



**GABAY SA MAMAYAN
KAGAWARANG PANG KALUSUGAN NG PASIG CITY**

HEMODIALYSIS

Opisina/ Dibisyon	CHAMP Hemodialysis Unit (Pasig City Hemodialysis Center)
Pag-uuri	<i>Simple; Out-Patient HD treatment para sa mga pasyenteng may CKD.</i>
Uri ng Transaksyon	G2C Gobyerno para sa mamayan Mga Serbisyo: <i>Medical na pag-susuri bago i-Hemodialysis (HD). HD treatment. Medical na pag-susuri pagka tapos i-HD.</i>
<i>Sino ang pwedeng makinabang o gumamit ng serbisyo?</i>	<ol style="list-style-type: none">1. Dapat ay residente ng Pasig at mayroong <i>proof of residency, voter's I.D., Barangay certificate.</i>2. <i>CKD patients</i> na mayroong <i>referral letter</i> galing sa kanilang <i>nephrologist.</i>3. <i>CKD patients</i> na may <i>updated Medical Abstract, Reseta, HD treatment sheet, Laboratoryo, Chest X-ray</i> (sa loob ng 1 buwan) at resulta ng <i>RT-PCR Swab</i> (sa loob ng 7 araw).

Listahan ng mga kinakailangan	Saan kukuhain
<ol style="list-style-type: none">1. Medical Abstract, Referral letter2. Tatlong (3) Huling Pahina ng treatment sheet3. Resulta ng mga Laboratorio (CBC, Creatinine, BUN, Albumin, Sodium, Potassium, Calcium, Phosphorous) Hepatitis Profile (HBsAG, Anti-HBS, Anti-HCV) hindi lalagpas sa anim na buwan, Chest X-ray and RT-PCR Swab Results (negatibo)	<p>-Pampubliko o pribadong <i>Nephrologist, Ospital at Hemodialysis Center.</i></p> <p>-kagaya ng nasa itaas. -Pampubliko o pribadong <i>Diagnostic Center.</i></p> <p>-</p>

<p>4. Philhealth Member Data Record (MDR)</p> <p>5. Philhealth Dialysis Database (PDD)</p> <p>6. Senior Citizens ID/Persons with Disability (PWD) ID</p>	<p>-Philhealth Office, Philhealth Online</p> <p>-Senior Citizens Office</p> <p>-DSWD Office</p>
---	---

Paano magagamit ang serbisyo ng Bagong Pasyente (Cash basis) may Senior/PWD

Hakbang ng pasyente	Aksyon	Mga babayaran	Oras ng pag proseso	Mga taong gagawa
1. Mag-tatanong at mag papalista ang pasyente o ang kamag-anak nito	-Hingan ng <i>Referral Letter</i> mula sa <i>dialysis center/ospital</i> na pinang-galingan nito	Wala	5 – 15 minuto	<p>Nars Maribeth Morales Mack Earl Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos</p> <p>Klerk Christopher Ray Santiago</p>
2. Ipasa lahat ang hinihinging dokumentong kailangan na nakalista	-Gawin ang <i>eksaminasyong physical</i> at suriin ang mga ipinasang <i>dokumento</i>	Wala	10 – 20 minuto	Nephrologist Dr Jocelyn L. Paragas-Javier
3. Tignan kung may bakanteng <i>schedule</i>	-Tignan kung may bakanteng <i>slot</i>	Wala	1minuto	<p>Doktor naka duty</p> <p>Nars Maribeth Morales Mack Earl Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos</p>
4. Pangangalaga bago ang <i>dialysis</i>	-Gawin ang pag susuri bago <i>i-dialysis</i>	Wala	5 – 10 minuto	<p>Doktor naka duty</p> <p>Nars Maribeth Morales</p>

	ang pasyente			Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
5.Hemodialysis Treatment	-Hemodialysis	Wala	4 oras	Doktor naka <i>duty</i> Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
6.Bayaran ang <i>HD package fee</i> , at kunin ang OR	-Pagbayad -Issuance of OR Pag bigay ng OR.	1,500 or 1,200 kapag may 20% na diskwento para sa mga <i>Senior</i> at <i>PWD's</i> .	5 – 10 minuto	Kahera Revie Peralta Nonato Reyes
7.Pangangalaga pag katapos ng <i>dialysis</i>	-Gawin ang pag susuri pag katapos <i>i-dialysis</i> ang pasyente -Maari ng umuwi	Wala	5 – 10 minuto	Doktor naka <i>duty</i> Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
Total Time		***	5 -5.6 hours	

