

**CITIZEN CHARTER**  
**ROSARIO SUPER HEALTH CENTER**  
City Government of Pasig - City Health Department  
Dr. Sixto Antonio Avenue, Rosario, Pasig City

**ROSARIO SUPER HEALTH CENTER PHILHEALTH KONSULTA SERVICES**

The PhilHealth Consulta Service ay ang adhikain of PhilHealth

<b>Office or Division:</b>	Rosario Super Health Center Consulta Serbisyo
<b>Classification:</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Sino ang maaring mag-avail</b>	Mga miyembro ng Philhealth na piniling ma-tag sa pasilidad na ito ng kalusugan. Kabilang ditto ang mga empleyedo ng lungsod at iba pang mga pasyente pati na rin ang kanilang dependent

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
PhilHealth ID o Member Data Record (MDR) para ma-enlistment at ma-rehistro	PhilHealth Local Health Insurance Office

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	MAGTUNOG SA INFORMATION DESK	MAGBIBIGAY NG QUEUING NUMBER, DEPENDE SA PANGKALUSUGAN SERBISYO NA KAILANGAN.  MAGBIBIGAY PRIORIDAD SA MGA NANGANGAILANGAN NG AGARANG LUNAS	₱0.00	2 minuto	Shirley Lozada
2	MAGTUNOG SA ADMISSION AREA	BAGONG PATIENT: ANG PASYENTE ANG TATANUGNIN TUNGKOL SA IMPORMASYON NA KAILANGNA SA MEDICAL RECORD	₱0.00	6 minuto	Carie Sandra Jose / Marina Rendal
		OLD PATIENT: KUKUHAIN NG PHA ANG MEDICAL RECORD MULA SA RECORD SECTION	₱0.00	6 minuto	Rose Regis / Julieta Forteo
3	MAGTUNOG SA TRIAGE AREA / VITAL SIGNS AREA	KUKUHAAN NG VITAL SIGNS, RISK ASSESSMENT, BODY MASS INDEX, HISTORY TAKING	₱0.00	5-10 minuto	Eden Cinco / Benedicta Pascua

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
3	MAGTUNOG SA ENCODING AREA	ANG ENCODER AT ILALAGAY SA EMR ANG INFORMATION NG PASYENTE	₱0.00	6 minuto	Aira Jhona Aguilar, Mary Shanice Santos
4	MAGTUNOG SA THE NURSE OR MIDWIFE ON DUTY	ANG NARS O MIDWIFE AY ILALAGAY SA EMR ANG VITAL SIGNS, MGA SUBJECTIVE, AT OBJECTIVE NA NATUKLASAN	₱0.00	6 minuto	Noraima Andal, RM / Ruby Anne Libramonte-Castro, RN / Frances Adeline Salazar, RN
5	I-ENDORSO SA PHYSICIAN ON DUTY	SUSURIIN ANG PATIENT AT ILALAGAY SA EMR DIAGNOSIS AND MANAGEMENT  MAGBIBIGAY NG LABORATORY REQUESTS AT SCHEDULE NG FOLLOW-UP  STEP 6, KUNG NAAANGKOP	₱0.00	10 – 15 minuto	Ben Evan Niog, MD / Pamela Anne Catameo, MD
5a	I-ENDORSO SA DENTIST ON DUTY	STEP 1 TO STEP 4  MAGBIGAY ORAL EXAMINATION / KONSULTASYON  PAGKUHA NG KASAYSAN NG SAKIT  MAGBIGAY NG NAAANGKOP NA DENTAL LUNAS SA PATIENT  MAGBIBIGAY NG RESETA NG GAMOT  STEP 6, KUNG NAAANGKOP	₱0.00	10 minuto to 1 oras depende sa dental procedure ng gagawing	Evelyn A. Bandayrel, DMD
5b	ENROLLMENT SA TUBERCULOSIS - DIRECTLY OBSERVED THERAPY	STEP 2 & STEP 3  PAGKUHA NG KASAYSAN NG SAKIT PATIENT, PAGTUTURO NG HEALTHY ESTILO NG BUHAY, TAMANG PAGINUM NG GAMOT, MGA SCHEDULE NG PAGPASA NG PLEMA  MAGBIGAY NG GAMOT PARA SA TB  NAGSASAGAWA NG	₱0.00	10 – 15 minuto	Ruby Anne Libramonte-Castro, RN / Mary Joy Lati

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		PICT/HIV SCREENING			
		SUSURIIN PARA SA HIV	₱0.00	5 minuto	Eden Cawayan, RMT
5c	PRE-NATAL CHECK UP / POST PARTUM CHECK UP	STEP 1 TO STEP 4  PAGPAPAYO UKOL SA PAGBUBUNTIS / PANGANGANAK  EKSAMINASYONG PISIKAL (Pre-Natal) MAGBIGAY NG PRE-NATAL / POSTPARTUM VITAMINES, MAGBIGAY NG TETANOS TOXOID (Pre-Natal)	₱0.00	10 – 15 minuto	Noraima Andal, RM / Emelyn Palencia
5d	FAMILY PLANNING	STEP 1 TO STEP 4  PAGPAPAYO UKOL FAMILY PLANNING  MAGBIGAY NG FP SERBSIYO O PRODUKTO	₱0.00	5 – 10 minuto	Ursula Gregorio, RM / Mary Rose Cadenas
5e	NUTRITION COUNSELLING	STEP 2 & STEP 3  PAGPAPAYO UKOL SA TAMA AT SAPAT NAPAGKAIN. PARA SA MGA MAU HYPERTENSION, DIABETES, BUNTIS NA BABAE, NAGPAPASUSO AT MAGULANG NG MGA BATANG 6 MONTHS TO 59 MONTHS  STEP 6, KUNG NAAANGKOP	₱0.00	30 minuto	Eileen Cruz, RND / Ma. Ruby Commission
6	PROCEED TO PHARMACY	KUHAIN RECORD NG PASYENTE MULA SA EMR AT RESETA NG GAMOT  MAGBIGAY NG GAMOT SA RESETA  IBALIK ANG RESETA SA PASYENTE	₱0.00	6 – 8 minuto	Frances Adeline Salazar, RN / Adelina Lucido
7	<i>KUNG NAAANGKOP, MAGTUNOG SA SECTION (XRAY &amp; ULTRASOUND)</i>	GAGAWIN ANG PAGUSUSLIT NA NAKASAAD SA REQUEST SENIOR CITIZEN IPAKITA ANG BOOKLET & SENIOR CITIZEN ID	₱0.00	5 -15 minuto	Angela Mae Acquiatan, MD / Freda Caseria, RRT / Ivana Jane Parayaoan, RRT

