



दक्षिण रेलवे/Southern Railway  
चेन्नै मंडल/Chennai Division

No.PUB/MAS/2020/12/03

Date:20.12.2020

प्रेस विज्ञप्ति /PRESS RELEASE

### **HELPLINE NUMBER “138” – CHENNAI DIVISION SERVING PASSENGERS IN MEDICAL EMERGENCIES**

Chennai Division of Southern Railway is always being the best in its customer service during medical emergencies. Everyday there are number of complaints registered through helpline number “138” from rail passengers while travelling onboard. Some regarding catering, some regarding housekeeping and some regarding security issues. But among all, there are complaints regarding medical emergencies which to be attended immediately to save someone’s precious life.

Indian Railways has introduced many toll free helpline numbers to its customers to cater various needs. These numbers are useful to register any type of complaint anywhere-anytime and even while travelling onboard. These helpline numbers can be used for registering complaint/suggestion regarding e-Catering, general enquiry, electrical repair, watering, grievances etc. Also there are tollfree helpline numbers for Children and Women in distress.Among all the tollfree numbers for rail passengers, the railway helpline number “138” serves a major part in customer service.

In every train trip, some passengers are terribly in need of medical attention, which should be attended undelayed. When someone cry out for medical assistance travelling onboard, without any delay the case is reported to next intermediate station and made arrangements for medical treatment.

On19.12.2020 (Saturday), three medical emergency calls were received from different passengers onboard to Railway helpline number “138”. One male passenger aged 37 years was travelling in Train No. 08496, Bhubaneswar-Rameswaram Special Express, had a seizure attack and was in need of medical attention immediately. The call of emergency was registered by 08:10 hrs and was immediately informed to StationMaster/Chengalpattu. At 08:26 hrs, an unscheduled halt was given for the train at Chengalpattu and Doctor attended the passenger. Medicines were given and the passenger continued his journey in the same train.

Another passenger travelling in Train No.06127, Chennai Egmore – Guruvayur Special Express, sustained an injury while boarding the train and was in need of medical attention. The call was registered by 09:15 hrs and was immediately informed to StationMaster/Chengalpattu. At 09:25 hrs, Doctor attended the passenger. Medicines were given and the passenger continued his journey in the same train.

One lady passenger, aged 58 was travelling in Train No.02635, Chennai Egmore – Madurai Special Express, was suffering from fever and headache. The call was registered by 14:41 hrs and was immediately informed to StationMaster/Melmaruvathur. At 15:45 hrs medicines were arranged and given at Melmaruvathur railway station and the passenger continued her journey in the same train.

Chennai Division in past and now continues its services at its best in catering passengers' need, especially during medical emergencies.

Sd/-

ए.एलुमलै/ (A.Elumalai)

जनसंपर्क अधिकारी/ Public Relations Officer

चेन्नै मंडल/ Chennai Division

<https://sr.indianrailways.gov.in/index.jsp>

<https://twitter.com/DrmChennai>



## சென்னை கோட்டம் தெற்கு ரயில்வே

No.PUB/MAS/2020/12/03

நாள்: 20.12.2020

### செய்தி வெளியீடு

**அவசரகால மருத்துவ சேவையில் ரயில்வே உதவி எண் "138" -  
சென்னை கோட்டம் சிறப்பு பங்களிப்பு**

தெற்கு ரயில்வேயின் சென்னை கோட்டம் அவசர மருத்துவ உதவி தேவையுள்ள நேரங்களில் ரயில்வே உதவி எண் "138" மூலம் உடனடி தீர்வு தந்து சிறந்ததொரு பங்காற்றி வருகிறது. பொதுவாக

ரயில் பயணிகளிடமிருந்து ஒவ்வொரு நாளும் பல புகார்கள் பதிவு செய்யப்பட்டு வருகிறது. சில புகார்கள் கேட்டரிங் குறித்தும், சில தூய்மை குறித்தும் மற்றும் பாதுகாப்பு குறித்தும் பதிவு செய்யப்பட்டு வருகிறது. இவற்றையெல்லாம் கடந்து சில புகார்கள் அவசர மருத்துவ உதவிக் கென பதிவு செய்யப்படுகிறது.

இந்திய ரயில்வே, ரயில் பயணிகளின் பல்வேறு தேவைகளை பூர்த்தி செய்ய பல இலவச உதவி எண்களை அறிமுகம் செய்துள்ளது. ஒரு ரயில் பயணி எந்த இடத்திலும் எந்த நேரத்திலும் ஏன் ரயிலில் பயணம் செய்யும் போதும் கூட, ரயில் பயணங்களில் தாங்கள் சந்திக்கும் பிரச்சினைகளையும் தங்களுடைய புகார்களை/ஆலோசனைகளை பதிவு செய்ய முடியும். நெருக்கடியில் சிக்கி தவிக்கும் குழந்தைகள் மற்றும் பெண்களுக்கு உதவ தனி இலவச உதவி எண்கள் உள்ளன. பல இலவச உதவி எண்கள் இருந்தபோதிலும் "138" இலவச உதவி எண் பயணிகளுக்கு மகத்தான சேவையாற்றி வருகிறது.

