CITIZEN CHARTER OF
DR. HEDGEWAR AROGYA SANSTHAN

OBJECTIVE OF THE CITIZEN'S CHARTER

This Charter seeks to provide framework, which enables our users to know:

- Location & Type of Hospital
- General Information
- Casualty & Emergency Services.
- Complaints & Grievances.

LOCATION & TYPE OF HOSPITAL

The important information at a glance of hospital is:

- Location of the Hospital : Karkardooma, Delhi-110032.
- Bus Route Nos. : 340, 211, 219, 320, 358.
- Nearest Metro Station : Karkardooma
- Hospital Phone No. : 22301148
- Hospital Bed Capacity : 200 Beds (Sanctioned)
- Timings (Week days) : 9.00 A.M.-4.00 P.M.
  (Saturday) : 9.00 A.M.-1.00 P.M.
- Emergency Services : 24 Hrs.
- Lunch Break : 1.30 P.M.-2.00 P.M.

AVERAGE DAILY NO. OF STAFF HANDLING THE PATIENTS

No. of Doctors	139
No. of Nurses	165
No. of Para Medics	81

*Working in different shifts.

AVERAGE DAILY WORKLOAD HANDLED BY THE HOSPITAL (2012)

OPD Attendance	2600
IPD Attendance	56
Per day Ward Census	206
Bed Occupancy Rate	117%
Average Length of Patient Stay	4.34 days
Ante Natal Check Up	115
Deliveries	14
Vaccination	212
No. of Lab Test	2373
No. of X-rays	169
ECG	77
Ultrasound	24
No. of Operations (including minor procedures)	50

GENERAL INFORMATION

There is central registration counter for OPD near the main entrance on Ground Floor during hospital timing being managed by opening five counters. Another counter for IPD registration functioning round the clock in casualty. Telephonic enquiries are also responded on the telephone number 22309988. Direction signboards/ indicators at strategic points are available for the convenience of hospital users.

Average waiting time for registration is 10 min.

This is a Secondary (district) level hospital providing medical care in all the three system of medicine i.e Allopathic, Homeopathic & Ayurveda, to all patients who visit this hospital. This Hospital being a secondary level care and refers patients to tertiary level hospital for further management in case of need.

SERVICES AVAILABLE
CASUALTY & EMERGENCY SERVICES

- Casualty & Emergency services are available in all specialties 24 hrs in the Casualty & Maternity block.
- Duty doctors are available round the clock.
- Specialist doctors are available on call
- Emergency Operation Theater is functional round the clock.
- In case of any difficulty patients can contact Casualty Medical Officer personally or on Tel. No.22393151 and if not solved, contact CCMO / Addl. Medical Superintendent / Medical Superintendent.
- In serious cases, treatment / management get priority over paper work like registration and medico legal requirements. The decision rests with the treating doctors.
- The patients who need super Speciality level care are referred to other large Delhi Govt. hospitals for further treatment.

OUT PATIENT DEPARTMENT

Registration: 8.30 A.M.-12.00 Noon (Week Days)
8.30 A.M.-11.00 P.M. (Saturday)

S. No.	Speciality	Room No.	OPD Days	OT Days
1.	Medicine	101-104	Daily	
2.	Orthopaedics	105-107	Daily	Wed., Friday
3.	Gynecology	112-115	Daily	Mon., Wed.
4.	Chest Clinic	110 (Barracks)	Daily	
5.	Dental	200-200B	Daily	
6.	Eye	201, 204, 209	Daily	Mon., Thurs.
7.	Pediatrics	205, 206, 207, 208	Daily	
8.	Homeopathic	212-213	Daily	
9.	Ayurvedic	214-215	Daily	
10.	Surgery	302-303	Daily	Tue., Thurs.
11.	Skin	301, 304	Daily	
12.	ENT	306-307	Daily	Tue., Fri.

