

# УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПАЦИЕНТИТЕ ОТ БЪЛГАРСКАТА ЗДРАВНА СИСТЕМА

Нигяр Джафер

## PATIENT SATISFACTION FROM THE BULGARIAN HEALTH SYSTEM

Nigyar Dzjafer

**Резюме:** Удовлетвореността е един от компонентите за оценка на качеството във всяка област, включително в областта на здравеопазването. Най-общо удовлетвореността се представя от мнението на пациентите за получаваната медицинска помощ. Целта на настоящата работа е да се изследва нивото на удовлетвореност на пациентите от здравната система в България. За целите на проучването е извършено изследване през месец юни 2019г сред 955 души пълнолетни граждани. Взети са две двустепенни гнездови извадки, едната от жители на общински градове и села и другата от жители на София и големи областни центрове. Нашето проучване потвърждава наличието на високи нива на неудовлетвореност и недоволство сред българските пациенти дори в много по-изразени параметри от очакваното, при това не само сред жителите на малки населени места и сред уязвими групи като възрастни, безработни, нискообразовани или хора от различен етнос. Много висока степен на неудовлетвореност и недоволство се констатира при жителите и на двата типа населени места – малки (села и общински центрове) и големи (столица и областни градове).

**Ключови думи:** удовлетвореност на пациентите, качество на здравната помощ

**Summary:** Satisfaction is one of the components of quality assessment in every field, including healthcare. Generally, satisfaction is expressed by patients' opinions about the medical care they receive. The purpose of this publication is to show the level of patient satisfaction with the health system in Bulgaria. For the purposes of the survey, an average of 955 citizens were considered in June 2019. Two two-stage nesting samples were taken, one from residents of municipal towns and villages and the other from residents of Sofia and large regional centers.

Our study confirms the presence of high levels of dissatisfaction among Bulgarian patients even in much more pronounced parameters than expected, not only among residents of small settlements and among vulnerable groups such as adults, the unemployed, the low-educated or people of different ethnic backgrounds. Very high levels of dissatisfaction are found among the residents of both types of settlements - small (villages and municipal centers) and large (capital and district cities).

**Key words:** patient Satisfaction, quality of health care

# НАГЛАСИ НА БЪЛГАРИТЕ КЪМ ПРИОРИТИЗИРАНЕ НА ЛЕЧЕНИЕТО В ЗДРАВНАТА СИСТЕМА

Боян Захариев, Лидия Георгиева

## ATTITUDES OF BULGARIANS TOWARDS PRIORITIZING TREATMENT IN THE HEALTHCARE SYSTEM

Boyan Zahariev, Lidia Georgieva

**Резюме:** В здравеопазването разпределението на ресурси се случва по различни начини. Понякога това става явно на базата на предварително дефинирани правила, друг път се случва неявно като сумарен резултат от решенията, взимани то много хора, които не са непременно изразени по един или друг начин. Изследването цели да проучи теми, свързани с разпределението на средствата и определянето на приоритети в здравеопазването. На анкетираните е представена хипотетична задача, която изисква да бъде направен избор между различни пациенти, на които да бъде или да не бъде предоставена медицинска помощ или чието лечение да бъде приоритизирано. Извадката се състои от 298 респонденти. Резултати и изводи: Възрастта се оказва основен критерий при избора кой да бъде лекуван. При анкетираните се наблюдава висока степен на съгласие с тезата, че приоритет трябва да се дава на пациенти, чиито живот е застрашен.

**Ключови думи:** приоритизиране, лечение, здравеопазване, нагласи

**Summary:** In healthcare, resource allocation happens in different ways. Sometimes this is based on predefined rules, other times it happens implicitly as a cumulative result of decisions made by many people who are not necessarily expressed in one way or another. The study aims to explore topics related to the allocation of resources and the prioritization of health care. Respondents were presented a hypothetical task that required a choice between different patients to be given: To receive or not medical care, or prioritized who should be treated. The sample consists of 298 respondents. Results and Conclusions: Age is a major criterion when choosing which one to treat. Respondents have a high degree of agreement with the statement that priority should be given to patients whose lives are at risk.

