জাতীয় মানসিক স্বাস্থ্য ইনস্টিটিউটের সিটিজেন চার্টার

সেবা গ্রহিতা যে সকল সেবা পাওয়ার অধিকার সংরক্ষণ করেন

জরুরী বিভাগ

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

২. ইমার্জেন্সি রোগীর ক্ষেত্রে তাৎক্ষনিক 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 পরিচ্ছন্নতা কর্মী জরুরী রোগীদের চিকিৎসা সেবা প্রদানের জন্য জরুরী বিভাগে কর্মরত থাকেন।

৬. জরুরী বিভাগে আগত রোগী হাসপাতালে পৌঁছার পূর্বেই মৃত্যু ঘটলে তাকে ব্রট ডেড হিসাবে চিহ্নিত করে আইনানুগভাবে মৃতদেহ হস্তান্তর করা হয়।

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

৮. কোন অজ্ঞাত ব্যক্তি বা অচেতন ব্যক্তি 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 ৮:৩০ থেকে দুপুর ২:০০ পর্যন্ত 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 হাসপাতালের 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 পরিচ্ছন্ন টয়লেটের ব্যবস্থা আছে।

১২. ব্রেস্টফিডিং কর্নারসহ নারীবান্ধব পরিবেশ বিদ্যমান আছে।

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

১৪. ভর্তি রোগীদের বিভিন্ন বিভাগের বিশেষজ্ঞ চিকিৎসকের তত্ত্বাবধানে চিকিৎসার ব্যবস্থা আছে।

সেবা গ্রহিতার কর্তব্য

সেবাপ্রদানকারীগণ সেবা গ্রহিতার নিকট হতে সৌজন্যমূলক আচরণ প্রাপ্তির অধিকার রাখেন।

ইনডোর রোগী ভর্তির নিয়মাবলী

ভর্তির পূর্বশর্ত

১. হাসপাতালে কর্মরত আবাসিক চিকিৎসকের অনুমোদন সাপেক্ষে সকল রোগীকে ভর্তি দেয়া হয়। কেবলমাত্র তিনি ভর্তি উপযোগী মনে করলেই রোগীকে ভর্তি দেয়া হয়। তিনি মূল্যায়ন করে মনে করলে রোগীকে ভর্তি ব্যতীত হাসপাতালের পর্যবেক্ষণ বিভাগ অথবা অন্য হাসপাতাল অথবা বাসায় থেকে চিকিৎসার জন্য উপদেশ বা স্থানান্তর করতে পারেন।

২. ভর্তির জন্য রোগীকে স্ব-শরীরে উপস্থিত থাকতে হয়। রোগীর উপস্থিতি ব্যতীত কোন ভর্তি করা হয় না।

৩. রোগী ভর্তির জন্য প্রথমে বহির্বিভাগ থেকে দশ টাকার টিকেট সংগ্রহ করে বহির্বিভাগে দায়িত্বরত মানসিক রোগ বিশেষজ্ঞের সাথে কনসাল্ট করতে হয়। তিনি মূল্যায়নের পরে অধিক মূল্যায়ন উপযোগী মনে করলে আবাসিক চিকিৎসকের কাছে প্রেরণ করেন। আবাসিক চিকিৎসক তার নিজস্ব মূল্যায়ন শেষ করে সকল মতামত বিবেচনা করে ভর্তির সিদ্ধান্ত নেন।

৪. কোন কেবিন বা বেডে অগ্রিম ভর্তি দেয়া হয় না।

৫. বেড খালি থাকা সাপেক্ষে রোগীকে ভর্তি দেয়া হয়। মেঝেতে রেখে চিকিৎসা প্রদান করা হয় না।

৬. জরুরী বিভাগে বেড খালি থাকা সাপেক্ষে রোগীকে বেডে রেখে সাময়িকভাবে পর্যবেক্ষণ করা হয়। বেড খালি না থাকলে মেঝেতে রেখে চিকিৎসা দেয়া হয় না।

৭. রোগী ভর্তির ক্ষেত্রে রেজিস্ট্রেশনের জন্য অবশ্যই ক. রোগীর জাতীয় পরিচয়পত্র (এনআইডি), খ. রোগীর একজন অভিভাবকের জাতীয় পরিচয়পত্র (এনআইডি) ও গ. রোগীর দুই কপি সদ্য তোলা পাসপোর্ট সাইজের রঙিন ছবি প্রয়োজন হয়।

৮. রোগী ভর্তির সময়ঃ প্রতিদিন সকাল ৮:৩০ থেকে দুপুর ২:০০।

৯. শুক্রবার ও সকল সরকারী ছুটির দিনে ভর্তি কার্যক্রম বন্ধ থাকে। এসময় হাসপাতালের জরুরী বিভাগ খোলা থাকে।

