ট্রান্সপারেন্সি ইন্টারন্যাশনাল বাংলাদেশ
দুর্নীতিবিরোধী সামাজিক আন্দোলন

‘বেসরকারি চিকিৎসাসেবা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়’ শীর্ষক গবেষণা প্রতিবেদনের ওপর কিছু প্রশ্ন ও উত্তর (FAQ)

প্রশ্ন ১: টিআইবি কেন এই গবেষণাটি পরিচালনার উদ্যোগ নিয়েছে?

উত্তর: টিআইবি'র জাতীয় খানা জরিপ (২০১৫) অনুযায়ী বাংলাদেশের জনগণের একটি বড় অংশ (৬৩.৩% খানা) সরকারি প্রতিষ্ঠানের পাশাপাশি বেসরকারি প্রতিষ্ঠান হতে চিকিৎসাসেবা গ্রহণ করে। বাংলাদেশের চিকিৎসকদের একটি উল্লেখযোগ্য অংশ (৬০.৩%) বেসরকারি চিকিৎসাসেবা কার্যক্রমের সাথে সম্পৃক্ত (স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, হেলথ বুলেটিন ২০১৫)। গত চার দশকে নিবন্ধিত বেসরকারি চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠানের সংখ্যাও ক্রমান্বয়ে বৃদ্ধি পেয়েছে - ১৯৮২ সালে ৩৩টি থেকে বর্তমানে এর সংখ্যা ১৫,৬৯৮টি (স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, ২০১৭)। সরকারের বিভিন্ন পরিকল্পনা এবং নীতিতেও এ খাতের ওপর গুরুত্ব আরোপ করা হয়েছে। সপ্তম পঞ্চবার্ষিকী পরিকল্পনায় (২০১৬-২০২১) বেসরকারি স্বাস্থ্যখাতের উন্নয়নে একটি শক্তিশালী এবং কার্যকর নিয়ন্ত্রণ কাঠামো, সরকারি বিধি-বিধান তৈরি, স্বাস্থ্যসেবা প্রদানকারীর মান বিষয়ক তথ্য সেবাগ্রহীতাকে সরবরাহ নিশ্চিত করা, এবং শক্তিশালী ও দায়িত্বশীল পেশাজীবী সংগঠন গড়ে তোলার ওপর গুরুত্ব আরোপ করা হয়েছে। এছাড়া জাতীয় স্বাস্থ্যনীতিতে (২০১১) বেসরকারি সংস্থাগুলোকে স্বাস্থ্যসেবায় সম্পূরক ভূমিকা পালনে উৎসাহিত করা, মানসম্পন্ন চিকিৎসাসেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত করার জন্য প্রয়োজনীয় বিধি-বিধান তৈরি ও প্রয়োগের ব্যবস্থা করা এবং পরীক্ষা-নিরীক্ষাসহ অন্যান্য ব্যয় সহনীয় মাত্রায় রাখার ব্যবস্থা গ্রহণ করা হবে বলে উল্লেখ করা হয়েছে।

তবে বিভিন্ন গবেষণা প্রতিবেদন ও গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদে বেসরকারি প্রতিষ্ঠানের সেবা সম্পর্কে বিভিন্ন অভিযোগ পাওয়া যায়, যার মধ্যে উচ্চ চিকিৎসা ব্যয়, প্রত্যাশিত সেবার মানের ঘাটতি, সঠিক রোগ-নির্ণয় না হওয়া, কমিশন-নির্ভর সেবা, নিবন্ধন ছাড়া চিকিৎসাসেবা কার্যক্রম পরিচালনা ইত্যাদি উল্লেখযোগ্য। বিভিন্ন গবেষণা ও আলোচনায় বেসরকারি চিকিৎসাসেবার মান নিয়ে বলা হলেও সার্বিকভাবে এ খাতের সুশাসন নিয়ে অনুসন্ধানী গবেষণার ঘাটতি রয়েছে। টিআইবি'র কার্যক্রমে স্বাস্থ্য অন্যতম অগ্রাধিকারপ্রাপ্ত একটি খাত এবং ইতোমধ্যে সরকারি চিকিৎসাসেবায় সুশাসনের চ্যালেঞ্জ নিয়ে টিআইবি'র স্থানীয় ও জাতীয় পর্যায়ে বিভিন্ন ধরনের গবেষণা কার্যক্রম পরিচালিত হয়েছে। এই ধারাবাহিক কার্যক্রমের অংশ হিসেবে বর্তমান গবেষণাটি পরিচালিত হয়েছে।

