

## ÖZGEÇMİŞ VE ESERLER LİSTESİ

### ÖZGEÇMİŞ

**Adı Soyadı:** Onur Yarar

**Doğum Tarihi:** 16 Aralık 1972

### Öğrenim Durumu:

Derece	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Lisans	Diş Hekimliği	İstanbul Üniversitesi	1994
Lisans	İşletme	Anadolu Üniversitesi	2010
Y. Lisans	Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim	İstanbul Üniversitesi	1997
Doktora	Yönetim ve Organizasyon	İstanbul Üniversitesi	2008
Yrd. Doç. Dr.	Sağlık Yönetimi	Okan Üniversitesi	2009

Diğer Eğitimler	Bölüm/Program	Üniversite	Yıl
Önlisans	Yerel Yönetimler	Anadolu Üniversitesi	2008

### Yüksek Lisans Tez Başlığı ve Tez Danışmanı:

**Hasta Kabul Sistemi Simülasyonu ve I.Ü. Dishekimligi Fakültesi'nde Uygulanması**

**Tez Danışmanı:** Prof. Dr. Haldun Akpınar

**Özet:** Hastaların sağlık hizmetlerine dair yaşadıkları en önemli sorunlardan birisi de muayene olabilmek için kuyruklarda geçirdikleri uzun sürelerdir. Bu çalışmanın amacı İ.Ü. Diş Hekimliği Fakültesi Oral Diagnoz ve Radyoloji Anabilim Dalı kliniklerine müracaat eden hastaların muayene olabilmek için geçirdikleri bekleme sürelerinin (hasta kayıt için bekleme, hasta kayıt, muayene için bekleme, muayene, röntgen kayıt için bekleme, röntgen kayıt, röntgen çekirmek için bekleme, röntgen dağıtım için bekleme) incelenmesidir.

Bu amacı gerçekleştirebilmek için, ilk olarak 15 gün süre ile ilgili kliniklerde hastaların bekleme ve servis sürelerine ilişkin veriler toplanmıştır. Daha sonra elde edilen bu veriler derlenerek, ProModel for Windows 1.05 simülasyon yazılımında fiili durumu gösterecek şekilde, sistemin simülasyon modeli kurulmuştur. Son olarak kurulan model üzerinde hastaların kuyruklarda toplam 60 dakikanın altında beklemesi hedef seçilerek, sistemin optimizasyonu üzerinde çalışmalar yapılmıştır.

**Anahtar kelimeler:** Hasta Kabul Sistemi, Bekleme Süreleri, Simülasyon, Kuyruk, Hastane Yönetimi, Diş Hekimliği

## **Doktora Başlığı ve Tez Danışmanı:**

### **Kurumsallaşma ve Markalaşma, İstanbul İlindeki Özel Hastaneler Üzerinde Bir Araştırma**

**Tez Danışmanı:** Prof. Dr. Hayri Ülgen

**Özet:** Kurum ve kurumsallaşma kavramları çeşitli biçimlerde tanımlanmış ve konuya ilişkin teoriler geliştirilmiştir. Kurumsal yönetim konularının Avrupa, ABD ve Japonya’da 19’uncu yüzyıldan bu yana yaygın bir şekilde kullanıldığına işaret eden bazı çalışmaların varlığına karşın, kurumsal yönetim terimi yaygın biçimde 1980’lerde kullanılmaya başlanmıştır. 1990’larda, kurumsal yönetim, bireysel ve kurumsal yatırımcılar, hissedarlar, yöneticiler ve finansal piyasalar ile finans ilgili herkesin gündeminin başına yerleşmiştir.

Markalama birçok yöneticinin zihninde, bir marka kimliği yaratmak amacıyla yapılan bir dizi pazarlama ve satış faaliyetidir. İnsanlar marka sözcüğünü kullandıklarında, genellikle bir marka ismi ya da yaygın olarak tanınan bir marka tarafından sunulan ürün ya da hizmeti düşünürler. Marka, bazı ayırıcı nitelikler yoluyla karakterize edilmiş bir şeyin çeşitliliği olarak tanımlanabilir.

