

ДОРНОД АЙМАГ  
БҮСИЙН ОНОШИЛГОО ЭМЧИЛГЭЭНИЙ  
ТӨВИЙН ЗАХИРЛЫН ТУШААЛ

2025 оны 08 сарын 01 өдөр

Дугаар А/44

Чойбалсан

Журам шинэчлэн батлах тухай

Монгол улсын Эрүүл мэндийн тухай хуулийн 8 дугаар зүйлийн 8.1.13, 8.1.14 дэх заалтууд, Эрүүл мэндийн сайдын 2020 оны А/478 дугаар тушаалыг үндэслэн ТУШААХ нь:

1.Бүсийн оношилгоо эмчилгээний төвийн цаг товлох үйлчилгээний журмыг нэгдүгээр, цаг товлох үйлчилгээний үйл ажиллагааны зураглалыг хоёрдугаар, журмын хэрэгжилтийг хянах хяналтын хуудсыг гуравдугаар хавсралтаар тус тус баталсугай.

2.Тушаалын хэрэгжилтэд хяналт тавьж ажиллахыг Эмнэлзүй эрхэлсэн дэд захирал /Ж.Энхчимэг/, Амбулаторийн эрхлэгч /Б.Болорцэцэг/ нарт даалгасугай.

3.Тушаал гарсантай холбогдуулан Бүсийн оношилгоо эмчилгээний төвийн захирлын 2017 оны А/31 дүгээр тушаалыг хүчингүй болсонд тооцсугай.

ЗАХИРАЛ  Д.ДОЛЖИН





Бүсийн оношилгоо эмчилгээний төвийн захирлын  
2025 оны 08 дугаар/дүгээр сарын 01-ний  
өдрийн дүгээр тушаалын нэгдүгээр хавсралт

## ЦАГ ТОВЛОХ ҮЙЛЧИЛГЭЭНИЙ ЖУРАМ

### Зорилго:

Эрүүл мэндийн салбарын шинэчлэлийн хүрээнд эмнэлгийн амбулаторийн тусламж, үйлчилгээг иргэдэд түргэн шуурхай, чирэгдэлгүй, чанартай хүргэх, үйлчлүүлэгчдийг тохитой орчинд, соёлтой эмнэлгийн тусламж авах эрхийг хангаж, сэтгэл ханамжийг дээшлүүлэх, эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээ үзүүлэгч эмч, сувилагчдын ажлын цагийн ачааллыг жигдрүүлэхэд оршино.

### Нэг. Нийтлэг үндэслэл

1.1. Энэхүү журмаар эмнэлгийн яаралтай тусламж, үйлчилгээ авахаас бусад тохиолдолд Бүсийн оношилгоо, эмчилгээний төвийн (цаашид БОЭТ гэх) амбулаторийн үзлэг, оношилгоо, шинжилгээний цаг товлох үйл ажиллагааг зохицуулна.

1.2. БОЭТ-ийн амбулаторийн хүлээлгийн танхимд цахим бүртгэлийн хэсэг ажиллах бөгөөд цахим бүртгэлийн ажилтан, дуутай хөтөч, дуудлага зохицуулагч ажилтан, кассын нярав гэсэн бүрэлдэхүүнтэй үйл ажиллагаа явуулна.

1.3. Цахим бүртгэлийн хэсэг нь амбулаторийн тасагт хаяръяалагдаж ажиллана.

1.4. Үзлэгийн цаг товлох үйлчилгээг цахим бүртгэлийн хэсгээс биеэр, 7058-2211 дугаар, e-mongolia аппликэйшн, 1800-0119 тусгай дугаарт залгаж авах ба цаг олгох үйл ажиллагааг e-health программ, Call pro холболтын тусламжтайгаар зохион байгуулна.

1.5. Цаг товлох үйл ажиллагаанд дугаар зохицуулах киоск машиныг ашиглана.

