

**CITIZEN CHARTER
DOÑA BETANG HEALTH CENTER**

Office or Division:	DOÑA BETANG HEALTH CENTER
Classification:	Simple
Type of Transaction:	G2C – Government to Citizens
Who may avail:	Residents of Barangay Santolan based on catchment area (Mga Nakatira sa barangay ng Santolan base sa lugar na nasasakupan)

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Patient' Family Number (Pampamilyang Numero)	Doña Betang Health Center
Medical Prescriptions (Reseta)	Doña Betang Health Center Physician
Philhealth Number (Numero ng Philhealth)	Philhealth office
Immunization Record	Doña Betang Health Center

CHECKLIST OF REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
(Talaan ng Pagbabakuna)	
Pre-Natal /Post-Natal Record (Talaan ng mga Buntis at Bagong Panganak)	Doña Betang Health Center
T.B. Treatment Card (Talaan ng Paggagamot ng Tuberkulosis)	Doña Betang Health Center

1.MEDICAL CONSULTATION

(Pagpapakonsulta/Pagpapagamot)

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Go to the triage ,tell what services he/she want to avail and get number (Lumapit sa mga nanunuri ,sabihin ang nais na serbisyo at kumuha ng numero	Retrieval of existing personal health records /Filling up of medical records for new patients (Pagkuha ng personal na talaan ng pangkalusugan /Pagpuno ng talaang pangkalusugan sa mga	None (Wala)	2-5 minutes (2 –5 minuto)	<u>Pasig Health Aides</u> Narcisa C. Rodriguez Melody G. Peñafiel Joan S. Revilla

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		bagong pasyente			
2	<p>Wait to be called for the Triage (initial assessment) ,Anthropometric measurement & Vital Signs</p> <p>(Hintaying matawag para sa inisyal na pagsusuri , pagkuha ng timbang , taas at Vital Signs</p>	<p>Anthropometric measurement (Pagsukat ng Timbang at Taas)</p> <p>Vital signs taking (Pagkuha ng Vital signs)</p> <p>Chief Complaint Taking (Pagkuha ng Punong Reklamo/Nararamdaman)</p>	None (Wala)	<p>2 – 5 minutes Midwife</p> <p>(2 –5 minuto)</p>	<p><u>Pasig Health Aides</u></p> <p>Narcisa C. Rodriguez</p> <p>Melody G. Peñafiel</p> <p>Joan S. Revilla</p> <p><u>Nurse</u></p> <p>Chadwindric C. Yu</p> <p><u>Midwife</u></p> <p>Veronica C. Nanale</p>
3	<p>Wait names to be called for consultation</p> <p>(Hintayin ang pangalan na matawag para sa pagpapakonsulta)</p>	<p>Queing for consultation</p> <p>(Pagpila para sa konsultasyon)</p>	None (Wala)	<p>Modifiable-Depends on patients load</p> <p>(Nagbabago-Depende sa dami ng pasyente)</p>	<p><u>Pasig Health Aides</u></p> <p>Narcisa C. Rodriguez</p> <p>Melody G. Peñafiel</p> <p>Joan S. Revilla</p>
4	<p>Consultation</p> <p>(Konsultasyon)</p>	<p>Medical Check up</p> <p>(Pagpapatingin at Pagpapagamot)</p>	None (Wala)	<p>Modifiable-Depends on patient needs</p> <p>(Nagbabago-Depende sa pangangailangan ng pasyente)</p>	<p><u>Health Center Physician</u></p> <p>Socrates M. Manuel M.D.</p>

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
5	Dispensing of Medicines (Pagkuha ng gamot)	Referral to Nurse/Midwife for Medicine Dispensing and advice (Pagpapapunta sa Nurse/Midwife para sa pagbibigay ng gamot at pagbibigay ng payo)	None (Wala)	5 – 10 minutes-Depends on the number of medicines prescribed (5 – 10 minuto) – Depende sa bilang ng gamut na nareseta	Nurse Chadwindric C. Yu or Midwife Veronica C. Nanale
TOTAL:					

2. IMMUNIZATION

(PAGBABAKUNA)

