

जागरूकता से ही बदलेगी चिकित्सा सेवा की तस्वीर

आशुतोष कुमार सिंह



भारत में स्वास्थ्य सेवाओं को परोपकार के नजरिए देखा जाता था लेकिन आधुनिक चिकित्सा व्यवस्था के उदय के बाद चिकित्सा एवं संबद्ध सेवाओं को मुनाफे से जोड़ दिया गया। चिकित्सा पेशेवरों व मरीज के बीच उपभोगीय समझौते होने लगे। जैसे अगर आपको हर्निया का ऑपरेशन कराना है तो इतना हजार रुपये लगेगा, डिलेवरी कराना है तो इतना हजार रुपये। मरीज से कॉन्ट्रैक्ट हस्ताक्षर कराए जाने लगे। ऐसे में स्वास्थ्य सेवाएं बाजार आधारित हो गईं। जरूरी हो गया है कि इन सेवाओं को कानून के दायरे में लाया जाए ताकि खरीदार को कोई बेवकूफ न बना सके और ओवरचार्ज न कर सके

अपने अधिकारों एवं दायित्वों के प्रति जागरूक समाज ही खुद को बेहतर तरीके से विकसित कर सकता है। इस दिशा में भारत भी अग्रसर है जहां अन्य क्षेत्रों के साथ स्वास्थ्य में भी जागरूकता बढ़ने लगी है। सरकारी-गैरसरकारी दोनों स्तरों पर भरपूर काम हो रहे हैं।

जागरूकता से अभिप्राय

जागरूकता शब्द प्रयोग करते ही दो प्रमुख बातें सामने आती हैं। जो हम खरीद रहे हैं, उसको लेकर हम कितने जागरूक हैं और दूसरी बात यह कि खरीदने के बाद अगर थोखाधड़ी के शिकार होते हैं तो इसके खिलाफ फरियाद करने का कोई अधिकार हमें है या नहीं। उपभोक्ता वह व्यक्ति है, जो वस्तुओं अथवा सेवाओं को अपने अथवा अपनी ओर से अन्य के प्रयोग अथवा उपभोग के लिए खरीदता है।

स्वास्थ्य सेवा एवं उपभोक्ता संरक्षण

भारत में स्वास्थ्य सेवाओं को परोपकार के नजरिए देखा जाता था लेकिन आधुनिक चिकित्सा व्यवस्था के उदय के बाद चिकित्सा एवं इससे जुड़ी हुई सेवाओं को क्रय-विक्रय के सूत्र में बांध दिया गया। चिकित्सकीय सेवा देने वाले एवं मरीज के बीच में उपभोगीय समझौते होने लगे। जैसे अगर आपको हर्निया का ऑपरेशन कराना है तो इतना हजार रुपये लगेगा, डिलेवरी कराना है तो इतना हजार रुपये। मरीज से कॉन्ट्रैक्ट फार्म पर हस्ताक्षर कराए जाने लगे। ऐसी स्थिति में स्वास्थ्य सेवाएं पूरी तरह बाजार आधारित हो गईं। ऐसे में यह जरूरी हो गया कि इन सेवाओं को कानून के दायरे में लाया जाए ताकि खरीदार को कोई बेवकूफ न बना सके और उनसे ओवरचार्ज न कर सके। गलत इलाज न कर सके। इसी बात को ध्यान में रखते हुए भारतीय न्यायालय ने समय-समय पर दिए अपने आदेशों में यह स्पष्ट कर दिया है

कि चिकित्सा संबंधी जितनी भी सेवाएं हैं, उसे उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम-1986 के सेक्शन 2(1) के तहत अनुबंधित सेवा माना जायेगा। इस तरह स्वास्थ्य संबंधित सेवाएं कानून के दायरे में आ गईं। इसके इतर भी कुछ प्रमुख कानूनी अधिकार हैं, जो हमें स्वास्थ्य के अधिकार की ओर लेकर जाते हैं। ये अधिकार निम्नलिखित कानूनों से प्राप्त होते हैं-

- मानसिक स्वास्थ्य अधिनियम, 2017
- एचआईवी एड्स अधिनियम, 2017
- खाद्य सुरक्षा एवं मानक अधिनियम, 2006
- मानव अंग प्रत्यारोपण अधिनियम, 1994
- उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 1986
- ड्रग एंड कॉस्मेटिक्स अधिनियम, 1940

चिकित्सा: एक उपभोक्ता सेवा के रूप में

चिकित्सा सेवा यूं तो मूल रूप से मानव जीवन की अत्यावश्यक सेवाओं में से एक है और इस कारण इसकी प्रकृति आम उपभोक्ता सेवाओं से अलग हो जाती है। तथापि, आज की तारीख में चिकित्सा संबंधी सेवाओं के लिए जब उपभोक्ता भारी-भरकम भुगतान करता है और उसके हित विविध रूप से अनेक स्तर पर दांव पर होते हैं तो आवश्यक हो जाता है कि चिकित्सा सेवाओं को भी उपभोक्ता के नजरिए से जांचा-परखा जाए। चिकित्सा सेवाओं के मामले में उपभोक्ता अधिकारों से संबंधित मुख्य बिंदु निम्नलिखित हैं:

- चिकित्सक-मरीज संवाद
- समुचित चिकित्सा शुल्क
- चिकित्सकीय परामर्श पर स्पष्ट समझ
- दी गई दवा की स्पष्ट जानकारी
- दवाओं के सस्ते विकल्प को प्राथमिकता
- सेकंड ओपिनियन
- चिकित्सा बीमा पारदर्शिता
- मेडिकल हिस्ट्री: मरीज का अधिकार
- स्वास्थ्य का अधिकार

