

SAĞLIK

YÖNETİMİ

*EDİTÖR*

*Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım KAPTANOĞLU*

Tüm hakları saklıdır. Yazarlara ve Yayınevi; Beşir Kitabevi – Murat Tören'e aittir. Yazarların ve Yayınevi'nin yazılı izni olmaksızın, kitabın tümü ya da bir kısmı hiçbir nedenle yayımlanamaz ve kopyalanarak çoğaltılamaz.

Mizanpaj: Zeki ALBAYRAK

## ◆ *Beşir Kitabevi*

### **Merkez :**

Sahaflar Çarşısı, No: 28 Beyazıt - İstanbul  
**Tel:** 0212 512 60 07 – 0212 513 15 02

### **Şube 1 :**

Sahaflar Çarşısı, No: 6 Beyazıt - İstanbul  
**Tel:** 0212 519 34 48 – 0212 512 75 47

### **Şube 2 :**

Şehremini Mah. Mevlana Kapı Cad.  
No: 123/1 Fatih - İstanbul  
**Tel:** 0212 530 77 54

**Tel – Faks :** 0212 527 28 71

www.besirkitabevi.com.tr  
bilgi@besirkitabevi.com.tr  
besirkitabevi@gmail.com

**Sertifika No: 13647**

**ISBN: 978-605-5910-60-0**

### **Baskı – Cilt:**

**Penguen Kitap Kaset Basın Yayın Paz. Tic. Ltd. Şti.**

Davutpaşa Cad. No: 123 Kat:1

Topkapı – İstanbul

**Tel:** 0212 482 36 01 **Sertifika No: 11410**

# SAĞLIK YÖNETİMİ

## **-Sağlık Yönetimi**

*Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu*

## **-Sağlık Kurumlarında Yönetim**

*Dr. Nilay Gemlik*

*Dr. Fatma Ayanoglu Şişman*

## **-Üretim Yönetimi (Operasyonel Yönetim)**

*Prof. Dr. Mehveş Tarım*

*Prof. Dr. Selim Zaim*

*Prof. Dr. Erkan Bayraktar*

## **-Sağlık Kurumlarında Pazarlama Yönetimi ve Organizasyonu**

*Yrd. Doç. Dr. Ş. Burak Bekaroğlu*

## **-Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi**

*Yrd. Doç. Dr. Gülfer Bektaş*

## **-Sağlık Ekonomisi ve İlaç Ekonomisi**

*Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu*

## **-Sağlık Kurumlarında Finansal Kontrol Amaçlı**

### **Gelir ve Gider Dengesi Yönetimi**

*Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu*

*Uzm. Saadet Peksu*

*Sinan Bayraktar*

## **-Sağlık Hukukuna Giriş**

*Yrd. Doç. Dr. Nezh Varol*

## **-Sağlık Mevzuatı**

*Dr. Gürkan Sert*

*Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu*

## **-Hasta Hakları**

*Dr. Gürkan Sert*

## **-Sağlık Kurumlarında Etik**

*Dr. Gürkan Sert*

*Doç. Dr. Ramazan Kaynak*

*Uzm. Tuba Sert*

## **-Sağlıkta Araştırma, Çözümleme ve Raporlama Süreçlerinin Yönetimi**

*Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu*

*Araş. Gör. Orhan Zengin*

## ÖNSÖZ

*Bireylerin ve toplumların sağlık düzeyi ve sağlık göstergeleri ülkelerin gelişmişlik düzeyinin bir ölçütü olarak tüm Dünya’da kabul görmektedir. Sağlık göstergelerinin istenilen düzeyde olması, sağlık hizmetlerinin etkin ve yeterli sunulabilmesine bağlıdır. Bu sunumu gerçekleştirecek olan ve toplumun kıt kaynaklarını önemli ölçüde tüketen sağlık kurumlarının kendilerinden beklenen artı değeri yaratmaları ancak çağdaş yönetim anlayışını hayata geçirmekle mümkündür.*

*Bu kaynakların etkin ve kaliteli yönetilebilmesi adına stratejik yönetim tekniklerinin geliştirilebilmesi için ise sağlık yönetimi alanında yetişmiş yönetici kadrolara ve özel ya da kamu tüm sağlık kurumlarında ihtiyaç duyulan insan kaynağını yetiştiren yüksek öğretim kurumlarına ihtiyaç vardır. Nitekim 03 Kasım 1994 tarihli, 22100 sayılı resmi gazete de yayımlanan Bakanlar Kurulu Kararı ile kurulmuş olan önceleri Sağlık Eğitim Fakültesi, günümüzde ise Sağlık Bilimleri Fakültesi bünyesinde yer alan “ Sağlık Yönetimi Bölümü” günümüze dek sistematik gelişimini sürdürmüştür. Sağlık Yönetimi Bölümü ülkemizde bu alanda açılmış olan ilk iki bölümden biridir. 2000’li yıllardan beri mezun verilmiş, bu mezunlar aracılığı ile İstanbul’da özellikle özel sektörde oldukça etkin olunmuştur.*

*Mezunlarına; YÖK Yürütme Kurulu’nun 26.08.1998 tarihli kararı uyarınca “Sağlık Yöneticisi” unvanı verilmektedir. Mezunlar; kamu ve özel sağlık sektöründe, özel sigorta şirketlerinde, ilaç, tıbbi cihaz üreten endüstri kuruluşlarında, sağlık araştırma merkezlerinde profesyonel yönetici olarak görev almaktadırlar. Zamanla ülkemizin sağlık politikalarının belirlenmesi ve yürütülmesinde de aktif rol alacaklarına inancım tamdır.*

*“Sağlık Yönetimi” konusunda eğitimini ve deneyimini artırmak isteyen tüm sağlık profesyonelleri ve öğrencilere bu kitabın faydalı olması dileklerle, yazılmasında emeği geçen tüm öğretim üyelerini özverili çalışmalarından dolayı yürekte kutlar, tüm bilimsel çalışmalarında aynı dayanışma ruhu içinde nice başarılı birliktelikler dilerim.*

*Prof. Dr. M. Gülden Polat*

**Marmara Üniversitesi**

**Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekanı**

## SUNUŞ

*Sağlık işletmeleri son derece dinamik, rekabetin yoğun olduğu bir ortamda hizmet vermektedir. Hizmet sektöru içinde yer alan sağlık sektöru diğer sektörlerden daha hızlı değişmektedir. Bu alan sağlık hizmetinin nerede, nasıl ve kim tarafından sunulacağı ve nasıl finanse edileceği hususlarında değişmektedir. Bu değişimler tıp teknolojisinde, hasta ve çalışan beklentilerinde, sağlığın kendi yapısında ve tanımında, toplumun sosyokültürel yapısında, ilaç sektöründe karşımıza çıkmakta ve maliyetler gün geçtikçe artmaktadır.*

*Sağlık yönetimi bu değişimleri etkili, verimli ve kaliteli yönetebilecek bilgi, beceri ve multidisipliner bakış açısına sahip nitelikte insan gücünün yetiştirilmesi ve dolayısıyla toplum sağlığının geliştirilmesi açısından gün geçtikçe daha çok önem kazanmaktadır.*

