

CITIZEN CHARTER 2023 SAGAD HEALTH CENTER

I. MEDIKAL NA KONSULTASYON

Medikal na Konsultasyon– ay ang pagsusuri at pag-gamot sa mga nakakahawa at hndi nakakahawang sakit. Ang serbisyong ito ay bukas para sa lahat at walang bayad. Ang iskedyul ng konsultasyon ay tuwing Lunes hanggang Biyernes, mula alas otso ng umaga 8:00 am hanggang alas singko ng hapon 5:00 pm.

| | |
|-----------------------------|------------------------------|
| Office or Division: | SAGAD HEALTH CENTER |
| Classification: | Simple |
| Type of Transaction: | G2C – Government to Citizens |
| Who may avail: | PANGKALAHATANG PUBLIKO |

| CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN | SAAN MAARING KUMUHA |
|--|---|
| 1. Identification cards: voter's ID/ senior's ID/ Philhealth ID/Numero ng record ng pasyente sa health center | COMELEC/senior citizen's office/Philhealth office/Sagad Health center |
| 2. Ang mga pasyenteng labing walong taong gulang pababa ay kinakailangan na samahan ng magulang o tagapangalaga. | |

| # | MGA HAKBANG NG PASYENTE/KLIYENTE | MGA PAGKILOS SATANGGAPAN | MGA BAYAD | ORAS NG PAGPROSESO | TAONG RESPONSABLE |
|----------|--|---|------------------|---------------------------|--|
| 1 | Kinakailangan na dalhin ang mga sumusunod sa pag punta ng pasyente a. Identification card (alinman sa mga sumusunod): voter's ID, senior citizen's ID or Philhealth ID, number ng record sa health center b. Referral slip mula sa hospital/klinika (kung kinakailangan) | | | 2-5 minuto | Mga Pasig Health Aide (PHAs) Maribel Buenviaje Rosalinda Dinglasan Veronica Cabug-os Marietta Cañete Corazon Mulano |
| 2 | Pumunta sa seksyon ng tanggapan (PHA) Para sa mga dati nang pasyente: - Ipakita ang | Ang mga naka-assign na PHA sa tanggapan ay kinakailangang: 1. Tanggapin ang pasyenteng | Libre | 2-10 minuto | Mga Pasig Health Aide (PHAs) Maribel Buenviaje Rosalinda |

| # | MGA HAKBANG NG PASYENTE/KLIYENTE | MGA PAGKILOS SATANGGAPAN | MGA BAYAD | ORAS NG PAGPROSES O | TAONG RESPONSABLE |
|---|--|--|-----------|---------------------|--|
| | <p>numero ng record sa health center</p> <p>Para sa mga bagong pasyente:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mag-request sa PHA ng numero ng record sa health center <p>Pediatrics:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ibigay ang mga impormasyong kinakailangan - Kinakailangan na samahan ng magulang o tagapangalaga ang mga batang edad labing walong taong gulang pababa - Kabataang edad 10 to 19 years old. Ibigay ang mga impormasyong kinakailangan - Edad 20 years old pataas: Ibigay ang mga impormasyong kinakailangan para sa Risk Assessment Form <p>Dental Patients Ibigay ang mga impormasyong kinakailangan para sa serbisyong dental</p> | <p>magpapakonsulta.</p> <p>2. Tignan ang identification card/numero ng record ng pasyente sa health center at iba pang dokumentong kailangan.</p> <p>3. Pasulatin ang pasyente ng mga personal na impormasyon sa Individual Treatment Record (ITR) ng health center. Tanungin kung may mga sintomas ng COVID-19. I-check kung tama ang mga nakasulat sa record.</p> <p>4. Kunin ang timbang, taas, presyon ng dugo, temperatura, respiratory rate, pulse rate ng pasyenteng magpapakonsulta at isulat ito sa kanyang individual treatment record (ITR)</p> | Libre | 10-20 minuto | Dinglasan Veronica Cabug-os Marietta Cañete Corazon Mulano |
| 3 | Encoding ng mga impormasyon ng pasyente sa Electronic Medical Record (EMR) | Ang encoder ay iencode ang mga impormasyon ng pasyente sa EMR. Kabilang ditto ang Demographic Data, Contact Number, Philhealth Number and Medical History ng pasyente. | Libre | 3-5 minuto | Medical Encoder: Karen A. Apuyan |