1.6. Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээний хүлээгдлийн мэдээллийг Мэдээлэл технологи, эрүүл мэндийн даатгалын албаны дарга болон холбогдох ажилтан кабинет тус бүрээр нэгтгэн долоо хоног бүрийн тасгийн эрхлэгч, эмч нарын мэдээллийн цагт танилцуулна.

### Хоёр. Нэр томъёоны тайлбар

2.1. **Цаг товлох үйлчилгээ:** Эрүүл мэндийн байгууллагын үзлэгийн өдөр, цагийг урьдчилан товлож, иргэнд олгох үйлчилгээг хэлнэ.

2.2. **CallPro буюу 7058-2211 дугаар:** БОЭТ-ийн амбулаторийн цаг товлох, үйлчлүүлэгчийн санал, гомдолыг хүлээн авдаг үйлчилгээ.

2.3. **E-Mongolia аппликэйшн:** Монгол улсад хэрэглэгдэж буй цахим үйлчилгээний нэгдсэн портал юм.

2.4. **1800-0119 тусгай дугаар:** Монгол улсын хэмжээнд үйл ажиллагаа явуулж буй эмнэлгүүдийн цаг захиалгын нэгдсэн дуудлагын төвийн утасны дугаар.

2.5. **E-Health программ:** Эрүүл мэндийн салбар, БОЭТ-д ашиглагдаж буй цахим эрүүл мэндийн программ.

2.6. **Иргэний бүртгэлийн дугаар:** Монгол Улсын иргэнд иргэний улсын бүртгэлийн мэдээллийн сангаас өгөгдсөн 12 орон бүхий тоог хэлнэ.

### Гурав. Баримтлах зарчим

3.1. Эрүүл мэндийн байгууллагын цаг товлох үйлчилгээг үзүүлэхдээ үйлчлүүлэгчийн эрх, нууцлал, аюулгүй байдлыг дээдлэн, үзлэгийн товыг шуурхай чирэгдэлгүй зохион байгуулж, буцаахгүй байх зарчмыг баримтална.

3.2.Амбулаторийн үзлэгийн цагийг 7-14 хоногоор товлон олгоно.

3.3.Цаг товлон үйлчилгээг үзүүлж буй эмнэлгийн ажилтан бүр Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага MNS 7014:2023 стандартыг мөрдлөг болгон ажиллана.

3.4.Үзлэгийн цаг авсан үйлчлүүлэгч нь цагтаа ирж үйлчлүүлэх үүрэг хүлээнэ. Хэрэв үйлчлүүлэгч тодорхой шалтгааны улмаас цагтаа ирж үзүүлэх боломжгүй болсон тохиолдолд урьдчилан мэдэгдэх үүрэгтэй бөгөөд урьдчилж мэдэгдээгүй, авсан цагтаа ирээгүй болон товлон цагаас хоцорсон тохиолдолд ЭМДҮЗ-ийн 2025 оны 04 дүгээр тогтоолын 5.4.6 дугаар заалтын дагуу төлбөр төлнө.

3.5.E-mongolia аппликэйшн болон утсаар /7058-2211, 1800-0119/ цаг авсан үйлчлүүлэгч товлон цагаас 15-30 минутын өмнө ирж цахим бүртгэлийн ажилтанд хандан цагаа баталгаажуулна. Баталгаажуулалт хийгээгүй тохиолдолд үзлэгийн цагийг дараагийн үйлчлүүлэгчид олгох ажлыг зохион байгуулна.

3.6.Цаг товлон үйлчилгээний программ хангамжийн хэвийн, тасралтгүй үйл ажиллагааг программ хөгжүүлэгч тал болон МТЭМДА хариуцан ажиллана.