SPECIAL OPD/ CLINICS

S.No.	Specialty	Room No.	OPD Days
1.	Cancer Screening Clinic	115, 303, 307	Tue., Fri.
2.	Antenatal Clinic	113, 114, 115	Tue., Fri.
3.	Diabetes Clinic	102, 103	Mon., Wed.
4.	Pediatrics Asthma Clinic	207	Wed.
5.	Sunday Clinic for Senior Citizen	-	Sunday

DIAGNOSTIC SERVICES PROVIDED

Timing: 8.30 A.M.-10.30 A.M. (Week Days)
8.30 A.M.-10.00 A.M. (Saturday)

S. No.	Services	R. No.	Charges
1.	Laboratory	121	Free
2.	X-ray	012 & 010	Free
3.	Ultrasound	002	Rs. 50/- (Free for Pregnant & BPL patients)
4.	ECG	Casualty	Free

All blood samples for laboratory tests are collected at centralized sample collection centre in the Casualty block from **8.30 AM to 10.30 AM** on the recommendations of doctors from **OPD.** Samples from Indoor / Casualty for testing will be accepted round the clock.

DRUG DISTRIBUTION

Medicines are available as per Delhi Govt. Drug Formulary at Pharmacy Counters free of cost. Medicines are usually given for 5-7 days. For chronic patients, medicines are given for one month. The medicines are procured in bulk through Central Procurement Agency.

Avg. Waiting Time for Distribution of Medicines: 25 Min.

Separate windows are available for ladies and gents, senior citizens, physically handicapped and Delhi Government Employees Health Scheme card holders.

INDOOR PATIENT FACILITIES **

Sl. No.	Departments	No. of Beds	Location
1.	Emergency Ward	16	Ground Floor
2.	Gynae & Obs.	36	1st Floor
3.	Pediatric	20	1st Floor
4.	Pediatric Casualty	14	1st Floor
5.	Ward-II	26	2nd Floor
6.	Medicine	36	3rd Floor
7.	Homeopathy	02	3rd Floor
8.	Ayurvedic	02	3rd Floor
9.	Surgery	24	4th Floor
10	Ortho	12	4th Floor
11	ENT	6	5th Floor
12	Eye	6	5th Floor

** There are provision for 24 Private Beds (on payment basis) for all specialties which are included in 200 beds

There is a separate casualty ward with 6 beds in main casualty on ground floor. Food as advised by the treating doctors / dietician is being provided free of cost to the indoor patients only.

Only one attendant pass will be issued to the relative of the patient.

Visitors Timings: Summer 5.00 pm- 7.00pm.
Winter 4.00pm- 6.00pm.

OPERATION FACILITIES

There is Six Operation Theaters in the hospital. One is in the OPD, one in the Casualty Block and the other four are located on 2nd Floor. There is one Minor O.T. located on 2nd Floor, O.P.D. Block. This hospital also provides Family Planning services.

BLOOD BANK FACILITIES

24 Hrs. Blood Bank facilities are available on First Floor of the Emergency Block. Blood Donation is accepted from 9 am to 8 pm. Hepatitis B & C, Syphilis & HIV screening is being done in addition to DCT, ICT & HBs Ag tests for antenatal patients. HIV Screening & diagnostic is available at ICTC (Integrated Counseling & Testing Centre) and PPTCT (Prevention of Parent to Child Transmission) is also available.

LABORATORY FACILITIES

24 Hrs. Laboratory Services are available on First Floor of the Emergency Block. All the routine tests of Blood, Urine & Body fluids are done every day, Cyto Pathology (Monday, Wed. & Fri.)

OTHER FACILITIES

S. No.	Services	R. No.	Days	Charges
1.	Immunization	210	Daily	Free
2.	Injection Room	211	Daily	Free
3.	Pharmacy	G. Floor	Daily	Free
4.	Physiotherapy	909 (Basement)	Daily	Free

FACILITIES FOR SENIOR CITIZENS

Senior Citizens are provided all services on priority. There are separate counters for registration/ medicine distribution and there is provision for out of queue medical examination by the doctor in OPD daily. Beside this a **Special Clinic is held for senior citizens on Sunday**.

