



## **2022 ОНЫ 1 ДҮГЭЭР САРЫН 1-ЭЭС 11 ДҮГЭЭР САРЫН 15-НЫ ӨДРИЙН БАЙДЛААР ИРГЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДОЛ, САНАЛ, ТАЛАРХЛЫН ТАЙЛАН**

2022 оны 1 дүгээр сарын 1-ээс 11 дүгээр сарын 15-ны өдрийн байдлаар Гэмтэл согог судлалын үндэсний төвд иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлдэг гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авах нөхцлийг олшруулах, шийдвэрлэх асуудлыг ил тод болгохоор зорин ажиллаа.

Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 01 дүгээр сарын 25-ны өдрийн А/50 дугаар тушаалын “Иргэд, үйлчлүүлэгчдээс ирүүлсэн гомдлыг шийдвэрлэх журам”-ын хавсралтын дагуу тайланг боловсруулсан болно.

2022 оны 1 дүгээр сарын 1-ээс 11 дүгээр сарын 15-ны өдрийн байдлаар дугаар улирлын Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд биечлэн, бичгээр, цахим, 11-11 төвөөр нийт **1951** өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийг хүлээн авч 99.7% шийдвэрлэн ажилласан.

### **Хүсэлт:**

- Бичгээр - 19
- Цахимаар – 1790
- 11-11 төвөөр - 10

### **Өргөдөл, гомдол:**

- Бичгээр – 21
- Биечлэн – 9
- Цахимаар – 21
- Утсаар - 22
- 11-11 төвөөр -26

### **Санал:**

- Цахимаар – 16
- Утсаар - 17

Эрүүл мэндийн сайдын  
2022 оны 01-р сарын 25-ны өдрийн  
А/50 дугаар тушаалын 2 дугаар  
хавсралт

**2022 оны II дугаар улиралд ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал**  
Хүснэгт-1

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн Өргөдөл гомдол	Шийдвэрлэлт			Хугацаа болоогүй	Шийдвэрлэлтийн хувь
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлсэн		
1	ГССҮТ	1951	1951	-	-	2	99.9%

**Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт /хэлбэрээр/**  
Хүснэгт-2

Д/д	Байгууллагын нэр	Нийт	Үүнээс					
			Бичгээр	11-11 төвөөр	Цахимаар	Утсаар	Биечлэн	Бусад
1	ГССҮТ	1951	40	36	1827	39	9	-

**Өргөдөл, гомдлын агуулга**  
Хүснэгт-3

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1.	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	426	21,8%
2.	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	42	2,2%
3.	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	22	1,1%
4.	Улирал, цаг үеийн шинжтэй зонхилж байгаа асуудал	1268	65%
5.	Бусад	193	9.9%
	<b>Нийт</b>	<b>1951</b>	<b>100%</b>

**Өргөдөл, гомдлын төрөл**

Хүснэгт-4

Д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1.	Санал	55	2.8%
2.	Гомдол	106	5.4%
3.	Мэдэгдэл /Хүсэлт/	1790	91.8%
	<b>Нийт</b>	<b>1951</b>	<b>100%</b>

**Амаар гаргасан өргөдөл, гомдлын мэдээлэл**

Хүснэгт -5

Д/д	Овог, нэр	Өргөдөл гомдлын агуулга	Шийдвэрлэсэн байдал	Шийдвэрлэсэн албан тушаалтны нэр, гарын үсэг
1	Ачит-Эрдэм	ХАЯТТасгийн эмч миний хүүхдийн ахар сүүлний хугарлыг оношлоогүй	Хүүхдийн тасгийн эмчид үзүүлж шаардлагатай зөвөлгөөг өгөв.	ЭМТҮЧАБА-ны дарга Б.Бат-Оргил
2	Д.Хашчимэг	Амбулаторийн үзлэг хийж байгаа Ж.Мөнхдөл эмч миний шинжилгээний хариуг тайлбарлаж өгөлгүй ёс зүйгүй хандсан гэх	ХГТасгийн Ж.Мөнхдөл эмчтэй уулзаж тухайн үйлчлүүлэгчид шаардлагатай зөвөлгөөг өгөв.	ЭМТҮЧАБА-ны мэргэжилтэн Э.Эрдэнэбулган
3	Д.Нямсүрэн	ХАЯТТасгийн эмч намайг цагдаад машинд мөргүүлээгүй хүнд цохиулсан байна гэж хэлсэн байна. Үүнд гомдолтой байна.	ХАЯТТасгийн эмчид цаашид анхааруулж сануулах арга хэмжээ авав.	ЭМТҮЧАБА-ны дарга Б.Бат-Оргил
4	Д.Пүрэвсүрэн	ХГСТасгийн Д.Бат-Эрдэнэ эмч миний хүүгийн эмчлэгч эмч юм. Тус эмчтэй уулзах гэж 3 удаа ирсэн боловч уулзаж чадаагүй. Сая уулзах гээд иртэл үл тоосон янзтай харьцаж байгаад гомдолтой байна.	Тухайн үйлчлүүлэгчийн ар гэрийг ХГСТасгийн Д.Бат-Эрдэнэ эмчтэй уулзуулж шаардлагатай зөвөлгөөг өгөв.	ЭМТҮЧАБА-ны мэргэжилтэн Э.Эрдэнэбулган

5	Т.Отгонгэрэл	ХАЯТТ-ийн тэргэнцэр хүрэлцээ муу байна.	ХАЯТТасгийн эрхлэгч, ахлах сувилагч нарт танилцуулан ажиллав.	ЭМТҮЧАБА-ны дарга Б.Бат-Оргил
6	Д.Батсайхан	Амбулаторийн тасгийн хүлээгдэл их байна. Оочир ихтэй байна	Амбулаторийн тасагт зохицуулга хийж ажиллахыг тасгийн эрхлэгч болон ахлах сувилагч нарт анхааруулж ажиллав.	ЭМТҮЧАБА-ны менежер Д.Нацагбадам
7	Т.Одончимэг	Цахим бүртгэлийн ажилтан цаг өгөхдөө он сарын алдаа гаргасан	Тухайн ажилтанд мэргэжил арга зүйгээр хангаж анхааруулж ажиллав.	ЭМТҮЧАБА-ны менежер Д.Нацагбадам
8	Б.Бат-Эрдэнэ	Танай эмнэлэгт 00-н цаас байхгүй байна	Амбулаторийн тасгийн эрхлэгчид мэдэгдэж ариун цэврийн өрөөний цэвэрлэгээ үйлчилгээг тогтмол хянаж ариун цэврийн хэрэглэлийг хангаж байх чиглэл өгсөн.	ЭМТҮЧАБА-ны менежер Д.Нацагбадам
9	Э.Баттөмөр	Гавал тархины тасгийн их эмч харилцаа хандлага муу байна.	Гавал тархины тасгийн эрхлэгчид мэдэгдсэн. Мөн ёс зүйн салбар хороонд мэдэгдэж өргөдөл гомдлыг шилжүүлсэн.	ЭМТҮЧАБА-ны менежер Д.Нацагбадам