डॉ. राजेंद्र गोडे वैद्यकीय महाविद्यालय व रुग्णालय, अमरावती

नागरिकांची सनद (CITIZEN'S CHARTER)

संस्थेचे नाव: डॉ. राजेंद्र गोडे वैद्यकीय महाविद्यालय व रुग्णालय, अमरावती

दस्तऐवज: नागरिकांची सनद

आवृत्ती: ०१

लागू दिनांक: ०१ जानेवारी २०२५

पुनरावलोकन दिनांक:

1. प्रस्तावना

डॉ. राजेंद्र गोडे वैद्यकीय महाविद्यालय व रुग्णालय, अमरावती हे वैद्यकीय शिक्षण, आरोग्य सेवा, वैद्यकीय संशोधन आणि सामाजिक आरोग्यविषयक उपक्रम या क्षेत्रांमध्ये गुणवत्तापूर्ण सेवा देण्यासाठी कटिबद्ध आहे.

संस्थेचा मुख्य उद्देश विद्यार्थ्यांना दर्जेदार वैद्यकीय शिक्षण व प्रशिक्षण देणे, सर्वसामान्य नागरिकांना सुरक्षित व गुणवत्तापूर्ण आरोग्य सेवा उपलब्ध करून देणे आणि समाजामध्ये आरोग्यविषयक जनजागृती निर्माण करणे हा आहे.

नागरिकांची सनद हा संस्था आणि नागरिक, रुग्ण, रुग्णांचे नातेवाईक, विद्यार्थी, पालक व इतर लाभार्थी यांच्यामधील सेवा वितरणासंबंधीची बांधिलकी स्पष्ट करणारा अधिकृत दस्तऐवज आहे.

या सनदेच्या माध्यमातून संस्थेमार्फत उपलब्ध असलेल्या सेवा, सेवा प्राप्त करण्याची प्रक्रिया, अपेक्षित कालमर्यादा, नागरिकांचे हक्क व कर्तव्ये, तक्रार निवारण यंत्रणा आणि संस्थेची उत्तरदायित्वे यांची माहिती सर्व संबंधितांना उपलब्ध करून देण्यात येत आहे.

संस्थेमार्फत दिल्या जाणाऱ्या सर्व सेवा लागू कायदे, नियम, महाराष्ट्र शासनाचे आदेश, राष्ट्रीय वैद्यकीय आयोग (NMC), महाराष्ट्र आरोग्य विज्ञान विद्यापीठ (MUHS) व संबंधित नियामक संस्थांच्या मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार पुरविण्यात येतील.

2. संस्थेची माहिती

अ.क्र.	तपशील	माहिती
१	संस्थेचे नाव	डॉ. राजेंद्र गोडे वैद्यकीय महाविद्यालय व रुग्णालय
२	ठिकाण	अमरावती, महाराष्ट्र
३	संस्था प्रकार	वैद्यकीय महाविद्यालय व संलग्न रुग्णालय
४	शैक्षणिक संलग्नता	महाराष्ट्र आरोग्य विज्ञान विद्यापीठ (MUHS), नाशिक
५	नियामक संस्था	राष्ट्रीय वैद्यकीय आयोग (NMC)
६	संस्थेचे प्रमुख व्यवस्थापन	व्यवस्थापन मंडळ / प्रशासकीय मंडळ
७	संस्थेचे प्रशासकीय प्रमुख	संचालक
८	महाविद्यालय प्रमुख	अधिष्ठाता
९	रुग्णालय प्रमुख	वैद्यकीय अधीक्षक
१०	अधिकृत संकेतस्थळ	https://www.drgmch.ac.in/
११	अधिकृत ई-मेल	drrgmedicalcollegeamravati@gmail.com

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

3. संस्थेचे ध्येय

1. वैद्यकीय शिक्षणाच्या माध्यमातून सक्षम, कुशल, नैतिक मूल्ये जपणारे व सामाजिक बांधिलकी असलेले वैद्यकीय व्यावसायिक घडविणे.
2. समाजातील सर्व घटकांना उपलब्धतेनुसार सुरक्षित, गुणवत्तापूर्ण व रुग्णकेंद्रित आरोग्य सेवा पुरविणे.
3. वैद्यकीय संशोधन, नवकल्पना व आधुनिक वैद्यकीय तंत्रज्ञानाला प्रोत्साहन देणे.
4. रुग्णसेवेमध्ये मानवी मूल्ये, सहानुभूती, पारदर्शकता व उत्तरदायित्व जपणे.
5. वैद्यकीय शिक्षण व आरोग्य सेवांच्या गुणवत्तेत सातत्याने सुधारणा करणे.
6. ग्रामीण व शहरी भागातील नागरिकांमध्ये आरोग्यविषयक जागरूकता निर्माण करणे.

4. संस्थेचे दृष्टिकोन

वैद्यकीय शिक्षण, संशोधन आणि रुग्णसेवा या तिन्ही क्षेत्रांमध्ये गुणवत्तापूर्ण, विश्वासार्ह व आदर्श संस्था म्हणून विकसित होणे आणि समाजाच्या आरोग्यविषयक गरजा पूर्ण करण्यासाठी योगदान देणे.

5. संस्थेची मूलभूत मूल्ये

संस्थेचे सर्व अधिकारी, डॉक्टर, शिक्षक, परिचारिका, कर्मचारी व विद्यार्थी खालील मूल्यांचे पालन करण्यास कटिबद्ध राहतील.