Kurumsallaşma ve markalaşma konusu diğer tüm sektörlerde çok daha gelişmiş olmasına rağmen, 1990 sonrası sektörleştiğini söyleyebildiğimiz sağlık alanında ilerleme aşamasındadır. Tüm bu yeni başlangıcına rağmen, artan rekabet ve piyasa koşulları kurumsallaşma ve markalaşma çalışmalarına hız kazandırmıştır.

Yapılan bu çalışmada 2008 yılında sağlık sektörünün markalaşma ve kurumsallaşma durumu ortaya konulmaya çalışılmıştır. Yapılan çalışmada, İstanbul ilinde faaliyet gösteren özel hastaneler bir örneklem ile yöneticilerine anket düzenlenmiştir. Yapılan anketle hastanelerin kurumsallaşma da ve markalaşmada hangi aşamada olduğu gözlenmiştir.

Sonuç olarak İstanbul’da faaliyet gösteren hastanelerin kurumsallaşma ve markalaşma çalışmalarının sürdüğü gözlemlenmiştir. Yapılan çalışma, özel sektörün bu konuda yaptığı çalışmaların süreceğini ve sektördeki gelişmenin devam edeceğini bizlere göstermiştir. Çıkan sonuçlar, sektörün geleceği ile markalaşma ve kurumsallaşma çalışmalarındaki beklentiler tezin sonuç kısmında ayrıca ele alınmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Hastane, Yönetim, Markalaşma, Kurumsallaşma,

## Görevler:

Görev Unvanı	Görev Yeri	Yıl
Arş.Gör.	İşletme Fakültesi, İstanbul Üniversitesi	1997-2000
Öğr. Grv. (YZ)	Marmara Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi	2001-2008
Öğr. Grv. (YZ)	Yeditepe Üniversitesi, Tıp Fakültesi	2001-2006
Öğr. Grv. (YZ)	Yeditepe Üniversitesi, Diş Hekimliği Fakültesi	2004-2006
Öğr. Grv. (YZ)	Kadir Has Üniversitesi, Sağlık Hiz. MYO	2002-2005
Öğr. Grv. (YZ)	İstanbul Bilim Üniversitesi, Sağlık Hiz. MYO	2005-2006
Öğr. Grv. (YZ)	İstanbul Teknik Üniversitesi, İşletme Fakültesi, SEM	2006-2008
Öğr. Grv. (YZ)	Okan Üniversitesi MYO	2008-2009
Yrd. Doç. Dr.	Okan Üniversitesi, IIBF, Sağlık Yönetimi	2009-2010
Yrd. Doç. Dr.	Yeni Yüzyıl Üniversitesi, Sağlık Bil. Fak. Sağlık Yönetimi	2010-...

## Bilimsel Kuruluşlara Üyelikler:

- Sağlık Yöneticileri Derneği  
(2001-2003 Genel Sekreter, 2003-2005 Başkan, 2005-2008 Başkan, 2008-2011 Başkan, 2011-... Başkan)
- Tıp Bilişim Derneği
- Türkiye Bilişim Derneği
- Acil Tıp Derneği
- Türk Dişhekimleri Birliği

