संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें
मध्यप्रदेश

क्रमांक/आई.डी.एस.पी./2021/ 570 भोपाल, दिनांक 21 अप्रैल, 2021

प्रति,

समस्त संभागीय आयुक्त,
समस्त कलेक्टर,
समस्त मुख्य चिकित्सा एवं स्वाथ्य अधिकारी,
समस्त सिविल सर्जन,
मध्यप्रदेश।

विषय: जिला कोविड कमांड सेन्टर के संबंध में एकीकृत दिशा-निर्देश।

---0---

माननीय मुख्यमंत्री जी के यह निर्देश हैं कि Covid Positive ऐसे मरीज जिनमें गंभीर लक्षण नहीं हैं, उन्हें Home Isolation में अच्छी देखभाल के जरिए ठीक करने का प्रयास किया जाय जिससे अस्पतालों पर अधिक बोझ न पड़े और अस्पतालों के Bed गंभीर मरीजों के लिए उपलब्ध रहें। इस हेतु प्रत्येक जिले में District Covid Command Centre (DCCC) की स्थापना की गई है। DCCC की कार्यप्रणाली के संबंध में निम्नानुसार एकीकृत दिशा-निर्देश जारी किए जा रहे हैं:-

DCCC के मुख्य कार्य-

1. Home Isolation में रहने वाले प्रत्येक मरीज से दिन में दो बार संपर्क करना और उनकी कुशलक्षेम पूछना।
2. कुशलक्षेम पूछने पर किसी मरीज की स्थिति गंभीर पाए जाने पर अस्पताल में दाखिल करने की कार्यवाही करना।
3. यह सुनिश्चित करना कि Home Isolation के मरीज को दवाओं की किट उपलब्ध हो जाए।
4. जिले में किसी समय अस्पतालों में उपलब्ध खाली बेड की जानकारी संधारित करना जिससे मरीजों को सही जानकारी मिल सके।
5. Home Isolation में रह रहे मरीजों की शंकाओं का समाधान करना।
6. जिला स्तरीय कॉल सेन्टर (1075) का बेहतर संचालन जिससे कोविड संबंधी जानकारियां नागरिकों को मिल सकें।

DCCC की कार्यप्रणाली - उपरोक्त कर्तव्यों को अच्छे ढंग से निभाने के लिए निम्नानुसार कार्यप्रणाली अपनाया जाना आवश्यक होगा -

1. कॉल सेन्टर (1075) की पर्याप्त संख्या में लाईनों को क्रियाशील रखना। प्रत्येक जिले को राज्य स्तर से 30 लाईनें स्वीकृत की गई हैं। बड़े शहर वाले जिले, जहां इसे बढ़ाने की आवश्यकता हो वे कलेक्टर के अनुमोदन से इसे बढ़ा सकेंगे तथा मुख्यालय को सूचित करेंगे। सामान्यत: जितने कॉलर हों, उतनी लाईनें क्रियाशील होनी चाहिए और उतने टेलीफोन रहने चाहिए।
2. DCCC में पर्याप्त संख्या में चिकित्सक और कर्मचारियों की ड्यूटी लगाना आवश्यक है। सामान्य तौर पर एक व्यक्ति दिनभर में 50 मरीजों से बात कर सकता है अत: जिले में Home Isolation में रहने वाले प्रति 50 मरीजों पर एक कॉल करने वाले व्यक्ति की ड्यूटी लगानी चाहिए।
3. मरीजों से DCCC का संपर्क संवेदनापूर्ण हो। इस हेतु आवश्यक है कि एक मरीज को एक ही कॉलर हर दिन संपर्क करेगा। अत: यह व्यवस्था बनाई जाए कि प्रत्येक कॉलर को मरीज आवंटित कर दिया जाए। सभी कॉल करने वालों को यह प्रशिक्षण दिया जाए कि वे मरीजों की कुशलक्षेम पूछते समय यांत्रिक तरीके से न कर संवेदनापूर्ण तरीके से करें।

   महामारी के इस दौर में Panic Management सबसे महत्वपूर्ण पहलू है अत: DCCC में कार्यरत सभी अधिकारी/कर्मचारियों को विशेष रूप से प्रोत्साहित किया जाए कि वे मरीज से बात करते समय उसकी हिम्मत बनाए रखें और बीमारी के संबंध में सही जानकारी दें।
4. यह आदर्श स्थिति होगी कि प्रत्येक Caller को एक कम्प्यूटर टर्मिनल उपलब्ध कराया जाए जिस पर वह कॉल करने के साथ-साथ प्रविष्टियां भी करता चले। किन्हीं कारणों से यदि ऐसा करने में कठिनाई हो तो पर्याप्त संख्या में डाटा एन्ट्री ऑपरेटर भी लगाए जाएं जिससे सार्थक पोर्टल पर कॉल के साथ-साथ डाटा की प्रविष्टि तत्काल (हो सके।
5. DCCC 24 घंटे संचालित होना चाहिए जिसमें मरीजों को कॉल करने का कार्य दिन में 9.00 बजे से लेकर शाम 6.00 बजे तक पूरे Manpower के साथ और बाकी समय मरीजों की तरफ से आने वाले कॉल के जवाब के लिए एक न्यूनतम व्यवस्था एक चिकित्सक + एक पैरा मेडिकल स्टाफ की हो।

