



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



ER Consultation, Admission and Discharge of ORL-HNS Patients

Pagkonsulta sa ER, admisyon at pagpa-uwi ng mga pasyente ng ORL-HNS

Schedule of Availability of Service/Iskedyul ng pagbigay-serbisyo

Days/Araw : Mondays – Sundays
Lunes – Linggo

Hours/Oras : 24 hours
24 oras

Who May Avail of the Service/Para kanino ang serbisyo : All ORL-HNS patients requiring ER consult, admission and discharge

Lahat ng pasyente ng ORL-HNS na nangangailangan ng konsulta sa ER, admisyon at pag-uwi

Documentary Requirements/Kinakailngang dokumento : Patient ER record, admitting chart, signed waiver, PhilHealth form/ID (if available), ER logbook

Rekord ng pasyente sa ER, tsart ng admisyon, nilagdaan na waiver, form/ID ng PhilHealth (kung mayroon), logbook ng ER

Processing Period/Oras ng pagproseso : 300 to 500 mins
300-500 minuto

How to avail of the Service/Paano kumuha ng serbisyo

STEP	APPLICANT / CLIENT	SERVICE PROCESS	DURATION OF ACTIVITY	PERSON IN CHARGE	FEES	FORM
1	Patient waits at the ER waiting area <i>(Mag-aantay ang pasyente sa hintayan sa ER)</i>	ER Nurse on duty endorses the patient ER chart to ORL-HNS- ROD <i>(Nars na nakaduty sa ER ay i-eendorso ang ER tsart ng pasyente sa ROD ng ORL-HNS)</i>	5-10 minutes <i>(5-10 minuto)</i>	ER Nurse-on-duty	None <i>(wala)</i>	Patient ER record
2	Patient waits at the ER waiting area to be called <i>(Mag-aantay matawag ang pasyente sa hintayan ER)</i>	ER chart is received by ORL-HNS- ROD <i>(Ang tsart sa ER ay tatanggapin ng ROD ng ORL-HNS)</i>	5-10 minutes <i>(5-10 minuto)</i>	ER Nurse-on-duty ORL-HNS resident-on-duty	None <i>(wala)</i>	
3	Patient proceeds at ORL-HNS examination area <i>(Magpapatuloy and pasyente sa lugar ng eksaminasyon ng ORL-HNS)</i>	ORL-HNS- ROD call patient in time for consult <i>(Magtatawag ang ROD ng ORL-HNS sa oras ng pagkonsulta)</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	ORL-HNS resident-on-duty	None <i>(wala)</i>	
4	Patient seated properly at examination area for taking of vital signs <i>(Papaupuin ng maayos ang pasyente sa lugar ng eksaminasyon upang makuha ang kanyang vital signs)</i>	ORL-HNS- ROD takes and record the vital signs of patient (BP, HR, RR, O2 sat, Temp) <i>(Ang ROD ng ORL-HNS ay susukat at magtatala ng vital signs ng pasyente (BP, HR, RR, O2 sat, Temp))</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	ORL-HNS resident-on-duty	None <i>(wala)</i>	



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



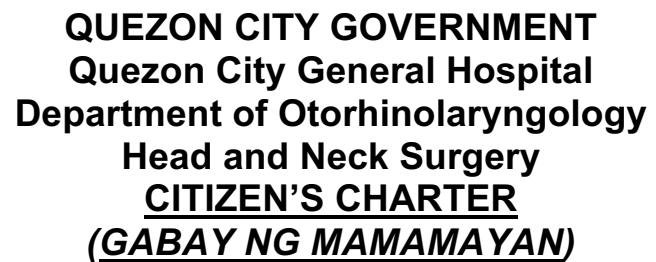
	Patient declares her history to anesthesia ROD <i>(Ipapahayag ng pasyente ang kanyang kasaysayan sa ROD ng anesthesia)</i> Patient or patient's relative signs consent for anesthesia <i>(Ang pasyente o ang kanyang kamag-anak ay pipirma sa pagpayag sa anesthesia)</i> Patient stays at OR <i>(Lalagi ang pasyente sa OR)</i> Patient stays at ORL-HNS ward <i>(Lalagi ang pasyente sa ward ng ORL-HNS)</i>	5j. Secure consent for admission, management and operation by ER NOD <i>(5j. Kukuha ng pagpayag sa admisyon, gamutan at operasyon ang NOD ng ER)</i> 5k. Senior ORL-HNS ROD accomplishes the admitting chart <i>(5k. Gagawin ng ROD ng ORL-HNS ang tsart ng admisyon)</i> 5l. Swabs patient, prepares the patient for admission <i>(5l. Ang pasyente ay ini-iswab, at ihahanda ang pasyente para sa admisyon)</i> 5m. ER NOD prepares and carry out orders for the patient <i>(5m. Ang NOD ng ER ay ay maghahanda at magpapalakad ng mga pabilin sa pasyente)</i> 5n. ORL-HNS senior ROD explains surgical plans <i>(5n. Ipapaliwanag ng senior ROD ng ORL-HNS ang planong kirurhiko)</i> 5o. Secures consent for contemplated surgery or procedure. <i>(5o. Kukuha ng pagayag sa pinag-iisipang operasyon o gawain)</i> 5p. Anesthesia ROD performs pre-operative evaluation <i>(5p. Gagawin ng ROD ng anesthesia ang ebalwasyon bago ang operasyon)</i> 5q. Anesthesia ROD secure consent for anesthesia <i>(5q. Kukuha ng pagpayag sa operasyon ang ROD ng anesthesia)</i> 5r. ER NOD transfers the patient to OR <i>(5r. Ililipat ng NOD ng ER ang pasyente sa OR)</i> 5s. ER NOD endorses the patient OR NOD <i>(5s. I-eendorso ng NOD ng ER ang pasyente sa NOD ng OR)</i> 5t. OR NOD receives the patient and checks the endorsed chart for its completeness <i>(5t. Tatanggapin ng NOD ng OR ang pasyente at sisiguraduhin ang pagkakakumpleto ng tsart)</i> 5u. OR NOD transfers the patient to PACU <i>(5u. Ililipat ng NOD ng OR ang pasyente sa PACU)</i> 5v. OR NOD administer IV medications and carry out immediate post-op plan <i>(5v. Magbibigay ang NOD ng OR ng IV na gamut at magpapalakad ng mga bilin matapos ang operasyon)</i> 5w. OR nurse transfers patient to ORL-HNS ward <i>(5w. Ililipat ng nars ng OR ang pasyente sa ward ng ORL-HNS)</i> 5x. OR nurse endorses the patient to ORL-HNS NOD <i>(5x. I-eendorso ng nars ng OR ang pasyente sa NOD ng ORL-HNS)</i> 5y. ORL-HNS NOD receives the patient and check chart for completeness <i>(5y. tatanggapin ng NOD ng ORL-HNS ang pasyente at sisiguraduhin ang pagkakakumpleto ng tsart)</i>				
--	--	--	--	--	--	--



