सिटीजन चार्टर

यह चार्टर अखिल भारतीय भौतिक चिकित्सा एवं पुनर्वास संस्थान द्वारा प्रदान की जा रही सेवाओं और उनकी गुणवत्ता के बारेमें जानकारी देता है। इस से सेवाओं से संबन्धित शिकायतों के निवारण के बारे में भी जानकारी मिलती है।

- सिटीजन चार्टर » पूछताछ, स्वागत एवं पंजीकरण सेवाएं
- सिटीजन चार्टर » हताहत आपातकालीन सेवाएं
- सिटीजन चार्टर » ओपीडी सेवाएं
- सिटीजन चार्टर» चिकित्सा सुविधाएं
- सिटीजन चार्टर» प्रयोगशाला सेवाएं
- सिटीजन चार्टर» रेडियो निदान सेवाएं
- सिटीजन चार्टर» आंतरिक रोगी सेवाएं
- सिटीजन चार्टर» विकलांगता प्रमाण पत्र
- सिटीजन चार्टर » व्यावसायिक पाठ्यक्रम
- सिटीजन चार्टर » अन्य सुविधाएं
- सिटीजन चार्टर» शिकायत एवं परिवेदना निवारण प्रकोष्ठ
- सिटीजन चार्टर » उपयोगकर्ताओं के उत्तरदायित्व

यह संस्थान महालक्ष्मी में हाजी अली दरगाह के पास, के.खाड्ये मार्ग पर विलिंगडन स्पोर्ट्स क्लब के सामने स्थित है।

निकटतम रेलवे स्टेशन- पश्चिम रेलवे लाइन पर महालक्ष्मी और मुंबई सेंट्रल और मध्य रेलवेलाइन पर भायखल्ला हैं।

बस सर्विस - हाजी अली को आनेवाली सभी बसों से संस्थान को पहुंचा जा सकता है।

पता :-

अखिल भारतीय भौतिक चिकित्सा और पुनर्वास संस्थान, हाजी अली, के. खाड्येमार्ग, महालक्ष्मी, मुंबई, (महाराष्ट्र)- 400034

पूछताछ के लिए संपर्क करें - Tel:+91-22-23544332, 91-22-23515765,91-22-23528824

पूछताछ स्वागत और पंजीकरण सेवाएं:-

- पूछताछ रिसेप्शन - सोमवार से शुक्रवार सुबह 9:00 बजे से शाम 4:00 बजे तक और शनिवार को सुबह 9:00 बजे से दोपहर 1:00 बजे तक खुला रहता है।
- इलाज के लिए नए पंजीकरण - सोमवार, बुधवार एवं शुक्रवार को सुबह 9:00 बजेसे 11:00 बजे तक ब्लॉक – बी, में स्थित रिसेप्शन काउंटर पर मुफ्त किए जाते है । मंगलवार एवं गुरुवार को पंजीकरण केवल विशेष सेवाओं के लिएसुबह 9:00 बजे से 11:00 बजे तक किया जाता है ।

हताहत/आपात सेवाएं :- चूंकि संस्थान द्वारा दी जानेवाली चिकित्सा सेवाएं पुनर्वास सेवाएं हैं इसलिए संस्थान किसी भी आकस्मिक आपात स्थिति/आईसीयू की सुविधा प्रदान नहीं करता है।

ओपीडी सेवाएं

- संस्थान में केवल एक ओपीडी है, जो भौतिक चिकित्सा और पुनर्वास ओपीडी है। ओपीडी हॉल नंबर 22 (चार केबिन कॉम्प्लेक्स) और कमरा नंबर 24 (दो केबिन कॉम्प्लेक्स) में न्यू ए ब्लॉक के भूतल पर स्थित है।
- संस्थान में आने वाले रोगियों और विकलांग व्यक्तियों की पहले पीएमआर ओपीडी में निदान और पुनर्वास प्रबंधन नुस्खे के लिए जांच की जाती है और फिर आवश्यकता पड़ने पर विभिन्न नैदानिक यासंबद्धपुनर्वासविभागोंमेंभेजाजाताहै।

