



Republic of the Philippines  
Department of Health, Regional Office IV-CALABARZON  
**BATANGAS MEDICAL CENTER**  
Batangas City  
**ISO 9001:2015 CERTIFIED**



## **EMERGENCY ROOM DEPARTMENT**

### **VISION**

**“Batangas Medical Center: The leading multi-specialty institution towards a healthy CALABARZON”**

### **MISSION**

- .To provide quality, advanced, and equitable health care and related services to all.**
- .To promote and strengthen teaching, training, research programs and activities for our health workers and those from other relevant institutions.**

### **QUALITY POLICY**

**Batangas Medical Center is committed to provide quality, advanced and equitable health care and related services to all.**

**We adhere to the legal requirements intended for hospital and improve our training programs to enhance our knowledge, skills, and attitude.**

**We continually improve our quality and risk based management system for the satisfaction of our clients, personnel and other stakeholders.**

### **CORE VALUES**

<b>RESPECT</b>	<b>• INTEGRITY</b>
<b>COMPASSION</b>	<b>• EXCELLENCE</b>



## EMERGENCY ROOM DEPARTMENT

MGA GAGAWIN	LUGAR NG TRANSAKYON	TAGAL NG TRANSAKSYON	DOKUMEN-TO NA IPAPAKITA	DOKUMENTO NA MAKUKUHA	KAUKALANG BAYAD	EMPLOYADO NA PUNTAHAN	EKSTENSYON NA ORAS
1. Ipa-assess ang pasyente	Triage Area	3-5 minuto	Referral Slip kung natingnan na ng ibang doctor	WALA	WALA	ER Nurse	10 minuto
2. Magpalista ang kasama ng pasyente.	ER Nurse Station	5 minuto	Hospital Card	Hospital Card	WALA	ER Nurse	10 minuto
3. Pumunta sa nakatalagang silid-titinginan para makuhanan ng vital signs at hintayin kung may ibibgay na diagnostic request ang doctor.	ER Rooms (IM, Pediatrics, OB-Gyne, Surgery)	30 minuto		Diagnostic Request mula sa doctor	Depende sa Diagnostic Request.	ER Nurse	1 oras o higit pa depende sa kondisyon ng pasyente
4. Hintayin ang sasabihin ng doctor kung dapat i-admit ang pasyente bago magtungo sa ADMITTING SECTION upang mainterview	INFORMATION	15 minuto	Admission Notice	Admission Notice	WALA	Doctor sa ER/ Admitting Section Staff	Depende sa dami ng pasyente
5. Kung di kailangan i-admit ay hintayin ang charge slip bago magbayad sa KAHERA para sa mga nagamit sa pasyente	ER/KAHERA	15 minuto		Charge Slip / Resibo	WALA	Kahera	10 minuto
6. Bumalik sa ER at ipakita ang resibo	ER	5 minuto	Resibo	Discharge Clearance	WALA	ER Nurse	5 minuto

### PAUNAWA:

Sa pagkakataong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang Batangas Medical Center ay makikipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon.

Kayo po ay mahalaga sa amin. **Para sa inyong komento, suhestyon o reklamo, maari lamang po na sagutan ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form** na makukuha sa Information at ihulog sa mga Feedback boxes. Maaari nyo rin kaming tawagan sa **(043) 740-8303 loc. 1104.**

**MARAMING SALAMAT PO!**



## VISION

**“Batangas Medical Center: The leading multi-specialty institution towards a healthy CALABARZON”.**

## MISSION

- To provide quality, advanced, and equitable health care and related services to all.
- To promote and strengthen teaching, training, research programs and activities for our health workers and those from other relevant institutions.

## QUALITY POLICY

**Batangas Medical Center is committed to provide quality, advanced and equitable health care and related services to all.**

**We adhere to the legal requirements intended for hospital and improve our training programs to enhance our knowledge, skills, and attitude.**

**We continually improve our quality and risk based management system for the satisfaction of our clients, personnel and other stakeholders.**

## CORE VALUES

- RESPECT      • INTEGRITY**  
**COMPASSION      • EXCELLENCE**

## KAHERA

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKU- LANG HALA- GA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMEN- TO NA MAKU- KUHA	TAGAL NG TRANSAK- SYON	EMPLOYAD O NA PU- PUNTAHAN	EK- STENSY ON NG ORAS
HAKBANG NA SUSUNDIN SA PAGBABAYAD							
Pumila at ipakita ang CHARGE SLIP bago magbayad.	KAHERA WINDOW 10 at 12 Window 11 (Priority Lane)	Depende sa nakasulat sa slip ng pagbabayaran	CHARGE SLIP/ HOSPITAL BILL	RESIBO	5 minuto	KAHERA	8 minuto



