

Information Layout

Programme: MEDICAL HELPLINE: 104

Introduction: The Government has set up an inbound Medical Helpline for the convenience of the general public. This call center is functioning round the clock 24X7 hrs and in this helpline the services are available in three languages, viz. Punjabi, Hindi and English.

Background: The Government has started 104 Medical Helpline call center from June 2014, for which the State Government has entered into an agreement with M/s Ziqitza Healthcare Limited Mumbai through tendering process only for three years. After successful completion of the tenure of three years again floated the tender for next three years. In this tender the successful bidder (L1) M/s Aryabhat Computers, Patna with consortium partner M/s HB Software Solutions India Pvt. Ltd., Gurugram, Haryana has taken the rights of this Medical Helpline 104 from September, 2017. The Call Centre has already been setup at SDH Kharar (Sahibzada Ajit Singh Nagar) & this Medical Helpline can be availed 24x7 hrs free of cost to all the citizens in the State of Punjab from anywhere by dialing no.104 from any Landline or Mobile phone.

The aim is to provide information or advice for health related services to general public about queries in the following areas:

1. Information Directory for tracking health services providers/institutions, diagnostic services, hospitals etc.
2. Complaint Registration about person/institution relating to deficiency of services, negligence, corruption, etc. in government healthcare institutions.
3. Advice on long term ill conditions like diabetes, heart issues etc.
4. Response to health scares and other localized epidemics.
5. Counseling and advice (stress, depression, anxiety, post-trauma recovery, HIV, AIDS, RTI, STI etc.)
6. Health and symptoms checker (initial assessment, flu advice, pregnancy related information etc)
7. First aid information and advice.
8. Any other health related services/issues.

Current Status: Currently this helpline is having 10 seats. Each seat is expected to take approximately 300 calls per day.

Nodal Officers: Er. Manoj Modi,
Bio Medical Engineer, Punjab Health Systems Corporation, Mohali
Contact No. 8872449555

Contd..2..

Achievement:

Dash Board

Call Details Dashboard	1st September 2017 – 31st March 2018
Complaints	1895
Counseling Cases	71
Information	44227
Medical Advice	3009
Suggestion	38
Call diverted to 108 helpline	257
Total Inbound - Relevant Calls	49497
Non Relevant Calls	69547
Outbound Calls	38110
Total Calls Inbound and Outbound	157154

Photographs:



ਹੈਲਪਲਾਈਨ 104 ਬਾਰੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ ਦਾ ਕੰਮ ਅਧਿਆਪਕਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇ

ਪੱਤਰ ਪ੍ਰੇਰਕ

ਮੰਤੀ ਅਹਿਮਦਗੜ੍ਹ, 7 ਵਰਵਰੀ

ਸੱਤ ਮਹੀਨੇ ਪਹਿਲਾਂ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰ ਭਲਾਈ ਵਿਭਾਗ ਵੱਲੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੈਡੀਕਲ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 104 ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਆਮ ਲੋਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦਾ ਕੰਮ ਹੁਣ ਸਰਕਾਰੀ ਅਤੇ ਮਾਨਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਸਕੂਲਾਂ ਦੇ ਅਧਿਆਪਕ ਪੂਰਾ ਕਰਨਗੇ ਸਰਬ ਸਿੱਖਿਆ ਅਭਿਆਨ ਅਥਾਰਟੀ ਪੰਜਾਬ ਦੇ ਵਧੀਕ ਪ੍ਰਾਜੈਕਟ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਵੱਲੋਂ ਜਾਰੀ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪੱਤਰ ਰਾਹੀਂ ਇਲਾਕੇ ਦੇ ਜ਼ਿਲ੍ਹਾ ਸਿੱਖਿਆ ਅਧਿਕਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਸਕੂਲ ਮੁਖੀਆਂ ਨੂੰ ਹਦਾਇਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ ਕਿ ਉਹ 24 ਜੂਨ 2014 ਨੂੰ ਸ਼ੁਰੂ ਕੀਤੀ ਗਈ ਮੈਡੀਕਲ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਬਾਰੇ ਆਪਣੇ ਇਲਾਕੇ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਗਰੂਕ ਕਰਨ। ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਲੋਕਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਦੰਗਾਂ ਬਾਰੇ ਭਾਵੇਂ ਕੋਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਨਿਰਦੇਸ਼ ਨਹੀਂ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਪਰ ਸਥਾਨਕ ਸ਼ਹਿਰ ਅਤੇ ਲਾਗਲੇ ਪਿੰਡਾਂ ਦੇ ਸਕੂਲ ਮੁਖੀਆਂ ਨੇ ਸਵੇਰ ਦੀ ਪ੍ਰਾਰਥਨਾ ਸਭਾ ਅਤੇ ਨੈਟਿਸ ਬੋਰਡਾਂ ਰਾਹੀਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਿਦਿਆਰਥੀਆਂ ਅਤੇ ਅਧਿਆਪਕਾਂ

