

APPENDICES

APPENDIX – I

Interview Schedule for Medical Service Users on the Topic:

MEDICAL MALPRACTICE AND CONSUMER PROTECTION LAW:

A SOCIO-LEGAL CASE STUDY

Researcher:

Heli Shukla Karvat

PhD Guide:

Dr. Leena Mehta

Date of Interview: _____

Form No: _____

Respected Respondent,

I am Heli Shukla Karvat, Junior Research Fellow pursuing Doctor of Philosophy (PhD) in Social Work from the Faculty of Social Work, The Maharaja Sayajirao University of Baroda. I have undertaken doctoral research work on the topic 'MEDICAL MALPRACTICE AND CONSUMER PROTECTION LAW: A SOCIO-LEGAL CASE STUDY', under the guidance of Dr Leena Mehta.

Earlier when I was placed as a Student Social Worker in Tertiary Hospital for fieldwork as a part of MSW, I understood that there are many difficulties faced by patients. Patients may feel that unnecessary tests/treatments are being conducted. If the patient feels any injustice is happened to him/her, there is lack of awareness regarding where to complaint. The interview is to understand in depth the difficulties faced by you. As a researcher, I want to develop a module where social workers like me can be helpful to you. For this purpose, I request your valuable time and cooperation in providing the responses for this interview schedule. Your identity will be strictly kept confidential and you can withdraw at any point of time from giving responses. Your response will enrich the study undertaken.

Thanking you.

Heli Shukla Karvat

JRF, Faculty of Social Work

The Maharaja Sayajirao University of Baroda

INTERVIEW SCHEDULE FOR THE MEDICAL SERVICE USERS

Setting: OPD/Ward Name: _____ No. _____

Case Number: _____

Date of Registration: _____ Time of Registration: _____

1. Personal Background:

1.1 Name (Optional): _____

1.2 Age:

- | | |
|-----------------|------------------------|
| (a) 18-35 years | (b) 36-50 years |
| (c) 51-65 years | (d) 66 years and above |

1.3 Sex:

- | | | |
|----------|------------|------------------|
| (a) Male | (b) Female | (c) Third Gender |
|----------|------------|------------------|

1.4 Location of residence:

- State: _____
- District: _____
- Town/City: _____
- Taluka: _____
- Village: _____

1.5 Permanent Address:

1.6 Type of Family:

- | | |
|------------------|--------------------|
| (a) Joint Family | (b) Nuclear Family |
|------------------|--------------------|

1.7 Marital Status:

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| (a) Single/Unmarried | (d) Divorced or separated |
| (b) Married | (e) Live-in-relation |
| (c) Widowed | |

1.8 Number of members in the Family:

- | | |
|-----------------|------------------|
| (a) 1-4 members | (c) 8-12 members |
| (b) 5-8 members | (d) More than 12 |

1.9 Yearly Income of the Family:

- (a) Less than Rs. 50,000
- (b) Rs. 50,001- Rs. 100,000
- (c) Rs. 100,001-Rs 300,000
- (d) Rs. 300,001-Rs. 500,000
- (e) Rs. 500,001 and above

1.10 Educational Qualification:

- (a) Illiterate
- (b) Primary Education
- (c) Secondary Education
- (d) Higher Secondary Education
- (e) Graduate
- (f) Postgraduate
- (g) Doctorate
- (h) Any Other (specify)_____

1.11 Respondent's (if other than patient) occupation: _____

2. Details about Patient:

2.1 Name of the Patient (Optional):_____

2.2 Relationship of respondent with the patient: _____

2.3 Patient's occupation: _____

2.4 Is Patient admitted in the hospital?

- (a) Yes
- (b) No, OPD

2.5 If yes, in which section/ward/department of the hospital is the patient admitted?

2.6 If no, which OPD the patient is visiting?

2.7 Symptoms because of which patient came/brought/referred:

2.8 Visit to hospital:

- (a) Directly by self
- (b) Referred

2.9 If referred, from where the patient was referred?

- (a) Primary Health Centre (PHC)
- (b) Community Health Centre (CHC)
- (c) Other Public Hospital
- (d) Private Hospital
- (e) Other doctor in the same hospital
- (f) Any other (specify) _____

2.10 What is the economic contribution of patient in the family?

- (a) Main Breadwinner
- (b) Supporting earning member
- (c) Unemployed in productive age group
- (d) Dependent: (i) Minor (ii) Senior Citizen (iii) Specially abled (specify) _____

2.11 Have you paid for any medical expenses? (can tick more than one options)

- (a) Paid Consultation Fees
- (b) Paid treatment expenses partially
- (c) Paid entire treatment expenses
- (d) Availing service free of cost
- (e) Any other (specify) _____

2.12 For how long have you been currently hospitalised? _____

2.13 Have you taken any of the following social security measures? (multiple responses)

- (a) Medclaim/Medical Insurance
- (b) Maa card
- (c) Ayushman Card
- (d) Covered under Employee State Insurance (ESI)
- (e) Any other (specify) _____
- (f) None of the above

2.14 If not, how are you managing the cost of medication?

- (a) Paid by Self
- (b) Borrowed from Relatives
- (c) Borrowed from family friends
- (d) Borrowed from neighbour
- (e) Advances from colleague
- (f) Advances from Employer
- (g) Any other (specify) _____

2.15 What are the good qualities of medical practitioners and the staff from whom you are taking treatment?

2.16 Have you experienced any extraordinary positive gesture from the medical team in your life?

- (a) Yes
- (b) No

2.17 If Yes, can you briefly mention the incidence?

3. Knowledge about Rights and Duties of Patients

3.1 Is there any right given to the citizen related to health or healthcare in India?

- (a) Yes (b) No

3.2 If Yes, in which of the fundamental rights it is included?

- (a) Right to education
(b) Right to Life
(c) Right to Equality
(d) Right to Choose

Does the following rights/duties are included in the Patient's Rights and Duties?

Sr. No.	Statement	Agree	Disagree	Not aware
3.3	Patients' Rights			
3.3.1	Right to avail medical facility without discrimination based on age, caste, nationality, gender, religion etc.			
3.3.2	Right to confidentiality			
3.3.3	Right to informed consent			
3.3.4	Right to determine whether to take or refuse treatment			
3.3.5	Right to seek details, indoor or outdoor case records, prescription, bills, receipt or other evidences of diagnosis, treatment and payment.			
3.3.6	Right to Complaint			
3.3.7	Right to compensation			
3.4	Patients' Duties			
3.4.1	Duty to provide complete information about your problem			

3.4.2	Duty to provide medical history, measures taken before medical consultation, illness, medicines, allergies etc.			
3.4.3	Duty to provide your knowledge of your problem and its solutions as collected from various sources like internet/friends/relatives/fellow patients etc.			
3.4.4	Duty to provide information about your fears of investigation/blood/surgery etc.			
3.4.5	Duty to seek complete clarification			
3.4.6	Duty of patient not to take discharge against medical advice (DAMA)			
3.4.7	Duty to respect doctor or medical staff as expected from them.			

4. Awareness about Medical Negligence/Malpractice:

4.1 Did you take any other treatment before coming to this hospital?

- (a) Yes (b) No

4.2 If yes, whose treatment have you taken?

- (a) Traditional Healer
(b) Village Doctor
(c) Ayurvedic doctor
(d) Homeopathy doctor
(e) Allopathy doctor
(f) Home Remedies/Kitchen Remedies
(g) Any other, from known social circles (mid wives/nurses/compounders/neighbour / similar patient's understanding)
(h) Other (specify)_____

4.3 Have you heard about the cases such as cotton left in patient's stomach during the surgery; operation not needed but still done by doctor, mistake in surgery etc. or any other such case? (please specify)

- (a) Yes (b) Not heard Case: _____

4.4 From which medium you got to know about any such case?

- (a) Friends
- (b) Relatives
- (c) Colleagues
- (d) Television
- (e) Newspaper
- (f) Magazine
- (g) Social Media
- (h) Journal
- (i) Article
- (g) Any other (specify) _____

4.5 What are such cases called?

- (a) Medical Negligence
- (b) Medical Malpractice
- (c) Both
- (d) None
- (e) Not Aware

4.6 Have you ever have experienced such scenario in your life with you or any other known person?

- (a) Yes
- (b) No

4.7 If Yes, Describe the situation happened (place/nature of health issue/details of alleged medical negligence/malpractice).

4.8 What is true for medical malpractice?

- (a) Mistake by doctor while providing treatment with or without intention
- (b) Breach of duty by a doctor to his patients to exercise reasonable skill and care resulting in some physical, mental or financial disability
- (c) Both
- (d) None

5. Knowledge of respondents on what constitutes Medical Negligence/Malpractice:

Sr. No.	Statement	Agree	Disagree	Not sure
5.1	Related to Medical Negligence			
5.1.1	Error of judgement in Diagnosis			
5.1.2	Choosing wrong treatment after diagnosis			
5.1.3	Mistake while performing surgery			

5.1.4	Before surgery, error in providing or administering anaesthesia			
5.1.5	Failure to attend the patient at the time of emergency			
5.1.6	Injection and vein puncture hazards due to substandard care			
5.1.7	Leaving surgical instrument in patient's body after operation.			
5.1.8	Blood Transfusion errors/hazard/reaction			
5.1.9	Failure or inaccuracy in maintaining medical records such as clinical findings, diagnostic test results, preoperative care, operation and post operation notes etc.			
5.2	Related to Medical Malpractice			
5.2.1	Conducting unnecessary surgery			
5.2.2	Not taking informed consent from patient before surgery			
5.2.3	Treating patient without required medical qualification			
5.2.4	Not observing the provisions of Medical Legislations			
5.2.5	Doing advertisement/publicity through any mode as to invite attention to him or to his professional position/skill etc.			
5.2.6	Giving approval/recommendation/endorsement/certificate/report with respect to any drug, medicine, surgical, therapeutic article, apparatus with respect to quality and its use			
5.2.7	Withdrawing the case without giving proper notice to the patient and family			

5.2.8	Making false or misleading representation concerning the need or usefulness of treatment.			
5.2.9	Employing attendant neither registered nor enlisted under medical acts in force and permit such person to attend, treat or perform operation of patients wherever skills are required.			
5.2.10	Refusing to provide case papers, bills			
5.2.11	Physician running an open shop for sale of medicine for dispensing prescriptions prescribed by other doctors or for sale of surgical appliances.			
5.3	Doctor/Nurse/hospital management staff, all can be legally liable in the cases of medical negligence/malpractice			
5.4	Any other which you find important to mention.			

