

**CITIZEN CHARTER
STA. LUCIA MINI HEALTH CENTER**

PRIMARY HEALTH CARE PROVIDER

Opisina o Dibision:	Sta. Lucia Mini Health Center
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon	G2C – Government to Citizens
Sino maaaring tumanggap:	Nasasakupan ng Brgy. Sta. Lucia at Sta. Lucia Mini Health Center

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Pruweba ng pagiging residente: -Voter's ID -Senior ID -PWD ID	-Pasig City Hall/COMELEC -Office of the Senior Citizen Affairs -Office of PWD
2. PhilHealth	-Pasig PhilHealth

Pangkalahatang Konsultasyon. Lunes hanggang Biyernes. 8am-5pm.

#	DAPAT GAWIN	PAGKILOS NG OPISINA	KAILANGAN BAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	NAKATALAGANG RESPONSABLENG TAO
1	Pumunta sa pag-uuri	<p>Sagutin ang mga tanong sa mga form:</p> <ul style="list-style-type: none"> >Risk Assessment Form -20 y/o at pataas >ADHEP Form -10-19 y/o >Form para sa mga Buntis -Maternal Client Record >Individual Treatment Card >Form ng Bakuna sa mga Bata <p>>Kunin ang vital signs:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Presyon ng dugo (BP) -Pulso (Pulse Rate) -Paghinga (Respiratory Rate) -Temperatura (Temperature) -Taas (Height) -Timbang (Weight) -BMI 	WALA	5-10 Minuto	<p>PHA</p> <p>Evangeline E. Pimentel, RM</p> <p>PHA</p>
2	Magpakita ng Valid ID: -Voter's ID -Seniors ID -PWD ID -Cedula -PhilHealth ID		WALA		PHA
3		Pag e-encode		1-2 Minuto	<p>Doctor/Nurse/Midwife/Encoder</p> <p>Maria Teresa L. Divino, MD Anna Liza L. Acuba, RN Evangeline E. Pimentel, RM Aira Patricia D. Yu</p>
4	<p>Magtungo sa OPD (Outpatient)</p> <p>-Pangkalahatang Konsultasyon</p>	<p>Tanungin ang pasyente kung ano ang ipapasuri</p> <p>Pagtatasa/Huling Dyagnosis</p> <p>Tamang</p>	WALA	<p>3-5 Minuto</p> <p>5-10 Minuto</p>	<p>Maria Teresa L. Divino, MD</p>

#	DAPAT GAWIN	PAGKILOS NG OPISINA	KAILANGAN BAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	NAKATALAGANG RESPONSABLENG TAO
		pangangalaga ng pasyente			
4	Pumunta sa Pharmacy	Pagbigay ng mga gamot	WALA	5-10 Minuto	Nurse/Midwife Anna Liza L. Acuba, RN Evangeline E. Pimentel, RM

Pag-aalaga sa Buntis. Lunes hanggang Biyernes. 8am-5pm.

#	DAPAT GAWIN	PAGKILOS NG OPISINA	KAILANGA N BAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	NAKATALAGANG RESPONSABLENG TAO
1	Ibigay ang Mother's Book	Kunin ang Mother's Record	WALA	2 Minutes	PHA
2	Isumite ang resulta ng laboratory at ultrasound	<ul style="list-style-type: none"> - Pagsamahin ang mga resulta ng laboratory at ultrasound at isama sa Maternity service form - Kunin ang vital signs, BP, PR, RR, Temperatura, Taas, Timbang, BMI - Tetanus Toxoid at nakaraan na gamutan 	WALA	5-10 Minuto	PHA Nurse/Midwife Anna Liza L. Acuba, RN Evangeline E. Pimentel, RM
3		Pag e-encode		1-2 Minuto	Doctor/Nurse/Midwife/Encoder Maria Teresa L. Divino, MD Anna Liza L. Acuba, RN Evangeline E. Pimentel, RM Aira Patricia D. Yu
4	Magtungo sa OPD (Outpatient) para sa pagsusuri sa buntis	<ul style="list-style-type: none"> - Tanungin ang kalagayan ng pagbubuntis niya ngayon - Kunin ang: Fundic Height, Tibok ng puso ng bata (FHT) - Lahat ng husto sa buwan na pagbubuntis ay susuriin ang puerta kung ito ay bukas na. - Tagubilin at bibigyan ng 	WALA	5-10 Minuto	Evangeline E. Pimentel, RM Maria Teresa L. Divino, MD

#	DAPAT GAWIN	PAGKILOS NG OPISINA	KAILANGAN BAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	NAKATALAGANG RESPONSABLENG TAO
		listahan ng mga gamot - Tagubilin kung kalian ang pagbabalik para sa konsulta			

Pagkapanganak. Lunes hanggang Biyernes. 8am-5pm.

#	DAPAT GAWIN	PAGKILOS NG OPISINA	KAILANGAN BAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	NAKATALAGANG RESPONSABLENG TAO
1	Pag-uuri	Kunin ang maternal client book Vital signs	WALA	3-5 Minuto	PHA
2		Pag e-encode		1-2 Minuto	Doctor/Nurse/Midwife/ Encoder Maria Teresa L. Divino, MD Anna Liza L. Acuba, RN Evangeline E. Pimentel, RM Aira Patricia D. Yu
3	Pumunta sa OPD (Outpatient) para sa pagsusuri	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tanungin ang pasyente kung mayroong siyang kakaibang nararamdaman pagkatapos ng panganganak ➤ Ipaliwanag ang kahalagahan ng pagpapasuso ng bata ➤ Pag-usapan ang mga paraan sa pagpapalano ng pamilya ➤ Bigyan ng mga gamot para sa pagkapanganak -Vitamin A -Calcium Iron+FolicAcid 	WALA	5-10 Minuto	Doctor/Nurse/Midwife Maria Teresa L. Divino, MD Anna Liza L. Acuba, RN Evangeline E. Pimentel, RM

Bakuna para sa mga bata. Tuwing Miyuerkules. 8am-5pm.

#	DAPAT GAWIN	PAGKILOS NG OPISINA	KAILANGAN BAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	NAKATALAGANG RESPONSABLENG TAO
1	Ibigay ang Immunization Booklet	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kunin ang record ng pasyente. ➤ Tanungin ang nanay tungkol sa kalusugan ng anak ➤ Kunin ang -vital signs, pulso, paghinga, temperature, taas at timbang 	WALA	5-10 Minuto	PHA, Midwife, Nurse
		<ul style="list-style-type: none"> ➤ Bakuna ng bata na naaayon sa talaan ➤ Payo at reseta ng gamot kung kailangan ➤ Paalala sa susunod na pagbabalik 	WALA	5 Minuto	<p>Nurse/Midwife</p> <p>Anna Liza L. Acuba, RN Evangeline E. Pimentel, RM</p> <p>Maria Teresa L. Divino, MD</p> <p>Doctor/Nurse/Midwife</p> <p>Maria Teresa L. Divino, MD Anna Liza L. Acuba, RN Evangeline E. Pimentel, RM</p>

Gamutan ng Tuberkulosis. . Lunes hanggang Biyernes. 8am-5pm.

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Pag-uuri	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Kunin ang medikal na rekord ➤ Kunin ang: -vital signs, presyon ng dugo, pulso, paghinga, temperature, taas, timbang, BMI ➤ Interbyuhin ang pasyente sa nararamdaman ➤ Pagsusuri/Huling pagsusuri ➤ Mangement: ipagawa ang Chest X-ray ➤ Tagubilin sa pagbabalik <p>Kung: CXR= Positibo sa tuberculosis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Susuriin ang plema - Pangasiwaan kung ano ang naayon 	WALA	5-10 Minuto	<p>PHA</p> <p>Nurse/Midwife</p> <p>Anna Liza L. Acuba, RN Evangeline E. Pimentel, RM</p> <p>Anna Liza L. Acuba, RN</p> <p>Doctor/Nurse</p> <p>Maria Teresa L. Divino, MD</p>

Lunes hanggang Biyernes. 8am to 5pm.

Mga Serbisyo ng Health Center:

1. Medical Check-up
2. Prenatal and Postpartum check-up
3. TB-IDOTS, HIV Counselling and Testing
4. Integrated Non-Communicable Diseases
5. National Immunization for Children
6. Leprosy
7. Adolescent
8. Person with Disability
9. Smoking Cessation
10. Prevention of Blindness
11. Nutrition
12. Mental Health
13. Management of Sick Infants and Children
14. STD
15. Family Planning

Mga Komento at Reklamo

Mekanismo kung Paano Mag Komento o Magreklamo	
Paano magpadala ng Komento	1. Maghulog ng inyong mungkahi sa kahon na nakalaan
Paano iproseso ang Komento	1. May mga tanong na ibinigay sa isang pirasong papel tungkol sa mga serbisyong ibinibigay sa health center 2. Kung hindi nasisiyahan: Malungkot ☹️ Kung nasiyahan: Masaya 😊
Paano Magreklamo	1. Dapat tukuyin ng mga reklamo ang pangalan ng taong inirereklamo at ilagay sa kahon
Paano iproseso ang mga Reklamo	1. Sa panahon ng pagpupulong (Mas mabuti sa hapon) ang mga araw-araw na reklamo ay binabasa ng pinuno ng yunit at ito ay tutugunan ng maayos at naaayon upang maiwasan ang ilang reklamo 2. Ang pang-araw-araw na pagtatasa ng trabaho o output ay tatalakayin upang maitama ang pagkakamali at mapabuti ang saloobin sa trabaho at mga pasyente
Mga Maaaring Tawagan	Maria Teresa L. Divino, M.D. – 09369627825 Anna Liza. Acuba, RN – 09294883864 Evangeline Pimentel, RM – 09176054291

GABAY SA MAMAMAYAN

STA.LUCIA MINI

SERBISYONG DENTAL

Programa ng 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 MINI / CITY HEALTH OFFICE (Dental)
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksyon	G2C- Government to Citizens
Sino ang maaaring makakuha ng serbisyo?	Pasigueños (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 INAASAANG TUTUGON
1.	Ang mga pasyente ay nararapat tumungo		WALA		

	<p>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 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> <p>1. Asikasuhin ang pasyente para sa pagsasaayos ng</p>	WALA	10 minuto	<p>Dental Aide: Amalia T. Celones</p> <p>PHA: Joanne Grace Casuga Ma. Elena Dulay Nancy Malbog Rosalinda Realino Jessieca Royo Marissa Aldea</p>

		<p>konsultasyon at karampatang solusyon sa inilapit na sakit.</p> <p>2. Tingnan ang mga dokumentong dala ng pasyente.</p> <p>3. Paggabay sa pasyente sa 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</p>	WALA	10 minuto hanggang 1 oras depende sa pagtugon sa suliraning dental ng pasyente	Dentista Marilou D. Dawi, DMD

	<p>na medikal na tugon sa pasyente lalo na kung may sintomas ng COVID 19.</p> <p>2. Pagbibigay ng konsultasyon/ pagsusuri ng ngipin.</p> <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 pinoproceso 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 haharap 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.