

रविन्द्रनाथ टैगोर आयुर्विज्ञान महाविद्यालय एवं नियंत्रक, संयुक्त चिकित्सालय संघ, उदयपुर (राज.)

नागरिक अधिकार पत्र वर्ष 2015

यह नागरिक अधिकार – पत्र चिकित्सालय सेवा के उपभोक्ता को निम्नलिखित विषयों पर सूचना उपलब्ध कराने का प्रयास है :-

- इस चिकित्सालय में उपलब्ध सेवाएँ
- सेवाओं की गुणवत्ता
- सेवाओं की उपलब्धता से वंचित रहने अथवा उनकी गुणवत्ता के संदर्भ में शिकायत प्रक्रिया ।

सेवाओं के मानदण्ड

- यह एक विषिष्ट राजकीय चिकित्सालय है जो रविन्द्रनाथ टैगोर आयुर्विज्ञान महाविद्यालय से सम्बद्ध चिकित्सालय है।
- चिकित्सालय में आने वाले प्रत्येक रोगी को आवश्यकतानुसार उचित सेवा उपलब्ध करायी जाती है ।
- चिकित्सालय द्वारा उपलब्ध कराई जाने वाली सेवाओं के स्वरूप, मात्रा तथा गुणवत्ता रोगियों की सख्यां व उपलब्ध संसाधनों की सीमितता से प्रभावित होती है

चिकित्सालय चिकित्सालय की भौगोलिक स्थिति

- महाराणा भूपाल राजकीय चिकित्सालय , पन्नाधाय राजकीय महिला चिकित्सालय, शिशु बाल चिकित्सालय, मानसिक रोग चिकित्सालय, ट्रेमा सेन्टर (अस्थि रोग विभाग), हिन्दुस्तान जिक हृदय रोग चिकित्सालय, बल्ड बैंक उक्त सभी चिकित्सालय चेटक सर्कल मार्ग, कोर्ट चोराहा मार्ग, अश्विनी बाजार मार्ग के बीच पर स्थित है ।
- टी0बी0 एवं श्वसन रोग चिकित्सालय, बडी मुख्य गाँव पर स्थित है।

रविन्द्र नाथ आयुर्विज्ञान चिकित्सालय के उपयोगी दूरभाष नम्बर

महाराणा भूपाल राजकीय चिकित्सालय	ईपीएबीएक्स नम्बर 0294-2528811-19 0294-2528822-24
स्वागत पंजीकरण	0294-2528811-19 Ext. 352
एम्बूलेन्स	0294-2528811-19 Ext. 319
अधीक्षक महाराणा भूपाल राजकीय चिकित्सालय, उदयपुर	कार्यालय --- 0294-2414305
अधीक्षक पन्नाधाय महिला राजकीय चिकित्सालय, उदयपुर	कार्यालय --- 0294-2412308
अधीक्षक टी0बी0 राजकीय चिकित्सालय, बडी, उदयपुर	कार्यालय --- 0294-2453599

मुख्य चिकित्सालय भवन के बीच के गेट पर 24 घन्टे उपलब्ध सेवाये ।

- एम्बूलेन्स (रोगी वाहन) यहाँ 24 घन्टे रोगी वाहनों की सेवाएँ निर्धारित शुल्क पर उपलब्ध है । यहाँ से टेलिफोन सख्यां 0294-2528811-19 Ext. 319 पर सूचना देकर बुलाई जा सकती है ।
- यहाँ भर्ती किये गये मरीजो का वार्ड में ले जाने के व्हील चेयर, ट्रॉली एवं कर्मचारी 24 घन्टे उपलब्ध रहते है ।
- यहाँ भर्ती रोगी के बारे में जानकारी प्राप्त कर सकते है तथा नये रोगी का अन्तर्वासी टिकट बनवा सकते है । चिकित्सक व स्टाँफ की ड्यूटी संबंधी जानकारी भी प्राप्त कर सकते है ।
- स्वागत कक्ष के समीप ही चिकित्सालय का मानचित्र लगा है इसके अतिरिक्त स्थान-स्थान पर सुविधा स्थिति संकेतक लगे है ।
- स्वागत कक्ष के समीप ही कार्यरत ईकाइयों संबंधी सूचना एक श्याम पट्ट पर रोजाना अंकित की जाती है ।
- बी0पी0एल0मरीज,विधवा,विकलांग,सीनियर सीटिजन व आस्था कार्डधारी इत्यादि के लाभ एवं ईलाज से संबंधित सूचना भी प्राप्त की जा सकती है ।