1. **रुग्णसेवा:** रुग्णांचे आरोग्य व सुरक्षितता यांना सर्वोच्च प्राधान्य.
2. **मानवी प्रतिष्ठा:** प्रत्येक व्यक्तीशी आदरपूर्वक वागणूक.
3. **पारदर्शकता:** सेवा, शुल्क व प्रक्रियांबाबत स्पष्ट माहिती.
4. **उत्तरदायित्व:** प्रत्येक विभागाने आपल्या कामकाजाची जबाबदारी स्वीकारणे.
5. **गुणवत्ता:** शैक्षणिक व वैद्यकीय सेवांमध्ये गुणवत्तेचे सातत्यपूर्ण संवर्धन.
6. **समानता:** जात, धर्म, लिंग, आर्थिक स्थिती किंवा सामाजिक पार्श्वभूमीच्या आधारावर भेदभाव न करणे.
7. **नैतिकता:** वैद्यकीय व प्रशासकीय कामकाजात व्यावसायिक नैतिकतेचे पालन.

6. संस्थात्मक प्रशासकीय रचना

संस्थेची प्रशासकीय रचना ही व्यवस्थापनाने निश्चित केलेल्या अधिकार, जबाबदाऱ्या व कार्यपद्धतीनुसार खालीलप्रमाणे राहील.

6.1 प्रशासकीय पदानुक्रम

1. व्यवस्थापन मंडळ / प्रशासकीय मंडळ
2. संचालक
3. अधिष्ठाता

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

4. उपअधिष्ठाता
5. वैद्यकीय अधीक्षक
6. प्रशासकीय अधिकारी
7. विभागप्रमुख
8. प्राध्यापक वर्ग / वैद्यकीय अधिकारी
9. परिचारिका, निमवैद्यकीय व तांत्रिक कर्मचारी
10. लिपिकवर्गीय व सहाय्यक कर्मचारी

6.2 प्रमुख पदांची कार्ये व जबाबदाऱ्या

A. व्यवस्थापन मंडळ / प्रशासकीय मंडळ

- संस्थेचे धोरणात्मक निर्णय घेणे.
- संस्थेच्या सर्वांगीण विकासासाठी दिशा व मार्गदर्शन करणे.
- आवश्यक आर्थिक व प्रशासकीय धोरणांना मान्यता देणे.
- संस्थेच्या कामकाजाचा आढावा घेणे.

B. संचालक

- संस्थेच्या एकूण प्रशासकीय कामकाजावर पर्यवेक्षण व नियंत्रण ठेवणे.
- महाविद्यालय व रुग्णालयाच्या कामकाजामध्ये समन्वय राखणे.
- व्यवस्थापन व संस्थेतील विभाग यांच्यात समन्वय साधणे.
- संस्थेच्या धोरणांची प्रभावी अंमलबजावणी सुनिश्चित करणे.
- शैक्षणिक, वैद्यकीय व प्रशासकीय कामकाजाचा नियमित आढावा घेणे.
- संस्थेच्या गुणवत्तावाढीसाठी आवश्यक उपाययोजना करणे.

C. अधिष्ठाता

- वैद्यकीय महाविद्यालयाच्या शैक्षणिक व प्रशासकीय कामकाजाचे नेतृत्व करणे.
- NMC व MUHS च्या लागू नियमांचे पालन सुनिश्चित करणे.
- अध्यापन, परीक्षा, विद्यार्थी उपस्थिती व शैक्षणिक मूल्यमापन यांचे पर्यवेक्षण करणे.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

- विभागप्रमुखांच्या कामकाजाचा आढावा घेणे.
- विद्यार्थ्यांच्या शैक्षणिक तक्रारी व प्रशासकीय बाबींवर कार्यवाही करणे.
- महाविद्यालयाच्या शैक्षणिक गुणवत्तेचा विकास करणे.

D. उपअधिष्ठाता

- अधिष्ठात्यांना शैक्षणिक व प्रशासकीय कामकाजात सहाय्य करणे.
- शैक्षणिक उपक्रम व वेळापत्रकांचे पर्यवेक्षण करणे.
- विद्यार्थ्यांच्या उपस्थिती व शैक्षणिक प्रगतीचा आढावा घेणे.
- संबंधित समित्या व विभागांमध्ये समन्वय राखणे.

E. वैद्यकीय अधीक्षक

- रुग्णालयातील दैनंदिन वैद्यकीय कामकाजाचे व्यवस्थापन करणे.
- बाह्यरुग्ण विभाग, आंतररुग्ण विभाग, Emergency व इतर रुग्णालयीन सेवांवर देखरेख ठेवणे.
- रुग्णसेवेची गुणवत्ता व सुरक्षितता सुनिश्चित करणे.
- रुग्णालयातील डॉक्टर, परिचारिका व इतर कर्मचाऱ्यांमध्ये समन्वय राखणे.
- रुग्णांच्या तक्रारींचे निवारण करणे.
- रुग्णालयातील स्वच्छता, संसर्ग नियंत्रण व सुरक्षा व्यवस्थेचा आढावा घेणे.

F. प्रशासकीय अधिकारी

- संस्थेच्या कार्यालयीन व प्रशासकीय कामकाजाचे व्यवस्थापन करणे.
- आस्थापना, कर्मचारी अभिलेख व कार्यालयीन पत्रव्यवहाराची देखभाल करणे.
- विविध विभागांकडून अहवाल व माहिती संकलित करणे.
- प्रशासकीय आदेश व परिपत्रकांच्या अंमलबजावणीमध्ये सहाय्य करणे.

