

**CITIZEN CHARTER
STA.LUCIA HEALTH CENTER (MAIN)**

NAME OF SERVICE: SERBISYONG MEDIKAL

Brief Description of the service:

Ang Sta.Lucia Health Center (Main) ay isang pasilidad na pangkalusugan sa ilalim ng Pamahalaang Lokal ng Pasig at ng Departamento ng Pangkalusugan na nagbibigay ng dekalidad na serbisyong pangkalusugan at tumutugon sa medical na pangangailangan ng mga Pasigueño.

| | |
|--|---|
| Office or Division: | CHD/Sta.Lucia Health Center (Main) |
| Klasipikasyon: | Sentrong Pangkalusugan |
| Uri ng Transaksyon: | G2C – Government to Citizens |
| Sino ang maaaring makakuha ng serbisyo? | Mga Pasigueñong naninirahan sa Baranggay Sta.Lucia at lahat ng mga karatig Barangay na nakapaloob sa kinasasakupang kumpol/klaster. |

| MGA KAKAILANGANIN | SAAN MAAARING KUNIN? |
|--|---|
| 1. Kards ng pagkakakilanlan- Voter's ID Senior's ID Philhealth ID | COMELEC Senior Citizen's Office Philhealth Office |
| 2. Referral galing sa Lisensyadong Doktor (kung kinakailangan) | Doctor na Nagrefer |

| # | KLIYENTE | AKSYON | BAYAD SA PAGPROSESO | ORAS NG PAGPROSESO | MGA INAASAHANG TUTUGON |
|----------|--|---|----------------------------|--|--|
| 1 | Paano nakakakuha ng serbisyo: a. Lapitan ang staff at ipalam ang nais ng serbisyo. b. Kumuha ng numero | 1. Ayusin ang pila 2. Kunin ang pangalan ng pasyente alamin ang family number at serbisyong nais 3. Ituro sa pasyente ang lugar na paghihintayan 4. Paghintayin ang pasyente na matawag ang kanyang numero | wala | 2 minuto 1 minuto 1-2 minuto 1 minuto | PHA Annabelle Santos Josephine Taguam Ruby Limos Eleanor Bailon Venus Pagulayan Milagros Rosal Rosemary Jane Guittap Elisa Baldovino |
| 2 | Hintayin matawag ang iyong numero para sa | 1. Alamin ang kinakailangan | wala | 5 minuto | PHA Annabelle |

| # | KLIYENTE | AKSYON | BAYAD SA PAGPROSESO | ORAS NG PAGPROSESO | MGA INAASAHANG TUTUGON |
|---|---|--|---------------------|---|--|
| | kaukulang serbisyo | <p>personal na impormasyon ng pasyente</p> <p>2. Alamin ang medikal na kasaysayan ng pasyente</p> <p>3. Kunin ang "vital signs" ng pasyente</p> | | <p>5 minuto</p> <p>5 minuto</p> | <p>Santos Josephine Taguam Ruby Limos Eleanor Bailon Venus Pagulayan Milagros Rosal Rosemary Jane Guittap Elisa Baldovino</p> <p>Encoder Trinidad Bautista</p> |
| 3 | <p>Pagtanggap ng serbisyong medikal tulad ng mga sumusunod:</p> <p>a. Konsultasyong Medikal</p> <p>b. Konsultasyon para sa mg abuntis</p> <p>c. Bakuna ng mga sanggol at bata</p> <p>d. Pagpaplano ng Pamilya</p> <p>e. Tuberkulosis</p> <p>f. "Non-communicable Disease"</p> | <p>1. Konsultasyong Medikal</p> <p>2. Pagsasagawa ng konsultasyong pisikal</p> <p>3. Pagrereseta ng kinakailangang gamot</p> <p>4. Pagpapayo ukol sa kalusugan</p> <p>5. Pabalikin at isangguni sa espesyalista kung kinakailangan</p> | wala | <p>5-10 minuto</p> <p>5-10 minuto</p> <p>5 minuto</p> <p>5 minuto</p> <p>5 minuto</p> | <p>Maritess M. Chua, MD</p> |
| 4 | Pagtanggap ng libreng gamut na mayroon sa pasilidad | <p>1. Pagbibigay ng libreng gamut na mayroon sa Sentrong Pangkalusugan</p> <p>2. Pagpapaliwanag ng tamang pamamaraan ng pag-inom ng gamot</p> | wala | <p>3-5 minuto</p> <p>5-10 minuto</p> | <p>Melody F. Doctora, RN/ Sherlinda H. Monasterio, RM</p> |
| | TOTAL: | | | 33 minuto | |