Paano magagamit ang serbisyo ng Lumang Pasyente (cash basis) Senior/PWD

Hakbang ng pasyente	Aksyon	Mga babayaran	Oras ng pag proseso	Mga taong gagawa
1. Pag kuha ng tsarts	-Kunin at <i>i-secure</i> ang <i>records</i> ng pasyente	Wala	2 minuto	Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos

2.Pangangalaga bago ang <i>dialysis</i>	-Gawin ang pag susuri bago <i>i-dialysis</i> ang pasyente	Wala	5 – 10 minuto	Doktor naka <i>duty</i> Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
3.Hemodialysis Treatment	-Hemodialysis	Wala	4 oras	Doktor naka <i>duty</i> Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
4.Bayaran ang <i>HD package fee</i> , at kunin ang OR	-Pagbayad -Pag bigay ng <i>OR</i> .	1,500 or 1,200 if with 20% discount for Senior and PWD's 1,500 or 1,200 kapag may 20% na diskwento para sa mga <i>Senior</i> at <i>PWD's</i> .	5 – 10 minuto	Kahera Revie Peralta Nonato Reyes
5.Pangangalaga pag katapos ng <i>dialysis</i>	-Gawin ang pag susuri pag katapos <i>i-dialysis</i> ang pasyente -Maari ng umuwi	Wala	5 – 10 minuto	Doktor naka <i>duty</i> Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
Total Time		***	4 -4.32 hours	

Paano magagamit ang serbisyo (Bagong Pasyente na may Philhealth)

Hakbang ng pasyente	Aksyon	Mga babayaran	Oras ng pag proseso	Mga taong gagawa
1. Mag-tatanong at mag papalista ang pasyente o ang kamag-anak nito	-Hingan ng <i>Referral Letter</i> mula sa <i>dialysis center/ ospital</i> na pinang-galingan nito	Wala	5 – 15 minuto	<p>Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos</p> <p>Klerk Christopher Ray Santiago Marie Antonette Fronda</p>
2. Ipasa lahat ng kailangan na <i>requirements (Listahan ng mga kinakailangan)</i>	-Gawin ang <i>physical</i> na pag-susuri at suriin ang mga ipinasang <i>requirements</i> .	Wala	15 – 20 minuto	<p>Nephrologist/ Doktor naka duty Dr. Jocelyn L. Paragas-Javier MD</p>
3. Tignan kung may bakanteng <i>schedule</i>	-Tignan kung may bakanteng <i>slot</i>	Wala	1 minuto	<p>Doktor naka duty Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos</p>
4. Pangangalaga bago ang <i>dialysis</i>	-Gawin ang pag susuri bago <i>i-dialysis</i> ang pasyente	Wala	5 – 10 minuto	<p>Doktor naka duty</p> <p>Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos</p>
5. Hemodialysis Treatment	-Hemodialysis	Wala	4 oras	Doktor naka duty

				Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
6. <i>Philhealth package claim</i> (isumite ang resibo ng pinag bayaran)	-Pipirmahan ng pasyente o ng kamag anak nito ang <i>CSF, CF1</i> at <i>CF2 forms</i> .	Wala	5 – 10 minuto	Klerk ng philhealth Christopher Ray Santigo Marie Antonette Fronda
7. Pangangalaga pag katapos ng <i>dialysis</i>	-Gawin ang pag susuri pag katapos <i>i-dialysis</i> ang pasyente -Maari ng umuwi	Wala	5 – 10 minuto	Doktor naka duty Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
Total Time		***	5 -5.6hours	

Paano magagamit ang serbisyo (Lumang Pasyente na may Philhealth)