G. विभागप्रमुख

- संबंधित विभागाचे शैक्षणिक, वैद्यकीय व प्रशासकीय कामकाज पाहणे.
- अध्यापन व क्लिनिकल प्रशिक्षणाचे नियोजन करणे.
- विभागातील रुग्णसेवेची गुणवत्ता राखणे.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

- विभागातील कर्मचारी व विद्यार्थ्यांच्या कामकाजावर देखरेख ठेवणे.
- विभागीय अभिलेख व आवश्यक अहवालांची देखभाल करणे.

H. प्राध्यापक वर्ग / वैद्यकीय अधिकारी

- अध्यापन, प्रात्यक्षिके व क्लिनिकल प्रशिक्षण देणे.
- रुग्णांची तपासणी व उपचार करणे.
- विद्यार्थ्यांच्या शैक्षणिक प्रगतीचे मूल्यमापन करणे.
- वैद्यकीय संशोधन व शैक्षणिक उपक्रमांमध्ये सहभाग घेणे.

I. परिचारिका, निमवैद्यकीय व तांत्रिक कर्मचारी

- रुग्णांना आवश्यक परिचर्या व तांत्रिक सेवा पुरविणे.
- वैद्यकीय उपकरणे व संबंधित सुविधांचा योग्य वापर करणे.
- संसर्ग नियंत्रण व रुग्ण सुरक्षा नियमांचे पालन करणे.

J. लिपिकवर्गीय व सहाय्यक कर्मचारी

- कार्यालयीन, नोंदणी, अभिलेख, स्वच्छता, सुरक्षा व इतर सहाय्यक सेवा पुरविणे.
- संस्थेच्या दैनंदिन कामकाजामध्ये आवश्यक सहकार्य करणे.

टीप: *वरील पदानुक्रम हा संस्थेचा प्रस्तावित अंतर्गत प्रशासकीय पदानुक्रम आहे. प्रत्यक्ष अधिकार, अहवाल देण्याची पद्धत व जबाबदाऱ्या संस्थेच्या मंजूर नियमावली व व्यवस्थापनाच्या आदेशांनुसार निश्चित राहतील.*

7. नागरिकांना उपलब्ध असलेल्या सेवा

7.1 बाह्यरुग्ण विभाग

संस्थेमार्फत उपलब्ध वैद्यकीय विभागांमध्ये बाह्यरुग्ण सेवा पुरविण्यात येतील.

या सेवांमध्ये खालील बाबींचा समावेश असेल:

1. नवीन रुग्णांची नोंदणी.
2. जुन्या रुग्णांची फॉलो-अप नोंदणी.
3. संबंधित विभागातील वैद्यकीय तज्ज्ञांकडून तपासणी.
4. रुग्णांच्या आजारासंबंधी वैद्यकीय सल्ला.
5. आवश्यकतेनुसार प्रयोगशाळा व रेडिओलॉजी तपासण्यांसाठी मार्गदर्शन.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

6. औषधोपचार व पुढील उपचारांबाबत सूचना.
7. आवश्यकतेनुसार रुग्णांना आंतररुग्ण विभाग मध्ये दाखल करण्याचा सल्ला.
8. आवश्यकतेनुसार उच्चस्तरीय उपचार केंद्रात संदर्भित करणे.

सेवा प्राप्त करण्याची प्रक्रिया:

- रुग्णाने OPD नोंदणी कक्षात संपर्क साधावा.
- आवश्यक नोंदणी प्रक्रिया पूर्ण करावी.
- संबंधित विभागाच्या OPD मध्ये जाऊन तपासणी करून घ्यावी.
- डॉक्टरांच्या सूचनेनुसार पुढील तपासण्या व उपचार घ्यावेत.

7.2 आंतररुग्ण विभाग

रुग्णाच्या वैद्यकीय स्थितीनुसार व डॉक्टरांच्या सल्ल्यानुसार रुग्णालयात दाखल करण्याची सुविधा उपलब्ध करून देण्यात येईल.

1. रुग्णांना दाखल करण्याची प्रक्रिया.
2. रुग्णांचे वैद्यकीय मूल्यमापन व उपचार.
3. निवासी डॉक्टर व संबंधित तज्ज्ञ डॉक्टरांकडून वैद्यकीय सेवा.
4. प्रशिक्षित परिचारिका व इतर आरोग्य कर्मचाऱ्यांकडून परिचर्या.
5. रुग्णांच्या आरोग्य स्थितीचे नियमित निरीक्षण.
6. आवश्यकतेनुसार औषधोपचार व वैद्यकीय तपासण्या.
7. आवश्यकतेनुसार शस्त्रक्रिया व इतर वैद्यकीय प्रक्रिया.
8. रुग्णांच्या नातेवाईकांना आवश्यक वैद्यकीय माहिती देणे.
9. रुग्णाच्या उपचारानंतर डिस्चार्ज समरी उपलब्ध करून देणे.

7.3 आपत्कालीन व अपघात विभाग

आपत्कालीन वैद्यकीय परिस्थितीमध्ये रुग्णांना प्राधान्याने वैद्यकीय मदत उपलब्ध करून देण्यात येईल.

1. अपघातग्रस्त रुग्णांची प्राथमिक तपासणी.
2. गंभीर व अत्यवस्थ रुग्णांचे तातडीने वैद्यकीय मूल्यमापन.
3. आवश्यकतेनुसार प्राथमिक उपचार व स्थिरीकरण.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

4. आवश्यकतेनुसार तज्ज्ञ डॉक्टरांची मदत.
5. उपलब्धतेनुसार ICU व इतर गंभीर उपचार सुविधा.
6. आवश्यकतेनुसार पुढील उपचार किंवा संदर्भित करण्याची व्यवस्था.

