भारत सरकार

स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय

स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या: 3236

08 अगस्त, 2025 को पूछे जाने वाले प्रश्न का उत्तर

सीजीएचएस लाभार्थियों को चिकित्सकों द्वारा लिखी गई दवाओं से वंचित करना

3236. श्री अ. मनिः

श्री नवसकनी के.:

श्री जी. सेल्वमः

श्री सी. एन. अन्नादुरईः

क्या **स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे किः

(क) क्या सरकार को इस बात की जानकारी है कि केन्द्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना के लाभार्थियों को प्रायः विशेषज्ञ चिकित्सकों द्वारा लिखी गई जीवन रक्षक अथवा शल्यक्रिया के पश्चात् लिखी जाने वाली आवश्यक दवाओं से इस आधार पर मना कर दिया जाता है कि ऐसी दवाओं को सीजीएचएस की मांग सूची में शामिल नहीं किया जाता है;

(ख) यदि हां, तो क्या सरकार ने सीजीएचएस लाभार्थियों को खुले बाजार से ऐसी दवाएं खरीदने और प्रतिपूर्ति का दावा करने की अनुमति देते हुए कोई दिशानिर्देश जारी किए हैं, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ग) क्या सरकार ने पैनलबद्ध अस्पतालों अथवा विशेषज्ञों द्वारा लिखी गई नई अथवा आवश्यक दवाओं को सीजीएचएस की दवा सूची में समय पर शामिल करने के लिए कोई तंत्र निर्धारित किया है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(घ) क्या मुख्य चिकित्सा अधिकारी (सीएमओ) किसी रोगी को निर्धारित दवाएं न देने के लिखित कारण बताने के लिए बाध्य है और यदि हां, तो ऐसी कार्रवाई को शासित करने वाले नियमों अथवा दिशानिर्देशों सहित तत्संबंधी ब्यौरा क्या है;

(ङ) क्या सरकार ऐसे इंकारों की निगरानी करती है और गैर-अनुपालन अथवा दवाइयां उपलब्ध कराने में विफलता के लिए मुख्य चिकित्सा अधिकारी के विरुद्ध कोई कार्रवाई की जा रही है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है; और

(च) क्या सरकार का विचार देश में सीजीएचएस लाभार्थियों के लिए शिकायत निवारण तंत्र को सुदृढ़ करने का है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय में राज्य मंत्री

(श्री प्रतापराव जाधव)

(क) से (च): सरकारी दिशानिर्देशों के अनुसार, सीजीएचएस दवाएँ सीजीएचएस की दवा सूची से विहित की जाती हैं। ऐसी दवाओं, जो दवाएं इस सूची में नहीं हैं और ₹1500 प्रति सप्ताह से अधिक कीमत वाली हैं, उनके

लिए अधिकृत स्थानीय केमिस्ट के माध्यम से ऑर्डर करने से पहले, संबंधित अपर निदेशक (दिल्ली/एनसीआर के लिए एमएसडी, अन्य के लिए सिटी ए डी) के पूर्व-अनुमोदन की आवश्यकता होती है।

जारी निर्देशों के अनुसार, सीजीएचएस डॉक्टर द्वारा लिखी गईं दवाओं के उपलब्ध न होने पर उनका वैकल्पिक ब्रांड आरोग्य केंद्रों के माध्यम से उपलब्ध कराता है, या एएलसी के माध्यम से उसी ब्रांड का ऑर्डर करता है। सीजीएचएस लाभार्थियों को प्रतिपूर्ति के लिए खुले बाजार से ऐसी दवाएँ खरीदने की अनुमति नहीं है।

ज्यादा कीमतवाली या प्रतिबंधित दवाओं (जैसे कैंसर-रोधी और इम्यूनोथेरेपी दवाएं) के निर्गमन के संबंध में बनाए गए दिशानिर्देशों के अंतर्गत दवा की लागत और प्रकार के आधार एक निर्धारित अनुमोदन तंत्र है, जिसमें अपर निदेशक, सीजीएचएस और स्थायी तकनीकी समिति (एसटीसी) शामिल है। अनुमोदित मामलों की आवृत्ति के आधार पर समयबद्ध तरीके से ऐसी दवाओं को प्रतिबंधित दवाओं की ऑनलाईन सूची में शामिल करने का भी प्रावधान है।