## BILLING and CLAIMS

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKU-LANG HALAGA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMENTO NA MAKU-	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLOYADO NA PUPUNTAHAN	EKSTENSYON NG ORAS
<b>HAKBANG NA SUSUNDIN SA PAGKUHA NG HOSPITAL BILL</b>							
1. Kumuha ng Discharge / Patient Clearance sa Nurse Station at magpapirma sa mga opisina na nakatala para makakuha ng Settlement Card.	Tingnan sa hawak na Clearance	WALA	Discharge at Patient Clearance	Discharge at Patient Clearance/ Settlement Card	30 minuto	Kawani sa bawat opisina na nakalista sa Clearance	Depende sa tagal ng pagpapapirma ng clearance
2. Ipakita ang Settlement Card para makuha ang Final Bill mula sa NURSE STATION kung saan naka-admit ang pasyente.	Billing Section - WINDOW 9	WALA	Settlement Card	Final Bill	5 minuto	Billing and Claims Staff	5 minuto depende sa dami ng pasyente
3. Magbayad sa KAHERA	KAHERA	Tingnan sa Final Bill	Final Bill	Final Bill at Resibo	5 minuto	Kahera	5 minuto
4. Ipakita sa Nurse Station ang Final Bill at Disharge Clearance na may tatak na CLEARED.	Nurse Station	WALA	Final Bill at Discharge Clearance	Final Bill at Discharge Clearance na may pirma ng Nurse-On-Duty	15 minuto	Nurse on Duty	10 minutes
5. Ipakita sa Guard-On Duty ang Discharged Clearance mula Nurse Station	Entrance/ Exit ng ospital	WALA	Final Bill/ Discharged Clearance	Final Bill	3 minuto	Guard on Duty	3 minuto

### PAUNAWA:

Sa pagkakataong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang pamunuan ng Batangas Medical Center ay makikipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon.

Kayo po ay mahalaga sa amin. **Para sa inyong komento, suhestyon o reklamo, maari lamang po na sagutan ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na makukuha sa Information at ihulog sa mga Feedback boxes. Maaari nyo rin kaming tawagan sa (043) 740-8303 loc. 1022 (Kahera) at loc. 1126 (Billing and Claims).**

**MARAMING SALAMAT PO!**



# INFORMATION/ADMITTING SECTION

## VISION

**“Batangas Medical Center: The leading multi-specialty institution towards a healthy CALABARZON”.**

## MISSION

- To provide quality, advanced, and equitable health care and related services to all.
- To promote and strengthen teaching, training, research programs and activities for our health workers and those from other relevant institutions.

## QUALITY POLICY

**Batangas Medical Center is committed to provide quality, advanced and equitable health care and related services to all.**

**We adhere to the legal requirements intended for hospital and improve our training programs to enhance our knowledge, skills, and attitude.**

**We continually improve our quality and risk based management system for the satisfaction of our clients, personnel and other stakeholders.**

## CORE VALUES

**RESPECT      •    INTEGRITY**  
**COMPASSION    •    EXCELLENCE**

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKULANG HALAGA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMENTO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLEYADO NA PUPUNTAHAN	EKSTENSYON NG ORAS / DAHILAN
<b>MGA HAKBANG SA PAG-AADMIT NG PASYENTE</b>							
1. Magpakonsulta sa OPD/ER.	OPD Room1 / ER	WALA	WALA	ADMISSION NOTICE (OPD) ROOM STUB (ER)	Depende sa tagal ng konsultasyon	Doctor at Nurse	MARAMING PASYENTE
2. Lumapit sa INFORMATION Staff upang mainterview	INFORMATION/Admitting Section	WALA	Admission Notice mula OPD / Room Stub (ER), MDR, Hospital Card, EBD Card, IPK Card	PHILHEALTH STUB	10 minuto	Information Clerk	MARAMING PASYENTE
3. > Makakatanggap ng GREEN STUB kung maaari gamitin ang PHILHEATH	INFORMATION	WALA	Philheath ID	GREEN STUB/ YELLOW CARD at Hospital Card	3 minuto	Information Clerk	Madaming Pasyente



## INFORMATION/ADMITTING SECTION

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKU-LANG HAL-AGA	MGA DOKUMEN-TO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMEN-TO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLEYADO NA PUPUN-TAHAN	EKSTENSYON NG ORAS / DAHILAN
3. Makakatanggap ng <b>YELLOW STUB</b> kung hindi agad magagamit ang <b>PHILHEALTH</b>  • Isumite ang mga kailangang dokumento sa loob ng 48 oras para magamit ang <b>PHILHEALTH</b>	INFOR-MATION  Window 7	WALA	Philhealth ID  CF1/ CF2/ CF3/ PMRF, karagda-gang re-quirements depende sa sasabihin ng staff na	GREEN STUB/ YELLOW CARD at Hospital Card	3 minuto  5 minuto	Information Clerk	Depende sa dalang doku-mento at dami ng pasyente
4. Bumalik sa nurse ng OPD/ER pagkatapos ng interview	OPD/ER	WALA	Hospital Card/Green or Yellow Stub	WALA	2 minuto	Nurse	

### PARA SA PAGKUHA NG DEATH CERTIFICATE

1. Magpainterview sa Nurse kung saan naadmit ang pasyente.	Assigned Station	WALA	Billing Statement/ Receipts		Depende sa dami ng Pasyente	Nurse	Maraming Pasyente
2. Pumunta sa <b>INFORMATION</b> at hintayin na tawagin ng staff upang mainter-view para ma-verify ang mga detalye sa draft ng Death Certifi-cate	Infor-mation/ Admitting Section	WALA	Death Certificate Form	WALA	15 minuto	Infor-mation Clerk	5 minuto depende sa dami ng tao
3. Hintayin na matapos ang Death Certificate	Infor-mation Section	WALA	WALA	Death Certifi-cate	15 minuto	Infor-mation Clerk	Depende sa dami ng Pasyente

### PAUNAWA:

Sa pagkakataong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang pamunuan ng Batangas Medical Center ay makikipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon.