लेखक स्वास्थ्य जागरूकता कार्यकर्ता तथा समाचार-विचार पोर्टल www.swasthbharat.in के संपादक हैं। स्वास्थ्य संबंधी विषयों पर पत्र-पत्रिकाओं में अनेक आलेख लिखने के अलावा वह कंट्रोल एमएमआरपी (मेडिसिन मैक्सिमम रिटेल प्राइस) तथा 'जेनरिक लाइए, पैसा बचाइए' जैसे अभियानों के माध्यम से दवा कीमतों व स्वास्थ्य सुविधाओं पर जन जागरूकता के लिए काम करते रहे हैं। ईमेल: forhealthyindia@gmail.com

चिकित्सक-मरीज संवाद

चिकित्सक एवं मरीज के बीच जितना संवाद होगा उतना ही बेहतर इलाज हो पाता है। ऐसे मरीज का यह अधिकार है कि वो चिकित्सक से पूरा समय लें। यहां पर यह ध्यान देना जरूरी है कि चिकित्सक अपनी सेवा दे रहा जिसके बदले वह मरीज से धन लेता है। ऐसे में मरीज की जिज्ञासाओं को शांत करना उसका नैतिक दायित्व भी है। ऐसे में मरीज यानी उपभोक्ता को अपने चिकित्सक से कुछ मूलभूत बातें जरूर करनी चाहिए। मरीज के मनोविज्ञान को समझने से लेकर उसे दी गई चिकित्सा के बारे में ठीक-ठीक समझाने की जिम्मेदारी एक डॉक्टर की नैतिक जिम्मेदारी भी है और पेशेवर जिम्मेदारी भी। इसमें न केवल मनोवैज्ञानिक पक्ष बल्कि दवाओं की प्रकृति, किये जाने वाले उपाय आदि सबके संबंध में स्पष्टता बनाना और मरीज को निश्चित करना, यह संवाद प्रक्रिया का मुख्य अंग होना चाहिए।

समुचित चिकित्सा शुल्क

आज के कार्पोरेट युग में चिकित्सा का भी कार्पोरेटीकरण हुआ है। ऐसे में किसी खास चिकित्सा प्रक्रिया, परामर्श या अन्य अनुषांगिक सेवाओं के लिए स्पष्ट दर मानकों का होना आवश्यक है जिसका फिलहाल अभाव दिख रहा है। एक ही सेवा के लिए अलग-अलग अस्पतालों की दरों में आकाश-पाताल का फर्क होता है जिससे अंततः अंतिम पायदान के व्यक्ति को नुकसान झेलना पड़ता है। दवाओं की कीमतों को लेकर तो बहुत कुछ विमर्श शुरू हुआ है लेकिन सर्जिकेयर व अन्य ऐसी अनुषांगिक सेवाओं और उपकरणों के बारे में फिलहाल संवाद शून्यता की स्थिति है।

चिकित्सकीय परामर्श पर स्पष्ट समझ

एक मरीज का अधिकार है कि वह डॉक्टर से साफ-साफ अक्षरों में दवाइयां लिखने के लिए कहे। इस संबंध में समय-समय पर सरकारी दिशानिर्देश भी जारी किये गये हैं। आप यदि किसी डॉक्टर को शुल्क देकर अपना इलाज करा रहे हैं तो यह आपका अधिकार है कि आप डॉक्टर से कह सकें कि वह साफ-साफ अक्षरों में दवाइयों के नाम लिखें। साफ अक्षरों में लिखे दवाइयों के नाम से आपको दवा खरीदने से लेकर उसके बारे जानने-समझने में सुविधा होगी। फार्मासिस्ट भी गलती से दूसरी दवा नहीं दे पायेगा। जिस फार्म्यूलेशन की दवा है, उसे आप एसेंशीयल मेडिसिन लिस्ट से मिला सकते हैं। मेडिकल कॉउंसिल ऑफ इंडिया ने भी चिकित्सकों से

ताकि आप डॉक्टर की भाषा समझ सकें

ज्यादातर डॉक्टर लिखावट के मामले में कंजूसी करते हैं और यही वजह है कि वे ज्यादातर मामलों में शॉर्टकट का इस्तेमाल करते हैं। हालांकि मरीज को यह चिंता कम रहती है कि पर्ची की लिखावट समझ में आएगी या नहीं, लेकिन इस बात की परवाह जरूर होती है कि केमिस्ट इसे सही समझ पाएगा या नहीं। अगर आपको भी डॉक्टर का पर्चा ठीक से समझ नहीं आता तो कुछ शॉर्टकट जानना आपके लिए अच्छा होगा। 21

AC	: खाने से पहले
PC	: खाने के बाद
OD	: दिन में एक बार
BD/BDS	: दिन में दो बार
TD/TDS	: दिन में तीन बार
QD/QDS	: दिन में चार बार
SOS	: जब जरूरत लगे
Tab	: टैबलेट
Cap	: कैप्सूल
Amp	: इंजेक्शन रूप में
Ad Lib	: जितनी जरूरत हो,
G or Gm	: ग्राम

स्रोत: <https://navbharattimes.indiatimes.com/other/sunday&nbt/just&life/how&one&can&have&safe&medicine/articleshow/19015984.cms>

कैपिटल लेटर में दवाइयों के नाम लिखने के लिए कह चुका है।

दी गई दवा की स्पष्ट जानकारी

न केवल दवाओं का नाम स्पष्ट होना आवश्यक है बल्कि हर मरीज का अधिकार है कि वह परामर्श धी गयी दवा की प्रकृति, उसके साइड इफेक्ट्स, एलर्जी आदि की हालत में लिए जाने वाले एहतियात आदि के बारे में ठीक-ठीक जान सके और डॉक्टर की भी ड्यूटी है कि वह ऐसी जानकारी दे।

