



МЕЖДУНАРОДЕН ИНСТИТУТ
ПО ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ И
ЗДРАВНО ОСИГУРЯВАНЕ

ГОДИШЕН ОТЧЕТ

2009 г.

МЕЖДУНАРОДЕН ИНСТИТУТ ПО ЗДРАВЕОПАЗВАНЕ И ЗДРАВНО ОСИГУРЯВАНЕ

Мисия

Международният институт по здравеопазване и здравно осигуряване (МИЗЗО) е независима неправителствена организация, чиято мисия е подобряването на управлението и функционирането на здравната система в България чрез събиране, анализиране и обмен на информация, знания и опит. МИЗЗО е учреден през 2001г. от екипа, създал концепцията и провел здравната реформа в Република България. За МИЗЗО работят хората, които поставиха началото на изграждането на нова система за здравеопазване в България.

Визия

Институтът и всички негови членове работят за създаването на устойчив и надежден център за здравна информация, анализи, прогнози, стратегии и тактики в областта на управлението, икономиката, организацията, финансирането, бизнес-администрацията и осигуряването на качество на здравеопазването и здравното осигуряване в България. Една от целите на организацията е да подобрява координацията и сътрудничеството между отделните изпълнители на медицинска помощ, здравните институции и власти, представителите на здравната и фармацевтичната индустрии, медицинските университети, неправителствения сектор, медиите и чуждестранните партньори.

Ценности

Оригиналност, творческо мислене и иновации

Ние постоянно търсим и предлагаме нови идеи и поощряваме рационалните иновации, учейки се от успехите и грешките - както нашите, така и на останалите.

Отговорност

Ние поемаме рискове, защото умеем да носим отговорност.

Точност и коректност

Ние държим на точността в отношенията си с всички членове, партньори и клиенти.

Ефективност

Ние се стремим да предлагаме комплексни, но и специфични за всеки клиент услуги, които да задоволяват нуждите и очакванията в максимална степен.

Качество и професионализъм

Ние предлагаме услуги, отговарящи на високи професионални стандарти за качество.

Обзор – 2009 година за МИЗЗО

Международният институт по здравеопазване и здравно осигуряване е независима неправителствена организация, чиято мисия е подобряване на управлението и функционирането на здравната система в България чрез събиране, анализиране и обмен на информация, знания и опит.

Осъществяването през 2009 г. на широк спектър от дейности, свързани с мисията и стратегическите цели на МИЗЗО в сферата на здравеопазването, социалното и здравното осигуряване до голяма степен се дължи на адекватната и гъвкава организационна структура на института, както и на изградените механизми за конструктивно взаимодействие с редица партньори и клиенти.

През 2009 г. продължи дейността на МИЗЗО по разработване и управление на международни проекти и програми. Успешно приключи работата по проект „Обучение за придобиване на ключови компетенции в областта на здравеопазването и здравното осигуряване”, финансиран по оперативна програма „Развитие на човешките ресурси” от Европейския социален фонд. Целта на проекта бе да се създаде и осъществи програма за обучение в областта на здравното осигуряване с цел повишаване на капацитета на най-голямата доброволна здравно-осигурителна каса в България „ДОМ-Здраве” АД. Проектът стартира през юли 2008 година и продължи 18 месеца, като приключи в края на декември 2009. В рамките на проекта бяха успешно обучени 147 служители на „ДОМ Здраве” АД.

В партньорство с още четири чуждестранни неправителствени организации, през 2009 г. МИЗЗО продължи работа по проект „Фармацевтична здравно-информационна система”, финансиран по Програма „Обществено здраве 2008-2013”. Към проекта като асоциирани партньори участват и още 15 организации от различни европейски страни. Проектът се предвижда да приключи април 2011 г. и цели да увеличи нивото на знания и информация по отношение на фармацевтичните политики и практики в Европейския съюз.

