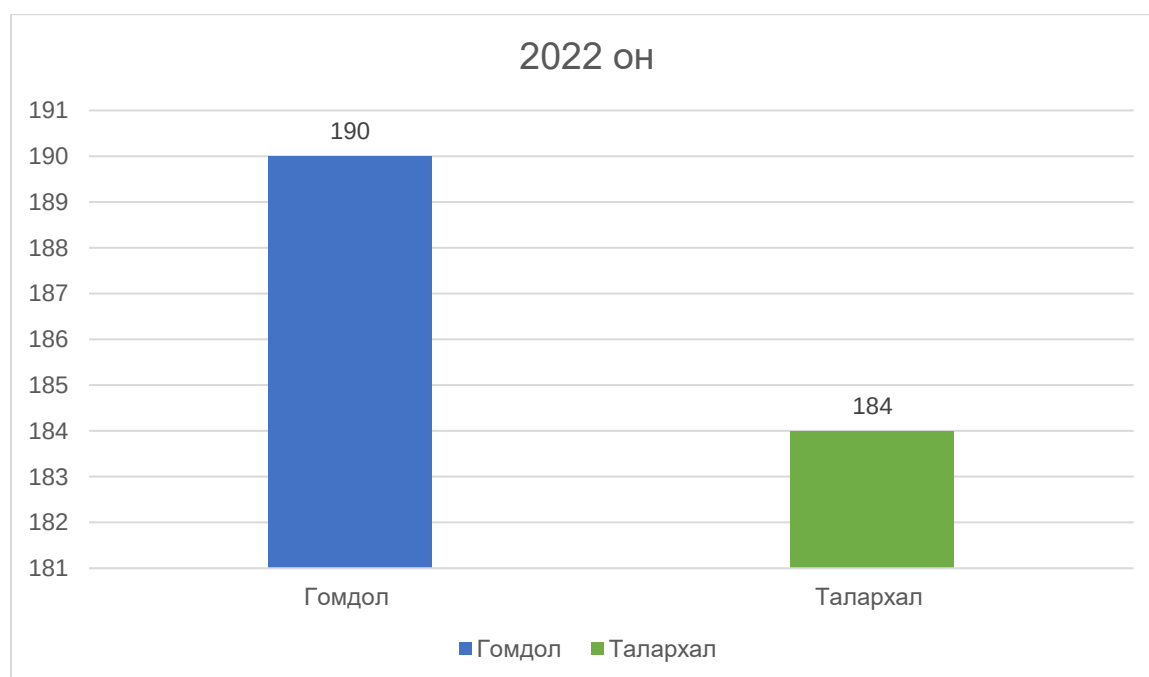
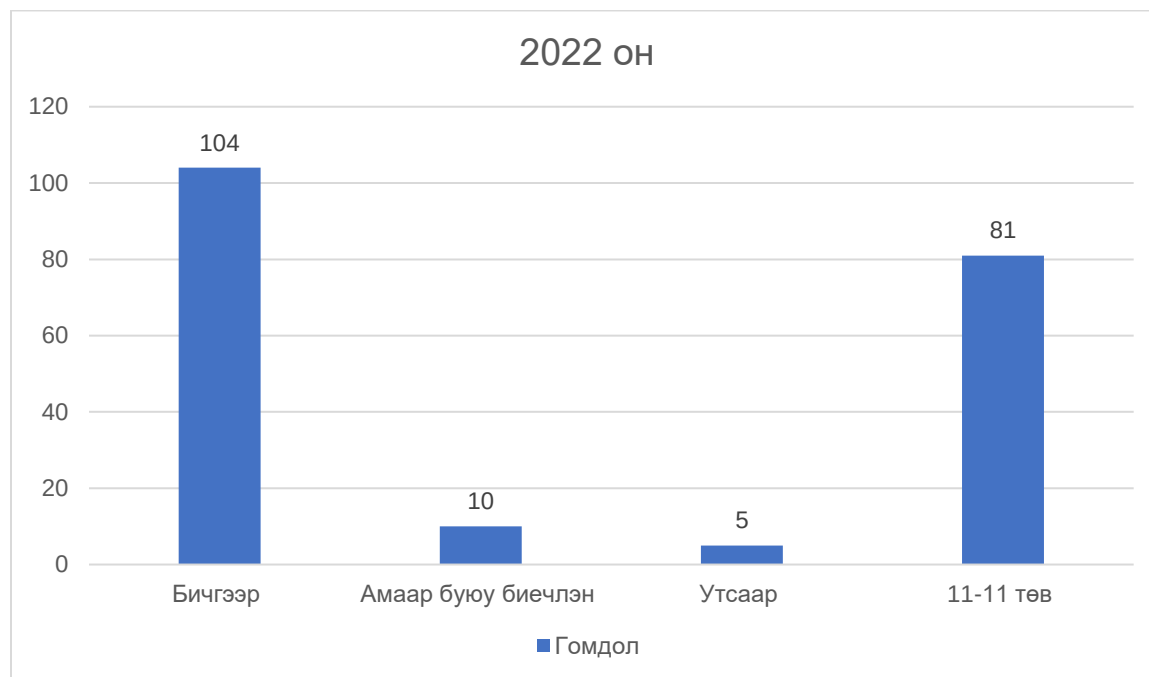


