

**ХАН-УУЛ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ**  
**2023 ОНЫ ЭХНИЙ 4 САРЫН ӨРГӨДӨЛ ГОМДОЛЫН ТАЙЛАН**  
 (01 сарын 02-ны өдрөөс 04 сарын 30-ны хооронд)

2023 оны 05 дугаар сарын 04

Улаанбаатар хот

**Нэг: 1.1 сарын 02-ны өдрөөс 04 сарын 30-ны байдлаар 5 (эхний 4 сард)**

№	Хандалтаар нь	Талархалын тоо	Гомдолын тоо	Хүсэлтийн тоо	Саналын тоо	Нийт
1	Өрхийн эрүүл мэндийн төв	38	25	-	2	65
2	Эрт илрүүлэг	3	20	1	1	25
3	ЭМТ-ийн	12	21	2	2	37
Нийт		53	66	3	5	<b>127</b>

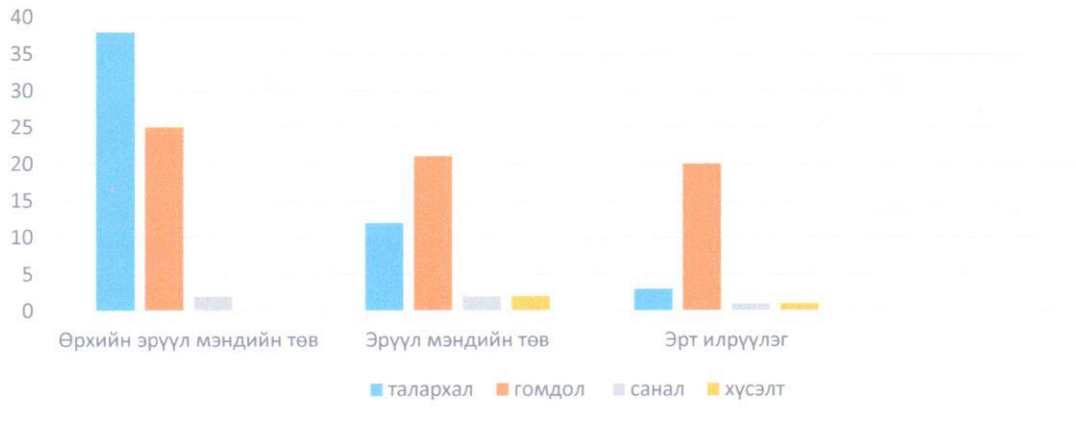
**2.1 сарын 02-ны өдрөөс 02 сарын 28-ны өдөр хүртлэх (эхний 1,2 сард)**

№	Хандалтаар нь	Талархалын тоо	Гомдолын тоо	Хүсэлтийн тоо	Саналын тоо	Нийт
1	Өрхийн эрүүл мэндийн төв	8	14	-	2	24
2	Эрт илрүүлэг	2	7	-	-	9
3	ЭМТ-ийн	4	10	1	1	16
Нийт		14	31	1	3	<b>49</b>

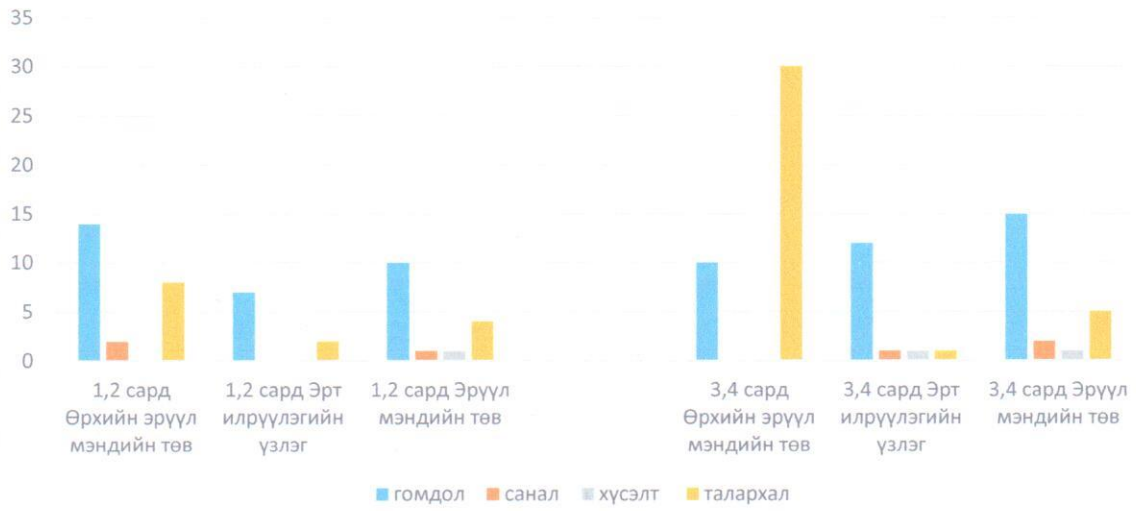
**3. 3 сарын 01-ний өдрөөс 04 сарын 30-ны өдөр хүртлэх (3,4 сард)**

