

Strauss & Mayer's
Acil Servis Yönetimi



AKADEMİSYEN
KİTABEVİ

© Copyright 2017

Bu kitabın, basım, yayın ve satış hakları Akademişyen Kitabevi A.Ş.'ne aittir. Anılan kuruluşun izni alınmadan kitabın tümü ya da bölümleri mekanik, elektronik, fotokopi, manyetik kayıt ve/veya başka yöntemlerle çoğaltılamaz, basılamaz, dağıtılamaz. Tablo, şekil ve grafikler izin alınmadan, ticari amaçlı kullanılamaz. Bu kitap T.C. Kültür Bakanlığı bandrolü ile satılmaktadır.

ISBN **Sayfa ve Kapak Düzenleme**
978-605-9354-91-2 Rahime DİLMEN

Kitap Adı **Yayıncı Sertifika No**
Acil Servis Yönetimi 25465

Editör **Baskı ve Cilt**
Doç. Dr. Şervan GÖKHAN Özyurt Matbaacılık

Yayın Koordinatörü **DOI**
Yasin Dilmen 10.37609/akya.2163

UYARI

Bu üründe yer alan bilgiler sadece lisanslı tıbbi çalışanlar için kaynak olarak sunulmuştur. Herhangi bir konuda profesyonel tıbbi danışmanlık veya tıbbi tanı amacıyla kullanılmamalıdır. *Akademişyen Kitabevi* ve alıcı arasında herhangi bir şekilde hekim-hasta, terapist-hasta ve/veya başka bir sağlık sunum hizmeti ilişkisi oluşurmaz. Bu ürün profesyonel tıbbi kararların eşleniği veya yedeği değildir. *Akademişyen Kitabevi* ve bağlı şirketleri, yazarları, katılımcıları, partnerleri ve sponsorları ürün bilgilerine dayalı olarak yapılan bütün uygulamalardan doğan, insanlarda ve cihazlarda yaralanma ve/veya hasarlardan sorumlu değildir.

İlaçların veya başka kimyasalların reçete edildiği durumlarda, tavsiye edilen dozunu, ilacın uygulanacak süresi, yöntemi ve kontraendikasyonlarını belirlemek için, okuyucuya üretici tarafından her ilaca dair sunulan güncel ürün bilgisini kontrol etmesi tavsiye edilmektedir. Dozun ve hasta için en uygun tedavinin belirlenmesi, tedavi eden hekimin hastaya dair bilgi ve tecrübelerine dayanak oluşturması, hekimin kendi sorumluluğundadır.

Akademişyen Kitabevi, üçüncü bir taraf tarafından yapılan ürüne dair değişiklikler, tekrar paketlemeler ve özelleştirmelerden sorumlu değildir.

GENEL DAĞITIM

Akademişyen Kitabevi A.Ş.

Halk Sokak 5 / A

Yenişehir / Ankara

Tel: 0312 431 16 33

siparis@akademisyen.com

www.akademisyen.com

Strauss & Mayer's

Emergency Department Management

Chief Editors

Robert W. Strauss, MD, FACEP

Adjunct Professor, University of Cincinnati Department
of Emergency Medicine
Associate Chair, The Christ Hospital, Department of
Emergency Medicine
Cincinnati, Ohio
Senior Vice-President and Chief Medical Officer,
TeamHealth East
Woodbury, New Jersey
Director, ED Directors Academy
American College of Emergency Physicians
Dallas, Texas

Thom A. Mayer, MD, FACEP, FAAP

Chief Executive Officer, BestPractices, Inc.
Executive Vice President, EmCare
Clinical Professor of Emergency Medicine
George Washington University School of Medicine
University of Virginia School of Medicine
Senior Lecturing Fellow, Duke University School of
Medicine
Medical Director, NFL Players Association
Medical Director, Studer Group
Fairfax, Virginia

Associate Editors

Kirk Jensen, MD, MBA, FACEP

Barbara Weintraub RN, MSN, MPH, APN,
CEN, CPEN, FAEN

Assistant Editors

Jay Kaplan, MD, FACEP

Richard Salluzzo, MD, FACEP

Section Editors

Ronald A. Hellstern, MD, FACEP
John H. Proctor, MD, MBA, FACEP, FAAP
Kirk Jensen, MD, MBA, FACEP
Jody Crane, MD, MBA
Barbara Weintraub, RN, MSN, MPH,
APN, CEN, CPEN, FAEN
Dan Hanfling, MD
Gregory A. Brown, MD
Diana S. Contino, RN, MBA, FAEN
James J. Augustine, MD, FACEP