6. पूर्व में यह निर्देश दिए गए थे कि DCCC में एक एम्बूलेंस सदैव तैनात रहे। यदि किन्हीं कारणवश ऐसा करना संभव न हो तो एक एम्बूलेंस कॉल पर उपलब्ध रहनी चाहिए ताकि किसी मरीज की स्थिति बिगड़ने पर तत्काल एम्बूलेंस भेजकर उसे भर्ती कराया जा सके।
7. प्रतिदिन Home Isolation में जाने वाले नए मरीजों को दवाई की एक किट उपलब्ध कराना है जो स्थानीय नगर निगम/नगरपालिका के सहयोग से की जाना होगी। DCCC से कॉल करते समय इस बात की अवश्य पुष्टि की जाए कि मरीज के पास दवाई की किट उपलब्ध है अथवा नहीं।
8. DCCC में जिले के शासकीय एवं निजी अस्पतालों में उपलब्ध रिक्त बिस्तरों की संख्या की अद्यतन जानकारी रखी जाए और उसे एक निश्चित समयावधि में लगातार Update किया जाए जिससे 1075 कॉल करने वाले लोगों को सही स्थिति बताई जा सके।
9. DCCC में चिकित्सकों की ड्यूटी इस प्रकार लगाई जाए जिससे हर समय कम से कम एक चिकित्सक बात करने के लिए उपलब्ध रहे।
10. जिन मरीजों के पास स्मार्ट फोन है, वे ई-संजीवनी ओ.पी.डी का लाभ ले सकते है। अत: उन्हें ई-संजीवनी ओ.पी.डी. एप डाउनलोड करने का परामर्श दिया जाये।
11. यह आवश्यक है कि ई-संजीवनी ओ.पी.डी. पर सदैव चिकित्सकीय परामर्श की सुविधा मिले। इस हेतु निम्न व्यवस्थएं की जाय-
    1. राज्य के समस्त जिला चिकित्सालयों में एन.सी.डी नोडल अधिकारी एवं अन्य चिकित्सकों का चयन किया गया है जिनके द्वारा ई-संजीवनी ओ.पी.डी. के माध्यम से चिकित्सा सुविधा नागरिकों को दी जा रही है। इन चयनित चिकित्सकों का प्रशिक्षण और ई-संजीवनी ओ.पी.डी. पर रजिस्ट्रेशन का कार्य राज्य द्वारा पूर्ण कर दिया गया है।
    2. समस्त सिविल सर्जन यह सुनिश्चित करें कि जिला चिकित्सालय पर उपलब्ध हब पर चिकित्सकों की उपलब्धता 24X7 हो (प्रति 8 घंटे में एक चिकित्सक) जिस हेतु चिकित्सकों का निर्धारित रोस्टर तैयार कर राज्य स्तर पर साझा किया जाये।
    3. जिला चिकित्सालय पर तैयार किये गये हब हेतु नोडल अधिकारी को निर्धारित किया जाये और चिकित्सक जिनकी ड्यूटी हब में लगाई गई है,

का प्रशिक्षण तथा ई-संजीवनी ओ.पी.डी. में रजिस्ट्रेशन का कार्य जिला एम.एण्ड.ई. अधिकारी/आई.डी.एस.पी. डाटा मैनेजर द्वारा सुनिश्चित कराया जाये।

4. ई-संजीवनी ऐप को डाउनलोड करने की विधि एवं किये जाने वाले टेलीकन्सलटेशन हेतु आई.ई.सी. तैयार की गयी है (संलग्न), जिसकी जानकारी होम आईसोलेशन के मरीजों को दिया जाना सुनिश्चित करें।

(आकाश त्रिपाठी)
स्वास्थ्य आयुक्त
मध्यप्रदेश

पृ.क्रमांक/आई.डी.एस.पी./2021/571 भोपाल, दिनांक21अप्रैल, 2021

प्रतिलिपि:- सूचनार्थ एवं आवश्यक कार्यवाही हेतु।

1. अपर मुख्य सचिव,म.प्र. शासन, लोक स्वास्थ्य एवं परिवार कल्याण विभाग मंत्रालय भोपाल।
2. आयुक्त, संचालनालय चिकित्सा शिक्षा, मध्यप्रदेश।
3. मिशन संचालयक, राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन म.प्र.।
4. समस्त अधिष्ठाता चिकित्सा महाविद्यालय मध्यप्रदेश।
5. अपर संचालक, आई.डी.एस.पी. संचालनालय स्वास्थ्य सेवायें म.प्र.।
6. अपर संचालक, टीकाकरण, राष्ट्रीय स्वास्थ्य मिशन म.प्र.।
7. समस्त जिला कार्यक्रम प्रबंधक मध्यप्रदेश।
8. प्रभारी जिला कोविड कमांड सेन्टर मध्यप्रदेश।

स्वास्थ्य आयुक्त
मध्यप्रदेश