सीजीएचएस में एक मजबूत शिकायत निवारण तंत्र मौजूद है।

1. आंतरिक शिकायत मॉड्यूल

क. सीजीएचएस ने एक विशेष ऑनलाइन शिकायत मॉड्यूल विकसित किया है।

ख. यह सीजीएचएस वेब पोर्टल के माध्यम से सुलभ है, जिसके द्वारा निम्नलिखित प्रकार की शिकायतें सीधे दर्ज की जा सकती हैं:

i. चिकित्सा प्रतिपूर्ति दावे (एमआरसी)
ii. दवा की उपलब्धता
iii. प्लास्टिक कार्ड जारी करने में देरी
iv. ऑनलाइन अपॉइंटमेंट संबंधी समस्याएं
v. सामान्य स्वास्थ्य केंद्र संबंधी शिकायतें

2. केंद्रीकृत कॉल सेंटर

क. टोल-फ्री नंबर: 1800-208-8900.

ख. इससे सामान्य प्रकार की समस्याओं पर तत्काल प्रतिक्रिया दी जाती है और अनुवर्ती कार्रवाई के लिए शिकायतें दर्ज की जाती हैं।

3. सीपीजीग्राम्स एकीकरण

सीजीएचएस केंद्रीकृत लोक शिकायत निवारण एवं निगरानी प्रणाली (सीपीग्राम्स): https://pgportal.gov.in के साथ जुड़ा हुआ है।

4. स्वयं उपस्थित होकर तथा लिखित शिकायतें

क. ईमेल

ख. सीजीएचएस आरोग्य केंद्र या निदेशालय को पत्र

ग. कार्यालयों में स्वयं जाकर शिकायत करना

5. सीजीएचएस पंचायतें

क. सीजीएचएस के अंतर्गत सामुदायिक शिकायत समाधान मंच, शहरों में आयोजित किया जाता है।

ख. इसका समन्वय अपर निदेशक द्वारा किया जाता है।

ग. इसमें हितधारकों (मुख्यतः पेंशनभोगियों) के साथ खुला संवाद शामिल है ताकि स्थायी और प्रणालीगत समस्याओं का समाधान किया जा सके।

6. सलाहकार समितियाँ

(क) स्थानीय सलाहकार समिति (एलएसी)

i. गठन: प्रभारी सीएमओ, क्षेत्र कल्याण अधिकारी, पेंशनभोगी प्रतिनिधि, निवासी कल्याण संघ (आरडब्ल्यूए) प्रतिनिधि और केमिस्ट।

ii. उद्देश्य: आरोग्य केंद्र के स्तर पर स्थानीय रूप से शिकायतों का समाधान करना।

iii. आवृत्ति: प्रत्येक माह का दूसरा शनिवार

(ख) क्षेत्रीय सलाहकार समिति (ज़ैडएसी)

i. गठन: अपर निदेशक, एडबल्यूओ, पेंशनभोगी प्रतिनिधि, सीएमओ आरएच, प्रशासनिक अधिकारी, सूचीबद्ध अस्पताल के प्रतिनिधि।

ii. आवृत्ति: प्रत्येक माह का चौथा शनिवार

मंत्रालय ने सेवा प्रदायगी में सुधार हेतु सूचना प्रौद्योगिकी के उपयोग का लाभ उठाने का कार्य शुरू किया है। वेबसाइट की विशेषताओं में, लाभार्थियों के लिए इलेक्ट्रॉनिक मेडिकल रिकॉर्ड (ईएमआर) की उपलब्धता, दवा ट्रैकिंग सुविधा, पेंशनभोगियों के लिए सीजीएचएस अंशदान के ऑनलाइन भुगतान हेतु भुगतान गेटवे के साथ एकीकरण, शामिल हैं।

*****