

क्रियान्वयन हेतु दिशा निर्देश

कार्यक्रम का नाम: 1911- Doctor on Call & Samadhan (Ongoing)

बजट/एफ०एम०आर शीर्ष (अनुलग्नक 2 के आधार पर): 1911- Doctor on Call & Samadhan (Ongoing)

बजट क्रम संख्या/एफ०एम०आर कोड संख्या (अनुलग्नक 2 के आधार पर): B12.2

कार्यक्रम का संक्षिप्त विवरण:

टॉल फ्री डॉयल 1911 सेवा लोक निजी साझेदारी के तहत राज्य के सभी 38 जिलों में छः कंट्रोल रूम यथा— पटना, गया, भागलपुर, सारण, मुजफ्फरपुर एवं पूर्णिया के माध्यम से कार्यरत है। इस सेवा के द्वारा प्रत्येक कंट्रोल रूम से डॉक्टरों सलाह पूर्णरूपेण देना तथा साथ ही रोगी शिकायत समाधान उपलब्ध कराना।

लोक निजी साझेदारी के अन्तर्गत मेसर्स आर्यभट्ट कम्प्युटर्स, पटना से इस कार्य के लिए अनुबंध है। 24 घंटे सेवा Conference switch board के माध्यम से उपलब्ध रहती है। प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र से जिला एवं जिला स्तर पर से राज्य स्तर तक ताकि ज्यादा से ज्यादा आम लोगों को इस सेवा से त्वरित लाभ हो सके एवं शिकायत के माध्यम से अस्पताल की गुणवत्ता भी बेहतर हो सके तथा आमजन को अस्पताल की सेवा लेने में सुगमता हो सके।

रोगी शिकायत समाधान सेवा के अन्तर्गत शिकायत को एक रजिस्टर में दर्ज कर संग्रहित करेगी। शिकायत पर कारवाई कर आउटगोईंग टेलीफोन के द्वारा शिकायतकर्ता को पुनः सूचित भी करेगी। जिसका रिकार्ड हमेशा उपलब्ध रहेगा।

शिकायत को निम्नलिखित स्तर से समाधान करेगी :-

क्र०	अस्पताल	प्रथम स्तर	द्वितीय स्तर	तृतीय स्तर
1.	प्राथमिक स्वास्थ्य केन्द्र	स्वास्थ्य प्रबंधक	प्रभारी चिकित्सा पदाधिकारी	संबंधित जिला के सिविल सर्जन
2.	अनुमण्डलीय स्तर एवं जिला स्तर अस्पताल	स्वास्थ्य प्रबंधक	उपाधीक्षक/अधीक्षक	संबंधित जिला के सिविल सर्जन
3.	मेडिकल कॉलेज अस्पताल	स्वास्थ्य प्रबंधक	संबंधित विभाग के विभागाध्यक्ष	संबंधित मेडिकल कॉलेज अस्पताल के अधीक्षक

इस कार्यक्रमों के परिणामों का मूल्यांकन अनुबंध के बिन्दु 25 के आलोक में प्राप्त कॉल के अनुसार होना है जो निम्न प्रकार है:-

1. एजेन्सी के कंट्रोल रूम (कॉल सेन्टर) के कार्य क्षमता में अगर कमी आई तो 500.00 रु० प्रतिमाह संबंधित जिला स्वास्थ्य समिति द्वारा विपत्र के भुगतान से कटौती किया जायोगा, जबतक कि कंट्रोल रूम का सामान्य कार्य क्षमता फिर से बहाल नहीं हो जाता।


S. Kumar

2. एजेन्सी द्वारा संबंधित जिला स्वास्थ्य समिति को अपने माहवार कार्य का संतोषजनक कार्य करने का प्रतिवेदन के साथ अपना विपत्र प्रस्तुत करना है।

ईकाई राशि (रु० में) एवं वित्तीय दिशा-निर्देश:-

यह राशि जिला स्वास्थ्य समितियों के माध्यम से मेसर्स आर्यभट्ट कम्प्युटर्स को नियमानुसार भुगतान किया जाता है। यह यह राशि निम्न जिलों के लिए है:-

क्र० सं०	जिला का नाम	राशि प्रतिमाह (कंट्रोल रूम के लिए 50,000/- एवं 5000/- प्रति चार कर्मचारियों के लिए)	राशि वार्षिक
1.	पटना	70,000.00	8,40,000.00
2.	भागलपुर	70,000.00	8,40,000.00
3.	गया	70,000.00	8,40,000.00
4.	सारण	70,000.00	8,40,000.00
5.	मुजफ्फरपुर	70,000.00	8,40,000.00
6.	पूर्णियाँ	70,000.00	8,40,000.00
	कुल राशि	4,20,000.00	50,40,000.00

प्रत्येक कंट्रोल रूम में कार्यरत दो आउट गोईंग टेलीफोन के अनुमानित व्यय जो कंट्रोल रूम स्थित जिला स्वास्थ्य समिति द्वारा किया जाता है उसकी राशि निम्नलिखित है:-

क्र० सं०	जिला का नाम	राशि प्रतिमाह (अनुमानित)	राशि वार्षिक (अनुमानित)
1.	पटना	2000.00	24000.00
2.	भागलपुर	2000.00	24000.00
3.	गया	2000.00	24000.00
4.	सारण	2000.00	24000.00
5.	मुजफ्फरपुर	2000.00	24000.00
6.	पूर्णियाँ	2000.00	24000.00
	कुल राशि	12000.00	144000.00

इस संदर्भ में यदि कोई पत्र पूर्व में प्रेषित किया गया हो (पत्र सं० तिथि के साथ उल्लेखित करें)।

(क)

(ख)

संबंधित कार्यक्रम अधिकारी/सलाहकार का नाम : डॉ० मदन प्रसाद शर्मा

संबंधित कार्यक्रम अधिकारी/सलाहकार का फोन नम्बर : 9470003023

Skumar





