નાગરિક અધિકાર પત્ર

૧. પ્રત્યેક નાગરિક તેની બિમારીના નીદાન પ્રમાણે તેની ઉંમર , જાતિ કે ધર્મ અથવા સામાજિક કે રાજકીય એવા કોઈપણ ભેદભાવ વિના હોસ્પિટલ માં ઉપલબ્ધ સેવાઓ મેળવી શકે છે.

૨.પ્રત્યેક નાગરિક ને ઉપલબ્ધ તબીબી સારવારનો પ્રકાર અને કક્ષા તેમજ ચોક્કસ તબીબી સેવાઓ કયા , કયારે અને કોના દ્વારા ઉપલબ્ધ થઈ શકે તેમણે તેની પર્યાપ્ત માહિતી હોસ્પિટલમાં સંગમસ્થળ થી મળી શકશે . આ માટે કર્મચારીઓના હોદ્દા સાથે ની વિગતો અને નામો તમને મળવા અંગે અને કામના કલાકો અંગે ની માહિતી સરળ રીતે ઉપલબ્ધ કરી શકાશે. દવાની ઉપલબ્ધી સાધનોની કાર્ય અને સારવારની ફી વગેરે ની માહિતી ઉપલબ્ધ કરી શકાશે.

૩.હોસ્પિટલમા જાહેર ઉપયોગ ના સ્થળે વિગતોના પાટિયા , નક્શા કે દીશાસૂચકો દ્વારા સ્પષ્ટ કરાશે આ માહિતી મોટા ભાગે સરળ અને સ્પષ્ટ ગુજરાતી ભાષામાં હશે. આ હેતુ માટે પ્રાપ્ત હોય ત્યાં સ્વેછીક સંસ્થાઓની સેવાઓપણ ઉપયોગમાં લેવાશે.

૪. પ્રત્યેક નાગરિક હોસ્પિટલમાં ઉપલબ્ધ સેવાઓને સુવિધાઓ અન્વયે તેમને કોઈ અસંતોષ કે મુશ્કેલી હોત તો તે અંગે ફરિયાદ કરી શકશે. વળી આવી સેવાઓઅ અને સુવિધાઓનીગુણવત્તા વધારવા માટે તેમની પાસે કોઈ ઉપયોગી અને રચનાત્મક સૂચનો હોય તો તે પણ કરી શકશો.

૫.પ્રત્યેક નાગરિક ને તેની બીમારી ની સ્થિતી, જરૂરિયાત અને સુવિધાઓની ઉપલબ્ધીના પ્રમાણ માં તબીબી સારવારમાં અગ્રતા આપી શકાશે. અન્યથા હોસ્પિટલની સુવિધાઓની ઉપલબ્ધીમા વ્યવસ્થા અને સરળતા ખાતર સેવાઓ અને સુવીધાઓની ઉપલબ્ધી ક્રમાનુસાર કરાશે. અંદરના દર્દી તરીકે દાખલ થવા અને જવા નિયત દરે અપાતી સ્પેશયલ રૂમોની સગવડ હોય તેવા કિસ્સામાં પથારી રૂમો વગેરે ની ઉપલબ્ધી અનુસાર માંગણીના અનુસંધાને ક્રમાનુસાર અપાશે અને તેમા તેને પુરી પારદર્શકતા રાખવામાં આવશે.

૬) હોસ્પિટલનો મા કે આરોગ્ય કેન્દ્રોમાં સેવાઓ અને સુવિધાઓની ઉપલબ્ધીના પ્રબંધના માટે સંબંધે તબીબી અધીક્ષક મૂળભૂત રીતે જવાબદાર ગણાશે. તબીબી સેવાઓ અને સુવિધાઓની માહિતી ઉપલબ્ધ કરવામાટે અને તેમની ગુણવત્તાનું નિયમન કરવા માટે અને તે અંગેની ફરીયાદો અને સુચનોનો નિકાલ અંગેની વ્યવસ્થાની જવાબદારી એમના શીરે રહેશે. આ જવાબદારી અદા કરવા માટે અને તેના સુયોગ્ય

સંચાલન માટે હોસ્પિટલની કામગીરી પ્રમાણે અનુલક્ષીને જરૂરત હોય ત્યાં જાહેર એકમ સંપર્ક એકમ તરીકે દર્દીની સેવા-સહાય કેન્દ્રની વ્યવસ્થા ગોઠવવાની રહેશે. આ એકમ તબીબી અધીક્ષકની આગેવાની હેઠળ આવે બધી કામગીરી સાંભળશે. અને તેનુ સંકલન કરશે. આ કામગીરીમાં વિવિધ વિભાગોના વડાઓને પણ સાંકળી લેવાશે.

