

Sağlık Yönetimine Giriş

Kitap Editörleri

Sharon B. Buchbinder, Hemşire, PhD

Profesör ve Program Koordinatörü
Sağlık Yönetiminde Yüksek Lisans
Lisansüstü ve Mesleki Çalışmalar Okulu
Stevenson Üniversitesi
Owings Mills, MD

Nancy H. Shanks, PhD

Profesör
Sağlık Meslekleri Daire Başkanlığı
Sağlık Yönetimi Programı
Denver Metropolitan Eyalet Koleji
Denver, CO

İkinci Baskıdan Çeviri

Çevirmenler

Demet Akarçay Ulutaş, Dr.,

Doçent
KTO Karatay Üniversitesi,
İktisadi, İdari ve Sosyal Bilimler Fakültesi,
Sosyal Hizmet Bölümü, Konya

Recep Yücel, Dr.,

Profesör
Kırıkkale Üniversitesi,
İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi,
İşletme Bölümü, Kırıkkale

Şebnem Yücel, Dr.,

Profesör
Selçuk Üniversitesi,
Sağlık Bilimleri Fakültesi,
Sağlık Yönetimi Bölümü, Konya

SAĞLIK YÖNETİMİNE GİRİŞ

Kitap Editörleri: Sharon B. Buchbinder, Nancy H. Shanks

Çevirmenler: Doç. Dr. Demet Akarçay Ulutaş, Prof. Dr. Recep Yücel, Prof. Dr. Şebnem Yücel

Genel Yayın Yönetmeni: Yusuf Ziya Aydoğan (yza@egitimyayinevi.com)

Genel Yayın Koordinatörü: Yusuf Yavuz (yusufyavuz@egitimyayinevi.com)

Sayfa Tasarımı: Kübra Konca Nam

Kapak Tasarımı: Eğitim Yayınevi Grafik Birimi

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı

Yayıncı Sertifika No: 76780

ISBN: 978-625-6658-74-5

1. Baskı, Haziran 2024

Baskı Cilt: Repro Bir Matbaacılık

İvedik OSB Matbaacılar Sitesi 1514 Cad. No: 23-25 Yenimahalle/Ankara

Matbaa Sertifika No: 47381

Kütüphane Kimlik Kartı

SAĞLIK YÖNETİMİNE GİRİŞ

Kitap Editörleri: Sharon B. Buchbinder, Nancy H. Shanks

Çevirmenler: Doç. Dr. Demet Akarçay Ulutaş, Prof. Dr. Recep Yücel, Prof. Dr. Şebnem Yücel

XIV+432 s., 205x250 mm

Kaynakça var, izin var.

ISBN: 978-625-6658-74-5

Copyright © Bu kitabın Türkiye'deki her türlü yayın hakkı Eğitim Yayınevi'ne aittir. Bütün hakları saklıdır. Kitabın tamamı veya bir kısmı 5846 sayılı yasanın hükümlerine göre kitabı yayımlayan firmanın ve yazarlarının önceden izni olmadan elektronik/mechanik yolla, fotokopi yoluyla ya da herhangi bir kayıt sistemi ile çoğaltılamaz, yayımlanamaz.



Yayınevi Türkiye Ofis: İstanbul: Eğitim Yayınevi Tic. Ltd. Şti., Atakent mah. Yasemen sok. No: 4/B, Ümraniye, İstanbul, Türkiye

Konya: Eğitim Yayınevi Tic. Ltd. Şti., Fevzi Çakmak Mah. 10721 Sok. B Blok, No: 16/B, Safakent, Karatay, Konya, Türkiye
+90 332 351 92 85, +90 533 151 50 42, 0 332 502 50 42
bilgi@egitimyayinevi.com

Yayınevi Amerika Ofis: New York: Egitim Publishing Group, Inc.
P.O. Box 768/Armonk, New York, 10504-0768, United States of America
americaoffice@egitimyayinevi.com

Lojistik ve Sevkiyat Merkezi: Kitapmatik Lojistik ve Sevkiyat Merkezi, Fevzi Çakmak Mah. 10721 Sok. B Blok, No: 16/B, Safakent, Karatay, Konya, Türkiye
sevkiyat@egitimyayinevi.com

Kitabevi Şubesi: Eğitim Kitabevi, Şükran mah. Rampalı 121, Meram, Konya, Türkiye
+90 332 499 90 00
bilgi@egitimkitabevi.com

İnternet Satış: www.kitapmatik.com.tr
+90 537 512 43 00
bilgi@kitapmatik.com.tr



Bu kitabı bize koçluk yapan, bizimle iş
birliği yapan ve bizi
“İKİNCİ BASKIYI BİTİRİN!” diye zorlayan
sevgili eşlerimiz; Dale Buchbinder ve Rick
Shanks’a adıyoruz.