### **Дөрөв. Цаг товлон үйл ажиллагаа**

4.1 Цахим бүртгэлийн хэсэгт ажиллаж буй цахим бүртгэлийн ажилтан нь дараах чиг үүргийн дагуу ажиллана. Үүнд:

- Үйлчлүүлэгчдэд цаг товлон үйлчилгээний үндсэн зарчим, журам, үйлчлүүлэгчийн хүлээх үүргийг тодорхой танилцуулах
- Иргэний эрүүл мэндийн даатгалын (цаашид ЭМД гэх) шимтгэл төлөлт болон авсан тусламж, үйлчилгээг шалган, ЭМД-ын шимтгэл 2019 оноос хойш бүрэн төлөгдсөн, аль нэг эрүүл мэндийн байгууллагад битүүмж үүсээгүй иргэнийг e-health программд бүртгэнэ.
- Үйлчлүүлэгчдэд үзлэг, оношилгооны цагийг утсаар болон биеэр олгож, тасалбар хэвлэж өгөх
- Үйлчлүүлэгчийн иргэний бүртгэлийн дугаар болон регистрийн дугаараар үзлэгийн цагийг давхардуулахгүйгээр олгох
- Үйлчлүүлэгчийн мэдээллийг шинэчлэх
- Амбулаториор үйлчлүүлэгчийн карт олгох
- Үйлчлүүлэгчийн шинжилгээний хариуг хэвлэж өгөх
- Төлөвлөгөөт хэвтэн эмчлүүлэгчдэд өвчний түүх нээх
- Танин тодруулга хийж бугуйвч зүүх
- Цусны бүлэг тодорхойлох
- Биеийн байдал хүнд өвчтөн болон яаралтай тусламж шаардлагатай үйлчлүүлэгчийг дугаар харгалзахгүйгээр яаралтай, түргэн тусламжийн тасгаар үйлчлүүлэхээр чиглүүлэх

4.2.Дуутай хөтөч нь үйлчлүүлэгчийг угтан авах, чиглүүлэх, лавлагаа мэдээллээр хангах, хөгжлийн бэрхшээлтэй болон ахмад настнуудыг тусламж, үйлчилгээнд хамруулах болон хүлээлгийн танхимын зохион байгуулалтыг хариуцан ажиллана.

4.3.Дуудлага зохицуулагч ажилтан нь ажлын өдрүүдэд 08:00-17:00 цагийн хооронд 7058-2211 утсанд хандсан дуудлага бүрийг алгасалгүй хүлээн авч, шуурхай ажиллах ба иргэний амбулаторийн үзлэгийн цагийг e-health цахим программд бүртгэж цаг товлон үйлчилгээг зохицуулна.

4.4.Дуудлага зохицуулагч ажилтан нь Эрүүл мэндийн үйлчилгээнд тавигдах шаардлага MNS 7014:2023 стандарт болон утсан харилцааны хэм хэмжээг баримтлана. Үүнд:

- Мэндчилгээний үгээр эхлэх: "Сайн байна уу, Өглөөний мэнд, Өдрийн мэнд"
- Өөрийгөө танилцуулах: "БОЭТ-ийн оператор ..... байна"
- "Танд юугаар туслах вэ?" гэж үйлчлүүлэгчийн хүсэлтийг хүлээн авч, үйлчлүүлэгчийн яриаг таслалгүйгээр анхааралтай сонсох

- Үйлчлүүлэгчийн мэдээллийг бүрэн авч, шаардлагатай тохиолдолд шинэчлэх
- Харилцааны төгсгөл: Дахин тодруулах зүйл байгаа эсэхийг асуух
- Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой анхааруулах болон нэмэлт мэдээллийг иргэнд өгнө. Үүнд:
  - Үйлчлүүлэгч товлосон цагаас 30 минутын өмнө ирж цахим бүртгэлийн ажилтанд хандаж цагаа баталгаажуулах
  - Хэрвээ товлосон цагтаа ирээгүй тохиолдолд төлбөр төлөх
  - Товолсон цагаа хэрхэн цуцлах боломжийн талаарх мэдээлэл өгөх
  - Төлбөрт үйлчилгээний мэдээлэл
- Баярлалаа, баяртай гэж хэлж харилцааг өндөрлөнө.

4.5. Дуудлага зохицуулагч ажилтан нь үзлэг товлогдсон хугацаанаас 1 хоногийн өмнө үйлчлүүлэгчтэй холбогдож цагтаа ирэх, эсэхийг нь лавлан баталгаажуулах

4.6. Кассын нярав нь төлбөр тооцоотой холбоотой бүхий л үйл ажиллагааг удирдан явуулж, 17:00 цагт бүх гүйлгээг хааж, нягтланд тухайн өдрийн орлогыг тушаана.