आपत्कालीन रुग्णांच्या उपचारासाठी अनावश्यक प्रशासकीय विलंब टाळण्यास प्राधान्य दिले जाईल.

7.4 अतिदक्षता विभाग

उपलब्ध सुविधांनुसार गंभीर रुग्णांसाठी अतिदक्षता विभागामार्फत सेवा पुरविण्यात येतील.

1. गंभीर रुग्णांचे सतत वैद्यकीय निरीक्षण.
2. आवश्यकतेनुसार प्रगत जीवनरक्षक उपचार.
3. प्रशिक्षित डॉक्टर व परिचारिकांकडून सेवा.
4. आवश्यकतेनुसार व्हेंटिलेटर व मॉनिटरिंग सुविधा.
5. रुग्णाच्या स्थितीबाबत अधिकृत नातेवाईकांना आवश्यक माहिती.

7.5 प्रसूती व स्त्रीरोग सेवा

1. गर्भवती महिलांची तपासणी.
2. गर्भावस्थेदरम्यान आवश्यक वैद्यकीय सल्ला.
3. उपलब्धतेनुसार सामान्य व उच्च जोखमीच्या गर्भधारणेची देखभाल.
4. प्रसूतीपूर्व व प्रसूतीनंतरची वैद्यकीय सेवा.
5. उपलब्ध सुविधांनुसार सामान्य प्रसूती व सिझेरियन शस्त्रक्रिया.
6. महिलांच्या विविध स्त्रीरोगविषयक समस्यांचे निदान व उपचार.

7.6 बालरोग सेवा

1. नवजात बालकांची तपासणी व देखभाल.
2. बालकांच्या आजारांचे निदान व उपचार.
3. बालकांच्या वाढ व विकासासंबंधी मार्गदर्शन.
4. उपलब्धतेनुसार लसीकरण व प्रतिबंधात्मक आरोग्य सेवा.
5. आवश्यकतेनुसार नवजात व बाल अतिदक्षता सेवा.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

7.7 शस्त्रक्रिया सेवा

1. आवश्यकतेनुसार रुग्णांची शस्त्रक्रियापूर्व तपासणी.
2. नियोजित शस्त्रक्रियांचे आयोजन.
3. आपत्कालीन शस्त्रक्रिया.
4. शस्त्रक्रियेनंतर रुग्णांची देखभाल.
5. शस्त्रक्रियेनंतर आवश्यक वैद्यकीय मार्गदर्शन.

7.8 निदान व प्रयोगशाळा सेवा

संस्थेमार्फत उपलब्धतेनुसार खालील तपासण्या व निदान सेवा पुरविण्यात येतील:

- पॅथॉलॉजी तपासण्या.
- बायोकेमिस्ट्री तपासण्या.
- मायक्रोबायोलॉजी तपासण्या.
- रक्त व लघवीच्या तपासण्या.
- एक्स-रे तपासणी.
- सोनोग्राफी.
- ECG.
- इतर उपलब्ध रेडिओलॉजी व निदान सेवा.

तपासणीचा अहवाल उपलब्ध होण्याचा कालावधी तपासणीच्या स्वरूपानुसार व प्रयोगशाळेच्या कार्यपद्धतीनुसार असेल.

7.9 रक्तपेढी सेवा

लागू परवाने व उपलब्ध सुविधांच्या अधीन राहून रक्तपेढी सेवा पुरविण्यात येतील. आवश्यकतेनुसार रक्तगट तपासणी, रक्तघटकांची उपलब्धता व रक्त संक्रमणासंबंधी सेवा नियमानुसार दिल्या जातील.

7.10 औषधोपचार सेवा

रुग्णांना उपचारासाठी आवश्यक औषधोपचारासंबंधी मार्गदर्शन करण्यात येईल. औषधांची उपलब्धता, खरेदी व वितरण संस्थेच्या लागू नियमांनुसार करण्यात येईल.

7.11 प्रतिबंधात्मक व जनजागृती आरोग्य सेवा

1. आरोग्य तपासणी शिबिरे.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

2. आरोग्यविषयक जनजागृती कार्यक्रम.
3. माता व बाल आरोग्यविषयक मार्गदर्शन.
4. संसर्गजन्य रोग प्रतिबंधक जनजागृती.
5. जीवनशैलीविषयक आजारांबाबत मार्गदर्शन.
6. राष्ट्रीय आरोग्य कार्यक्रमांमध्ये सहभाग, लागूतेनुसार.

8. वैद्यकीय शिक्षण व विद्यार्थी सेवा

संस्थेमार्फत वैद्यकीय विद्यार्थ्यांना लागू विद्यापीठ व नियामक संस्थांच्या नियमांनुसार शैक्षणिक व प्रशासकीय सेवा पुरविण्यात येतील.

8.1 प्रवेश प्रक्रिया

1. MBBS व लागू असलेल्या पदव्युत्तर अभ्यासक्रमांसाठी प्रवेश प्रक्रिया नियमानुसार राबविणे.
2. प्रवेशासंबंधी आवश्यक माहिती व मार्गदर्शन उपलब्ध करून देणे.
3. CET Cell व संबंधित प्राधिकरणांच्या प्रवेश नियमांचे पालन करणे.
4. आवश्यक कागदपत्रांची पडताळणी करणे.
5. प्रवेश शुल्क व इतर लागू शुल्काबाबत माहिती देणे.
6. विद्यार्थ्यांचे प्रवेश अभिलेख व नोंदणी प्रक्रिया पूर्ण करणे.