Hakbang ng pasyente	Aksyon	Mga babayaran	Oras ng pag proseso	Mga taong gagawa
1. Pag kuha ng tsarts	-Kunin at <i>i-secure</i> ang <i>records</i> ng pasyente	Wala	2 minuto	Nars Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
2. Pangangalaga bago ang	-Gawin ang pag susuri	Wala	5 – 10 minuto	Doktor naka

<i>dialysis</i>	bago <i>i-dialysis</i> ang pasyente			<i>duty /Nars</i> Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
3.Hemodialysis Treatment	-Hemodialysis	Wala	4 oras	Doktor naka <i>duty /Nars</i> Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
4. <i>Philhealth package claim</i> (isumite ang MDR at resibo ng pinag bayaran)	-Pipirmahan ng pasyente o ng kamag anak nito ang <i>CSF, CF1 at CF2 forms.</i>	Wala	5 – 10 minuto	Klerk ng <i>philhealth</i> Christopher Ray Santiago Marie Antonette Fronda
5.Pangangalaga pag katapos ng <i>dialysis</i>	-Gawin ang pag susuri pag katapos <i>i-dialysis</i> ang pasyente -Maari ng umuwi	Wala	5 – 10 minuto	Doktor naka <i>duty /Nars</i> Maribeth Morales Mack Earll Concepcion Manuel Cabrera Argie Navarra Jennifer Pile Jerrico De Chavez Maila Santos
Total Time		***	4 -4.32 hours	

MGA PUNA AT REKLAMO

MEKANISMO SA PUNA AT REKLAMO

Paano magbigay ng puna/komentaryo	Pagsagot sa Patient's Satisfaction Survey at paghulog nito sa suggestion boxes sa lugar.
Paano pinoproseso ang puna/komentaryo	<p>Ang mga puna/komentaryo ay pagsasamahin kada buwan para sa pagsubaybay at kaukulang aksyon.</p> <p>Ang mga puna/komentaryong nangangailangan ng kasagutan ay ipinapasa sa sangkot na tauhan/yunit para sa kaukulang aksyon at kasagutan sa kliyente.</p>
Paano maghain ng reklamo o hinaing	<p>Ang kliyente ay maaaring magsumite ng reklamo o hinaing sa mga sumusunod:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Suggestion box • Punong Tagapamahala ng Yunit • Head Nars <p>Para mapadali ang mabisa, epektibong at agarang tugon, tiyakin ang mga sumusunod na impormasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pangalan ng taong inireklamo • Insidente- Maikling buod ng Insidente • Ebidensya-Pruweba ng reklamo/hinaing • Petsa at lugar ng insidente <p>Para sa mga katanungan at pakikipag-ugnayan, ang kliyente ay maaring makipag-ugnayan sa Punong Tagapamahala ng Yunit o Head Nars sa patunguhang impormasyong ibigay.</p>
Paano tinutugunan ang reklamo o hinaing	<p>Sa oras na matanggap, ang reklamo/hinaing ay susuriin at ipapadala sa sangkot na tauhan/yunit para sa agarang imbestigasyon.</p> <p>Ang kliyente ay makakatanggap ng tawag or email patungkol sa reklamo/hinaing kung kinaikailangan pa ng higit pang impormasyon at paglilinaw.</p> <p>Ang sangkot na tauhan/yunit ay kinakailangang maghanda ng pagsalaysay ng insidente na isusumite sa Punong Tagapamahala para sa agarang aksyon..</p> <p>Ang Punong Tagapamahala ng yunit ay magpapadala ng tugon sa kliyente.</p> <p>Para sa mga katanungan at pakikipag-ugnayan, ang kliyente ay maaring makipag-ugnayan sa</p>

	Punong Tagapamahala ng Yunit o Head Nars sa patunguhang impormasyong ibigay.
Patunguhang impormasyon	<u>PASIG CITY HEMODIALYSIS CENTER</u> Ms. Maribeth T. Morales – Head Nars <ul style="list-style-type: none">• Email: pasigcityhdcenter@gmail.com <u>Punong Tagapamahala ng Yunit:</u> Dr. Jocelyn L. Paragas- Javier MD, FPCP, FPSN <ul style="list-style-type: none">• Email: joyparagas@yahoo.com