चिकित्सालय के समय सारणी

समस्त विभागों का ओपीडी का समय (बाहरी विभाग)	ग्रीष्मकालीन 1 अप्रैल से 30 सितम्बर तक प्रातः 8.00 बजे से दोपहर 02.00 बजे तक	शीतकालीन 1 अक्टूबर से 31 मार्च तक प्रातः 9 बजे से दोपहर 03 बजे तक
--	--	---

नोट :- रविवार एवं अन्य राजपत्रित अवकाश के दिन सभी ओपीडी विभाग प्रातः 9 बजे से 11 बजे तक खुले रहते हैं ।

आपातकालीन सेवाएँ

- इस चिकित्सालय में आपातकालीन सेवाएँ 24 घण्टे उपलब्ध हैं ।
- वरिष्ठ विशेषज्ञ चिकित्सक आपातकालीन स्थिति में आवश्यकतानुसार उपलब्ध होते हैं। मेडिकल, सर्जरीकल, आर्थोपेडिक्स, ग्यानोकॉलोजी, पिडियाट्रिक्स व निष्चेतन विभाग की चिकित्सकीय सुविधा सदैव उपलब्ध रहेती है ।
- जनाना, शिशु रोग एवं हृदय रोग से संबन्धित आपातकालीन कक्ष संबन्धित चिकित्सालय ब्लॉक में 24 घण्टे कार्यरत है। जिसमें विशेषज्ञ उपलब्ध रहते हैं।
- आपात स्थिति में शल्य क्रिया की सुविधा उपलब्ध है ।
- गंभीर स्थिति में कागजी व पुलिस कार्यवाही से पहले ही मरीज का उपचार उपलब्ध कराये जाने का प्रावधान है । स्थिति का आंकलन रोगी की अवस्था व चिकित्सक के विवेक पर निर्भर करता है ।
- आपातकालीन सेवाओं से संबन्धित चिकित्सक / कर्मचारियों की सूची स्वागत कक्ष में श्यामपट्ट पर अंकित की जाती है ।
- आपात कक्ष के साथ एक बिस्तर की आधुनिक उपकरणों आक्सीजन इत्यादि से सुसज्जित सधन इकाई 24 घण्टे कार्यरत है ।
- आपात कक्ष में 21 शैयाएं उपलब्ध हैं ।

बंहिरंग रोगी सेवाएँ

क0स0	बंहिरंग रोगी सेवाएँ	दिवस (वार)	स्थान
1.	शिशु रोग	प्रतिदिन	शिशु चिकित्सालय भवन कमरा न0 01 व 02
2.	शिशु शल्य चिकित्सा	सोम,बुध,शुक्र	बंहिरंग विभाग में कमरा न0 16
3.	स्वस्थ शिशु क्लीनिक	प्रतिदिन	शिशु चिकित्सालय भवन कमरा न0 03
4.	शिशु उल्टी दस्त ईलाज व सलाह क्लीनिक	प्रतिदिन	शिशु चिकित्सालय भवन कमरा न0 13
5.	समाजिक चिकित्सा एवं टीकाकरण(पी.एस.एम)	प्रतिदिन	शिशु चिकित्सालय भवन कमरा न0 09
6.	स्त्री एवं प्रसूति रोग विभाग	प्रतिदिन	मुख्य भवन में जनाना चिकित्सालय में कमरा न.12,13
7.	एन्टीनेटल (प्रसव पूर्व) क्लीनिक	प्रतिदिन	मुख्य भवन में जनाना चिकित्सालय के सामने
8.	पोस्टनेटल(प्रसव पश्चात) क्लीनिक	प्रतिदिन	मुख्य भवन में जनाना चिकित्सालय में कमरा न.08
9.	प्रसव सेवायें	प्रतिदिन	मुख्य भवन में जनाना चिकित्सालय के प्रसव कक्ष में
10.	निःसंतान युगल परामर्ष क्लीनिक	प्रतिदिन	मुख्य भवन में जनाना चिकित्सालय में कमरा न.12,13
11.	परिवार कल्याण सेवायें	प्रतिदिन	मुख्य भवन में जनाना चिकित्सालय में कमरा न.10
12.	औषध (मेडिसिन)	प्रतिदिन	बंहिरंग विभाग में कमरा न.03,04, एवं 07

