



Area of Concern: B Patient Rights

Quality and Patient Safety Division
NHSRC



Areas of Concern

Service
Provision



Patient
Rights



Inputs



Support
Services



Wellness
& Clinical Care



Infection
Control



Quality
Management



Outcome



Area of
Concern

B

Patient Rights रोगी के अधिकार

सेवाओं की सही जानकारी

Right Information

मुफ्त सेवाएं

Availability of Free of cost services

रोगी की गोपनीयता बनाये रखना

Privacy, confidentiality

भेद भाव न करना

No social and cultural discrimination



FREE OF COST



Standards under Patient Rights

रोगी अधिकारों के लिए मानक

- Availability
- Access
- Privacy & Confidentiality
- Mandated free services/
Provisioning of
Financial protection
- उपलब्धता
- पहुँच
- गोपनीयता
- अनिवार्य निःशुल्क सेवाएँ /
वित्तीय सुरक्षा का प्रावधान

Standard B1: The facility provides information to the care seekers, attendants and community about available services and their modalities

स्वास्थ्य सुविधा देखभाल चाहने वालों, परिचारकों और समुदाय को उपलब्ध सेवाओं और उनकी पद्धतियों के बारे में जानकारी प्रदान करती है

Standard B1: Implementation Points

- Branding
- Citizen Charter
- Signage
- IEC Material
- EAT Right Campaign
- BCC Approach
- Information about treatment and entitlements
- ब्रांडिंग
- नागरिक चार्टर
- निर्देश
- सूचना शिक्षा और संचार
- सही खाओ अभियान
- व्यवहार परिवर्तन संचार
- उपचार के बारे में जानकारी / पात्रता

Branding of the facility



Citizen Charter

- <https://nhsrcindia.org/sites/default/files/SHC-HWC%20%26%20UHWC%20IPHS%202022%20Guidelines%20pdf.pdf>

Signage

- Uniform Color, User friendly and Local Language
- Name of the facility with Timings and visible in night
- Directional Signage
- Departmental Signage
- Regulatory Signage (BMW Segregation/ Fire Safety/ CCTV Surveillance)
- Drugs availability
- एक समान रंग, उपयोगकर्ता अनुकूल और स्थानीय भाषा
- स्वास्थ्य केंद्र का नाम, समय और रात में दिखाई देने वाला
- दिशात्मक संकेत
- विभागीय साइनेज)
- नियामक संकेत बीएमडब्ल्यू पृथक्करण / अग्नि सुरक्षा / सीसीटीवी निगरानी
- औषधियों की उपलब्धता)

Signages



Departmental Signage

Directional Signage

IEC Material

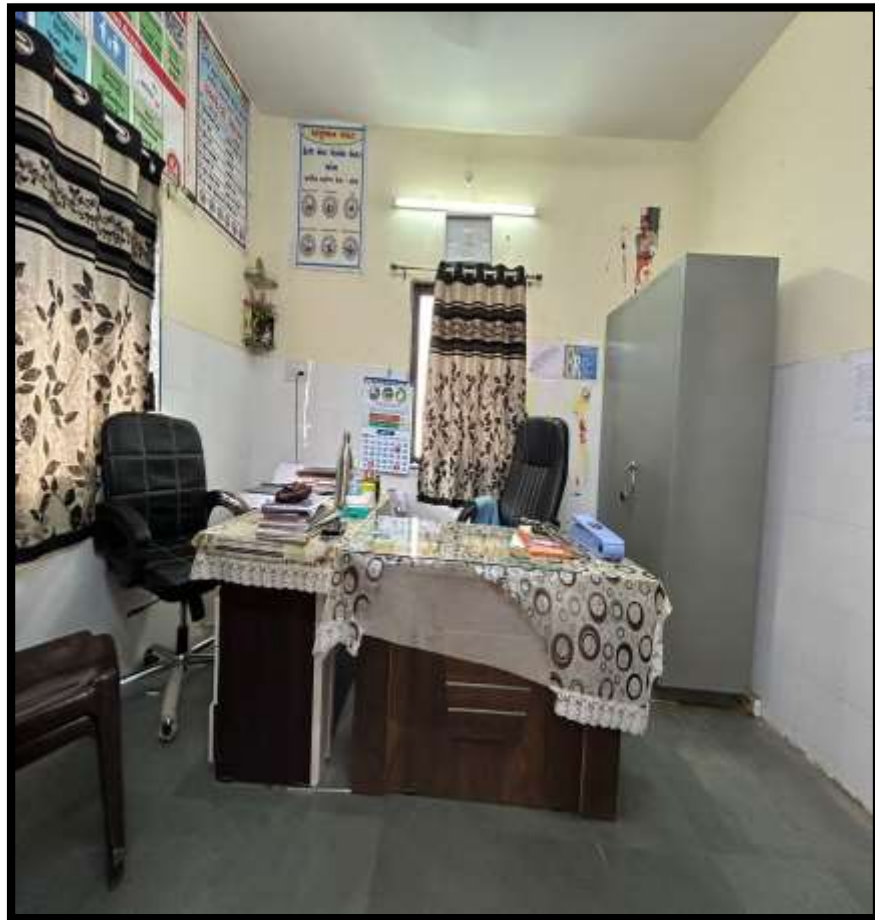
- Public Health Nutrition (EAT right Campaign)
- Service Packages



