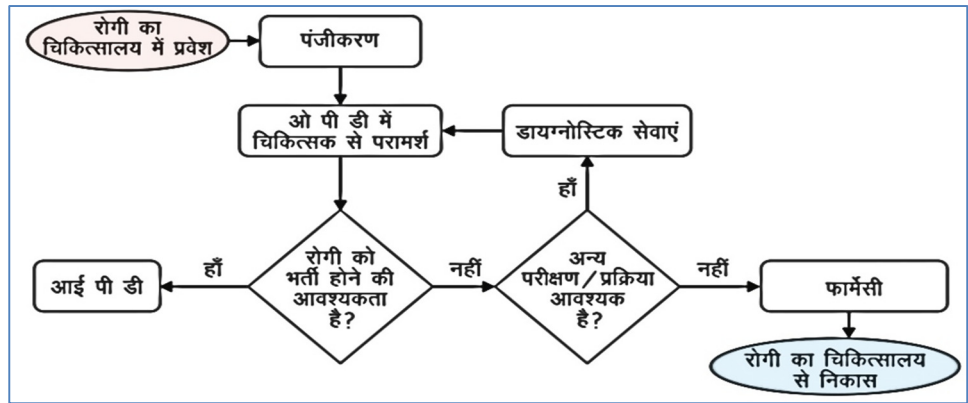


2 बाह्य रोगी सेवाएँ

अस्पतालों में बाह्य रोगी सेवाओं का लाभ उठाने के लिए बाह्य रोगी पहले बाह्य रोगी विभाग (बाह्य रोगी विभाग) में पंजीकरण कराते हैं। पंजीकरण के उपरान्त, संबंधित चिकित्सक रोगी की जाँच करते हैं और या तो परामर्श प्रक्रिया के दौरान किए गए निदान के अनुसार साक्ष्य आधारित निदान या दवाओं के लिए नैदानिक परीक्षण निर्धारित करते हैं।

चार्ट 2.1: बाह्य रोगी सेवाओं का प्रवाह



इस अध्याय में पंजीकरण सुविधाओं, बाह्य रोगी विभाग में रोगी भार, साइनेज़ (सार्वजनिक प्रदर्शन संकेत) प्रणाली और बाह्य रोगी विभाग सेवाओं में शिकायत निवारण के संबंध में लेखापरीक्षा निष्कर्ष शामिल हैं।

2.1 बाह्य रोगी सेवाएँ

आईपीएचएस के अनुसार, एक जिला अस्पताल से दो श्रेणियों में समूहीकृत सेवाएँ प्रदान करने की अपेक्षा की जाती है, आवश्यक और वांछनीय सेवाएँ¹⁰। इन सेवाओं में बाह्य सेवा, अन्तः सेवा और आकस्मिक सेवाएँ शामिल हैं। बाह्य सेवा के अंतर्गत आवश्यक सेवाओं में अन्य सेवाओं के अतिरिक्त स्त्री रोग, बाल रोग, मनश्चिकित्सा, कान-नाक-गला, दंत चिकित्सा, औषधि, सामान्य शल्य चिकित्सा, नेत्र विज्ञान और अस्थि रोग जैसी नौ सेवाएँ शामिल हैं। नमूना जाँचित छः जिला अस्पतालों में इन नौ सेवाओं और आकस्मिक सेवाओं की उपलब्धता तालिका 2.1 में दर्शायी गई है।

¹⁰ चर्मरोग एवं रतिजरोग, रेडियोथेरेपी एलर्जी डी-एडिक्शन केंद्र, भौतिक चिकित्सा और पुनर्वास सेवाएँ, तंबाकू निरोधक सेवाएँ, डायलिसिस सेवाएँ। एक एकीकृत तरीके से निम्नलिखित सेवाओं के साथ प्रसवोत्तर इकाई, प्रसवोत्तर सेवाएँ, सभी परिवार नियोजन सेवाएँ यानी परामर्श, ट्यूबेक्टोमी (लेप्रोस्कोपिक और मिनीलेप दोनों), एनएसवी, आईयूसीडी, ओसीपी, निरोध, ईसीपी, अनुवर्ती सेवाएँ, सुरक्षित गर्भपात सेवाएँ और टीकाकरण।