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Go to the triage ,tell what services he/she want to avail and get number	Retrieval of existing personal health records /Filling up of medical records for new patients	None (Wala)	2-5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	(Lumapit sa mga nanunuri ,sabihin ang nais na serbisyo at kumuha ng numero	(Pagkuha ng personal na talaan ng pangkalusugan /Pagpuno ng talaang pangkalusugan sa mga bagong pasyente			
2	Wait to be called for the Triage (initial assessment) ,Anthropometric measurement & Vital Signs (Hintaying matawag para sa inisyal na pagsusuri , pagkuha ng timbang ,taas at Vital Signs	Anthropometric measurement (Pagsukat ng Timbang at Taas) Vital signs taking (Pagkuha ng Vital signs)	None (Wala)	2 – 5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides Nurse / Midwife
3	Wait names to be called for vaccination (Hintayin ang pangalan na matawag para sa pagpapabakuna)	Queing for vaccination (Pagpila para pagpapabakuna)	None (Wala)	Modifiable-Depends on patients load (Nagbabago-Depende sa dami ng pasyente)	Pasig Health Aides
4	Vaccination (Pagbabakuna)	Vaccination of infant / children less than 2 years old (Pagbabakuna sa mga sanggol at bata wala pa	None (Wala)	2 – 5 minutes (2 –5 minuto)	Nurse /Midwife

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		sa edad 2)			
TOTAL:					

3. MATERNAL CARE

(PANGANGALAGA SA BUNTIS AT BAGONG PANGANAK)

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Go to the triage ,tell what services he/she want to avail and get number (Lumapit sa mga nanunuri ,sabihin ang nais na serbisyo at	Retrieval of existing personal health records /Filling up of medical records for new patients (Pagkuha ng personal na talaan ng	None (Wala)	2-5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	kumuha ng numero	pangkalusugan /Pagpuno ng talaang pangkalusugan sa mga bagong pasyente			
2	Wait to be called for the Triage (initial assessment) ,Anthropometric measurement & Vital Signs (Hintaying matawag para sa inisyal na pagsusuri , pagkuha ng timbang ,taas at Vital Signs	Anthropometric measurement (Pagsukat ng Timbang at Taas) Vital signs taking (Pagkuha ng Vital signs)	None (Wala)	2 – 5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides Nurse / Midwife
3	Wait names to be called for consultation (Hintayin ang pangalan na matawag para sa pagpapakonsulta)	Queing for Prenatal/PostNatal Consultation (Pagpila para sa konsultasyon ng mga Buntis / Bagong Panganak)	None (Wala)	Modifiable-Depends on patients load (Nagbabago-Depende sa dami ng pasyente)	Pasig Health Aides
4	Consultation (Konsultasyon)	Prenatal /Postnatal consultation (Konsultasyon ng mga buntis/bagong panganak)	None (Wala)	15-30 minutes	Nurse Midwife

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
5	Dispensing of Medicines (Pagbibigay ng gamot)	Dispensing Of vitamins and advice for pregnant and newly delivered mothers (Pagbibigay ng bitamina at payo sa mga buntis at bagong panganak)	None (Wala)	2 - 5 minutes (2 - 5 minuto)	Nurse Midwife
TOTAL:					

4. NEWBORN CARE

(PANGANGALAGA SA BAGONG SILANG NA SANGGOL)

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Go to the triage ,tell what services he/she want to avail and get number	Retrieval of existing personal health records /Filling up of medical records for new patients	None (Wala)	2-5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	(Lumapit sa mga nanunuri ,sabihin ang nais na serbisyo at kumuha ng numero	(Pagkuha ng personal na talaan ng pangkalusugan /Pagpuno ng talaang pangkalusugan sa mga bagong pasyente			
2	Wait to be called for the Triage (initial assessment) ,Anthropometric measurement & Vital Signs (Hintaying matawag para sa inisyal na pagsusuri , pagkuha ng timbang ,taas at Vital Signs	Anthropometric measurement (Pagsukat ng Timbang at Taas) Vital signs taking (Pagkuha ng Vital signs)	None (Wala)	2 – 5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides Nurse / Midwife
3	Wait names to be called for consultation (Hintayin ang pangalan na matawag para sa pagpapakonsulta)	Queing for Newborn Care Consultation (Pagpila para sa konsultasyon ng Bagong silang na sanggol)	None (Wala)	Modifiable-Depends on patients load (Nagbabago-Depende sa dami ng pasyente)	Pasig Health Aides
4	Consultation (Konsultasyon)	Newborn Care consultation (Konsultasyon ng mga bagong silang na sanggol)	None (Wala)	15-20 minutes	Nurse Midwife

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
TOTAL:					

5. FAMILY PLANNING

(PAGPAPLANO NG PAMILYA)

