प्रेषक,

महानिदेशक,
चिकित्सा एवं स्वास्थ्य सेवायें, उत्तर प्रदेश,
स्वास्थ्य भवन,
लखनऊ।

सेवा में,

निदेशक/प्रमुख चिकित्सा अधीक्षक/मुख्य चिकित्सा अधीक्षक,
जिला पुरूष/महिला/संयुक्त चिकित्सालय एवं मानसिक चिकित्सालय तथा टी0बी0 चिकित्सालय,
इलाहाबाद, बहराईच, बाराबंकी, बलरामपुर, बरेली, बदायूँ, एटा, फैजाबाद, फर्रूखाबाद, गोण्डा, हरदोई, कन्नौज, कासगंज, कौशाम्बी, लखीमपुर खीरी, महराजगंज, मिर्जापुर, पीलीभीत, रामपुर, संत कबीर नगर, शाहजहाँपुर, सीतापुर, सिद्धार्थनगर, सोनभद्र एवं श्रावस्ती।

पत्रांकः 11फ/एन.एच.एम./आर.एस.के./2015–16/335 लखनऊ,दिनांकः 29 जून, 2015

विषयः राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन के द्वारा जनपद स्तरीय चिकित्सालयों में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना एवं संचालन हेतु दिशा–निर्देश के सम्बन्ध में।

महोदय,

मिशन निदेशक, राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन, उ0प्र0 के पत्रांक एस0पी0एम0यू0/कम्यू0प्रो0/आर0एस0के0/2013–14/68/726 दिनांक 14.05.2015 के अनुक्रम में अवगत कराना है कि राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन के विगत 8–9 वर्षो के दौरान चिकित्सालयों द्वारा प्रदान की जा रही स्वास्थ्य सेवाओं में उत्तरोत्तर सुधार हो रहा है, परन्तु अभी भी इसमें सुधार की आवश्यकता है। जनता द्वारा इन सेवाओं का अपेक्षित उपयोग नहीं किया जा पा रहा है। जनता द्वारा चिकित्सालय की सेवाओं का भरपूर लाभ लेने हेतु लाभार्थियों को चिकित्सालय में उपलब्ध सेवाओं के सम्बन्ध में समुचित जानकारी देने एवं उनकी शिकायतों के निवारण हेतु एक प्रभावी प्रणाली की आवश्यकता है।

उपरोक्त के दृष्टिगत 25 उच्च प्राथमिकता वाले जनपदों के जनपद स्तरीय चिकित्सालयों में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना का निर्णय लिया गया है।

उद्देश्य–

1. चिकित्सालय में उपलब्ध स्वास्थ्य सेवाओं के सम्बन्ध में लाभार्थियों को विस्तृत, विश्वसनीय एवं पूर्ण सूचनायें उपलब्ध कराना।
2. लाभार्थियों की शिकायतों एवं सुझावों के सम्बन्ध में समुचित एवं समयबद्ध निराकरण हेतु चिकित्सालय प्रशासन को सूचित करना एवं अभिलेखीकरण करना।
3. मुख्य चिकित्सा अधिकारी से प्रभावकारी स्वास्थ्य सेवायें प्रदान करने में मदद प्राप्त करना।
4. आशा एवं अन्य स्वास्थ्य कर्मियों को सूचना एवं सहयोग प्रदान करना।

रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना एवं संचालन–

1. **स्थान**–इसके लिए चिकित्सालय के मुख्य भवन के किसी मुख्य स्थान पर लगभग 100–150 वर्ग फिट का स्थान इस प्रकार से चयनित किया जाना चाहिए।
2. **रोगी सहायता केन्द्र हेतु आवश्यक संसाधन–**
   (क) 4 कुर्सी, 1 मेज एवं 1 अलमारी
   (ख) 1 डेस्कटॉप कम्प्यूटर, यू0पी0एस0, प्रिंटर एवं इन्टरनेट कनेक्शन।
   (ग) 1 टेलीफोन/सी0यू0जी0
   (घ) विभिन्न प्रकार की सम–सामयिक आवश्यक प्रचार सामग्री
3. **पालियों (Shifts) की संख्या एवं समय–**
   रोगी सहायता केन्द्र का परिचालन तीन पालियों में किया जाना प्रस्तावित है–
   (क) प्रथम पाली प्रातः 8:00 बजे से अपरान्ह 2:00 बजे तक
   (ख) द्वितीय पाली अपरान्ह 2:00 बजे से सायं 8:00 बजे तक
   (ग) तृतीय पाली सायं 8:00 बजे से प्रातः 8:00 बजे तक

प्रबन्धक की पाली प्रातः 8:00 बजे से सायं 4:00 बजे तक की होगी। रोगी सहायता केन्द्र के ऑपरेटरों का रोस्टर इस प्रकार बनाया जाना चाहिए कि प्रत्येक ऑपरेटर को सभी पालियों में कार्य करने का अवसर प्राप्त हो एवं किसी भी ऑपरेटर को किसी एक पाली में अधिक समय तक कार्य करने का अतिरिक्त भार न पड़े।

4. **रोगी सहायता केन्द्र द्वारा प्रदान की जाने वाली सेवायें–**

(क) उन मरीजों का पंजीयन करना जो सहायता केन्द्र की मदद चाहते हैं।

(ख) शिकायत/सुझावों को स्वास्थ्य विभाग के अधिकारियों को बताना एवं शिकायतों के निराकरण हेतु स्वास्थ्य विभाग के अधिकारियों को सहयोग प्रदान करना।

(ग) सिटीजन चार्टर की उपलब्धता सुनिश्चित करना एवं दैनिक आधार पर अद्युनांत करना।

(घ) स्वास्थ्य सुविधाओं को प्रदान करने में आने वाले अवरोधों के विषय में जानकारी प्राप्त कर, तद्नुसार Measurable Indicators के लिए विकसित चेकलिस्ट भरना एवं बाह्य रोगियों तथा अन्तः रोगियों से निर्धारित प्रश्नावली पर साक्षात्कार कर गुणवत्तापरक सुविधाओं को प्रदान करने में मुख्य चिकित्सा अधीक्षक की मदद करना।

(ण) स्वास्थ्य सम्बन्धित प्रचार–प्रसार एवं स्वास्थ्य शिक्षा के केन्द्र के रूप में कार्य करना।

(त) संदर्भित मरीजों के सूचना केन्द्र के रूप में कार्य करना, 102 एवं 108 एम्बुलेन्स सेवा के माध्यम से संदर्भित मरीजों को आवश्यकता अनुसार भर्ती कराने में सहायता प्रदान करना।

(थ) रोगी सहायता केन्द्र को समस्त सरकारी चिकित्सालयों एवं मेडिकल कालेजों की दूरभाष निर्देशिका उपलब्ध करायी जायेगी, जिससे कि संदर्भित/पुनः संदर्भित रोगियों को सम–सामयिक जानकारी प्रदान की जा सके।

(द) रोगी सहायता केन्द्र के कर्मचारियों द्वारा माह में कम से कम तीन से चार बार शहरी बस्तियों विशेषकर मलिन/असेवित बस्तियों में भ्रमण कर स्वास्थ्य सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान की जायेगी।