*Sağlık sektörünün dinamikleri göz önüne alınarak hazırlanmış olan Sağlık Yönetimi kitabının bu alanda eğitim veren öğretim elemanları, öğrenciler, sektör çalışanları açısından çok yararlı olacağını düşünmekteyim. Bu eseri hazırlayan değerli meslektaşım Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu'nu tebrik eder, başarılarının devamını dilerim.*

*Prof. Dr. Mehveş Tarım*

**Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı**

**Sağlık Bilimleri Fakültesi Dekan Yardımcısı**

## “Valetudo curo nostrum vita, nos curo valetudo”

*Günümüzde sağlık kurumlarının ve sağlık hizmetlerinin dağıtımının sadece kamuya ait olduğu geleneksel anlayış, kamunun hizmet satın alan, düzenleyen ve yöneten bakış açısı ile yer değiştirmiştir. Her hâl ü kârda, doğaları gereği tüm sağlık kurumları kesinlikle insani değerlere ve sosyal faydaya dayalı değerler üreten yönetim anlayışını benimseyen organizasyonlardır. Sağlık kurumları yönetiminin girdisi de çıktısı da insan ve kaliteli tedavidir. Süreç ise insanın nitelikli sağlık hizmeti almasıdır. Durum böyle olunca sağlık hizmeti sunumu talep eden için sadece ihtiyaç değil, vazgeçilemez bir ihtiyaçtır. Burada sağlık personeline ve özellikle hekime düşen sağlık hizmetlerine kimin, ne şekilde ihtiyacı olduğunun yönetilmesini sağlayacak bakış açısını öğrenmektir.*

*Bu kitapta sağlık yönetimi, insani değer yaklaşımı teorisi ile anlatılmaya gayret edilmiştir. Bu kaynak eserin yazılmasına neden olan fikir yönetsel bakış açısındaki değişimin tamamen insanın değişimden kaynaklandığıdır. Sağlık hizmetleri gereksiniminin de insanın biyo-piko-sosyolojik değişimi ile birlikte kabuk değiştirdiği gözlenmiştir. Bu değişimin anlaşılabilmesi için bu kitabın içeriği, sağlık profesyonellerin ve öğrencilerin uyum sağlayabileceği bir başvuru kaynağı şeklinde hazırlanmıştır.*

*Bu kitaptaki her konu yazarları tarafından ele alınılırken temel amaç sağlık yönetimi bakış açısı ile bakabilmeyi ve düşünebilmeyi sağlamaktır. Tüm özen ve gayretlerimize karşı olabilecek ve bulunabilecek tüm hatalarımızdan değerli okuyucumuzun sınırsız hoşgörüsüne sığınmak istiyoruz. Sağlık yönetimi bakış açısını yakalamak isteyen sağlık profesyonelleri ile iletişimimizi sadece kitap yolu ile değil sürekli kılmak için [www.saglikyonetim.com](http://www.saglikyonetim.com) adresinden interaktif iletişim kurmak amaçlı web sitesi oluşturulması çalışmalarına başlanmıştır.*

*Çalışmamızın her aşamasında bize destek olan 40 günlükten 80 yaşlarına kadar uzanan geniş bir yelpazede yer alan aile üyelerimize, Arş. Gör. Nur Şişman'a, hazırladıkları özverili ve destekleyici çalışma ortamı ve yakın ilgilerinden dolayı başta Murat Tören, Osman Tören, Zeki Albayrak olmak üzere tüm Beşir Kitabevi çalışanlarına teşekkürü bir borç biliriz.*

*Saygılarımızla,*

## İÇİNDEKİLER

<b>-Sağlık Yönetimi .....</b>	<b>14-89</b>
<i>Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu</i>	
<b>-Sağlık Kurumlarında Yönetim.....</b>	<b>90-120</b>
<i>Dr. Nilay Gemlik</i> <i>Dr. Fatma Ayanoglu Şişman</i>	
<b>-Üretim Yönetimi (Operasyonel Yönetim).....</b>	<b>121-150</b>
<i>Prof. Dr. Mehveş Tarım</i> <i>Prof. Dr. Selim Zaim</i> <i>Prof. Dr. Erkan Bayraktar</i>	
<b>-Sağlık Kurumlarında Pazarlama Yönetimi ve Organizasyonu.....</b>	<b>151-185</b>
<i>Yrd. Doç. Dr. Ş. Burak Bekaroğlu</i>	
<b>-Sağlık Kurumlarında İnsan Kaynakları Yönetimi.....</b>	<b>186-235</b>
<i>Yrd. Doç. Dr. Gülfer Bektaş</i>	
<b>-Sağlık Ekonomisi ve İlaç Ekonomisi .....</b>	<b>236-295</b>
<i>Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu</i>	
<b>-Sağlık Kurumlarında Finansal Kontrol Amaçlı Gelir ve Gider Dengesi Yönetimi.....</b>	<b>296-365</b>
<i>Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu</i> <i>Uzm. Saadet Peksu</i> <i>Sinan Bayraktar</i>	
<b>-Sağlık Hukukuna Giriş.....</b>	<b>366-379</b>
<i>Yrd. Doç. Dr. Nezh Varol</i>	
<b>-Sağlık Mevzuatı .....</b>	<b>380-463</b>
<i>Dr. Gürkan Sert</i> <i>Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu</i>	
<b>-Hasta Hakları .....</b>	<b>464-485</b>
<i>Dr. Gürkan Sert</i>	
<b>-Sağlık Kurumlarında Etik.....</b>	<b>486-493</b>
<i>Dr. Gürkan Sert</i> <i>Doç. Dr. Ramazan Kaynak</i> <i>Uzm. Tuba Sert</i>	
<b>-Sağlıkta Araştırma, Çözümleme ve Raporlama Süreçlerinin Yönetimi .....</b>	<b>494-576</b>
<i>Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu</i> <i>Araş. Gör. Orhan Zengin</i>	
<b>DİZİN.....</b>	<b>577-584</b>

## SAĞLIK YÖNETİMİ: YAZARLARIN KISA ÖZGEÇMİŞİ

*Not; Yazarlarımızın öz geçmişleri soyadlarına göre alfabetik sıraya konmuştur.*

### **Doç. Dr. Erkan Bayraktar**

1985 yılında Dokuz Eylül üniversitesi, Endüstri Mühendisliği bölümünden fakülte ve bölüm birincisi olarak mezun olmuştur. 1987 de aynı bölümden Yüksek lisans derecesini almıştır. ODTÜ Endüstri Mühendisliği bölümünde başladığı doktora çalışmalarına, Milli Eğitim Bakanlığı tarafından verilen yurtdışı yüksek eğitim bursunu kazanarak Amerika Birleşik Devletlerinde devam etme hakkını elde etmiştir. 1993 de University of Iowa'da Endüstri Mühendisliği bölümünden, "üstün akademik başarı sertifikası" ile doktora derecesini almıştır. Endüstri mühendisliğinin verimlilik, yerleşim düzenleme ve simülasyon gibi alanlarında uzmanlaşmış bir Amerikan danışmanlık şirketinde bir süre çalışmıştır. Bu esnada çok sayıda özellikle *3-büyük* Amerikan oto üreticisine yönelik projede görev almıştır. Daha sonra akademik hayata dönen Dr. Bayraktar, sırasıyla Dokuz Eylül Üniversitesi Endüstri Mühendisliği bölümü ve kuruluş aşamasında Beykent Üniversitesinde görev almıştır. Beykent Üniversitesinde İİBF dekan yardımcılığı, İşletme ve Yönetim Bilişim Sistemleri bölüm başkanlıklarını yürütmüştür. Ayrıca Bahçeşehir Üniversitesi, Fen Bilimleri Enstitüsü Müdürlüğü görevinde de bulunan Dr. Bayraktar, halen Bahçeşehir üniversitesi Endüstri mühendisliği bölümünde öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır.

