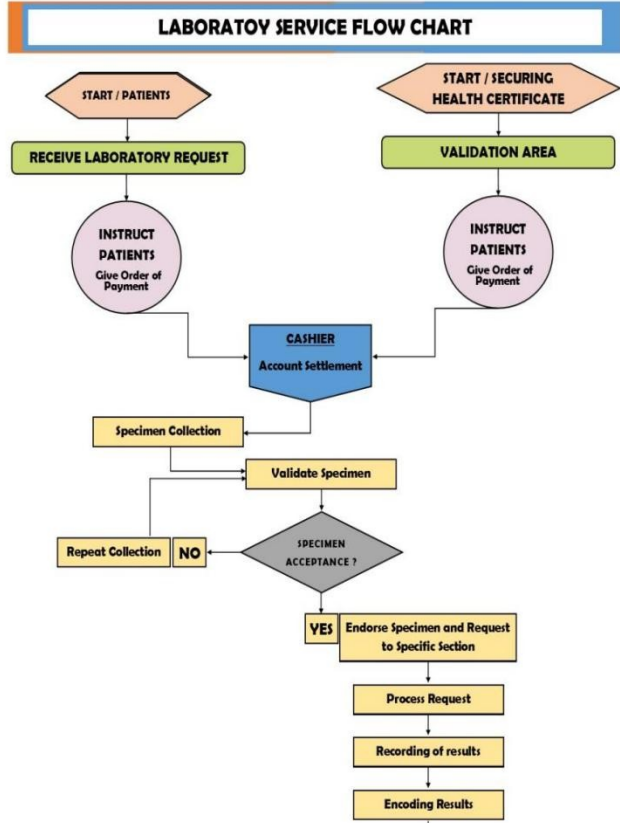


**CITIZEN CHARTER
PASIG CITY CLINICAL LABORATORY**

MGA SERBISYONG PANGLABORATORYO

Ang Pasig City Clinical Laboratory ay nagpapaabot at nagbibigay-kahulugan sa analitikal at morpholohikal na impormasyon upang tumulong sa pagsusuri ng mga klinikal na suliranin at pagsubaybay sa pag-unlad at paggamot ng karamdaman.

Office or Division:	City Health Office PASIG CITY CLINICAL LABORATORY	 <pre> graph TD subgraph "LABORATORY SERVICE FLOW CHART" direction TB S1{{START / PATIENTS}} --> R1[RECEIVE LABORATORY REQUEST] S1 --> I1((INSTRUCT PATIENTS Give Order of Payment)) S2{{START / SECURING HEALTH CERTIFICATE}} --> R2[VALIDATION AREA] S2 --> I2((INSTRUCT PATIENTS Give Order of Payment)) I1 --> C[CASHIER Account Settlement] I2 --> C C --> SC[Specimen Collection] SC --> V[Validate Specimen] V --> D{SPECIMEN ACCEPTANCE?} D -- NO --> RC[Repeat Collection] RC --> SC D -- YES --> E[Endorse Specimen and Request to Specific section] E --> PR[Process Request] PR --> RR[Recording of results] RR --> ER[Encoding Results] ER --> V2[Verification, Counter, Pairing and Signing of results] V2 --> ROR[Release official Results] ROR --> END{{END}} end </pre>	MGA KINAKAILANGANG DOKUMENTO	WHERE TO SECURE
Classification:	Complex			
Type of Transaction: Who may avail	G2C – Government to Citizens G2B – Government to Business -mga pasyente mula sa mga Pasig City Health Centers -mga pasyenteng mula sa mga pribadong klinika at may kakayahang magbayad -mga pasyenteng edad 60 pataas sa Lungsod ng Pasig (Senior Citizen - Libre) -Individual securing health certificate for employment -Kawani ng Gobyerno		Walk-in patients & indigent patients. <ul style="list-style-type: none"> ✓ Doctor Request ✓ Any Valid ID with Pasig City Address (for Pasigueños rate) Senior Citizens patients <ul style="list-style-type: none"> ✓ Senior Citizen's ID ✓ Any Valid ID with Pasig City Address ✓ Senior booklet ✓ Doctor Request 	Pasig City Clinical Laboratory

