

Transparency in Batangas Medical Center

Anti-Red Tape Act Implementation

ARTA FICT Luzon formed pool of DOH Researchers who will be trained as ARTA Researchers and ARTA Focal Person. Different DOH Hospital Facilities sent their representative to attend the Orientation Program last March 11-15, 2019 at Azzuro Hotel Pampanga. ARTA Researchers were oriented with the related services and concepts on Citizen's Charter, frontline services, fixing, PACD and No Noon Break Policy, differentiate the RA 9485 and RA 11032, enumerate penalties and sanctions of RA11032. Employ Report Card Survey and instruments accurately generate reports and MS Access and Word and recognize the importance of Time and Motion Studies and 3-7-20 rule. Simulation test was done to facilitate the Report Card Survey, researchers were Incognito while conducting the RCS to ensure that transparency of citizen's charter and process flow are well observed within the area. After the field exposure researchers were expected to generate reports and observations based on the conduct of RCS.

DOH directive was to conduct an immediate orientation for every DOH Facility of the researchers. All DOH Facilities needs to conform with the requirements of ARTA and revision of the Citizen's Charter that will coincide with the Time and Motion studies. After series of orientation per area the ARTA Researchers created a team/ Committee who will assist the researchers in the checking and facilitation of Citizen's Charter review and possible revision based on the parameters that has to be included. Top Management was involved in the implementation and fulfilment of requirements necessary for the ARTA. (attached are the attendance in the conduct of orientation and implementation).

It has been a requirement during the job orientation to include the lecture about ARTA to ensure that every employee will have relevance on the law that is being implemented, employees' responsibility will be strengthened towards the execution of his duties and discharge of functions.

After a month of preparation hospital compliance was manifested thru the photos and revised Citizen's Charter posted.

PACD (Information Area)



PACD (OPD Area)





Billing Area

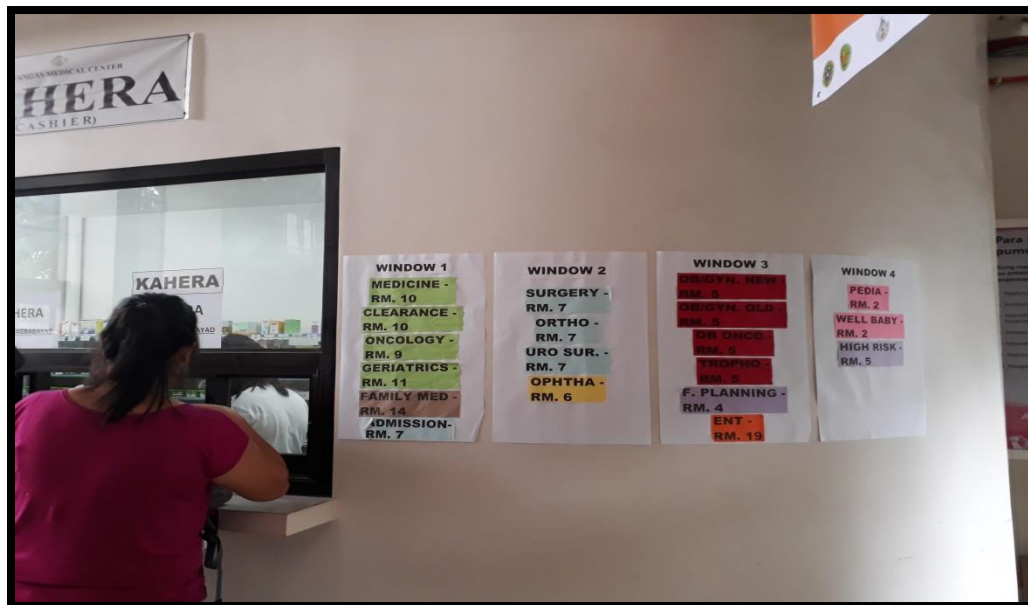


OPD-Pharmacy



Pharmacy (Main)