**Key words:** prioritization, treatment, healthcare, attitudes

## ПРИЧИНИ ЗА НЕУДОВЛЕТВОРЕНОСТ СРЕД ПАЦИЕНТИТЕ В БЪЛГАРИЯ

Нигяр Джафер

### CAUSES OF DISSATISFACTION AMONG PATIENTS IN BULGARIA

Nigyar Dzhafer

**Резюме:** Настоящата статия се базира на резултатите от проведено проучване през май - юни 2019 г. сред 429 анкетирани лица. Целта е да се изследва мнението на пациентите относно евентуални причини за неудовлетвореност от здравната система в България. Като основен проблем в здравната система се посочва липсата на лекари и трудностите при намиране на добър специалист. На второ място се нареждат „доплащанията“. Правят впечатление изключително високите нива на недоволство сред респондентите от отношението на медицинския персонал – то достига 40%. „Лошата организация“ е проблем с голяма важност за всяка от възрастовите категории, с изключение на най-младите. Като значими за голяма група от респондентите се очертават въпросите за „затруднен достъп до здравеопазване“, „липса на финансиране“, както и „корупцията“.

**Ключови думи:** неудовлетвореност на пациентите, причини за неудовлетвореност, достъп, корупция, качество в здравеопазването

**Summary:** This article is based on the results of a survey conducted in the period May - June 2019. among 429 respondents. The aim is to investigate patients' opinions on possible causes of dissatisfaction with the health care system in Bulgaria. The main problem in the health system is the lack of doctors and the difficulties in finding a good specialist. Second is the "co-payment". The extremely high levels of dissatisfaction among medical staff respondents are striking - it reaches 40%. Poor organization is a problem of great importance for every age group except the youngest. Issues such as "difficult access to health care", "lack of funding" and "corruption" were identified as significant for a large group of respondents.

**Key words:** dissatisfaction of the patients, reasons of dissatisfaction, access, corruption, quality of healthcare

## КОМУНИКАЦИОННИЯТ ПРОБЛЕМ В ДЕЙНОСТТА НА ЛИЧНИТЕ ЛЕКАРИ

THE COMMUNICATION PROBLEM IN THE ACTIVITY OF GPs  
Bisserka Vasileva

**Резюме:** Съществен елемент в квалификацията и дейността на личния лекар е неговата комуникационна култура и умения, които пряко влияят върху отношението „лекар-пациент“ и формират доверието на пациентите в личния лекар и др. Анализът показва, че съществуват редица слабости и нерешени проблеми в комуникацията на лекаря с пациента. Особено сериозен проблем е вербалната комуникация на лекаря с пациента, умениято да разпитва (анамнеза) и да слуша оплакванията на пациента, както и да му дава разбираеми и обстойни обяснения и указания за определен режим на живот. Очевидна е необходимостта от комуникационен тренинг на лекарите в тяхното додипломно и следдипломно обучение.

**Ключови думи:** комуникационна култура, етични критерии, взаимоотношение „лекар-пациент“, доверие, социологическа информация.

**Summary:** An essential element in the qualification and activity of the physician is his communication culture and skills, which directly affect the “doctor-patient” attitude and form the confidence of the patients in the physician and others. The analysis shows that there are a number of weaknesses and unresolved issues in the doctor's communication with the patient. Particularly serious problem is the verbal communication of the doctor with the patient, the ability to interrogate (anamnesis) and to listen to the patient's complaints, as well as to provide him with understandable and comprehensive explanations and instructions for a certain lifestyle. The need for communication training of doctors in their undergraduate and postgraduate training is obvious.

**Key words:** communication culture, ethical criteria, patient-to-patient relationship, trust, sociological information.