В началото на януари 2009 г. МИЗЗО стартира проект „Пристрастен към живота: международна информационна кампания за превенция и редукция на рисковете свързани с употребата на амфетамини” съвместно с „Фондация Инициатива за здраве” и още три чуждестранни партньорски организации от Франция, Унгария и Македония. Проектът е финансиран по програма „Превенция на наркотиците и информираност” от Генерална дирекция на ЕК „Правосъдие, свобода и сигурност”. Проектът се осъществява в рамките на 24 месеца и има за цел да подобри информираността по отношение на употребата на наркотици сред засегнатите групи, медицинския персонал и социалните работници, неправителствените организации, медиите, държавните и общинските институции, както и да намали и предотврати употребата на амфетамини, и свързаните с наркотиците вреди сред младото население в тези четири европейски държави.

През юли 2009 г. МИЗЗО започна работа по проект „Подобряване ефективността на съдебната система при решаване на дела свързани с лекарски грешки или небрежност и повишаване защитата на правата на пациентите”, финансиран по чл. 9, ал. 3 от Закона за държавния бюджет на Република България за 2009 г. Дейностите по проекта са за

деветмесечен период, като основната цел е подобряване ефективността на съдебната система, като коректив и защитник на правата на пациентите в случаите, когато те стават жертва на нежелани събития при получаване на здравни грижи.

Сред дейностите на МИЗЗО особено важно място заема поддръжката и обновяването на най-големия в България Интернет портал за здравна информация и новини www.zdrave.net, който е създаден, за да подпомага медицинските професионалисти, здравните мениджъри, администраторите, пациентите и гражданите, които търсят информация или консултации, свързани със здравеопазването, медицината и здравето осигуряване. В страницата на института посетителят може да намери здравни новини, коментари, мнения, анализи, статистика и всичко за МИЗЗО – философия, дейност, структура и екип. Чрез своите отделни рубрики zdrave.net предлага актуални мнения и коментари по важни въпроси от развитието на здравеопазването в страната и в чужбина. Нашите партньори и клиенти могат да разчитат на редица услуги, които са полезни както в процеса на вземане на стратегически решения, така и в ежедневието. За 2009 г. уникалните посещения на интернет портала www.zdrave.net са нараснали с 37 % (от 1 088 540 през 2008 г. до 1 491 300)

Месечният анализ на здравната тема в медиите е количествен и качествен анализ на основните публикации в областта на здравеопазването, както и на най-актуалните новини, коментари, интервюта и публицистични предавания в електронните медии. Той очертава основните обществени тенденции, мнения, схващания, позиции, изразени публично, като същевременно представлява и своеобразен рейтинг на печатните и електронните медии по отношение на степента на достоверност, интерес, гледна точка на отразяваните здравни материали. Той включва месечен анализ на здравната тема в печата, всекидневен електронен пресклипинг, нормативна база в здравеопазването и седмичен бриф за случващото се в здравния сектор на английски език, както и обобщение на по-важните акценти от здравните телевизионни предавания през седмицата.

“Здравната тема в медиите” е онлайн медиен мониторинг на всички публикации в централните и регионални ежедневници, националните седмичници, топ десетте радио–станции и телевизии в България. Цялата информация се предоставя през Интернет, категоризирана и обработена с оглед на максимално улеснен достъп и възможности за бързи справки. В архива се съдържат публикации в печатните медии от 1999 г., а от началото на 2003 г. са включени и материали от основните радиостанции, телевизии и Интернет-медии в България. Общият брой на материалите към момента е почти 600 000. Ежедневно в базата данни на МИЗЗО постъпват между 200 – 300 материала.

Месечният анализ на здравната тема в медиите е количествен и качествен анализ на основните публикации в областта на здравеопазването, както и на най-актуалните новини, коментари, интервюта и публицистични предавания в електронните медии. Той очертава основните обществени тенденции, мнения, схващания, позиции, изразени публично, като същевременно представлява и своеобразен рейтинг на печатните и електронните медии по отношение на степента на достоверност, интерес, гледна точка на отразяваните здравни материали.

През 2009 г. **здравно-информационният център** продължава да бъде оперативно действащо звено. Стабилният брой на запитвания, въпреки липсата на целенасочена

информационна кампания за популяризиране на услугите на центъра, доказва необходимостта от информационно звено и потвърдиха доверието към института.

