आयुष्मान भारत "निरामयम्" मध्यप्रदेश

(दीन दयाल स्वास्थ्य सुरक्षा परिषद्)
आई.ई.सी. ब्यूरो प्रथम तल, जे.पी. अस्पताल परिसर, भोपाल मध्यप्रदेश
ई-मेल आई.डी-.ayushman.bharat@mp.gov.in फोन नम्बर -0755- 2762589

क्रमांक /एस.एच.ए/ए.बी/2024/ 2650 **भोपाल, दिनांक 21/08 /2024**

--आदेश--

राष्ट्रीय स्वास्थ्य प्राधिकरण (एन.एच.ए.) द्वारा प्रदत्त दिशा-निर्देशों के परिप्रेक्ष्य में आयुष्मान भारत ''निरामयम्'' मध्यप्रदेश योजना के सुदृढ़ संचालन हेतु राज्य शिकायत निवारण समिति (स्टेट ग्रीवांस रेड्रेसल कमेटी - SGRC) का निम्नानुसार गठन किया जाता है:-

- मुख्य कार्यपालन अधिकारी, आयुष्मान भारत "निरामयम्" म.प्र. (अध्यक्ष)
- राज्य शिकायत नोडल अधिकारी (SGNO), आयुष्मान भारत "निरामयम्" म.प्र. (संयोजक)
- पंचायत एवं ग्रामीण विकास, महिला एवं बाल विकास, श्रम विभाग एवं जनजातीय कार्य विभाग के प्रतिनिधि। (सदस्य)
- संचालक, संचालनालय स्वास्थ्य सेवाऐं म.प्र. (सदस्य)
- गांधी चिकित्सा महाविद्यालय के अधिष्ठाता अधीक्षक (सदस्य)
- प्रभारी चिकित्सा अधिकारी (शिकायत शाखा), आयुष्मान भारत "निरामयम्" म.प्र. (सदस्य)
- विशिष्ट प्रकरणों हेतु कार्यपालन अधिकारी / महाप्रबंधक (ऑपरेशन) / प्रभारी चिकित्सा अधिकारी / अन्य विशेषज्ञ - मुख्य कार्यपालन अधिकारी द्वारा अनुमोदित।

राज्य शिकायत निवारण समिति (State Grievances Redressal Committee – S.G.R.C.) के द्वारा संपादित किये जाने वाले विशिष्ट कार्य :-

1. आयुष्मान भारत ''निरामयम्'' कार्यालय (SGRC) को विभिन्न माध्यमों (Direct written complaints, Email, Call – center and Grievance portal) से प्राप्त शिकायतें एवं DGRC के माध्यम से प्राप्त सभी शिकायतों के प्रबंधन और समाधान से संबंधित सभी कार्य करेगा।
2. यदि दो पक्षों द्वारा की गयी शिकायत के संबंध में एक पक्ष में लाभार्थी है एवं दूसरे पक्ष में चिकित्सालय / अन्य है तो SGRC द्वारा लिया गया निर्णय अंतिम होगा।
3. जिले में गठित DGRC द्वारा दिए गए आदेशों के विरूद्ध हितग्राही द्वारा प्रस्तुत की गई अपील को अपीलीय अधिकारी के तौर पर सुनने एवं निराकरण करने का कार्य संपादित करेगा।
4. प्राकृतिक न्याय के सिद्धांतों का पालन करते हुए, इसमें संदर्भित सभी शिकायतों को ट्रैक करना और उनका निवारण करना।
5. किसी पीड़ित पक्ष से सीधे या संबंधित एजेंसियों / व्यक्तियों से आवश्यकतानुसार अतिरिक्त जानकारी हेतु अधिकारी / कर्मचारी / कॉल सेंटर के माध्यम से सम्पर्क किया जावेगा।
6. आवश्यकतानुसार शिकायत निवारण कार्यवाही संचालित करना।
7. प्रत्येक जिले में जिला शिकायत नोडल अधिकारी (DGNO) को नामांकित करना।