4.7. Кассын нярав нь Эрүүл мэндийн сайд, Сангийн сайдын хамтарсан болон БОЭТ-ийн захирлын тушаалаар баталгаажуулсан төлбөрт үйлчилгээний журмын дагуу үйлчилгээг үзүүлж, үйлчлүүлэгчид и-баримт хэвлэж өгнө.

4.8. Урьдчилан сэргийлэх үзлэгт хамрагдах иргэд цахим бүртгэлийн хэсэгт кассанд төлбөр тушаан, цаг авч үйлчлүүлнэ.

4.9. Дараах төрөлжсөн мэргэжлийн кабинетууд 6 цагаар ажиллах бөгөөд цаг товлохгүйгээр, кабинет тус бүр дээрээ зохицуулагдана. Үүнд:

- Халдварт
- Сүрьеэ
- Сэтгэц

4.10. Дараах төрөлжсөн мэргэжлийн кабинетууд 7 цагаар ажиллах бөгөөд журмын дагуу цаг олгогдоно. Үүнд:

- Хавдар /цаг товлохгүй/
- Шүд
- Эрүү нүүрний мэс засал
- ДОХ/БЗДХ

4.11. Нэг үйлчлүүлэгчид хийгдэх үзлэг, ажилбар, үзүүлэх тусламжийн үргэлжлэх хугацааг үндэслэн үзлэгийн цагийг товолно. Шүд, эрүү нүүрний мэс заслын кабинет 20 минут, эмэгтэйчүүдийн зөвлөгөө өгөх кабинет (цаашид ЭЗӨК гэх), дотоод шүүрэл, мэдрэлийн кабинет 12 минут, бусад кабинетуудад 10 минутаар үзлэгийн цаг товлогдоно.

4.12. Бөөр, зүрх судас, дотоод шүүрэл, хоол боловсруулах, уушги, ахмад, ЭЗӨК зэрэг кабинетуудын давтан үзлэгийн цагийг 15:00-17:00, мэдрэл, чих хамар хоолой, нүдний кабинетын давтан үзлэгийн цагийг 16:00-17:00, шүдний кабинетын давтан үзлэгийн цагийг 8:00-9:00 болон 13:00-14:00 цагийн хооронд олгох ба давтан үзлэгийн цагийг эмч шинжилгээ, оношилгоо хийлгэх өдрийг тооцож олгоно.

4.13. Долоо хоног бүрийн Баасан гарагт эмч нарын мэдээллийн цаг хийдэгтэй холбоотой үзлэгийн цагийг 09:00 цагаас эхэлж олгоно.

4.14. E-health программд кабинетын үйлчилгээний норм, цагийн зохицуулалтыг IT инженер оруулна.

### Тав. Ажилтны эрх, үүрэг

5.1. Шаардлага хангасан ажлын байр, техник хэрэгслээр хангагдах

5.2. Эвдрэл, гэмтэл үүссэн техник хэрэгслийн талаар тухай бүр удирдлагад мэдэгдэж, хэвийн үйл ажиллагааг хангуулах.

5.3. Үйл ажиллагаандаа батлагдсан журам, зааврыг мөрдөх.

5.4. Хариуцсан компьютер, чихэвч болон бусад техник хэрэгслийн бүрэн бүтэн, аюулгүй байдлыг хангаж, зориулалтын дагуу ашиглах.

5.5.Ажлын байрыг дур мэдэн орхихгүй байх.

5.6.Хуулиар олгогдсон бусад эрхийг эдэлж, үүрэг, хариуцлагыг хүлээнэ.