### **Sinan Bayraktar**

14.12.1977 yılında Erzurum ilinin İspir ilçesinde doğmuştur. İspir Sağlık Meslek Lisesini bitirdikten sonra Anadolu Üniversitesi Laborant ve Veteriner Sağlık bölümünü okumuş ardından Sakarya Üniversitesi İktisat-Maliye bölümünü bitirmiştir. Beykent Üniversitesinde Hastane ve Sağlık Kurumları Yöneticiliği üzerine Yüksek Lisans yapmaktadır. İstanbul İl Sağlık Müdürlüğü İdari ve Mali Şubede çalışmış ve Kartal Ağız ve Diş Sağlığı Hastanesinde kurucu müdürlük yapmıştır. İş hayatına Kartal Yavuz Selim Devlet Hastanesinde Hastane Müdürü olarak devam etmektedir. Evli ve bir çocuklu olan yazarımız ayrıca kızı Liva'yı da çok sevmektedir.

### **Yrd. Doç. Dr. Gülfer Bektaş**

1988 İ.Ü. F.N.H.Y.O mezunudur. 1988–1991 yılları arasında İ.Ü İşletme Fakültesi'nde Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi'nde Yüksek Lisansını, 1991–1999 yılları arasında İ.Ü İşletme Fakültesi'nde Hastane ve Sağlık Kuruluşları Yönetimi'nde Doktorasını tamamlamıştır. 1997 tarihinden itibaren M.Ü Sağlık Bilimleri Fakültesi'nde Sağlık Yönetimi Bölümünde Öğretim Görevlisi, 2003'ten itibaren Yardımcı Doçent olarak "İnsan Kaynakları Yönetimi" ve "Sağlık İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi" dersini vermiştir. Ulusal ve uluslararası yayınlarının yanı sıra "Sağlık İnsangücü Planlaması" isimli bir ders kitabı bulunmaktadır. T.C. Sağlık Bakanlığı Ebelik-Hemşirelik Danışma Kurulu Üyeliği ile



T.C. Başbakanlık Devlet Planlama Teşkilatı 8. Beş Yıllık Kalkınma Planı “Sağlık Hizmetlerinde Etkinlik” Özel İhtisas Komisyonu Üyeliğinde bulunmuştur. M.Ü. Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü’nden Şubat 2011’ de ayrılarak Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü ‘de Öğretim Üyesi olarak göreve başlamıştır. 15 Mart 2011 tarihinden itibaren Acıbadem Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölüm Başkanı olarak görevini sürdürmektedir.

### **Yrd. Doç. Dr. Ş. Burak Bekaroğlu**

1971 yılında Üsküdar İstanbul’da doğdu. Erenköy İlkokulu ve Fenerbahçe Lisesi’nde öğrenim gördü. 1994’te İstanbul Üniversitesi Dış Hekimliği Fakültesi Dış Hekimliği Bölümü’nden lisans derecesini aldı. 1997’de İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Fakültesi Bölümü, Hastane ve Sağlık Kurumlarında Yönetim programından Prof. Dr. Fulya SARVAN’ın danışmanlığında yüksek lisans derecesini aldı. 2002 yılında yine aynı enstitü ve bölümde, Prof. Dr. Tamer KOÇEL ve Prof. Dr. Hayri ÜLGİN’in eş danışmanlıklarında Yönetim Organizasyon doktorasını tamamladı. 1998’de Araştırma Görevlisi olarak girdiği o zamanki adıyla Marmara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü’nde, 2003 yılında Yardımcı Doçent kadrosuyla öğretim üyesi olarak akademik çalışmalarını sürdürdü. Hâlen Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü Hastane İşletmeciliği Anabilim Dalı’nda görevini sürdürmektedir. Evli ve iki kız çocuğu babasıdır.

### **Dr. Nilay Gemlik**

1968 yılında İstanbul’da doğmuştur. 2005 yılında Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalından Doktora derecesi almıştır. 2000 yılından beri Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü’nde görev yapmaktadır. Sağlık işletmelerinde örgüt geliştirme ve sağlık işletmelerinde insan kaynakları derslerini vermektedir. Liderlik ve örgütsel çatışma özel ilgi alanlarıdır.

### **Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu**

1963 yılında Nevşehir’de doğdu. Orta ve lise öğrenimini Saint-Beniot Fransız Lisesinde tamamladı. Lisans öğrenimini ise İstanbul Üniversitesi Cerrahpaşa Tıp Fakültesinden 1988 yılında mezun olarak tamamladı. Lisans eğitimi esnasında öğrenci değişimi programı aracılığı ile 1986-1988 yılları arasında Londra Üniversitesi Tıp fakültesinde staj ve intörnlik eğitimi gördü. T.C. Sağlık Bakanlığı Haydarpaşa Numune Hastanesi’nde Aile Hekimliği uzmanlığını 1994 yılında tamamladı. T.C. Sağlık Bakanlığı Haydarpaşa Numune Hastanesinde eğitici ve aile hekimliği koordinatör yardımcısı, Hastane İnternet direktörü olarak çalıştı. 1999 yılında Marmara Üniversitesi Sağlık Eğitim Fakültesinde Yrd. Doç. Dr olarak çalışmaya başladı.

2005 yılında Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık kurumları yönetimi dalında yüksek lisansını tamamladı.

2007 yılında Anadolu Üniversitesi İktisat Fakültesi Maliye bölümünden mezun oldu.

2010 yılında Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Hastane İşletmeciliği dalında doktorasını tamamladı.

2007 yılında doçent oldu. Halen Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Yönetimi bölümünde, Sağlık Ekonomisi A.B.D. başkanı olarak çalışmaktadır. Çok sayıda yayınlanmış ulusal ve uluslararası çalışmaları vardır. Kaptanoğlu'nun 48'si uluslararası SSCI kapsamında hakemli dergiler, 32'si uluslararası hakemli dergiler ve yayınlar, 8'si uluslararası kitaplar, geri kalanı ulusal hakemli dergiler ve tezlerde olmak üzere toplam 121 adet atıf almış çalışması mevcuttur.

### **Doç. Dr. Ramazan Kaynak**

1974 Kırşehir doğumlu olup, İTÜ Gemi İnşaatı ve Deniz Bilimleri Fakültesi'nde lisans, GYTE İşletme bölümünde işletme yüksek lisans ve doktora programlarını tamamlamıştır. Özel sektör tersaneleri ile Kıyı Emniyeti ve Gemi Kurtarma İşletmeleri'ndeki piyasa deneyimlerinin ardından 2000 yılında GYTE İşletme Fakültesi'nde Araştırma Görevlisi, 2003 yılında ise Yardımcı Doçent olarak çalışmaya başlamıştır. 2008 yılından beri aynı okul ve bölümde üretim yönetimi ve pazarlama anabilim dalında Doçent kadrosunda çalışmalarına devam etmektedir.