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Go to the triage ,tell what services he/she want to avail and get number (Lumapit sa mga nanunuri ,sabihin ang nais na serbisyo at kumuha ng numero	Retrieval of existing personal health records /Filling up of medical records for new patients (Pagkuha ng personal na talaan ng pangkalusugan /Pagpuno ng talaang pangkalusugan sa mga bagong pasyente	None (Wala)	2-5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides
2	Wait to be called for the Triage (initial assessment) ,Anthropometric measurement & Vital Signs	Anthropometric measurement (Pagsukat ng Timbang at Taas) Vital signs taking (Pagkuha ng Vital signs)	None (Wala)	2 – 5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides Nurse / Midwife

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	(Hintaying matawag para sa inisyal na pagsusuri , pagkuha ng timbang , taas at Vital Signs				
3	Wait names to be called for Family Planning consultation (Hintayin ang pangalan na matawag para sa pagpapakonsulta sa Family Planning)	Queing for Family Planning Consultation (Pagpila para sa konsultasyon ng pagpapalano ng pamilya)	None (Wala)	Modifiable-Depends on patients load (Nagbabago-Depende sa dami ng pasyente)	Pasig Health Aides
4	Consultation (Konsultasyon)	Family Planning consultation (Konsultasyon para sa pagpapalano ng pamilya)	None (Wala)	15-20 minutes (15 -20 minuto)	Nurse Midwife
5	Dispensing of Medicines or other methods. (Pagbibigay ng gamot o ibang paraan)	Dispensing of Family Planning medicines or other methods (Pagbibigay ng gamot o ibang paraan gamit sa pagpapalano ng pamilya)	None (Wala)	5 – 10 minutes depends on methods used (5 - 10 minuto) depende sa paraan na gagamitin	Nurse Midwife

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
TOTAL:					

6. TUBERCULOSIS CONTROL PROGRAM

(PROGRAMA SA PAG-SUGPO NG TUBERKULOSIS)

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1	Go to the triage ,tell what services he/she want to avail and get number (Lumapit sa mga nanunuri ,sabihin ang nais na serbisyo at kumuha ng numero	Retrieval of existing personal health records /Filling up of medical records for new patients (Pagkuha ng personal na talaan ng pangkalusugan /Pagpuno ng talaang pangkalusugan sa mga bagong pasyente	None (Wala)	2-5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides
2	Wait to be called for the Triage (initial assessment) ,Anthropometric measurement & Vital Signs	Anthropometric measurement (Pagsukat ng Timbang at Taas) Vital signs taking (Pagkuha ng Vital signs)	None (Wala)	2 – 5 minutes (2 –5 minuto)	Pasig Health Aides Nurse / Midwife

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
	(Hintaying matawag para sa inisyal na pagsusuri , pagkuha ng timbang , taas at Vital Signs	Chief Complaint Taking (Pagkuha ng Punong Reklamo/Nararamdaman)			
3	Wait names to be called for check up (Hintayin ang pangalan na matawag para sa pagpapagamot)	Queing for check up (Pagpila para sa pagpapagamot)	None (Wala)	5-10	Pasig Health Aides
4	Consultation and Review (Konsultasyon at Pagsusuri)	Medical Check up and review of symptoms and results of diagnostic exams -sputum exam ,chest x ray (Paggagamot at pagsusuri sa mga resulta ng eksaminasyon sa plema ,Gene Xpert at X-ray sa Baga)	None (Wala)	Modifiable-Depends on patient needs (Nagbabago-Depende sa pangangailangan ng pasyente)	Health Center Physician
5	Enrollment (Pagtatala)	Enrollment in TB Program once confirmed and positive based on Physician decision (Pagtatala sa Programa ng Tuberkulosis pag nakumpirma at positibo	None (Wala)	5 – 10 minutes-Depends on the number of medicines prescribed (5 – 10 minuto) – Depende sa bilang ng gamut na nareseta	Nurse Midwife

