

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	96
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 Infecções 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