### **Uzm. Saadet Peksu**

1970 Kayseri'de doğmuştur. Lisans öğrenimini İstanbul Üniversitesi Florance Nightingale Hemşirelik Yüksek Okulunda tamamlamıştır.

İş deneyimi:

Kardiyoloji servis hemşireliği, Kalp cerrahi yoğun bakım hemşireliği, Almanya'da kadın doğum servis hemşireliği ve aile sağlığı merkezi hemşireliği (ASM).

Yazar halen Üsküdar 7 nolu ASM'de çalışmaktadır.

Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü işletme A.B.D. Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi dalında yüksek lisans yapmıştır (2011). Tezi: ASM'lerde maliyet analizidir. Tez danışmanı Doç. Dr. Ayşegül Yıldırım Kaptanoğlu'dur.

### **Uzm. Tuba Sert**

1981 İzmir doğumlu olup, 2002 yılında CBÜ Manisa Sağlık Yüksekokulu Hemşirelik bölümünde lisans, 2005 yılında Beykent Üniversitesi Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi bölümünde yüksek lisans eğitimlerini tamamlamıştır. 2007 yılında GYTE İşletme Fakültesi'nde işletme doktora programına başlamış olup şu an tez aşamasında çalışmalarına devam etmektedir. 2003 yılında GATA Haydarpaşa Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde hemşire olarak başladığı iş yaşamını halen aynı hastane bünyesinde devam ettirmektedir.

## **Dr. Gürkan Sert**

1999'da Marmara Üniversitesi Hukuk Fakültesinden mezun olmuş ve 2000 yılında Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Deontoloji Anabilim Dalı'nda Yüksek Lisans başlamıştır. Aynı yıl içinde Deontoloji Anabilim Dalına Araştırma Görevlisi olarak atanmıştır.

Gürkan Sert, 2003'te Yüksek Lisans eğitimini tamamlamış ve aynı yıl içinde aynı Anabilim Dalı'nın Doktora Programına başlayarak 2007 yılında doktora eğitimini tamamlamıştır.

Gürkan Sert'in ilk kitabı olan "*Hasta Hakları -Uluslararası Bildirgeler ve Tıp Etiği Açısından-*" 2004'te, ikinci Kitabı "*Tıp Etiği ve Mahremiyet Hakkı*" 2008'de Babil Yayınlarından yayınlanmıştır. 2007' de Prof. Dr. Şefik Görkey ve Dr. Tolga Güven ile beraber Uluslararası Tıp Hukuku Ansiklopedisi'nin "*Türkiye Tıp Hukuku*" Monografını yazmıştır.

Gürkan Sert'in hekimlerin ve dış hekimlerinin hukuki sorumluluğu, hasta hakları, HIV'le yaşayan kişilerin hakları, üreme hakları, konularında bilimsel faaliyetleri bulunmaktadır.

Gürkan Sert, Sağlık Bakanlığının, sivil toplum örgütlerinin, yerel yönetimlerin yürüttüğü hasta hakları, üreme hakları, projelerinde eğitmen ve danışman olarak da görev almış ve 2005 yılında Hasta ve Hasta Yakını Hakları Derneği'nin "*Yılın Hukukçusu Hizmet Plaketi*"ni almıştır.

Halen Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesinde Öğretim Görevlisi olan Gürkan Sert, Marmara Üniversitesi'nde, Lisans, Yüksek Lisans ve Doktora programlarında eğitim vermektedir. Marmara Üniversitesi Bilimsel Araştırma Proje Komisyonu'nun desteklediği projelerde yürütücü olarak da görev alan Gürkan Sert aynı zamanda Marmara Üniv. Tıp Fak. Hayvan Deneyi Etik Kurulu üyesidir.

## **Dr. Fatma Ayanoglu Şişman**

1976 yılında Mardin'de doğmuştur. 2007 yılında Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalından Doktora derecesi almıştır. 2004 yılından bu yana Marmara Üniversitesi İşletme Bölümü Yönetim ve Organizasyon Ana Bilim Dalı'nda çalışmaktadır. 2007-2009 yılları arasında Amerika'da çeşitli araştırmalar yapmıştır. İşletmeye giriş, işletme yönetimi, kariyer yönetimi, teknoloji ve yenilik yönetimi, stratejik yönetim dersleri vermektedir. Ağırlıklı olarak değişim, yeniden yapılanma, verimlilik, sağlık yönetimi ve strateji gibi konuların hem özel hem de kamu sektöründeki uygulamalarıyla ilgilenmektedir. Evli ve bir çocuk annesidir.

## **Prof. Dr. Mehveş Tarım**

Prof. Dr. Mehveş Tarım 1983 yılında İ.Ü. İstanbul Tıp Fakültesi'nden mezun olmuştur. 1998 yılında İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü'nden Hastane ve Sağlık Kurumlarında Yönetim Anabilim Dalında doktorasını bitirmiştir. 1999 yılında M.Ü. Sağlık Eğitim Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümüne öğretim görevlisi olarak geçmiş,

2000 yılında Yrd. Doç. Olmuştur. 2005 yılında İşletme Yönetim ve Organizasyon alanında Doçentliğini almıştır. Halen M.Ü. Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü Sağlık Politikaları Anabilim dalında çalışmaktadır. 2007 yılından itibaren fakülte kurulu ve yönetim kurulu üyeliği ve 2010 yılından itibaren dekan yardımcılığı ve bölüm başkanlığı gibi idari görevlerde bulunmaktadır.

Sağlık Hizmetlerinde Kalite Yönetimi, Sağlık Hizmetlerinde Performans Analizi, Sağlık Kurumlarında Stratejik Yönetim, Sağlık Politikaları, Çağdaş Yönetim Teknikleri konusunda lisans ve yüksek lisans programlarında ders vermektedir. Bu konularda yapılmış uluslararası ve ulusal makaleleri ve bulunmaktadır. Sağlık hizmetlerinde kalite konusunda Ulusal birçok projede çalışmıştır.

### **Yrd. Doç. Dr. Nezih Varol**

*Halk Sağlığı ve Adli Tıp Uzmanı  
Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi  
Adli Tıp ABD Başkanı*

1960 Erzurum doğumlu olup, Ankara Çankaya İlkokulu, Ankara Sarar ilkokulu, İstanbul Mehmet Karamancı İlkokulu ve Fevziye Mektepleri, Vakfı Özel Işık Lisesinden temel eğitimi alarak, 1984 yılında mesleki eğitimini Cerrahpaşa ( Edirne ) Tıp Fakültesinden alarak mezun olmuştur. Çalışam yılları içinde Üroloji kliniğinde volanter asistanlık, Sağlık Ocağı Hekimliği, dializ hekimliği, Acil Servis hekimliği yapmıştır.

Halk Sağlığı doktorası ve Adli Tıp Uzmanlığı sonrası Kartal Adli Tabipliği görevinde bulunmuştur.

1998 yılında Marmara Üniversitesinde öğretim üyeliğine başlamış ve Sağlık Hukuku, İşçi Sağlığı, Halk Sağlığı, Araştırma Yöntemleri, Sağlık Eğitimi, Koruyucu Sağlık Hizmetleri, Sağlık Yönetimi, Sağlık Politikaları, gibi dersleri vermiştir.

Sağlık Bilimleri Fakültesinde, ABD Başkanlığı, Bölüm Başkanlığı ve Dekan Yardımcılığı görevlerinde bulunmuştur.