OTHER FACILITIES AVAILABLE

- Cold Drinking Water
- Wheel chairs and trolleys in OPD and Casualty.
- Ambulance for transfer of seriously ill patients.
- For Pregnant cases to & fro ambulance facility is available.
- Standby Electric Generators.
- Public Conveniences.
- Elevators/ Lifts.
- Cash benefit to every hospitalized delivery case (Bellow Poverty Line) up to two deliveries under "Janani Suraksha Yojana" scheme of Govt. of NCT of Delhi.
- Zero expenditure under 'Janani Shishu Suraksha Karyakram' for ANC.

MEDICAL FACILITIES PROPOSED TO BE STARTED

Dialysis, , Thalassemia Unit,

COMPLAINTS & GRIEVANCES

There may be occasions when our services may not be up to your expectations. Please do not hesitate to register your complaints. It will only help us to serve you better. Every grievance will be duly acknowledged. We aim to settle your genuine complaints at the earliest. Suggestions / Complaints boxes are also available and these boxes are opened daily and Suggestions / Complaints are registered. Public can also have information under RTI (Right to Information Act).

RESPONSIBILITIES OF THE USERS

1. The success of this hospital depends on the support we receive from our users.
2. Please try to appreciate the various constraints, under which the hospital is functioning.
3. Please do not cause inconvenience to other patients.
4. Please help us in keeping the hospital and its surroundings neat and clean.
5. Please use the facilities of this hospital with care.
6. Beware of Touts.
7. The Hospital is a "No Smoking Zone".
8. Please refrain from demanding undue favours from the staff and officers.
9. Please provide useful feedback and constructive suggestions.
   These may be addressed to the Medical Superintendent of the Hospital.
10. Please bring your old OPD slip on your next visit.
11. All facilities are free except ultrasound.
12. Ultrasound services for ANC/BPL is free.

TRAINING FACILITIES TO STUDENTS

This hospital imparts training to students of Delhi in various courses like Pharmacy, Physiotherapy, General Nursing, Medical Laboratory Technician etc.

PLEASE HELP US TO HELP YOU

Facilities available in the hospital are subject to change without any notice.

डा0 हेडगेवार आरोग्य संस्थान
नागरिक अधिकारों के विषय में घोषणा पत्र

इस घोषणा पत्र के द्वारा निम्न सूचनाएं प्राप्त की जा सकती है:

- अस्पताल का स्थान व प्रकार
- अस्पताल संबंधी सामान्य सूचनाएं
- आपातकालीन एवं हताहत सेवाएं
- जन शिकायत एवं निवारण

अस्पताल के संदर्भ में महत्वपूर्ण सूचनाएं निम्न हैं :

- अस्पताल का स्थान : कड़कड़डूमा, दिल्ली – 110032
- बस रूट संख्या : 340, 211, 219, 320, 358
- मैट्रो स्टेशन : कडकड़डूमा
- अस्पताल की दूरभाष संख्या : 22301148
- अस्पताल में बिस्तरों की क्षमता : 200 बिस्तर
- समय (साप्ताहिक दिवस) : प्रात: 09:00 से 04:00 सांय
  (शनिवार) : प्रात: 09:00 से 01:00 दोपहर
- आपातकालीन सेवाएं : 24 घंटे
- भोजनावकाश : दोपहर 1:30 – 2:00 तक

मरीजों की देखभाल हेतु प्रतिदिन औसतन कार्यरत कर्मचारी (कार्य तीन पारियों में किया जाता है)

डॉक्टरों की संख्या	139
नर्सो की संख्या	165
पैरामेडिकल की संख्या	81

अस्पताल द्वारा प्रतिदिन किए जाने वाले कार्य का औसत

ओ. पी. डी.	2600
आई. पी. डी.	56
प्रतिदिन वार्ड में भर्ती मरीजों का औसत	206
विस्तर अधिभोग औसत	117%
भर्ती मरीजों का अस्पताल में रूकने का औसत	4.34 दिन
गर्भवती महिलाओं की जाँच	115
प्रसूति	14
टीकाकरण	212
प्रयोग शाला जाँच	2373
एक्सरे	169
ई. सी. जी.	77
अल्ट्रासाउंड	24
शल्य चिकित्सा **छोटी शल्य चिकित्सा (Minor Procredure) भी शामिल**	50

