

2019

Standard Operating Procedure



QAC Prayagraj

National Health Mission

7/1/2019

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

बाह्य रागी विभाग

1-उद्देश्य

- बाह्य रोगियों के लिए सभी उपलब्ध सेवाओं का समन्वय सुनिश्चित करना जिससे उन्हें अस्पताल में सेवा प्रदाताओं से आवश्यक देखभाल मिल सके। बाह्य रोगियों की आवश्यकताओं एवं अपेक्षाओं की पूर्ति करने के लिए निम्नवत वातावरण तैयार करना जिससे रोगियों के संतुष्टि स्तर को बढ़ाया जा सके।

2-लक्ष्य

- यह उपचार जांच परामर्श और टीकाकरण ओपीडी सुविधा (नये एवं पुराने रोगियों) का लाभ लेने वाले व्यक्तियों को आच्छादित करना है।

3-जिम्मेदारियां

- पंजीकरण क्लर्क, ओपीडी नर्सिंग प्रभारी, डाक्टर, सलाहकार, सुरक्षा कर्मचारी, काउन्सलर, एसआईसी/सीएमएस, डायग्नोस्टिक(पैथालॉजिस्ट/लैब टेक्नीशियन)

5-हेल्प डेस्क काउन्टर का कार्य

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
1	हेल्प डेस्क काउन्टर प्रातः 08:00 बजे से सांय 04:00 बजे तक दो हेल्प डेस्क अधिकारियों द्वारा संचालित किया जायेगा।	हेल्प डेस्क कार्यकारी	हेल्प डेस्क संदर्भ रजिस्टर
2	हेल्प डेस्क काउन्टर मैनेजर सभी रिफरल लिन्केज और एम्बुलेंस सम्पर्क नम्बर की एक सूची बनाकर रखेगा और प्रक्रिया के दौरान आवश्यक जानकारी के प्रभावी प्रसार के लिए ओपीडी आईपीडी नर्सिंग स्टाफ के साथ समन्वय करेगा।	हेल्प डेस्क कार्यकारी	हेल्प डेस्क संदर्भ रजिस्टर
3	हेल्प डेस्क मैनेजर बाहरी काल भी करेगा और आवश्यक जानकारी प्रदान करेगा यह जिम्मेदार व्यक्तियों की ओर से कॉल कर मदद करेगा।	हेल्प डेस्क कार्यकारी	हेल्प डेस्क संदर्भ रजिस्टर
4	निम्नलिखित के सम्बन्ध में हेल्प डेस्क के अधिकारी हमें 11 अप टू डेट जानकारी बनाये रखेंगे। उपलब्ध सेवायें और उनके स्थान की सूची। <ul style="list-style-type: none"> अस्पताल एवं उसके संगठनात्मक ढांचे के बारे में उपलब्ध सेवाओं एवं उनके स्थान की सूची। सेवा और समय। डाक्टरों की सूची। विभिन्न राष्ट्रीय स्वास्थ्य कार्यक्रम 	हेल्प डेस्क कार्यकारी	हेल्प डेस्क संदर्भ रजिस्टर

6-क्लीनिक के अन्दर रोगी सहमति और ओपीडी परामर्श लेना।

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
1	मरीजों को केवल उनकी बारी के अनुसार क्लीनिक में प्रवेश की अनुमति दी जायेगी "पहले आओं और पहले पाओं" के आधार पर पेंट कॉलिंग सिस्टम	स्टाफ नर्स/डाक्टर	ओपीडी रजिस्टर

This document is Confidential & not to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

	(इलेक्ट्रानिक / टोकन / ओ.पी.डी. अटेंडेंट द्वारा पुकारे जाने पर रोगी को ओ.पी.डी. में प्रवेश की अनुमति की जानी है।		
2	चिकित्सक ओपीडी में रोगी और यह सुनिश्चित करेगा कि वह आराम से बैठा है और फिर उसका परीक्षण पूर्ण गोपनीय बरतते हुए करते हैं।	डाक्टर	कोई नहीं।
सहमति लेते हुए			
3	ओपीडी के अन्दर स्टाफ नर्स, रोगी का सीरियल नम्बर, पंजीकरण संख्या, फिंकायत आदि रोगी रजिस्टर में दर्ज की जाती है।	स्टाफ नर्स	ओपीडी रजिस्टर
4	रोगी का आंकलन करने से पहले, रोगी / परिचारक से मौखिक अनुमति ली जाती है।	स्टाफ नर्स / सलाहकार	ओपीडी केस पेपर
चिकित्सकीय मूल्यांकन एवं पुनर्मूल्यांकन			
5	सलाहकार रोगी के मामले में पहले इतिहास को जानेगा और बीमारी के लक्षणों की जांच करने के लिए प्रारम्भिक मूल्यांकन करेगा।	डाक्टर	ओपीडी केस पेपर
6	दवा सलाह के मामले में दवा के लिए पर्ची पर लिखा जायेगा और दवाओं का लाभ उठाने के लिए रोगी को फार्मसी की ओर निर्देशित किया जायेगा रोगी को दवा लेने के बाद आव" यक हो तो अनुवर्ती जांच के लिए निर्देश दिया जा सकता है।	डाक्टर	ओपीडी केस पेपर
7	यदि रोग या बीमारी की पुष्टि के लिए जाँच की आव" यकता हो तो जांच (पैथालॉजी, रेडियोलॉजी, आल्ट्रासोनोग्राफी) सलाहकार द्वारा जांच अपेक्षित पर्ची में आदेशित किया जायेगा।	डाक्टर	यदि मरीज की स्थिति गंभीर हो या तुरंत इलाज की आव" यकता हो तो उसे प्राथमिकता पर डाक्टर द्वारा देखा जाता है।
8	मरीजों के आगे की सलाह की लिए जांच रिपोर्ट के साथ वापस आने की सलाह दी जायेगी।	डाक्टर	ओपीडी केस पेपर