6. Reaction of medical service users in case of medical negligence/malpractice:

6.1 What will be your immediate reaction if you or any of your near and dear one feel that any adverse event/preventable injury has occurred due to medical negligence or malpractice?

7. Knowledge on Law/Legal Rights of Consumers:

7.1 Can a patient or immediate family members formally complain in the cases of medical negligence/malpractice?

- (a) Yes
- (b) No

7.2 In case of Medical Negligence, where can medical service users file a complaint? (you can mark multiple responses)

- (a) Criminal Court
- (b) Civil Court
- (c) Consumer Dispute Redressal Forum
- (d) All of the above
- (e) None of the above

7.3 Do you know anyone doing so?

- (a) Yes
- (b) No

7.4 If yes, please explain the incident?

7.5 Are there cases where court has ordered Medical Practitioner/Hospital Management to pay compensation to the patient complainant?

- (a) Yes
- (b) No

7.6 From which source you get to know about such news or incidents?

- (a) Personally experienced
- (b) Shared by relatives/friends
- (c) Television
- (d) Newspaper
- (e) Social Media
- (f) Magazine
- (g) Journal
- (h) Article
- (i) Any Other (specify) _____

7.7 Have you heard about Consumer Protection Law?

- (a) Yes
- (b) No

7.8 When the Consumer Protection Act was first enacted?

- (a) 1980
- (b) 1986
- (c) 1995
- (d) 2001
- (e) Don't Know

7.9 When was the latest amendment in the Consumer Protection Act was incorporated?

- (a) 2012
- (b) 2015
- (c) 2016
- (d) 2019
- (e) Don't know

7.10 What is the main purpose of the Consumer Protection Law?

- (a) To protect the rights of consumers
- (b) To safeguard consumer against different types of exploitation such as defective goods, deficient services and unfair trade practices
- (c) To provide simple, speedy and inexpensive machinery for redressal of consumer's grievances
- (d) All of the above
- (e) Don't know

7.11 Is availing medical facility/treatment considered 'services' under COPRA?

- (a) Yes
- (b) No
- (c) Don't know

7.12 Can a patient be considered as 'consumer' availing paid medical services?

- (a) Yes
- (b) No

7.13 Does Consumer Protection Act, 1986 restore justice to the victims of medical negligence?

- (a) Yes
- (b) No
- (c) Don't know

7.14 Who can file complaint for medical negligence/malpractice under consumer protection machinery? (multiple responses can be provided)

- (a) Patient himself/herself
- (b) Family members of patient
- (c) More than one patient having same interest collectively
- (d) Voluntary consumer association
- (e) Central Government or State Government
- (f) Central Authority
- (g) All of the above
- (h) None of the above
- (i) Don't know

7.15 If a person is minor, who can file complaint on behalf of the patient?

- (a) Parents
- (b) Guardian
- (c) Either of these
- (d) Complaint cannot be filed
- (e) Don't know

7.16 If a person is of unsound mind, who can file complaint on behalf of the patient?

- (a) Parents/spouse
- (b) Guardian
- (c) Either of these
- (d) Complaint cannot be filed
- (e) Don't know

7.17 Can legal heir or legal representatives file a complaint in case of death of the patient?

- (a) Yes
- (b) No
- (c) Don't know

7.18 If a person willing to file complaint does not have enough means for hiring a lawyer, whom shall he/she approach? (You can tick mark more than one options)

- (a) Self
- (b) Concerned Voluntary Organisation
- (c) Legal Aid services of the district
- (d) Any well wisher
- (e) Other (specify) : _____

(f) Don't know

7.19 In what form, one must file a complaint in Consumer Dispute Redressal Forums?

(a) Verbal Complaint

(b) Written Complaint

(c) Don't know

7.20 Can consumer file a complaint against pharmaceutical dealer for selling medicines without prescription where it is essential?

(a) Yes

(b) No

(c) Don't know

7.21 What is 'Consumer Dispute' in case of medical negligence/malpractice?

(a) When a patient/immediate caregiver alleges medical service provider for indulging medical malpractice

(b) When a patient/immediate caregiver files a complaint and the medical service provider denies the allegation contained in the complaint

(c) Don't know

7.22 Which among the following is/are 'Rights of patients as consumers' as per Consumer Protection Law?

(a) Right to be protected against hazardous goods or services

(b) Right to be informed

(c) Right to be assured and have access to treatments

(d) Right to be heard

(e) Right to seek redressal

(f) Right to consumer awareness

(g) All of the above

(h) Don't know

7.23 Which among the following is considered as 'deficiency' in medical services?

(a) Any act of negligence knowing or unknowingly by any such person which causes loss or injury to the consumer

(b) Deliberate withholding of relevant information by such person to the consumer

(c) Both

(d) None

(e) Don't know

- 7.24 What can be considered as 'harm' to consumer in relation to a product liability?
- (a) Personal injury, illness or death
 - (b) Mental agony, trauma or emotional distress owing to personal injury or illness
 - (c) Both
 - (d) Don't know
- 7.25 Can mental harm be considered along with physical harm as 'injury' with respect to Consumer Protection Law?
- (a) Yes
 - (b) No
 - (c) Don't know
- 7.26 What amounts to 'unfair trade practices' with respect to medical services in Consumer Protection Act, 2019?
- (a) Not issuing bill or cash memo or receipt for medical services rendered
 - (b) Non-compliance with the prescribed standards by pharmaceutical industry
 - (c) Providing drug/medicine without prescription where prescription is necessary
 - (d) Doctor selling sample medicine to patients
 - (e) All of the above
 - (f) None of the above
 - (g) Don't know
- 7.27 Within what time-bar a complaint should be filed in Consumer Dispute Redressal Forum/Council?
- (a) 1 year
 - (b) 2 years
 - (c) 3 years
 - (d) 4 years
 - (e) Don't know
- 7.28 If medical services are offered free of charge, can a victim file complaint against medical service provider under consumer dispute redressal commissions?
- (a) Yes
 - (b) No
 - (c) Yes, but in civil court
 - (d) Don't know

7.29 Which punishment can be given under consumer protection law if the medical negligence/malpractice by the doctor is proven?

- (a) Imprisonment
- (b) Paying compensation for the loss or injury suffered or reimbursement of damage
- (c) Penalty
- (d) Fine
- (e) Discontinue providing medical services
- (f) Don't know

7.30 What is the time-duration for appeal in State Consumer Dispute Redressal Commission for the order given by District Consumer Dispute Redressal Commission?

- (a) 30 days
- (b) 45 days
- (c) 60 days
- (d) 90 days
- (e) Don't know

7.31 What is the time-duration for appeal in the Central Commission for challenging order of State Commission?

- (a) 30 days
- (b) 45 days
- (c) 60 days
- (d) 90 days
- (e) Don't know

7.32 If medical service provider does contempt of court order, what measures can be taken?

- (a) Imprisonment
- (b) Fine
- (c) Both
- (d) Either of the above three
- (e) None
- (f) Don't know

7.33 In case of medical negligence/malpractice dispute, whose responsibility is it to produce evidence at first place?

- (a) Medical Practitioner
- (b) Patient or immediate caregiver
- (c) Don't know

7.34 Which cell is attached with each district commission and state commission for the mediation of the cases?

- (a) Consumer Mediation Cell
- (b) Consumer Settlement Cell
- (c) Consumer Redressal Cell
- (d) Don't know

8. Views of respondents about the evidence which can help as a valid defence against medical negligence/malpractice:

Sr. No.	Particulars	Agree	Disagree	Not Sure
8.1	Qualified expert's opinion for the case for which complaint has been filed.			
8.2	Written records of diagnosis, treatment and payment			
8.3	For diagnosis of medical ailment, adopting more than one method or multiple laboratory tests			
8.4	Medical practitioner taking necessary precautions while treating the patient			
8.5	If patient/family members have given consent despite mentioning possible mishap.			
8.6	Putting forth strong arguments or evidence to prove/disprove medical negligence/malpractice.			
8.7	Undue delay beyond prescribed time bar in filing the complaint with valid reasons can be condoned by consumer forum.			

9.1 When any case of medical negligence/malpractice occurs with anyone, how does it affect a person and family members according to you?

9.2 Do you believe that social workers can play important role in preventing the cases of medical negligence/malpractice and restoring justice to the victims?

(a) Yes

(b) No

9.3 How can social workers contribute in this scenario?

9.4 Do you want to share anything or give any suggestion?

સંશોધન નો વિષય

MEDICAL MALPRACTICE AND CONSUMER PROTECTIO LAW:

A SOCIO-LEGAL CASE STUDY

તબીબી સેવા વપરાશકર્તા ઓ માટેની ઇન્ટરવ્યુ અનુસૂચિ

સંશોધક:

સંશોધન માર્ગદર્શક:

હેલી શુક્લ કરવત

ડૉ. લીના મહેતા

ઇન્ટરવ્યુ ની તારીખ: _____

અનુસૂચિ નંબર: _____

માનનીય ઉત્તરદાતા,

મારુ નામ હેલી શુક્લ કરવત છે અને હું ફેકલ્ટી ઓફ સોશિયલ વર્ક, ધ મહારાજા સયાજીરાવ યુનિવર્સિટી ઓફ બરોડા માંથી સોશિયલ વર્ક (સામાજિક કાર્ય) માં ડૉ. લીના મહેતા ના માર્ગદર્શન હેઠળ પી. એચ. ડી. કરું છું. મારા સંશોધન નો વિષય "તબીબી ગેરરીતિ તથા ગ્રાહક સુરક્ષા ધારો: સામાજિક તથા કાનૂની અભ્યાસ" છે.

