

प्रेषक,

प्रशान्त त्रिवेदी,
प्रमुख सचिव,
उ०प्र० शासन।

सेवा में,

मुख्य कार्यपालक अधिकारी
आयुष्मान भारत-प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना,
साचीज, चतुर्थ तल, नव चेतना केन्द्र,
10, अशोक मार्ग, हजरतगंज, लखनऊ।

चिकित्सा अनुभाग-1

लखनऊ: दिनांक: 08 मार्च, 2019

विषय:-आयुष्मान भारत- प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना के अन्तर्गत शिकायत निवारण समितियों का गठन तथा शिकायत निवारण प्रक्रिया के सम्बन्ध में।

महोदय,

उपर्युक्त विषयक अपने पत्र संख्या-ए०बी०-पी०एम०जे०ए०वाई०/पत्रा-431- /2018-19/15, दिनांक 08.01.2019 का कृपया संदर्भ ग्रहण करने का कष्ट करें।

2- इस सम्बन्ध में मुझे यह कहने का निदेश हुआ है कि आयुष्मान भारत- प्रधानमंत्री जन आरोग्य योजना के अन्तर्गत भारत सरकार द्वारा जारी किये गये दिशा-निर्देशों में योजना के स्टेक होल्डर्स यथा लाभार्थी, आबद्ध चिकित्सालय (हेल्थ केयर प्रोवाइडर), योजना से डी-इम्पैनल किये गये चिकित्सालय, इम्प्लीमेंटेशन सपोर्ट एजेन्सी (आई०एस०ए०), स्टेट हेल्थ एजेन्सी (एस०एच०ए०) एवं योजना से जुड़ी अन्य संस्थाओं/मानव संसाधन की शिकायतों के निवारण हेतु जनपद स्तर, राज्य स्तर एवं राष्ट्रीय स्तर पर शिकायत निवारण समितियों के गठन का प्राविधान किया गया है। तदनुसार जिला शिकायत निवारण समिति (डी०जी०आर०सी०) तथा राज्य शिकायत निवारण समिति (एस०जी०आर०सी०) का गठन निम्नवत किया जाता है :-

(क) जिला शिकायत निवारण समिति (District Grievance Redressal Committee)

- | | |
|--|----------------|
| 1. जिलाधिकारी /अपर जिलाधिकारी | अध्यक्ष |
| 2. मुख्य चिकित्साधिकारी /अपर मुख्य चिकित्साधिकारी | सदस्य सचिव |
| 3. ग्राम्य विकास विभाग के जनपद स्तरीय अधिकारी | सदस्य |
| 4. डिस्ट्रिक्ट प्रोग्राम को-आर्डिनेटर, आइ०एस०ए० | सदस्य |
| 5. डिस्ट्रिक्ट ग्रीवान्स नोडल ऑफिसर
(डिस्ट्रिक्ट ग्रीवान्स मैनेजर, डी०आई०यू०) | सदस्य |
| 6. वस्तु विषय विशेषज्ञ (आवश्यकतानुसार) | विशेष आमंत्रित |

(ख) राज्य शिकायत निवारण समिति (State Grievance Redressal Committee)

1. मुख्य कार्यपालक अधिकारी, स्टेट हेल्थ एजेन्सी (साचीज) उ०प्र० अध्यक्ष
2. ग्राम्य विकास विभाग के राज्य स्तरीय प्रतिनिधि सदस्य
3. निदेशक (स्वास्थ्य), चिकित्सा एवं स्वास्थ्य सेवायें, उत्तर प्रदेश सदस्य
4. निदेशक, बलरामपुर चिकित्सालय, लखनऊ सदस्य
5. स्टेट ग्रीवान्स नोडल ऑफिसर सदस्य
6. वस्तु विषय विशेषज्ञ (आवश्यकतानुसार) विशेष आमंत्रि

नोट : स्टेट हेल्थ एजेन्सी के विरुद्ध इम्प्लीमेंटेशन सपोर्ट एजेन्सी की शिकायत अथवा आबद्ध चिकित्सालय की शिकायत की सुनवाई हेतु राज्य शिकायत निवारण समिति (State Grievance Redressal Committee) की अध्यक्षता प्रमुख सचिव, चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, उ०प्र० शासन द्वारा की जायेगी।

(ग) शिकायत निवारण समितियों के कार्य

A. डिस्ट्रिक्ट ग्रीवान्स रिड्रेसल कमेटी (डी०जी०आर०सी०) के कार्य—

- (i) जनपद स्तर पर प्राप्त शिकायतों के निस्तारण की समीक्षा करना।
- (ii) शिकायतकर्ता द्वारा की गयी शिकायत के सम्बन्ध में योजना से सम्बन्धित किसी भी पक्ष से आवश्यकतानुसार सूचना प्राप्त करना।
- (iii) डी०जी०आर०सी० की बैठकें आहूत करना।
- (iv) गुण और दोष के आधार पर शिकायत से सम्बन्धित पक्षों से आवश्यकतानुसार बयान/अम्यावेदन प्राप्त करना एवं सुनवाई करना।
- (v) शिकायती प्रकरण पर निर्णय जारी करना
- (vi) ऐसी शिकायतें जिनका तत्काल निवारण आवश्यक है, उनका न्यूनतम समय के अन्तर्गत निवारण करने हेतु आवश्यक कार्यवाही सुनिश्चित करना, जिसमें डी०जी०आर०सी० की विशेष बैठक आहूत करना भी शामिल है।
- (vii) ग्रीवान्स डाटाबेस में लम्बित शिकायतों का अनुश्रवण करते हुये सभी प्राप्त शिकायतों का 30 दिनों की अवधि के भीतर निस्तारण सुनिश्चित करना।