ДЕЙНОСТИ НА ОТДЕЛ МЕЖДУНАРОДНИ ОТНОШЕНИЯ

През изминалата 2009 г. основните дейности на отдел „Международни отношения” бяха свързани с разработване и управление на международни проекти, изграждане на партньорски отношения и сътрудничество с различни организации, работещи в областта на здравеопазването.

През изминала година една от основните дейности на отдела бе съсредоточена в идентифицирането на проектни възможности и кандидатстването по проекти за предоставяне на консултантски услуги. МИЗЗО кандидатства по международни проекти, финансирани от Световна банка и Европейския съюз в България, както и в държавите от Западните Балкани, Централна и Източна Европа. В допълнение към това, Институтът подготви проектни предложения по някои програми на Европейската общност, както и по схемите за предоставяне на безвъзмездна помощ по Структурните фондове на ЕС в България.

ПРОЕКТ „ФАРМАЦЕВТИЧНА ЗДРАВНО-ИНФОРМАЦИОННА СИСТЕМА”

В консорциум с още четири чуждестранни неправителствени организации МИЗЗО продължава да работи по стартирания през април 2008 г. проект „*Фармацевтична здравно-информационна система*”, възложен от ЕАНС и Австрийското министерство на здравеопазването, семейството и младежта. Проектът се осъществява в рамките на 32 месеца и е насочен към увеличаване на нивото на знания и информираност по отношение на фармацевтичните политики и практики в Европейския съюз. Проекта ще се съсредоточи върху фармацевтичните практики в рамките на европейската здравна система, с цел да се определят стратегии за подобряване наличността и достъпността на лекарства. Специфична цел на проекта е да се проследи и оцени съвременната здравна информация и данни в сферата на лекарствата чрез един изчерпателен подход, включващ болничния и извънболничен сектор в целия ЕС, както и да оценят фармацевтичните здравно информационни индикатори от гледна точка на общественото здраве.

Специфични задачи на проекта са:

- общ език: да се създаде и промотира общ език, базиран на обща терминология
- методология: да се създаде методология като база за фармацевтични здравни индикатори
- актуализиране на специфичната за всяка страна информация: да се осигури съвременна информация и данни за лекарственото ценообразуването и реимбурсирането в ЕС.
- европейски здравно-фармацевтични индикатори: да се създадат фармацевтични индикатори от гледна точка на общественото здраве
- вътреболнично проучване: да се събере информация и данни за лекарствата във болничния сектор
- комуникация, размяна на информация и разпространение на информация: да се осигури вътрешна и външна комуникация

Работата на МИЗЗО по проекта е свързана с работен пакет „Мониторинг” и се състои в извършване на проучване на лекарствените политики по ценообразуване и стратегиите по реимбурсиране в страните членки на ЕС, което ще има като резултат индивидуални доклади за всяка една държава. Във връзка с това, започна работа по проучване на лекарствените политики по ценообразуване и стратегиите на реимбурсиране в страните членки на ЕС, което ще има като резултат актуални, сравними индивидуални профили за фармацевтичните политики при ценообразуването и реимбурсирането на лекарствата в болничния и извънболничния сектор за всяка една страна член на ЕС.

Целта е да се проследи и оцени съвременната здравна информация и данни в сферата на лекарствата чрез един изчерпателен подход, включващ болничния и извънболничен сектор в целия ЕС, както и да се определят специфични здравно информационни индикатори от гледна точка на общественото здраве. Този подробен анализ на различните фармацевтични практики в страните членки на ЕС ще доведе до следните резултати: създаване и промотиране на общ език и терминология в сферата на лекарствената политика, създаване на методология и база за фармацевтични здравни индикатори от гледна точка на общественото здраве, осигуряване на съвременна информация и данни за лекарственото ценообразуването и реимбурсирането в ЕС, събиране на информация и данни за реимбурсирането на лекарствата във болничния сектор и осигуряване вътрешна и външна комуникация, размяна и разпространение на информация между страните членки на ЕС.