સામાજિક કાર્ય માં માસ્ટર્સ ના કોર્સ અંતર્ગત, મેં હોસ્પિટલ માં ફિલ્ડ વર્ક એટલે કે અભ્યાસ કર્યો હતો. એ સમયે દર્દી તથા તેઓના પરિવારજનોને પડતી મુશ્કેલીઓ વિષે જાણ્યું હતું અને આ વિષય માં વધુ અભ્યાસ કરવાની પ્રેરણા મળી. ક્યારેક દર્દી ને લાગે કે તબીબો વધારે પડતા ટેસ્ટ કરાવે કે સરખી રીતે માહિતી ના આપતા હોય વગેરે. જેના કારણે દર્દીઓ ને લાગે કે તેઓ છેતરામણી નો ભોગ બની રહ્યા છે, અને જ્યારે અન્યાય થયો છે તેમ અનુભવાય, ત્યારે ક્યાં જવાનું અને કોને કેહવું તેની પણ ઘણી વાર દર્દી તથા પરિવારજનો ને જાણકારી હોતી નથી. આ સંશોધન કાર્ય નો મુખ્ય હેતુ દર્દી તથા તેઓના પરિવારજનો ને મદદરૂપ થવાનો છે તથા સમાજસેવક કઈ રીતે યોગદાન આપી શકે તે માટેના અભ્યાસક્રમનો વિકાસ કરવાનો છે. ઉપરોક્ત જણાવેલ હેતુસર હું આપના મૂલ્યવાન સમય તથા સહકાર આપવા વિનંતી કરું છું.

તમારી વ્યક્તિગત ઓળખને ગુપ્ત રાખવામાં આવશે. તમે કોઈપણ સમયે જવાબો આપવાથી ઇન્કાર કરી શકો છો. તમારો પ્રતિસાદ જરૂર થી મારા સંશોધનકાર્ય ને સમૃદ્ધ બનાવશે.

તમારો આભાર.

લિ.

હેલી શુક્લ કરવત

ઉત્તરદાતાની સહી

ફેકલ્ટી ઓફ સોશિયલ વર્ક

ધ મહારાજા સયાજીરાવ યુનિવર્સિટી ઓફ બરોડા

તબીબી સેવા વપરાશકર્તાઓ માટેની ઇન્ટરવ્યૂ અનુસૂચિ

સંસ્થા: _____ સ્થળ: ઓ. પી. ડી./વોર્ડ
ઓ. પી. ડી./વોર્ડ નું નામ: _____ નંબર: _____
કેસ નંબર: _____ નોંધણી ની તારીખ: _____ કેસ નોંધણી નો સમય: _____

૧. વ્યક્તિગત માહિતી:

૧.૧ નામ (વૈકલ્પિક): _____ (ખાનગી રહેશે)

૧.૨ ઉંમર:

(અ) ૧૮-૩૫ વર્ષ (બ) ૩૬-૫૦ વર્ષ (ક) ૫૧-૬૫ વર્ષ (ડ) ૬૬ વર્ષ કે તેથી વધુ

૧.૩ જાતિ:

(અ) પુરુષ (બ) સ્ત્રી (ક) અન્ય

૧.૪ રહેઠાણ નું સ્થાન:

* રાજ્ય: _____

* શહેર: _____

* નગર: _____

* તાલુકો: _____

* ગામ: _____

૧.૫ કાયમી સરનામું:

૧.૬ કુટુંબ નો પ્રકાર:

(અ) સંયુક્ત કુટુંબ (બ) વિભક્ત કુટુંબ

૧.૭ વૈવાહિક સ્થિતિ:

(અ) અવિવાહિત (બ) વિવાહિત (ક) વિધવા

(ડ) અલગ રહેતા: (ડ૧) છૂટાછેડા (ડ૨) પતિ/પત્ની કામ અંગે બહાર રહે (ડ૩) અન્ય : _____

(ઈ) લગ્ન કર્યા વિના એક સાથે રહેવું

૧.૮ કુટુંબ ના સભ્યો ની સંખ્યા:

(અ) ૧-૪ સભ્યો (બ) ૫-૮ સભ્યો (ક) ૯-૧૨ સભ્યો (ડ) ૧૨ થી વધુ સભ્યો

૧.૯ કુટુંબ ની વાર્ષિક આવક:

- (અ) રૂ. ૫૦,૦૦૦ થી ઓછી (બ) ૫૦,૦૦૧ થી ૧૦૦,૦૦૦
(ક) ૧૦૦,૦૦૧ થી ૩૦૦,૦૦૦ (ડ) ૩૦૦,૦૦૧ થી ૫૦૦,૦૦૦ (ઈ) ૫૦૦,૦૦૧ થી વધારે

૧.૧૦ શૈક્ષણિક લાયકાત:

- (અ) નિરક્ષર (બ) પ્રાથમિક શિક્ષણ (ક) માધ્યમિક શિક્ષણ
(ડ) ઉચ્ચ માધ્યમિક શિક્ષણ (ઈ) સ્નાતક (ફ) અનુસ્નાતક
(ગ) ડોક્ટરેટ (હ) અન્ય: (સ્પષ્ટ કરો) _____ જેમકે કૌશલ્ય તાલીમ/ડિપ્લોમા વગેરે

૧.૧૧ ઉત્તરદાતા (જો દર્દી પોતે ના હોય તો) નો વ્યવસાય: _____

૨. દર્દી ની વિગતો:

૨.૧ દર્દી નું નામ (મરજિયાત): _____ (ખાનગી રહેશે)

૨.૨ ઉત્તરદાતા નો દર્દી સાથે નો સબંધ: _____

૨.૩ દર્દી નો વ્યવસાય: _____

૨.૪ કઈ તકલીફ ના કારણે દર્દી લવાયા કે લાવવાની સલાહ અપાઈ:

૨.૫ કઈ રીતે હોસ્પિટલ/દવાખાને આવ્યા? (અ) જાતે (બ) બીજા ડોક્ટર એ મોકલ્યા

૨.૬ જો બીજા ડોક્ટર એ મોકલ્યા હોય, તો પહેલા ક્યાં બતાવેલું? (સ્થળ લખવું)

- (અ) પ્રાથમિક આરોગ્ય કેન્દ્ર
(બ) સ્થાનિક આરોગ્ય કેન્દ્ર
(ક) બીજા સરકારી દવાખાના માં (ક્યાં)
(ડ) ખાનગી દવાખાના માં
(ઈ) આ જ હોસ્પિટલ માં પરંતુ અન્ય તબીબ ને
(ફ) અન્ય (વિગત આપો) _____

૨.૭ કુટુંબ માં દર્દી કઈ રીતે આર્થિક ફાળો આપે છે?

- (અ) મુખ્ય કમાનાર વ્યક્તિ
(બ) આર્થિક ટેકો
(ક) કામ કરી શકે એવી વયજૂથ માં બેરોજગાર
(ડ) આશ્રિત: (ડ૧) સગીર (ડ૨) વૃદ્ધ (ડ૩) શારીરિક/માનસિક રીતે અસ્વસ્થ/અપંગ

૨.૮ શું તમે કોઈ પણ તબીબી ખર્ચ આ દવાખાના માં ચુકવ્યો છે? (એક થી વધુ વિકલ્પ ટીક કરી શકાય છે)

- (અ) ડૉક્ટર ને બતાવવાની ફી (બ) સારવાર અંગે નો આંશિક/કેટલોક ખર્ચ
(ક) સારવાર નો પૂરો ખર્ચ (ડ) તદ્દન મફત માં સારવાર લીધી છે
(ઈ) અન્ય (વિગત આપો) _____

૨.૯ તમને આ દવાખાનામાં દાખલ થયે કેટલો સમય થયો? _____

૨.૧૦ નીચે પૈકી તમે સામાજિક સુરક્ષા ના કોઈ પણ પગલાં લીધા છે?

- (અ) મેડિકલેઇમ/તબીબી વીમો (બ) 'માં' કાર્ડ
(ક) આયુષ્માન કાર્ડ (ડ) કર્મચારી વીમો/ઈ એસ આઈ
(ઈ) અન્ય (વિગત આપો) _____ (ફ) સમાજ સુરક્ષાના પગલાંનો લાભ નથી લીધો

૨.૧૧ જો ના, તમે આ ખર્ચ કઈ રીતે ભોગવી રહ્યા છો/ભોગવશો?

- (અ) જાતે ચૂકવો છો (બ) સંબંધીઓ પાસે ઉધાર લઇ ને
(ક) મિત્રો પાસે થી ઉધાર લઇ ને (ડ) પાડોશી પાસે ઉધાર લઇ ને
(ઈ) નોકરી ધંધા માં સાથીદાર પાસે થી (ફ) સાહેબ/શેઠ પાસે થી માંગી ને
(ગ) અન્ય (વિગત આપો) _____

૨.૧૨ તમે જે તબીબ અને હોસ્પિટલ ના સ્ટાફ પાસે થી સારવાર લઇ રહ્યા છો તેઓના સારા ગુણ કયા લાગ્યા?

૨.૧૩ શું તમે તમારા જીવનમાં તબીબી ટીમ તરફથી કોઈ હકારાત્મક હાવભાવ/ ઘટનાનો અનુભવ કર્યો છે?

- (અ) હા (બ) ના

૨.૧૪ જો હા, શું તમે તમારો અનુભવ કહી શકો છો?

૩. દર્દી ના હકો તથા ફરજો અંગે જાણકારી

૩.૧ ભારતીય નાગરિકો ને આરોગ્ય સંબંધી કોઈ અધિકાર આપવા માં આવ્યા છે?