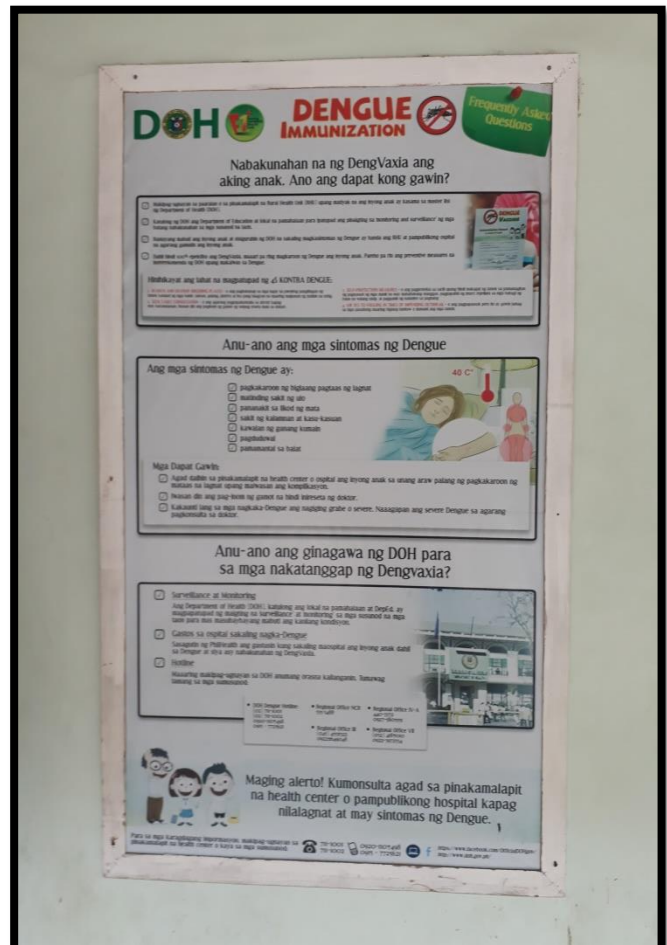
Admitting Area



OPD Area



Other Programs



Republic of the Philippines
 Department of Health, Center for Health Development (CHD) IV CALABARZON
BATANGAS MEDICAL CENTER
 Batangas City
ISO 9001:2015 CERTIFIED

CITIZEN CHARTER

VISION

Batangas Medical Center: The leading multi-specialty medical institution working towards a healthy CALABARZON

MISSION

As a well-respected, socially accountable, and financially sustainable institution, we provide quality, advanced, and equitable healthcare by strengthening our training and research programs responsive to the needs of a healthy and productive community.

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

Integrity, Commitment, Accountability, Excellence

BASIC TRUNK LINE NO. (043) 740 - 8303

ER CONSULTANTS	loc. 1104	OPD ROOM 1	loc. 1039
BILLING AND CLAIMS	loc. 1126	HMS	loc. 1038
INFORMATION	loc. 1030	PHARMACY	loc. 1103
MSW (for in-patient SWA/MS)	loc. 1110	RADIOLOGY/CT SCAN	loc. 1116/1106
PATHOLOGY	loc. 1098/1099	KAHERA	loc. 1022

Sa pagkakatagong maantala ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pang-ayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang Batangas Medical Center ay handang makipag-ugnayan sa kliyente upang magbigay ng impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon. Kayo po ay mahalaga sa amin. Para sa inyong komento, suhestiyon o reklamo, maari lamang pong sagutan ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na maaaring kunin sa Information at ihulog sa mga sa mga FEEDBACK boxes.

MARAMING SALAMAT PO!

CONTACT CENTER NG BAYAN (CCB)

0909-8876565
 74545

ccb@batmedcenter.com.ph
 www.batmedcenter.com.ph

Batangas Medical Center, Inc. is an ISO 9001:2015 Certified Organization. The organization is committed to providing quality services to its customers. The organization is committed to providing quality services to its customers. The organization is committed to providing quality services to its customers.