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



		5z. Patient is transferred to ORL-HNS unknown asymptomatic ward (<i>Ililipat ang pasyente sa unknown asymptomatic ward</i>) • Patient is transferred to clean ward once RT PCR negative (<i>Ililipat ang pasyente sa malinis na ward kapag mag-negative sa RTPCR</i>)				
6	Patient waits at emergency room (<i>Mag-aantay ang pasyente sa emergency room</i>)	Junior ORL-HNS resident endorses to senior ORL-HNS resident (<i>I-eendorso ng Junior ROD ng ORL-HNS ang pasyente sa senior ROD</i>) • Performs minor procedure if indicated (Junior ORL-HNS ROD) (<i>Isasagawa ang minor na operasyon kung kinakailangan (Junior ORL-HNS ROD)</i>) • Explains major procedure indicated (Senior ORL-HNS ROD) (<i>Ipapaliwanag ang mayor na operasyon na kinakailangan (Senior ORL-HNS ROD)</i>)	20-30 minutes (<i>20-30 minuto</i>)	ORL-HNS resident-on-duty	OR needs Medications <i>Gamit sa OR Gamot</i>	Patient ER Record
7	Discharged once recovered and advised for follow up (<i>Pauuwiin kapag magaling na at pinahihintulutang mag follow up</i>)	Discharges recovered patients and gives follow-up instructions (<i>Pauuwiin ang gumaling na pasyente at magbibigay ng direksyon para sap ag follow-up</i>)	20-30 minutes (<i>20-30 minuto</i>)	ORL-HNS Resident-on-duty ER Nurse-on-duty	None (<i>wala</i>)	Patient ER Record
8	Patient proceed to ER nurse station for discharge (<i>Pupunta ang pasyente sa nars sa ER station para makauwi</i>)	ER NOD input at HIS as MGH (<i>Itatala ng NOD ng ER ang pasyente sa HIS bilang MGH</i>)	10 minutes (<i>10 minuto</i>)	ER Nurse-on-duty	None (<i>wala</i>)	
9	Patient's relative goes to cashier (<i>Pupunta ang kamag-anak ng pasyente sa kahera</i>)	Patient's relative pays fee to the cashier (<i>Magbabayad ang kamag-anak ng pasyente sa kahera</i>)	15 minutes (<i>15 minuto</i>)	Cashier	ER fee Procedure fee OR needs Medication	
10	Patient's relative claims official receipt (<i>Kukunin ng kamag-anak ng pasyente ang opisyal na resibo</i>)	Cashier personnel issues official receipt (<i>Magbibigay ng opisyal na resibo ang tauhan sa kahera</i>)	5 minutes (<i>5 minuto</i>)	Cashier	None (<i>wala</i>)	
11	Patient and patient's relative receives clearance form to ER NOD	ER NOD issues clearance to patient (<i>Magbibigay ng clearance ang NOD ng ER sa pasyente</i>)	5 minutes (<i>5 minuto</i>)	ER Nurse-on-duty	None (<i>wala</i>)	



	(Bibigyan ng NOD ng ER ang pasyente at ang kanyang kamag-anak ng clearance)					
12	Patient goes to ER exit (<i>Tutungo ang pasyente sa labasan ng ER</i>)	Patient goes to security guard at exit of emergency room (<i>Magpapatuloy ang pasyente sa security guard sa labasan ng emergency room</i>)	5 minutes (<i>5 minuto</i>)	ER security guard	None (<i>wala</i>)	ER logbook
END of TRANSACTION <i>Pagtapos ng transaksyon</i>						



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



Out-Patient Consultation
Pagkonsulta bilang out-patient

Schedule of Availability of Service. <i>Iskedyul ng pagbigay serbisyo</i>	
Days/Araw	: Mondays – Fridays <i>Lunes – Biyernes</i>
Hours/Oras	: 8 am to 5 pm <i>8 am hanggang 5 pm</i>
Who May Avail of the Service/Para kanino ang serbisyo	: All OPD patients <i>Lahat ng pasyente sa OPD</i>
Documentary Requirements/Kinakailangang dokumento	: OPD chart/record, OPD logbook <i>Tsart/rekord ng OPD, logbook ng OPD</i>
Processing Period/Oras ng pag-proseso	: 215 – 265 minutes <i>215 – 265 minuto</i>
How to avail of the Service/Paano kumuha ng serbisyo	