- (અ) હા (બ) ના (ક) નથી જાણતા

૩.૨ જો હા, નીચે પૈકી કયા અધિકાર માં તેનો સમાવેશ કરેલ છે? કેવી રીતે?

- (અ) શૈક્ષણિક અધિકાર માં (બ) જીવનનો અધિકાર
(ક) સમાનતાનો અધિકાર (ડ) પસંદગીનો અધિકાર

શું નીચે દર્શાવેલ દર્દીના હક અને ફરજો સાચા છે એમ તમે સહમત છો?

ક્રમ	નિવેદન	સહમત	અસહમત	ચોક્કસ નથી
૩.૩	દર્દીના હકો			
૩.૩.૧	કોઈ પણ જાત ના ભેદભાવ વિના સારવાર મેળવવાનો અધિકાર			
૩.૩.૨	ગુપ્તતા/ખાનગીપણા નો અધિકાર			
૩.૩.૩	જાણી ને જ સંમતિ આપવાનો અધિકાર			
૩.૩.૪	સારવાર લેવી કે નહિ, તે નક્કી કરવાનો અધિકાર			
૩.૩.૫	કેસ પેપર, બિલ, રીસિપ્ટ, નિદાન ના તથા સારવાર ના કાગળો તથા વિગતો લેવાનો અધિકાર			
૩.૩.૬	ફરિયાદ કરવાનો અધિકાર			
૩.૩.૭	જોખમ સામે વળતર મેળવવાનો અધિકાર			
૩.૪	દર્દી ની ફરજો			
૩.૪.૧	ડોક્ટર ને વ્યક્તિગત સમસ્યાની સંપૂર્ણ માહિતી આપવાની ફરજ			
૩.૪.૨	ડોક્ટર ને જૂની તબીબી/આરોગ્ય અંગે ની મુશ્કેલી, એલર્જી વગેરે અંગે ની માહિતી આપવાનો ફરજ			
૩.૪.૩	ઇન્ટરનેટ / મિત્રો / સંબંધીઓ / સાથી દર્દીઓ વગેરે જેવા વિવિધ સ્ત્રોતોમાંથી એકત્રિત કરેલી તમારી સમસ્યાઓ અને તેના ઉકેલો વિશે તમારી જાણકારી પ્રદાન કરવાની ફરજ.			
૩.૪.૪	તપાસ / લોહી / શસ્ત્રક્રિયા વગેરેના તમારા ડર વિશે માહિતી પ્રદાન કરવાની ફરજ.			
૩.૪.૫	ડોક્ટર પાસે થી સારવાર વિષે સંપૂર્ણ સ્પષ્ટતા મેળવવાની ફરજ			
૩.૪.૬	ડોક્ટર ની સલાહ વગર ડિસ્ચાર્જ નહિ લેવાની ફરજ			
૩.૪.૭	ડોક્ટર તથા સ્ટાફનો આદર રાખવાની ફરજ			

૪. તબીબી નિષ્કાળજી/ગેરરીતિ/બેદરકારી અંગે જાણ:

૪.૧ અહીં આવતા પહેલા અન્ય કોઈ પાસે સારવાર લીધી હતી?

(અ) હા (બ) ના

૪.૨ જો હા, કોની પાસે સારવાર લીધી હતી?

- (અ) પરંપરાગત ઉપચાર (તાંત્રિક/સાધુ) (બ) ગામડા ના ડોક્ટર
(ક) આયુર્વેદિક તબીબ (ડ) હોમીયોપેથી ના ડોક્ટર
(ઈ) એલોપથી ડોક્ટર (ફ) ઘરગથ્થું ઉપચાર
(જી) કોઈપણ અન્ય, જાણીતા વ્યક્તિ પાસે થી (નર્સ / કમ્પાઉન્ડર્સ / પાડોશી / સમાન તકલીફથી પીડાતા અન્ય દર્દીની સમજ)
(ઘ) અન્ય (વિગત આપો)

૪.૩ તમે એવા કિસ્સા સાંભળ્યા છે જેમાં ડોક્ટર થી ઓપેરેશન દરમિયાન રૂ દર્દી ના પેટ માં રહી ગયું હોય કે ઓપેરેશન ની જરૂર ના હોય છતાં ઓપેરેશન કરી નાખ્યું હોય, સારવાર કરતી વખતે ભૂલ થઈ ગઈ હોય, ખોટી દવા આપી દીધી હોય?

(અ) હા (બ) નથી સાંભળ્યું

જો સાંભળ્યું હોય તો તમને કોઈ દાખલો યાદ હોય તો જણાવશો?

૪.૪ તમને ક્યા માધ્યમ થી આ અંગે સાંભળવા/જાણવા મળ્યું?

- (અ) મિત્રો એ કહ્યું (બ) સગા સંબંધી એ કહ્યું
(ક) સહકાર્યકર્તા એ કહ્યું (ડ) ટીવી માં જોયું
(ઈ) છાપાં માં વાંચ્યું (ફ) મેગઝીન માં વાંચ્યું
(ગ) સોશિયલ મીડિયા (વોટ્સઅપ, ફેસબુક, ઇન્સ્ટાગ્રામ) પર થી (ઘ) જર્નલ માં વાંચ્યું
(આઈ) કોઈ લેખ માં વાંચ્યું (ગ) અન્ય: _____

૪.૫ આ પ્રકાર ના કેસને શું કહેવાય છે?

- (અ) તબીબી નિષ્કાળજી/બેદરકારી/ભૂલ
(બ) તબીબી ગેરરીતિ, અનેતિક વ્યવહાર
(ક) બંને (ડ) એક પણ નહિ (ઈ) નથી ખબર

૪.૬ તમને પોતે કે તમારા ઓળખીતા માં કોઈને આવો અનુભવ થયો છે?

(અ) હા (બ) ના

૪.૭ જો હા, શું તમે એ પરિસ્થિતિ વર્ણવી શકશો? (જગ્યા, આરોગ્યની મુશ્કેલી ની માહિતી/તબીબી નિષ્કાળજી કે ગેરરીતિ ના આરોપ ની માહિતી) :

૪.૮ તબીબી ગેરરીતિ માટે નીચે પૈકી શું સાચું છે?

(અ) તબીબ દ્વારા જાણતા/અજાણતા સારવાર આપવામાં ભૂલ થઇ જાય

(બ) ડૉક્ટર દર્દી તરફ ની પૂરતી સંભાળ ને કાળજી રાખવાની ફરજ યુકી જાય જેને પરિણામે દર્દી ને શારીરિક, માનસિક કે આર્થિક ઇજા થાય

(ક) બંને

(ડ) એક પણ નહિ

પ. તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ અંગે ઉત્તરદાતા ની જાણકારી:

ક્રમ	નિવેદન	સહમત	અસહમત	ચોક્કસ નથી
પ.૧	તબીબી બેદરકારી બાબતે			
પ.૧.૧	નિદાન અંગે નિર્ણય લેવામાં ભૂલ થાય			
પ.૧.૨	નિદાન પછી ખોટી સારવાર ની પસંદગી			
પ.૧.૩	સર્જરી/ઓપેરેશન કરતી વખતે ભૂલ			
પ.૧.૪	ઓપેરેશન પહેલા બેભાન કરવા માટેના એનેસ્થેસિયા આપવામાં ભૂલ			
પ.૧.૫	કટોકટી સમયે સારવાર આપવામાં નિષ્ફળતા			
પ.૧.૬	ઈન્જેક્શન આપતા નસ માં કોચાઇ જવાનું જોખમ			
પ.૧.૭	ઓપેરેશન વખતે કોઈ સાધન કે ચીજ દર્દીના પેટ કે શરીરના અન્ય ભાગ માં રહી જવું દા. ત. કાતર, રુ			
પ.૧.૮	લોહી ચઢાવવામાં ભૂલો / સંકટ / પ્રતિક્રિયા			
પ.૧.૯	તબીબી રેકોર્ડ/કેસ કાગળિયા જાળવવામાં નિષ્ફળતા અથવા અચોક્કસતા જેમ કે ક્લિનિકલ તારણો, ડાયગ્નોસ્ટિક પરીક્ષણ પરિણામો, પૂર્વ સંભાળ, ઓપેરેશન અને ઓપરેશન પછીની નોંધો વગેરે.			
પ.૨	તબીબી ગેરરીતિ બાબતે			

પ.ર.૧	જરૂર ના હોય તો પણ ઓપેરશન કરવું			
પ.ર.૨	ઓપેરશન આપતા પહેલા દર્દી કે સગાવહાલા ની સંમતિ ના લેવી			
પ.ર.૩	જરૂરી તબીબી લાયકાત વિના દર્દીની સારવાર કરવી			
પ.ર.૪	તબીબી કાયદા નું પાલન ના કરવું કે નિયમ ભંગ કરવો			
પ.ર.૫	તબીબો દ્વારા તેમની કુશળતા દર્શાવવા જાહેરાત કરવી			
પ.ર.૬	કોઈ દવા કે ઓપેરશન ની સામગ્રી માટે મંજૂરી આપવી/ભલામણ કરવી/પ્રમાણપત્ર આપવું અને તેનો જ આગ્રહ રાખવો			
પ.ર.૭	દર્દી તથા તેમનો પરિવારજનો ને સાચી માહિતી અને પૂરતો સમય આપ્યા વિના અચાનક સારવાર અટકાવી દેવી			
પ.ર.૮	સારવાર ની જરૂરિયાત કે ઉપયોગીતા અંગે દર્દી તથા કુટુંબીજનો ને ગેરમાર્ગે દોરવા			
પ.ર.૯	તબીબી કાયદા પ્રમાણે નોંધણી ના કરાવેલ હોય છતાં અટેન્ડન્ટ કે નર્સ ને કામ પર રાખવા તથા તેમને સારવાર કરવાની મંજૂરી આપવી			
પ.ર.૧૦	કેસ પેપર, બિલ તથા અન્ય દસ્તાવેજ આપવાનો ઇન્કાર કરવો			
પ.ર.૧૧	તબીબો દ્વારા બીજા ડોક્ટરે લખી આપેલી દવા તથા ઓપેરશન માટે જરૂરી સાધનો ના વેચાણ માટે દુકાન ચલાવવી			
પ.૩	ડોક્ટર/નર્સ/હોસ્પિટલ નો કોઈ પણ સ્ટાફ, તબીબી બેદરકારી કે નિષ્કાળજી માં કાયદાકીય રીતે જવાબદાર બની શકે.			
પ.૪	આ વિષય અંગે તમારે બીજું કાંઈ કહેવું છે?			

