

Wykaz skrótów	9
Wstęp	13
Rozdział 1	
Od fragmentaryzacji do integracji – przesłanki zmiany paradygmatu opieki zdrowotnej	23
1.1. Czynniki lokowane po stronie popytu na usługi opieki zdrowotnej ...	23
1.2. Czynniki lokowane po stronie podaży usług opieki zdrowotnej	39
1.3. Choroby przewlekłe jako problem gospodarczy	48
Rozdział 2	
Ekonomiczna interpretacja integracji w opiece zdrowotnej	62
2.1. Ekonomia neoklasyczna a nowa ekonomia instytucjonalna – dwugłos na temat funkcjonowania opieki zdrowotnej	62
2.2. Między rynkiem a hierarchią – sieci dostawców w opiece zdrowotnej ...	71
2.3. Teoretyczne podstawy współpracy międzyorganizacyjnej w opiece zdrowotnej	84
Rozdział 3	
Koncepcja i stosowanie zintegrowanej opieki zdrowotnej	96
3.1. Konceptualizacja pojęcia „zintegrowana opieka zdrowotna”	96
3.2. Modelowe ujęcia zintegrowanej opieki zdrowotnej	110
3.3. Mechanizmy i narzędzia zintegrowanej opieki zdrowotnej – doświadczenia krajów rozwiniętych	125
3.4. Efekty zintegrowanej opieki zdrowotnej – doniesienia badawcze	149
Rozdział 4	
Obsługa pacjenta w zintegrowanej opiece zdrowotnej – ujęcie relacyjne ...	161
4.1. Obsługa pacjenta jako element oceny działania systemów ochrony zdrowia	161
4.2. Jakość obsługi pacjenta w zintegrowanej opiece zdrowotnej	170
4.3. Ciągłość opieki jako wskaźnik oceny jakości obsługi pacjenta	180
4.4. Pomiar jakości obsługi pacjenta w zintegrowanej opiece zdrowotnej ...	195

Rozdział 5

Metodyka oceny jakości obsługi pacjenta w zintegrowanej opiece

zdrowotnej	212
5.1. Założenia przyjętej koncepcji metodycznej i wybór obiektu do badań	212
5.2. Metody i techniki zbierania informacji	214
Podejście do badania strony podaźowej	215
Podejście do badania strony popytowej	248
5.3. Konstrukcja narzędzi pomiarowych JOP-POP i JOP-POD do oceny jakości obsługi pacjentów w zintegrowanej opiece zdrowotnej	264
Konstrukcja kwestionariusza JOP-POP (Jakość Obsługi Pacjenta – POPyt)	266
Konstrukcja kwestionariusza JOP-POD (Jakość Obsługi Pacjenta – PODaż)	270
5.4. Weryfikacja narzędzi pomiarowych JOP-POP i JOP-POD	288
Weryfikacja narzędzia JOP-POP	288
Weryfikacja narzędzia JOP-POD	297
5.5. Model oceny jakości obsługi pacjenta	302
Zakończenie	317
Bibliografia	321
Aneks	343