FEEDBACK MANAGEMENT SYSTEM : POLYCLINIC RELATED FEEDBACK

|  |
| --- |
| FEEDBACK OPTIONS (SELECT FEEDBACK POINTS AS PER YOUR DISCRETION) |
| 1. Waiting time at registration counter.   1. Upto 15 mins (\_\_\_\_\_\_) 2. 15 - 30 mins (\_\_\_\_\_\_) 3. 30 – 60 mins (\_\_\_\_\_\_) 4. Above 01 hr (\_\_\_\_\_\_) |
| 2. Time taken for doctor’s consultation post registration.   1. Upto 30 mins (\_\_\_\_\_\_) 2. 30 - 60 mins (\_\_\_\_\_\_) 3. 01 - 02 hrs (\_\_\_\_\_\_) 4. Above 02 hrs (\_\_\_\_\_\_) |
| 3. Time taken to obtain medicines from pharmacy post doctor’s consultation.   1. Upto 15 mins (\_\_\_\_\_\_) 2. 15 - 30 mins (\_\_\_\_\_\_) 3. 30 - 60 mins (\_\_\_\_\_\_) 4. 01 - 02 hrs (\_\_\_\_\_\_) 5. Above 02 hrs (\_\_\_\_\_\_) |
| 4. Availability of medicines in the dispensary.   1. 90% -100%(Excellent)  (\_\_\_\_\_\_) 2. 80% - 90%(Very Good) (\_\_\_\_\_\_) 3. 70% - 80%(Good) (\_\_\_\_\_\_) 4. 60% - 70%(Satisfactory) (\_\_\_\_\_\_) 5. Below 60%(Poor) (\_\_\_\_\_\_) |
| 5. Time taken to provide medicines not available in the dispensary.  (a) Within 24 hrs (\_\_\_\_\_\_)  (b) 24 - 48 hrs (\_\_\_\_\_\_)  (c) 48 - 72 hrs (\_\_\_\_\_\_)  (d) Above 72 hrs (\_\_\_\_\_\_) |
| 6. If all the medicines are not available in the dispensary, awareness about provision of medicines through Authorised Local Chemist (ALC) and convenience in receiving same.   1. **\*\*\*\*\*** (Excellent) (\_\_\_\_\_\_) 2. **\*\*\*\*** (Very Good) (\_\_\_\_\_\_) 3. **\*\*\*** (Good) (\_\_\_\_\_\_) 4. **\*\*** (Satisfactory) (\_\_\_\_\_\_) 5. **\*** (Poor) (\_\_\_\_\_\_) |
| 7. Time taken in settlement of medicine claims.   1. 15 - 30 Days (\_\_\_\_\_\_) 2. 30 - 45 Days (\_\_\_\_\_\_) 3. 45 - 60 Days (\_\_\_\_\_\_) 4. 60 - 90 Days (\_\_\_\_\_\_) 5. Above 90 Days (\_\_\_\_\_\_) |

2

|  |
| --- |
| 8. Time taken to receive lab investigation reports of investigations carried out in the Polyclinic.   1. Upto 12 hrs (\_\_\_\_\_\_) 2. 12 - 24 hrs (\_\_\_\_\_\_) 3. 24 - 36 hrs (\_\_\_\_\_\_) 4. Above 36 hrs (\_\_\_\_\_\_) |
| 9. Conduct/ Behaviour of doctors.   1. **\*\*\*\*\*** (Excellent) (\_\_\_\_\_\_) 2. **\*\*\*\*** (Very Good) (\_\_\_\_\_\_) 3. **\*\*\*** (Good) (\_\_\_\_\_\_) 4. **\*\*** (Satisfactory) (\_\_\_\_\_\_) 5. **\*** (Poor) (\_\_\_\_\_\_) 6. Suggestions/ Complaint, if any (max 200 words). |
| 10. Conduct/ Behaviour of ECHS Staff.   1. **\*\*\*\*\*** (Excellent) (\_\_\_\_\_\_) 2. **\*\*\*\*** (Very Good) (\_\_\_\_\_\_) 3. **\*\*\*** (Good) (\_\_\_\_\_\_) 4. **\*\*** (Satisfactory) (\_\_\_\_\_\_) 5. **\*** (Poor) (\_\_\_\_\_\_) 6. Suggestions/ Complaint, if any (max 200 words). |
| 11. Conduct/ Behaviour of OIC ECHS Polyclinic.   1. **\*\*\*\*\*** (Excellent) (\_\_\_\_\_\_) 2. **\*\*\*\*** (Very Good) (\_\_\_\_\_\_) 3. **\*\*\*** (Good) (\_\_\_\_\_\_) 4. **\*\*** (Satisfactory) (\_\_\_\_\_\_) 5. **\*** (Poor) (\_\_\_\_\_\_) 6. Suggestions/ Complaint, if any (max 200 words). |
| 12. Suggestions/ Complaint for ECHS Polyclinic. (max 200 words) |
| 13. Personal Particulars:-   1. ECHS Card Number \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2. Name as per ECHS card (optional) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 3. Date of visit \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 4. Mobile number (optional) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

