গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ
প্রশাসন-৪ (মনিটরিং ও সমন্বয়) অধিশাখা
বাংলাদেশ সচিবালয়, ঢাকা।
www.hsd.gov.bd

স্মারক নং- ৪৫.০০.০০০০.১৪৩.৯৩.০০৭.২০১৯-১১৭ তারিখ: ০২ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩১ / ১৬ মে ২০২৪

অফিস আদেশ

মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ কর্তৃক বার্ষিক উদ্ভাবন কর্মপরিকল্পনা ২০২৩-২০২৪ এর ক্রমিক নং-০১ এর ১.১.১ কর্মসম্পাদন সূচক সেবা সহজীকরণ/ডিজিটাইজেশন এর আওতায় স্বাস্থ্য সেবা বিভাগের উদ্ভাবনী ধারণা-'ই-এপয়েন্টমেন্ট' নামক অনলাইনভিত্তিক সফটওয়্যারটি সিংগাইর উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, মানিকগঞ্জে পাইলটিং সম্পন্ন করা হয়েছে।

এমতাবস্থায়, **'ই-এপয়েন্টমেন্ট'** অনলাইনভিত্তিক সফটওয়্যারটি বাস্তবায়ন করার নিমিত্তে প্রয়োজনীয় ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য নির্দেশক্রমে অনুরোধ করা হলো।

০২। যথাযথ কর্তৃপক্ষের অনুমোদনক্রমে এ আদেশ জারী করা হলো।

১৬/৫/২৪

(মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন)
উপ-সচিব
☎: ৯৫৪০৩৬২
ই-মেইল-monitor@hsd.gov.bd

উপজেলা স্বাস্থ্য ও পরিবার পরিকল্পনা কর্মকর্তা,
উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স,
সিংগাইর, মানিকগঞ্জ।

স্মারক নং- ৪৫.০০.০০০০.১৪৩.৯৩.০০৭.২০১৯- ১১৭ তারিখ: ০২ জ্যৈষ্ঠ ১৪৩১ / ১৬ মে ২০২৪

অবগতি ও প্রয়োজনীয় (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) ব্যবস্থা গ্রহণের জন্য অনুলিপি প্রেরণ করা হলো:

১. মহাপরিচালক, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, মহাখালী, ঢাকা।
২. অতিরিক্ত সচিব (সকল), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়;
৩. ইনোভেশন অফিসার (স্বাস্থ্য অধিদপ্তর/ঔষধ প্রশাসন অধিদপ্তর/নার্সিং ও মিডওয়াইফারি অধিদপ্তর/ স্বাস্থ্য অর্থনীতি ইউনিট/ স্বাস্থ্য প্রকৌশল অধিদপ্তর)।
৪. যুগ্মসচিব (সকল), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়;
৫. উপসচিব (সকল), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়;
৬. উপসচিব, ই-গভর্ন্যান্স-২ অধিশাখা, মন্ত্রিপরিষদ বিভাগ, পরিবহন পুল;
৭. সচিবের একান্ত সচিব, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়;
৮. সিভিল সার্জন, মানিকগঞ্জ;
৯. সিনিয়র সহকারী সচিব (সকল), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়;
১০. ইনোভেশন অফিসার, নিমিউ এন্ড টিসি/ টেমো, মহাখালী, ঢাকা;
১১. সিস্টেম এনালিস্ট, কম্পিউটার সেল, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয় (ওয়েবসাইটের ইনোভেশন সেবাবক্সে প্রকাশের অনুরোধসহ)।
১২. সহকারী সচিব (সকল), স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়;
১৩. অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন অধিশাখা) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।
১৪. যুগ্মসচিব (প্রশাসন অধিশাখা) মহোদয়ের ব্যক্তিগত কর্মকর্তা, স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়, ঢাকা।