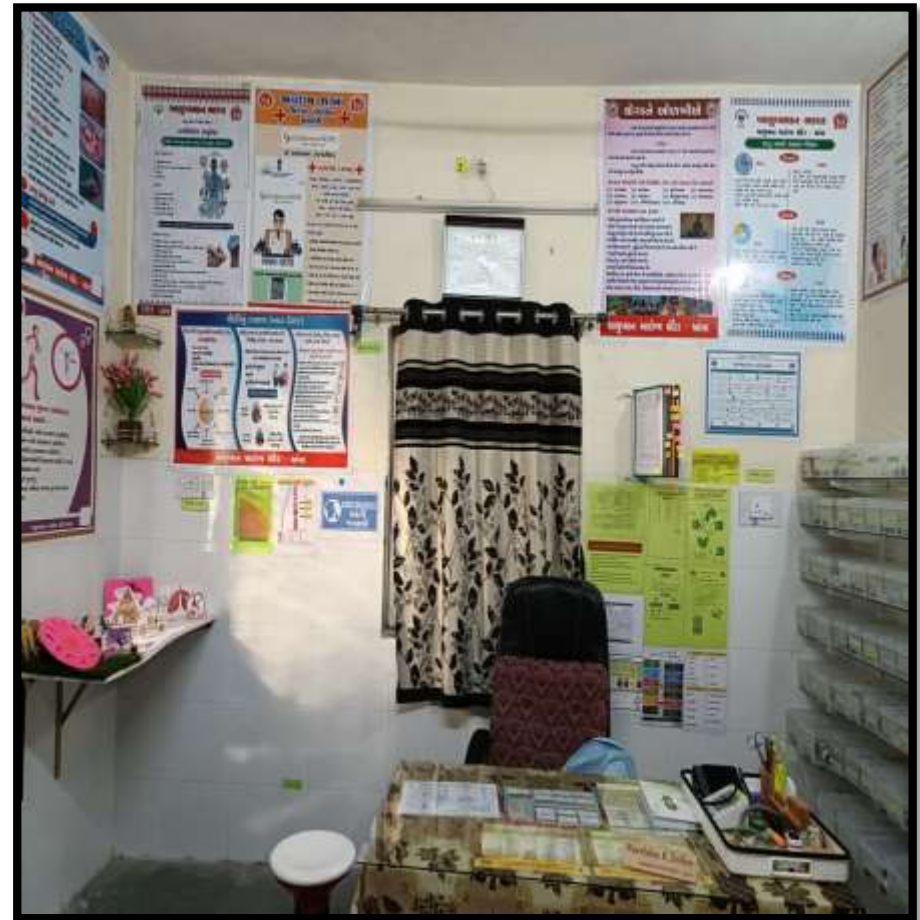
IEC material



OPD before



OPD after



स्वच्छ भारत ... स्वस्थ भारत

- ✓ कूड़ेदान का उपयोग करें और अपने आस-पास की जगह को साफ रखें
- ✓ कूड़े को अच्छी तरह अलग करें और संसाधनों का पुनरुपयोग करें