ПРОЕКТ „ОБУЧЕНИЕ ЗА ПРИДОБИВАНЕ НА КЛЮЧОВИ КОМПЕТЕНЦИИ В ОБЛАСТТА НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО И ЗДРАВНОТО ОСИГУРЯВАНЕ”

В края на декември 2009 година успешно приключи стартирания през юли 2008 г. проект „Обучение за придобиване на ключови компетенции в областта на здравеопазването и здравното осигуряване”. Целта на проекта бе създаването и осъществяването на програма за обучение в областта на здравното осигуряване за повишаване на капацитета на най-голямата доброволна здравно-осигурителна каса в България „ДОМ-Здраве” АД. Проектът продължи 18 месеца и включваше един модул с дистанционно обучение, като и два присъствени модула. Основните дейности през 2009 година включваха:

Дистанционно обучение – интернет базирано обучение

Дистанционното обучение се осъществи в Интернет среда. Интерактивното взаимодействие между преподаватели и обучаеми се осигури от интегрирана образователна система за дистанционно обучение, която не се реализира в реално време, а участниците посещават системата според свободното си време. Всеки обучаем получи потребителско име и парола за достъп. Платформата съдържа административна база данни (справки за посещенията на всеки един от обучаемите, включващи брой влизания в системата отбелязани като брой посещения под името на всеки участник и брой четения на лекции online отбелязани като посещения в таблица с лекции за всеки курс; дата на регистрация), образователна база данни (програма, анотация, препоръчана литература, лекции и задачи към всеки от четиринадесетте курса), снимка и контакти на преподавателите към всеки модул. Периодично бяха изпращани от координатора анкетни карти за обратна връзка от обучаемите. Участниците получиха консултации от преподавателите относно въпроси по лекциите и упражненията към тях.

Изработване на финален тест и провеждане на заключителен модул (присъствен)

Всеки от преподавателите изпрати своите въпроси в три различни варианта за всяка група върху материала, застъпен в неговите лекции. Финалният тест беше изработен в три варианта за всяка група. Бяха селектирани и казуси за практическата част на изпита. За дати на провеждане на изпитите бяха избрани:

1/ Първа група- 11-12 септември 2009 г.

2/ Втора група- 19-20 септември 2009 г.

3/ Трета група- 27-28 септември 2009 г.

147 души се явиха на финалния изпит и успешно положиха и издържаха теста. Самите тестове и казусите към тях бяха допълнително прегледани и оценени от комисия, съставена от преподаватели по проекта.

Изработване на сертификати и церемония по връчването

Оформиха се съдържанието на сертификатите и се възложи отпечатването им. Подготвиха се регистър на издадените сертификати и приемно-предавателни протоколи. Церемонията по връчване на сертификатите за успешно преминалите обучението се състоя в хотел „Бест Уестърн Сити“ на 18-ти декември, гр. София. На церемонията присъстваха обучаемите от град София, преподаватели и журналисти. Събитието беше отразено от Информационна Агенция “Фокус” и специализираният портал за здравна информация Zdrave.net. Сертификатите на участниците от провинцията бяха изпратени по куриер. Една по-малка част от тях предпочете да дойде и да си ги вземе собственоръчно в офиса на МИЗЗО-БГ.

ПРОЕКТ „ПРИСТРАСТЕН КЪМ ЖИВОТА: МЕЖДУНАРОДНА ИНФОРМАЦИОННА КАМПАНИЯ ЗА ПРЕВЕНЦИЯ И РЕДУКЦИЯ НА РИСКОВЕТЕ СВЪРЗАНИ С УПОТРЕБАТА НА АМФЕТАМИНИ”

През януари 2009 година МИЗЗО стартира заедно с „Фондация Инициатива за здраве” и с още 3 чуждестранни партньорски организации от Франция, Унгария и Македония проект „*Пристрастен към живота: международна информационна кампания за превенция и редукция на рисковете свързани с употребата на амфетамини*”. Проектът ще се осъществява в продължение на 24 месеца и има за цел да подобри информираността по отношение на употребата на наркотици сред засегнатите групи, медицинския персонал и социалните работници, неправителствените организации, медиите, държавните и общински институции, както и да намали и предотврати употребата на амфетамини, зависимостта и свързаните с наркотиците вреди сред младото население в тези четири европейски държави. МИЗЗО предостави екип от старши PR експерт, експерт-връзки с медиите, координатор проект, администратор на уеб портал, графичен дизайнер и счетоводител. В рамките на проекта през 2009 година бяха извършени следните **дейности**:

Първоначална среща на партньорските организации

Срещата се състоя в София през месец февруари, като на нея бяха уточнени задачите и отговорностите по проекта на участващите партньори и беше актуализирана работна програма за първата година на проекта.