जिस तरह से जीवन का व्याकरण होता है उसी तरह दवा का भी व्याकरण है। इस व्याकरण को सही तरीके से या तो चिकित्सक समझ सकता है अथवा फार्मासिस्ट। आर्थिक व शारीरिक रूप से खुद को स्वस्थ रखने के लिए यह जरूरी है कि हम दवा संबंधी ज्ञान में इजाफा करें। सामान्य ज्ञान के स्तर पर जितना हमें जानना चाहिए उतना जरूर जानें।

प्रत्येक व्यक्ति को इस व्याकरण को जानने की जरूरत है।

दवाओं के सस्ते विकल्प को प्राथमिकता

जिस फार्म्यूलेशन का दवा आपको डॉक्टर साहब लिख रहे हैं, उसी फार्म्यूलेशन की सबसे सस्ता ब्रांड कौन-सा है, यह आप डॉक्टर से पूछें। फार्मासिस्ट से भी आप एक समान कम्पोजिशन की सबसे सस्ती दवा देने को कह सकते हैं। दवा लेने के बाद अपने डॉक्टर को जरूर दिखाएं। गौरतलब है कि डॉक्टरों पर सस्ती और जेनरिक दवाइयां लिखने के लिए सरकार भी लगातार दिशा-निर्देश देती रही है। ज्यादा एमआरपी होने पर इसकी शिकायत ड्रग इंस्पेक्टर से लेकर एनपीपीए तक को कर सकते हैं।

संसद में 2012 में यह कहा गया कि देश की दवा कंपनियां 1100 फीसद तक मुनाफा कमा रही हैं। इसको लेकर पूरे देश में बहुत हो-हल्ला मचा था। इसी बीच डीपीसीओ-2013 की ड्राफ्ट नेशनल फार्मास्यूटिकल्स प्राइसिंग ऑथोरिटी ने जारी किया था। उस मसौदे में दवाइयों की कीमतों को तय करने की जो सरकारी विधि बताई गई थी, उसका विरोध होना शुरू हुआ। बावजूद इसके बाजार आधारित मूल्य निर्धारण नीति को डीपीसीओ-2013 का हिस्सा बनाया गया। इसका नुकसान यह हुआ कि दवाइयों को लेकर जो लूट मची थी, वह कम होने की बजाय यथावत रह गई।

2014 में बनी मौजूदा सरकार ने आम लोगों को सस्ती दवाइयां उपलब्ध कराने के लिए जनऔषधि केन्द्र को बढ़ावा देना शुरू किया है लेकिन इसकी उपलब्धता अभी सीमित है। ऐसे में दवा के नाम पर उपभोक्ता लगातार लूटे जा रहे हैं। ऐसे में उपभोक्ताओं को जागरूक तो होना ही पड़ेगा ताकि संगठित लूट से वे खुद को बचा पाएं।

सेकंड ओपिनियन

यदि कोई गंभीर बीमारी की बात आपका डॉक्टर कहता है, तो इलाज शुरू कराने से पहले एक दो और डॉक्टरों से सलाह जरूर लें। कई बार गलत इलाज हो जाने के कारण मरीज की जान तक चली जाती है। इस संबंध में पश्चिमी देशों में व्यापक विमर्श स्थापित हुआ है और भारत में ऐसा विमर्श अपने शुरूआती चरण में है। इस विषय की और समझ के लिए <https://youtu.be/A7KGbAJIFoA> पर उपलब्ध फिल्म सेकंड ओपिनियन जरूर देखी जानी चाहिए।

चिकित्सा बीमा पारदर्शिता

जिन लोगों के पास स्वास्थ्य बीमा है, उन्हें यह लगता है कि उनका अधिकार तो सुरक्षित है। बीमार पड़ेंगे और पैनाल के अस्पताल में भर्ती होकर सहजता से चिकित्सा सुविधा पाएंगे लेकिन, इस व्यवस्था में तमाम दिक्कतें हैं।

अगर निजी बीमा सेवा प्रदाताओं की बात करें तो आये दिन अखबार में अस्पतालों द्वारा बीमा की सीमा के अंदर का बिल वसूल कर मरीजों को सरकारी अस्पताल में रेफर करने की खबरें आती रहती हैं। इसके अलावा बीमा भुगतान की प्रक्रिया और दरें भी सवाल के घेरे में रही हैं। इसको लेकर अनेकानेक सवाल उठाये जा चुके हैं और बीमा पारदर्शिता की मांग बेहद गंभीर स्वरूप ले रही है। अभी-अभी राष्ट्रीय राजधानी क्षेत्र के एक नामी अस्पताल में एक डेगू पीड़िता बच्ची की मौत और उसके बाद आये 16 लाख रुपये के भारी-भरकम बिल ने भी इस ओर ध्यान आकृष्ट किया है।

दूसरी ओर, सरकारी स्वास्थ्य बीमा सेवाओं की समस्या यह है कि सरकार ने जो रेट तय कर रखे हैं, उस रेट पर कोई भी निजी अस्पताल बेहतर सेवा नहीं देता है। अगर गलती से आपातकालीन स्थितियों में किसी ऐसे निजी अस्पताल में जाना पड़े जो सरकारी बीमा के पैनाल में नहीं है तो उपभोक्ता को लेने के देने पड़ जाते हैं। कई बार रुपये का लेनदेन उपभोक्ता प्रत्यक्ष रूप से नहीं कर रहा होता है तो वो अस्पताल प्रशासन से कुछ कहने की स्थिति में नहीं होता। वहीं कई बार ऐसा भी होता है कि सरकारी कर्मचारियों को जितना खर्च करना पड़ता है, उतना सरकार की ओर से रिम्बर्स नहीं हो पाता। ऐसे में स्वास्थ्य बीमा को लेकर और स्पष्टता लाने की जरूरत है।