STEP	APPLICANT / CLIENT	SERVICE PROCESS	DURATION OF ACTIVITY	PERSON IN CHARGE	FEES	FORM
1	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>(Mag-aantay ang pasyente sa lugar ng hintayan ng ORL-HNS)</i>	OPD Nurse attendant endorses the patient chart to ORL-HNS NOD/NA <i>(i-eendorso ng nars attendant ng OPD ang tsart ng pasyente sa NOD/NA ng ORL-HNS)</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	OPD Chart/record
2	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>(Mag-aantay ang pasyente sa lugar ng hintayan ng ORL-HNS)</i>	OPD chart is received by ORL-HNS NOD/NA <i>(Tatanggapin ng NOD/NA ng ORL-HNS ang tsart ng OPD)</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	
3	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>(Mag-aantay ang pasyente sa lugar ng hintayan ng ORL-HNS)</i>	ORL-HNS NOD/ NA validates the name of the patient in the HIS <i>(Sisiguraduhin ng NOD/NA ng ORL-HNS ang pangalang ng pasyente sa HIS)</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	
4	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>(Mag-aantay ang pasyente sa lugar ng hintayan ng ORL-HNS)</i>	Patient is lined for consultation <i>(Ipipila ang pasyente para sa konsultasyon)</i>	10 minutes <i>(10 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	
5	Patient waits at ORL-HNS waiting area	Patient waits outside at the ORL-HNS waiting area	120 minutes		None <i>(wala)</i>	



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



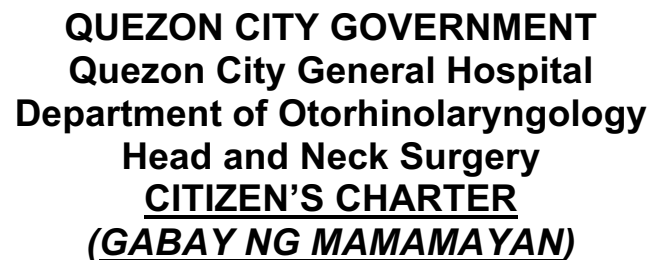
	<i>(Mag-aantay ang pasyente sa lugar ng hintayan ng ORL-HNS)</i>	<i>(Mag-aantay ang pasyente sa labas sa hintayan ng ORL-HNS)</i>	<i>(120 minuto)</i>			
6	Patient proceed at ORL-HNS OPD room <i>(Tutuloy ang pasyente sa silid ng OPD ng ORL-HNS)</i>	ORL-HNS NOD call patients in time for consult <i>(Tinatawag ng NOD ng ORL-HNS ang pasyente para sa konsultasyon)</i>	2 minutes <i>(2 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	OPD Chart/record
7	Patient seated properly for taking of vital signs <i>(Pauupuin ng maayos ang pasyente upang masukat ang kanyang vital signs)</i>	ORL-HNS NOD takes and record the vital signs of patient (BP, HR, RR, O2 sat, Temp) <i>(Kukunin itatala ng NOD ng ORL-HNS ang vital signs ng pasyente (BP, HR, RR, O2 Sat, Temp))</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	
8	Patient proceeds at the treatment room <i>(Pupunta ang pasyente sa silid-gamutan)</i>	ORL-HNS NOD endorses patient to Junior ORL-HNS resident <i>(I-eendorso ng NOD ng ORL-HNS ang pasyente sa Junior resident ng ORL-HNS)</i>	3 minutes <i>(3 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA ORL-HNS resident-on-duty	None <i>(wala)</i>	
9	Declares his/her history and symptoms and undergoes physical examination <i>(Ipapahayag ang kanyang kasaysayan, sintomas at magpapasailalim ng eksaminasyong pisikal)</i>	Junior ORL-HNS resident with PGI Junior resident ng ORL-HNS kasama ang PGI • history taking <i>(kasyasayan ng pasyente)</i> • physical examination <i>(eksaminasyong pisikal)</i> • Assessment <i>(Pagtataya)</i> • Diagnosis <i>(Pagsisiyasat)</i> • request for laboratory <i>(Bilin para sa eksaminasyong pagsisiyasat)</i> • Prescription <i>(Bilin ng gamot)</i> • Performs minor procedure if indicated	20-60 minutes <i>(20-60 minuto)</i>	ORL-HNS resident-on-duty	None <i>(wala)</i>	



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



		<i>(Magsasagawa ng minor na operasyong kung kinakailangan)</i> - Explains major procedure indicated <i>(Ipapaliwanag ang mayor na operasyon na kinakailangan)</i> - Schedule for follow up if required <i>(Magtatakda ng iskedyul para sa follow up kung kinakailangan)</i>				
10	Patient waits at the treatment room <i>(Maghihintay ang pasyente sa silid-gamutan)</i>	Junior ORL-HNS resident endorses patient to ORL-HNS NOD <i>(I-eendorso ng Junior ROD ng ORL-HNS ang pasyente sa NOD ng ORL-HNS)</i>	3 minutes <i>(3 minuto)</i>	ORL-HNS resident-on-duty ORL-HNS NOD	None <i>(wala)</i>	
11	Patient proceeds to ORL-HNS NOD area <i>(Magpapatutungo ang pasyente sa lugar ng NOD)</i>	ORL-HNS NOD charges the patient <i>(Bibigyan ng bayarin ang pasyente ng NOD ng ORL-HNS)</i>	2 minutes <i>(2 minuto)</i>	ORL-HNS NOD	None <i>(wala)</i>	OPD Chart/record
12	Patient proceeds to OPD cashier <i>(Magpapatungo ang pasyente sa kahera ng OPD)</i>	ORL-HNS NOD instructs the patient to pay at the cashier (HIS generated) <i>(Bibigyan ng instruksyon ng NOD ng ORL-HNS ang pasyente na magbayad sa kahera)</i>	2 minutes <i>(2 minuto)</i>	ORL-HNS NOD	None <i>(wala)</i>	
13	Patient lined at OPD cashier <i>(Pipila ang pasyente sa kahera ng OPD)</i>	Patient goes to a. cashier b. MSS (for financial assistance)/ discount <i>Pupunta ang pasyente sa</i> a. <i>Kahera</i> b. <i>MSS (para sa pinnasyal na tulong o discount)</i>	10-15 minutes <i>(10-15 minuto)</i>	ORL-HNS NOD Cashier	None <i>(wala)</i>	