১৬/৫/২৪

(মোহাম্মদ ইকবাল হোসেন)
উপ-সচিব

উদ্ভাবনী উদ্যোগ

মন্ত্রণালয়/বিভাগের নাম: স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়

১। উদ্ভাবনের শিরোনাম: **ই-এপয়েন্টমেন্ট**

২। বাস্তবায়ন স্থান: সিংগাইর উপজেলা স্বাস্থ্য কমপ্লেক্স, মানিকগঞ্জ।

চিহ্নিত সেবাটি বর্তমানে কিভাবে দেয়া হয়?	চিহ্নিত সেবাটি বর্তমানে কিভাবে দেয়া হয় (প্রসেস ম্যাপ)
• বাংলাদেশের বিভিন্ন সরকারি স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানসমূহ হতে স্বাস্থ্য সেবা নেওয়ার জন্য টিকেট নিতে হয়। • প্রতিষ্ঠানের টিকেট কাউন্টারে নির্দিষ্ট সময়ে লাইনে দাড়িয়ে নির্ধারিত ফি প্রদান করতে হয়। • সেবাগ্রহীতা টিকেট সংগ্রহ করেন। এরপর টিকেট নিয়ে সংশ্লিষ্ট সেবা কর্ণার হতে সেবা গ্রহণ করেন।	নির্দিষ্ট সময়ে সেবাগ্রহীতার স্বাস্থ্য প্রতিষ্ঠানে আগমন । টিকেট কাউন্টারে সামনে লাইনে দাঁড়ানো । নির্ধারিত ফি প্রদান । টিকেট সংগ্রহ । টিকেটসহ সংশ্লিষ্ট সেবা কর্ণারে গমন । সেবা গ্রহণ

চিহ্নিত সেবার মূল সমস্যা	সমস্যার পিছনে মূল কারণসমূহ	সেবা গ্রহীতা বা প্রদানকারীর ভোগান্তি (TCV)
লাইনে দাড়িয়ে টিকেট সংগ্রহ করতে অধিক সময় প্রয়োজন	সেবাগ্রহীতার সংখ্যাধিক্য, টিকেট প্রদানকারী বুথের সংখ্যা সীমিত, ম্যানুয়েল সিস্টেমে লেনদেনে সময় ব্যয়	শারীরিক মানসিক ও আর্থিক ভোগান্তি

সমস্যা এবং এর কারণ ও প্রভাব সম্পর্কিত সংক্ষিপ্ত বিবৃতি (why, what, who, where, when & how?
একই সময়ে অনেক রোগীর হাসপাতালে আগমন এবং টিকেটসহ সেবাপ্রাপ্তি চেষ্টা করায় রোগীর চাপ সামলিয়ে গুণগত/সঠিক সেবা প্রদান ব্যহত হয়। পেপার বেইজড ম্যানুয়াল পদ্ধতিতে সেবা প্রদান করতে সময় বেশী প্রয়োজন হয়। লাইনে দাড়িয়ে টিকেট কিনতে নাগরিকের সেবা প্রাপ্তির ভোগান্তি ও সময়ের অপচয় হয়। সেবাপ্রার্থী প্রয়োজন অনুযায়ী কোন বিভাগের চিকিৎসক দেখাবে তা বুঝতে অসুবিধা হয়, এরই সুযোগে অবাঞ্ছিত ব্যক্তি দ্বারা প্রভাবিত হয়ে ভোগান্তির শিকার হয়। সেবাপ্রার্থীর চিকিৎসা গ্রহণ সংক্রান্ত তথ্য সঠিক ভাবে লিপিবদ্ধ না থাকায়, সঠিক চিকিৎসা পেতে অর্থ ও সময়ের অপচয় হয়।

সমস্যার প্রস্তাবিত সমাধান আইডিয়া বুলেট আকারে	সমস্যার প্রস্তাবিত সমাধান প্রসেস ম্যাপ
• টিকিট সংগ্রহের জন্য লাইনে দাড়ানোর ঝামেলার অবসান • ব্যবস্থা গ্রহণ ফি জমা দানের জন্য অনলাইন ব্যবস্থা • ২৪ ঘন্টা টিকেট করার সুযোগ সৃষ্টি	মোবাইল নাম্বার ব্যবহার করে ওয়েবসাইটে লগইন । প্রয়োজনীয় সেবা পছন্দ করা । অ্যাপয়েন্টমেট নির্ধারণ । অনলাইনে ফি জমাদান । অনলাইন টিকেট সংগ্রহ । অ্যাপয়েন্টমেট নির্ধারিত সময়ে গিয়ে সেবা গ্রহণ

