

TAMANG SAGOT

PhilHealth Circular No. 2019-0006

Institutionalization of PhilHealth Customer Assistance, Relations and Empowerment Staff (P-CARES) Program (Revision 1)

1. Ano ang P-CARES Program?

Ang P-CARES Program o PhilHealth Customer Assistance, Relations and Empowerment Staff (P-CARES) Program ay isang programa ng PhilHealth na naglalayong mailapit ang mga serbisyo nito sa mga miyembro at kanilang mga dependents sa pamamagitan ng pagtatalaga ng mga P-CARES sa mga piling PhilHealth-accredited na pasilidad.

2. Sino ang mga P-CARES?

Ang P-CARES ay mga rehistradong nars na itinalaga sa mga piling accredited na ospital (Level 1, 2 and 3) at infirmary/dispensary. Sila ay inatasang magbigay ng de-kalidad na serbisyo sa kanilang mga kliyente – mga miyembro ng PhilHealth, kanilang mga dependents, at iba pang stakeholders.

3. Anu-ano ang responsibilidad ng isang P-CARES?

Bukod sa pagsisiguro na ang mga miyembro at kanilang mga dependents ay makakagamit ng benepisyong PhilHealth, ang isang P-CARES ay naatasan ring gawin ang mga sumusunod:

- a. Asistihan ang mga kliyente upang lumawak ang kanilang pagkakakila sa PhilHealth;
- b. Mag-verify ng eligibility ng mga pasyente sa pamamagitan ng IT systems (Halimbawa, i-CARES);
- c. Magbigay ng forms na maaaring magamit sa pag-avail ng benepisyo;
- d. Magsagawa ng survey sa ospital (Halimbawa, PhilHealth Patient Exit Survey);
- e. Mag-sumite ng mga report nang wasto at walang pinapanigan;
- f. Magsagawa ng mga gawaing nagtataguyod sa No Balance Billing policy, point-of-service enrolment at iba pang prayoridad na proyekto ng PhilHealth;
- g. Asistihan ang mga kliyente sa Malasakit Center sa pamamagitan ng pagkikipag-ugnayan sa ibang ahensya (Halimbawa, Department of Health, Department of Social Welfare and Development, Philippine Charity Sweepstakes Office) upang mabigyan sila ng financial risk protection;
- h. Mag-assign ng Expanded Primary Care Benefit (EPCB) beneficiaries at mag-generate ng Authorization Transaction Code (ATC) sa EPCB health care institution kung saan sila naka-deploy;
- i. Igalang ang karapatan sa privacy at confidentiality ng mga impormasyon na binigay ng mga kliyente;
- j. Mag-sumite ng buwanang operations report at mga isyu na naobserbahan habang naka-deploy sa ospital;
- k. Isangguni sa ibang departamento o opisina ang mga isyu na di sakop ng kanyang kakayahan; at
- l. Ang isang P-CARES sa PRO/Branch ay maaaring italaga ng RVP bilang P-CARES Team Leader (TL) sa loob ng isang taon. Ang panahon ng paninilbihan

bilang TL ay mula Enero hanggang Disyembre ng bawat taon. Hindi papayagan na ang isang TL ay manilbihan nang dalawang sunod na taon.

4. Lahat ba ng accredited na pasilidad ay magkakaroon ng P-CARES?

Hindi. Ang mga P-CARES ay ma-dedeploy lamang sa mga piling pasilidad at ang order of priority ay ang sumusunod:

- a. Mga pasilidad na may Malasakit Center;
- b. Level 2 at 3 na pampublikong pasilidad; pribadong NBB contracted na pasilidad;
- c. Level 1 na pampublikong pasilidad; Level 2 at 3 na pribadong pasilidad;
- d. Pampublikong PCF;
- e. Iba pang pribadong pasilidad.

5. Anu-ano ang responsibilidad ng mga pasilidad na may naka-deploy na P-CARES?

- a. Patuluyin ang mga P-CARES sa kanilang pasilidad;
- b. Subaybayan ang pagpasok ng P-CARES;
- c. Maglaan ng lugar sa loob ng kanilang pasilidad na maaaring gawing opisina ng P-CARES na:
 - i. madaling mapuntahan ng mga kliyente (Halimbawa, Admitting Section, Billing Section);
 - ii. may maayos na ilaw at pahanginan;
 - iii. may lugar para sa 5 tao na naghihintay;
 - iv. maiingat na pribadong pag-uusap ng P-CARES at kliyente.
- d. Inaasahan na sila ay magbibigay ng suporta sa P-CARES. Sila ay maglalaan ng mga sumusunod:
 - i. lamesa na may drawer at lock;
 - ii. silya;
 - iii. computer na P-CARES lamang ang gagamit;
 - iv. printer;
 - v. internet connection
- e. Payagan ang P-CARES na gawin ang mga tungkulin na nakasaad sa Circular na ito. Sila rin ay dapat hayaang gawin ang mga sumusunod:
 - i. ward/OPD classes;
 - ii. pagbisita sa mga kwarto;
 - iii. pag-assign sa mga miyembro para sa outpatient benefits;
 - iv. pagsasagawa ng patient exit survey
- f. Isama ang P-CARES sa mga proseso ng ospital (Halimbawa, pagsasagawa ng survey sa mga pasyenteng pauwi na).
- g. Para sa mga may Malasakit Center, sila ay dapat maglaan ng hiwalay na work station para sa P-CARES na nasa loob nito.

6. Maaari bang tumanggap ang P-CARES ng mga aplikasyon para sa mga nais magpa-miyembro sa PhilHealth?

Hindi. Ang mga P-CARES ay hindi pinahintulutan ng PhilHealth na tumanggap ng aplikasyon. Bukod rito, ilan pa sa mga gawain na hindi pinapahintulutan ang P-CARES ay ang mga sumusunod:

- a. pagtanggap ng aplikasyon para sa accreditation;
- b. pagsama sa domiciliary visits;
- c. pagtanggap ng bayad para sa kontribusyon;

- d. pag-proseso ng benefits claims para sa ospital (Halimbawa, pagsasagot at pagbibigay ng claim forms, pag-photocopy ng attachments sa claims, pagtukoy sa ICD 10 code na gagamitin);
- e. pag-gamit sa HCI portal;
- f. pag-aayos ng mga dokumento para sa RTH o Denied claims.

7. Mayroon bang pananagutan ang mga pasilidad na hindi susunod sa mga probisyon ng Circular na ito?

Mayroon. Ang anumang paglabag katulad ng hindi pagpapatuloy sa P-CARES, pagpigil sa paggawa ng kanilang tungkulin o pagbibigay ng gawain na hindi nabanggit sa Circular na ito ay bibigyan ng aksyon alinsunod sa mga probisyon ng Health Care Provider Performance Assessment System (HCP PAS).