ਨੂੰ ਦੇਣੀ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿੱਤੀ ਹੈ। ਪੱਤਰ ਅਨੁਸਾਰ ਸਰਕਾਰ ਦੇ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਇਹ ਲਿਆਂਦਾ ਗਿਆ ਸੀ ਕਿ ਆਮ ਲੋਕ ਅਤੇ ਖਾਸ ਕਰਕੇ ਪਿੰਡਾਂ ਦੇ ਵਸਨੀਕ ਹੁਣ ਤੱਕ ਇਸ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਤੋਂ ਕੋਈ ਖਾਸ ਲਾਹਾ ਨਹੀਂ ਲੈ ਸਕੇ ਕਿਉਂਕਿ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਸੀ।

ਚੌਵੀ ਘੰਟੇ ਚੱਲਣ ਵਾਲੀ ਇਸ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦੇ ਹੱਲ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਡਾਕਟਰ, ਮਾਹਰ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਮਚਾਰੀ ਪੂਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵੇਗਾ। ਇਸ ਸਕੀਮ ਅਧੀਨ ਸੂਬੇ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਵਿਅਕਤੀ ਆਪਣੀ ਬਿਮਾਰੀ ਦੇ ਇਲਾਜ, ਐਮਬੀਬੀਐਸ ਡਾਕਟਰਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਵੱਲੋਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਸਿਹਤ ਕੇਂਦਰ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਲੈ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਸ਼ਸ਼ਟ ਦਾ ਸ਼ਿਕਾਰ ਬਿਰਧ ਅੰਰਤਾਂ, ਬੱਚੇ, ਏਡਜ਼, ਨਸ਼ਿਆਂ ਅਤੇ ਹੋਰ ਸਮਾਜਿਕ ਲਾਹਨਤਾਂ ਦੇ ਸ਼ਿਕਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਵੀ ਆਪਣੀ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਇਸ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਦਾ ਲਾਹਾ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਫੰਡਾ ਤੈਯਾਰ ਥਾ ਪਰ '104' ਨੇ ਛਾਚਾ ਲਿਆ ਰਵਿੰਦਰ ਕੋ

■ ਮਰਨੇ ਸੇ ਪਹਲੇ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਪਰ ਕਾਲ ਕੇ ਦੌਰਾਨ ਕਾਊਂਸਲਿੰਗ ਨੇ ਮਨ ਸੇ ਨਿਕਾਲਾ ਸੁਸਾਇਡ ਕਾ ਖ਼ਯਾਲ

