

Sumário

DEDICATÓRIA.....	7
AGRADECIMENTOS.....	9
PREFÁCIO	11
INTRODUÇÃO.....	19
Afinal, de que estamos a falar?	21
Questão de experiência e metodologia	24
PONTOS de ORDEM.....	29
Alguns pressupostos	31
Gastar muito ou gastar mal?	36
O doente é o cliente?	41
Excelentes produtos e/ou produtos de excelência ..	47
A GESTÃO na SAÚDE	53
O que mudou nos mercados e na gestão	55
História recente da gestão da saúde em Portugal	61
Pressupostos da gestão na saúde.....	74
Gestão da comunicação na saúde em Portugal	79
LIDERANÇAS na SAÚDE	89
O serviço ao doente e as competências de gestão ..	91
Liderança e gestão da mudança na saúde.....	96

ESTRATÉGIA e AVALIAÇÃO de DESEMPENHO	105
Planeamento estratégico e gestão	107
Processo de avaliação de desempenho.....	116
Avaliação de desempenho, desenho organizacional e sistemas de pagamento.....	125
CAF – <i>Common Assessment Framework</i>	129
Indicadores e metodologias de avaliação de desempenho na saúde.....	133
O BONS EXEMPLOS em CONCLUSÃO	145
Os contratos-programa	147
O caso das unidades de saúde familiar	160
SUPORTES DA INVESTIGAÇÃO	167
Endereços electrónicos como fontes de informação	169