#	Mga pagkkasunod na hakbang	Aksyon ng opisina	MGA DAPAT BAYARAN				PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1.	Iprisinta ang laboratory request	Ask for laboratory request	N/A				Limang minuto	LENNIE C. NAVATO ROSE ANN M. RUIZ MARICAR JOY B. ZAPANTA LOVELLA R. RUTOR MARISSA SIBBALUCA DIANA DATUIN DAÑOSO MARY ANN EMATA OLLADO
2.	Impormasyon ng pasyente	Pagtatala ng impormasyon ng pasyente	N/A				Limang minuto	LENNIE C. NAVATO ROSE ANN M. RUIZ MARICAR JOY B. ZAPANTA LOVELLA R. RUTOR MARISSA SIBBALUCA DIANA DATUIN DAÑOSO MARY ANN EMATA OLLADO
3.	Pagaayos ng account	Magbigay ng listahan ng mga babayaran	FEES	Pasiguenos Rate	Non-Pasiguenos Rate	50% City Employees	sampu hanggang labing limang minuto	LENNIE C. NAVATO ROSE ANN M. RUIZ MARICAR JOY B. ZAPANTA LOVELLA R. RUTOR MARISSA SIBBALUCA DIANA DATUIN DAÑOSO MARY ANN EMATA OLLADO
			<i>CLINICAL MICROSCOPY</i>					
			Urinalysis	32.00	38.00	19.00		
			Fecalysis	28.00	37.00	18.50		
			Sperm Count	100.00	125.00	62.50		
			<i>HEMATOLOGY</i>					
			CBC w/ Platelet Count	84.00	100.00	50.00		
			Blood Typing w/ Rh	64.00	80.00	40.00		
			HBsAg Screening	155.00	155.00			
			Clotting Time	30.00	40.00	20.00		
			Bleeding Time	30.00	40.00	20.00		
			<i>CLINICAL CHEMISTRY</i>					
			Fasting Blood Sugar	60.00	75.00	37.50		
			Blood Uric Acid	104.00	130.00	65.00		
			Blood Urea Nitrogen	84.00	105.00	52.50		
			Creatinine	104.00	130.00	65.00		
			Total Cholesterol	104.00	130.00	65.00		
			Triglycerides	124.00	155.00	77.50		
			HDL	80.00	100.00	50.00		
			LDL	72.00	90.00	45.00		
SGPT	80.00	96.00	48.00					
SGOT	80.00	96.00	48.00					
HbA1c	320.00	400.00	200.00					
T3	}	525.00	525.00	262.50				
T4		525.00	525.00	262.50				
TSH		525.00	525.00	262.50				
PSA		1,250.00	1,250.00	625.00				
4.	Pagkolekta ng specimen na susuriin	Paglilagay ng label at pagtanggap ng specimen	N/A				Sampu hanggang dalawampu minuto	LENNIE C. NAVATO ROSE ANN M. RUIZ MARICAR JOY B. ZAPANTA LOVELLA R. RUTOR MARISSA SIBBALUCA DIANA DATUIN DAÑOSO MARY ANN EMATA OLLADO
								LENNIE C. NAVATO ROSE ANN M. RUIZ MARICAR JOY B. ZAPANTA LOVELLA R. RUTOR MARISSA SIBBALUCA

Not yet included in revenue code price pattern to PCGH

CLINICAL MICROSCOPY

ARAW NG TRABAHO	ORAS NG PAGTANGGAP NG SPECIMEN (BY BATCHES)	ORAS NG PAGLABAS NG RESULTA
Lunes hanggang Biyernes	8:01am to 10:30 AM	3:00 PM
	10:31 Am to 11:30 AM	4:30 PM
	11:31am to 2:00 PM	Kinabukasan 10:00am hanggang 4:30 pm

DURING JANUARY TO MARCH peak of Health certificate renewal

Lunes hanggang Biyernes (January to March)	8:00 am to 10:00 am	4:00 PM
	10:0 am to 2:00 pm	Next Day

HEMATOLOGY

ANNUAL MEDICAL OF CITY HALL EMPLOYEES

Lunes hanggang Biyernes	10:0 am to 2:00 pm	<i>Ipinapasa sa GAD tuwing ika dalawa hanggang 3 araw.</i> <i>(Hindi kasama ang Sabado at Linggo)</i>
-------------------------	--------------------	--

APPLICABLE ONLY (JANUARY TO MARCH IF THERE IS OVERTIME)

Monday To Friday (January to March)	1:01 Pm to 2:00 PM (Bulk specimen)	6:00 PM
	2:00 Pm to 4:00 PM	Kinabukasan

CLINICAL CHEMISTRY

ARAW NG TRABAHO	ORAS NG PAGTANGGAP NG SPECIMEN (BY BATCHES)	ORAS NG PAGLABAS NG RESULTA
Monday to Friday	8:01am to 10:00 AM	Kinabukasan 3:00 PM

Para sa mga pasyenteng akomodasyon at kaginhawahan, espesyal na pagsusuri sa laboratoryo na hindi available sa Pasig City Clinical laboratoryo ay may pagpipilian na ipasuri ang kanilang ispesimen sa ibang laboratoryo sa ilalim ng memorandum of agreement na isasagawa ng St. Ignatius de Loyola na mga serbisyo sa pangangalagang pangkalusugan na inaprubahan ng Department of Health

ARAW NG TRABAHO	ORAS NG PAGTANGGAP NG SPECIMEN (BY BATCHES)	ORAS NG PAGLABAS NG RESULTA
Lunes hanggang Biyernes	8:01am to 2:00 PM	Pagkatapos ng isa hanggang dalawang oras. * Sa iba pang dagdag na kahilingan sa pagsusuri sa Laboratoryo ang resulta ay inilalabas sa tiyak na oras.

Komento at mga Reklamo

FEEDBACK AND COMPLAINT MECHANISM	
Paano magbigay ng feedback	Maaaring ihulog ang nasagutang feedback form ng kliyente sa Suggestion Box na makikita sa harap ng tanggapan.
Paano ipinoproseso ang feedback	Ang mga feedback form ay kinokolekta ng laboratory clerk, itinataala sa monitoring of feedback form at pinagaaralan. Ang mga negatibong puna ay agarang binibigyang pansin.
Paano magsampa ng reklamo	Isang sulat o liham na naka-address sa Chief Medical Technologist/Head of the Laboratory/Laboratory Administrator ay dapat na gawin kung may reklamo.
Paano pinoproseso ang reklamo	Ang reklamo/ o isang insidente ay iniimbistegahan, sinisiyasat ng mga kinauukulang opisyal ng opisina. Ang mga aksyong pagwawasto ay maagap na tinutugunan ng naayon sa reklamo/insidente na inihayag.
Impormasyon sa pakikipagugnayan	Pumunta sa Pasig City Clinical Laboratory para sa iba pang katanungan.