

Дундговь аймгийн Эрүүл мэндийн газрын 2018 оны 3 дугаар улиралд иргэдээс ирүүлсэн, өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн хүснэгтэн тайлан

2018-09-21

Улирал	Өргөдөл гомдлын тоо		Шийдвэрлэлт			
	Тайлангийн улиралд	Тайлант улирлын байдлаар, өссөн дүнгээр	Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Хугацаа хэтрүүлсэн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Шийдвэрлэлтийн хувь
I	20	20	20	-	2	100
II	21	21	21	-	-	100
III	25	25	25	-	-	100
Нийт	66	66	66	-	2	100

Өргөдөл, гомдлын төрөл

д/д	Төрөл	Бодит тоо	Нийт өргөдөл, гомдолд эзлэх хувь
1	Талархал	-	
2	Санал	-	
3	Гомдол	11	44.0%
4	Хүсэлт	14	56.0%

Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт /хэлбэрээр/

Байгууллагын нэр	Өргөдөл гомдлын тоо	Үүнээс					
		Бичгээр	11-11 төвөөр	Цахимаар	утсаар	Биечлэн	Бусад
Аймгийн нэгдсэн эмнэлэг	12	8	1	-	1	2	-
Эрүүл мэндийн газар	13	9	4	-	-	-	-
Нийт	25	17	5	-	1	2	-

Өргөдөл, гомдлын агуулга

д/д	Төрөл	Өргөдөл гомдлын нийт тоо	Нийт өргөдөлд эзлэх хувь
1	Нэгдсэн эмнэлгийн дугаар олголттой гомдол	1	4.0%
2	Нэгдсэн эмнэлгийн дотрын эмчид үзүүлэхтэй холбоотой гомдол	1	4.0%
3	Гурвансайхан сумын эрүүл мэндийн төвийн их эмч н.Эрхболдын харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол	1	4.0%
4	Эмийн сангуудын хөнгөлөлттэй эмийн жортой холбоотой гомдол	2	8.0%
5	Нэгдсэн эмнэлэгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гомдол	3	12.0%
6	Ажилд орохыг хүссэн өргөдөл	9	36.0%
7	Ахмад эмч эмчилгээний зардалд дэмжлэг хүссэн өргөдөл	1	4.0%
8	Ажил шилжүүлж өгөхийг хүссэн хүсэлт	2	8.0%
9	Ажлаас чөлөөлж өгөхийг хүссэн өргөдөл	2	8.0%
10	Дэрэн сумын эрүүл мэндийн төвийн эмч нарын эмчилгээ, үйлчилгээ, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол	1	4.0%
11	Баянжаргалан сумын эрүүл мэндийн төвийн эмч нарын эмчилгээ, үйлчилгээ, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол	1	4.0%
12	Адаацаг сумын эрүүл мэндийн төв цагаан хорхойн шинжилгээг төлбөртэй хийж байгаатай холбоотой гомдол	1	4.0%

Харилцах утас: О. Энхцэцэг-99291415, 80291415

ХҮСНЭГТЭН ТАЙЛАН БИЧСЭН: ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН СТАТИСТИК МЭДЭЭ, МЭДЭЭЛЭЛ
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН О.ЭНХЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН ХЯНАСАН: ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ДАРГА Г.БАТ-ОРШИХ



Хүснэгт № 1

2018 оны 3 дугаар улиралд Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэгт хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлтийн байдал

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Шийдвэрлэлт				Шийдвэрлэл- тин /% /НИЙТ
			Шийдвэрлэж хариу өгсөн	Бусад байгууллагад шилжүүлсэн	Хугацаа хэтрүүлж шийдвэрлэсэн	Хугацаа болоогүй	
1	Эрүүл мэндийн газар	13	10	-	-	3	76.9%
2	Нэгдсэн эмнэлэг	12	12	-	-	-	100%
	Дүн	25	22	-	-	3	88.0%

Хүснэгт № 2

2018 оны 3 дугаар улиралд Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэгт хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол /хэлбэрээр/

