



CITIZEN CHARTER

OUT PATIENT DEPARTMENT RT-PCR SWAB TEST PARA SA COVID-19 (SARS-nCoV-2)

Frontline Service: Molecular Laboratory Examination (Covid 19 RT-PCR/ Swab Test)

Description of Service: Ang Pasig City Molecular Laboratory ay nagbibigay ng molecular diagnostic testing upang matukoy ang pagkakaroon ng SARS-nCoV-2 na kilala rin bilang COVID-19 sa mga specimen ng nasopharyngeal at oropharyngeal swab (NPS/ OPS) ng mga pasyenteng iniresetahan ng doktor o para sa iba pang mga gamit tulad ng kinakailangan para sa paglalakbay o trabaho.

Opisina o Dibisyon:	Pasig City Children's Hospital- Child's Hope Molecular Laboratory
Classification:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business G2G – Government to Government
Sino ang maaaring mag-avail:	Pangkalahatang publiko

MGA KINAKAILANGAN	SAN MAKUKUHA
1. Case Investigation Form (CIF)	Out Patient Department

#	MGA HAKBANG	OFFICE ACTIONS	MGA BABAYARAN	TAGAL NG PROSESO	TAONG RESPONSABLE
1	CIF Registration	Magkasamang sasagutan ng pasyente at ng Nursing Assistant ang PART 1 ng CIF.	0	5 minuto	OPD Nursing Assistant
2	CIF Verification at Case Interview	I-verify ng Nursing Assistant o OPD doctor ang mga datos na nakalagay sa CIF at sasagutan ang PART 2 and 3.	0	5 minuto	OPD Nursing Assistant and/or Physician
3	Philhealth Verification	Dadalhin ang CIF sa Philhealth office para i-verify ang Philhealth number o marehistro ng Philhealth Staff.	0	5 minuto	Philhealth Staff
4	Encoding	I-encode ni OPD Clerk ang Statement of Account (SOA) ng pasyente.	0	5 minuto	OPD Clerk
5	Billing Clearance	Susuriin ng kawani ng Billing kung mabibigyan ng karagdagang discount or non-payment ang pasyente. * Ang mga swabs para sa	0/	3 minuto	Billing Department Staff



#	MGA HAKBANG	OFFICE ACTIONS	MGA BABAYARAN	TAGAL NG PROSESO	TAONG RESPONSABLE
		travel at trabaho ay hindi sakop ng Philhealth reimbursement, kaya ang processing fee na P2,800 ay kokolektahin.	*P2,800		
6	Consent at Waiver	Babasahin, iintindihin at lalagdaan ng pasyente or guardian ang consent at waiver para sa testing.	0	3 minuto	Patient/ Guardian and Medical Technologist Swabber
7	Nasopharyngeal and Oropharyngeal (NPS/ OPS) Swab Collection	Uupo sa swab booth ang pasyente para ma-swab sa NPS/OPS ng naka-duty na Med Tech.	0	5 minuto	Medical Technologist Swabber
8	Post Swab Instructions	Bibigyan ng papel na meron kasulatan kung kelan at paano makukuha ng pasyente ang resulta ng swabbing at follow-up kung kinakailangan.	0	3 minuto	OPD Nursing Assistant
9	Processing of Swab Specimens	Dadalhin ng Med Tech ang mga swabs sa Molecular Lab para maisagawa ang testing.	0	2-3 araw	Medical Technologist Swabber
10	Results Releasing	Maaaring kunin ng pasyente ang result ng swab sa OPD nurse, Lunes hanggang Biyernes, 8am to 5pm.	0	As soon as available	OPD Nurse
TOTAL:			0 / *P2,800 (Para sa swabs na pang travel at pang trabaho)		



Feedback and Complaints

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
Paano magpadala ng feedback	Ang Feedback ng Customer at Form ng Mga Reklamo ay maaaring ideposito sa isang secure na kahon na makikita sa site ng koleksyon ng sample ng OPD at sa labas ng Molecular Laboratory Encoding Room.
Paano pinoproseso ang feedback	Sinusuri ng Section Manager ang lahat ng mga form na isinumite at naglalapat ng corrective action batay sa working protocol ng laboratoryo, kung itinuring na kinakailangan.
Paano magsampa ng reklamo	Ang Feedback ng Customer at Form ng Mga Reklamo ay maaaring ideposito sa isang secure na kahon na makikita sa site ng koleksyon ng sample ng OPD at sa labas ng Molecular Laboratory Encoding Room.
Paano pinoproseso ang mga reklamo	Sinusuri ng Section Manager ang lahat ng mga form na isinumite at naglalapat ng corrective action batay sa working protocol ng laboratoryo, kung itinuring na kinakailangan.
Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan	(02) 8643-2222 loc 315