| # | MGA HAKBANG NG PASYENTE/KLIYENTE | MGA PAGKILOS SATANGGAPAN | MGA BAYAD | ORAS NG PAGPROSES O | TAONG RESPONSABLE |
|--------|---|--|-----------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 4 | <p>Triaging-Paghihiwalay sa mga nakakahawa at di nakakahawang sakit/pagpraprayoridad sa pila sa mga may mas malalang karamdaman</p> <p>Pauupuin at papipilain ang pasyente/tatanungin kung ano ang dahilan ng pagkonsulta</p> | <p>Kakausapin ng nurse ang pasyente at tatanungin kung ano ang dahilan ng pagpapakonsulta. Ipa-praprayoridad sa pila ang mga may mas malalang karamdaman. Sisiguraduhing maayos ang pila ng mga pasyente, nakahiwalay ang pasyenteng may nakakahawang sakit sa hindi nakakahawa</p> | Libre | 5-10 minuto | Nurse: Rica Marie Aguirre,RN |
| 5 | Magtungo sa tanggapan ng doktor | <p>Ang doctor ay:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.Susuriin ang pasyente 2. Tatanungin ang mga nararamdamang sakit ng pasyente. 3. Susuriin ang medical history ng pasyente 4. Magbibigay ng mga karampatang lunas at gamot sa pasyente. 5. Bibigyan ng reseta ng mga gamut na dapat inumin | Libre | 10-20 minuto | Physician: Rowena B. Santiago, MD |
| 6 | Pagbibigay ng mga gamot na inireseta ng doktor | <p>Bibigyan ng nars o midwife ng mga gamot ang pasyente base sa kung ano ang iniresta ng doctor dito. Ituturo rin kung paano ang pag-inom ng mga ito.</p> | Libre | 2-3 minuto | Nurse: Rica Marie Aguirre,RN |
| TOTAL: | | | Libre | 20-40 minuto kada transaksyon | |

| FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM | |
|--|---|
| Pagpapadala ng puna | Sa pamamagitan ng Telephone hotline, online (email) o suggestion boxes |
| Pag proseso ng puna | Ang mga feedback na natatanggap sa salita sa pamamagitan ng harapan o pag-uusap sa telepono ay sinusuri at agad na tinutugunan. Ang mga di-berbal, online o nakasulat na mga feedback ay susuriin at pagkatapos ay ipapasa sa mga taong kinauukulan. |
| Pag susumite ng reklamo | Sa pamamagitan ng telephone hotline, online (email) o complaint boxes |
| Pag proseso ng reklamo | Ang paghawak at pagsisiyasat ng mga reklamo ay nangangailangan ng mga indibidwal na may partikular na kadalubhasaan at pinamamahalaan ayon sa mga partikular na pamamaraan na tinukoy ng taong namamahala, depende sa reklamo. Kung ang mga reklamo ay usaping medikal, ang doktor ay aasikasuhin ang pasyente. Ngunit kung ito ay nagsasangkot ng iba pang mga medikal na pamamaraan, ito ay ire-refer sa isang mas mataas na awtoridad para sa pagtatasa at para sa mga posibleng solusyon. |
| Impormasyon sa pakikipag-ugnayan | Pasig City Health Office: (02) 8643-1111 loc 391 Email: pasigcityhealth@gmail.com |

GABAY SA MAMAMAYAN DENTAL SECTION

MGA SERBISYONG BINIBIGAY:

Ang Dental Health Program ay malaki ang maitutulong para mabawasan ang mataas na bilang ng sirang ngipin at sakit sa gilagid dito sa ating bansa. Layunin din ng programa na mapalawig ang matutulongan, lalong-lalo na sa mga kababayan nating kapos at limitado/walang access sa dental health care services.

Ang mga serbisyong ibinibigay: konsultasyon/pagsusuri ng ngipin at bibig, payong pang-dental, paggamot sa sakit ng ngipin at gilagid, bunot ng ngipin, linis ng ngipin at bibig ng mga buntis, paglagay ng plurayd sa ngipin ng mga bata, paglagay ng plurayd at sabayang pagsisipilyo sa mag pampublikong eskwelahan.

BAYARIN:

Libre ang pag-avail ng dental health services sa health center.