૭)પ્રત્યેક નાગરીકને તબીબી સારવાર અને સુવિધા અંગે પડતી મુશ્કેલીઓના સબંધમાં ફરીયાદ નોંધવા અંગે દર્દી સહાય સેવા કેન્દ્ર પાસે ફરીયાદ રજીસ્ટર્ડ રાખાવામાં આવેશે. આ ફરીયાદો અંગે નો નિકાલ તાત્કાલિક અને સમયસર થાય તેવી વ્યવસ્થા ગોઠવવાની રહેશે. જે ફરીયાદ કે તપાસ વધુ કાર્યવાહિ માંગી લે તેમ હોય તેમા નાગરીકની ફરીયાદનો નિકાલ કયાં સુધી થાવાની સંભાવના છે તેની તેને જાણ કરવાની રહેશે.

૮) હોસ્પિટલમાં ઉપલબ્ધ તબીબી સારવાર અને સુવિધા અંગે રચનાત્મક ચુચનો મેળવવા માટે હોસ્પિટલમાં મહત્વના સ્થાનોએ સલામત રીતે જળવાઈ રહે તે માટે સુચનપેટી રાખવામાં આવશે. આવા સૂચનો દર સોમવારે એકત્ર કરી તે પરત્વે જરૂરી વિચારણા કરી સત્તા ક્ષમતા અનુસાર જરૂરી કાર્યવાહિ કરવાની રહેશે.

૯)રાજ્યમા હોસ્પિટલો અને સા.આ. કેન્દ્રોમાટે સલાહકાર સમિતીઓ અસ્તિત્વ ધરાવે છે. તબીબી સેવાઓ અને સુવિધાઓની ઉપલબ્ધી અને તેના સમુચિત ઉપયોગ ના સબંધમાં આ સમિતિઓની પણ સલાહ અને સહાય મેળવી શકાશે.નાગરીકો તરફથી થતી ફરીયાદો અને સુચનો જરૂર જણાયતો લાંબાગાળાની વ્યવસ્થા માટે ઉપચારાત્મક પગલા લેવા માટે સમી દર્શાવતી વિગતો સમિતિ સમક્ષ સલાહ સુચનો માટે રજુ કરી શકાશે. હોસ્પિટલની સલાહકાર સમીતિ એ તબીબી સારવાર અને સુવિધાઓની માહિતી ની ઉપલબ્ધી, તેની ગુણવત્તાનું નિયમન અને ફરીયાદી/સુચનોના નિકાલ કે નિરાકરણ માટે પણ જરૂરી સલાહ સુચનો કરશે.

૧૦)હોસ્પિટલમાં કામગીરી ના પ્રમાણમાં જરૂર જણાય તેમ તેની સેવા અને સુવિધાઓની ગુણવતાના નિયમન માટે તબીબી અધિક્ષકના અધ્યક્ષસ્થાને એક જૂથ રચવામાં આવશે. આ જુથની બેઠક દર ત્રણ મહિને એકવાર મળશે અને તેમા સેવા અને સુવિધાઓની ગુણવત્તાનું મૂલ્યાંકન થાય તે સુધારવા ના પગલાં સુચવાય તેવો પ્રબંધ કરવાનો રહેશે. લાભાર્થી તેમજ હોસ્પિટલ ના શ્રેષ્ઠ હિતમાં વાજબી સમય ગાળામાં

ફરિયાદ અને સુચનોનો યથાયોગ્ય નિકાલ થાય અને પ્રજાનો વિશ્વાસ સંપાદન થાય તેવી પદ્ધતિનું નિર્માણ કરવાનું રહેશે.

