

अखिल भारतीय आयुर्विज्ञान संस्थान, नई दिल्ली

निदेशक कार्यालय

फा.सं.40-30/2022-स्था.।

दिनांक : 21.02.2024

कार्यालय आदेश

विषय: अनधिकृत व्यक्तियों द्वारा रोगियों से धोखाधड़ी करने के विरुद्ध विशेष उपाय करने संबंधी।

अधोहस्ताक्षरी को रोगियों एवं उनके रिश्तेदारों के साथ की गई परस्पर वार्ता से यह ज्ञात हुआ कि एम्स, नई दिल्ली में आने वाले कुछ रोगियों को दलालों/एजेंटों द्वारा दवाइयों की आपूर्ति करने अथवा एम्स के बाहर जांच में मदद करने या उनके स्वास्थ्य में शीघ्र सुधार हेतु उन्हें अन्य अस्पतालों में शीघ्र रेफर कराने आदि के झांसे में फंसाकर, धोखाधड़ी की जा रही है।

तदनुसार, इस संकट से निपटने के लिए मिशन मोड में निम्नलिखित विशेष उपाय शुरू किए जाएंगे ताकि यह सुनिश्चित किया जा सके कि कोई भी रोगी दलालों/एजेंटों द्वारा के संपर्क में न आ सके:

1. एक निर्दिष्ट व्हाट्सएप नंबर (9355023969) को धोखाधड़ी/रिश्वत मांगने से संबंधित साक्ष्यों एवं शिकायतों से संबंधित संदेशों हेतु दिनांक 29 फरवरी, 2024 तक आरंभ कर दिया जाएगा। निम्नलिखित चेतावनी संबंधी संकेतक बोर्डों को अंग्रेजी और हिंदी में ओ.पी.डी., वार्ड, प्रतीक्षा क्षेत्र, भंडार, फार्मसी आदि सहित सभी क्षेत्रों में प्रमुखता से लगाया जाएगा:

एम्स, नई दिल्ली - भ्रष्टाचार विरोधी हेल्पलाइन

यदि कोई दलाल/ एजेंट आपको धोखा दे रहा है या कोई एम्स, नई दिल्ली में सेवाओं के लिए रिश्वत मांग रहा है, तो कृपया प्रदर्शित नंबर पर व्हाट्सएप के माध्यम से ऑडियो / वीडियो साक्ष्य और स्थान अग्रेषित करें।

AIIMS, NEW DELHI - ANTI CORRUPTION HELPLINE

In case any tout / agent is fleecing you or anyone is seeking bribe for services at AIIMS New Delhi, please forward the audio or video evidence & location via WhatsApp on this number:

WhatsApp +91-9355023969

यह व्हाट्सएप नंबर नियमित शिकायतों पर विचार नहीं करेगा, बल्कि केवल दलालों/एजेंटों द्वारा रोगियों से की जाने वाली धोखाधड़ी अथवा ऐसे मामलों की शिकायतों का संज्ञान लेगा जहां एम्स, नई दिल्ली से कोई भी व्यक्ति एम्स में किसी भी सेवा के बदले रिश्वत मांग रहा हो। सुरक्षा विभाग द्वारा इस नंबर की 24x7 आधार पर निगरानी की जाएगी। शिकायतों का तुरंत सत्यापन सुनिश्चित करने और तत्काल आधार पर अपेक्षित कार्रवाई करने के लिए नियमित सुरक्षा कर्मचारियों की एक टीम 24x7 आधार पर एम्स नियंत्रण कक्ष (कक्ष संख्या 12, पुराना प्राइवेट वार्ड) के निकट पेजिंग रूम में तैनात की जाएगी।

उक्त व्हाट्सएप नंबर पर कोई भी शिकायत प्राप्त होने पर, शिकायत को सत्यापित करने के लिए नियंत्रण कक्ष में ड्यूटी अधिकारी के परामर्श से तुरंत एक टीम संगठित की जाएगी। यदि प्रारंभिक सत्यापन पर, शिकायत वास्तविक पाई जाती है, तो ड्यूटी अधिकारी संबंधित क्षेत्र के प्रशासनिक प्रभारी तथा अधोहस्ताक्षरी के परामर्श से तत्काल कार्रवाई करेगा। सुरक्षा विभाग प्राप्त सभी शिकायतों की एक लॉग पुस्तिका बनाएगा, जिसमें शिकायत का समय, सत्यापन का समय एवं उसके परिणाम, उक्त शिकायत के संबंध में की गई कार्रवाई आदि शामिल होंगी। उक्त लॉग पुस्तिका के संक्षिप्त विवरण को अधोहस्ताक्षरी तथा अपर निदेशक (प्रशासन) के कार्यालय में दैनिक आधार पर प्रातः 9.00 बजे तक प्रस्तुत किया जाएगा।

कार्रवाई: प्रभारी-आचार्य (सुरक्षा); चिकित्सा अधीक्षक (अस्पताल)