№	Байгууллагын нэр	Нийт ирсэн өргөдөл гомдлын тоо	Үүнээс				
			Бичгээр	Цахим хэлбэрээр	Утсаар	Биечлэн уулзсан	Бусад /ЗГ 11 11 төв болон 7059106/
1.	Эрүүл мэндийн газар	13	9				4
2	Нэгдсэн эмнэлэг	12	8		1	2	1
	Дүн	25	17	-	1	2	5

2018 оны 3 дугаар улиралд Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэгт хандаж иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл /агуулгаар/

1. Эрүүл мэндийн газар, Нэгдсэн эмнэлэг	Нийт Өргөдлөөс: 25
	Хүсэлт 14/56.0%
	Өргөдөл 0/0%
	Санал 0/0%
	Гомдол 11/44.0%
	<ul style="list-style-type: none"> • Нэгдсэн эмнэлгийн дугаар олголттой холбоотой гомдол 1 /4.0% • Нэгдсэн эмнэлгийн дотрын эмчид үзүүлэхтэй холбоотой гомдол 1 /4.0% • Гурвансайхан сумын эрүүл мэндийн төвийн их эмч н.Эрхболдын харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол 1 /4.0% • Ахмад эмч эмчилгээний зардалд дэмжлэг хүссэн өргөдөл 1 /4.0% • Дэрэн сумын эрүүл мэндийн төвийн эмч нарын эмчилгээ, үйлчилгээ, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол 1 /4.0% • Баянжаргалан сумын эрүүл мэндийн төвийн эмч нарын эмчилгээ, үйлчилгээ, харилцаа хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол 1 /4.0% • Адаацаг сумын эрүүл мэндийн төв цагаан хорхойн шинжилгээг төлбөртэй хийж байгаатай холбоотой гомдол 1 /4.0% • Эмийн сангуудын хөнгөлөлттэй эмийн жортой холбоотой гомдол 2 /8,0% • Ажил шилжүүлж өгөхийг хүссэн хүсэлт 2 /8,0% • Ажлаас чөлөөлж өгөхийг хүссэн өргөдөл 2 /8,0% • Нэгдсэн эмнэлэгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой гомдол 3 /12.0% • Ажилд орохыг хүссэн өргөдөл 9 /36.0%

2018 оны 3-р улиралд иргэдээс амаар, бичгээр, утсаар нийт 25 өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт ирүүлснээс 22 өргөдөл, гомдол, хүсэлтийг хуулийн хугацаанд шийдвэрлэсэн нь 88%-ийн үзүүлэлттэй байна. 3 өргөдөл, гомдол, хүсэлтийн хугацаа нь болоогүй байна.

Эрүүл мэндийн газар: 2018 оны III улирлын байдлаар Эрүүл мэндийн газарт ЗГ-ын 11 11 төв, 7059106 ирсэн эмийн хөнгөлөлттэй холбоотой 2 өргөдөл, гомдол, Нэгдсэн эмнэлгийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой 1 өргөдөл, гомдлыг бүртгэн авч шийдвэрлэн ажилласан. Адаацаг сумын эрүүл мэндийн төвтэй холбоотой 1 өргөдөл, гомдол дөнгөж танилцуулагдаж хуулийн хугацаа нь болоогүй, шийдвэрлэх шатандаа байна.

Мөн бичгээр ирсэн эмчилгээний зардлын дэмжлэг хүссэн 1, ажлаас чөлөөлж өгөхийг хүссэн 2, ажилд орохыг хүссэн 1, Дэрэн болон Баянжаргалан сумдын эрүүл мэндийн төвийн эмч, сувилагчид гаргасан тус тус 1 өргөдөл, гомдол, сумдаас аймгийн төвд ажиллах хүсэлт гаргасан 2, Гурвансайхан сумын эрүүл мэндийн төвийн их эмч Б. Эрхболдод гаргасан 1 гомдол нийт 9 өргөдөл, гомдол хүлээн авч судлан хариу тайлбар хүргүүлэн, шийдвэрлэсэн байна. 2 гомдол буюу Гурвансайхан сумын их эмчтэй холбоотой Баянжаргалан сумын Эрүүл мэндийн төвийн эмч, сувилагч нарт гаргасан гомдол хугацаа нь болоогүй 26-нд Эрүүл мэндийн газрын удирдлагын багийн хурлаар орохоор хүлээгдэж байна.

