ई–मेल द्वारा

प्रेषक,

महानिदेशक,
चिकित्सा एवं स्वास्थ्य सेवायें,
उत्तर प्रदेश।

सेवा में,

मुख्य चिकित्स अधिकारी,
इलाहाबाद, बहराईच, बाराबंकी, बलरामपुर, बरेली, बदायूं,
एटा, फैजाबाद, फर्रूखाबाद, गोण्डा, हरदोई, कन्नौज, कासगंज,
कौशाम्बी, लखीमपुर खीरी, महराजगंज, मिर्जापुर, पीलीभीत, रामपुर,
संत कबीर नगर, शाहजहांपुर, सीतापुर, सिद्धार्थनगर, सोनभद्र एवं श्रावस्ती।

पत्र संख्या–11फ / आर0एस0के0 / 2015–16 / के२५–637 लखनऊ, दिनाँक 22 जनवरी, 2016

विषयः–**जनपद स्तरीय चिकित्सालयों में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना के दिशा–निर्देश के संबंध में।**

महोदय,

उपरोक्त विषयक कृपया मिशन निदेशक, एन0एच0एम0, उ0प्र0 के पत्र संख्या–एस0पी0एम0यू0 / कम्यु0प्रो0 / आर0एस0के0 / 2013–14 / 68 / 8879–1, दिनांक 12.01.2016 का संदर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें, जिसके द्वारा अवगत कराया गया है कि प्रदेश के 25 उच्च प्राथमिकता वाले जनपदों के जनपद स्तरीय चिकित्सालयों में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना की गयी है। इस संबंध में महानिदेशालय स्तर से दिनांक 29.06.2015 को दिशा–निर्देश निर्गत किये गये थे। वित्तीय वर्ष 2015–16 की अनुमोदित वार्षिक राज्य कार्ययोजना के अनुसार दिनांक 24 जुलाई, 2015 एवं 08 सितम्बर, 2015 को रोगी सहायता केन्द्र प्रबंधक एवं आपरेटर के मानदेय एवं रोगी सहायता केन्द्र के अन्य व्यय हेतु धनराशि प्रेषित की गयी। इस प्रकार 22 दिसम्बर, 2015 को रोगी सहायता केन्द्र के सुदृढ़ीकरण हेतु प्रत्येक रोगी सहायता केन्द्र को रु0 30,000 / – की अतिरिक्त धनराशि अवमुक्त की गई है। विभिन्न बैठकों में रोगी सहायता केन्द्र के क्रियान्वयन हेतु निर्देश प्राप्त होते रहे हैं।

उक्त पत्र दिनांक 12.01.2016 में उल्लिखित बिन्दुओं को नवीन दिशा–निर्देशों में सम्मिलित करते हुए इस पत्र के साथ संलग्न कर इस निर्देश के साथ प्रेषित किया जा रहा है, तदानुसार कार्यवाही कराना सुनिश्चित करें।

संलग्नकः–उपरोक्तानुसार।

भवदीय

22/1/16.
(योगेन्द्र कुमार)
महानिदेशक

पत्र संख्या–11फ / आर0एस0के0 / 2015–16 / तद्दिनाँक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः–

1. प्रमुख सचिव, चिकित्सा, स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, उ0प्र0 शासन।
2. मिशन निदेशक, एन0एच0एम0, उ0प्र0, को उपरोक्त पत्र दिनांक 12.01.2016 के क्रम में।
3. महानिदेशक, परिवार कल्याण, परिवार कल्याण महानिदेशालय, उ0प्र0।
4. अधिशासी निदेशक, यू0पी–टी0एस0यू0, लखनऊ।
5. समस्त मण्डलीय अपर निदेशक, चिकित्सा, स्वास्थ्य एवं प0क0, उ0प्र0।
6. समस्त संबंधित प्रमुख / मुख्य चिकित्सा अधीक्षक, जिला / संयुक्त चिकित्सालय, उ0प्र0।

निदेशक(चिकित्सा उपचार)

ई–मेल द्वारा

प्रेषक,

महानिदेशक,
चिकित्सा एवं स्वास्थ्य सेवायें,
उत्तर प्रदेश।

सेवा में,

मुख्य चिकित्स अधिकारी,
इलाहाबाद, बहराईच, बाराबंकी, बलरामपुर, बरेली, बदायूं,
एटा, फैजाबाद, फर्रूखाबाद, गोण्डा, हरदोई, कन्नौज, कासगंज,
कौशाम्बी, लखीमपुर खीरी, महराजगंज, मिर्जापुर, पीलीभीत, रामपुर,
संत कबीर नगर, शाहजहांपुर, सीतापुर, सिद्धार्थनगर, सोनभद्र एवं श्रावस्ती।

पत्र संख्या–11फ / आर0एस0के0 / 2015–16 / लखनऊ, दिनाँक 22 जनवरी, 2016

विषयः–**जनपद स्तरीय चिकित्सालयों में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना के दिशा–निर्देश के संबंध में।**

