पत्रांक---268 (H.S)---/2012

बिहार सरकार

स्वास्थ्य विभाग ।

प्रेषक,

व्यास जी,

सरकार के प्रधान सचिव ।

सेवा में,

अधीक्षक, सभी चिकित्सा महाविद्यालय अस्पताल ।

पटना, दिनांक 13 जून, 2012

**विषय : मरीजों एवं उनके परिजनों की सहायता हेतु शिकायत निवारण केन्द्र स्थापित करने के संबंध में ।**

महाशय,

प्राय: ऐसी सूचना प्राप्त होती रहती है कि विभिन्न चिकित्सा महाविद्यालय अस्पतालों में मरीजों एवं उनके परिजनों को चिकित्सा के क्रम में समुचित सलाह/सहायता/मार्गदर्शन प्राप्त नहीं होता है जिसके कारण ईलाज कराने में अत्यधिक कठिनाईयों का सामना करना पड़ता है । आप अवगत हैं कि सरकारी चिकित्सा महाविद्यालय अस्पतालों में ग्रामीण एवं आर्थिक रूप से कमजोर मरीजों की संख्या अधिक होती है जिन्हें सही जानकारी के अभाव में इधर उधर भटकना पड़ता है तथा कई बार वे दलालों के चंगुल में भी फंस जाते हैं ।

2- उपर्युक्त परिस्थिति में चिकित्सा महाविद्यालय अस्पतालों में आनेवाले मरीजों एवं उनके परिजनों को उचित मार्गदर्शन एवं सहायता पहुंचाने के उद्येश्य से यह निर्णय लिया गया है कि सभी चिकित्सा महाविद्यालय अस्पतालों में एक शिकायत निवारण केन्द्र स्थापित किया जाए जो चौबीस(24) घंटे कार्यरत रहेगा । इस शिकायत निवारण केन्द्र का प्रभार किसी चिकित्सा पदाधिकारी के अधीन होगा तथा उनके सहायतार्थ आवश्यक कर्मियों की प्रतिनियुक्ति की जाएगी । इस कक्ष में नियुक्त पदाधिकारी का यह दायित्व होगा कि वे शिकायत करनेवाले मरीजों एवं उनके परिजनों की शिकायत को सुने एवं उसे दूर करने का उपाय तत्क्षण करें । शिकायत निवारण कक्ष में एक पंजी का संधारण किया जाये जिसमें शिकायत करनेवाले मरीज का नाम एवं पता, शिकायत की विवरणी, शिकायत दूर करने के लिए प्रभारी पदाधिकारी द्वारा की गयी कार्रवाई की विवरणी आदि अंकित रहे । यदि किसी मरीज को विशेषज्ञ चिकित्सक के परामर्श की आवश्यकता हो, किसी प्रकार के पैथोलॉजिकल जांच आदि की आवश्यकता हो और उसमें किसी प्रकार की सहायता की आवश्यकता हो तो केन्द्र के पदाधिकारी/कर्मी सही मार्गदर्शन देंगे और जरूरत पड़ने पर स्वयं मरीज के साथ जाकर उनकी मदद करेंगे । शिकायत निवारण कक्ष में एक टेलीफान भी लगाया जाए ताकि दूरभाष पर भी लोग आवश्यक सूचनाये प्राप्त कर सकें । यह दूरभाष संख्या अस्पताल के सभी सुगोचर स्थान पर अंकित रहना चाहिए । इसके साथ ही अस्पताल के सभी

प्रमुख/सुगोचर स्थानों पर अधीक्षक/उपाधीक्षक तथा अस्पताल प्रबंधक का नाम, पदनाम एवं दूरभाष संख्या अंकित रहे ताकि आवश्यकता पड़ने पर मरीज एवं उनके परिजन सम्पर्क स्थापित कर सकें ।

3- इस संबंध में की गयी कार्रवाई की सूचना मुख्यालय को भी देने की कृपा की जाए ।

विश्वासभाजन,

( व्यास जी )

ज्ञापांक- पटना, दिनांक जून, 2012

प्रतिलिपि प्राचार्य, सभी चिकित्सा महाविद्यालय को सूचनार्थ प्रेषित ।

( व्यास जी )

ज्ञापांक- पटना, दिनांक जून, 2012

प्रतिलिपि: ~~विकास आयुक्त, बिहार, पटना~~ को सूचनार्थ प्रेषित ।

( व्यास जी )

प्रमुख/सुगोचर स्थानों पर अधीक्षक/उपाधीक्षक तथा अस्पताल प्रबंधक का नाम, पदनाम एवं दूरभाष संख्या अंकित रहे ताकि आवश्यकता पड़ने पर मरीज एवं उनके परिजन सम्पर्क स्थापित कर सकें ।

3- इस संबंध में की गयी कार्रवाई की सूचना मुख्यालय को भी देने की कृपा की जाए ।

विश्वासभाजन,

13/6

( व्यास जी )

प्रमुख/सुगोचर स्थानों पर अधीक्षक/उपाधीक्षक तथा अस्पताल प्रबंधक का नाम, पदनाम एवं दूरभाष संख्या अंकित रहे ताकि आवश्यकता पड़ने पर मरीज एवं उनके परिजन सम्पर्क स्थापित कर सकें ।

3- इस संबंध में की गयी कार्रवाई की सूचना मुख्यालय को भी देने की कृपा की जाए ।

विश्वासभाजन,

ह0/-

( व्यास जी )

ज्ञापांक- 268 (H.S.) पटना, दिनांक 13 जून, 2012

प्रतिलिपि प्राचार्य, सभी चिकित्सा महाविद्यालय को सूचनार्थ प्रेषित ।

13/6

( व्यास जी )

प्रमुख/सुगोचर स्थानों पर अधीक्षक/उपाधीक्षक तथा अस्पताल प्रबंधक का नाम, पदनाम एवं दूरभाष संख्या अंकित रहे ताकि आवश्यकता पड़ने पर मरीज एवं उनके परिजन सम्पर्क स्थापित कर सकें ।

3- इस संबंध में की गयी कार्रवाई की सूचना मुख्यालय को भी देने की कृपा की जाए ।

विश्वासभाजन,
ह0/-
( व्यास जी )

ज्ञापांक- पटना, दिनांक जून, 2012

प्रतिलिपि प्राचार्य, सभी चिकित्सा महाविद्यालय को सूचनार्थ प्रेषित ।

ह0/-
( व्यास जी )

ज्ञापांक- 268 (H.S.) पटना, दिनांक 13 जून, 2012

प्रतिलिपि मंत्री, स्वास्थ्य विभाग के आप्त सचिव, बिहार, पटना को सूचनार्थ प्रेषित ।

( व्यास जी )