

# CITIZEN'S CHARTER

## ADMISYON NG PASYENTE (ER, DR AT OPD)

### IMPORMASYON NG SERBISYO:

Ang Admitting Section ang nangangalap ng personal na inpormasyon ng pasyente upang maging basehan ng kanyang Hospital Record na kakailanganin ng bawat Dpartamento habang nasa ospital/naka-admit ang pasyente.

**ORAS NG OPISINA:** 24 ORAS LUNES HANGGANG LINGGO KASAMA ANG HOLIDAY.

<b>OFFICE OR DIVISION:</b>	Admitting Section				
<b>CLASSIFICATION:</b>	Simple Transaction				
<b>TYPE OF TRANSACTION:</b>	Government to Citizen				
<b>WHO MAY AVAIL:</b>	Mga pasyenteng kinakailangang ma-admit sa ospital				
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>			<b>WHERE TO SECURE</b>		
1. Admission Order/ Referral			ER, DR, OPD		
2. Valid ID (if available), Admission Record			Admitting Section		
3. Philhealth Portal			Philhealth Section		
NUMBER	CLIENT STEP	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Ipakita/Ibigay ang Admission order sa Admitting Section  <i>(Kamag-anak ng pasyente)</i>	<b>1.A.</b> Pagtanggap at pagsuri ng admission order.  <b>1.B.</b> Pag-interview sa pasyente/relative para sa personal information ng iaadmit. Pagpapaliwanag sa mga tuntunin at regulasyon ng hospital, halaga ng bayad sa kuwarto kada araw (charity ward or payward) at pagpapapirma ng Pahintulot sa Pagpapaadmit at Waiver for Charity o Pay  <b>1.C.</b> Pag-search at pag-eencode ng pangalan at record ng pasyente sa Hospital Bizbox.	<b>Wala</b>	<b>1 - 3 minuto</b>	<b><u>Admitting Staff:</u></b>  Ang, Christina Aquino, Merllita Bituin, Arnold Castillo, Sherlyn Luces, Jonnie

2	<p><b>2.A.</b> Pagsagot sa Philhealth Portal form para sa Philhealth Portal ng Pasyente</p> <p><b>2.B.</b> Pagpunta sa Philhealth Section</p> <p><i>(Kamag-anak ng pasyente)</i></p>	<p><b>2.A.</b> Pagbibigay ng instruction na magtungo sa Philhealth section para magpaportal</p> <p><b>2.B.</b> Pag-portal ng Philhealth Membership ng Pasyente or Relative. Pagbibigay ng list of Philhealth requirements at Portal</p>	Wala	3 - 5 minuto	<p><b>Admitting Staff:</b> Losantas, Argie Mendoza, Angela Morales, Julie Ann Tumale, Angele Marie Villavieja, Aileen</p> <p><b>Philhealth Staff</b></p>
3	<p>Pagpapakita ng Philhealth Portal</p> <p><i>(Kamag-anak ng pasyente)</i></p>	<p><b>3.A.</b> Pagsusuri ng philhealth membership sa record ng pasyente. Pagpapakita ng hospital record ng pasyente sa pamamagitan ng monitor upang masuri kung may mali sa pag-encode ng data.</p> <p><b>3.B.</b> Pag-print ng Admission Topsheet ng pasyente.</p> <p><b>3.C.</b> Pag-issue ng Admission Topsheet, Waiver at Patient's Tag</p>	Wala	1 minuto	<p><b>Admitting Staff:</b> Ang, Christina Aquino, Merllita Bituin, Arnold Castillo, Sherlyn Luces, Jonnie</p>
4	<p>Pagpunta sa Medical Social Service</p> <p><i>(Kamag-anak ng pasyente)</i></p>	<p>Pag-instruct sa pasyente/kamag-anak na magtungo sa Medical Social Worker para sa interview at assessment Pag-inform na magbalik sa Nurse ng ER, OPD o Delivery room pagkatapos mainterview ng Social Worker upang maibigay ang Admission Topsheet, Waiver and Patient's tag</p>	Wala	1 - 2 minuto	<p><b>Medical Social Worker</b></p>
<b>END OF TRANSACTION</b>		<b>TOTAL</b>	N/A	<b>7 - 10 Minuto</b>	

# CITIZEN'S CHARTER

## *Procedure in Filing Complaints*

**Service Information:** Itinalagang lugar o help desk para sa mga katanungan, suhestiyon at paghatid ng reklamo o sumbong.

**Operating hours:** 24/7 Lunes hanggang Linggo kasama ang Holiday.

<b>Office or Division</b>	Public Assistance and Complaint Desk (PACD)				
<b>Classification:</b>	Simple Transaction				
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizen, G2G – Government to Government				
<b>Who may avail:</b>	Lahat ng pasyente (Out-Patient / In-Patient) at iba pang kliyente ng Ospital				
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>	<b>WHERE TO SECURE</b>				
Complaint Form	Public Assistance and Complaint Desk (PACD)				
NO.	Client Steps	Agency Actions	Fees to be paid	Processing Time	Person Responsible
1	Lumapit sa nakatalagang empleyado ng Public Assistance and Complaint Desk (matatagpuan sa Lobby Groundfloor)	<b>1.1</b> Tanungin kung anong dahilan ng paglapit.  <b>1.2</b> Bigyan ng form kung may reklamong inihain	Wala	3 minuto	<b>Public Assistance and Complaint Desk</b>
2	Isulat ang reklamo o hinihinging aksyon sa form	<b>2.1</b> Ipaliwanag kung ano ang kailangang isulat sa form  <b>2.2</b> Tawagin ang Division Head o ang kanyang representative upang maibigay ang form.	Wala	5 minuto	<b>Public Assistance and Complaint Desk / Division Head or Representative</b>

3	Mahinahon at maayos na pakikipag-usap para sa magandang solusyon ng reklamo	Talakayin ang reklamo kasama ang kliyente	Wala	1 oras	<b>Division Head or Representative</b>
4	Makakuha ng naaayong sagot o solusyon ukol sa reklamo	I-file o itabi ang koya ng complaint form na may kasamang aksyon o resolusyong ginawa	Wala	2 minuto	<b>Public Assistance and Complaint Desk</b>
<b>TOTAL:</b>			<b>Wala</b>	<b>1 oras at 10 minuto</b>	
<b>END OF TRANSACTION</b>					

# CITIZEN'S CHARTER

## PASIG CITY GENERAL HOSPITAL – FINANCE SERVICE OFFICE

### HOSPITAL DISCHARGED PROCESS FOR INPATIENTS

Process the Patients' hospital bill for the Healthcare services rendered by medical providers and hospitals, including Outpatient, Emergency Room patient, and Inpatient services.

<b>Office or Division:</b>	<b>PAULO ROMAN A. CASTRO JR., MD. PhD</b> Medical Director <b>Telephone #</b> 8643-3333 <b>Email:</b> <a href="mailto:pasigcitygen@yahoo.com.ph">pasigcitygen@yahoo.com.ph</a>  <b>BILLING SECTION</b> <b>Telephone No.</b> 8643-3333 loc112
<b>Classification:</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Who may avail:</b>	General Public
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>	<b>WHERE TO SECURE</b>
Senior Citizen ID or PWD ID of Patient	<b>@Pasig City Hall</b> OSCA Office_ Senior Citizen ID Persons with Disability Affairs Office(PDAO)_ PWD ID

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Receives advise from Nurse Staff to proceed to Billing Section for Patient's Hospital Bill or Statement of Account.	Encodes charges and checks patient's chart. Philhealth Claims (CF2, CF3, and CF4) be given to relative/guardian. Notifies the Billing Section Staff the patients for discharge.	N/A	5-10minutes	Nurse Station (Nurse on duty)
2	Notifies the Billing Staff the patient's name and the name of the receiver.	Prepares the final hospital bill of patients after verifying that all hospital charges are reflected on patient's account. Record the details in discharged logbook. Prints and issues Statement of Account to relative/guardian.	Patient's Hospital Bill / Statement of Account	5-10minutes	Billing Staff on duty
3	Proceeds to Philhealth Section and submit your requirements with Patient's Statement of Account.	Receives the requirements and Patient's Hospital Bill. Process Philhealth Claims of the patient.	N/A	1 hour	Philhealth Staff on duty

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
4	Proceeds and present Patient's Statement of Account, Senior ID or PWD ID to Billing Staff for availment of mandatory discount.	Obtains Patient's Statement of Account, Senior Citizen ID, or PWD ID. Checks Senior Citizen ID's name and address or PWD ID's validity date and name, if the name corresponds to patient's name on Statement of Account prior to apply mandatory discount.	Pasig Senior Citizen ID Holders <b>FREE</b>  *Pasig PWD ID Holders *Non Pasig Senior Citizen ID Holders *Non Pasig PWD ID Holders <b>20% discount</b> (medicine/laboratory/radiology)	3-5 minutes	Billing Staff on duty
5	Obtains Inpatient Clearance Slip from Billing Staff for subsidized hospital bill.	Fill out the Inpatient Clearance Slip. Inform the relative the next step.	N/A	3-5 minutes	Billing Staff on duty
6	Proceeds to Cashier Section for the payment of your patient's excess Hospital Bill or Statement of Account.	Receives Patient's Hospital Bill and its payment. Issues official receipt, copy of patient's hospital bill and inpatient clearance slip.	Patient's Hospital Bill / Statement of Account	2-5 minutes	Cashier Staff on duty
7	Process Inpatient Clearance Slip by the relative, just follow the indicated number in Inpatient Clearance Slip.	Sign the patient's inpatient clearance slip if hospital bill has been paid and other necessary documents have been submitted to section in need.	N/A	5-10minutes	Philhealth Section Nurse Station(Staff) Billing Section Admitting Section & Guard on duty.
<b>TOTAL: HOURS TO PROCESS A PATIENT WITH SUBSIDIZED HOSPITAL BILL.</b> (Client Steps# 1,2,3,4,5,7)				<b>1 HOUR &amp; 40 MINUTES</b>	
<b>TOTAL: HOURS TO PROCESS A PATIENT WITH HOSPITAL BILL PAYMENT.</b> (Client Steps# 1,2,3,4,6,7)				<b>1 HOUR &amp; 40 MINUTES</b>	

## Feedback and Complaints

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback	Drop your feedback/suggestions in the drop box located at the admitting and information section.
How feedback is processed	Forwarded to the Administrator's Office for review and action
How to file a complaint	Submit your complaints to the office of the Hospital Administrator.
How complaints are processed	Forwarded to the Administrator's Office for review and action
Contact Information	Ms. Titan Olimpo II 8643-3333 loc. 112

# CITIZEN'S CHARTER

## PASIG CITY GENERAL HOSPITAL-FINANCE SERVICE OFFICE

### PROSESO SA PAGLABAS NG OSPITAL PARA SA MGA INPATIENT.

Taga-proseso ng bayarin ng pasyente sa ospital para sa mga serbisyo ng pangangalagang pangkalusugan na ibinibigay ng mga manggagamot at ospital, kabilang ang mga serbisyo ng Outpatient, Emergency Room, at Inpatient.

<b>Office or Division:</b>	<b>PAULO ROMAN A. CASTRO JR., MD. PhD</b> Medical Director <b>Telephone # 8643-3333</b> <b>Email: <a href="mailto:pasigcitygen@yahoo.com.ph">pasigcitygen@yahoo.com.ph</a></b>  <b>BILLING SECTION</b> <b>Telephone No. 8643-3333 loc112</b>
<b>Classification:</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Who may avail:</b>	General Public
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>	<b>WHERE TO SECURE</b>
1. Senior Citizen ID o PWD ID ng Pasyente	<b>@Pasig City Hall</b> OSCA Office _Senior Citizen ID Persons with Disability Affairs Office (PDAO)_ PWD ID

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Abangan na sabihan ng Nars na pumunta sa Billing Section para kuhanin ang Hospital Bill ng iyong pasyente.	I-encode ang singilin para sa serbisyonang medical. Ibigay sa kamag-anak ng pasyente ang kailanganin sa Philhealth Claims (CF2, CF3, AT CF4). Ipaalam sa Billing Section ang mga pangalan ng pasyenteng lalabas.	N/A	5-10 minutos	Nurse Station (Nurse on duty)
2	Ipaalam sa Billing Staff ang pangalan ng pasyente at ang pangalan ng kukuha..	Inihahanda ang bayarin sa ospital ng mga pasyente pagkatapos ma-verify na ang lahat ng singil sa ospital ay makikita sa account ng pasyente. Itala ang mga detalye sa Discharged Logbook. I-print at ibigay ang Statement of Account sa kamag-anak /tagapangalaga.	Hospital Bill ng Pasyente / Statement of Account	5-10 minutos	Billing Staff on duty
3	Pumunta sa Philhealth Section at ibigay ang dokumento na kailanganin at Hospital Bill / Statement of Account ng pasyente.	Kunin ang Statement of Account at dokumento na kailanganin para sa pagproseso ng Philhealth Claims (CF2, CF3, at CF4) ng pasyente.	N/A	1 Oras	Philhealth Staff on duty



#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
4	Pumunta at ipakita sa Billing Staff ang Statement of Account, Senior Citizen ID o PWD ID ng pasyente para sa pagkuha ng mandatoryong diskwento.	Kunin ang Statement of Account, Senior Citizen ID, o PWD ID ng pasyente. Suriin ang pangalan at tirahan ng Senior Citizen ID o pangalan at petsa ng bisa ng PWD ID kung ang pangalan ay tugma sa Hospital bill / Statement of Account ng pasyente para sa mandatoryong diskwento.	Pasig Senior Citizen ID Holders <b>FREE</b>  *Pasig PWD ID Holders *Non Pasig Senior Citizen ID Holders *Non Pasig PWD ID Holders <b>20%dicount</b> (medicine/lab oratory /radiology)	3-5 minutos	Billing Staff on duty
5	Kunin ang Inpatient Clearance Slip mula sa Billing Staff para sa pasyenteng walang babayaran na hospital bill.	Punan ang Inpatient Clearance Slip. Ibigay sa kamag-anak ang Inpatient Clearance Slip at ipaalam ang susunod na hakbang.	N/A	3-5 minutos	Billing Staff on duty
6	Babayaran sa Cashier ang halagang nakatala sa Hospital Bill ng iyong pasyente.	Hingin ang Hospital bill ng pasyente sa kamag-anak at halaga ng babayaran. Magbigay ng opisyal na resibo, kopya ng Hospital Bill at Inpatient Clearance Slip.	Hospital bill ng pasyente / Statement of Account	2-5 minutos	Cashier Staff on duty
7	Iproseso ng kamag-anak ang Inpatient Clearance Slip at sundin lamang ang nakasaad na numero sa Inpatient Clearance Slip.	Lagdaan ang Inpatient Clearance Slip ng pasyente kung nabayaran na ang Hospital Bill at naisumite na ang iba pang kinakailangang dokumento sa seksyong nangangailangan.	N/A	5-10 minutos	Philhealth Staff, Nurse Station (Nurse on duty), Billing Staff, Admitting Staff at Lobby Guard on duty.
<b>TOTAL: ORAS PARA SA PAGPROSESO NG PASYENTENG WALANG BABAYARAN NA HOSPITAL BILL. (CLIENT STEPS# 1,2,3,4,5,7)</b>				1 ORAS AT 40MINUTOS	
<b>TOTAL: ORAS PARA SA PAGROSESO NG PASYENTENG MAY BABAYARAN NA HOSPITAL BILL. (CLIENT STEPS# 1,2,3,4,6,7)</b>				1 ORAS AT 40MINUTOS	

**CITIZEN CHARTER  
DEPARTMENT OF EMERGENCY MEDICINE AND ACUTE CARE**

**EMERGENCY MEDICINE AND ACUTE CARE (FILIPINO VERSION)**

Ang Emergency Department ay bukas para sa lahat ng pasyente 24-oras, sa loob ng 7-araw sa insang lingo. Lahat ng pasyente ay maita-*triage* at masusuri anuman ang kanilang kundisyong medical. Sinusunod ng departamentong ito ang *Five Level Triage System*, kung saan ang mithing oras ng paggagamot ay mangyari ayon sa sumusunod na kategorya:

