



# **CITY GOVERNMENT OF CALAMBA**

## **CITIZEN'S CHARTER** 2022



## **I. Mandate:**

Ito ay patakaran ng bansa na isulong ang integridad, pananagutan, at maayos na pangangasiwa sa public affairs, at itaguyod ang epektibo at positibong hakbang laban sa pangungurakot at korapsyon sa gobyerno. Dahil dito, isinabatas ang Republic Act No. 9485 o ang Anti-Red Tape Act (ARTA) noong 2007.

Isinasaad sa Anti-Red Tape Act o ARTA Law na unahin ang interes ng taong-bayan bilang pagbibigay kahulugan sa serbisyo-publiko. Inaatasan ang lahat ng ahensya ng gobyerno na ihatid ang serbisyo-publiko sa epektibo at mahusay na paraan. Layunin nito na alisin ang red tape sa pamamagitan ng pag-aalis ng nakahihirap na pamamaraan ng pagbibigay ng pangunahing serbisyo na nagiging dahilan upang mabuo ang Citizen's Charter sa bawat ahensya ng gobyerno at sangay nito.

*Dahil dito, ang Citizen's Charter ay naglalayon na:*

1. Magkaroon ng pinabuti at mas pinalinaw na sistema at pamamaraan ng paghahatid ng serbisyo sa bayan;
2. Bawasan ang insidente ng korapsyon;
3. Mapataas ang tiwala at kompyansa ng taong-bayan sa gobyerno; at Itaas ang produksyon at kahusayan bunga ng pagsunod ng mga lingkod-bayan sa batayan ng pagbibigay serbisyo.

## **II. Vision:**

Calamba is a globally-competitive green city with a progressive inclusive economy and resilient community where God-centered people learn, live and work in a safe, secured and healthy environment, and ably led by proactive and integrity-driven leaders.

## **III. Mission:**

Work in partnership with its citizenry to deliver, exceptional, effective, fiscally responsible and gender-responsive services while preserving and protecting the environment and enhancing a high standard of community living.





#### IV. Service Pledge:

- Walang application o request na ibabalik nang walang kaukulang aksyon (maaring aprubado/di-aprubado)
- Hindi aabot sa limang (5) araw na paggawa para sa simpleng transaksyon at sampung (10) araw para sa kumplikadong transaksyon
- Ang dokumento ay limitado sa limang (5) pipirma lamang
- Ang taga-hatid ng pangunahing serbisyo ay dapat laging nakasuot ng opisyal na identification card o ID o anumang pagkakakilanlan sa kanya habang nakikipagtransaksyon sa taong-bayan
- Ang bawat opisina ay dapat nagbibigay ng angkop na schedule sa pagbibigay ng pangunahing serbisyo upang masiguro na maasikaso ang mga kliyente anumang oras kahit na lunch break o lampas na ng oras ng pagtatrabaho (maaaring magkaroon ng 7am hanggang 7pm shift sang-ayon sa ilang personnel mechanisms gaya nito ngunit hindi limitado sa rotation system ng mga empleyado, sliding flexi-time, reliever system lalo na sa peak times ng mga transaksyon o paglalaan ng sapat na empleyado sa oras ng tanghalian at merienda)
- Ang mga tawag sa telepono ay dapat sagutin sa loob ng dalawang rings
- Ang walk-in clients ay dapat kilalanin sa loob ng 2 minuto lamang
- Ang mga tagabigay ay dapat maging magalang sa mga kliyente





# CITY HEALTH SERVICES OFFICE

## External Services





## 1. Sertipiko ng Pagpanaw na may Ulat ng Otopsiya

Pagpirma ng Sertipiko ng pagpanawna may otopsiya

<b>Office or Division :</b>		City Health Services Office - Sanitation and Information Section		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Sertipiko ng Pagpanaw		Opisina ng CHO Sanitation and Information Section (LG04)		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagsumite ng dokumento ng namatay	1. Pagtanggap at pagtatala ng mga dokumentong pagpanaw	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Aide IV
2. Hintayintawagin ang pangalan	2. Pagproseso ng Sertipiko ng pagpanaw		10 minuto	
3. Lumapitsa doctor para sa panayam tungkol sa namatay	3. Pagsusuri ng Sertipiko ng pagpanawat pagpirma ng Doktor		2 minuto	Medical Officer III
4. Ipatala at maaari ng makuha ang Sertipiko ng Pagpanaw at Pumunta sa opisina ng <i>Civil Registry</i> para magparehistro.	4. Pagtatala at Pagkakaloob ng Sertipiko ng Pagpanaw	Php 30.00	1 minuto	Administrative Aide IV
<b>TOTAL :</b>		Php 30.00	6 minuto	