Сформиране на работни групи

Сформирани бяха работни групи във всяка от участващите държави, които се състоят от експерти в областта на употребата на наркотици и медийни експерти. Впоследствие така сформираните групи се заеха с разработването на заложените информационни материали по проекта.

Разработване на материали и международен уеб портал за превенция употребата на амфетамини

- Всяка организация изготви следните материали:
- Профили на всяка държава по отношение на употребата на амфетамини (за България изработени от експерти на МИЗЗО)
- Информационни материали относно на рисковете и вредите, произтичащи от употребата на амфетамини (за България изработени от експерти на Фондация „Инициатива за здраве”)
- Медия китове относно рисковете и вредите свързани с употребата на амфетамини, предназначени за медиите на всяка от държавите (за България изработени от МИЗЗО)
- Контактни списъци за всяка държава, съдържащи контактите на експерти в сферата на наркотиците и в сферата на медиите (за България изработени от МИЗЗО)

Създаден беше специализиран 5-езичен уеб портал (www.addicted2life.eu) с ресурси и материали относно рисковете и вредите свързани с употребата на амфетамини, който е достъпен на английски език и на родните езици на четирите държави участващи в проекта (български, унгарски, френски и македонски). Ресурсите на сайта са насочени към няколко целеви групи – млади хора, специалисти от организации работещи с употребяващи наркотици, социални и здравни журналисти. Съдържанието ще включва следните раздели: информация за вредите и рисковете от употреба на амфетамини, информация за партньорските организации, информация за кампанията, секция за сваляне на материали, секция за новини, секция за медийния кит, секция за медийния конкурс. Поддържането и администрирането на уеб-портала се осъществява изцяло от МИЗЗО.

Междинна среща на партньорите

Проведе се в края на месец октомври в София. На срещата бяха финализирани изработените информационни материали. Представен беше графичния дизайн и структурата на уеб-портала. Наред с това беше обсъдена концепцията за предстоящия тренинг за журналисти, както и относно стартирането, организирането и рекламирането на предстоящия медиен конкурс по проекта. Прие се актуализирания план за действие за втората година от проекта.

Медиен мониторинг за всяка една държава

В периода 15 ноември – 15 декември беше проведен едномесечен медиен мониторинг относно публикации в медиите на тема наркотици и амфетамини. В резултат на проведения мониторинг бяха изготвени 4 медийни анализи и доклади за всяка от обхванатите страни (България, Македония, Унгария и Франция). Доклада за България беше изготвен от експертите на МИЗЗО-БГ. Всички доклади са публикувани на уебсайта на проекта (www.addicted2life.eu).

ПРОЕКТ „ПОДОБРЯВАНЕ ЕФЕКТИВНОСТТА НА СЪДЕБНАТА СИСТЕМА ПРИ РЕШАВАНЕ НА ДЕЛА СВЪРЗАНИ С ЛЕКАРСКИ ГРЕШКИ ИЛИ НЕБРЕЖНОСТ И ПОВИШАВАНЕ ЗАЩИТАТА НА ПРАВАТА НА ПАЦИЕНТИТЕ”

В началото на месец юли 2009 година МИЗЗО стартира работа по проект „Подобряване ефективността на съдебната система при решаване на дела свързани с лекарски грешки или небрежност и повишаване защитата на правата на пациентите”. Проектът е финансиран по чл. 9, ал. 3 от Закона за държавния бюджет на Република България за 2009 г. и продължава до март 2010 година, като е с обща продължителност 9 месеца. Основната цел на проекта е подобряване ефективността на съдебната система, като коректив и защитник на правата на пациентите в случаите, когато те стават жертва на нежелани събития при получаване на здравни грижи. Специфичните цели на проекта са:

- Идентифициране на основните проблеми в съдебните процеси свързани с лекарски грешки и лекарска небрежност и бариерите пред пациентите за търсене и получаване на обезщетения при претърпени имуществени (физическа травма) и неимуществени вреди (болка, стрес, страдание) в резултат действия или бездействие на лекуващия лекар
- Подобряване на ефективността на работа на съдебната система при осигуряване адекватна защитата на и реалното упражняване на правата на пациентите,
- Овластяване на пациентите и пациентските организации, за да могат ефективно да търсят правата си по съдебен път

Проектът се фокусира върху три основни дейности. Основната логика на предложените дейности е да се стартира със събиране и анализ на актуална информация, която да хвърли светлина върху всички важни аспекти на проблема. В момента в България липсва статистика или други данни по отношение на проблема със случаите с лекарски грешки, както и анализи по отношение основните проблеми при установяването и доказването им в съдебната зала. Затова очертаването на стъпки за преодоляването на този проблем, неминуемо предполага внимателното му проучване преди това. Въз основа на така събраната информация в проекта се предлагат и конкретни стъпки в посока поставянето на основите на диалог между всички заинтересовани страни (медицински специалисти, пациенти и представители на съдебната власт) за преодоляване на съществуващите проблеми.

През шестте месеца на 2009 година беше реализирана основно дейността, свързана с провеждането на проучване и подготвяне на доклад по проблема. Първоначално беше сформирани на изследователския екип, в който бяха включени социолог, експерт юрист (препоръчан от Съюза на съдиите в България), здравен експерт (препоръчан от Български лекарски съюз). Екипът съвместно разработи дизайн и методология на изследването. Въз основа на това беше поръчано и проведено експресно социологическо национално-представително проучване сред 1200 души относно лекарските грешки. Паралелно с това стартира провеждане на теренно проучване с дълбочинни интервюта сред представители на съдебната власт, вещи лица, медицински специалисти и представители на пациентските организации. Направени бяха дълбочинни интервюта с 36 представители съдебни и здравни институции. Получените данни бяха подложени на количествен и качествен анализ на от социолога. Юридическият експерт изготви анализ на юридическата практика в България, а здравния експерт - анализ на институционалния контекст, политики, стандарти и

процедури за осигуряване безопасност на пациента в България. Допълнително при подготовянето на анализа беше поканен един от известните адвокати от Цетъра за защита правата в здравеопазването, който да представи конкретни примери от неговата практика.

ДЕЙНОСТИ НА ОТДЕЛ ПУБЛИЧНИ КОМУНИКАЦИИ

Поддържане на интернет портала www.zdrave.net

През 2009 г. в информационната част на портала Zdrave.net са публикувани над 3000 информационни материала – новини, интервюта, коментари и анализи, осигурени от репортерите на сайта, както и от прессъобщения и бюлетини на държавните, обществени и частни институции, работещи в сферата на здравеопазването. Водени от обществен интерес, през годината Zdrave.net се ангажира с отразяването и популяризирането под формата на медийно партньорство на четири обществено значими кампании и прояви:

1. 43-то медицинско изложение БУЛМЕДИКА/БУЛДЕНТАЛ, което се проведе на 12-15 май 2009 в „Интер Експо Център – София”
2. Кампания за насърчаване на кръводаряването на Националния център по трансфузионна хематология, по повод Световния ден на доброволния кръводарител 14 юни. Кампанията беше проведена в периода 1 – 14 юни 2009 г.
3. Национална кампания за насърчаване на ваксинацията срещу хепатит А и Б под надслов „Хепатитът е опасен. Ваксинирай се!”. Кампанията бе иницирана от Националното сдружение за борба с хепатита „Хепасист” и се проведе в периода 20 октомври – 20 декември 2009 г.
4. Национална информационна кампания „Да разберем заедно повече за фармацията” на Българския фармацевтичен съюз. Официален старт на кампанията е обявен на 21 ноември 2009 г., а целта ѝ е както да разясни функцията на фармацевтите като съветници на пациентите, така и да събере чрез анкета мнения за терминологични затруднения в общуването между пациенти и фармацевти

През юни 2009 г., с цел читателите на Zdrave.net да бъдат максимално информирани в навечерието на парламентарните избори, беше организирана инициативата „Твоят глас за здраве 2009”. На специално създаден за целта подсайт беше предоставено място на водещите политически сили да представят намеренията си в сферата на здравеопазването, а на читателите – да коментират и обменят впечатления и идеи. Шест политически партии предоставиха програмите си за развитие на здравеопазването, а представители на ГЕРБ (д-р Лъчезар Иванов) и на ДПС (д-р Матей Матеев) се включиха в онлайн-дискусия с читатели на сайта.