Kayo po ay mahalaga sa amin. **Para sa inyong komento, suhestyon o reklamo, maari lamang po na sagutan ang Feedback Form/Patient Satis-faction Form o Survey Form** na makukuha sa Information at ihulog sa mga Feedback boxes. Maaari nyo rin kaming tawagan sa **(043) 740-8303 loc. 1109.**

**MARAMING SALAMAT PO!**



## HEALTH INFORMATION MANAGEMENT SECTION (HIMS - RECORDS)

### VISION

“Batangas Medical Center: The leading multi-specialty institution towards a healthy CALABARZON”.

### MISSION

- To provide quality, advanced, and equitable health care and related services to all.
- To promote and strengthen teaching, training, research programs and activities for our health workers and those from other relevant institutions.

### QUALITY POLICY

Batangas Medical Center is committed to provide quality, advanced and equitable health care and related services to all.

We adhere to the legal requirements intended for hospital and improve our training programs to enhance our knowledge, skills, and attitude.

We continually improve our quality and risk based management system for the satisfaction of our clients, personnel and other stakeholders.

### CORE VALUES

**RESPECT • INTEGRITY**  
**COMPASSION • EXCELLENCE**

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKU-LANG HAL-AGA	MGA DOKUMEN-TO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMEN-TO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLOYADO NA PUPUN-TAHAN	EKSTENSYON NG ORAS / DAHILAN
<b>MGA HAKBANG PARA SA PAGKUHA NG MEDICAL/CONFINEMENT CERTIFICATE</b>							
1. Sagutan ang request form at hintayin na mainter-view ng staff.	Table 2 RECORDS	WALA	VALID ID Authorization Letter	WALA	5 minuto	RECORDS STAFF	
2. Bibigyan ng Charge Slip upang makapagbayad sa KAHERA	Table 2 RECORDS	WALA	Charge Slip	WALA	1 minuto	RECORDS STAFF	
3. Magbayad sa kahera	KAHERA	₱ 50.00	Charge Slip	Resibo	5 minuto	KAHERA	Depende sa dami ng nagbabayad
4. Bumalik sa RECORDS	Table 2 RECORDS	WALA	RESIBO	Medical/ Confinement/ Medi-co-Legal Certificate or Medical Records	5 minuto	RECORDS STAFF	





## HEALTH INFORMATION MANAGEMENT SECTION (HIMS - RECORDS)

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKU-LANG HAL-AGA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMENTO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLOYADO NA PUNTAHAN	EKSTENSYON NG ORAS / DAHILAN
<b>PARA SA PAGKUHA NG BIRTH CERTIFICATE</b>							
1. Kumuha ng numero at kumpletuhin ang mga detalye sa DRAFT COPY ng Birth Certificate habang naghihintay matawag ang numero.	RECORDS	WALA	WALA	WALA	3 minuto	Birth Certificate Staff	Depende sa dami ng naunang kliyente.
2. Hintayin na matapos i-encode ang detalyeng naisulat sa draft copy bago pirmahan ng ina or ama ng bata ang certificate	RECORDS	WALA	1 malinaw na kopya ng: Valid ID, Marriage Contract ng magulang, birth certificate ng magulang kung hindi pa kasal	WALA	15 minuto		Depende sa dami ng naunang ine-encode
3. Hintayin ang Charge Slip	RECORDS	WALA	WALA	Charge Slip	2 minuto	RECORDS Staff	
4. Magbayad sa ka-hera	KAHERA	₱50.00	Charge Slip	RESIBO	5 minuto	KAHERA	
5. Bumalik sa RECORDS at ipakita ang resibo para malaman kung kailan babalikan ang registered copy.	RECORDS	WALA	RESIBO	DRAFT COPY ng birth certificate	5 minuto	RECORDS STAFF	
Para po matulungan sa pagpapa-rehistro ng birth certificate na hindi <i>late registration</i> sa civil registrar ng Batangas, maari po lamang na magbigay ng malinaw na kopya ng Marriage Certificate ang magulang.							

### PAUNAWA:

Sa pagkakataong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang pamunuan ng Batangas Medical Center ay makikipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon.

Kayo po ay mahalaga sa amin. Para sa inyong komento, suhestyon o reklamo, maari lamang po na sagutan ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na makukuha sa Information at ihulog sa mga Feedback boxes. Maaari nyo rin kaming tawagan sa **(043) 740-8303 loc. 1038**.