14	Patient pays corresponding fee <i>(Magbabayad ang paseyente)</i>	Patient pays the corresponding fee at the cashier <i>(Magbabayad ang pasyente ng bayarin sa kahera)</i>	10-15 minutes <i>(10-15 minuto)</i>	Cashier	OPD Fee <i>(Bayarin sa OPD)</i>	
15	Patient receives OR and clearance form <i>(Bibigyan ng opisyal na resibo at clearance form ang pasyente)</i>	Cashier issues OR and clearance to the patient <i>(Magbibigay ng opisyal na resibo at clearance ang kahera)</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	Cashier	None <i>(wala)</i>	
16	Patient proceeds to ORL-HNS OPD room <i>(Magpapatungo ang pasyente sa silid ng OPD ng ORL-HNS)</i>	Patient present the OR and clearance ORL-HNS NOD <i>(Ipapakita ng pasyente ang opisyal na resibo at clearance from sa NOD ng ORL-HNS)</i>	2 minutes <i>(2 minuto)</i>	ORL-HNS NOD	None <i>(wala)</i>	
17	Patient waits at ORL-HNS room <i>(Maghihintay ang pasyente sa silid ng ORL-HNS)</i>	ORL-HNS NOD validates and signs the clearance slip and check official receipt <i>(Susuriin ng NOD ng ORL-HNS ang clearance slip ng pasyente at sisiguraduhin ang opisyal na resibo)</i>	2 minutes <i>(2 minuto)</i>	ORL-HNS NOD	None <i>(wala)</i>	
18	Patient waits at ORL-HNS room <i>(Maghihintay ang pasyente sa silid ng ORL-HNS)</i>	ORL-HNS NOD tags the name of the patient in the HIS as MGH <i>(Itatala ng NOD ng ORL-HNS ang pangalan ng pasyente sa HIS bilang MGH)</i>	2 minutes <i>(2 minuto)</i>	ORL-HNS NOD	None <i>(wala)</i>	
19	Patient proceeds to exit <i>(Magpapatungo ang pasyente sa labasan)</i>	Patient presents the clearance to the guard on duty at the exit <i>(Ipapakita ng pasyente ang clearance sa security guard na naka duty sa may labasan)</i>	2 minutes <i>(2 minuto)</i>	OPD security guard		OPD logbook
END of TRANSACTION <i>Pagtapos ng transaksyon</i>						



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



Conduction of Endoscopy
Pag-eendoscopy

Schedule of Availability of Service/Iskedyul ng pagbigay-serbisyo
Days/Araw

: Mondays – Fridays
Lunes – Biyernes

Hours/Oras

: 8 am – 5 pm
8 am – 5 pm

Who May Avail of the Service/Para kanino ang serbisyo

: All ENT patients requiring endoscopy
Lahat ng pasyente ng ENT na nangangailangan ng endoscopy

Documentary Requirements/Kinakailangang dokumento

: OPD Chart/Record, Consent form, Endoscopy form, Endoscopy logbook
Tsart/record ng OPD, form ng pagpayag, form ng endoscopy, logbook ng endoscopy

Processing Period/Oras ng pagproseso

:

How to avail of the Service/Paano kumuha ng serbisyo

STEP	APPLICANT / CLIENT	SERVICE PROCESS	DURATION OF ACTIVITY	PERSON IN CHARGE	FEES	FORM
1	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>(Maghihintay ang pasyente sa antayan ng ORL-HNS)</i>	OPD Nurse attendant endorses the patient chart to ORL-HNS NOD/NA <i>(i-eendorso ng nars attendant ng OPD ang tsart ng pasyente sa NOD/NA ng ORL-HNS)</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	OPD Chart/Record
2	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>(Maghihintay ang pasyente sa antayan ng ORL-HNS)</i>	OPD chart is received by ORL-HNS NOD/NA <i>(Tatanggapin ng NOD/NA ng ORL-HNS ang tsart ng OPD)</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	
3	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>(Maghihintay ang pasyente sa antayan ng ORL-HNS)</i>	ORL-HNS NOD/ NA validates the name of the patient in the HIS <i>(Sisiguraduhin ng NOD/NA ng ORL-HNS ang pangalang ng pasyente sa HIS)</i>	5 minutes <i>(5 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	
4	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>(Maghihintay ang pasyente sa antayan ng ORL-HNS)</i>	Patient is lined for consultation <i>(Ipipila ang pasyente para sa konsultasyon)</i>	10 minutes <i>(10 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	
5	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>(Maghihintay ang pasyente sa antayan ng ORL-HNS)</i>	Patient waits outside at the ORL-HNS waiting area <i>(Mag-aantay ang pasyente sa labas sa hintayan ng ORL-HNS)</i>	120 minutes <i>(120 minuto)</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>(wala)</i>	