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
8	KUNG NAAANGKOP, DALIN LAHAT NG RESULTA SA SUSUNOD NG FOLLOW UP CHECK UP.	ILALAHAD NG DOKTOR SA PATIENT ANG MGA NAKITANG RESULTA. MAGRERESETA NG GAMOT NA ANGKOP SA KARAMDAMAN. MAGBIBIGAY NG MEDICAL CERTIFICATE KUNG KAILANGAN	₱0.00	10-15 minuto	Ben Evan Niog, MD / Pamela Anne Catameo, MD
	REPEAT STEP 1 TO STEP 6	NARS O MIDWIFE AY MAGBIBIGAY NG PANGKALUSUGANG EDUKASYON	₱0.00	8 minuto	Noraima Andal, RM / Ruby Anne Libramonte-Castro, RN / Frances Adeline Salazar, RN
9	MAGBIGAY NG FEEDBACK	ANG ENCODER ANG MAGBIBIGAY NG E-KAS FORM SA PASYENTE	₱0.00	2-3 minuto	Aira Jhona Aguilar, Mary Shanice Santos
TOTAL:			₱0.00		

### Feedback and Complaints

PUNA AT REKLAMO MEKANISMO	
PAANO MAG PASA NG PUNA?	Puna sa serbisyo ay nakalaan sa bawat konsulta ng pasyente Ilagay ang puna o reklamo E-KAS form at ipasa sa tagapagbigay ng serbisyo
PAANO PINOPROSES ANG PUNA?	Positibo o negatibo na puna ay dinadala sa atensyon ng pinuno ng pasilidad para sa naaayon na aksyon.
PAANO MAGSUMITE NG REKLAMO?	Sulat kamay or Email ng reklamo ay maaring ibigay atensyon sa pinuno ng pasilidad ng Rosario Super Health Center
PAANO PINOPROSES ANG REKLAMO?	Ang mga reklamo ay sinusuri at iniimbistigahan ukol sa Grievance Committee at naaayon na aksyon ay nirerekomenda / itinataguyod kung kinakailangan.
INFORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAYAN	rosariosuperhealthcenter@gmail.com

## GABAY SA MAMAMAYAN

## 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 giligid at bibig sa ating bansa. Layunin din na matulungan ang mga taong walang kakayahang matustusan ang suliraning dental at magkaroon ang taga-Pasig ng alternatibong serbisyo kung limitado ang mga serbisyong maibibigay ng mga Barangay Health Centers.

### MGA SERBISYONG BINIBIGAY:

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

### SCHEDULE NG SERBISYO:

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

DIVISION	DENTAL OFFICE/ DENTAL HEALTH OFFICE
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 INAASAHANG TUTUGON
1.	Ang mga pasyente ay nararapat tumungo sa Health Center kung saang Barangay sila naninirahan.		WALA		Pasyente

	<p>a. Kinakailangang magdala ng alinman sa sumusunod na ID para sa pagkakakilanlan:</p> <p>Voter's ID</p> <p>Seniors Citizen's ID</p> <p>Philhealth ID</p> <p>b. Referral Slip</p> <p>Galing sa lisensyadong Dentista ng gobyerno o sa pribadong Klinika (kung kinakailangan)</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. Pagbibigay ng nararapat na medikal na tugon sa pasyente lalo na ku ng may sintomas ng COVID 19.</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</p>	WALA	10 minuto	PHA

		<p>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 narapat nang tanggapin ng dentista ang pasyente.</p>			
3.	Pag-encode sa Sistema ng Electronic Medical Record	Pagtatala sa sistema ng EMR ang mga detalye ng pasyente.	WALA	10 hanggang 15 minuto	Encoder Nurse/RA Libramonte-Castro
4.	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 konsultasyon/ pagsusuri ng ngipin.</p> <p>2. Pagbasa sa medical na kasaysayan ng pasyente.</p> <p>3. Pagbibigay ng karampatang paggamot sa suliraning dental ng pasyente</p> <p>4. Pagbibigay ng gamot.</p>	WALA	10 minuto hanggang 1 oras depende sa pagtugon sa suliraning dental ng pasyente	Dr. Evelyn A. Bandayrel
5.	Pag-tala sa Electronic Medical Record ng nagawa sa	Ilagay sa EMR record ng pasyente ang mga	WALA	10 hanggang 15 minuto	Dr. Evelyn A. Bandayrel

	pasyente.	ginawang paggamot at binigay na gamot sa pasyente.			
KABUUAN				10 minuto hanggang 1 oras depende sa bigat na kailangan isagawa pagtugon sa suliraning dental.	

## 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 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. 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.