ਲੁਧਿਆਣਾ, 1 ਦਿਸੰਬਰ (ਬਿਪਨ ਭੰਡ) : ਫਾਲੀਕੂਡ ਸੂਚੀ 'ਲਗੇ ਰਹੀ ਮੁੰਨਾ ਘਾਠ' ਕਾ ਏਕ ਸੀਨ ਥਾ, ਕਿਸਮੇਂ ਚੋਖਰ ਮਾਕੀਟ ਮੇਂ ਅਸਨੇ ਪਿਠਾ ਕੇ ਸ਼ਾਤ ਲਾਭ ਰੁਪਏ ਗੰਗਾ ਚੁਕਾ ਯੁਕਕ ਖ਼ੁਦਕੁਸ਼ੀ ਕਰਨੇ ਲਾਗਾ ਹੋਤਾ ਹੈ। ਲੇਕਿਨ ਅਚਾਨਕ ਕੁਝ ਮੁੰਨਾ ਘਾਠ ਕੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਪਰ ਡਾਕਲ ਕਰ ਦੇਤਾ ਹੈ। ਮੁੰਨਾ ਘਾਠ ਕੀ ਕਾਊਂਸਲਿੰਗ ਤੁਸਕੇ ਮਾਇੰਡ ਕੀ ਚਿੰਤਾ ਕਰ ਦੇਤੀ ਹੈ ਐਰ ਕੁਝ ਖ਼ੁਦਕੁਸ਼ੀ ਕਾ ਈਰਾਧ ਮਨ ਸੇ ਨਿਕਾਲਾ ਦੇਤਾ ਹੈ। ਲੁਧਿਆਣਾ ਕੇ ਖ਼ਾਨਾ ਮੇਂ ਥੀ ਕੁਝ ਏਸਾ ਹੀ ਹੁਆ। ਤੁਸਕੇ ਏਕ ਯੁਕਕ ਨੇ ਫੰਡਾ ਲਾਗਾਨੇ ਸੇ ਪਹਲੇ ਅਚਾਨਕ 104 ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਪਰ ਏਕ ਕਾਲ ਨੇ ਮਰਨੇ ਸੇ ਕੁਝਾ ਲਿਆ।

ਸਿਵਿਲ ਸਰਵਿਸੇਜ ਕੀ ਤੈਯਾਰੀ ਕਰ ਏ ਯੁਕਕ ਕੀ ਸੁਸਾਇਡ ਛੇ ਬਚਾਯਾ

ਤੈਯਾਰੀ ਕਰ ਰਹਾ ਹੈ। ਆਈ. ਏ. ਏ. ਬਨਨੇ ਕਾ ਖ਼ਾਬ ਸੰਜੋਧੇ ਰਵਿੰਦਰ ਦਸ ਸੇ 12 ਘੰਟੇ ਤਕ ਪੜ੍ਹ ਗਾ ਰਹਿਤਾ ਹੈ। ਤੁਸਕੇ ਦੌਰਾਨ ਤੁਸਕੇ ਮਨ ਮੇਂ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਕਹਾਂ ਸੇ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਡਾਕਲ ਪਰ ਕਰ ਗਏ। ਤੁਸੇ ਨੌਂਦ ਨਹੀਂ ਆਤੀ ਥੀ। ਸ਼ਾਹ ਦਿਨ ਮਨ ਤਚਾਟ ਰਹਨੇ ਲਾਗਾ। ਪੜ੍ਹਨੇ ਕੀ ਥੀ ਮਨ ਨਹੀਂ ਕਰ ਗਾ ਥਾ। ਤੁਸੇ ਸਬ ਪ੍ਰਾਕ੍ਰਮਸ ਕਾ ਹਲ ਤੁਸੇ ਖ਼ੁਦਕੁਸ਼ੀ ਲਾਗਾ। ਤੁਸਨੇ ਗੁਗਲ ਬਚ ਈੰਜਨ ਪਰ ਮਰਨੇ ਕੇ ਆਸਾਨ ਰੀਊਕੇ ਕੇ ਕਾਰੇ ਮੇਂ ਸਚ ਕਰਨਾ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰ ਦਿਆ। ਅਖ਼ਬਾਰੀ ਮੇਂ ਥੀ ਸੁਸਾਇਡ ਕੀ ਖ਼ਬਰ ਪੜ੍ਹਨੇ ਮੇਂ ਦਿਲਚਸਪੀ ਲੇਨੇ ਲਾਗਾ।

