



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

PARMASIYA NG SOJR

Saan: Matatagpuan sa Ikalawang Palapag sa Gusaling SOJR katabi ng Eye Bank Foundation
Telepono: 554-8400 Local No. 8202
Pinuno ng Yunit: Violeta P. Alvarez, Pharmacist VI

Sino ang makakakuha ng serbisyo: Mga empleyado at estudyante ng UP-PGH, mga in at out na pasyente ng UP-PGH, mga pasyente na may Senior Citizen Discount, mga taong may Disability Discount, may Guarantee Letter/Donor, at/o may PhilHealth outright deduction o disbursement.

Mga kailangang dalhin:

- Opisyal na form para sa reseta ng PGH sa mga gamot at kagamitang medical o personalisadong reseta ng doctor o Patients Charge Slip o Prescription Transposition Form mula sa ibang parmasiya ng PGH; alinman sa mga forms na nabanggit ay kailangang may TRODAT at lagda ng doctor/mga nars o awtorisadong tauhan ng parmasiya na nagpunan ng transposition form.
- Para sa mga gustong makatanggap ng Senior Citizen's Discount, kailangang dalhin ang mga sumusunod:
 - Senior Citizen ID
 - OSCA Drug Booklet
 - Authorization Letter ng senior citizen (kung katuwang ng senior citizen ang bibili ng mga gamot)
- Para sa mga gustong makatanggap ng PhilHealth Outright Deduction, kailangang dalhin ang mga sumusunod:
 - Endorsement Letter mula sa Medical Claims Assistant in-charge
 - Blue Card ng Pasyente
 - Valid ID ng pasyente o katuwang ng pasyente

Iskedyul ng serbisyo: 6:00 n.u. – 5:30 n.h.; Lunes hanggang Biyernes maliban sa pista opisyal.
Mga bayarin: Kabuuang halaga ng gamot ng hinihiling ng kliyente.

Paano makakakuha ng serbisyo:

| HAKBANG | GAGAWIN NG KLIYENTE | GAGAWIN NG YUNIT | ITATAGAL NG GAWAIN | EMPLEYADONG NAMAMAHALA |
|---------|--|---|--------------------|------------------------|
| 1 | Ipakita sa Receiving Pharmacist/Clerk/Lab Aide ang reseta. Maupo at hintayin tawagin ang pangalan. | Tawagin ang pangalan ng pasyente na angkop sa serbisyo. | 5 segundo | Kliyente |

| | | | | |
|----------|--|--|------------------------|-------------------------------------|
| 2 | Ipakita ang reseta sa Receiving Pharmacist/Clerk/Lab Aide. | Tiyaking nakumpleto at sumunod ang reseta sa batas at mga pamantayan. | 5 segundo | Receiving Pharmacist/Clerk/Lab Aide |
| 3 | | Iproseso at alamin ang kabuuang halagang babayaran. | 20 segundo bawat gamot | Receiving Pharmacist/Clerk/Lab Aide |
| 4 | | Kompletuhin ang SOJR Order of Payment at ilakip ang reseta, bayaran sa cashier. | 25 segundo | Receiving Pharmacist/Clerk/Lab Aide |
| 5 | Ipakita ang opisyal na resibo. | Sabihan ang kliyente na maupo at hintaying matawag ang kaniyang pangalan. Punan ang reseta. | 25 segundo bawat gamot | Receiving Pharmacist/Clerk/Lab Aide |
| 6 | Tanggapin ang mga biniling gamot at lagdaan ang reseta sa espasyo para dito. | Kopyahin ang opisyal na numero sa SOJR Order of Payment kaugnay ng halagang binayaran. Ibigay ang mga gamot. | 30 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. Neva Jorge o Ms. Virgie Panique, tumawag sa telepono bilang 554-8400 lokal 8202.**

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