### Son yıllarda verdiği lisans ve lisansüstü düzeydeki dersler:

Akademik Yıl	Dönem	Dersin Adı	Haftalık Saati		Öğrenci Sayısı
			Teorik	Uygulama	
2005-2006	Güz	Medical Computing (YU.Tıp)	2	2	50
		Medical Computing (YU. Diş)	2	2	50
		Hastane Bilgi Sistemleri (MU.SEF)	2		20
	İlkbahar	Medical Computing (YU. Tıp)	2	2	50
		Medical Computing (YU. Diş)	2	2	50
		Hastane Bilgi Sistemleri (MU.SEF)	2		20
		Sağlık Planlaması (İBU.SHYO)	2		20
2006-2007	Güz	Hastane Yönetimi (İTU.SEM)	2		15
	İlkbahar	Hastane Yönetimi (İTU.SEM)	2		15
2008-2009	İlkbahar	Hastane Yönetim ve Organizasyonu (Okan U. Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Örgün)	3		35
		Hastane Yönetim ve Organizasyonu(Okan U. Sağlık Kurumları İşletmeciliği, II. Öğretim)	3		20
		Hastane Yönetim ve Organizasyonu(Okan U. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, II. Öğretim)	3		35
2009-2010	Güz	Sağlık Hizmetleri Pazarlaması (Okan U. Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Örgün)	3		40
		Sağlık Hizmetleri Pazarlaması (Okan U. Sağlık Kurumları İşletmeciliği, II. Öğretim)	3		7
		Tıbbi Dokümantasyon I (Okan U. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, Örgün)	3		40
		Tıbbi Dokümantasyon I (Okan U. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, II. Öğretim)	3		7
2009-2010	İlkbahar	Sağlık Yönetimine Giriş (Okan U. Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Örgün)	3		40
		Sağlık Yönetimine Giriş (Okan U. Sağlık Kurumları İşletmeciliği, II. Öğretim)	3		20
		Sağlık Yönetimine Giriş (Okan U. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, Örgün)	3		40
		Sağlık Yönetimine Giriş (Okan U. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, II. Öğretim)	3		20
		Hastane Bilgi İşlem Sistemleri (Okan U. Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Örgün)	3		40
		Hastane Bilgi İşlem Sistemleri (Okan U. Sağlık Kurumları İşletmeciliği, II. Öğretim)	3		20
		Hastane Bilgi İşlem Sistemleri (Okan U. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, Örgün)	3		40
		Hastane Bilgi İşlem Sistemleri (Okan U. Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik, II. Öğretim)	3		20

Akademik Yıl	Dönem	Dersin Adı	Haftalık Saati		Öğrenci Sayısı
			Teorik	Uygulama	
2010-2011	Güz	Sağlık Yönetimine Giriş (YYU-SHMYO)	3		40
	İlkbahar	Sağlık Yönetimine Giriş (YYU-SBF Sağlık Yönetimi Bölümü)	3		40
		Yönetim Organizasyon (YYU-SHMYO)	3		40
		Uygarlık Tarihi (YYU-SHMYO)	3		30
		Hastane Bilgi Sistemleri (Okan U. İİBF-Sağlık Yönetimi Bölümü)	3		25
		Stratejik Yönetim (Okan U, Sosyal Bil. Ens. Sağlık Yönetimi Y. Lisans)	3		20
		Yönetim Organizasyon (Okan U, Sosyal Bil. Ens. Sağlık Yönetimi Y. Lisans, İzmir İl Sağlık Müdürlüğü)	3		20
Yönetim Organizasyon (Okan U, Sosyal Bil. Ens. Sağlık Yönetimi Y. Lisans, Samsun İl Sağlık Müdürlüğü)	3		20		
2011-2012	Güz	Sağlık Yönetimine Giriş (YYU-SHMYO)	3		40
		Yönetim Organizasyon (YYU-SBF Sağlık Yönetimi Bölümü)	3		40
		Sağlık Bilişimi (YYU- Eczacılık F.)	2	2	50