संस्थान के चिकित्सा विभाग

☐ शारीरिक चिकित्सा और पुनर्वास

☐ एनेस्थिसियोलॉजी

☐ रेडियोलॉजी

☐ पैथोलॉजी

संबद्ध पुनर्वास विभाग

☐ फिजियोथेरेपी

☐ व्यावसायिक चिकित्सा

☐ प्रोस्थेटिक्स और ऑर्थोटिक्स

☐ भाषण और ऑडियोलॉजी

☐ चिकित्सा सामाजिक कार्य

☐ व्यावसायिक मार्गदर्शन

☐ व्यावसायिक प्रशिक्षण कार्यशाला

फिजियोथेरेपी/ऑक्यूपेशनल थेरेपी और/या स्पीच थेरेपी विभागों में निर्धारित उपचारों का वितरण किया जाता है। रोगियों की नैदानिक स्थिति, कर्मचारियों की उपलब्धता और इलाज किए जाने वाले रोगियों की संख्या के आधार पर नियुक्ति दी जाती है।

यदि किसी व्यक्ति को ऑर्थोसिस या प्रोस्थेसिस निर्धारित किया जाता है, तो उसे प्रोस्थेटिक्स या ऑर्थोटिक्स विभाग में भेजा जाता है जहां निर्धारित ऑर्थोसिस/प्रोस्थेसिस के लिए माप लिया जाता है। पी अँड ओ क्लीनिक में उपकरण की फिटमेंट और गुणवत्ता के लिए रोगी का मूल्यांकन किया जाता हैरोगी को पी एंड ओ क्लीनिकों में उपकरण की फिटमेंट और गुणवत्ता के लिए मूल्यांकन किया जाता है और फिर उपकरण को अंतिम रूप दिया जाता है। उपकरण वितरण के लिए आवश्यक समय कुछ घंटों से लेकर कुछ हफ्तों तक भिन्न होता है।

उपकरणों की लागत:-

संस्थान में बने उपकरणों के एवज में नाममात्र का भुगतान लिया जाता है । भुगतान पहली मंजिल ब्लॉक बी पर लेखा विभाग में स्थित कैशियर काउंटर पर किया जा सकता है।

भुगतान समय :- सुबह 9 से दोपहर 1 बजे और दोपहर 1.30 से 2.30 बजे तक। सोमवार से शुक्रवार और शनिवार को सुबह 9 बजे से 11:30 बजे तक।

जब भी आवश्यक हो, सामाजिक, मनोवैज्ञानिक और व्यावसायिक सहायता प्रदान करने के लिए चिकित्सा सामाजिक कार्यकर्ता और व्यावसायिक परामर्शदाता की सेवाओं का उपयोग किया जाता है।

प्रयोगशाला सेवाएं :-

संस्थान की लेबोरेटरी में सामन्या खून की जांच (रुटीन हीमेटोलॉजिकल) और कुछ अन्य बायोकेमिकल जांच की जाती है। सैंपल लेने का काम अस्पताल के पैथोलॉजी विभाग के कमरा नंबर 6, ग्राउंड फ्लोर, ब्लॉक बी में किया जाता है। नमूना संग्रह का समय: संग्रह सोमवार से शनिवार सुबह 9:00 बजे से 12:00 बजे तक किया जाता है।

नियुक्ति के आधार पर जांच कराने के लिए अपॉइंटमेंट कमरा नंबर 6, ब्लॉक बी से लिया जाएगा। सभी जांच नि:शुल्क की जाती हैं।

इसके अलावा सर्वश्री हिंदलैब पैथोलॉजी संग्रह सुविधा स्टाफ और मरीजों के लिए रियायती दरों (सीजीएचएस) पर कमरा नंबर 108 – बी, पहली मंजिल, ब्लॉक बी में उपलब्ध हैं।

