গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

মেডিকেল কলেজ হাসপাতালের সিটিজেন চার্টার

‡mev MwnZv †h mKj ‡mev cvIqvi AwaKvi msi¶Y K‡ib

জরুরী বিভাগ

১. জরুরী বিভাগ ২৪ ঘণ্টা খোলা থাকে এবং জরুরী রোগীদের তাৎক্ষণিকভাবে চিকিৎসা সেবা প্রদান করা হয়।

২. ইমার্জেন্সি রোগীর ক্ষেত্রে তাৎক্ষণিক চিকিৎসা সেবা নিশ্চিত করার পর অন্যান্য আনুষ্ঠানিক প্রক্রিয়া সম্পন্ন করা হয়।

৩. প্রয়োজনীয় সংখ্যক ইমার্জেন্সি মেডিকেল অফিসার সার্বক্ষণিক কর্মরত থাকেন।

৪. ভর্তিযোগ্য সব রোগী ভর্তি করা হয়।

৫. নার্স, প্যারামেডিকস, ওয়ার্ডবয়, আয়া ও পরিচ্ছন্ন কর্মী জরুরি রোগীদের চিকিৎসাসেবা প্রদানের জন্য ক্যাজুয়ালটি বিভাগে কর্মরত থাকেন।

৬. জরুরি বিভাগে আগত রোগী হাসপাতালে পৌঁছার পূর্বেই মৃত্যু ঘটলে তাকে ব্রট ডেড (Brought dead) হিসাবে চিহ্নিত করে আইনানুগভাবে মৃতদেহ হস্তান্তর করা হয়।

৭. সড়ক দুর্ঘটনা, আত্মহত্যার প্রচেষ্টা অথবা অন্য কোন রোগী যেগুলোকে পুলিশ কেস বলা হয় সেসব রোগীর ক্ষেত্রে যথাযথ চিকিৎসাসহ আইনানুগ ব্যবস্থা নেয়া হয়।

৮. কোন অজ্ঞাত ব্যক্তি অথবা কোন অচেতন ব্যক্তিকে হাসপাতালে আনার পর মৃত্যু হলে এবং তার সাথে কোন অ্যাটেনডেন্ট না থাকলে তার সাথে থাকা সম্পদসমূহ ইমার্জেন্সি মেডিকেল অফিসারের নিকট গচ্ছিত থাকে। ছয় ঘণ্টা পরে লাশ মর্গে পাঠানো হয় এবং আইনানুগ ব্যবস্থা গৃহিত হয়।

৯. বিভিন্ন ওয়ার্ড/বিভাগে মজুদ ঔষধের তালিকা, প্রদানকৃত সেবাসমূহের তালিকা, সেবা প্রদানকারী চিকিৎসকের তালিকা টানানো আছে।

অন্যান্য বিভাগ

১. বহির্বিভাগে সকাল ৮.০০ থেকে বিকাল ২.৩০ পর্যন্ত সুনির্দিষ্ট সেবা প্রদান করা হয়।

২. বহির্বিভাগ হতে নির্ধারিত ফি দিয়ে টিকেট সংগ্রহ করতে হয়।

৩. "আগে আসলে আগে পাবেন ভিত্তিতে" সেবা প্রদান করা হয় ।

৪. ইউজার ফি (সেবার বিনিময়ে আদায়যোগ্য ফি)-র তালিকা সংশ্লিষ্ট বিভাগে টানানো আছে।

৫. অসচ্ছল রোগীদের বিনামূল্যে সেবা প্রদান করা হয়।

৬. বিভিন্ন ওয়ার্ড/বিভাগে মজুদ ঔষধের তালিকা, প্রদানকৃত সেবাসমূহের তালিকা, সেবা প্রদানকারী চিকিৎসকের তালিকা টানানো আছে।

৭. সরবরাহ সাপেক্ষে ঔষধসমূহ সেবাকেন্দ্র হতে বিনামূল্যে প্রদান করা হয়। তবে চিকিৎসার প্রয়োজনে কোন কোন ঔষধ কেন্দ্রের বাহির হতে সেবা গ্রহিতাকে ক্রয় করতে হতে পারে।

৮. তথ্য/অনুসন্ধান ডেস্ক বিদ্যমান আছে।

৯. মহিলাসহ সকল রোগীর পরীক্ষা ও চিকিৎসা প্রদানের ক্ষেত্রে যথাযথ গোপনীয়তা রক্ষা করা হয়।