	KLIVENTE	TAGAL NG AKTIBIDAD	TAONG MAKATAGALA	NALAGA	FORMS
OUT PATIENT DEPARTMENT PARA SA MGA MAGPAPAKONSULTA					
1	Kumukha ng colored member sa Public Assistance Desk (PAD) ng OPO at hinayag ang may-flash ang barkod na numero sa monitor sa Hospital kung tungkol sa paglathala.	1 oras o higit pa depende sa dami ng mga nasaunang pagsilang	Staff ng PAD Room	Wala	Colored Member's Referred Slip kung maaaring isaip
2	Para sa mga nakatawid ng Health Care, bawat pag ay hinayag ng charge slip para magpayat at makahutang sa pangalagiang card sa Information Section paghalagay sa KAHENA.	4 minutes o higit pa depende sa dami ng naghalagay sa KAHENA at impormasyonal na paglalagan	Staff sa OPO Room 1	Php 50.00	Charge Information Card Hospital Card Slip Impormasyon ng Pasyento Form
3	Pagpapalutas magalitla, pumunta sa makatawidan silid, masupo sa labas at maghalagay na tawagin ang pangalan para matukon ng vital signs.	10 minuto o higit pa depende sa bilang ng nasaunang pagsilang	Nurse or Nurse Attendant	Wala	Wala
INFORMATION/ADMITTING SECTION PARA SA MGA I-ADMIT NA PASYENTE					
1	Makatawid ng mga sumusunod na kulang ng stipendium sa Makapagkanyang ng pasyente: WHITE STUB - Kung walang record sa PhilHealth GREEN STUB - Kung mairang galingan ang PhilHealth YELLOW STUB - Kung may kambalng ayon sa mga magasin ang PhilHealth	30 minuto depende kung walang katutungan sa dati-matatanda	Staff sa Admitting Section	Wala	Admission Notice mula sa OPO Room Card kung galing sa ER PhilHealth IDCARD, Home plan Card, EMPLOYER Card, PhilHealth Worker PhilHealth Family Plan Resort & Recreation Letter No Direct Admission
2	Para sa mga pasyente mula OPO at ER, masupo ng bumalik sa nakatawidan ng nahati kanak pasyente: DIRECT ADMISSION AT STUB.	5 minute o higit pa depende sa bilang ng pasyente	Nurse	Wala	Referred Slip
PARA SA KUKHA NG BIRTH CERTIFICATE (Weekends and Holidays)					
1	Sumale sa Draft Copy ng Birth Certificate mula sa OB Complex/Delivery Room ngayin na mayayos at tama ang pagkakatatag ng mga impormasyon.	30 minuto	Staff sa Admitting Section	Wala	Draft Copy ng Birth Certificate Birth Card Room Card No Birth Card Ca. Naka-attach sa birth card ng draft copy Change Slip
2	Magbayad sa KAHENA	5 minuto	Kahera	Php 50.00	Change Slip at Receipt
3	Bumalik sa Information Section para sa araw ng pagbabalik	5 minuto	Staff sa Admitting Section	Wala	Receipt
PARA SA KUKHA NG BIRTH CERTIFICATE (Weekends and Holidays)					
1	Magbayad sa Nurse ng Station bago pumunta sa Information Section	15 minute o higit pa depende sa layag ng interview/min	Nurse	Wala	Hospital Bill / Receipt
2	Hinatag na malintreiner para ma-verify ang mga detalye sa DRAFT ng DEATH CERTIFICATE bago ito i-enkode at mai-release ang print out copy	5 minutes	Staff sa Information Section	Wala	Draft ng Death Certificate Para sa mga Inactive Birth Certificate ang nangalap ng kahaliling nag-aaral sa hospital Nursing Care Unit kung walang kasabihan sa status Valid o No Valid
PARA SA REQUEST PARA MATAMA ANG DETALYE/RECORD NG PASYENTE					
1	Magpaday sa Nurse Station kung naka-admit ang pasyente at ipaghigay alam ang detalye na nais matama.	5 minuto o higit pa depende kung walang namamagkanang nurse	Nurse-On-Duty	Wala	