૬. તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ અંગે તબીબી સેવા વપરાશકર્તાઓ ની પ્રતિક્રિયા

૬.૧ જો તમને કે તમારા કોઈ સંબંધી ને તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ ના કારણે કોઈ ઇજા કે નુકસાન થાય તો તમે તુરંત શું પગલાં લેશો?

૭. ગ્રાહક સુરક્ષા અંગે ના કાયદા તથા તેમના કાનૂની હક અંગે જાણકારી:

૭.૧ તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ થાય તો શું દર્દી કે તેમના કુટુંબીજનો ફરિયાદ કરી શકે?

(અ) હા (બ) ના

૭.૨ તબીબી બેદરકારી ના કિસ્સા માં તબીબી સેવા વપરાશકર્તાઓ નીચે જણાવેલ કઈ જગ્યા એ ફરિયાદ કરી શકે છે ? (એક થી વધુ વિકલ્પ ટીક કરી શકાય છે)

(અ) ફોજદારી અદાલત

(બ) સિવિલ/દીવાની અદાલત

(ક) ગ્રાહક તકરાર નિવારણ મંચ

(ડ) ઉપર પૈકી બધી જ જગ્યા એ

(ઈ) એક પણ નહિ

૭.૩ તમે એવા કોઈ વ્યક્તિ ને જાણો છો જેમણે આવી કોઈ ગેરરીતિ ની ફરિયાદ નોંધાવી હોય?

(અ) હા (બ) ના

૭.૪ જો હા, તો તે વિષે ટૂંક માં જાણકારી આપવા વિનંતી.

૭.૫ તમને એવા કોઈ કેસ વિષે જાણ છે જેમાં અદાલતે ડોક્ટરને કે દવાખાનાના વ્યવસ્થાપનને વળતર ચૂકવવાનો હુકમ કર્યો હોય?

(અ) હા (બ) ના

૭.૬ તમને આ અંગે કયા માધ્યમથી જાણકારી મળી?

(અ) જાત અનુભવ

(ફ) મેગઝીન

(બ) મિત્રો/સગા સંબંધી દ્વારા

(ગ) જર્નલ

(ક) ટીવી

(હ) લેખ વાંચ્યો

(ડ) છાપાં માં વાંચ્યું

(આઈ) અન્ય (સ્પષ્ટ કરો) _____

(ઈ) સોશિયલ મીડિયા

૭.૭ શું તમે ગ્રાહક સુરક્ષા કાનૂન વિષે સાંભળ્યું છે ?

(અ) હા (બ) ના

૭.૮ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ક્યારે લાગુ પાડવામાં આવ્યો હતો?

(અ) ૧૯૮૦ (બ) ૧૯૮૬ (ક) ૧૯૯૫ (ડ) ૨૦૦૧ (ઈ) ખબર નહિ

૭.૯ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમમાં છેલ્લે સુધારા ક્યારે કરવામાં આવ્યા હતા?

(અ) ૨૦૧૨ (બ) ૨૦૧૫ (ક) ૨૦૧૬ (ડ) ૨૦૧૯ (ઈ) ખબર નહિ

૭.૧૦ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમનો મુખ્ય ઉદ્દેશ્ય શું છે?

(અ) ગ્રાહકના હકોનું રક્ષણ કરવું

(બ) શોષણ જેમ કે ખામીયુક્ત માલ, અપૂર્ણ સેવા ઓ અને અયોગ્ય વેપાર વ્યવહાર સામે ગ્રાહક ને રક્ષણ આપવું

(ક) ગ્રાહકની ફરિયાદોના નિવારણ માટે સરળ, ઝડપી અને સસ્તી સુવિધા પ્રદાન કરવા

(ડ) ઉપર ના બધા

(ઈ) ખબર નથી

૭.૧૧ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ અંતર્ગત, શું તબીબી સુવિધા/સારવારને 'સેવા' માની શકાય છે?

(અ) હા (બ) ના (ક) ખબર નથી

૭.૧૨ જે દર્દીએ તબીબી સારવાર માટે નાણાં ચુકવેલ હોય, શું તેને 'ગ્રાહક' કહી શકાય?

(અ) હા (બ) ના

૭.૧૩ શું ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ, ૧૯૮૬ તબીબી બેદરકારીનો ભોગ બનેલા પીડિતોને ન્યાય આપે છે?

(અ) હા (બ) ના (ક) ખબર નથી

૭.૧૪ ગ્રાહક સુરક્ષા કાનૂન અંતર્ગત તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ થાય તો કોણ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે? (એક થી વધુ વિકલ્પ ટીક કરી શકાય છે)

(અ) દર્દી પોતે

(બ) દર્દી ના કુટુંબીજનો

(ક) એક સમાન રીતે ભોગ બનેલા એક કરતા વધુ દર્દીઓ

(ડ) સ્વૈચ્છીક ગ્રાહક મંડળ

(ઈ) કેન્દ્રીય સરકાર કે રાજ્ય સરકાર

(ફ) કેન્દ્રીય ઓથોરિટી (ગ્રાહક તકરાર નિવારણ)

(ગ) ઉપરના બધા

(હ) એક પણ નહિ

(આઈ) ખબર નથી

૭.૧૫ જો દર્દી સગીર હોય, તો તેના બદલે કોણ ફરિયાદ કરી શકે છે?

(અ) માતા-પિતા

(બ) વાલી/દેખરેખ કરનાર

(ક) આ પૈકી કોઈ પણ

(ડ) ફરિયાદ ના કરી શકાય

(ઈ) ખબર નથી

૭.૧૬ જો દર્દી માનસિક રીતે અસ્થિર હોય, તો તેના બદલે કોણ ફરિયાદ કરી શકે છે?

(અ) માતા-પિતા

(બ) વાલી/દેખરેખ કરનાર

(ક) આ પૈકી કોઈ પણ

(ડ) ફરિયાદ ના કરી શકાય

(ઈ) ખબર નથી

૭.૧૭ શું દર્દીના મૃત્યુ ના કિસ્સા માં કાનૂની વારસદાર અથવા કાનૂની પ્રતિનિધિઓ ફરિયાદ નોંધાવી શકે?

(અ) હા

(બ) ના

(ક) ખબર નથી

૭.૧૮ જો ફરિયાદ નોંધાવવા તૈયાર વ્યક્તિ પાસે વકીલની ભરતી માટે પૂરતા પૈસા ના હોય, તો તે કોનો સંપર્ક કરશે?

(અ) પોતે આપશે

(બ) સબંધિત સ્વૈચ્છીક સંસ્થા

(ક) જિલ્લા કાનૂની સહાય સેવા

(ડ) કોઈ પણ શુભેચ્છક

(ઈ) અન્ય સ્ત્રોત (વિગત) _____

(ફ) ખબર નથી

૭.૧૯ ફરિયાદ કયા સ્વરૂપમાં નોંધાવવી આવશ્યક છે ?

(અ) મૌખિક ફરિયાદ

(બ) લેખિત ફરિયાદ

(ક) ખબર નથી

૭.૨૦ જો દવાના વેપારી/દુકાનદાર પ્રિસ્ક્રિપ્શન જરૂરી હોય છતાં એવી દવા પ્રીસ્ક્રિપ્શન વિના વેચે તો ગ્રાહક તેની સમક્ષ ફરિયાદ નોંધાવી શકે?

(અ) હા

(બ) ના

(ક) ખબર નથી

૭.૨૧ તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિના કિસ્સામાં 'ગ્રાહક વિવાદ' શું છે?

(અ) જ્યારે દર્દી/કુટુંબીજનો ડોક્ટર પર તબીબી ગેરરીતિ કરવાનો દાવો કરે

(બ) જ્યારે દર્દી/કુટુંબીજનો ફરિયાદ કરે અને ડોક્ટર આક્ષેપને નકારે.

(ક) ખબર નથી

૭.૨૨ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ અંતર્ગત ગ્રાહક તરીકે દર્દીઓના હક કયા છે?

(અ) જોખમી ચીજો તથા સેવાઓ સામે સુરક્ષાનો અધિકાર

(બ) માહિતી નો અધિકાર

(ક) સારવારની સુલભતાનો અધિકાર

- (ડ) સંભળાવવાનો અધિકાર
- (ઘ) નિવારણ મેળવવાનો અધિકાર
- (ઙ) ગ્રાહક જાગૃતિનો અધિકાર
- (ગ) ઉપરના બધા
- (ઙ) ખબર નથી

૭.૨૩ નીચેનામાંથી કોને તબીબી સેવાઓની 'ખામી' તરીકે માનવામાં આવે છે?

- (અ) જાણતા કે અજાણતા બેદરકારીભર્યું કૃત્ય જે ઉપભોક્તાને નુકસાન અથવા ઇજા પહોંચાડે
- (બ) ગ્રાહકને સંબંધિત માહિતી ઇરાદાપૂર્વક છુપાવવી
- (ક) બંને
- (ડ) એક પણ નહિ
- (ઘ) ખબર નથી

૭.૨૪ 'ઉત્પાદન જવાબદારી' (પ્રોડક્ટ લાયબીલીટી) ના સંબંધમાં ઉપભોક્તાને 'નુકસાન' તરીકે શું ગણી શકાય?