*Category 1 - Resuscitation* – agarang susuriin

*Category 2 - Emergent* – susuriin sa loob ng 5-minuto

*Category 3 - Urgent* – susuriin sa loob ng 30-minuto

*Category 4 - Less Urgent* – susuriin sa loob ng 30-minuto

*Category 5 - Non Urgent* – susuriin sa loob ng 60-minuto

**EMERGENCY MEDICINE AND ACUTE CARE – CATEGORY 1 (RESUSCICATION)**

<b>Office or Division:</b>	Emergency Department
<b>Classification:</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Who may avail:</b>	All

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Triage form and Registration	Emergency Department Triage – Triage Officer
2. Patient Information – ER Chart Form	Emergency Department Triage – Triage Officer
3. Encoding to Hospital Information System and Hospital Number	Registry Clerk
4. Prescription and instructions	Emergency Medicine Physician
5. Charge/Billing Slip	Emergency Department Nurse on Duty
6. Discharge Clearance	Billing

#		CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	<b>T R I A G E  P H A S E</b>	Pagdating ng pasyente sa ED	1.1 Mabilisang <i>history</i> ng punong iniindang sakit	Wala	<b>CATEGORY 1</b> Agaran	Emergency Physician Triage Officer
		Magtungo sa Triage Area	1.2 Pag kuha ng <i>Vital Signs</i> at pag susulat sa <i>Triage form</i> .			
		Pagrehistro at mabilisang pagsusuri	1.3 Agarang pag-tugon o pag <i>resuscitate</i> sa pasyente sa Main Treatment area <b>(Hakbang 3)</b>			
		Pagtungo sa <i>Resusciation Area</i>				
2		Pag-isyu ng <i>Patient Information – ER Chart Form</i>	2.1 Pagtala ng <i>Patient Information – ER Chart Form</i>	Wala	<b>CATEGORY 1</b> Agaran	Encoder (Registration Lane) Nursing attendant/Clerk
			2.2 Pag rehistro sa <i>Hospital Information System</i>			

#		CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		Magtungo sa <i>Registration Lane</i> para sa tala sa <i>Hospital Information system</i> at pagkuha ng <i>hospital number</i>	2.3 Mag-isyu ng <i>hospital number</i>			
3	T R E A T M E N T  P H A S E	<b>CATEGORY 1</b>  Magtungo sa <i>resuscitation area</i>	<b>3.1 CATEGORY 1</b> 3.1.1 Titingnan at susuriin ng agaran 3.1.2 <i>Resuscitation</i> ng mga doktor sa ED  3.1.3 Pagkuha ng <i>History at physical examination</i> ng pasyente  3.1.4 Pagbibigay ng gamot at iba pang lunas (suwero, oxygen, gamot)  3.1.5 Pag-request ng mga laboratory at xray (magtungo sa hakbang <b>4 at 5</b> )	Wala	3 oras	Emergency Physician (Medical Officer III)  Nurse I/Nurse II
4		Sumailalim sa mga <i>test</i>	4.1 Pag-encode ng mga <i>test</i> sa <i>Hospital Information System</i>  4.2 Laboratoryo 4.2.1 Pagdating ng <i>Phlebotomist</i> upang kuhanan ng dugo 4.2.2 Pag-encode ng test 4.2.3 Pag-proseso ng test 4.2.4 Pag-labas ng resulta	Wala	5 minuto  30 minuto  5 minuto  <b>STAT</b> Pregnancy Test 5 minuto  Routine Test 1 oras  <b>STAT Special</b> Test 2-4 oras  <b>Culture</b> 5-7 araw  <b>Histopathology</b> 7-14 araw	Nurse on Duty  Phlebotomist/ Medical Technolgist  Para sa detalye ng paglabas ng resulta ayon sa <i>test</i> , magtungo sa Laboratory Citizen's Charter

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
5	Sumailalim sa <i>imaging</i> sa Radiology Department (Xray, CT-scan, Ultrasound, MRI)	5.1 Pag-encode ng mga <i>test</i> sa <i>Hospital Information System</i>  5.2 Radiology 5.2.1 Pagkuha ng Xray (kung kailangan)  5.2.2 Pagkuha ng CT-scan (kung kailangan)  5.2.3 Paggawa ng ultrasound kung kailangan 5.2.4 Paggawa ng MRI (kung kailangan)  5.2.5 Paglabas na opisyal na resulta	Wala	5 minuto  <b>X-ray</b> 2 minuto  <b>CT-scan</b> Routine 5 minuto  Special 1-2 oras  <b>Ultrasound</b> 30 minuto  <b>MRI</b> 1-2 oras depende sa examination	Nurse on Duty  Radiology Technologist  Radiology Technologist/CT tech  Para sa detalye ng paglabas ng resulta ayon sa examination, magtungo sa Radiology Department Citizen's Charter
6	Pagpapatuloy ng gamutan at <i>management</i>	6.1 Pagpapatuloy ng gamutan at <i>management</i>  6.2 pag- <i>feedback</i> ng mga resulta ng mga laboratory at xray  6.3 Pag-alam sa mas mabusising plano ng gamutan  6.4 Para sa hind i-aadmit 6.4.1 Patuloy na pagsusuri ng doctor sa ED	Wala	3 hours	Emergency Physician (Medical Officer III)  Nurse I/Nurse II
		6.5 Pag <i>refer</i> sa ibang <i>specialties</i> (Surgery, OB-Gyne, Internal Medicine, Pediatrics) kung kinakailangan	Wala	STAT 5-10 minuto  URGENT 30 minutes  ROUTINE 1 oras	Emergency Physician  Mga Doktor ng ibang <i>specialty</i> (Surgery, OB-Gyne, Internal Medicine, Pediatrics)
7	<b>Para sa pasyenteng i-aadmit</b>  I-poproseso ng kamag-anak ng pasyente ang <i>admission</i>	<b>7.1 Para sa pasyenteng i-aadmit</b> 7.1.1 Pag kumpleto ng <i>admitting order</i> ng <i>admitting service</i> 7.1.2 Pag-gawa ng <i>admitting slip</i> ng <i>admitting physician</i> 7.1.3 Pag-kuha ng <i>consent for admission</i> 7.1.4 Pag- <i>carry out</i> ng mga <i>admitting orders</i> ng Nurse on Duty 7.1.5 Pagbibigay alam sa <i>admitting ward</i>	Wala	30 minuto	Admitting Physician Nurse on Duty

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	Magtungo sa admitting section	7.1.6 Pagtala ng impormasyon ng pasyente sa <i>admitting section</i>	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Admitting Section	Admitting Section
	Magtungo sa Philhealth Portal	7.1.7 Pag-update ng Philhealth portal sa Philhealth section	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth staff/clerk
	Pagbalik sa <i>Admitting Section</i>	7.1.8 Pag-isyu ng <i>Admission Cover Sheet</i>	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Admitting Section	Admitting Section
	Magtungo sa Medical Social Service	7.1.9 Panayam sa kamag-anak para sa <i>Intake Interview</i> ng Medical Social Service	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Medical Social Service Section	Social Worker/Medical Social Service Worker
	Paglipat sa <i>ward</i> o kwarto	7.1.10 Pagtungo ng pasyente sa <i>ward/kwarto</i>	Wala	10 minuto	Institutional Worker/Ambulance aide
8	Pagproseso ng discharge	<b>Para sa discharge</b> 8.1 Ihahanda ng doktor sa ED ang mga papels at mga reseta ng pasyente at mag sasabi ng payo sap ag-uwi. 8.2 Pag-tag ng discharge ng Nurse on Duty at pag bigay ng Billing Slip	Wala	20 minuto	Emergency Physician on Duty  Nurse on Duty
	Pumunta sa <i>Billing Section</i> para kumuha ng <i>Statement of Account</i>	<b>8.3</b> Pag-isyu ng <i>Statement of Account</i>	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Billing	Billing Staff
	Pumunta sa Philhealth Section para sa deduction (kung naaangkop)	<b>8.4</b> Pagreview ng kumpletong dokumento at checklist <b>8.5</b> Pag check ng ICD o RVS Code base sa Claim Form 2 at iba pang dokumento <b>8.6</b> Pag print ng CF2, CSF at SOA <b>8.7</b> Pag-papapirma sa miyembro ng mga dokumento at <i>releasing</i> <b>8.8</b> Pagreview, tsek, at pagtanggap ng mga dokumento	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth Staff
	Pagpunta sa Cashier para sa pagbayad	8.9 Pag-proseso ng bayarin 8.10 Paglabas ng clearance form	Skedyul ng bayarin	Tingnan ang Citizen's Charter ng Cahsier Section	Para sa detalye ng pagpapa-discount o promissory magtungo sa Cashier Citizen's Charter at Social Service Citizen Charter

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	Pagbalik sa Philhealth Section para sa pagpirma ng clearance	8.11 Pagpirma sa clearance form	Wala	1 minuto	Philhealth Staff
	Pagbalik sa Emergency Room para sa pagpirma ng clearance at mga payo sa discharge	8.12 Pagpirma sa clearance form 8.13 Pag alis ng mga gamit o <i>contraptions</i> sa pasyente 8.14 Ibibigay ang mga reseta, dokumento, at iba pang payo para sa pag-uwi at follow-up	Wala	5 minuto	Nurse on Duty Emergency Physician on Duty
	Paglabas ng pasyente sa Emergency Room at pagbigay ng Clearance Form sa Gwardya	8.15 Pagpirma ng gwardya sa clearance at paginspeksyon	Wala	2 minuto	Guard on Duty
9	Pagproseso ng transfer	<b>Para sa i-lilipat ng ibang ospital</b> 9.1 Ihahanda ng doktor sa ED ang mga papels sa paglipat 9.2 Paggawa ng Philhealth Referral Form 9.3 Pag-tag ng discharge ng Nurse on Duty at pagbigay ng Billing Slip	Wala	20 minuto	Emergency Physician on Duty  Nurse on Duty
	Pumunta sa <i>Billing Section</i> para kumuha ng <i>Statement of Account</i>	9.3 Pag-isyu ng <i>Statement of Account</i>	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Billing Section	Billing Staff
	Pumunta sa Philhealth Section para sa deduction (kung naaangkop)	9.5 Pagreview ng kumpletong dokumento at checklist 9.6 Pag check ng ICD o RVS Code base sa Claim Form 2 at iba pang dokumento 9.7 Pag print ng CF2, CSF at SOA 9.8 Pag-papapirma sa miyembro ng mga dokumento at <i>releasing</i> 9.9 Pagreview, tsek, at pagtanggap ng mga dokumento	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth Staff
	Pagpunta sa Cashier para sa pagbayad	9.10 Pag-proseso ng bayarin	Skedyul ng bayarin	Tingnan ang Citizen's Charter ng Cashier Section	Para sa detalye ng pagpapa-discount o promissory magtungo sa Cashier Citizen's Charter at Social Service Citizen Charter

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	Pagbalik sa Philhealth Section para sa pagpirma ng clearance	9.10 Pagpirma sa clearance form	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth Staff
	Pagbalik sa Emergency Room Para at maghanda sa paglipat	9.12 Pagpirma sa clearance form	Wala	5 minuto	Nurse on Duty Emergency Physician on Duty
	Paglabas ng pasyente sa Emergency Room at pag bigay ng Clearance Form sa Gwardya	9.13 Pag pirma ng gwardya sa clearance at pag inspeksyon 9.14 Pag lipat ng ambulansya kasama ang Emergency Physician on Duty at Nurse on Duty, Ambulance Aide, at Ambulance Driver	Wala	2 minuto  1-2 oras	Guard on Duty  Nurse on Duty Emergency Physician on Duty Ambulance Aide Ambulance Driver
	Pagdating sa ospital na lilipatan	9.15 Pag-endorso ng Doktor at Nurse on Duty sa nilipatang ospital 9.16 Pagpapapirma ng Doktor sa tumanggap na doctor ng Philhealth referral form 9.17 Pagbalik sa PCGH	Wala	15 minuto	Nurse on Duty Emergency Physician on Duty Ambulance Aide Ambulance Driver
		TOTAL:		<b>8-10 ORAS</b> (DEPENDENSA SA MGA EXAMINASYON AT MGA DOKUMENTO)	
<b>END OF TRANSACTION</b>					

### EMERGENCY MEDICINE AND ACUTE CARE – CATEGORY 2-3

<b>Office or Division:</b>	Emergency Department
<b>Classification:</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Who may avail:</b>	All

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Triage form and Registration	Emergency Department Triage – Triage Officer
2. Patient Information – ER Chart Form	Emergency Department Triage – Triage Officer
3. Encoding to Hospital Information System and Hospital Number	Registry Clerk
4. Prescription and instructions	Emergency Medicine Physician
5. Charge/Billing Slip	Emergency Department Nurse on Duty
6. Discharge Clearance	Billing

#		CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	T R I A G E  P H A S E	Pagdating ng pasyente sa ED  Magtungo sa Triage Area  Pagrehistro	1.1 Mabilisang <i>history</i> ng punong iniindang sakit  1.2 Pag kuha ng <i>Vital Signs</i> at pag susulat sa <i>Triage form</i> .	Wala	<b>CATEGORY 2 and 3</b> 5 minuto	Emergency Physician Triage Officer
2		Pag-kuha ng <i>Patient Information – ER Chart Form</i>  Magtungo sa <i>Registration Lane</i> para sa tala sa <i>Hospital Information system</i> at pag kuha ng <i>hospital number</i>	2.4 Pagtala ng <i>Patient Information – ER Chart Form</i>  2.5 Pag rehistro sa <i>Hospital Information System</i>  2.6 Mag-isyu ng <i>hospital number</i>	Wala	<b>CATEGORY 2 and 3</b> 5 minuto	Encoder (Registration Lane) Nursing attendant/Clerk
3	T R E A T M E N T  P H A S E	<b>CATEGORY 2</b>  Magtungo sa <i>main treatment area</i>	<b>3.2 CATEGORY 2-3</b> 3.2.1 Titingnan at susuriin ng sa loob ng 5-minuto  3.2.2 <i>Stabilization, assessment</i> at pag-gamot ng mga doctor sa ED sa <i>Main Treatment</i>  3.2.3 Sundan ang hakbang <b>3.1.3 to 3.1.5</b>	Wala	3 oras	Emergency Physician (Medical Officer III)  Nurse I/Nurse II
4		<b>CATEGORY 3</b>  Magtungo sa the main treatment area	4.1 Pag-encode ng mga <i>test</i> sa <i>Hospital Information System</i>  4.2 Laboratoryo 4.2.1 Pagdating ng <i>Phlebotomist</i> upang kuhanan ng dugo 4.2.2 Pag-encode ng test 4.2.3 Pag-proseso ng test 4.2.4 Pag-labas ng resulta	Wala	5 minuto  30 minuto  5 minuto  <b>STAT</b> Pregnancy Test 5 minuto	Nurse on Duty  Phlebotomist/ Medical Technolgist  Para sa detalye ng paglabas ng resulta ayon sa <i>test</i> , magtungo sa