**MARAMING SALAMAT PO!**





## **OUT-PATIENT DEPARTMENT (OPD)**

### **VISION**

**“Batangas Medical Center: The leading multi-specialty institution towards a healthy CALABARZON”**

### **MISSION**

- .To provide quality, advanced, and equitable health care and related services to all.**
- .To promote and strengthen teaching, training, research programs and activities for our health workers and those from other relevant institutions.**

### **QUALITY POLICY**

**Batangas Medical Center is committed to provide quality, advanced and equitable health care and related services to all.**

**We adhere to the legal requirements intended for hospital and improve our training programs to enhance our knowledge, skills, and attitude.**

**We continually improve our quality and risk based management system for the satisfaction of our clients, personnel and other stakeholders.**

### **CORE VALUES**

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| <b>RESPECT</b>    | <b>• INTEGRITY</b>  |
| <b>COMPASSION</b> | <b>• EXCELLENCE</b> |



## OUT-PATIENT DEPARTMENT (OPD)

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKU-LANG HALAGA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMENTO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLOYADO NA PUPUNTAHAN	EKSTENSYON NG ORAS
<b>MGA HAKBANG NA SUSUNDIN SA PAGPAPAKONSULTA</b>							
1. Kumuha ng Numero sa OPD Public Assistance	Public Assistance Desk (PAD)	WALA	Hospital Card	OPD Colored Number Stub	1-2 minuto	Kawani sa PAD	Madaming nakapila
<b>KULAY NG NUMERO NA MAKUKUHA</b>							
<b>Internal Medicine</b> <b>Clearance</b> <b>Oncology</b> <b>OPHTHALMOLOGY</b> <b>ENT</b> <b>OB-GYNECOLOGY</b>		<b>Orthopedics</b> <b>Admission</b> <b>SURGERY</b> <b>UROLOGY</b>		<b>Family Medicine</b> <b>FAMILY PLANNING</b>		<b>PEDIATRICS</b> <b>HIGH RISK</b> <b>WELL BABY</b>	
2. Hintaying lumabas o i-flash ang hawak na OPD Colored Number Stub sa TV monitor bago lumapit sa takdang Window at iabot ang numero.	OPD Room 1: <b>Window 1</b> : INTERNAL MEDICINE, FAMILY MEDICINE, ONCOLOGY, CLEARANCE, ADMISSION <b>Window 2</b> : SURGERY, OPHTHALMOLOGY, ORTHOPEDICS, UROLOGY <b>Window 3</b> : OB-GYNE, FAMILY PLANNING, ENT, OB-GYNE (ONCOLOGY) <b>Window 4</b> : PEDIA, WELL BABY, OB-GYNE HIGH RISK	WALA	Para sa pasyenteng aadmitin o ooperahan (minor): sulat mula sa doktor bilang katibayan at resulta ng mga laboratory tests	WALA	5 minuto	Kawaning nakatalaga sa bawat Window	Depende sa dami ng pasyente
3. Magpatala sa kawani na nakatalaga sa Window	OPD Room 1	WALA	Hospital Card	Hospital Card	3 minuto	Kawani sa bawat window	Depende sa dami ng pasyente
4. Pumunta sa nakatakdang silid, maupo sa labas at hintaying tawagin ang pangalan ng pasyente ng nurse	Tingnan sa baba ang listahan ng room na maaring puntahan	WALA	WALA	WALA	10 minuto	NURSE ON DUTY	Depende sa dami ng pasyente
<b>ROOM 2:</b> PEDIA, WELL BABY  <b>ROOM 4:</b> FAMILY PLANNING		<b>ROOM 5:</b> OLD/NEW OB-GYNE, OB GYNE- ONCOLOGY  <b>ROOM 6:</b> OPHTHALMOGY		<b>ROOM 7:</b> SURGERY, ORTHOPEDICS, UROLOGY <b>ROOM 8:</b> SUB SPEC. <b>ROOM 9:</b> ONCOLOGY		<b>ROOM 10:</b> INTERNAL MEDICINE, CLEARANCE  <b>ROOM 14:</b> FAMILY MEDICINE	