तालिका 2.1: जिला अस्पतालों में बाह्य रोगी सेवाएँ

जिला अस्पतालों के नाम	आकस्मिक	स्त्री रोग	औषधि	सामान्य सर्जरी	नेत्र रोग	अस्थि रोग	शिशु रोग	दन्त	मन चिकित्सा	ईएनटी
देवघर	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	नहीं
पूर्वी सिंहभूम	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ
हजारीबाग	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ
पलामू	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	नहीं
रामगढ़	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ
राँची	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	हाँ	नहीं	हाँ

(स्रोत: नमूना जाँचित जिला अस्पताल)

तालिका 2.1 में यह देखा जा सकता है कि नमूना जाँचित छः जिला अस्पतालों में से क्रमशः चार और दो जिला अस्पतालों में मनश्चिकित्सा और नाक-कान-गला सेवाएँ उपलब्ध नहीं थीं। आगे लेखापरीक्षा में देखा गया कि, जिला अस्पताल, देवघर में, विशेषज्ञ चिकित्सक की अनुपलब्धता के कारण नेत्र विज्ञान सेवाएँ मई 2016 से उपलब्ध नहीं थीं। नमूना जाँचित छः जिला अस्पतालों में आईपीएचएस के तहत निर्धारित 34 में से केवल एक से 27¹¹ प्रकार के उपकरणों के साथ दंत चिकित्सा सेवाएँ प्रदान की जा रही थी।

विभाग ने देवघर में ईएनटी, नेत्र और मनश्चिकित्सा विभाग की अनुपलब्धता के तथ्यों को स्वीकार किया (जनवरी 2021)। विभाग ने कहा कि मनश्चिकित्सा एवं कान-नाक-गला की बाह्य सेवाएँ वर्तमान में मेदिनी राय मेडिकल कॉलेज अस्पताल (पहले जिला अस्पताल, पलामू) में उपलब्ध हैं। जिला अस्पताल, हजारीबाग, रामगढ़ एवं राँची के संबंध में कोई टिप्पणी प्रस्तुत नहीं की गयी।

2.2 बाह्य विभाग में रोगियों का भार

जिला अस्पताल में बाह्य रोगी सेवाएँ एक चिकित्सक द्वारा दैनिक आधार पर संचालित ओपीडी क्लिनिक के द्वारा प्रदान की जाती थीं। वर्ष 2014-19 के दौरान छः नमूना जाँचित जिला अस्पतालों द्वारा बाह्य सेवा प्रदत्त रोगियों की विवरणी तालिका 2.2 में दर्शायी गई है।

तालिका 2.2: नमूना जाँचित जिला अस्पतालों में बाह्य रोगियों की संख्या

वर्ष	देवघर	पूर्वी सिंहभूम	हजारीबाग	पलामू	रामगढ़	राँची	बाह्य रोगियों की कुल संख्या	वृद्धि (वर्ष-दर-वर्ष) (प्रतिशत में)
2014-15	1,26,739	70,245	1,59,329	1,61,224	39,549	2,05,861	7,62,947	लागू नहीं
2015-16	1,54,781	69,072	1,95,333	1,75,180	36,986	2,33,154	8,64,506	12
2016-17	1,48,891	1,01,029	2,34,328	2,06,685	62,022	2,91,563	10,44,518	21
2017-18	1,36,487	1,14,449	3,06,627	2,19,807	82,287	3,45,408	12,05,065	15
2018-19	1,52,861	1,23,311	3,12,748	2,17,304	91,734	3,00,741	11,98,699	-1

(स्रोत: एचएमआईएस आँकड़ा)