7- रोगी रिफरल

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
अन्तर्विभाग रिफरल			
1	जांच के निष्कर्षों या पुनर्मूल्यांकन के माध्यम से यदि किसी अन्य चिकित्सकीय क्षेत्र से दूसरी राय की आव" यकता महसूस की जाती है या रोगी को अन्य चिकित्सकीय विशेषता से देखभाल की आव" यकता होती है तो रोगी को एक अन्तर्विभागीय रिफरल के लिए चुना जायेगा।	चिकित्सक / स्टाफ नर्स	रिफरल फॉर्म रिफरल इन और आउट रजिस्टर
2	सलाहकार रोगी के विवरण रिफरल के कारण और दिये गये उपचार के कोर्स को दर्शाता हुआ रिफरल फॉर्म भरेगा।	चिकित्सक	रिफरल फॉर्म
3	रोगी केस भीट के साथ रिफरल क्लिनिक की ओर निर्देशित किया जायेगा।	चिकित्सक / स्टाफ नर्स	ओपीडी केस पेपर
बाहरी रिफरल			

This document is Confidential & not to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

4	चिकित्सालय में उपलब्ध नहीं होने वाली सुविधाओं के लिए रोगी को किसी भी निम्न चत सेवा/सुपर स्पे" लिति देखभाल के बारे में रोगी को उच्च सुविधा के लिए भेजा जायेगा।	चिकित्सक	रिफरल फॉर्म
5	पराम" दाता रोगी के विवरण, रिफरल के कारण और उपचार प्रदान करने के कोर्स को द" र्ता हुआ रिफरल फार्म भरेगा।	चिकित्सक	रिफरल फॉर्म
6	स्टाफ नर्स रिफर इन/आउट रजिस्टर में रिफरल विवरणों का अभिलेखीकरण करेगी और रिफरल प्रक्रिया के लिए समन्वय करेगी।	स्टाफ नर्स	रिफर इन आउट रजिस्टर
7	आव" यक सेवा उपलब्ध होने के लिए रिफरल केन्द्र के साथ एक अग्रिम टेलीफोन द्वारा संचार किया जायेगा और रिफरल के बारे में उच्च केन्द्र के नोडल अधिकारी को सूचित किया जायेगा।	स्टाफ नर्स	रिफर इन आउट रजिस्टर
8	रोगी के लिए एम्बुलेन्स सेवा की व्यवस्था की जायेगी केवल मातृ एवं एक वर्ष तक के र्ता" र्ताओं के रिफरल के लिए नि: " तुल्य होगी।	स्टाफ नर्स	रिफर इन आउट रजिस्टर
9	रिफरल फार्म और केस भीट के साथ रोगी को उच्च केन्द्र में भेजा जायेगा।	स्टाफ नर्स	रिफर फार्म
10	हेल्प डेस्क मैनेजर/नर्सिंग स्टाफ रोगी पोस्ट रिफरल की स्थिति के बारे में भी अनुसरण करेगा।	स्टाफ नर्स	रिफर इन आउट रजिस्टर

