

**ХОНХОР ТОСГОНЫ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВ  
ӨРГӨДӨЛ ГОМДЛЫН 2025 ОНЫ БҮТЭН ЖИЛИЙН ТАЙЛАН**

2025 оны 12 дугаар сарын 25

Улаанбаатар хот

**Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдлын шийдвэрлэлт:**

**Өргөдөл, талархал, гомдлын төрөл**

| Д/д | Төрөл    | Бодит тоо | Нийт өргөдөл, гомдолд<br>эзлэх<br>хувь |
|-----|----------|-----------|----------------------------------------|
| 1   | Нийт :   | 25        | 100%                                   |
| 1   | Талархал | 18        | 72%                                    |
| 2   | Өргөдөл  | 0         |                                        |
| 3   | Гомдол   | 7         | 28%                                    |
| 4   | Хүсэлт   | 0         |                                        |
| 5   | Бусад    | 0         |                                        |

**Иргэдээс ирүүлсэн өргөдөл, гомдол, санал, хүсэлт**

| Байгууллага<br>нэр                           | Өргөдөл<br>гомдлын<br>тоо | Үүнээс  |                           |                         |        |             |       |
|----------------------------------------------|---------------------------|---------|---------------------------|-------------------------|--------|-------------|-------|
|                                              |                           | Бичгээр | ЗГ-ын 11-<br>11<br>төвөөр | 1800-<br>1200<br>утсаар | Утсаар | Биечл<br>эн | Бусад |
| Хонхор<br>тосгоны<br>эрүүл<br>мэндийн<br>төв | Өргөдөл                   |         |                           |                         |        |             |       |
|                                              | Гомдол                    |         | 6                         |                         |        | 1           |       |
|                                              | Талархал                  |         | 18                        |                         |        |             |       |
|                                              | Хүсэлт                    |         |                           |                         |        |             |       |

**Өргөдөл, талархал, гомдлын агуулга**

| д/д | Төрөл                                                                            | Өргөдөл гомдлын<br>нийт тоо | Нийт өргөдөлд<br>эзлэх хувь |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1.  | Эмчилгээ, үйлчилгээний<br>чанар, хүртээмжтэй<br>холбоотой                        | 5                           | 71%                         |
| 2.  | Эмч ажилчдын<br>мэргэжлийн чадвар,<br>харилцаа, хандлага, ёс<br>зүйтэй холбоотой | 2                           | 29%                         |
| 3.  | Ажилтнуудын нийгмийн<br>асуудалтай холбоотой                                     | 0                           |                             |
| 4.  | Бусад                                                                            | 0                           |                             |

Хонхор тосгоны эрүүл мэндийн төвд 2025 оны бүтэн жилийн тайлангаар Засгийн газрын харьяа иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс 18 талархал, 6 гомдол, байгууллагын санал, гомдол хүлээн авах хайрцагаар 1 гомдол ирсэн байна.

Тус эрүүл мэндийн төвийн бүтэн жилийн тайлант хугацаанд иргэд олон нийттэй харилцах 11-11 төвөөс 18 талархал ирсэн нь мэргэжлийн ур чадвар, түргэн шуурхай найрсаг үйлчилгээ, иргэдийнхээ эрүүл мэндийг сахин хамгаалах их үйлсэд сэтгэл зүрхээ зориулан ажилладаг тухай уламжилсан байна. Ирсэн 7 гомдлын шийдвэрлэлтийг товч дурдвал: Үүнд эмчилгээ, үйлчилгээний чанар, хүртээмжтэй холбоотой 5 гомдол, харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой 2 гомдол ирсэн байна.