8.2 शैक्षणिक सेवा

1. निर्धारित अभ्यासक्रमानुसार अध्यापन.
2. नियमित व्याख्याने व प्रात्यक्षिके.
3. क्लिनिकल पोस्टिंग व रुग्णालयीन प्रशिक्षण.
4. अंतर्गत मूल्यमापन व परीक्षा.
5. विद्यार्थ्यांच्या उपस्थितीची नोंद.
6. शैक्षणिक प्रगतीचे निरीक्षण.
7. आवश्यकतेनुसार अतिरिक्त शैक्षणिक मार्गदर्शन.
8. MUHS परीक्षा व विद्यापीठाशी संबंधित समन्वय.

8.3 विद्यार्थी सुविधा

1. ग्रंथालय व वाचनालय सुविधा.
2. प्रयोगशाळा व प्रात्यक्षिक प्रशिक्षण सुविधा.
3. उपलब्धतेनुसार व नियमानुसार वसतिगृह सुविधा.
4. क्रीडा व सांस्कृतिक उपक्रम.
5. विद्यार्थी समुपदेशन व मार्गदर्शन.
6. Anti-Ragging Committee व तक्रार निवारण व्यवस्था.
7. विद्यार्थ्यांच्या शैक्षणिक व वैयक्तिक अडचणींसाठी संबंधित अधिकाऱ्यांशी संपर्काची सुविधा.
8. लागू नियमांनुसार लैंगिक छळ प्रतिबंधक समितीची व्यवस्था.

8.4 प्रमाणपत्रे व शैक्षणिक कागदपत्रे

विद्यार्थ्यांना नियमानुसार खालील कागदपत्रे उपलब्ध करून देण्यात येतील:

- महाविद्यालयीन विद्यार्थी असल्याचे प्रमाणपत्र (Bonafide Certificate).
- चारित्र्य प्रमाणपत्र.
- अभ्यासक्रम पूर्णत्वाचे प्रमाणपत्र.
- शैक्षणिक उपस्थिती प्रमाणपत्र.
- आंतरवासिता संबंधित कागदपत्रे.
- इतर आवश्यक शैक्षणिक कागदपत्रे व प्रमाणपत्रे.

कागदपत्रे देण्याची प्रक्रिया आवश्यक अर्ज, कागदपत्रे व लागू नियमांनुसार पूर्ण केली जाईल.

9. प्रशासकीय सेवा

संस्थेच्या अधिष्ठाता कार्यालय व संबंधित विभागांमार्फत खालील प्रशासकीय सेवा पुरविण्यात येतील:

1. कार्यालयीन पत्रव्यवहार व अर्ज स्वीकारणे.
2. विद्यार्थ्यांच्या व नागरिकांच्या अर्जांवर कार्यवाही.
3. विविध प्रमाणपत्रांसाठी अर्ज प्रक्रिया.
4. वैद्यकीय कागदपत्रांच्या प्रतींसाठी अर्ज प्रक्रिया.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

5. संस्थेच्या अधिकृत अभिलेखांची देखभाल.
6. शैक्षणिक व प्रशासकीय माहिती उपलब्ध करून देणे.
7. तक्रारी स्वीकारणे व संबंधित विभागाकडे पाठविणे.
8. लागू नियमांनुसार माहितीचा अधिकार अधिनियमांतर्गत अर्जांवर कार्यवाही.
9. आवश्यकतेनुसार अधिकृत पत्रे व दाखले निर्गमित करणे.

10. सेवा वितरणाची कालमर्यादा

संस्थेमार्फत विविध सेवा निर्धारित कालमर्यादेत उपलब्ध करून देण्याचा प्रयत्न केला जाईल.

अ.क्र.	सेवेचे स्वरूप	अपेक्षित कालमर्यादा
1	OPD नोंदणी	नोंदणी कक्षाच्या कार्यकाळात
2	आपत्कालीन रुग्णांची प्राथमिक तपासणी	तातडीने, वैद्यकीय प्राधान्यानुसार
3	OPD वैद्यकीय तपासणी	नोंदणीनंतर उपलब्धतेनुसार
4	आंतररुग्ण विभाग मध्ये दाखल करणे	वैद्यकीय गरज व बेड उपलब्धतेनुसार
5	प्रयोगशाळा तपासण्या	तपासणीच्या स्वरूपानुसार
6	रेडिओलॉजी तपासण्या	उपलब्धता व वैद्यकीय प्राधान्यानुसार
7	डिस्चार्ज समरी	डिस्चार्ज आदेशानंतर शक्य तितक्या लवकर
8	वैद्यकीय अभिलेखांच्या प्रती	अर्ज व पडताळणीनंतर लागू नियमांनुसार
9	Bonafide Certificate	पूर्ण अर्ज प्राप्त झाल्यानंतर 3 कार्यदिवस
10	चारित्र्य प्रमाणपत्र	आवश्यक पडताळणीनंतर 7 कार्यदिवस
11	इतर शैक्षणिक प्रमाणपत्रे	3 ते 7 कार्यदिवस
12	तक्रारींची प्राथमिक दखल	3 कार्यदिवस
13	तक्रारीवरील कार्यवाही	शक्यतो 15 कार्यदिवस
14	कार्यालयीन अर्जांवर कार्यवाही	अर्जाच्या स्वरूपानुसार 7 ते 15 कार्यदिवस