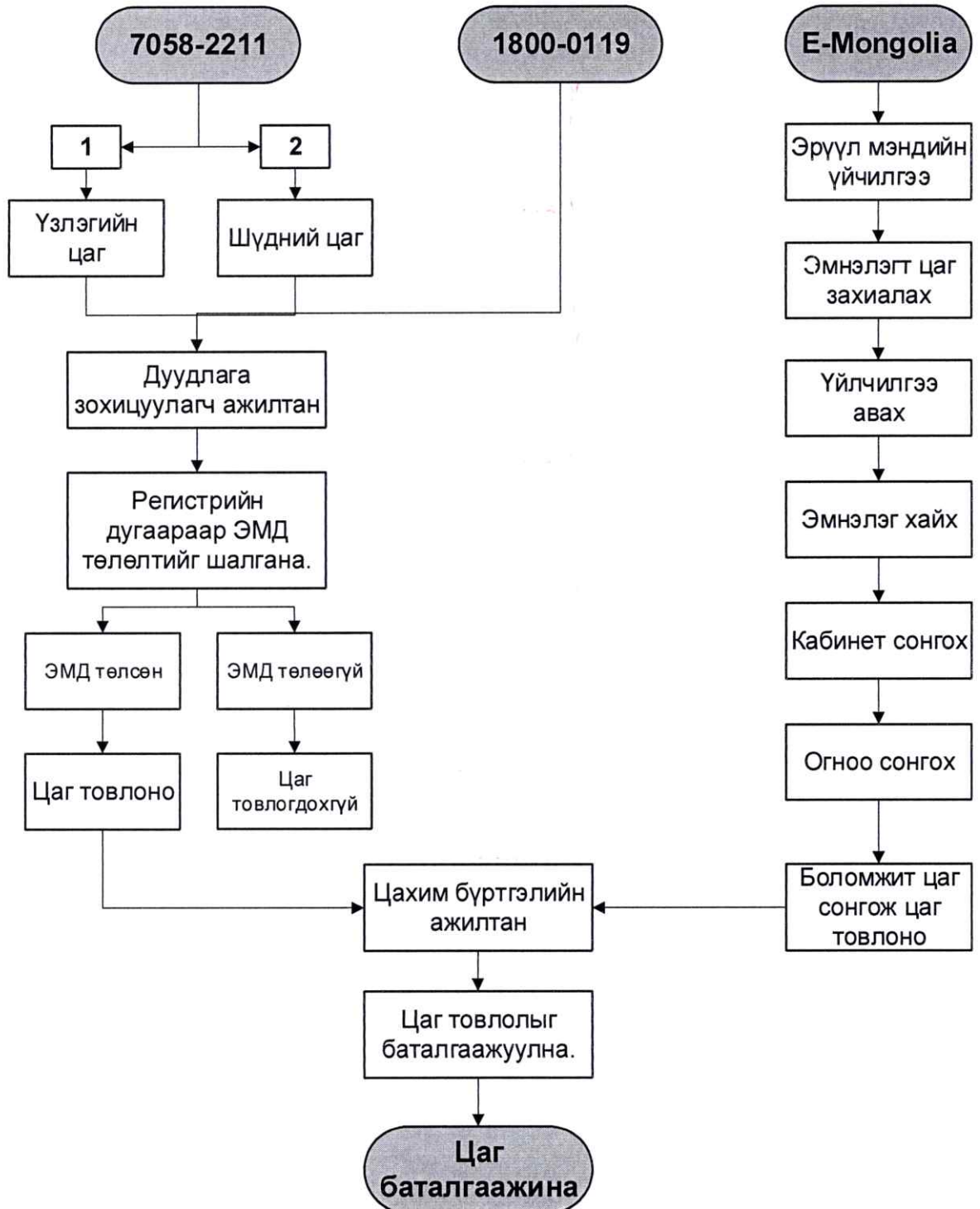
5.7.Цаг товлох үйл ажиллагааг гүйцэтгэж буй ажилтан амбулаторийн эрхлэгчийн зөвшөөрөлтэйгээр үзлэгийн цагийг өөрчлөх эсвэл цуцлана.

