



# Komitmen kami untuk menangani aduan

Walaupun kakitangan yang menjaga anda akan melakukan yang terbaik untuk memastikan bahawa anda dilayan dengan sewajarnya dan segera, harus diakui bahawa ada ketika dimana perkara yang tidak diingini boleh berlaku. Kami prihatin jika terdapat perkara untuk mengadu, adalah penting untuk memberi perhatian terhadap perkara ini, untuk memperbaikinya dengan cepat dan belajar dari pengalaman tersebut. Oleh itu, kami akan menyiasat permasalahan anda dengan mereka yang secara langsung berkaitan dengan penyediaan penjagaan yang berkenaan, dan bertindak secepat mungkin.

DaVita komited untuk memastikan bahawa mana-mana individu atau organisasi yang menggunakan perkhidmatan yang disediakan oleh atau terjejas oleh operasinya mempunyai hak untuk mengemukakan aduan dan menangani masalah mereka dengan cara yang memastikan akses dan ekuiti, keadilan, kebertanggungjawaban dan ketelusan.

Maklumat ini memberitahu anda apa yang harus dilakukan jika, dengan alasan apa pun, anda ingin mengadu tentang penjagaan dan rawatan anda di mana-mana kemudahan di DaVita Malaysia.

## Komitmen kami:

Sekiranya anda membuat aduan kepada DaVita, anda boleh mengharapkan bahawa kami akan:

- Melayan anda dengan hormat;
- Beritahu anda apa yang diharapkan semasa aduan anda diteliti;
- Menjalankan proses pengendalian aduan dengan cara yang adil dan terbuka;
- Memberi sebab untuk keputusan yang dibuat;
- Lindungi privasi anda.

## Membuat aduan:

Seseorang yang ingin membuat aduan boleh melakukannya secara bertulis atau secara lisan untuk:

- Anggota kakitangan yang mereka hadapi ketika itu, kecuali anda membuat aduan mengenai orang berikut;
- Pengurus klinik atau orang yang bekerja dalam kapasiti tersebut;
- Pemimpin operasi serantau;
- Pengurusan Negara DaVita.
- Dan anda boleh memasukkan aduan anda ke dalam kotak maklum balas, tersedia di kemudahan anda.

## Kepada siapa saya harus membuat aduan pada peringkat awal:

Seboleh-bolehnya, anda harus berbincang dengan seseorang yang dekat dengan masalah kebimbangan anda seperti doktor, jururawat, penyambut tetamu atau anggota pasukan penjagaan tempatan yang lain. Dalam kebanyakan kes, masalah itu dapat diselesaikan dengan segera.

## Aduan kepada DaVita Malaysia

Anda mungkin ingin membuat aduan kepada seseorang yang tidak terlibat secara langsung dalam jagaan anda. Aduan boleh dibuat secara lisan, bertulis atau secara elektronik menggunakan laluan hubungan berikut:

Sekiranya anda ingin membuat aduan secara lisan atau mengetahui lebih banyak maklumat mengenai membuat aduan, anda boleh menghubungi **Regional Operations Manager** kami yang berikut. Rekod bertulis mengenai aduan akan dibuat dan anda akan dihantar salinan rekod bertulis untuk perjanjian anda sebelum siasatan dimulakan.

### REGION 1

**Robert Agappan**  
**(Regional Operations Manager)**  
**016 226 2609**

*(Isnin-Jumaat 8.00am - 5.00pm  
kecuali cuti umum)*

Pusat Dialisis DaVita Kangar  
Pusat Dialisis DaVita Alor Setar  
Pusat Dialisis DaVita Gurun  
Pusat Dialisis DaVita Pendang  
Pusat Dialisis DaVita Sungai Petani Selatan  
Pusat Dialisis DaVita Sungai Petani Utara  
Pusat Dialisis DaVita Seberang Perai  
Pusat Dialisis DaVita Sungai Siput  
Pusat Dialisis DaVita Kota Kinabalu  
Pusat Dialisis DaVita Papar  
Pusat Dialisis DaVita Sandakan

