

## CITIZEN CHARTER

( CITY HEALTH DEPARTMENT)

Name of Service: Medical Statistics Office

Brief description of the service: An office that collects, organizes, analyzes, interprets, utilizes, and disseminates health data and statistics to ensure the responsiveness of Pasig City's Health system to the needs of the community and each individual Pasiguenos through the creation and maintenance of an accurate and up-to-date medical database

Office or Division:	City Health Department
Classification	Simple
Type of Transaction	G2C
Who may avail:	Residents and Non Residents of Pasig City

Checklist of Requirements	Where to secure
Letter of Request (Morbidity and Mortality data)	Individual
Email address and contact information of requestor	Individual

#	Client Steps	Office Actions	Fees to be Paid	Processing Time	Person Responsible
1	Present Requirements	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Receive and evaluate the Request letter.</li> <li>2. Receive and validate the requestor's information</li> <li>3. Requestor should be advised to wait for request approval.</li> <li>4. Prepare and provide data as directed by the Unit Head.</li> </ol>	None	8 hrs	Joanna Marie C. Gulifardo, RN Angelita Sanchez, RM Marilou Pertimos Rose Anne Sagum Edsel Jae Lopena
2	Accurate database for Mortality and Morbidity based on ICD 10 Code	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collects data from 40 health center and 2 health stations</li> <li>2. Encodes mortality and morbidity data to excel file</li> <li>3. Validates mortality and morbidity cases from 40 health center and 2 health stations</li> </ol>	None	8 hrs	Joanna Marie C. Gulifardo, RN Angelita Sanchez, RM Marilou Pertimos Rose Anne Sagum Edsel Jae Lopena
3	Morbidity, Mortality and natality reporting	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collects data from 40 health center and 2 health stations</li> <li>2. Gathers data from Local Civil Registry (LCR)</li> </ol>	None	8 hrs	Angelita Sanchez, RM Marilou Pertimos Rose Anne Sagum Edsel Jae Lopena
4	Generate Annual report	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Collects data from 40 health center and 2 health</li> </ol>	None	8 hrs	Stuart G. Santos, MD Joanna Marie C. Gulifardo, RN

		stations 2. Encodes mortality and morbidity data to excel file 3. Analyzes and evaluates case condition / disease based on Icd 10 code for medical statistics from 40 health centers and 2 health stations 4. Creates and submits the monthly, quarterly, bi-annual, and annual reports			Angelita Sanchez, RM Marilou Pertimos Rose Anne Sagum Edsel Jae Lopena Deborrah Donna Camacho, RN Athena Deocampo, RN
5	FHSIS report consolidation and submission to DOH	1. Collects data from 13 Program Managers 2. Consolidates data in FHSIS excel file 3. Records and submits consolidated data to DOH	None	8 hrs	Deborrah Donna Camacho, RN
TOTAL:					

#### FEEDBACK AND COMPLAINTS

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send feedback	✓ Forward feedback form at <a href="mailto:pasigcityhealthrecords@gmail.com">pasigcityhealthrecords@gmail.com</a>
How feedback is processed	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Unit Chief opens email to record and complies all feedback every week</li> <li>✓ Positive and Negative feedbacks wil convey to the concern personnel of section</li> <li>✓ For negative feedbacks, concerned personnel must respond in written form addressed to City Health officer within 72 hours upon receipt hereof</li> <li>✓ Explanation of the concern personnel wil be relayed t the client and kept to section's archive for record purposes.</li> </ul>
How to file a complaint	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Accomplish client complaint form of the unit. Forward to <a href="mailto:pasigcityhealthrecords@gmail.com">pasigcityhealthrecords@gmail.com</a> . To properly address complaint, make sure to provide the following information: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Name of the complainant, contact number and date of complaint</li> <li>• Name of the person being complained</li> <li>• Incident</li> </ul> </li> </ul>
How complaints are processed	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Unit Chief evaluates the submitted complaints. Thereafter evaluation, inquiry/ analysis of the complaint will start.</li> <li>✓ Unit Chief will create a report and submit to the City Health Department Officer for appropriate action</li> <li>✓ Unit Chief will give feedback to the client for the action taken</li> </ul>
Contact information	✓ For inquiries, suggestions and follow-ups, clients may contact the City Health Department at 643-1111 loc 391

## CITIZEN CHARTER

( Lokal na Kagawaran ng kalusugan ng Lungsod ng Pasig)

Pangalan ng Serbisyo: MEDICAL STATISTICS OFFICE

Maikling talakayan tungkol sa serbisyo: Opisina na nagkokolekta, nagaayos, nagsusuri, nagbibigay kahulugan, gumagamit at nagpapalaganap ng datos ng kalusugan at mga istatistika upang masiguro ang kakayahang tumugon ng lokal na kagawaran ng kalusugan ng Lungsod ng Pasig sa pangangailan ng komunidad at sa bawat Pasigueno sa pamamagitan ng paggawa at pagpapanatili ng tama, wasto at napapanahong medikal na datos .

