN PRIMER

**Kami berjanji untuk ...**

### **Rawatan pergigian :**

1. Pesakit luar dipanggil untuk rawatan dalam tempoh 30 minit.  
[Standard .....]

*\*hanya melibatkan pesakit yang telah didaftar tanpa temujanji*

*\*kecuali dalam keadaan yang tidak dapat dielakkan*

*\*standard seperti yang dipersetujui di peringkat negeri*

### **Kepuasan pelanggan:**

2. Pesakit berpuas hati dengan perkhidmatan pergigian yang diberikan.  
[Standard..... ]

*\*standard seperti yang dipersetujui di peringkat negeri*

*\*kajian dijalankan setahun sekali*

### **Umum:**

3. Memberi akuan penerimaan aduan kepada pengadu dalam tempoh satu (1) hari selepas aduan diterima  
[Standard 100%]

### **Nota:**

1. Piagam Pelanggan ini perlulah dipaparkan untuk makluman kepada orang awam dan pesakit.
2. Setiap klinik pergigian perlu memastikan 3 aspek piagam pelanggan ini digunapakai atau diubahsuai dalam piagam pelanggan klinik semasa agar 3 aspek tersebut boleh diukur dan aspek-aspek lain dalam piagam pelanggan asal dikekalkan.