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

LOK SABHA
UNSTARRED QUESTION NO. 1081
TO BE ANSWERED ON 24TH JULY, 2026

TIMELY TREATMENT AND REIMBURSEMENT OF CLAIMS

1081. SHRI DAGGUMALLA PRASADA RAO:

Will the Minister of **HEALTH AND FAMILY WELFARE** be pleased to state:

(a) the number of hospitals empanelled under the Central Government Health Scheme, State-wise and district-wise for Andhra Pradesh;
(b) the number of treatment requests received and approved in the country since its inception, year-wise, State-wise and district-wise for Andhra Pradesh;
(c) the number of claims submitted and compensation released, State-wise and district-wise for Andhra Pradesh;
(d) the number of hospitals submitting reimbursement claims, State-wise and district-wise for Andhra Pradesh, along with the number of claims reimbursed;
(e) whether delays have been observed in claim processing, approval or reimbursement;
(f) if so, the average time taken, the number of delayed claims, reasons for delay and corrective measures undertaken by the Government in this regard, State-wise; and
(g) whether there is a monitoring and grievance redressal mechanism established by the Government to ensure timely treatment and reimbursement, if so, the details thereof?

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

(a) to (g) The number of Health Care Organizations (HCOs) empaneled under various Offices of Additional Director, Central Government Health Scheme (CGHS) across the country is attached at **Annexure-1**.

Further, the District wise details of empaneled HCOs in Andhra-Pradesh are at **Annexure-2**.

Reimbursement of medical claims in case of serving beneficiaries are done through respective administrative departments/Ministries. The reimbursement of medical claims in case of pensioner beneficiaries are done by CGHS. Details of expenditure made under Pensioner and Other Retirement Benefits (PORB) head in last five years by CGHS is at **Annexure-3**.

Beneficiaries can track the status of their Medical Reimbursement Claims online through the CGHS web portal as well as the MyCGHS 2.0 Mobile App using the Claim ID generated at the time of submission of the claim.

CGHS has created dedicated digital dashboards within the CGHS HMIS module to track Medical Reimbursement Claim (MRC) cases and grievances among others. Access to these dashboards is given to all Additional Directors, CMO I/c at Wellness Centers, and other stakeholders to monitor overall progress, total claims, and average processing days, etc.

Further, CGHS has the following mechanism to lodge a grievance:

- CGHS Grievance Portal
- CPGRAMS
- Toll-Free Helpline & Email: For direct assistance, beneficiaries can call the toll-free number or write to the helpdesk at cghs-helpdesk@lsmgr.nic.in
- Local Committees and Complaint Boxes: Physical Complaint boxes are available at Wellness Centers, and issues can also be raised during regular meetings of Local Advisory Committees (LAC) and Zonal Advisory Committees (ZAC).

ANNEXURE-1

NUMBER OF HOSPITALS EMPANELLED UNDER OFFICES OF ADDITIONAL DIRECTORS, CGHS ACROSS THE COUNTRY

S. No.	Office of Additional Director, CGHS	No. of empaneled HCOs
1.	Ahmedabad	47
2.	Bangalore	60
3.	Bhopal	84
4.	Bhubaneswar	12
5.	Chandigarh	171
6.	Chennai	65
7.	Dehradun	43
8.	Delhi NCR	924
9.	Guwahati	18
10.	Hyderabad	128
11.	Jabalpur	57
12.	Jaipur	151
13.	Kanpur	72
14.	Kolkata	57
15.	Lucknow	86
16.	Meerut	60
17.	Mumbai	102
18.	Nagpur	101
19.	Patna	51
20.	Prayagraj	92
21.	Pune	49
22.	Ranchi	31
23.	Shillong	08
24.	Trivandrum	37

ANNEXURE-2

District wise details of empaneled HCOs in Andhra-Pradesh

Districts in Andhra Pradesh	**No. of empaneled HCOs**
East Godavari	03
Guntur	03
Krishna	02
NTR	11
Sri Potti Sriramulu Nellore	05
Tirupati	02
Vishakhapatnam	20
Total	**46**