मेडिकल हिस्ट्री: मरीज का अधिकार

आप जहाँ भी इलाज कराएँ, इलाज की पूरी फाइल संभाल कर रखें। यदि अस्पताल में

आप भर्ती हैं तो डिस्चार्ज होते समय मेडिकल हिस्ट्री जरूर मांगें। आपकी मेडिकल हिस्ट्री भविष्य में आपके इलाज में बहुत सहायक साबित होगी। वहीं इसके अभाव में कई बार अवांछित दवाएँ और चिकित्सा प्रक्रियाएँ मरीज की परेशानी को बढ़ा देती हैं।

स्वास्थ्य का अधिकार/स्वास्थ्य सुरक्षा

उपरोक्त वर्णित बिंदुओं में उठे प्रश्नों के समाधान का एक संपूर्ण पैकेज स्वास्थ्य का अधिकार की अवधारणा में देखा जा सकता है। यह न केवल स्वास्थ्य की विभिन्न आवश्यकताओं बल्कि स्वास्थ्य सेवाओं से संबंधित बाजार के विनियमन की दृष्टि से भी आवश्यक पहल है। प्रायः विकसित राष्ट्रों में स्वास्थ्य का अधिकार एक सांस्थानिक स्वरूप ले चुका है जिसके कारण वहाँ स्वास्थ्य पर सार्वजनिक खर्च बढ़ा भी है और स्वास्थ्य उपभोक्ता ज्यादा सुरक्षित स्थिति में दिख रहा है।

राष्ट्रीय औषधि मूल्य नियंत्रण प्राधिकरण के चेयरमैन ने सरकारी वेबसाइट पर दिए अपने संदेश में लिखा है कि भारतीय अंग्रेजी दवा व्यापार का वार्षिक टर्नओवर 1 लाख 28 हजार करोड़ रुपये से ज्यादा का हो गया है। 82 हजार करोड़ रुपये की दवा की खपत सिर्फ भारतीय बाजार में है। यानी हम भारतीय सिर्फ दवा पर एक वर्ष में 82 हजार करोड़ रुपये खर्च करते हैं। इससे अंदाजा लगाया जा सकता है कि स्वास्थ्य के क्षेत्र में सुरक्षा अथवा इसके बाजार के विनियमन की कितनी जरूरत है।

दुनिया के तमाम विकसित देश अपने नागरिकों के स्वास्थ्य को लेकर हमेशा से चिंतनशील और बेहतर स्वास्थ्य सुविधा उपलब्ध कराने हेतु प्रयत्नशील रहे हैं। इतिहास गवाह रहा है कि जिस देश के लोग ज्यादा स्वस्थ रहे हैं, वहाँ की उत्पादन शक्ति बेहतर रही है और किसी भी विकासशील देश के लिए उत्पादन शक्ति को प्रगतिशील बनाए रखना ही विकसित देश की

मेडिकल साइंस में सेकेंड ओपिनियन का बहुत बड़ा महत्व है। इसी बात को ध्यान में रखते हुए एबीपी न्यूज ने सेकेंड ओपिनियन नामक सत्य घटनाओं पर आधारित कार्यक्रम दिसंबर, 2012 में दिखाया था। इसके अलावा सरकारी-गैरसरकारी स्तर पर लोगों को जागरूक करने के लिए यात्राएँ भी निकाली जाती रही हैं। हाल ही में भारत के कुछ युवाओं ने 21,000 किमी. की स्वस्थ भारत यात्रा निकाली थी।

ओर बढ़ने की पहली शर्त है। ऐसे में भारतीय नागरिकों को पूर्ण रूपेण स्वास्थ्य-सुरक्षा कैसे दी जाए आज भी एक यक्ष प्रश्न है।

2008 में रिसर्च एजेंसी अर्नेस्ट एंड यंग व भारतीय वाणिज्य एवं उद्योग महासंघ (फिक्की) द्वारा जारी एक रिपोर्ट में बताया गया था कि भारत के लोग अपने स्वास्थ्य बजट का 72 प्रतिशत दवाइयों पर खर्च करते हैं। इस रिपोर्ट में एक चौंकाने वाला तथ्य यह सामने आया था कि महंगी दवाइयों के कारण भारत की 3 प्रतिशत जनता गरीबी रेखा से उबर नहीं पाती। ऐसी स्थिति में गरीबों को दिए जाने वाला स्वास्थ्य कवरेज गरीबी को कम करने का एक ताकतवर साधन भी सिद्ध होगा, ऐसा समीक्षकों का मानना है।

राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना

देश की गरीब जनता को स्वास्थ्य सुविधाएँ मुहैया कराने के लिए सरकार ने अप्रैल 2008 में राष्ट्रीय स्वास्थ्य बीमा योजना की शुरुआत की थी। लेकिन इस योजना को धरातल पर लाने में पूर्ववर्ती सरकारें सफल नहीं हो पायीं। आंकड़ों की मानें तो 31 अगस्त 2015, तक इस योजना के अंतर्गत 40,430,289 स्मार्ट कार्ड जारी किए जा चुके हैं जबकि 10,630,269 मरीज अस्पताल में भर्ती हुए। इसी सुरक्षा को आगे बढ़ाते हुए इस सरकार ने बीपीएल परिवार को 1 लाख रुपये का स्वास्थ्य बीमा देने का निर्णय किया है। आज के समय में जब स्वास्थ्य सेवा इतनी महंगी होती जा रही है स्वास्थ्य बीमा एक जरूरी हिस्सा बनता जा रहा है। इसके लिए देश के तमाम सरकारी-गैरसरकारी बीमा कंपनियों नई-नई स्कीमों के साथ बाजार में हैं।