13.	शल्य चिकित्सा (सर्जरी)	प्रतिदिन	बंहिरग विभाग में कमरा न. 20,21
14.	निश्चेतन	प्रतिदिन	बंहिरग विभाग में कमरा न. 16
15.	अस्थि रोग	प्रतिदिन	ट्रोमा सेन्टर भवन में कमरा न. 03,04
16.	मानसिक रोग	प्रतिदिन	मानसिक एवं दंत चिकित्सालय भवन में कमरा नं0 01
17.	मेडिकल ज्यूरिस्ट	प्रतिदिन	बंहिरग विभाग में कमरा न. 24
18.	अस्थमा क्लीनिक	प्रतिदिन	मुख्य भवन के पीछे के मार्ग पर व टी0बी बडी होस्पिटल में।
19.	गेस्ट्रोएन्ट्रोलोजी	सोम,बुधवार	बंहिरग विभाग में कमरा न0 12
20.	केन्सर रोग	प्रतिदिन	महाराणा भूपाल राजकीय चिकित्सालय के मुख्य भवन के वार्ड न0 10 में।
21.	फिजिकल मेडिसिन,पुर्नवास व कृत्रिम अंग केन्द्र	प्रतिदिन	पन्नाधाय राजकीय चिकित्सालय के पीछे पुर्नवास केन्द्र भवन में।
22.	नाक कान गला रोग विभाग	प्रतिदिन	बंहिरग विभाग में कमरा न0 08
23.	दंत रोग विभाग	प्रतिदिन	मानसिक एवं दंत चिकित्सालय भवन की प्रथम मंजिल पर।
24.	चर्म एवं रति रोग विभाग	प्रतिदिन	मानसिक एवं दंत चिकित्सालय भवन के पास स्थित भवन में।

25.	नेत्र रोग विभाग	प्रतिदिन	बंहरग विभाग में कमरा न0
26.	टी.बी एवं श्वषन रोग विभाग	प्रतिदिन	टी.बी एवं श्वषन चिकित्सालय, बडी, उदयपुर।
28.	ए0आर0टी0 सेंटर	प्रतिदिन	ट्रोमा सेन्टर भवन के सामने।
29.	मीनोपाजल (रजोनिवृत क्लीनिक)	प्रतिदिन	पन्नाधाय राजकीय चिकित्सालय भवन में।
30.	आपातकालीन प्रसव सेवाएँ (ऑपरेशन)	प्रतिदिन	पन्नाधाय राजकीय चिकित्सालय भवन में वार्ड न0 01.