महोदय,

उपरोक्त विषयक कृपया मिशन निदेशक,एन0एच0एम0,उ0प्र0 के पत्र संख्या–एस0पी0एम0यू0 / कम्यु0प्रो0 / आर0एस0के0 / 2013–14 / 68 / 8879–1, दिनांक 12.01.2016 का संदर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें, जिसके द्वारा अवगत कराया गया है कि प्रदेश के 25 उच्च प्राथमिकता वाले जनपदों के जनपद स्तरीय चिकित्सालयों में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना की गयी है। इस संबंध में महानिदेशालय स्तर से दिनांक 29.06.2015 को दिशा–निर्देश निर्गत किये गये थे। वित्तीय वर्ष 2015–16 की अनुमोदित वार्षिक राज्य कार्ययोजना के अनुसार दिनांक 24 जुलाई, 2015 एवं 08 सितम्बर, 2015 को रोगी सहायता केन्द्र प्रबंधक एवं आपरेटर के मानदेय एवं रोगी सहायता केन्द्र के अन्य व्यय हेतु धनराशि प्रेषित की गयी। इस प्रकार 22 दिसम्बर, 2015 को रोगी सहायता केन्द्र के सुदृढ़ीकरण हेतु प्रत्येक रोगी सहायता केन्द्र को रु0 30,000 / – की अतिरिक्त धनराशि अवमुक्त की गई है। विभिन्न बैठकों में रोगी सहायता केन्द्र के कियान्वयन हेतु निर्देश प्राप्त होते रहे हैं।

उक्त पत्र दिनांक 12.01.2016 में उल्लिखित बिन्दुओं को नवीन दिशा–निर्देशों में सम्मिलित करते हुए इस पत्र के साथ संलग्न कर इस निर्देश के साथ प्रेषित किया जा रहा है, तदानुसार कार्यवाही कराना सुनिश्चित करें।

संलग्नकः–उपरोक्तानुसार।

भवदीय

(योगेन्द्र कुमार)
महानिदेशक

पत्र संख्या–11फ / आर0एस0के0 / 2015–16 / केम्प-638-43 तद्दिनाँक।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषितः–

1. प्रमुख सचिव, चिकित्सा, स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, उ0प्र0 शासन।
2. मिशन निदेशक, एन0एच0एम0, उ0प्र0, को उपरोक्त पत्र दिनांक 12.01.2016 के क्रम में।
3. महानिदेशक, परिवार कल्याण, परिवार कल्याण महानिदेशालय, उ0प्र0।
4. अधिशासी निदेशक, यू0पी–टी0एस0यू0, लखनऊ।
5. समस्त मण्डलीय अपर निदेशक, चिकित्सा, स्वास्थ्य एवं प0क0, उ0प्र0।
6. समस्त संबंधित प्रमुख / मुख्य चिकित्सा अधीक्षक, जिला / संयुक्त चिकित्सालय, उ0प्र0।

निदेशक (चिकित्सा उपचार)

जनपद स्तरीय चिकित्सालयों में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना हेतु दिशा–निर्देश

राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन के विगत 10 वर्षो के दौरान चिकित्सालयों द्वारा प्रदान की जा रही स्वास्थ्य सेवाओं में उत्तरोत्तर सुधार हो रहा है, परन्तु अभी इसमें और सुधार की आवश्यकता है। प्रायः यह संज्ञान में आता है कि लाभार्थियों द्वारा इन सेवाओं का अपेक्षित उपयोग नहीं किया जा पा रहा है। इसी प्रकार लाभार्थियों को चिकित्सालय में उपलब्ध सेवाओं के सम्बन्ध में समुचित जानकारी देने एवं उनकी शिकायतों के निवारण हेतु एक प्रभावी प्रणाली की आवश्यकता है। इस हेतु प्रदेश के 25 उच्च प्राथमिकता वाले जनपदों के जनपद स्तरीय चिकित्सालयों में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना की गयी है।

उद्देश्य–

1. चिकित्सालय में उपलब्ध स्वास्थ्य सेवाओं के सम्बन्ध में लाभार्थियों को विस्तृत, विश्वसनीय एवं पूर्ण सूचनाएं 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 अधीक्षक को प्रभावकारी स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने में मदद करना।
4. आशा एवं अन्य स्वास्थ्य कर्मियों को सूचना एवं सहयोग प्रदान करना।

रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना एवं संचालन–

1. **स्थानः** रोगी सहायता केन्द्रों का संचालन 24X7 किया जाना है। इस हेतु ओ0पी0डी0 के समय चिकित्सालय के ओ0पी0डी0 भवन के किसी मुख्य स्थान पर लगभग 100–150 वर्ग फिट का स्थान चयनित किया जाना चाहिए।

   ओ0पी0डी0 के समय के पश्चात (सायं 2 बजे से प्रातः 8 बजे तक) चिकित्सालय का संचालन सामान्तयः आकस्मिक विभाग एवं अन्तः रोगी विभाग तक सीमित रहता है। अतः रोगी सहायता केन्द्र के ऑपरेटर के बैठने हेतु तदानुसार स्थान आवंटित किया जाना आवश्यक है। जिससे लाभार्थियों को 24 घण्टे रोगी सहायता केन्द्र की सेवायें दी जा सकें।

2. **रोगी सहायता केन्द्र हेतु आवश्यक संसाधन–**

   (क) रोगी सहायता केन्द्र हेतु 4 कुर्सी, 1 मेज एवं 1 अलमारी तथा ओ0पी0डी0 के समय के पश्चात बैठने हेतु 2 कुर्सी एवं 1 मेज

   (ख) 1 डेस्कटॉप कम्प्यूटर, यू0पी0एस0, प्रिंटर एवं इन्टरनेट कनेक्शन।

   (ग) 1 टेलीफोन लैन्ड लाइन (ओ0पी0डी0 के समय के पश्चात एडीशनल टेलीफोन लाइन ऑपरेटर के बैठनें के स्थान पर उपलब्ध कराया जा सकता है)।