#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
				Routine Test 1 oras  <b>STAT Special Test</b> 2-4 oras  <b>Culture</b> 5-7 araw  <b>Histopathology</b> 7-14 araw	Laboratory Citizen's Charter
5	Sumailalim sa <i>imaging</i> sa Radiology Department (Xray, CT-scan, Ultrasound, MRI)	5.1 Pag- <i>encode</i> ng mga <i>test</i> sa <i>Hospital Information System</i> 5.2 Radiology  5.2.1 Pagkuha ng Xray (kung kailangan) 5.2.2 Pagkuha ng CT-scan (kung kailangan) 5.2.3 Paggawa ng ultrasound kung kailangan 5.2.4 Paggawa ng MRI (kung kailangan) 5.2.5 Paglabas na opisyal na resulta	Wala	5 minuto  <b>X-ray</b> 2 minuto  <b>CT-scan</b> Routine 5 minuto  Special 1-2 oras  <b>Ultrasound</b> 30 minuto  <b>MRI</b> 1-2 oras depende sa examination	Nurse on Duty  Radiology Technologist  Radiology Technologist/CT tech  Para sa detalye ng paglabas ng resulta ayon sa examination, magtungo sa Radiology Department Citizen's Charter
6	Pagpapatuloy ng gamutan at <i>management</i>	6.1 Pagpapatuloy ng gamutan at <i>management</i>  6.2 pag- <i>feedback</i> ng mga resulta ng mga laboratory at xray  6.3 Pag-alam sa mas mabusising plano ng gamutan  6.4 Para sa hind i-aadmit 6.4.1 Patuloy na pagsusuri ng doctor sa ED	Wala	3 hours	Emergency Physician (Medical Officer III)  Nurse I/Nurse II
		6.5 Pag <i>refer</i> sa ibang <i>specialties</i> (Surgery, OB-Gyne, Internal Medicine, Pediatrics) kung kinakailangan	Wala	STAT 5-10 minuto  URGENT 30 minutes  ROUTINE 1 oras	Emergency Physician  Mga Doktor ng ibang <i>specialty</i> (Surgery, OB-Gyne, Internal Medicine, Pediatrics)
7	<b>Para sa pasyenteng i-aadmit</b>  I-poproseso ng kamag-	7.1 <b>Para sa pasyenteng i-aadmit</b>  7.1.1 Pag kumpleto ng <i>admitting order</i> ng <i>admitting service</i>	Wala	30 minuto	Admitting Physician Nurse on Duty

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	anak ng pasyente ang admission	7.1.2 Pag-gawa ng <i>admitting slip</i> ng <i>admitting physician</i> 7.1.3 Pag-kuha ng <i>consent for admission</i> 7.1.4 Pag-carry out ng mga <i>admitting orders</i> ng Nurse on Duty 7.1.5 Pagbibigay alam sa <i>admitting ward</i>			
	Magtungo saadmitting section	7.1.6 Pagtala ng impormasyon ng pasyente sa <i>admitting section</i>	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Admitting Section	Admitting Section
	Magtungo sa Philhealth Portal	7.1.7 Pag-update ng Philhealth portal sa Philhealth section	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth staff/clerk
	Pagbalik sa Admitting Section	7.1.8 Pag-isyu ng <i>Admission Cover Sheet</i>		Tingnan ang Citizen's Charter ng Admitting Section	Admitting Section
	Magtungo sa Medical Social Service	7.1.9 Panayam sa kamag-anak para sa <i>Intake Interview</i> ng Medical Social Service	Wala	10 minuto	Social Worker/Medical Social Service Worker
	Paglipat sa ward o kwarto	7.1.10 Paglipat ng pasyente sa ward/kwarto	Wala	10 minuto	Institutional Worker/Ambulance aide
8	Pagproseso ng discharge	<b>Para sa discharge</b> 8.1 Ihahanda ng doktor sa ED ang mga papels at mga reseta ng pasyente at mag sasabi ng payo sap ag-uwi 8.2 Pag-tag ng discharge ng Nurse on Duty at pag bigay ng Billing Slip	Wala	20 minuto	Emergency Physician on Duty  Nurse on Duty
	Pumunta sa Billing Section para kumuha ng <i>Statement of Account</i>	8.3 Pag-isyu ng <i>Statement of Account</i>	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Billing Section	Billing Staff
	Pumunta sa Philhealth Section para sa deduction (kung naaangkop)	8.4 Pagreview ng kumpletong dokumento at checklist 8.5 Pag check ng ICD o RVS Code base sa Claim Form 2 at iba pang dokumento 8.6 Pag print ng CF2, CSF at SOA 8.7 Pag-papapirma sa miyembro ng mga dokumento at <i>releasing</i> 8.8 Pagreview, tsek, at pagtanggap ng mga dokumento	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth Staff

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	Pagpunta sa Cashier para sa pagbayad	8.9 Pag-proseso ng bayarin 8.10 Paglabas ng clearance form	Skedyul ng bayarin	Tingnan ang Citizen's Charter ng Cashier Section	Para sa detalye ng pagpapa-discount o promissory magtungo sa Cashier Citizen's Charter at Social Service Citizen Charter
	Pagbalik sa Philhealth Section para sa pagpirma ng clearance	8.11 Pagpirma sa clearance form	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth Staff
	Pagbalik sa Emergency Room para sa pag pirma ng clearance at mga payo sa discharge	8.12 Pagpirma sa clearance form 8.13 Pag alis ng mga gamit o <i>contraptions</i> sa pasyente 8.14 Ibibigay ang mga reseta, dokumento, at iba pang payo para sa pag-uwi at follow-up	Wala	5 minuto	Nurse on Duty Physician on Duty
	Paglabas ng pasyente sa Emergency Room at pag bigay ng Clearance Form sa Gwardya	8.15 Pag pirma ng gwardya sa clearance at pag inspeksyon	Wala	2 minuto	Guard on Duty
9	Pagproseso ng transfer	<b>Para sa i-lilipat ng ibang ospital</b> 9.1 Ihahanda ng doktor sa ED ang mga papels sap ag lipat 9.2 Paggawa ng Philhealth Referral Form 9.3 Pag- <i>tag</i> ng discharge ng Nurse on Duty at pag bigay ng Billing Slip	Wala	20 minuto	Emergency Physician on Duty  Nurse on Duty
	Pumunta sa <i>Billing Section</i> para kumuha ng <i>Statement of Account</i>	9.4 Pag-isyu ng <i>Statement of Account</i>	Wala	5 minuto	Billing Staff
	Pumunta sa Philhealth Section para sa deduction (kung naaangkop)	9.4 Pagreview ng kumpletong dokumento at checklist 9.5 Pag check ng ICD o RVS Code base sa Claim Form 2 at iba pang dokumento 9.6 Pag print ng CF2, CSF at SOA 9.7 Pag-papapirma sa miyembro ng mga dokumento at <i>releasing</i> Pagreview, tsek, at pagtanggap ng mga dokumento	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth Staff

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	Pagpunta sa Cashier para sa pagbayad	9.8 Pag-proseso ng bayarin 9.9 Paglabas ng clearance form	Skedyul ng bayarin	10 minuto	Para sa detalye ng pagpapa-discount o promissory magtungo sa Cashier Citizen's Charter at Social Service Citizen Charter
	Pagbalik sa Philhealth Section para sa pagpirma ng clearance	9.10 Pagpirma sa clearance form	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth Staff
	Pagbalik sa Emergency Room Para at maghanda sa paglipat	9.11 Pagpirma sa clearance form	Wala	5 minuto	Nurse on Duty Emergency Physician on Duty
	Paglabas ng pasyente sa Emergency Room at pag bigay ng Clearance Form sa Gwardya	9.12 Pag pirma ng gwardya sa clearance at pag inspeksyon 9.13 Pag lipat ng ambulansya kasama ang Emergency Physician on Duty at Nurse on Duty, Ambulance Aide, at Ambulance Driver	Wala	2 minuto 1-2 oras	Guard on Duty Nurse on Duty Emergency Physician on Duty Ambulance Aide Ambulance Driver
	Pagdating sa ospital na lilipatan	9.14 Pag-endorso ng Doktor at Nurse on Duty sa nilipatang ospital 9.15 Pagpapapirma ng Doktor sa tumanggap na doctor ng Philhealth referral form	Wala	15 minuto	Nurse on Duty Emergency Physician on Duty Ambulance Aide Ambulance Driver
		TOTAL:		<b>8-10 ORAS</b> (DEPENDENSA SA MGA EXAMINASYON AT MGA DOKUMENTO)	
<b>END OF TRANSACTION</b>					

**EMERGENCY MEDICINE AND ACUTE CARE – CATEGORY 4 AND 5 CLIENTS**

<b>Office or Division:</b>	Emergency Department
<b>Classification:</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Who may avail:</b>	All

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Triage form and Registration	Emergency Department Triage – Triage Officer
2. Patient Information – ER Chart Form	Emergency Department Triage – Triage Officer
3. Encoding to Hospital Information System and Hospital Number	Registry Clerk
4. Prescription and instructions	Emergency Medicine Physician
5. Charge/Billing Slip	Emergency Department Nurse on Duty
6. Discharge Clearance	Billing

#		CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	T R I A G E  P H A S E	Pagdating ng pasyente sa ED	1.1 Mabilisang <i>history</i> ng punong iniindang sakit	Wala	5 minuto	Triage Officer
		Magtungo sa Triage Area	1.2 Pag kuha ng <i>Vital Signs</i> at pag susulat sa <i>Triage form</i> .			Nursing Attendant
		Pagrehistro	1.3 Pagtala ng <i>Patient Information – ER Chart Form</i>			
		Pag-kuha ng <i>Patient Information – ER Chart Form</i>				
2	A S E	Magtungo sa <i>Registration Lane</i> para sa tala sa <i>Hospital Information system</i> at pag kuha ng <i>hospital number</i>	2.1 Pag rehistro sa <i>Hospital Information System</i>	Wala	5 minuto	Encoder (Registration Lane)
			2.2 Mag-isyu ng <i>hospital number</i>			Nursing attendant/Clerk
3	T R E A T M E N T  P H A S E	Magtungo sa Fast Track Area	3.1 Titingnan at susuriin doktor sa ED Fast Track Area	Wala	1 oras	Fast Track Emergency Physician (Medical Officer III)
			3.2 Pagkuha ng <i>History</i> at <i>physical examination</i> ng pasyente			Nurse I/Nurse II
			3.3 Pagbibigay ng gamot at iba pang lunas (suwero, oxygen, gamot)			
			3.4 Pag-request ng mga laboratory at xray			
4	P H A S E	Sumailalim sa mga <i>test</i>	4.1 Pag-encode ng mga <i>test</i> sa <i>Hospital Information System</i>	Wala	5 minuto	Nurse on Duty
			4.2 Laboratoryo 4.2.1 Pagdating ng <i>Phlebotomist</i> upang kuhanan ng dugo		30 minuto 5 minuto	Phlebotomist/ Medical Technolgist

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		4.2.2 Pag-encode ng test 4.2.3 Pag-proseso ng test 4.2.4 Pag-labas ng resulta		<b>STAT</b> Pregnancy Test 5 minuto  Routine Test 1 oras  <b>STAT Special</b> Test 2-4 oras  <b>Culture</b> 5-7 araw  <b>Histopathology</b> 7-14 araw	Para sa detalye ng paglabas ng resulta ayon sa <i>test</i> , magtungo sa Laboratory Citizen's Charter
5	Sumailalim sa <i>imaging</i> sa Radiology Department (Xray, CT-scan, Ultrasound, MRI)	5.1 Pag-encode ng mga <i>test sa Hospital Information System</i>  5.2 Radiology 5.2.1 Pagkuha ng Xray (kung kailangan)  5.2.2 Pagkuha ng CT-scan (kung kailangan)  5.2.3 Paggawa ng ultrasound kung kailangan 5.2.4 Paggawa ng MRI (kung kailangan)  5.2.5 Paglabas na opisyal na resulta	Wala	5 minuto  <b>X-ray</b> 2 minuto  <b>CT-scan</b> Routine 5 minuto  Special 1-2 oras  <b>Ultrasound</b> 30 minuto  <b>MRI</b> 1-2 oras depende sa examination	Nurse on Duty  Radiology Technologist  Radiology Technologist/ CT tech  Para sa detalye ng paglabas ng resulta ayon sa examination, magtungo sa Radiology Department Citizen's Charter
6	Pagpapatuloy ng gamutan at <i>management</i>	6.1 Pagpapatuloy ng gamutan at <i>management</i>  6.2 pag- <i>feedback</i> ng mga resulta ng mga laboratory at xray  6.3 Pag-alam sa mas mabusising plano ng gamutan  6.4 I-refer sa Main Treatment Area kung kinakailangan ng mas mabusising obserbasyon	Wala	1 oras	Fast Track Emergency Physician (Medical Officer III)  Nurse I/Nurse II

#		CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
7	DISPOSITION PHASE	Pagproseso ng discharge	<b>Para sa discharge</b> 7.1 Ihahanda ng doktor sa ED ang mga papels at mga reseta ng pasyente at mag sasabi ng payo sap ag-uwi. 7.2 Pag-tag ng discharge ng Nurse on Duty at pag bigay ng Billing Slip	Wala	20 minuto	Emergency Physician on Duty  Nurse on Duty
		Pumunta sa <i>Billing Section</i> para kumuha ng <i>Statement of Account</i>	7.3 Pag-isyu ng <i>Statement of Account</i>	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Billing Section	Billing Staff
		Pumunta sa Philhealth Section para sa deduction (kung naaangkop)	7.4. Pagreview ng kumpletong dokumento at checklist 7.5. Pag check ng ICD o RVS Code base sa Claim Form 2 at iba pang dokumento 7.6. Pag print ng CF2, CSF at SOA 7.7. Pag-papapirma sa miyembro ng mga dokumento at <i>releasing</i>  7.8 Pagreview, tsek, at pagtanggap ng mga dokumento	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth Staff
		Pagpunta sa Cashier para sa pagbayad	7.9 Pag-proseso ng bayarin 7.10 Paglabas ng clearance form	Skedyul ng bayarin		Para sa detalye ng pagpapa-discount o promissory magtungo sa Cashier Citizen's Charter at Social Service Citizen Charter
		Pagbalik sa Philhealth Section para sa pagpirma ng clearance	7.11 Pagpirma sa clearance form	Wala	Tingnan ang Citizen's Charter ng Philhealth Section	Philhealth Staff
		Pagbalik sa Emergency Room para sa pag pirma ng clearance at mga payo sa discharge	7.12 Pagpirma sa clearance form 7.13 Pag alis ng mga gamit o <i>contraptions</i> sa pasyente 7.14 Ibibigay ang mga reseta, dokumento, at iba pang payo para sa pag-uwi at follow-up	Wala	5 minuto	Nurse on Duty Emergency Physician on Duty

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEE TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	Paglabas ng pasyente sa Emergency Room at pag bigay ng Clearance Form sa Gwardya	7.15 Pag pirma ng gwardya sa clearance at pag inspeksyon	Wala	2 minuto	Guard on Duty
		TOTAL:		<b>4-6 ORAS</b>	
<b>END OF TRANSACTION</b>					



# CITIZENS' CHARTER

## Pasig City General Hospital- Nutrition and Dietetics Services

### Pagpapayo/ Edukasyon ukol sa Nutrisyon

Magbigay ng mga pagsusuri, patnubay at indibidwal na plano ukol sa nutrition ng pasyente ayon sa tamang computasyon ng kanyang caloric and nutritional na pangangailangan.