İÇİNDEKİLER

Ön Söz VII

1. BÖLÜM: Sağlık Yönetimine Genel Bir Bakış 1

*Jon M. Thompson, Sharon B. Buchbinder
Nancy H. Shanks*

2. BÖLÜM: Liderlik 15

Louis Rubino

3. BÖLÜM: Yönetim ve Motivasyon 35

Nancy H. Shanks ve Amy Dore

4. BÖLÜM: Örgütsel Davranış ve Yönetim Düşüncesi 51

Sheila K. McGinnis

5. BÖLÜM: Stratejik Planlama 67

Susan Judd Casciani

6. BÖLÜM: Sağlık Pazarlaması 83

Ruth Chavez ve Nancy Sayre

7. BÖLÜM: Kalite Geliştirme Temelleri ... 99

Eric S. Williams, Grant T. Savage, Dennis G. Stambaugh

8. BÖLÜM: Bilgi Teknolojisi 117

Tressa Sprngmann

9. BÖLÜM: Sağlık Finansmanı ve Sigortası 129

Nancy H. Shanks

10. BÖLÜM: Giderlerin ve Gelirlerin Yönetimi 161

Kevin D. Zeller

11. BÖLÜM: Sağlık Uzmanlarının Yönetimi 185

Sharon B. Buchbinder, Dale Buchbinder

12. BÖLÜM: Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi 215

Jon M. Thompson

13. BÖLÜM: Takım Çalışması 247

Sharon B. Buhbinder, Jon M. Thompson

14. BÖLÜM: Sağlık Farklılıklarının Ele Alınması: Kültürel Yetkinlik 269

Nancy Sayre, Ruth Chavez

15. BÖLÜM: Etik ve Yasa 289

Kevin D. Zeller

16. BÖLÜM: Dolandırıcılık ve Kötüye Kullanım 305

Kevin D. Zeller

17. BÖLÜM: Sağlık Yönetimi Vaka Çalışmaları ve Rehberi 319

*Sharon B. Buchbinder, Donna M. Cox
Susan Judd Casciani*

VAKA ÇALIŞMALARI

Aman! Bir Seçenek Değil – Bölüm 16 için Vaka Çalışması 327

Maron J. Boohaker

Yeni Bir Yönetim Bilgi Sistemi Oluşturma Tuzağı– Bölüm 8 için Vaka Çalışması 329

Sharon B. Buchbinder

İlgisiz Çalışan Vakası – Bölüm 12 için Vaka Çalışması 331

Sharon B. Buchbinder

Kavgacı Tıp – Bölüm 11 ve 12 için Vaka Çalışması 334
Sharon B. Buchbinder, Dale Buchbinder

Son Günler – Bölüm 15 için Vaka Çalışması 336
Sharon B. Buchbinder, Dale Buchbinder

Seni seviyorum... Sonsuza Dek – Bölüm 12 ve 11 için Vaka Çalışması 338
Sharon B. Buchbinder, Dale Buchbinder

Sağlık Çalışanlarını Yönetme – Bölüm 11 için Mini Vaka Çalışmaları 340
Sharon B. Buchbinder, Dale Buchbinder

Hasta Kabul Öncesi Çağrı Merkezi ile İlgili Sorunlar – Bölüm 13 ve 10 için Vaka Çalışması 342
Sharon B. Buchbinder, Dale Buchbinder

Ne Güzel Genç Bir Adam – Bölüm 11 ve 12 için Vaka Çalışması 344
Sharon B. Buchbinder, Dale Buchbinder

Serseri mi, Kurban mı? – Bölüm 15 için Vaka Çalışması 346
Sharon B. Buchbinder, Dale Buchbinder

