

REZUMAT

Prezenta teză evidențiază, pe baza unei cercetări empirice proprii, faptul că transformarea digitală are un impact diferențiat și condiționat asupra managementului în sectorul serviciilor de sănătate, influențând pozitiv în special eficiența operațională, percepția asupra calității serviciilor, satisfacția pacienților și colaborarea profesională. Rezultatele originale au fost obținute prin aplicarea a două chestionare cantitative, adresate profesioniștilor din sănătate și pacienților. Datele au arătat că profesioniștii din sănătate percep tehnologiile digitale, în special sistemele electronice de evidență a sănătății, telemedicina și aplicațiile mobile, ca factori relevanți pentru creșterea calității serviciilor, reducerea timpilor de acces la informații, îmbunătățirea colaborării interdisciplinare și optimizarea activităților curente. Totodată, pacienții asociază digitalizarea în principal cu acces mai rapid la servicii, economisirea timpului, reducerea birocrăției și creșterea satisfacției față de interacțiunea cu sistemul medical, însă efectele asupra comunicării cu medicii și asupra accesului echitabil nu sunt confirmate în mod consistent.

Cercetarea a evidențiat însă și limite importante ale procesului de transformare digitală. Principalele bariere identificate sunt infrastructura tehnologică insuficient dezvoltată, resursele financiare limitate, lipsa interoperabilității, nevoia ridicată de formare digitală a personalului și preocupările privind securitatea și confidențialitatea datelor. Rezultatele arată că beneficiile digitalizării nu sunt distribuite uniform, fiind influențate de tipul instituției, contextul organizațional și caracteristicile utilizatorilor, în special nivelul de alfabetizare digitală și vârsta pacienților.

Concluzia principală a tezei este că transformarea digitală produce efecte favorabile asupra managementului în sectorul serviciilor de sănătate numai atunci când este susținută de infrastructură adecvată, leadership, formare profesională, integrare funcțională a sistemelor și orientare reală către nevoile actuale ale pacientului. În absența acestor condiții, digitalizarea riscă să rămână fragmentată și să genereze mai degrabă informatizare parțială decât modernizare organizațională profundă.

ABSTRACT

This doctoral thesis demonstrates, based on original empirical research, that digital transformation has a differentiated and conditional impact on healthcare management, positively influencing operational efficiency, the perceived quality of services, patient satisfaction, and professional collaboration. The original findings were obtained through the application of two quantitative questionnaires addressed to healthcare professionals and patients. The data showed that healthcare professionals perceive digital technologies, especially electronic health records, telemedicine, and mobile health applications, as relevant factors for improving service quality, reducing the time needed to access information, enhancing interdisciplinary collaboration, and optimizing daily activities. At the same time, patients mainly associate digitalization with faster access to services, time savings, reduced bureaucracy, and increased satisfaction with their interaction with the healthcare system, however, its effects on doctor–patient communication and equitable access are not consistently supported by the empirical results.

The research also highlighted important limitations of the digital transformation process. The main barriers identified were insufficient technological infrastructure, limited financial resources, lack of interoperability, the high need for digital training among staff, and concerns regarding data security and confidentiality. The findings show that the benefits of digitalization are not distributed uniformly, being influenced by the type of institution, the organizational context, and users' characteristics, especially patients' level of digital literacy and age.

The main conclusion of the thesis is that digital transformation produces favorable effects on management in the health services sector only when it is supported by adequate infrastructure, leadership, professional training, functional integration of systems, and a genuine orientation toward patients' needs. In the absence of these conditions, digitalization risks remaining fragmented and generating partial informatization rather than profound organizational modernization.