

Spis treści

Wprowadzenie

7

Rozdział 1. Podstawy prawne funkcjonowania podmiotów wykonujących działalność leczniczą

dr Małgorzata Paszkowska

1.1. Źródła prawa i podstawowe pojęcia	10
1.2. Podmioty lecznicze	18
1.3. Praktyki zawodowe	26
Pytania kontrolne	33

Rozdział 2. Rynek świadczeń zdrowotnych w Polsce

dr Tomasz Skica

2.1. Rynek w sektorze opieki zdrowotnej – zagadnienia wprowadzające	34
2.2. Struktura i wielkość rynku ochrony zdrowia w Polsce	41
2.3. Analiza ekonomiczna sektora opieki zdrowotnej	46
Pytania kontrolne	55

Rozdział 3. Proces zarządzania i rola menedżerów

dr Krzysztof Feret

3.1. Czy organizacja naprawdę potrzebuje menadżerów?	54
3.2. Proces podejmowania decyzji – na co zwracać uwagę?	63
3.3. Planowanie – sztuka formułowania celów	66
3.4. Organizowanie – dlaczego jeden schemat organizacyjny nie występuje dwa razy?	72
3.5. Kierowanie, czyli kreowanie przestrzeni dla indywidualistów i zespołów	79
3.6. Kontrolowanie – więcej niż inspekcja	82
Pytania kontrolne	85

Rozdział 4. Zarządzanie prawami pacjenta

dr Małgorzata Paszkowska

4.1. Zakres i procedura zarządzania	86
4.2. Źródła praw pacjenta	90
4.3. Przedmiotowa treść powszechnych praw pacjenta	96
Pytania kontrolne	108

Rozdział 5. Procesy personalne w ochronie zdrowia

dr Agata Szmulik

5.1. Proces doboru kadr	109
5.2. Motywacja i motywowanie	114
5.3. Ocena pracownicza	119
Pytania kontrolne	127

Rozdział 6. Komunikacja interpersonalna i praca zespołowa

dr Agata Szmulik

6.1. Komunikacja i komunikowanie	128
6.2. Skuteczna praca zespołowa	133
6.3. Błędy w relacjach interpersonalnych	138
Pytania kontrolne	142

Rozdział 7. Zarządzanie finansami i controlling

mgr Joanna Hady, dr Krzysztof Feret

7.1. Źródła i sposoby finansowania podmiotów leczniczych	143
7.2. Zastosowanie controllingu w ochronie zdrowia	151
7.3. Analiza finansowa podmiotów leczniczych	159
7.4. Zastosowanie metody DEA w badaniu efektywności sektora usług zdrowotnych	168
Pytania kontrolne	173

Rozdział 8. Marketing-mix świadczeń zdrowotnych

dr Małgorzata Paszkowska, mgr Aneta Czernicka

8.1. Pojęcie i rodzaje marketingu	174
8.2. Marketing-mix świadczeń zdrowotnych	183
8.3. Marketing internetowy w ochronie zdrowia	207
Pytania kontrolne	212

Rozdział 9. Public relations świadczeniodawcy medycznego

dr Małgorzata Paszkowska, mgr Aneta Czernicka

9.1. Pojęcie i funkcje public relations	213
9.2. Public relations a ograniczenia prawne reklamy działalności leczniczej	223
9.3. Wizerunek podmiotów wykonujących działalność leczniczą	227
9.5. Wybrane sfery zadaniowe PR w ochronie zdrowia	233
Pytania kontrolne	244

Literatura	245
Spis tabel, rysunków i wykresów	251
Załączniki	253