



PHILIPPINE GENERAL HOSPITAL
The National University Hospital
University of the Philippines Manila
DEPARTMENT OF PHARMACY
Taft Avenue, Manila

CITIZEN'S CHARTER SERVICE GUIDE

*PHIC – Accredited Health Care Provider
ISO 9001:2008 Certified*

PANGUNAHING PARMASIYA

Saan: Unang Palapag ng Gusali ng Main Pharmacy
sa Taft Entrance ng UP-PGH
Telepono: 554-8400 Local No. 3930 / 3931
Pinuno ng Yunit: Violeta P. Alvarez, RPh, Chief

Serbisyong makukuha:

- Gamot at supplies

Sino ang makakakuha ng serbisyo

- Out-Patient ng PGH (maliban sa pasyente ng CI at SOJR) na nabigyan ng pondo ng **PGH**

Mga Kailangang Dalhin

- **PARA SA MGA MAY PONDO NG PGH**

1. Opisyal na reseta ng PGH (balido ang reseta 3 buwan simula as petsa ng pagkakareseta) o
Opisyal na Dangerous Drug Prescription Form (para sa dangerous drugs)
2. Sapat na Identipikasyon
 - 2.1 Kung ang tatanggap ay mismong pasyente
 - Blue card at White Card
 - Balidong Identipikasyon (Gov't. Issued ID, Company ID, SSS ID, School ID, Passport, Barangay clearnace (na may larawan at dry seal), NBI / Police Clearance
 - 2.2 Kung ang tatanggap ay katuwang
 - Blue card at White Card ng pasyente
 - Balidong Identipikasyon ng pasyente at katuwang(Gov't. Issued ID, Company ID, SSS ID, School ID, Passport, Barangay clearnace (na may larawan at dry seal), NBI / Police Clearance
 - Authorization Letter na may kasalukuyang petsa, buong pangalan ng kinatawan ng pasyente, buong pangalan ng pasyente at lagda o marka ng hinlalaking daliri (para sa mga pasyenteng hindi na kayang magsulat)

Dapat nakasaad sa sulat ang salitang pahintulot sa pagkuha ng gamot

- Special Authorization Letter
 - Kopya ng Katibayan ng Kapanganakan (para sa relasyong Nanay o Tatay /Anak)
 - Katibayan galing sa doktor (para sa psychiatric, may sakit sa bato, inatake sa puso na pasyente at iba pa)

ANG MGA HINILING NA GAMOT AY MAAARI LAMANG MAKUHA KAPAG KUMPLETO ANG MGA KAILANGANG IDENTIPIKASYON / DOKUMENTO

Iskedyul ng serbisyo

8:00 ng umaga – 4:00 ng hapon

PAANO MAKAKAKUHA NG SERBISYO

**PARA SA MGA PASYENTE NA NABIGYAN NG
PONDO NG PGH**

**MAY COMPUTER TERMINAL PO TAYO PARA SA MGA PASYENTE / KLIYENTE
KUNG SAAN MAAARI PO NINYONG MALAMAN ANG PRESYO NG INYONG GAMOT
AT KUNG MAYROONG STOCK BAGO KAYO KUMUHA NG INYONG NUMERO**

Hakbang	Gagawin ng Pasyente / Kliyente	Gagawin ng Yunit	Itatagal ng gawain	Empleyadong Namamahala
1	Kumuha ng numero at hintaying tawagin ang numero sa “RECEIVING” window	Bigyan ng numero ang pasyente na angkop sa serbisyo	10 segundo	Naka-duty na Guard
2	Ipakita ang numero at reseta sa “RECEIVING” window kung saan tinawag ang inyong numero para sa pagsusuri (maaari lamang kung kumpleto ang mga kailangang identipikasyon / dokumento)	Tiyakin na kumpleto at sumunod ang reseta sa batas at pamantayan Lagyan ng presyo kada gamot at tatakan ang reseta na tanda ng pagdaan sa Pharmacy kung saan nakasaad ang petsa at lagda ng empleyado Sabihan ang pasyente na pumunta ng MSS upang malaman ang susunod na gagawin.	1 minuto 30 segundo bawat gamot	Naka-duty na Pharmacist / Clerk/Lab. Aide Naka-duty na Pharmacist/ Clerk/Lab. Aide
3	Tumawag sa Main Pharmacy (Local 3930) upang malaman kung dumating na ang inyong mga papeles para sa mga gamot na kailangan	Ipaalam sa pasyente kung maayos o may problema ang kanilang mga dokumento. Kung walang problema sabihin sa pasyente kung kelan sila pupunta upang kunin ang kanilang mga gamot. Kapag may problema kailangan munang ipaayos ng pasyente sa doktor ang problema.	2-3 minuto	Naka-duty na Pharmacist / Clerk/Lab. Aide
4	Ipakita ang Blue/ White card sa “RECEIVING” window sa petsa ng pagkuha ng gamot (maaari lamang kung kumpleto ang mga kailangang identipikasyon / dokumento)	Sabihan ang pasyente na maupo at hintaying matawag ang pangalan ng pasyente sa “RELEASING” window.	30 segundo	Naka-duty na Pharmacist / Clerk/Lab. Aide
5	Ipakita at ibigay ang mga kailangang identipikasyon sa “RELEASING” window kapag natawag ang pangalan ng pasyente.	Tiyakin ang reseta at naprosesong gamot kasama ang Charge Slip	30 segundo bawat gamot	Naka-duty na Pharmacist
6	Tanggapin ang mga hiniling gamot	Ibigay ang mga gamot at papirmahin ang kliyente sa likod ng reseta at sa Charge Slip bilang patunay ng pagtanggap ng mga hiniling na gamot	2 minuto	Naka-duty na Pharmacist

**ANG KABUUANG ORAS NG BUONG PROSESO AY BASE SA MGA
DOKUMENTO,IMPORMASYON,KATANUNGAN AT DAMI NG MGA KLIYENTE.**

Para po sa inyong suhestiyon o opinyon maaari pong gawin ang mga sumusunod:

- Punan o sagutan ang “ Customer Survey Form” na nakalagay malapit sa Suggestion Box
- Maaari rin po ninyong iparating ang inyong suhestiyon o opinyon kay Ms. Mhel Motos , tumawag sa telepono bilang 554-84-00 lokal 3930 o 3931