---000---

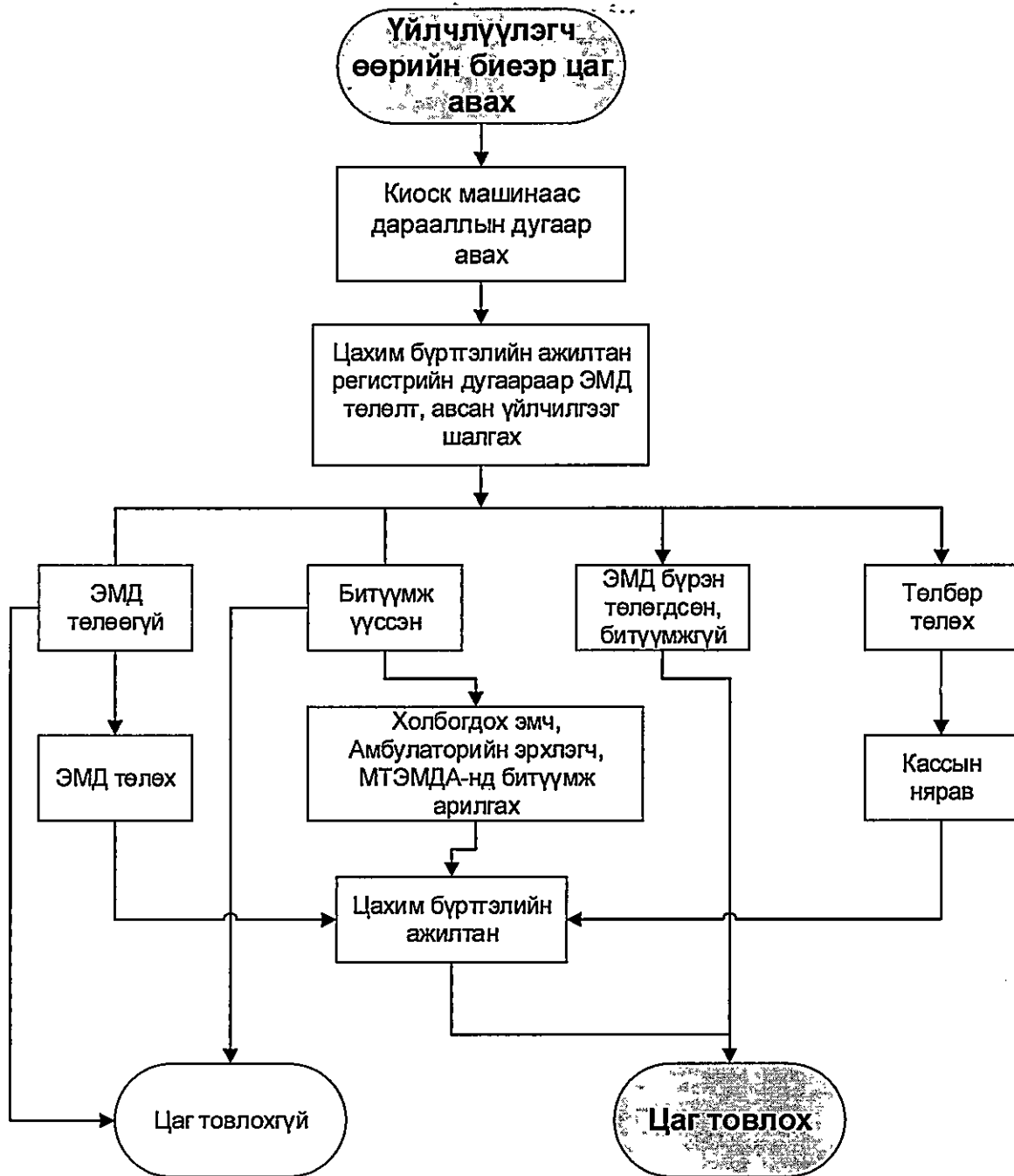


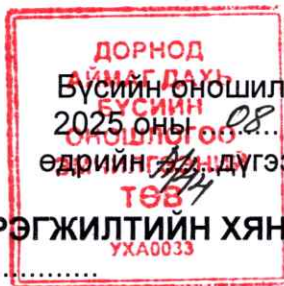
Бүсийн оношилгоо эмчилгээний төвийн захирлын  
2025 оны 08 дугаар/дүгээр сарын 01 ний  
өдрийн 11 дүгээр тушаалын хоёрдугаар хавсралт