૧૧. પોતાને થયેલ બીમારી, નિદાન સારવાર અને ભાવી તકેદારી અંગેના સલાહ સુચનનોની પ્રત્યેક નાગરિકને જાણકારીની આવશ્યકતા હોય તે સ્વાભાવિક છે. આથી સારવાર આપતા તબીબ આવી પાયાની માહિતી આપવા શક્ય તેવા બધા પ્રયાસો કરશે. દર્દીને સારવાર અને સુવિધા અપાય છે.તે અંગે પણ જરૂર પડે તેમ સમજણ અપાશે. આ માટે સારવાર લેવાની બાબતમાં જ્યાં સંમતિ મેળવવાની થતી હોય ત્યાં તેને સારવાર અને શક્ય પરિણામો અને અસરો વિષે જાણકારી અને સલાહ સૂચનો આપવાના રહેશે.કોઈ એક બીમારી અને સારવાર અંગે દર્દી વિગતે ચર્ચા કરવા કે માર્ગદર્શન મેળવવા માંગતા હોય ત્યારે અગાઉથી સમય નક્કી કરીને તેવી વ્યવસ્થા સંબધિત તબીબના પરામર્શમાં ગોઠવી શકાશે.સારવાર અને સેવા અંગે આકસ્મિક નિર્ણય લેવા પણ દર્દીને આવશ્યક માહિતી પુરી પાડવાની રહેશે.પરંતુ હોસ્પિટલમાં સારવાર અને સેવા અંગેના સમગ્ર કાર્યભાર અને અન્ય દર્દીઓની પણ સારસંભાડ લેવાની મર્યાદામાં આ બધી કામગીરી હાથ ધરાશે.

૧૨. દર્દી જ્યારે સ્વાસ્થય્ અંગેની કટોકટીભરી સ્થિતિમાં હોય ત્યારે તેને શક્ય તેટલી જલદી આકસ્મિક સેવાઓ મળી રહેશે.બીમારીની કટોકટીની સ્થિતિમાં દર્દીના નિકટના સગાઓને દર્દીની હાલત, અપાતી સારવાર અને સંભવિત પરિણામો અંગે અવાર નવાર જાણ કરાતી રહેશે.

૧૩. દર્દીને હોસ્પિટલમાં સારવાર આપ્વામાં આવે ત્યારે તેમના કેસ પેપરમાં રોગના ગુણ- લક્ષણોમાં નિદાન, તપાસ અને સારવારને લગતી વિગતો સ્પષ્ટ રીતે દર્શાવવાની રહેશે. દર્દી જ્યારે સાજા થઈને હોસ્પિટલમાંથી છુટા થાય ત્યારે તેમને તે અંગેનું કાર્ડ આપવામાં આવશે.કાર્ડમાં તેમના દર્દ, અપાયેલ સેવાઓ, અને ભવિષ્યમાં તેમણે રાખવાની કાળજી અંગે સલાહ સૂચનોની ટૂંકમાં વિગતો આપવાની રહેશે. સારવાર દરમ્યાન લખાતી નોંધોને આધારે બીમારી તેમજ સાજા થયા હોવાનું પ્રમાણપત્ર પણ નાગરિકને મળશે. જોકે દર્દીની વ્યક્તિગત અને કૌટુંબિક વિગતોને અગર તેના દર્દ સાથે સામાજીક અને માનસિક બાબતો અંગેની કોઈ દસ્તાવેજી કોઈ ત્રાહિતને બતાવી કે આપી શકાશે નહીં. હોસ્પિટલની કામગીરી સાથે સંકળાયેલ તમામ તબીબી, અર્ધ તબીબી કે બીન તબીબી કર્મચારી વર્ગ દર્દી પ્રત્યે સૌજન્યપૂર્ણ, ધૈર્યપૂર્ણ અને સદભાવનાયુક્ત વલણ અને વર્તાવ રાખશે.

