



PIAGAM PELANGGAN
PUSAT KESIHATAN UNIVERSITI

1. Memastikan masa menunggu untuk mendaftar tidak melebihi 15 minit selepas mengambil nombor giliran
2. Memastikan pelanggan mendapat rawatan selewat-lewatnya 30 minit selepas selesai proses pendaftaran
3. Rawatan pergigian dapat diselesaikan dalam tempoh 40 minit
4. Memastikan pelanggan menerima ubat tidak melebihi 20 minit selepas prekripsi dikeluarkan dalam sistem e-Klinik
5. Memastikan semua ujikaji yang dilaksanakan di PKU dapat disiapkan pada hari yang sama
6. Memastikan penyerahan pengimejan radiologi (filem x-ray) tidak melebihi 20 minit untuk setiap permohonan
7. Memastikan masa menunggu untuk dilayan di Bilik Rawatan tidak lebih 20 minit setelah mendapat arahan Pegawai Perubatan
8. Memastikan temujanji rawatan fisioterapi dilaksanakan dalam masa lima (5) hari bekerja setelah mendapat arahan Pegawai Perubatan
9. Memastikan masa yang diambil untuk ambulans sampai ke lokasi kejadian dalam kampus tidak melebihi 15 minit selepas menerima panggilan
10. Memastikan bayaran yang diterima di Kaunter selari dengan resit yang dikeluarkan kepada pelanggan

11. Memastikan setiap aduan yang diterima daripada pelanggan, berkaitan kebersihan premis makanan dalam kampus UPM, akan disiasat dan diberi maklum balas dalam tempoh tujuh (7) hari bekerja dari tarikh aduan diterima.
12. Memastikan setiap kes denggi yang melibatkan pelanggan yang tinggal di dalam kampus UPM akan diambil tindakan (pelaksanaan PTP) dalam masa 24 jam selepas notifikasi diperolehi pada hari bekerja.