8- रोगी अधिकारों की रक्षा करना।

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
लिंग की जरूरतों को सम्बोधित करना।			
1	पंजीकरण काउन्टर पर महिलाओं के लिए अलग कतार बनायी जाती है।	सुविधा-प्रभारी, पंजीकरण डेस्क	
2	ओपीडी क्षेत्र में पुरुष एवं महिला के लिए अलग-अलग आगन्तुक भौचालय उपलब्ध हैं।	सुविधा-प्रभारी,	
3	ओपीडी क्षेत्र में आरामदायक बैठने की व्यवस्था और वेन्टीले" र्ता के साथ एक ब्रेस्ट फीडिंग कार्नर उपलब्ध होगा।	सुविधा-प्रभारी,	
दिव्यांग जन सुविधायें।			
4	ओपीडी प्रवे" र्ता में रेलिंग के साथ रैम्प होगा।	सुविधा-प्रभारी,	
5	ओपीडी प्रवे" र्ता द्वार पर व्हील चेयर एवं स्ट्रेचर की उपलब्धता को सुनि" र्ता चत करेगा ताकि वल्लरेबल/दिव्यांग रोगियों के लिए आसान हो सके	सुविधा-प्रभारी,	
6	ओपीडी क्षेत्र में एक दिव्यांग भौचालय का प्रावधान होना।	सुविधा-प्रभारी,	
रोगी की गोपनीयता बनाये रखना			
7	सभी ओपीडी क्लिनिकों में रोगी परीक्षण हेतु स्क्रीन उपलब्ध है।	डाक्टर, ओपीडी स्टाफ नर्स, आईसीटीसी काउन्सलर	
8	सभी ओपीडी क्लिनिक परीक्षण क्षेत्र में एक महिला पुरुष चिकित्सक द्वारा की महिला रोगी की जांच करते समय महिला स्टाफ नर्स/आया उपलब्ध रहती	डाक्टर	

This document is Confidential & not to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

	है।		
9	क्लीनिक में एक समय में केवल एक ही रोगी देखा जायेगा। एक से अधिक रोगी होने की द" में पर्याप्त गोपनीयता बरती जाती है।	डाक्टर	
10	आई0सी0टी0सी0 में एच0आई0वी0 रिपोर्ट की गोपनीयता बनायी रखी जाती है। एच0आई0वी0 एवं कुष्ठ रोगियों की पहचान उनके परिवार और काउन्सलर एवं उपचार करने वाले डाक्टर के अलावा किसी को भी नहीं बतायी जायेगी।	आई0सी0टी0सी0 काउन्सलर	
रोगी पराम"र्ष			
11	डाक्टर रोगी को उसकी चिकित्सकीय स्थिति और उपचार योजना किसी भी संभावित जोखिम/दुश्प्रभाव के बारे में सूचित करते हैं।	डाक्टर	पराम"र्ष
12	आहार और पोषण पर रोगी की काउन्सलिंग और यदि कोई उपाय करना हो तो उसे अपनाने के लिए निवारक उपाय बताय जाते हैं।	डाक्टर	पराम"र्ष
सूचित सहमति			
13	रोगी और उसके परिवार के सदस्यों को एच0आई0वी0 परीक्षण करने से पहले रोगी से पराम"र्ष और सूचित सहमति ली जाती है।	आई0सी0टी0सी0 परीक्षण केन्द्र	सूचित सहमति प्रपत्र
14	सूचित सहमति लेने के लिए एक मुद्रित प्रिंट सूचित सहमति प्रपत्र का उपयोग किया जाता है।	आई0सी0टी0सी0 परीक्षण केन्द्र	सूचित सहमति प्रपत्र

9- रोगी की संतुष्टि सर्वेक्षण का संचालन

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
1	रोगी केन्द्रित स्वास्थ्य सेवा प्रदान करने के लिए मरीजों के विचारों को सुनना अति आव"यक है, इसके लिए निरन्तर गुणवत्ता में सुधार के लिए एक संतुष्टि सर्वेक्षण करना एक आव"यक गतिविधि उपयोगकर्ताओं से सीधे प्राप्त फीडबैक सेवा में कमियों को मैप करने में मदद करता है और आगे सुधार हेतु कार्यवाही की जाती है।	सुविधा प्रभारी	
2	प्रदान की गई सेवाओं और रोगी की प्रतिक्रिया प्राप्त करने के लिए मासिक संतुष्टि सर्वेक्षण किया जायेगा।	सुविधा प्रभारी	
3	मुद्रित संतुष्टि सर्वेक्षण प्रश्नावली से रोगी से फीडबैक प्राप्त किया जायेगा।	सुविधा प्रभारी	ओ0पी0डी0 सर्वेक्षण संतुष्टि प्र" नावली
4	मरीजों को पे"न्ट सैटिस्फैक्" इन सर्वे (हिन्दी में) के प्रिन्ट आउट दिए जाते हैं। प्राप्त फीडबैक के अनुसार लिंकट स्केल पर अंकन किया जाता है।	सुविधा प्रभारी	सर्वेक्षण संतुष्टि प्र" नावली
5	औसत रोगी संतुष्टि सर्वेक्षण का मासिक वि"लेषण किया जाता है और स्कोरिंग पैटर्न एवं रोगी संतुष्टि सर्वेक्षण में सुधार के लिए न्यूनतम कार्यवाही की जायेगी। स्कोर प्राप्त फीडबैक के अनुसार सुधारात्मक कार्यवाही की जाती है।	सुविधा प्रभारी	सर्वेक्षण संतुष्टि प्र" नावली

This document is Confidential & not to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