## **OUT-PATIENT DEPARTMENT (OPD)**

### **MGA PAALALA:**

1. Ang Out Patient Department (OPD) ay bukas mula alas-6 ng umaga hanggang alas-5 ng hapon, Lunes hanggang Biyernes. Sarado ng Sabado, Linggo, at Fiesta Opisyal (Public Holidays).
2. Ang palistahan ay mula alas-6 ng umaga hanggang 3:30 ng hapon, Lunes hanggang Biyernes.
3. Ang schedule ng mga serbisyo ay maaring magbago na aprubado ng OPD Chairman ayon sa iba't ibang aktibidades na maaaring maganap sa mga susunod na araw.
4. Sa panahong may kailangang baguhin sa impormasyon ng pasyente, may mga kaukulang dokumento tulad ng Government ID or any VALID ID, birth certificate., marriage certificate at iba pa na katunayan ng pagkakakilanlan na kailangan ipakita.
5. Ang OPD Public Assistance Desk (PAD) ay nandiyan para sagutin ang lahat ng katanungan tungkol sa serbisyo ng OPD.
7. Ang Sub-specialty services ng OPD tulad ng Psychiatry, Oncology, Orthopedics, Neurology ay may piling mga araw lamang. Maaring alamin ang schedule ng lahat ng serbisyo sa PAD.
8. Sa mga pasyenteng may follow-up check-up, siguraduhing bumalik sa itinakdang panahon na sinabi ng duktur.
10. Sa mga kukuha ng medical certificates, Fit to work, etc., magtungo sa 2/F Records Office pagka check-up sa OPD.
11. Sa mga pasyenteng hiram sumulat o bumasa maaring magpatulong sa PAD o sa palistahan.
12. Bigyang puwang ang mga pasyenteng susulat lalo na ang ating mga Senior Citizen, Person with Disability (PWD) at mga buntis sa mga itinakdang sulatan.
13. Ang hospital card po ay mahalaga sa bawat konsultasyon na gagawin, ito po ay makakatulong para mapabilis ang paghahanap ng record ng pasyente, kaya naman atin po itong ingatan at ugaliing dala-dala.
14. Ang mga pasyente po na ang huling check-up ay noong 2011, humihingi po kami ng pang-unawa sapagkat ang record po na iyon ay maaaring wala na sa system kaya bibigyan po kayo ng panibagong form o iinterviewhin para sa mga kailangang detalye.

### **PAUNAWA:**

Sa pagkakataong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang pamunuan ng Batangas Medical Center ay makikipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon.

Kayo po ay mahalaga sa amin. Para sa inyong komento, suhestyon o reklamo, maari lamang po na sagutan ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na makukuha sa Information at ihulog sa mga Feedback boxes. Maaari nyo rin kaming tawagan sa **(043) 740-8303 loc. 1039.**

**MARAMING SALAMAT PO!**



Republic of the Philippines  
Department of Health, Regional Office IV-CALABARZON  
**BATANGAS MEDICAL CENTER**  
Batangas City  
ISO 9001:2015 CERTIFIED



## **MEDICAL SOCIAL WORK DEPARTMENT**

### **VISION**

**“Batangas Medical Center: The leading multi-specialty institution towards a healthy CALABARZON”**

### **MISSION**

- .To provide quality, advanced, and equitable health care and related services to all.**
- .To promote and strengthen teaching, training, research programs and activities for our health workers and those from other relevant institutions.**

### **QUALITY POLICY**

**Batangas Medical Center is committed to provide quality, advanced and equitable health care and related services to all.**

**We adhere to the legal requirements intended for hospital and improve our training programs to enhance our knowledge, skills, and attitude.**

**We continually improve our quality and risk based management system for the satisfaction of our clients, personnel and other stakeholders.**

### **CORE VALUES**

<b>RESPECT</b>	<b>• INTEGRITY</b>
<b>COMPASSION</b>	<b>• EXCELLENCE</b>



Republic of the Philippines  
Department of Health, Regional Office IV-CALABARZON  
**BATANGAS MEDICAL CENTER**  
Batangas City  
**ISO 9001:2015 CERTIFIED**



## MEDICAL SOCIAL WORK DEPARTMENT

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKULANG HALAGA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMENTO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLOYADO NA PUPUNTAHAN	EKSTENSYON NG ORAS / DAHLAN
<b>PAGPAPADISKWENTO NG DIAGNOSTIC PROCEDURES</b>							
1. Kumuha ng Charge Slip para sa Diagnostic Request na gagawin sa pasyente	LABORATORY, RADIOLOGY, EG, 2D ECHO, PHYSICAL THERAPY	WALA	REQUEST NG EKSAMINASYON MULA SA DOCTOR	REQUEST NG EKSAMINASYON MULA SA DOCTOR	5 minuto	RECEPTIONIST	MARAMI NG PASYENTE
2. Hintayin na matawag upang makapanayam para sa klasipikasyon ng pasyente at hintayin maibalik ang request na may diskwento bago magbayad	MSWD OFFICE/ WINDOW 6	WALA	CHARGE SLIP	REQUEST NA MAY DISKWENTO	10 minuto	Kawani ng MSWD	MARAMI NG PASYENTE
<b>MGA HAKBANG NA SUSUNDIN SA KLASIPIKASYON NG IN-PATIENT</b>							
1. Panayam sa pasyente o kamag-anak para sa klasipikasyon	WARD/MSWD Office	WALA	Hospital Card/ PhilHealth Stub	Assessment and Referral Report Form	15 minuto	Kawani ng MSWD	Depende sa dami ng Pasyente
2. Hintayin ang paliwanag ng MSWD para sa tulong ng maaring matanggap mula sa ospital	Ward/MSWD Office	WALA	WALA	WALA	15 minuto	Kawani ng MSWD	Depende sa dami ng pasyente
<b>MGA HAKBANG NA SUSUNDIN PARA SA ENROLLMENT NG POINT OF SERVICE PROGRAM</b>							
1. Panayam at paliwanag sa pasyente o kamag-anak para sa klasipikasyon at posibleng enrollment sa Point of Service Program	WARD/MSWD Office	WALA	Hospital Card/ Philhealth Stub	Verification Stub	15 minuto	Kawani ng Philhealth Cares	Depende dami ng pasyente
2. Beripikasyon sa Philhealth para sa posibleng record ng pasyente	PhilHealth Cares Window 4	WALA	Hospital Card Verification Stub	Verification Stub na may sagot ng Philhealth	15 minuto	Kawani ng PhilHealth	Depende sa dami ng pasyente
3. Bibigyan ng POS Form kung walang record sa PhilHealth	MSWD Office	WALA	Verification Stub	POS Form	15 minuto	Kawani ng MSWD	Depende sa dami ng pasyente
4. Ibalik ang form para sa Online Enrollment	MSWD Office	WALA	POS Form	POS Stub at Registration Slip	5 minuto	Kawani ng MSWD	Depende sa dami ng pasyente
5. Pagbibigay ng PhilHealth stub at sertipikasyon ng pagkakarehistro nito.	MSWD Office	WALA	PhilHealth Stub	POS Stub at Registration Slip	5 minuto	Kawani ng MSWD	Depende sa bilis ng pag-apruba ng Phil-
6. Ibigay sa nurse-on-duty ng station ang POS Stub bilang kopya nila.	WARD	WALA	POS Stub	WALA	2-3 minuto	Nurse	Depende sa dami ng Pasyente