૧૪. હોસ્પિટલના સંકુલમાં થયેલ કોઈએ પણ દર્દી લક્ષી કામગીરી માટે કરાયેલી કોઈએ પણ નાણાંકીય ચૂકવણીની નાગરીકને પાકી પાવતી આપવામાં આવશે.નાગરીક પણ અધિકૃત વ્યક્તિ માંગે ત્યારે પાવતી

સામે ચૂકવણી કરવાની રહેશે. એ સિવાય કોઈ પણ પ્રકારનું અનધિકૃત રોકડ કે વસ્તુના રૂપમાં ચૂકવણી ન કરવા પ્રત્યેક નાગરીકને સલાહ આપવામાં આવે છે.

૧૫. લાભાર્થી નાગરીકે પણ હોસ્પિટલની મર્યાદાઓ, કામગીરીનું પ્રમાણ અને કર્માચારીગણની જવાબદારીઓ સમજે અને તે મુજબ અપેક્ષા રાખે તે પણ જરૂરી છે, નહીં તો હોસ્પિટલના સંચાલન પર વિપરીત અસર થવાની પણ સંભાવાના રહેલી છે.

૧૬. સારવાર સંબંધી સૂચનાઓ, નિયમો નિતીઓ કે સમય પત્રકનું પાલન થાય તેવી દર્દી અને તેના કુટુંબીજનો પાસેથી હોસ્પિટલ અપેક્ષા રાખે છે.નાગરીક પોતે સત્વરે સ્વાસ્થય સંપાદન કરે અને હોસ્પિટલનું સંચાલન સારી રીતે થાય તે માટે પ્રત્યેક નાગરીકે એ રીતે સહયોગ પ્રદાન કરવાનું અંત્યંત જરૂરી છે. હોસ્પિટલમાં અપાતી સારવારના સમયે ઓછામાં ઓછી દખલગીરી થાય તે માટે દર્દી અને તેના સગાઓએ સહકાર આપવાનો રહેશે.

૧૭. હોસ્પિટલમાં સારવારના ભાગરૂપે દર્દીને રક્તદાન કરવાનો પ્રશ્ન ઊભો થાત ત્યારે સલામત અને તપાસાયેલું રક્ત દર્દીને અપાય તે માટે સ્વૈછિક રક્તદાન કરવાની પ્રત્યેક નાગરિક અને તેમાંય નિકટતમ સ્નેહીજનોએ તત્પરતા દાખવાની રહેશે.

૧૮. આમ તો પ્રત્યેક નાગરિક વ્યસન મુક્ત જીવન જીવે તેવી અપેક્ષા છે, પણ વિષેશે ઉપયોગ ક્યારેય ન કરે એવી અપેક્ષા છે, વળી હોસ્પિટલની સ્વચ્છતા અને સુઘળતા જાળવવામાં પણ સહયોગ આપે એ જરૂરી છે.

૧૯. હોસ્પિટલની સમગ્ર કામગીરીનું દર એક- બે વર્ષે સ્વતંત્રપણે મૂલ્યાંકન કરાશે. એવા મૂલ્યાંકનના તારણોથી સમીક્ષા પરથી હોસ્પિટલની સેવા,સુવિધા અને વ્યવવસ્થા પદ્ધતિમાં જરૂરી સુધારા કરવા ઉપચારાત્મક પગલાં ભરાશે. આમ આ અધિઅકાર પત્ર સાથ, સહકાર અને સહયોગથી સરકારી હોસ્પિટલની સેવા, સારવાર અને સુવિધા રાજ્યના નાગરીકને સમુચિત રીતે ઉપલબ્ધ કરાવવાની નેમ રાખે છે.

આમ આ અધિકાર પત્ર સાથ, સહકાર અને સહયોગથી સરકારી હોસ્પિટલની સેવા, સારવાર અને સુવિધા રાજ્યના નાગરીકને સમુચિત રીતે
ઉપલબ્ધ કરાવવાની નેમ રાખે છે.

2nd Floor, E Block , Civil Hospital Campus, Nr. Pathikashram, Sector – 12, Gandhinagar – 382012
Phone No. – 079-23240295 , Fax No. - 079-23240295, E-mail – deangmersmcg@gmail.com
www.gmersmchgandhinagar.com