## BİLİMSEL ÇALIŞMALAR

### Konferanslar:

- Sağlığın Yönetimi: Merkezi mi?-Yerinden mi? - Bürokrat mı - Profesyonel mi? - Hekim mi? - İşletmeci mi?, Hekim Hakları Derneği Konferansı, İstanbul, 13 Ocak 2008
- Modern Muayenehane İşletmeciliği, 18. Expodental Ankara, 10-12 Kasım 2006
- Yeni bir hastane nasıl kurulur?, Medist 2006, İstanbul, 1-3 Eylül 2006
- Sağlıkta internet kullanımı, 15.Ulusal Böbrek Hastalıkları Diyaliz ve Transplantasyon Kongresi, 2005
- Muayenehane İşletmeciliği, 12. Uluslararası Dişhekimliği Kongresi 20-25 Haziran 2005
- Yurtdışından izlenimler, 14.Ulusal Böbrek Hastalıkları Diyaliz ve Transplantasyon Kongresi, 2004
- Dişhekimliği Muayenehanesinde Hizmet Kalitesi ve Verimlilik, 11. Uluslararası Dişhekimliği Kongresi 17-22 Mayıs 2004
- Toplam Kalite Yönetimi, 13.Ulusal Böbrek Hastalıkları Diyaliz ve Transplantasyon Kongresi, 2003
- Akreditasyon, 13.Ulusal Böbrek Hastalıkları Diyaliz ve Transplantasyon Kongresi, 2003
- Hastanelerde markalaşma olgusu ve marka yönetimi, I. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, 6-9 Mart 2003

### **Editörlükler:**

- I. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 2003
- II. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 2004
- III. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 2005
- IV. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 2006
- I. Ulusal Yerel Yönetimlerde Sağlık Hizmetleri Kongresi Kitabı, 2006
- V. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 2007
- VI. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 2008
- VII. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 2009
- VIII. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 2010
- IX. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Kitabı, 2011

### **Ulusal / Uluslararası Bilimsel Toplantı Görevleri:**

- I. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Genel Sekreteri, 2003
- II. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Başkanı, 2004
- III. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Başkanı, 2005
- IV. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Başkanı, 2006
- I. Ulusal Yerel Yönetimlerde Sağlık Hizmetleri Kongresi Başkanı, 2006
- I. Ulusal Hastane Eczaneleri Yönetimi Sempozyumu Başkan, 2006
- I. Ulusal Sağlık Sigortacılığı ve Anlaşmalı Kurumlar Yönetimi Sempozyumu Başkanı, 2007
- II. Ulusal Hastane Eczaneleri Yönetimi Sempozyumu Başkan, 2007
- I. Ulusal Sağlık Kuruluşlarında İnsan Kaynakları Yönetimi Sempozyumu Başkan, 2007
- V. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Başkanı, 2007
- VI. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Başkanı, 2008
- III. Ulusal Sağlık Sigortacılığı ve Anlaşmalı Kurumlar Yönetimi Sempozyumu Başkanı, 2008
- I. Ulusal Geleceğin Sağlık Liderleri Sempozyumu Başkanı, 2009
- III. Ulusal Sağlık Sigortacılığı ve Anlaşmalı Kurumlar Yönetimi Sempozyumu Başkanı, 2009
- I. Uluslararası Sağlık Sistemleri ve Sağlık Politikaları İnceleme Çalıştayı Başkanı, İsviçre, 2009
- VII. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Başkanı, 2009
- Sağlık Yönetiminde Liderlik ve Tıbbi Bilgi Yönetimi Sempozyumu, Oturum Başkanı, 2009
- VIII. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Başkanı, 2010
- II. Uluslararası Sağlık Sistemleri ve Sağlık Politikaları İnceleme Çalıştayı Başkanı, Tayland, 2011
- IX. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi Başkanı, 2011

### **Hakemlik ve Danışma Kurulu**

Modern Hastane Yönetimi Dergisi (1999-.....)

Hastane-Hospital News (2001-.....)