टीप: *वरील कालमर्यादा या प्रस्तावित सेवा मानदंड आहेत. वैद्यकीय आणीबाणी, तपासण्यांचे विशेष स्वरूप, बाह्य संस्थांवरील अवलंबित्व किंवा अपूर्ण अर्ज यामुळे कालमर्यादेत बदल होऊ शकतो.*

11. रुग्णांचे हक्क

प्रत्येक रुग्णास खालील हक्क प्राप्त राहतील:

1. सन्मानपूर्वक वागणूक मिळण्याचा हक्क.
2. उपलब्ध आरोग्य सेवांमध्ये भेदभावविरहित प्रवेशाचा हक्क.
3. आजार, निदान, उपचार व संभाव्य जोखमींबाबत माहिती मिळण्याचा हक्क.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

4. उपचारासंबंधी आवश्यक माहिती समजण्यास योग्य भाषेत मिळण्याचा हक्क.
5. वैद्यकीय प्रक्रिया व शस्त्रक्रियांसाठी नियमानुसार माहितीपूर्ण संमती देण्याचा हक्क.
6. वैद्यकीय माहितीची गोपनीयता राखण्याचा हक्क.
7. उपलब्ध पर्यायांबाबत माहिती मिळण्याचा हक्क.
8. वैद्यकीय अभिलेख व अहवालांच्या प्रती लागू नियमांनुसार मिळण्याचा हक्क.
9. उपचारासंबंधी तक्रार नोंदविण्याचा हक्क.
10. डिस्चार्जनंतर आवश्यक उपचार व औषधोपचाराबाबत मार्गदर्शन मिळण्याचा हक्क.
11. रुग्णाच्या स्थितीबाबत अधिकृत नातेवाईकांना नियमानुसार माहिती मिळण्याचा हक्क.

12. रुग्णांची कर्तव्ये

1. रुग्णाने स्वतःच्या आजारासंबंधी अचूक माहिती डॉक्टरांना द्यावी.
2. पूर्वीच्या उपचारांचे अहवाल व औषधोपचाराची माहिती उपलब्ध करून द्यावी.
3. डॉक्टरांनी दिलेल्या वैद्यकीय सूचनांचे पालन करावे.
4. आवश्यकतेनुसार उपचार व वैद्यकीय प्रक्रियांसाठी संमती द्यावी.
5. रुग्णालयातील नियम व शिस्तीचे पालन करावे.
6. रुग्णालय परिसर स्वच्छ ठेवावा.
7. वैद्यकीय कर्मचारी व इतर रुग्णांशी सौजन्यपूर्ण वर्तन करावे.
8. रुग्णालयाच्या मालमत्तेचे नुकसान करू नये.
9. लागू शुल्क व देयके नियमानुसार भरावीत.
10. रुग्णाच्या उपचारामध्ये अडथळा निर्माण होणार नाही याची काळजी घ्यावी.

13. रुग्णांचे नातेवाईक व अभ्यागतांसाठी सूचना

1. रुग्णालयातील भेटीची वेळ व नियमांचे पालन करावे.
2. रुग्णांच्या उपचारामध्ये अनावश्यक गर्दी करू नये.
3. रुग्णालय परिसरात शांतता व स्वच्छता राखावी.
4. डॉक्टर व परिचारिका यांच्या सूचनांचे पालन करावे.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

5. ICU व इतर प्रतिबंधित विभागांमध्ये परवानगीशिवाय प्रवेश करू नये.
6. रुग्णालय परिसरात धूम्रपान, तंबाखू सेवन व मद्यपानास मनाई राहील.
7. रुग्णालयातील वैद्यकीय उपकरणे व साहित्य हाताळू नये.
8. कोणत्याही कर्मचाऱ्याला अधिकृत शुल्काव्यतिरिक्त पैसे देऊ नयेत.
9. आपत्कालीन परिस्थितीत रुग्णालयीन कर्मचाऱ्यांना सहकार्य करावे.

14. विद्यार्थी व पालकांचे हक्क व जबाबदाऱ्या

संस्था विद्यार्थ्यांना सुरक्षित, शिस्तबद्ध व शैक्षणिकदृष्ट्या अनुकूल वातावरण उपलब्ध करून देण्यास कटिबद्ध आहे.

विद्यार्थ्यांचे हक्क:

1. गुणवत्तापूर्ण अध्यापन व प्रशिक्षण.
2. निर्धारित अभ्यासक्रम व वेळापत्रकाची माहिती.
3. शैक्षणिक प्रगतीबाबत अभिप्राय.
4. लागू नियमांनुसार परीक्षा व मूल्यमापन.
5. तक्रार निवारण यंत्रणेचा वापर.
6. Anti-Ragging व लैंगिक छळ प्रतिबंधक यंत्रणेद्वारे संरक्षण.
7. उपलब्ध विद्यार्थी सुविधा व समुपदेशनाचा लाभ.

विद्यार्थ्यांच्या जबाबदाऱ्या:

1. नियमित उपस्थिती राखणे.
2. महाविद्यालय व विद्यापीठाचे नियम पाळणे.
3. रुग्णांशी आदरपूर्वक वर्तन करणे.
4. रुग्णांची गोपनीयता राखणे.
5. महाविद्यालय व रुग्णालयातील शिस्त पाळणे.
6. रॅगिंग, छळ किंवा गैरवर्तनापासून दूर राहणे.
7. शैक्षणिक व क्लिनिकल प्रशिक्षणामध्ये सक्रिय सहभाग घेणे.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

15. तक्रार निवारण यंत्रणा

संस्थेमार्फत रुग्ण, नागरिक, विद्यार्थी, पालक व कर्मचाऱ्यांच्या तक्रारींचे योग्य व वेळेत निवारण करण्यासाठी तक्रार निवारण यंत्रणा कार्यरत ठेवण्यात येईल.