सामान्य सूचनाएं

- इस अस्पताल में मुख्य द्वार के निकट भूतल पर बाह्यय रोगियों के पंजीकरण हेतु एक केन्द्रीय पंजीकरण कार्यालय है जिसमें पांच काउंटर कार्यरत हैं। अन्य एक आई० पी० डी० (अंतरोगी मरीजों हेतु) काउंटर 24 घंटे आपातकालीन में खुला रहता है।
- **पंजीकरण में प्रतीक्षा का समय लगभग 10 मिनट**
- अस्पताल में सभी मुख्य स्थानों को चिन्हों एवं साईनबोर्ड द्वारा चिन्हित किया गया है जिससे मरीज सुगमता से वहां पहुंच सके। दूरभाष संख्या 22309988 द्वारा भी जानकारी प्राप्त की जा सकती है।
- डा० हेडगेवार आरोग्य संस्थान जिला अस्पताल है जिसमें तीनों तरह की चिकित्सा पद्धति (एलौपेथी, आयुर्वेदिक एवं होम्योपैथिक) से इलाज की सामान्य सुविधा उपलब्ध है। अत्यंत गंभीर रोगों से पीड़ित मरीजों को अन्य उच्चतर अस्पतालों में उनके वेहतर इलाज हेतु भेजा जाता है।

अस्पताल में उपलब्ध सेवाएं

हताहत एवं आपातकालीन सेवाएं:

- अस्पताल में प्रसूति व आपातकालीन सेवाएं 24 घंटे उपलब्ध हैं।इन सेवाओं के लिए 24 घंटे चिकित्सक उपलब्ध रहते हैं।
- विशेषज्ञ चिकित्सकों को आवश्यकता पड़ने पर दूरभाष द्वारा सूचित कर बुलाया जाता है।
- आपातकालीन ऑपरेशन थिएटर 24 घंटे खुला रहता है।
- सहायता के लिए आकस्मिक चिकित्सा अधिकारी से व्यक्तिगत एवं दूरभाष संख्या 22393151 पर संपर्क किया जा सकता है। यदि समस्या का समाधान न हो तो मुख्य आकस्मिक चिकित्सा अधिकारी/अतिरिक्त चिकित्सा अधीक्षक/ चिकित्सा अधीक्षक से संपर्क किया जा सकता है।
- गंभीर हालत में लाए गए मरीजों के इलाज में प्राथमिकता दी जाती है। तदुपरांत कागजी कार्यवाही जैसे कि पंजीकरण, मेडिको–लीगल से संबंधित कानूनी कार्यवाही की जाती है। इसका निर्णय कार्यरत चिकित्सक द्वारा ही लिया जाता है।

बाह्यय रोगी विभाग

पंजीकरण का समय : प्रात: 08:30 से दोपहर 12:00 बजे तक (प्रत्येक कार्य दिवस में)
प्रात: 08:30 से प्रात: 11:00 बजे तक (शनिवार में)

क्रम संख्या	विभाग	कमरा न0	ओ पी डी दिवस	ऑपरेशन दिवस
1.	मेडिसिन विभाग	101-104	प्रतिदिन	–
2.	हड्डी रोग विभाग	105-107	प्रतिदिन	बुधवार/शुक्रवार
3.	स्त्री रोग	112-115	प्रतिदिन	सोमवार/बुधवार
4.	चैस्ट क्लिनिक	110	प्रतिदिन	–
5.	दंत विभाग	200-200B	प्रतिदिन	–
6.	आंख	203, 204, 209	प्रतिदिन	सोमवार/वीरवार
7.	बच्चा विभाग	205,206, 207, 208	प्रतिदिन	–
8.	होम्योपैथिक	212-213	प्रतिदिन	–
9.	आयुर्वेदिक	214-215	प्रतिदिन	–
10.	शल्य	302-303	प्रतिदिन	मंगलवार/वीरवार
11.	त्वचा	301, 304	प्रतिदिन	–
12.	कान, नाक व गला	306-307	प्रतिदिन	मंगलवार/शुक्रवार