5. **रोगी सहायता केन्द्र के प्रबन्धक एवं ऑपरेटर के कार्य एवं दायित्व–**

(क) रोगी सहायता केन्द्र प्रबन्धक

1. ऑपरेटरों द्वारा संचालित सहायता केन्द्र का प्रबन्धन एवं पर्यवेक्षण करना।
2. दैनिक चेकलिस्ट एवं लाभार्थियों से प्राप्त फीडबैक को प्रतिदिन मुख्य चिकित्सा अधीक्षक को उपलब्ध कराना।
3. शिकायत/सुझाव/ई–मेल/टेलीफोन/साक्षात्कार द्वारा प्राप्त रिपोर्ट का विश्लेषण कर मुख्य चिकित्सा अधीक्षक को उपलब्ध कराना।
4. चिकित्सालय में ऑपरेटरों के Shift Duties एवं उनके कार्यों का अनुश्रवण करना।
5. यह सुनिश्चित करना कि रोगी सहायता केन्द्र के कर्मचारियों को चिकित्सालय द्वारा दी जा रही नवीन सुविधाओं की जानकारी है एवं वह इन जानकारियों को लाभार्थियों तक पहुँचा रहा है।
6. चिकित्सालय प्रबन्धन से संपर्क कर समस्याओं/शिकायतों को दूर करने का प्रयास करना।
7. चिकित्सालय का दैनिक भ्रमण कर वार्डों, शौचालयों, प्रतीक्षालय, दवा वितरण कक्ष आदि की सफाई व्यवस्था का निरीक्षण कर उसे और बेहतर करने में मुख्य चिकित्सा अधीक्षक को सहयोग करना।
8. रोगी सहायता केन्द्र से सम्बन्धित रिपोर्ट तैयार करना एवं अभिलेखीकरण करना।
9. प्रत्येक सप्ताह में कम से कम एक दिन रात की पाली का निरीक्षण करना।
10. रोगी कल्याण समिति के विभिन्न समितियों की बैठकों के आयोजन में मुख्य चिकित्सा अधीक्षक की सहायता करना।
11. प्रतिमाह रोगी सहायता केन्द्र के विभिन्न गतिविधियों के सम्बन्ध में निर्धारित प्रपत्र पर जिला एवं राज्य स्तर पर रिपोर्ट प्रेषित करना।
12. रोगी सहायता केन्द्र के ऑपरेटरों के पर्यवेक्षकीय एवं नियंत्री अधिकारी के रूप में कार्य करना।

(ख) रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर

1. आगन्तुकों को चिकित्सालय में उपलब्ध स्वास्थ्य सेवाओं को प्राप्त करने में सहयोग प्रदान करना।
2. मरीजों और मरीजों के परिचारकों द्वारा की गयी शिकायतों पर तुरन्त संज्ञान लेना एवं सम्बन्धित अधिकारियों को उक्त शिकायत को दूर कराने में सहयोग प्रदान करना एवं अभिलेखीकरण करना।
3. रिपोर्टिंग प्रपत्र पर प्रतिदिन अंकन कर प्रबन्धक के माध्यम से मुख्य चिकित्सा अधीक्षक से साझा करना।
4. यह सुनिश्चित करना कि प्रत्येक सप्ताह शिकायत/सुझाव पेटिका से प्राप्त शिकायतों/सुझावों से मुख्य चिकित्सा अधीक्षक को अवगत करा दिया गया है।
5. प्रबन्धक को दैनिक आधार पर फीडबैक देना।
6. समस्याओं जैसे कि दवाओं का स्टाक का न होना, स्टाफ की कमी होना, स्टेशनरी की कमी एवं सामग्री की कमी होने पर इसकी सूचना प्रबन्धक को देना।
7. चिकित्सालय में आयोजित होने वाले विभिन्न प्रकार के क्षमता वृद्धि, प्रशिक्षणों एवं अभिमुखीकरण कार्यक्रमों में प्रतिभाग करना।
8. उन स्वास्थ्य केन्द्रों/सम्पर्क व्यक्तियों से समन्वय स्थापित करना जो मरीजों को संदर्भित करते हैं।
9. आगन्तुकों को उनके स्वास्थ्य आवश्यकताओं एवं स्वास्थ्य अधिकारों के बारे में सूचित/जानकारी प्रदान करना।

