

KEPERLUAN DAN JANGKAAN PIHAK BERKEPENTINGAN BAHAGIAN PERUBATAN, JKNJ

Pihak Berkepentingan		Keperluan (Need)	Jangkaan (Expectation)
1	Pelanggan Luaran		
1.1	Pemilik premis kemudahan dan perkhidmatan jagaan kesihatan swasta/Orang awam	Memberi perkhidmatan: a) Pendaftaran (Klinik Perubatan & Pergigian Swasta) b) Pelesenan (Hospital, ACC, Hemodialisis dll) c) Pemantauan d) Penguatkuasaan e) Siasatan aduan	Perkhidmatan yang cekap, mesra pelanggan serta mematuhi peraturan dan garis panduan yang ditetapkan.
1.2	Pengamal (dalam dan di luar bidang amalan diiktiraf) Perubatan Tradisional & Komplementari	• Khidmat nasihat mengenai keperluan permohonan pendaftaran pengamal, pengendalian aduan dan penguatkuasaan • Saluran untuk menyampaikan maklumat daripada pihak yang terjejas kepada pihak yang berkuasa	Pengamal (dalam dan di luar bidang amalan diiktiraf) Perubatan Tradisional & Komplementari
1.3	Lembaga Perubatan (Majikan atau agensi daripada pihak kerajaan/swasta/badan berkanun)	• Mendapatkan laporan perubatan dan maklumat berkaitan pesakit yang lengkap dan tepat bagi tujuan penilaian Lembaga Perubatan. • Kerjasama dalam penyediaan dan pembekalan dokumen/rekod perubatan yang diperlukan.	Rekod dan maklumat perubatan dikemukakan dengan lengkap, tepat, sulit dan dalam tempoh yang ditetapkan. Urusan penubuhan Lembaga Perubatan dilaksanakan dengan cekap dan teratur.

2	Stake Holder		
2.1	Kementerian Kesihatan Malaysia (KKM)	Pematuhan kepada perkara berikut meliputi: Perintah Am • Arahan Perbendaharaan • Pekeliling-Pekeliling Kemajuan Perkhidmatan Awam • Pekeliling-Pekeliling / Surat Surat Pekeliling Perbendaharaan • Pekeliling-Pekeliling Ketua Pengarah Kesihatan Malaysia • Pekeliling-Pekeliling Pengarah Kesihatan Pergigian Malaysia • Surat pekeling KSU KKM • Pekeliling-Pekeliling Perkhidmatan • Perintah Fee (Perubatan) • Garispanduan yang berkaitan dari KKM	Prestasi pencapaian aktiviti Program Perubatan mencapai sasaran ditetapkan. Pematuhan kepada peraturan, arahan, tatacara, protokol dan garispanduan yang ditetapkan.
2.2	Program Perubatan, KKM	i. Mencapai indikator meliputi KPI yang disasarkan ii. Mematuhi semua Akta, polisi dan garis panduan yang ditetapkan.	• Mencapai sasaran yang ditetapkan • Perkhidmatan yang cekap dan mematuhi piagam pelanggan, prosedur dan garis panduan
2.3	Majlis Perubatan Malaysia	Akta Perubatan 1971 - Code of Professional Conduct	Pematuhan kepada undang-undang yang diperuntukkan
2.4	Jabatan Kesihatan Negeri Johor (JKNJ)	• Mencapai indikator meliputi KPI yang disasarkan • Mematuhi semua polisi dan garis panduan yang ditetapkan • Mematuhi surat-surat arahan dalaman yang dikeluarkan dari masa ke semasa	• Memastikan KPI dicapai • Memastikan perkhidmatan yang cekap dan mematuhi piagam pelanggan, prosedur dan garis panduan
2.5	Bahagian Perubatan Tradisional & Komplementari	• Mencapai sasaran indicator • Mematuhi semua polisi dan Garis Panduan yang ditetapkan	• Mencapai sasaran yang ditetapkan. • Perkhidmatan yang berkualiti, selamat, sesuai dengan teknologi kepada kumpulan sasaran.
2.6	Majlis Perubatan Tradisional & Komplementari	Akta Perubatan Tradisional & Komplementari 2016	Penguatkuasaan undang-undang, peraturan dan garis panduan yang ditetapkan.

3	Agensi Kerajaan		
3.1	Bahagian Perkhidmatan Farmasi, KKM	Menjalinkan kerjasama berkaitan pelaksanaan Akta Kemudahan dan Perkhidmatan Jagaan Kesihatan Swasta 1998 dan Peraturannya	Memastikan perkhidmatan yang cekap dan mematuhi piagam pelanggan, prosedur dan garis panduan
3.2	Arkib Negara	Seksyen 25, 26 dan 27 Akta Arkib Negara 2003	Pelupusan rekod mematuhi undang-undang yang dikuatkuasakan
3.3	Polis Diraja Malaysia	Kerjasama dalam urusan penguatkuasaan, siasatan dan tindakan berkaitan kes yang melibatkan perkhidmatan kesihatan.	Tindakan penguatkuasaan dan siasatan dapat dilaksanakan dengan cekap, teratur serta mematuhi undang-undang dan prosedur yang ditetapkan.
3.4	Jabatan Agama Islam Negeri	Kerjasama dan penyelarasan berkaitan urusan kesihatan yang melibatkan aspek agama serta penguatkuasaan bidang kuasa berkaitan.	Kerjasama yang baik, tindakan yang teratur serta pematuhan kepada peraturan dan prosedur yang ditetapkan.
4	Badan Berkanun		
4.1	Pejabat Penasihat Undang-Undang	Mengemukakan kertas siasatan yang lengkap	Tindakan keadilan dapat dilaksanakan dengan baik
4.2	Pihak Berkuasa Tempatan	Kerjasama dan penyelarasan dalam urusan penguatkuasaan, siasatan dan tindakan berkaitan kes yang melibatkan perkhidmatan kesihatan.	Tindakan penguatkuasaan dan siasatan dapat dilaksanakan dengan cekap, teratur serta mematuhi undang-undang dan prosedur yang ditetapkan.
4.3	Medical Device Authority (MDA)	Pematuhan kepada keperluan berkaitan peranti perubatan serta kerjasama dalam pemantauan dan penguatkuasaan.	Keperluan perundangan, peraturan dan garis panduan berkaitan peranti perubatan dipatuhi.
5	Pelanggan Dalaman		
5.1	Anggota Perubatan, JKN Johor	Persekitaran kerja yang kondusif, sihat, selamat di samping mendapat penganugerahan yang sewajarnya	Kebajikan anggota diambil perhatian