



**НИЙСЛЭЛИЙН ЭРҮҮЛ МЭНДИЙН ГАЗАР
ХҮҮХДИЙН СЭРГЭЭН ЗАСАХ ЭРҮҮЛ ҮРС ТӨВИЙН
ДАРГЫН ТУШААЛ**

2021 оны 06 сарын 17 өдөр

Дугаар A/52.

Улаанбаатар хот

Үйлчлүүлэгчийг лавлагаа мэдээллээр хангах
үйлчилгээний журам батлах тухай

Эрүүл мэндийн сайдын 2012 оны "Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний хүлээгдлийг бүртгэх, мэдээлэх, журам батлах тухай" 427 дугаар, Эрүүл мэндийн сайдын 2013 оны "Эрүүл мэндийн салбарт мэдээллийн технологийн талаар мөрдөх журам" 140 дугаар тушаал, Эрүүл мэндийн сайдын 2019 оны 09 сарын 04 –ний "Эмнэлгийн мэргэжилтний ёс зүйн дүрэм" А/406 дугаар тушаалуудыг тус тус үндэслэн ТУШААХ нь:

1. Хөтөч, цаг товлох үйлчилгээний журмыг нэгдүгээр, цаг товлох үйлчилгээний журмын хэрэгжилтийг үнэлэх шалгуур хуудсыг хоёрдугаар хавсралтаар тус тус шинэчлэн баталсугай.
2. Тушаалыг өдөр тутам хэрэгжүүлж ажиллахыг хөтөч, тасаг нэгжийн эрхлэгч, эмч нарт үүрэг болгосугай.
3. Энэхүү тушаалын хэрэгжилтэнд хяналт тавьж ажиллахыг эмчилгээний тасгийн эрхлэгч (Н.Дарьсүрэн)-д даалгасугай.

ДАРГА М. Саруултуяа Д. САРУУЛТУЯА



Нийслэлийн хүүхдийн сэргээн засах Эрүүл үрс төвийн
даргын 2021 оны 06 сарын 17 өдрийн
... дугаар тушаалын нэгдүгээр хавсралт



Үйлчлүүлэгчийг лавлагаа мэдээллээр хангах үйлчилгээний журам

Зорилго:

Сэргээн засах төвийн үйл ажиллагааг өргөжүүлэн Хүүхэд хүлээн авах хэсгийг бий болгосонтой холбогдуулан үйлчлүүлэгчдийг сэргээн засах, чийрэгжүүлэх тусламж үйлчилгээний талаарх мэдээлэлээр хангах болон хөтөчийн үйлчилгээг зохицуулах, цаг товлох, хөтөч, лавлагаат үйлчилгээг үзүүлэн тусламж үйлчилгээний чанар хүртээмжийг сайжруулахад оршино.

НЭГ. Ерөнхий зүйл:

- 1.1 Хүүхэд хүлээн авах хэсэг, сэргээн засах төвөөр үйлчлүүлэх хүлээгдлийн хугацааг тооцож, хүлээгдлийг бууруулахад удирдлага, зохион байгуулалтаар хангаж ажиллах.
- 1.2 Хүүхэд хүлээн авах хэсгийн өдрийн эмчилгээний, хөдөлгөөн заслын үйлчилгээ нь цаг товлох үйлчилгээгээр зохицуулагдана.
- 1.3 Сэргээн засах, хүүхдийн эрүүл мэндийн үзлэг нь цаг товлохгүйгээр тус бүр дээрээ зохицуулагдана.
- 1.4 Тухайн өдрийн товлот цаг дууссан үзүүлэх боломжгүй байгаа хөдөө орон нутгийн болон хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгчдэд 7 хоног бүрийн баасан гарагт 13.00-17.00 цагт нэмэлт цаг олгож үйлчилнэ.
- 1.5 Үйлчлүүлэгчдийн үзлэг, оношилгоо хийлгэх, төвөөр үйлчлүүлэх хүлээгдлийн хугацааг кабинет тус бүрээр ажлын 5 хоногоор нэгтгэн, мэдээлэх үүргийг лавлагаа мэдээллийн ажилтан хариуцна.

