

**CITIZEN CHARTER
PINAGBUHATAN HEALTH CENTER**

SERBISYONG MEDICAL

Brief Description of the service: Ang Pinagbuhatan Health Center ay isang pasilidad na pangkalusugan

Sa ilalim ng Pamahalaang Lokal ng Pasig at ng Department ng Kalusugan na nagbibigay na dekalidad na serbisyong pangkalusugan at tumutugon sa medikal na pangangailangan ng mga Pasigueño.

Office or Division:	CITY HEALTH DEPARTMENT
Classification:	Sentrong Pakalusugan
Type of Transaction:	G2G – Government to Government
Who may avail:	Mga Pasigueño na naninirahan sa Barangay Pinagbuhatan at lahat ng mga karatig barangay na nakapaloob sa kinasasakupa ng kumpol/klaster.

KLIYENTE	AKSYON
1. IDENTIFICATION a. Philhealth ID b. Senior ID c. PWD ID	a. Philhealth office b. Senior office c. PWD office
2. BELOW 18 YEARS OLD MUST BE ACCOMPY BY PARENTS OR GUARDIAN	N/A

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Lapitan ang a. Staff at ipaalam ang nais na serbisyo. b. Kumuha ng numero.	1. Ayusin ang pila	N/A	2 MINS	PHA Bathan, Normelita Bautista, Leticia Bautista, Ludivina Eva, Borja Cangas, Teresita Caling, Monchita Detera, Ma. Vilma De Guzman, Elizabeth Estrellado, Luzviminda Ferrer, Jocelyn Jariol, Democrita Lopez, Lorna Mejia, Maricris Padilla, Evelyn Rey, Corazon Ulep, Luzviminda
		2. Kunin ang Pangalan ng pasyente at family number	N/A	2 MINS	
		3. Alamin ang serbisyon nais.	N/A	1-2 MINS	
		4. Ituro sa pasyente ang lugar na paghihintayan	N/A	1 MIN	
		5. Paghintayin ang pasyente na matawag ang kanyang numero	N/A	30SEC-1 MIN	

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
					Villarosa, Jessie Viray, Rowena
2	Hintayin matawag ang numero para sa kaukulang serbisyo	1. Alamin ang mga kinakailangang personal na impormasyon ng pasyente	N/A	5 MINS	Angelica C. Mangahas/encoder
		2. Kuhain ang "Vital Signs" ng pasyente.	N/A	5 MINS	PHA Bathan, Normelita Bautista, Leticia Bautista, Ludivina Eva, Borja Cangas, Teresita Caling, Monchita Detera, Ma. Vilma De Guzman, Elizabeth Estrellado, Luzviminda Ferrer, Jocelyn Jariol, Democrita Lopez, Lorna Mejia, Maricris Padilla, Evelyn Rey, Corazon Ulep, Luzviminda Villarosa, Jessie Viray, Rowena
		3. Alamin ang medical na kasaysayan ng pasyente.	N/A	5 MINS	STAFF Emeriza D. Arandia, RN Rowena S. Duyanon, RM Mary ann J. Edoria, RM
3	Pagtanggap n pasyente ng serbisyong medikal tulad ng mga sumusunod: a. Konsultasyon medikal b. Konsultasyon para sa mga buntis. c. Bakuna na mga sanggol at bata (NIP) d. Pagpaplano ng pamilya (FP) e. Tuberkulosis (NTP) f. Non-communicable diseases	1. Konsultasyon medikal	N/A	5-10 MINS	Petronila C. Arquero, MD
		2. Pagsasagawa ng Konsultasyong Pisikal	N/A	5-10 MINS	Petronila C. Arquero, MD
		3. Pagreseta ng kailangan gamot	N/A	5 MINS	Petronila C. Arquero, MD
		4. Pagpapayo ukol sa kalusugan	N/A	5 MINS	Petronila C. Arquero, MD
		5. Pabalikin at isangguni sa espesyalista kung kinakailangan.	N/A	5 MINS	Petronila C. Arquero, MD
4.	Pagtanggap ng Libreng gamot na mayroon sa pasilidad	1. Pagbibigay ng libreng gamot na mayroon sa sentrong pagkalusuan	N/A	3-5 MINS	STAFF Emeriza D. Arandia, RN Rowena S. Duyanon, RM Mary ann J. Edoria, RM

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		2. Pag papaliwanag ng tamang pamamaraan ng pag-inom ng gamot	N/A	5-10 MINS	STAFF Emeriza D. Arandia, RN Rowena S. Duyanon, RM Mary ann J. Edoria, RM
TOTAL:				73 MINS / 1HR 13 MINS	

Feedback and Complaints

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback	<ul style="list-style-type: none"> Sagutan ang “ feedback “ at ihulog sa “suggestion box”
How feedback is processed	<ul style="list-style-type: none"> Pagbubukas ng “suggestion box” araw-araw Pagbibigay pansin sa mga negatibong at positibong sitwasyon. Alamin kung papaano magkakaroon ng mahusay na pagbabago. Harapin ng may positibong konklusyon at aksyon.
How to file a complaint	<ul style="list-style-type: none"> Bigyan pansin ang mga reklamo ng pasyente at isangguni sa ahensya ng ugnayan
How complaints are processed	<ul style="list-style-type: none"> Pagsagot sa memorandom
Contact Information	<ul style="list-style-type: none"> Contact no. of HC: 09424711068 Email add of HC: doh7667.pinagbuhatan@gmail.com Address of HC: Damayan Urbano Velasco Ave. Pinagbuhatan Pasig.