   (घ) शिकायत/सुझाव पेटिका।

   (ङ) विभिन्न प्रकार की सम–सामयिक आवश्यक प्रचार सामग्री।

3. **पालियों (Shifts) की संख्या एवं समय–**

   रोगी सहायता केन्द्र का संचालन तीन पालियों में किया जाना 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

   प्रत्येक पाली में एक ऑपरेटर कार्य करेगा। 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 सके।

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

   (क) चिकित्सालय में आने वाले लाभार्थियों को चिकित्सकों एवं चिकित्सालय में उपलब्ध सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान करना।

   (ख) उन मरीजों का अभिलेखीकरण करना जो सहायता केन्द्र से मदद प्राप्त करते हैं।

   (ग) सुझाव/शिकायत पेटिका एवं शिकायत पंजिका से प्राप्त सुझाव/शिकायत का अभिलेखीकरण करना एवं इस सम्बन्ध में रिपोर्ट मुख्य चिकित्सा अधीक्षक के समक्ष प्रस्तुत

करना। उक्त शिकायतों के निराकरण के सम्बन्ध में की गई कार्यवाही को अंकित करना एवं यथा सम्भव शिकायतकर्ता को भी अवगत कराना।

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

(ण) स्वास्थ्य सुविधाओं को प्रदान करने में आने वाले अवरोधों के विषय में जानकारी प्राप्त कर, 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।

(त) स्वास्थ्य सम्बन्धित प्रचार–प्रसार एवं स्वास्थ्य शिक्षा के केन्द्र के रूप में कार्य करना। चिकित्सा केन्द्र में उपलब्ध सेवाये एवं संचालित किये जाने वाले विभिन्न राष्ट्रीय कार्यक्रमों के सम्बन्ध में उपलब्ध प्रचार–प्रसार सामग्रियों का संकलन एवं वितरण।

(थ) चिकित्सालय में संदर्भित होकर आने वाले लाभार्थियों और चिकित्सालय से संदर्भित होकर जाने वाले लाभार्थियों को सहायता पहुँचाना, जिससे कि लाभार्थी संदर्भन सेवा का समुचित लाभ प्राप्त कर सकें। रोगी सहायता केन्द्र पर समस्त सरकारी चिकित्सालयों एवं मेडिकल कालेजों की दूरभाष निर्देशिका उपलब्ध रहेगी, जिससे कि संदर्भित/पुनः संदर्भित रोगियों को जानकारी प्रदान की जा सके।

जनपद के सामुदायिक एवं प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र अथवा अन्य किसी स्थान से जिला चिकित्सालय में संदर्भित करने की दशा में संदर्भितकर्ता द्वारा रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर को पूर्व में सूचित किया जायेगा। ऑपरेटर द्वारा सम्बन्धित चिकित्सा कर्मियों को ससमय सूचित किया जायेगा। इस हेतु ऐसे समस्त स्थानों/एम्बुलेन्सों आदि को रोगी सहायता केन्द्र के दूरभाष नं0 उपलब्ध कराया जायेगा।

जनपदीय चिकित्सालय से मण्डल स्तरीय चिकित्सालयों/मेडिकल कालेज अथवा अन्य तृतीय संदर्भन इकाई पर रोगी को संदर्भित करने के समय ऑपरेटर द्वारा सम्बन्धित तृतीय संदर्भन इकाई को पूर्व सूचना दूरभाष के माध्यम से अवश्य प्रदान की जाये। रोगी सहायता केन्द्र प्रबन्धक/ऑपरेटर द्वारा उपरोक्त गतिविधियों की विस्तृत जानकारी रजिस्टर पर अंकित की जाये।

(द) 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।

(ध) रोगी सहायता केन्द्र के कर्मचारियों द्वारा माह में 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. रोगी सहायता केन्द्र का प्रबन्धन एवं पर्यवेक्षण करना।
2. चेकलिस्ट एवं लाभार्थियों से प्राप्त फीडबैक फार्म को प्रतिदिन कम्प्यूटर में फीड कराना तथा इस सम्बन्ध में मुख्य चिकित्सा अधीक्षक को अवगत 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।

22/1/16

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 रिपोर्ट निर्धारित प्रपत्र पर प्रत्येक माह की 5 तारीख तक जिला एवं राज्य स्तर पर (rskcpup@gmail.com) रिपोर्ट प्रेषित करना।
12. रोगी सहायता केन्द्र के ऑपरेटरों के पर्यवेक्षकीय एवं नियंत्री अधिकारी के रूप में कार्य करना। रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर द्वारा भरे गये फीडबैक फार्म का अनुश्रवण करना।

(ख) रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर

1. लाभार्थियों 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. प्रतिदिन 5 बाह्य एवं 5 अन्तः रोगियों से फीडबैक फार्म भरवाना एवं उसे कम्प्यूटर में अंकित करना।
4. रिपोर्टिंग प्रपत्र पर प्रतिदिन अंकन कर प्रबन्धक के माध्यम से मुख्य चिकित्सा अधीक्षक से साझा करना।
5. यह सुनिश्चित करना कि प्रत्येक सप्ताह शिकायत/सुझाव पेटिका से प्राप्त शिकायतों/सुझावों से मुख्य चिकित्सा अधीक्षक को अवगत करा दिया गया है।
6. प्रबन्धक को दैनिक आधार पर फीडबैक देना।
7. 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।
8. चिकित्सालय में आयोजित होने वाले विभिन्न प्रकार के क्षमता वृद्धि, प्रशिक्षणों एवं अभिमुखीकरण कार्यक्रमों में प्रतिभाग करना।
9. उन स्वास्थ्य केन्द्रों/सम्पर्क व्यक्तियों से समन्वय स्थापित करना जो मरीजों को संदर्भित करते हैं।
10. आगन्तुकों को उनके स्वास्थ्य आवश्यकताओं एवं स्वास्थ्य अधिकारों के बारे में सूचित/जानकारी प्रदान करना।