प्रयोगशाला एवं जाँच सेवाएँ

सामान्य खून, मल, मूत्र व थूक	मुख्य भवन के बीच में स्थित केन्द्रीय प्रयोगशाला, षिषु चिकित्सालय तथा टी.बी.व श्वषन रोग चिकित्सालय, नेत्र एवं नाक कान गला चिकित्सालय एवं वार्डों में उपलब्ध है। नमूने ग्रीष्मकाल में प्रातः 8 बजे से 11 बजे तक तथा शीतकाकालीन में प्रातः 9 बजे से 12 बजे तक लिये जाते हैं। भर्ती मरीजों के लिए आवश्यकतानुसार आपातकालीन सुविधाएँ 24 घन्टे उपलब्ध हैं। स्वाईन फ्लू मरीजों के लिए सेम्पल चिकित्सालय के एच वार्ड में ही लिया जाता है।

<p>विशिष्ट— बायोकेमिकल, पैथोलोजी (हिस्टो, साईटो, हिमेटो) माईक्रोबॉयलोजिकल, इम्यूनोलोजिकल रेडियोडायग्नोस्टिक सेवाये</p> <hr/> <p>एक्स-रे, डिजिटल एक्स-रे, ओ.पी.जी.एक्स-रे सोनोग्राफी— कलर डोपलर सीटी स्कैन</p>	<p>— यथा —</p> <p>एक्स-रे विभाग में कार्य दिवसों पर अस्पताल समय में व आपातकाल में 24 घन्टे। सामान्य एक्स-रे की सुविधा षिषु चिकित्सालय एवं टी. बी. एवं श्वसन चिकित्सालय तथा आचार्य तुलसी रीजनल केन्सर अनुसंधान केन्द्र में भी उपलब्ध है। गर्भवती महिलाओं के लिए पन्नाधाय राजकीय महिला चिकित्सालय में सोनोग्राफी की सुविधा अलग से उपलब्ध है। तथा मोबाईल एक्स-रे की व्यवस्था है।</p>
<p>ई.सी.जी.</p>	<p>मुख्य भवन में मेडिकल आउटडोर कमरा नं. 07 के पास स्थित है एवं कार्डियोवास्कुलर चिकित्सालय में भी उपलब्ध है।</p>

नोट:— प्रतिदिन अथवा अन्य दिवसों पर सभी जॉचे चिकित्सालय समय में (रविवार व अन्य राजपत्रित अवकाष को छोडकर) सामान्यतः पूर्व में तारीख लेकर की जाती है। आपात स्थिति में 24 घन्टे सेवायें उपलब्ध करवाई जा सकती है।

- मुख्यमंत्री निःशुल्क जांचों के अतिरिक्त सभी तरह की नैदानिक सुविधाओ के संबंध में लिये जाने वाले शुल्क की सूची प्रयोगशाला कक्ष के बाहर प्रदर्षित की गई है। चिकित्सालय की प्रत्येक सःशुल्क सेवा के लिए उचित रसीद दी जाती है।
- प्रयोगशाला जांच तथा एक्स-रे इत्यादि के लिए निम्नलिखित श्रेणियों से किसी भी प्रकार का शुल्क नहीं लिया जाता है।
- बी.पी.एल.कार्डधारी—गरीबी की रेखा से नीचे के गरीब
- आस्था कार्डधारी
- नारी निकेतन
- राज्य सरकार द्वारा जारी निः शुल्क स्वास्थ्य सेवा कार्डधारी पत्रकार
- सामूहिक दुर्घटनाग्रस्त व्यक्तियों

- विकलांग
- दुर्धटनाग्रस्त व्यक्तियों
- विधवा
- स्वतन्त्रा सेनानी/भूतपूर्व सैनिक
- 60 वर्ष से उपर के वरिष्ठ नागरिक
- राज्य सरकार के पेंशनर्स
- लावारिस/कैदी

ब्लड बैंक सुविधा

- इस चिकित्सालय में 24 घन्टे ब्लड बैंक की सुविधा उपलब्ध है ।
- ब्लड बैंक द्वारा दिये जाने वाले रक्त की हैपेटाईटिस-बी, हैपेटाईटिस-सी, वी.डी.आर.एल., एच.आई.वी. मलेरिया पैरासाईट, ब्लड ग्रुपिंग संबंधी जाँच के पश्चात् ही रक्त दिया जाता है ।
- रोगी के रिश्तेदार द्वारा रक्त दिये जाने के पश्चात् रोगी के लिए रक्त दिया जाता है । गंभीर रोगियों के लिए दुर्धटनाग्रस्त रोगियों को जीवन रक्षक स्थिति में चिकित्सालय के द्वारा आवश्यकतानुसार तुरन्त रक्त उपलब्ध करवाया जाता है ।
- निजी संस्था / चिकित्सालयों से रक्त जाँच हेतु 850/- प्रति यूनिट शुल्क लिया जाता है तथा रक्त मरीज के रिश्तेदार द्वारा ही दिया जाता है ।
- रक्त दान-दाताओं से किसी भी प्रकार का शुल्क नहीं लिया जाता है ।
- रक्त कोष में रक्त कंपोनेन्ट्स की सुविधा भी उपलब्ध है जिसके लिए चिकित्सालय में भर्ती रोगी के लिए जाँच निःशुल्क है व निजी चिकित्सालय भी मांग पर 850/- रूपये जाँच शुल्क देकर मरीज के रिश्तेदार द्वारा रक्त दिये जाने पर उक्त उपलब्ध करवाया जाता है ।

अन्तर्वासी रोगियों के लिए सुविधाएँ एवं

- चिकित्सालय में भर्ती रोगियों के निःशुल्क उपचार हेतु वर्तमान में 1979 शैय्याएँ उपलब्ध है ।
- अलग से आवासीय सुविधा की इच्छा रखने वाले रोगियों के लिए कॉटेज वार्ड्स निर्धारित शुल्क पर उपलब्ध है । अधीक्षक द्वारा आवश्यकता व वरियता के अनुसार रोगियों को कॉटेज वार्ड का आवंटन किया जाता है ।
- अति-गंभीर रोगियों के लिए आई.सी.यू. की सुविधा उपलब्ध है ।
- चिकित्सालय में संक्रामक रोगों से ग्रसित रोगियों के लिए 10 शैय्याएँ वाले आईसोलेषन वार्ड की सुविधा भी उपलब्ध है ।
- स्त्री एवं पुरुष रोगियों के लिए अलग-अलग वार्ड्स निर्धारित किये हुए हैं ।
- प्रत्येक रोगी शैय्या पर लिनन (चादर तकिये का आवरण) सामान्यतः हर तीन दिवस के बाद बदला जाता है ।
- वृद्ध/विकलांग तथा गर्भवती महिलाओं को परामर्श /उपचार हेतु लगी कतार में वरियता दी जाती है ।

केन्सर निदान व चिकित्सा

- केन्सर अनुसंधान केन्द्र, महाराणा भूपाल राजकीय चिकित्सालय, उदयपुर में निम्न आधुनिक चिकित्सा सेवाएँ उपलब्ध हैं ।
- निदान के लिये
- एक्स रे
- सोनोग्राफी
- लेबोरेट्री
- गामा कैमरा
- ईलाज के लिये
- टेलीथेरेपी टी.एच.780 यूनिट
- ब्रेकीथेरेपी यूनिट

- लिनियर एक्सीलेटर
- टी.पी.एस.
- केन्सर कीमोथेरेपी के लिए दवाईयां सस्ती दरों पर लाईफ सेंविंग मेडिकल स्टोर में उपलब्ध है ।
- 48 शैय्याओं वाले वार्ड में केन्सर रोगियों के भर्ती की सुविधा

हिन्दुस्तान जिंक हृदय रोग सेंटर कार्डियोवास्कुलर साईसेंज में हृदयघात जैसी आपाताकलीन परिस्थितियों में अत्याधुनिक उपचार सुविधाएँ 24 घण्टे उपलब्ध रहती है। नियमित सेवाओं में हृदय रोग से संबधित सामान्य व अति विषिष्ट जांच तथा एंजियोग्राफी,एंजियोप्लास्टी,स्टेंट तथा सीएबीजी की विषेषज्ञ सेवायें भी उपलब्ध है।

यूरोलोजी,मनोरोग व न्यूरोलोजी तथा आर्थोपेडिक्स के ट्रौमा सेंटर का कार्य पूर्णता की ओर है। इनकी विषेष सेवाएं अभी संबधित विभागों में उपलब्ध हैं।

डायबिटिज रिसर्च एवं जिरियाट्रिक सेंटर अपनी अतिविषिष्ट सेवाएँ उपलब्ध करवा रहा है।

विकलांगता संबंधी प्रमाण—पत्र

- इस चिकित्सालय के सम्बन्धित विभाग से जैसे ई.एन.टी.,आई,मनोरोग,भौतिक चिकित्सा एवं पुर्न0 विभाग से विकलांग व्यक्ति को प्रत्येक सोमवार को विकलांगता प्रमाण—पत्र दिया जाता है । ऐसे विकलांग व्यक्ति (जो प्रमाण—पत्र लेने के इच्छुक है)को उदयपुर जिले का निवासी होने के प्रमाण—स्वरूप अपना राषन कार्ड तथा दो पासपोर्ट आकार की फोटो लाना आवश्यक है ताकि अनावश्यक विलम्ब न हो ।

अन्य सुविधाएँ / सूचनाएँ

- चिकित्सालय परिसर में मुख्यमंत्री निःशुल्क दवा वितरण केन्द्र जगह—जगहों पर ओ.पी.डी. मरीजों हेतु 21 एवं आई.पी.डी. मरीजों हेतु 06 दवा वितरण केन्द्र उपलब्ध हैं जहाँ पर मरीजों को निःशुल्क दवायें दी जाती है ।
- मुख्यमंत्री निःशुल्क जांच योजना जो कि दिनांक 07.04.13 से शुरू हैं ।
- चिकित्सालय परिसर में ही उपभोक्ता भण्डार द्वारा संचालित 6 उचित मूल्य की दुकानें उपलब्ध है । एवं इसके अतिरिक्त पैशनर्स के लिए भी 2 दुकानें उपलब्ध है ।

- चिकित्सालय में रोगियों को लाने-ले जाने हेतु व्हील चैयर्स तथा स्ट्रैक्चर ट्रॉली भी चिकित्सालय के पूछताछ विभाग में निःशुल्क उपलब्ध है ।
- इस चिकित्सालय में विभिन्न विषिष्ठ सेवाओं के लिए विशेषज्ञ एवं प्रशिक्षित परिचारिकाएँ सेवारत हैं । चिकित्सक सफेद कोट व परिचर्या कर्मी अपने निर्धारित गणवेश में रहते हैं एवं सभी के पास व्यक्तिगत पहचान-पत्र है ।
- चिकित्सालय परिसर में ठेके पर कार्यरत साईकिल स्टेण्ड पर साईकिल /वाहन रखने की सुविधा दरें निम्न प्रकार है :-
- साईकिल 5 रूपया दिन के समय
- साईकिल 10 रूपया रात्रि के समय
- अन्य वाहन (दुपहिया) 10 रूपया दिन के समय
- अन्य वाहन (दुपहिया) 20 रूपया रात्रि के समय
- निजी कार व जीप आदि के लिये 20/ रूपया प्रतिवाहन दिन में व रात्रि में 30/ रूपये निर्धारित हैं ।

रोगियों हेतु दवाईयों

- गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले व्यक्तियों जिनके पास गरीबी रेखा से नीचे जीवन यापन करने वाले हैं (बी.पी.एल.कार्डधारी मुख्यमंत्री जीवनरक्षा कोष) के ईलाज हेतु समस्त जाँच एवं दवाईयों की निःशुल्क व्यवस्था चिकित्सालय के द्वारा की जाती है ।
- मुख्यमंत्री सहायता कोष के अन्तर्गत सीमा में मरीजों को निशुल्क ईलाज दिया जाता है
- जननी सुरक्षा योजना के अन्तर्गत अस्पताल में आने वाली शहरी एवं ग्रामीण महिलायें जिनमें बी.पी.एल. कार्डधारी भी हैं उन्हें राज्य सरकार द्वारा निर्धारित संस्थागत प्रसव के लिये प्रोत्साहन राशि दी जाती है ।