## MEDICAL SOCIAL WORK DEPARTMENT

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKULANG HALAGA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMENTO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLEYADO NA PUPUNTAHAN	EKSTENSYON NG ORAS /
<b>MGA HAKBANG NA SUSUNDIN SA PAGHINGI NG TULONG MEDIKAL</b>							
1. Humingi ng payo kung paano makahingi ng tulong para sa mga bayarin sa ospital at isumite ang mga kailangang dokumento	MSWD Office	WALA	Certificate of Indigency/ Medical Abstract/Hospital Bill	WALA	15 minuto	Kawani ng MSWD	Depende sa uri ng tulong na kailangan
2. Hintaying maproseso ang mga dokumento bago bayaran ang natitirang balanse.	MSWD Office/KAHERA	WALA	Hospital Bill/ Charge Slip	Resibo	10 minuto	Kawani ng Kahera	Depende sa dami ng pasyente
<b>MGA HAKBANG NA SUSUNDIN SA PAGHINGI NG TULONG SA PCSO HELP DESK/ENDOWMENT FUND</b>							
1. Humingi ng listahan ng PCSO requirements	MSWD Office	WALA	Hospital Bill	Listahan ng mga PCSO requirements	3 minuto	Kawani ng MSWD	Depende sa dami ng pasyente
2. Isumite ang kompletong papeles ayon sa listahan	MSWD Office	WALA	2 sulat kahilingan/Medical Abstract/ID ng pasyente	WALA	5 minuto	Kawani ng MSWD	Depende sa dami ng pasyente
3. Maghintay na maproseso ang mga papeles bago bayaran ang balanse	MSWD Office/KAHERA	WALA	Hospital Bill na may diskwento	WALA	30 minuto	Kawani ng MSWD/KAHERA	Depende sa dami ng pasyente at nagaba-

### PAUNAWA:

Sa pagkakataong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang pamunuan ng Batangas Medical Center ay makikipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon.

Kayo po ay mahalaga sa amin. Para sa inyong komento, suhestyon o reklamo, maari lamang po na sagutan ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na makukuha sa Information at ihulog sa mga Feedback boxes. Maaari nyo rin kaming tawagan sa **(043) 740-8303 loc. 1110**.

**MARAMING SALAMAT PO!**



Republic of the Philippines  
Department of Health, Regional Office IV-CALABARZON  
**BATANGAS MEDICAL CENTER**  
Batangas City  
ISO 9001:2015 CERTIFIED



# **DEPARTMENT OF RADIOLOGY**

## **VISION**

**“Batangas Medical Center: The leading multi-specialty institution towards a healthy CALABARZON”**

## **MISSION**

- .To provide quality, advanced, and equitable health care and related services to all.**
- .To promote and strengthen teaching, training, research programs and activities for our health workers and those from other relevant institutions.**

## **QUALITY POLICY**

**Batangas Medical Center is committed to provide quality, advanced and equitable health care and related services to all.**

**We adhere to the legal requirements intended for hospital and improve our training programs to enhance our knowledge, skills, and attitude.**

**We continually improve our quality and risk based management system for the satisfaction of our clients, personnel and other stakeholders.**

## **CORE VALUES**

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| <b>RESPECT</b>    | <b>• INTEGRITY</b>  |
| <b>COMPASSION</b> | <b>• EXCELLENCE</b> |