- (અ) વ્યક્તિગત ઇજા, માંદગી અથવા મૃત્યુ
- (બ) વ્યક્તિગત ઇજા, માંદગીને લીધે માનસિક વેદના, આઘાત અથવા ભાવનાત્મક તકલીફ
- (ક) બંને
- (ડ) ખબર નથી

૭.૨૫ ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદાના સંદર્ભમાં શારીરિક નુકસાન સાથે માનસિક નુકસાનને 'ઇજા' તરીકે ગણી શકાય છે?

- (અ) હા
- (બ) ના
- (ક) ખબર નથી

૭.૨૬ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૮ માં તબીબી સેવાઓ સંદર્ભે 'અયોગ્ય વેપાર વ્યવહાર' કયા કયા છે?

- (અ) તબીબી સેવાઓ માટે બિલ અથવા રોકડ મેમો અથવા રસીદ આપવી નહિ.
- (બ) ફાર્માસ્યુટિકલ ઉદ્યોગ દ્વારા સૂચવેલ ધોરણો નું પાલન ના કરવું.
- (ક) જેમાં પ્રીસ્ક્રિપ્શન જરૂરી હોય તેવી દવાઓનું વેચાણ કરવું
- (ડ) ડોક્ટર તેમને નમૂના તરીકે મળેલ દવાનું વેચાણ કરે
- (ઘ) ઉપરના બધા
- (ઙ) એક પણ નહિ
- (ગ) ખબર નથી

9.29 ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમમાં કેટલી સમયસીમાં અંદર ફરિયાદ નોંધાવવી જરૂરી છે?

(અ) ૧ વર્ષ (બ) ૨ વર્ષ (ક) ૩ વર્ષ (ડ) ૪ વર્ષ (ઈ) ખબર નથી

9.૨૮ જો તબીબી સેવાઓ નિઃશુલ્ક આપવામાં આવી હોય, તો પીડિત, ગ્રાહક તકરાર નિવારણ આયોગ હેઠળ તબીબી સેવા પ્રદાતા વિરુદ્ધ ફરિયાદ નોંધાવી શકે છે?

(અ) હા (બ) ના (ક) હા, પરંતુ સિવિલ કોર્ટમાં (ડ) ખબર નથી

9.૨૯ જો ડોક્ટર દ્વારા તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ થઇ છે તે સાબિત થાય તો ગ્રાહક સુરક્ષા કાયદા હેઠળ તેઓને કઈ સજા થઇ શકે છે?

(અ) કેદ

(બ) નુકસાન અથવા ઇજા માટે વળતરની ચુકવણી અથવા નુકસાન નું વળતર

(ક) દંડ

(ડ) તબીબી સેવાઓ પ્રદાન કરવાનું બંધ કરવું

(ઈ) ખબર નથી

9.૩૦ જિલ્લા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ આયોગ દ્વારા અપાયેલા આદેશ માટે રાજ્ય ગ્રાહક તકરાર નિવારણ આયોગ માં અપીલ કરવાની સમયસીમાં શું છે?

(અ) ૩૦ દિવસ (બ) ૪૫ દિવસ (ક) ૬૦ દિવસ (ડ) ૯૦ દિવસ (ઈ) ખબર નથી

9.૩૧ રાજ્ય ગ્રાહક તકરાર નિવારણ આયોગ દ્વારા અપાયેલા આદેશ માટે કેન્દ્ર ગ્રાહક તકરાર નિવારણ આયોગમાં અપીલ કરવાની સમયસીમાં શું છે?

(અ) ૩૦ દિવસ (બ) ૪૫ દિવસ (ક) ૬૦ દિવસ (ડ) ૯૦ દિવસ (ઈ) ખબર નથી

9.૩૨ જો તબીબી સેવા પ્રદાતા કોર્ટના આદેશનો તિરસ્કાર કરે, તો કયા પગલાં લઇ શકાય છે?

(અ) કેદ (બ) દંડ (ક) બંને

(ડ) કેદ અથવા દંડ અથવા બંને (ઈ) એક પણ નહિ (ફ) ખબર નથી

9.૩૩ તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ તકરાર ના કિસ્સામાં પુરાવા રજૂ કરવાની જવાબદારી કોની છે?

(અ) ડોક્ટર (બ) દર્દી અથવા તેઓના કુટુંબીજનો ની (ક) ખબર નથી

9.૩૪ કેસના મધ્યસ્થી માટે દરેક જિલ્લા પંચ અને રાજ્ય આયોગ સાથે કયો સેલ જોડાયેલ છે?

(અ) ગ્રાહક મધ્યસ્થી સેલ

(બ) ગ્રાહક સમાધાન સેલ

(ક) ગ્રાહક ફરિયાદ નિવારણ સેલ

(ડ) ખબર નથી

૯. નીચે પૈકીના પુરાવા શું તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ ને સાબિત કરવા મદદરૂપ થઇ શકે?:

ક્રમ	નિવેદન	સહમત	અસહમત	ચોક્કસ નથી
૯.૧	જે કેસ માટે ફરિયાદ નોંધાઈ છે તેના માટે લાયક નિષ્ણાંતનો અભિપ્રાય			
૯.૨	નિદાન, સારવાર અને ચુકવણી ના લેખિત રેકોર્ડ્સ			
૯.૩	તબીબી બીમારી ના નિદાન માટે, એક કરતા વધુ પદ્ધતિ અથવા વધુ અન્ય પ્રયોગશાળા પરિણામો અપનાવવા			
૯.૪	તબીબ દર્દીની સારવાર કરતી વખતે જરૂરી સાવચેતી લે			
૯.૫	જો શક્ય દુર્ઘટનાનો ઉલ્લેખ કરવા છતાં દર્દી/પરિવારના સભ્યોએ સંમતિ આપી હોય			
૯.૬	તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ સાબિત કરવા અથવા નામંજૂર કરવા માટે મજબૂત દલીલો અથવા પુરાવા રજૂ કરવા			
૯.૭	માન્ય કારણોસર ફરિયાદ નોંધાવવા માટે નિયત સમયમર્યાદાથી અયોગ્ય વિલંબને ગ્રાહક મંચ દ્વારા માફ કરી શકાય છે.			

૯.૧ જ્યારે કોઈની સાથે તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિ આચરવામાં આવે, ત્યારે તમારા અનુસાર તે વ્યક્તિ અને પરિવારના સભ્યોને કેવી રીતે અસર કરે છે?

૯.૨ શું તમે માનો છો કે તબીબી બેદરકારી/ગેરરીતિના કેસ ને રોકવામાં અને પીડિતો માટે ન્યાય પુનઃસ્થાપિત કરવામાં મહત્વપૂર્ણ ભૂમિકા ભજવી શકે છે?

(અ) હા (બ) ના

૯.૩ સામાજિક કાર્યકરો પાસે દર્દી તબીબી ગેરરીતિ/નિષ્કાળજીના કિસ્સામાં શી અપેક્ષા રાખી શકે છે?

૯.૪ આ સમસ્ત વિષય વિષે શું તમે કઈ કેહવા કે સૂચન આપવા માંગો છો?

HINDI CONSENT FORM

शोध का विषय

MEDICAL MALPRACTICE AND CONSUMER PROTECTION LAW:

A SOCIO-LEGAL CASE STUDY

चिकित्सा सेवा उपयोगकर्ता के लिए इंटरव्यू अनुसूची

माननीय उत्तरदाता,

मेरा नाम हेली शुक्ल करवत है और मैं फैकल्टी ऑफ़ सोशल वर्क, ध महाराजा सयाजीराव यूनिवर्सिटी ऑफ़ बड़ौदा से डॉ लीना महेता के मार्गदर्शन से पी एच डी कर रही हु । मेरे शोध का विषय है "चिकित्सा दोष और उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम: सामाजिक-कानूनी अध्ययन" ।

मैंने समाज कार्य विषय में शिक्षा ले कर अनुस्रातक पदवी प्राप्त की है । समाज के व्यक्ति तथा समूहों के समस्याओ को समझना और उसके निराकरण के लिए लोगो की मदद करना एक सामाजिक कार्यकर्ता के तौर पर मेरा मुख्य उद्देश्य है । मेरे अभ्यास के दरमियान मैंने सिविल अस्पतालमें फिल्ड वर्क, मतलब अभ्यास किया था । उस समय मरीज़ और उनके परिवार की समस्या सुनने और जानने मिली । कभी लगता था की मरीज़ के साथ धोखा या अन्याय हुआ है, तभी मैंने तय किया के मरीज़ के समस्या के हल के लिए कुछ करना चाहिए । इस शोधकार्य का मुख्य उद्देश्य मरीज़ और उनके परिवार की सहायता करना और यह क्षेत्रमें चिकित्सा सामाजिक कार्यकर्ता कैसे योगदान दे सकते है और लोगो की समस्या कम कर सकते है वह विषय पर सोचना और कार्य करना है । ऊपर वर्णित उद्देश्य के लिए, में आपके साथ बात करना चाहती हु और आप थोड़ा समय निकाले वैसी बिनती करती हु ।

आपकी व्यक्तिगत पहचान गोपनीय रखी जाएगी । आप मुलाकात दरमियान किसी भी समय चाहे तो उत्तर देने से इंकार कर सकते है । आपका सहकार न सिर्फ मेरे शोधकार्य में ज़रूरी है, परन्तु चिकित्सा सामाजिक कार्यकर्ता द्वारा चिकित्सक और मरीज़ की समस्याओ को सुलझाने में मदद करेगा ।

धन्यवाद ।

लि.

हेली शुक्ल करवत

फैकल्टी ऑफ़ सोशल वर्क

ध महाराजा सयाजीराव यूनिवर्सिटी ऑफ़ बड़ौदा

उत्तरदाता के हस्ताक्षर

Interview Schedule for the Research on the Topic:

APPENDIX II

MEDICAL MALPRACTICE AND CONSUMER PROTECTION LAW:

A SOCIO-LEGAL CASE STUDY

Researcher:

Heli Shukla Karvat

PhD Guide:

Dr. Leena Mehta

Date of Interview: _____

Form No: _____

Setting: OPD/Ward

Name of OPD/Ward: _____ No.: _____

Respected Respondent,

I am Heli Shukla Karvat, Junior Research Fellow pursuing Doctor of Philosophy (PhD) in Social Work from the Faculty of Social Work, The Maharaja Sayajirao University of Baroda. I have undertaken doctoral research work on the topic ‘MEDICAL MALPRACTICE AND CONSUMER PROTECTION LAW: A SOCIO-LEGAL CASE STUDY’, under the guidance of Dr Leena Mehta. The ultimate objective is to protect right to health and right to justice of both medical service users and providers.

As an expert practitioner, we request you to please spare your time and share your expertise in Medical/Legal/Research field to give your opinion to the attached interview schedule’s reliability/validity/general content. To accomplish the research fruitfully, I request for your valuable time and cooperation in providing the responses. The information collected is for Academic purpose only and your identity will be strictly kept confidential. Your responses will enrich the study undertaken.

Thanking you.

Heli Shukla Karvat

JRF, Faculty of Social Work

The Maharaja Sayajirao University of Baroda

Signature of Respondent

INTERVIEW SCHEDULE FOR THE MEDICAL SERVICE PROVIDERS

1. Personal Background:

1.1 Name of the Medical Practitioner (Optional) : _____

1.2 Registration No: (Voluntary)_____

1.3 Specialisation: _____

1.4 Qualification:

(a) Basic: _____

(b) Advance: _____

(c) Supplementary: _____

(d) Any other: _____

1.5 Providing Service in: (multiple responses can be marked)

(a) SSG Hospital, Vadodara

(b) Civil Hospital, Ahmedabad

(c) Private Health Care Facility (if allowed)

1.6 In which subject or set up are you providing your expert healthcare?-

Ward/Department/Office

1.7 Hierarchical Status in Public Health System:

(a) Dean / Medical Superintendent:_____

(b) Professor/ Associate Professor/ Assistant Professor : _____

(c) SR/ R3/ R2/ R1: _____

(d) Intern/ UG Medical Student: _____

1.8 Experience of your expert service in the field (in years): _____

1.9 Expert consultation in current hospital (in years): _____

1.10 In what capacity are you engaged in private healthcare set up?

(a) Independent Practitioner

(b) Partner

(c) Visiting Medical Practitioner

(d) Consultant/Advisor

(e) Any other (Please specify) _____

(f) Not providing service in Private Healthcare set up

1.11 Name of the Institution from which you passed out:

1.12 Age at present (in years): _____

1.13 Sex:

- (a) Male (b) Female (c) Other (TG)

1.14 Have you taken insurance for third party for any contingency related to medical practice?

- (a) Yes
(b) No

1.15 Have you experienced any situation in which you had to avail the insurance facility?

- (a) Yes
(b) No

1.16 If yes, can you briefly explain the experience?

1.17 Have you experienced any extraordinary gesture from patient or their family members to show gratitude for appreciating your efforts?

- (a) Yes
(b) No

1.18 Can you briefly mention the incidence? _____

2. Knowledge about rights and duties of patients

Sr. No.	Statement	Agree	Disagree	Not aware
2.1	Patients' Rights			
2.1.1	Right to avail medical facility without discrimination based on age, caste, nationality, gender, religion etc.	17 (100%)	0 (0%)	0 (0%)
2.1.2	Right to confidentiality			
2.1.3	Right to informed consent			
2.1.4	Right to determine whether to take or refuse treatment from a particular doctor			
2.1.5	Right to seek details, indoor or outdoor case records, prescription, bills, receipt			

	or other evidences of diagnosis, treatment and payment.			
2.1.6	Right to complaint			
2.1.7	Right to compensation			
2.2	Patients' Duties			
2.2.1	Duty to provide correct personal information to doctor in utmost good faith			
2.2.2	Duty to provide medical history, illness, medicines, allergies etc.			
2.2.3	Patients' responsibility to seek complete clarification and follow the treatment advised			
2.2.4	Duty of patient not to take discharge against medical advice (DAMA).			
2.2.5	Duty to respect doctor or medical staff as expected from them.			

3. About Medical Negligence/Malpractice:

3.1 Have you formally studied 'medical negligence and/or medical malpractice as part or whole of your curriculum?

- (a) Yes, at graduate Level
- (b) Yes, at Post Graduate Level
- (c) No
- (d) No, but know about the same

3.2 Through which medium, usually you came across the cases of medical negligence/malpractices? (You can tick more than one options)

- (a) Television
- (b) Newspaper
- (c) Magazine
- (d) Social Media
- (e) Journal
- (f) Article
- (g) Groups of Medical Fraternity
- (h) Any other (Specify)_____

3.3 Have you personally experienced or know any practitioner against whom medical negligence claim was filed? (no need to mention the name)

- (a) Yes
- (b) No

3.4 If yes, can you please talk about the case briefly? (data will remain confidential)

Case summary in brief: (place/nature of health issue/details of alleged negligence or malpractice)

3.5 From the following options, what is true for medical malpractice?

- (a) It is an act of commission or omission that causes harm or injury to an individual.
- (b) It is a breach of the duty done by a doctor to his patient to exercise reasonable care and skill, which results in some physical, mental or financial disability.
- (c) Both
- (d) None

4. **Classify the following example among Medical Negligence and/or Medical Malpractice:**

Sr. No.	Statement	Medical Malpractice	Medical Negligence	Both	None	Not Aware
4.1	Treating patient without required medical qualification					
4.2	Error of judgement in Diagnosis					
4.3	Undue delay in diagnosis or treatment					
4.4	Suggesting wrong treatment after diagnosis					
4.5	Not taking informed consent from patient before conducting surgical procedure					
4.6	Not warning the patients and relatives of specific risks					
4.7	Mistake while performing surgery or substandard quality of surgery					
4.8	Substandard peri-operative care					
4.9	Before surgery, error in providing or administering anaesthesia					
4.10	Conducting unnecessary surgery					
4.11	Operation not indicated even when essential					
4.12	Defective products/prostheses used					
4.13	Failure to attend the patient at the time of emergency					
4.14	Injection and vein puncture hazards due to substandard care.					

4.15	Allergic Reaction to patient due to not conducting Allergic Testing where necessary					
4.16	Leaving surgical instrument in patient's body after operation.					
4.17	Blood Transfusion errors/hazard/reaction					
4.18	Failure or inaccuracy in maintaining medical records such as clinical findings, diagnostic test results, preoperative care, operation and post operation notes etc.					
4.19	Exceeding the scope of informed consent					
4.20	Patient not responding to medication of doctors.					
4.21	Not observing the provisions of Medical Legislations					
4.22	Unlawful removal of patients' organs					
4.23	Doing advertisement/publicity through any mode as to invite attention to him or to his professional position/skill etc.					
4.24	Giving approval/recommendation/endorsement/certificate/report with respect to any drug, medicine, surgical, therapeutic article, apparatus with respect to quality and its use					
4.25	Withdrawing the case without giving proper notice to the patient and family					
4.26	Making false or misleading representation concerning the need or usefulness of treatment.					
4.27	Breach of confidentiality					
4.28	Unnecessary Pathological/radiological/biochemical tests					
4.29	Refusing to provide case papers, bills to patient or caregivers					
4.30	Physician running an open shop for sale of medicine for dispensing prescriptions					

	prescribed by other doctors or for sale of surgical appliances.					
4.31	Doctor/Nurse/hospital management staff, all can be legally liable in the cases of medical negligence/malpractice					
4.32	Any other example which you find important to mention.					

5. Response of Medical Service Users and Providers in case of Medical Negligence/Malpractice:

5.1 As per your/fellow doctors experience, usually what are the immediate reactions by the patient and/or the family members when they feel that any adverse event/preventable injury has occurred due to medical negligence or malpractice?

5.2 Usually what are the immediate reactions/response by the doctor or medical staff about medical negligence allegations?

5.3 Is there any system to record such complaints/allegations?

- (a) Yes
- (b) No

5.4 Is there any prescribed process to escalate the complaint/allegations?

- (a) Yes
- (b) No details

5.5 If yes, to whom the complaint be escalated? (in hierarchy)

6. Views of Medical Service Providers towards Medical Negligence/Malpractice:

Sr. No.	Statement	Agree	Disagree	Not Sure
6.1	Related to Medical Practitioner			
6.1.1	Any error done by genuine and unintended mistake should not be considered as medical negligence.			
6.1.2	Personal Problems must be kept at bay during treatment of patient.			
6.1.3	Law protects the complainant filing complaint for medical negligence.			
6.1.4	Legal provision for medical malpractice is unnecessary.			
6.1.5	Concerns related to alleged malpractice may be solved mutually.			
6.1.6	Medical Practitioner must take reasonable care while treating the patient.			
6.1.7	Observing prescribed Medical Ethics are very important for doctors while treating the patients.			
6.1.8	Medical Practitioner should continue treating the patient despite he/she acts violently.			
6.1.9	Medical Practitioner must maintain dated and signed documents to treat patients well and for his treatment in future.			
6.1.10	Special law should be enacted to manage the risk of occupational violence against doctor and other medical staff.			
6.1.11	Corrective measures must be taken against the doctor involved in medical negligence or malpractice.			
6.1.12	Doctor should own their mistakes/ negligence.			
6.1.13	Patient must take legal help if aggrieved by medical negligence/malpractice.			

6.1.14	Every system of medicine is handled by human agency and errors by human being is inevitable and permissible.			
6.1.15	Medical Practice by Quacks must be consciously regulated.			
6.1.16	Unfair practices are existing in the medical sector.			
6.2	About Patients			
6.2.1	Usually, patients and their family members without understanding the medical ailment start blaming doctor for medical negligence.			
6.2.2	There is at times 'Contributory Negligence' on part of patients which worsens patient's health.			
6.3	About Hospital Management			
6.3.1	Overly fatigued doctor must be given time period for rest and rejuvenate in order to prevent possibility of negligence by him/her.			

7. Knowledge on Law/Legal Rights of Patients as Consumers in the cases of Medical Negligence/Malpractice:

7.1 Can a patient or immediate family members formally complain in the cases of medical negligence/malpractice?

- (a) Yes
- (b) No

7.2 In case of Medical Negligence, where can medical service users file a complaint? (You can mark multiple responses)

- (f) Criminal Court
- (g) Civil Court
- (h) Consumer Dispute Redressal Forum
- (i) All of the above
- (j) None of the above

7.3 Are there cases where court has ordered Medical Practitioner/Hospital Management to pay compensation to the patient complainant?

- (a) Yes

(b) No

7.4 From which source you get to know about any such news or incidents?

- (a) Personally experienced
- (b) Shared by Friends/relative/known person
- (c) Television
- (d) Newspaper
- (e) Social Media
- (f) Magazine
- (g) Journal
- (h) Article
- (i) Any Other (specify) _____

7.5 Usually through which mode the medical practitioners pay compensation?

- (a) Paid from personal account of medical practitioner
- (b) Through Insurance
- (c) Any other (Specify) _____

7.6 Have you heard about Consumer Protection Law?

- (c) Yes
- (d) No

7.7 When the Consumer Protection Act was first enacted?

- (f) 1980
- (g) 1986
- (h) 1995
- (i) 2001

7.8 When was the latest amendment done in the Consumer Protection Act?

- (f) 2012
- (g) 2015
- (h) 2016
- (i) 2019

7.9 What is the main purpose of the Consumer Protection Law?

- (f) To protect the rights of consumers
- (g) To safeguard consumer against different types of exploitation such as defective goods, deficient services and unfair trade practices
- (h) To provide simple, speedy and inexpensive machinery for redressal of consumer's grievances
- (i) All of the above

7.10 Is medical facility/treatment considered 'services' under COPRA?

- (d) Yes
- (e) No

- 7.11 Can a patient be considered as 'consumer' if he is availing paid medical services?
- (c) Yes
 - (d) No
- 7.12 Does the Consumer Protection Act, 1986 restore justice to the victims of medical negligence?
- (d) Yes
 - (e) No
- 7.13 Who can file complaint for medical negligence/malpractice under consumer protection machinery? (multiple responses can be provided)
- (j) Patient himself/herself
 - (k) Family members of patient
 - (l) More than one patient having same interest collectively
 - (m) Voluntary consumer association
 - (n) Central Government or State Government
 - (o) Central Authority
 - (p) All of the above
 - (q) None of the above
- 7.14 If a person is minor, who can file complaint on behalf of the patient?
- (f) Parents
 - (g) Guardian
 - (h) Either of these
 - (i) Complaint cannot be filed
- 7.15 If a person is mentally unsound, who can file complaint on behalf of the patient?
- (a) Parents/spouse
 - (b) Guardian
 - (c) Either of these
 - (d) Complaint cannot be filed
- 7.16 Can legal heir or legal representatives file a complaint in case of death of the patient?
- (d) Yes
 - (e) No
- 7.17 If a person willing to file complaint does not have enough means for hiring a lawyer, whom shall he/she approach? (You can tick mark more than one options)
- (g) Self
 - (h) Concerned Voluntary Organisation

- (i) Legal Aid services of the district
 - (j) Any well wisher
- 7.18 In what form, one must file a complaint in Consumer Dispute Redressal Forums?
- (d) Verbal Complaint
 - (e) Written Complaint
- 7.19 Can consumer file a complaint against pharmaceutical dealer for selling medicines without prescription where it is essential?
- (d) Yes
 - (e) No
- 7.20 What is 'Consumer Dispute' in case of medical negligence/malpractice?
- (d) When a patient/immediate caregiver alleges medical service provider for indulging medical malpractice
 - (e) When a patient/immediate caregiver files a complaint and the medical service provider denies the allegation contained in the complaint
- 7.21 Which among the following is/are 'Rights of patients as consumers' as per Consumer Protection Law?
- (i) Right to be protected against hazardous goods or services
 - (j) Right to be informed about details of treatment
 - (k) Right to be assured and have access to treatments
 - (l) Right to be heard
 - (m) Right to seek redressal
 - (n) Right to consumer awareness
 - (o) All of the above
- 7.22 Which among the following is considered as 'deficiency' in medical services?
- (f) Any act of negligence knowing or unknowingly by any such person which causes loss or injury to the consumer
 - (g) Deliberate withholding of relevant information by such person to the consumer
 - (h) Both
 - (i) None
- 7.23 What can be considered as 'harm' to consumer in relation to a product liability?
- (e) Personal injury, illness or death
 - (f) Mental agony, trauma or emotional distress owing to personal injury or illness
 - (g) Both

7.24 Can mental harm be considered along with physical harm as 'injury' with respect to Consumer Protection Law?

- (d) Yes
- (e) No

7.25 What amounts to 'unfair trade practices' with respect to medical services in Consumer Protection Act, 2019?

- (h) Not issuing bill or cash memo or receipt for medical services rendered
- (i) Non-compliance with the prescribed standards by pharmaceutical industry
- (j) Providing drug/medicine without prescription where the prescription is necessary
- (k) Doctor selling sample medicine to patients
- (l) All of the above
- (m) None of the above

7.26 What is the jurisdiction of District, State and National Consumer Disputes Redressal Commission respectively with respect to the value of goods and services paid as consideration?

Options	District Consumer Dispute Redressal Forum	State Consumer Dispute Redressal Commission	National Consumer Dispute Redressal Commission
A	Up to Rs. 1 Crore	Rs 1 crore- upto Rs. 10 crore	exceeding Rs. 10 crores
B	Up to Rs. 50 lakh	Rs. 50 lakh-Rs. 1 crore	more than Rs. 1 crore
C	Up to Rs. 2 crore	Rs. 2 crore- upto Rs. 10 crore	exceeding Rs. 10 crores
D	Up to Rs. 1 lakh	Rs. 1 lakh-Rs. 50 lakh	exceeding Rs. 50 lakh.

7.27 Within what time-bar a complaint should be filed in Consumer Dispute Redressal Forum/Council from the date of incidence?

- (f) 1 year
- (g) 2 years
- (h) 3 years
- (i) 4 years

7.28 Which punishment can be given under consumer protection law if the medical negligence/malpractice by the medical practitioner is proven?

- (g) Imprisonment
- (h) Paying compensation for the loss or injury suffered or reimbursement of damage

- (i) Penalty
- (j) Fine
- (k) Discontinue providing medical services

7.29 What is the time-duration for appeal in State Consumer Dispute Redressal Commission for the order given by District Consumer Dispute Redressal Commission?

- (f) 30 days
- (g) 45 days
- (h) 60 days
- (i) 90 days

7.30 What is the time-duration for appeal in the Central Commission for challenging order of State Commission?

- (f) 30 days
- (g) 45 days
- (h) 60 days
- (i) 90 days

7.31 If medical service provider does contempt of court order, what measures can be taken?

- (g) Imprisonment
- (h) Fine
- (i) Both
- (j) Either of the above three
- (k) None

7.32 In case of medical negligence/malpractice dispute, whose responsibility is it to produce evidence of incidence at first place?

- (d) Medical Practitioner
- (e) Patient or immediate caregiver

7.33 Which cell is attached with each district commission and state commission for the mediation of the cases?

- (e) Consumer Mediation Cell
- (f) Consumer Settlement Cell
- (g) Consumer Redressal Cell

8. Views of respondents about the evidence which can help as a valid defence against medical negligence/malpractice:

Sr. No.	Particulars	Agree	Disagree	Not sure
8.1	Qualified expert's opinion for the case for which complaint has been filed.			
8.2	Written records of diagnosis, treatment and payment			
8.3	For diagnosis of medical ailment, adopting more than one method or multiple laboratory tests			
8.4	Medical Practitioner taking necessary precautions while treating the patient			
8.5	If patient/family members have given consent despite mentioning possible mishap.			
8.6	Putting forth strong arguments or evidence to prove/disprove medical negligence/malpractice.			
8.7	Undue delay beyond prescribed time bar in filing the complaint with valid reasons can be condoned by the consumer forum.			

9. Opinion of Doctors on Consumer Protection Law with respect to Medical Malpractice:

Sr. No.	Particulars	Agree	Disagree	Not sure
9.1	Large number of victims of medical negligence do not approach legal systems due to doctor-patient relationship, less education, less awareness etc.			
9.2	Patient should not approach court when aggrieved by medical negligence.			
9.3	Enacting a law is not necessary for punishing the medical practitioners for medical negligence.			
9.4	Medical profession is important to be included in a judicial system to expect medical practitioners to be reasonably skilful in adopting ordinary skills and care.			
9.5	Although to err is human, it does not mean that medical practitioners shall be exonerated from their share of liability for causing harm.			

9.6	With the Consumer Protection Act, the duration of justice and cost involved reduced dramatically.			
9.7	Consumer Protection Act covers the Government and Semi-Government hospitals offering paid services along with free service.			
9.8	Patients file false cases in the Consumer Protection System.			
9.9	Consumer Forums do not have expertise in adjudicating the medical negligence cases.			
9.10	Medical Practitioners shall be included in the bench while handling the cases related to medical malpractice.			
9.11	Rather than Consumer Protection Systems, the cases of medical profession should only be handled by the Indian Medical Association or any other medical bodies.			
9.12	Medical Associations should check on unscrupulous, erring and business minded colleagues to avoid incidences of negligence/malpractice.			
9.13	Medical Profession should not be covered under the Consumer Protection Act.			

10.1 When any case of medical negligence/malpractice occurs with anyone, how does it affect a person and family members according to you?

10.2 Do you believe that social workers can play important role in preventing the cases of medical negligence/malpractice and restoring justice to the victims?

- (c) Yes
- (d) No

10.3 How can social workers contribute in this scenario?

10.4 How can the incidences of medical negligence and malpractice can be reduced or if occurred, how can the justice be restored?

10.5 Do you want to share anything or give any suggestion?