	kung kopya at itatagilac ang valid ID na ibinawag kung meron at may pagsasagutang survey form	15 minuto	Staff sa HEMS	Wala	Customer Satisfaction Form
PARA SA LATE REGISTRATION NG BIRTH CERTIFICATE					
1	Kumuha ng numero, umpo at hinyatin matatag.	2 oras	Birth Certificate Staff (Table 3)	Wala	1. Certificate of the recent change may it mabigay sa mga hindi nakalatagang ibang laral.
	I-presenta ang mga dokumentong hawak, kung wala ang tumatang din kung sa preseng pagbabasa ng record, magrequest para mangap ng medical record ng ina at ng baby	15 minuto	Birth Certificate Staff (Table 3)	Php 50.00 per set ng birth certificate	2. Draft Copy na gagaling sa DRI sa may nilapag ng magulang ng baby. 3. Baby's Card 4. Marriage Certificate ng magulang ng baby or Birth Certificate ng magulang kung hindi lahat 5. Isang (1) Photo-copy ng mga sa: - Draft copy ng birth certificate - Birth Certificate Copy - Change Bill - Real ID ng magulang ng baby Wala sa ibang
2	Kapag kumpleto na ang detalye sa draft copy, magbayad sa kahera at kumpletuhin ang mga karagandang dokumento	5 minuto	Kahera	Php 50.00	
3	Bumalik sa opisina kapag nakapagpapayal at kumpleto ang mga birth certificate documents				
4	Magpataling ng pagkakatapos ng draft copy at lahat ng dokumento sa magulang ng baby at magpapatunay ng draft copy sa birth certificate	35 minuto	Birth Certificate Staff (Table 3)		
5	Magpataling ng draft copy sa magulang ng baby at magpapatunay ng draft copy sa birth certificate	45 minuto	Birth Certificate Staff (Table 3)		
6	Magpataling ng draft copy sa magulang ng baby at magpapatunay ng draft copy sa birth certificate				
7	Kung sa katagutan at hindi na connected sa birth certificate ng magulang, magkukuha rin agad ang certificate subalit kumpleto pa, bumalik sa itatagilang petsa.	7 working days	Ama o Ina ng Bata (Table 3)		Birth Certificate
8	Sundin ang proseso ng pagbabali sa taas.				
PARA SA PAGKUHA NG CONFINEMENT CERTIFICATE					
1	Kumuha ng number at request form, umpo at maghinyat tawagin. Maari ng sagutan ang form habang naghinyat.	1 oras	Immediate Relative ng Payante/ Authorized Representative ng Payante		1. Kung hindi, magmamay pagpapayal ang magulang, magulang na authorized letter na galing sa preseng magulang ng baby at magpapatunay ng draft copy sa birth certificate
2	Kapag natatag, lumapit sa Table 2 upang mainterain kung tama nakasulat sa request form	10 minuto	Medical Records Staff Table 2		2. Valid ID ng patient, at payante
3	Bigyan ng charge slip baga magbayad sa KAHERA	15 minuto	Kahera	Php 50.00	3. Valid ID ng representative
4	Bumalik sa opisina pagkatapos at ipakita ang resibo upang magawa ang request na certificate. Maupo muna at hinyatin na na-tawag ang pagpapayal ng magulang.	30 minuto	Medical Records Staff (Table 3)		
5	Kapag natatag, ipakita ang resibo para ma-release ang certificate at magulat sa logbook at magpagpapayal ng aning survey.	5 minuto	Immediate Relative ng Payante/ Authorized Representative ng Payante		Kasali, Client Satisfaction Form

MS	KLIENTE	PAGAL NG AKTIBIDAD	NAKATALAAGA	HALAGA	PORES
PARA SA PAGKUHANG MEDICAL CERTIFICATE / MEDICAL RECORDS					
Gali-on	1. Kumukuha po ng number at request form sumulat at maghulat sa opisina. Maari ng magsagot ng ibang habang naghiulat.	2 oras		1. Valid 10 hang pang-pumayag 2. Kung hangam-ham sa authorized representative 3. Kung ang patient Letter na ginamit sa pagpapayag ay diik kung hindi may pagpapayag	5 6
	2. Kapag natanggap ay lumipat sa Table 2 upang ibalikun ng staff ang mga nakasulat sa request form at labat ang mga dating dokumento.	10 minuto	Medical Records Staff (Table 2)		
	3. Maging habang ibigayin ang record ng pasyente at paghahanap ang request kung pagpapayag sa authorized signatory.	1 oras	Medical Records Staff (Table 4)		
	4. Bibigyan ng Charge Slip upang makapagbigay at bumalik sa opisina	15 minuto	Kahera	Pay slip ng kahera Pay slip ng Certified True Copy	1
Gali-on	5. Maupo at haringay matatag upang makakuha ng medical certificate, magpulat sa logbook at maging magpapatid po ng aming Client Satisfaction Form.	10 minuto	Pasyente/Immediate Relative/ Authorized Representative	4. Medical Records galing sa Nurse Station kung hindi pa nakatatala sa Client Satisfaction Form	2
PARA SA PAGKUHANG MEDICO-LEGAL CERTIFICATE					
Gali-on	1. Tugangin ang HAKBANG una (1) hanggang sa ibang sa itaas.				
	2. Mag-Complaint sa pagpapala: a. Kung ikaw ang pasyente, Valid ID b. Kung hindi pasyente, Authorization Letter c. Valid ID ng pangumayag pasyente d. Valid ID ng representative			3. Kung ikaw ay OR case, original na kopya ng mga laboratory ng pasyente 4. Kung third party, sulat na galing sa inyong opisina (sa PHP o DISWD) na may kumpleting detalyat at rason kung bakit kailangan ang record ng pasyente at Valid ID.	4
	3. Maupo muna at haringay matatag upang makapagulat sa logbook at makuhang medico-legal certificate	10 minuto	Pasyente/Immediate Relative/ Pasyente/Authorized Representative		5
	4. Kung sakaling wala ang doctor na pipirmahan ng medico-legal certificate, balikan ito sa kataling pata.	7 working days	Pasyente/Immediate Relative/ Pasyente/Authorized Representative	Wala	6
Gali-on	5. Paghatid, kumukuha muli ng numero at maghulat na matatag, ito-reuse ang medico-legal, pipirmahan, kumukuha sa logbook at magsagot po ng survey.	2 oras	Pasyente/Immediate Relative/ Pasyente/Authorized Representative	Wala	7
EMERGENCY ROOM DEPARTMENT					
Gali-on	1. Lumipat sa Triage Area para sa pangumayag eksaminasyon sa pasyente at makatutuhan ng vital signs	5 minuto o higit na depende sa dami ng pasyente	Triage Officer/ER Officer/Triage Nurse	Wala	Interferal Letter kung meron at Hospital Case para sa dating pasyente
	2. Ang kasama ng pasyente ay magpatala ng mga detalye	5 minuto o higit na depende sa dami ng pasyente	Triage Nurse	Wala	Registry Form
	3. Bilipat sa loob ng ER Department upang simulan ang eksaminasyon ng Doctor.	1 oras o higit na depende sa kailangan ng pasyente	Resident Doctor	Wala	
	4. Ipagpapagay ang eksaminasyon kailangan	Depende sa oras na nakasulat sa Citizens	Staff ng bawid Diagnostic area sa pasyente	Depende sa eksaminasyon	