## 2. Sertipiko ng Pagpanaw

Pag-gawa ng Sertipiko ng pagpanaw

<b>Office or Division :</b>	City Health Services Office - Sanitation and Information Section			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. Nasagutang Data Form 2. Medical Records 3. Birth Certificate, Baptismal Certificate at Marriage Certificate		Opisina ng CHO Sanitation and Information Section (LG04)		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Ihanda ang mga kinakailangang dokumento.	1. Panayam	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Aide IV
2. Isulat ang kinakailangang impormasyon at ibigay sa taong responsible.	2. Aktuwal na pagtatala ng impormasyon sa Sertipiko ng pagpanaw		10 minuto	
3. Lumapit sa doctor para sa panayam tungkol sa namatay	3. Panayam ng doktor ukol sa sanhi ng kamatayan at pagpirma sa Sertipiko ng pagpanaw		10 minuto	Medical Officer III
4. Ipatala at maaari ng makuha ang Sertipiko ng Pagpanaw at Pumunta sa opisina ng <i>Civil Registry</i> para magparehistro.	4. Pagtatala at Pagkakaloob ng Sertipiko ng Pagpanaw	Php 30.00	1 minuto	Administrative Aide IV
<b>TOTAL :</b>		Php 30.00	26 minuto	





### 3. Sertipiko ng Paglipat ng Labi ng Patay

Pag-gawa ng Sertipiko ng paglipat ng labi ng patay

<b>Office or Division :</b>	City Health Services Office - Sanitation and Information Section			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
Sertipiko ng Pagpanaw		Opisina ng CHO Sanitaion and Information Section (LG04)		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Isumite ang Sertipiko ng Pagpanaw at maghintay na tawagin ang pangalan	1. Panayam / Pagtala ng Sertipiko ng Paglipat ng labi ng patay	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Aide IV
2. Maari ng makuha ang Sertipiko ng Paglipat ng Labi ng Patay	2. Pagpirma at pagbibigay ng Sertipiko ng Paglipat ng Labi ng Patay		2 minuto	Medical Officer III
<b>TOTAL :</b>		None	7 minuto	







#### 4. Exhumation Permit

(Pahintulot sa paghukay muli sa inilibing)

<b>Office or Division :</b>	City Health Services Office - Sanitation and Information Section			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
Sertipiko ng Pagpanaw Nasagutang Form		Opisina ng CHO Sanitaion and Information Section (LG04)		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Isumite ang mga kinakailangang dokumento	1. Panayam	Walang babayaran	5 minuto	Administrative Aide IV
2. Maari ng makuha ang Exhumation Permit	2. Pagpirma at pagbibigay ng Exhumation Permit	Walang babayaran	2 minuto	Medical Officer III
<b>TOTAL :</b>		None	7 minuto	

#### 5. Permit Pangkalusugan

Pag-iisyu ng Permit Pangkalusugan

<b>Office or Division :</b>	City Health Services Office - Sanitation and Information Section			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
Resulta ng laboratoryo <ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Chest X-ray</i></li> <li>• <i>Urinalysis and Fecalalysis</i></li> <li>• <i>Hepatitis Screening</i></li> </ul>		Opisina ng CHO Sanitaion and Information Section (LG04)		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Pumila at i-handa ang mga kinakailangan na dokumento.	1. Pagtanggap at pagtatala ng dokumento	Walang babayaran	5 minuto	Sanitation Inspector III







2. Pagpapakita at pagpasa ng mga kinakailangan na requirements at pumunta sa <i>Treasury Office Window 2</i> upang magbayad.	2. Pakikipanayam at pagproseso ng mga kinakailangang dokumento	Php 50.00	5 minuto	
3. Bumalik sa Opisina ng Sanitation at ipakita ang Resibo ng pinagbayaran at maari ng makuha ang Permit Pangkalusugan	3. Pagbibigay ng ID ng Permit Pangkalusugan	Walang babayaran	5 minuto	
<b>TOTAL :</b>		None	15 minuto	

## 6. Permit ng Sanitasyon

Pagiisyu ng Permit ng Sanitasyon

<b>Office or Division :</b>	City Health Services Office - Sanitation and Information Section
<b>Classification :</b>	Simple
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan
CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Kumpletong dokumento ayon sa uri ng Negosyo :	Opisina ng CHO Sanitaion and Information Section (LG04)
Water Refilling Station	40 hrs seminar from DOH, Health Certificate Operational Permit Water Analysis (PhysicoChemical)
Lying-In, Hospital, DiagnosticClinic	LTO from DOH / Healthcare Waste
Funeral Parlor	Embalmer License, MOA
Drug Store / Pharmacy	LTO from FDA
Company (Food/Non-Food)	Annual APE, Vermin Control Program, Health Certificate, Water Analysis (Physico/Chemical)
Rehabilitation Center	DOH Accreditation
Public/Private Schools	Sanitary Permit / Annual Medical
Water Provider / All Existing Water Supply	Certificate of Potability, Water Analysis (Physico/Chemical)