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



6	Patient proceed at ORL-HNS OPD room (<i>Tutuloy ang pasyente sa silid ng OPD ng ORL-HNS</i>)	ORL-HNS NOD call patients in time for consult (<i>Tinatawag ng NOD ng ORL-HNS ang pasyente para sa konsultasyon</i>)	2 minutes (<i>2 minuto</i>)	ORL-HNS Nurse-on- duty/ NA	None (<i>wala</i>)	
7	Patient seated properly for taking of vital signs (<i>Uupo ng maayos ang pasyente upang makuha ang vital signs</i>)	ORL-HNS NOD takes and record the vital signs of patient (BP, HR, RR, O2 sat, Temp)	5 minutes (<i>5 minuto</i>)	ORL-HNS Nurse-on- duty/ NA	None (<i>wala</i>)	OPD Chart/Record
8	Patient proceeds at the treatment room (<i>Pupunta ang pasyente sa silid- gamutan</i>)	ORL-HNS NOD endorses patient to Junior ORL-HNS resident (<i>Kukunin itatala ng NOD ng ORL-HNS ang vital signs ng pasyente (BP, HR, RR, O2 Sat, Temp)</i>)	3 minutes (<i>3 minuto</i>)	ORL-HNS Nurse-on- duty/ NA ORL-HNS resident-on- duty	None (<i>wala</i>)	
9	Declares his/her history, undergoes physical examination and review of chart (<i>Ipapahayag ang kanyang kasaysayan, sintomas at magpapasailalim ng eksaminasyong pisikal</i>)	Junior ORL-HNS resident with PGI (<i>Junior resident ng ORL-HNS kasama ang PGI</i>) • history taking (<i>kasyasayan ng pasyente</i>) • physical examination (<i>eksaminasyong pisikal</i>) • Assessment (<i>Pagtataya</i>) • Diagnosis (<i>Pagsisiyasat</i>) • Procedure explained (<i>Ipinapaliwanag ang proseso</i>) • Endoscopic procedure done (<i>Isinasagawa ang procedure na endoscopy</i>)	15-20 minutes (<i>15-20 minuto</i>)	ORL-HNS resident-on- duty	None (<i>wala</i>)	
10	Patient waits at the treatment room (<i>Maghihintay ang pasyente sa silid-gamutan</i>)	Filling out of endoscopy form and checking by consultant-on-duty	15 minutes (<i>15 minuto</i>)	ORL-HNS resident-on- duty and consultant- on-duty	None (<i>wala</i>)	Consent form, Endoscopy form, Endoscopy logbook

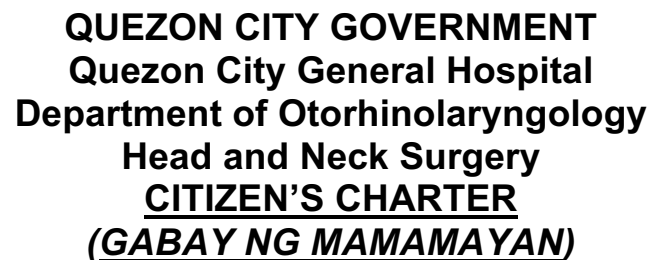


QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



		(Susulatan ang form ng endoscopy at susuriin ng consultant-on-duty)				
11	Patient listens to the instructions given (Makikinig ang pasyente sa ibibigay na instruksyon)	Final disposition of patient with instructions and follow-up (Pauuwiin ang pasyente na may instruksyon at bilin para sa follow-up)	10 minutes (10 minuto)	ORL-HNS resident-on-duty	None (wala)	
12	Patient waits at the treatment room (Maghihintay ang pasyente sa silid-gamutan)	Junior ORL-HNS resident endorses patient to ORL-HNS NOD (I-eendorso ng Junior ROD ng ORL-HNS ang pasyente sa NOD ng ORL-HNS)	3 minutes (3 minuto)	ORL-HNS resident-on-duty ORL-HNS NOD	None (wala)	
13	Patient proceeds to ORL-HNS NOD area (Magpapatuloy ang pasyente sa NOD ng ORL-HNS)	ORL-HNS NOD charges the patient (Bibigyan ng bayarin ang pasyente ng NOD ng ORL-HNS)	2 minutes (2 minuto)	ORL-HNS NOD	None (wala)	
14	Patient proceeds to OPD cashier (Magpapatuloy ang pasyente sa kahera ng OPD)	ORL-HNS NOD instructs the patient to pay at the cashier (HIS generated) (Bibigyan ng instruksyon ng NOD ng ORL-HNS ang pasyente na magbayad sa kahera)	2 minutes (2 minuto)	ORL-HNS NOD	None (wala)	
15	Patient lined at OPD cashier (Pipila ang pasyente sa kahera ng OPD)	Patient goes to a. cashier b. MSS (for financial assistance)/ discount (Pupunta ang pasyente sa a. Kahera b. MSS (para sa pinnasyal na tulong o discount)	10-15 minutes (10-15 minuto)	ORL-HNS NOD Cashier	None (wala)	
16	Patient pays corresponding fee (Magbabayad ang pasyente ng bayarin)	Patient pays the corresponding fee at the cashier (Magbabayad ang pasyente ng bayarin sa kahera)	10-15 minutes (10-15 minuto)	Cashier	OPD fee (Bayarin sa OPD)	
17	Patient receives OR and clearance form (Bibigyan ang pasyente ng form ng clearance)	Cashier issues OR and clearance to the patient (Magbibigay ng opisyal na resibo at clearance ang kahera)	5 minutes (5 minuto)	Cashier	None (wala)	

OPD Chart/record



18	Patient proceeds to ORL-HNS OPD room (Magpapatuloy ang pasyente sa silid ng OPD ng ORL-HNS)	Patient present the OR and clearance ORL-HNS NOD (Ipapakita ng pasyente ang opisyal na resibo at clearance from sa NOD ng ORL-HNS)	2 minutes (2 minuto)	ORL-HNS NOD	None (wala)	
19	Patient waits at ORL-HNS room (Maghihintay ang pasyente sa antayan ng ORL-HNS)	ORL-HNS NOD validates and signs the clearance slip and check official receipt (Susuriin ng NOD ng ORL-HNS ang clearance slip ng pasyente at sisiguraduhin ang opisyal na resibo)	2 minutes (2 minuto)	ORL-HNS NOD	None (wala)	
20	Patient waits at ORL-HNS room (Maghihintay ang pasyente sa antayan ng ORL-HNS)	ORL-HNS NOD tags the name of the patient in the HIS as MGH (Itatala ng NOD ng ORL-HNS ang pangalan ng pasyente sa HIS bilang MGH)	2 minutes (2 minuto)	ORL-HNS NOD	None (wala)	
21	Patient proceeds to exit (Magpapatuloy ang pasyente patungo sa labasan)	Patient presents the clearance to the guard on duty at the exit (Ipapakita ng pasyente ang clearance sa security guard na naka duty sa may labasan)	2 minutes (2 minuto)	OPD security guard	None (wala)	
22	Patient claims results (Kukunin ng pasyente ang mga resulta)	Release of results after 1 week (Ilalabas ang resulta makatapos ng isang linggo)	5 minutes (5 minuto)	ORL-HNS resident-on-duty	None (wala)	Endoscopy logbook
END of TRANSACTION Pagtapos ng transaksyon						