Puna at Reklamo

| PUNA AT REKLAMO | |
|---|--|
| Paano magpadala ng puna? | Sagutan ang “feedback form” at ihulog sa “suggestion box” |
| Paano pinoproceso ang naging puna? | <ul style="list-style-type: none">• Pagbubukas ng “suggestion box” araw-araw• Pagbibigay-pansin sa mga negatibo at positibong suhestyon• Alamin kung papaano nagkakaroon ng mahusay na pagbabago• Harapin ang may positibong konklusyon at aksyon |
| Paano magsumite ng reklamo? | <ul style="list-style-type: none">• Bigyan pansin ang mga reklamo ng pasyente at isangguni sa ahensya ng Ugnayan |
| Paano pinoproceso ang mga naging reklamo? | <ul style="list-style-type: none">• Pagsagot sa memoranda sa loob ng 72 oras |
| Contact Information | Contact number ng Health Center: wala Email address ng Health Center: staluciahcpasig@gmail.com Address ng Health Center: Countryside Ave. corner Rosario Village Sta.Lucia Pasig City |

GABAY SA MAMAMAYAN STA.LUCIA HEALTH CENTER MAIN

SERBISYONG DENTAL

Programang Pasig Dental Health na makatulong upang mabawasan ang porsyento ng taong nagkakaroon ng problema sa pagkabulok ng ngipin at maging sa mga sakit sa gilagid at bibig sa ating bansa.

MGA SERBISYONG BINIBIGAY:

* Konsultasyon pangdental

* Pagsusuri ng ngipin at bibig

* Payong

* Linis ng ngipin at bibig ng mga buntis ng plurayd sa ngipin ng mga bata

* Bunot ng ngipin

* Paglagay

* Sabayang pagsisipilyo sa mga pampublikong eskwelahan

SCHEDULE NG SERBISYO:

- Lunes hanggang Biyernes (8:00 AM – 5:00 PM)

| | |
|--|---|
| DIVISION | STA.LUCIA HEALTH CENTER MAIN / CITY HEALTH OFFICE (Dental) |
| Klasipikasyon | Simple |
| Uri ng Transaksyon | G2C- Government to Citizens |
| Sino ang maaaring makakuha ng serbisyo? | Pasiguenos (sa Health Center ng bawat barangay) |
| MGA KAKAILANGANIN | SAAN MAAARING KUNIN? |
| 1. Kards ng pagkakakilanlan- Voter's ID Senior's ID Philhealth ID | COMELEC Senior Citizen's Office Philhealth Office |
| 2. Referral galing sa Lisensyadong Dentista (kung kinakailangan) | Dentistang Nagrefer |

A. PAGPAPAKONSULTA SA HEALTH CENTER

| Blg. | PROSESO NG PAGPAPAKONSULTA | TUGON NG BARANGAY HEALTH CENTER | BAYAD SA PAGPROSESO | ORAS NG PAGPROSESO | MGA INAASAHANG TUTUGON |
|------|---|---------------------------------|---------------------|--------------------|------------------------|
| 1. | <p>Ang mga pasyente ay nararapat tumungo sa Health Center kung saang Barangay sila naninirahan.</p> <p>a. Kinakailangang magdala ng alinman sa sumusunod na ID para sa pagkakakilanlan: Voter's ID Seniors Citizen's ID Philhealth ID</p> <p>b. Referral Slip Galing sa lisensyadong Dentista ng gobyerno</p> | | WALA | | |

