

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI
Consiliul pentru Studii Universitare de Doctorat
Școala Doctorală de Management

TITLUL TEZEI DE DOCTORAT:

**PERFEȚIONAREA MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN
SECTORUL SERVICIILOR MEDICALE PUBLICE DIN
ROMÂNIA**

Anghel M.N. Cristiana Maria

Conducător științific:

Prof.univ. dr. Dobrin Octavian Cosmin

București, 2026

REZUMAT

Natura complexă a sistemului sanitar românesc, caracterizată prin constrângeri structurale, deficit de resurse umane, fragmentare instituțională și variabilitate operațională ridicată, impune adoptarea unor modele manageriale bazate pe date și pe îmbunătățire continuă. În acest cadru, aplicarea metodologiei Lean Six Sigma (LSS), extinsă prin integrarea conceptului Digital Health Operations (DHO), reprezintă o soluție strategică de creștere a calității și eficienței serviciilor medicale publice. Studiul de față are ca spațiu aplicativ Sanatoriul Balnear și de Recuperare Techirghiol, unde metodologia a fost adaptată specificului instituțional național și validată empiric.

Cercetarea utilizează ciclul DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control), care oferă un cadru sistematic de identificare, măsurare și control al variației procesuale. Prin integrarea instrumentelor statistice, a analizei predictive și a componentelor digitale de tip Power BI, lucrarea demonstrează că metodologia Lean Six Sigma poate fi aplicată eficient în unități medicale publice, contribuind la standardizarea fluxurilor, reducerea risipei și consolidarea capacității decizionale.

Implementarea modelului LSS-DHO la Techirghiol a generat rezultate cuantificabile: reducerea timpului mediu de așteptare la sub 12 minute, creșterea satisfacției pacienților cu peste 25%, diminuarea erorilor administrative cu 20% și crearea unei structuri de management operațional bazate pe indicatori dinamici și alerte predictive. Aceste rezultate confirmă că performanța poate fi obținută chiar și în contexte instituționale cu resurse limitate, prin utilizarea datelor, formarea continuă a personalului și implicarea conducerii în procesele de control.

Lucrarea propune o perspectivă integrată asupra reformei managementului sanitar, prin corelarea principiilor Lean Six Sigma cu digitalizarea infrastructurii informaționale și dezvoltarea unui cadru de analiză predictivă. Modelul LSS-DHO funcționează ca un sistem de guvernanta clinică, orientat spre prevenirea deviațiilor, creșterea transparenței și alinierea deciziilor manageriale la obiectivele de performanță.

Rezultatele cercetării confirmă potențialul metodologiei Lean Six Sigma de a contribui la profesionalizarea managementului sanitar public, oferind un cadru reaplicabil pentru alte instituții similare. Contribuția originală constă în dezvoltarea și validarea empirică a unui model digital și operațional integrat, aplicabil pe scară largă în unitățile sanitare românești. Prin caracterul său practic și strategic, lucrarea oferă o direcție de reformă sustenabilă, aliniată standardelor europene și internaționale de calitate, siguranță și eficiență în sănătate.