ध्यान दें– यह सुनिश्चित किया जाये कि रोगी सहायता केन्द्र के कर्मचारियों द्वारा चिकित्सालय के सामान्य क्रिया–कलापों जैसे कि मरीजों की पंजीकरण पर्ची बनाना, कम्प्यूटर कार्य में कम्प्यूटर ऑपरेटर की मदद करना अथवा दवाओं का वितरण आदि जैसे कार्य न कराये जायें।

6. रोगी सहायता केन्द्र प्रबन्धक को माह में प्रतिमाह रू0 15000 एवं ऑपरेटर को रू0 8000 जिला स्वास्थ्य समिति के माध्यम से प्रदान किया जायेगा। इस हेतु मुख्य चिकित्सा अधीक्षक द्वारा उपस्थित एवं कार्य के सम्बन्ध में मासिक रिपोर्ट जिला स्वास्थ्य समिति को प्रेषित की जायेगी।
7. **प्रशासनिक पर्यवेक्षण**–

   रोगी सहायता केन्द्र का पर्यवेक्षण मुख्य चिकित्सा अधीक्षक द्वारा किया जायेगा, जो रोगी सहायता केन्द्र के संचालन को सुनिश्चित करेगा।
8. **अपेक्षित परिणाम सूचक**
   1. स्वास्थ्य सेवा का बेहतर उपयोग– इसे मरीजों की संख्या (अन्तः रोगी एवं बाह्य रोगी) में वृद्धि
   2. स्वास्थ्य सेवा की गुणवत्ता में सुधार– लाभार्थियों की संख्या में वृद्धि एवं की जाने वाली शिकायतों का गुणवत्तापूर्ण निस्तारण।
   3. इसके अतिरिक्त अन्य स्वास्थ्य सेवाओं जैसे– जननी सुरक्षा योजना, पुनरक्षित राष्ट्रीय क्षयरोग नियंत्रण कार्यक्रम आदि अन्य राष्ट्रीय कार्यक्रम के सूचकों का भी उपयोग किया जा सकता है।
9. **मूल्यांकन एवं अनुश्रवण**

   रोगी सहायता केन्द्र का अनुश्रवण एवं मूल्यांकन मूलतः मुख्य चिकित्सा अधीक्षक द्वारा किया जाना है। इस कार्य में रोगी कल्याण समिति के सदस्य मुख्य चिकित्सा अधीक्षक की सहायता करेंगे। मुख्य चिकित्सा अधिकारी, जिला कार्यक्रम प्रबंधन इकाई एवं जनपदीय तकनीकी विशेषज्ञ भी रोगी सहायता केन्द्र के सफल संचालन में सहयोग प्रदान करेंगे।

   रोगी सहायता केन्द्र प्रबंधक प्रतिदिन केन्द्र की गतिविधियों से मुख्य चिकित्सा अधीक्षक को अवगत करायेगा एवं मासिक रिपोर्ट जिला स्वास्थ्य समिति एवं राज्य स्वास्थ्य समिति को प्रेषित करेगा **(संलग्नक–"क")**। रोगी सहायता केन्द्र से प्राप्त रिपोर्ट को रोगी कल्याण समिति की बैठकों, जिला स्वास्थ्य समिति एवं मण्डलीय अनुश्रवण बैठकों के नियमित एजेण्डा के रूप में सम्मिलित किया जाय। रोगी सहायता केन्द्र में किये गये पर्यवेक्षकीय भ्रमण के अंकन के लिए पर्यवेक्षकीय पंजिका रखी जाय।
10. **वित्तीय प्रबंधन**

