

**PIAGAM PELANGGAN BAGI PERKHIDMATAN BARISAN HADAPAN
KEMENTERIAN KESIHATAN MALAYSIA 2017**

| BIL | INDICATOR | PENCAPAIAN |
|------------|---|------------------------------|
| 1 | Keutamaan akan kamu berikan kepada kes kritikal dan separa kritikal di Jabatan Kecemasan dan Trauma dengan masa menunggu seperti berikut : 1.1 Semua kes kritikal (Zon Merah) dirawat serta merta 1.2 Semua kes separa kritikal (Zon Kuning) dirawat dalam masa 15 minit 1.3 Lain-lain kes (Zon Hijau) akan dilihat mengikut keutamaan keadaan pesakit | 100% 100% 100% |
| 2 | Perkhidmatan Klinik Pesakit Luar dan Klinik Pakar akan diberi mengikut giliran dan/atau keadaan pesakit. Keutamaan akan diberikan kepada kanak-kanak, ibu hamil, warga emas dan orang kurang upaya. | 98% |
| 3 | Maklumat akan diberikan kepada pelanggan berkenaan penyakit dan perawatan. | 100% |
| 4 | Kerahsiaan maklumat peribadi, penyakit dan perawatan yang diberikan kepada pesakit adalah dijamin. | 100% |
| 5 | Kemudahan dan persekitaran yang bersih, selesa dan selamat disediakan. | 100% |