Opisina o Dibisyon:	City Health Department
Klasipikasyon	Simple
Uri ng Transakyon	G2C
Sino ang maaaring makinabang	Residente at Hindi residente ng Pasig

LISTAHAN NG MGA KAILANGAN	SAAN MAAARING MAKUHA
<i>Request Letter</i> ( Datos ng Pagkakasakit at Pagakamatay)	Indibidwal
Impormasyon ng Humihiling ng datos ( email address, contact number)	Indibidwal

#	Hakbang ng kliyente	Ginagawang aksyon ng Opisina	Multa/ Bayad	Oras ng proseso	Taong Namumuno/Taong Namamahala
1	Pagpasa ng mga kailangang documento ( request letter, impormasyon)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pagtanggap at Pagsuri sa Request letter.</li> <li>Pagkuha ng impormasyon ng humihiling ng datos</li> <li>Ang humihiling ng datos ay dapat payuhan na maghintay para sa pagapruba ng kahilingan.</li> <li>Pagbigay ng datos ayon sa direksyon ng tagapamuno ng yunit.</li> </ol>	Wala	8 oras	Joanna Marie C. Gulifardo, RN Angelita Sanchez, RM Marilou Pertimos Rose Anne Sagum Edsel Jae Lopena
2	Tama at wasto na datos ng mga Pagkakasakit (Morbidity) at Pagkakamatay (Mortality) base sa ICD 10 Code	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pagkolekta ng mga datos mula sa 40 Health Centers and 2 istasyon ng kalusugan</li> <li>Pagsalin ng mga datos ng Pagkakasakit (Morbidity) at Pagkakamatay (Mortality) sa <i>excel file</i></li> <li>Pagbuod at pagsusuri ng pangkalahatang datos</li> </ol>	Wala	8 oras	Joanna Marie C. Gulifardo, RN Angelita Sanchez, RM Marilou Pertimos Rose Anne Sagum Edsel Jae Lopena
3	Paguulat ng Pagkakasakit (Morbidity) at Pagkakamatay (Mortality)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Pagkolekta ng datos mula sa <i>Local Civil Registry (LCR)</i></li> <li>Pagkolekta ng mga datos mula sa 40 Health Centers and 2 istasyon ng kalusugan</li> </ol>	Wala	8 oras	Angelita Sanchez, RM Marilou Pertimos Rose Anne Sagum Edsel Jae Lopena

4	Taunang pagpasa ng datos ng mga Pagkakasakit (Morbidity) at Pagkakamatay (Mortality)	<p>1. Pagkolekta ng mga datos mula sa 40 Health Centers and 2 istasyon ng kalusugan</p> <p>2. Pagsalin ng mga datos ng Pagkakasakit (Morbidity) at Pagkakamatay (Mortality) sa <i>excel file</i></p> <p>3. Nagsusuri at nagbibigay kahulugan sa kalagayan ng kaso/ sakit base sa ICD 10 code para sa istatistikang medikal mula sa 40 Health centers at 2 istasyon ng kalusugan</p> <p>4. Lumikha at magsumite ng buwanan, tatluhan-buwan, kalahating taon at taunang ulat.</p>	Wala	8 oras	<p>Stuart G. Santos, MD</p> <p>Joanna Marie C. Gulifardo, RN</p> <p>Angelita Sanchez, RM</p> <p>Marilou Pertimos</p> <p>Rose Anne Sagum</p> <p>Edsel Jae Lopena</p> <p>Deborrah Donna Camacho, RN</p> <p>Athena Deocampo, RN</p>
5	Pagsasama-sama at pagsusumite ng ulat ng FHSIS sa kagawaran ng kalusugan	<p>1. Pagkolekta ng datos mula sa labing tatlong (13) tagapamahala ng mga programa.</p> <p>2. Pinagsasama-sama ang nakoletang datos sa <i>FHSIS excel file</i></p> <p>3. Nagtatala at nagsusumite ng pinagsama-samang datos sa kagawaran ng kalusugan</p>	Wala	8 oras	Deborrah Donna Camacho, RN
TOTAL:					

#### TUGON AT REKLAMO

MGA MEKANISMO NG TUGON AT REKLAMO	
Paano magpadala ng tugon	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ipasa ang iyong tugon sa <a href="mailto:pasigcityhealthrecords@gmail.com">pasigcityhealthrecords@gmail.com</a></li> </ul>
Paano naipoproceso ang mga tugon	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Ang tagapamuno ng yunit ay magbubukas ng <i>email</i> para itala ang lahat ng tugon bawat linggo</li> <li>✓ Ang mga positibo at negatibong tugon ay ipararating sa kinaauukulang empleyado</li> <li>✓ Para sa negatibong tugon, ang kinaauukulang empleyado ay kinakailangang sumagot sa loob ng 72 oras mula sa pagkakatanggap</li> <li>✓ Ang pagpapaliwanag ng kinaauukulang empleyado ay ipararating sa kliyente at itatago sa arkibo (<i>archive</i>) ng yunit para sa layunin ng talaan.</li> </ul>
Paano magsampa ng reklamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sagutan at kumpletuhin ang <i>form</i> ng reklamo. Ipasa ito sa <a href="mailto:pasigcityhealthrecords@gmail.com">pasigcityhealthrecords@gmail.com</a> .</li> <li>✓ Upang maayos na matugunan ang reklamo, tiyaking ibigay ang mga sumusunod na impormasyon</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pangalan ng nagreklamo, numerong pwedeng tawagan at petsa ng paghahain ng reklamo</li> <li>• Pangalan ng inireklamo</li> <li>• Pagtalakay ng pang yayari</li> </ul>
Paano naipoproceso ang mga reklamo	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pagsuri ng Punong yunit sa mga isinuniteng reklamo.</li> <li>✓ Lilikha ng isang ulat ang punong yunit at ibibigay sa opisyal ng departamento ng kalusugan ng lungsod para sa naaangkop na aksyon</li> <li>✓ Ang punong yunit ay magbibigay tugon sa kliyente para sa aksyong ginawa.</li> </ul>
Impormasyon ng pakikipagugnayan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Para sa iba pang katanungan , suhestiyon, at dagdag kaalaman , maaring magsadya sa City Health Department o tumawag sa numerong 643-1111 loc 391</li> </ul>