



БАТЛАВ: ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТУСЛАМЖ, ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЧАНАР АЮУЛГҮЙ
БАЙДЛЫН АЛБАНЫ ДАРГА Б.БАТ-ОРГИЛ

ИРГЭД, БАЙГУУЛЛАГААС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН 2024 ОНЫ I УЛИРЛЫН ТАЙЛАН

Гэмтэл согог судлалын үндэсний төв

/Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын алба/

/2024 оны 01 – 04 сар хүртэлх/

2024 он



2024 ОНЫ I-IV САРД ИРГЭД, ҮЙЛЧЛҮҮЛЭГЧДЭЭС ИРҮҮЛСЭН ӨРГӨДӨЛ, ГОМДЛЫН ТАЙЛАН



- 2024 оны I - IV сард 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.

2024 оны 01 - 04 дүгээр сарын байдлаар Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд биечлэн, бичгээр, цахим, 11-11 төвөөр нийт **48**, үүнээс өргөдөл, гомдол **40**, санал, хүсэлт **10** хүлээн авч 100% шийдвэрлэн ажилласан.

Өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт:

- Бичгээр – 12
- Цахимаар – 0
- Утсаар – 0
- 11-11 төвөөр – 36
- Бусад-0



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

I. 2023 оны I-IV дүгээр сар хүртэл ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлтийн 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	48	48	-	-	0	100%

Хүснэгт-2. Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /төрөл/

№	Өргөдлийн хэлбэр	Гомдол:	Санал, хүсэлт	Нийт
1	11-11	36		36
2	Цахимаар			0
3	Утсаар			0
4	Бичгээр	4	8	12
5	Бусад			0
	Нийт	40	8	48
	Хувь	83.3 %	16.6 %	100%

Хүснэгт 3: Өргөдөл гомдлын төрөл – сараар

№	Өргөдөл, гомдол	11-11	цахимаар	утсаар	бичгээр	бусад	Нийт
1	I сар	11			1		12
2	II сар	11			3		14
3	III сар	4					
4	IV сар	10					
5	V сар						
6	VI сар						
7	VII сар						
8	VIII сар						
9	IX сар						
10	X сар						
11	XI сар						
12	XII сар						
	Нийт	36	0	0	4	0	40



Хүснэгт 3: Санал, хүсэлтийн төрөл – сараар

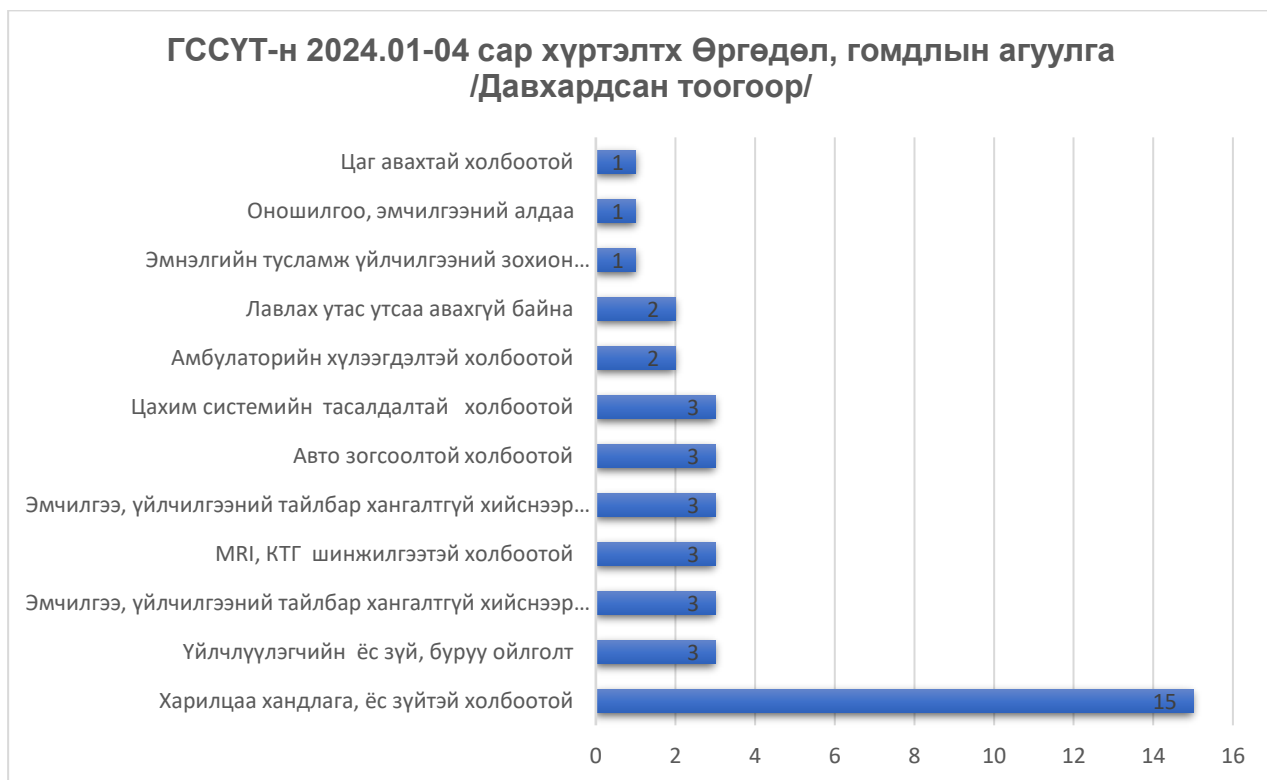
№	Санал, хүсэлт	11-11	бичгээр	цахимаар	утсаар	бусад	Нийт
1	I сар		6				6
2	II сар		2				2
3	III сар		0				0
4	IV сар		0				0
5	V сар						0
6	VI сар						0
7	VII сар						0
8	VIII сар						0
9	IX сар						0
10	X сар						
11	XI сар						3
12	XII сар						
	Нийт	0	8	0	0	0	8