Нэгдсэн эмнэлэг: Иргэдийн тавьсан санал, хүсэлт шүүмжлэлийг шийдвэрлэх талаар авсан арга хэмжээ, өргөдөл гомдол шийдвэрлэх тушаалын хэргжилтийг хангаж иргэдээс гарсан өргөдөл, гомдлыг шийдвэрлэх арга хэмжээг авч зохион байгуулсан ажлын талаарх мэдээг холбогдох газарт хугацаанд нь тайлагнаж мэдээллийн самбарт тавьж танилцуулж байна.

2018 оны III улирлын байдлаар аймгийн нэгдсэн эмнэлэгт нийтдээ 6 гомдол, 8 өргөдөл ирснээс бичгээр-8, 11-11 төвд-1, 7059106 утсаар -3, амаар -2 өргөдөл гомдол хүлээж авах журмын дагуу бүртгэн шийдвэрлсэн. Нийт ирүүлсэн өргөдлийн 42.9% нь эмчилгээний чанар хүртээмжтэй холбоотой байгааг 100% шийдвэрлэсэн.

Өргөдөл гомдлыг төрөлжүүлбэл:

1. Эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй, холбоотой -6

2. Ажилд орохыг хүссэн өргөдөл -8

Шийдвэрлэсэн байдал :

- ✓ Холбогдох эмч, сувилагч, ажилтан нарын тухайн өдрийн ажлын ачааллыг тооцож үйлчлүүлэгч Оюумаатай 2018.08.20-ны 17 цаг 30 минутад **88389000** дугаарын утсаар холбогдон шүдний их эмч тэр өдөр эмчилгээний 3 давтан үзлэг, нэг хүн 2 номер авсан байсан, нэг эмч ээлжийн амралттай тул өдрийн 16 хүн үзэх нормтой ачаалалтай ажиллаж байсныг хэлж 8.21-ний өглөө 09.15 минутад ирж үзүүлэх боломжтойг хэлсэн. Үйлчлүүлэгч 21-ний өглөө ирж үзүүлээд эмчилгээгээ хийлгэсэн.
- ✓ 9 сарын 17-ны өглөө дотрын кабинетын их эмч нар сургалтанд явсан байсан тул яаралтай тусламжын тасагт ажиллаж байсан их эмч Энхтуул үзэж шийдвэрлэсэн

- ✓ Нэгдсэн эмнэлгийн мэдрэлийн тасаг нь мэдрэлийн 8, хөнгөвчлөх эмчилгээний 4, сэтгэцийн -1, ортой үйл ажиллагаа явуулдаг. Сардаа 40 хүн хэвтүүлэн эмчлүүлэх нормтой. Хүнд өвчтэй үйлчлүүлэгчийг дугаар харгалзахгүй хүлээн авдаг.
 - ✓ 11-11 төвд ирүүлсэн гомдолын дагуу 2018 оны 08 сарын 08-ны өдрийн лабораторийн цахим бүртгэлд хяналт хийж үзэхэд лабораторийн шинжилгээнд эхний хүний сорьцыг 07.35 минутад авч эхэлсэн байна. эмэгтэйчүүдийн үзлэгийн толины хангалтыг сайжруулахыг эм зүйч нарт үүрэг болгож, эмч ажилчдын цагийн бүртгэлд хяналт хийж зөвлөмж өглөө.
 - ✓ Ажилд орохыг хүссэн 8 өргөдөлд хариуг өгч шийдүүлсэн.
- Эмнэлгийн мэргэжилтэн үйлчлүүлэгчидтэй харилцах горимыг баримтлаж ажиллах, үйлчлүүлэгчдэд бүрэн үзлэг хийж эмнэлгийн дүгнэлтийн хуудсыг бөглөж байх талаар зөрчил гаргасан эмнэлгийн мэргэжилтэнд анхууруулсан.

Харилцах утас: О. Энхцэцэг-99291415, 80291415

ХҮСНЭГТЭН ТАЙЛАН БИЧСЭН: ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН СТАТИСТИК МЭДЭЭ МЭДЭЭЛЭЛ
ХАРИУЦСАН МЭРГЭЖИЛТЭН О.ЭНХЦЭЦЭГ

ТАЙЛАН ХЯНАСАН: ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗРЫН ДАРГА Г.БАТ-ОРШИХ