KLIYENTE		TAAGAL NG AKTIBIDAD	TAONG NAKATALAGA	HALAGA	FORMS
PARA SA MGA INPATIENT NA HINDI MIYEMBRO NG PHILHEALTH					
PHARMACY					
1	Ibigay ang reseta	1 minuto	Pharmacist	Reseta	Charge Slip
2	Pumunta at Magbayad sa Kahera sa loob ng ospital	5 minuto maaaring umaabot ng 10 minuto ayon sa dami ng taong nagbabayad.	Kahera	Depende sa gamot o sa nakalagay sa Charge Slip	Charge Slip
3	Bumalik sa Botika at ipakita ang resibo para makuha ang gamot.	30 Segundo o umaabot ng 5 minuto depende sa dami ng nakapila	Pharmacist	Wala	Reseta/ Resibo
MAHALAGANG PAALALA: Ang proseso sa lalasa ang susundin ng mga OPD (May Philhealth man o wala)					
PARA SA MGA EBD / IPK Member for ADMISSION					
1	Isumita ang mga kaulangang dokumento sa Botika	30 Segundo o umaabot ng 1 minuto depende sa dami ng nakapila	Pharmacist	Wala	Admission Form, Photo, ID Card, Phil Card
2	Pumunta sa Window 5	1 minuto o umaabot ng 5 minuto depende sa dami ng nakapila	EBD/IPK Coordinator	Wala	Admission Form, Photo, ID Card, Phil Card
3	Bumalik sa Botika para sa kaulangang instruksiyon.	2 minuto o depende sa haba ng pit	Pharmacist	Wala	Reseta, Phil Card
PARA SA MGA MAY MEDICAL INSURANCE (MAF)					
1	Isumita ang mga kaulangang dokumento sa Botika	30 Segundo o umaabot ng 1 minuto depende sa dami ng nakapila	Pharmacist	Wala	Admission Form, Photo, ID Card, Phil Card
2	Pumunta sa Window 5	1 minuto o umaabot ng 5 minuto depende sa dami ng nakapila	EBD/IPK Coordinator	Wala	Admission Form, Photo, ID Card, Phil Card
3	Bumalik sa Botika para sa kaulangang instruksiyon.	2 minuto o depende sa haba ng pit	Pharmacist	Wala	Reseta, Phil Card
DEPARTMENT OF RADIOLOGY					
PARA SA MAY REQUEST NG MRI					
1	Ibigay ang request sa Reception Window at hintayin ang labot na Charge Slip	5 minuto	Radio Technologist	Wala	Request Charge Slip
2	Magbayad sa Kahera	2 minuto o higit pa depende sa dami ng nakapila	Kahera	Depende sa nakalagay sa Charge Slip	Charge Slip
3	Bumalik sa reception window at ipakita ang resibo	2 minuto o higit pa depende sa haba ng pit	Radio Technologist	Wala	Resibo
4	Hintayin ang tawag para magawa ang eksaminasyon		Radio Technologist	Wala	Wala
Tagal ng Pagkuha:					
> 1-Ray:					
Minor - 5 minuto					
Special - 30 minutos o 1 oras depende sa uri ng eksaminasyon					
Bumalik sa takdang oras o araw ng pagkuha ng resulta eksaminasyon					
1		1 araw para sa ultra sound	Radio Technologist	Wala	Resibo
5		3 araw para sa X-Ray at Mammography			