प्रत्येक चिकित्सालय में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना हेतु रू0 75000 का प्रावधान किया गया है। उक्त धनराशि में से रू0 65000 कम्प्यूटर एवं सहायक उपकरणों की खरीद हेतु एवं रू0 10000 फर्नीचर की खरीद हेतु प्रावधानित है। इस धनराशि के अतिरिक्त रू0 2000 प्रतिमाह आकस्मिक व्यय हेतु एवं रू0 200 प्रतिमाह टेलीफोन/सी0यू0जी0 आदि हेतु का प्रावधान किया गया है। इसके अतिरिक्त रोगी सहायता केन्द्र प्रबंधक को मानदेय के रूप में रू0 15000 प्रतिमाह एवं रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर को रू0 8000 प्रतिमाह की धनराशि प्रावधानित की गयी है।

संलग्नक–यथोक्त

भवदीया,

(विजय लक्ष्मी)
महानिदेशक

पत्रांकः 11फ/एन.एच.एम./आर.एस.के./2015–16/336-44 तद्दिनांक :

प्रतिलिपिः निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित–

1. प्रमुख सचिव, चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, उत्तर प्रदेश शासन।
2. मिशन निदेशक, राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन, उत्तर प्रदेश।
3. अधिशासी निदेशक, यू0पी0–टी0एस0यू0, लखनऊ।
4. जिलाधिकारी, इलाहाबाद, बहराईच, बाराबंकी, बलरामपुर, बरेली, बदायूँ, एटा, फैजाबाद, फर्रूखाबाद, गोण्डा, हरदोई, कन्नौज, कासगंज, कौशाम्बी, लखीमपुर खीरी, महराजगंज, मिर्जापुर, पीलीभीत, रामपुर, संत कबीर नगर, शाहजहाँपुर, सीतापुर, सिद्धार्थनगर, सोनभद्र, श्रावस्ती।
5. मुख्य चिकित्सा अधिकारी, (उच्च प्राथमिकता वाले जनपदों से सम्बन्धित)
6. समस्त मण्डलीय अपर निदेशक, चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, उत्तर प्रदेश।
7. महाप्रबन्धक, एम0आई0एस0 को वेब–साइट पर अपलोड करने हेतु।
8. समस्त मण्डलीय परियोजना प्रबन्धक, राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन, उत्तर प्रदेश।
9. जिला कार्यक्रम प्रबन्धक (उच्च प्राथमिकता वाले जनपदों से सम्बन्धित)।

निदेशक (चिकित्सा उपचार)

संलग्नक–क

रोगी सहायता केन्द्र मासिक रिर्पोटिंग प्रपत्र

जिला चिकित्सालय का नाम :_____ जनपद का नाम :_____

माह : _____ वर्ष : _____

क्रम संख्या	विवरण	संख्या में		टिप्पणी
		मासिक	क्रमिक	
1.1	ओ0पी0डी0 की संख्या			
1.2	आई0पी0डी0 की संख्या			
1.3	रोगी सहायता केन्द्र में पंजीकृत लाभार्थियों की संख्या			
1.4	रोगी सहायता केन्द्र टीम द्वारा सहायता प्रदान किये गये लाभार्थियों की संख्या			
1.5	प्राप्त शिकायतों की संख्या			
1.6	निष्तारित शिकायतों की संख्या			
1.7	उच्च इकाईयों को संदर्भित किये गये लाभार्थियों की संख्या			
1.8	अन्य इकाईयों से संदर्भित होकर आये लाभार्थियों की संख्या			
1.9	रोगी सहायता केन्द्र टीम के द्वारा लाभार्थियों से भरवाये गये फीडबैक प्रपत्रो की संख्या			
1.10	रोगी सहायता केन्द्र टीम के द्वारा माह में कुल किये गये आउटरीच सत्रों की संख्या			

क्रम संख्या	रोगी सहायता केन्द्र टीम सदस्यों के नाम	पदनाम	माह की उपस्थित/कार्य दिवसों की संख्या
1		रोगी सहायता केन्द्र प्रबन्धक	
2		रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर	
3		रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर	
4		रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर	
5		रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर	

हस्ताक्षर

मुख्य चिकित्सा अधीक्षक/अधीक्षिका
जनपद –
मोहर/सील के साथ