## DEPARTMENT OF RADIOLOGY

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKULANG HALAGA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMENTO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLOYADO NA PUNTAHAN	EKSTENSYON NG ORAS / DAHILAN
<b>PARA SA MGA REQUEST NG X-RAY/ULTRASOUND/MAMMOGRAPHY/CT SCAN</b>							
1. Ibigay ang Request	Reception Window ng Radiology Department	WALA	Request mula sa Doktor	Charge slip	3-5 minuto	Staff sa Reception Window	Depende sa dami ng pasyente.
2. Dalhin ang REQUEST at charge slip sa KAHERA	KAHERA (CASHIER)	Base sa uri ng eksaminasyong gagawin	Request mula sa Doktor at Charge Slip	Resibo ng pinagbayaran	5 minuto	Kahera	Depende sa dami ng nagbabayad
3. Bumalik sa department dala ang resibo at mag-antay ng tawag para sa eksaminasyon.	Reception Window	WALA	Resibo	Ibabalik ang resibo sa pasyente na may numero	10 minuto depende sa dami ng naghihintay	Staff sa Reception Window	Depende sa dami ng nagbabayad
4. Bumalik para sa resulta sa takdang araw ng pakuha o tumawag sa kanilang opisina para sa follow-up.	Reception Window X-RAY / Ultrasound/ Mammogram)	WALA	Resibo	X-ray/ Ultrasound / Mammogram/ CT SCAN result	3 araw para sa x-ray at mammogram at 4 na oras matapos ang ultrasound, 3-5 araw para sa CT Scan Result	Staff sa Reception Window	Depende sa dami ng kuha ng resulta sa scheduled na araw
<b>PARA SA MGA MAY REQUEST NG CT SCAN AT MRI, MAGBIBIGAY PO IBANG SCHEDULE KUNG KAILAN BABALIK PARA GAWIN ANG EKSAMINASYON.</b>							

### PAUNAWA:

Sa pagkakataong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang pamunuan ng Batangas Medical Center ay makikipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon.

Kayo po ay mahalaga sa amin. Para sa inyong komento, suhestyon o reklamo, maari lamang po na sagutan ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na makukuha sa Information at ihulog sa mga Feedback boxes. Maaari nyo rin kaming tawagan sa **(043) 740-8303 loc. 1106/1116**.

**MARAMING SALAMAT PO!**



# PHARMACY

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKULANG HALAGA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMENTO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLOYADO NA PUNTAHAN	EKSTENSYON NG ORAS / DAHILAN
<u>OUTPATIENT/ INPATIENT</u> Ipakita ang reseta sa upang malagyan ng presyo bago bayaran sa KAHERA at saka balikan ang gamot	PHARMACY (BOTIKA)	Depende sa babayarang gamot	(RESETA AT SENIOR CITIZEN ID ,PWD ID / KAUKULANG PHILHEALTH MDR	RESIBO at mga isinunmiteng ID	3 minuto	PHARMACIST	Depende sa dami ng Pasyente
<u>EBD/IPK Card Holder</u> Ipakita ang mga dalang dokumento at hintayin ang instruksyon ng Pharmacist na makakausap	PHARMACY (BOTIKA)/ EBD office	Depende sa babayarang gamot	EBD Acknowledgement Form/ IPK Card, Reseta at Hospital Card	EBD Acknowledgement Form/ IPK Card, Reseta at Hospital Card	3 minuto	PHARMACIST EBD Coordinatort	Depende sa dami ng Pasyente
PARA SA PAGKUHA NG GAMOT NA MAY MEDICAL ASSISTANCE FUND(MAF) Ipa-assess sa Medical Social Service ang Guarantee Letter bago bumalik sa botika at ipakita ang Aprubadong Reseta	Medical Social Service (MSS) PHARMACY (BOTIKA)	Depende sa Pangan-gailangan	Reseta Guarantee Letter	Reseta Guarantee Letter	6 minuto	PHARMACIST MSS personnel	Depende sa dami ng Pasyente
Para sa mga gamot ng INPATIENT na may sponsor. Nurse/ Nurse Attendant ng assigned station ang pupunta sa botika upang kumuha ng mga gamot	Nurse Station PHARMACY (BOTIKA)	WALA	Reseta	WALA	10 minuto	PHARMACIST	Depende sa dami ng reseta

## PAUNAWA:

Sa pagkakataong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang pamunuan ng Batangas Medical Center ay makikipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon.

Kayo po ay mahalaga sa amin. Para sa inyong komento, suhestyon o reklamo, maari lamang po na sagutan ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na makukuha sa Information at ihulog sa mga Feedback boxes. Maaari nyo rin kaming tawagan sa **(043) 740-8303 loc. 1103**.