	KLIYENTE	TAGAL NG AKTIBIDAD	TAKONG NAKATALAGA	HALAGA	FORMS
BILLING AND CLAIMS					
PARA SA WALANG PHILHEALTH					
1	Humingi ng Discharge Clearance sa Patient Clearance sa Nurse Station	5 minutes	Nurse sa Station kung saan naka-admit ang pasyente	Wala	Discharge Clearance at Patient Clearance
2	Pagmamahang ang Patients Clearance sa Botika, Emergency Room (ER), CSR, Laboratory, X-Ray Operating Room (OR) at Delivery Room (DR) at Inbulk ng p-mag-uugay sa Nurse Station	30 minutes - 1 ora depende sa mag-uugay	Staff sa Botika, ER, CSR, Laboratory, X-Ray, OR, DR, Nurse Station	Wala	Pirmadong Patient Clearance
3	Dadalin ng Nurse sa billing Section ang Discharge Notice at Assessment and Referral Report ng pasyenteng talakha	Depende sa dami ng pasyenteng talakha	Nurse sa Station kung saan naka-admit ang pasyente	Wala	Discharge Notice at Assessment and Referral Report
4	Humingi ng leang ng Referral Report ng talakha ng mga pasyenteng nag-uugay ng settlement card ang listahan at pagpapalitan sa Window 9 para kumain at bil	30 minutes to 1 hora depende sa dami ng pasyente	Nurse sa Station kung saan naka-admit ang pasyente	Wala	Payment Card
5	Pumunta sa Window 9, ipakita ang settlement card para makuhang aral ng Final Bill	5-10 mins depende sa dami ng kilyente	Staff sa Window 9 Billing Section	Wala	Final Bill
6	Para sa mga nasa Service Ward at may nakahangang mag-ay Botika, pumunta sa Kahera at magbayad	5-10 mins depende sa dami ng kilyente	Kahera	tingnan sa bili	Realibong pinagbayaran
7	Magapagang ng Patient Clearance sa Botika	5-10 mins depende sa dami ng kilyente	Staff sa Botika	wala	Patient Clearance na pirmado ng Botika
8	Bumalik at ipakita sa Window 9 - Billing Section ang Patient Clearance at kahunan ang Final Bill	5-10 mins depende sa dami ng kilyente	Staff sa Window 9 - Billing Section	Wala	4 na kopya ng Final Bill at Discharge Clearance
9	Pumunta sa Kahera para magbayad ng Final Bill	5-10 mins depende sa dami ng kilyente	Kahera	tingnan sa bili	Realibong pinagbayaran
10	Kapag bayad na, tatatnan ng Kahera ng CLEARED ang Discharge Clearance	5 mins depende sa dami ng kilyente	Kahera	Wala	2 kopya ng Final Bill at Discharge Clearance na may tatag na CLEARED ng Kahera
PARA SA MAY PHILHEALTH NA MAGAGAMIT					
1	Ayusin ang mga dokumentong kinakailangan para magamit ang Phil-Health	30 mins - 1 ora depende sa dami ng kilyente at if inaasahang "system down"	Staff sa Window 7 - PhilHealth Section	Wala	Green Stub
2	Dalhin sa Nurse Station ang leang kopya ng Green Stub	10-15 mins	Nurse sa Station	Wala	Green Stub
3	Sundin ang numero una (1) hanggang lima (5) sa tatag				
4	Pagmamahang sa myembro ng Phil-Health o matatag na kagamitang ang Final Bill (pundiyeing) may MDR o dokumento na mag-uugay sa relasyon sa myembro ng PhilHealth at sa prima	20-30 mins	Nurse sa Station kung saan naka-admit ang pasyente	Wala	Pirmadong Final Bill ng pasyente
5	Pumunta sa PhilHealth Cares Window para magpa-Interview	5 mins depende sa dami ng kilyente	Staff sa PhilHealth Cares Window	Wala	Final Bill na pirmado ng pasyente at PhilHealth Cares
6	Ibakit sa Window 9 - Billing Section ang pirmadong kopya ng Final Bill upang matatagan ng OK AS PHIC (PhilHealth)	5 mins depende sa dami ng kilyente	Staff sa Window 9 - Billing Section	Wala	May tatag na OK AS PHIC (PhilHealth) na final bill