প্রশ্ন ২: এই গবেষণার উদ্দেশ্য কি?

উত্তর: এই গবেষণার প্রধান উদ্দেশ্য হলো বেসরকারি চিকিৎসাসেবা কার্যক্রমে সুশাসনের চ্যালেঞ্জ চিহ্নিত করা এবং এসকল চ্যালেঞ্জ থেকে উত্তরণের জন্য সুপারিশ প্রদান করা। গবেষণার সুনির্দিষ্ট উদ্দেশ্যসমূহ হলো-

- বেসরকারি চিকিৎসাসেবা কার্যক্রম পরিচালনায় বিদ্যমান আইনি ও প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো পর্যালোচনা করা;
- বেসরকারি চিকিৎসাসেবা কার্যক্রমে অনিয়ম ও দুর্নীতির ধরনসমূহ চিহ্নিত করা; এবং
- অনিয়ম ও দুর্নীতির পেছনে বিদ্যমান কারণসমূহ চিহ্নিত করা।

প্রশ্ন ৩: এই গবেষণার পরিধি কি কি?

উত্তর: গবেষণার আওতাভুক্ত পরিধিসমূহ হল- আইনি ও প্রাতিষ্ঠানিক কাঠামো (প্রাসঙ্গিক আইন, বিধিমালা ও নীতি, নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি প্রতিষ্ঠান ও তাদের সক্ষমতা), প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা (জনবল, অবকাঠামো, চিকিৎসা যন্ত্রপাতি ও সরঞ্জাম, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা, সংক্রমণ প্রতিরোধ ব্যবস্থা, পরিষ্কার-পরিচ্ছন্নতা, বিপণন কার্যক্রম), সেবা কার্যক্রম

(চিকিৎসক, নার্স ও অন্যান্য কর্মচারীর সেবা, রোগ-নির্ণয়, জরুরি ও বিশেষায়িত সেবা, অস্ত্রোপচার, প্রসূতি সেবা, ওষুধ, সেবার মূল্য, চিকিৎসাসেবার পরিবেশ, তথ্য প্রকাশ) এবং নিয়ন্ত্রণ ও তদারকি কার্যক্রম (নিবন্ধন ও নবায়ন, মালিকানা ও অংশীদারিত্ব, তথ্য সংরক্ষণ ব্যবস্থা, পরিদর্শন, অভিযোগ ও শাস্তি)।

প্রশ্ন ৪: এই গবেষণার পদ্ধতি ও তথ্যের উৎস কি?