2000 yılından beri Sağlık Hukuku ve Sağlık Yönetimi alanında özel ve kamu hastaneleri ile uzmanlık derneklerine danışmanlık vermeye başlamıştır.

TJOD (Türk Jinekoloji ve Obstetrik Derneği)'e danışmanlık verirken,

2007 yılında Türk KBB Baş Boyun Cerrahisi Derneğinde,

2008 yılında ise TOTBİD - Türk Ortopedi Uzmanları Birliği Derneğinde "Sağlık Hukuk Birimi" kurmuştur.

TİSK (Türkiye İşverenler Sendikası Konfederasyonu) danışmanı olarak IPEC (Çocuk emeğinin Sonlandırılması Projesi) Pendik Çalışan Çocuklar Bürosu Kuruculuğunda bulunmuş ve halen koordinatör olarak göreve devam etmektedir.

Fişek Enstitüsü Çalışan Çocuklar Bilim ve Eylem Merkezi Vakfı Denetleme Kurulu, Türk Hekimleri Dostluk ve Yardımlaşma Derneğinde genel sekreterlik, Kartal İlçe İnsan Hakları Kurulu üyesi ve Kartal Maltepe Cezaevi İzleme Kurulu Başkanıdır.

2011 yılı Ocak ayında Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi Adli Tıp ABD Başkanı olarak öğretim üyeliği görevine devam etmektedir.

**Prof. Dr. Selim Zaim**

Selim Zaim 22/09/1962 de İstanbul'da doğmuştur. İTÜ Makine Fakültesinden 1986 yılında mezun olmuştur. 1987-1995 yılları arasında İstanbul Üniversitesi'nde İşletme Fakültesi'nde Üretim Yönetimi Kürsüsü'nde asistan olarak çalışmış bu süreçte yüksek lisans ve doktora eğitimini tamamlamış ve 1994'te doktor olmuştur. Daha sonra ABD'de Cornell Üniversitesi'nde post doktora çalışması yapmış, Türkiye'ye döndükten sonra 2002'de doçent, 2007'de de profesör olmuştur. Halen Fatih Üniversitesi İşletme bölümünde öğretim üyesidir.

**Araş. Gör. Orhan Zengin**

Marmara Üniversitesi, Sağlık Eğitim Fakültesi, Sağlık Yönetim Bölümünden mezun olan Orhan Zengin halen Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri fakültesinde Sağlık Yönetimi Bölümünü, Sağlık Ekonomisi ABD da Araştırma görevlisi olarak çalışmaktadır.

- DİZİN -

A

aile hekimliği, 9, 266, 268, 291, 293, 313, 315, 320, 322, 325, 364, 365, 421, 422, 423, 424  
aile sağlığı merkezi, 10, 93, 315, 326, 525  
akreditasyon, 21, 65, 82, 252, 298, 368  
anova, 537, 544, 545, 546, 549  
araştırma, 4, 26, 29, 41, 56, 70, 75, 93, 95, 96, 117, 135, 151, 158, 160, 183, 185, 197, 216, 230, 231, 239, 250, 274, 276, 279, 299, 306, 311, 373, 402, 411, 414, 444, 445, 446, 456, 475, 478, 484, 487, 494, 495, 496, 499, 500, 501, 504, 505, 506, 507, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 518, 520, 521, 522, 523, 524, 526, 527, 529, 531, 542, 543, 548, 563, 564, 569, 570, 571, 572, 573

B

bağıl risk, 504  
bağımlı grup, 548  
bağımsız grup, 537  
başhekim, 26, 29, 106, 117  
başhemşire, 27, 28, 31, 43, 44, 63, 106, 357  
bias, 525  
bilgi, 2, 5, 14, 15, 21, 23, 24, 25, 27, 28, 36, 37, 39, 41, 44, 45, 46, 48, 49, 50, 52, 55, 59, 64, 66, 69, 74, 79, 80, 84, 91, 93, 95, 98, 99, 100, 102, 105, 107, 108, 109, 114, 115, 116, 120, 126, 127, 135, 141, 149, 151, 152, 153, 166, 169, 176, 180, 181, 185, 187, 190, 193, 195, 201, 202, 204, 209, 217, 218, 219, 220, 224, 228, 231, 238, 241, 251, 252, 253, 255, 267, 270, 285, 298, 315, 322, 370, 373, 380, 381, 394, 413, 438, 439, 440, 441, 445, 447, 457, 463, 470, 471, 473, 474, 475, 476, 478, 479, 485, 494, 496, 505, 506, 507, 508, 511, 512, 513, 515, 517, 521, 527, 528, 529, 530, 531, 532, 533, 545, 547, 549, 560, 567, 570, 572  
bürokrasi, 86

C

ceza, 24, 184, 298, 373, 393, 401, 402, 403, 404, 405, 406, 417, 435, 449, 450, 474  
cinsiyet, 94, 96, 202, 385, 437, 469, 504, 505, 526, 528, 530, 537, 545, 568  
çağdaş, 4, 129, 186, 188, 197, 198

D

dağılım, 496, 497, 506, 517, 535, 538, 539, 540, 541, 542, 546, 551, 558  
davranış, 67, 77, 79, 80, 111, 113, 118, 176, 190, 206, 238, 253, 280, 369, 371, 400, 486, 531  
ddk, 83  
değişim, 11, 78, 102, 117, 127, 128, 170, 188, 206, 219, 236, 237, 273, 368, 492  
devlet, 8, 9, 24, 30, 52, 54, 55, 83, 84, 196, 215, 239, 256, 270, 272, 301, 357, 364, 377, 421, 432, 449, 450, 461, 489, 563  
dış kaynak, 107

dikey, 24, 25, 68, 71, 76, 93, 96, 105, 113, 114, 115, 127, 132  
doktor, 13, 80, 93, 109, 111, 112, 114, 159, 160, 166, 167, 169, 170, 171, 172, 173,  
174, 175, 194, 197, 280, 282, 326, 367  
dozaj, 279

## E

ekipman, 135, 140, 146, 246, 260, 263, 323  
ekonomi, 29, 31, 41, 149, 236, 237, 238, 240, 241, 244, 246, 248, 251, 291  
envanter, 134, 212  
etik, 368, 456, 483, 487, 490  
etik, 378, 486  
etkililik, 268, 275, 281  
etkinlik, 287  
etkinlik, 9, 95, 572

## F

faaliyet, 84, 85, 103, 104, 106, 109, 121, 122, 130, 134, 135, 138, 156, 175, 180, 183,  
191, 197, 208, 209, 211, 229, 245, 272, 285, 408, 490  
finansman, 65, 85, 109, 241, 243, 281, 296, 300, 322  
fisher, 551, 559  
fiyat, 34, 124, 130, 148, 166, 168, 192, 237, 238, 239, 251, 252, 254, 261, 277, 278,  
281, 286  
fonksiyon, 146, 147, 152