" यह सुनिष्चित 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. **अपेक्षित परिणाम सूचक**
   1. स्वास्थ्य सेवा का बेहतर उपयोग–मरीजों की संख्या (अन्तः रोगी एवं बाह्य रोगी) में प्रतिशत वृद्धि (गत वर्ष के सापेक्ष)
   2. स्वास्थ्य सम्बन्धी समस्त सेवाओं जैसे–जननी सुरक्षा योजना, पुनरक्षित राष्ट्रीय क्षयरोग नियंत्रण कार्यक्रम आदि की गुणवत्ता में सुधार–लाभार्थियों की संख्या में वृद्धि।
   3. लाभार्थियों द्वारा की जाने वाली शिकायतों का गुणवत्तापूर्ण निस्तारण।
7. **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 कर सकते हैं। मुख्य चिकित्सा अधिकारी, जिला कार्यक्रम प्रबंधन इकाई एवं जनपदीय तकनीकी विशेषज्ञ भी रोगी सहायता केन्द्र के सफल संचालन में सहयोग प्रदान करेंगे।

22/01/16

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 । 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।

8. **वित्तीय प्रबंधन**

प्रत्येक चिकित्सालय में रोगी सहायता केन्द्र की स्थापना हेतु रू0 75000 का प्रावधान किया गया था। उक्त धनराशि में से रू0 65000 कम्प्यूटर एवं सहायक उपकरणों की खरीद हेतु एवं रू0 10000 फर्नीचर की खरीद हेतु प्रावधानित है। रोगी सहायता केन्द्र प्रबन्धक को मानदेय के रूप में प्रतिमाह रू0 15000 एवं ऑपरेटर को रू0 8000 प्रदान किया जायेगा। इसके अतिरिक्त प्रतिमाह रोगी सहायता केन्द्र के टेलीफोन/सी0यू0जी0 हेतु रू0 2000, आकस्मिक व्यय हेतु रू0 2000 एवं स्टेशनरी आदि हेतु रू0 2000 प्रदान किया जाना है, जिनसे निम्न गतिविधियाँ संचालित की जा सकती हैं।

क्र0सं0	**मद**	**विवरण**	**स्वीकृत धनराषि (प्रतिमाह)**
1	टेलीफोन/सी0यू0जी0	रू0 1500– रोगी सहायता केन्द्र हेतु टेलीफोन एवं इन्टरनेट रू0 500– रू0 100 प्रतिमाह रोगी सहायता केन्द्र प्रबन्धक एवं 4 रोगी सहायता केन्द्र ऑपरेटर के मोबाइल व्यय हेतु	2000
2	आकस्मिक विविध व्यय	जैसे कमप्यूटर मरम्मत, रोगी सहायता केन्द्र में प्रयोग होने वाले बल्व या Tube light से सम्बन्धित व्यय, Dustbin एवं अन्य मदों में किया जा सकता है, जिसके लिए कोई अन्य बजट का प्रावधान नहीं है।	2000
3	स्टेशनरी	जिसमें रोगी सहायता केन्द्र हेतु फीडबैक प्रपत्र, मासिक रिपोर्ट, दैनिक व मासिक चेकलिस्ट, रजिस्टर-लाभार्थी पंजीकरण रजिस्टर, मॉनीटरिंग विजिट रजिस्टर, रोगी सहायता केन्द्र आपरेटर का Handed over and Taken over रजिस्टर, सुझाव/शिकायत पंजिका, In referral/ out refferal register, out reach register आदि पेन–पैड, Printer Cartridge की Refilling एवं अन्य सम्बन्धित मदों पर व्यय किया जा सकता है।	2000
		कुल	**6000**

प्रत्येक रोगी सहायता केन्द्र के सुदृढ़ीकरण के लिए रू0 30000 की अतिरिक्त धनराशि अवमुक्त की गई है। जिसका प्रयोग निम्नलिखित मदों में किया जा सकता है–

27/01/14

क्र0सं0	विवरण	मात्रा	अधिकतम स्वीकृत धनराषि
1	आवश्यकतानुसार ऑफिस फर्नीचर/साज–सज्जा/काउण्टर/पार्टिषन आदि		रू0 10000
2	यूनीफार्म के रूप में एप्रन गुलाबी रंग का (एप्रन के ऊपर रोगी सहायता केन्द्र मैनेजर/ऑपरेटर लिखा होना चाहिए) 1 मैनेजर (2 सेट) 4 ऑपरेटर (2 सेट प्रति ऑपरेटर)	10	रू0 5000
3	**बोर्ड और IEC सामग्री** नोटिस बोर्ड सेवाओं की उपलब्धता से सम्बन्धित बोर्ड RSK के लोकेशन से सम्बन्धित बोर्ड उपलब्ध दवाओं के विवरण से सम्बन्धित बोर्ड उपलब्ध सेवाओं से सम्बन्धित फ्लेक्स Backdrop क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ संदर्भित केन्द्रों की सूची, सुझाव एवं शिकायत पेटिका अन्य IEC सामग्री	 1 1 1 1 1 1 1 1	रू0 10000
4	Innovation हेतु		रू0 5000
	कुल		रू0 30000