विशेष ओ पी डी क्लिनिक

क्रम संख्या	विभाग	कमरा न0	ओ पी डी दिवस
1.	कैंसर स्क्रीनिंग क्लिनिक	115, 303, 307	मंगलवार/शुक्रवार
2.	गर्भवती महिलाओं की जाँच	113, 114, 115	मंगलवार/शुक्रवार
3.	मधुमेह क्लिनिक	102, 103	सोमवार/बुधवार **(दोपहर 02:00 बजे से 04:00 बजे तक)**
4.	बच्चों की अस्थमा क्लिनिक	207	बुधवार
5.	वरिष्ठ नागरिकों के लिए रविवारीय क्लिनिक	-	रविवार

अस्पताल में उपलब्ध जाँच संबंधी (Diagnostic) सुविधाएं

समय : प्रात: 08:30 से दोपहर 10:30 बजे तक (प्रत्येक कार्य दिवस में)
प्रात: 08:30 से प्रात: 10:00 बजे तक (शनिवार में)

क्रम संख्या	जाँच संबंधी सेवाएं	कमरा न0	शुल्क
1.	प्रयोगशाला जाँच	39	नि:शुल्क
2.	एक्सरे	010 & 012	नि:शुल्क
3.	अल्ट्रासाउंड	002	रू0 50/- मात्र
		(गर्भवती व गरीबी रेखा से नीचे के मरीजों के लिए नि:शुल्क)	
4.	ई. सी. जी.	आकस्मिक विभाग	नि:शुल्क

अस्पताल में भर्ती मरीजों को सभी जाँच सुविधाएं नि:शुल्क प्रदान की जाती है।

चिकित्सकों की संस्तुति के आधार पर प्रयोगशाला जाँच के सभी सैम्पल आपातकालीन विभाग के पास स्थित केन्द्रीयकृत सैंपल कलैक्शन सैंटर में प्रात: 8:30 से 10:30 तक एकत्र किए जाते हैं। अंतरंग व आपातकालीन विभाग से प्राप्त जाँच के सैंपल के जाँच की सुविधा 24 घंटे उपलब्ध है।

दवा वितरण

- दिल्ली सरकार के औषधि सिद्धांतों के अनुसार अस्पताल में उपलब्ध दवाएँ, दवा वितरण केन्द्र में स्थित विभिन्न खिड़कियों से नि:शुल्क पांच से सात दिनों के लिए वितरित की जाती है। गंभीर मरीजों के लिए दवा वितरण एक महीने के लिए की जाती है। केन्द्रीय खरीद संस्था से दवाईयों की खरीद की जाती है।
- **दवा वितरण के लिए औसत प्रतीक्षा का समय लगभग 25 मिनट**
- महिलाओं, पुरूषों, वरिष्ठ नागरिकों, शारिरिक रूप से अशक्त व दिल्ली सरकार के कर्मचारी स्वास्थ्य कार्यक्रम के अंतर्गत स्वास्थ्य कार्ड धारी कर्मचारियों को दवाओं का वितरण अलग–अलग खिड़कियों से किया जाता है।

अंतरंग मरीजों के लिए सुविधा (INDOOR PATIENT FACILITIES) **

क्रम संख्या	विभाग	बिस्तरों की संख्या	वार्ड लोकेशन
1.	आकस्मिक वार्ड	16	भूतल
2.	महिला रोग एवं प्रसूति वार्ड	36	प्रथम तल
3.	बच्चा वार्ड	20	प्रथम तल
4.	बाल आपातकालीन	14	प्रथम तल
5.	प्रसूति गृह	26	द्वितीय तल
6.	मेडिसिन वार्ड	36	तृतीय तल
7.	होम्योपैथी	02	तृतीय तल
8.	आयुर्वेद	02	तृतीय तल
9.	शल्य चिकित्सा वार्ड	24	चतुर्थ तल
10	हड्डी वार्ड	12	चतुर्थ तल
11	कान,नाक व गला	6	पंचम तल
12	आँख	6	पंचम तल