जागरूकता का दूसरा पक्ष: बचाव ही इलाज

किसी भी बीमारी से बचाव की पहली कसौटी यह होती है कि उस बीमारी के बारे



में हम कितना जानते हैं। अगर हम उस बीमारी के बारे में जागरूक होंगे तो निश्चित रूप से उस बीमारी से बचाव आसान हो जाता है। यही कारण है कि भारत सरकार बीमारियों से बचाव के लिए समय-समय पर जागरूकता कार्यक्रम चलाती रही है। इनमें से कुछ प्रमुख जागरूकता अभियानों का विवरण यहां दिया जा रहा है। ऐसे अभियानों के जरिए जागरूक रहकर एक स्वास्थ्य उपभोक्ता अपने खर्च के मूल कारक अर्थात् बीमारी को ही दूर रखने में कामयाब हो सकता है।

1940-50 के दशक में मलेरिया ने भारत को अपनी गिरफ्त में ले लिया था। भारत सरकार ने 1953 में राष्ट्रीय मलेरिया नियंत्रण कार्यक्रम की शुरुआत की। 1958 में सरकार ने मलेरिया नियंत्रण कार्यक्रम का दायरा बढ़ाते हुए इसका नाम मलेरिया उन्मूलन कार्यक्रम रखा। वर्तमान में मलेरिया से होने वाली मौतों पर रोक लगाने में भारत लगभग सफल हो चुका है। लिम्फैटिक फाइलोरिएसिस एक ऐसी गंभीर बीमारी है, जो शरीर के अंगों को काफी कमजोर बना देती है। वर्ष में एक बार सामूहिक रूप से फाइलेरिया निरोधी दवा पिलाकर विश्व स्तर पर 2020 तक इसके उन्मूलन का लक्ष्य रखा गया है।

वर्तमान समय में डेंगू बुखार से दिल्ली सहित भारत के कई क्षेत्र परेशान हैं। डेंगू का कोई विशेष उपचार अभी तक आधुनिक चिकित्सा शास्त्र के पास नहीं है अतः इससे बचाव ही इसका इलाज है और बचाव के लिए जागरूकता जरूरी है। इसी तरह चिकनगुनिया भी मच्छर जनित बीमारी है। अतः इसके लिए भी मच्छरों से बचने का सुझाव सरकार देती रहती है। अभी हाल ही में जापानी इंसेफलाइटिस एवं एक्जेंट इंसेफलाइटिस से उत्तर प्रदेश राज्य के गोरखपुर में हजारों बच्चों की जान गई है। इसको लेकर सरकार प्रभावित क्षेत्रों में जागरूकता अभियान चलाती रहती है। लेकिन जब तक सरकार द्वारा जारी की गई एडवाइजरी (सलाह) को हम नहीं मानेंगे इस तरह की बीमारियों से बचाव आसान नहीं है। कालाजार से निजात पाने के लिए सरकार ने वर्ष 1990-91 में कालाजार नियंत्रण कार्यक्रम की शुरुआत की है। सरकार की ओर से डीटीटी का छिड़काव कराने के साथ-साथ गहन जागरूकता पर सरकार का बल है। भारत में टीबी यानी क्षय रोग से सालाना लाखों लोगों की मौत हो रही है। इस बीमारी से निजात पाने के लिए सरकार ने इस वर्ष से राष्ट्रीय क्षयरोग नियंत्रण कार्यक्रम शुरू किया।

साफ-सफाई की कमी के कारण भी तमाम तरह की बीमारियां होती हैं। इसलिए स्वस्थ रहने की पहली कसौटी है कि साफ-सफाई। इस दिशा में भारत सरकार ने 2 अक्टूबर 2014 से स्वच्छ भारत अभियान की शुरुआत की है।

सोशल मीडिया पर स्वास्थ्य उपभोक्ता

सोशल मीडिया के प्रभाव का असर स्वास्थ्य जागरूकता पर भी पड़ा है। स्वास्थ्य संबंधी जागरूकता में फेसबुक, यूट्यूब, स्वास्थ्य वेब पोर्टलों ने अहम भूमिका निभानी शुरू कर दी है। अगर फेसबुक ट्वीटर की बात करें तो दर्जनों हैशटैग ऐसे हैं जिनके माध्यम से आम लोगों को जागरूक किया जा रहा है। उनमें से कुछ नीचे दिए जा रहे हैं-

सोशल मीडिया पर प्रमुख स्वास्थ्य जागरूकता हैशटैग

- #SwachbharatAbhiyan
- #SwasthBharatAbhiyan
- #SwasthBharat
- #HealthyIndia
- #SecondOpinion
- #KnowyourMedicine
- #KnowYourPharmacist
- #ControlMedicineMaximumRetailPrice
- #PMBJP (Pradhanmantri Bhartiya Janaushadhi Pariyojana)
- #SwasthBalikaSwasthSamaj
- #SwasthyaChetnaAbhiyan
- #SwachBharatSwasthBharat
- #SwasthBharatYatra
- #MentalHealth