ХОЁР. Хүлээх үүрэг

2.1. Цахим бүртгэлийн сувилагчийн үүрэг:

- a. Үзлэг, оношилгооны цагийн хуваарийн дагуу товлот цагийг олгож, үйлчлүүлэгчийн амбулаторийн карт болон бүртгэлийн дэвтэрт тэмдэглэнэ.
- b. Нэмэлт цагаар үйлчлүүлэх үйлчлүүлэгчдийг бүртгэж эмч нарт мэдээлнэ.
- c. Цаг товлох үйлчилгээтэй холбоотой мэдээллийг цаг тухай бүрт мэдээллийн самбар болон бусад хэлбэрээр шуурхай мэдээлнэ.
- d. Үйл ажиллагааны явцад гарсан асуудлыг нэн даруй шийдвэрлэх ба шаардлага гарвал амбулаторийн эмчид хэмжээг түргэн шуурхай авна.

2.2. Хүүхэд хүлээн авах хэсгийн эмчийн үүрэг:

- a. Цахим бүртгэлийн дагуу үзлэг, оношилгоог түргэн шуурхай хийнэ.

- b. Товлолт цагтаа ирээгүй үйлчлүүлэгчийн оронд дараагийн үйлчлүүлэгчийг урагшлуулан үзэхийн зэрэгцээ тухайн өдөр хүлээгдэлд байгаа үйлчлүүлэгчийг нэмэлтээр үзэж өдөрт үзвэл зохих үзлэгийг биелүүлж ажиллана.
- c. Эмчийн үзлэгийн бүртгэлийн маягтыг бүрэн гүйцэд хөтөлж өдөр тутмын үзлэгийн мэдээнд хяналт тавьж ажиллана.

2.3. Хүүхэд хүлээн авах хэсгийн сувилагчийн үүрэг:

- a. Товлолт цагтаа ирээгүй үйлчлүүлэгчийн талаар хөтөч сувилагчид нэн даруй мэдэгдэж, нэмэлт үйлчлүүлэгч авах ажлыг зохицуулж ажиллана.
- b. Кабинетын үүдэнд хүлээж буй үйлчлүүлэгсдийг зөвлөгөө, лавлагаа мэдээлэлээр хангаж харьцаж ажиллана.
- c. Ажлын цаг дуусахаас 30 минутын өмнө хөтөч сувилагчтай тухайн өдрийн үзлэгийн нэрсийг тулгаж урьдчилж үзүүлсэн хүмүүсийн нэрсийг бүртгэлээс хасуулна.
- d. Тухайн өдрийн үзлэгийн мэдээг статистик мэдээллийн ажилтанд үнэн зөвөөр мэдээлнэ.

2.4. Эмчилгээний тасгийн эрхлэгчийн үүрэг:

- a. Үзлэг, оношилгооны хэсгийг товлолт цагийн дагуу тасралтгүй үзүүлэх нөхцөлийг бүрдүүлж ажиллах
- b. Кабинетын эмч, сувилагч нарын ажлын цаг ашиглалт, ажлын бүтээмжинд хяналт тавьж ажиллах

2.5. Чанарын менежерийн үүрэг:

- a. Үйл ажиллагааны явцад гарсан асуудлыг цаг тухай бүрт нь шийдвэрлэх ба шаардлага гарвал хяналтын багийн ахлагч болон багийн гишүүдэд мэдээлж арга хэмжээг түргэн шуурхай авна
- b. Хүүхэд хүлээн авах хэсгийн ачаалал, хүлээгдлийг судлан Удирдлагын зөвлөл болон хяналтын багт мэдээлэх
- c. Үйлчлүүлэгчдийн сэтгэл ханамжийн судалгааг авч нэгтгэн мэдээлэх
- d. Хяналтын багийн хурлын тэмдэглэлийг хөтлөх

2.6. Эмнэлгийн тусламж үйлчилгээний ачаалал, хүлээгдлийн байдалд дотоод хяналтын баг хяналт тавьж ажиллана. Дотоод хяналтын багийн ахлагч ахлана
Дотоод хяналтын багийн гишүүдэд:

Хүний нөөцийн менежер

Амбулаторийн эмч

Статистик, бүртгэл мэдээллийн ажилтан

2.7. Хяналтын багийн үүрэг:

- a. Үйлчилгээний хүлээгдэл, чирэгдэлд хяналт тавьж шаардлагатай арга хэмжээг авах
- b. Хэт ачаалалтай үед "Нээлттэй хаалганы өдөр" зохион байгуулах
- c. Хүлээгдлийн мэдээнд 7 хоног бүр дүгнэлт хийн хэлэлцэж, шалтгааныг тодорхойлох, хүлээгдлийг бууруулах, арилгахад чиглэсэн шаардлагатай арга хэмжээг шуурхай авч хэрэгжүүлэнэ.
- d. Ачаалал ихтэй үед цахим цаг олголт, үзлэгийн төлөвт хяналт тавих, "Цаг олголтын баталгаажилт" хийн тайлагнах

ГУРАВ. Цаг товлох үйлчилгээний бүтэц, зохион байгуулалт

- 3.1. Сэргээн засах төвийн хүүхэд хүлээн авах хэсгийн хүлээлгийн танхимд цахим бүртгэлийн хэсэг ажиллана. Хүлээлгийн танхимд дуутай хөтөч болон бүртгэлийн сувилагч ажиллана.
- 3.2. Дуутай хөтөч нь үйлчлүүлэгчийг угтан авах, чиглүүлэх, лавлагаа мэдээлэлээр хангах, хөгжлийн бэрхшээлтэй болон ахмад настнуудыг тусламж уйлчилгээнд хамруулах болон хүлээлгийн танхимын зохион байгуулалтыг хариуцан ажиллана.
- 3.3. Цахим бүртгэлийн сувилагч нь үйлчлүүлэгчдэд үзлэг, оношилгооны цаг олгох, өвчний карт олгох, өвчний түүх нээх, төлбөрт үйлчилгээний орлого авах, кассанд тушаах ажлыг хариуцан ажиллана.
- 3.4. **Цаг товлох үйлчилгээ:**
 - a. Цахим бүртгэлийн сувилагч нь үйлчлүүлэгчийн эмчид үзүүлэх болон оношилгоо шинжилгээ хийлгэх товлот цагийг 08.00-12.00, 13.00-17.00 цагуудад олгоно.
 - b. Үйлчлүүлэгч нь дугаар олгох машины дарааллаар цахим бүртгэлийн сувилагчид хандана.Цагийн товыг 14 хоногоор тооцон олгоно.
 - c. Цаг товлох үйлчилгээнд утсаар болон биеэр ирж хамрагдах боломжтой.
- 3.5. **Утсаар цаг товлох үйлчилгээ:**
 - a. Бүртгэлийн сувилагч нь "Сайн байна уу? Нийслэлийн хүүхдийн сэргээн засах Эрүүл үрс төвийн цахим бүртгэлийн хэсгийн сувилагч байна" гэж өөрийгөө танилцуулан "Танд юугаар туслах вэ?" гэж үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хүлээн авч үзлэг, оношилгоо цагийг товлон олгоно.
 - b. Үзлэгийн цагийг утсаар 13.00-17.00 цагийн хооронд олгоно.
 - c. Утсаар захиалга өгөх үйлчлүүлэгч өөрийн нэр, байнгын оршин суугаа хаяг, холбоо барих утасны дугаараа заавал бичиж тэмдэглүүлсэн байна.

- d. Утсаар цаг товлосон үйлчлүүлэгч нь товлолт цагаас 30 минутаас 1 цагийн өмнө цахим бүртгэл дээр ирж амбулаториор эмчлүүлэгчийн картанд тэмдэглэл хийлгэснээр үйлчилгээ баталгаажна.
- e. Товлолт цагаасаа 30 минутын өмнө ирж цахим бүртгэлд бүртгүүлээгүй тохиолдолд дараагийн үйлчлүүлэгчид дугаар олгох ажлыг зохион байгуулна.
- f. Иргэд утсаар урьдчилан авсан товлолт цагтаа ирж амжихгүй болсон тохиолдолд хугацаанаасаа өмнө урьдчилан мэдэгдэх үүргийг хүлээнэ.
- g. Хүнд өвчтөн болон яаралтай тусламж шаардлагатай үйлчлүүлэгч дугаар харгалзахгүй яаралтай, түргэн тусламжийн тасгаар үйлчлүүлнэ.
- h. Цахим бүртгэлийн сувилагч нь цаг олгосон бүртгэлийг холбогдох нэгжүүдэд цахимаар дамжуулна.