रेडियोडायग्नोसिस सेवाएं:-इस विभाग द्वारा दी जानेवाली सेवाएं निम्नलिखित है:-

1. डिजिटल एक्सरे
2. विशिष्ट ऑर्थोस्कैनोग्राम
3. अल्ट्रासाउंड एवं डॉप्लर

सोमवार से शुक्रवार को एक्सरे सुबह 9.00 बजे से दोपहर 1.00 बजे तक, और शनिवार को सुबह 9.00 बजे से 11.00 बजे तक किए जाते है। एक्स-रे के लिए पंजीकरण ओपीडी के दिनों में कमरा नंबर 3, रेडियोलॉजी विभाग, ग्राउंड फ्लोर, ब्लॉक बी में सुबह 9.00 बजे से 11.30 बजे तक किया जाता है। सभी जाँचें/प्रक्रियाएं नि:शुल्क हैं।

इनडोर रोगी सेवाएं :-

संस्थान केवार्ड में 55 बेड है और रिकवरी रूम में 8 बेड हैं।

सभी दाखिल किए गए मरीजों को विशेषज्ञों के मार्गदर्शन और देखरेख में उपचार प्राप्त होता है। रीहेबिलिटेशन सर्जरी की आवश्यकता वाले मरीजों को सर्जरी के लिए प्रवेश की तारीख दी जाती है (आमतौर पर 3 महीने से अधिक नहीं) और सर्जरी के बाद पूरी पुनर्वास प्रक्रिया कम से कम समय के भीतर पूरी की जाती है।

सर्जरी और सभी इंडोर इलाज मुफ्त है।

वार्ड में दाखिल सभी मरीजों को नि:शुल्क आहार दिया जाता है। प्रत्येक मरीज के लिए एक अटेंडेंट को रहने की अनुमति दी जाती है।

मरीजों से मिलने का समय केवल शाम 5.00 बजे से 07.00 बजे तक है।

विकलांगता संभन्दी प्रमाण पत्र:-

दिव्यांगो के लिए संस्थान द्वारा जारी किए गए विभिन्न प्रमाण पत्र हैं :-

• लोकोमोटर विकलांगता के लिए प्रमाणपत्र

• रेलवे रियायत प्रमाणपत्र

• स्कूली छात्रों के लिए विशेष प्रमाणपत्र

• नौकरी से संबंधित प्रमाणपत्र

• ड्राइविंग दुरुस्ती प्रमाणपत्र।

विकलांगता मूल्यांकन प्रत्येक मंगलवार और गुरुवार

को कमरा नंबर 9, ब्लॉक बी में सुबह 9.00 बजे से किया जाता है।

ऑनलाइन विकलांगता प्रमाण पत्र जारी करने की जानकारी :-

यह संस्थान आवंटित केंद्र AIIPMR के साथ GOI की UDID प्रक्रिया के माध्यम से नामांकित व्यक्तियों के लिए ही लोकोमोटर / आर्थोपेडिक विकलांगता को प्रमाणित करता है।

यहाँ यह सूचित किया जाता है कि भारत सरकार की यूडीआईडी प्रक्रियाकेमाध्यमसे एमसीजीएम के सभी अस्पताल - केईएम, सिओन, एनएआईआर, कूपर, राजावाड़ी, एवं जेजे समूह के अस्पतालों द्वारा जारी किए गए प्रमाणपत्रों को विकलांगता दिशानिर्देशों के अनुसार सभी लाभ मिलते है ।

भारत सरकार के यूडीआईडी

प्रक्रियाकेमाध्यमसेभारतकेकिसीभीअस्पतालसे जारी किए गए प्रमाण पत्र पूरे भारत में मान्य हैं।

विकलांगता प्रमाण पत्र करने के लिए प्रक्रिया :-

1. www.swavlambancard.gov.in पर लॉगइन करें (सभी विवरण इस वेबसाइट पर उपलब्ध हैं)
2. आवेदन पत्र को पूरी तरह से और सही-सही भरें और आवश्यक दस्तावेज अपलोड करें।
3. एक बार पंजीकृत होने के बाद अस्पताल/प्राधिकरण/आवंटित केंद्र की एक रसीद तैयार की जाती है जहां आप अपनी विकलांगता के मूल्यांकन के लिए संपर्क कर सकते हैं। यात्रा की असुविधा से बचने के लिए आप अपने निवास के निकट के केंद्र का चयन कर सकते हैं।