১০. নিরাপদ খাবার পানির ব্যবস্থা আছে।

১১. নারী পুরুষের জন্য পৃথক পৃথক পরিষ্কার পরিচ্ছন্ন টয়লেটের ব্যবস্থা আছে।

১০. বেস্টফিডিং কর্নারসহ নারীবান্ধব পরিবেশ বিদ্যমান আছে।

১১. হাসপাতালে ফ্রি বেড, পেয়িং বেড এবং কেবিন বিদ্যমান, যার ফি সরকার নির্ধারিত।

১২. ভর্তি রোগীদের বিশেষজ্ঞদের তত্ত্বাবধানে জেনারেল সার্জারি, অর্থোপেডিক, মেডিসিন, নিউরোমেডিসিন, গাইনি, চক্ষু ও নাক-কান-গলা বিভাগে চিকিৎসার ব্যবস্থা আছে।

সেবা গ্রহিতার কর্তব্য

সেবাপ্রদানকারীগণ সেবা গ্রহীতার নিকট হতে সৌজন্যমূলক আচরণ প্রাপ্তির অধিকার রাখেন।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

জেলা হাসপাতালের সিটিজেন চার্টার

‡mev MwnZv †h mKj †mev cvIqvi AwaKvi msiÿY K‡ib

২. হাসপাতালে সেবা গ্রহণের জন্য আগত সকলকে প্রয়োজনীয় স্বাস্থ্যসেবা প্রদান করা হয়।

৩. হাসপাতালের জরুরী বিভাগ ২৪ ঘণ্টা খোলা থাকে এবং আগত রোগীদের জরুরী চিকিৎসা সেবা প্রদান করা হয়।

৪. দিবা রাত্রি ২৪ ঘণ্টা ই.ও.সি. সেবা প্রদান করা হয়।

৫. ভর্তি রোগীদের বিশেষজ্ঞদের তত্ত্বাবধানে মেডিসিন চিকিৎসাসহ জেনারেল সার্জারি, অর্থোপেডিক, গাইনি, চক্ষু ও নাক-কান-গলা বিষয়ের মেজর ও মাইনর অপারেশন করা হয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।

৬. হাসপাতালের বহিঃ ও অন্তঃবিভাগে রোগীদের প্রয়োজনীয় প্যাথলজি পরীক্ষা, আলট্রাসোনগ্রাম, এক্সরে ও ই.সি.জি. করা হয়।

৭. জাতীয় যক্ষ্মা ও কুষ্ঠ নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রমের আওতায় যক্ষ্মা রোগীদের কফ পরীক্ষার জন্য কফ সংগ্রহ করা হয় এবং যক্ষ্মা ও কুষ্ঠ রোগীদের বিনামূল্যে ঔষধ সরবরাহ করা করা হয়।

৮. প্রয়োজনে নিকটস্থ কারাগারে বন্দী কয়েদীদের স্বাস্থ্য সেবা প্রদান করা হয়।

৯. প্রতিদিন শিশু ও মহিলাদের ই.পি.আই. কার্যক্রমের আওতায় প্রতিষেধক টিকা দেওয়া হয়।

১০. আগত রোগীদের স্বাস্থ্য, পুষ্টি ও প্রজনন স্বাস্থ্য শিক্ষা দেওয়া হয়।

১১. নারী বান্ধব হাসপাতালের কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

১২. শিশু বান্ধব হাসপাতালের কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

১৩. স্কিল বার্থ অ্যাটেনডেন্টদের প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

১৪. আগত কিশোর-কিশোরী ও সক্ষম দম্পতিদের মধ্যে প্রজনন স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

১৫. এইচআইভি/এইডস-এর জন্য প্রয়োজনীয় পরীক্ষার ব্যবস্থা করা হয়।

১৬. নিরাপদ রক্ত পরিসঞ্চালনের ব্যবস্থা করা হয়।

১৭. ডায়রিয়া রোগীদের জন্য ও.আর.টি. কর্ণার চালু আছে।

১৮. বিভিন্ন জেলা হাসপাতাল ও উপজেলা হাসপাতাল থেকে রেফার্ডকৃত রোগীদের গুরুত্ব সহকারে স্বাস্থ্য সেবা দেওয়া হয় এবং প্রয়োজন বোধে কোন কোন রোগীকে মেডিকেল কলেজ হাসপাতাল ও বিশেষায়িত হাসপাতালে রেফার করা হয়।