उपरोक्त क्रमांक 3 में दिये गये बोर्ड और आई0ई0सी0 के सम्बन्ध में दिशा–निर्देश

1. **नोटिस बोर्डः** इस बोर्ड पर अस्पताल की सेवाओं एवं योजनाओं से सम्बन्धित नवीनतम एवं विभिन्न जानकारियाँ और रोगी सहायता केन्द्र के ऑपरेटर के ड्यूटी चार्ट को प्रदर्षित किया जाना है। इसके अलावा कोई अन्य जानकारी भी प्रदर्षित की जा सकती है। ध्यान रहे कि केवल वही जानकारी प्रदर्षित की जाये जो लाभार्थी के लिए लाभप्रद हो। नोटिस बोर्ड का साइज लगभग 2.5 फीट चौड़ा और 1.5 फीट लम्बा होगा।

2. **सेवाओं की उपलब्धता से सम्बन्धित बोर्डः** इस बोर्ड में उन सेवाओं की सूची होगी जो उपलब्ध है। इसे प्रत्येक दिन अद्यतन करना अनिवार्य होगा। जिससे लाभार्थी को यह मालूम हो सके कि वह सेवा उपलब्ध है कि नहीं। इस बोर्ड का साइज लगभग 3 फीट चौड़ा और 5 फीट लम्बा होगा। इसका प्रारूप पत्र के साथ संलग्नक–1 में है।

3. **RSK के लोकेषन से सम्बन्धित बोर्डः** इस बोर्ड को अस्पताल के मुख्य प्रवेष द्वार पर लगाया जाना है जिससे कि रोगी सहायता केन्द्र कहा पर है स्थित है पता चल सके। इससे लाभार्थियों को रोगी सहायता केन्द्र तक पहुँचने में सहायता मिलेगी। इस बोर्ड का साइज लगभग 2 फीट चौड़ा और 2 फीट लम्बा तथा कम कम 4 फीट लम्बा स्टैण्ड (रॉड) होगा।

4. **अस्पताल में उपलबध दवाओं के विवरण से सम्बन्धित बोर्डः** अस्पताल में उपलब्ध दवाओं का विवरण बोर्ड पर लिखा जायेगा। इस बोर्ड साइज लगभग 3 फीट चौड़ा और 5 फीट लम्बा होगा।

22/11/16

5. अस्पताल में उपलबध सभी सेवाओं से सम्बन्धित फ्लैक्सः इस फ्लैक्स में अस्पताल में उपलब्ध सभी सेवाओं का विवरण होगा। जिसमें उपलब्ध सेवाओं का नाम एवं कक्ष संख्या दर्षायें जायेंगे जिससे कि लाभार्थी अस्पताल उपलब्ध सेवाओं की जानकारी प्राप्त कर सकें। इस फ्लैक्स को फ्रेम किया जाना है। इस फ्लैक्स साइज लगभग 3 फीट चौड़ा और 5 फीट लम्बा होगा। इसका प्रारूप पत्र के साथ संलग्नक–2 में है।

6. क्या मैं आपकी सहायता कर सकता हूँ (पृष्ठभूमि): यह रोगी सहायता केन्द्र में प्रदर्षित होगा। इसका साइज लगभग 3 फीट चौड़ा और 2 फीट लम्बा होगा जिसे फ्लैक्स पर बनाकर फ्रेम के साथ प्रदर्षित किया जायेगा। फ्लैक्स की पृष्ठभूमि पीले रंग का होगा जिस पर रोगी सहायता केन्द्र लाल रंग से लिखा जाये एवं अन्य सूचनायें काले रंग से लिखी जायेगी। इसका प्रारूप पत्र के साथ संलग्नक–3 में है।

7. संदर्भित केन्द्रों की सूचीः जिन स्वास्थ्य केन्द्रों पर लाभार्थी संदर्भित किये जाते हैं उन केन्द्रों का नाम, संपर्क व्यक्ति का नाम, टेलीफोन/मोबाइल नं0 व ईमेल का पूर्ण विवरण एवं जिन स्वास्थ्य केन्द्रों से लाभार्थी संदर्भित होकर आते हैं उनका भी पूर्ण विवरण ए–4 साइज के पेपर पर कलर प्रिन्ट आउट लेमिनेट कराकर 3–4 प्रति रखना है।

8. अन्य IEC सामग्रीः अस्पताल अपनी जरूरत के हिसाब से और लाभार्थियों की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए IEC सामग्री जैसे– बैनर, पोस्टर, पम्पलेट इत्यादि छपवाकर रोगी सहायता केन्द्र/अस्पताल परिसर में प्रदर्षित कर सकते हैं।