Bakeries / Bakeshop		Medical / Health Card		
Salon / Spa		Medical / Health Card / License		
Night Clubs		VDRL / Medical / Smear		
Swimming Pools		Water Analysis		
Gasoline Station		Chest X-ray		
Carinderia / Eatery / Canteen		Medical / Health Card		
All other establishment		Medical Health Certificate		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. I-handa ang <i>application form</i>	1. Pagtanggap at pagtatala ng mga dokumento	Walang babayaran	5 minuto	Sanitation Inspector V
2. Alamin ang mga kinakailangang requirements	2. Pakikipanayam at pagproseso ng mga kinakailangang dokumento		10 minuto	
3. Paghanda at Pagsumite ng mga kinakailangang Requirements.	3. Pag-inspeksyon ng Establisimento (Para sa mga bagong establisimento)	Walang babayaran	1 araw	Sanitation Inspector III
4. Pagtanggap ng Permit ng Sanitasyon.	4. Pagbibigay ng Permit ng Sanitasyon (sa <i>City Health Office</i> )	Base sa kita ng kumpanya /establisimento	10 minuto	Sanitation Inspector VI
<b>TOTAL :</b>		Base sa kita ng kumpanya /establisimento	1 araw at 25 minuto	





## 7. Pag-susuri ng Ngipin

Pagsusuri sa Ngipin / Pagbunot ng ngipin

<b>Office or Division :</b>	City Health Office			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Dental Record</i></li> <li>• <i>Referral galingsa Midwife</i></li> <li>• <i>Cedula</i></li> <li>• <i>Brgy. Clearance</i></li> </ul>		City Health Office Main Health Center		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Magpalista ng Pangalan	1. Sabay na panayam sa pasyente at pagtatala	Walang babayaran	10 minuto	Dental Aide
2. Panayam tungkol sa Medical History ng Pasyente	2. Pagkuha ng Vital Signs		5 minuto	
3. Hintayin tawagin ang Pangalan.	3. Aktwal na pamamaraan		20 minuto	Dentist II Dentist III
4. Pagkuha ng Gamot	4. Pagbibigay at pagtuturo ng paraan ng pag-inom ng gamot	Walang babayaran	5 minuto	Dental Aide
<b>TOTAL :</b>		None	40 minuto	





## 8. Serbisyon Pang-Laboratoryo

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Laboratory Request at Specimen</li> </ul>		City Health Office Main Health Center		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagpapakita ng Laboratory Request	1. Pagtanggap ng Laboratory Request	Walang babayaran	5 minuto	Medical Technologist II  Medical Technologist I
2. Pagpapatatala ng pangalan.	2. Pagpanayam sa pasyente		5 minuto	
3. Pagbibigay ng specimen	3. Pagkolekta ng specimen na susuriin		20 minuto	
4. Maghintay sa Resulta	4. Aktuwal na pagsusuri sa laboratoryo		1 oras	
5. Pagtanggap sa Resulta	5. Pagbibigay ng Resulta ng Laboratoryo		5 minuto	
6. Lumapit sa Doctor upang ipasuri ang Resulta ng Laboratory	6. Aktuwal na pagsusuri at pag-evaluate sa pasyente		30 minuto	Medical Officer III Medical Officer IV
7. Pagbigay ng Reseta ng Gamot	7. Pagbibigay ng gamot sa Pasyente		5 minuto	Nutrition Officer I
<b>TOTAL :</b>		None	2 oras 10 minuto	





## 9. Serbisyong Konsultasyon para sa mga Pasyente

Pagsuri at Pag-gamotsa Pasyente

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
Talaan ng pasyente at Referral mulasa Barangay Midwife		City Health Office Main Health Center		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Magpalista ng pangalan at Hintayin tawagin ang pangalan	1. Kumuha ng numero sa <i>Information Desk</i> at magpalista	Walang babayaran	3 minuto	Administrative Aide VI
2. Lumapit sa Nuse at muling hintayin ang pangalan	2. Pagkuha ng Temperatura, Presyon, Bigat, Bilang ng tibok ng puso at paghinga at panayam sa pasyente		10 minuto	Nurse IV
3. Lumapit sa Doctor at Kunin ang reseta	3. Aktuwal na pagsusuri sa pasyente		30 minuto	Medical Officer III Medical Officer IV
4. Pumunta sa Pharmacy ng City Health	4. Pagbibigay ng gamot (may preskripsyon mula sa doctor)		5 minuto	Nutrition Officer I
<b>TOTAL :</b>		None	48 minuto	