ਪਰਿਵਾਰ ਸ਼ਾਦੀ ਪਰ ਗਯਾ, ਮਰਨੇ ਕੀ ਕਰ ਲੀ ਥੀ ਤੈਯਾਰੀ

ਤੁਸਨੇ ਗੈਸ ਦਿਨ ਪਹਲੇ ਮਰਨੇ ਕੀ ਪੂਰੀ ਯੋਜਨਾ ਕਰ ਲੀ ਥੀ। ਖ਼ੁਦ ਰਵਿੰਦਰ ਕਰ ਗਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸ ਦਿਨ ਤੁਸਕੀ ਫੰਜੀ, ਕੁਝ ਕੇ ਮਾਂ-ਬਾਪ ਸ਼ਾਦੀ ਸਮਾਗੇ ਮੇਂ ਗਏ ਹੁਏ ਥੇ। ਗ਼ਾਠਤ ਪੱਚੇਰ ਪਰ ਸਿੱਧੇ ਘਰੇ ਥਾ, ਜਾਕਿ ਤੁਸਕੀ ਮੰਗਲ ਪਰ ਕਰ ਅਠੇਲਾ ਥਾ। ਰਵਿੰਦਰ ਕੇ ਸੁਭਾਇਕ ਕੋਚ ਫਿਲ ਥਾ ਕਿ ਆਜ ਕੁਝ ਖ਼ੁਦ ਕੀ ਖ਼ੁਫ ਕਰ ਲੇਗਾ। ਰਵਿੰਦਰ ਕਾ ਡੰਗਮਾ ਕਰ ਲਾਮਿਮ ਥੀ ਕਰ ਲੀ ਕਿ ਫਿਲੇ ਪਰ ਠੇਕੇ ਰਵੀਂ ਲਟਕਾਕਰ ਡੁਲ ਜਾਗਾ ਹੈ।

ਮਾਝੀ ਮੇਰਾ ਤੋ ਆਜ ਤਕ ਮੋਗ ਪੜ ਚੁਕਾ ਹੋਤਾ

ਰਵਿੰਦਰ ਕੇ ਸੁਭਾਇਕ ਪਿਠਲੇ ਹਥੇ ਕੁਝ ਸਿਵਿਲ ਅਸਪਤਾਲ ਖ਼ਾਨਾ ਮੇਂ ਕਾਡ ਡੀਨੇਟ ਕਰਨੇ ਗਯਾ ਥਾ। ਕਹਾਂ ਹੋਇੰਗ ਪਰ 104 ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਕੇ ਕਾਰੇ ਮੇਂ ਪੜਾ ਗਾ। ਤੁਸ ਰਾਤ ਪਤਾ ਨਹੀਂ ਕੈਸੇ 104 ਕੀ ਰਕ ਖ਼ਾਲ ਕਲਾ ਗਯਾ ਐਰ ਨੰਬਰ ਡਾਕਲ ਕਰ ਦਿਆ। ਆਇਟਰ ਨੇ ਫੋਨ ਲਾਈਨ ਸਾਡਕੋਲੀਕਲ ਡੀਲਰ ਡਾ. ਕਰਿਤਾ ਸੇ ਕਾਨੈਕਟ ਕਰ ਦੀ। ਡਾ. ਕਰਿਤਾ ਦਸ ਮਿਨਟ ਕਾ ਕਰਨੀ ਰਹੀ। ਪਹਲੇ ਤੀ ਕੁਝ ਨਹੀਂ ਮਾਨ ਰਹਾ ਥਾ ਕਿਉਂਕਿ ਤੁਸਨੇ ਸੁਸਾਇਡ ਟੈਬਲੀਟ ਨ ਕਰਾਫਮਕ ਮਾਠ ਕੀ ਖ਼ੁਫ ਕਰਨੇ ਕੇ ਲਿਏ ਕੁਝ ਕਾਰੇ ਕਰਾਏ, ਕਿਸੇ ਤੁਸਕੇ ਮਨ ਸੇ ਸੁਸਾਇਡ ਕਾ ਖ਼ਾਲ ਨਿਕਲ ਗਯਾ। ਏਕ ਦਿਨ ਕਾਡ ਟੀਬਰਾ ਡਾ. ਕਰਿਤਾ ਸੇ ਕਾਡ ਡੁੰਡ। ਤੁਸਨੇ ਅਪਨੀ ਕਾਲੇ ਵ ਪ੍ਰਾਕ੍ਰਮਸ ਪਲੀ ਸੇ ਚੋਖਰ ਕਰਨੇ, ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਖ਼ਾਬਰੇ ਅਨੇ ਪਰ ਚੋਖਰ ਪਰ ਨਿਕਲ ਜਾਨੇ ਸਮੇਤ ਕੁਝ ਅਨ੍ਯ ਟਿਪਸ ਥੀ ਦਿਏ, ਕਿਸੇ ਨੌਂਦ ਅਠੀ ਅਨੇ ਲਗੀ ਐਰ ਮਾਇੰਡ ਥੀ ਰਿਲੇਕਸ ਹੋ ਗਯ। ਰਵਿੰਦਰ ਕੇ ਸੁਭਾਇਕ ਤੁਸ ਦਿਨ 104 ਪਰ ਕਾਲ ਨ ਕੀ ਹੋਤੀ, ਤੋ ਆਜ ਤਕ ਮੇਰਾ ਮੋਗ ਥੀ ਪੜ ਗਯਾ ਹੋਤਾ।

