

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 وأغلى 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 العامة والخدمات الصحية خاصة. لذلك يمكن اراد العديد من التعريف للخدمة، المطلب الأول: مفهوم الخدمات. تنفرد الخدمة بتعريف و خصائص تميزها عن السلعة باعتبارهما محلان كل العلاقات التعاقدية. الفرع الأول: تعريف الخدمات. عرفت الخدمة على انها اي فعل او اداء يمكن ان يتحقق طرف ما الى طرف اخر ويكون جوهره غير ملموس، وان انتاجه قد يكون مرتبطة 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 التعريف يمكن تحديد الخصائص الأساسية للخدمات العامة، 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 التباهي: الخدمات وجودتها وطريقة تقديمها وكمية تقديمها وحتى كيفية ذلك يعود الى العوامل المؤثرة في انتاجيته، من خلال ادراج الالية وتخفيف دور الاشخاص في هذه الخدمة، كما تحاول ان تغدر 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 الخدمية الصحية مثلا الى ان تكون خدماتها متماثلة قدر الإمكان و غير متباعدة لا تتأثر فيها جودتها بالطابع البشري الانساني ومزاجه وحالته النفسية والمعنوية. 4. خاصية عدم التملك لا يتسعى للمستفيد من الخدمة ان يتمتع بحق امتلاكها عند الحصول عليها مقابل ما يدفعه من ثمن للخدمة