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



Conduction of Hearing Tests
Pagsagawa ng Hearing Tests

Schedule of Availability of Service / Iskedyul ng Kung Kailan Maaari Magamit ang Serbisyo

Days / Araw	:	Mondays – Fridays (<i>Lunes hanggang Biyernes</i>)
Hours / Oras	:	8 am – 5 pm
Who May Avail of the Service / Sino ang mga maaaring magpaserbisyo	:	All ENT patients requiring hearing tests (<i>Lahat ng pasyente ng ENT na nangangailangan ng hearing test</i>)
Documentary Requirements / Mga kailangan na dokyumento	:	OPD chart, Hearing test request, Hearing test logbook
Processing Period / Gaano katagal	:	255 to 280 mins
How to avail of the Service / Paano makakapag-avail ng serbisyo		

STEP <i>Mga Hakbang</i>	APPLICANT / CLIENT <i>Aplikante / Kliyente</i>	SERVICE PROCESS <i>PROSESO NG SERBISYO</i>	DURATION OF ACTIVITY <i>Durasyon ng aktibidad</i>	PERSON IN CHARGE <i>Tagapamahala</i>	FEES <i>Mga Bayarin</i>	FORM <i>Kapapelan</i>
1	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	OPD Nurse attendant endorses the patient chart to ORL-HNS NOD/NA <i>Ang tsart ng pasyente sa OPD ay natanggap ng ORL-HNS NOD/ NA</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	OPD chart
2	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	OPD chart is received by ORL-HNS NOD/ NA <i>Ang tsart ng pasyente sa OPD ay natanggap ng ORL-HNS NOD/ NA</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	
3	Patient waits at ORL-HNS waiting area	ORL-HNS NOD/ NA validates the name of the patient in the HIS	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



	<i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	<i>Ang ORL-HNS NOD/ NA magpapatunay sa pangalan ng pasyente sa HIS</i>				
4	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	Patient is lined for consultation <i>Ang pasyente ay nakalinya para sa konsultasyon</i>	10 minutes <i>10 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	
5	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	Patient waits outside at the ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa labas ng ORL-HNS</i>	120 minutes <i>120 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	
6	Patient proceed at ORL-HNS OPD room <i>Magpapatuloy ang pasyente sa ORL-HNS OPD room</i>	ORL-HNS NOD call patients in time for consult <i>Ang ORL-HNS NOD ay magtatawag ng pasyente sa oras ng kanilang pagkonsulta</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	
7	Patient seated properly for taking of vital signs <i>Nakaupo nang maayos ang pasyente para sa pagkuha ng mga vital sign</i>	ORL-HNS NOD takes and record the vital signs of patient (BP, HR, RR, O2 sat, Temp) <i>ORL-HNS NOD kukuha at magtatala ng mahahalagang palatandaan ng pasyente (BP, HR, RR, O2 sat, Temp)</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	
8	Patient proceeds at the treatment room	ORL-HNS NOD endorses patient to Junior ORL-HNS resident	3 minutes	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None	OPD chart



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



	<i>Magpapatuloy ang pasyente sa silid-gamutan</i>	<i>Ang ORL-HNS NOD ay mag-eendorso ng pasyente sa Junior ORL-HNS resident</i>	<i>5 minuto</i>	ORL-HNS resident-on-duty	<i>Wala</i>	
9	Declares his/her history, undergoes physical examination and review of chart <i>Ipinapahayag ng pasyente ang kanyang karamdaman, sasailalim sa pisikal na pagsusuri at pagsusuri ng tsart</i>	Junior ORL-HNS resident with PGI • history taking • physical examination • assessment • diagnosis • Procedure explained <i>Junior ORL-HNS resident kasama ang PGI</i> • <i>history taking</i> • <i>physical examination</i> • <i>assessment</i> • <i>Diagnosis</i> • <i>Pagpaliwanag ng procedure</i>	15-20 minutes <i>15-20 minuto</i>	ORL-HNS resident audiology rotator	None <i>Wala</i>	
10	Patient waits at the treatment room <i>Maghihintay ang pasyente sa silid-gamutan</i>	Hearing test filled out with instruction of schedule <i>Pag fill out ng Hearing test at pagbigay ng instruksyon para sa schedule</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS resident audiology rotator	None <i>Wala</i>	
11	Patient proceeds to hearing center	Pure tone and speech audiometry and tympanometry	20-30 minutes <i>20-30 minuto</i>	ORL-HNS resident audiology rotator	None <i>Wala</i>	Hearing test request