सुरक्षित खाइए सुरक्षित परोसिए

- भोजन को सुरक्षित सामग्री में पैक करना और परोसना महत्वपूर्ण है।
- गर्म भोजन को पैक करने के लिए अखबार, प्लास्टिक, थर्मोकॉल जैसी पैकिंग सामग्री का उपयोग लंबे समय में स्वास्थ्य के लिए हानिकारक हो सकता है।
- गर्म भोजन को ऐसी पैकिंग सामग्री में पैक करने से कैंसर और नसितक सम्बन्धी विकार हो सकते हैं. इसलिए, यह महत्वपूर्ण है कि भोजन सुरक्षित पैकिंग सामग्री में परोसी और परोसी जाएँ।

परोसने और पैक करने की सामग्री

| | | | | |
|--|---|---|--|---|
|  |  अखबार | रोटी, परांठा, समोसा, पकौड़े आदि |  |  साथ ब्रायल / टिश्यू पेपर / साफ कपड़ा / पेपर नैपकिन |
|  |  प्लास्टिक के बर्तन | सब्जी, तरी, दाल, चावल, अन्य गर्म भोजन इत्यादि |  |  स्टील / कांच के बर्तन |
|  |  प्लास्टिक / थर्मोकॉल के कप और पौलीथीन | चाय / कॉफी |  |  स्टील / कांच / मिट्टी / शीनी मिट्टी के बर्तन |



IEC/BCC Approach



अभिव्यक्त माहवारी स्वच्छता :

- अधीर स्वस्थ सम्स्कारों का कारण बनती है
- विद्यालय छोड़ने का कारण बनती है

उचित माहवारी स्वच्छता :

- किशोरियों की पढ़ाई जारी रखने में मदद करती है
- किशोरियों में आत्मविश्वास और आत्मनिर्भरता उत्पन्न करती है
- संस्कृति संभूत का शिवाज करती है

याद रखें

दाग और दुर्गंध से बचने के लिए हर तीन से पांच घंटे में सैनिटरी पैड बदलें।

माहवारी मानव अस्तित्व के लिए आवश्यक है आइए इसे आसानी, स्वच्छ और सम्मानजनक बनाएं




- माहवारी से संबंधित गलतफहम एवं धारितियाँ**
1. माहवारी को दौरान महान्ता अथवा बहल्लों को नहीं घोना चाहिए।
 2. खाने में अथवा एवं उन्हे पदार्थों का सेवन नहीं करुण चाहिए।
 3. माहवारी के दौरान खाना बनाना एवं पलेखना नहीं चाहिए।
 4. माहवारी के दौरान खेलेना नहीं चाहिए।
 5. माहवारी के दौरान उपयोग किए गए पैड/कपड़े को जलाने से बाँधपल होय है।
 6. माहवारी के दौरान ब्यायान नहीं करुण चाहिए।

- माहवारी के दौरान स्वच्छता सम्बन्धी उपायों**
1. प्रतिदिन महान्ता चाहिए।
 2. माहवारी के समय सफा सूती कपड़े या पैड का इस्तेमाल करुण चाहिए।
 3. पैड/कपड़ा बदलने को पहले एवं बाद में खबुन से हाथ अख्यय धोए।
 4. माहवारी के हर तीन से चार घंटे को अंदरखल में पैड या कपड़े को बदलना चाहिए।
 5. किना ड्रॉफ्टरी पदार्थों को दवा या किरीटी भी प्रकाश की प्रीम को उपयोग से बर्चें।
 6. पैड का उचित निपटान हेतु भररगक उपयोग कर करे।

मिथ्या

- × माहवारी का खून गंधा और अख्यय होय है।
- × माहवारी किरीटी सख की बीमारी है।
- × प्रार्थना करुण खरुई में जाना, अथवा, कपड़ उन्हे खाना पदार्थों को छुन एवं दैमिक काम करुने की खनाड़ी।
- × माहवारी को दौरान खूब, दही, खड़ी, खीरें सर्फेद खाना पदार्थ अन्दि नहीं खाना चाहिए।

तथ्य

- ✓ खून हादर को बाकी खून की तरह सफा होय है।
- ✓ माहवारी किरीटी सख का कोई रोग नहीं है वय एक सफास्व प्रक्रिया है।
- ✓ खाना पदार्थों को माहवारी के दौरान खूना एक गलत फारम है।
- ✓ माहवारी के दौरान संतुलित एवं पोषिक अवाहार लेना चाहिए।

माहवारी में महिलाओं के साथ पुरुषों को भी जागरूक होना आवश्यक है।

शराब/ड्रग्स के सेवन से बचें एक खुशहाल जिंदगी के लिए....