Хүснэгт 4: Өргөдөл, гомдлын агуулга

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	15	37.5 %
2	Үйлчлүүлэгчийн ёс зүй, буруу ойлголт	3	7.5 %
3	Эмчилгээ, үйлчилгээний тайлбар хангалтгүй хийснээр иргэн буруу ойлголттой гомдол гаргах	3	7.5 %
4	MRI, КТГ шинжилгээтэй холбоотой	3	7.5 %
5	Эмчилгээ, үйлчилгээний тайлбар хангалтгүй хийснээр иргэн буруу ойлголттой гомдол гаргах	3	7.5 %
6	Цахим системийн тасалдалтай холбоотой	3	7.5 %
7	Амбулаторийн хүлээгдэлтэй холбоотой	3	7.5 %
8	Лавлах утас утсаа авахгүй байна	2	5 %
9	Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний зохион байгуулалттай холбоотой	2	5 %
10	Оношилгоо, эмчилгээний алдаа	1	2.5 %
11	Цаг авахтай холбоотой	1	2.5 %
	Нийт	40	100 %



График 2. Өргөдөл гомдлын утга



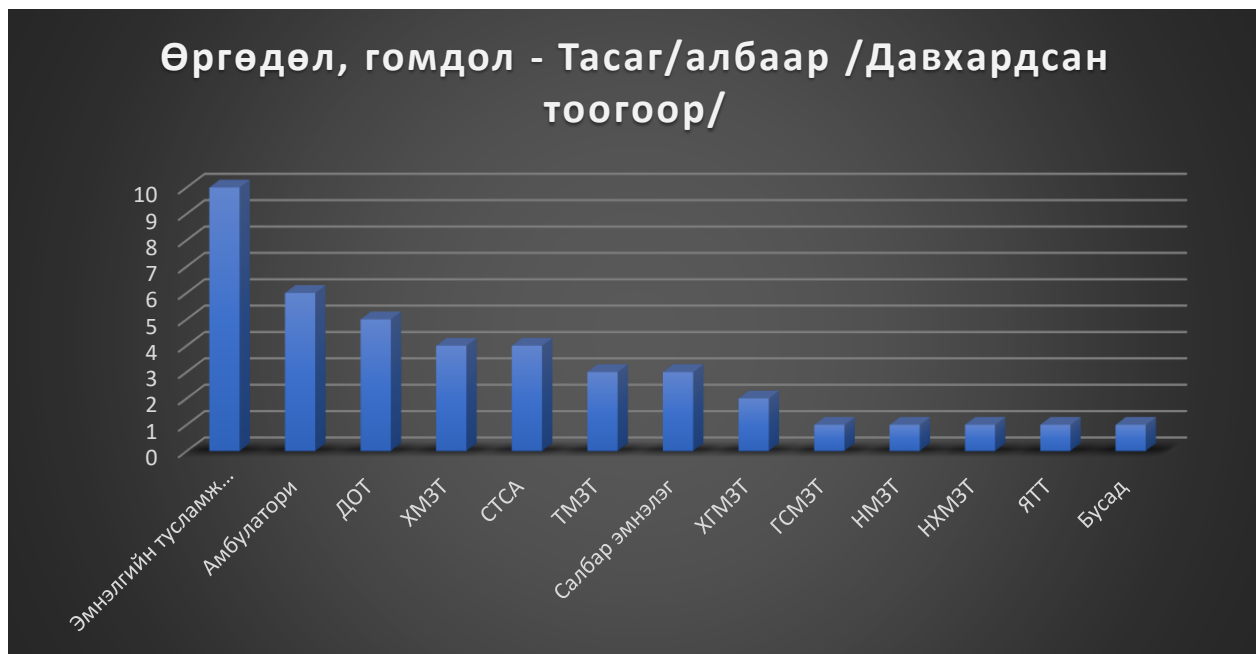
Хүснэгт 5. Санал, хүсэлтийн агуулга

Д/д	Төрөл	Санал, хүсэлтийн нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Тодорхойлолт	4	40 %
2	Хадаасны төрөл тодорхойлох	3	30 %
3	Эм тарианы буцаан олголт	2	20 %
4	Өвчний түүхээс холбогдох бичиг баримт хуулбарлан авах	1	10 %
5	Бусад	0	0 %
	Нийт	10	100 %



Хүснэгт 7. Өргөдөл, гомдол - Тасаг/албаар /Давхардсан тоогоор/

Д/д	Төрөл	Санал, хүсэлтийн нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	ГССҮТөв	10	23.80%
2	Амбулатори	6	14.20%
3	Дүрс оношилгооны тасаг	5	11.90%
4	Хүүхдийн мэс заслын тасаг	4	9.50%
5	Статистик тандалт судалгааны алба	4	9.50%
6	Толгойн мэс заслын тасаг	3	7.14%
7	Салбар эмнэлэг	3	7.14%
8	Хавсарсан гэмтлийн мэс заслын тасаг	2	4.70%
9	Гар сарвууны мэс заслын тасаг	1	2.30%
10	Нурууны мэс заслын тасаг	1	2.30%
11	Насанд хүрэгсдийн мэс заслын тасаг	1	2.30%
12	Яаралтай тусламжийн тасаг	1	2.30%
13	Бусад	1	2.30%
	Нийт	42	100%



Боловсруулсан: ЭМТҮЧАБА-ны менежер

/Э.Золбоо/