ਕੋਠੇਰ ਟ੍ਰੈਂਸ ਮੇਂ ਲਗ ਰਹਾ ਥਾ ਕਾਲਰ : ਪ੍ਰਮੋਦ ਕੁਮਾਰ

ਕੋਠੇਰ ਸਿਵਿਲ ਅਸਪਤਾਲ ਮੇਂ ਕਾਡੇ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 104 ਕੇ ਕੰਟਰੋਲ ਰੂਮ ਕੇ ਟੀਮ ਲੀਡਰ ਪ੍ਰਮੋਦ ਕੁਮਾਰ ਕੇ ਸੁਭਾਇਕ ਕਾਲ ਕਰਨੇ ਕਾਲਾ ਯੁਕਕ ਕੋਠੇਰ ਕਾਠ ਮੇਂ ਲਗ ਰਹਾ ਥਾ। ਕੁਝ ਕਾਰ-ਕਾਰ ਸੁਸਾਇਡ ਕੀ ਕਾਲ ਕਰ ਰਹਾ ਥਾ। ਡਰ ਥਾ ਕਿ ਕੁਝ ਮਲਤ ਕਾਠ ਨ ਡਗੇ ਲੇ। ਇਸਲਿਏ ਕੁਰੇਰ ਰਿਸ਼ਾਸ ਕਿਆ ਗਯਾ। ਕਾਡ ਮੇਂ ਫੀਡਬੈਕ ਕਾਲ ਕੀ ਗਈ ਤੋ ਯੁਕਕ ਨੇ ਕਤਾਗ ਕਿ ਕੁਝ ਪੂਰੀ ਤਰਫ ਸੇ ਟੀਕ ਹੈ।

ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਪਰ ਬਨਾ ਹੈ ਡਾਕਟਰੀ ਕਾ ਪੈਨਲ

ਹੈਲਪਲਾਈਨ 104 ਕੇ ਆਪੀਸਲ ਮੈਂਬਰ ਕੁਮਾਰ ਕੇ ਸੁਭਾਇਕ ਕੀਬੀਕੀ ਫੋਟੋ ਕਮ ਕਰਨੇ ਕਾਲੇ ਕੰਟਰੋਲ ਰੂਮ ਪਰ 12 ਘੰਟੇ ਏਕ ਏ. ਡੀ. ਡੀ. ਏ. ਡਾਕਟਰ ਕ ਕਾਡਕੋਲੀਕਲ ਕੀਲਰ ਟੈਕਨੋਲੋਜੀ ਹੈ। ਡਾਕਟਰੀ ਕਾ ਏਕ ਪੈਨਲ ਥੀ ਅਲਗ ਸੇ ਕਨਾ ਹੈ। ਮਰੀਜ ਕੀ ਸਮਸਯਾ ਸੁਨਨੇ ਕੇ ਕਾਡ ਸੰਬੰਧਿਤ ਡਾਕਟਰ ਕੋ ਕਾਲ ਕਾਨੈਕਟ ਕਰ ਦੀ ਜਾਤੀ ਹੈ। ਪੂਰੀ ਟੀਮ ਖੁਬ ਹੈ ਕਿ ਕੁਝ ਏਕ ਯੁਕਕ ਕੀ ਯਾਨ ਕਰਨੇ ਮੇਂ ਸਾਫਲ ਹੈ।