১৯. নির্ধারিত পদ্ধতিতে বর্জ ব্যবস্থাপনা করা হয়।

২০. সরবরাহ সাপেক্ষে ঔষধসমূহ সেবাকেন্দ্র হতে বিনামূল্যে প্রদান করা হয়। তবে চিকিৎসার প্রয়োজনে কোন কোন ঔষধ কেন্দ্রের বাহির হতে সেবা গ্রহীতাকে ক্রয় করতে হতে পারে।

২১. বিভিন্ন ওয়ার্ড/বিভাগে মজুদ ঔষধের তালিকা, প্রদানকৃত সেবাসমূহের তালিকা, সেবা প্রদানকারী চিকিৎসকের তালিকা টানানো আছে।

সেবা গ্রহিতার কর্তব্য

সেবা প্রদান কারীগণ সেবা গ্রহীতার নিকট হতে সৌজন্যমূলক আচরণ প্রাপ্তির অধিকার রাখেন।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

উপজেলা স্বাস্থ্য প্রকল্পের সিটিজেন চার্টার

‡mev MwnZv †h mKj †mev cvIqvi AwaKvi msi¶Y K‡ib

১. উপজেলা স্বাস্থ্য প্রকল্পে আগত নারী-পুরুষ, বৃদ্ধ-যুব-শিশু সকলকে প্রয়োজনীয় স্বাস্থ্য সেবা প্রদান করা হয়।

২. দিবা-রাত্রি ২৪ ঘণ্টা জরুরী বিভাগ খোলা থাকে এবং আগত রোগীদের জরুরি চিকিৎসা সেবা প্রদান করা হয়।

৩. ডায়রিয়া রোগীদের জন্য ওআরটি কর্ণার চালু আছে।

৪. হাসপাতালে আগত ও ভর্তি রোগীদের প্রয়োজনীয় প্যাথলজি পরীক্ষা ও এক্সরে করা হয়।

৫. দিবা-রাত্রি ২৪ ঘণ্টা ই.ও.সি. সেবা (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) প্রদান করা হয়।

৬. ভর্তি রোগীদের বিশেষজ্ঞদের তত্ত্বাবধানে মেডিসিন চিকিৎসাসহ জেনারেল সার্জারি ও গাইনির মেজর ও মাইনর অপারেশন করা হয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।

৭. জাতীয় যক্ষ্মা ও কুষ্ঠ নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রমের আওতায় যক্ষ্মা রোগীদের কফ পরীক্ষার জন্য কফ কালেকশন করা হয় এবং যক্ষ্মা ও কুষ্ঠ রোগীদের বিনামূল্যে ঔষধ সরবরাহ করা করা হয়।

৮. ইপিআই কার্যক্রমের আওতায় প্রতিদিন মা ও শিশুদের প্রতিষেধক টিকা দেওয়া হয়।

৯. আগত রোগীদের স্বাস্থ্য, পুষ্টি ও প্রজনন স্বাস্থ্য শিক্ষা দেওয়া হয়।

১০. নারী বান্ধব হাসপাতালের কার্যক্রম পরিচালনা করা হয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।

১১. শিশু বান্ধব হাসপাতালের কার্যক্রম পরিচালনা করা হয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে)।

১২. স্কিল বার্থ অ্যাটেনডেন্টদের প্রশিক্ষণ কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

১৩. আগত কিশোর-কিশোরী ও সক্ষম দম্পতিদের মধ্যে প্রজনন স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

১৪. আগত রোগীদের মধ্যে দেশীয় ভেষজ চিকিৎসাকে জনপ্রিয় করার লক্ষ্যে ভেষজ চিকিৎসাও প্রদান করা হয়।

১৫. বিভিন্ন উপ-স্বাস্থ-কেন্দ্র ও স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ কেন্দ্র থেকে রেফার্ডকৃত রোগীদের গুরুত্ব সহকারে স্বাস্থ্য সেবা দেওয়া হয় এবং প্রয়োজনবোধে কোন কোন রোগীকে জেলা হাসপাতালে রেফার করা হয়।