शोध फिल्म/यात्रा से स्वास्थ्य जागरूकता

देश के लोगों को स्वास्थ्य के प्रति जागरूक करने के लिए कई स्तरों पर जागरूकता अभियान चलाए जा रहे हैं। इसे टीवी शो, फिल्म एवं यात्राओं का भी योगदान है। दूरदर्शन पर चलने वाला स्वस्थ भारत कार्यक्रम देश की दर्जनों भाषाओं में विभिन्न बीमारियों के बारे में लोगों को जागरूक करता रहा है।

मेडिकल साइंस में सेकेंड ओपिनियन का बहुत बड़ा महत्व है। इसी बात को ध्यान में रखते हुए एवीपी न्यूज ने सेकेंड ओपिनियन नामक सत्य घटनाओं पर आधारित कार्यक्रम दिसंबर, 2012 में दिखाया था। इसके अलावा सरकारी गैरसरकारी स्तर पर लोगों को जागरूक करने के लिए यात्राएं भी निकाली जाती रही हैं। हाल ही में भारत के कुछ युवाओं ने 21000 किमी की

स्वस्थ भारत यात्रा निकाली थी। इसमें उन्होंने देश भर में घूमकर लोगों को स्वास्थ्य-चिंतन के बारे में जागरूक किया। यह आलेख लिखे जाने के समय 20 सदस्यों का एक यात्री दल मानसिक स्वास्थ्य को लेकर देश भ्रमण पर निकला हुआ था। इसी तरह पिछले दिनों 'अंकुर अरोड़ा मर्डर केश' नामक एक हिन्दी फीचर फिल्म प्रदर्शित हुई थी, जिसमें मेडिकल लापरवाही को फिल्माया गया था। सत्यमेव जयते में आमीर खान ने जेनरिक मेडिसिन पर लोगों को जागरूक करने वाले कार्यक्रम किए। इसी तरह रांची से निकलने वाला दैनिक समाचार पत्र प्रभात खबर ने 'डॉक्टर कथा' नाम से कई स्टोरी प्रकाशित की थी ताकि लोगों को उनके स्वास्थ्य संबंधी अधिकारों के प्रति सचेत किया जा सके। www.swasthbharat.in एवं www.medicarenews.in जैसे वेब मंच लोगों को स्वास्थ्य के प्रति जागरूक करने लिए निजी रूप से लगे हुए हैं। सोशल मीडिया के प्रभाव के कारण पिछले पांच वर्षों में स्वास्थ्य रिपोर्टिंग में भी बढ़ोतरी देखने को मिल रही है।

उपभोक्ता-उत्तरदायित्व

उपभोक्ताओं के अधिकारों की रक्षा के लिए सरकारें लगातार उपाय करती रही हैं। लेकिन यह जरूरी है कि उपभोक्ता अपने उत्तरदायित्व को भी समझे। इसे निम्न बिन्दुओं से समझा जा सकता है।

स्वयं सहायता का दायित्व: ग्राहकों को कोई भी सामान खरीदने के पूर्व उससे संबंधी जानकारी प्राप्त कर लेना चाहिए। दुकानदार को अंतिम सोर्स मानने की भूल ग्राहक को नहीं करनी चाहिए। शुरू से ही जागरूक हो जाना एवं अपने आपको तैयार कर लेना हानि होने अथवा क्षति पहुंचाने के पश्चात उसका निवारण करने से, ज्यादा श्रेष्ठ होता है।

लेन-देन का प्रमाण: उपभोक्ता का दूसरा दायित्व क्रय का प्रमाण एवं स्थायी वस्तुओं के क्रय से संबंधित प्रपत्रों को प्राप्त करे एवं उसे सुरक्षित रखे। जैसे अगर आपने कोई दवा खरीदी है तो उसका पक्का बिल जरूर लें ताकि बाद में जरूरत पड़ने पर आप कंपनी अथवा दुकानदार को उपभोक्ता फोरम में चुनौती दे सकें।

उचित दावा: उपभोक्ता का एक और दायित्व (जो उसे मस्तिष्क में रखना चाहिए) है कि शिकायत करते समय एवं हानि अथवा क्षति होने पर उसकी पूर्ति का दावा करते समय अनुचित रूप से बड़ा दावा नहीं करें। कभी-कभी उपभोक्ता अपने निवारण के

अधिकार का उपयोग न्यायालय में करता है। ऐसे भी मामले सामने आते हैं जिनमें उपभोक्ता ने बिना किसी उचित कारण के क्षतिपूर्ति की बड़ी राशि का दावा किया है।

स्वास्थ्य सूचना के विभिन्न सरकारी मंच

सरकार ने विभिन्न माध्यमों से लोगों को स्वास्थ्य संबंधी जानकारी पहुंचाने के प्रयास किए हैं। मोबाइल एप, वेबपोर्टल एवं टोल फ्री नंबरों के माध्यम से लोगों के स्वास्थ्य संबंधी समस्याओं को सुनने एवं उसके समाधान के दिशा में सरकार के ये प्रयास बेहतरीन हैं। इसे आप भी जानें-