## G

geçerlik, 531  
gelir, 17, 18, 37, 38, 49, 69, 70, 78, 81, 88, 89, 140, 142, 153, 155, 180, 227, 236, 237,  
238, 259, 260, 278, 279, 282, 296, 298, 299, 302, 304, 310, 312, 326, 417, 425,  
443, 464, 471, 479, 504, 515, 518, 523, 529, 545, 565, 569  
gider, 3, 7, 296, 301, 311, 322, 339, 353, 354, 356  
girdi, 152, 153, 154, 163, 164, 165, 170, 176, 191, 201, 225, 261, 263  
görel risk, 504  
görev, 4, 8, 9, 11, 15, 24, 25, 28, 29, 30, 31, 32, 36, 38, 40, 41, 44, 45, 46, 48, 52, 53,  
57, 59, 60, 61, 62, 68, 69, 72, 82, 87, 93, 96, 179, 187, 195, 196, 200, 209, 219,  
220, 221, 225, 242, 243, 307, 311, 316, 317, 319, 366, 369, 374, 381, 382, 383,  
438, 439, 445, 447, 465, 489, 490  
güvence, 85, 115, 135, 171, 200, 202, 373, 452, 453, 456, 467, 514

## H

hasta, 5, 11, 17, 19, 25, 26, 27, 32, 33, 34, 35, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 48, 49, 51, 53,  
54, 55, 56, 57, 58, 59, 60, 61, 62, 65, 66, 67, 69, 72, 73, 74, 75, 79, 80, 86, 87, 88,  
93, 95, 96, 101, 107, 109, 112, 113, 122, 125, 126, 137, 138, 142, 148, 155, 157,  
159, 162, 165, 166, 167, 169, 170, 171, 176, 179, 180, 181, 193, 198, 199, 209,  
212, 222, 241, 242, 243, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 255, 256, 258, 259,  
260, 262, 266, 268, 273, 276, 280, 285, 286, 299, 300, 305, 314, 316, 324, 325,

- 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 387, 389, 394, 395, 398, 399, 400, 401, 408, 409, 410, 428, 430, 432, 436, 438, 439, 440, 441, 443, 446, 447, 448, 449, 450, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470, 472, 473, 475, 476, 477, 478, 481, 485, 486, 487, 490, 491, 502, 503, 504, 507, 511, 512, 514, 525, 528, 530, 533, 535, 548, 553, 571
- hasta hakları, 3, 7, 11, 368, 382, 392, 398, 427, 465, 467, 469, 470, 473, 475, 476, 477, 478, 479, 481, 485
- hastane, 10, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 25, 28, 31, 32, 36, 37, 40, 41, 42, 44, 45, 53, 54, 55, 56, 57, 59, 60, 61, 62, 65, 66, 68, 70, 72, 73, 79, 87, 89, 91, 95, 96, 98, 109, 117, 122, 135, 136, 137, 138, 139, 147, 150, 167, 168, 169, 170, 175, 176, 178, 179, 180, 181, 182, 183, 185, 193, 196, 197, 209, 211, 220, 222, 223, 224, 225, 231, 249, 251, 258, 260, 264, 268, 284, 298, 299, 306, 309, 313, 357, 372, 404, 406, 408, 425, 490, 491, 504, 510, 514, 518, 530, 546, 549, 563
- hastane müdürü, 8, 358, 363
- hekim, 68, 72, 80, 92, 112, 196, 249, 254, 363, 367, 369, 371, 372, 373, 374, 377, 387, 395, 396, 397, 398, 399, 400, 401, 420, 426
- hemşire, 44, 45, 47, 329, 340, 363
- hiyerarşi, 23, 69, 81, 150
- hizmet, 5, 6, 15, 18, 19, 20, 22, 23, 24, 26, 28, 31, 34, 36, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 46, 49, 53, 55, 57, 59, 60, 62, 63, 67, 68, 70, 72, 73, 74, 75, 78, 81, 82, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 95, 96, 98, 99, 102, 103, 105, 107, 108, 111, 112, 114, 117, 121, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 129, 130, 133, 135, 137, 138, 140, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 153, 155, 156, 157, 161, 165, 167, 168, 169, 171, 173, 174, 175, 176, 177, 179, 180, 182, 186, 192, 193, 195, 196, 197, 199, 201, 204, 205, 207, 209, 210, 214, 215, 219, 221, 223, 230, 240, 241, 244, 245, 247, 248, 249, 250, 251, 252, 253, 254, 258, 259, 260, 263, 266, 271, 277, 287, 296, 297, 298, 300, 301, 302, 303, 306, 311, 312, 313, 315, 319, 322, 323, 324, 326, 340, 367, 368, 369, 370, 372, 373, 374, 375, 376, 377, 378, 408, 423, 424, 425, 438, 439, 468, 469, 470, 473, 478, 487, 488, 489, 490, 491, 492, 501, 507, 509, 524, 528, 530, 531, 546, 569, 573
- hukuk, 20, 21, 29, 148, 243, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 374, 377, 380, 381, 382, 383, 386, 387, 392, 393, 400, 407, 417, 469, 473, 475, 487, 490

## İ

- idare, 24, 29, 30, 32, 52, 60, 64, 85, 87, 89, 132, 137, 152, 240, 296, 302, 359, 387, 391, 393, 425, 427, 449, 450
- ilaç, 4, 5, 30, 33, 35, 38, 39, 45, 46, 48, 63, 74, 84, 90, 244, 247, 270, 271, 272, 273, 274, 275, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 286, 287, 297, 298, 318, 334, 386, 444, 446, 467, 490, 507, 510
- iletişim, 6, 16, 24, 51, 68, 76, 79, 80, 81, 99, 105, 110, 111, 112, 113, 114, 115, 119, 127, 132, 156, 157, 167, 171, 173, 204, 258, 260, 296, 510, 566
- insan kaynakları, 9, 105, 121, 186, 187, 188, 189, 190, 191, 192, 194, 195, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 208, 209, 210, 211, 214, 216, 217, 218, 219, 220, 225, 228, 229, 230, 231, 511
- insidans, 266, 497, 498, 503



K

kamu, 21, 27, 68, 74, 75, 76, 78, 82, 88, 89, 95, 96, 118, 168, 180, 184, 267, 278, 280, 282, 286, 292, 294, 383, 402, 424, 425, 426, 449, 450, 508  
kanun, 18, 29, 71, 73, 74, 84, 85, 89, 93, 172, 173, 276, 301, 311, 315, 369, 375, 380, 381, 382, 383, 384, 386, 392, 398, 413, 418, 419, 422, 424, 425, 426, 427, 436, 437, 444, 449, 452, 466, 467, 468, 474, 475, 482, 489  
kâr, 125, 153, 171, 179, 180, 238, 239, 243, 250, 251, 261, 269, 312, 425  
karar verme, 78, 99, 100, 205, 217, 224, 268, 270, 398, 420, 495  
kartopu, 510, 518  
ki-kare, 537, 548, 550, 551, 552, 554, 555, 556, 557, 558, 559, 562, 567  
kohort, 496, 502, 503, 516, 570  
kolmogorov-simirnov, 559, 560  
kontrol, 17, 21, 26, 30, 31, 34, 35, 36, 38, 40, 41, 43, 44, 46, 48, 49, 51, 52, 54, 56, 58, 59, 60, 65, 67, 68, 69, 70, 71, 78, 95, 96, 101, 114, 115, 116, 125, 131, 133, 136, 142, 146, 147, 149, 153, 162, 193, 211, 243, 248, 249, 251, 252, 254, 255, 256, 258, 259, 261, 262, 277, 286, 289, 296, 298, 299, 312, 315, 321, 377, 381, 393, 468, 496, 504, 506, 508, 511, 516, 520, 525, 526, 527, 546, 566, 572  
koordinasyon, 42, 64, 85, 86, 102, 106, 111, 112, 113, 120, 190  
korelasyon, 564  
kurum, 16, 22, 25, 29, 32, 33, 42, 44, 47, 48, 53, 61, 62, 64, 71, 77, 78, 79, 82, 83, 84, 86, 95, 96, 97, 98, 103, 108, 117, 147, 154, 167, 171, 186, 197, 202, 203, 205, 208, 212, 217, 218, 220, 224, 225, 226, 227, 229, 250, 259, 276, 280, 303, 306, 307, 312, 325, 376, 384, 388, 407, 408, 436, 437, 438, 440, 442, 446, 447, 448, 449, 450, 456, 469, 470, 472, 475, 478, 484, 485, 491, 508, 512, 563  
kültür, 49, 190, 191, 284, 486

