

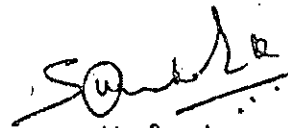
ಕರ್ನಾಟಕ ವಿಧಾನ ಪರಿಷತ್ತು

ಚುಕ್ಕೆ ಗುರುತಿಲ್ಲದ ಪ್ರಶ್ನೆ ಸಂಖ್ಯೆ	:	464
ಮಾನ್ಯ ಸದಸ್ಯರ ಹೆಸರು	:	ಶ್ರೀ ಕೆ. ಎ. ತಿಪ್ಪೇಸ್ವಾಮಿ (ನಾಮನಿದೇಶನ ಹೊಂದಿದವರು)
ಉತ್ತರಿಸುವ ದಿನಾಂಕ	:	20.02.2023
ಉತ್ತರಿಸಬೇಕಾದ ಸಚಿವರು	:	ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬ ಕಲ್ಯಾಣ ಹಾಗೂ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಶಿಕ್ಷಣ ಸಚಿವರು

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಪ್ರಶ್ನೆ	ಉತ್ತರ
ಅ)	ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿ ಆರೋಗ್ಯ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ ಒದಗಿಸಲು ಸರ್ಕಾರ ಸಾರ್ವಜನಿಕರ ಉಪಯೋಗಕ್ಕೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿರುವ ಸಹಾಯವಾಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಯಾವುದು: ಈ ಸಹಾಯವಾಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಯಾವ ಯೋಜನೆ ಅಡಿ ರೂಪಿಸಲಾಗಿದೆ: ಈ ಯೋಜನೆಯ ರೂಪ-ರೇಷಗಳು ಯಾವುವು: (ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು)	ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರವು ಆರೋಗ್ಯದ ಕುರಿತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು 104 ಆರೋಗ್ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಹುಬ್ಬಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಬೆಂಗಳೂರು ಇಲ್ಲಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿತ್ತು. ಹುಬ್ಬಳ್ಳಿಯ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ಅನುದಾನದಲ್ಲಿ ಹಾಗೂ ಬೆಂಗಳೂರಿನ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆರೋಗ್ಯ ಅಭಿಯಾನದ ಅನುದಾನದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿತ್ತು.
ಆ)	ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿ ಈ ಸಹಾಯವಾಣಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಯಾವ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ: ಈ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವ ಕಠಾರಿನ ಮುಖ್ಯ ಅಂಶಗಳು ಯಾವುವು: (ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು)	104 ಆರೋಗ್ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಹೈದ್ರಾಬಾದ್‌ನ ಪಿರಮಾಲ್ ಸ್ವಾಸ್ಥ್ಯ ಮ್ಯಾನೇಜ್ ಮೆಂಟ್‌ರೀಸರ್ಚ್ ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್ (ಪಿ.ಎಸ್. ಎಮ್. ಆರ್. ಐ) ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ನೀಡಲಾಗಿತ್ತು. ಸದರಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನವೆಂಬರ್-2021ರ ಮಾಹೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.
ಇ)	ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿರುವ ಆರೋಗ್ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿ-104 ಪ್ರತಿನಿತ್ಯ ಸ್ವೀಕೃತವಾಗುವ ಕರೆಗಳೆಷ್ಟು ಮತ್ತು ಕರೆಗಳಲ್ಲಿನ ಆರೋಗ್ಯ ಸಹಾಯ ಕುರಿತು ಬರುವ ಕೋರಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಂಗಡಿಸಿ ಯಾವ ಆಧ್ಯತೆ ಮೇಲೆ ಸಹಾಯ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವ ಬಗೆಯ ಪರಿಹಾರ, ಮಾರ್ಗೋಪಾಯ, ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಹಾಗೂ ಈ ಸಹಾಯಕ್ಕೆ ಸ್ಪಂದಿಸಲು ರೂಪಿಸಿರುವ ತಜ್ಞರುಳ್ಳ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಯಾವುದು: (ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು)	ಹುಬ್ಬಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಬೆಂಗಳೂರು ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ 2021 ರವರೆಗೆ ಸ್ವೀಕೃತವಾದ ಕರೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅನುಬಂಧ-1 ರಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಸಣ್ಣ ಪುಟ್ಟ ಖಾಯಿಲೆಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ಸೂಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಿಕಿತ್ಸೆ - ಔಷಧಿಗಳ ಪ್ರಿಸ್ಕ್ರಿಪ್ಷನ್ ಉಚಿತ ಕರೆಯ ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ (ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ವೈದ್ಯರ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಮೆಸೇಜ್ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ). ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಮಾನಸಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು (ಖಿನ್ನತೆ ಮುಂತಾದವುಗಳು), ಉದ್ದೇಶನ ಮದ್ದು ವ್ಯಸನಿಗಳಿಗೆ, ಆತ್ಮಹತ್ಯೆಗೆ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ, ಮುಂತಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಆಪ್ತ ಸಮಾಲೋಚನೆ ಮೂಲಕ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