## 10. Pag-plano para sa Pagbuo ng Pamilya

Pagsuri at pagbibigay ng tamang Family Planning method sapasyente

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
Talaan ng Pag-plano para sa Pamilya		City Health Office Main Health Center		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Pagpapatala ng Pasyente	1. Pagtanggap at pagtatala ng mga dokumento	Walang babayaran	5 minuto	Nurse IV
2. Pumunta o lumapit sa Coordinator	2. Panayam sa pasyente at Pagpapayo ukol sa pagpapalano ng pamilya		10 minuto	
3. Pumili ng na aangkop na paraan sa pagpapalano ng pagbuo ng pamilya	3. Aktuwal na proseso (maliban sa pagtatala sa lalaki at babae)		15 minuto	
3. maghanda sa napiling pamamaraan	4. Pagbibigay ng mga pangangailangan para sa pagpapalano ng pamilya		5 minuto	
<b>TOTAL :</b>		None	35 minuto	







## 11. Serbisyong Pagbabakuna

### Serbisyong Pagbabakuna

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Talaan ng Medical Records ng bata		Barangay Health Station		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagpapatala ng Pangalan	1. Pagtanggap at pagtatala ng mga dokumento	Walang babayaran	5 minuto	Barangay Midwife
2. Hintayin Tawagin ang Pangalan	2.1 Pagtitimbang at pagkuha ng temperatura ng bata		10 minuto	
	2.2 Panayam sa ina ng bata		5 minuto	
3. Pakikinig sa Paliwanag ukol sa Edukasyon Pangkalusugan	3.2 Edukasyon Pangkalusugan		10 minuto	
4. Aktwal na Pamamaraan	4. Aktwal na pagtuturok ng bakuna		5 minuto	
5. Pagtanggap ng Gamot	5. Pagbibigay ng gamot (kung kinakailangan)		5 minuto	
<b>TOTAL :</b>		None	40 minuto	





## 12. Mga Serbisyo para sa mga Bago at Pagkatapos Manganak

Tulong serbisyo para sa mga mangananak pa lamang at tapos nang manganak

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Talaan bago Manganak		Barangay Health Station		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagpapatala ng Pangalan	1. Pagtanggap at pagtatala ng mga dokumento / Pagkuha ng Temperatura, Presyon, Bigat, Bilang ng tibok ng puso at paghinga	Walang babayaran	5 minuto	Barangay Midwife
2. Pagbibigay ng impormasyon ng pasyente	2. Panayam sa buntis na ina		5 minuto	
3. Aktwal na pamamaraan	3.1 Aktwal na pamamaraan (Maneuver)	Walang babayaran	10 minuto	
	3.2 Pagtuturok ng <i>Tetanus Toxoid</i> sa pasyente (kung nabigyan na noon, gawin ang susunod na pamamaraan)		5 minuto	
4. Pakikinig tungkol sa Edukasyon Pangkalusugan	4. Edukasyon para sa kalusugan		10 minuto	
5. Pagtanggap ng mga Gamot /Bitamina	5. Pagbibigay ng bitamina		5 minuto	
<b>TOTAL :</b>		None	40 minuto	





### 13. Newborn Screening

*Newborn Screening* para sa sanggol na edad 48-72 oras pa lamang

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
Sanggol na edad 48-72 oras pa lamang		City Health Office Main Health Center		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Kumpletuhin at ipasa ang mga Dokumento	1. Pagtanggap at pagtatala ng mga dokumento	Walang babayaran	5 minuto	Nurse II
2. Pakiki-pagpanayam at pagsagot sa mga katanungan ng <i>Nurse Coordinator</i>	2. Panayam sa magulang/ kasamang nakatatanda		5 minuto	
3. Pakikinig sa diskusyon	3. Impormasyong pangkalusugan ukol sa 5 karamdaman na pwedeng malaman sa <i>screening</i>		15 minuto	
4. Ihanda at i-masahe ang kaliwangpaa ng sanggol.	4. Pagkuha ng dugo sa pamamagitan ng pagtusok sa sakong ng sanggol at pagpapatuyo ng <i>filter card</i>		15 minuto	
5. Hintayin ang Resulta	5. Pagpoproseso		3 linggo	