ANNEXURE-3

DETAILS OF EXPENDITURE MADE UNDER PENSIONER AND OTHER RETIREMENT BENEFITS (PORB) HEAD IN LAST FIVE YEARS BY CGHS

Year	PORB Expenditure (₹ In Crore)
2021-22	2741.17
2022-23	4630.68
2023-24	4282.72
2024-25	5645.97
2025-26	6144.17

*****

भारत सरकार

स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय

स्वास्थ्य और परिवार कल्याण विभाग

लोक सभा

अतारांकित प्रश्न संख्या 1081

दिनांक 24 जुलाई, 2026 को पूछे जाने वाले प्रश्न का उत्तर

समय पर उपचार और दावों की प्रतिपूर्ति

†1081. श्री डग्गुमल्ला प्रसादा राव:

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

(क) आन्ध्र प्रदेश के संबंध में केन्द्र सरकार स्वास्थ्य योजना के अंतर्गत पैनलबद्ध अस्पतालों की राज्य-वार और जिला-वार संख्या कितनी है;

(ख) देश में इसकी स्थापना से लेकर अब तक वर्ष-वार, राज्य-वार और आन्ध्र प्रदेश के संबंध में जिला-वार कितने उपचार अनुरोध प्राप्त हुए हैं और कितने को अनुमोदित किया गया है;

(ग) राज्य-वार और आन्ध्र प्रदेश के संबंध में जिला-वार कितने दावे प्रस्तुत किए गए हैं और कितने दावों की प्रतिपूर्ति की गई है;

(घ) प्रतिपूर्ति के दावे प्रस्तुत करने वाले अस्पतालों की राज्य-वार और आन्ध्र प्रदेश के संबंध में जिला-वार संख्या कितनी है और कितने दावों की प्रतिपूर्ति की गई है;

(ङ) क्या दावा प्रसंस्करण, अनुमोदन अथवा प्रतिपूर्ति में विलंब देखा गया है;

(च) यदि हां, तो इस संबंध में सरकार द्वारा राज्य-वार औसतन कितना समय लगा, विलम्ब से किए गए दावों की संख्या, विलंब के कारण और सुधारात्मक उपाय किए गए हैं; और

(छ) क्या समय पर उपचार और प्रतिपूर्ति सुनिश्चित करने के लिए सरकार द्वारा कोई निगरानी और शिकायत निवारण तंत्र स्थापित किया गया है, यदि हां, तो तत्संबंधी ब्यौरा क्या है?

उत्तर

स्वास्थ्य और परिवार कल्याण मंत्रालय में राज्य मंत्री

(श्री प्रतापराव जाधव)

(क) से (छ): देशभर में केंद्रीय सरकार स्वास्थ्य योजना (सीजीएचएस) के विभिन्न अपर निदेशक कार्यालयों के अंतर्गत पैनलबद्ध स्वास्थ्य देखभाल संगठनों (एचसीओ) की संख्या का विवरण **अनुलग्नक-1** में दिया गया है।

इसके अतिरिक्त, आंध्र प्रदेश में पैनलबद्ध एचसीओ का जिला-वार विवरण **अनुलग्नक-2** में दिया गया है।

कार्यरत लाभार्थियों के चिकित्सा प्रतिपूर्ति दावों का निपटान संबंधित प्रशासनिक विभागों/मंत्रालयों द्वारा किया जाता है। पेंशनभोगी लाभार्थियों के चिकित्सा प्रतिपूर्ति दावों का निपटान सीजीएचएस द्वारा किया जाता है। सीजीएचएस के अंतर्गत विगत पाँच वर्षों के दौरान पेंशनभोगी एवं अन्य सेवानिवृत्ति लाभ (पीओआरबी) मद के अंतर्गत किए गए व्यय का विवरण **अनुलग्नक-3** में संलग्न है।