फीडबैक प्रबंधन प्रणाली : पालीक्लिनिक सम्बन्धी फीडबैक

|  |
| --- |
| **फीडबैक सम्बन्धी विकल्प (स्वेच्छा अनुसार चुनाव करे)** |
| **1. रजिस्ट्रेशन काउंटर पर वेटिंग टाइम I**  (क) 15 मिनट तक (\_\_\_\_\_\_)  (ख) 15- 30 मिनट (\_\_\_\_\_\_)  (ग) 30- 60 मिनट (\_\_\_\_\_\_)   1. 01 घंटे से अधिक (\_\_\_\_\_\_) |
| **2. रजिस्ट्रेशन होने के बाद डॉक्टर कि जाँच और सलाह में लगने वाला समय I**   1. 30 मिनट तक (\_\_\_\_\_\_) 2. 30- 60 मिनट (\_\_\_\_\_\_) 3. 01 से 02 घंटे (\_\_\_\_\_\_) 4. 02 घंटे से अधिक (\_\_\_\_\_\_) |
| **3. डॉक्टर की सलाह के बाद डिस्पेंसरी से मिलने वाली दवाई में लगने वाला समय I**   1. 15 मिनट तक (\_\_\_\_\_\_) 2. 15- 30 मिनट (\_\_\_\_\_\_) 3. 30- 60 मिनट (\_\_\_\_\_\_) 4. 01 से 02 घंटे (\_\_\_\_\_\_) 5. 02 घंटे से अधिक (\_\_\_\_\_\_) |
| **4. डिस्पेंसरी में दवाईयों कि उपलब्धता I**     1. 90% -100% (Excellent/ बेहतरीन) (\_\_\_\_\_\_) 2. 80% - 90%(Very Good/ अति उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 3. 70% - 80%(Good/ उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 4. 60% - 70%(Satisfactory/ संतोषजनक) (\_\_\_\_\_\_) 5. 60% से कम (Poor/ ख़राब) (\_\_\_\_\_\_) |
| **5. डिस्पेंसरी में नहीं मिली दवाईयों को उपलब्ध कराने में लगने वाला समय I**  (क) 24 घंटे तक (\_\_\_\_\_\_)  (ख) 24 से 48 घंटे तक (\_\_\_\_\_\_)  (ग) 48 से 72 घंटे तक (\_\_\_\_\_\_)  (घ) 72 घंटे तक (\_\_\_\_\_\_) |
| **6. सभी दवाईयाँ नहीं मिलने पर अधिकृत लोकल कैमिस्ट (ALC) की प्रक्रिया कि जानकारी और सुविधा का आंकलन करें I**   1. **\*\*\*\*\*** (Excellent/ बेहतरीन) (\_\_\_\_\_\_) 2. **\*\*\*\*** (Very Good/ अति उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 3. **\*\*\*** (Good/ उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 4. **\*\*** (Satisfactory/ संतोषजनक) (\_\_\_\_\_\_) 5. **\*** (Poor/ ख़राब) (\_\_\_\_\_\_) |

2

|  |
| --- |
| **7. मेडिसिन बिल क्लेम में लगने वाला समय I**   1. 15 - 30 दिन (\_\_\_\_\_\_) 2. 30 - 45 दिन (\_\_\_\_\_\_) 3. 45 – 60 दिन (\_\_\_\_\_\_) 4. 60 - 90 दिन (\_\_\_\_\_\_) 5. 90 दिन से अधिक (\_\_\_\_\_\_) |
| **8. ई .सी.एच.एस पालीक्लिनिक में हुई लैब जाँच की रिपोर्ट प्राप्त होने में लगने वाला समय I**   1. 12 घंटे तक (\_\_\_\_\_\_) 2. 12 से 24 घंटे तक (\_\_\_\_\_\_) 3. 24 से 36 घंटे तक (\_\_\_\_\_\_) 4. 36 घंटे से अधिक (\_\_\_\_\_\_) 5. 90 दिन से अधिक (\_\_\_\_\_\_) |
| **9. डॉक्टरों का व्यवहार I**   1. **\*\*\*\*\*** (Excellent/ बेहतरीन) (\_\_\_\_\_\_) 2. **\*\*\*\*** (Very Good/ अति उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 3. **\*\*\*** (Good/ उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 4. **\*\*** (Satisfactory/ संतोषजनक) (\_\_\_\_\_\_) 5. **\*** (Poor/ ख़राब) (\_\_\_\_\_\_) 6. सुझाव एवं शिकायत होने पर विवरण दे I (अधिकतम 200 शब्दों में) |
| **10. ई .सी.एच.एस स्टाफ का व्यवहार I**   1. **\*\*\*\*\*** (Excellent/ बेहतरीन) (\_\_\_\_\_\_) 2. **\*\*\*\*** (Very Good/ अति उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 3. **\*\*\*** (Good/ उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 4. **\*\*** (Satisfactory/ संतोषजनक) (\_\_\_\_\_\_) 5. **\*** (Poor/ ख़राब) (\_\_\_\_\_\_) 6. सुझाव एवं शिकायत होने पर विवरण दे I (अधिकतम 200 शब्दों में) |
| **11. ओ.आई .सी ई .सी.एच.एस पालीक्लिनिक का व्यवहार I**   1. **\*\*\*\*\*** (Excellent/ बेहतरीन) (\_\_\_\_\_\_) 2. **\*\*\*\*** (Very Good/ अति उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 3. **\*\*\*** (Good/ उत्तम) (\_\_\_\_\_\_) 4. **\*\*** (Satisfactory/ संतोषजनक) (\_\_\_\_\_\_) 5. **\*** (Poor/ ख़राब) (\_\_\_\_\_\_) 6. सुझाव एवं शिकायत होने पर विवरण दे I (अधिकतम 200 शब्दों में) |

3

|  |
| --- |
| **12. ई .सी.एच.एस पालीक्लिनिक के लिए सुझाव या शिकायत होने पर लिखें I (अधिकतम 200 शब्दों में)** |
| **13. निजी विवरण :-**  (क) ई .सी.एच.एस कार्ड नंबर \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (ख) ई .सी.एच.एस कार्ड में दर्ज नाम (स्वेछा से ) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (ग) विजिट कि तारीख लिखें \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  (घ) मोबाइल नंबर (स्वेछा से) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |