



**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*

## PAGBILI NG GAMOT AT KAGAMITANG MEDIKAL SA PARMASIYA NG OR

**Saan:** Matatagpuan ang OR Pharmacy sa ika-3 palapag, kanang bahagi ng gusali ng Central Block.

**Telepono:** 554-8400 Local no. 3373; 3942

**Pinuno ng Yunit:** Violeta P. Alvarez, Pharmacist V

**Sino ang makakakuha ng serbisyo:** Mga in-patients ng PGH na nangangailangan ng gamot at kagamitang medical sa operating room.

### Mga kailangan:

**1. Opisyal na Listahan ng Gamot o Kagamitang Medikal tulad ng:**

- Individual Requisition and Issue Voucher (RIV), o
- Official PGH prescription, o
- Prescription Transposition Form mula sa ibang parmasya ng PGH, o
- ORMAT Charge Slip, o
- Patient's Charge Slip (PCS), o

**2. Para sa mga gustong makatanggap ng diskuwento para sa Senior Citizen, kailangang dalhin ang mga sumusunod:**

- ID ng Senior Citizen
- ID ng bantay

### Iskedyul ng Serbisyo:

- Lunes hanggang Biyernes: 6:00 ng umaga – 10:00 ng gabi
- Sabado: 6:00 ng umaga – 4:00 ng hapon
- Linggo at Pista Opisyal: 6:00 ng umaga – 2:00 ng hapon

**Mga Bayarin:** Kabuuang halaga ng gamot na hinihiling ng kliyente

### Paano makakakuha ng serbisyo:

| HAKBANG | GAGAWIN NG KLIYENTE | GAGAWIN NG YUNIT | ITATAGAL NG GAWAIN | EMPLEYADONG NAMAMAHALA |
|---------|---------------------|------------------|--------------------|------------------------|
|---------|---------------------|------------------|--------------------|------------------------|

|   |   |   |                        |   |
|---|---|---|------------------------|---|
| 1 | Ipakita ang listahan ng gamot o kagamitang medikal sa counter.  | Tiyaking nakumpleto at sumunod ang listahan ng gamot o kagamitang medikal sa batas at pamantayan  | 15 segundo             | Receiving Pharmacist/<br>Clerk/<br>Lab.Aide |
| 2 | Ipaalam sa Parmasiya ang bibilhing gamot o kagamitang medikal at kung gagamitin ang Senior Citizens Discount (maaari lamang kung kumpleto ang mga kakilanganin) | Iproseso at alamin ang kabuuang halaga ng hinihiling na gamot at kagamitang medikal. Para sa pasyente ng OSCA o PWD, bibigyan ng 20% discount ang kabuuang halaga na babayaran.       | 40 segundo bawat gamot | Receiving Pharmacist/<br>Clerk/<br>Lab.Aide |
| 3 | Bayaran ang gamot at kagamitang medikal.  | Sabihan ang kliyente na dalhin ang listahan ng gamot o kagamitang medikal sa Central Block cashier para bayaran. Sabihan ang kliyente na ibalik ang reseta kung hindi ito mababayaran | 15 segundo             | Receiving Pharmacist/<br>Clerk/<br>Lab.Aide |
| 4 | Ibalik ang listahan ng gamot o kagamitang medikal sa parmasiya ng OR  | Isulat ang numero ng opisyal na resibo at halaga ng binayaran sa listahan ng gamot o kagamitang medikal   | 15 segundo             | Receiving Pharmacist/<br>Clerk/<br>Lab.Aide |
| 5 | Hintaying ibigay ang mga biniling mga gamot o kagamitang medikal.   | Punan ang listahan ng gamot o kagamitang medikal.   | 20 segundo bawat gamot | Receiving Pharmacist/<br>Clerk/<br>Lab.Aide |
| 6 | Tanggapin ang mga biniling mga gamot at kagamitang medikal kasama ng resibo   | Ibigay ng mga gamot at kagamitang medikal at papirmahin ang kliyente sa espasyo sa listahan bilang patunay ng pagtanggap.   | 20 segundo bawat gamot | Naka-duty na Pharmacist                     |

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. Jane Seville, tumawag sa telepono bilang 554-8400 lokal 3373.**

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