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



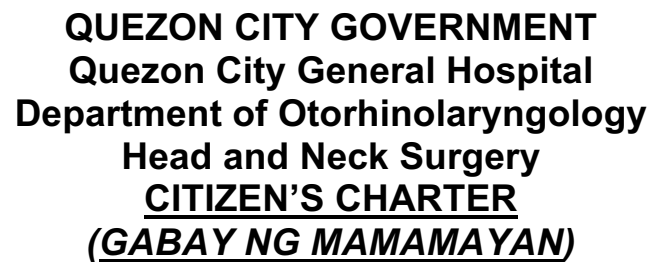
	<i>Magpapatuloy ang pasyente sa hearing center</i>	<i>Pagsagawa ng Pure tone and speech audiometry at tympanometry</i>				
12	Patient waits at the ORL-HNS OPD waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	Filling up of audiogram and tympanogram form and checking by audiology consultant <i>Pag fill out ng audiogram and tympanogram form and at pag-check ng audiology consultant</i>	15 minutes <i>15 minuto</i>	ORL-HNS resident audiology rotator and consultant-on-duty	None <i>Wala</i>	
13	Patient waits at the treatment room <i>Maghihintay ang pasyente sa silid-gamutan</i>	Junior ORL-HNS resident endorses patient to ORL-HNS NOD <i>Ang Junior ORL-HNS resident ay mag-eendorso sa ORL-HNS NOD</i>	3 minutes <i>3 minuto</i>	ORL-HNS resident-on-duty ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	
14	Patient proceeds to ORL-HNS NOD area <i>Magpapatuloy ang pasyente sa ORL-HNS NOD</i>	ORL-HNS NOD charges the patient for hearing test <i>Ang ORL-HNS NOD ay magbibigay ng ankgop na babayaran ng pasyente</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	
15	Patient proceeds to OPD cashier <i>Magpapatuloy ang pasyente sa OPD cashier</i>	ORL-HNS NOD instructs the patient to pay at the cashier (HIS generated) <i>Ang ORL-HNS NOD ay magsasabi sa pasyente na magbayad sa cashier (matapos ma-generate ang HIS)</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	
16	Patient lined at OPD cashier <i>Pipila ang pasyente sa OPD cashier</i>	Patient goes to a. cashier b. MSS (for financial assistance)/ discount	10-15 minutes <i>10-15 minuto</i>	ORL-HNS NOD Cashier	None <i>Wala</i>	OPD Chart



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



		<i>Pupunta ang pasyente sa</i> <i>a. cashier</i> <i>b. MSS (for financial assistance)/ discount</i>				
17	Patient pays corresponding fee <i>Ang pasyente ay magbabayad ng kaukulang bayad</i>	Patient pays the corresponding fee at the cashier <i>Ang pasyente ay magbabayad ng kaukulang bayad sa cashier</i>	10-15 minutes <i>10-15 minuto</i>	Cashier	OPD fee <i>Bayarin sa OPD</i>	
18	Patient receives OR and clearance form <i>Ang pasyente ay tumatanggap ng opisyal na resibo at clearance</i>	Cashier issues OR and clearance to the patient <i>Ang cashier ay magbibigay ng opisyal na resibo at clearance sa patient</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	Cashier	None <i>Wala</i>	
19	Patient proceeds to ORL-HNS OPD room <i>Magpapatuloy ang pasyente sa ORL-HNS OPD room</i>	Patient present the OR and clearance ORL-HNS NOD <i>Ipapakita ng pasyente ang opisyal na resibo at clearance ORL-HNS NOD</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	
20	Patient waits at ORL-HNS room <i>Maghihintay ang pasyente sa ORL-HNS room</i>	ORL-HNS NOD validates and signs the clearance slip and check official receipt <i>Ang ORL-HNS NOD ay pipirmahan ang clearance slip at susuriin ang opisyal na resibo</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	
21	Patient waits at ORL-HNS room	ORL-HNS NOD tags the name of the patient in the HIS as MGH	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	Hearing test logbook



	<i>Maghihintay ang pasyente sa ORL-HNS room</i>	<i>Ang ORL-HNS NOD ay i-ta-tag ang pasyente sa HIS na maaari nang umuwi</i>				
22	Patient proceeds to exit <i>Magpapatuloy ang pasyente sa exit</i>	Patient presents the clearance to the guard on duty at the exit <i>Ipapakita ng pasyente ang clearance sa guard na naka-duty sa labasan</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	OPD security guard	None <i>Wala</i>	
23	Patient claims results <i>Ang pasyente ay kukunin ang resulta</i>	Release of results after 1 week <i>Paglabas ng mga resulta pagkatapos ng 1 linggo</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS resident-on-duty	None <i>Wala</i>	Hearing test logbook
END of TRANSACTION <i>Pagtapos ng transakyon</i>						



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



Conduction of Fine Needle Aspiration Biopsy

Pagsagawa ng Fine Needle Aspiration Biopsy

Schedule of Availability of Service / Iskedyul ng Kung Kailan Maaari Magamit ang Serbisyo

Days / Araw	:	Mondays – Fridays (<i>Lunes hanggang Biyernes</i>)
Hours / Oras	:	8 am – 5 pm
Who May Avail of the Service / Sino ang mga maaaring magpaserbisyo	:	All ENT patients requiring fine needle aspiration biopsy (<i>Lahat ng pasyente ng ENT na nangangailangan ng FNAB</i>)
Documentary Requirements / Mga kailangan na dokumento	:	OPD/ER Chart, Consent Form, Cytology/Histopathology Form, FNAB logbook, Philhealth form/ID if available
Processing Period / Gaano katagal	:	230 to 245 mins
How to avail of the Service / Paano makakapag-avail ng serbisyo		

STEP <i>Mga Hakbang</i>	APPLICANT / CLIENT <i>Aplikante / Kliyente</i>	SERVICE PROCESS <i>PROSES NG SERBISYO</i>	DURATION OF ACTIVITY <i>Durasyon ng aktibidad</i>	PERSON IN CHARGE <i>Tagapamahala</i>	FEES <i>Mga Bayarin</i>	FORM <i>Kapapelan</i>
1	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	OPD Nurse attendant endorses the patient chart to ORL-HNS NOD/NA <i>I-eendorso ng OPD Nurse attendant ang tsart ng pasyente sa ORL-HNS NOD/NA</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	OPD/ER Chart
2	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	OPD chart is received by ORL-HNS NOD/ NA <i>Ang OPD tsart ng pasyente ay tatanggapin ng ORL-HNS NOD/ NA</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	
3	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	ORL-HNS NOD/ NA validates the name of the patient in the HIS <i>Ang ORL-HNS NOD/ NA ay magpapatunay sa pangalan ng pasyente sa HIS</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



