



Европейски съюз

ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА  
„РАЗВИТИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ“ 2007-2013



Европейски социален фонд

МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА  
Схема BG051PO001-4.3.04 „Развитие на електронни форми  
на дистанционно обучение в системата на висшето образование“

# **МЕДИЦИНСКИ УНИВЕРСИТЕТ – ПЛЕВЕН** **ЦЕНТЪР ЗА ДИСТАНЦИОННО ОБУЧЕНИЕ**

**ТОНИ БЕКОВ**

## **ОСНОВИ НА УПРАВЛЕНИЕТО В ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**

**ВТОРО ИЗДАНИЕ**

**ПЛЕВЕН  
2013**

*Здравният мениджмънт се утвърди като самостоятелна наука през последните години под увеличаващия се обществен и политически натиск за разумни и перспективни решения на непрекъснато усложняващите се проблеми на здравеопазването и здравните системи в целия свят.*

*Здравният мениджмънт като целенасочен процес, свързан с контрола, управлението и регулирането на здравната система в рамките на определена социална среда и взаимоотношенията ѝ с другите сфери на социалния живот, има решаващо значение за реализацията на съвременната здравна политика и реформи в глобален план, както и за реформирането на здравната система в България.*

*В настоящето учебно пособие е проследено историческото развитие на мениджмънта като теория и специфичните му приложения с инструментите на съвременния здравен мениджмънт. Подробно са дискутирани въпросите на здравната политика и здравната реформа, управлението на човешките и времеви ресурси, управлението на качеството, и комуникацията между лекари и пациенти и други основни фактори, влияещи върху развитието на здравеопазването в България.*

*От автора*

Всички права запазени, също и тези за фотомеханични копия и размножаване на електронни медии. Нито една част от тази книга, текст, фигури или схеми не могат да бъдат размножавани или предавани под никаква форма или начин без писменото разрешение на автора на това издание.

© Тони Веков автор, 2013

© Издателски център МУ – Плевен, 2013

© Печатница „ЕА“ АД – Плевен

ISBN 978–954–756–126–7

# СЪДЪРЖАНИЕ

## *Глава 1. РАЗВИТИЕ И СЪЩНОСТ НА НАУКАТА ЗА УПРАВЛЕНИЕТО*

1. Теория на мениджмънта – видове концепции..... 5
2. Мениджърски подходи и организационна структура.... 13
3. Управленски процес в здравеопазването – цели,  
етапи и функции..... 17
4. Особенности на здравния мениджмънт ..... 24

## *Глава 2. ЗДРАВНИЯТ МЕНИДЖМЪНТ – ОСНОВЕН ФАКТОР ЗА РЕАЛИЗАЦИЯ НА ЗДРАВНАТА ПОЛИТИКА*

1. Здравният мениджмънт като управленски процес ..... 32
2. Здравна политика и стратегия. Типове здравна по-  
литика и здравни системи ..... 34
3. Принципи и цели на европейската здравна политика ... 39
4. Стратегия и приоритети на здравната политика в  
България..... 50
5. Участници в българската здравна политика ..... 57

## *Глава 3. УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ*

1. Основни етапи на процеса на управление на чо-  
вешките ресурси ..... 63
2. Управление на комуникацията в колектива ..... 67
3. Управление и лидерство – стилове, функции и  
мотивация..... 74
4. Екипна организация на дейността в здравеопаз-  
ването..... 78
5. Ключови дейности в мениджмънта на човешките ре-  
сурси ..... 81

#### *Глава 4.* **УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО В ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**

1. Основни понятия и подходи, свързани с качеството в здравеопазването .....	89
2. Критерии за качество на здравните услуги .....	95
3. Методи за оценка на качеството .....	100
4. Фактори за повишаване на качеството .....	110
5. Концепции за управление на качеството .....	112

#### *Глава 5.* **УПРАВЛЕНИЕ НА КОМУНИКАЦИИТЕ И ОБЩЕСТВЕНОТО МНЕНИЕ**

1. Теоретични основи на комуникационния процес .....	120
2. Комуникацията с медиите – важен фактор за изграждане на имиджа на здравната организация .....	125
3. Връзките с обществеността като инструмент за повишаване на продажбите на здравни услуги .....	127
4. Изследвания на двустранния комуникационен процес между лекари и пациенти .....	130

#### *Глава 6.* **УПРАВЛЕНИЕ НА ВРЕМЕТО**

1. Теоретични основи на управлението на времето .....	134
2. Одит и оптимизация на времето .....	137
3. План за управление на времето .....	141
4. Мениджърски въпроси за управление на времето .....	145

#### *Глава 7.* **ПРИЛОЖЕНИЕ НА ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ В МЕНИДЖЪРСКИЯ ПРОЦЕС В ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**

1. Управление и информационни технологии .....	148
2. Електронни медицински досиета .....	154
3. Електронна здравна инфраструктура .....	157
4. Информационните системи като необходимост за ефективно управление на здравните заведения .....	160

<b>БИБЛИОГРАФИЯ</b> .....	168
---------------------------	-----