KLIENTE	TAGAL NG AKTIBIDAD	TAONG NAKATATAGA	HALAGA	FORMS
BILLING AND CLAIMS				
7	Kung No Balance Billing (NBB) ang health insurance ng pasyente, tatatagan ng CLEARED ang Discharge Clearance, bilagay ng dalawang kopya ng bill, isa para sa pasyente at isa para sa Nurse Nurse Station	5 mins depende sa dami ng klyente	Staff sa Window 9 - Billing Section	Wala
8	Dahil ang dalawang kopya ng bill at Discharge Clearance sa Nurse Nurse Station, kuhuhin ng Nurse ang isang kopya ng bill at pipamahang Discharge Clearance	5 mins depende sa dami ng klyente	Staff sa Nurse Station	Wala
9	Kung may babayaran, ibilagay sa bentay ang apat na kopya ng bill at Discharge Clearance	5 mins depende sa dami ng klyente	Staff sa Window 9 - Billing Section	1 kopya ng Final Bill at Discharge Clearance
10	Wala ang Discharge Clearance ng klyente	Wala	Wala	2 kopya ng Final Bill at Discharge Clearance na may tatag na CLEARED
11	Dahil ang kopya ng bill at Discharge Clearance sa Nurse Station, kuhuhin ng nurse ang isang kopya ng bill at pipamahang Discharge Clearance	10-15 mins depende sa dami ng klyente	Staff sa Window 9 - Billing Section	Wala
12	Ibilagay sa guwardya ang natatakang Discharge Clearance.	2-3 minuto depende sa dami ng tatag na pasyente	Guard - Entrance ng ospital	Wala

MGA KARAPATAN NG PASYENTE

Hinihikayat namin kayong maging bukas sa pakikipag-usap sa inyong Health Care Provider, makabagay sa inyong mapipiling paggamot, at maprohibitahan ang inyong kaligtasan sa pamamagitan ng pagtatag mailam at nakikita ang mga ito.

- May karapatan kang tumanggap ng mapagasaang-alang, mapagaling at matuturing health care provider sa ligas na lugar anumang ang iyong edad, kasarian, relihiyon, etnisidad, kasapiang politikal, kapansanan, o kakahayang makapagbayad, na malaya sa lahat ng anyo ng pang-abuso, kapabayaan, o maling paggamot.
- May karapatan kang maligiran ng mahusay na doktor at mapagasaang mga propulsiyon ng lahat ng kasapiang Health Care team na kwalipikadong susuri, paggamot at mapagibigay ng payong medical. Gayundin, mayroon kang karapatan malaman ang iyong bayarin sa ospital at doktor, at makatangap ng impormasyon hinggil sa pagpapaliwalat na kulang pamilyar.
- May karapatan kang ipalalan sa miyembro ng iyong pamilya o sinuman at sa iyong napiling doctor ang iyong adimayon sa ospital.
- May karapatan kang magkaron ng kasama sa iyong pamilya habang nasa ospital maliban kung nakokompromiso nila ang karapatan, kaligtasan o kahalagaan ng iba.
- May karapatan kang isagawa ang iyong espiritwal at kultural na paniniwala na umayon sa kakahayan at tuntunan ng ospital.
- May karapatan kang malaman at makapagbigay ng pahintulot bago ang anumang prosidurya o pamamaraan na di-emergency o pagasaalika/eksperimento o tangihan ang naturan.
- May karapatan ka sa pagiging pribado o kumpleto ng iyong ulat medical alinsunod sa batas ayon din sa diskusyon sa pangangalaga, eksaminasyon at pagpapakatag sa mga kahalagaan ng kopyang ulat medical maliban kung ang tinutukoy na ulat ay di pinahihintulutan ng batas.
- Maaari kang humiling ng kasama habang hinahagawin ang pisikal na eksaminasyon.
- May karapatan kang katiwainin ng iba upang magpasipya para sa iyo kung hihingnin ng pagpapakatag.
- May karapatan kang magkaron ng malaman ang proseso ng pagpapakatag at labayag ang mga hinaling nang walang takot sa ligang-patagang paghahiganti. Ikaw ay hinihikayat na direktang makipag-usap sa health care provider na nangangalaga sa iyo.

Kung may mga isyu ng di-naayon sa iyo, o kung nala mo ang tulong ng sinuman di-direktang sanghot, kausapin ang kawani ng Ugnayang Pampasyente o Direktor ng Ospital.