6. Pagtanggap ng Resulta	6.1 Paglalabas ng resulta galling sa Health Center	Walang babayaran	5 minuto	Nurse II
	6.2 Pag asiste sa mga pasyenteng may positibong resulta		1 araw	
<b>TOTAL :</b>		None	3 linggo 1 araw at 45 minuto	

#### 14. Gamot Laban sa Multi-Drug Resistant Tuberculosis

Panimimula ng Gamutan para sa mga pasyente ng Multi-Drug Resistant Tuberculosis – pangmatanda

<b>Office or Division :</b>	City Health Office			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. GenExpert result of Rimfampicin Resistance 2. Patient's Record, 3. Social Case Study 4. Sulat ng suporta galling sa Pamilya 5. Brgy. Clearance 6. Sketch mula sa bahay hanggang sa pinakamalapit na Health Center		City Health Office Main Health Center (TBDOTS)		
		Pamilya		
		Barangay Hall		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
None	1. Pagtanggap ng resulta ng Gen Expert: Matapos ang pagsusuri, pinababalik ang pasyente pagkalipas ng dalawang araw ng talaan para sa resulta. Kung hindi na natalab ang	Walang babayaran	30 minuto	Barangay Midwife





	Rifampicin, itatakda ang araw ng talaan para sa gamutan ng MDR-TB kasabay. Ang Simula ng gamutan / pagpapatala ay depende sa schedule			
None	Oras ng Pagpapatala: ipapaliwanag ang proseso ng gamutan sa pasyente ng MDR-TB na nakapaloob ang paliwanag tungkol sa gamot naiinumina at ang mga posibleng epekto nito, tamang oras ng pagkulekta ng plema para sa DSSM, TBC at importansya ng resulta.	Walang babayaran	1 oras	Barangay Midwife
<b>TOTAL :</b>		None	1 oras 30 minuto	





## 15. Pagsusuri sa Pasyente para sa Multi-Drug Resistant Tuberculosis

Pagsusuri sa pasyente at pagkolekta ng plema para sa GenExpert Testing

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
Plema mula sa Pasyente, NTP referral form mula sa TB-DOTS at iba pang referral unit kasama ang resulta ng DSSM at Chest X-ray		City Health Office Main Health Center (TBDOTS)		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
None	1. Susuriin ang referral form ng pasyente: NTP referral form ay dapat may kasamang pinakabagong resulta ng DSSM at Chest X-ray; kung kumpleto maari ng magkolekta ng plema ang pasyente; kung hindi, sya ay pabalik sa referral unit para kumpletuhin ang kailangan dokumento.	Walang babayaran	5 minuto	Barangay Midwife
None	2. Pagkolekta ng plema: Bagong kolektang plema ay ipapasa para masuri kung may pagkain o dugong kasama. Kung ito ay pumasa, ang pasyente ay	Walang babayaran	10 minuto	







	<p>dadadaan sa tinatawag na “PAUNAWA” kung saan isang grupo silang bibigyan ng mahahalagang impormasyon tungkol sa MDR-TB at sa resulta at proseso ng Gen Expert. Kung ito nama’y bumag-sak, sya ay pababalikin kasama ang plemang kinulekta nya sa umaga bago pumunta</p>			
	<p>3. Isa isang pakikipanayam: Bawat pasyente ay pakikipanayamin upang makuha ang impormasyon sa kalusugan ng pasyente lalo na ang nakaraang gamutan sa TB. Kasabay nito ay ihahayag ang araw at oras ng pagkuha ng resulta ng GenExpert.</p>	<p>Walang babayaran</p>	<p>Sa loob ng 24 oras</p>	<p>Barangay Midwife</p>
	<p><b>TOTAL :</b></p>	<p>None</p>	<p>Sa loob ng 24 oras at 15 minuto</p>	





## 16. Gamot Laban sa Tuberculosis

Pagsusuri, Panimula ng gamutan at pagkakaroon ng gamut Anti-Tuberculosis at Pagsubaybay ng Gamutan ng Matatanda

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
1. Plema mula sa pasyente 2. Natapos na Laboratory request form 3. NTP referral form 4. Kasunduan Household Interview Form 5. Voter's ID 6. Chest X-ray.		City Health Office Main Health Center (TBDOTS)		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Pakikipagpanayam at Pagpapatala ng Impormasyon.	1. Panayam, Pagtatala ng Impormasyon at Pagbibigay ng request ng X-Ray	Walang babayaran	10 minuto	Nurse III
2. Pag pasa ng X-Ray Result.	2. Pag-tanggap ng X-Ray result		5 minuto	
3. Pagpasa ng Kinakailangan Dokumento.	3. Pagproseso ng mga Kinakailangan Dokumento	Walang babayaran	10 minuto	Nurse III
4. Magpasa ng 1 plema	4. Kapag positibo ang resulta ng X-ray mag pasa ng plema para sa <i>Gen Expert</i>		5 minuto	
5. Sumangguni sa Doktor	5. Kapag negatibo ang X-Ray sumangguni sa Espesyalista		5 minuto	





