



भारत सरकार

शिकायत निवारण प्रकोष्ठ

कमरा न. 518, पांचवी मंजिल, नई ओ.पी.डी. बिल्डिंग

सफदरजंग अस्पताल, नई दिल्ली-110029

(E-mail: grcell@vmmc-sjh.nic.in)

फ़ोन: 011-26707150, 011-26164163

समय: (सोमवार से शुक्रवार; सुबह 9 बजे से शाम 4 बजे तक और शनिवार; सुबह 9 बजे से दोपहर 1 बजे तक)

इस अस्पताल के शिकायत कक्ष में दो शिकायत निवारण समितियाँ हैं। एक समिति जन शिकायतों का समाधान करती है जबकि दूसरी समिति कर्मचारियों की शिकायतों का समाधान करती है।

1. जन शिकायत निवारण समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल हैं:-

(i)	डॉ. नीता हजारा, वरिष्ठ सीएमओ (एसएजी)	-	अध्यक्ष
(ii)	डॉ. नरिंदर टेकचंदानी, बाल सर्जरी चिकित्सा	-	सदस्य सचिव
(iii)	डॉ. सचिन बजाज, ब्लड बैंक	-	सदस्य
(iv)	डॉ. अनुराग नरूला, नेत्र विज्ञान विभाग	-	सदस्य
(v)	डॉ. शम्सुद्दीन हसन, बाल रोग विशेषज्ञ	-	सदस्य

2. कर्मचारी शिकायत निवारण कक्ष समिति में निम्नलिखित सदस्य शामिल हैं:-

(i)	डॉ. नीता हजारा, वरिष्ठ सीएमओ (एसएजी)	-	अध्यक्ष
(ii)	डॉ. नरिंदर टेकचंदानी, बाल सर्जरी चिकित्सा	-	सदस्य सचिव
(iii)	डॉ. सुरभि यादव, जैव रसायन	-	सदस्य
(iv)	डॉ. सचिन बजाज, ब्लड बैंक	-	सदस्य
(v)	डॉ. प्रियदर्शिनी बी, सीआईओ लैब	-	सदस्य

3. सफदरजंग अस्पताल में शिकायत निवारण का तंत्र निम्नानुसार है:

1. शिकायत निवारण प्रकोष्ठ (जीआरसी) को प्राप्त शिकायतें बहुत विविध प्रकृति की होती हैं। ऐसी शिकायतों पर नैसर्गिक न्याय और उचित अवसर के सिद्धांतों के आधार पर कार्रवाई की जाती है।
2. शिकायत प्राप्त करने पर अपने एसओपी के अनुसार, जीआरसी शिकायत की जांच करता है और आमतौर पर शिकायतकर्ता को व्यक्तिगत रूप से सुनवाई देता है। इसे टिप्पणियों के लिए संबंधित कर्मचारी (जिसके विरुद्ध शिकायत दर्ज की गई है), के रिपोर्टिंग अधिकारी को अग्रेषित किया जाता है।

3. ज्यादातर अवसरों पर, इस प्रक्रिया से सकारात्मक परिणाम प्राप्त होता है। तथापि, यदि शिकायतकर्ता से आगे कोई तर्क/असंतोष प्राप्त होता है, तो समिति मामले को सुलझाने के लिए संबंधित पक्षों की बैठक बुलाती है।
4. यदि फिर भी शिकायतकर्ता असंतुष्ट है, तो मामले को निर्देश के लिए चिकित्सा अधीक्षक (स्तर II शिकायत निवारण) के पास भेज दिया जाता है।
5. यदि मामला फिर भी अनसुलझा रहता है, तो शिकायत डीजीएचएस/एमओएचएफडब्ल्यू (स्तर-III शिकायत निवारण) को भेज दी जाती है।
6. बेनामी शिकायतों पर (सीवीसी और डीओपीटी के दिशा-निर्देशों के अनुसार) कार्रवाई नहीं की जाती है और उन्हें केवल रिकार्ड हेतु दर्ज किया जाता है।
7. शिकायतों को ज्यादातर शिकायत प्राप्त होने के 21 दिनों के भीतर हल किया जाता है और शिकायतकर्ता को समाधान की सूचना प्रदान की जाती है।
8. आपातकालीन उपचार से संबंधित या मामूली वॉक-इन शिकायतों को तत्काल आधार पर हल करने के प्रयास भी किए जाते हैं।



**GOVERNMENT OF INDIA**  
**GRIEVANCE REDRESSAL CELL (GRC)**  
**ROOM NO.518, 5<sup>th</sup> FLOOR, NEW OPD BUILDING**  
**SAFDARJUNG HOSPITAL, NEW DELHI-110029**  
**(E-mail: [grcell@vmmc-sjh.nic.in](mailto:grcell@vmmc-sjh.nic.in))**  
**Phone: 011-26707150, 011-26164163**

**Timings: (Monday to Friday; 9 a.m. to 4 p.m. and Saturdays; 9 a.m. to 1 p.m.)**

There are two Grievance Redressal Committees in the Grievance Cell of this hospital. One committee (PGRC) deals with the Public Grievances while other (SGRC) deals with Staff Grievances.

1. The Public Grievance Redressal Committee comprises of the following members:-

- |       |  |   |                  |
|-------|--|---|------------------|
| (i)   | Dr. Neeta Hazara, Sr. CMO (SAG)              | - | Chairperson      |
| (ii)  | Dr. Narinder Teckchandani, Pediatric Surgery | - | Member Secretary |
| (iii) | Dr. Sachin Bajaj, Blood Bank                 | - | Member           |
| (iv)  | Dr. Anurag Narula, Ophthalmology deptt.      | - | Member           |
| (v)   | Dr. Shamsuddin Hassan, Pediatrics            | - | Member           |

2. The Staff Grievance Redressal Committee comprises of the following members :-

- |       |  |   |                  |
|-------|--|---|------------------|
| (i)   | Dr. Neeta Hazara, Sr. CMO (SAG)              | - | Chairperson      |
| (ii)  | Dr. Narinder Teckchandani, Pediatric Surgery | - | Member Secretary |
| (iii) | Dr. Surbhi Yadav, Biochemistry               | - | Member           |
| (iv)  | Dr. Sachin Bajaj, Blood Bank                 | - | Member           |
| (v)   | Dr. Priyadharshini B, CIO Lab.               | - | Member           |

3. The mechanism of Grievance Redressal in Safdarjung Hospital is as under:

- (a) The complaints received by the Grievance Redressal Cell (GRC) are of very diverse nature. Such complaints are dealt with based upon the principles of natural justice and reasonable opportunity.
- (b) As per its SOP, upon receiving a complaint, the GRC examines the complaint and usually gives in-person hearing to the complainant. The same is forwarded for comments to the reporting officer of the concerned employee against whom complaint has been lodged.

- (c) On most occasions, a positive outcome is obtained by this approach. However, if there is further argument/dissatisfaction received from the complainant, the GRC convenes a meeting of the involved parties to sort out the matter.
- (d) If still the complainant is dissatisfied, the matter is escalated to the Medical Superintendent (Level II Grievance Redressal) for directions.
- (e) If the matter still remains unresolved, the complaint is forwarded to DGHS/MoHFW (Level-III Grievance Redressal).
- (f) Anonymous complaints are not acted upon and only filed for records as per the guidelines of CVC and DoPT.
- (g) The complaints are mostly resolved within **21** days of the receipt of the complaint and communication of resolution is provided to the complainant.
- (h) Efforts are also done to resolve complaints regarding emergency treatment-related or minor walk-in grievances on instant basis.