4. यदि आप प्रमाणन के लिए एआईआईपीएमआर से संपर्क करते हैं, तो कृपया फॉर्म भरते समय अपलोड किए गए दस्तावेजों की मूल प्रतियों के साथ कमरा नंबर 9 विकलांगता प्रमाणन सेल ग्राउंड फ्लोर से संपर्क करें।

5. मूल्यांकन के समय आवश्यक/उपलब्ध मेडिकल रिकॉर्ड/रिपोर्ट अपने साथ लाएं।

6. आप सरकारी छुट्टी को छोड़कर किसी भी बुधवार/शुक्रवार को संस्थान में सुबह 9:00 बजे कक्ष संख्या 9, में मूल्यांकन के लिए कंप्यूटर जनित रसीद के साथ आ सकते हैं।।

7. आवेदकों की डॉक्टर द्वारा जांच की जाती है और यदि विकलांगता प्रमाण पत्र जारी करने के लिए उपयुक्त पाया जाता है, तो उसका विवरण swavalambancard.gov.in पर सत्यापित किया जाता है। उसके बाद व्यक्ति आवश्यकतानुसार फिजियोथेरेपिस्ट, ऑक्यूपेशनल थेरेपिस्ट द्वारा मूल्यांकन से गुजरता है। यदि आवश्यक हो, तो व्यक्ति को आगे की जांच/परामर्श की सलाह दी जाती है। एक बार उनका आकलन पूरा हो जाने के बाद, वह मेडिकल बोर्ड द्वारा मूल्यांकन से गुजरते हैं।

8. यदि चिकित्सा रिकॉर्ड सहित प्रासंगिक दस्तावेजों के साथ आवेदन सही पाया जाता है, तो विकलांगता प्रमाण पत्र उसी दिन दिए जाने की संभावना है।

9. यूडीआईडी कार्डजारीहोनेकेबादमरीजरेलवे रियायत प्रक्रिया के लिए एमएसडब्ल्यू अनुभाग से संपर्क कर सकता है।

जिसके लिए निम्नलिखित दस्तावेजोकी जरूरत होती है :-

1. AIIPMR या किसी सिविल अस्पताल से विकलांगता प्रमाण पत्र (यदि जारी किया गया हो)
2. मूल पता प्रमाण और एक स्व-सत्यापित फोटोकॉपी
3. मूल आईडी प्रूफ और एक सेल्फ अटेस्टेड फोटोकॉपी
4. चार पासपोर्ट साइज हाल के फोटो।
5. पिछली चिकित्सा रिपोर्ट यदि उपलब्ध हो।

रेलवे रियायत प्रमाण पत्र (आरसी) का नवीनीकरण

नए रेलवे रियायत प्रमाण पत्रों का नवीनीकरण या जारी करना सोमवार से शुक्रवार तक किया जाता है। प्रमाण पत्र मांगने वाले व्यक्ति को संस्थान से मूल विकलांगता प्रमाण पत्र और पुराने रेलवे रियायत प्रमाण पत्र के साथ भारत सरकार द्वारा जारी पहचान प्रमाण प्रस्तुत करने की आवश्यकता है, यदि मामला नवीकरण के लिए है। प्रमाण पत्र भारतीय रेलवे के दिशानिर्देशों (भारतीय रेलवे की वेबसाइट पर उपलब्ध) के अनुसार जारी किया जाता है। इसके लिए कोई शुल्क नहीं है

स्कूल और कॉलेज के छात्रों को विशेष प्रमाण पत्र:

स्कूल और कॉलेज के छात्रों की विभिन्न आवश्यकताओं के लिए प्रमाण पत्र केवल उन दिनों में जारी किए जाते हैं जैसा कि विकलांगता प्रमाणन के लिए उल्लिखित है। प्रमाण पत्र जारी करने के लिए, अपने विकलांगता प्रमाण पत्र के साथ छात्र की उपस्थिति आवश्यक है। छात्रों को प्रमाण पत्र के लिए निर्धारित प्रोफार्मा लाना आवश्यक है। पुराने उपचार रिकॉर्ड लाने की सलाह दी जाती है। कंधों के साथ चेहरा दिखाने वाले तीन पासपोर्ट आकार की अच्छी गुणवत्ता वाली तस्वीरें भी आवश्यक हैं। 10वीं और 12वीं के छात्रों के लिए मूल्यांकन लिखने और फॉर्म III भरने के लिए छात्र के मूल्यांकन के लिए स्कूल/कॉलेज के प्रमुख से संदर्भ पत्र की आवश्यकता होती है।

नौकरी से संबंधित उद्देश्यों के लिए प्रमाण पत्र

ये प्रमाण पत्र केवल उस व्यक्ति के कार्यालय के अनुरोध पर जारी किए जाते हैं जहां वह कार्यरत हैया नौकरी के लिए आवेदन किया है।

ड्राइविंग फिटनेस प्रमाण पत्र

ड्राइविंग फिटनेस प्रमाण पत्र की आवश्यकता वाले व्यक्ति को व्यावसायिक चिकित्सा विभाग के साथ अपॉइंटमेंट तय करने और आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने की आवश्यकता होती है(7)

ड्राइविंग प्रमाणन के लिए प्रक्रिया :-

केवल लोकोमोटर डिसएबिलिटी (गति शीलता विकलांगता) वाले व्यक्तियों का इस उद्देश्य के लिए पूर्व नियुक्ति के साथ मूल्यांकन किया जाता है।

1) प्रमाणपत्र केवल महाराष्ट्र में रहने वाले व्यक्तियों को जारी किया जाता है।

2) ड्राइविंग मूल्यांकन प्रत्येक मंगलवार और गुरुवार को आयोजित किया जाता है।

3) पहली मंजिल पर ऑक्यूपेशनल थेरेपी विभाग, कमरा नंबर 110 में नियुक्ति दी जाती है और मूल्यांकन किया जाता है।

प्रमाणपत्र प्राप्त करने के लिए आवश्यक दस्तावेज हैं:-

I) 5 पासपोर्ट साइज फोटोग्राफ 1.5” x 2”

II) निवास का प्रमाण (आधार कार्ड, चुनाव कार्ड, हालिया बिजली या टेलीफोन बिल)

III) रु.50/- प्रक्रिया शुल्क के रूप में।

IV) विकलांगता से संबंधित मेडिकल रिपोर्ट/विकलांगता प्रमाण पत्र, यदि कोई हो।

V) मुंबई शहर की सीमा के बाहर रहने वाले व्यक्ति के लिए आरटीओ रेफरल पत्र।

5. नैदानिक मूल्यांकनकेबाद यदि आवश्यक हो तो मरीज को पूर्व सूचना देकर सड़क पर ड्राइविंग का परीक्षण किया जाता है। मरीजों को परीक्षण के लिए अपने वाहन की व्यवस्था स्वयम करनी होती है।

6. यदि प्रदर्शन स्तर के अनुरूप नहीं है, तो सुधार की गुंजाइश के साथ,अस्थायी लर्निंग प्रमाणपत्र जारी किया जा सकता है।

7. यदि व्यक्ति ड्राइव करने के लिए उपयुक्त पाया जाता है, (संशोधन के साथ या बिना) तो मूल्यांकन के लगभग एक सप्ताह बाद प्रमाण पत्र जारी किया जाता है।

ड्राइविंग फिटनेस प्रमाणपत्र की आवश्यकता वाले व्यक्ति को व्यावसायिक चिकित्सा विभाग के साथ एक नियुक्ति तय करने और आवश्यक औपचारिकताओं को पूरा करने की आवश्यकता होती है।