ஒவ்வொரு ரயில் பயணத்தின் போதும் யாராவது ஒரு ரயில் பயணிக்கு மிக அவசரமான மருத்துவ உதவி தேவைப்படுகிறது. இந்த தகவல்கள் உடனடியாக ரயில்வே உதவி எண் "138" மூலம் ரயில்வே நிர்வாகத்திற்கு தெரிவிக்கப்படுகிறது. பயணிகளிடமிருந்து புகார் பெற்ற உடனேயே தாமதமின்றி, அடுத்து வரும் ரயில் நிலையத்திற்கு இதுகுறித்து விவரங்கள் அளிக்கப்படுவது மட்டுமின்றி, அவர்களுக்கு தேவையான மருத்துவ உதவிகளையும் முன்னதாகவே ஏற்பாடு செய்வதில் சென்னை ரயில்வே கோட்டம் சிறந்த சேவையாற்றி வருகிறது.

கடந்த 19.12.2020 (சனிக்கிழமை) அன்று, வெவ்வேறு ரயில்களில் பயணம் செய்த மூன்று ரயில் பயணிகளிடமிருந்து ரயில்வே உதவி எண் "138"எண்ணிற்கு அழைப்பு வந்தது. அதில் 37 வயது மதிக்கத்தக்க ஒரு ஆண் பயணி புவனேஸ்வரத்தில் இருந்து ராமேஸ்வரம் செல்லும் சிறப்பு ரயிலில் சென்று கொண்டிருக்கும் பொழுது தீவிர மாரடைப்பு ஏற்பட்டது. உடனடியாக அவருக்கு மருத்துவ உதவி தேவைப்பட்டது. இந்த புகாரானது காலை 08:10 மணிக்கு பதிவு செய்யப்பட்டது. உடனடியாக அடுத்து வரவிருந்த செங்கல்பட்டு ரயில் நிலையத்தின் நிலைய அதிகாரிக்கு தகவல் கொடுக்கப்பட்டது. காலை 08:26 மணிக்கு செங்கல்பட்டு ரயில் நிலையத்தில் ரயில் நிறுத்தப்பட்டது. தயார் நிலையில் இருந்த மருத்துவர் குழு அவருக்கு உடனடியாக சிகிச்சை மேற்கொண்டனர். சிகிச்சைக்குப்பின் அவருக்கு மருந்துகள் வழங்கப்பட்டு மீண்டும் அதே ரயிலில் அந்த ரயில் பயணி தன்னுடைய பயணத்தை தொடர்ந்தார்.

மற்றொரு ரயிலில் ஒரு பயணி, சென்னை எழும்பூரில் இருந்து குருவாயூர் செல்லும் சிறப்பு ரயிலில் சென்றபோது எதிர்பாராதவிதமாக அவருக்கு காயம் ஏற்பட்டது. காலை 09:15 மணிக்கு இந்த புகார் பதிவு செய்யப்பட்டது. உடனடியாக அடுத்து வரவிருந்த செங்கல்பட்டு ரயில் நிலையத்தின் நிலைய மேலாளருக்கு தகவல் தெரிவிக்கப்பட்டது. காலை 09:25 மணிக்கு செங்கல்பட்டு ரயில் நிலையத்தை அடைந்தபோது, தயார் நிலையில் இருந்த மருத்துவர் குழு காயமடைந்த அந்த பயணிக்கு

சிகிச்சை அளித்து, மீண்டும் அதே ரயிலில் தனது பயணத்தை மேற்கொள்ள உதவினர்.

மேலும், 58 வயது மதிக்கத்தக்க பெண் பயணி ஒருவர் சென்னை எழும்பூரிலிருந்து மதுரை செல்லும் சிறப்பு ரயிலில் பயணிக்கும் பொழுது கடும் தலைவலி மற்றும் காய்ச்சலால் அவதியுற்றிருந்தார். மதியம் 02:41 மணிக்கு பதிவு செய்யப்பட்ட இந்தப் புகார் உடனடியாக அடுத்து வரவிருந்த மேல்மருவத்தூர் ரயில் நிலையத்தின் நிலைய அதிகாரிக்கு தகவல் அளிக்கப்பட்டது. உடனடியாக மதியம் 03:45 மணிக்கு மேல்மருவத்தூர் ரயில் நிலையத்திலேயே இந்த பெண் பயணிக்கு மருந்துகள் அளிக்கப்பட்டதுடன் அதே ரயிலில் மீண்டும் அவர் பயணம் மேற்கொள்ள ரயில்வே அதிகாரிகள் உதவினர்.

சென்னை ரயில்வே கோட்டம் கடந்த காலங்களில் மட்டுமல்ல இன்றும் பயணிகளின் தேவைகளை, குறிப்பாக அவசர காலங்களில் தேவைப்படும் மருத்துவ தேவைகளை பூர்த்தி செய்வதில் சிறந்ததொரு செயலாற்றி வருகிறது.

-Sd-

அ.ஏழுமலை  
மக்கள் தொடர்பு அதிகாரி  
சென்னை கோட்டம்