** उपरोक्त सभी विभागों के लिए शुल्क आधारित निजी विस्तरों का प्रावधान भी है जिनकी संख्या 24 है। (ये सभी बिस्तर 200 बिस्तरों की संख्या में सम्मिलित हैं)

- अस्पताल के मुख्य आपातकालीन क्षेत्र में 6 बिस्तरों का अलग से आपातकालीन वार्ड भूतल पर स्थित है।
- अंतरंग वार्ड में दाखिल सभी मरीजों को चिकित्सकों व आहार विशेषज्ञ द्वारा संस्तुति किया हुआ भोजन नि:शुल्क दिया जाता है।
- अंतरंग वार्ड में दाखिल मरीजों के परिचारकों/रिश्तेदारों को एक परिचारक पास दिया जाता है।

मरीजों से मिलने का समय : गर्मियों में सांय 05:00 बजे से सांय 07:00 बजे तक
सर्दियों में सांय 04:00 बजे से सांय 06:00 बजे तक

शल्य चिकित्सा सुविधाएँ (Operation Theatre)

अस्पताल में 6 ओ. टी. हैं जिनकी स्थिति इस तरह से है :

ओ. पी. डी. (द्वितीय तल) – माईनर ओ. टी. (1)
आपातकालीन क्षेत्र भूतल – आपातकालीन ओ. टी. (1)
वार्ड ब्लॉक द्वितीय तल – जनरल ओ. टी. (4)

अस्पताल में परिवार कल्याण सेवाएँ भी उपलब्ध हैं

रक्त कोष सुविधा (Blood Bank)

अस्पताल का रक्त कोष आपातकालीन ब्लॉक के प्रथम तल पर स्थित है। रक्त कोष सुविधाएँ 24 घंटे उपलब्ध हैं। रक्तदान प्रात: 09:00 बजे से सांय 08:00 बजे तक स्वीकार किया जाता है। रक्तकोष में हैपेटाइटिस बी व सी, सिफलिस व एच आई वी जाँच की सुविधा उपलब्ध है। इसके अतिरिक्त गर्भवति महिलाओं के रक्त नमूनों में डीसीटी, आईसीटी, एचबीएसएजी जाँच व एचआईवी/एड्स की जाँच सुविधा उपलब्ध है। आईसीटीसी (इंटिग्रेटिड काउंसलिंग एन्ड टैस्टिंग सैंटर) में एच आई वी की जाँच व निदान की सुविधा एवं पीपीटीसीटी (प्रिवेंशन ऑफ पेरेन्ट टू चाईल्ड ट्रांसमिशन) जाँच की सुविधाएँ उपलब्ध है।

अन्य सुविधाएँ

क्रम संख्या	सेवाएँ	कमरा न0	दिवस	शुल्क
1.	टीकाकरण	210	प्रतिदिन	नि:शुल्क
2.	इंजेक्शन रूम	211		
3.	औषधालय	भूतल	प्रतिदिन	नि:शुल्क
4.	फिजियोथेरेपी	909 (बेसमेंट)	प्रतिदिन	नि:शुल्क

वरिष्ठ नागरिकों के लिए उपलब्ध सुविधाएँ

वरिष्ठ नागरिकों को प्राथमिकता के आधार पर सुविधाएँ उपलब्ध करायी जाती है। पंजीकरण/दवा वितरण के लिए अलग काउंटर की व्यवस्था की गई है। बाहय रोगी विभाग में वरिष्ठ नागरिकों को बिना पंक्ति के चिकित्सक को दिखाने का प्रावधान है। इसके अतिरिक्त **प्रत्येक रविवार में वरिष्ठ नागरिकों के लिए विशेष क्लिनिक की सुविधा है।**