- **राष्ट्रीय स्वास्थ्य पोर्टल-** भारत सरकार ने राष्ट्रीय स्वास्थ्य पोर्टल की शुरुआत की है जहां पर स्वास्थ्य संबंधी सभी जानकारी उपलब्ध कराई जा रही है। इतना ही नहीं यदि स्वास्थ्य संबंधी कोई जानकारी प्राप्त करनी है तो राष्ट्रीय हेल्प लाइन संख्या-1800-180-1104 पर संपर्क किया जा सकता है। अंग्रेजी, हिंदी, तमिल, बांग्ला एवं गुजराती भाषा में यहां से सूचना प्राप्त की जा सकती है।
- अगर स्टेंट की कमी का मामला कहीं सामने आता है तो आप सीधे इसकी सूचना/शिकायत 1800-111-255 पर दे सकते हैं।
- फार्मा संबंधी समस्याओं की शिकायत करने के लिए भारत सरकार के रसायन मंत्रालय के अधीन आने वाले राष्ट्रीय औषधि मूल्य नियंत्रण प्राधिकरण ने फार्मा जन समाधान कार्यक्रम शुरू किया है। इसके तहत आप 1800-111-255 पर फोन कर के अपनी समस्या जैसे दवा नहीं मिलना, दवाइयों पर ओवरचार्जिंग आदि मुद्दों को दर्ज करा सकते हैं।
- स्वस्थ भारत मोबाइल एप- भारत सरकार ने एक एप बनाया है, जिसमें स्वास्थ्य संबंधी सुझाव एवं बीमारियों के लक्षणों को बताया गया है। इस एप को आप इस लिंक (<https://www.nhp.gov.in/mobile&app&swasth>) पर जाकर डाउनलोड कर सकते हैं अथवा गुगल प्ले स्टोर से भी इसे डाउनलोड किया जा सकता है।
- **फार्मा सही दाम-** राष्ट्रीय औषधि मूल्य निर्धारण प्राधिकरण ने फार्मा सही दाम के नाम से एक सर्व इंजन (<http://nppaindia.nic.in/nppaprice/pharmasahidaamweb.aspx>) बनाया



हैं जहां पर आप दवाइयों के राष्ट्रीय मूल्य को जान सकते हैं। इसी नाम से मोबाइल एप भी बनाया गया है जिसे आप इस लिंक (<https://play.google.com/store/apps/details?id%3=com.nic.app.searchmedicineprice>) से डाउनलोड कर सकते हैं। कई बार आपसे तय मूल्य से ज्यादा कीमत वसूली जाती है। ऐसे में यह एप बहुत कारगर सिद्ध हो सकता है।

- **राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन-** भारत सरकार ने उपभोक्ताओं के अधिकारों के हनन के संबंध में शिकायत करने के लिए जागो ग्राहक जागो कैंपेन के तहत राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन शुरू किया है। कोई भी उपभोक्ता जिसे लगता है कि उसके साथ धोखाधड़ी हुई है वह 1800-11-4000 इस नंबर पर शिकायत कर सकता है।

अन्य महत्वपूर्ण हेल्पलाइन्स

- नेशनल टोबैको क्वीट लाइन-1800-11-2356
- किलकारी एमहेल्थ सेवा-1800-3010-1703। ध्यान रहे झारखंड, ओडिशा, उत्तरप्रदेश उत्तराखंड एवं मध्यप्रदेश तथा राजस्थान के कुछ जिलों में ही यह सेवा अभी लागू है।
- आशा मोबाइल अकादेमी-1800-3010-1704। ध्यान रहे यह नंबर झारखंड, मध्यप्रदेश, राजस्थान एवं उत्तराखंड के लिए ही वैध है।
- टीबी कंट्रोल प्रोग्राम मिस्ड कॉल सेंटर-1800-11-6666। यह नंबर पंजाब, हरियाणा, चंडीगढ़ एवं दिल्ली के लिए वैध है।

- एड्स हेल्पलाइन-1097
- एंटी प्लाजन हेल्प लाइन-1066
- एंबुलेंस हेल्पलाइन-102

निष्कर्ष

स्वास्थ्य का क्षेत्र बहुत बड़ा है। इस क्षेत्र में आर्थिक लेन-देन का दायरा भी व्यापक है। ऐसे में जब तक उपभोक्ता अपने अधिकारों एवं दायित्वों के प्रति जागरूक नहीं हो जाता है, तब तक भारत में स्वास्थ्य की स्थिति में बेहतर सुधार की परिकल्पना नहीं की जा सकती है। अगर हम सभी अपने-अपने स्वास्थ्य के प्रति जागरूक हो जायें तो निश्चित रूप से हम गांधी के स्वस्थ भारत के सपने को पूर्ण कर पाएंगे। दरअसल स्वास्थ्य केवल सरकार का मसला नहीं है बल्कि यह हम सबका अपना मामला है। स्वास्थ्य को प्राथमिक स्तर से एक विषय के रूप में अगर पढ़ाना शुरू किया जाए, तो यह स्वास्थ्य जागरूकता एवं स्वास्थ्य उपभोक्ता जागरूकता की दिशा में एक सार्थक पहल सिद्ध हो सकती है। □

संदर्भ

- <http://www.nppaindia.nic.in/>
- www.swasthbharat.in
- https://archive.india.gov.in/hindi/sectors/health_family/index.php?id=8
- www.swasthbharat.in
- <https://www.youtube.com/watch?v=4YclpJWSmUb0>
- <http://swasthbharat.in/category/sba-videos>
- https://www.nhp.gov.in/h-helpline-toll-free-number-1800-180-1104-nhp-voice-web_pg
- <http://www.newsbharti.com/Encyc/2017/5/4/Stents-Shortage>
- <http://www.nppaindia.nic.in/>
- <https://www.nhp.gov.in>
- <http://www.nppaindia.nic.in/>
- <http://www.nationalconsumerhelpline.in/online-complaint-system.aspx>
- https://www.nhp.gov.in/national-help-lines_pg