### УТСААР БОЛОН ЦАХИМААР ЦАГ ТОВЛОХ ҮЙЛ ЯВЦЫН ЗУРАГЛАЛ



## БИЕЭР ЦАГ ТОВЛОХ ҮЙЛ ЯВЦЫН ЗУРАГЛАЛ





Бүсийн оношилгоо эмчилгээний төвийн захирлын  
2025 оны ... дугаар/дүгээр сарын ... -ны/ний  
өдрийн ... дүгээр тушаалын гуравдугаар хавсралт

### ЖУРМЫН ХЭРЭГЖИЛТИЙН ХЯНАЛТЫН ХУУДАС

Хяналт хийсэн огноо: .....

Тасаг, нэгж: .....

Үнэлгээ: Тийм – 1 оноо, Үгүй – 0 оноо

№	Шалгуур үзүүлэлт	Тийм	Үгүй
<b>Эрүүл мэндийн ажилтанд тавих ерөнхий шаардлага</b>			
1	Ажил эхлэхээс 10 минутын өмнө ажлын байр бэлэн байсан эсэх		
2	Үйлчлүүлэгчтэй мэндэлсэн эсэх		
3	Танд юугаар туслах вэ гэсэн асуулт асууж, харилцаа тогтоосон эсэх		
4	Үйлчлүүлэгчид хэрэгцээт мэдээллийг бүрэн өгсөн эсэх		
5	Үйлчлүүлэгчтэй эелдэг, боловсон харьцаж байгаа эсэх		
<b>Цахим бүртгэлийн ажилтан</b>			
6	Үйлчлүүлэгчийн ЭМД төлөлт, авсан үйлчилгээг шалгаж цаг олгосон эсэх		
7	Цаг олгосон баримт хэвлэж өгсөн эсэх		
8	Үйлчлүүлэгчийн мэдээллийг шинэчлэсэн эсэх		
9	Яаралтай тусламж шаардлагатай үйлчлүүлэгчийг ЯТТ руу чиглүүлсэн эсэх		
<b>Дуутай хөтөч</b>			
10	Үйлчлүүлэгчийг угтан авч, чиглүүлэх, лавлагаа мэдээллээр хангасан эсэх		
11	Хөгжлийн бэрхшээлтэй болон ахмад настнуудыг тусламж, үйлчилгээнд хамруулсан эсэх		
12	Үйлчлүүлэгчдэд хувцсаа өлгүүрт өгөх, амны хаалт зүүх, улавч өмсөх шаардлага тавиж байгаа эсэх		
13	Хүлээлгийн танхимын зохион байгуулалт хийж ажиллаж буй эсэх		
<b>Дуудлага зохицуулагч ажилтан</b>			
14	Үйлчилгээний стандарт болон утсан харилцааны хэм, хэмжээг баримтлаж ажилласан эсэх		
15	Үйлчлүүлэгчийн ЭМД төлөлт, авсан үйлчилгээг шалгаж цаг олгосон эсэх		
16	Үйлчлүүлэгчийн мэдээллийг шинэчлэсэн эсэх		
17	Эмнэлгийн тусламж, үйлчилгээтэй холбоотой анхааруулах болон нэмэлт мэдээллийг иргэнд өгсөн эсэх		
18	Дуудлагатай холбоотой гомдол гаргасан эсэх		
<b>Кассын нярав</b>			
19	Төлбөр, тооцоотой холбоотой бүхий л үйл ажиллагааг удирдан явуулж байгаа эсэх		
20	Төлбөрт үйлчилгээний журмыг хэрэгжүүлж ажиллаж буй эсэх		
<b>Нийт оноо</b>			

Хяналт хийсэн ажилтан: .....

Хянуулсан ажилтан: .....