रोगी सहायता केन्द्र के लिए निम्नलिखित राशि अवमुक्त की जा चुकी है–

थ्दनांक	व्यय का मद	राषि
29 जून, 2015	कमप्यूटर एवं अन्य सहायक उपकरणों के लिए रू0 65000 एवं फर्नीचर आदि के लिए रू0 10000 (4 कुर्सी, एक मेज एवं एक अलमारी)	75000
24 जुलाई, 2015	रोगी सहायता केन्द्र प्रबन्धक एवं ऑपरेटर का मासिक मानदेय 3 महीने के लिए (रू0 15000 X 3 माह=45000 एवं रू0 8000 X 4 आपरेटर X 3 माह=96000)	141000
8 सितम्बर, 2015	रोगी सहायता केन्द्र प्रबन्धक एवं ऑपरेटर का मासिक मानदेय 9 महीने के लिए (रू0 15000 X 9 माह=135000 एवं रू0 8000 X 4 आपरेटर X 9 माह=288000) एवं 12 महीने का टेलीफोन/इन्टरनेट, स्टेशनरी एवं आकस्मिक विविध व्यय हेतु प्रति माह रू0 6000 (रू0 2000 प्रति माह टेलीफोन/इन्टरनेट, रू0 2000 स्टेशनरी हेतु एवं रू0 2000 आकस्मिक विविध व्यय हेतु)	495000
22 दिसम्बर 2015	रोगी सहायता केन्द्र के सुदृढ़ीकरण हेतु	30000
कुल		**741000**

रोगी सहायता केन्द्र से सम्बन्धित समस्त धनराशिं जिला स्वास्थ्य समिति के माध्यम से सम्बन्धित चिकित्सालयों के राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन के खाते में स्थानांतरित कर दी जाये एवं इसे उपरोक्त दिये गये दिशा–निर्देशों एवं वित्तीय नियमों के अनुसार व्यय किया जाये।

अतः इस कार्यालय द्वारा पूर्व में प्रेषित पत्र संख्या 11फ/एन.एच.एम./आर.एस.के./2015–16/336–44 दिनॉक 29 जून 2015 के दिशा–निर्देशों को इस सीमा तक संशोधित समझा जाये तथा दिये गये निर्देशों के अनुरूप समस्त कार्यवाही सुनिश्चित की जाये।

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	उन लाभार्थियों की संख्या जिन्हें रोगी सहायता केन्द्र टीम द्वारा अस्पताल की विभिन्न सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान की गई			
1.4	रोगी सहायता केन्द्र के द्वारा अस्पताल की सेवाओं के बारे में प्राप्त शिकायतों की संख्या			
1.5	रोगी सहायता केन्द्र के सहयोग से निस्तारित शिकायतों की संख्या			
1.6	रोगी सहायता केन्द्र टीम के द्वारा सहायता प्रदान किये गये उन लाभार्थियों की संख्या जिन्हें उच्च इकाईयों को संदर्भित किया गया है			
1.7	अन्य स्वास्थ्य इकाईयों से संदर्भित होकर आये लाभार्थियों की संख्या			
1.8	रोगी सहायता केन्द्र टीम के द्वारा सहायता प्रदान किये गये उन लाभार्थियों की संख्या जिन्हें अन्य स्वास्थ्य इकाईयों से संदर्भित किया गया है			
1.9	रोगी सहायता केन्द्र टीम के द्वारा लाभार्थियों से भरवाये गये फीडबैक प्रपत्रो की संख्या			
2.0	रोगी सहायता केन्द्र टीम के द्वारा भरे गये दैनिक चेकलिस्ट की संख्या			
2.1	रोगी सहायता केन्द्र टीम के द्वारा माह में कुल किये गये आउटरीच सत्रों की संख्या			

रोगी सहायता केन्द्र टीम की मासिक उपस्थिति का विवरणः

क्रम संख्या	रोगी सहायता केन्द्र टीम सदस्यों के नाम	पदनाम	माह की उपस्थिति/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	

रिपोर्टिंग माह में रोगी सहायता केन्द्र पर हुए पर्यवेक्षकीय भ्रमण का विवरण				
क्र0 सं0	पर्यवेक्षक का नाम	पदनाम और पता	विजिट करने का दिनांक	दिये गये मुख्य सुझाव
1				
2				
3				
4				
5				

हस्ताक्षर
रोगी सहायता केन्द्र प्रबंधक

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

रोगी सहायता केन्द्र में उपयोग किया जाने वाला रजिस्टर एवं चेकलिस्ट

1. लाभार्थी पंजीकरण रजिस्टरः

क्र0सं0	लाभार्थी का नाम	पंजीकरण संख्या (अगर है तो)	रोगी सहायता केन्द्र पर आने का उद्देश्य	टिप्पणी
1				
2				
3				

2. शिकायत एवं सुझाव पंजिकाः

क्र0 सं0	शिकायत/सुझाव दर्ज करने का दिनांक	शिकायत/सुझाव कर्ता का नाम	पता (ऐच्छिक)	टेलीफोन नम्बर (ऐच्छिक)	शिकायत/सुझाव का विवरण	शिकायत/सुझाव कर्ता का हस्ताक्षर	शिकायत निस्तारण की स्थिति	टिप्पणी
1								
2								
3								

3. पर्यवेक्षक पंजिकाः

दिनांकः
पर्यवेक्षक का नामः
पदः
टिप्पणी/सुझावः

हस्ताक्षरः

4. इन रेफरल रजिस्टरः

क्र0 सं0	दिनांक	समय	मरीज का नाम	मरीज का मोबाइल नम्बर	स्वास्थ्य इकाई का नाम/एम्बुलेंस जहाँ से RSK को सूचना दी गई	सूचित करने वाले का नाम एवं मोबाइल नम्बर	समस्या जिसके लिए मरीज को संदर्भित किया गया	प्रदान की गई सहायता	परिणाम / टिप्पणी
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									

5. आउट रेफरल रजिस्टर:

क्रम संख्या	*दिनांक*	*समय*	*मरीज का नाम*	*मरीज का मोबाइल नंबर*	*अस्पताल का नाम जहाँ पर मरीज को संदर्भित किया गया*	*संपर्क किये गए व्यक्ति का नाम/मोबाइल नंबर*	*समस्या जिसके लिए मरीज को संदर्भित किया गया*	*संदर्भित इकाई पर मरीज पंहुचा (हाँ या नहीं)*
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								

6 . आउटरीच विजिट रजिस्टर:

क्रम संख्या	*दिनांक*	*कहाँ पर विजिट किया गया*	*विजिट करने का उद्देश्य*	*विजिट के दौरान चर्चा के मुख्य बिन्दु*	*RSK ऑपरेटर का हस्ताक्षर*	*RSK प्रबंधक का हस्ताक्षर*
1						
2						
3						
4						
5						

प्रारूप (Prototypes)

संलग्नक 1: सेवाओं की उपलब्धता:

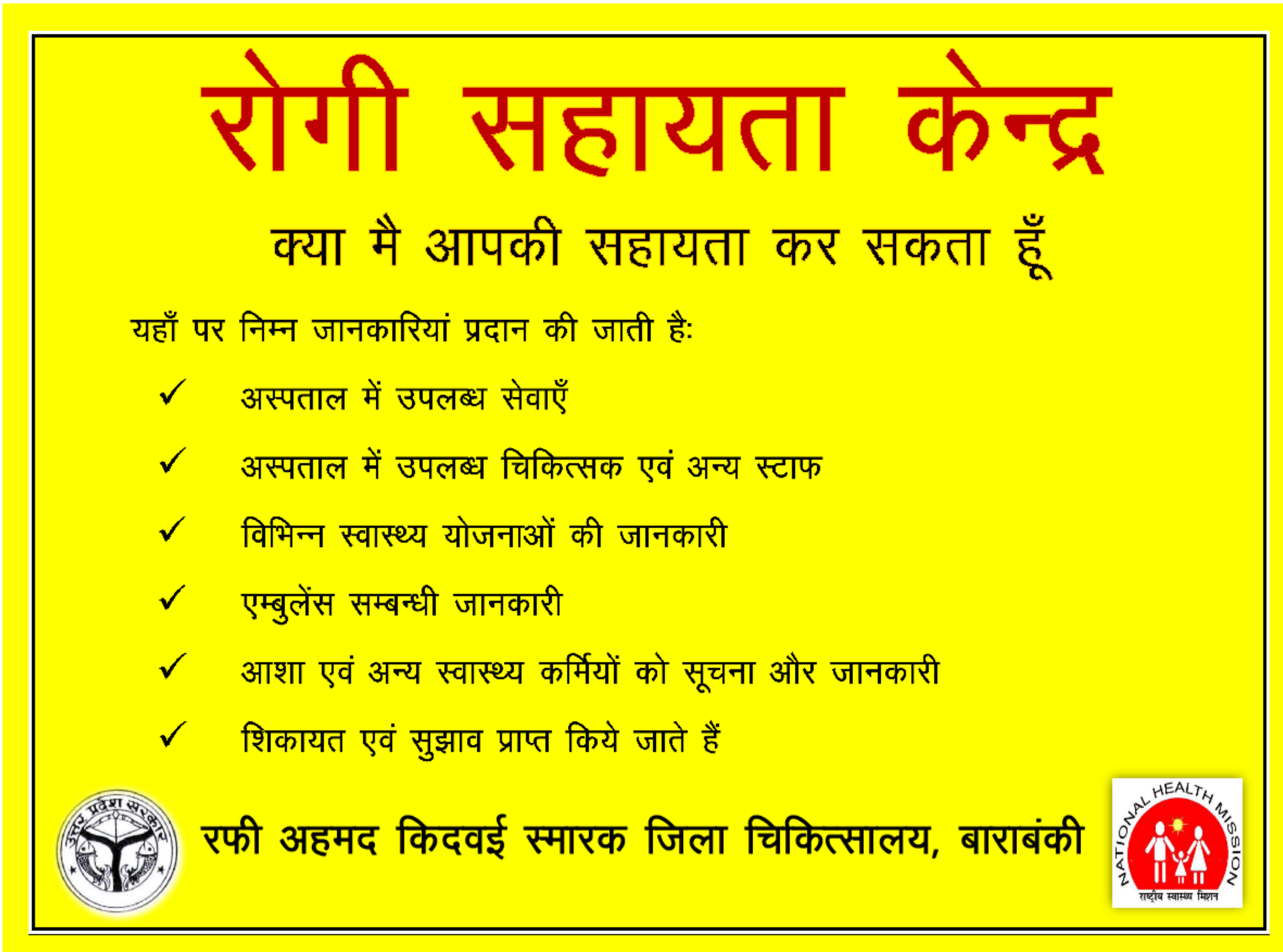
जिला अस्पताल का नाम---------

दिनांक:--------------------------------   समय:--

उपलब्ध सेवाएँ	कक्ष संख्या	चिकित्सक/स्टाफ की उपलब्धता (हाँ/नहीं)
ओ. पी. डी. सेवाएँ		
चर्म रोग/कुष्ठ संदर्भन इकाई	कक्ष संख्या-1	
बाल-रोग	कक्ष संख्या-2	
क्षय रोग(टी. बी./चेस्ट रोग)	कक्ष संख्या-3	
जनरल फिजिशियन	कक्ष संख्या -4a	
जनरल फिजिशियन	कक्ष संख्या -5	
चेस्ट फिजिशियन	कक्ष संख्या -12	
अस्थि रोग	कक्ष संख्या -13	
जनरल सर्जरी	कक्ष संख्या -14	
नेत्र रोग	कक्ष संख्या -15	
नाक, कान, गला/मूक बधिर क्लिनिक	कक्ष संख्या -16	
हृदय रोग	कक्ष संख्या-35	
दन्त रोग	ओ.पी.डी के पीछे	
जांचे: -		
अल्ट्रासाउंड	कक्ष संख्या -17	
एक्स रे	कक्ष संख्या-18	
बलगम की जाँच	पैथोलॉजी के बगल में	
पैथोलॉजी-अन्य खून जांचे	मेन गेट से सीधे रोड पर आगे पानी टंकी के सामने	
अन्य सेवाएँ		
आई. सी. टी. सी. केंद्र	मेन गेट से सीधे रोड पर आगे	
सुरक्षा क्लिनिक-काउंसलिंग	कक्ष संख्या 4B	
एन. सी. डी. क्लिनिक-गैर संचारी रोग	कक्ष संख्या -36	
किशोर क्लिनिक	पैथोलॉजी के अन्दर	
लिंक ART सेंटर	पैथोलॉजी के अन्दर	

संलग्नक 2: अस्पताल में उपलब्ध सभी सेवाओं से सम्बंधित फ्लेक्स का sample :

संलग्नक 3: Backdrop - का sample - क्या मै आपकी सहायता कर सकता हूं:



<u>रोगी सहायता केंद्र मासिक रिपोर्ट से सम्बंधित गाइडेंस नोट:</u>

मासिक रिपोर्ट बनाते समय निमन्लिखित बातों का ध्यान रखें:

क्रम संख्या	तथ्य (Indicators)	विवरण
1.1	OPD की संख्या	OPD की संख्या में अस्पताल में रिपोर्टिंग अवधि में OPD सेवा प्राप्त करने वालें सभी लाभार्थियों की संख्या लिखा जाना चाहिए