## **Tebliğler:**

- Sağlık İşletmelerinde Örgüt İklimi İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki, 5. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, Fethiye 13-16 Ekim 2011
- Yönetimsel Açıdan Sağlık Alanı Öğrencileri İle Diğerlerinin Tükenmişlik Sendrom Düzeyinin İncelenmesi, 5. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, Fethiye 13-16 Ekim 2011
- Üniversite Öğrencilerinin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve Öz-Bakım Gücü Düzeyleri Arasındaki İlişkinin Araştırılması, , 5. Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi, Fethiye 13-16 Ekim 2011
- Sağlık Kuruluşlarında Ambalaj Atıklarının Geri Dönüşümü, X. Ekoloji ve Çevre Kongresi, Çanakkale, 4-7 Ekim 2011
- Avrupa Birliği ve Ekolojik Tarıma Yaklaşım, X. Ekoloji ve Çevre Kongresi, Çanakkale, 4-7 Ekim 2011
- AB Çevre Uyumu ve Fonlar, X. Ekoloji ve Çevre Kongresi, Çanakkale, 4-7 Ekim 2011
- Firma Yönetim Politikalarında Çevresel Değerlere Yönelik Değişim ve Çevrenin Kurumsal Algılanma Sürecine Etkisine Bir Bakış, X. Ekoloji ve Çevre Kongresi, Çanakkale, 4-7 Ekim 2011
- Türkiye’de Sağlık Yatırımlarında Devlet Teşvikleri, IX. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, Girne KKTC, 26-29 Mayıs 2011
- Yaşlılara Yönelik Sosyal ve Sağlık Politikaları, IX. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, Girne KKTC, 26-29 Mayıs 2011
- Ameliyathane Masasına Yatırılması Gereken Bir Konu: Ameliyathanede Yönetimsel Sorunlar, IX. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, Girne KKTC, 26-29 Mayıs 2011
- Nightmare of Insurance Directors: Effects of Global Crisis on Turkish Health Insurance Business, 5th International Strategic Management Conference, Stellenbosch- South Africa July 2-3, 2009
- Brand Marking Works in Private Hospitals, 5th International Strategic Management Conference, Stellenbosch- South Africa July 2-3, 2009
- Effect of Environmental Policies on Costs And Profitability of Company in Purchasing of Healthcare Institutions, 9th International Multidisciplinary Scientific GeoConference SGEM 2009, Albena Complex, Bulgaria, 14-19 June 2009
- Use of Environmental Preference in Purchasing decisions of Healthcare Institutions, 9th International Multidisciplinary Scientific GeoConference SGEM 2009, Albena Complex, Bulgaria, 14-19 June 2009
- Sağlık Kuruluşlarında Kurumsal Sosyal Sorumluluk, Sürdürülebilir Kalkınma ve Finanssal Boyutları, VII. Ulusal Sağlık Kuruluşları Yönetimi Kongresi, Girne KKTC, 21-24 Mayıs 2009.
- A Research Study to Determine Internet Users’ Problem, In Turkey, During Online Shopping and The Reasons For Avoiding From OnlineShopping, 7th International Congress Marketing Trends Venice, January 17th-19th 2008
- Sağlık Bakanlığı ve SSK'ya Bağlı Eğitim Hastanelerinde Yönetimsel ve Eğitsel Açıdan Bilgi Merkezleri, 4. Ulusal Sağlık ve Hastane Yönetimi Sempozyumu, Marmara Üniversitesi, 27-28 Eylül 2001
- Hasta Kabul Sistemlerinde Simülasyon Uygulamalarının Toplam Kalite İyileştirmelerine Yardımcı Etkileri, Sağlık Yönetiminde Devamlı kalite İyileştirme Sempozyumu, Başkent Üniversitesi, 17-18 Ekim 1997
- Hastanelerde Kalite İyileştirme Süreci Olarak Simülasyon Tekniği, IV. Vakıf Gureba Tıp Kongresi, 3-5 Aralık 1997