¹¹ देवघर: 15, पूर्वी सिंहभूम: 5, हजारीबाग: 7, पलामू: 4, रामगढ़: 1, और राँची: 27

तालिका 2.2 में देखा जा सकता है कि वर्ष 2014-15 की तुलना में वर्ष 2018-19 में नमूना जाँचित जिला अस्पताल में बाह्य रोगियों की संख्या में 4,35,752 (57 प्रतिशत) की वृद्धि हुई। लेखापरीक्षा में आगे देखा गया कि बाह्य रोगी विभाग में रोगियों की संख्या में वृद्धि के बावजूद, प्रत्येक बाह्य रोगी विभाग क्लिनिक एक ही चिकित्सक द्वारा संचालित किया जा रहा था, जिससे प्रति चिकित्सक प्रति दिन रोगी भार में वृद्धि हुई। जिसका प्रति रोगी कम परामर्श समय के संदर्भ में एक व्यापक प्रभाव था जैसा कि कंडिका 2.3.1 में चर्चा की गई है।

विभाग ने जिला अस्पताल, पलामू में बाह्य सेवा में रोगियों के अत्यधिक दबाव के तथ्यों को स्वीकार किया (जनवरी 2021)। जिला अस्पताल, देवघर के संदर्भ में कहा कि उपलब्ध चिकित्सकों के अनुसार प्रभावी बाह्य सेवाएँ मौजूद हैं। यद्यपि विभाग जिला अस्पताल, देवघर में प्रभावी बाह्य सेवाओं के अस्तित्व का दावा करता है, परन्तु लेखापरीक्षा में देखा गया कि मई 2018 में प्रति रोगी औसत परामर्श समय मात्र 2.38 मिनट था। जिला अस्पताल, पूर्वी सिंहभूम, हजारीबाग, रामगढ़ और राँची के संबंध में कोई टिप्पणी प्रस्तुत नहीं की गई।

2.3 परिणाम संकेतकों के माध्यम से बाह्य रोगी सेवाओं का मूल्यांकन

एनएचएम एसेसर मार्गदर्शिका, गुणवत्ता आश्वासन के लिए बाह्य रोगी सेवाओं के मूल्यांकन हेतु कुछ परिणाम संकेतकों को वर्णित करती है। नमूना जाँचित जिला अस्पतालों में बाह्य रोगी सेवाओं की गुणवत्ता के परिणाम संकेतकों के संबंध में लेखापरीक्षा मूल्यांकन से निम्नलिखित का पता चला:

2.3.1 बाह्य सेवा में रोगियों का भार और परामर्श समय

विशेष रूप से गरीब रोगी को गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवाएँ प्रदान करने के लिए, जो निजी अस्पतालों में इलाज का खर्च नहीं उठा सकते हैं, एक कुशल और सक्षम बाह्य सेवा आवश्यक है।

नेशनल इंस्टीट्यूट ऑफ पब्लिक फाइनेंस एंड पॉलिसी ने कहा है कि रोगियों के संतुष्टि के स्तर को निर्धारित करने के लिए चिकित्सक के साथ परामर्श का समय एक महत्वपूर्ण विषय है। अधिक संपर्क समय शारीरिक समस्याओं और रोगी सशक्तिकरण की बेहतर पहचान और प्रबंधन के साथ महत्वपूर्ण रूप से जुड़ा हुआ है। स्वास्थ्य कर्मियों के साथ कम संपर्क समय परामर्श प्रक्रिया से रोगी के असंतोष का एक सामान्य स्रोत है।

लेखापरीक्षा ने देखा कि बाह्य रोगी विभाग प्रतिदिन छः घंटे संचालित की जाती थी, लेकिन विभाग ने बाह्य रोगी विभाग में विशेषज्ञ परामर्श के लिए मानक समय निर्धारित नहीं किया था। नमूना जाँचित छः जिला अस्पतालों में, विशेष रूप से