**MARAMING SALAMAT PO!**



Republic of the Philippines  
Department of Health, Regional Office IV-CALABARZON  
**BATANGAS MEDICAL CENTER**  
Batangas City  
ISO 9001:2015 CERTIFIED



# **DEPARTMENT OF PATHOLOGY**

## **VISION**

**“Batangas Medical Center: The leading multi-specialty institution towards a healthy CALABARZON”**

## **MISSION**

- .To provide quality, advanced, and equitable health care and related services to all.**
- .To promote and strengthen teaching, training, research programs and activities for our health workers and those from other relevant institutions.**

## **QUALITY POLICY**

**Batangas Medical Center is committed to provide quality, advanced and equitable health care and related services to all.**

**We adhere to the legal requirements intended for hospital and improve our training programs to enhance our knowledge, skills, and attitude.**

**We continually improve our quality and risk based management system for the satisfaction of our clients, personnel and other stakeholders.**

## **CORE VALUES**

- |                   |                     |
|-------------------|---------------------|
| <b>RESPECT</b>    | <b>• INTEGRITY</b>  |
| <b>COMPASSION</b> | <b>• EXCELLENCE</b> |



## DEPARTMENT OF PATHOLOGY

MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAUKULANG HALAGA	MGA DOKUMENTO NA IPAKIKITA	MGA DOKUMENTO NA MAKUKUHA	TAGAL NG TRANSAKSYON	EMPLOYADO NA PUNTAHAN	EKSTENSYON NG ORAS / DAHILAN
1. Ipakita sa Receptionist ang mga REQUEST ng eksaminasyon at siguraduhin na kumpleto at tama ang impormasyon ng pasyente bago magbayad	Laboratory - RECEPTION WINDOW	Depende sa Charge Slip	Request mula sa Doctor	Charge Slip / Lab Request	5 minuto	Kawani sa Receptionist Window	Kakulangan ng impormasyon sa request
2. Dalhin ang Charge Slip sa KAHERA (para sa INDIGENT PATIENT, magpunta muna sa MSWD para sa maaring maging diskwento)	KAHERA/MSWD	Kaukulang halaga sa Charge Slip	Charge Slip	Resibo	5 minuto	Kahera/ Kawani sa MSWD	Maraming nagbabayad
3. Bumalik sa Reception Window ng Laboratory at ipakita ang pinagbayaran. Kung ang request ay sa dugo, hintayin na papasukin sa EXTRACTION AREA para makuhanan ng dugo at hintayin ang advice kung kailan babalikan ang resulta.	LABORATORY Reception Window	WALA	Resibo/Request ng eksaminasyon	WALA	15 minuto	Receptionist/ Phlebotomist (kung kukuhanan ng dugo)	Maraming pasyente
4. Kuhanin ang resulta bago bumalik sa doctor	Reception Window	WALA	Authorization Letter, Resibo ng pinagbayaran	Resibo/ Resulta ng eksaminasyon	3 minuto	Kawani sa Reception Window	Maraming nakapila

### PAUNAWA:

Sa pagkakataong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang pamunuan ng Batangas Medical Center ay makikipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon.

Kayo po ay mahalaga sa amin. Para sa inyong komento, suhestyon o reklamo, maari lamang po na sagutan ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na makukuha sa Information at ihulog sa mga Feedback boxes. Maaari nyo rin kaming tawagan sa **(043) 740-8303 loc. 1098/1099**.

**MARAMING SALAMAT PO!**

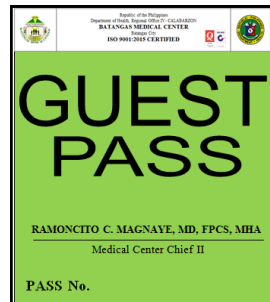
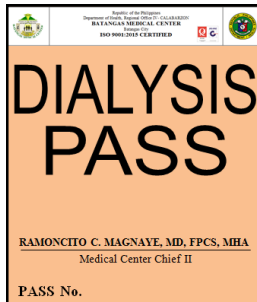
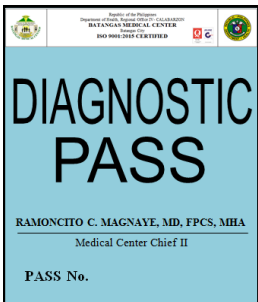


# PAUNAWA

**Ang mga sumusunod ay mahigpit na ipinatutupad ng pamunuan ng Batangas Medical Center upang mapanatili ang kaayusan at kalinisan sa loob ng ospital:**

1. Lahat po ng nais pumasok sa loob ng ospital na hindi pasyente ay pinapakiusapan po na pumila at humingi ng nararapat na **ID PASS** para sa kahit na anong transakyon na gagawin sa loob ng ospital.  
Ang mga ID PASS po ay makukuha sa ating mga gwardya ng **MAIN ENTRANCE** ng ospital. Maari po lamang ay mag-sumite ng kahit anong uri ng ID or katibayan ng pagkakalilanlan na ibabalik kung natapos na ang transakyon.

**Ito ang mga ID PASS na maaaring makuha:**



2. Ipinapatupad na rin po ang **“NO VENDORS ALLOWED”** sa loob po ng ospital.
3. Ang mga bisita ng mga pasyente ay pinapakiusapan po na sumunod sa oras ng dalaw:

**CHARITY WARD** - 3:00 NG HAPON HANGGANG 7:00 NG GABI

**PAY WARD** - 10:00 ng UMAGA hanggang alas 12:00 ng TANGHALI

4. Ang numero po ng bantay at mga bibisita ay nililimitahan upang maiwasan po na makaabala ng ibang pasyente.

Maraming Salamat po sa inyong pang-unawa at kooperasyon.