10-उपकरण प्रबन्धन

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
उपकरणों का रख-रखाव			
1	सभी माप उपकरणों/उपकरण को कैलीब्रेट किया जायेगा राज्य स्तर पर समस्त चिकित्सा इकाई के बायोलॉजिकल उपकरणों के रख-रखाव हेतु सॉयरेक्स कंपनी का चयन किया गया है। राज्य/जनपद स्तर पर टॉल फ्री नम्बर भी वितरण किया गया है।	ओपीडी प्रभारी	
2	एक प्रमाणित एजेन्सी को उपकरणों को जांचने के लिए राज्य द्वारा चयनित किया गया है।	ओपीडी प्रभारी	सॉयरेक्स
3	ऑटोक्लेव लेबल/स्टीकर आ" तांकन की तारीख को द" गति हुए उपकरणों पर रखा जायेगा। और पुनरावृत्ति के कारण होने पर आ" तांकन/सत्यापन की स्थिति का संकेत देगा।	ओपीडी प्रभारी	उपकरण रजिस्टर
4	सभी आ" तांकन प्रमाणपत्र चिकित्सालय के स्टोर इन्चार्ज के द्वारा संग्रहित किया जायेगा।	ओपीडी प्रभारी	आ" तांकन प्रमाणपत्र
5	ओपीडी उपकरण और आ" तांकन स्थिति के विवरण के दस्तावेज के लिए एक उपकरण रजिस्टर बनाये रखेगा।	ओपीडी प्रभारी	उपकरण रजिस्टर
6	यह प्रभारी का कर्तव्य होगा कि वह अपने कार्यक्रम के अनुसार सभी उपकरणों के लिए आ" तांकन के आद्यतन को सुनिश्चित करें।	ओपीडी प्रभारी	उपकरण रजिस्टर
सामान्य रख-रखाव			
7	उपकरणों के संचालन और रख-रखाव निर्माता के निर्देशों को विभाग में रखा जायेगा, ताकि आव" कता पडने पर कर्मचारियों को आसानी से उपलब्ध हो सकें।	ओपीडी प्रभारी	निर्माता का निर्देश" ।
8	दोषपूर्ण/आउट आफ आर्डर उपकरणों को ट्रॉफिक क्षेत्र से उचित दूर संग्रहित किया जायेगा, जब तक की इसकी मरम्मत नहीं हो जाती है।	ओपीडी प्रभारी	उपकरण रजिस्टर
9	हाउसकीपिंग स्टाफ के द्वारा उपकरणों की दैनिक डस्टिंग/ड्राई वाईपिंग की जायेगी, प्रयोग" गला टेक्नी" यन प्र" क्षण प्रक्रिया भुरू होने से पहले हर सुबह उपकरणों के काम काज पर एक दैनिक जांच की जायेगी।	ओपीडी प्रभारी	
10	एएमसी /सीएमसी के तहत उपकरण का नाम अस्पताल कोड स्थापना की तारीख निर्माता का नाम इन आउस मेन्टेनेन्स में बनाये रखना/बाहरी एजेन्सियों या निर्माता द्वारा मेन्टेनेन्स वारन्टी अवधि उपकरण के विवरण के दस्तावेज को बनाये रखा जायेगा।	ओपीडी प्रभारी	उपकरण रजिस्टर
निवारक और ब्रेक डाउन रख-रखाव			
निवारक रख-रखाव			
11	सभी उपकरणों को एएमसी /सीएमसी के तहत निवारक रख-रखाव सहित कवर किया जायेगा।	ओपीडी प्रभारी	उपकरण रजिस्टर
12	लैब इन्चार्ज एएमसी में एक आद्यतन रिकॉर्ड	ओपीडी प्रभारी	उपकरण

This document is Confidential & not to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