	অ্যাপয়েন্টমেট নির্ধারিত সময়ে গিয়ে সেবা গ্রহণ

অনলাইন ই-এপয়েন্টমেন্ট, স্মার্ট হেলথ আইডি কার্ড ও প্রোফাইল এর সুবিধা সমুহ-
• সেবাপ্রার্থী তার হাতে থাকা মোবাইল অথবা কম্পিউটার দিয়ে ডিজিটাল পদ্ধতি ব্যবহার করে জাতীয় পরিচয়পত্র নম্বর অথবা জন্ম সনদ নম্বর দিয়ে রেজিস্ট্রেশন করতে পারবেন • রেজিস্ট্রেশন সম্পন্ন হলে তিনি একটি হেলথ আইডি পাবেন, এবং নিজ হেলথ কার্ড ডাউনলোড করতে পারবেন • সেবাপ্রার্থীগণ এই সিস্টেমের আওতাভুক্ত হাসপাতালসমুহে ই-টিকেট ক্রয় ও এপয়েন্টম্যান্ট করতে পারবেন • টিকেট ক্রয়ে মোবাইল ব্যাংকিং অথবা অনলাইন ব্যাংকিং সুবিধা প্রয়োগ করতে পারবেন • হাসপাতালে সেবাপ্রাপ্তির তথ্যসমূহ নাগরিকের হেলথ আইডি দ্বারা চিহ্নিত হয়ে তার কেন্দ্রীয় প্রোফাইলে সংরক্ষিত থাকবে • প্রয়োজন অনুযায়ী এই তথ্যসমূহ সেবা প্রদানকারী ব্যবহার করতে পারবেন • রোগী তার প্রোফাইল হতে এই তথ্যগুলো নিজ প্রয়োজনে ব্যবহার করতে পারবেন

উদ্ভাবনী আইডিয়ার শিরোনাম: অনলাইন আউটডোর অ্যাপইয়েন্টমেন্ট সিস্টেম
প্রত্যাশিত ফলাফল (TCV++)

	সময় দিন	খরচ টাকা	যাতায়াত কতবার
আইডিয়া বাস্তবায়নের পূর্বে	৩০ মিনিট	১০ টাকা	একবার
আইডিয়া বাস্তবায়নের পরে	০৫ মিনিট	১০ টাকা	শূন্যবার
মোট পার্থক্য	২৫ মিনিট	০ টাকা	০১ বার
অন্যান্য (TCV কমেনি কিন্তু গুণগতমান বৃদ্ধি কিংবা অন্যান্য সুবিধা বেড়েছে)			

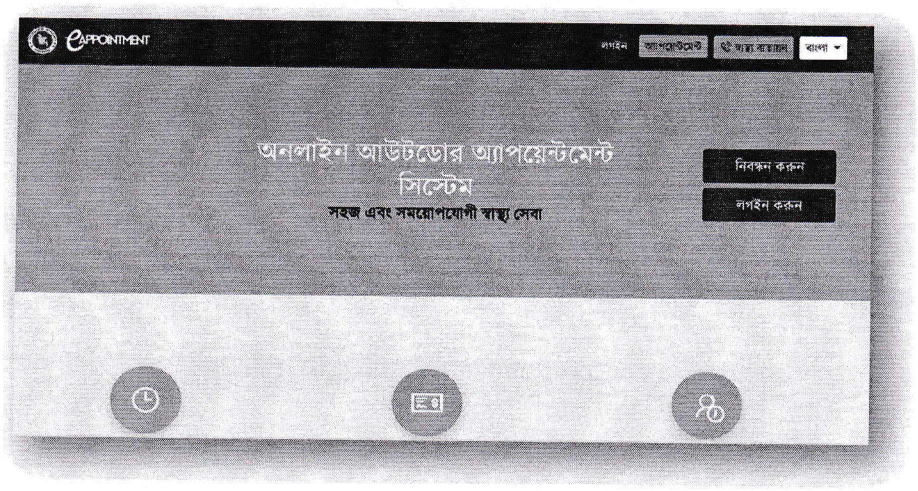
উদ্যোগটির মধ্যে নতুনত্ব কি?