सामान्य चिकित्सा बाह्य रोगी विभाग में, नमूना जाँचित महीनों¹² के अभिलेखों की लेखापरीक्षा संवीक्षा में प्रति चिकित्सक प्रति दिन अत्यधिक रोगी भार का पता चला, जो प्रति चिकित्सक प्रति दिन 79 और 325 रोगियों के बीच था। अत्यधिक रोगी भार ने परामर्श समय पर प्रतिकूल प्रभाव डाला, जो प्रति रोगी एक से पाँच मिनट के बीच था (परिशिष्ट-2.1)। इसके अलावा, सामान्य चिकित्सा बाह्य रोगी विभाग और स्त्री रोग बाह्य रोगी विभाग में रोगी भार 30 से 194 के बीच और परामर्श समय दो से 12 मिनट के बीच था। इसी प्रकार, बाल रोग बाह्य रोगी विभाग में रोगी भार 20 से 118 के बीच और परामर्श समय तीन से 18 मिनट के बीच था (परिशिष्ट-2.1)। अत्यधिक रोगी भार और कम परामर्श समय के बावजूद संबंधित जिला अस्पतालों ने इन बाह्य रोगी विभागों में एक से अधिक चिकित्सक को तैनात करने के लिए कार्रवाई नहीं की।

विभाग ने लेखापरीक्षा आपत्तियों पर कोई टिप्पणी नहीं दिया।

2.4 बाह्य रोगी विभाग के लिए पंजीकरण सुविधा

पंजीकरण काउंटर एक मरीज के लिए अस्पताल के संपर्क का पहला बिंदु है। नमूना जाँचित छः जिला अस्पतालों में 2018-19 (279 कार्य दिवस) के दौरान प्रति पंजीकरण काउंटर पर औसत दैनिक रोगी भार¹³ तालिका 2.3 में दिखाया गया था।

तालिका 2.3: नमूना जाँचित जिला अस्पतालों में औसत दैनिक रोगी भार

जिला अस्पताल का नाम	2018-19 के दौरान बाह्य रोगियों की संख्या	औसत दैनिक रोगी भार	पंजीकरण काउंटर की संख्या
देवघर	1,52,861	274	2
पूर्वी सिंहभूम	1,23,311	221	2
हजारीबाग	3,12,748	560	2
पलामू	2,17,304	389	2
रामगढ़	91,734	329	1
राँची	3,00,741	269	4
कुल	11,98,699	330	13

2018-19 के दौरान, जिला अस्पताल, हजारीबाग (560) और पलामू (389) में प्रति पंजीकरण काउंटर पर औसत दैनिक रोगी भार अधिक था। लेखापरीक्षा में आगे देखा गया कि छः नमूना जाँचित जिला अस्पतालों में से केवल दो (पूर्वी सिंहभूम और राँची) में कम्प्यूटरीकृत पंजीकरण काउंटर उपलब्ध थे। 06 नवंबर 2019 को जिला अस्पताल, राँची में भी भौतिक सत्यापन के दौरान रोगियों की लंबी कतारें

¹² मई 2014, अगस्त 2015, नवंबर 2016, फरवरी 2018 और मई 2018

¹³ वर्ष के दौरान रोगियों की संख्या/वर्ष में कार्य दिवसों की संख्या X काउंटर्स की संख्या

देखी गई, जहाँ रोगी भार (269) तुलनात्मक रूप से कम था और पंजीकरण खिड़कियों की संख्या अधिक थी।

विभाग ने जिला अस्पताल, देवघर में कम्प्यूटरीकृत पंजीकरण सेवाओं की अनुपलब्धता के तथ्यों को स्वीकार (जनवरी 2021) करते हुए कहा कि कम्प्यूटर के माध्यम से रोगियों को पंजीकृत करने की कार्रवाई की जा रही है। नमूना जाँचित अन्य जिला अस्पतालों के संबंध में कोई उत्तर प्रस्तुत नहीं किया गया।