6. Pakikinig sa Edukasyon Pangkalusugan	6. Pagbibigay ng Impormasyon Pangkalusugan ukol sa TB Ed at HIV		5 minuto	
7. Aktwal na Pamamaraan	7. Pagsusuri ng HIV		10 minuto	
8. Pag tanggap ng Gamot	8. Pagbibigay ng Gamot		3 minuto	
<b>TOTAL :</b>		None	53 minuto	

### 17. Gamot Laban sa Tuberculosis ng mga Bata

Pagsusuri, Pagkakaroon ng Gamot Anti-Tuberculosis at pagsubaybay ng Gamutan ng Bata

<b>Office or Division :</b>	City Health Office			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
1. PPD Test 2. Plema mula sa Pasyente 3. Natapos na Laboratory Request Form 4. NTP Referral Form 5. Kasunduan Household Interview Form 6. Voter's ID 7. Chest X-ray		City Health Office Main Health Center (TBDOTS)		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pakikipagpanayam at Pagpapatala ng Impormasyon	1. Panayam at Pagtatala ng impormasyon ng Pasyente	Walang babayaran	15minuto	Nurse III
2. Aktwal na Pamamaraan	2. Pagsasagawa ng Pagsusuri ng PPD at Pagpasa ng resulta		5 minuto	





3. Magpatala sa Programa at makinig sa Edukasyon Pangkalusugan	3.1 Pagtatala ng Pasyente sa programa		30 minuto	Nurse III
	3.2 Pagbibigay impormasyon ukol sa mga maaring epekto o maidudulot ng gamot			
	3.3 Pagtuturo ng pamamaraan ng pag-inom ng gamot	Walang babayaran		
	3.4 Pagbibigay ng edukasyong pangkalusugan			
	3.5 Pagpapalala tungkol sa regular na buwanang konsulta at pagbibigay ng karagdagang suplay ng gamot			
4. Pagtanggap ng gamot.	4. Pagbibigay ng gamot		3 minuto	
<b>Total :</b>		None	53 minuto	





## 18. Pre-Natal Services at Birthing Facility

Mga Serbisyo at Konsultasyon bago manganak

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Talaan ng bago manganak “Booklet ni Mommy at Baby”		Barangay Health Station		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagpapatala ng Pangalan	1. Pagtanggap / Pagtala ng mga Dokumento / Vital Signs	Walang Babayaran	5 minuto	Barangay Midwife
2. Pagbibigay ng impormasyon ng pasyente	2. Panayam sa Buntis na Ina: mga pauna o dating natang-gap at nainom, pagsuri kung sumunod sa binigay na proseso ng gamutan o paying pangkalusugan.		5 minuto	
3. Aktwal na Pama-maraan at Pagbibigay ng mga Laboratory Result ng Ina.	3. Aktwal na pama-maraan: Leopold’s maneuver pagsuri sa kalagayan ng sanggol; Paghiling ng Laboratory Test; Hgb, Hbsag, RPR, urinalysis and pelvic UTZ kapag kinakailangan .		10 minuto	
4. Aktwal na Pama-maraan	4. Pagtuturok ng Tetanus Toxoid sapasyente (kapag naturukan na, magtuloy sa no. 5)		5 minuto	







5. Pakikinig Tungkol sa Edukasyon Pangkalusugan.	5. Edukasyong Pangkalusugan na nauukol sa pag-aalaga ng ina sa sarili at iba pang kalagayan na nararanasan bago manganak	Walang Babayaran	10 minuto	Barangay Midwife
6. Pagtanggap ng mga Gamot / Bitamina	Pagbibigay ng iniinom na bitamina		5 minuto	
<b>TOTAL :</b>		None	40 minuto	