ভর্তির খরচ

১. হাসপাতালের যেকোনো বেডে ভর্তির জন্য পনের টাকা ভর্তি ফি জমা দিয়ে ভর্তি হতে হয়। বিভিন্ন বেডের প্রতিদিনের ফি (বিছানা ভাড়া) নিম্নরূপ -

ক. সাধারণ বিছানা/ ফ্রি বেড – কোন ফি দিতে হয় না।

খ. পেয়িং বেড – প্রতিদিন ভর্তি থাকার জন্য ৩২৫ টাকা হারে প্রদান করতে হয়।

গ. নন এসি কেবিন - প্রতিদিন ভর্তি থাকার জন্য ৫৭৫ টাকা হারে প্রদান করতে হয়।

ঘ. এসি কেবিন - প্রতিদিন ভর্তি থাকার জন্য ১১৭৫ টাকা হারে প্রদান করতে হয়।

২. পেয়িং বেড, নন এসি কেবিন ও এসি কেবিনে ভর্তি করা হলে রোগীকে অগ্রিম দশ দিনের ফি প্রদান করা সাপেক্ষে ভর্তি করা হয়। কোন রোগী দশদিনের পূর্বে ছাড়পত্র পেয়ে গেলে, ভর্তি থাকা দিনগুলোর ফি রেখে দিয়ে বাকি টাকা ফেরত দেয়া হয়।

৩. রোগী পেয়িং বেড বা কেবিনে ভর্তি থাকলে প্রতি দশ দিন অন্তর অন্তর বেড ফি (বিছানা ভাড়া) অগ্রিম পরিশোধ করতে হয়। কোন অবস্থাতেই ফি (বিছানা ভাড়া) বকেয়া রাখা হয় না বা পরে পরিশোধের সুযোগ নেই।

৪. দুপুর ১২:০০ টা থেকে পরবর্তী দিন দুপুর ১২:০০ টা পর্যন্ত একদিনের সিট ভাড়া হিসেবে গণনা করা হয়।

৫. ভর্তির ফি (বিছানা ভাড়া) ক্যাশ টাকা হিসেবে পরিশোধ করতে হয়।

ভর্তিরত রোগীদের শর্ত

১. রোগীর সাথে সার্বক্ষণিক একজন অ্যাটেনডেন্ট থাকতে হয়। পুরুষ রোগীর জন্য পুরুষ অ্যাটেনডেন্ট ও মহিলা রোগীর জন্য মহিলা অ্যাটেনডেন্ট থাকতে হয়। অপ্রাপ্তবয়স্ক কাউকে অ্যাটেনডেন্ট হিসেবে রাখার সুযোগ নেই। পুরুষ ওয়ার্ডে মহিলাদের ও মহিলা ওয়ার্ডে পুরুষদের প্রবেশের কোন সুযোগ নেই। কোন রোগী অনুমতি ছাড়া চলে গেলে, পালিয়ে গেলে বা নিখোঁজ হলে তার দায়িত্ব হাসপাতাল কর্তৃপক্ষ নেয় না।

২. রোগীর সাথে মূল্যবান দ্রব্যাদি (গয়না, আংটি, স্বর্ণের চেইন, মোবাইল ফোন,নগদ টাকা) রাখা যায় না। কোন কিছু হারিয়ে গেলে, চুরি গেলে, নষ্ট হলে – তার দায় হাসপাতাল কর্তৃপক্ষ নেয় না।

৩. ওয়ার্ডে ভর্তিরত রোগীর অ্যাটেনডেন্ট কোন বেড খালি থাকলেও তা ব্যবহার করতে পারে না।

৪. দর্শনার্থীরা নির্দিষ্ট সময়ের বাইরে হাসপাতালে প্রবেশ করতে পারে না।

৫. হাসপাতাল থেকে শুধুমাত্র ভর্তিরত রোগীর খাবার সরবরাহ করা হয়। রোগীর অ্যাটেনডেন্ট বা পরিদর্শনে আগত ব্যক্তিদের জন্য কোন খাবার সরবরাহ করা হয় না। রোগীর অ্যাটেনডেন্ট বা পরিদর্শনে আগত ব্যক্তিরা ওয়ার্ডের ভেতরে খাদ্য গ্রহণ করতে পারে না।