লাইনে দাড়িয়ে টিকেট সংগ্রহের পরিবর্তে ঘরে বসে টিকেট প্রাপ্তি। ক্যাশলেস লেনদেন।

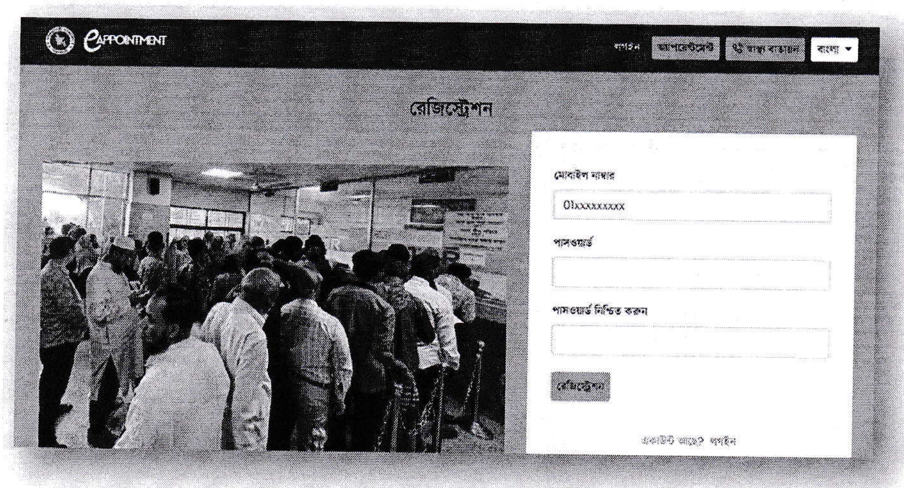
স্টেকহোল্ডারদের তথ্য (পাইলটিং টিমের বাইরে আইডিয়াটি বাস্তবায়নে যে যে ব্যক্তি প্রতিষ্ঠানসমূহ জড়িত)

আইডিয়ার অনুমোদনকারী	পার্টনার	পরামর্শ বা সহায়তাকারি:	বিরোধিতাকারি (যদি থাকে):
স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ, স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়		এ টু আই বি ইউ আইচ এস	

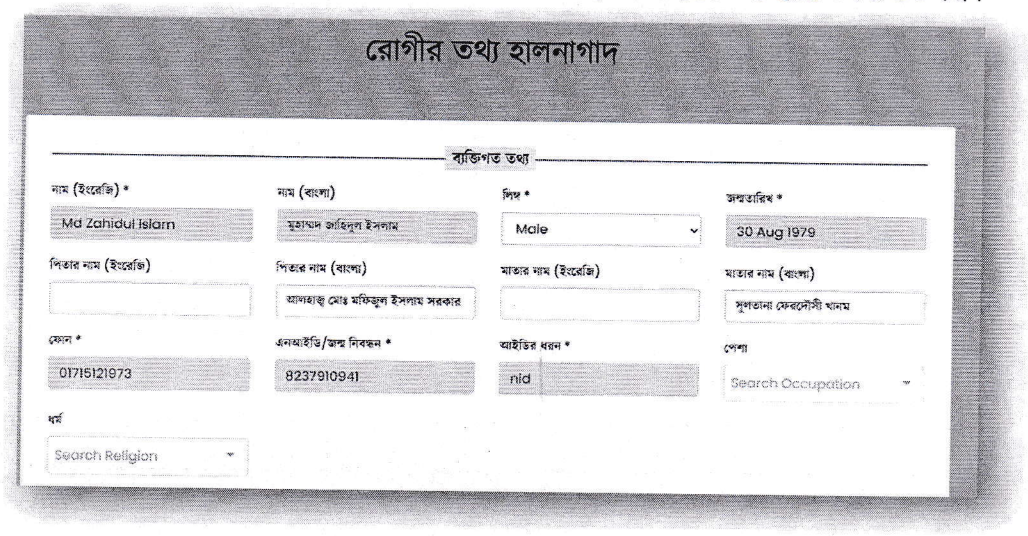
অনলাইন ই-এপয়েন্টমেন্ট সিস্টেম এর হোম পেইজ



