**GOVERNMENT OF INDIA**
**MINISTRY OF HEALTH AND FAMILY WELFARE**
**DEPARTMENT OF HEALTH AND FAMILY WELFARE**

**RAJYA SABHA**
**UNSTARRED QUESTION NO. 262**
**TO BE ANSWERED ON 21ST JULY, 2026**

# PROCUREMENT, EMPANELMENT AND BENEFICIARY GRIEVANCE REDRESSAL UNDER CGHS

**262. SHRI ASHOK SINGH:**
**DR. SANTRUPT MISRA:**

Will the MINISTER OF **HEALTH AND FAMILY WELFARE** be pleased to state:

(a) whether complaints regarding financial misappropriation or irregularities in the procurement or empanelment processes under the CGHS have been received, if so, the action taken thereon and the number of convictions secured;
(b) whether a mechanism exists for CGHS beneficiaries to lodge complaints regarding denial of admission or delay or dilution of services by empanelled hospitals, delayed reimbursement, if so, the details thereof;
(c) the number of such complaints received during the last three years and the action taken thereon; and
(d) whether any helpline or grievance redressal facility exists for beneficiaries/pensioners facing denial of services at the time of admission, and if so, the details thereof?

## ANSWER
## THE MINISTER OF STATE IN THE MINISTRY OF HEALTH AND FAMILY WELFARE
## (SHRI PRATAP RAO JADHAV)

(a) to (d) The procurement and empanelment processes under the Central Government Health Scheme (CGHS) are based on laid down policies duly notified from time to time.

A robust grievance redressal mechanism is available for CGHS beneficiaries, through which complaints relating to denial of admission or services by empanelled Health Care Organizations (HCOs) may be submitted. Such grievances may be lodged through:

(i) the CGHS Grievance Portal (https://cghs.mohfw.gov.in/AHIMSG5/hissso/benLogin), the CPGRAMS Portal, or app;
(ii) by letter, e-mail, telephone or direct, by approach the concerned CGHS Wellness Centre or the Office of the Additional Director of the concerned CGHS city,
(iii) Grievances may also be raised during the meetings of the Local Advisory Committee(s) and the Zonal Advisory Committee(s).
(iv) Further, Nodal Officers/Grievance Redressal Officers have been designated for all the empanelled HCOs for grievance redress.

Complaints relating to denial of admission or services by empanelled hospitals are placed at **Annexure-I**. Such complaints are examined, and clarifications are sought from the concerned empanelled HCOs through the designated Nodal Officers. Appropriate action, as warranted under the applicable provisions of the empanelment guidelines, is taken based on the facts and circumstances of each case.

**ANNEXURE**

**Empanelled Hospital/Labs related Grievances regarding refusal to provide services/admission from 01.06.2023 to 30.06.2026**

| S. No. | City Name | Total Grievances |
|---|---|---|
| 1 | Ahmedabad | 13 |
| 2 | Bengaluru | 19 |
| 3 | Bhopal | 6 |
| 4 | Bhubaneswar | 6 |
| 5 | Chandigarh | 25 |
| 6 | Chennai | 37 |
| 7 | Delhi/HQ/Directorate | 204 |
| 8 | Guwahati | 11 |
| 9 | Hyderabad | 51 |
| 10 | Jaipur | 22 |
| 11 | Kanpur | 11 |
| 12 | Kolkata | 62 |
| 13 | Lucknow | 10 |
| 14 | Meerut | 7 |
| 15 | Mumbai | 37 |
| 16 | Nagpur | 10 |
| 17 | Patna | 14 |
| 18 | Prayagraj | 10 |
| 19 | Pune | 22 |
| 20 | Ranchi | 5 |
| 21 | Trivandrum | 4 |
| 22 | Dehradun | 5 |
| 23 | Jabalpur | 2 |
| Grand Total | | 593 |

*****

**भारत सरकार**
**स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय**
**स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग**

**राज्य सभा**
**अतारांकित प्रश्न संख्या: 262**
**21 जुलाई, 2026 को पूछे जाने वाले प्रश्न का उत्तर**

**सीजीएचएस के अंतर्गत खरीद, पैनलबद्ध तथा लाभार्थियों की शिकायतों का निवारण**

**262. श्री अशोक सिंह:**
**डा. संतृप्त मिश्रा:**

क्या **स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) क्या सीजीएचएस के तहत खरीद या पैनल में शामिल करने की प्रक्रियाओं में वित्तीय हेराफेरी या अनियमितताओं के बारे में कोई शिकायतें मिली हैं, यदि हाँ, तो उन पर क्या कार्रवाई की गई और कितने दोषियों को सजा दिलाई गई है;