अन्य सुविधाएँ

- पीने का शीतल जल
- ओपीडी व आपातकालीन में व्हील चेयर व ट्राली उपलब्ध हैं।
- गंभीर रोगों से पीड़ित मरीजों को एंबुलेंस के माध्यम से उच्चतर अस्पताल में स्थानांतरित करने की सुविधा
- प्रसूति के समय गर्भवती महिलाओं को अस्पताल में लाने व प्रसूति पश्चात एंबुलेंस के माध्यम से छोड़ने की सुविधा
- निर्बाध विद्युत आपूर्ति के लिए जेनरेटर की सुविधा
- लिफ्ट व जन सुविधाएँ
- दिल्ली सरकार की जननी सुरक्षा योजना के तहत अस्पताल में भर्ती प्रसूति मामलों में गरीबी रेखा के नीचे के मरीजों को नकद लाभ की सुविधा उपलब्ध है।
- दिल्ली सरकार की जननी शिशु सुरक्षा कार्यक्रम के तहत गर्भवती महिलाओं को शून्य व्यय पर ईलाज की सुविधा उपलब्ध है।

निम्न सुविधाएँ भविष्य में उपलब्ध कराने की योजना

डाईलिसिस, थैलेसिमिया यूनिट।

शिकायत निवारण

अस्पताल में कई अवसरों पर आपकी उम्मीदों के अनुसार सेवाएँ उपलब्ध नहीं हो पाती। अत: अपनी शिकायत या सुझाव हमें जरूर बतायें। अस्पताल के मुख्य स्थलों पर शिकायत/सुझाव पेटी लगाई गई है। सभी प्राप्त शिकायतों व सुझावों पर पूरा ध्यान दिया जाता है। हमारा उद्देश्य है कि आपकी वास्तविक शिकायतों का त्वरित निवारण हो। हम आपको बेहतर सेवाएँ उपलब्ध कराने के लिए हरसंभव प्रयास करते हैं। इन सब के अतिरिक्त सूचना के अधिकार कानून के तहत भी जानकारियाँ प्राप्त की जा सकती है।

उपभोक्ताओं के कर्तव्य

1. अस्पताल की सफलता इस पर निर्भर करती है कि उपभोक्ता हमें सहयोग दें।
2. अस्पताल कर्मी अत्यंत विपरीत स्थितियों में भी अपनी सेवाएँ उपलब्ध कराने के तत्पर रहते हैं अत: अच्छे कार्यो को सराहें/प्रशंसा करें।
3. कोई ऐसा कार्य न करें जिससे अन्य मरीजों को असुविधा हो।
4. अस्पताल को साफ सुथरा बनाए रखने में हमारी सहायता करें।
5. अस्पताल में उपलब्ध सुविधाओं का इस्तेमाल ध्यान से करें।
6. दलालों से सावधान रहें।
7. अस्पताल परिसर धूम्रपान निषेध क्षेत्र है अत: इसका ध्यान रखें।

8. कृपया अस्पतालकर्मियों/अधिकारियों से कोई अवांछित माँग न करें।
9. अपने रचनात्मक सुझाव व फीडबैक चिकित्सा अधीक्षक को संबोधित करते हुए लिखें।
10. कृपया अपनी पुरानी ओपीडी की पर्ची ले कर आएं।
11. अल्ट्रासाउंड के अतिरिक्त सभी सेवाएँ नि:शुल्क उपलब्ध हैं।
12. गर्भवती व गरीबी रेखा के नीचे के मरीजों के लिए अल्ट्रासाउंड नि:शुल्क है।

विद्यार्थियों के लिए प्रशिक्षण की सुविधा

अस्पताल के औषधालय, फिजियोथेरेपी, नर्सिंग सेवा व जाँच प्रयोगशाला में दिल्ली के विद्यार्थियों के लिए तकनीकी प्रशिक्षण की सुविधा उपलब्ध है।

हम आपकी सहायता बेहतर कर सकें इसके लिए आप हमारी सहयता करें।

अस्पताल में उपलब्ध सेवाएँ बिना किसी पूर्व सूचना के परिवर्तित की जा सकती है।