উত্তর: এটি একটি গুণগত গবেষণা, এবং গুণবাচক পদ্ধতি ব্যবহার করে তথ্য সংগৃহীত ও বিশ্লেষিত করা হয়েছে। বেসরকারি চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠান ও সেবাদাতা, সেবাগ্রহীতা, নিয়ন্ত্রণকারী ও তদারকি কর্তৃপক্ষ, অন্যান্য অংশীজন (মোট তথ্যদাতা ৭০৬ জন), ফোকাস দল আলোচনা (মোট ২৭টিতে অংশগ্রহণকারী ৩১০ জন; ১৪টি পুরুষের ও ১৩টি নারীর অংশগ্রহণে) ও পর্যবেক্ষণের মাধ্যমে প্রত্যক্ষ তথ্য সংগৃহীত হয়েছে। সারা দেশে নিবন্ধিত ১১৬টি (হাসপাতাল ৬৬টি এবং রোগ-নির্ণয় কেন্দ্র ৫০টি) বেসরকারি চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠান হতে তথ্য সংগৃহীত হয়েছে। প্রতিটি বিভাগীয় শহর, প্রত্যেক বিভাগের অধীন একটি করে আটটি জেলা শহর ও বাছাইকৃত জেলার অধীন একটি করে আটটি উপজেলা শহর (মোট ২৪টি) থেকে প্রতিষ্ঠান নির্বাচন করা হয়, এবং জনসংখ্যা ও প্রতিষ্ঠানের সংখ্যা বিবেচনায় ঢাকা মহানগরীর মধ্য থেকে ২৬টি প্রতিষ্ঠান নির্বাচন করা হয় এবং ঢাকার বাইরে অন্যান্য এলাকা থেকে ৯০টি প্রতিষ্ঠান নির্বাচন করা হয়। এসব প্রতিষ্ঠান নির্বাচন করার ক্ষেত্রে স্থানীয় পর্যায়ে সেবাগ্রহীতাদের মতামত বিবেচনা করা হয়। পরোক্ষ তথ্যের উৎস হিসেবে বেসরকারি চিকিৎসাসেবা সম্পর্কিত আইন, বিধিমালা, সরকারি নথিপত্র, গবেষণা প্রতিবেদন, গণমাধ্যমে প্রকাশিত সংবাদ এবং ওয়েবসাইটে প্রকাশিত তথ্য ব্যবহৃত হয়েছে।

প্রশ্ন ৫: এই গবেষণায় বিশ্লেষিত তথ্যের নির্ভরযোগ্যতা ও যথার্থতা কতটুকু?

উত্তর: এই গবেষণায় ব্যবহৃত তথ্যের সত্যতা ও নির্ভরযোগ্যতা যাচাই-বাছাই ট্রায়াঙ্গুলেশনের মাধ্যমে সম্পন্ন হয়েছে। একই তথ্য একাধিক সূত্র হতে সংগ্রহ এবং একটি উৎস হতে প্রাপ্ত তথ্য অপর একাধিক ভিন্ন উৎসের সাথে মিলিয়ে নেওয়া এবং প্রয়োজনে একই তথ্যদাতার কাছে একাধিকবার ফিরে যাওয়া প্রভৃতি পদ্ধতি প্রয়োগের মাধ্যমে তথ্যের যথার্থতা ও নির্ভরযোগ্যতা নিশ্চিত করা হয়েছে।

প্রশ্ন ৬: এই গবেষণার সময়কাল কি?

উত্তর: জানুয়ারি ২০১৭ হতে ডিসেম্বর ২০১৭ পর্যন্ত এই গবেষণার তথ্য সংগ্রহ, বিশ্লেষণ ও প্রতিবেদন প্রণয়নের কাজ সম্পন্ন হয়েছে।

প্রশ্ন ৭: এ গবেষণায় প্রাপ্ত অনিয়ম ও দুর্নীতির তথ্য সকল ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য কি-না?

উত্তর: এই গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল বেসরকারি চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠান ও এ খাতে কর্মরত সকল চিকিৎসক, নার্স, কর্মচারী এবং সংশ্লিষ্ট অন্যান্য অংশীজনের ক্ষেত্রে সমানভাবে প্রযোজ্য নয়। তবে এই গবেষণায় প্রাপ্ত ফলাফল দেশের বেসরকারি চিকিৎসা খাতে বিরাজমান অব্যবস্থার একটি দিক-নির্দেশনা প্রদান করে।

প্রশ্ন ৮: টিআইবি'র মতে এই প্রতিবেদনে সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ কোন বিষয় উঠে এসেছে?