	<p>बनाये रखेगा और उपकरण रजिस्टर में निवारक रख-रखाव में यह विवरण शामिल होना चाहिए।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● निवारक रख-रखाव/आ" ांकन की आवृत्ति ● निर्माता के दि" ा-निर्दे" ां के अनुसार वर्तमान में इसका पालन किया जा रहा है। ● निवारक रख-रखाव/आ" ांकन देय लागत और विवरण के साथ कार्यात्मक स्थिति के साथ रिमार्क 		रजिस्टर
13	निर्माता के ि" ाफारि" ां के आधार पर प्रत्येक उपकरणों के लिए रख-रखाव अनुसूचि के अनुसार निवारक रख-रखाव किया जायेगा।	ओ0पी0डी0 प्रभारी	उपकरण रजिस्टर
14	<p>निवारक रख-रखाव के दौरान निम्नलिखित जांचे की जायेगी।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● <u>उपकरण/सुविधा</u> की भौतिक स्थिति ● स्नेहन, आ" ांकन, सफाई, या उन हिस्सों को बदलना जो बदलने के लिए अपेक्षित है, या जिनके पास एक सीमित जीवन हैं ● रख-रखाव रिपोर्ट सत्यापन ● रख-रखाव/सेवा की रिपोर्ट सेवा एजेन्सी से प्राप्त किया जायेगा और सत्यापन के बाद ओ0के0/प्रयोग में नहीं लिखा जायेगा। 	ओ0पी0डी0 प्रभारी	उपकरण रजिस्टर
ब्रेक डाउन रख-रखाव			
15	दोष पूर्ण या दोषपूर्ण उपकरणों का उपयोग नहीं किया जायेगा चाहे समस्या कितनी मामूली हो और पहले इन हाउस मेन्टेनेन्स इन्जीनियर/बाहर के एजेन्सी को जल्द से जल्द रख-रखाव हेतु सूचित किया जायेगा। जिससे जल्दी से जल्दी सुधारात्मक कार्यवाही की जा सके।	ओ0पी0डी0 प्रभारी	उपकरण रजिस्टर
16	"आउट आफ आर्डर" को एक स्टीकर उपकरण पर होगा और ब्रेक डाउन के बारे में जानकारी सभी कर्मचारियों को दी जायेगी जिसमें ि" ाफ्ट चेंज भी शामिल है।	ओ0पी0डी0 प्रभारी	
17	उपकरण के ठीक होने पर उपकरण के ब्रेक डाउन रिकॉर्ड को अपडेट किया जाना चाहिए, या इंगित करता है कि उपकरण को ठीक रख-रखाव का प्रमाण-पत्र प्राप्त हो चुका है। उपकरण के ठीक होने के उपरान्त "आउट आफ आर्डर" का स्टीकर हटा दिया जायेगा।	ओ0पी0डी0 प्रभारी	
18	<p>विभाग में होने वाले सभी ब्रेक डाउन को उपकरण रजिस्टर में बनाये रखा जाना चाहिए और निम्नलिखित को शामिल किया जाना चाहिए।</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ब्रेक डाउन की तारीख और समय ● ब्रेक डाउन विवरण (तकनीकी दोष या अन्य कारण) ● तिथि और समय सं" ाधन का 	ओ0पी0डी0 इन्चार्ज	उपकरण पंजीकरण

This document is Confidential & not to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

	<ul style="list-style-type: none"> • टोटल टाइम टेकन (रेक्टिफिके” 1न टाइम-ब्रेक डाउन टाइम) • व्यय विवरण (यदि कोई हो तो) • कार्यात्मक स्थिति के साथ रिमार्क • देरी के कारण (यदि कोई हो तो) 		
--	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

11- मरीजों का रिफरल

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
1	चिकित्सालय में उपलब्ध नहीं होने वाली सेवाओं में रोगी के लिए आव” यक किसी नि” चत सेवा /वि” षता /देखभाल के मामले में, तब रोगी को एक उच्च सुविधा के लिए भेजा जायेगा।	ओ0पी0डी0 के चिकित्साधिकारी	
2	हालांकि रोगी का मूल प्राथमिक उपचार या स्थरीकरण के उपरान्त रिफरल से किया जायेगा।	ओ0पी0डी0 मेडिकल आफिसर, स्टाफ नर्स	
3	ओ0पी0डी0 मेडिकल आफिसर रोगी के विवरण, रिफरल के कारण और प्रदान किये गये उपचार के कोर्स को द” र्ता हुआ रिफरल फार्म भरेंगे।	ओ0पी0डी0 मेडिकल आफिसर, स्टाफ नर्स	रिफरल फार्म
4	स्टाफ नर्स रिफर इन-आउट रजिस्टर में रिफरल विवरणों का दस्तावेजी करण करेगीं और रिफरल प्रक्रिया के लिए समन्वय करेगीं।	ओ0पी0डी0 मेडिकल आफिसर, स्टाफ नर्स	रिफर इन आउट रजिस्टर
5	रिफरल के बारे में उच्च केन्द्र के कर्मचारी को सूचना देना सुनि” चत करने के लिए रिफरल केन्द्र के साथ एक अग्रिम टेलीफोन संचार किया जायेगा।	ओ0पी0डी0 मेडिकल आफिसर, स्टाफ नर्स	रिफर इन आउट रजिस्टर
6	बी0पी0एल0 रोगी को छोड़कर आर0के0एस0 के मानदण्डों के अनुसार स्थानांतरण के लिए रोगियों के लिए एम्बुलेन्स सेवा का भुल्क लिया जाता हैं।	ओ0पी0डी0 मेडिकल आफिसर, स्टाफ नर्स	रिफर इन आउट रजिस्टर
7	जे0एस0एस0के0 मरीज और 108 मरीजों से भुल्क नहीं लिया जाता हैं	ओ0पी0डी0 मेडिकल आफिसर, स्टाफ नर्स	
8	रिफरल फार्म और केस सीट के साथ रोगी को उच्च केन्द्र पर भेजा जायेगा।	ओ0पी0डी0 मेडिकल आफिसर, स्टाफ नर्स	रिफरल फार्म
9	नर्सिंग स्टाफ रिफरल सेण्टर से भी सम्पर्क करेगा, और मरीज के पोस्ट रिफरल स्थिति के बारे में फालोअप करेगा।	ओ0पी0डी0 मेडिकल आफिसर, स्टाफ नर्स	रिफर इन आउट रजिस्टर