शराब और ड्रग्स के सेवन की वजह से जीवन में मानसिक स्वास्थ्य की समस्याएं पैदा हो सकती हैं।

बनान (दवा) भी बचने से बर्चनी, अन्विषाण, पूर, विषिणक और अन्विषाण को निवृत्त करने की महत्त्वपूर्ण गैर हो सकती है।

मानसिक रोग बने ब्यक्ति अथवा और परिवार व दोस्तों को बच और बचने की ब्यक्ति खूबुन भय और अन्विषाण जीवन की बखाने हैं।

आपको क्या उन्विषाण से बखानना होनी चाहिए?

- ✓ अन्व रोग से बर्चनी और उन्विषाण बखानेवालों को बचने में बर्चनी
- ✓ बच-बच एवं अन्विषाण (दवा) किरीटी का खाना
- ✓ खाना, नन (दवा) एवं खाना नन में अन्विषाण बर्चनी
- ✓ खीरें किरीटी को खाना और खूब खाने एवं खाने पदार्थ नहीं हो
- ✓ खाना खाना का किरीटी बच-बच खाना एवं खाना खाने से उन्विषाण अन्विषाण बखाना
- ✓ बच, नन, किरीटी, अन्विषाण बर्चनी का खाने की बखाना अन्विषाण
- ✓ अन्विषाण किरीटी किरीटी, खाना का खाना एवं अन्विषाण खाने
- ✓ बखाने की खाना बखानेवालों में बर्चनी
- ✓ अन्विषाण बच-बच से बर्चनी और अन्विषाण बखाने में खाना

शराब/ड्रग्स का सेवन न करें

अन्विषाण बखाने में बर्चनी से बर्चनी किरीटी से बर्चनी खाना बच-बच एवं खाना बखाने बखाने में बर्चनी

Information about treatment & Entitlements

(उपचार के बारे में जानकारी / पात्रता)

- Information regarding diagnosis, treatment plan, referral and follow
- Consent for Cervical cancer screening, delivery etc
- Information regarding entitlements- JSY, JSSK, PM JAY
- Registration of families for PM- JAY
- निदान, उपचार योजना, रेफरल और अनुवर्ती कार्रवाई के बारे में जानकारी)
- गर्भाशय-ग्रीवा कैंसर की जांच, प्रसव के लिए सहमति
- वित्तीय अधिकारों से संबंधित जानकारी)- JSY, JSSK, PM JAY)
- PM- JAY परिवारों का पंजीकरण)

Standard B2 : Facilities ensure services are accessible to care seekers and visitors including those requiring some affirmative action

स्वास्थ्य सेवा केंद्र यह सुनिश्चित करते हैं कि देखभाल चाहने वालों और आगंतुकों के लिए सेवाएं सुलभ हों, जिनमें कुछ सकारात्मक कार्रवाई की आवश्यकता वाले लोग भी शामिल हैं

Standard B2 : Implementation Points

- Outreach Session Plan
- Wheel Chair Ramps
- Tactile blocks Privacy and Confidentiality of social stigma
- Linkage of care, Counseling, Protection of vulnerable
- आउटरीच सत्र
- व्हीलचेयर रैम्प
- स्पर्शनीय ब्लॉक/
सामाजिक गोपनीयता
- देखभाल का संयोजन,
परामर्श, हाशिए पर पड़े
वर्ग का संरक्षण

Anganwadi Visit by CHO



Outreach Session



Ramp with side railing at OPD & Emergency



Standard B 3 : Services are delivered in a manner that are sensitive to gender, religious & cultural needs and there is no discrimination on account of economic or social reasons

सेवाएं लिंग, धार्मिक और सांस्कृतिक आवश्यकताओं के प्रति संवेदनशील तरीके से प्रदान की जाती हैं और आर्थिक या सामाजिक कारणों से कोई भेदभाव नहीं किया जाता है

Implementation Actions (B3)

- Female Privacy
- No Discrimination
- Display of Patient Rights and Responsibilities
- Grievance/ Complaint Handling Mechanism
- महिला गोपनीयता
- कोई भेदभाव नहीं
- रोगी के अधिकारों और जिम्मेदारी का प्रदर्शन
- शिकायत/शिकायत निवारण तंत्र