B. स्टेट ग्रीवान्स रिड्रेसल कमेटी (एस०जी०आर०सी०) के कार्य—

डी०जी०आर०सी० के निर्णयों के विरुद्ध प्राप्त अपील अथवा एस०जी०आर०सी० में सीधे की गई शिकायतों के समयान्तर्गत निस्तारण हेतु एस०जी०आर०सी० द्वारा आवश्यक प्रक्रिया अपनाई जायेगी। मुख्य रूप से एस०जी०आर०सी० द्वारा निम्नलिखित कार्य किये जायेंगे :-

1. जनपदों में डी०जी०आर०सी० द्वारा शिकायतों के निस्तारण की निगरानी तथा समयान्तर्गत शिकायत निवारण प्रक्रिया का अनुश्रवण करना।
2. डी०जी०आर०सी० के निर्णयों के विरुद्ध प्राप्त अपील पर सुनवाई करना।
3. अपील/शिकायत प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर सुनवाई करते हुये निर्णय जारी करना।
4. जनपदों में डिस्ट्रिक्ट ग्रीवान्स नोडल ऑफिसर नामित करना।

3- शिकायत निवारण प्रक्रिया

योजना के किसी भी स्टेक होल्डर को किसी दूसरे स्टेक होल्डर के विरुद्ध योजना के किसी प्राविधान की वैधता (Vailidity), उसकी व्याख्या (Interpretation) अथवा योजना के किसी प्राविधान को लागू किये जाने में उल्लंघन (Breach of Contract) की शिकायत हो, तो ऐसी शिकायतों के निवारण हेतु भारत सरकार द्वारा जारी संलग्न दिशा-निर्देशों के अनुसार आवश्यक कार्यवाही सुनिश्चित की जायेगी।

(क) लाभार्थी की शिकायत

(i) योजनान्तर्गत आबद्ध चिकित्सालय, आई0एस0ए0 अथवा उनके किसी प्रतिनिधि के विरुद्ध शिकायत :-

यदि लाभार्थी को अपनी पात्रता अथवा योजनान्तर्गत अनुमन्य लाभ के सम्बन्ध में आबद्ध चिकित्सालय, आई0एस0ए0 अथवा उनके किसी प्रतिनिधि/कर्मियों के विरुद्ध कोई शिकायत है, तो लाभार्थी डीस्ट्रिक्ट ग्रीवान्स रिड्रेसल कमेटी (डी0जी0आर0सी0) में शिकायत दर्ज करायेगा। शिकायत प्राप्त के 30 दिनों के भीतर डी0जी0आर0सी0 को लाभार्थी की शिकायत पर सुनवाई कर निर्णय लेना अनिवार्य होगा।

यदि दोनो पक्षों में से कोई भी पक्ष डी0जी0आर0सी0 के निर्णय से संतुष्ट नहीं होता है, तो उसे 30 दिनों के भीतर स्टेट ग्रीवान्स रिड्रेसल कमेटी (एस0जी0आर0सी0) में अपील करने का अधिकार होगा। अपील प्राप्त होने के 30 दिनों के भीतर एस0जी0आर0सी0 को अपील पर निर्णय लेना होगा। ऐसे प्रकरणों में एस0जी0आर0सी0 का निर्णय अंतिम होगा।

नोट : लाभार्थी द्वारा किसी आबद्ध चिकित्सालय में भर्ती होने/अनुमन्य लाभ/सुविधा से सम्बन्धित शिकायत किये जाने पर डी0जी0आर0सी0 को 24 घंटे के भीतर प्रकरण पर निर्णय लेना होगा।

(ii) जनपद स्तरीय अधिकारियों के विरुद्ध शिकायत

यदि लाभार्थी को योजना से सम्बन्धित किसी जनपद स्तरीय अधिकारी अथवा राज्य सरकार की किसी अन्य संस्था के विरुद्ध शिकायत हो तो, लाभार्थी स्टेट ग्रीवान्स रिड्रेसल कमेटी (एस0जी0आर0सी0) में शिकायत दर्ज करा सकता है। शिकायत प्राप्त के 30 दिनों के भीतर एस0जी0आर0सी0 को प्रकरण पर निर्णय लेना होगा। ऐसे प्रकरणों में एस0जी0आर0सी0 का निर्णय अंतिम होगा।