3.6 ХҮҮХЭД ХҮЛЭЭН АВАХ ХЭСГИЙН ҮЗЛЭГИЙН ЦАГИЙН ХУВААРЬ

№	Кабинетын нэр	Нэг үйлчлүүлэгчийг үзэх хугацаа	Үзлэгийн цаг			Тайлбар	Өдрийн үзлэгийн норм
			Цагийн товлолт үзлэг /үдээс өмнө/	Давтан болон урьдчилан сэргийлэх үзлэг	Цагийн товлолт үзлэг /үдээс хойш/		
1	Хүүхэд хүлээн авах хэсгийн эмч	20 мин	08.00-09.00 10.00-12.00	09.00-10.00	13.00-17.00		32
2	Сэргээн засахын эмчилгээ	20 мин	09.00-12.00	13.00-14.00	14.00-15.00		20
3	Хөдөлгөөн засал	20 мин	08.45-09.00 10.00-12.00	09.00-10.00	13.00-17.00		20

Тайлбар: Мягмар гарагт эмч нарын мэдээллийн цагтай тул үзлэг, оношилгоо 09.00 цагаас эхэлнэ.

ДӨРӨВ. Лавлагаа үйлчилгээ, хөтөч:

- 4.1 Хүлээлгийн танхимд лавлагаа үйлчилгээний цэг байна.
- 4.2 Мэдээлэл лавлагааны ажилтан ажиллана.
- 4.3 Мэдээлэл лавлагааны ажилтан нь сургалтанд хамрагдаж, мэдээлэлээр хангагдсан байна.
- 4.4 Мэдээлэл лавлагааны ажилтан нь үйлчлүүлэгчдийг шаардлагатай мэдээлэлээр хангана.

ТАВ. Хүүхэд хүлээн авах хэсгийн тусламж үйлчилгээг авах үйлчлүүлэгч дараах бичиг баримтыг бүрдүүлсэн байх шаардлагатай. Үүнд:

- 5.1 Өрхийн эрүүл мэндийн төв, дүүргийн эрүүл мэндийн төвийн эмчээс болон хувийн эмнэлгээс шатлал хооронд шилжүүлэх 13 А маягт
- 5.2 Эх хүүхдийн ягаан дэвтэр
- 5.3 Амбулаториор эмчлүүлэгчийн карт /Үзлэг, оношилгоо хийлгэх эмчийн заалтыг тодорхой бичсэн байна/

ЗУРГАА. Хариуцлага:

Энэхүү журамд заасан үүргээ биелүүлээгүй тохиолдолд байгууллагын дотоод журмын дагуу шат дараалсан арга хэмжээг авна.



Нийслэлийн хүүхдийн сэргээн засах Эрүүл үрс төвийн даргын 2021 оны 06 сарын 17 өдрийн АХЕ дугаар хоёрдугаар тушаалын хавсралт

Цаг товлох үйлчилгээний шалгуур хуудас

202... он ... сар

№	Эмчилгээний хэсэг	Шалгуур үзүүлэлт							Хөгжлийн бэрхшээлтэй үйлчлүүлэгч
		Үзлэг эхэлсэн болон дууссан цаг	Дугаар авсан үйлчлүүлэгч TOO	Үзүүлсэн үйлчлүүлэгч TOO	Нэмэлтээр үзүүлсэн үйлчлүүлэгч TOO	Сувилагч хөтөчтэй тулгалт хийсэн эсэх	Хөдөө орон нутгаас ирсэн үйлчлүүлэгч	Хөдөө орон нутгаас ирсэн үйлчлүүлэгч	
1	Хүүхэд хүлээн авах хэсгийн эмч								
2	Сэргээн засахын эмчилгээ								
3	Хөдөлгөөн засал								

Жич. Журамд зааснаар хяналтын баг дээрх шалгуур хуудсаар 7 хоногт 1 удаа хяналт үнэлгээ хийхийн зэрэгцээ угсаар цаг авсан хүний тоо,угсаар ярих стандартын хэрэгжилт,дуутай хөтөчийн үйл ажиллагаа,цэвэрлэгээ үйлчилгээний байдалд хяналт тавина.