1.2	IPD की संख्या	अस्पताल में रिपोर्टिंग अवधि में अस्पताल में IPD सेवा प्राप्त करने वालें सभी लाभार्थियों की संख्या लिखा जाना चाहिए
1.3	उन लाभार्थियों की संख्या जिन्हें रोगी सहायता केंद्र टीम के द्वारा अस्पताल की विभिन्न सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान की गई	इसे लाभार्थी पंजीकरण रजिस्टर से लिया जाना है जिसमे उन सभी लाभार्थियों का विवरण है जिन्हें बिभिन्न सेवाओं के बारे में जानकारी प्रदान की गई
1.4	रोगी सहायता केंद्र के द्वारा अस्पताल की सेवाओं के बारे में प्राप्त शिकायतों की संख्या	इसे शिकायत एवं सुझाव सम्बंधित रजिस्टर से लिया जाना है. ध्यान रखें की इस रजिस्टर में शिकायत एवं सुझाव पेटिका से प्राप्त **‘शिकायत’** को भी दर्ज किया जाना है. ध्यान रखें कि इसमें केवल प्राप्त **‘शिकायतों’** की ही संख्या लिखी जानी है.
1.5	रोगी सहायता केंद्र के सहयोग से निस्तारित शिकायतों की संख्या	इस सूचना को शिकायत एवं सुझाव सम्बंधित रजिस्टर के कॉलम “शिकायत निस्तारण की स्थिति” से ली जानी है और केवल उन्ही ‘**शिकायतों**’ की संख्या लिखी जानी है, जिनका निस्तारण हो गया हो. ध्यान रखें की इसमें भी केवल निस्तारित ‘**शिकायतों**’ की ही संख्या लिखी जानी है
1.6	रोगी सहायता केंद्र टीम के द्वारा सहायता प्रदान किये गए उन लाभार्थियों की संख्या जिन्हें उच्च इकाइयों को संदर्भित किया गया है	इससे सम्बंधित जानकारी को RSK में उपलब्ध out-referral पंजिका से लिया जाना है
1.7	अन्य स्वास्थ्य इकाइयों से संदर्भित होकर आये लाभार्थियों की संख्या	इससे सम्बंधित जानकारी को अस्पताल के रिकॉर्ड से लिया जाना है
1.8	रोगी सहायता केंद्र टीम के द्वारा सहायता प्रदान किये गए उन लाभार्थियों की संख्या जिन्हें अन्य स्वास्थ्य इकाइयों से संदर्भित किया गया है	इससे सम्बंधित जानकारी RSK पर उपलब्ध In-referal पंजिका से लिया जाना है
1.9	रोगी सहायता केंद्र टीम के द्वारा लाभार्थियों से भरवाए गए फीडबैक प्रपत्रों की संख्या	इसमें कुल भरे गए फीडबैक प्रपत्रों को लिखा जाना है जिसमे IPD और OPD दोनों तरह के मरीजों की संख्या ली जानी है
2.0	रोगी सहायता केंद्र टीम के द्वारा भरे गए दैनिक चेकलिस्ट की संख्या	इसमें कुल भरे गए दैनिक चेकलिस्ट को लिया जाना है
2.1	रोगी सहायता केंद्र टीम द्वारा माह में कुल किये गए आउटरीच सत्रों की संख्या	यह संख्या आउटरीच रजिस्टर से लिया जाना है