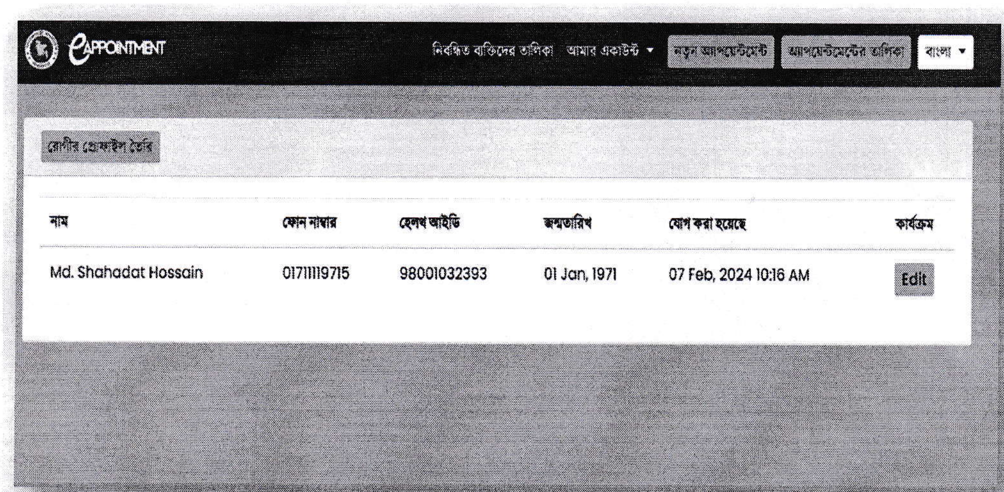
মোবাইল নম্বর দিয়ে নিবন্ধন এবং ওটিপির মাধ্যমে ভেরিফিকেশন



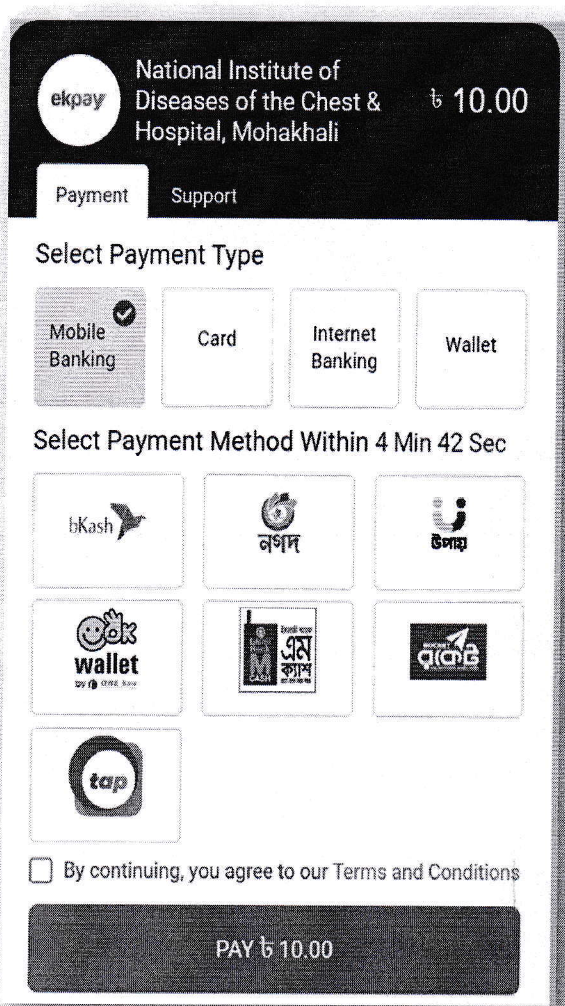
জাতীয় পরিচয় পত্র নম্বর অথবা জন্ম সনদ নম্বর থেকে এপিআই এর মাধ্যমে তথ্য প্রাপ্তি ও নিশ্চিত করুন