चिकित्सको द्वारा निवास पर लिये जाने वाले परामर्श शुल्क की दरें

चिकित्सक पद	निर्धारित परामर्श शुल्क
प्रोफेसर	200/-
सह.आचार्य	125/-
सहायक आचार्य	100/-
चिकित्सा अधिकारी	75/-

- समस्त रोगियों को चिकित्सालय समय में व गंभीर रोगियों के लिए 24 घन्टे चिकित्सको द्वारा उचित परामर्श व निदान सेवाएं उपलब्ध रहती है । चिकित्सको के घर पर परामर्श हेतु जाना मरीज की अपनी इच्छा पर निर्भर है । चिकित्सालय प्रषासन किसी भी रूप में इसे प्रोत्साहित करने के विरुद्ध हैं चिकित्सालय प्रषासन मरीजो को चिकित्सालय में ही सेवाएं प्राप्त करने का परामर्ष देता है ।

चिकित्सालय में मरीजो के भोजन की व्यवस्था

- चिकित्सालयो में भर्ती रोगियों को चिकित्सक की सलाह के अनुसार निःशुल्क भोजन का प्रावधान है । बजट की उपलब्धता को ध्यान में रखते हुए सामान्यतः निर्धन रोगियों को मांग पर निःशुल्क भोजन की व्यवस्था की जाती है । कैंसर, टी0बी0, ई.एन.टी., दन्त रोग चिकित्सालयों में विशेष डाइट का प्रावधान है ।
- मरीजो के परीजनो को निःशुल्क भोजन व्यवस्था मानव सेवा समिति एवं भगवति देवी चेरिट्रेरेबल ट्रस्ट द्वारा की जाती है एवं प्रतिदिन फल वितरण भी किया जाता है ।

सूचना का अधिकार व प्रक्रिया

- चिकित्सालय से निम्नलिखित दस्तावेज निश्चित शुल्क पर प्राप्त कर सकते है ।
- सामान्य स्थिति में उपचार संबंधी अभिलेख(मेडिकोलीगल)को छोडकर
- निःशुल्क उपलब्ध दवाईयों की सूची
- उन वर्गों की सूची जिन्हें निःशुल्क सुविधाएं उपलब्ध है ।
- नैदानिक सुविधाओं तथा उन पर लिये जाने वाले शुल्क की सूची
- चिकित्सालय के संचालन एवं रखरखाव हेतु उपलब्ध वार्षिक बजट की सूचना
- मेडिकेयर रिलीफ सोसायटी द्वारा अर्जित राशि व उसके खर्च का ब्यौरा ।
- अन्तर्वासी रोगियों को उपलब्ध निःशुल्क सेवाओं की सूचना
- अभिलेखो की प्राप्ति के लिए आवेदन की प्रक्रिया व शुल्क संबंधी सूचना स्वागत कक्ष व पूछताछ कक्ष तथा अधीक्षक कार्यालय में उपलब्ध है । सूचना के अधिकार के अन्तर्गत आवेदन शुल्क 10 रूपये है । अभिलेख/जानकारी उपलब्ध कराने की समय सीमा 30 दिन है । अभिलेख प्राप्ति के लिए प्रति पेज 2 रूपये के हिसाब से चिकित्सालय में जमा करवाने आवश्यक है ।
- बी.पी.एल.कार्डधारी को सूचना निःशुल्क उपलब्ध कराई जाती है ।