1. Иргэн Д.Пүрэвсүрэн нь 40/эр БЗД 11-р хорооны ногоон зоорь 2-2 тоотод оршин суудаг. 2025 оны 01 сарын 10-ны өдөр цахимаар эм бичүүлхээр Хонхор тосгоны ЭМТ-ийн дуудлага хүлээн авах утасруу залгасан байна. Эмч иргэн Д.Пүрэвсүрэнг 40 настай учир цахимаар эм бичиж өгөх боломжгүй хэлэн тайлбарласан боловч цахимаар эм бичүүлнэ хэмээн уурлаж 11-11 төврүү гомдол гаргасан байна. 2025 оны 01 сарын 14-ний өдөр тус иргэнтэй утсаар холбогдон цахимаар эм бичиж өгөх боломгийг тайлбарлан ойлгуулж, ээлжийн эмчийг гэрээр очиж үзлэг хийсэн. Иргэн Д.Пүрэвсүрэн Хонхор тосгоны ЭМТ-рүү утсаар эргэн холбоо барьж тус ЭМТ-д гаргасан гомдлоо буцааж байна гэв.

2. 2025 оны 03 дугаар сарын 24-ний өдрийн иргэн Д.Нэргүйтэй Эрүүл мэндийн төвийн дарга миний бие өөрөө утсаар холбогдон гомдлын талаар тодруулахад дуудлагаар очиж байгаа эмч нарын харилцаа хандлагыг сайжруулах, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг түргэн шуурхай шийдвэрлэж хүргэх талаар гомдолтой байсан гэв. Тус иргэний гэрт Эрүүл мэндийн төвийн дарга Ө.Өлзийпагам, их эмч С.Хоролсүрэн нар Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээндээ ахим ийм алдаа гаргахгүй байхад анхаарч ажиллах болно гэдгийг хэлэн, уучлалт гуйн ойлголцсон. Гомдол гаргасан иргэн Д.Нэргүй гомдолгүй гэв.

3. 2025 оны 03 дугаар сарын 25-ний өдрийн гомдол гаргасан иргэн С.Булганбаатартай Эрүүл мэндийн төвийн дарга миний бие өөрөө утсаар холбогдон гомдлын талаар тодруулахад дараах асуудлаар гомдолтой байгааг хэлж цаашид давтан гаргахгүй байхыг хүслээ. Үүнд: Дуудлагаар очиж байгаа эмч нарын харилцаа хандлагыг сайжруулах, эмнэлгийн тусламж үйлчилгээг түргэн шуурхай шийдвэрлэж хүргэх, хэвтэн эмчлүүлэх тасгийн эмч орны зохицуултыг шийдвэрлэх талаар гомдолтой байсан гэв. Түргэн тусламжийн дуудлагаар очиход үйлчлүүлэгч н.Саязан 84 настай, эрэгтэй Зүрхний архаг дутагдал оноштой. Зовиур: зүрхээр хатгуулж өвдөнө, цээжээр өвдөнө, гар бадайрч өвдөнө гэсэн зовиуртай байсан бөгөөд үзлэг БЕБ хүндэвтэр, орчиндоо харьцаатай, байрлал хагас суугаа, хэвтрийн. АД 120/70 мм муб, SpO2 -95%, ЗЦТ 1 минутанд 95 удаа, биеийн халуун 36,5 хэм байсан байна. Эмч үзлэг хийн биеийн байдлыг ар гэрийхэнд тайлбарлахад эмнэлэгт заавал хэвтрүүлнэ гэсэн тул Баянзүрх дүүргийн нэгдсэн эмнэлэгрүү тээвэрлэн ЯТТ-ын тасагт хүргэсэн байна. Тус үйлчлүүлэгч 2025 оны 03 сарын 25-ны өдөр ЯТТ-ын тасгаар үзүүлээд буцсан бөгөөд эрчимт эмчилгээний тасагт хэвтээгүй одоогоор БЗД-ийн ЭМТ-д шинжилгээ өгч байгаа гэв. Үүний дагуу гомдол гаргагч хүү Булганбаатартай утсаар холбогдохдоо аавыгаа Хонхор тосгоны ЭМТ-д шууд авч ирэн хэвтүүлэх боломжтой гэдгийг хэлж ойлгуулав. Цаашид манай эмнэлэг Эрүүл мэндийн тусламж, үйлчилгээндээ ахим ийм алдаа гаргахгүй байхад анхаарч ажиллан болно гэдгийг хэлэн, уучлалт гуйлаа. Гомдол гаргасан иргэн С.Булганбаатар гомдолгүй гэв.