### REGION 2

**Dayana Sari**  
**(Regional Operations Manager)**  
**012 962 6632**

*(Isnin-Jumaat 8.00am - 5.00pm  
kecuali cuti umum)*

Pusat Dialisis DaVita Batang Berjuntai  
Pusat Dialisis DaVita Rawang  
Pusat Dialisis DaVita Klang  
Pusat Dialisis DaVita Meru  
Pusat Dialisis DaVita Sabak Bernam  
Pusat Dialisis DaVita Sungai Besar  
Pusat Dialisis DaVita Tanjung Karang  
Pusat Dialisis DaVita Bangsar  
Pusat Dialisis DaVita Sri Rampai  
Pusat Dialisis DaVita Wangsa Maju

### REGION 3

**Nor Majidah**  
**(Regional Operations Manager)**  
**012 468 8724**

*(Isnin-Jumaat 8.00am - 5.00pm  
kecuali cuti umum)*

Pusat Dialisis DaVita Bangi  
Pusat Dialisis DaVita Kajang  
Pusat Dialisis DaVita Kota Damansara  
Pusat Dialisis DaVita Puchong  
Pusat Dialisis DaVita Cheras  
Pusat Dialisis DaVita Jerantut  
Pusat Dialisis DaVita Kuala Pilah  
Pusat Dialisis DaVita Rembau  
Pusat Dialisis DaVita Seremban  
Pusat Dialisis DaVita Taman Tasik Jaya

### REGION 4

**Dr. Darshini**  
**(Regional Operations Manager)**  
**016 666 4486**

*(Isnin-Jumaat 9.00am - 6.00pm  
kecuali cuti umum)*

Pusat Dialisis DaVita Bandar Baru Uda  
Pusat Dialisis DaVita Johor Bahru  
Pusat Dialisis DaVita Kota Tinggi  
Pusat Dialisis DaVita Pontian  
Pusat Dialisis DaVita Taman Seri Setia  
Pusat Dialisis DaVita Batu Berendam  
Pusat Dialisis DaVita Benut  
Pusat Dialisis DaVita Kuala Sungai Baru  
Pusat Dialisis DaVita Masjid Tanah

Sekiranya anda ingin membuat aduan secara bertulis, anda boleh melakukannya menggunakan alamat ini:

**DVA (Malaysia) Sdn Bhd, E-08-02,3, 3A, 5 & 6 Menara Suezcap 2, KL Gateway, No. 2 Jalan Kerinchi, Gerbang Kerinchi Lestari, 59200 Kuala Lumpur.**

Untuk membuat aduan secara elektronik, anda boleh menggunakan pautan berikut untuk menghantar butiran.

E-mel: [contactus.my@davita.com](mailto:contactus.my@davita.com)

Laman web: [www.davita.com.my](http://www.davita.com.my)

lanya sangat membantu untuk memberikan maklumat hubungan anda termasuk nombor telefon supaya kami dapat memberi maklum balas kepada anda. Memberikan butiran lain seperti nama pesakit, tarikh lahir juga amat berguna kerana ini akan membantu siasatan. Sekiranya anda ingin tetap tidak dikenali, kami akan menghormati permintaan anda walaupun mungkin menghalang kami untuk menyiasat sepenuhnya aduan anda.





## Siapa yang boleh mengadu:

Sesiapa yang mempunyai atau menerima rawatan dalam kemudahan DaVita.

Sekiranya pesakit menginginkan saudara atau peguam bela boleh mengadu bagi pihak mereka. Walau bagaimanapun, kami memerlukan kebenaran (persetujuan) pesakit untuk memberikan maklumat kepada pihak lain.

Sekiranya pesakit telah meninggal, adalah seorang kanak-kanak atau tidak dapat membuat aduan untuk diri mereka kerana ketidakupayaan fizikal atau kekurangan keupayaan, aduan mungkin dibuat oleh seseorang yang bertindak sebagai wakil, dalam hal ini bukti formal harus diminta.

## Bilakah saya harus membuat aduan?

Adalah penting untuk membuat aduan secepat mungkin setelah kejadian.