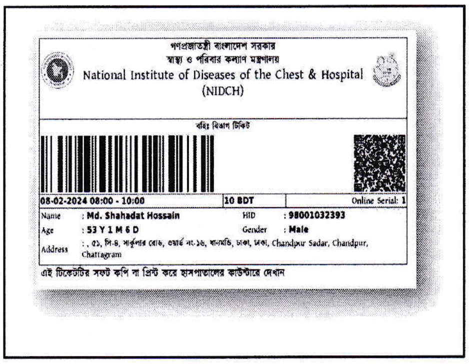
জাতীয় পরিচয় পত্র নম্বর অথবা জন্ম সনদ নম্বর ভেরিফিকেশন এর পর হেলথ আইডি প্রদান



অনলাইন পেমেন্ট



ই-টিকেট ও হাসপাতালে সেবা প্রাপ্তি

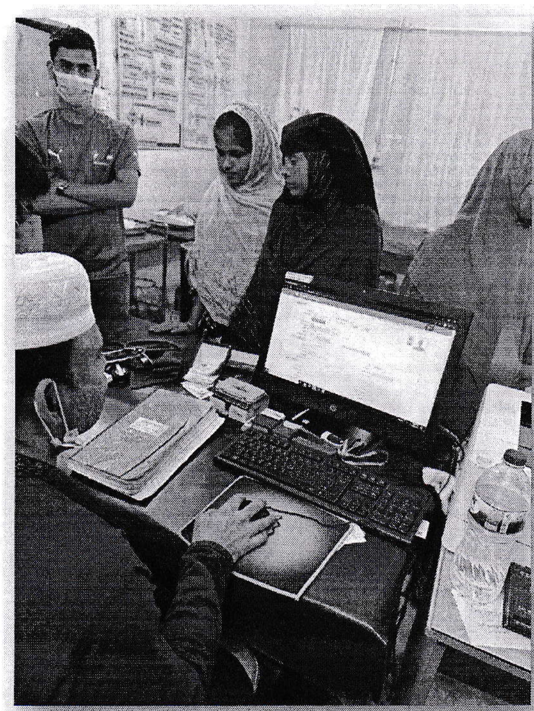

গণপ্রজাতন্ত্রী বাংলাদেশ সরকার
স্বাস্থ্য ও পরিবার কল্যাণ মন্ত্রণালয়
National Institute of Diseases of the Chest & Hospital
(NIDCH)

বহিঃ বিভাগ টিকিট

08-02-2024 08:00 - 10:00 | 10 BDT | Online Serial: 1

Name : Md. Shahadat Hossain HID : 98001032393
Age : 53 Y 1 M 6 D Gender : Male
Address : , ৫১, পি-৪, সার্কুলার রোড, ওয়ার্ড নং-১৯, ধানমন্ডি, ঢাকা, ঢাকা, Chandpur Sadar, Chandpur, Chattagram

এই টিকেটটির সফট কপি বা প্রিন্ট করে হাসপাতালের কাউন্টারে দেখান



উদ্ভাবন ও বাস্তবায়ন টিম

সদস্য/সদস্যদের নাম ও ঠিকানা	ছবি
মোঃ জাহাঙ্গীর আলম সচিব স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ	
ড. মোঃ জিয়াউদ্দীন অতিরিক্ত সচিব (প্রশাসন) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ	
আনজুমান আরা যুগ্মসচিব (প্রশাসন অধিশাখা) স্বাস্থ্য সেবা বিভাগ	

ডাঃ অধ্যাপক শাহাদত হোসেন পরিচালক ও লাইন ডাইরেক্টর, এমআইএস, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	
সুখেন্দু শেখর রায় সিনিয়র সিস্টেম এনালিস্ট এমআইএস, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	
ডাঃ মোঃ জাহিদুল ইসলাম ডিপিএম, ই-হেলথ এমআইএস, স্বাস্থ্য অধিদপ্তর	