4. Дархлаажуулалтын сувилагч Я.Туяацэцэгт 0-16 настай хүүхдийн дархлаажуулалтын вакцины нөхөн шивэлттэй холбоотой гомдол байсан. Гомдлын дагуу ЭМТҮЧАБ-ийн баг хэлэлцүүлэг хийж ЭМТҮЧАБ-ийн багийн ахлагч Б.Бямбасүрэн багийн гишүүд болон дархлаажуулалтын сувилагч Я.Туяацэцэг, Ц.Даваасүрэн нар оролцож иргэний гаргасан гомдлын талаар асууж тодруулан гомдол гаргасан иргэнтэй уулзан гомдлыг шийдвэрлэсэн.
5. ЯТТ-ын их эмч Д.Наянжин нь ЯТТ-аар ирсэн үйлчлүүлэгчид булчин тарилга хийсний улмаар иргэнийг 14 хоногоос дээш хугацаагаар хөдөлмөрийн чадвар алдалтанд оруулсан талаар иргэний гомдол ирсэн. Уг гомдол одоогоор НЭМГ-ийн мэргэжилийн хяналтын мэргэжилтэн болон прокурорт шилжигдэн хэрэг шийдвэрлэлийн хугацаанд явж байна. Уг тохиолдолтой холбогдуулан удирдлагын баг хуралдан ЭМТҮЧАБ, халдвар хяналт, дотоод хяналтын багуудад эрүүл мэндийн тусламж үйлчилгээтэй холбоотой ахин ийм алдаа гаргахгүй байх, үйл ажиллагаагаа сайжруулах албан даалгавар өгсөн. Их эмч Д.Наянжинд ээлжин амралт өгч, асуудлыг шийдвэрлэх хугацаанд ажлаас чөлөөлөхөөр шийдвэрлэсэн болно.
6. Амбулаторийн эмч С.Баасанжавд иргэн Г.Цэрэнбадамаас эмч мэргэжилтний харилцаа, хандлага, ёс зүйтэй холбоотой гомдол байгууллагын даргат ирсэн. Уг гомдлыг Ёс зүйн багийн ахлагч Б.Гоомаралд танилцуулан гомдлыг хүлээлгэн өгч ёс зүйн багийн хурлаар оруулсан. Хурлын шийдвэрээр их эмч С.Баасанжавд байгууллагын дотоод журмын дагуу нээлттэй сануулах арга хэмжээ авах саналыг гаргасан. ЭМТ-ийн дарга болон ёс зүйн баг хуралдан нээлттэй сануулах арга хэмжээ авахаар шийдвэрлэв.
7. Амбулаторийн эмч С.Баасанжавд 2025 оны 11 дүгээр сарын 03-нд 11-11 төвөөс 2025 оны 10 дугаар сарын 30-ний өдөр Баянзүрх дүүргийн 11 дүгээр хорооны иргэн М.Отгон-Эрдэнэ-с ирсэн Ёс зүйгүй харилцаа хандлага гаргасан гомдлыг шийдвэрлэх тухай. Их эмч С.Баасанжав нь удаа дараа ёс зүй, харилцаа хандлагын зөрчил гаргаж үйлчлүүлэгчдээс гомдол авсан тул эрүүл мэндийн төвийн удирдлагын баг болон ёс зүйн багийн зүгээс Ёс зүйн хорооны гомдол, мэдээлэл шалган шийдвэрлэх журмын 2.1-д, Хөдөлмөрийн тухай хуулийн 123.2.1 заалтаар хаалттай сануулах арга хэмжээ авахаар шийдвэрлэв.

ТАЙЛАНГ ХЯНАСАН:

ХОНХОР ТОСГОНЫ ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ТӨВИЙН ДАРГА  Д.ӨЛЗИЙПАГАМ

ТАЙЛАН БИЧСЭН:

БИЧИГ ХЭРГИЙН АЖИЛТАН  А.ЦЭРЭННАДМИД