৬. সরবরাহ সাপেক্ষে প্রয়োজনীয় ঔষধসমূহ হাসপাতাল থেকে বিনামূল্যে প্রদান করা হয়। তবে চিকিৎসার প্রয়োজনে কোন কোন ঔষধ হাসপাতালের বাহির হতে রোগীকে ক্রয় করতে হতে পারে।

অন্যান্য

১. রোগীকে বাসা থেকে নিয়ে এসে ভর্তি করা হয় না। বাসায় যেয়ে চিকিৎসা বা ইনজেকশন প্রদান করা হয় না। রোগীর অভিভাবককে নিজ দায়িত্বে রোগীকে হাসপাতালে নিয়ে আসতে হয়।

২. হাসপাতালের কোন অ্যাম্বুলেন্স সেবা নেই।

৩. মানসিক রোগীর কোন গুরুতর শারীরিক সমস্যা বা রোগ থাকলে তাকে উপযুক্ত হাসপাতালে চিকিৎসার জন্য অনুরোধ করা হয় বা প্রেরণ (রেফার) করা হয়। শারীরিক সমস্যার চিকিৎসা গ্রহণের পরে, ভর্তি উপযোগী বিবেচনা করা হলে, ভর্তি রেখে মানসিক রোগের চিকিৎসা করা হয়।

৪. শিশুদের মানসিক রোগের চিকিৎসার জন্য আলাদা ওয়ার্ড রয়েছে। শিশু রোগী ভর্তির নিয়ম পূর্ণবয়স্ক রোগী ভর্তির নিয়মের মতো। শিশু রোগীর ভর্তি রেজিস্ট্রেশনের জন্য জাতীয় পরিচয়পত্রের পরিবর্তে জন্মনিবন্ধন সনদপত্র প্রয়োজন।

৫. মাদকাসক্ত রোগীকে ভর্তি রেখে চিকিৎসার জন্য আলাদা ওয়ার্ড রয়েছে। মাদকাসক্ত ব্যক্তির ভর্তির নিয়মাবলী অন্য রোগীদের ভর্তির মতো।

৬. রোগী ভর্তি সংক্রান্ত যেকোনো বিষয়ে হাসপাতাল কর্তৃপক্ষের বিবেচনা চূড়ান্ত। হাসপাতালের বাইরের কোন সংগঠন বা চিকিৎসকের বিবেচনা বা পরামর্শ অনুযায়ী রোগী ভর্তি করা হয় না।

কিভাবে তথ্য চাইবেন

তথ্য অধিকার আইন,২০০৯ মোতাবেক নিম্নোক্ত পদ্ধতি অনুসরণপূর্বক বাংলাদেশের নাগরিক যে কোন সরকারী-বেসরকারী প্রতিষ্ঠানের কাঙ্খিত তথ্য পেতে পারেন।

১. এই আইনের আওতায় যে কোন সরকারী-বেসরকারী দপ্তরের/ কার্যালয়ে তথ্য পেতে আপনাকে সংশ্লিষ্ট দপ্তরের/কার্যালয়ের দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার সাথে যোগাযোগ করতে হবে।

২. আবেদনকারীকে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তার নিকট নির্দিষ্ট নমুনায়/ফরমেটে আবেদনপত্র সরাসরি/ই-মেইলে আবেদন করতে হবে।

৩. দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা আবেদন পাওয়ার পর ২০ (বিশ) কার্য দিবসের মধ্যে ক্ষেত্র বিশেষে ৩০ (ত্রিশ) কার্য দিবসের মধ্যে সফ্ট/ই-মেইল/প্রিন্টেড কপি/ফটোকপি/সিডি কপি তথ্য প্রদান করবেন।

৪. কোন কারণে দায়িত্বপ্রাপ্ত কর্মকর্তা তথ্য প্রদানে অপারগ হলে, আবেদনকারীকে নির্ধারিত পদ্ধতি/ফরমেট অনুসরণপূর্বক ১০ (দশ) কার্য দিবসের মধ্যে লিখিতভাবে অবহিত করবেন।

৫. আবেদনকারী তথ্য না পেলে বা কোন প্রকার সংক্ষুব্ধ হলে নির্দিষ্ট কর্তৃপক্ষের (নির্ধারীত ফরমে) নিকট আপিল করতে পারবেন।

৬. আপীল কর্তৃপক্ষ আবেদন পাওয়ার ১৫ (পনের) দিনের মধ্যে আপীল নিষ্পত্তি করবেন।

৭. আবেদনকারী আপীল করেও তথ্য না পেলে বা কোন প্রকার সংক্ষুব্ধ হলে তথ্য কমিশন বরাবর (নির্ধারীত ফরমে) ৩০ দিনের মধ্যে অভিযোগ দয়ের করতে পারবেন।