# МАРКЕТИНГЪТ КАТО ИНФОРМАЦИОНЕН ФАКТОР В ИЗБОРА И КОНСУМАЦИЯТА НА ХРАНИТЕЛНИ ДОБАВКИ

Симеон Славчев

## MARKETING AS AN INFORMATION FACTOR IN THE CHOICE AND CONSUMPTION OF NUTRITIONAL SUPPLEMENTS

Simeon Slavchev

**Резюме:** *Консумацията на хранителни добавки в последните години нараства с много високи темпове. Анализите показват, че възниква проблемът за правилен информиран избор на хранителни добавки от страна на консуматорите. В тази насока следва да се преоцени ролята на маркетинга и по-специално необходимостта от нов тип социално-етичен маркетинг на хранителните добавки. В настоящата статия се прави обстоен обзор на ролята на маркетинга като фактор за повишаване на здравната грамотност и в частност за правилният избор и консумация на хранителни добавки. В този аспект се обсъжда високата ефективност на дигиталния маркетинг.*

**Ключови думи:** *маркетинг, здравна грамотност, реклами, социално-етичен маркетинг, дигитален маркетинг.*

**Summary:** *Consumption of dietary supplements in recent years has increased at a very high rate. Analyzes show that there is a problem for consumers to make informed choices about nutritional supplements. In this context, the role of marketing, and in particular the need for a new type of socio-ethical marketing of nutritional supplements, should be reassessed. This article provides a thorough overview of the role of marketing as a factor in promoting health literacy, and in particular the correct selection and consumption of nutritional supplements. In this aspect, the high impact of digital marketing is discussed.*

**Key words:** *marketing, health literacy, advertising, social-ethical marketing, digital marketing.*

**ЕФЕКТИВНО УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ КАТО НЕИЗМЕННА  
ЧАСТ ОТ ЗДРАВНИЯ МЕНИДЖМЪНТ  
Йосиф Йосифов, Жени Бумбарова-Начева**

**EFFECTIVE HUMAN RESOURCE MANAGEMENT AS AN INTEGRAL PART OF THE  
HEALTH MANAGEMENT  
Yosif Yosifov, Zheni Bumbarova-Nacheva**

**Резюме:** Спецификата на труда в системата на здравеопазването и значимостта на сектора за икономическото развитие на страната поставят особен фокус върху човешките ресурси на лечебните заведения като носители на конкурентоспособността, на качествени и навременни здравни грижи. За постигането на тази цел на практика е нужно да се анализират теоретичните и практически постановки на управлението на човешките ресурси. Лечебните заведения в страната разчитат на частично разработени правила, механизми и процедури по отношение на управлението на персонала. В същото време основни дейности като набиране и подбор на служители, мотивация и анализ на длъжността се основават предимно на емпиричен опит, а не на съвременни научни постижения. В статията се разглеждат основните теоретични аспекти на ефективното управление на човешките ресурси в лечебните заведения. Представени са актуалните постановки по отношение на управлението на персонала и взаимовръзката му с гъвкавите системи за заплащане на труда. Изготвен е практически модел на обвързване на управлението на човешките ресурси в лечебните заведения в Р. България с постигнатите резултати, съвместим с действащото законодателство.

**Ключови думи:** организационен структурализъм, организационни промени, фиксирано заплащане, стимулиращо заплащане, кариерно развитие, продължаващо медицинско обучение

**Summary:** The specifics of labor in the health system and the importance of the sector for the economic development of the country places a special focus on the human resources of the healthcare institutions because they are the carriers of competitiveness, of high-quality and timely health care service. In order to achieve this, it is necessary to analyze the theoretical and practical aspects of human resource management. The healthcare institutions in the country rely on partially developed rules, mechanisms and procedures in terms of human resource management. At the same time, core activities such as recruitment, selection, motivation and job analysis are based primarily on empirical experience rather than on contemporary scientific achievements. The article discusses the main theoretical aspects of the effective management of human resources in the healthcare institutions. The present state of play regarding the human resource management and its interconnection with the flexible payment systems are presented hereby. A practical model has been developed for linking the human resources management in the healthcare institutions in the Republic of Bulgaria with the results achieved, compatible with the legislation in force.

