

Headline	MAA Medicare sediakan perkhidmatan terbaik
MediaTitle	Utusan Malaysia
Date	23 Sep 2016
Language	Malay
Section	Dlm Negeri
Color	Full Color
Page No	33



MAA Medicare sediakan perkhidmatan terbaik

KUALA LUMPUR 22 Sept. - Pusat Dialisis Amal MAA Medicare sentiasa menyediakan perkhidmatan terbaik untuk pesakit yang mendapatkan rawatan dialisis di pusat berkenaan.

Ketua Pegawai Eksekutif Yayasan Amal MAA Medicare, Datuk Aliyah Karen berkata, pusat rawatan dialisis kedua terbesar di negara ini sejak ditubuhkan pada 1994 itu komited dalam tanggungjawab sosial menerusi subsidi perubahan kepada pesakit.

Malah menurut beliau, pihaknya juga terbuka dengan sebarang maklum balas termasuk aduan, teguran mahupun kritikan membina dalam memberikan perkhidmatan terbaik.

Katanya, sekiranya pesakit tidak berpuas hati dengan perkhidmatan atau layanan di mana-mana 12 Pusat Dialisis Amal MAA Medicare, aduan boleh dilakukan secara bertulis kepada pihak pengurusan melalui pos, serahan sendiri atau e-mel.

"Kami menghargai segala maklum balas dengan bertindak berdasarkan polisi dan prosedur operasi standard (SOP). Pengadu perlu mengemukakan maklumat termasuk nama, nombor untuk dihubungi, tarikh dan kronologi kejadian serta kerugian jika ada.

"Setiap aduan disiasat dalam



PESAKIT buah pinggang yang menerima layanan mesra tanpa mengira latar belakang dan keturunan ketika menjalani rawatan di salah satu Pusat Dialisis Amal MAA Medicare di Kuala Lumpur, semalam. - UTUSAN/ZAKARIA IDRIS

tempoh tujuh hari dari tarikh aduan dan pengadu akan dimaklumkan hasil siasatan dalam tempoh tidak lewat 30 hari daripada tarikh aduan," katanya kepada *Utusan Malaysia* di sini hari ini.

Beliau mengulas aduan seorang pembaca *Utusan Malaysia* yang menerima layanan tidak mesra termasuk tutur kata yang tidak sesuai ketika membawa isteri untuk mendapatkan rawatan dialisis, malah pesakit lain didakwa menerima layanan serupa.

Mengulas lanjut Aliyah berkata, pada masa ini, seramai 830 pesakit menerima rawatan di 12

Pusat Dialisis Amal MAA Medicare di seluruh negara.

"Kami mempunyai 12 pakar nefrologi, 111 jururawat dan 23 kakitangan pentadbiran yang membantu memberi perkhidmatan, antaranya kaunseling, nasihat makanan berkhasiat, pemeriksaan kesihatan, pengangkutan dan bekalan barangan runcit.

"Malah, pesakit dikenakan antara RM60 sehingga RM80 untuk sekali rawatan berdasarkan kemampuan mereka berbanding antara RM160 ke RM220 sekali rawatan di pusat dialisis milik swasta," katanya.