С 37% - до 22 хиляди – се покачи за една година броят на уникалните посетители на сайта Zdrave.net. Информацията се потребява основно от заети в сферата на здравеопазването, а читателите активно се включват в дискусиите във форума на сайта по актуални теми в медицината и здравната политика у нас.

През 2009 г. Zdrave.net подписа Етичния кодекс на българските медии, което гарантира спазването на професионалните стандарти в работата ни.

Мониторинг и прес-клипинг на материалите на здравна тема в медиите

Базата данни се попълва всекидневно с информацията от националните всекидневници, водещите регионални издания, онлайн-медии и агенции, новини от

радио и тв-ефира. Медийният мониторинг е ценен помощник във всекидневната работа на институции, обществени организации и частни компании, работещи в сферата на здравеопазването. Услугата е активна 24 часа в денонощието. През 2009 г. в базата данни са постъпили 89 983 материала на здравна тема от медиите. За улеснение на потребителите извън България се изготвя и седмично резюме с основното от материалите на здравна тема на английски език.

Изготвяне на Медиен анализ

През 2009 г. са изготвени и публикувани 12 медийни анализа, които проследяват месечното отразяване на здравните теми в медиите. Анализът представлява количествен и съдържателен анализ на материалите, публикувани и излъчени в наблюдаваните печатни и електронни медии.

Дейност на здравно-информационния център на МИЗЗО за 2009 г.

Здравно-информационният център продължава дейността си като оперативно звено, предоставящо актуална информация на потребителите на здравни услуги през цялата 2009 г. Запитвания бяха подавани както от територията на страната, така и от български граждани, живеещи в чужбина и граждани на други страни, търсещи актуална информация за здравеопазването в България. Информационният център продължи и разшири дейността си по направления, свързани с:

- Поддържане на рубриката “Права на пациенти” в здравния портал www.zdrave.net
- Разшири консултациите в посока права на потребители в здравеопазването;
- Консултации, свързани с правата на граждани в качеството им на пациенти при ползване на медицински услуги в страните от Европейския съюз;
- Информация за общите права на пациентите като граждани на страна – членка на ЕС;
- Издаване и действие на ЕЗОК при необходимост от медицинска помощ в страни от ЕС;
- Поддържане и обогатяване на постоянно действащия щанд за представяне на продуктите на Института;
- Предоставяне на информация на дипломанти при разработка на курсови и дипломни работи;
- Участие във форуми, организирани от института с представяне на продуктите и дейностите му. Информацията и консултациите продължиха да се осъществяват чрез прием в информационния център, отворен телефон и отговор на поставени запитвания на e-mail адреса на МИЗЗО.
- Участие във форуми на правителствени и неправителствени организации, свързани със защита правата на пациентите.

Информационната дейност беше свързана с въпроси относно:

- Лечение в заведения за болнична помощ;
- Избор на общопрактикуващ лекар;
- Смяна на общопрактикуващ лекар;
- Доброволно здравно осигуряване;
- Ползване на медицинска помощ в страни-членки на ЕС след 01.01.2007 г.;
- Издаване на ЕЗОК.

Консултации по повод възникнали проблеми на потребители в здравеопазването относно:

- Некоректно отношение на лекари по повод здравен проблем с насока как да се подаде оплакване;

- Отказ за издаване на направления за специализирана медицинска със съвет до кого и как да се отправи жалба;
- Какъв специалист е подходящ при конкретни заболявания с обяснение на пътя на пациента;
- Къде да отправят жалбите си по конкретен повод.

Здравно-информационният център продължава да осигурява про боно консултации на потребители в здравеопазването, като осъществява комуникацията основно чрез електронна поща. За 2009 г. са получени 14 запитвания по електронна поща от потребители в здравеопазването, свързани с правата им като пациенти, на които е отговорено своевременно.