<b>Office or Division:</b>	Pasig City General Hospital- Nutrition and Dietetics Services
<b>Classification:</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b>	Gobyerno para sa Mamamayan
<b>Who may avail:</b>	Pasyente ng Pasig City General Hospital

MGA KINAKAILANGAN	SAAN MAKUKUHA
1. 1 kopya (orihinal) Nutrition Referral Form	In-patients: Nurse Station (Ward)
	Out-patients: Outpatient Department (Ground floor, Building B)
2. Resulta ng Laboratoryo (pinakabago)	Laboratory (2 <sup>nd</sup> palapag, Gusali B)

	MGA HAKBANG	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPOPROSESO	TAONG NAKAT ALAGA
1	Magsumite ng Nutrisyon referral slip at resulta ng laboratoryo	1.1. pagsusuri ng mga isinumiteng dokumento, Pakikipanayam sa pasyente	wala	3 minuto	Klinikal na Dayetisyan na Nakatalaga
		1.2. Pagkuha ng taas at timbang ng pasyente, at resulta ng kanyang mga laboratoryo	wala	2 minuto	Klinikal na Dayetisyan

	MGA HAKBANG	AKSYON NG OPISINA	MGA BABAYARAN	ORAS NG PAGPOPROSESO	TAONG NAKAT ALAGA
					an na Nakatala ga
		1.3. Pagcompute sa <b>body mass index</b> , kinakailang <b>calorie</b> at pagsuri ng resulta ng laboratoryo	wala	5 minuto	Klinikal na Dayetisy an na Nakatala ga
		1.4 Paglikha ng plano ng dyieta na naakma sa indibidwal at pagbibigay ng isang araw na sample menu plan	wala	5 minuto	Klinikal na Dayetisy an na Nakatala ga
		1.5 Pagbibigay ng diet instruction at pagtatalakay ng one-day meal plan sa pasyente. Magbibigay ng hand-outs kung nararapat	wala	15 minuto	Klinikal na Dayetisy an na Nakatala ga
	TOTAL:		wala	30 minuto	

## Puna at Mga Hinaing

### MEKANISMO NG PAGTUGON AT REKLAMO

Paano ng bigay ng pagtugon	Ang mga pagtugon ay maaring ibigay sa telepono, email at/ o PCGH Nutrition and Dietetics Service Facebook page Messenger account.
----------------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Email address: <a href="mailto:pcgh_nds@yahoo.com">pcgh_nds@yahoo.com</a> at <a href="mailto:pcghnds@gmail.com">pcghnds@gmail.com</a></li> <li>• Telephono: 864-3333 local 312 or 315.</li> </ul>
<p>Paano ang proseso ng pagtugon</p>	<p>Tuwing katapusan ng buwan, ang nakatalagang Nutritionist-Dietitian (kung walang klerk) ay nagcocompile at gumegawa ng record ng mga tugon na isinumite.</p> <p>Ang mga tugon o katanungan ay kailangang masagot sa loob ng (3) tatlong araw matapos itong matanggap.</p> <p>Ang kasagutan dito ay ipapaalam sa mamamayan.</p>
<p>Paano magbigay ng reklamo</p>	<p>Ang mga reklamo ay maaring ipaalam sa pamamagitan ng telephono, email, and/or PCGH Nutrition and Dietetics Service Facebook page Messenger account .</p> <p>Siguraduhing ibigay ang mga sumusunod na inpormasyon:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pangalan ng nagreklamo</li> <li>- Email address &amp; Contact Number - Petsa at araw ng Reklamo - Lokasyon ng Insidente at detalye ng reklamo.</li> </ul> <p>Para sa mga katanungan at follow-ups, ang kliente ay maaring tumawag sa mga sumusunod:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telephono: 864-3333 local 312 or 315</li> <li>• Email address: <a href="mailto:pcgh_nds@yahoo.com">pcgh_nds@yahoo.com</a> at <a href="mailto:pcghnds@gmail.com">pcghnds@gmail.com</a></li> <li>• Facebook Page: PCGH Nutrition and Dietetics Services</li> </ul>
<p>Paano pinoproseso ang mga reklamo</p>	<p>Ang Nutritionist-Dietitian ang tumatanggap at humahawak ng mga reklamo sa araw-araw at sumusuri nito.</p> <p>Matapos ang pagsusuri, ang Nutrition and Dietetics Services ay magsisimula inbestigasyon ukol sa reklamo.</p> <p>Ang nutritionist-dietitian ay gagawa ng ulat matapos ang inbestigasyon at isusumite ito sa Head ng Section para na nararapat na aksyon.</p> <p>Ang nutritionist-dietitian ay magbibigay ng tugon sa kliyente/ pasyente.</p> <p>Para sa mga katanungan at follow-ups, ang kliente ay maaring tumawag sa mga sumusunod:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Telephone number: 864-3333 local 312 or 315</li> <li>• Email address: <a href="mailto:pcgh_nds@yahoo.com">pcgh_nds@yahoo.com</a> at <a href="mailto:pcghnds@gmail.com">pcghnds@gmail.com</a></li> <li>• Facebook Page: PCGH Nutrition and Dietetics Services</li> </ul>

Contact Information of Pasig City General Hospital- Nutrition and Dietetics Services

Telephone number: 864-3333 local 312 or 315

- Email address [pcgh\\_nds@yahoo.com](mailto:pcgh_nds@yahoo.com) at [pcghnds@gmail.com](mailto:pcghnds@gmail.com)

Facebook Page: PCGH Nutrition and Dietetics Services



## GABAY NG MAMAMAYAN

### PAMAMAHALA NG IMPORMASYON SA KALUSUGAN

Ang Pamamahala ng Impormasyon sa Kalusugan ay may pananagutan sa pagpapahusay ng pangangalaga sa pasyente sa pamamagitan ng paggamit ng data na nilalaman sa mga rekord ng kalusugan, digital man o paper-based, na nakolekta nang indibidwal o bilang isang kolektibo. Ang pangkalahatang tungkulin ng HIMD ay magbigay ng isang organisadong sistema ng pagsukat ng kalidad ng pangangalaga sa pasyente at tiyakin na ang sapat na data sa pagkakasunud-sunod ng mga kaganapan ay nakadokumento upang bigyang-katwiran ang diagnostic, ginagarantiyahan ang paggamot, at mga resulta. Ang departamento ay nakatalagang magproseso, magsuri, magpanatili, at mag-ingat sa lahat ng mga rekord ng kalusugan na nilikha at pinananatili sa pasilidad ng kalusugan. Ang departamento ay gumaganap ng isang mahalagang papel sa pagbuo ng mga istatistika ng kalusugan para sa nakabatay sa ebidensya na pangangalagang medikal at mga kasanayan sa pamamahala.

<b>Opisina o Dibisyon:</b>	<b>PASIG CITY GENERAL HOSPITAL – HEALTH INFORMATION MANAGEMENT DEPARTMENT</b>
<b>Klasipikasyon:</b>	Simple
<b>Uri ng Trasaksyon:</b>	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
<b>Maaring kumuha ng serbisyo:</b>	Lahat
<b>LISTAHAN NG REQUIREMENTS / KAILANGAN</b>	<b>SAAN KUKUNIN</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Legal/Awtorisadong Kinatawan</li><li>• Isang Valid ID ng taong kinakatawan (1 photocopy)</li><li>• Isang Valid ID ng kinatawan (1 photocopy)</li></ul>	<b>Unang Palapag - Health Information Management Department</b>

**PAGPROSESO NG CERTIFICATE OF LIVE BIRTH (COLB)**  
**Mga hakbang para sa mga kliyenteng humihiling ng Birth Certificate**

<b>Tanggapan:</b>	<b>PASIG CITY GENERAL HOSPITAL – HEALTH INFORMATION MANAGEMENT DEPARTMENT</b>
<b>Klasipikasyon:</b>	Simpleng Transaksyon
<b>Uri ng pakikipag ugnayan:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Sino ang maaring kumuha:</b>	Indibidwal
<b>LISTAHAN NG REQUIREMENTS / KAILANGAN</b>	<b>SAAN KUKUNIN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Live Birth Certificate Form</li> <li>• Affidavit of Paggamit ng Apelyido ng Ama</li> <li>• Marriage Certificate (1 photocopy) kung kailangan</li> <li>• Cedula (1 photocopy)</li> <li>• Isang wastong pagkakilanlan (ID) ng taong kinatawan (1 photocopy)</li> <li>• Isang Valid ID ng kinatawan (1 photocopy)</li> <li>• Birth Certificate ng parehong menor de edad na magulang, kung walang anumang valid na government issued ID</li> <li>• Sertipiko ng Paninirahan para sa hiwalay na ina na nagpapakita ng pangalan ng pagkadalaga.</li> </ul>	<b>Unang Palapag - Health Information Management Department</b>

#	Dapat Gawin ng Kliyente	Aksyon ng Ahensya	Kaukulang Bayad	Tagal ng Proseso	Nakatalagang Kawani
1	Kumuha ng Pre-form at Opisyal na Form ng Sertipiko ng Kapanganakan sa Nars Station	Upang magbigay ng Pre-form at opisyal na Sertipiko ng Kapanganakan sa kamag-anak ng pasyente. Nilagyan ng lagda ng dumadating na manggagamot.	wala		NURSE on DUTY
2	Punan ang REQUEST FOR MEDICAL RECORDS na may Numero	Ang Staff ng HIM ay tumawag sa numero at tumulong sa kliyente sa paghahanda/pagpuno ng Preform Sertipiko ng Kapanganakan.		10 minuto	Nancy Sulit Michelle Morales
3	Punan ang Pre-form na Sertipiko ng Kapanganakan at isumite	Suriin kung tama ang impormasyong nakasaad sa Preform Sertipiko ng Kapanganakan. I-validate ang mga kinakailangang dokumento para sa pagkakumpleto (photocopy na may orihinal para sa verification).	wala	5 minuto	Nancy Sulit Michelle Morales
4	Kumuha ng Order of Payment at tumuloy sa Cashier para sa Pagbabayad	Mag-isyu ng Order of Payment at direktang kliyente sa Cashier para sa pagbabayad ng Registration	<b>P100.00</b>	5 minuto	Nancy Sulit Michelle Morales CASHIER
5	Isumite ang Opisyal na Resibo sa HIMD	Nakatanggap ng Opisyal na Resibo upang ilakip sa preform at Opisyal na Sertipiko ng Kapanganakan.	wala		Nancy Sulit Michelle Morales
6	Ang kliyente kung hindi Kasal, dapat magbayad para sa Notary Fee na lagdaan ang Authorization Form (Affidavit para gamitin ang apelyido ng ama na may pirma ng ina)	Mangolekta ng bayad para sa Notary Fee (Kung hindi kasal) - magbigay ng AUTHORIZATION FORM na may pirma ng Kliyente para magbayad ng Notary Fee.	<b>P100.00</b> (notary fee)	5 minuto	Nancy Sulit Michelle Morales
7	Ang Kliyente ay babalik pagkatapos ng dalawang araw ng trabaho o mag-follow up sa pamamagitan ng HIM FB Messenger PcgH Himd para sa pagsuri ng tama ng Sertipiko ng Kapanganakan at pag-conforme pagkatapos ay Pumirma.	Ilipat ang Impormasyon mula sa Preform Birth Certificate papunta sa Opisyal na Form ng Sertipiko ng Kapanganakan (CONFORME) para masuri muna ng mga kliyente kung tama. Atasan na i-claim ang Sertipiko ng Kapanganakan sa Local Civil Registry (LCR)	wala	5 minuto per BC	Nancy Sulit Michelle Morales
	<b>"Katapusan ng Trsaksyon"</b>	Mag-print ng Limang (5) kopya ng opisyal na Sertipiko ng Kapanganakan Form at isumite ang print transmittal sa Local City Registry.	Wala	10 minuto 1 oras	Nancy Sulit Michelle Morales
	<b>TOTAL</b>		<b>P200.00</b>	<b>1 oras at 40 minuto</b>	

# PROCESSING/ RELEASING OF CERTIFICATE OF DEATH / FETAL CERTIFICATE (COFD)

## Steps for clients requesting for Death Certificate

<b>Office or Division:</b>		<b>PASIG CITY GENERAL HOSPITAL – HEALTH INFORMATION MANAGEMENT DEPARTMENT</b>			
<b>Classification:</b>		Simple			
<b>Type of Transaction:</b>		G2C – Government to Citizens			
<b>Who may avail:</b>		All			
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal/Awtorisadong Kinatawan</li> <li>• Isang Valid ID ng taong kinakatawan (1 photocopy)</li> <li>• Isang Valid ID ng kinatawan (1 photocopy)</li> </ul>		<b>Unang Palapag - Health Information Management Department</b>			
#	Dapat Gawin ng Kliyente	Aksyon ng Ahensya	Kaukula ng Bayad	Tagal ng Proseso	Nakatalagang Kawani
1	<p>Kumuha ng Pre-form na Sertipiko ng Kamatayan at Official Sertipiko ng Kamatayan sa Nurse Station</p> <p>Punan ang Pre-form na Sertipiko ng Kamatayan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Municipal Form 103 – Certificate of Death</li> <li>• Municipal Form 103A – Certificate of Fetal Death</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Makipag-ugnayan sa pamilya upang matukoy ang awtorisadong susunod na kamag-anak upang magbigay ng data para sa paghahanda at upang pirmahan ang sertipiko ng kamatayan sa HIM Dept.</li> <li>b. Interbyuhin ang awtorisadong susunod na kamag-anak para sa kinakailangang data ng demograpiko para sa Sertipiko ng Kamatayan na may kumpletong impormasyon.</li> <li>c. Tumatanggap ng validated Pre-form Sertipiko ng Kamatayan</li> <li>d. Ipasa ang inihandang Preform ng dumadating na Manggagamot</li> <li>e. Nakumpleto ang bahagi ng Sertipiko ng Kamatayan pre-form na kukumpletuhin ng Physician na nakakabit ng kanyang pirma sa pre-form pati na rin sa Limang kopya ng Official Sertipiko ng Kamatayan</li> <li>f. Ibalik ang Accomplished Sertipiko ng Kamatayan form sa nurse on duty</li> <li>g. Ipasa ang Sertipiko ng Kamatayan form sa HIM Dept.</li> </ol>	wala	20 minuto	Nurse on duty  Attending Physician
2	Lagyan ng tsek ang nakalimbag na conforme/waiver para sa kawastuhan ng mga nakasaad dito. Pagkatapos ay lagdaan at ibalik sa kawani ng HIM Dept.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kinikilala ang pagtanggap ng Sertipiko ng Kamatayan Pre-form mula sa nurse on duty</li> <li>b. Muling suriin ang mga dokumento para sa pagkakumpleto ng data entry sa kliyente</li> <li>c. Isinasalin ang data mula sa Preform Death Certificate sa Opisyal na Form ng Sertipiko ng Kamatayan (computer entry)</li> <li>d. Mag-print ng conforme/waiver sa kliyente para sa kanilang pagsusuri.</li> </ol>	wala	20 minuto	REGIELYN REYES
3	Lagdaan ang Opisyal na Sertipiko ng Kamatayan at ibalik sa kawani ng HIM Dept.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. I-print ang Opisyal na Sertipiko ng Kamatayan na pipirmahan ng kliyente</li> <li>b. Itala sa Death Registrar/logbook bago ibigay o ilabas ang Opisyal na Sertipiko ng Kamatayan.</li> </ol>	wala	5 minuto	REGIELYN REYES
4	Kliyente na kilalanin ang pagtanggap ng Opisyal na Sertipiko ng Kamatayan, Lagdaan ang Logbook na katunayan ng pagtanggap.	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Ipaalam sa kamag-anak na isumite ang Sertipiko ng Kamatayan sa Pasig City Local Civil Registry (LCR).</li> </ol>	wala	1 minuto	Kamaganak ng Pasyente
5	Isumite or irehistro ang Sertipiko ng Kamatayan sa Pasig Local Civil Registry.		wala		Kamaganak ng Pasyente
<b>TOTAL</b>				<b>46 MINUTO</b>	