১৬. সরবরাহ সাপেক্ষে ঔষধসমূহ সেবাকেন্দ্র হতে বিনামূল্যে প্রদান করা হয়। তবে চিকিৎসার প্রয়োজনে কোন কোন ঔষধ কেন্দ্রের বাহির হতে সেবা গ্রহিতাকে ক্রয় করতে হতে পারে।

১৭. বিভিন্ন ওয়ার্ড/বিভাগে মজুদ ঔষধের তালিকা, প্রদানকৃত সেবাসমূহের তালিকা, সেবা প্রদানকারী চিকিৎসকের তালিকা টানানো আছে।

সেবা গ্রহিতার কর্তব্য

সেবা প্রদান কারীগণ সেবা গ্রহীতার নিকট হতে সৌজন্যমূলক আচরণ প্রাপ্তির অধিকার রাখেন।

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

স্বাস্থ্য উপকেন্দ্রের সিটিজেন চার্টার

‡mev MwnZv †h mKj †mev cvIqvi AwaKvi msi¶Y K‡ib

১. স্বাস্থ্য উপকেন্দ্রে আগত নারী-পুরুষ, বৃদ্ধ-যুব-শিশু সকলকে প্রয়োজনীয় স্বাস্থ্য সেবা প্রদান করা হয়।

২. ডায়রিয়া রোগীদের জন্য ওআরএস সরবরাহ করা হয়।

৩. হাসপাতালে আগত প্রসূতি রোগীদের এন্টিনেটাল চেকআপসহ প্রয়োজনীয় উপদেশ দেয়া হয় এবং আয়রন ট্যাবলেট সরবরাহ করা হয়।

৪. জাতীয় যক্ষ্মা ও কুষ্ঠ নিয়ন্ত্রণ কার্যক্রমের আওতায় যক্ষ্মা রোগীদের কফ্ পরীক্ষার জন্য কফ সংগ্রহ করা হয় এবং যক্ষ্মা ও কুষ্ঠ রোগীদের বিনামূল্যে ঔষধ সরবরাহ করা করা হয়।

৫. শিশু ও মহিলাদের ইপিআই কার্যক্রমের আওতায় প্রতিষেধক টিকা দেওয়া হয়।

৬. উপস্বাস্থ্য কেন্দ্রে আগত রোগীদের স্বাস্থ্য, পুষ্টি ও প্রজনন স্বাস্থ্য শিক্ষা দেওয়া হয়।

৭. উপস্বাস্থ্য কেন্দ্রে আগত কিশোর-কিশোরী ও সক্ষম দম্পতিদের মধ্যে প্রজনন স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কার্যক্রম পরিচালনা করা হয়।

৮. প্রয়োজনে রোগীকে উপজেলা হাসপাতালে রেফার করা হয়।

৯. আগত রোগী ও তাদের আত্মীয়স্বজনগণ স্বাস্থ্যসেবা সম্পর্কে প্রয়োজনীয় পরামর্শ ও উপদেশের জন্য সংশ্লিষ্ট চিকিৎসকগণের সাথে সহজেই যোগাযোগ করতে পারেন।

১০. উপ-স্বাস্থ্যকেন্দ্রে প্রয়োজনীয় সংখ্যক নোটিশ বোর্ড সবার দৃষ্টি গোচর হয় এমন জায়গায় স্থাপিত আছে। নোটিশ বোর্ডে প্রয়োজনীয় তথ্য লিপিবদ্ধ আছে।

১১. সরবরাহ সাপেক্ষে ঔষধসমূহ সেবাকেন্দ্র হতে বিনামূল্যে প্রদান করা হয়। তবে চিকিৎসার প্রয়োজনে কোন কোন ঔষধ কেন্দ্রের বাহির হতে সেবা গ্রহিতাকে ক্রয় করতে হতে পারে।

১২. বোর্ডে মজুদ ঔষধের তালিকা, প্রদানকৃত সেবাসমূহের তালিকা, সেবা প্রদানকারী চিকিৎসকের তালিকা টানানো আছে।

সেবা গ্রহিতার কর্তব্য

সেবা প্রদান কারীগণ সেবা গ্রহীতার নিকট হতে সৌজন্যমূলক আচরণ প্রাপ্তির অধিকার রাখেন।