| | | | | | |
|---|---|---|------|-----------|---|
| | <p>o sa pribadong Klinika (kung kinakailangan)</p> <p>c. Para sa mga MENOR DE EDAD: Kinakailangang may kasamang kapamilya na nasa legal na edad o PARENT'S CONSENT o pagsang-ayon/pagbibigay-pahintulot na may kasamang kopya ng pagkakakilanlan ng taong binibigyan ng pahintulot na sumama sa menor de edad</p> | | | | |
| 2 | <p>Makipag-ugnayan sa Dental Aide o sa Dental Assistant/ PHA ukol sa dahilan nang pagpunta sa Health Center</p> <p>.</p> | <p>Ang Dental Aide o Dental Assistant /PHA ay gagawin ang mga sumusunod:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Asikasuhin ang pasyente para sa pagsasaayos ng konsultasyon at karampatang solusyon sa inilapit na sakit. 2. Tingnan ang mga dokumentong dala ng pasyente. 3. Paggabay sa pasyente sa | WALA | 10 minuto | <p>Dental Aide: Amalia T. Celones</p> <p>PHA: Annabelle Santos Josephine Taguiam Ruby Limos Eleanor Bailon Venus Pagulayan Milagros Rosal Rosemary Jane Guittap Elisa Baldovino</p> |

| | | | | | |
|----|--|---|------|--|-------------------------------|
| | | <p>pagpapasagot sa Individual Treatment Records at iba pang form kasama na ang personal na impormasyon ukol sa COVID 19 .</p> <p>4. Kunin ang Vital. Signs ng pasyente (BP, etc.) at itala ito sa Individual Treatment Record (ITR).</p> <p>5. Pagbigay ng hudyat kung nararapat nang tanggapin ng dentista ang pasyente.</p> | | | |
| 3. | Isangguni sa Dentista ang sadya sa pagtungo sa Health Center | <p>Ang Dentistang nasa Health Center ay isasagawa ang sumusunod:</p> <p>1. Pagbibigay ng nararapat na medikal na tugon sa pasyente lalo na kung may sintomas ng COVID 19.</p> <p>2. Pagbibigay ng konsultasyon/ pagsusuri ng ngipin.</p> | WALA | 10 minuto hanggang 1 oras depende sa pagtugon sa suliraning dental ng pasyente | Dentista Marilou D. Dawi, DMD |

| | | | | | |
|---------|--|---|--|--|--|
| | | <p>3. Pagbasa sa medical na kasaysayan ng pasyente.</p> <p>4. Pagbibigay ng karampatang paggamot sa suliraning dental ng pasyente</p> | | | |
| KABUUAN | | | | <p>10 minuto hanggang 2 oras depende sa bigat na kailangan isagawa pagtugon sa suliraning dental.</p> <p>30 minuto</p> | |

PUNA AT REKLAMO

| PUNA AT REKLAMO | |
|------------------------------------|--|
| Paano magpadala ng puna? | Sa pamamagitan ng pagpapadala ng mensahe sa telepono o email address ng klinika. , maaari rin sa mga suggestion box. |
| Paano pinoproseso ang naging puna? | Ang mga puna, suhestiyon o opinyon na natanggap na personal na idinulog sa klinika, ipinabaot sa pamamagitan ng tawag sa telepono ay pinag-aaralan at agarang binibigyan ng tugon. Ang mga punang ipinadaan sa Email o pasulat ay pinag-aaralan at agarang binibigyan ng tugon kung saan ipinadala ang puna. |
| Paano magsumite ng reklamo? | Sa pamamagitan ng pagpapadala ng mensahe sa telepono o email address ng klinika. , |

| | |
|--|---|
| | maaari rin sa mga suggestion box. |
| Paano pinoproceso ang mga naging reklamo | Kung ang reklamo ay tungkol sa suliraning dental na isinagawa ang gamutan sa klinika , ang dentistang nagsagawa ng paggagamot ang harapan sa reklamo. Ngunit kung ang idinulog na reklamo ay may koneksyon sa iba pang problema maliban sa suliraning dental , ang reklamo ay iaakyat sa susunod na may mataas na katungkulan para pag-aralan at magsagawa ng karampatang solusyon. |