**ISSUANCE OF MEDICAL CERTIFICATE FOR OPD**

<b>Office or Division:</b>		<b>PASIG CITY GENERAL HOSPITAL – HEALTH INFORMATION MANAGEMENT DEPARTMENT</b>			
<b>Classification:</b>		Simple			
<b>Type of Transaction:</b>		G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government			
<b>Who may avail:</b>		All			
<b>LISTAHAN NG REQUIREMENTS / KAILANGAN</b>			<b>SAAN KUKUNIN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal/Awtorisadong Kinatawan</li> <li>• Isang Valid ID ng taong kinakatawan (1 photocopy)</li> <li>• Isang Valid ID ng kinatawan (1 photocopy)</li> </ul>		<b>Unang Palapag - Health Information Management Department</b>			
#	Dapat Gawin ng Kliyente	Aksyon ng Ahensya	Kaukulang Bayad	Tagal ng Proseso	Nakatalagang Kawani
1	Punan ang OPD Tracer Form at numero	Mabilis na pagtatasa / pagpapalabas ng numero	wala	2 minuto	Guard on Duty
2	Isumite ang Sarili para sa pagpasok / Pag-encode	I-encode ang Data ng Pasyente at mag-isyu ng order ng pagbabayad para sa konsultasyon	P30.00	2 minuto	HIM Staff (Encoding)
3	Magpatuloy sa Consultation Room / Physical Examination	a. Admit Client (Profile, Vital Signs, Check requirement) b. Paghahanda ng tsart, mga tala ng Doktor, appointment at form ng order; pagsusuri ng mga resulta ng laboratoryo, Nagsasagawa ng physical check-up/examination	wala	10-30 Minuto  Tandaan: Mas mahaba kung unang pagbisita, mas maikli kung follow-up	Nurse on Duty / Attending Physician
4	Bayaran ang mga kinakailangang bayarin  *Siguraduhing i-secure ang Opisyal na Resibo na iyon  ibibigay sa pagbabayad	a. a. Proseso ng Sertipikong Medikal b. b. Tanggapin ang pagbabayad batay sa Order of payment c. c. Ibigay ang Opisyal na Resibo	P40.00 (Pasig Resident)  P140.00 (Non-Pasig)	3 Minuto	HIM Staff (Encoding)  Cashier
5	Ang kliyente ay binibigyan ng Sertipikong Medikal	Punan at Mag-isyu ng Sertipikong Medikal na may Dry Seal	Wala	10 minuto	Attending Physician  HIM Staff
<b>TOTAL:</b>			<b>P40.00</b>	<b>45 minuto</b>	



**PAGPROSESO PARA SA OUT-PATIENT CHECK UP**  
**Mga hakbang para sa mga kliyenteng humihiling ng OPD Check Up**

Office or Division:		PASIG CITY GENERAL HOSPITAL – HEALTH INFORMATION MANAGEMENT DEPARTMENT			
Classification:		Simple			
Type of Transaction:		G2C – Government to Citizens			
Who may avail:		All			
<b>LISTAHAN NG REQUIREMENTS / KAILANGAN</b>			<b>SAAN KUKUNIN</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal/Awtorisadong Kinatawan</li> <li>• Isang Valid ID ng taong kinakatawan (1 photocopy)</li> <li>• Isang Valid ID ng kinatawan (1 photocopy)</li> </ul>		<b>Unang Palapag - Health Information Management Department</b>			
#	Dapat Gawin ng Kliyente	Aksyon ng Ahensya	Kaukulang Bayad	Tagal ng Proseso	Nakatalagang Kawani
1	Magpatuloy sa OPD waiting Area	a. Magbigay ng Tracer slip/Information Slip b. Nakatalagang lugar na mauupuan	Wala	1 minuto	Guard on duty
2	Punan ang Tracer slip/Information slip	a. Nagtalaga ng itinalagang numero b. Atasan ang (mga) pasyente na pumunta sa window ng OPD para sa pag-encode ng kanilang impormasyon.	Wala	2 minuto	OPD Triage
2	Magpatuloy sa HHIM-OPD Window at i-claim ang pagbabayad ng order  **Para sa Privilege, Senior Citizen, at PWD card holder, pumunta sa Cashier/Billing Section para sa validation	a. Kumuha ng fill-up na OPD Patient Tracer Slip at OPD Queue number at interbyuhin ang pasyente para sa pag-verify ng Impormasyon. b. Uriin ang pasyente bilang bago o lumang pasyente (unang prayoridad ang Senior Citizen Patient / PWD) c. I-encode ang lahat ng impormasyon at magbigay ng order ng pagbabayad para sa konsultasyon sa OPD d. Atasan na pumunta sa cashier para sa pagbabayad (Pagkatapos ng bayad, hintayin ng pasyente ang tawag ng nurse) e. Kunin ang (mga) rekord ng Pasyente. f. Pagre-record sa logbook g. Inendorso sa kani-kanilang Departamento o Nurse sa tungkulin	wala wala <b>See Payment Scheme</b> wala wala	2 minuto 1 minuto 2 minuto 1 minuto 3 Minuto 1 minuto	HIM Encoding  HIM Retrieving HIM Recording
<b>TOTAL</b>			<b>See Payment Scheme</b>	<b>13 MINUTO</b>	

**PAG-ISYU NG MEDICAL RECORDS/INFORMATION  
(MEDICAL/MEDICO-LEGAL CERTIFICATE, INSURANCE/SSS BENEFIT CLAIMS)**

Saklaw ng Pamamaraang ito ang mga panahon mula sa pagtanggap ng kahilingan hanggang sa pag-iisyu ng mga Rekord na Medikal.  
Ang pagpapalabas ng mga hinihiling na dokumento ay mula Lunes hanggang Biyernes 8:00 AM- 5:00 PM

<b>Office or Division:</b>		<b>PASIG CITY GENERAL HOSPITAL – HEALTH INFORMATION MANAGEMENT DEPARTMENT</b>			
<b>Classification:</b>		Simple			
<b>Type of Transaction:</b>		G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government			
<b>Who may avail:</b>		All			
<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Legal/Awtorisadong Kinatawan</li> <li>• Isang Valid ID ng taong kinakatawan (1 photocopy)</li> <li>• Isang Valid ID ng kinatawan (1 photocopy)</li> </ul>		<b>Unang Palapag - Health Information Management Department</b>			
#	Dapat Gawin ng Kliyente	Aksyon ng Ahensya	Kaukulang Bayad	Tagal ng Proseso	Nakatalagang Kawani
1	Punan ang REQUEST FOR MEDICAL RECORD na may numero	Nag-isyu ng order ng pagbabayad at ipahiwatig ang presyo depende sa uri ng dokumentong kailangan.	wala	5 minuto	HIM Staff
2	Magpapatuloy sa cashier para magbayad ng mga naaangkop na bayarin	Nag-isyu ng Opisyal na Resibo at payo na bumalik sa mga rekord ng Medikal	Tingnan ang talahanayan ng mga bayarin at singil	5 minuto	Cashier Staff Collecting Section
3	Nagpapakita ng Opisyal na Resibo sa Seksyon ng Mga Rekord na Medikal (Ground Floor)	Nag-iskedyul ng pagpapalabas ng mga dokumentong kailangan depende sa uri ng kahilingan Tukoy sa kundisyon: Para sa Inpatient 3 araw ng trabaho Para sa ER Pasyente 3 araw ng trabaho	wala	5 minuto	HIM Staff
		3.1 Kinukuha ang mga rekord ng pasyente upang maging batayan ng anumang mga pagpapalabas na pabor sa pasyente	wala	Isang Araw	HIM Staff
		3.2. Nagsasalin / naghahanda / nag-fill-up ng Medical Certificate / Medico-legal Certificate / Insurance / Mga Claim sa Mga Benepisyo ng SSS	wala	Isang Araw	Attending Physician
		3.3 Sinusuri ang pagkakatugma ng impormasyon sa mga inihandang dokumento kumpara sa mga talaan ng pasyente	wala	10 minuto	HIM Staff
4	Bumabalik sa Departamento ng HIM sa nakatakdang petsa ng paglabas para makuha ang mga hiniling na dokumento	Nag-isyu ng Medical Certificate / Medico Legal Certificate / Insurance/ SSS Benefits Claims (Ang mga kamag-anak/awtorisadong tao ay babalik pagkatapos ng tatlong (3) araw ng trabaho *Kung kinakailangan ang Dry Seal at Certified True copy	wala	5 minuto	HIM Staff
<b>TOTAL:</b>				<b>30 minuto at 2 araw</b>	

**LIST OF MEDICAL RECORDS SERVICES AND FEES**

#	TYPE	AMOUNT	
1	MEDICAL CERTIFICATE	PASIG	P40.00
		NON-PASIG	P140.00
2	MEDICO-LEGAL CERTIFICATE	PASIG	P150.00
		NON-PASIG	P500.00
3	SSS/OTHER INSURANCE FORM	PASIG	P75.00
		NON-PASIG	P150.00
4	CONSULTATION FEE	PASIG	P30.00
		NON-PASIG	P60.00
5	BIRTH CERTIFICATE	PASIG	P40.00
		NON-PASIG	P140.00
6	DEATH CERTIFICATE	PASIG	P100.00
		NON-PASIG	P300.00

**FEEDBACK AND COMPLAINTS**

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
Paano magpadala ng feedback	HIM DEPT - PUNAN ANG FEEDBACK MECHANISM NA IBINIGAY O ADMINISTRATOR - MAGPADALA NG MAIL SA AMING FEEDBACK BOX PARA MASASAGOT NG PCGH ADMINISTRATOR.
Paano pinoproseso ang feedback	HIM DEPT - ISASABUHAY NIYA ANG MGA KAWANI AT TALAKAYIN ANG BAGAY SA ULO. O ADMINISTRATOR - ANG MEDICAL RECORDS SECTION AY SURIIN ANG LAHAT NG FEEDBACK SA FEEDBACK BOX/SUGGESTION BOX SA PAGKATAPOS NG ARAW
Paano magsampa ng reklamo	PUMUNAN NG ISANG INSIDENTAL NA ULAT AT MAGSABI NG MGA ISYU AT PAG-aalala. DIRECT CONTACT SA OPISINA NG HEALTH INFORMATION MANAGEMENT DEPARTMENT O FB MESSENGER Pcgh Himd
Paano pinoproseso ang mga reklamo	NAG-UUSAP KAMI SA PAGITAN NG REKLAMO AT HEALTH INFORMATION MANAGEMENT DEPARTMENT TUNGKOL SA REKLAMO AT NAGBIBIGAY AGAD NA TUGON / SOLUSYON SA PAG- AAALALA. O IPASA ANG PAGMAMAHAL SA ADMINISTRATOR,
Impormasyon sa Pakikipag-ugnayan	MA PAG-ASA E. RELOS HEAD, HIM DEPARTMENT

**CITIZEN CHARTER  
PASIG CITY GENERAL HOSPITAL**

**CLINICAL LABORATORY EXAMINATION (Out-Patient)**

Ang Departamento ng Laboratoryo ng Pasig City General Hospital ay nagbibigay ng isang malawak at iba't-ibang pamamaraang panglaboratoryo na makakatulong sa mga manggagamot o duktor upang maisakatuparan ang pagsusuri, paggamot at ekspertong pangangalagang medikal ng mga pasyente.

<b>Office or Division:</b>	Paulo Roman A. Castro, Jr., MD, PhD Medical Director Tel: 8643-3333 Email: <a href="mailto:pasigcitygen@yahoo.com.ph">pasigcitygen@yahoo.com.ph</a>  Laboratory Examination Tel: 8643-3333 local 201
<b>Classification:</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Who may avail:</b>	General Public

<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>	<b>WHERE TO SECURE</b>
1. Form ng kahilingan ng duktor para sa eksaminasyong pang laboratoryo	Duktor ng Out-patient
2. Senior Citizen ID card, Privilege Card / Blue card / PWD Card	Office of the Senior Citizen Affair / City Government of Pasig

<b>#</b>	<b>CLIENT STEPS</b>	<b>OFFICE ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1	Ipakita o ibigay ang form ng kahilingan ng duktor para sa eksaminasyon pang laboratoryo	i-encode ang eksaminasyong pang laboratoryo sa hospital information system	Walang babayaran	2-3 minuto	Kawani na itinalaga ng Medical Records Section
2	Ipakita o ibigay ang naka-encode na form ng kahilingan ng duktor na eksaminasyong pang laboratoryo	Suriin ang kahilingang eksaminasyon para sa laboratoryo at i-render sa hospital information system upang mabigyan ng Order of Payment	Walang babayaran	3-5 minuto	Kawani na itinalaga sa Reception Area ng laboratoryo
3	Ipakita ang orihinal na Senior Citizen Card, Privilege Card o PWD Card	Pagpapatunay ng Senior Citizen Card, Privilege Card o PWD Card	Walang babayaran	2-3 minuto	Kawani na itinalaga ng Billing Section

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
4.	Pagbabayad ng kaukulang halaga	Pagbibigay ng orihinal na kopya ng resibo ng pinagbayaran	Depende sa uri at dami ng ipapagawang eksaminasyon at sa diskwentong ibibigay gamit ang Senior Citizen Card o Privilege Card	2-3 minuto	Kaherang itinalaga
5.	Ipakita ang orihinal na kopya ng resibo ng pinagbayaran	Pagbibigay ng tagubilin sa pasyente.  Pagbibigay ng lalagyan ng ispesimen kung kinakailangan	Walang babayaran	2-3 minuto	Kawani na itinalaga sa Reception Area ng laboratoryo
6.	Magpasa ng kinolektang ispesimen	Itala ang tinanggap na ispesimen	Walang babayaran	3-5 minuto	Kawani na itinalaga sa Reception Area ng laboratoryo
7.	Maghintay upang kuhanan ng dugo kung kinakailangan	Kuhanan ng dugo ang tamang pasyente	Walang babayaran	15-20 minuto	Kawani na itinalaga ng laboratoryo upang kumuha ng dugo sa pasyente
8.	Hintayin ang opisyal na resulta ng eksaminasyon pang laboratoryo	Paglalabas ng opisyal na resulta	Walang babayaran	Pankaraniwang eksaminasyon – makalipas ang 1 araw  Espesyal na eksaminasyon tulad ng:  <i>Culture and Sensitivity</i> :5-7 araw  <i>Histopathology</i> : 7 -14 araw ng pagtatrabaho  (kumplikadong resulta na may karagdagang eksaminasyon – depende sa tagal ng proseso)	Kawani na tinalaga ng laboratoryo upang magsagawa ng eksaminasyon
9.	Kunin ang opisyal na resulta ng eksaminasyon pang laboratoryo	Magbigay ng opisyal na resulta sa pasyente o kinatawan	Walang babayaran	5-10 minuto	Kawani na itinalaga sa Reception Area ng laboratoryo

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
TOTAL:			Depende sa uri at dami ng ipapagawang eksaminasyon at sa diskwentong ibibigay gamit ang Senior Citizen Card, Privilege Card o PWD Card	Proseso bago ang eksaminasyon: 29-42 minuto  Paglalabas ng resulta: 1 -14 na araw ng pagtatrabaho o humigit	

**Feedback and Complaints**

<b>FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM</b>	
How to send feedback	
How feedback is processed	
How to file a complaint	
How complaints are processed	
Contact Information	

# CITIZEN'S CHARTER

## Medical Social Work Department (MSWD)

(Revised February 2024)

### Pagkuha ng Guarantee Letters para sa (DOH) Tulong Medikal at Pinansyal

Sinasaklaw ng prosesong ito ang pasyenteng nangangailangan ng tulong medikal o pinansyal sa pamamagitan ng "Guarante Letter" bilang bayad para sa kanilang mga kinakailangang gamot, laboratoryo, radiological at diagnostic procedure sa pagkaospital.