लाभार्थी, दावा प्रस्तुत किए जाने के समय सृजित दावा पहचान संख्या का उपयोग करते हुए, सीजीएचएस के वेब पोर्टल तथा माइसीजीएचएस 2.0 मोबाइल एप के माध्यम से अपने चिकित्सा प्रतिपूर्ति दावों की स्थिति का ऑनलाइन अवलोकन कर सकते हैं।

सीजीएचएस ने चिकित्सा प्रतिपूर्ति दावों (एमआरसी) शिकायतों तथा अन्य संबंधित मामलों की निगरानी हेतु सीजीएचएस के एचएमआईएस मॉड्यूल में समर्पित डिजिटल डैशबोर्ड विकसित किए हैं। सभी अपर निदेशकों, आरोग्य केन्द्रों के सीएमओ तथा अन्य संबंधित हितधारकों को इन डैशबोर्डों तक पहुँच प्रदान की गई है, ताकि समग्र प्रगति, कुल प्राप्त दावों, दावों के औसत निस्तारण समय तथा अन्य संबंधित मानकों की नियमित निगरानी की जा सके।

इसके अतिरिक्त, सीजीएचएस में शिकायत दर्ज कराने के लिए निम्नलिखित व्यवस्था उपलब्ध है:

- **सीजीएचएस शिकायत पोर्टल।**
- **सीपी-ग्राम।**
- **टोल-फ्री हेल्पलाइन एवं ई-मेल:** प्रत्यक्ष सहायता के लिए लाभार्थी टोल-फ्री हेल्पलाइन नंबर पर संपर्क कर सकते हैं अथवा cghs-helpdesk@lsmgr.nic.in पर हेल्पडेस्क को ई-मेल भेज सकते हैं।
- **स्थानीय समितियाँ एवं शिकायत पेटिकाएँ:** आरोग्य केन्द्रों पर वास्तविक शिकायत पेटिकाएँ उपलब्ध हैं तथा नियमित रूप से आयोजित स्थानीय सलाहकार समिति (एलएसी) एवं क्षेत्रीय सलाहकार समिति (जेडएसी) की बैठकों के दौरान भी शिकायतें एवं समस्याएँ बताई जा सकती हैं।

अनुलग्नक-1

देश भर में अपर निदेशक, सीजीएचएस कार्यालयों के अधीन पैनलबद्ध अस्पतालों की संख्या

क्र.सं.	अपर निदेशक कार्यालय, सीजीएचएस	पैनलबद्ध एचसीओ की संख्या
1.	अहमदाबाद	47
2.	बेंगलुरु	60
3.	भोपाल	84
4.	भुवनेश्वर	12
5.	चंडीगढ़	171
6.	चेन्नई	65
7.	देहरादून	43
8.	दिल्ली एनसीआर	924
9.	गुवाहाटी	18
10.	हैदराबाद	128
11.	जबलपुर	57
12.	जयपुर	151
13.	कानपुर	72
14.	कोलकाता	57
15.	लखनऊ	86
16.	मेरठ	60
17.	मुंबई	102
18.	नागपुर	101
19.	पटना	51
20.	प्रयागराज	92
21.	पुणे	49
22.	रांची	31
23.	शिलांग	08
24.	तिरुवनंतपुरम	37

अनुलग्नक-2

आंध्र-प्रदेश में पैनलबद्ध एचसीओ का जिला-वार विवरण

आंध्र प्रदेश के जिले	**पैनलबद्ध एचसीओ की संख्या**
पूर्वी गोदावरी	03
गुंटूर	03
कृष्णा	02
एनटीआर	11
श्री पोट्टी श्रीरामुलु नेल्लोर	05
तिरुपति	02
विशाखापत्तनम	20
कुल	**46**

अनुलग्नक-3

पिछले पाँच वर्षों में सीजीएचएस द्वारा पेंशनभोगी एवं अन्य सेवानिवृत्ति लाभ (पीओआरबी) शीर्षक के अंतर्गत किए गए व्यय का विवरण

वर्ष	**पीओआरबी व्यय** (करोड़ रु. में)
2021-22	2741.17
2022-23	4630.68
2023-24	4282.72
2024-25	5645.97
2025-26	6144.17

*****