## 19. Normal Delivery at Birthing Facility

Mga Serbisyo para sa Ina na kusang loob at normal ang panganganak

<b>Office or Division :</b>	City Health Office			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
<b>CHECKLIST REQUIREMENTS</b>		<b>WHERE TO SECURE</b>		
“Booklet ni Mommy and Baby” at Talaan ng pag-susuri kasama ang resulta sa Lab Test para sa Hemoglobin at Hepa-B screening		City Health Office Main Health Center (Birthing Facility)		
<b>CLIENT STEPS</b>	<b>AGENCY ACTIONS</b>	<b>FEES TO BE PAID</b>	<b>PROCESSING TIME</b>	<b>PERSON RESPONSIBLE</b>
1. Ipakita ang Prenatal Records.	1. Pagtanggap ng pasyente / pagkuha ng talaan / pag-surisa Vital Signs	Walang Babayaran	5 minuto	Midwife VI
2. Pumunta sa Examination Room upang isaga ang I.E at tingnan ang posisyon, Laki at Tibok ng puso ng sanggol	2. Pag-suri kada tatlo hanggang apat na oras; pagsubaybay sa mga senyales ng panganganak (kapag ang kuwelyo ng bahay bata ay bukana, magtuloy sa No. 3)		5 minuto	







3. Aktwal na Pamamaraan ng Normal Delivery	3. Aktwal na pamamaraan (normal at kusang-loob na panganganak); pagturo ng tamang paghinga at pag-iri; skin-to-skin contact (unang yakap) at pagsisimula ng pagpapasuso; pagtahi ng hiwa (kung meron)	Walang Babayaran	10 minuto	Midwife VI
<b>TOTAL :</b>		None	20 minuto	

## 20. Gamutan para sa mga Nakagat ng Hayop

Pagbabakuna sa mga nakagat ng hayop

<b>Office or Division :</b>	City Health Office			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Brgy. Investigation Report		City Health Office Main Health Center (Animal Bite Treatment Center)		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pagpapatala ng pangalan. Hintayin tawagin ang pangalan	1. Sabay na panayam at pagtatala ng impormasyon ng pasyente	Walang Babayaran	3 minuto	Nurse III Nurse II





2. Panayam at pagbibigay ng impormasyon sa pasyente	2. Pangkalusugang impormasyon at talakayan tungkol sa bakuna laban sa rabies at ang iskedyl ng turukan	Walang Babayaran	5 minuto	Nurse III Nurse II
3. Hntayin ang Resulta.	3.1 Pagtuturok ng <i>anti-rabies</i>		15 minuto	
	3.2 Pagtuturok ng ERIG para sa category III		1 oras	
<b>Total :</b>		None	1 oras at 18 minuto	

## 21. Adult Psychiatric Consultation (Face to Face)

<b>Office or Division :</b>	City Health Office
<b>Classification :</b>	Simple
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan
CHECKLIST REQUIREMENTS	WHERE TO SECURE
Kumpirmasyon ng schedule	Mental Health hotline number o sa City of Calamba - Mental Health program page.
Pagpapatunay/Sertipiko na hindi Covid Suspect or COVID Probable case ang pasyente	Barangay Health Station
Vaccination Card na fully vaccinated na ang pasyente	





CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Pumunta sa guard <i>on-duty</i>	1. Ipakita ang confirmation message, Sertipiko or Vaccination card (para sa bago at lumang pasyente)	Walang babayaran	5 minuto	Guard on Duty
2. Pagtatala ng impormasyon sa <i>patient's data sheet</i>	2. Pagbibigay impormasyon sa Program Coordinator na kumpirmado at iskedyul at pagsumite ng mga requirements.		10 minuto	Program Coordinator or Assistant Program Coordinator
3. Pumunta sa waiting area.	3. Paghintay sa pagtawag ng pangalan		30 minuto	Program Coordinator or Assistant Program Coordinator
4. I-refer, kung sakaling kinakailangan ng pasyente ang agarang laboratory test	4.1 Pagkuha ng history, assessment at angkop na pamamaraan / gamutan. 4.2 Kung kinakailangan ng pagpapayo sumangguni sa Nurse Counselor o Psychologist. 4.3 Kung may ibang karamdaman sumangguni sa CHSD Out-Patient-Section. 4.4 Kung kinakailangan ng agarang laboratory test ng pasyente para sa pagsusuring medikal, I-refer ng naayon.	Walang babayaran	30 minuto	Neuro-psychiatrist





	4.5 Sakali na kinakailangang uminom ng gamot, bigyan ng libreng gamot ang pasyente kung available ito sa available sa opisina.			
	4.6 Pagsusuri ng mga resulta.			
	4.7 Pagpapa-alala ng follow-up consultation			
<b>Total :</b>		None	1 oras at 15 minuto	

## 22. Adult Psychiatric Consultation (Online Consultation)

<b>Office or Division :</b>		City Health Office		
<b>Classification :</b>		Simple		
<b>Type of Transaction :</b>		G2C – Government to Citizen		
<b>Who may avail :</b>		Mamamayan		
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Kumpirmasyon ng schedule sa text		Mental Health hotline number o sa City of Calamba - Mental Health program page.		
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Maging handa sa nakatakdang appointment	1. Paghihintay sa pagtawag ng Doctor	Walang babayaran	3 minuto	
2. Kung sakaling kinakailangan ng pasyente ng agarang laboratory test	2.1 Pagkuha ng history, assessment at angkop na pamamaraan / gamutan.	Walang babayaran	30 minuto	Neuro-psychiatrist
	2.2 Kung kinakailangan ng pagpapayo sumangguni sa Nurse Counselor o Psychologist			