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
		base sa desisyon ng Manggagamot			
6	Giving of Medicines (Pagpapa inom ng gamut)	Giving of Medicines based on Integrated Directly Observed Treatment Short Course (I DOTS) (Pag papainom ng gamut base sa TUTOK GAMUTAN)	None (Wala)	Within 6 months (Sa Loob ng 6 na Buwan)	Nurse Midwife
7	Sputum Examinations (Pagsusuri ng plema)	Repeat Sputum Examinations done based on category of TB Treatment (Pag eksaminasyon ulit ng plema base sa kategorya ng paggamot sa Tuberculosis)	None (Wala)	5 -10 minutes (5 – 10 minuto)	Nurse Midwife
8	Issuance of Certificate (Pag iisyu ng Sertipikasyon)	Issuance of Certificate for Treatment Completed/Cured (Pag isyu ng Setipikasyon sa mga natapos sa gamutan/gumaling sa sakit na tuberculosis)	None (Wala)	5 -10 minutes (5 – 10 minuto)	Health Center Physician

#	CLIENT STEPS	OFFICE ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
TOTAL:					

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback	May send feedback to e mail- healthcenterdonabetang@gmail.com (magpadala ng puna sa email -healthcenterdonabetang@gmail.com)
How feedback is processed	Every Friday ,the person in charge of health center open the email ,records all feedback submitted (Kada Biyernes ang taong namumuno sa health center ay bubuksan ang email, itatala ang mga puna na isinumite. Feedback requiring answers are then relayed to the citizen to their email (Ang mga puna na kailangan ng kasagutan ay ipinapadala sa tao sa kanyang e mail
How to file a complaint	May send complaint to e mail – healthcenterdonabetang@gmail.com Make sure to provide the following information: 1.Name of Person being complained 2. Incident 3. Evidence 4. Name of Complainant and telephone (Magpadala ng reklamo sa e mail -healthcenterdonabetang@gmail.com Siguruhin na ibigay ang mga sumusunod na detalye: 1.Pangalan ng Tao na nirereklamo 2. Pangyayari 3. Ebidensiya 4. Pangalan ng nagrereklamo at telepono
How complaints are processed	The Person in Charge of Health Center opens the e mail on a daily basis and evaluates each complaint. Upon evaluation,the person in charge shall start the investigation and forward the complaint to the person being complained for explanation. The Person in Charge will create a report after the investigation and shall submit it to the Head of Agency for appropriate action The Person in charge will give feedback to the client. (Ang Taong Namumuno sa Health Center ay bubuksan ang e mail araw-araw at susuriin ang bawat reklamo.

	<p>Sa pagsusuri ang Taong Namumuno ay mag umpisang mag imbestiga at isusulong ang reklamo sa taong nirereklamo para sa pagpapaliwanag Ang Taong namumuno ay gagawa ng ulat pagkatapos ang imbestigasyon at isusumite sa Pinuno ng Ahensya ang nararapat na aksyon. Ang Taong namumuno ay magbibigay ng katugunan sa kliyente.</p>
Contact Information	<p>Email - healthcenterdonabetang@gmail.com</p>

GABAY SA MAMAMAYAN

DOÑA BETANG HC

SERBISYONG DENTAL

Programa ng Pasig Dental Health na makatulong upang mabawasan ang porsyento ng taong nagkakaroon ng problema sa pagkabulok ng ngipin at maging sa mga sakit sa gilagid at bibig sa ating bansa.

MGA SERBISYONG BINIBIGAY:

- * Konsultasyon
- * Pagsusuri ng ngipin at bibig
- * Payong pangdental
- * Linis ng ngipin at bibig ng mga buntis
- * Bunot ng ngipin
- * Paglagay ng plurayd sa ngipin ng mga bata
- * Sabayang pagsisipilyo sa mga pampublikong eskwelahan

SCHEDULE NG SERBISYO:

- Lunes , Miyerkules, Huwebes at Biyernes (8:00 AM – 5:00 PM)

DIVISION	DENTAL OFFICE/ DENTAL HEALTH OFFICE
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transaksyon	G2C- Government to Citizens

Sino ang maaaring makakuha ng serbisyo?	Pasigueños na sinasakop ng Doña Betang Health Center
MGA KAKAILANGANIN	SAAN MAAARING KUNIN?
1. Kards ng pagkakakilanlan- Voter's ID Senior's ID Philhealth ID	COMELEC Senior Citizen's Office Philhealth Office
2. Referral galing sa Lisensyadong Dentista (kung kinakailangan)	Dentistang Nagrefer
3. Para sa mga menor de edad. Kinakailangang kasama ang magulang o kapamilya na nasa legal na edad.	N/A

A. PAGPAPAKONSULTA SA HEALTH CENTER

Blg.	PROSESO NG PAGPAPAKONSULTA	TUGON NG BARANGAY HEALTH CENTER	BAYAD SA PAGPROSESO	ORAS NG PAGPROSESO	MGA INAASAHANG TUTUGON
1.	Ang mga pasyente ay nararapat tumungo sa Health Center kung saang Barangay sila naninirahan.		WALA		