УХТЭ-ийн 2022 оны өргөдөл, гомдол, саналын тайлан

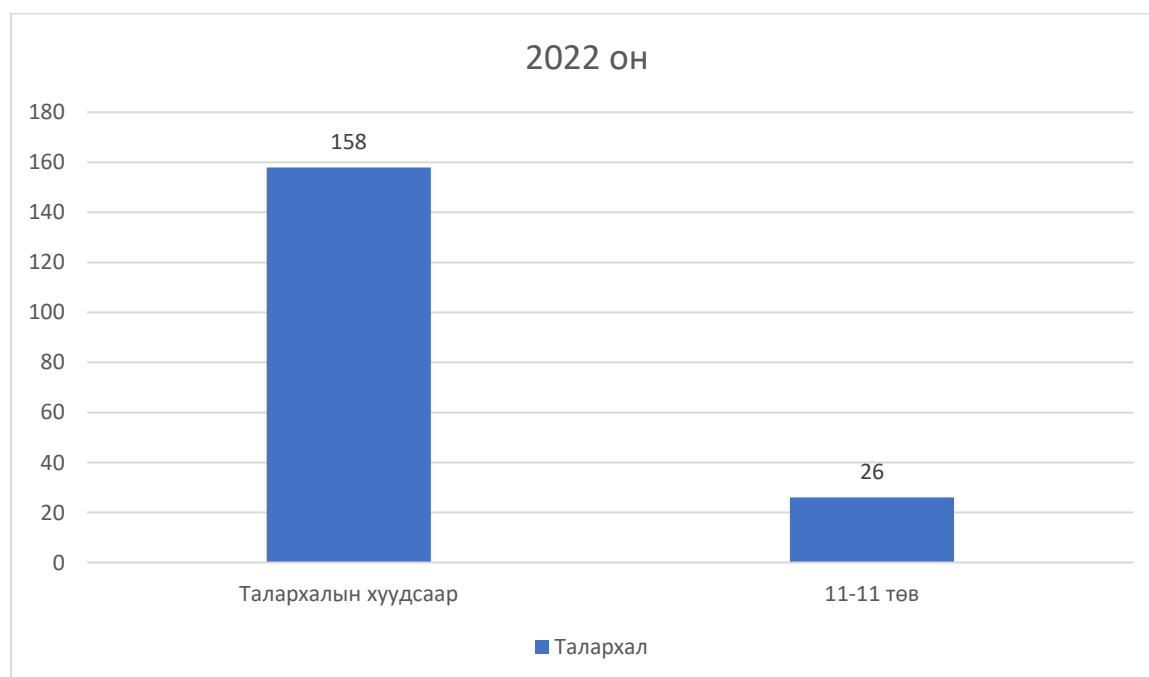
УХТЭ-ийн Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээний чанар, аюулгүй байдлын албанд үйлчлүүлэгчид болон эмнэлгийн ажилтнуудаас ирсэн өргөдөл, гомдол, саналыг “Тусламж үйлчилгээний талаар гаргасан өргөдөл, гомдол, саналыг шийдвэрлэх тухай УХТЭ-БМ-02 ТҮЖ 1:2018-3” журмын дагуу бүртгэж, шийдвэрлэж ажилласан. ЭМС-ын 2022 оны А/50 дугаар тушаалын дагуу улирал бүр ЭМЯ-д мэдээлсэн.