## **Yayınlar:**

### **Kitap**

- Afetlerde Hastane ve Hastane Yönetim Hizmetleri, Afet Tıbbı, Editör Op. Dr. Mehmet Eryılmaz, Yrd. Doç. Dr. Ufuk Dizer Ünsal Yayınları 2005
- Sağlık Sektöründe Uzaktan Eğitim ve E-Öğrenme, E- Öğrenme İnsan Kaynakları Eğitiminde Stratejik Dönüşüm, Editör Dr. Selim Yazıcı Alfa Yayınları 2004
- Sağlık Yönetiminde Devamlı Kalite İyileştirme, Hasta Kabul Sistemlerinde Simülasyon Uygulamalarının Toplam Kalite İyileştirmelerine Yardımcı Etkileri, Editör Prof. Dr. Mithat Çoruh, Haberal Eğitim Vakfı Yayını, 1998

### **Dergi Yazıları**

- Medikal Enformatik, Hastane-Hospital News, Temmuz-Ağustos 1999
- Bilgi Bankaları ve Karar Destek Sistemleri, Hastane-Hospital News, Eylül-Ekim 1999
- Kodlama ve Sınıflandırma, Hastane-Hospital News, Kasım-Aralık 1999
- Sınıflandırma Tarihi ve Sınıflandırma Sistemleri, Hastane-Hospital News, Şubat 2000
- Sınıflandırma Sistemleri II, Hastane-Hospital News, Mart-Nisan 2000
- Vücut Dalgaları Enformatiği, Hastane-Hospital News, Mayıs- Haziran 2000
- İnternet ve Doktor, Doktor Dergisi, Haziran-Temmuz 2000
- Hemşirelik Enformasyon Sistemleri, Hastane-Hospital News, Temmuz-Ağustos 2000
- Hemşirelik Enformasyon Sistemleri II, Hastane-Hospital News, Eylül-Ekim 2000
- Sağlıkla ilgili STK Web sayfaları, Doktor Dergisi, Ekim-Kasım 2000
- Telemedicine I, Hastane-Hospital News, Kasım-Aralık 2000
- Teknoloji İle Birlikte İlerlemek veya Akıntıya Kürek Çekmek, İstanbul'da Sağlık, Aralık 2000-Ocak 2001
- Hekimlikte E-mail Uygulamaları, Hastane-Hospital News, Ocak- Şubat 2001
- Web Sitesi Açan Doktorlar, Doktor Dergisi, Aralık 2000-Mart 2001
- E-Sağlık'ta var mısınız? yok musunuz?, Hastane-Hospital News, Nisan-Mayıs 2001
- Sağlıkla İlgili Mail Grupları, Doktor Dergisi, Temmuz-Ağustos 2001
- Mutfağımızdan Web Sayfaları, Hastane-Hospital News, Eylül-Ekim 2001

### **Vaka Yazıları**

- Dr. Rıza Bey Hastanesi, Hastane-Hospital News, Eylül-Ekim 2009
- Check-up bir tutundurma mıdır? Gelir kaynağı mı? Hastane-Hospital News, Kasım-Aralık 2009
- Özel sigortalı sayısını arttırmak, Hastane-Hospital News, Ocak-Şubat 2010
- Ben Hastanemi neden tanıtamayayım ki? Hastane-Hospital News, Mart-Nisan 2010
- Ulu Çınar Hastanesi Zam Oranı, Hastane-Hospital News, Mayıs-Haziran 2010
- Sağlık Turizmi bir balon mu yoksa gerçek mi? Hastane-Hospital News, Temmuz-Ağustos 2010



- Ekip sadece başrollerden mi oluşur? Hastane-Hospital News, Kasım-Aralık 2010
- Yabancı bir fona geçen hastaneye genel müdür olmak, Hastane-Hospital News, Mart-Nisan 2011
- Fuar ve kongrelere nasıl katılmalı? Hastane-Hospital News, Mayıs-Haziran 2011
- Hatalı ameliyattan sonra hastanenin imajı nasıl onarılacak? Hastane-Hospital News, Temmuz-Ağustos 2011