الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات الصحية و مستهلكيها. تمثل الخدمات الصحية المقدمة للإنسانية بشكل عام، نوعيتها ومكان وزمان تواجدها بشكل خاص متغيرات رئيسية في معادلة التنمية البشرية، طالما أنها تتطلع إلى مستويات أداء ذات كفاءة وفعالية عالية خاصة عندما تتعلق المسألة بأهم وأعلى ما تمتلكه البشرية و هو الحق في التمتع بصحة جيدة . تتلخص الرغبة المشروعة للبشرية في حصولها على الخدمات الصحية في كل مكان وفي اي زمان وبجودة عالية، وفي الكثير من الاحيان تكون الخدمة المتميزة هي من يشبع حاجات أو توقعات المستفيدين منها، المبحث الأول: مفهوم الخدمات عامة والخدمات الصحية خاصة. لذلك يمكن اراد العديد من التعاريف للخدمة، المطلب الأول: مفهوم الخدمات. تنفرد الخدمة بتعريف و خصائص تميزها عن السلعة باعتبارهما محلا كل العلاقات التعاقدية. الفرع الأول: تعريف الخدمات. عرفت الخدمة على انها اي فعل او اداء يمكن ان يحققه طرف ما الى طرف اخر ويكون جوهره غير ملموس، وان انتاجه قد يكون مرتبطا بإنتاج مادي او قد لا يكون. بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة او خدمة اخرى. يمكن ان يشمل هذا التعريف كل من الخدمات المهنية مثل المحاماة والمحاسبة والخدمات المالية مثل البنوك والنقل والاسكان والنظافة والخدمات التعليمية وكذلك الخدمات الصحية. الفرع الثاني: خصائص الخدمات. تأسيسا على هذه التعاريف يمكن تحديد الخصائص الأساسية للخدمات عامة، حيث تتميز الخدمات بشكل عام بمجموعة من الخصائص منها: 1. خاصية اللاملموسية: لا يستطيع المستفيد من الخدمة استخدام حواسه لإدراكها قبل شرائها، 2. خاصية التلازمية: حيث يصبح مقدمها جزءا من الخدمة نفسها، لا يمكن فصله عنها، 3. خاصية التباين: الخدمات وجودتها وطريقة تقديمها وكمية تقديمها وحتى كيفية ذلك يعود الى العوامل المؤثرة في انتاجيته، من خلال ادراج الالية وتخفيض دور الاشخاص في هذه الخدمة، كما تحاول ان تعذر عليها ذلك (تخفيض دور الاشخاص في هذه الخدمة) ان تقدم تدريبات تكوينية لموظفيها وعمالها، ليتسنى لهم اولا، تقديم خدمات متماثلة قدر الإمكان، ثانيا للتقليل من التأثير البشري والبيئي على جودة الخدمة، حيث و رغم صعوبة الأمر تسعى المؤسسات الخدماتية الصحية مثلا الى ان تكون خدماتها متماثلة قدر الإمكان و غير متباينة لا تتأثر فيها جودتها بالطابع البشري الانساني ومزاجه وحالته النفسية والمعنوية. 4. خاصية عدم التملك لا يتسنى للمستفيد من الخدمة ان يتمتع بحق امتلاكها عند الحصول عليها مقابل ما يدفعه من ثمن للخدمة،