		<p>104-ಆರೋಗ್ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕೇಂದ್ರ, ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ "ಮೆಡಿಕಲ್ ಡೈರೆಕ್ಟರಿ" ಸೇವೆಯನ್ನೂ ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.</p> <p>ರಾಜ್ಯದ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಮದಲ್ಲಿ / ನಗರ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ, ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ರೋಗಗಳು ಕಂಡು ಬಂದಲ್ಲಿ, ಸಾರ್ವಜನಿಕರು, 104-ಆರೋಗ್ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು, ಸದರಿ ಕರೆಗಳು ಬಂದಲ್ಲಿ, ತಕ್ಷಣ ಸಂಬಂಧ ಪಟ್ಟ ಜಿಲ್ಲಾ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬ ಕಲ್ಯಾಣಾಧಿಕಾರಿಗಳು / ಜಿಲ್ಲಾ ಕಾವಲು ಅಧಿಕಾರಿಗಳು / ತಾಲ್ಲೂಕು ವೈದ್ಯಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಸಂದೇಶ ರವಾನಿಸಲಾಗುವುದು, ಇದರಿಂದ ತುರ್ತಾಗಿ ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕ ತಡೆ / ನಿಯಂತ್ರಣ ಮತ್ತು ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುವುದು.</p> <p>ಸಣ್ಣ ಮಟ್ಟದ ಖಾಯಿಲೆಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಇಚ್ಛಿಸುವವರು ಅಥವಾ ಅನೇಕ ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಆಸ್ಪತ್ರೆಗಳು/ ವೈದ್ಯರ ಬಳಿ ಹೋಗಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲದವರು, ನೇರವಾಗಿ ವೈದ್ಯರ ಮುಖಾಮುಖಿಯಾಗಿ ಭೇಟಿಯಾಗಿ ತಮ್ಮ ಅಳಲನ್ನು ತೋಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಹಿಂಜರಿಕೆಯಿರುತ್ತದೋ ಅಥವಾ ಯಾರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ದೂರು ನೀಡಲು ಸಮಯದ ಅಭಾವ ಅಥವಾ ಹಿಂಜರಿಕೆಯಿರುತ್ತದೋ, ಅಂತವರು ಆರೋಗ್ಯ ಸಹಾಯ ವಾಣಿ ಕೇಂದ್ರದ ಸೇವೆ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾಗಿದೆ.</p>
ಈ)	<p>ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿ ಆರೋಗ್ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿ-104 ಒಂದು ವರ್ಷ ಕಾಲದಿಂದ ಸ್ಥಗಿತಗೊಂಡಿದೆ; ಅದೇ ರೀತಿ ಕೋವಿಡ್ ಸೋಂಕು ಹರಡುವಿಕೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದ ಆಪ್ತ ಮಿತ್ರ ಸಹಾಯವಾಣಿ-14410 ಕೂಡ ಸ್ಥಗಿತಗೊಂಡಿದ್ದು, ಸಾರ್ವಜನಿಕರು ತಮ್ಮ ಆರೋಗ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಕಷ್ಟ ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವುದು ಸರ್ಕಾರದ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬಂದಿದೆಯೇ; ಹಾಗಿದ್ದಲ್ಲಿ, ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಕೈಗೊಂಡಿರುವ ಕ್ರಮಗಳು ಯಾವುವು? (ಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವುದು)</p>	<p>104 ಆರೋಗ್ಯ ಸಹಾಯವಾಣಿ ಯೋಜನೆಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಸಂಬಂಧ ಟೆಂಡರ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗಿದೆ. ಟೆಂಡರ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಕೊನೆಯ ಹಂತದಲ್ಲಿದ್ದು, ಅರ್ಹ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಆದೇಶ ನೀಡಲು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುವುದು.</p>