ਜੂਨ 2014 ਮੇਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰ ਥੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ

ਆਪੀਸਲ ਮੈਂਬਰ ਕੁਮਾਰ ਕੇ ਸੁਭਾਇਕ ਜੂਨ 2014 ਮੇਂ ਕਾਡ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰ ਥੀ। ਤੁਸ ਪਰ ਡਾਕਟਰੀ ਡਾਕਟਰ ਸੇ ਮੁਫ ਮੈਡੀਕਲ ਏਡਕਾਡ, ਕਾਡਕੋਲੀਕਲ ਹੈਲਪ ਸਰਵਿਸ ਕੀ ਜਾਨਕਾਰੀ ਥਾ ਕੰਟਰੋਲ ਥੀ ਕੀ ਯਾ ਕਰਨੀ ਹੈ।

Medical helpline comes to rescue of patient

TRIBUNE NEWS SERVICE

LUDHIANA, MAY 15
Medical helpline 104 came to the rescue of a patient who was admitted at Civil Hospital and was not able to get blood.

Himmat Thakur called up 104 and lodged a complaint against the staff of Civil Hospital, Ludhiana. As per complainant, his wife Madhu was pregnant and admitted to the ESI Hospital, Ludhiana and required A(+) blood urgently. He rushed her to the Civil Hospital, Ludhiana. But the laboratory staff of the hospital denied

providing blood.

Complainant added that he waited for long time. Himmat Thakur lodged complain at 104 Medical Helpline. The complaint was recorded under emergency category and the matter was taken by 104 Medical Helpline to the concerned Senior Medical Officer, Civil Hospital, Ludhiana. SMO assured of intervention and promised to look into the matter on priority basis. The matter was followed-up and the blood was provided to him by hospital staff immediately after the complaint.

डॉक्टर या दवा नहीं मिल रही है तो तुरंत डॉयल करें 104 नंबर

किसी भी समस्या के लिए डॉयल करने पर दर्ज होगी कंप्लेंट

भास्कर न्यून | बरनाला

अगर आपको सिविल अस्पताल में डॉक्टर नहीं मिल रहा, किसी कर्मचारी से कोई शिकायत है, दवाई नहीं मिल रही या कोई अन्य शिकायत हो तो तुरंत 104 नंबर (टोल फ्री) डॉयल करें। आपकी शिकायत इस नंबर के माध्यम से मोहरली में दर्ज होगी और उसका निपटारा किया जाएगा। यहाँ नहीं इसका रिप्लाई भी आपको फोन या एसएमएस के माध्यम से आएगा। प्रदेश सरकार ने लोगों को सरकारी अस्पतालों में आने वाली दिक्कतों के मद्देनजर यह टोल फ्री नंबर जारी किया है। हेल्थ विभाग द्वारा लोगों की सुविधा के लिए टोल फ्री नंबर व अन्य जानकारी के संदर्भ में एक बोर्ड इमरजेंसी के पास भी लगा दिया है ताकि पक्का या मरीज को किसी प्रकार की कोई समस्या ना आए और वह तुरंत अपनी परेशानी बता सके।

भ्रष्टाचार को सहन नहीं किया जाएगा—सिविल सर्जन : सहायक सिविल सर्जन डा. महेंद्र सिंह ने कहा कि अगर कोई अस्पताल में सरकारी काम करवाने आता है तो फीस देने के बाद इसकी रसीद जरूर लें। उनका कहना है कि भ्रष्टाचार को सहन नहीं किया जाएगा। अगर किसी कर्मचारी की शिकायत आती है तो