SCHEDULE NG SERBISYO:

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

| | |
|--|------------------------------|
| Office or Division: | Sagad Health Center (Dental) |
| Klasipikasyon: | Simple |
| Uri ng transaksyon: | G2C – Government to Citizens |
| Sino ang maaaring makakuha ng serbisyo: | Mamamayan ng Pasig |

| | |
|---|---|
| Mga kakailanganin: | Saan maaaring kunin: |
| 1. Kard ng pagkakakilanlan: voter's ID/senior's ID/Philhealth ID | COMELEC/senior citizen's office/Philhealth Office |
| 2. Pasyenteng labing-walong taon gulang pababa ay dapat may kasamang magulang/tagapag-alaga | |
| 3. Referral slip na galing sa lisensyadong dentista (kung kinakailangan) | Nag-refer na dentista |

A. PAGPAPAKONSULTA SA HEALTH CENTER

| Blg. | PROSESO NG PAGPAPAKONSULTA | TUGON NG BARANGAY HEALTH CENTER OFFICE ACTIONS | BAYAD SA PAGPROSESO | ORAS NG PAGPROSESO | MGA INAASAHA NG TUTUGON |
|------|--|--|---------------------|--------------------|--|
| 1. | Ang pasyente na nangangailangan ng serbisyong pang-dental ay kailangan ng mga sumusunod na dokumento: a. Kard ng pagkakakilanlan (alin man sa sumusunod): voter's ID, seniors citizen's ID o Philhealth ID b. Referral slip na galing sa lisensyadong dentista ng | | WALA | 3 minuto | Maribel Pozon Marietta Sula Veronica Cabug-os Rosalinda Dinglasan Corazon Mulano |

| | | | | | |
|----|---|---|------|---|---|
| | gobyerno o sa pribadong klinika (kung kinakailangan) | | | | |
| 2 | Lumapit sa dental aide/dental assistant/PHA at sabihin ang rason ng pagpunta sa pagkonsulta | <p>Ang dental aide/dental assistant/PHA ay gagawin ang mga sumusunod:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. I-admit ang bago/lumang pasyente para sa konsultasyon at karampatang lunas sa inilapit na sakit. 2. Suriin ang dokumentong dala ng pasyente. 3. Paggabay sa pasyente sa pagsagot sa individual treatment record (ITR), at mga katanungan patungkol sa Covid-19 4. Kunin ang vital signs: temperature, BP, PR/HR, RR, at iba pa at irekord sa ITR 5. I-refer ang pasyente sa dentista | WALA | 10 minuto | <p>Maribel Pozon Marietta Sula Veronica Cabug-os Rosalinda Dinglasan Corazon Mulano</p> |
| 3. | Pag-encode ng impormasyon ng pasyente sa EMR | Ang encoder ang mag-e-encode ng impormasyon ng pasyente sa EMR | WALA | 2 minuto | Karen A. Apuyan |
| 4. | Pumunta sa nakatalagang dentista | <p>Ang dentista ang magsasagawa sa mga sumusunod:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pagprayoridad sa nararapat na tugon medikal na tugon, depende sa kalubhaan ng karamdaman, lalo na sa may sintomas ng Covid-19 | WALA | 10 minuto hanggang 2 oras, depende sa pagtugon sa suliraning dental ng pasyente | Rommel P. Garen, DMD |

| | | | | |
|---------|---|------|--|--|
| | <p>2. Pagbigay ng pagsusuri/konsultasyon</p> <p>3. Pagbasa sa medical na kasaysayan ng pasyente</p> <p>4. Pagbigay ng karampatang lunas sa suliraning dental ng pasyente</p> <p>5. Pag-encode ng dental record ng pasyente sa EMR</p> | | | |
| KABUUAN | | WALA | 15 minuto hanggang 1 oras depende sa bigat na kailangang isagawa sa pagtugon sa suliraning dental. | |

PUNA AT REKLAMO

| PUNA AT REKLAMO | |
|------------------------------------|--|
| Paano magpadala ng puna? | Sa pamamagitan ng pagtawag sa telephone hotline, pagpadala ng email o sa mga suggestion boxes |
| Paano pinoproseso ang naging puna? | Ang mga puna na personal na idinulog ng personal sa opisina o kaya sa pamamagitan ng pagtawag sa telepono ay pinag-aaralan at binibigyan ng agarang 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 pagtawag sa telephone |

| | |
|--|--|
| | hotline, pagpadala ng email o sa mga suggestion boxes |
| Paano pinoproseso 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. Kung ang reklamo ay maliban sa suliraning dental, ang reklamo ay iaakyat sa mas mataas na katungkulan para pag-aralan at magsagawa ng karampatang solusyon. |

| | |
|---------------------|---|
| Contact Information | Pasig City Health Office: (02) 8643-1111 loc 391 Email: pasigcityhealth@gmail.com |
|---------------------|---|