<b>Opisina</b>	Medical Social Services Tel: 8643-3333 local 103
<b>Pag-uuri:</b>	Simpleng Transaksyon
<b>Uri ng Transaksyon:</b>	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
<b>Sino ang maaring makatanggap:</b>	Lahat ng mga pasyente na nangangailangan ng tulong medikal at pinansyal na may dalang Guarante Letter

<b>LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN</b>	<b>SAAN MAKUKUHA</b>
<p><b><u>Pasyente ng PCGH:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Isang (1) Orihinal na kopya ng Hospital Bill/Statement of Account (SOA)</li><li>Isang (1) Orihinal na kopya ng Order of Payment at/o Laboratory/Diagnostic Requests</li><li>Isang (1) Orihinal na kopya ng bagong mga reseta</li><li>Isang (1) Orihinal na kopya ng protokol ng paggamot (Oncology/Dialysis)</li><li>Orihinal na kopya ng "Medical Abstract/Clinical Abstract</li><li>Sertipikasyon (para sa Pay Admission)</li></ol>	<p>Billing Section</p> <p>Billing Section, Nakatalagang Doktor/Nars</p> <p>Nakatalagang Doktor/Nars</p> <p>Nakatalagang Doktor</p> <p>Nakatalagang Doktor/Nars</p> <p>Nakatalagang Doktor</p>
<p><b><u>Kung hindi ginawa ang Konsultasyon sa PCGH:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>Isa (1) Original copy ng Hospital Bills</li><li>Isa (1) Original copy of Guarantee Letter and Endorsement Letter</li><li>Isa (1) Original na kopya ng MAIP /Endorsement Letter Isang (1) Orihinal na kopya ng Referral at/o Nakuhang Inter-agency Referral Form</li></ol>	<ol style="list-style-type: none"><li>Nagre-refer na Partido</li><li>Nagre-refer na Health Facility</li><li>Medical Director ng PCGH</li></ol>



LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN MAKUKUHA
<p>Isang (1) Orihinal na kopya ng Pag-apruba ng Inter-agency Referral</p> <p>4. Isang (1) Orihinal na kopya ng Laboratory/Diagnostic Requests</p> <p>5. Isang (1) Orihinal na kopya ng Bagong Reseta</p> <p>6. Isang (1) Orihinal na kopya ng Bagong Sertipikong Medikal/Clinical Abstract</p> <p>7. Isang (1) Orihinal na kopya ng Bagong Protokol ng Paggamot para sa Oncology o Dialysis</p> <p>8. Isang (1) Orihinal na kopya ng DSWD/LGU Social Case Summary Report Summary</p>	<p>4. Nakatalagang Doktor</p> <p>5. Nakatalagang Doktor</p> <p>6. Nakatalagang Doktor</p> <p>7. Nakatalagang Doktor</p> <p>8. Local Government Unit Social Welfare Office</p>

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	MGA PAGKILOS SA TANGGAPAN	BABAY ARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1.	Kumuha ng numero at mag-sulat sa logbook ng transaksyon.  Ipakita ang lahat ng kinakailangan sa dokumentaryo sa Social Welfare Assistant	1. Suriin ang lahat ng mga kinakailangan sa dokumentaryo at isumite sa Medical Social Worker.	Wala	10 minuto	Social Welfare Assistant na naka duty
		2. Alamin kung walk-in/ine-refer ang pasyente o dating kliyente ng PCGH-MSSO at suriin ang mga kinakailangan na dokumentaryo.	Wala	5 minuto	Medical Social Welfare Officer of the day (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
2.	Pumunta sa family medicines para sa konsultasyon	Kung hindi ginawa ang konsultasyon sa PCGH, at may kumpletong mga dokumento, payuhan silang magpakunsulta sa OPD, pagkatapos ay bumalik sa MSSO	Wala	10 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
		Tingna sa "data base" kung ang pasyente ay nakakatanggap na ng tulong mula sa MSSO	Wala	10 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
3.	Magbigay ng komprehensibong salaysay sa tagapanayam/MSW	Magsasagawa ng "psycho-social" na pagsusuri para maibigay ang nararapat na tulong	Wala	20 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
4.	Tumanggap ng angkop na tulong at iharap ito sa kinauukulang opisina	Ituro at pagpayuhan ang pasyente/kamag-anak sa susunod na hakbang, upang magtungo sa kinauukulang Opisina/Seksyon	Wala	5 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
<b>TOTAL:</b>				<b>1 ORAS</b>	

# CITIZEN'S CHARTER

## Medical Social Work Department (MSWD)

(Revised February 2024)

### Pamamahala ng mga Biktima ng Pang-aabuso (Karahasan Laban sa Kababaihan at Bata)

Ang serbisyong ito ay ibinibigay upang tugunan ang mga psycho-social na pangangailangan ng Biktima Laban sa Kababaihan at mga bata

<b>Opisina</b>	Medical Social Services Tel: 8643-3333 local 103
<b>Pag-uuri:</b>	Simpleng Transaksyon
<b>Uri ng Transaksyon:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Sino ang maaring makatanggap:</b>	Pasyente na biktima ng karahasan

LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN MAKUKUHA
Referral Slip	Emergency Department / Ward

#### A. Kaso ng Karahasan laban sa mga Kababaihan (VAW)

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	MGA PAGKILOS SA TANGGAPAN	BABAY ARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1.	Pumunta at kasama ang staff ng ER/Ward sa MSSO at dalhin ang referral slip	Tumanggap ng "referral slip" mula sa doctor/nurse at ilagay sa MSS Logbook	Wala	10 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
2.	Magbigay ng komprehensibong kasaysayan patungkol sa mga pangyayari (psycho-social) ng pasyente	1. Magsagawa ng intake interview at suriin ang kaligtasan ng pasyente para makauwi  <b><u>Kung ang pasyente ay hindi magsasampa ng kaso ngunit:</u></b>  LIGTAS umuwi: Atasan ang pasyente na kumuha ng "Barangay Protection Order" (BPO) sa barangay kung saan nangyari ang insidente	Wala	1 oras	MSW-WCPU Specialist/MSW na naka-duty (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)

		<p><b>HINDI LIGTAS</b> na umuwi: I-endorso ang kaso sa BCPC o VAW Desk ng barangay para sa tulong at makakuha ng BPO</p> <p>Ipaliwanag sa pasyente ang RA9262 (VAWC Law), at magsagawa ng paunang pagpapayo</p> <p><b><u>Kung ang pasyente ay magsampa ng kaso;</u></b></p> <p>I-endorso ng MSW/WCPU-SW Specialist ang kaso sa WCPU Team para sa panghuling pagsusuri at Medico-legal na Sertipikasyon</p>			
		Ilakip ang “Social Worker’s Notes” or Progress Notes sa Chart ng Pasyente	Wala	10 minutos	MSW-WCPU Specialist/MSW na naka-duty (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
3	Babalik sa ER/Ward	Sasamahan ng MSW/SW-WCPU Specialist ang pasyente sa ER/Ward at ipaalam sa doktor ang resulta ng isinagawang assesment/evaluation	Wala	10 minutos	MSW-WCPU Specialist/MSW na naka-duty (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
<b>TOTAL:</b>				<b>1 oras at 30 minutos</b>	

### B. Kaso ng Karahasan Laban sa mga Bata (VAC)

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	MGA PAGKILOS SA TANGGAPAN	BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1.	Pumunta at kasama ang staff ng ER/Ward sa MSSO at dalhin ang referral slip	Tumanggap ng “referral slip” mula sa doctor/nurse at magsagawa ng pangangalap ng datos	Wala	10 minutos	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
2.	Magbigay ng komprehensibong kasaysayan patungkol sa mga pangyayari (psycho-social) ng pasyente	Magsagawa ng intake interview at suriin ang kaligtasan ng bata sa pag-uwi	Wala	1 oras	MSW-WCPU Specialist/MSW na naka-duty

		<p>Kung ang pasyente ay <b>LIGTAS</b> na umuwi at magsasampa ng kaso. Atasan ang tagapag-alaga na ihanda ang mga sumusunod; Brgy Blotter Medico-legal Salaysay na isasagawa WCPD</p> <p>Bigyan ng schedule ang guardian para sa “WCPU Team Interview”</p> <p>Ihanda ang “Endorsement/Referral Letter” para sa CSWDO/MSWDO</p> <p>Kung ang bata hindi ligtas “<b>UNSAFE</b>” sa pag uwi, ang Social Worker na humahawak ng kaso ay gagawa ng “Endorsement Letter” sa CSWDO/MSWDO para sa kanila ibibigay ang bata at sila ang pansamantalang “guardian” ng bata/patient.</p> <p>Ihanda ang mga requirements para sa “temporary shelter” ng bata/pasyente; Chest X’ray, Rapid Antigen Test, Urinalysis, Medical Certificate</p>		10 Minutos	(tingnan ang pangalan ng nakaduty sa front desk)
3.	Babalik sa ER/Ward	Sasamahan ng MSW/SW-WCPU Specialist ang pasyente sa ER/Ward at ipaalam sa doktor ang resulta ng isinagawang assesment/evaluation		10 Minutos	
<b>TOTAL:</b>				<b>1 Oras at 30 minutos</b>	

# CITIZEN'S CHARTER

## Medical Social Service Office

(Revised February 2024)

### Pagkuha ng mga Serbisyo sa Medical Social Work Department ng mga pasyente mula sa Out Patient Department

Ang serbisyong ito ay ibinibigay upang tulungan ang mga pasyente sa Out-Patient Department sa kanilang pangangailangan tulad ng laboratory test, radiology, gamot at iba pa na mayroon ang ospital. Ang opisina ay bukas Lunes hanggang Biyernes, 8:00am hanggang 5:00pm.

<b>Office</b>	Medical Social Services Tel: 8643-3333 local 103
<b>Classification:</b>	Simpleng Transaksyon
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
<b>Who may avail:</b>	Lahat ng mga pasyente sa OPD na nangangailangan ng mga serbisyo ng medical social worker
<b>LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN</b>	<b>SAAN MAKUKUHA</b>
1. Isang (1) orihinal na Order of Payment at/o mga laboratoryo/diagnostic request	Billing Section, Nakatalagang Doktor/Clinical Area
2. Isang (1) orihinal na Protocol sa Paggamot (Oncology, Dialysis)	Nakatalagang Doktor
3. Isang (1) Sertipikong Medikal/Clinical Abstract para sa referral sa mga ahensyang magbibigay ng pondo	Nakatalagang Doktor
4. Senior Citizen ID at/o PWD ID kung kinakailangan	Pasyente

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	MGA PAGKILOS SA TANGGAPAN	BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1	Kumuha ng numero at mag-sulat sa logbook. Ipakita ang lahat ng dokumentaryo na kinakailangan	Suriin ang lahat ng mga dokumento at isumite sa MSW	Wala	10 minuto	Social Welfare Assistant
		Ipa-validate ang datos ng pasyente sa "data base system".	Wala	10 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer

					(tingnan ang pangalan sa front desk)
		<p>Ang pakikipanayam ay nangangalap ng datos at nagsasagawa ng psycho-social assessment/evaluation para sa mga “walk-in” o pasyente galing sa labas</p> <p>3.1 Muling pag-assess ng MSWD Patient's Record</p> <p>3.2 Iba-validate sa “data-base system” ang request na mga laboratoryo/diagnostic upang mapadali ang tulong</p> <p>3.3 Pipirmahan at ipahiwatig ang halaga ng diskwento o walang bayad batay sa pag-uuri</p>	Wala	15 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan sa front desk)
3		<p>Ipaalam at ibigay ang mga patakaran ng ospital, matatanggap na medical social services, saklaw at mga limitasyon ng mga serbisyo mula sa MSW depende sa kategorya ng pasyente.</p> <p>Depende sa sitwasyon:</p> <p>Kung kinakailangan, gumawa ng mga referral sa iba pang pasilidad ng kalusugan (GO's/NGO's) para sa mga pasyenteng nangangailangan ng laboratoryo/diagnostic examinations, mga gamot/supply na hindi available sa loob ng ospital</p>	Wala	10 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan sa front desk)
4	Tatanggap ng tulong	Magbibigay ng kinakailangang tulong at payo sa	Wala	5 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer

		pasyente/kamag-anak sa pagpunta sa kinauukulang tanggapan upang isumite ang naaprubahang tulong			(tingnan ang pangalan sa front	
				<b>TOTAL:</b>	<b>45 minutes</b>	



**CITIZEN'S CHARTER**  
**Medical Social Service Office**  
**(Revised November 2023)**

**Availing Medical Social Service for ER and Admitted Patients**

Ang serbisyong ito ay ibinibigay sa tamang pamamaraan upang matulungan ang mga pasyente sa ER at mga naka ADMIT na matugunan ang mga pangangailangan sa kanilang psycho-social at pinansyal/medikal habang sila ay nagpapagamot.

<b>Office</b>	Medical Social Services Office Tel: 8643-3333 local 103
<b>Classification:</b>	Simple Transaction
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens G2G – Government to Government
<b>Who may avail:</b>	Lahat ng pasyente sa Emergency Room at Ward

<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b>	<b>WHERE TO SECURE</b>
1. Original Statement of Account (SOA)	Billing Section
2. Admitting Slip/Admission Cover Sheet	Information/Admitting Section
3. Medical/Clinical Abstract	Attending Physician/Nurse
4. Doctor's Request ng laboratory,radiology at recital ng gamot na wala sa loob ng ospital	Attending Physician/Nurse

<b>NO.</b>	<b>CLIENT STEPS</b>	<b>OFFICE ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1.	Kumuha ng numero at maghintay tawagin at maglagda sa "MSWD Transaction Logbook"				
2.	Sabihin ang problema o pangangailangan ng pasyente at ipakita ang lahat ng kailangan na dokumento	1. Suriin kung bago o dati nang pasyente ng MSSO sa pamamagitan ng "Data Base System"  2. Ipatupad/gamitin ang itinakdang pagsusuri ng DOH para sa kakayahan ng pamilya ng pasyente	Wala  Wala	5 minutos  30 minutos	Social Welfare Assistant na naka duty (tingnan ang pangalan sa harapan ng mesa)  Medical Social Welfare Officer na naka duty (tingnan ang pangalan sa harapan ng mesa)

NO.	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
3.	Pumunta sa susunod na opisina	<p>2.1.Lagdaan at ilagay ang nararapat na "Classification" sa "Clinical Cover Sheet" ayon sa pagsusuri</p> <p>2.2.Magbigay ng "MSSO Case Number" sa mga bagong pasyente. Panibagong pagsusuri sa mga dating pasyente .</p> <p>3.Ipagbigay alam sa mga pasyente/kamag-anak tungkol sa mga patakaran ng ospital, mga serbisyong pwedeng gamitin depende sa kategorya ng pasyente at ang mga limitasyon ng serbisyong nabibigay ng tanggapan ng MSSO</p> <p>3.1.Pagbibigay ng "psycho-social counselling" kung kinakailangan</p> <p>3.2.Pangasiwaan ang pagtugon sa ibat-ibang pangangailangan ng pasyente</p> <p>3.3.Pagpapatunay na ang mga babayaran sa hospital ay tama at nasa "Data Base System" para maipagpatuloy ang pag proceso ng pagtulong</p>	Wala	30 minuto	Medical Social Welfare Officer na naka duty (tingnan ang pangalan sa harapan ng mesa)
			Wala	5 minuto	Medical Social Welfare Officer na naka duty

NO.	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		4.Ituro sa sususnod na departaminto ayon sa pangangailangan			(tingnan ang pangalan sa harapan ng mesa)
	<b>TOTAL</b>			<b>1 ORAS</b>	

# CITIZEN'S CHARTER

Medical Social Work Department (MSWD)

(Revised February 2024)

## Pagpapatala sa Philhealth- POINT OF SERVICE

Ang serbisyong ito ay ibinibigay sa mga kwalipikadong pasyeng "admitted" at "Out Patient" na hindi pa myimbro o hindi na aktibo ang membership sa Philhealth.