ಆಕುಕ 30 ಎಸ್‌ಬಿ ವಿ 2023



(ಡಾ|| ಕೆ. ಸುಧಾಕರ್)

ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬ ಕಲ್ಯಾಣ
ಹಾಗೂ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಶಿಕ್ಷಣ ಸಚಿವರು

ಮಾನ್ಯ ವಿಧಾನ ಪರಿಷತ್ತಿನ ಸದಸ್ಯರಾದ ಶ್ರೀ ಕೆ. ಎ. ತಿವ್ವೇಸ್ವಾಮಿ (ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ಹೊಂದಿದವರು) ಇವರ ಚುಕ್ಕೆ ಗುರುತಿಲ್ಲದ ಪ್ರಶ್ನೆ ಸಂಖ್ಯೆ: 464 ಕ್ಕೆ ಅನುಬಂಧ-1

Hubballi - 104 Arogyavani Progress Report since Inception till Sep'21				
Month	Total calls Offered	Total Calls Answered by Registration Officer	Service provided calls	Out Bound calls (Added in Total Calls Offered)
FY 13-14	834596	833190	816139	11477
FY 14-15	2085438	2082775	2027374	29514
FY 15-16	5499286	5291875	4888013	37251
FY 16-17	7187923	6356464	6762200	49483
FY 17-18	5618419	5272836	5565520	35532
FY 18-19	4288699	4283780	4600117	27948
FY 19-20	3767873	3763155	3891931	81933
FY 20-21	3357546	3357546	1021702	2515201
FY 21-22	1633675	1633675	1386439	158025
Over All	34273455	32875296	30959435	2946364

Hubballi - 104 Arogyavani Progress Report since Inception till Sep'21			
Calls at different levels	Seat Composition (100 Seats)	Jun'13-Sep'21	%
Total calls Offered		34273455	~
Total Calls Answered by Registration Officer		32875296	95.92%
Non-Productive calls		1398159	4.25%
Medically Serviced By Registration Officer	19	17893798	54.43%
Medically Serviced by Health Advice Officer	63	10980586	61.37%
Medically Serviced by Medical Officer	13	1645593	9.20%
Medically Serviced by Service Improvement Officer	2	273051	1.53%
Medically Serviced by Counseling Officer	3	166407	0.93%
--Emergency		15544	0.09%
% of calls answered by RO is on calls offered calls % of Service provided by RO is on calls answered by RO % of HAQ/MO/CO/SIO serviced calls is on serviced by RO % of Enquiry calls is on HAO serviced calls. % of Directory Services calls is on Enquiry calls. % of Emergency calls is on Enquiry calls.			

Hubballi - 104 Arogyavani Progress Report since Inception till Sep'21	
Termination Type	Jun'17-Sep'21
Disconnected Call	5782571
Missed Call	141228
Noise Disturbance-Terminated	214725
Nuisance Call	1039829
Silent Call	2324900
Wrong Call	2395477

Total Outbound Calls Details	3074376
IVRS-FRH Call1	582
IVRS-FRH Call2	611
IVRS-FRH Call3	651
IVRS-Home Quarantine Call	355
104 Covid FRH Call 2	542
104 Covid FRH Call 3	656
Disconnected Calls-First Attempt	543471
Disconnected Calls-Second Attempt	196710
Disconnected Calls-Third Attempt	125159
NDD Out Bound Calls Details - ASHA	6356
Disconnected Calls-Fourth Attempt	88189
IVR No Key-Selection-First Attempt	347092
IVR No Key-Selection-Second Attempt	188895
IVR No Key Selection-Third Attempt	103220
IVR No Key Selection-Fourth Attempt	70884
Health Watch with Ward Details	18539
Quarantine Watch Symptoms report	9538
Testing team-Pharma-Data	211065
Containment Zone ILI SARI COVID Symptoms Details	85288
Positive Patients	43
MO-PHC	2336