উত্তর: গবেষণায় সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ যে বিষয়টি দেখা যায় তা হল, বেসরকারি চিকিৎসাসেবা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ খাত হওয়া সত্ত্বেও এখানে সরকারের যথাযথ মনোযোগের ঘাটতি রয়েছে, যার ফলে এ খাত সংশ্লিষ্ট আইন হালনাগাদ না করা লক্ষণীয়। এছাড়া আইন প্রণয়নে সংশ্লিষ্ট অংশীজনের কাছ থেকে সাড়া না পাওয়া, স্বার্থের দ্বন্দ্ব এবং রাজনৈতিক সদিচ্ছার ঘাটতির কারণে দীর্ঘ এক দশকেরও বেশি সময় বেসরকারি চিকিৎসাসেবা আইনের খসড়া নিয়ে কাজ করা হলেও তা এখনো আইন হিসেবে প্রণয়ন হয় নি। নিয়ন্ত্রণ কাঠামোর উন্নয়ন না করা, পরিদর্শন ও তদারকিতে ঘাটতি, এবং সংশ্লিষ্ট অংশীজনদের মধ্যে সমন্বয়ের ঘাটতিও বিদ্যমান। এর ফলে একদিকে এটি নিয়ন্ত্রণহীন হয়ে পড়ছে, এবং অন্যদিকে কিছু

ব্যক্তির এ খাত থেকে বিধি-বহির্ভূত সুযোগ-সুবিধা আদায়ের সুযোগ সৃষ্টি হচ্ছে। বিভিন্ন পর্যায়ে বিশেষকরে উপজেলা ও জেলা পর্যায়ের প্রতিষ্ঠানগুলোতে সক্ষমতার ঘাটতি ও অনিয়মের প্রবণতা লক্ষণীয়। এছাড়া এ খাতে বাণিজ্যিকীকরণের প্রবণতা প্রকট। এখানে অতি মুনাফা-কেন্দ্রিক সেবা কার্যক্রম, কমিশনভিত্তিক সেবা ব্যবস্থা, এবং গুণগত মানের চেয়ে সংখ্যাগত বিস্তৃতি লক্ষ করা যায়। সার্বিকভাবে এই ব্যবস্থার কাছে সাধারণ সেবাগ্রহীতারা জিম্মি হওয়ার কারণে একদিকে ব্যাপকভাবে আর্থিক ও শারীরিক ক্ষতির শিকার হচ্ছে এবং অন্যদিকে মানসম্পন্ন চিকিৎসাসেবা প্রাপ্তি নিশ্চিত হচ্ছে না।

প্রশ্ন ৯: এ গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্যের আলোকে মূল সুপারিশসমূহ কী কী?

উত্তর: এ গবেষণায় প্রাপ্ত তথ্য ও ফলাফলের আলোকে টিআইবি'র পক্ষ থেকে বেসরকারি চিকিৎসাসেবা খাতের সুশাসন নিশ্চিতকরণে আইন ও নীতি সম্পর্কিত, নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের জন্য ও সেবা সম্পর্কিত - এই তিনভাগে সুপারিশ প্রস্তাব করা হয়েছে। প্রস্তাবিত সুপারিশের মধ্যে উল্লেখযোগ্য সুপারিশ নিচে উপস্থাপিত হলো:

আইন ও নীতি সম্পর্কিত

১. বেসরকারি চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠানগুলোর নিয়ন্ত্রণে একটি স্বাধীন কমিশন তৈরি করতে হবে;