<b>Opisina</b>	Medical Social Services Tel: 8643-3333 local 103
<b>Pag-uuri:</b>	Simpleng Transaksyon
<b>Uri ng Transaksyon:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Sino ang maaring makatanggap:</b>	Mga pasyenteng hindi aktibo at walang Philhealth Membership

LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN MAKUKUHA
Kung ang Pasyente ay nasa hustong gulang na – Orihinal at isang (1) kopya ng Birth Certificate  Kung ang Pasyente ay Menor de edad na -Orihinal at isang (1) kopya ng Birth Certificate of Menor at Birth Certificate ng Ama o Ina	Philippine Statistic Authority (PSA)
Kung ang Pasyente ay Kasal - Marriage Certificate	Philippine Statistic Authority (PSA)

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	MGA PAGKILOS SA TANGGAPAN	BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1.	Kumuha ng numero at hintayin tawagin				
2	Ipakita ang lahat ng kinakailangan na dokumento	Tanggapin at suriin ang mga dokumentong dala  Ipinapaalam sa pasyente/kamag-anak na naghihintay ang opisina ng MSS ng transmittal/verification na magmumula sa opisina ng PHIC tungkol sa stado ng Philhealth membership ng pasyente	Wala	15 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)

#	MGA HAKBANG NG KLIYENTE	MGA PAGKILOS SA TANGGAPAN	BABAYARAN	ORAS NG PAGPROSESO	TAONG RESPONSABLE
3.	Makatanggap ng impormasyon mula sa MSW/SWA tungkol sa stado ng Philhealth Membership ng pasyente	<p>Ipaalam sa mga pasyente/kamag-anak:</p> <p>&gt; Kung aktibo ang PHIC Membership ng pasyente, ituro ang kamag-anak ng pasyente na pumunta sa PCGH-PHIC Section para makatanggap ng benepisyo mula sa PHIC</p> <p>&gt; Kung HINDI aktibo ang PHIC Membership ng pasyente o wala pang membership sa PHIC, ay kailangan iproseso ng opisina ang pag enroll sa "Point of Service" (Online Registration) para magkaroon ng PHIC Number at makatanggap ng binipisyop ng PHIC</p>	Wala	15 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
<b>TOTAL</b>				<b>30 minutos</b>	

**CITIZEN'S CHARTER**  
**Medical Social Work Department (MSWD)**  
**(Revised February 2024)**

**Iba pang Psychosocial na Pag-endorso ng mga Pasyente**

Ang serbisyong ito ay ibinibigay upang tugunan ang iba pang psycho-social na alalahanin ng mga na-admit na pasyente (Paghanap mga Kamag-anak, Overstaying, Home Against Medical Advice, at iba pang psycho-social na alalahanin)

<b>Opisina</b>	Medical Social Services Tel: 8643-3333 local 103
<b>Pag-uuri:</b>	Simpleng Transaksyon
<b>Uri ng Transaksyon:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Sino ang maaring makatanggap:</b>	Mga pasyenteng nakakaranas ng iba pang psychosocial na alalahanin

<b>LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN</b>	<b>SAAN MAKUKUHA</b>
1. Referral para sa Home Against Medical Advice na pasyente	ER at Ward Staff
2. Referral para sa pasyente na nananatiling matagal sa ospital	ER at Ward Staff
3. Referral para sa pag-hanap/lokasyon ng mga kamag-anak ng pasyente	ER at Ward Staff

<b>#</b>	<b>MGA HAKBANG NG KLIYENTE</b>	<b>MGA PAGKILOS SA TANGGAPAN</b>	<b>BABAYARAN</b>	<b>ORAS NG PAGPROSESO</b>	<b>TAONG RESPONSABLE</b>
1.	Kumuha ng numero at hintayin ang numero na matawag  Magsulat sa MSSO logbook	Tumatanggap ng referral slip at iba-validate ang impormasyon ng pasyente	Wala	10 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
		Magsagawa ng psycho-social counseling/ intervention at ihanda ang 'SW Notes at "Referral Letter"	Wala	40 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
2.	Bumalik sa Ward/ER at ibigay sa nurse ang SW Notes o kaya Referral Letter kung saan naka address ang sulat	Gumawa ng SW Notes o kaya Referral Letter at ipadala sa kamag-anak ng pasyente para ibigay sa nurse/doctor/agency/facility	Wala	10 minuto	Naka-duty na Medical Social Welfare Officer (tingnan ang pangalan ng naka-duty sa front desk)
<b>TOTAL:</b>				<b>1 HOUR</b>	

**CITIZEN CHARTER**  
**PASIG CITY GENERAL HOSPITAL**

December 13, 2023

**OUT-PATIENT DEPARTMENT**

**(Konsultasyon sa Out-Patient Department)**

Pasig City General Hospital Out-Patient Department is one of the hospital's entry points wherein ambulatory medical services are provided for non-emergency patients.

(Ang Pasig City General Hospital Out-Patient Department ay isa sa mga tanggapan ng ospital na kung saan ang mga pasyenteng nangangailangan ng hindi agarang gamutan ay tinatangap at binibigyan ng serbisyong medikal.)

<b>Office or Division:</b> <b>(Opisina o Dibisyon)</b>	Pasig City General Hospital Paulo Roman A. Castro, Jr., MD, PhD Tel: 86427381 local 601  Out-Patient Department Tel: 8642-7381 local 135
<b>Classification:</b> <b>(Klasipikasyon o Uri)</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b> <b>(Uri ng Transakyon)</b>	G2C – Government to Citizens (G2C – Pamahalaan para sa Mamamayan)
<b>Who may avail:</b> <b>(Sino ang Maaring Makinabang)</b>	General Public (Pangkalahatang Publiko)

<b>CHECKLIST OF REQUIREMENTS</b> <b>(Mga Dokumentong Kinakailangan)</b>	<b>WHERE TO SECURE</b> <b>(Saan Kukunin)</b>
1. OPD Queue Number (OPD Numero)	OPD Nurse / Midwife on Duty / Dental Aide (Nakatalagang OPD Nars / Kumadrona / Dental Aide)
2. OPD Patient Tracer Slip (OPD Talaan ng Pasyente)	OPD Hospital Health Information Management (HHIM) (OPD HHIM Seksiyon)
3. OPD Charge Slip / Order of Payment (OPD Talaan ng Bayarin)	OPD HHIM (OPD HHIM)
4. OPD Official Receipt (OPD Opisyal na Resibo)	OPD Cashier (OPD Kahero)
5. OPD Health Record / Chart (OPD Health Record / Chart)	OPD HHIM (OPD HHIM)
6. OPD Dental Record / Chart (OPD Dental Record / Chart)	OPD Dental Section (OPD Dental Seksiyon)

#	CLIENT STEPS (Mga Dapat Gawin ng Kiliyente)	OFFICE ACTIONS (Mga Aksiyon ng Opisina)	FEES TO BE PAID (Mga Dapat Bayaran)	PROCESSING TIME (Oras ng Pagpoproseso)	PERSON RESPONSIBLE (Responsableng Tao)
1	Locate designated waiting area outside OPD. (Magtungo sa nakalaang hintayan sa labas ng OPD.)	Guide and assist patient to designated waiting area outside OPD. (Gabayan ang pasyente sa nakalaang hintayan sa labas ng OPD.)	None (Wala)	1 -2 Minutes (1 – 2 Minuto)	OPD Security Guard (Nakatalagang Guwardiya sa OPD)
2	Triaging (Pagtukoy sa karamdaman upang maisaayos ang prayoridad sa pangagamot.)	Triage the patient based on chief complaint and issue OPD Tracer Slip and Queueing Number. (Tukuyin ang karamdaman ng pasyente at bigyan ng OPD Talaan at OPD Numero.)	None (Wala)	2 - 5 Minutes (2 - 5 Minuto)	OPD Nurse OPD Midwife OPD Dental Aide OPD HHIM Staff  (OPD Nars OPD Kumadrona OPD Dental Aide OPD Tauhan ng HHIM)
3	Proceed to OPD HHIM Registration. (Magtungo sa OPD HHIM para sa pagpaparehistro.)	1. Get filled-up OPD Patient Tracer Slip and OPD Queue number and interview patient for verification of information. (Kunin ang nasagutang OPD Talaan ng Pasyente at OPD Numero at kapanayamin ang pasyente sa mga isinulat na impormasyon.)  2. Encode patient details and Issue Order of Payment to patient. (I-encode ang detalye ng pasyente at Ibigay sa pasyente ang OPD Talaan ng Bayarin.)  3. Retrieve OPD Health Record/Chart	None (Wala)	10 Minutes (10 Minuto)	OPD Hospital Health Information Management (HHIM) Staff  (OPD Tauhan ng HHIM)



#	CLIENT STEPS (Mga Dapat Gawin ng Kiliyente)	OFFICE ACTIONS (Mga Aksiyon ng Opisina)	FEES TO BE PAID (Mga Dapat Bayaran)	PROCESSING TIME (Oras ng Pagpoproseso)	PERSON RESPONSIBLE (Responsableng Tao)
		(Hanapin at Ilabas ang OPD Health Record/Chart)			
4	Proceed to OPD Billing Section for Senior Citizen and PWD patients. (Magtungo sa OPD Billing Seksiyon para sa mga Senior Citizen at PWD.)	Issue free or 20% Discount for Senior Citizen and PWD. (Pagbigay ng kaukulang 20% diskuwento o walang bayarin/libre sa pasyenteng Senior Citizen at PWD)	None (Wala)	2-5 Minutes (2 - 5 Minuto)	OPD Billing Staff  (Tauhan ng OPD Billing)
5	Proceed to OPD Cashier for payment.	Collection of payment. (Pagkolekta ng kaukulang bayarin.) A. Consultation Fee (Bayad sa Konsultasyon) B. Medical / Dental Document Fee (Bayad sa Dokumentong Medikal / Dental) C. Medical / Dental Procedure Fee (Bayad sa gagawin na Pamamaraan Medikal / Dental)	See Pricelist (Tingnan sa Listahan)	3 - 5 Minutes (3 – 5 Minuto)	OPD Cashier  (OPD Kahero)
6	Proceed to designated waiting area inside OPD and wait for name or Queue number to be called. (Magtungo sa itinalagang hintayan sa loob ng OPD at hintaying tawagin ang pangalan o OPD numero.)	Call out name of patient, ask for chief complaint and take Vital Signs. (Tawagin ang pangalan ng pasyente, alamin ang dahilan ng konsultasyon at kunin ang Vital Signs.)	None (Wala)	2 – 5 Minutes (2 – 5 Minuto)	OPD Nurse OPD Midwife OPD Dental Aide  (OPD Nars OPD Kumadrona OPD Dental Aide)

#	CLIENT STEPS (Mga Dapat Gawin ng Kiliyente)	OFFICE ACTIONS (Mga Aksiyon ng Opisina)	FEES TO BE PAID (Mga Dapat Bayaran)	PROCESSING TIME (Oras ng Pagpoproseso)	PERSON RESPONSIBLE (Responsableng Tao)
7	<p>Proceed to designated Medical / Dental Clinic waiting area. (Magtungo sa nakalaang hintayan sa klinika ng Medikal / Dental.)</p> <p>A. Family Medicine B. Internal Medicine C. Surgery D. Pediatric E. ENT F. Ophtha G. OB-Gyne H. Anesthesia I. Dental J. Specialty Clinics</p>	<p>1. Attend to the patient for consultation and examination. (Tingnan at eksaminin ang pasyente.)</p> <p>2. Prescribe Medication (Magbigay ng karampatang gamot.)</p> <p>3. Issue Diagnostic Request (Magbigay ng kahilingan para sa mga pagsusuri sa diagnostic.)</p> <p>4. Disposition (Disposisyon)</p> <p>a. Medical / Dental procedures (Medikal / Dental na pamamaraan)</p> <p>b. Referrals (Pagsangguni sa ibang sangay pangkalusugan)</p> <p>c. Admission (Pagpasok sa pangangalaga ng Ospital)</p> <p>d. Home Discharge (Pagpapauwi)</p>	None (Wala)	5 Minutes – 1 Hour  (5 Minuto – 1 Oras)	Medical Officer Medical Specialist Dentist  (Doktor / Espesyalista / Dentista)
8	<p>Wait for further instructions for payment of necessary fees and disposition. (Maghintay sa mga paliwanag ukol sa bayarin at sa disposisyon ng doctor.)</p>	<p>Facilitate Medical / Dental Orders, disposition of patient and requested referrals (ancillary services or allied health services as necessary) and if no medical orders / requested referrals, provide health instruction and health education. (Ipasunod ang medikal / dental na utos at hinggil</p>	Fees may vary depending on disposition (Ang bayarin ay batay sa disposisyon)	5 – 45 Minutes (5 – 45 Minuto)	OPD Nurse OPD Midwife OPD Dental Aide  (OPD Nars OPD Kumadrona OPD Dental Aide)

#	CLIENT STEPS (Mga Dapat Gawin ng Kiliyente)	OFFICE ACTIONS (Mga Aksiyon ng Opisina)	FEES TO BE PAID (Mga Dapat Bayaran)	PROCESSING TIME (Oras ng Pagpoproseso)	PERSON RESPONSIBLE (Responsableng Tao)
		sa disposisyon ng pasyente, hinihiling na sangguni sa ibang serbisyong sangay ng hospital at kung hindi kinakailangan ang mga nabanggit sa itaas, magbigay at magturo ng edukasyong pangkalusugan.)			
End of Transaction					
	TOTAL: (KABUUAN)		Fees may vary depending on disposition (Ang bayarin ay batay sa disposisyon)	30 Minutes - 2 Hours and 17 Minutes  30 Minuto – 2 Oras at 17 Minuto	Medical Officer Medical Specialist Dentist OPD Nurse OPD Midwife OPD Dental Aide OPD HHIM Staff OPD Billing Staff OPD Cashier OPD Guard

**Feedback and Complaints**  
**(“Feedback” at mga Reklamo)**

<b>FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM</b> <b>(Mekanismo ng mga “Feedback” at Reklamo)</b>	
How to send feedback (Paraan ng pagpapadala ng “feedback”)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Answer the Hospital Client Experience Survey (HCES) Form and return it to OPD Nurse Station. (Sagutan ang Hospital Client Experience Survey (HCES) at ibalik ito sa OPD Nurse Station.)</li> <li>2. Answer Client Feedback Form and drop it in OPD Suggestion Box. (Sagutan ang Client Feedback Form at ihulog ito sa OPD Suggestion Box.)</li> </ol>
How feedback is processed (Paano iproseso ang “feedback”)	<p>All filled-up PCGH Survey and Feedback Forms are collected and submitted to the responsible person for review and execution of necessary actions in response. (Ang lahat ng sinagutan na PCGH Survey and Feedback Forms ay kinokolekta at sinusumite sa responsableng tao para ito ay ma-aral at magawan ng tamang aksyon.)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collect all submitted OPD Patient Satisfactory Survey Forms. (Kolektahin ang lahat ng sinumiteng OPD Patient Satisfactory Survey Forms.)</li> <li>2. Open collected forms inside OPD Suggestion Box. (Buksan ang mga nakolektang forms na nasa loob ng OPD Suggestion Box.)</li> <li>3. Submit all collected forms to the responsible person. (Isumite ang lahat ng nakolektang forms sa responsableng tao.)</li> <li>4. Review and execute necessary actions in response. (Aralin at gawan ng natatamang aksyon bilang tugon.)</li> </ol>
How to file a complaint (Paano mag-file ng reklamo)	<p>Written complaints are submitted to the Immediate Department Supervisor. (Ang reklamong naisulat ay sinusumite sa Bisor ng Departamento.)</p>
How complaints are processed (Paano pinoproseso ang mga reklamo)	<p>Immediate Department Supervisor review, investigate and execute necessary actions in response. (Ang Bisor ng Departamento ay inaaral, iniimbestiga at binibigyan ang mga naturang reklamo ng nararapat at tamang aksyon.)</p>
Contact Information (Mga Impormasyon sa Pakikipag-ugnay)	<p>Medical Director Tel: 86427381 local 601</p> <p>Hospital Administrator Tel: 86427381 local 602</p> <p>OPD Head Tel: 86427381 local 127</p>

**CITIZEN CHARTER  
PASIG CITY GENERAL HOSPITAL**

**Pagkuha ng Gamot sa Botika**

Ang Pasig City General Hospital, sa pamamagitan ng Botika ay nagbibigay ng mga gamot para sa lunas ng mga sakit na inireseta ng mga manggagamot.

<b>Office or Division:</b>	Paulo Roman A. Castro, Jr., MD, PhD Medical Director Tel: 8643-3333 Email: <a href="mailto:pasigcitygen@yahoo.com.ph">pasigcitygen@yahoo.com.ph</a>  Pharmacy Tel: 8643-3333 local 116
<b>Classification:</b>	Simple
<b>Type of Transaction:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Who may avail:</b>	General Public

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Reseta ng Doktor	Sa Doktor
Hospital Patient Card (Blue and Yellow cards whenever applicable)	Sa Pamahalaan ng Lungsod ng Pasig
National Senior Citizen and PWD cards	Sa Pamahalaan ng Lokal na Gobyerno

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	I-presenta ang reseta	Itala / Ipasok ang reseta sa Hospital Information System	Wala	2- 3 minuto	Kawani ng Medical Records :  Buenaobra, Ronald Leaño Cabugon, Mylene Velasco Catig, Juliana Miranda Dalere, Lester Dela Cruz Elorde, Melanie Bautista Francisco, Noelito Huete

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
					Geronimo, Ronald Cuevas Nacion, Rochelle Regidor Parducho, Maria Tita Tiueco Reyes, Regielyn Junio Rodebella, LydiaCabangangan
2	I-presenta ang reseta	Suriin sa Hospital Information System ang gamot na rineseta	Wala	1-2 minuto	Parmasyutiko  Buenviaje, Ricardo Alfonso Gozar, Estela Bino Lumio, Yolanda Oficiar Mitre, Marissa Erram Navarro, Delia Deblois Palaroan, Bibeth Lao Reinoso, Suzette Sandoval Rodillas, Cecilio Fraginal Saguinsin, Ma. Editha Bernabe Torres, Emily Grace Cruz
3	Pagkuha ng Listahan / Tala ng Babayaran  **Para sa mga may hawak ng Senior Citizen, Privilege at PWD kard ay magtungo sa Departamento ng Inpormasyon para sa pagsuri at pagpapatunay.	Issue of Order of Payment	Nararapat na halaga	1-2 minuto	Parmasyutiko  Buenviaje, Ricardo Alfonso Gozar, Estela Bino Lumio, Yolanda Oficiar Mitre, Marissa Erram

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
					Navarro, Delia Deblois Palaroan, Bibeth Lao Reinoso, Suzette Sandoval Rodillas, Cecilio Friginal Saguinsin, Ma. Editha Bernabe Torres, Emily Grace Cruz
4	Bayaran ang gamot	Kolektahin ang Bayad	Nararapat na halaga	2-3 minuto	Kahera  Bufete, Nelma Cabalquinto Cebujano, Jennifer Tomacas Destreza, Emafe Ballaco Feliciano, Rosemarie San Diego Gamboa, Vilma Laman Madrigal, Irene Francisco Mayor, Vigilante Del Rosario Robiso, Mary Analyn Estaño Tabiera, Conchita Pagsanjan
5	Kuhanin ang Opisyal na Resibo	Pagbibigay ng Opisyal na Resibo	Wala	1-2 minuto	Kahera  Bufete, Nelma Cabalquinto Cebujano, Jennifer Tomacas Destreza, Emafe Ballaco

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
					Feliciano, Rosemarie San Diego Gamboa, Vilma Laman Madrigal, Irene Francisco Mayor, Vigilante Del Rosario Robiso, Mary Analyn Estaño Tabiera, Conchita Pagsanjan
6	I-presenta ang Opisyal na Resibo Receipt	Itala ang Opisyal na Reseta	Wala	1-2 minuto	Parmasyutiko Buenviaje, Ricardo Alfonso Gozar, Estela Bino Lumio, Yolanda Oficiar Mitre, Marissa Erram Navarro, Delia Deblois Palaroan, Bibeth Lao Reinoso, Suzette Sandoval Rodillas, Cecilio Friginal Saguinsin, Ma. Editha Bernabe Torres, Emily Grace Cruz
7	Kuhanin ang Gamot	Ibigay ang Gamot	Wala	1-2 minuto	Parmasyutiko Buenviaje, Ricardo Alfonso Gozar, Estela Bino Lumio, Yolanda Oficiar Mitre, Marissa Erram



#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
					Navarro, Delia Deblois Palaroan, Bibeth Lao Reinoso, Suzette Sandoval Rodillas, Cecilio Friginal Saguinsin, Ma. Editha Bernabe Torres, Emily Grace Cruz
TOTAL:				9-16 minuto	



## CITIZEN'S CHARTER PCGH-PHILHEALTH SECTION

<b>Opisina o Dibisyon:</b>	PAULO ROMAN A. CASTRO, JR., MD. PhD Medical Director Telephone # 8643-3333 Email: <a href="mailto:pasigcitygen@yahoo.com.ph">pasigcitygen@yahoo.com.ph</a>  Philhealth Section Telephone No. 8643-3333 loc 150
<b>Pag-uuri:</b>	Simple
<b>Uri ng Transaksyon:</b>	G2C – Pamahalaan sa mga Mamamayan
<b>Sino ang maaaring mag-avail:</b>	Lahat ng miyembro ng Philhealth

CHECKLIST NG MGA KINAKAILANGAN	SAAN SIGURADO
1. Portal	Philhealth Seksyon
2. Philhealth Member Registration Form (PMRF)	mada-download sa <a href="http://www.philhealth.gov.ph">www.philhealth.gov.ph</a> , o sa aming tanggapan sa Philhealth Seksyon
3. Claim Form 1 o Claim Signature Form	mada-download sa <a href="http://www.philhealth.gov.ph">www.philhealth.gov.ph</a> , o sa aming tanggapan sa Philhealth Seksyon
4. Form ng Claim 2	mada-download sa <a href="http://www.philhealth.gov.ph">www.philhealth.gov.ph</a> , o sa aming tanggapan sa Philhealth Seksyon
5. Iba pang Form kung kinakailangan	mada-download sa <a href="http://www.philhealth.gov.ph">www.philhealth.gov.ph</a> , o sa aming tanggapan sa Philhealth Seksyon

#	MGA HAKBANG NG CLIENT	MGA PAGKILOS SA TANGGAPAN	MGA BAYAD NA BAYAD	ORAS NG PAGPOPROSESO	TAONG RESPONSABLE
1	Kumpletuhin ang CHECKLIST OF REQUIREMENTS	Suriin ang pagkakumpleto ng isinumiteng checklist ng kinakailangan	wala	5 min	Mga tauhan
2	Para sa bawas sa pamamagitan ng ICD o RVS Code	Upang suriin ang ICD o RVS Code batay mula sa Claim Form 2 at iba pang kaukulang dokumento	wala	5 min	Mga tauhan
3.	Pag-print ng mga sumusuportang dokumento	I-print ang CF2, CSF at SOA	wala	10 min	Mga tauhan
4.	Pagpapalabas ng mga dokumento at SOA	Pipirmahan ng miyembro ang mga dokumentong inilabas	wala	20 min	Mga tauhan
5.	Member na magsauli ng mga dokumento sa Philhealth Section	Suriin, suriin at tanggapin	wala	5 min	Mga tauhan
KABUUAN:				45 Mins	

**CITIZEN CHARTER  
PASIG CITY GENERAL HOSPITAL**

Ang kagawaran ng Radyolohiya ng Pasig City General Hospital ay nagbibigay ng serbisyong pangkaraniwan at espesyal na eksaminasyon katulad ng mga sumusunod : X-ray, Ultrasound, CT scan, MRI at mammography

<b>Opisina/ Dibisyon:</b>	Paulo Roman A. Castro, Jr., MD, PhD Medical Director Tel: 8643-3333 Email: <a href="mailto:pasigcitygen@yahoo.com.ph">pasigcitygen@yahoo.com.ph</a>  Departamento ng Radyolohiya Tel: 8643-3333 local 126
<b>Klasipikasyon:</b>	Simpleng Transaksyon
<b>Uri ng Transaksyon:</b>	G2C – Government to Citizens
<b>Maaaring kumuha ng serbisyo:</b>	General Public

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
1. Doctor's request  For procedures with preparation (clarify if the patient underwent the needed preparation.)	Issued by the requesting doctor.
2. Hospital Patient Card (Blue and Yellow cards whenever applicable)	Issued by the City Government of Pasig

#	HAKBANG NA DAPAT GAWIN NG PASYENTE	AKSYON NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGALNG PROSESO	NAKATALAGANG EMPLEYADO
1	Dalhin at ibigay ang request form sa Radiology Staff	Tanggapin ang request form at suriin o tiyakin kung kumpleto ang lahat na impormasyon/datos ng pasyente at dapat meron lagda na galing sa Doktor na nag-request.		2 minuto	<b><u>RADIOLOGY STAFF</u></b>  Pingad,A Placedes MG Cruz, R. Gonzales C. Hermosura J. Laborte O. Leonida D. Medina J. Monroyo M. Ortega C. Tang, J. Jacalne R. Padrigano A. Tonio W. Blanco A. Torio J. Tagle A. Ogsimer, J. Dioso J.

#	HAKBANG NA DAPAT GAWIN NG PASYENTE	AKSYON NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGALNG PROSESO	NAKATALAGANG EMPLEYADO
2	Tanggapin ang kaukulang kopya ng bayarin	Ibigay ang kaukulang kopya ng bayarin at gabayan ang pasyente na magtungo sa kahera kung babayaran at kung meron Priviledge card/PWD o Discount Card ay magtungo sa Information Desk para makakuha ng libre o diskwento.		1-3 minuto	Radiology Staff/ MSWD staff/ Cashier Staff/ Admin Staff
3	Ibigay ang opisyal na resibo ng pinagbayaran o dokumento na inaprobahan ng Medical Assistance Program (MAP) sa Radiology Staff at maghintay na tawagin para sa kaukulang eksaminasyon o gabay kung ito ay kailangan ng preparasyon para sa kaukulang eksaminasyon.	Tanggapin at suriin ang pinagbayaran o dokumento na inaprobahan ng Medical Assistance Program.  Ipaliwanag ang kaukulang eksaminasyon o serbisyong gagawin sa pasyente.		Routine Procedures (5-10 minuto).  Special procedures (45 minuto hanggang 1 oras)	<b><u>RADIOLOGY STAFF</u></b> Pingad,A Placedes MG Cruz, R. Gonzales C. Hermosura J. Laborte O. Leonida D. Medina J. Monroyo M. Ortega C. Tang, J. Jacalne R. Padrigano A. Tonio W. Blanco A. Torio J. Tagle A. Ogsimer,
4	Pagkatapos ng kaukulang eksaminasyon	Pagbasa ng natapos na eksaminasyon		1.X-ray – 5 hanggang 15 minuto  2.CT Scan – 15 hanggang 45 minuto  3.MRI –30 minuto hanggang 1 oras  Mammography- 15 hanggang 30 minuto  Ultrasound -20 hanggang 30 minutes	<b><u>RADIOLOGIST</u></b> Dr. M.Onagan Dr.J. Malabuyoc Dr. Ma.T.Samson Dr.Garcia Dr. S. Mateo Dr.B. De Jesus Dr. Acosta Dr. R.Morales Dr. A. CO Dr. P. Chionglo Dr. B. Carabuena Dr. J Musico Dr. E. Yap Dr.Depaynos Dr.King Dr.Malimban Dr. Ayuyao

#	HAKBANG NA DAPAT GAWIN NG PASYENTE	AKSYON NG OPISINA	KAUKULANG BAYAD	TAGALNG PROSESO	NAKATALAGANG EMPLEYADO
5	Paglabas at pagkuha ng Opisyal na Resulta. Kailangan na lumagda sa logbook na katunayan na nakuha na ang resulta.	Itala ang kaukulang datos ng pasyente sa releasing logbook.  Paglabas ng Opisyal na resulta at gabay sa pasyente sa paglagda sa releasing logbook.		2 minuto	Giray, J. Dioso, J, Padrigano, A.
<b>TOTAL:</b>				1 minuto hanggang 1 oras	

**KATANGIAN NG MAMAYANAN  
DEPARTAMENTO NG UTILITY**

**TULONG SA JANITOR**

**PAGLILINIS NG OPISINA AT WARD**

<b>Opisina o Dibisyon:</b>	PASIG GENERL HOSPITAL
<b>Pag-uuri:</b>	Simple lang
<b>Uri ng Transakyon:</b>	G2C – Pamahalaan sa mga Mamamayan G2B – Gobyerno sa Negosyo G2G – Gobyerno sa Gobyerno
<b>Kung sino ang maaring magamit:</b>	Doktor,nars,pasyente,bisita at empleyado

<b>LISTAHAN NG MGA KINAKAILANGAN</b>	<b>KUNG SAAN LIGTAS</b>
1.Punan ang kahilingan sa serbisyo ng janitorial mula sa humihiling na opisina o ward at nilagdaan ng pinunong nangangasiwa	Nangangasiwa sa pinuno ng opisina
2.Pagpapatibay bilang kapalit ng tungkuling	Kawani ng lugar

<b>#</b>	<b>HAKBANG NG KALYENTE</b>	<b>AKSYON SA OPISINA</b>	<b>MGA BAYARIN NA BABAYARAN</b>	<b>ORAS NG PAGPOPROSESO</b>	<b>RESPONSIBILIDAD NG TAO</b>
1	.Punan ang kahilingan sa serbisyo ng janitorial mula sa humihiling na opisina o ward at nilagdaan ng piinong nangangasiwa	1.1 Ayusin ang hiling ayon sa pagkakasunud - sunod ng oras  1.2 Ipaalam sa utility ang tungkol sa kahilingan  1.3 Mag deploy ng man power sa tulong  1.4 Pagtulong sa humihiling na opisina	Wala	30minuto  30minuto  30minuto  30minuto	<b>NANGANGASIWA SA TAO / JANITOR</b> Maria Clara Toronon Diana Rose Reyes <b>JANITOR</b> Amalia Ardales Penida Catian Irina Catibis Nida Dizon Teresita Franche Salve Gabriel Carmilita Gerona Rowena Gaon Leticia pablijan Aurora Sablayan Felipe toronon Remidios Yutok Zenaida Villanueva
2	Pagpapatibay bilang kapalit ng tungkuling.	2.1Magkaroon ng tamang endorse	wala	60minuto	

#	HAKBANG NG KALYENTE	AKSYON SA OPISINA	MGA BAYARIN NA BABAYARAN	ORAS NG PAGPOPROSESO	RESPONSIBILIDAD NG TAO
		2.2 Seguraduhin lahat ng eendors ay ma eendors		60minuto	
3	linisin ang lugar	3.1 linisin ang dapat linisin  3.2 Maghintay ng tawag sa mga ipapalinis pa na ward o opisina.	wala	7oras	
TOTAL:				11oras	

## PUNA SA REKLAMO

PUNA AT REKLAMO MEKANIKO	
PAANO MAGPADALA NG PUNA	Sagutin ang puna sa lugar ng pagtanggap sa opisina sa janitor sa 4 <sup>th</sup> palapag bldg..A Pasig General Hospital at ilagay kahon ng mga mungkahi
KUNG PAANO PINOPROSESO ANG PUNA	<p>Sa pagtanggap ng tugon mula base Inuukulan ay ipaalam sa mga kliyente sa pamamagitan ng sulat email oh tawag sa telepeno</p> <p>Para sa mga pagsubaybay o mga tanong ang contact impormasyon ay simusunod.</p>
PAANO MAGSAMPA NG REKLAMO	<p>Para maghain ng reklamo laban sa utility ibigay ang mga sumusunod na detalye sa pamamagitan ng sulat o mensahe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Buong pangalan impormasyon sa pakikipag ugnayan ng nagrereklamo</li> <li>Salaysay ng reklamo</li> <li>Mga ebidensya</li> <li>Pangalan ng tao inirereklamo</li> </ul> <p>Ipadala ang liham ng reklamo sa ipisina ng Utility o mensahe <a href="mailto:claratoronon1864@gmail.com">claratoronon1864@gmail.com</a></p> <p>Para sa mga pagsubaybay o mga tanong ang contact impormasyon ay simusunod.</p>
PAANO PINOPROSESO ANG REKLAMO	<p>Lahat ng natatangapo na reklamo tungkol sa mga serbisyo ng pcgh at laban sa mg empleyado nito ipoproseso ng PCGH.</p> <p>Ang dapat magbigay ng pamamagitan ng sulat/mensahe.</p> <p>Para sa mga pagsubaybay o mga tanong ang contact impormasyon ay simusunod.</p>
IMPORMASYON SA PAKIKIPAG-UGNAYAN	<p><b>UTILITY</b>  <a href="mailto:claratoronon1864@gmail.com">EMAIL: claratoronon1864@gmail.com</a>  <b>LOCAL NO#: 414</b></p> <p><b>PCGH</b>  <a href="mailto:pasigcitygen@yahoo.com.ph">EMAIL: pasigcitygen@yahoo.com.ph</a>  <b>LOCAL NO#: 8643-3333</b></p>