12- अन्य आउट पेसेन्ट सेवायें।

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
फार्मसी			
1	रोगी फार्मसी काउन्टर पर ओ0पी0डी0 दवा पर्ची प्रस्तुत करता है	फार्मासिस्ट	चिकित्सा पर्ची
2	काउन्टर पर फार्मासिस्ट दवाओं का वितरण करेगा और रोगी को दवा देने के समय के खुराक और आवृत्ति के	फार्मासिस्ट	चिकित्सा पर्ची

This document is Confidential & noy to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

	बारे में भी बतायेगा।		
3	यदि दवा में कोई निर्धारित दवा उपलब्ध नहीं है तो उसे स्थानीय खरीद द्वारा उपलब्ध कराया जायेगा।	फर्मासिस्ट	चिकित्सा पर्ची / दवा वितरण रजिस्टर
4	यदि उपलब्ध हो तो जारी के दवाओं की मात्रा का वितरण रजिस्टर / फार्मसी साफवेयर में दर्ज किया जायेगा।	फर्मासिस्ट	चिकित्सा दवा वितरण रजिस्टर
इमेजिंग क्लीनिक			
5	रोगी को ओपीडी परचे के द्वारा इन्जेक्शन कक्ष की ओर निर्देशित किया जाता है।	स्टाफ नर्स	टीकाकरण रजिस्टर
6	रोगी इन्जेक्शन रूम पर नर्सिंग स्टाफ को ओपीडी केस पेपर दिखाता है।	स्टाफ नर्स	टीकाकरण रजिस्टर
7	इन्जेक्शन कक्ष के नर्सिंग स्टाफ को सलाह के अनुसार इन्जेक्शन का प्रबन्ध करना होगा और टीकाकरण रजिस्टर (जैसे कि पेसेन्ट, पेसेन्ट आईडी, डायग्नोसिस, दी गयी आवकता और इन्जेक्शन का नाम) में विस्तार से दर्ज कराना होगा।	स्टाफ नर्स	टीकाकरण रजिस्टर
8	एओवी के मामले में अलग रजिस्टर (एओवी रजिस्टर) बनाया रखा जायेगा।	स्टाफ नर्स	एओवी रजिस्टर
9	सुई सिरिज और स्वैब को बायोमेडिकल वेस्ट (प्रबन्धन और हैंडलिंग) नियम 2016 के अनुसार निस्तारण किया जायेगा।	स्टाफ नर्स	
10	रोगी को ओपीडी अटेंडेन्ट ड्रेसर/स्टाफ नर्स ड्रेसिंग रूम रजिस्टर द्वारा ड्रेसिंग रूम की ओर निर्देशित किया जाता है।		
11	रोगी ड्रेसिंग रूम में आता है और ओपीडी केस पेपर दिखाता है।	ड्रेसर/स्टाफ नर्स	ड्रेसिंग रूम रजिस्टर
12	रोगी का विवरण ड्रेसिंग रूम रजिस्टर में दर्ज किया जाता है।	ड्रेसर/स्टाफ नर्स	ड्रेसिंग रूम रजिस्टर
13	ड्रेसर घाव भरने वाले ड्रेसर/स्टाफ नर्स ड्रेसिंग रूम रजिस्टर की प्रक्रिया करता है।		
14	स्वैब, बैन्डेज आदि बायोमेडिकल वेस्ट (प्रबन्धन एवं हैंडलिंग) नियम 2016 के अनुसार निपटाया जाता है।	ड्रेसर/स्टाफ नर्स	
15	राष्ट्रीय स्वास्थ्य कार्यक्रम <ul style="list-style-type: none"> राष्ट्रीय टीकाकरण कार्यक्रम राष्ट्रीय एड्स नियन्त्रण कार्यक्रम संशोधित राष्ट्रीय क्षय रोग नियन्त्रण कार्यक्रम मातृ एवं शिशु स्वास्थ्य कार्यक्रम परिवार नियोजन कार्यक्रम राष्ट्रीय दृष्टि हीनता नियन्त्रण कार्यक्रम राष्ट्रीय कृष्ठ उन्मूलन कार्यक्रम राष्ट्रीय वेक्टर जनित रोग नियन्त्रण कार्यक्रम राष्ट्रीय फ्लोरोसिस रोग नियन्त्रण कार्यक्रम राष्ट्रीय आयोडीन की कमी से होने वाले रोग कार्यक्रम 		नोडल अधिकारी रिपोर्टिंग प्रारूप

This document is Confidential & not to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