All Children's Pediatrics: Zamanla Yaşanan Değişim – Bölüm 6 için Vaka Çalışması 348
Ruth Chavez

Hillcrest Memorial Hastanesi'nde Yüksek Personel Devri – Bölüm 3 için Vaka Çalışması 351
Amy Dore

Başarının Zayıflatılması – Bölüm 3 için Vaka Çalışması 353
Amy Dore

Müzakere Başlarken – Bölüm 10 için Vaka Çalışması 355
Daniel F. Fahey

İki Rakip Hastanenin Birleşmesi – Bölüm 5, 2 ve 12 için Vaka Çalışması 359
Mary Anne Franklin, Dale Mapes, Audrey McDow, Karin Mithamo

Diyabet Kliniğinde Cinsel Taciz – Bölüm 12 ve 15 için Vaka Çalışması 364
Kenneth L. Johnson, Barry G. Gombert

Tıbbi Bir Hatanın Başlangıcı – Bölüm 4 ve 7 için Vaka Çalışması 368
Sheila K. McGinnis

Roseville Community Hastanesindeki Finans Departmanı – Bölüm 4 ve 10 için Vaka Çalışması 370
Sheila K. McGinnis

Madison Community Hastanesi Enfeksiyonu Kontrol Altına Aldı – Bölüm 7 için Vaka Çalışması 371
Michael Moran

Seaside Nekahat Bakım Merkezi – Bölüm 13 ve 3 için Vaka Çalışması 374
H. Wayne Nelson

River Oaks Devlet Hastanesi'nde Personel İstihdamı: İki Kez Ölç, Bir Kez Kes – 12. Bölüm için Vaka Örneği 376
Dawn M. Oetjen, Woody D. Richardson, Donna J. Slovensky

Heritage Valley Tıp Merkezi: Yöneticileriniz Kültürel Açından Yeterli mi? – Bölüm 14 ve 13 için Vaka Çalışması 382
Velma Roberts

Labor and Delivery'de Duygusal Zeka – Bölüm 2 ve 13 için Vaka Çalışması 385
Louis Rubino, Brenda Freshman

Kültürel Olarak Farkında mıyız Yoksa Değil miyiz? – Bölüm 14 ve 5 için Vaka Çalışması 387
Nancy Sayre

Kabus Gibi Bir İş Görüşmesi – Bölüm 12 için Vaka Çalışması	389
<i>Nancy H. Shanks</i>	

Küçük Bir Klinik, Sağlık Sigortası Sorunlarıyla Yüzleşiyor – Bölüm 9 için Vaka Çalışması	392
<i>Nancy H. Shanks</i>	

Bir Mirasçı Seçme – Bölüm 1 ve 2 için Vaka Çalışması	395
<i>W. Carole Shepherd, Louis Rubino</i>	

City Medical Center’da Yeni Oyuncak – Bölüm 11 ve 13 için Vaka Çalışması	399
<i>Windsor Sherrill, Dale Buchbinder</i>	

Delmar Ortopedi’de “Kolay” Yazılım Güncellemesi – Bölüm 8 ve 13 için Vaka Çalışması	401
<i>Tressa Springmann, Sharon B. Buchbinder</i>	

Orta Düzey Yönetici için İşe Alım Zorluğu – Bölüm 12 için Vaka Çalışması	403
<i>Jon Mase Thompson</i>	

Sağlık Yönetimi Eğitiminde Mizah Stratejileri – Bölüm 14 için Vaka Çalışması	404
<i>Rosalind Trieber</i>	

Memorial Kamu Hastanesinde İlaç Hatalarının Bildirilmesi – Bölüm 7 için Vaka Çalışması	408
<i>Eric Williams, Grant Savage</i>	

Dr. Nugget’ın Tıbbi Uygulaması – Bölüm 15 için Vaka Çalışması	414
<i>Kevin D. Zeller</i>	

Dolandırıcılık ve Kötüye Kullanım – Bana Yardım Edin, Federaller Geliyor! – Bölüm 16 için Vaka Çalışması	417
<i>Kevin D. Zeller</i>	

Happy Town Nöroloji Kliniğinin Maliyet ve Gelirlerinin Yönetimi – Bölüm 10 için Vaka Tartışması	420
<i>Kevin D. Zeller</i>	

Dizin	423
-------------	-----