Grievance Redressal



Standard B4 : The facility maintains privacy,
confidentiality & dignity of patient

स्वास्थ्य केंद्र रोगी की गोपनीयता, गोपनीयता और गरिमा
बनाए रखता है

Implementation Actions (B4)

- Visual Privacy
- Safe Storage of Records
- Behavior of staff is respectful while delivering the services
- दृश्य गोपनीयता
- अभिलेखों का सुरक्षित भंडारण
- सेवाएं प्रदान करते समय कर्मचारियों का व्यवहार सम्मानजनक होता है

Visual Privacy



Ward before

Ward After



Standard B5: The facility ensures all services are provided free of cost to its users

स्वास्थ्य केंद्र यह सुनिश्चित करता है कि उसके उपयोगकर्ताओं को सभी सेवाएँ निःशुल्क प्रदान की जाएँ

Implementation Actions (B5)

- Free Services



12 service package at AAM-SHC

Free Diagnostics & Drugs At PHC

निःशुल्क टेस्टों की सूची प्राइमरी हेल्थ सेंटर



| | | |
|--|---|--|
| 1 Hemoglobin | Glucose, Bilirubin, Urobilinogen, Ketone, Protein, Nitrite | 40 SGOT / AST |
| 2 Total Leucocyte Count | | 41 S. Alkaline Phosphatase |
| 3 Differential | | |
| 4 Leucocyte Count | 20 Urine Microscopy | 42 S. Total Protein |
| 5 Platelet Count | 21 24-Hours Urinary Protein | 43 S. Albumin & AG ratio |
| 6 Complete Blood Count | 22 Urine for Microalbumin | 44 S. Total Cholesterol |
| 7 Erythrocyte Sedimentation Rate | 23 Urine for Creatinine & Albumin to Creatinine Ratio (ACR) | 45 S. Triglycerides |
| 8 Blood Group & Rh Typing | 24 Stool for Ova & Cyst | 46 S. VLDL |
| 9 Peripheral Blood Film | 25 Stool for Occult Blood | 47 S. HDL |
| 10 Reticulocyte Count | 26 Tests for Dengue (Dengue NSI, Dengue IgG, Dengue IgM) | 48 S. LDL |
| 11 Absolute Eosinophil Count | 27 RPR / VDRL Test for Syphilis | 49 Serum Sodium |
| 12 Bleeding Time & Clotting Time | 28 HIV Test (Antibodies 1/2 & HIV 1/2) | 50 S. Potassium |
| 13 Sickling Test for Sickle Cell Anemia | 29 Hepatitis B Surface Antigen Test | 51 Serum Calcium |
| 14 Quantitative Test for G6PD Enzyme Deficiency | 30 HCV Antibody Test (Anti HCV) | 52 Smear for RTI / STD |
| 15 a. MP Slide Method & b. Malaria Rapid Test | 31 Typhoid Test (IgM) | 53 Gram Staining for Clinical Specimen |
| 16 Prothrombin Time (PT) | 32 Blood Sugar | 54 Throat Swab for Diphtheria |
| 17 Activated Partial Thromboplastin Time (APTT) | 33 Glucose Tolerance Test (GTT) | 55 Visual Inspection Acetic Acid (VIA) |
| 18 Human Chorionic Gonadotropin (HCG) (Urine Test for Pregnancy) | 34 S. Bilirubin (T) | 56 rK39 for Kala Azar* |
| 19 Urine Test for ph, Specific Gravity, Leucocyte Esterase, | 35 S. Bilirubin Direct & Indirect | 57 Smear for Filariasis* |
| | 36 Serum Creatinine | 58 TB - Mantoux |
| | 37 Blood Urea | 59 RA Factor (Quantitative) |
| | 38 Uric Acid | 60 CRP (Including New Born) (Quantitative) |
| | 39 SGPT / ALT | 61 TSH (Including for New-Born Screening) |
| | | 62 Urine Culture & Antimicrobial Sensitivity |
| | | 63 Pap Smear |

ऊपर दी गई निःशुल्क जाँच सूची के अलावा कोई और जाँच करवाने पर, सरकार द्वारा तब की गई दरों पर मुआवजा किया जाएगा।