	<ul style="list-style-type: none"> राष्ट्रीय संचारी रोग नियन्त्रण कार्यक्रम राष्ट्रीय गैर संचारी रोग नियन्त्रण कार्यक्रम राष्ट्रीय मधुमेह नियन्त्रण कार्यक्रम राष्ट्रीय अतिसार नियन्त्रण कार्यक्रम 		
--	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

13-अभिलेखों का अद्यतन एवं भण्डारण

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
1	परामर्श दाता/चिकित्सक द्वारा मूल्यांकन पुनर्मूल्यांकन और जांच के सभी विवरण ओपीडी मामले की भीट में दर्ज और अद्यतन किये जायेंगे।	चिकित्सक परिचारिका	ओपीडी में बनाये गये सभी फार्म और प्रारूप रजिस्टर
2	किसी भी जैसे की टीकाकरण/ड्रेसिंग आदि रोगी की भीट में दर्ज की जायेगी।	चिकित्सक परिचारिका एवं प्रभारी	
3	यदि ओपीडी रिकार्ड एमआरडी में संग्रहित किया जाता है तो सुविधा सुरक्षित और पर्याप्त भण्डारण एवं मेडिकल रिकार्ड की पुनः प्राप्ति सुनिश्चित करेगी।	एमआरडी प्रभारी	
4	ओपीडी के लिए बनाये गये सभी रजिस्ट्रों की पहचान की जायेगी एवं उन्हें नम्बर दिया जायेगा।	प्रभारी	

14- ओपीडी क्षेत्र की सफाई

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
1	ओपीडी लॉबी क्षेत्र कीटाणु नाश पानी (15 प्रतिशत क्लोरिन) के घोल के साथ साफ किया जायेगा।	हाउस कीपिंग स्टाफ	हाउस कीपिंग चेकलिस्ट
2	सभी रोगी देखभाल क्षेत्र को पहले कीटाणु नाश और फिर डिटर्जेंट घोल से धोया जायेगा।	हाउस कीपिंग स्टाफ	हाउस कीपिंग चेकलिस्ट
3	झाड़ू के उपयोग से बचा जायेगा तथा 5 प्रतिशत क्लोरिन के घोल से उपयोग किया जाय।	हाउस कीपिंग स्टाफ	हाउस कीपिंग चेकलिस्ट
4	ओपीडी समय से पहले या बाद में ही टेबल रैक, आलमारी, और खिडकियों की धूल के कणों के फैलाव की स्टाफ की सफाई की जाएगी क्योंकि धूल के कण, जिससे उन्हें असुविधा हो सकती है	हाउस कीपिंग स्टाफ	हाउस कीपिंग चेकलिस्ट
5	संक्रमण नियन्त्रण नर्स सुनिश्चित करेगी कि हाउस कीपिंग स्टाफ को स्पिल प्रबन्धन के लिए प्रशिक्षित किया जायेगा।	संक्रमण नियन्त्रण नर्स	हाउसकीपिंग चेकलिस्ट, संक्रमण नियन्त्रण गोल चेकलिस्ट
6			

15- ओपीडी क्षेत्र में धूम्रपान नीति

क्रमांक	गतिविधि	जिम्मेदारियां	रिकार्ड
1	चिकित्सालय में नो स्मोकिंग पॉलिसी है जिसके अनुसार चिकित्सालय परिसर के अन्दर धूम्रपान करना प्रतिबन्धित है।	चिकित्सालय के कर्मचारी, रोगी, आगन्तुक	नो स्मोकिंग पॉलिसी
2	चिकित्सालय नीति के अनुसार, चिकित्सालय के किसी	चिकित्सालय के	नो स्मोकिंग

