**ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE**

**DIN BUCUREȘTI**

**ȘCOALA DOCTORALĂ DE MARKETING**

**TEZĂ DE DOCTORAT**

**MANAGEMENT – MARKETINGUL RELAȚIILOR CU CLIENȚII ȘI PARTENERII ÎN SERVICII DE SĂNĂTATE**

**REZUMAT**

**Conducător științific:**

**Prof. Dr. Valerică Olteanu**

**Student Doctorand:**

**Adrian Mociu**

**București**

**2024**

Cuprins

[**INTRODUCERE** 6](#_Toc161615294)

[**CAPITOLUL1. SISTEMUL NAȚIONAL DE SĂNĂTATE – CADRU SPECIFIC DE DERULARE A PROCESELOR ȘI RELAȚIILOR DE MANAGEMENT – MARKETING ÎN SECTORUL SERVICIILOR SANITARE**](#_Toc161615295) 8

[1.1 Definirea sănătății și a sistemului național de sănătate 8](#_Toc161615298)

[1.2 Componentele sistemului național de sănătate 12](#_Toc161615300)

[1.3 Tipologia relațiilor procesuale specifice sistemului național de sănătate 20](#_Toc161615305)

[1.4 Prestatorii (furnizorii) de servicii de sănătate – componenta centrală a sistemului](#_Toc161615307)

[național de sănătate..................................................................................................................23](#_Toc161615307)

[**CAPITOLUL 2. CONȚINUTUL ȘI NATURA RELAȚIILOR PROCESUAL-TERAPEUTICE ÎN SECTORUL SANITAR** 32](#_Toc161615313)

[2.1 Factorii formativi specifici ai relațiilor procesual – terapeutice 32](#_Toc161615315)

[2.2 Tipologia relațiilor de marketing în sănătate 42](#_Toc161615321)

[**CAPITOLUL 3. CERCETĂRI DE MARKETING PRIVIND CONȚINUTUL ȘI COMPLEXITATEA RELAȚIILOR PRESTATOR – CLIENT (PACIENT) ÎN SECTORUL SERVICIILOR DE SĂNĂTATE** 53](#_Toc161615324)

[3.1 Cercetare calitativă privind evaluarea cadrului de desfășurare și complexității](#_Toc161615325)

[relațiilor prestator-client (pacient) în sectorul serviciilor de sănătate 53](#_Toc161615325)

[3.2 Cercetare de marketing complexă privind cadrul de desfășurare, amploarea](#_Toc161615332)

[și complexitatea relațiilor prestator – client în sectorul serviciilor de sănătate 62](#_Toc161615332)

[**CAPITOLUL 4. CERCETAREA COMPORTAMENTULUI RELAȚIONAL AL POPULAȚIEI MANIFESTAT ÎN PERIOADA STĂRII DE ALERTĂ PANDEMICĂ FAȚĂ DE MĂSURILE DE SĂNĂTATE PUBLICĂ DISPUSE DE AUTORITĂȚI PENTRU LIMITAREA RĂSPÂNDIRII CORONAVIRUSULUI/COVID-19** 97](#_Toc161615338)

[4.1 Considerații teoretice și metodologice privind problematica cercetării 97](#_Toc161615339)

[4.2 Proiectarea cercetării și recoltarea informațiilor privind comportamentul relațional al](#_Toc161615341)

[populației în perioada pandemică 98](#_Toc161615341)

[**CAPITOLUL 5. CONTRIBUȚII ȘTIINȚIFICE, ORIENTĂRI STRATEGICE ȘI TACTICE PRIVIND SISTEMUL RELAȚIILOR COMPLEXE DIN SISTEMUL NAȚIONAL DE SĂNĂTAT**E 127](#_Toc161615346)

[5.1. Orientări strategice și tactice în management – marketingul](#_Toc161615347)

[relațiilor din cadrul sistemului național de sănătate 127](#_Toc161615347)

[5.2. Contribuții științifice la definirea și dezvoltarea unor concepte teoretice](#_Toc161615352)

[din domeniul specializat al managementului- marketingului relațiilor](#_Toc161615352)

[în sistemul de sănătate 134](#_Toc161615352)

[5.3. Contribuții specifice privind clarificarea, adaptarea și îmbogățirea unor](#_Toc161615357)

[instrumente de marketing strategic al relațiilor 136](#_Toc161615357)

[5.4 Instrumente de marketing strategic al relațiilor în sistemul de sănătate 137](#_Toc161615360)

[**CONCLUZII** 139](#_Toc161615362)

[**LISTA FIGURILOR, TABELELOR ȘI ANEXELOR** 145](#_Toc161615363)

[**ANEXE** 148](#_Toc161615364)

[**BIBLIOGRAFIE** 162](#_Toc161615365)

**REZUMAT**

Această lucrare și-a propus să aducă la lumină o imagine detaliată și cuprinzătoare a sistemului de sănătate din România, cu toate provocările și deficiențele sale semnificative. Scopul principal a fost să ofere o analiză critică și obiectivă a situației actuale a sistemului de sănătate, evidențiind problemele majore, precum lipsa personalului medical, a medicamentelor și a echipamentelor necesare, dar și dificultățile legate de relațiile delicate dintre personalul medical și pacienți.

Prin intermediul cercetării efectuate, lucrarea a avut ca obiectiv oferirea unei înțelegeri profunde a perspectivelor diferitelor grupuri de populație cu privire la sistemul de sănătate și analizarea influenței factorilor socio-demografici asupra acestor percepții. Astfel, lucrarea a evidențiat impactul vârstei, nivelului de educație și mediului de rezidență asupra opiniilor și comportamentului pacienților în situații medicale complexe.

Pe lângă aspectele legate de sistemul de sănătate, cercetarea a avut ca scop să aducă în prim-plan comportamentul relațional al populației în contextul pandemiei COVID-19 și să identifice atitudinile față de măsurile și restricțiile adoptate de către autorități în această perioadă.

Printre principalele constatări ale cercetării se numără amânarea vizitelor la medic de către mulți pacienți până în stadii avansate ale bolilor, evidențiind astfel necesitatea unei mai bune educații medicale și a promovării prevenției în sănătate. Comunicarea deschisă dintre medici și pacienți reprezintă un element critic pentru a asigura un proces de vindecare empatic și eficient.

Cercetarea a demonstrat, de asemenea, importanța factorilor socio-demografici asupra percepțiilor și comportamentului pacienților în relația cu medicii și sistemul de sănătate. Vârsta, domiciliul și nivelul de educație au o influență semnificativă asupra opiniilor și preferințelor pacienților în situații medicale complexe.

În contextul pandemiei COVID-19, comportamentul relațional al populației a fost analizat, evidențiind atitudinile față de măsurile și restricțiile adoptate de către autorități.

În ansamblu, această cercetare reprezintă o contribuție semnificativă la înțelegerea sistemului de sănătate din România și a relațiilor medic-pacient.

**Cuvinte cheie: management – marketingul relațiilor, sistem de sănătate, relații procesual – terapeutice, relații prestator – client, comportament relațional;**