	2.3 Kung may ibang karam-daman sumang-guni sa CHSD Out-Patient-Section.			
	2.4 Kung kinakailangan ng agarang laboratory test ng pasyente para sa pagsusuring medikal, I-refer ng naayon.			
	2.5 Paalalaha-nan ng humingi ng reseta o mag-iwan ng email address.			
	2.6 Sakali na kinakailangang uminom ng gamot, bigyan ng libreng gamot ang pasyente kung available ito sa opisina			
	2.7 Pagsusuri ng mga resulta.			
	2.8 Pagpapa-alala ng follow-up consultation.			
<b>Total</b>		None	33 minuto	





## 22. Adult Counselling (Face to Face)

<b>Office or Division :</b>	City Health Office			
<b>Classification :</b>	Simple			
<b>Type of Transaction :</b>	G2C – Government to Citizen			
<b>Who may avail :</b>	Mamamayan			
CHECKLIST REQUIREMENTS		WHERE TO SECURE		
Kumpirmasyon ng schedule		Mental Health hotline number o sa City of Calamba - Mental Health program page.		
Pagpapatunay/Sertipiko na hindi Covid Suspect or COVID Probable case ang pasyente		Barangay Health Station		
Vaccination Card na fully vaccinated na ang pasyente				
CLIENT STEPS	AGENCY ACTIONS	FEES TO BE PAID	PROCESSING TIME	PERSON RESPONSIBLE
1. Maging handa sa nakatakdang appointment	1. Pagkumpirna ng iskedyul, sertipiko at vaccination card (bago at lumang kliyente)	Walang babayaran	5 minuto	Guard on duty
2. Pumunta sa waiting area	2. Pagtawag sa pangalan ng pasyente	Walang babayaran	5 minuto	Nurse Counselor or Psychologist
3. Aktwal ng pagpapayo	3.1 Pagsusuri sa kinakailangang pagpapayo sa kliyente		45 minuto – 1 oras	Nurse Counselor or Psychologist
	3.2 Alamin ang naayong pagpapayo sa kliyente			
	3.3 Pagsasagawa ng <i>psychotherapy</i> kung kinakailangan			







	3.4 Pagsusuri ng mga resulta			
	3.5 Pagpapalala sa susunod na iskedyul.			
	<b>Total :</b>	None	55 minuto – 1 oras at 10 minuto	





## VI. Feedback and Complaints Mechanism

FEEDBACK AND COMPLAINTS MECHANISM	
How to send a feedback	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kumuha ng Feedback Form na nakalagay sa ibabaw ng suggestion box sa harapan ng opisina</li><li>2. Isulat ang Feedback/Suggestion sa tao or opisinang nagbigay serbisyo.</li></ol>
How feedbacks are processed	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kada Biyernes ito ay kinukuha ng tauhan ng opisina (Administrative Officer) para i-compile at i-record ang lahat ng feedback/suggestion na isinumite.</li><li>2. Ang Feedback/Suggestion na may kaugnayan sa opisina or tao ay kailangan sagutin sa loob ng tatlong (3) araw</li><li>3. Ang Kasagutan ng Opisina/Tao ay sasabihin or ipapadala sa Kliyente.</li></ol> <p><i>Para sa inquiries and follow-ups, ang kliyente ay pwedeng tumawag sa numerong: (049) 545-6789 loc 8000 or 8219/8220(CHRM Office)</i> <i>Email Address:</i> <i>chrnocalamba2001@gmail.com</i></p>
How to file a complaint	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kumuha ng Complaint Form sa Public Assistance Desk / Information Officers</li><li>2. Isulat ang reklamo at kung sino ang inirereklamo sa complaint form.</li></ol>
How complaints are processed	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Isumite ang reklamo sa Public Assistance Desk / Information Officers</li><li>2. Hintayin ang aksyon sa loob ng 5 hanggang 15 minuto</li></ol>
Contact Information of ARTA, CCB, PCC	ARTA : <a href="mailto:complaints@arta.gov.ph">complaints@arta.gov.ph</a> PCC : 8888 CCB : 0908-8816565 (sms) : <a href="mailto:contactcenterngbayan@gov.ph">contactcenterngbayan@gov.ph</a> : 1-6565