Beneficiary Location	4956
Volunters	403
Containment Watch Bangalore Urban	7034
Containment Watch Bangalore Rural	429
BBMP Out Call	54869
Discharge details at Dharwad District	2834
Arogya setu	1965
To be Tested Bengaluru Urban/Rural	46548
Dharwad District Home Isolation Follow up	9545
HFW-22082020 To be cautious	177762
ANC Survey	40598
BMC - Caution	185101
BMC - Quarantine	39943
BMC - Test	13959
HFW-22082020 To be Tested	23315
Apthamithra BLR Phase 3 General Testing Outreach - Symptomatic & not tested	33
Apthamithra BLR Phase 3 General Testing Outreach - Symptomatic but unknown Testing	43
Adolesecnt age	7832
CZBZ_Risk_Report_Bangalore Rural	2261
NDD Out Bound Calls Details - ANM	5067
NDD Out Bound Calls Details - AWW	4510
PNC 1 - Survey	86629

Hubballi - 104 Arogyavani Progress Report since Inception till Sep'21	
Termination Type	Jun'17-Sep'21
Disconnected Call	5782571
Missed Call	141228
Noise Disturbance-Terminated	214725
Nuisance Call	1039829
Silent Call	2324900
Wrong Call	2395477

Total Outbound Calls Details	3074376
IVRS-FRH Call1	582
IVRS-FRH Call2	611
IVRS-FRH Call3	651
IVRS-Home Quarantine Call	355
104 Covid FRH Call 2	542
104 Covid FRH Call 3	656
Disconnected Calls-First Attempt	543471
Disconnected Calls-Second Attempt	196710
Disconnected Calls-Third Attempt	125159
NDD Out Bound Calls Details - ASHA	6356
Disconnected Calls-Fourth Attempt	88189
IVR No Key Selection-First Attempt	347092
IVR No Key Selection-Second Attempt	188895
IVR No Key Selection-Third Attempt	103220
IVR No Key Selection-Fourth Attempt	70884
Health Watch with Ward Details	18539
Quarantine Watch Symptoms report	9538
Testing team-Pharma-Data	211065
Containment Zone ILI SARI COVID Symptoms Details	85288
Positive Patients	43
MO-PHC	2336

Bengaluru - 104 Arogyavani Progress Report since Inception till Nov'21

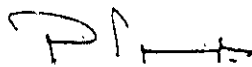
Month	Total calls Offered	Total Calls Answered by Registration Officer	Service provided calls	Out Bound calls (Added in Total Calls Offered)
FY 17-18	1697355	1594482	1444089	26655
FY 18-19	3109416	3104497	2435739	27948
FY 19-20	2927840	2923122	2371885	81933
FY 20-21	819773	819773	830646	13196
FY 21-22	759087	759087	631181	0
Over All	9313471	9200961	7713540	149732

Calls at different levels	Seat Composition (100 Seats)	Jun'17-Nov'21	%
Total calls Offered		9313471	~
Total Calls Answered by Registration Officer		9200961	98.79%
Non-Productive calls		112510	1.22%
Medically Serviced By Registration Officer	19	5252904	57.09%
Medically Serviced by Health Advice Officer	63	2158351	41.09%
Medically Serviced by Medical Officer	13	138953	2.65%
Medically Serviced by Service Improvement Officer	2	102922	1.96%
Medically Serviced by Counseling Officer	3	60410	1.15%
--Emergency		12636	0.24%

% of calls answered by RO is on calls offered calls
 % of Service provided by RO is on calls answered by RO
 % of HAO/MO/CO/SIO serviced calls is on serviced by RO
 % of Enquiry calls is on HAO serviced calls.
 % of Directory Services calls is on Enquiry calls.
 % of Emergency calls is on Enquiry calls.

Termination Type	Jun'17-Nov'21
Disconnected Call	2136653
Missed Call	73508
Noise Disturbance- Terminated	31383
Nuisance Call	239670
Silent Call	1295177
Wrong Call	24201

Out calling Type	Start Date	Out Called Count
NDD Out Bound Calls Details - ANM	31-Aug-20	5067
NDD Out Bound Calls Details - AWW	1-Sep-20	3360
NDD Out Bound Calls Details - ASHA	1-Sep-20	6356
RMNCH	20-Nov-20	2160


 Deputy Director (104)
 Arogya Sahayavani
 Directorate of Health & Family
 Welfare Services Arogya Soucha
 Bengaluru - 23