15.1 तक्रारींचे प्रकार

1. वैद्यकीय सेवांसंबंधी तक्रारी.
2. रुग्णालयातील स्वच्छता व सुविधा.
3. कर्मचारी व सेवकांच्या वर्तनासंबंधी तक्रारी.
4. वैद्यकीय शुल्क व बिलिंगसंबंधी तक्रारी.
5. विद्यार्थ्यांच्या शैक्षणिक व प्रशासकीय तक्रारी.
6. वसतिगृह व विद्यार्थी सुविधांसंबंधी तक्रारी.
7. इतर प्रशासकीय तक्रारी.

15.2 तक्रार नोंदविण्याची पद्धत

- लेखी अर्जाद्वारे.
- रुग्णालयातील तक्रार पेटीद्वारे.
- अधिकृत ई-मेलद्वारे.
- संबंधित तक्रार निवारण समितीकडे.
- अधिष्ठाता कार्यालय किंवा वैद्यकीय अधीक्षक कार्यालयामार्फत.

15.3 तक्रारीवरील कार्यवाही

1. तक्रारीची नोंद करण्यात येईल.
2. तक्रारीची प्राथमिक छाननी करण्यात येईल.
3. संबंधित विभागाकडून अहवाल मागविण्यात येईल.
4. आवश्यकतेनुसार चौकशी करण्यात येईल.
5. तक्रारीच्या स्वरूपानुसार योग्य कार्यवाही करण्यात येईल.
6. शक्य असल्यास तक्रारदारास कार्यवाहीची माहिती देण्यात येईल.

गंभीर स्वरूपाच्या तक्रारींना प्राधान्याने हाताळण्यात येईल.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

16. तक्रार निवारणासाठी जबाबदार अधिकारी

तक्रार निवारणासाठी जबाबदार अधिकारी व विभाग

अ.क्र.	अधिकारी / विभाग	जबाबदारी
१	संचालक	संस्थास्तरीय प्रशासकीय पर्यवेक्षण करणे व आवश्यक ती कार्यवाही करणे.
२	अधिष्ठाता	महाविद्यालयीन व शैक्षणिक तक्रारींचे निवारण करणे.
३	वैद्यकीय अधीक्षक	रुग्णालयीन सेवा व रुग्णांशी संबंधित तक्रारींचे निवारण करणे.
४	उपअधिष्ठाता	शैक्षणिक व विद्यार्थी-संबंधित बाबींचे निराकरण करणे.
५	प्रशासकीय अधिकारी	प्रशासकीय सेवा व कार्यालयीन तक्रारींचे निवारण करणे.
६	विभागप्रमुख	संबंधित विभागातील तक्रारींची दखल घेऊन आवश्यक कार्यवाही करणे.
७	तक्रार निवारण समिती	प्राप्त तक्रारींची तपासणी करणे व योग्य त्या शिफारशी करणे.
८	संबंधित समित्या	प्रचलित नियम व मार्गदर्शक तत्त्वांनुसार विशिष्ट स्वरूपाच्या तक्रारींचे निवारण करणे.

17. रुग्णालयातील स्वच्छता व सुरक्षितता

संस्था रुग्णालय परिसरात स्वच्छता, संसर्ग नियंत्रण व सुरक्षिततेसाठी आवश्यक उपाययोजना करण्यास कटिबद्ध राहील.

1. रुग्णालयातील नियमित स्वच्छता.
2. जैववैद्यकीय कचऱ्याचे नियमानुसार वर्गीकरण व विल्हेवाट.
3. संसर्ग नियंत्रणासाठी आवश्यक उपाययोजना.
4. रुग्णालयातील पिण्याच्या पाण्याची व स्वच्छतागृहांची उपलब्धता.
5. अग्निसुरक्षा व आपत्कालीन व्यवस्थापन.
6. रुग्ण व कर्मचाऱ्यांच्या सुरक्षिततेसाठी आवश्यक उपाययोजना.
7. रुग्णालय परिसरातील शिस्त व सुरक्षा व्यवस्थापन.

18. पारदर्शकता व माहितीचा अधिकार

संस्था लागू कायदे व नियमांनुसार आवश्यक माहिती नागरिकांना उपलब्ध करून देण्यास कटिबद्ध राहील.

1. लागू सेवा शुल्काची माहिती उपलब्ध करून देणे.
2. रुग्णालयीन सेवा व OPD वेळापत्रक प्रदर्शित करणे.
3. आवश्यक सूचना व कार्यालयीन आदेश प्रसिद्ध करणे.
4. तक्रार निवारण अधिकाऱ्यांची माहिती उपलब्ध करणे.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

5. संस्थेच्या अधिकृत संकेतस्थळावर आवश्यक माहिती उपलब्ध करून देणे.

6. माहितीचा अधिकार अधिनियम, २००५ :
    - डॉ. राजेंद्र गोडे वैद्यकीय महाविद्यालय व रुग्णालय ही खासगी विनाअनुदानित संस्था असल्याने, माहितीचा अधिकार अधिनियम, २००५ च्या कलम २(ह) अंतर्गत सार्वजनिक प्राधिकरणाच्या व्याख्येत येत नसल्यास, सदर अधिनियम संस्थेला थेट लागू होणार नाही.
    - तथापि, शासन, राष्ट्रीय वैद्यकीय आयोग (NMC), महाराष्ट्र आरोग्य विज्ञान विद्यापीठ (MUHS) तसेच इतर सक्षम प्राधिकरणांनी वेळोवेळी निर्गमित केलेले लागू नियम, आदेश व निर्देश यांचे पालन संस्थेमार्फत करण्यात येईल.

19. संस्थेची नागरिकांप्रती बांधिलकी

डॉ. राजेंद्र गोडे वैद्यकीय महाविद्यालय व रुग्णालय, अमरावती हे खालील बाबींची खात्री देण्यास कटिबद्ध आहे:

1. नागरिक व रुग्णांशी आदरपूर्वक वर्तन.
2. उपलब्ध सुविधांनुसार गुणवत्तापूर्ण वैद्यकीय सेवा.
3. आपत्कालीन रुग्णांना तातडीने प्राधान्य.
4. पारदर्शक व नियमाधारित प्रशासकीय कामकाज.
5. तक्रारींची योग्य दखल व निवारण.
6. रुग्णांच्या गोपनीयतेचे संरक्षण.
7. विद्यार्थ्यांना गुणवत्तापूर्ण शैक्षणिक वातावरण.
8. सेवांच्या गुणवत्तेमध्ये सातत्याने सुधारणा.

20. नागरिकांची सनद पुनरावलोकन

या सनदेची प्रभावी अंमलबजावणी करण्यासाठी संस्थेमार्फत वेळोवेळी पुनरावलोकन करण्यात येईल.

1. सनदेतील सेवा व कालमर्यादांचे नियमित परीक्षण.
2. प्राप्त तक्रारींचा आढावा.
3. रुग्ण व विद्यार्थ्यांकडून अभिप्राय संकलन.
4. आवश्यकतेनुसार सुधारात्मक उपाययोजना.
5. संबंधित विभागांकडून अनुपालन अहवाल प्राप्त करणे.
6. आवश्यकतेनुसार सनद अद्ययावत करणे.

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI

डॉ. राजेंद्र गोडे वैद्यकीय महाविद्यालय व रुग्णालय, अमरावती

नागरिकांची सनद (CITIZEN'S CHARTER)

21. संपर्क व मार्गदर्शन

संपर्क कार्यालये व संबंधित अधिकारी

अ.क्र.	कार्यालय	संपर्क अधिकारी	संपर्क क्रमांक / ई-मेल
१	संचालक कार्यालय	संचालक	director@drgmch.ac.in
२	अधिष्ठाता कार्यालय	अधिष्ठाता	dean@drgmch.ac.in
३	उपअधिष्ठाता कार्यालय	उपअधिष्ठाता	vicedean@drgmch.ac.in
४	वैद्यकीय अधीक्षक कार्यालय	वैद्यकीय अधीक्षक	msoffice@drgmch.ac.in
५	प्रशासकीय कार्यालय	प्रशासकीय अधिकारी	_____
६	विद्यार्थी विभाग	संबंधित अधिकारी	_____
७	बाह्यरुग्ण विभाग नोंदणी कक्ष	नोंदणी अधिकारी	_____
८	आपत्कालीन वैद्यकीय विभाग	कर्तव्यावरील वैद्यकीय अधिकारी	_____
९	तक्रार निवारण कक्ष	नियुक्त अधिकारी	_____

संस्थेचा पत्ता: डॉ. राजेंद्र गोडे वैद्यकीय महाविद्यालय व रुग्णालय, अमरावती

अधिकृत ई-मेल: drrgmedicalcollegeamravati@gmail.com

अधिकृत संकेतस्थळ: https://www.drgmch.ac.in/

22. घोषणापत्र

डॉ. राजेंद्र गोडे वैद्यकीय महाविद्यालय व रुग्णालय, अमरावती हे नागरिकांची सनद ही नागरिक, रुग्ण, विद्यार्थी व इतर लाभार्थ्यांना संस्थेमार्फत पुरविण्यात येणाऱ्या सेवांची माहिती देणारे मार्गदर्शक दस्तऐवज म्हणून स्वीकारत आहे.

संस्थेतील सर्व संबंधित विभागप्रमुख, अधिकारी व कर्मचारी यांनी या सनदेमध्ये नमूद केलेल्या सेवा मानदंडांचे, जबाबदाऱ्यांचे व लागू नियमांचे पालन करावे.

नागरिकांना अधिक पारदर्शक, सुलभ, कार्यक्षम व गुणवत्तापूर्ण सेवा देण्यासाठी संस्था सातत्याने प्रयत्नशील राहील.

स्थळ: अमरावती
दिनांक: ०१ जानेवारी २०२५

दस्तऐवज तयार करणारे, तपासणी करणारे व मान्यता देणारे अधिकारी

तयार करणारे (Prepared By)	तपासणी करणारे (Reviewed By)	मान्यता देणारे (Approved By)
प्रशासकीय अधिकारी	अधिष्ठाता	संचालक: **डॉ. सुनील एस. हातकर**
स्वाक्षरी: _____	स्वाक्षरी: _____	स्वाक्षरी: _____
दिनांक: _____	दिनांक: _____	दिनांक: **०१ जानेवारी २०२५**

Dr. Rajendra Gode Medical College SEAL AMRAVATI