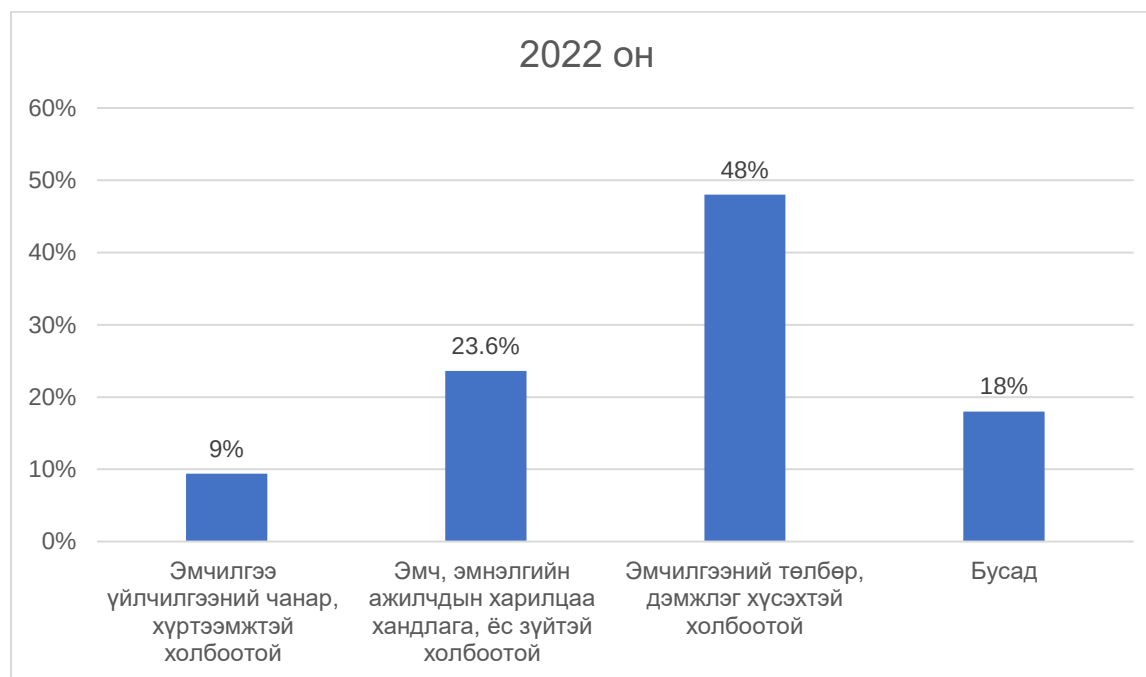
Гомдол



Талархал



Өргөдөл, гомдлыг агуулгаар нь ангилж үзвэл:



1. Эмчилгээ үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой 18 өргөдөл, гомдол ирсэн ба энэ нь нийт өргөдөл гомдлын 9.4% эзэлж байна. 4 гомдлыг эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын алба эмнэлзүй хариуцсан дэд захирал, холбогдох тасгийн ажилтнуудыг оролцуулан ноцтой тохиолдол хэлэлцэх хурал хийсэн. УХТЭ-ийн удирдлагын зөвлөлийн хурлаар дээрх ноцтой тохиолдлыг хэлэлцүүлсэн хурлын явц, хурлаас гарсан шийдвэрийг удирдлагын зөвлөлийн гишүүдэд танилцуулан хэлэлцэж холбогдох тасгийн эрхлэгч, эмч, эмнэлгийн ажилтнуудыг байлцуулан удирдлагын зөвлөлөөр дээрх асуудлыг дахин хэлэлцэж тухайн өдөр жижүүрт гарч байсан эмч болон тасгийн эрхлэгч нарт сахилгын арга хэмжээ авахаар шийдвэрлэсэн. Холбогдох тасгийн эрхлэгчид 3 сарын хугацаанд ажил сайжруулах төлөвлөгөө гаргаж эмчилгээ эрхэлсэн захирлаар батлуулан ажиллаж, эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээний чанар аюулгүй байдлын албыг уг төлөвлөгөөний үйл ажиллагаанд хяналт тавьж ажиллахыг үүрэг болгов.
2. Эмч, эмнэлгийн ажилчдын харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой 45 өргөдөл гомдол ирсэн ба энэ нь нийт өргөдөл гомдлын 23.6% эзэлж байна. Нийт 43 гомдлыг холбогдох тасаг нэгжтэй хамтарч хэлэлцэн шийдвэрлэсэн.
3. Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой 92 өргөдөл, хүсэлт ирсэн ба энэ нь нийт өргөдөл гомдлын 48% эзэлж байна. Эдгээр өргөдөл хүсэлтийг эмийн эмчилгээг зохицуулах хорооны хурлаар хэлэлцэж шийдвэрлэсэн. 2022 онд нийт 72 үйлчлүүлэгчид 35,554,944 төгрөгийг буцаан олгосон.
4. Бусад 35 өргөдөл гомдол санал ирсэн нь 18% эзэлж байна. Эдгээр 35 гомдлын дийлэнхийг эмнэлгийн гадаах зогсоолын төлбөрийн хураамжтай гомдлууд эзлэх ба тус авто зогсоол нь Улсын Хоёрдугаар төв эмнэлэгтэй холбоогүй ба Нийслэлийн авто замын хөгжлийн газар руу тус зогсоолын гэрээг цуцлах тухай албан бичиг удаа дараа хүргүүлж байна.
5. Өргөдөл гомдлын шийдвэрлэлтийн хувь 100%.