2. केंद्रों के प्रमुख, चिकित्सा अधीक्षक, वरिष्ठ अधिकारी, संकाय-सदस्य आदि सहित एम्स के प्रत्येक स्टाफ-सदस्य की यह संयुक्त जिम्मेदारी है कि वह दलाल मुक्त एवं रिश्वत मुक्त एम्स बनाने का प्रयास करें। हालांकि, सुरक्षा विभाग सीधे तौर पर इसे रोकने के लिए उत्तरदायी है, फिर भी यदि किसी भी क्षेत्र में रोगियों अथवा उनके परिचरों से लूट-खसोट अथवा रिश्वत लेने की शिकायत सत्यापित हो जाती है, तो उक्त क्षेत्र में तैनात सभी आउटसोर्स सुरक्षा कर्मचारियों को कार्यमुक्त कर दिया जाएगा तथा उक्त क्षेत्र में तैनात नियमित एम्स सुरक्षा स्टाफ प्रभारी को तथ्यों की जांच एवं अनुशासनिक कार्यवाही लंबित रहने तक, निलंबित कर दिया जाएगा। इसके अतिरिक्त, दोषियों के विरुद्ध अपेक्षित कार्रवाई की जाएगी तथा उचित तथ्यों को खोजने के बाद एवं निर्धारित नियमों के अनुसार संबंधित क्षेत्रों की निरीक्षण निगरानी के लिए जिम्मेदार लोगों के विरुद्ध भी यथा आवश्यक कार्रवाई शुरू की जाएगी।

कार्रवाई: अपर निदेशक (प्रशासन)

प्रो. एम. श्रीनिवास
निदेशक

वितरण: (इस अनुरोध के साथ कि इसे अपने अधीनस्थ सभी अधिकारीगण को भी परिचालित किया जाए।)

1. संकायाध्यक्षगण (शैक्षिक, अनुसंधान, परीक्षा)
2. अपर-निदेशक (प्रशासन)
3. चिकित्सा अधीक्षक (एम्स)
4. सभी केंद्र प्रमुखगण/अध्यक्ष, एन.सी.आई., झज्जर
5. सभी विभागाध्यक्षगण
6. वरिष्ठ वित्त सलाहकार
7. प्रभारी-आचार्य, कंप्यूटर सुविधा

(नोट:- किसी भी विवाद की स्थिति में इस कार्यालय आदेश का अंग्रेजी पाठ मान्य होगा।)

OFFICE ORDER

Sub: Special measures against fleecing of patients by unauthorized individuals reg.

During the undersigned's interaction with patients & their relatives, it has been noted that few patients visiting AIIMS New Delhi are being fleeced by touts / agents in the guise of supplying them medicines or helping them with investigations outside AIIMS, or referring them to other hospitals for faster turnaround times, etc.

Accordingly, the following special measures shall be initiated in a mission mode to combat this menace and to ensure that no patient is approached by touts / agents:

1. A dedicated WhatsApp Number (**9355023969**) for messaging of complaints & evidences related to fleecing / seeking bribe shall be operationalized by 29th February 2024. The following signage in English & Hindi shall be prominently in all areas including OPD, Wards, Waiting Areas, Stores, Pharmacies, etc.:

एम्स नई दिल्ली - भ्रष्टाचार विरोधी हेल्पलाइन

यदि कोई दलाल/एजेंट आपको धोखा दे रहा है या कोई एम्स नई दिल्ली में सेवाओं के लिए रिश्वत मांग रहा है, तो कृपया प्रदर्शित नंबर पर व्हाट्सएप के माध्यम से ऑडियो/वीडियो साक्ष्य और स्थान अग्रेषित करें।

AIIMS NEW DELHI – ANTI CORRUPTION HELPLINE

In case any tout / agent is fleecing you or anyone is seeking bribe for services at AIIMS New Delhi, please forward the audio or video evidence & location via WhatsApp on this number:



WhatsApp

+91-9355023969

This number shall not entertain routine grievances but shall ONLY take cognizance of the complaints related to fleecing of patients by touts / agents or for complaints in cases where anyone from AIIMS New Delhi is seeking bribe in lieu of any services at AIIMS. This number shall be monitored on 24x7 basis by the Security Department. To ensure prompt verification of complaints and for taking requisite action on an urgent basis, a team of regular security staff shall be positioned in the paging room next to the AIIMS Control Room (Room No. 12, Old Private Ward) on a 24x7 basis. On receiving any complaint on the said WhatsApp Number, a team shall be immediately mobilized in consultation with the Duty Officer in the Control Room to verify the complaint. If on preliminary verification, the complaint is noted to be genuine, Duty Officer shall take immediate action in consultation with the administrative incharge of the respective area & the undersigned. The security department shall maintain a log book of all complaints received including time of complaint, time of verification and findings thereof, action taken with regard to the said complaint, etc. A summary of the said log shall be furnished to the office of the undersigned & to the office of Addl. Director (Admin) on a daily basis by 9.00am.

Action: PIC (Security); Medical Superintendent (H)

2. It is emphasised that ensuring a tout free & bribe free AIIMS is the combined responsibility of every staff member of AIIMS including Chiefs of Centres, Medical Superintendent, Senior Officers, Faculty, etc. However, as the security department is directly responsible for stopping such activities, in case of verified complaints of fleecing or bribing of patients or their attendants from any area, the entire outsourced security staff posted in the said area shall be relieved and regular AIIMS security staff posted / incharge of the said area shall be suspended pending fact finding & disciplinary proceedings. In addition to taking requisite action against the culprits, action as deemed necessary shall also be initiated against those responsible for supervisory oversight of the respective areas after appropriate fact finding & as per prescribed rules.

Action: Additional Director (Admin)

Am 21/12/2024

Prof. M Srinivas
Director

Distribution (with a request to also circulate it to all officials under their control)

1. Dean/s (Academic, Research, Examination)
2. Addl. Director (Admin)
3. Medical Superintendent (AIIMS)
4. Chiefs' of all Centres / Head, NCI Jhajjar
5. Heads' of all Departments
6. Sr. Financial Advisor
7. Prof. I/c Computer Facility