भ्रष्टाचार को सिविल अस्पताल में लगाय गया टोल फ्री नंबर-104 का सहज बोर्ड।

भ्रष्टाचार रोकने के लिए भी लगाए साइन बोर्ड

इसके अलावा सिविल अस्पताल में काम के बदले फीस मांगने वालों पर नोकल करने के लिए ओपीडी और सिविल सर्जन के दफ्तर के बाहर बोर्ड लगाए गए हैं। इनमें सफ लिखा गया है कि अगर कोई कर्मचारी यंत्रम के बदले आपसे फीस मंगता है तो इसकी जानकारी भी 104 नंबर पर या फिर सिविल सर्जन को दें।

तुरंत उस पर डिपार्टमेंट एक्शन लेगा। मरीजों को अस्पताल में सारी सही-सही बातें दी जाएगी।

घर बैठे फोन पर होगा इलाज, अस्पताल में लंबी लाइन में लगने की जरूरत नहीं सरकारी अस्पताल में कोई परेशानी हो तो 104 नंबर पर दर्ज करवाएं अपनी शिकायत

सिटी रिपोर्टर | मोहाली

अगर आप किसी सरकारी अस्पताल में गए हैं और वहां पर आपको किसी प्रकार कोई परेशान झेलनी पड़ रही है और आपकी बात सुनने वाला वहां पर कोई नहीं है तो आप सीधा अपने फोन से 104 नंबर हेल्पलाइन पर कॉल करें। यहां कॉल करके आप सरकारी अस्पताल में आने वाली परेशानी की शिकायत दर्ज करवा सकते हैं। इस शिकायत को उस अस्पताल की स्विचिंग सर्विस के पास भेजा जाएगा जहां से इसपर कार्रवाई की जाएगी।

104 नंबर हेल्पलाइन पंजाब सरकार की ओर से विगत दो साल से काम कर रही है। 104 हेल्पलाइन पर कॉल करके सिर्फ शिकायत ही नहीं बल्कि मेडिकली एडवाइज भी ली जा सकती है। 104 पर कॉल करने पर आपकी बात वहां पर बैठे स्पेशलिस्ट डॉक्टरों से कहा जाएगी जो की आपको मेडिकली एडवाइज करके फोन पर ही आपका इलाज शुरू करवा देंगे।

104 नंबर पर कर सकते हैं कमेंट घर पर बैठकर इलाज करवाने के अलावा अगर आप संजान के किसी भी सरकारी अस्पताल में गए हैं, और वहां पर आप को किसी तरह कि कोई दिक्कत आ रही है तो आप सीधा 104 नंबर पर कॉल कर वहां पर आपकी शिकायत सुनी जाएगी। इसके अलावा आपकी कमेंट पर कार्रवाई कि जाएगी। अगर कोई एमरजेंसी केस है तो आपकी कमेंट मोफ्त करने का समय मैक्सिमम समय 6 घंटे होगा। लेकिन एमरजेंसी केस में तकरीबन 25 से 30 मिनट तक एक्शन ले लिया जाएगा।

स्पेशलिस्ट डॉक्टरों से बात करवाई जाएगी 104 नंबर पर



इस तरह अफसरों तक जाएगी कमेंट पंजाब सरकार की 104 नंबर हेल्पलाइन पर कॉल करके जब अपनी शिकायत दर्ज करवाएंगे तो 104 हेल्पलाइन से यह कमेंट पहले अस्पताल के एमरजेंसी के पास आएगी। अगर वह पर कमेंट लेव्य नहीं होगी शिकायत को ऊपर रिपियल सर्विस के पास भेजा जाएगा। अगर वह शिकायत शिफिन सर्विस के लेवल पर जाकर भी सॉल्व नहीं होगी तो सीधे तोर पर हायरलेवल हेल्थ सर्विस के पास शिकायत जाकर दर्ज होगी। शिकायत दर्ज होने के बाद उस कमेंट को सॉल्व किया जाएगा। इससे शिकायत कर्ता को राहत मिलेगी और उसकी सन्तुष्टि हो जाएगी।

दो साल में 5 लाख 12 हजार 633 लोगों ने की कॉल

104 हेल्पलाइन को पंजाब में 24 जून 2014 को शुरू की गई थी। दो सालों में हेल्पलाइन करीब 5 लाख 12 हजार 633 लोगों ने कॉल करके की है। इसमें से करीब 5947 लोगों ने इसपर अपनी शिकायत दर्ज करवाई है। जबकि अन्य लोगों ने मेडिकल एडवाइज, इन्फॉर्मेशन, कोसिलिंग के लिए, एमसीटीएस कोसिलिंग, अर्दस के लिए कॉल किया।

104 पर कॉल करके ब्लड बैंक के बारे में जानकारी मिलेगी

104 हेल्पलाइन में कॉल करके ब्लड बैंक के बारे में भी जानकारी मिलेगी। अगर अपने पेशेंट को ब्लड की जरूरत है तो इस हेल्पलाइन पर कॉल करके आपको आपके नजदीकी ब्लड बैंक के बारे में सही जानकारी दी जाएगी। यह भी बताया जाएगा की ब्लड लेने के लिए आपको क्या फार्मिटी पूरी करनी होगी। इसके बाद ब्लड मिल सकेगा।

104 हेल्पलाइन का हेड ऑफिस है खरड़ में, घर सकते हैं कॉल

इस हेल्पलाइन का हेड ऑफिस खरड़ में बसाया गया है। खरड़ में बैठ कर ही एक्टिविटी पर पंजाब भर से कॉल रिसीव करते हैं। कॉलिंग करने के अलावा यहां पर डॉक्टरों की मोड्युल होते हैं जो की पेशेंट से बात करके उनकी बीमारी का इलाज फोन पर ही बताते हैं। ये नुस्खा लोगों की नुस्खा के देखते हुए शुरू की गई है। ताकि पेशेंट को परेशानी का सामना न करना पड़े।

ब्लड ऑन कॉल के सैवेंज हैं फैंक

104 नंबर हेल्पलाइन को लेकर सोशल मीडिया पर एक मोजेज चल रहा है जिसमें की बताया जा रहा है कि पंजाब सरकार की ओर से ब्लड ऑन कॉल नाम की नुस्खा शुरू की है। मोजेज में यह बताया गया है कि 104 नंबर पर कॉल करके जिस ब्लड ग्रुप की जरूरत है उसे ऑर्डर कर सकते हैं और यह ब्लड आपको 30 मिनट के अंदर अर्दर मिल सकता है। मोजेज में बताया जा रहा है कि एक युनिट ब्लड के लिए आपको 450 रुपये देने होंगे। लेकिन यह मोजेज शिन्धुलन फेक्ट है। क्योंकि इस हेल्पलाइन पर कॉल करके ये ब्लड नहीं मिल पाता बल्कि सिर्फ ब्लड बैंक के बारे में जानकारी मिल सकती है।

डॉक्टर फोन पर बताएंगे कैसे दें फंस्ट पेड

अगर आप कहीं फंस गए हैं और आप या फिर आपको कोई सही घोटिल हो गया है तो उसे इमिडेंट फंस्टपेड देने के लिए भी आप 104 नंबर पर कॉल कर सकते हैं। कॉल करने पर आपको स्पेशलिस्ट डॉक्टर आपको बताएंगे कि आपको उस स्थिति में घायल को क्या फंस्टपेड देना चाहिए। जिससे की मरीज को आराम मिल सके।

सरकारी अस्पतालों में आने वाली कमेंट भी की जाती हैं दर्ज: डॉ सुनील गांधी

यह हेल्पलाइन पिछले दो साल से चल रही है। इस हेल्पलाइन पर लोगों को फोन पर ही मेडिकल एडवाइज दी जाती है। साथ ही अगर उन्हें कोई प्रॉब्लम है तो फोन पर ही उनका इलाज स्पेशलिस्ट डॉक्टरों से इलाज करवाया जाता है। इसके अलावा सरकारी अस्पतालों में आने वाली कमेंट भी दर्ज होती है साथ ही उस शिकायत को सॉल्व भी करवाया जाता है। -डॉ. सुनील गांधी, प्रोजेक्ट हेड 104 हेल्पलाइन पंजाब

18.7.16 D. Bhasan

Other Department/Partners: National Health Mission, Punjab is providing financial support in the programme.