4	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	Patient is lined for consultation <i>Ang pasyente ay nakapila para sa konsultasyon</i>	10 minutes <i>10 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	
5	Patient waits at ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa hintayan ng ORL-HNS</i>	Patient waits outside at the ORL-HNS waiting area <i>Maghihintay ang pasyente sa labas ng ORL-HNS</i>	120 minutes <i>120 minuto</i>		None <i>Wala</i>	
6	Patient proceed at ORL-HNS OPD room <i>Magpapatuloy ang pasyente sa ORL-HNS OPD room</i>	ORL-HNS NOD call patients in time for consult <i>Ang ORL-HNS NOD ay magtatawag ng pasyente sa oras ng kanilang pagkonsulta</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	OPD/ER Chart
7	Patient seated properly for taking of vital signs <i>Ang pasyente ay kukuhanan ng vital signs</i>	ORL-HNS NOD takes and record the vital signs of patient (BP, HR, RR, O2 sat, Temp) <i>Ang ORL-HNS NOD ay kukuha at magtatala ng ng vital signs ng pasyente (BP, HR, RR, O2 sat, Temp)</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA	None <i>Wala</i>	
8	Patient proceeds at the treatment room <i>Magpapatuloy ang pasyente sa silid-pagamutan</i>	ORL-HNS NOD endorses patient to Junior ORL-HNS resident <i>Ang ORL-HNS NOD ay mag-eendorso ng pasyente sa Junior ORL-HNS resident</i>	3 minutes <i>3 minuto</i>	ORL-HNS Nurse-on-duty/ NA ORL-HNS resident-on-duty	None <i>Wala</i>	
9	<i>Declares his/her history, undergoes physical examination and review of chart</i>	Junior ORL-HNS resident with PGI history taking	15-20 minutes <i>15-20 minuto</i>	ORL-HNS resident	None <i>Wala</i>	



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



	<i>Ipapahayag ang kanyang karamdaman at mga sintomas at sasailalim sa pisikal na pagsusuri</i>	• physical examination • assessment • diagnosis • Procedure explained • Fine needle aspiration biopsy done <i>Junior ORL-HNS resident kasama ang PGI ay gagawin ang mga susunod</i> • pagpapahayag ng karamdaman • pisikal na pag susuri • Pag-assess • Pagbigay ng medikal na kondisyon • Pagpaliwanag ng gagawin • Pagsasagawa ng Fine Needle Aspiration Biopsy				
10	Patient waits at the treatment room <i>Naghihintay ang pasyente sa silid-gamutan</i>	Filling out of Cytology Histopathology Form checking by senior resident <i>Pag-fill out ng Cytology Histopathology Form na i-tsetsek ng senior resident</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	ORL-HNS resident	None <i>Wala</i>	Consent Form, Cytology/Histopathology Form, FNAB logbook
11	Patient waits at the treatment room <i>Maghihintay ang pasyente sa silid-gamutan</i>	Junior ORL-HNS resident endorses patient to ORL-HNS ROD <i>Ang Junior ORL-HNS resident ay mag-eendorso sa ORL-HNS NOD</i>	3 minutes <i>3 minuto</i>	ORL-HNS resident-on-duty ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	
12	Patient proceeds to ORL-HNS NOD area <i>Magpapatuloy ang pasyente sa ORL-HNS NOD</i>	ORL-HNS NOD charges the patient <i>Ang ORL-HNS NOD ay maglalagay ng ankgop na babayaran ng pasyente</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	OPD/ER Chart



QUEZON CITY GOVERNMENT
Quezon City General Hospital
Department of Otorhinolaryngology
Head and Neck Surgery
CITIZEN'S CHARTER
(GABAY NG MAMAMAYAN)



13	Patient proceeds to OPD cashier <i>Magpapatuloy ang pasyente sa OPD cashier</i>	ORL-HNS NOD instructs the patient to pay at the cashier (HIS generated) <i>Ang ORL-HNS NOD ay magsasabi sa pasyente na magbayad sa cashier (matapos ma-generate ang HIS)</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	
14	Patient lined at OPD cashier <i>Nakapila ang pasyente sa OPD cashier</i>	Patient goes to a. cashier b. MSS (for financial assistance)/ discount <i>Pupunta ang pasyente sa a. cashier b. MSS (para sa tulong pang pinansiyal at bawas sa babayaran)</i>	10-15 minutes <i>10-15 minuto</i>	ORL-HNS NOD Cashier	None <i>Wala</i>	
15	Patient pays corresponding fee <i>Ang pasyente ay magbabayad ng kaukulang bayad</i>	Patient pays the corresponding fee at the cashier <i>Ang pasyente ay magbabayad ng kaukulang bayarin sa cashier</i>	10-15 minutes <i>10-15 minuto</i>	Cashier	OPD fee Histopathology fee <i>Bayarin sa OPD Bayarin para sa histopathology</i>	
16	Patient receives OR and clearance form <i>Ang pasyente ay tatanggap ng OR at clearance form</i>	Cashier issues OR and clearance to the patient <i>Ang cashier ay magbibigay ng opisyal na resibo at clearance sa patient</i>	5 minutes <i>5 minuto</i>	Cashier	None <i>Wala</i>	
17	Patient proceeds to ORL-HNS OPD room <i>Magpapatuloy ang pasyente sa ORL-HNS OPD</i>	Patient present the OR and clearance ORL-HNS NOD <i>Ipapakita ng pasyente ang opisyal resibo at clearance ORL-HNS NOD</i>	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	
18	Patient waits at ORL-HNS room	ORL-HNS NOD validates and signs the clearance slip and check official receipt	2 minutes <i>2 minuto</i>	ORL-HNS NOD	None <i>Wala</i>	