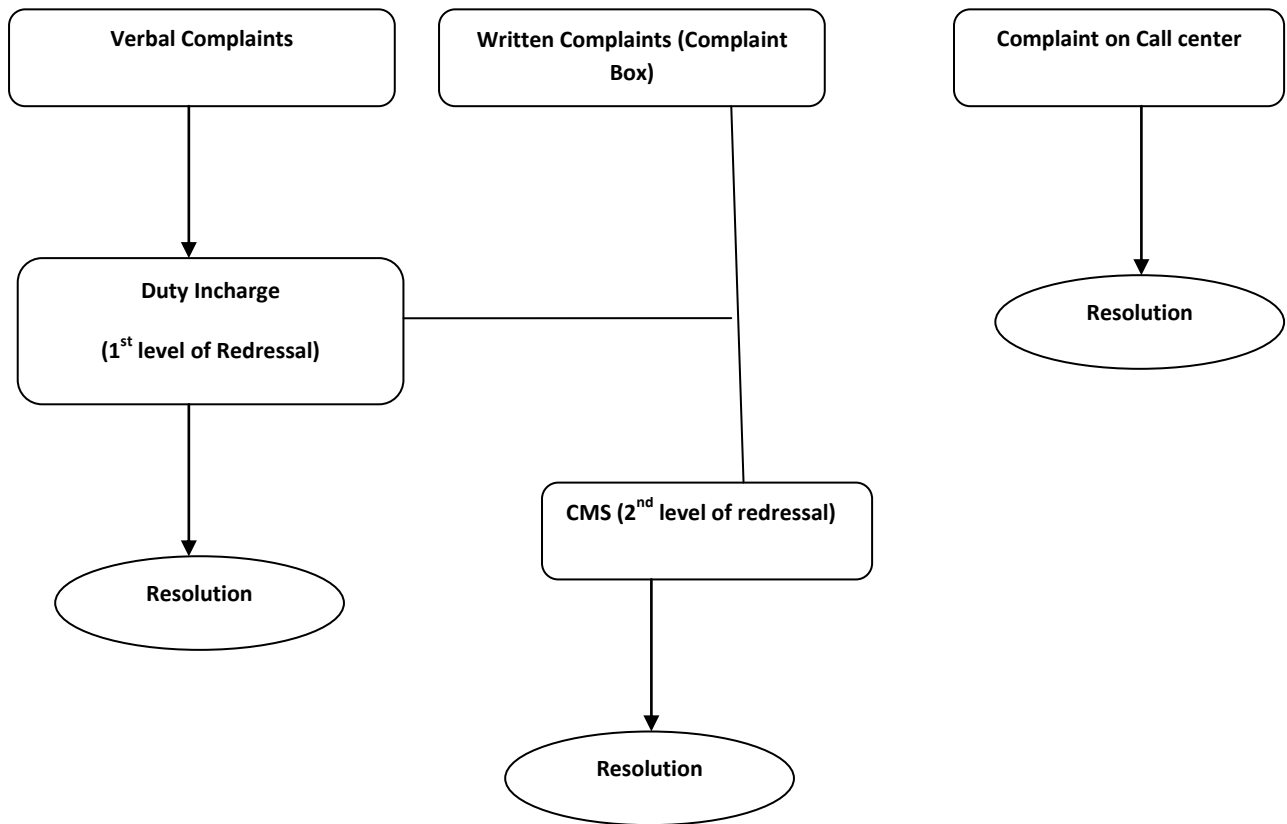
This document is Confidential & not to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

	भी कर्मचारी को उपरोक्त नीति का पालन न किये जाने पर दोषी पाया गया तो 200 रूपया जुर्माना के लिए उत्तरदायी होगा। यह सूचना लिखकर भी चस्पा है।	कर्मचारी,	पॉलिसी
3	यदि चिकित्सालय में कर्मचारी नियमित धूम्रपान की आदत के साथ किसी भी रोगी के पास आते हैं तो उन्हें धूम्रपान के हानिकारक प्रभाव के बारे में शिक्षित करेंगे और उन्हें धूम्रपान छोड़ने के लिए प्रेरित करेंगे।	चिकित्सालय के कर्मचारी,	नो स्मोकिंग पॉलिसी
4	कोई भी मरीज/परिचारक यदि चिकित्सालय परिसर के अन्दर धूम्रपान करता हुआ पाया जाता है तो उसे नो स्मोकिंग पॉलिसी के बारे में सूचित किया जायेगा और उसे तुरन्त चिकित्सालय कर्मचारियों से धूम्रपान न करने के लिए कहा जायेगा।		
5	सभी चिकित्सक एवं पैरामेडिकल स्टाफ/एप्रेन कोड पॉलिसी के अनुसार अपनी निर्धारित ड्रेस में रहेंगे।		
6	सभी चिकित्सक एवं पैरामेडिकल स्टाफ-ड्यूटी रोस्टर के अनुसार अपनी ड्यूटी करेंगे एवं ओ.पी.डी. में कार्याकित चिकित्सक की सूची ओ.पी.डी. काम्प्लेक्स में चस्पा होगी।		

Flow chart of Grievance Redressal for OPD



This document is Confidential & not to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------

	Statandard Operating Procedure
Out Patient Department	SOP/NQAS/OPD-1.0

Process Mapping

Level -1 Map

OUT PATIENT DEPARTMENT SIPOC				
Suppliers	Inputs	Process	Outputs	Customer
Patient	Medical Records	Patient Arrival to Registration counter	Discharge Documents	Patient
OPD Nurse	Patient Symptoms	↓	Prescriptions	Doctor/Hospitalist
Registration Clerk	Rx Information	Register Patient	Physician Notes	Hospital Manager
Nurse		↓		Nurses
Doctor/Hospitalist		Assign Patient to Room		Lab Personnel
Security Personnel		↓		
Immunization staff		Physician Examines Patient		
		↓		
		Physician Orders Tests/medicine		
		↓		
		Physician Treats Patient		
		↓		
		Physician Discharges Patient		

This document is Confidential & noy to be disclosed outside the facility without permission of SIC/CMS

Prepared by :- Department In-Charge	Approved By : Name	Issue Date :-	Version No: 1.0
-------------------------------------	-----------------------	---------------	-----------------