

संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें

म.प्र.

क्रमांक / अ.प्र. / 2014 / C-4 / 1643

भोपाल, दिनांक 05/09/2014

प्रति,

1. समस्त संभागीय संयुक्त संचालक
2. समस्त मुख्य चिकित्सा एवं स्वा.अधिकारी
3. समस्त सिविल सर्जन सह मुख्य अस्पताल अधीक्षक  
मध्य प्रदेश

विषय:- चिकित्सालयों में चिकित्सकों एवं पेरामेडिकल स्टाफ द्वारा रोगियों एवं उनके परिजनों से मधुर व्यवहार करने तथा निःशुल्क जाँच तथा उपचार उपलब्ध कराने एवं शिकायत पंजी संधारित करने के संबंध में।

संदर्भ:-

1. क्रमांक / अस्प.प्रशा. / 2013 / 450, भोपाल, दिनांक 27 / 04 / 13
2. क्रमांक / अस्प.प्रशा. / 2013 / 809, भोपाल, दिनांक 25 / 06 / 13
3. क्रमांक / अ.प्र. / 2012 / 989 / से-4 भोपाल, दिनांक 24 / 12 / 2012

शासन की यह नीति है कि शासकीय चिकित्सालयों में आ रहे सभी रोगियों को निःशुल्क जाँच व उपचार तथा उच्च स्तर की स्वास्थ्य सेवायें उपलब्ध कराई जायें। साथ ही चिकित्सालयों में आने वाले सभी रोगियों एवं उनके परिजनों के साथ चिकित्सक, नर्स व अन्य पेरामेडिकल स्टाफ मधुर व्यवहार रखें। इस संबंध में संचालनालय से समय-समय पर स्पष्ट दिशा निर्देश जारी किये जाते रहे हैं। इसके अतिरिक्त जिलों में भ्रमण के दौरान, समीक्षा बैठकों एवं विडियो कान्फ्रेंसिंग के जरिये भी निर्देश व समझाईश दी जाती रही है।

प्रदेश के कुछ अधिकारियों को उनके जिलों में भ्रमण के दौरान यह जानकारी मिली है कि चिकित्सालयों में यद्यपि स्वास्थ्य सुविधाओं में सुधार परिलक्षित हुआ है परंतु कुछ चिकित्सालयों में पदस्थ डॉक्टर, कर्मचारी व स्टाफ नर्सों के द्वारा मरीजों के साथ अच्छा व्यवहार नहीं किया जाता। यह एक गंभीर बात है तथा चिकित्सालय की कार्य व्यवस्था पर प्रश्न चिन्ह लगाता है।

आप को निर्देशित किया जाता है कि :-

1. आपकी स्थापना के समस्त चिकित्सालयों / चिकित्सा संस्थाओं में पदस्थ समस्त चिकित्सकों, स्टाफ नर्सों व समस्त अन्य कर्मचारियों को स्पष्ट निर्देश दें कि चिकित्सालय में आने वाले समस्त रोगियों एवं उनके परिजनों को विशिष्ट व्यक्ति मानते हुये मधुर व्यवहार तथा सर्वोत्तम स्वास्थ्य सुविधाएं एवं उपचार उपलब्ध कराया जाये। इस प्रकार की कोई भी शिकायत प्राप्त होने पर उसे गंभीरतापूर्वक लिया जाये तथा दोषी चिकित्सक / कर्मचारी के विरुद्ध कठोर कार्यवाही की जाये।
2. जिला चिकित्सालयों एवं समस्त स्वास्थ्य संस्थाओं में मुख्यमंत्री हेल्पलाइन का टेलीफोन नम्बर तथा कॉल सेन्टर का टेलीफोन नम्बर प्रमुख स्थानों पर प्रदर्शित किये जायें कि किसी प्रकार की शिकायत होने पर उपरोक्त नम्बरों पर शिकायत की जा सकती है।
3. चिकित्सालय में पंजीकरण काउंटर पर एक शिकायत पंजी संधारित की जाये तथा प्रमुख स्थानों पर यह प्रदर्शित किया जाये कि शिकायत पंजी, पंजीकरण काउंटर पर उपलब्ध है तथा चिकित्सालय में किसी भी चिकित्सक / कर्मचारी / सेवाओं के संबंध में कोई शिकायत होने पर शिकायत पंजी में दर्ज की जा सकती है। सिविल सर्जन / आर.एम.ओ / संस्था प्रभारी के द्वारा उपरोक्त पंजी का प्रतिदिन परीक्षण किया जाये तथा कोई भी शिकायत होने पर उसकी तत्काल जाँच कर दोषी व्यक्ति के विरुद्ध सख्त अनुशासनात्मक कार्यवाही की जाये।

उपरोक्त निर्देशों का सख्ती पूर्वक पालन किया जाये।

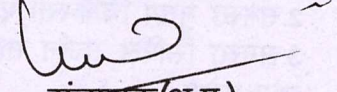
संचालक(अ.प्र.)

पृ.क्रमांक/अ.प्र./2014/ C-4/1644

भोपाल, दिनांक 05/09/2014

प्रतिलिपि:- सूचनार्थ

- 1) प्रमुख सचिव, म.प्र.शासन, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग, भोपाल, म.प्र.।
- 2) आयुक्त स्वास्थ्य, संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें म.प्र, भोपाल।
- 3) मिशन संचालक, एन.आर.एच.एम, बैंक ऑफ इंडिया भवन, तृतीय मंजिल, अरेरा हिल्स, भोपाल।
- 4) समस्त कलेक्टर, मध्य प्रदेश।



संचालक(अ.प्र.)  
स्वास्थ्य सेवायें  
भोपाल, म.प्र.