अंतरराष्ट्रीय उपभोक्ता संरक्षण सम्मेलन : प्रधानमंत्री के उद्गार

- उपभोक्ता संरक्षण सदियों से भारत में शासन का अभिन्न अंग रहा है। हजारों साल पहले लिखे वेदों में भी उपभोक्ता संरक्षण का उल्लेख मिलता है : *इमा मातरा ममिम हे यथ परा न मासातै* - इसका अर्थ है कि किसी को भी गुणवत्ता और माप में गलत तरीकों का इस्तेमाल नहीं करना चाहिए।
- भारत उन कुछ शुरुआती देशों में शामिल है जिन्होंने संयुक्त राष्ट्र के दिशानिर्देशों को अपनाने के एक वर्ष बाद 1986 में उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को कानूनी रूप दिया।
- उपभोक्ता हितों का संरक्षण सरकार की प्राथमिकता है। यह नव भारत के हमारे संकल्प में भी दिखता है। उपभोक्ता संरक्षण से आगे बढ़ते हुए नवीन भारत में सर्वश्रेष्ठ उपभोक्ता कार्य प्रणालियां तथा उपभोक्ता समृद्धि होगी।
- व्यावसायिक कार्यप्रणाली और देश की आवश्यकताओं को ध्यान में रखते हुए आज हम नए उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम को लागू करने की प्रक्रिया में हैं। प्रस्तावित अधिनियम उपभोक्ता के सशक्तीकरण पर अधिक जोर देता है।
- घर खरीदने वालों के संरक्षण के लिए हमने स्थावर संपदा विनियामक अधिनियम (रेरा) लागू किया है।
- जीएसटी आने से नए व्यावसायिक संस्कृति का विकास हुआ है और दीर्घावधि में उपभोक्ता सबसे अधिक इससे लाभान्वित होंगे। यह एक पारदर्शी व्यवस्था है जिसमें कोई भी उपभोक्ताओं के हितों को नुकसान नहीं पहुंचा सकता।
- यह भी जरूरी है कि लोगों की शिकायतों का तुरंत समाधान किया जाए। पिछले तीन वर्षों में हमारी सरकार ने प्रौद्योगिकी का कुशल इस्तेमाल करके शिकायत समाधान के लिए एक नए पारिस्थितिकी तंत्र का निर्माण किया है।
- राष्ट्रीय उपभोक्ता हेल्पलाइन की क्षमता को चार गुना बढ़ाया गया है। उपभोक्ता संरक्षण से जुड़े पोर्टल और सोशल मीडिया को भी शामिल किया गया है।
- जागो ग्राहक जागो अभियान के जरिए भी उपभोक्ताओं को जागरूक किया गया है।
- किसी भी देश का विकास और उपभोक्ता संरक्षण एक-दूसरे के पूरक हैं। विकास का लाभ प्रत्येक नागरिक तक पहुंचाने में सुशासन की महत्वपूर्ण भूमिका है।
- सरकार द्वारा वंचित तबके तक अधिकारों और सेवाओं की पहुंच सुनिश्चित करना हितों के संरक्षण का ही एक तरीका है। स्वच्छ ऊर्जा के लिए उज्ज्वला योजना, स्वच्छता और स्वास्थ्य के लिए स्वच्छ भारत अभियान, वित्तीय समावेश के लिए जन धन योजना इसी भावना को दर्शाते हैं।
- गरीबों को कम कीमतों पर दवाइयां उपलब्ध कराने के लिए भारतीय जन आरोग्य परियोजना शुरू की गई है। अनिवार्य दवाओं की इस सूची में 500 से अधिक दवाइयों को शामिल किया गया है तथा उनकी कीमतें कम की



गई हैं। हाल ही में घुटना प्रत्यारोपण की कीमतों को भी नियंत्रित किया गया है।

- हमारा विचार उपभोक्ता संरक्षण से आगे बढ़कर उपभोक्ताओं के हितों को बढ़ावा देना है।
- उज्ज्वला योजना उपभोक्ता हित में पैसे की बचत का एक और उदाहरण है। एलईडी बल्बों की कीमतों में कमी तथा बिजली के बिलों में कटौती के जरिए अकेले इस योजना से उपभोक्ताओं के लिए 20 हजार करोड़ से अधिक की बचत हुई है।
- प्रत्यक्ष लाभ योजना के तहत पैसे सीधे लाभार्थियों के खाते में हस्तांतरित करके सरकार ने 57 हजार करोड़ रुपए से अधिक की हानि को रोका है।
- गिव इट अप अभियान के तहत एक करोड़ से अधिक लोगों ने अपनी गैस सबसिडी छोड़ी है। इससे हुई बचत से अब तक 3 करोड़ से अधिक घरों में मुफ्त गैस कनेक्शन दिए जा चुके हैं।
- देश के ग्रामीण क्षेत्रों में रहने वाले उपभोक्ताओं के डिजिटल सशक्तीकरण के लिए सरकार ने प्रधानमंत्री ग्रामीण डिजिटल साक्षरता अभियान शुरू किया है।
- यूनीफाइड पेमेंट इंटरफेस-यूपीआई से ई-कॉमर्स उद्योग को काफी बल मिला है। भारत इंटरफेस फॉर मनी-अर्थात् बीएचआईएम एप ने शहरों और ग्रामीण क्षेत्रों में डिजिटल पेमेंट का विस्तार किया है।
- ई-कॉमर्स और लोगों के दूसरे देशों में आने-जाने से सीमापार लेन-देन में बढ़ोतरी हुई है। इन परिस्थितियों में हर देश में मजबूत विनियामक व्यवस्था और सूचना साझा करने की आवश्यकता है ताकि उपभोक्ता का विश्वास बना रहे। □