

CITIZEN'S CHARTER SERVICE GUIDE



LUNGSOD NG
PASIG
UMAAGOS ANG PAG-ASA



PASIG CITY CHILDREN'S HOSPITAL-CHILD'S HOPE
PLP COMPOUND, INDUSTRIA ST. COR. ALCALDE JOSE ST., KAPASIGAN, PASIG CITY
TEL. NO. (02) 643-2222

Pangunahing Serbisyo

Paano Kumuha ng Sertipiko ng Kamatayan (Form # 103)

Nilalaman ng Serbisyo

Ang Sertipiko ng Kamatayan na kailangan sa burol/libing at pagpaparehistro sa Lokal na Tanggapan ng Sibil na Talaan o Local Civil Registry

Tanggapan o Dibisyon:	Departamento ng Medikal na Talaan / Medical Records Department
Klasipikasyon:	Simple
Uri ng Transaksyon:	G2C – Government to Citizens
Sino ang maaaring kumuha:	Kamag-anak ng namatay

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Kard na Pagkakakilanlan	1. Mula sa magulang o kamag-anak na galling sa ahensya ng gobyerno na nagbibigay ng kard ng pagkakakilanlan
2. Pirmadong sulat ng pahintulot mula sa magulang o kamag-anak, kasama ng kopya ng kard na pagkakakilanlan	2. Mula sa magulang o kamag-anak ng namatay

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Request ng Sertipiko ng Kamatayan	Nurse Station at Wards and Emergency Room		1 minuto	Kamag-anak ng Namatay/Nars na nakatalaga

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
2	Punan ang Form ng impormasyon ng pasyente	Nurse Station at Wards and Emergency Room		3 minuto	Nars na Nakatalaga
3	Sinasama na ang bayad sa form sa Bill ng pasyente	Nurse Station at Wards and Emergency Room	Maaring Itanong sa Billing Section	2 minuto	Nars na Nakatalaga
4	Dalhin ang Sertipiko ng Kamatayan sa Doctor	Nurse Station at Wards and Emergency Room		5 minuto	Nars na nakatalaga
5	Pipirmahan ng Doktor ang Form	Nurse Station at Wards and Emergency Room		3 minuto	Doktor na nag takda (Pronounced)
6	Dadalhin ng Nars ang Form sa Medical Records	Nurse Station at Wards and Emergency Room		5 minuto	Nars na Nakatalaga/Runner Nurse on Duty
7	Gagawin ang Death Certificate	Medical Records Department		10 minutes	Kawani ng Medical Records
8	Ibibigay ang Sertipiko ng Kamatayan sa kamag-anak	Medical Records Department		5 minutes	Kawani ng Medical Records
TOTAL / KABUUANG MINUTO NG PROSESO				30-35 minutes	

Feedback and Complaints

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
Paano magpadala ng feedback	Ang feedback ng customer at form ng mga reklamo ay maaaring ilagay sa isang kahon na makikita sa Out Patient Department (OPD)
Paano pinoproseso ang feedback	Ang mga nakolektang feedback at complaint form ay dinadala sa Tanggapang Ng Hospital Administration upang pag-aralan at bigyan ng karampatang aksyon
Paano magsampa ng reklamo	Punan ang Complaint Form mula sa Admitting Section at ineendorso sa Tanggapan ng Hospital Administration
Paano pinoproseso ang reklamo	<ol style="list-style-type: none">1. Kinukumpirma ang reklamo2. Tinatawagan ang pansin ng kawani na nirereklamo3. Sinusolusyunan ang reklamo
Telepono	(02) 8643-2222 Local 610