L

laboratuvar, 26, 93, 94, 130, 138, 196, 197, 262, 263, 274, 284, 298, 409, 424, 444, 481, 495, 515  
lider, 78, 109, 111, 131, 133, 135  
liyakat, 14, 16, 76

M

maaş, 22, 77, 195, 241, 564, 565, 566  
makro, 64, 195, 209, 237, 238, 239, 241, 242, 273  
maliyet, 10, 40, 65, 105, 107, 121, 124, 127, 128, 133, 139, 148, 149, 163, 168, 170, 186, 191, 201, 208, 244, 245, 246, 247, 248, 250, 251, 254, 256, 257, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268, 269, 275, 276, 281, 285, 286, 292, 299, 300, 312, 322, 323, 324, 326, 327, 328, 329, 330, 332, 333, 335, 336, 338, 364, 491, 508, 549  
malpraktis, 326, 366, 375  
mantel-haenszel, 556  
matriks, 22, 25, 26, 27, 68, 75, 105, 106, 111, 114, 125, 231  
medyan, 540  
mikro, 64, 195, 209, 237, 238, 239, 240, 241, 409  
mod, 538, 540

motivasyon, 76, 77, 78, 85, 101, 110, 111, 190, 196, 250  
muayene, 26, 32, 33, 34, 36, 37, 45, 47, 48, 49, 51, 56, 59, 61, 63, 95, 96, 98, 112,  
127, 130, 160, 303, 305, 306, 324, 325, 386, 396, 405, 408, 424, 428, 429, 434,  
477, 478, 502, 530, 536  
muhasebe, 20, 23, 24, 29, 101, 109, 126, 152, 261, 296, 298, 312, 322, 359, 512  
müşteri, 88, 121, 123, 124, 127, 128, 129, 130, 132, 133, 134, 135, 136, 147, 148, 156,  
157, 158, 175, 176, 177, 179, 205, 248, 251, 252, 253, 259, 491

## N

nakit, 154, 155  
nicelik, 102, 186, 194, 199, 209, 313, 369, 515  
nitelik, 41, 104, 105, 153, 186, 194, 195, 199, 205, 209, 220, 222, 252, 313, 369, 438,  
470, 484, 515, 551  
nobel, 117, 119, 232, 244, 291, 364, 378  
normal dağılım, 496, 538, 539, 541  
normal dağılıma uygunluk, 541, 549, 560

## O

odak, 14, 109, 113, 122, 128  
odak, 146  
odds ratio, 505  
olasılıklar oranı, 505, 568  
operasyon, 121  
oran, 134, 186, 201, 243, 271  
orta kademe, 22  
ortalama, 54, 70, 134, 147, 183, 193, 197, 210, 249, 262, 265, 279, 282, 324, 325, 334,  
400, 496, 497, 498, 500, 525, 530, 537, 540, 541, 542, 568  
ortanca, 537, 540

## Ö

örgüt, 16, 105, 114, 190, 214  
örnek, 41, 44, 71, 72, 84, 138, 142, 144, 165, 193, 200, 214, 220, 249, 266, 270, 276,  
284, 306, 382, 384, 385, 386, 468, 497, 498, 499, 501, 503, 504, 506, 509, 512,  
518, 519, 523, 524, 526, 530, 537, 540, 542, 550, 554, 559, 564, 567, 570  
özel hastane, 560  
özel hastane, 563

## P

p değeri, 524, 547, 548, 554, 556, 559  
paydaş, 490  
pazarlama, 10, 97, 121, 126, 129, 130, 132, 151, 153, 154, 155, 156, 157, 158, 167,  
171, 172, 173, 174, 176, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 271, 465, 491  
performans, 24, 69, 78, 82, 98, 101, 113, 116, 133, 134, 190, 196, 214, 220, 221, 222,  
223, 225, 229, 259, 263, 267, 295, 303, 304, 306, 307, 310, 313, 323, 325, 365  
plan, 537, 569, 571

plan, 8  
politika, 294  
prevalans, 266, 497, 498, 499, 500, 506  
proje, 25, 26, 27, 28, 67, 68, 75, 81, 105, 106, 107, 114, 146, 147, 156, 174, 176, 268,  
513, 514, 520, 521, 528, 569, 572  
prospektif, 502

## R

rastgele sayılar, 518, 519  
rastgele sayılar tablosu, 574  
regresyon, 564, 565, 566, 567, 568  
rekabet, 98, 106, 107, 121, 122, 126, 127, 128, 129, 130, 132, 133, 134, 140, 145, 149,  
172, 180, 181, 186, 190, 224, 229, 251, 252, 253, 278, 433  
rölatif risk, 503

## S

sağlık, 4, 5, 6, 9, 11, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 35, 39,  
41, 43, 45, 46, 47, 48, 51, 52, 53, 55, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76,  
77, 78, 79, 80, 81, 82, 83, 84, 85, 86, 87, 88, 89, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96, 97, 98,  
99, 100, 101, 102, 103, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 112, 113, 114, 117, 118, 122,  
124, 125, 127, 135, 136, 140, 144, 149, 151, 152, 153, 154, 156, 157, 158, 159,  
160, 161, 162, 163, 164, 165, 166, 167, 168, 169, 170, 171, 172, 173, 174, 175,  
176, 177, 179, 180, 181, 182, 183, 184, 185, 191, 192, 193, 194, 195, 196, 197,  
198, 200, 201, 203, 207, 209, 211, 212, 215, 218, 219, 220, 221, 222, 223, 227,  
229, 230, 231, 240, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250, 251, 252,  
253, 254, 255, 256, 257, 258, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 266, 267, 268,  
269, 270, 271, 274, 275, 276, 277, 280, 281, 282, 284, 285, 286, 287, 292, 294,  
296, 297, 298, 299, 300, 301, 303, 305, 312, 313, 314, 315, 319, 320, 321, 322,  
324, 326, 327, 340, 358, 364, 366, 367, 368, 369, 370, 371, 372, 373, 375, 376,  
377, 378, 380, 381, 382, 383, 384, 385, 386, 387, 388, 390, 391, 394, 398, 402,  
406, 407, 409, 415, 422, 423, 424, 425, 426, 430, 432, 436, 437, 438, 439, 440,  
441, 442, 443, 446, 447, 448, 450, 453, 455, 464, 465, 466, 467, 468, 469, 470,  
471, 472, 473, 475, 476, 477, 478, 479, 480, 481, 484, 485, 487, 488, 489, 490,  
491, 492, 494, 495, 496, 502, 503, 504, 505, 506, 508, 509, 510, 511, 512, 514,  
515, 519, 524, 526, 528, 530, 532, 535, 536, 547, 549, 552, 556, 557, 558, 564  
sağlık hizmeti, 73, 82, 86, 88, 168, 195, 198, 252, 259, 262, 270, 368, 384  
serbestlik derecesi, 552  
sermaye, 54, 90, 121, 133, 147, 167, 201, 238, 241, 246, 250, 254, 301, 302, 303, 306,  
311, 312, 359  
sevk, 28, 31, 73, 74, 89, 112, 132, 152, 167, 250, 258, 259, 424, 438, 470  
sigorta, 4, 65, 68, 72, 146, 168, 169, 177, 188, 250, 256, 258, 259, 270, 273, 278, 281,  
285, 286, 297, 388, 487  
sosyal güvenlik, 23, 74, 168, 174, 197, 279, 280, 326, 438  
sosyo-ekonomik, 198, 199  
standart hata, 532, 542