व्यावसायिक ट्रेनिंग

यह संस्थान दाखिल मरीजों के लिए और उनके फोल्लो अप के दौरान व्यावसायिक प्रशिक्षण कार्यशाला में निम्नलिखित व्यावसायिक ट्रेनिंग कोर्स चलाता है :-

1. कंप्यूटर संचालन।

2. कंप्यूटर ग्राफिक और डिजाइनिंग के साथ ड्राइंग और पेंटिंग / हस्तकला।

3. टेलरिंग और कटिंग।

4. फोटोग्राफी।

5. बढ़ईगीरी और आंतरिक सजावट।

ऊपर दिये गए सभी कोर्सेस में दाखिलें के लिए उम्मीद्वार दिव्यांगो का मूल्यांकन किया जाता है और प्रवेश दिया जाता है।

अन्य सुविधाएं :-

यह संस्थान दिव्यंगों के लिए आसानी से पहुँच में है। आवश्यकता अनुसार ओपीडी में व्हील चेयर और ट्रॉलियां उपलब्ध हैं। मरीजों और परिचारकों के लिए टिफिन रूम उपलब्ध है। शारीरिक रूप से अक्षम लोगों के लिए पर्याप्त शौचालय सुविधाएं मौजूद हैं।

शिकायत और परिवाद निवारण प्रकोष्ठ (कंपलेंट्स एंड ग्रिवेंसिस रिड्रेसल सेल) :-

AIIPMR में एक लोक शिकायत समिति मौजूद है। वर्तमान में, यह डॉ. वाई डी कुमार की अध्यक्षता में काम कर रही है। शिकायत/सुझाव बक्सों को अस्पताल में रणनीतिक सार्वजनिक स्थानों पर भी

स्थापित किया गया है। शिकायत/सुझाव पेटी माह में एक बार खोली जाती है। बक्सों में प्राप्त शिकायतों या सुझावों को दर्ज किया जाता है और आवेदक को पावती दी जाती है । कोई पता नहीं दिए जाने की स्थिति में भी, इन शिकायतों/सुझावों की मासिक बैठकों में जांच की जाती है। लम्बित शिकायतों/सुझावों पर अनुवर्ती कार्रवाई पर भी चर्चा की जाती है। यदि आवश्यक हो, तो समिति की सिफारिशों को आगे की कार्रवाई के लिए प्रशासनिक/संबंधित अनुभाग को भेजा जाता है। शिकायत/सुझाव पर की गई कार्रवाई के बारे में आवेदक को सूचित किया जाता है। संपर्क नंबर 022 23544341 / 32 एक्सटेंशन –259

उपयोगकर्ताओं की जिम्मेदारियां :-

• इस चार्टर की सफलता हमें अपने उपयोगकर्ताओं से मिलने वाले समर्थन पर निर्भर करती है।

• कृपया उन विभिन्न बाधाओं की सराहना करने का प्रयास करें जिनके अंतर्गत संस्थान कार्य कर रहा है।

• कृपया अन्य रोगियों को असुविधा न होने दें।

• कृपया संस्थान और उसके आसपास के वातावरण को साफ और स्वच्छ रखने में हमारी मदद करें।

• कृपया इस संस्थान की सुविधाओं का सावधानी से उपयोग करें।

• संस्थान की सेवाओं को प्राप्त करने हेतु कृप्या दलालों का सहारा ना लें ।

• संस्थान एक "धूम्रपान निषेध क्षेत्र" है और यहाँ धूम्रपान एक दंडनीय अपराध है।

• कृपया कर्मचारियों और अधिकारियों से अनुचित लाभ की मांग करने से बचें क्योंकि यह भ्रष्टाचार को बढ़ावा देता है।

• कृपया उपयोगी प्रतिक्रिया और रचनात्मक सुझाव दें। इन्हें संस्थान के निदेशक को director@aiipmr.gov.in या cmo.nfsg@aiipmr.gov.in पर संबोधित किया जा सकता है।

_____X_____X_____