№	Хандалтаар нь	Талархалын тоо	Гомдолын тоо	Хүсэлтийн тоо	Саналын тоо	Нийт
1	Өрхийн эрүүл мэндийн төв	30	10	-	-	40
2	Эрт илрүүлэг	1	12	1	1	15
3	ЭМТ-ийн	5	15	1	2	23
Нийт		36	37	2	3	<b>78</b>

### 2023 оны эхний 4 сард ирсэн өргөдөл



### 2023 оны 1-2 сар ба 3-4 сарын өргөдлийн харьцуулалт



1. Эрт илрүүлэг үзлэг шинжилгээг хувийн эмнэлэгүүдтэй (Гэгээн ар үр, клинико) 2022 оны 05 сарын 01-ний өдрөөс эхлэн гэрээтэй ажиллаж байгаа бөгөөд эдгээр эмнэлгүүд дээр ирсэн гомдлыг бууруулах талаар дараах арга хэмжээнүүдийг авч ажиллаж байна. Үүнд:

- Гомдол, санал ирэх бүрд эмнэлгийн удирдлагуудтай утсаар холбогдож, мөн биечлэн уулзаж иргэний гомдлыг барагдуулж ажиллахыг үүрэг болгож гомдлыг шийдвэрлэдэг.
- 2023 оны 01 сарын 24-ний өдрийн 31 дүгээр албан бичгээр Мэдэгдэл хүргүүлсэн
- 2023 оны 04 сарын 13-ны өдрийн 171 дүгээр албан бичгээр “Клинико” эмнэлэгтэй байгуулсан гэрээг цуцлах тухай албан бичиг хүргүүлээ.

**2.ЭМТ-ийн үйл ажиллагаа, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй ирсэн өргөдлийн тоог бууруулах чиглэлээр:**

-Удирдлагын зөвлөл болон Удирдлагын шуурхай хурлаар хэлэлцэн тасаг нэгжийн дарга нарт үүрэг болгосон.

- Ажлын 5 өдөр албаны дарга нар хуваарийн дагуу иргэдийн санал хүсэлтийг хүлээн авч, түргэн шуурхай шийдвэрлэн ажиллаж байна.

- Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ авахаар ирсэн үйлчлүүлэгчдийг түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй үйлчилгээ үзүүлэх зорилгоор “Ажилтан бүр хөтөч” аян өрнүүлэн ажиллаж байна.

**3.Өрхийн эрүүл мэндийн төв дээр ирсэн гомдлыг бууруулах чиглэлээр:**

- Эмнэлгийн удирдлага болон иргэнтэй утсаар холбогдон асуудлыг тодруулж тухай асуудлыг шийдвэрлэж иргэний гомдлыг барагдуулж байна.

- Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг тэгш хүртээмжтэй чанартай хүргэх талаар үүрэг чиглэл өгсөн

**Гарсан үр дүн:**

- Эрүүл мэндийн төвд UB-ERP системээр 2023 оны 1,2 дугаар сард ирсэн өргөдөлийг ажлын 8 цагт багтаан хүлээн аваагүй 4, явцын тэмдэглэл хөтлөөгүй зөрчил 1 гарсан.

- Өргөдөл гомдлыг бууруулах чиглэлээр Эрүүл мэндийн төвийн даргын 2023 оны 03 сарын 31-ний өдрийн “Зөвлөмжийн хэрэгжилтийг ханган ажиллах тухай” А/29 дүгээр тушаал гарган ажилласны үр дүнд 3,4 сард зөрчил гараагүй.

- Шийдвэрлэлтийн дундаж хугацаа 2 хоног 3 цагтай байна.

**Цаашид хэрэгжүүлэх арга хэмжээ:**

- Иргэн болон хуулийн этгээдээс өргөдөл гомдол гаргахгүй байх талаар анхаарч ажиллаж байна.

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

АРХИВ, БИЧИГ ХЭРГИЙН АЖИЛТАН  Л.ДУЛАМСҮРЭН