(ख) क्या सीजीएचएस के लाभार्थियों के लिए कोई ऐसी व्यवस्था है जिससे वे पैनल में शामिल अस्पतालों द्वारा भर्ती से इनकार करने, सेवाओं में देरी या कमी, या प्रतिपूर्ति में देरी के बारे में शिकायत कर सकें; यदि हाँ, तो तत्संबंधी विवरण क्या है;

(ग) विगत तीन वर्षों के दौरान ऐसी कितनी शिकायतें प्राप्त हुई हैं और उन पर क्या कार्रवाई की गई है; और

(घ) क्या भर्ती के समय सेवाओं से वंचित किए जाने का सामना कर रहे लाभार्थियों/पेंशनभोगियों के लिए कोई हेल्पलाइन या शिकायत निवारण सुविधा मौजूद है, यदि हाँ, तो तत्संबंधी विवरण क्या है?

**<u>उत्तर</u>**

**स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय में राज्य मंत्री**

**(श्री प्रतापराव जाधव)**

(क) से (घ): केंद्र सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस) के तहत खरीद और पैनलबद्धता संबंधी प्रक्रियाएं समय-समय पर विधिवत अधिसूचित की गई निर्धारित नीतियों पर आधारित हैं।

सीजीएचएस लाभार्थियों के लिए एक सुदृढ़ शिकायत निवारण तंत्र उपलब्ध है, जिसके माध्यम से पैनलबद्ध स्वास्थ्य परिचर्या संगठनों (एचसीओ) द्वारा भर्ती या सेवाओं की प्रदायगी से इनकार करने से संबंधित शिकायतें प्रस्तुत की जा सकती हैं। ऐसी शिकायतें निम्नलिखित माध्यमों से दर्ज की जा सकती हैं:

(i) सीजीएचएस शिकायत पोर्टल (https://cghs.mohfw.gov.in/AHIMSG5/hissso/benLogin), सीपीजीआरएएमएस पोर्टल, या ऐप;

(ii) पत्र, ई-मेल, टेलीफोन या सीधे, संबंधित सीजीएचएस आरोग्य केंद्र या संबंधित सीजीएचएस शहर के अपर निदेशक के कार्यालय से संपर्क करके,

(iii) स्थानीय सलाहकार समितियों और क्षेत्रीय सलाहकार समितियों की बैठकों के दौरान भी शिकायतें उठाई जा सकती हैं।

(iv) इसके अतिरिक्त, शिकायत निवारण के लिए सभी पैनलबद्ध एचसीओ हेतु नोडल अधिकारी/शिकायत निवारण अधिकारी नियुक्त किए गए हैं।

पैनलबद्ध अस्पतालों द्वारा भर्ती या सेवाओं की प्रदायगी से इनकार करने से संबंधित शिकायतें **अनुलग्नक-I** में दी गई हैं। ऐसी शिकायतों की जांच की जाती है, और नामित नोडल अधिकारियों के माध्यम से संबंधित पैनलबद्ध एचसीओ से स्पष्टीकरण मांगा जाता है। पैनलबद्धता संबंधी दिशानिर्देशों के लागू प्रावधानों के तहत, प्रत्येक मामले की तथ्यों और परिस्थितियों के आधार पर उचित कार्रवाई की जाती है।

अनुलग्नक

दिनांक **01.06.2023** से **30.06.2026** तक पैनलबद्ध अस्पताल/प्रयोगशालाओं से संबंधित सेवाओं/भर्ती से इनकार करने संबंधी शिकायतें

| **क्र.सं.** | **शहर का नाम** | **कुल शिकायतें** |
|---|---|---|
| 1 | अहमदाबाद | 13 |
| 2 | बेंगलुरु | 19 |
| 3 | भोपाल | 6 |
| 4 | भुवनेश्वर | 6 |
| 5 | चंडीगढ़ | 25 |
| 6 | चेन्नई | 37 |
| 7 | दिल्ली/मुख्यालय/निदेशालय | 204 |
| 8 | गुवाहाटी | 11 |
| 9 | हैदराबाद | 51 |
| 10 | जयपुर | 22 |
| 11 | कानपुर | 11 |
| 12 | कोलकाता | 62 |
| 13 | लखनऊ | 10 |
| 14 | मेरठ | 7 |
| 15 | मुंबई | 37 |
| 16 | नागपुर | 10 |
| 17 | पटना | 14 |
| 18 | प्रयागराज | 10 |
| 19 | पुणे | 22 |
| 20 | रांची | 5 |
| 21 | तिरुवनंतपुरम | 4 |
| 22 | देहरादून | 5 |
| 23 | जबलपुर | 2 |
| कुल योग | | 593 |

******