	<p>a. Kinakailangang magdala ng alinman sa sumusunod na ID para sa pagkakakilanlan:</p> <p>Voter's ID</p> <p>Seniors Citizen's ID</p> <p>Philhealth ID</p> <p>b. Referral Slip</p> <p>Galing sa lisensyadong Dentista ng gobyerno o sa pribadong Klinika (kung kinakailangan)</p>	Hingin ang kaukulang ID			
2	Makipag-ugnayan sa Dental Aide o sa Dental Assistant/ PHA ukol sa dahilan nang	Ang Dental Aide o Dental Assistant /PHA ay gagawin ang mga sumusunod:	WALA	10 minuto	PHA

	<p>pagpunta sa Health Center</p> <p>.</p>	<ol style="list-style-type: none">1. Asikasuhin ang pasyente para sa pagsasaayos ng konsultasyon at karampatang solusyon sa inilapit na sakit.2. Tingnan ang mga dokumentong dala ng pasyente.3. Paggabay sa pasyente sa pagpapasagot sa Individual Treatment Records at iba pang form kasama na ang personal na impormasyon ukol sa COVID 19 .			
--	---	---	--	--	--

		<p>4. Kunin ang Vital. Signs ng pasyente (BP, etc.) at itala ito sa Individual Treatment Record (ITR).</p> <p>5. Pagbigay ng hudyat kung nararapat nang tanggapin ng dentista ang pasyente.</p>			
3.	Isangguni sa Dentista ang sadya sa pagtungo sa Health Center	<p>Ang Dentistang nasa Health Center ay isasagawa ang sumusunod:</p> <p>1. Pagbibigay ng nararapat na medikal na tugon sa pasyente lalo na kung may</p>	WALA	10 minuto hanggang 1 oras depende sa pagtugon sa suliraning dental ng pasyente	<p>Health Center Dentist Amelia B.Havana,DMD</p>

		<p>sintomas ng COVID 19.</p> <p>2. Pagbibigay ng konsultasyon/ pagsusuri ng ngipin.</p> <p>3. Pagbasa sa medical at dental na kasaysayan ng pasyente.</p> <p>4. Pagbibigay ng karampatang paggamot sa suliraning dental ng pasyente</p>			
	Encoding sa Electronic Medical Records (EMR)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pagkuha ng Philhealth number 2. Pag beripika at talaga ng 	WALA	5 minuto	Medical encoder

		tamang detalye ng pasyente sa Electronic Medical Records (EMR)			
	Pagbibigay ng karampatang gamut kung kinakailangan at instruction kung paano ito iinumina	Ang dentista ng Doña Betang Health Center ay isasagawa ang sumusunod: 1. Pagbibigay ng gamot sa kirot at antibiotic kung kinakailangan	WALA	3 minuto	Health Center Dentist Amelia B.Havana,DMD
KABUUAN				10 minuto hanggang 1 oras depende sa bigat na kailangan isagawa pagtugon sa suliraning dental.	

PUNA AT REKLAMO

PUNA AT REKLAMO

Paano magpadala ng puna?	Sa pamamagitan ng pagpapadala ng mensahe sa telepono o email address ng klinika. , maaari rin sa mga suggestion box.
Paano pinoproceso ang naging puna?	Ang mga puna, suhestiyon o opinyon na natanggap na personal na idinulog sa klinika, ipinabaot sa pamamagitan ng tawag sa telepono ay pinag-aaralan at agarang binibigyan ng tugon. Ang mga punang ipinadaan sa Email o pasulat ay pinag-aaralan at agarang binibigyan ng tugon kung saan ipinadala ang puna.
Paano magsumite ng reklamo?	Sa pamamagitan ng pagpapadala ng mensahe sa telepono o email address ng klinika. , maaari rin sa mga suggestion box.
Paano pinoproceso ang mga naging reklamo	Kung ang reklamo ay tungkol sa suliraning dental na isinagawa ang gamutan sa klinika , ang dentistang nagsagawa ng paggagamot ang haharap sa reklamo. Ngunit kung ang idinulog na reklamo ay may koneksyon sa iba pang problema maliban sa suliraning dental , ang reklamo ay iaakyat sa susunod na may mataas na katungkulan para pag-aralan at magsagawa ng karampatang solusyon.