Kung ang mga nabanggit sa itaas ay hindi kasipya-siya, maaari kang magsampa ng pormal na hinang sa mga sumusunod na ahensya:

DOH — Regional Office:
Department of Health — Central Office
Health Facilities & Services Regulatory Bureau
(02) 711-6982
(02) 651-7800 local 2500-2512, 2525-2527, 2528, 2529

Republic of the Philippines
Department of Health, Regional Office IV-A
BATANGAS MEDICAL CENTER
Batangas City
ISO 9001:2003 CERTIFIED

CITIZEN'S CHARTER

EMERGENCY 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.

CORE VALUES

- Respect
- Integrity
- Compassion
- Excellence

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 hospitals and improve our training programs to enhance our knowledge, skills, and attitude.

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

HAIRBAG	MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAKULANGKALAN	MGA DOKUMENTO NA IPAPAKITA	TAGAL NG TRANSASYON	EMPLYADO NA PU-PORTAHAN	EXTENSIBILIDAD NG DAHANAN
1	Isa-ang-isa ang pasyente	Triage Area	WALA	Referral Slip kung mayroon	WALA	5-10 minuto	30 minuto ayon sa dami ng pasyente
2	Magpaliwanag ng kasama ng pasyente	ED Nurse Station	WALA	Hospital Card kung dalang pasyente	Hospital Card kung dalang pasyente	5-10 minuto	30 minuto ayon sa dami ng pasyente
3	Pumunta sa triage area kung walang tagapagbigay	Triage Area	WALA	WALA	WALA	5-10 minuto	30 minuto ayon sa dami ng pasyente
4	Pumunta sa kalsadang kalsada	ED Room	WALA	Referral Slip kung mayroon	Referral Slip kung mayroon	5-10 minuto	30 minuto ayon sa dami ng pasyente
5	Isang-isa ang mga diagnosis ng pasyente	Laboratory	WALA	Referral Slip kung mayroon	Referral Slip kung mayroon	5-10 minuto	30 minuto ayon sa dami ng pasyente

Republic of the Philippines
Department of Health, Regional Office IV-A
BATANGAS MEDICAL CENTER
Batangas City
ISO 9001:2003 CERTIFIED

CITIZEN'S CHARTER

EMERGENCY DEPARTMENT

HAIRBAG	MGA GAWAIN	LUGAR NG TRANSAKSYON	KAKULANGKALAN	MGA DOKUMENTO NA IPAPAKITA	TAGAL NG TRANSASYON	EMPLYADO NA PU-PORTAHAN	EXTENSIBILIDAD NG DAHANAN
6	Kung for admission ang pasyente 1. Hingyan ang order ng doktor para sa admission at mga kahalagaan gamit 2. Pumunta sa information para malaman view Kung for observation Hingyan na maging malapitan ng doktor at hinahan ang bagong diskusyon Kung ipat sa bang hospital Kung pasapin ang pasyente	ED	Information	Admission Notice	10-15 minuto 5-10 minuto	ED Doktor ED Nurse Information Clerk ED Doktor ED Nurse	30 minuto ayon sa dami ng pasyente 30 minuto ayon sa dami ng pasyente 30 minuto ayon sa dami ng pasyente 30 minuto ayon sa dami ng pasyente
7	Magpaliwanag ng kasama ng pasyente Ipalitan ang clearance sa	ED ROOM ED ROOM STATION	Depende sa mga gamit sa pasyente	Patient's Clearance at Office Receipt Discharge Clearance	10-15 minuto 10-15 minuto	ED Nurse	30 minuto ayon sa dami ng pasyente

**Ang EMERGENCY ROOM DEPARTMENT ay bukas mula
LUNES—LINGGO, 24 ORAS
NO NOON BREAK**

Sa pagtatatag mailam ang aming serbisyo dahil sa hindi inaasahang pangyayari na hindi kontrolado ng opisina o ospital, ang

Batangas Medical Center ay makipag-ugnayan sa klyente upang magbigay ng impormasyon tungkol sa kanilang transaksyon. Keyo po ay mababag sa aming Para sa inyong komento, suhestiyon o reklamo, mailam itang pang-regular ang Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na maaaring kunin sa tamang pang-sagutan ng Feedback Form/Patient Satisfaction Form o Survey Form na maaaring kunin sa Public Assistance Desk o Information at tulugan sa mga FEEDBACK boxes. Puwede ninyo rin kausap sa Aaahan ninyo ang aming aksyon sa ating mailam pang-regular

MARAMING SALAMAT PO!