2.5 बाह्य रोगी विभाग में अन्य मूलभूत सुविधाएं

आईपीएचएस दिशानिर्देशों के अनुसार, प्रतीक्षा क्षेत्र में मरीजों के लिए बैठने की व्यवस्था, पीने योग्य पेयजल, स्वच्छ शौचालय और कार्यात्मक पंखे/कूलर जैसी सुविधाओं की आवश्यकता होती है।

लेखापरीक्षा ने नमूना जाँचित छः जिला अस्पतालों में से तीन में बाह्य रोगी विभाग क्षेत्रों में बैठने की उपयुक्त सुविधा और प्रसाधन का अभाव पाया जैसा कि तालिका 2.4 में दर्शाया गया है।

तालिका 2.4: बाह्य रोगी विभाग परिसर में मूलभूत सुविधाओं की अनुपलब्धता

सुविधाएं	सुविधा की अनुपलब्धता वाले अस्पताल
बैठने की उपयुक्त सुविधा	जिला अस्पताल, रामगढ़ में आईपीएचएस के अनुसार रोगियों के लिए आवश्यक 20 कुर्सियों के मुकाबले केवल छः कुर्सियां उपलब्ध थीं। जिला अस्पताल, पलामू में बैठने की कोई सुविधा उपलब्ध नहीं थी।
प्रसाधन	जिला अस्पताल, पलामू में बाह्य रोगी विभाग क्षेत्र में शौचालय उपलब्ध नहीं था।

(स्रोत: नमूना जाँचित जिला अस्पताल)

इस प्रकार, संबंधित जिला अस्पतालों में आवश्यकतानुसार मूलभूत सुविधाएं उपलब्ध नहीं कराई गईं।

उत्तर में विभाग ने लेखापरीक्षा आपत्ति को स्वीकार किया (जनवरी 2021)।

2.6 रोगी अधिकार और शिकायत निवारण

आईपीएचएस के अनुसार एक नागरिक चार्टर को प्रमुखता से प्रदर्शित किया जाना चाहिए और प्रत्येक जिला अस्पताल में एक शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित किया जाना चाहिए ताकि रोगी अपने अधिकारों को जान सकें। साथ ही हितग्राहियों की शिकायतों का निराकरण प्राथमिकता के आधार पर किया जाना चाहिए।

लेखापरीक्षा ने पाया कि नमूना जाँचित छः जिला अस्पतालों में से दो (देवघर और पलामू) में नागरिक चार्टर प्रदर्शित नहीं किए गए थे। शिकायत निवारण प्रणाली केवल दो (पूर्वी सिंहभूम और पलामू) जिला अस्पतालों में उपलब्ध थी। इसके अलावा, यद्यपि इनके द्वारा शिकायत निवारण के लिए शिकायत पंजिका का रखरखाव किया जा रहा था परन्तु शिकायतों पर कोई कार्रवाई नहीं की गई।

विभाग ने लेखापरीक्षा आपत्ति को स्वीकार किया (जनवरी 2021) और कहा कि जिला अस्पताल, हजारीबाग में शिकायत निवारण प्रणाली स्थापित किया जाएगा।

संक्षेप में; बाह्य रोगियों की संख्या में पर्याप्त वृद्धि के अनुरूप बाह्य रोगी विभाग में पर्याप्त संख्या में चिकित्सकों की पदस्थापन नहीं थी, जिसके परिणामस्वरूप प्रति चिकित्सक प्रति दिन बाह्य रोगी विभाग में मामलों की संख्या अधिक थी। फलस्वरूप, अस्पतालों में प्रति रोगी परामर्श समय अधिकांश रोगियों के लिए पाँच मिनट से भी कम था जो सीधे परामर्श प्रक्रिया के साथ रोगी के असंतुष्टि से जुड़ा हुआ है। यह बाह्य रोगी विभाग परिसर में बुनियादी सुविधाओं की अभाव और उचित शिकायत निवारण प्रणाली की अनुपस्थिति के साथ बाह्य रोगी विभाग में अपर्याप्त निदानकारी देखभाल को दर्शाता है।