২. বেসরকারি চিকিৎসাসেবা নিয়ন্ত্রণ ও তদারকির জন্য খসড়া আইনটি চূড়ান্ত করে আইন হিসেবে প্রণয়ন করতে হবে, যেখানে নিম্নলিখিত বিষয়গুলো বিবেচনা করতে হবে:
   - নার্সিং হোম, ক্লিনিক, জেনারেল হাসপাতাল, বিশেষায়িত হাসপাতাল ও রোগ-নির্ণয় কেন্দ্রগুলোর সংজ্ঞা নির্ধারণ এবং প্রতিষ্ঠানের সেবার ধরন ও শয্যা অনুযায়ী ভিন্ন ভিন্ন শ্রেণিকরণ করতে হবে। এই শ্রেণি অনুযায়ী প্রত্যেক প্রতিষ্ঠানের ন্যূনতম মানদণ্ড নির্ধারণ করতে হবে, যেমন অবকাঠামো, জনবল, যন্ত্রপাতি, বর্জ্য ব্যবস্থাপনা ইত্যাদি;
   - প্রতিষ্ঠানের শ্রেণি অনুযায়ী নিবন্ধন ও নবায়ন ফি নির্ধারণ;
   - প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধনের ক্ষেত্রে সংশ্লিষ্ট সকল ছাড়পত্রের বাধ্যবাধকতা;
   - প্রতিষ্ঠানের শ্রেণি/ উৎপাদন খরচ/ চিকিৎসকের অভিজ্ঞতা ও যোগ্যতাভেদে বিভিন্ন সেবার মূল্য নির্ধারণ;
   - প্রয়োজনীয় তথ্য প্রকাশ ও প্রচারের বাধ্যবাধকতা;
   - শাস্তির পরিমাণ সময়োপযোগী এবং বাস্তবসম্মতভাবে বৃদ্ধি।

৩. বেসরকারি চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠানগুলোকে (তথ্য প্রাপ্তি ও প্রকাশের ক্ষেত্রে) তথ্য অধিকার আইনের আওতায় নিয়ে আসতে হবে।

নিয়ন্ত্রণকারী কর্তৃপক্ষের জন্য

৪. বেসরকারি প্রতিষ্ঠানগুলোর নিয়ন্ত্রণ ও পরিদর্শন কার্যক্রম জোরদার করার জন্য প্রাতিষ্ঠানিক সক্ষমতা বৃদ্ধি করতে হবে (কেন্দ্রীয় ও মাঠ পর্যায়ে);

৫. সংশ্লিষ্ট কর্মকর্তাদেরকে প্রতি মাসে একটি নির্দিষ্ট সংখ্যক প্রতিষ্ঠান পরিদর্শন নির্ধারণ করে দিতে হবে;

৬. অন-লাইনের মাধ্যমে লাইসেন্স আবেদন ও নবায়ন কার্যক্রম সম্পন্ন করার ব্যবস্থার প্রচলন করতে হবে;

৭. চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠান ও তাদের সেবা সম্পর্কিত সকল ধরনের হালনাগাদ তথ্য (চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠানের নিবন্ধন নম্বর, নবায়নকাল, সার্বক্ষণিক সেবা প্রদানকারী জনবল ও তাদের নিবন্ধন নম্বর, অবকাঠামোগত সুবিধা ইত্যাদি) স্বাস্থ্য অধিদপ্তরে সংরক্ষণের ব্যবস্থা থাকতে হবে এবং এসব তথ্য সবার জন্য উন্মুক্ত থাকতে হবে;

৮. চিকিৎসা-বর্জ্যের যথাযথ ব্যবস্থাপনা ও প্রক্রিয়াজাতকরণের লক্ষ্যে গঠিত কমিটিকে সক্রিয় এবং সিটি কর্পোরেশন/ পৌরসভা/ ইউনিয়নকে যথাযথ প্রক্রিয়ার মধ্যে নিয়ে আসতে হবে;

৯. বিএমডিসির ওয়েবসাইটে সব চিকিৎসকের নিবন্ধন নম্বর এবং শিক্ষার ধরন অনুযায়ী অনুসন্ধানের বিদ্যমান ব্যবস্থার পাশাপাশি চিকিৎসকের নাম দিয়ে অনুসন্ধানের ব্যবস্থা থাকতে হবে, এবং চিকিৎসক সম্পর্কে বিস্তারিত তথ্য থাকতে হবে;