GABAY SA MAMAMAYAN DENTAL SECTION

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. Layunin din na matulungan ang mga taong walang kakayahang matustusan ang suliraning dental.

MGA SERBISYONG BINIBIGAY:

- Konsultasyon
- Pagsusuri ng ngipin at bibig
- Payong pangdental
- Linis ng ngipin at bibig ng mga buntis
- Bunot ng ngipin
- Paglagay ng plurayd sa ngipin ng mga bata
- Sabayang pagsisipilyo sa mga pampublikong eskwelahan

SCHEDULE NG SERBISYO:

- Lunes, Martes At Huwebes (8:00 AM – 5:00 PM)

Office or Division:	PINAGBUHATAN HEALTH CENTER - DENTAL SECTION
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizens
Sino ang maaaring makakuha ng serbisyo?	Mamamayan na nasasakupan ng Pinagbuhatan Health Center

MGA KAKAILANGANIN	SALAMATINANG PANGKALUSUGAN
1. Mamamayan ng Pinagbuhatan	Kasalukuyang adres ng
2. Kards ng pagkakakilanlan: Voter’s ID Senior Citizen’s ID Philhealth ID, kung meron	COMELEC Senior Citizen’s Office Philhealth Office
3. Family Number	Ibinibigay pagkatapos
4. Referral galing sa Lisensyadong Dentista (kung kinakailangan)	Dentistang nagrefer
5. PARA SA MENOR DE EDAD: Kinakailangang may kasamang magulang o tagapagalaga na nasa legal na edad	

A. PAGPAPAKONSULTA SA HEALTH CENTER

Blg.	PROSESO NG PAGPAPAKONSULTA	TUGON NG BARANGAY HEALTH CENTER	BAYAD SA PAGPROSESO	ORAS NG PAGPAPAKONSULTA
1	Ang mga pasyente ay nararapat tumungo sa Sentrong Pangkalusugan kung saang Barangay sila naninirahan. a. Kinakailangang magdala ng alinman sa sumusunod na ID para sa pagkakakilanlan: Voter’s ID Seniors Citizen’s ID Philhealth ID	PHA na nakatalaga ay dapat 1. Suriin at alamin ang sadya ng pasyente 2. Hanapin ang dental record ng pasyente o magbigay ng bagong talaan para sa mga bagong pasyente	WALA	10:00 AM - 5:00 PM

Blg.	PROSESO NG PAGPAPAKONSULTA	TUGON NG BARANGAY HEALTH CENTER	BAYAD SA PAGPROSESO	C PA
	<p>b. Referral Slip Galing sa lisensyadong Dentista ng gobyerno o sa pribadong klinika (kung kinakailangan)</p>			
2	<p>Makipag-ugnayan sa PHA na nakatalaga ukol sa dahilan nang pagpunta sa Sentrong Pangkalusugan</p>	<p>PHA na nakatalaga ay dapat:</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 pagpapasagot sa Individual Treatment Records at iba pang form kasama na ang personal na impormasyon ukol sa COVID 19. 4. Kunin ang Vital signs ng pasyente (BP, etc.) at itala ito sa Individual Treatment Record (ITR). 5. Pagbigay ng hudyat kung nararapat nang tanggapin ng dentista ang pasyente. 	WALA	10
3.	<p>Pumunta sa Encoding. Ipakita ang pagkakakilanlan sa Philhealth (kung meron)</p>	<p>Irerekord ang mga detalye ng pasyente sa pamamagitan ng Electronic Medical Record (EMR)</p>	WALA	10
4.	<p>Isangguni sa Dentista ang sadya sa pagtungo sa Sentrong Pangkalusugan</p>	<p>Ang Dentistang sa Sentrong Pangkalusugan ay isasagawa</p>	WALA	10 har

Blg.	PROSESO NG PAGPAPAKONSULTA	TUGON NG BARANGAY HEALTH CENTER	BAYAD SA PAGPROSESO	C PA
		<p>ang sumusunod:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pagbibigay ng nararapat na medikal na tugon sa pasyente lalo na kung may sintomas ng COVID 19. 2. Pagbibigay ng konsultasyon/ pagsusuri ng ngipin. 3. Pagbasa sa medikal na kasaysayan ng pasyente. 4. Pagbibigay ng karampatang paggamot sa suliraning dental ng pasyente 5. Pagbibigay na nararapat na medisina kung kinakailangan. 6. Itatala ang lahat ng impormasyon ng pasyente, kasama ang pagsusuri ng sakit, vital signs, ginawang paggamot at niresetang gamot sa pamamagitan ng Electronic Medical Record. 		ora sa sa den pas
5..	Pumunta sa parmasya at humingi ng libreng gamot, kung meron	Ang nurse na nakatalaga sa parmasya ang magbibigay ng gamot na nkasaad sa reseta ng dentista	WALA	10
TOTAL:				10 han ora sa kai isa pag sul

Blg.	PROSESO NG PAGPAPAKONSULTA	TUGON NG BARANGAY HEALTH CENTER	BAYAD SA PAGPROSESO	C PA
				de

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.
Detalye ng Pakikipagugnayan	Pasig City Health Office: (02) 8643-1111 loc 391 Email: pasigcityhealth@gmail.com

Bathan, Normelita

Bautista, Leticia

Bautista, Ludivina

Eva, Borja

Caling, Monchita

Cangas, Teresita

Detera, Ma. Vilma

De Guzman, Elizabeth

Estrellado, Luzviminda

Ferrer, Jocelyn

Jariol, Democrita

Lopez, Lorna

Mejia, Maricris

Padilla, Evelyn

Rey, Corazon

Ulep, Luzviminda

Villarosa, Jessie

Viray, Rowena