**Key words:** organizational structuralism, organizational changes, fixed payment, incentive payment, career development, continuing medical training

**МЕДИЦИНСКАТА СПЕЦИАЛНОСТ КАТО ПРЕДПОСТАВКА ЗА ЗАЕМАНЕ НА  
АКАДЕМИЧНА ДЛЪЖНОСТ В ОБЛАСТТА НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**  
**Кристиан Проичев, Виктор Златков**

**MEDICAL SPECIALTY AS A PREREQUISITE FOR OCCUPATION AN ACADEMIC  
POSITION IN THE AREA OF HEALTH CARE**  
**Kristian Proichev, Viktor Zlatkov**

***Резюме:** В статията се изследва нормативната уредба, уреждаща развитието на академичния състав и ролята на медицинската специалност за заемането на академични длъжности в областта на здравеопазването. На тази база се прави анализ и се обсъждат някои проблеми, свързани с липсата на яснота за мястото на медицинската специалност в нормативните правила, въвеждащи изисквания при конкурсите за заемането на академични длъжности в системата на здравеопазването.*

***Ключови думи:** медицинска специалност, здравеопазване, развитие на академичния състав, медицина.*

***Summary:** This article examines the legal framework that governs the academic staff development, as well as the role of the medical profession in the occupation of academic positions in the field of health care. An analysis is made on this basis and some problems are discussed regarding the lack of clarity about the place of the medical specialty in the normative rules that introduce requirements for conducting competitions related to the occupation of academic positions in the healthcare system.*

***Key words:** medical specialty, health care, academic staff development, medicine.*

# ДОКЛАДВАНЕ НА КЛИНИЧНИ ИЗПИТВАНИЯ НА ЛЕКАРСТВЕНИ ПРОДУКТИ - РЕГУЛАЦИЯ И ПРАКТИКИ В ЕС

Веска Гергова, Асена Стоименова, Добриана Сиджимова

## REPORTING OF CLINICAL TRIALS ON MEDICINAL PRODUCTS – REGULATIONS AND PRACTICES IN EU

Veska Gergova, Assena Stoimenova, Dobriana Sidjimova

**Резюме:** Прозрачността и общественият достъп до резултатите от клиничните изпитвания на лекарствени продукти, било то положителни или отрицателни, са основата за защита и укрепване на общественото здраве. Те гарантират на участниците в изпитванията, че тяхното доброволно участие в клинични изпитвания е полезно, както и че събирането и съобщаването на резултатите е в полза на цялото общество.

Възложителите на клинични изпитвания (спонсори) са длъжни да подават информация относно протокола и резултатите от клинични изпитвания в базата данни на ЕС за клинични изпитвания (EudraCT).

На европейско равнище са налице както проактивни механизми за осигуряване на публичност на резултатите от клинични изпитвания, така и изрично установени правни основания и съдебна практика по гарантиране на тяхната обществената достъпност.

**Ключови думи:** клинични изпитвания, доклади, законодателство, публичност и достъпност

**Summary:** Transparency and public access to clinical trial results, whether positive or negative, are fundamental for the protection and promotion of public health. It assures trial subjects that their voluntary participation in clinical trials is useful and that the results have been collated and reported for the benefit of all.

It is the responsibility of sponsors to ensure that the protocol information and results of all clinical trials is submitted in the EU Clinical Trials Database.

At European level, there are proactive mechanisms making the results of clinical trials public, along with legal provisions and case law to ensure their public accessibility.

**Key words:** clinical trials, reports, legislation, publicity and accessibility