১০. বেসরকারি প্রতিষ্ঠান থেকে চিকিৎসাসেবা গ্রহণকারীদের অভিযোগ দাখিলের জন্য সংশ্লিষ্ট কর্তৃপক্ষের (স্বাস্থ্য অধিদপ্তর, বিএমডিসি) পরিচালনায় আনুষ্ঠানিক ব্যবস্থার প্রচলন করতে হবে;
১১. চিকিৎসকদের অনৈতিক প্রচারণা ও কার্যক্রম চিহ্নিত ও রোধ করার জন্য সারা দেশে বিএমডিসি'র তদারকির আওতা বাড়াতে হবে;
১২. অনিবন্ধিত সকল চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠানকে চিহ্নিত করার জন্য স্বাস্থ্য অধিদপ্তরকে উদ্যোগ নিতে হবে, এবং এসব প্রতিষ্ঠানের বিরুদ্ধে আইন অনুযায়ী ব্যবস্থা গ্রহণ করতে হবে;
১৩. বেসরকারি চিকিৎসাসেবা প্রতিষ্ঠানগুলোর মান নিয়ন্ত্রণ করার জন্য সংশ্লিষ্ট সমিতিকে সক্রিয় ভূমিকা পালন করতে হবে।

সেবা সম্পর্কিত

১৪. সকল প্রতিষ্ঠানে নারীবান্ধব সেবা প্রদানে পুরুষ ও নারীর জন্য পৃথক এবং ব্যবহার উপযোগী টয়লেট ব্যবস্থা, ব্রেস্ট ফিডিং কর্ণার, নারী সেবাপ্রদানকারীর উপস্থিতি নিশ্চিত করতে হবে;
১৫. কর্মরত সকল সেবা প্রদানকারীর জন্য নির্ধারিত পোশাক পরিধানের ব্যবস্থা বা আইডি কার্ড ব্যবহার নিশ্চিত করতে হবে;
১৬. সেবা প্রদানকারীদের (প্রযোজ্য ক্ষেত্রে) বিভিন্ন ক্ষেত্রে প্রদত্ত নিবন্ধন নম্বর ব্যবহার বাধ্যতামূলক করতে হবে (যেমন, নার্সদের ইউনিফর্মে/ আইডি কার্ডে, চিকিৎসকের ব্যবস্থাপত্র ও ভিজিটিং কার্ডে)।

প্রশ্ন ১০: টিআইবি কর্তৃক প্রকাশিত প্রতিবেদন কি সকলের জন্য উন্মুক্ত?

উত্তর: টিআইবি স্বপ্রণোদিত হয়ে তথ্য প্রকাশের নীতি অবলম্বন করে থাকে। টিআইবি'র কাঠামো, ব্যবস্থাপনা, কর্মকৌশল ও পরিকল্পনা, চলতি কার্যক্রম, প্রতিবেদন ও মূল্যায়ন, সকল পলিসি ডক্যুমেন্ট, বাজেট, অর্থ ও হিসাব সম্পর্কিত সকল তথ্য জনগণের জন্য উন্মুক্ত ও টিআইবি'র ওয়েবসাইটে পাওয়া যায়। এছাড়া জনগণের তথ্য অধিকারের স্টেকহোল্ডার হিসেবে এবং তথ্য অধিকার আইন ২০০৯ অনুসারে টিআইবি'র তথ্য সরবরাহের জন্যে নির্ধারিত তথ্য কর্মকর্তা রয়েছেন। এই প্রতিবেদন সংক্রান্ত অতিরিক্ত আরও কিছু জানতে চাইলে ফোন বা ই-মেইলের মাধ্যমে তার সাথে যোগাযোগ করা যেতে পারে: ম্যানেজার, রিসোর্স অ্যান্ড ইনফরমেশন সেন্টার, ফোন ০১৭১৩০৬৫০১৬, ই-মেইল info@ti-bangladesh.org।

টিআইবি কর্তৃক প্রকাশিত 'বেসরকারি চিকিৎসাসেবা: সুশাসনের চ্যালেঞ্জ ও উত্তরণের উপায়' শীর্ষক গবেষণা প্রতিবেদনটির সারসংক্ষেপ টিআইবি'র ওয়েবসাইটে (www.ti-bangladesh.org) প্রকাশ করা হয়। এছাড়া যে কেউ ই-মেইলে (info@ti-bangladesh.org) বা সরাসরি টিআইবি অফিস থেকে প্রতিবেদনটি সংগ্রহ করতে পারেন।