शिकायत व परिवाद

- कभी-कभी संभव है कि चिकित्सालय सेवाएँ आपकी आशा एवं अपेक्षा के अनुरूप न हो, ऐसी स्थिति में सेवाओं के स्वरूप को बनाये रखने के लिए प्रेत्यक नागरिक से यह अपेक्षा की जाती है वे ऐसे सेवा दोषो के संबंध में लिखित में अपनी शिकायत व सुझाव चिकित्सालय प्रबन्धक तक पहुँचाएँ । इससे सेवाओं के समुचित संचालन में सहायता मिलती है ।
- आप अपनी शिकायत/सुझाव स्वागत कक्ष के पास रखी गयी शिकायत पुस्तिका/सुझाव पेटी में डाल सकते हैं अथवा व्यक्तिगत रूप से अधीक्षक कार्यालय को दे सकते हैं ।
- आपकी शिकायत व सुझावों को व्यक्तिगत रूप से सुनने के लिए अधीक्षक एवं प्रधानाचार्य प्रतिदिन दोपहर में 3-4 बजे तक कार्यालय में उपलब्ध है तथा विषिष्ट परिस्थितियों में इस समय के अतिरिक्त भी सम्पर्क किया जा सकता है ।
- इस चिकित्सालय प्रबन्धक के द्वारा शिकायत कर्ता/सुझाव प्रस्तुत कर्ता का नाम व पता उपलब्ध होने पर उसकी शिकायत /सुझाव के निराकरण के बारे में शीघ्र कार्यवाही कर दी जाती है ।

उपभोक्ता नागरिकों के कर्तव्य

- इस नागरिक अधिकार पत्र द्वारा चिकित्सालय प्रबन्धन आपसे भी सम्पूर्ण सहयोग की अपेक्षा करता है जिसके अन्तर्गत आपका भी दायित्व है कि आप चिकित्सालय प्रबन्धको की सीमाओं को ध्यान में रखे ।
- अन्य रोगियों की सुविधाओं को भी दृष्टिगत करें । किसी भी चिकित्सालय कर्मचारी को किसी भी ऐसी सेवा के लिए जो निःशुल्क है धन न दे । इस चिकित्सालय में शराब, बीडी, सिगरेट, गुटका पान एवं तम्बाकू व अन्य नशीलें वस्तुओं का सेवन न करें व सेवन के उपरान्त परिसर में प्रवेश न करें ।
- चिकित्सालय का साफ बनाये रखे
- चिकित्सालयों के शौचालयों को गंदा न करें ।
- आपका रोगी भी अन्य रोगी की तरह महत्वपूर्ण है परन्तु सेवा की प्राथमिकता रोगी अवस्था से प्रभावित होती है अतः चिकित्सको /कर्मचारियों के साथ विनम्रता का व्यवहार करें ।

- भर्ती रोगियों से मिलने हेतु समय दोपहर 3 बजे से 5 बजे तक निर्धारित है । भर्ती रोगी हेतु एक से अधिक अटेन्डेन्ट नहीं रखे । यह रोगियों की बेहतर देखभाल के लिए एवं हम सब के लिए परम आवश्यक कर्तव्य है। मरीजों के लिए खाना ले जाने का समय दोपहर 12.00 बजे से 1.00 बजे तक है।
- आपके सकारात्मक सुझाव व रचनात्मक सहयोग आपके चिकित्सालय को आदर्श चिकित्सालय बना सकते हैं ।
- स्वयंसेवी संस्थाओं / ट्रस्टों के माध्यम से व सीधे ही दान-दाताओं के सहयोग से सेवाओं के विस्तार, रखरखाव एवं मरीजों के रिश्तेदारों के लिए सस्ता भोजन, धर्मशाला, प्याऊ तथा रैन बसेरा आदि महत्वपूर्ण कार्य / सेवाएँ पूर्ण हुए / चल रहे हैं। पीडित मानवता की सेवा में अपनी क्षमता के अनुसार सहभागी बनकर पुण्य कमाएँ एवं चिकित्सालय को अनुग्रहित करें ।
- चिकित्सालय में होने वाले जाँचों की सूची पूछताछ केन्द्र एवं संबंधित विभागों में उपलब्ध है ।
- ओपीडी टिकट शुल्क 5 रुपये निर्धारित है ।
- भर्ती टिकट शुल्क 10 रुपये निर्धारित है ।