(ख) आबद्ध चिकित्सालय की शिकायत

(i). आई0एस0ए0 अथवा उनके किसी प्रतिनिधि/कर्मियों/ के विरुद्ध शिकायत-

यदि योजनान्तर्गत आबद्ध किसी चिकित्सालय (Health Care Provider) को लाभार्थी, आई0एस0ए0 अथवा उनके किसी प्रतिनिधि/कर्मियों/ के विरुद्ध कोई शिकायत है, तो चिकित्सालय द्वारा डी0जी0आर0सी0 में शिकायत दर्ज कराई जायेगी। शिकायत प्राप्त के 30 दिनों के भीतर डी0जी0आर0सी0 को ऐसे प्रकरणों में निर्णय

लेना होगा। यदि दोनों पक्षों में से कोई भी पक्ष डी0जी0आर0सी0 के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो डी0जी0आर0सी0 के निर्णय के 30 दिनों के भीतर उनके द्वारा एस0जी0आर0सी0 में अपील की जा सकती है। यदि दोनों पक्षों में से कोई भी पक्ष एस0जी0आर0सी0 के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो एस0जी0आर0सी0 के निर्णय के 30 दिनों के भीतर नेशनल ग्रीवान्स रिड्रेसल कमेटी (एन0जी0आर0सी0) में अपील की जा सकती है। ऐसे प्रकरणों में एन0जी0आर0सी0 का निर्णय अंतिम होगा।

(ग) एस0एच0ए0 के विरुद्ध शिकायत -


यदि योजनान्तर्गत आबद्ध किसी चिकित्सालय को एस0एच0ए0 के विरुद्ध शिकायत है, तो चिकित्सालय द्वारा एस0जी0आर0सी0 में शिकायत दर्ज करायी जा सकती है। ऐसे प्रकरणों में सुनवाई हेतु एस0जी0आर0सी0 की अध्यक्षता प्रमुख सचिव, चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, उ0प्र0 शासन द्वारा की जायेगी। यदि दोनों पक्षों में से कोई भी पक्ष एस0जी0आर0सी0 के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो एस0जी0आर0सी0 के निर्णय के 30 दिनों के भीतर नेशनल ग्रीवान्स रिड्रेसल कमेटी (एन0जी0आर0सी0) में अपील की जा सकती है। ऐसे प्रकरणों में एन0जी0आर0सी0 का निर्णय अंतिम होगा।

(ड.) इम्प्लीमेन्टेशन सपोर्ट एजेन्सी (आई0एस0ए0) की शिकायत

यदि आई0एस0ए0 को जिला स्तरीय अधिकारियों अथवा राज्य सरकार की किसी संस्था अथवा आबद्ध चिकित्सालय के विरुद्ध कोई शिकायत है, तो आई0एस0ए0 द्वारा स्टेट ग्रीवान्स रिड्रेसल कमेटी (एस0जी0आर0सी0) में शिकायत दर्ज कराई जा सकती है। शिकायत प्राप्ति के 30 दिनों के भीतर एस0जी0आर0सी0 द्वारा निर्णय लिया जायेगा। यदि दोनों पक्षों में से कोई भी पक्ष एस0जी0आर0सी0 के निर्णय से संतुष्ट नहीं है, तो एस0जी0आर0सी0 के निर्णय के 30 दिनों के भीतर असंतुष्ट पक्ष द्वारा नेशनल ग्रीवान्स रिड्रेसल कमेटी (एन0जी0आर0सी0) में अपील की जा सकेगी। ऐसे प्रकरणों में एन0जी0आर0सी0 का निर्णय अंतिम होगा। शिकायत दायर करने तथा शिकायत निवारण की विस्तृत प्रक्रिया के सम्बन्ध में भारत सरकार द्वारा जारी दिशा-निर्देशों (संलग्न) के अनुरूप कार्यवाही सुनिश्चित किया जायेगा।

संलग्नक यथोक्त।

भवदीय,


(प्रशान्त त्रिवेदी)
प्रमुख सचिव।

संख्या एवं दिनांक उपरोक्तानुसार।

प्रतिलिपि निम्नलिखित को सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु प्रेषित :-

1. प्रमुख सचिव, चिकित्सा शिक्षा विभाग, उत्तर प्रदेश शासन।
2. महानिदेशक, चिकित्सा एवं स्वास्थ्य सेवायें, उत्तर प्रदेश।
3. महानिदेशक, चिकित्सा शिक्षा एवं प्रशिक्षण विभाग, उत्तर प्रदेश।
4. मिशन निदेशक, एन0एच0एम, उत्तर प्रदेश।

5. समस्त मण्डलायुक्त, उत्तर प्रदेश।
6. समस्त मण्डलीय अपर निदेशक, चिकित्सा स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण, उत्तर प्रदेश।
7. समस्त जिलाधिकारी, उत्तर प्रदेश।
8. समस्त मुख्य चिकित्साधिकारी उत्तर प्रदेश
9. गार्ड फाईल

आज्ञा से,
↓
(हेमन्त कुमार)
विशेष सचिव