

2026 оны эхний хагас жилийн өргөдөл гомдлын тайлан

Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 01 сарын 25-ны өдрийн А/50 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтын дагуух хүснэгтээр улирал бүр Эрүүл мэндийн яам руу тайлангаа илгээдэг.

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.

УХТЭ нь өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг 70150206, мөн 1111 төвөөр иргэдийн өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авдаг. Түүнчлэн эмнэлгийн амбулаторийн хэсгүүдэд нийт 12 ширхэг санал хүсэлтийн хайрцаг байршуулсан. Үндэсний оношилгоо эмчилгээний төвийн 1 давхар, төв байрны 1 давхарт тус тус талархлын самбар ажиллуулдаг. Мөн ЭМТҮЧАБ-ын албанд иргэдийн санал хүсэлт, гомдлыг ажлын цагаар тогтмол хүлээн авдаг. Өргөдөл гомдол, санал хүсэлтийг хүлээн авах утас, цахим хаягыг мэдээллийн самбаруудад ил тод харагдахаар байршуулсан.

- 2026 оны эхний хагас жилийн байдлаар УХТЭ-ийн ЭМТҮЧАБ-ын албанд нийт 127 өргөдөл гомдол, санал хүсэлт бүртгэгдсэн байна. Талархал- 27 ирсэн байна.

Үүнээс:

- Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой-49 буюу 39%,
- Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлагатай холбоотой-9 буюу 7%,
- Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой-59 буюу 46%,
- Бусад-10 буюу 8% байна.

Гомдлын төрлөөр нь:

- Гомдол-68 буюу 54%
- Мэдэгдэл (Хүсэлт)-59 буюу 46%

Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын бичгээр-65, утсаар хандсан-1, 1111 төв-61, албан бичгээр-1 байна.

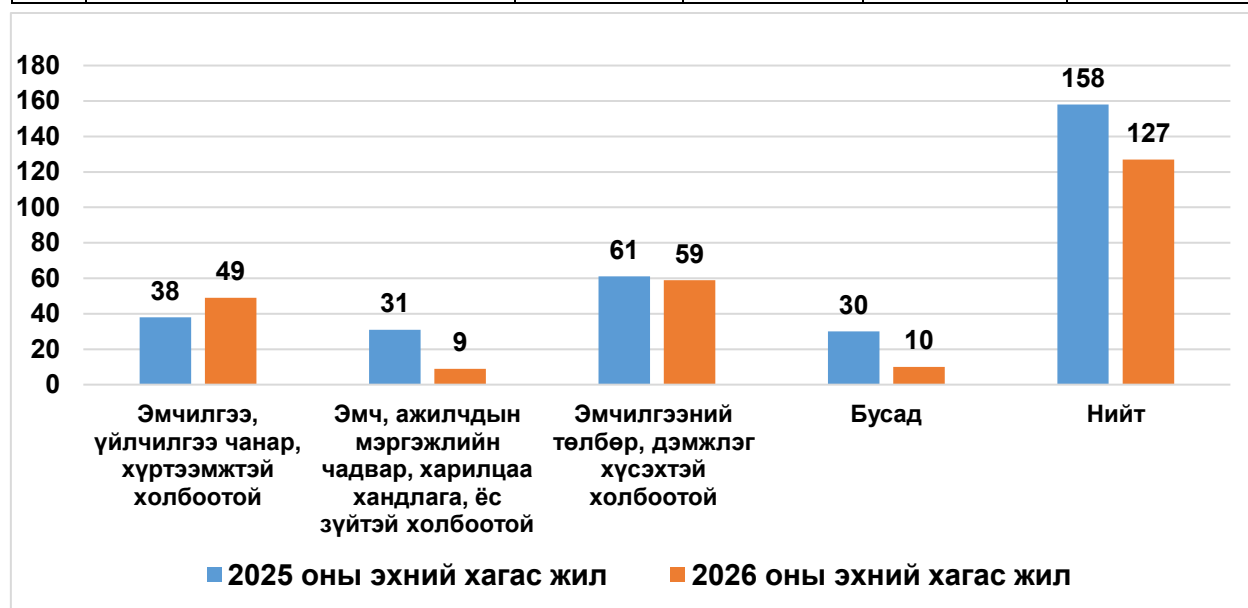
Шийдвэрлэлт 100%.

1. Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой гомдол нийт 49 буюу 39% байна. Үүнд тасаг хоорондын уялдаа холбоо, үзлэг оношилгооны хүлээгдэл, MRI болон КТГ эвдэрсэнтэй холбоотой гомдол зонхилж байна. Мөн 18000119 дуудлагын төвтэй холбоотой утсаа авахгүй байгаа гомдлууд зонхилж байна. Тухай бүрд нь гомдлыг шийдвэрлэсэн байна.
2. Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой хүсэлт өргөдлөөр нийт 59 буюу 46% ирсэн бөгөөд өргөдлийн дагуу эмийн эмчилгээг зохицуулах хорооны хурлаар хэлэлцэн шийдвэрлэсэн.
3. Бусад хэсэгт орсон 10 гомдол буюу 8% нь байна. Тусламж үйлчилгээний товлосон цагаас өмнө үзүүлэх сонирхолтой хүмүүсийн гаргасан гомдол, эмнэлгийн засвар үйлчилгээтэй холбоотой, Авто зогсоолын төлбөртэй холбоотой гомдлууд зонхилж байна.

4. Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол нийт 9 буюу 6% байна. Гомдлын дагуу холбогдох тасаг нэгжийн эрхлэгчтэй холбогдон сануулах арга хэмжээ авсан.

Эрүүл мэндийн сайдын 2022 оны 01 сарын 25-ны өдрийн А/50 дугаар тушаалын 2 дугаар хавсралтын дагуух хүснэгтээр улирал бүр Эрүүл мэндийн яам руу тайлангаа илгээдэг.

Д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо		Нийт өргөдөлд эзлэх хувь	
		2025 оны эхний хагас жил	2026 оны эхний хагас жил	2025 оны эхний хагас жил	2026 оны эхний хагас жил
1.	Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой	38	49	22%	39%
2.	Эмч, ажилчдын мэргэжлийн чадвар, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой	31	9	20%	7%
3.	Эмчилгээний төлбөр, дэмжлэг хүсэхтэй холбоотой	61	59	39%	46%
4.	Бусад	30	10	19%	8%
5.	Нийт	158	127	100%	100%



ТАЙЛАН БИЧСЭН:
ЭМТҮЧАБЭ-ИЙН АЛБАНЫ ЧАНАРЫН МЕНЕЖЕР

Б.ЖАРГАЛМАА

ХЯНАСАН:
ЭМТҮЧАБЭ-ИЙН АЛБАНЫ ДАРГА

З.АРЪЯАСҮРЭН