24x7 सहायता के लिए: ☎020-6814 6814 | 020-4695 4695 | 📞96233 96233



पंजीकरण REGISTRATION

मुख्यमंत्री निःशुल्क दवाई योजना उप स्वास्थ्य केन्द्र में उपलब्ध दवाइयों की सूची

| No. of Drugs | No. of Prod. ucts | Medicines | Dosage Forms | No. of Drugs | No. of Prod. ucts | Medicines | Dosage Forms | No. of Drugs | No. of Prod. ucts | Medicines | Dosage Forms |
|--------------|-------------------|------------------|------------------------|--------------|-------------------|---|---------------------------|--------------|-------------------|---|------------------------------------|
| 1 | 1 | Diclofenac | Tablet (sodium) | 22 | 40 | Iron Folic Acid | Syrup | 24 | 40 | Cough Expectorant | Syrup |
| | 2 | | Injection | 11 | 23 | Folic Acid | Tablet 5mg | 25 | 41 | Calcium Carbonate | Tablet |
| 2 | 3 | Ibuprofen | Tablet | 24 | | Folic Acid | Tablet 400mg | 26 | 42 | Vitamin A | Suspension |
| | 4 | | Susp. | 12 | 25 | Silver sulfadiazine | Cream | 27 | 43 | B-complex | Tablet |
| 3 | 5 | | Drops | 13 | 26 | Gamma Benzene Hexachloride | Lotion | 28 | 44 | Domperidone | Tablet |
| | 6 | Paracetamol | Tablet | 14 | 28 | Povidone iodine | Ointment | 29 | 45 | | Suspension |
| | 7 | | Syrp | 14 | 28 | | Lotion | 30 | 46 | Inj. Ampicilin | Injection |
| 4 | 8 | Levo Cellzone | Tablet | 15 | 29 | Gentian Violet Paint IP | Solution | 31 | 47 | Gentamycin Zj | Injection |
| | 9 | Pheniramine | Susp. | 16 | 30 | Ranitidine | Tablet (HCL) | 32 | 48 | Adrenaline | Injection |
| | 10 | Mevast | Injection (diclofenac) | 17 | 31 | | Tablet (hydrochloride) | 33 | 49 | Adrenaline | Injection |
| | 11 | Dexamethasone | Injection (diclofenac) | 18 | 32 | Meloxicpramide | Injection (hydrochloride) | 34 | 50 | Inj. Dextrocur IP | Injection |
| | 12 | Abercainole | Chewable Tablet | 19 | 33 | Dicyclanole | Injection | 35 | 51 | Melatonin | Tablet 200mg |
| | 13 | | Capule (anhydrous) | 20 | 34 | | Injection | 36 | 52 | | Tablet 400mg |
| | 14 | Arrowcylle | Powder for Suspension | 21 | 35 | Zinc sulphate | Dispensable Tablet | 37 | 53 | Glucose powder | |
| | 15 | | Dispensable Tablet | 22 | 36 | Chloramphenicol | Ointment | 38 | 54 | Surgical spirit B.P. | 600ml |
| | 16 | Sulfamethoxazole | Tablet 100mg + 20mg | 23 | 37 | Sulphacetamide | Ear Drops | 39 | 55 | Absorbent Cotton Wool IP | 500gms |
| | 17 | Trimethoprim | Suspension | 24 | 38 | Frederickstab (Frederickstab) Carbamide | Ear Drops | 40 | 56 | Surgical Dressings (as per schedule F & D) Drugs & Cosmetics Act 1940 | Some with |
| | 18 | Calcitriol | Tablet 400mg | 25 | 39 | | | 41 | 57 | Disposable | 1 syringe 2ml |
| | 19 | Iron Folic Acid | Tablet Large Blue | 26 | 40 | | | 42 | 58 | Syringe | 1 syringe 5ml |
| | 20 | | Tablet Small Pink | 27 | 41 | | | 43 | 59 | Surgical Gloves | 6.6.5.7 & 7.5 No. 9CMs. x 3 meters |
| | 21 | | Tablet Large Red | 28 | 42 | | | 44 | 60 | Adhesive Plaster | 9CMs. x 3 meters |
| | | | | 29 | 43 | | | 45 | 61 | Cord Clamp | |
| | | | | 30 | 44 | | | 46 | 62 | Multis Syringe | |



Access Link for the video resource for the session:

https://youtu.be/W_IDbY-ycoM?si=qD0KNuKYq66gwC2N

THANK YOU

**Quality & Patient Safety Division
National Health Systems Resource
Centre**