



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

PHIC – Accredited Health Care Provider
ISO 9001:2008 Certified

CITIZEN'S CHARTER SERVICE GUIDE

PAGBILI NG GAMOT SA PARMASIYA NG OPD

Saan : Sa Gusaling DOPS Unang Palapag, Kaliwang Bahagi ng Lobby
Telepono : 554-8400 Local no. 5125/ 5127/3942
Pinuno ng Unit: Violeta P. Alvarez – Pharmacist VI

Sino Ang Makakakuha ng Serbisyo:

Mga Out-Patient ng PGH
Mga Empleado ng UP- PGH

Mga Kailangan Dalhin:

1. Official na PGH prescription form no. (Q-310001, P-310018) o Prescription Transposition Form no. (Q-550024) mula sa ibang Parmasiya ng PGH.
2. Para sa mga Gustong makatanggap ng diskuwento para sa Senior Citizen, Kailangan Dalhin ang mga Sumusunod:
 - ID ng Senior Citizen
 - OSCA Drug booklet
 - Authorization Letter ng Senior Citizen (kung katuwang ng Senior Citizen ang bibili ng gamot)
3. Para sa Gustong makatanggap ng diskuwento para sa Patient With Disability, Kailangan Dalhin ang mga Sumusunod:
 - ID ng PWD
 - PWD Drug booklet
 - Authorization Letter ng PWD (kung katuwang ng PWD ang bibili ng gamot)

ISKEDYUL NG SERBISYO:

7:00 am – 3:00 pm, Lunes hanggang Biyernes maliban sa pista opisyal

MGA BAYARIN:

Kabuuang halaga ng gamot na hiniling ng kliyente

PAANO MAKAKAKUHA NG SERBISYO:

| HAKBANG | GAGAWIN NG KLIYENTE | GAGAWIN NG YUNIT | ITATAGAL NG GAWAIN | EMPLEYADONG NAMAMAHALA |
|----------------|---|---|---------------------------|-------------------------------|
| 1 | Paupuin ang kliyente sa mga bench hanggang window one (1) | Maglaan ng hindi bababa sa apat na bench para sa mga nag-hihintay na kliyente | 30 seconds | Naka duty na guard |
| 2 | Ipakita ang reseta sa window 1 | Tiyakin na kumpleto at sumusunod ang reseta sa batas at pamantayan. Bigyan ang pasyente ng numero na tumutukoy sa numero ng reseta. Ipapasok ang transaksyon sa Open ERP computer system ng ospital. Ilalabas ang available na gamot na nakasaad sa reseta. | 1 min | Lab. Aide/ Clerk Pharmacist |
| 3 | Ipaalam sa tauhan ng parmasiya ang dami ng gamot na bibilhin at kung gagamitin ang diskuwento para sa Senior Citizen at PWD (kailangan kumpleto ang mga kakailanganin) | Iproseso at alamin ang kabuuang halaga ng gamot. Sabihan ang kliyente na maupo at hintayin matawag ang kanyang numero sa window 2 para magbayad. | 2 mins bawat gamot | Lab. Aide/ Clerk Pharmacist |
| 4 | Bayaran ang hinihiling na gamot | Tanggapin ang bayad. Sabihan ang kliyente na maupo at hintayin na matawag ang numero sa window 4 | 2 mins bawat gamot | Cashier on-duty |
| 5 | Ipakita ang numero sa window 4 kapag natawag ang numero | Tiyakin ang reseta at naprosesong gamot kasama ang resibo | 1 min bawat gamot | Pharmacist |
| 6 | Tanggapin ang binibiling gamot kasama ang resibo | Ibigay ang gamot at papirmahin ang kliyente sa likod ng reseta bilang patunay ng pagtanggap ng mga biniling gamot. | 30 seconds bawat gamot | Pharmacist |

| | | | | |
|--|--|--|-----------|--|
| | | Itala sa logbook ng Senior Citizen at PWD ang lahat ng impormasyong kailangan at ibalik ang mga kakailanganin. | 2 minutes | |
|--|--|--|-----------|--|

Ang kabuuang oras ng buong proseso, ay base sa mga dokumento, impormasyon, katanungan at dami ng mga kliyente.

FEEDBACK & REDRESS MECHANISM

Para po sa inyong suhestiyon at opinion, maaari pong gawin ang mga sumusunod:

- Punan o sagutan ang “Customer Survey Form” na nakalagay malapit sa suggestion box.**
- Maari rin po ninyong iparating ang inyong suhestiyon o opinion kay Ms. Mercy Ronquillo o Ms. Cecille Pulido, tumawag sa telepono bilang 554-8400 lokal 5125,5127.**

Salamat po sa patuloy ninyong pagtulong sa ikagaganda ng aming serbisyo.