8. बैठक में DGRC से प्राप्त शिकायत / सुझाव एवं निवारण की गयी शिकायतों आदि कार्यों की निगरानी करना, जिसमें शिकायतों को समय सीमा में (Within TAT) एवं संतुष्टि पूर्वक निराकरण करना भी शामिल होगा।
9. DGRC एवं अन्य माध्यमों से प्राप्त अपील को 30 दिवस के भीतर निर्णय लेने के लिए आवश्यक सभी कार्य निष्पादित करना होगा।
10. शिकायतों का न्याय सम्मत निवारण करना और अंतिम आदेश पारित करना।
11. AB-PMJAY के शिकायत निवारण दिशा-निर्देशों का अनुपालन सुनिश्चित करना।
12. राज्य शिकायत निवारण समिति (SGRC) को प्राप्त कोई भी अपील हेतु, समिति द्वारा स्वयं के निर्णय से शिकायत की जांच का कार्य किसी भी स्वतंत्र एजेंसी या किसी अधिकारी को सौंप सकता है।
13. राज्य स्तरीय इमपेनलमेन्ट समिति (SEC) द्वारा चिकित्सालयों को सम्बद्ध / असम्बद्ध के आदेश के विरुद्ध प्राप्त शिकायते / अपील / अभ्यावेदन को आगे की कार्यवाही और निराकरण के लिए सीधे राज्य अपीलीय प्राधिकरण (SAA - State Appellate Authority) को भेजा जाना होगा।
14. राज्य स्वास्थ्य प्रधिकरण / जिला शिकायत निवारण समिति / राज्य सरकार के किसी भी अधिकारी / कर्मचारी के विरूद्ध शिकायतें प्राप्त होने पर राज्य अपीलीय प्राधिकरण (SAA) को भेजी जावे।
15. राज्य शिकायत निवारण समिति (SGRC) द्वारा निष्पादित किए गए कार्यों की जानकारी प्रति त्रैमास भौतिक सत्यापन कराने हेतु, राज्य स्वास्थ्य एजेंसी के माध्यम से (प्रतिवेदन) राज्य अपीलीय प्राधिकरण (SAA) को प्रेषित किया जाना होगा।

(प्रमुख सचिव, म.प्र. शासन द्वारा अनुमोदित)

Mayl

मुख्य कार्यपालन अधिकारी
आयुष्मान भारत ''निरामयम्'' म.प्र.

क्रमांक /एस.एच.ए/ए.बी/2024/ 2651 **भोपाल, दिनांक 21/08 /2024**

प्रतिलिपिः-

1. **अपर मुख्य सचिव, म.प्र. शासन, लोक स्वास्थ्य एवं चिकित्सा शिक्षा विभाग, मंत्रालय-वल्लभ भवन,भोपाल।**
2. **प्रमुख सचिव, म.प्र. शासन, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग, मंत्रालय-वल्लभ भवन,भोपाल।**
3. **सचिव, म.प्र. शासन, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग, मंत्रालय-वल्लभ भवन,भोपाल।**
4. **आयुक्त स्वास्थ्य, संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें मध्यप्रदेश।**
5. **आयुक्त, चिकित्सा शिक्षा, मध्यप्रदेश।**
6. **संचालक, लोक स्वास्थ्य एवं चिकित्सा शिक्षा विभाग, मध्यप्रदेश की ओर सूचनार्थ।**
7. **मिशन संचालक, राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन, मध्यप्रदेश।**
8. **समस्त कलेक्टर, मध्यप्रदेश।**
9. **मुख्य कार्यपालन अधिकारी, जिला पंचायत, मध्यप्रदेश।**

10. कार्यपालन अधिकारी, आयुष्मान भारत ''निरामयम्'' मध्यप्रदेश।
11. समस्त क्षेत्रीय संचालक, स्वास्थ्य सेवायें मध्यप्रदेश।
12. गांधी चिकित्सा महाविद्यालय के अधिष्ठाता अधीक्षक / की ओर सूचनार्थ।
13. पंचायत एवं ग्रामीण विकास विभाग, भोपाल म.प्र. के प्रतिनिधि (संबंधित विभाग द्वारा चयनित) की ओर सूचनार्थ।
14. महिला एवं बाल विकास विभाग, भोपाल म.प्र. के प्रतिनिधि (संबंधित विभाग द्वारा चयनित) की ओर सूचनार्थ।
15. श्रम विभाग, भोपाल म.प्र. के प्रतिनिधि (संबंधित विभाग द्वारा चयनित) की ओर सूचनार्थ।
16. जनजातीय कार्य विभाग, भोपाल म.प्र. के प्रतिनिधि (संबंधित विभाग द्वारा चयनित) की ओर सूचनार्थ।
17. समस्त मुख्य चिकित्सा एवं स्वास्थ्य अधिकारी, मध्यप्रदेश।
18. समस्त सिविल सर्जन सह मुख्य अस्पताल अधीक्षक, जिला चिकित्सालय, मध्यप्रदेश।
19. महाप्रबंधक (ऑपरेशन), आयुष्मान भारत ''निरामयम्'' मध्यप्रदेश।
20. महाप्रबंधक (विधि), आयुष्मान भारत ''निरामयम्'' मध्यप्रदेश।
21. समस्त प्रभारी चिकित्सा अधिकारी, आयुष्मान भारत ''निरामयम्'', मध्यप्रदेश।

मुख्य कार्यपालन अधिकारी
आयुष्मान भारत ''निरामयम्'' म.प्र.