

ÍNDICE

| | |
|-----------------------------------|----|
| LISTA DAS PRINCIPAIS ABREVIATURAS | 9 |
| PREFÁCIO | 11 |
| NOTA PRÉVIA | 15 |
| INTRODUÇÃO | 17 |

I GESTÃO EM SAÚDE

| | |
|---------------------------------|----|
| 1. DIAGNOSTICAR | 21 |
| 1.1. Questionar | 21 |
| 1.2. Identificar Sintomas | 22 |
| 1.3. Conhecer os Problemas | 23 |
| 2. ESPECIFICIDADES | 31 |
| 2.1. Organizações Complexas | 31 |
| 2.2. Linhas de Autoridade | 33 |
| 2.3. Evolução da Estrutura | 35 |
| 3. POLÍTICAS FUNCIONAIS | 41 |
| 3.1. Gestão Financeira | 42 |
| 3.2. Gestão de Recursos Humanos | 46 |
| 3.3. Gestão Logística | 50 |
| 3.4. Gestão da Produção | 55 |
| 3.5. Gestão do Marketing | 57 |

| | |
|--------------------------------------|----|
| 4. MODELO DE PRESTAÇÃO DE CUIDADOS | 61 |
| 4.1. Evolução Histórica | 61 |
| 4.2. Redes de Referenciação | 64 |
| 4.3. Centros de Referência | 67 |
| 4.4. Cuidados de Saúde Primários | 70 |
| 4.5. Cuidados Hospitalares | 71 |
| 4.6. Cuidados Continuados Integrados | 75 |
| 4.7. Cuidados Paliativos | 77 |
| 4.8. Urgência/Emergência | 78 |

II ORGANIZAÇÃO INTERNA

| | |
|---|-----|
| 1. MODELO DE GOVERNAÇÃO | 87 |
| 1.1. Função e Estrutura | 87 |
| 1.2. Gestão de Operações | 89 |
| 2. ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO, FISCALIZAÇÃO E CONSULTA | 93 |
| 2.1. De administração | 94 |
| 2.2. De fiscalização | 95 |
| 2.3. De consulta | 97 |
| 3. ÓRGÃOS DE AUDITORIA E CONTROLO INTERNO | 99 |
| 3.1. Auditoria | 99 |
| 3.2. Controlo Interno | 100 |
| 4. ÓRGÃOS DE APOIO TÉCNICO | 103 |
| 4.1. Comissão de Ética | 104 |
| 4.2. Comissão de Farmácia e Terapêutica | 105 |
| 4.3. Comissão de Qualidade e Segurança do Doente | 107 |
| 4.4. Controlo de Infeções e Resistência a Antimicrobianos | 108 |
| 4.5. Gabinete do Cidadão | 110 |
| 4.6. Encarregado de Proteção de Dados | 114 |
| 4.7. Outros Órgãos de Apoio Técnico | 116 |
| 5. ÁREAS DE ATIVIDADE | 133 |

| | |
|----------------------------|-----|
| 6. ÁREA DE APOIO | 137 |
| 6.1. Apoio Clínico | 137 |
| 6.2. Operações e Logística | 141 |
| 6.3. Administração Geral | 149 |
| 6.4. Outras Funções | 154 |

III REFORMA DO SETOR

| | |
|--|-----|
| 1. ESTADO PRESTADOR — REGULADOR | 165 |
| 2. MODELOS DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA | 169 |
| 2.1. New Public Management | 169 |
| 2.2. New Public Service | 171 |
| 3. EM BUSCA DA AUTONOMIA | 175 |
| 3.1. Natureza Jurídica dos Estabelecimentos de Saúde | 175 |
| 3.2. Pressupostos da Empresarialização | 180 |
| 3.3. Resultados da Empresarialização | 183 |
| 3.4. Equidade e Sustentabilidade | 190 |
| 4. PROBLEMAS ESTRUTURAIS | 197 |
| 5. ORGANIZAÇÃO DO TRABALHO | 205 |
| 5.1. O trabalho médico | 206 |
| 5.2. A Estrutura e o Serviço de Urgência | 215 |
| 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS | 221 |
| REFERÊNCIAS | 227 |