standart sapma, 496, 500, 532, 541, 542  
strateji, 11, 65, 107, 129, 131, 133, 134, 145, 148, 203, 492  
süreç, 27, 101, 117, 121, 124, 129, 132, 133, 135, 136, 140, 142, 146, 148, 169, 170,  
205, 206, 209, 217, 219, 226, 229, 282, 485

## T

t testi, 537, 543, 544, 547, 549, 567, 568  
tabakalı örnekleme, 517, 530  
talep, 6, 21, 88, 103, 124, 125, 126, 128, 135, 136, 137, 146, 153, 154, 155, 156, 157,  
159, 166, 167, 168, 172, 174, 175, 177, 192, 199, 200, 244, 245, 248, 252, 254,  
255, 256, 257, 258, 259, 260, 286, 431, 439, 441, 447, 471, 475, 476, 483, 484,  
487, 489  
tedavi, 17, 18, 20, 25, 26, 27, 28, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 39, 40, 42, 43, 45, 50,  
63, 65, 67, 68, 70, 71, 72, 73, 75, 78, 79, 80, 84, 85, 86, 90, 91, 92, 93, 94, 95, 96,  
107, 113, 120, 138, 141, 142, 155, 162, 163, 165, 167, 169, 170, 171, 174, 176,  
195, 196, 197, 198, 199, 200, 241, 242, 243, 244, 245, 246, 247, 248, 249, 250,  
251, 252, 254, 255, 256, 257, 259, 260, 261, 262, 263, 264, 265, 267, 268, 269,  
270, 274, 276, 277, 278, 279, 280, 281, 282, 283, 284, 285, 296, 297, 299, 300,  
313, 314, 367, 368, 369, 373, 375, 377, 381, 384, 385, 387, 389, 391, 392, 393,  
394, 395, 396, 397, 398, 399, 401, 405, 407, 408, 413, 415, 416, 424, 428, 429,  
432, 439, 442, 444, 447, 454, 455, 457, 468, 469, 471, 472, 475, 477, 478, 481,  
488, 489, 490, 492, 494, 502, 508, 517, 532, 546, 549  
tepe değeri, 540  
tüketici, 238, 252, 253, 255

## U

uygarlık, 198  
uzman, 39, 49, 101, 207, 306, 308, 309, 326, 357, 361, 362, 363, 390  
uzmanlık, 12, 17, 25, 27, 31, 32, 33, 36, 43, 63, 67, 75, 88, 96, 101, 109, 111, 112,  
114, 137, 153, 156, 158, 167, 174, 176, 182, 183, 184, 249, 250, 285, 313, 314,  
357, 368, 390, 408, 409, 424, 490, 508

## Ü

ücret, 21, 33, 66, 74, 76, 77, 82, 86, 87, 88, 111, 195, 200, 204, 223, 224, 228, 230,  
242, 250, 253, 255, 258, 302, 312, 326, 340, 395, 430, 432, 438, 439, 490  
üniversite hastanesi, 82, 95  
üretim, 10, 15, 16, 78, 91, 95, 97, 98, 104, 105, 106, 121, 122, 123, 124, 125, 126,  
127, 128, 132, 134, 136, 140, 141, 142, 144, 145, 146, 147, 148, 149, 152, 153,  
154, 186, 187, 192, 197, 201, 211, 215, 226, 236, 238, 239, 240, 242, 251, 257,  
271, 296, 301, 302, 312  
ürün, 96, 128  
ürün, 145, 146

V

vakıf, 298

varyans, 541, 544, 545, 546

verimlilik, 8, 11, 104, 109, 138, 145, 148, 149, 166, 175, 201, 203, 208, 210, 219, 224, 225, 231, 261

vizyon, 100, 103, 104, 295, 493

Y

yatak, 45, 46, 61, 67, 95, 137, 212, 220, 253, 263, 264, 309, 490

yates düzeltmesi, 558, 559

yetki, 15, 16, 27, 28, 29, 52, 56, 68, 106, 109, 113, 174, 176, 181, 199, 203, 311, 369, 382, 389, 390, 415, 440, 470

yönetici, 4, 14, 15, 16, 22, 25, 26, 27, 64, 68, 75, 76, 78, 87, 89, 98, 99, 101, 106, 111, 114, 115, 198, 203, 218, 224, 228, 322, 327, 381, 425, 511, 528

yönetim, 4, 6, 11, 12, 14, 15, 16, 17, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 27, 64, 67, 68, 74, 75, 76, 77, 78, 79, 85, 86, 87, 89, 97, 98, 99, 105, 108, 109, 110, 112, 115, 118, 119, 121, 123, 126, 127, 129, 131, 132, 140, 147, 149, 153, 156, 181, 182, 188, 191, 195, 197, 199, 200, 201, 202, 203, 204, 205, 207, 209, 219, 220, 224, 225, 229, 231, 248, 298, 301, 311, 327, 378, 425, 474, 487, 491

Z

zaman, 18, 22, 25, 27, 32, 36, 37, 45, 46, 47, 50, 64, 66, 67, 69, 71, 73, 75, 80, 90, 106, 108, 113, 115, 123, 124, 125, 126, 127, 130, 134, 140, 144, 147, 156, 161, 168, 169, 183, 188, 190, 191, 192, 198, 200, 201, 203, 205, 206, 211, 214, 215, 217, 219, 221, 225, 237, 238, 239, 242, 244, 251, 252, 254, 255, 258, 259, 260, 261, 262, 266, 268, 274, 278, 283, 285, 286, 288, 290, 298, 311, 312, 313, 323, 326, 332, 340, 367, 370, 376, 385, 387, 393, 395, 398, 399, 443, 447, 448, 454, 456, 463, 464, 471, 476, 479, 487, 491, 495, 496, 497, 498, 499, 500, 501, 502, 503, 505, 506, 508, 509, 510, 511, 512, 513, 514, 515, 516, 519, 521, 524, 526, 527, 529, 533, 534, 542, 543, 544, 547, 549, 562, 567, 568, 571

zarar, 16, 91, 197, 200, 242, 245, 257, 260, 263, 282, 302, 371, 372, 375, 387, 399, 400, 401, 412, 421, 429, 442, 444, 445, 449, 450, 454, 481, 484, 489, 491, 527, 571