Kami biasanya akan menyiasat aduan:

- Dibuat tidak melebihi 12 bulan selepas kejadian;
- Dibuat dalam masa 12 bulan setelah anda menyedari bahawa anda mempunyai sesuatu untuk diadukan.

Had masa ini dapat dipanjangkan mengikut budi bicara pihak pengurusan negara jika jelas pengadu memiliki alasan yang baik untuk tidak membuat aduan dalam batas waktu, dan walaupun ada penundaan masih dapat dilakukan untuk menyelidiki kejadian tersebut.

## Apa yang dapat anda harapkan setelah membuat aduan bertulis?

Sekiranya terdapat aduan bertulis (kotak maklum balas, surat atau e-mel) kami akan menghubungi anda dalam masa 3 hari bekerja setelah menerima aduan anda.

Anda akan ditanya sama ada anda mahukan jawapan bertulis atau lisan, perbincangan juga akan melibatkan persetujuan jangka masa untuk menjawab surat aduan anda.

Setelah perbincangan ini, surat penghargaan akan dihantar kepada anda. Sekiranya tidak dapat menghubungi anda melalui telefon maka kami akan menulis surat kepada anda untuk memberikan pengakuan dan jangka masa yang diharapkan untuk bertindak balas.



## Apa yang dapat anda harapkan setelah membuat aduan lisan?

Sekiranya ada aduan lisan, kami akan berusaha untuk memperincikan sebanyak mungkin.

Anda akan ditanya sama ada anda mahukan jawapan bertulis atau lisan, perbincangan juga akan melibatkan persetujuan jangka masa untuk menjawab aduan anda.

Sekiranya anda memerlukan jawapan bertulis, surat pengakuan akan dihantar kepada anda dengan laporan bertulis perbualan untuk memastikan perincian lengkap dan betul telah diambil. Anda akan diminta untuk menandatangani dan mengembalikan pernyataan ini dan penyiasatan akan dimulakan semasa pengembalian.

## Apa yang boleh anda lakukan sekiranya anda tidak berpuas hati dengan tindak balas?

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan tindak balas awal terhadap aduan anda, sila hubungi Ibu Pejabat DaVita Malaysia melalui telefon, surat atau e-mel.

Sekiranya anda tidak berpuas hati dengan percubaan tempatan untuk menyelesaikannya, anda boleh menghubungi: **Cawangan Kawalan Amalan Perubatan Swasta (CKAPS), Kementerian Kesihatan Malaysia.**

Harap maklum bahawa badan-badan ini biasanya hanya akan terlibat sekiranya anda telah meminta kami untuk menyiasat dan berusaha menyelesaikan masalah tersebut dan di mana perkara ini tidak dapat dilakukan.

## Apakah jenis kebimbangan yang dapat kami siasat?

Kami akan bertindak balas terhadap sebarang aduan yang dibuat mengenai perkhidmatan yang disediakan di salah satu kemudahan kami dan yang disediakan di rumah selagi kami mempunyai persetujuan pesakit untuk melakukannya.

Kami juga akan bertindak balas terhadap keputusan yang dibuat oleh kami untuk tidak memberikan perkhidmatan.

Kami mungkin tidak dapat menyiasat aduan tersebut sekiranya:

- Ini hanya mengenai penjagaan yang anda terima di luar kemudahan atau perkhidmatan kami;
- Anda adalah pekerja DaVita dan perkara yang dibangkitkan berkaitan dengan kontrak pekerjaan anda;
- Aduan anda adalah mengenai masalah yang telah disiasat dan diselesaikan;
- Aduan anda melibatkan peristiwa yang memerlukan penyiasatan oleh badan disiplin profesional.
- Aduan dibuat tanpa nama dan tidak ada cukup maklumat untuk siasatan yang tepat.

## Hubungi:

*(Sila rujuk kepada pusat dialisis anda untuk cara menghubungi)*

**Facility Administrator DaVita Malaysia**

**Regional Operations Manager**

**Clinical Services Specialist**

**Director of Clinical Services**

**Person In Charge**

**Nephrology In Charge**

**Manager, Marketing & Communications**

[contactus.my@davita.com](mailto:contactus.my@davita.com)