Kevin M. Klauer, DO, EJD, FACEP
Jeff Solheim, MSN, RN-BC, CEN, CFRN, FAEN
Michael A. Granovsky, MD, CPC, FACEP
Edward R. Gaines, III, JD, CCP
Matthew M. Rice, MD, JD, FACEP
Robert A. Bitterman, MD, JD, FACEP
Stephen A. Colucciello, MD, FACEP
Kathleen J. Clem, MD
Dighton C. Packard, MD, FACEP

BİLDİRİM

Tıp, sürekli değişim gösteren bir bilimdir. Yeni araştırmalar ve klinik deneyimler, bilgi sahamızı genişletirken hastaya müdahalelerde ve ilaç tedavisinde değişiklik yapılmasını da gerektirir. Bu çalışmanın yazarları ve yayıncısı, eksiksiz bilgi sunma çabalarına güvenilir bir şekilde katkıda bulunabilecek ve genellikle yayın sürecinde geçerli olan standartlara uygun kaynaklardan faydalanmışlardır. Ancak, insanlardan kaynaklanan hatalar ya da tıp bilimlerinde yaşanan değişiklikler göz önünde bulundurulduğunda, yazarlar, yayıncı ya da bu çalışmanın yazım veya yayın aşamasına dahil olan diğer taraflar, eserde kullanılan bilgilerin doğruluğu ve bütünlüğü konusunda herhangi bir garanti vermemekte ve çalışmada yer alan bilgilerin kullanılması sonucu elde edilen sonuçlardan ya da ihmal veya hatalardan kaynaklanacak sorumlulukları kabul etmemektedirler. Okuyucuların burada edindikleri bilgileri başka kaynaklardan teyit etmeleri tavsiye edilmektedir. Örneğin ve özellikle, okuyucuların, bu eserde yer alan bilgilerin doğru olduğundan ve ilaçların tavsiye edildiği dozda ya da uygulamaya karşı gelişebilecek kontrendikasyonlarında herhangi bir değişiklik yapılmadığından emin olmak için kullanmayı düşündükleri bütün ilaçların kutusunda yer alan prospektüsleri kontrol etmeleri önerilmektedir. Bu öneri, yeni piyasaya sürülen ya da sık kullanılmayan ilaçlarda özellikle önem arz etmektedir.

Strauss & Mayer's

Acil Servis Yönetimi

Çeviri Editörü

Doç. Dr. Şervan GÖKHAN

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı Başkanı
Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği
Eğitim ve İdari Sorumlusu

Çeviri Yardımcı Editörleri

Doç. Dr. Ayhan ÖZHASSENEKLER
Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı

Doç. Dr. Mehmet ERGİN
Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı

Bölüm Editörleri

Prof. Dr. Sadık GİRİŞGİN
Prof. Dr. Cahfer GÜLOĞLU
Prof. Dr. Cuma YILDIRIM
Doç. Dr. Haldun AKOĞLU
Doç. Dr. Gülhan KURTOĞLU ÇELİK
Doç. Dr. Nurettin Özgür DOĞAN
Doç. Dr. Zerrin Defne DÜNDAR
Doç. Dr. Bülent ERBİL
Doç. Dr. Mehmet ERGİN

Doç. Dr. Şervan GÖKHAN
Doç. Dr. Mehmet Akif KARAMERCAN
Doç. Dr. Murat ORAK
Doç. Dr. Ayhan ÖZHASSENEKLER
Doç. Dr. Mehmet ÜSTÜNDAĞ
Yrd. Doç. Dr. Güven BEKTEMÜR
Yrd. Doç. Dr. Fatih TANRIVERDİ
Uzm. Dr. Tuğba ATMACA TEMREL
Dr. İsmail Erkan AYDIN

Önsöz ve Teşekkür

Kıymetli Meslektaşlarım,

Ülkemizde son 15 yılda yaşanan sağlıkta dönüşüm sonrasında her anlamda gelişen sağlık altyapısı ile insanlarımızın sağlık hizmetine daha rahat ulaşabildiği ve bu hizmetlerden yararlanabildiği herkesin malumudur. Bu süreç boyunca tedavi gören hasta sayılarında ve verilen hizmetlerin niteliğinde geçmiş dönemlere kıyasla büyük artışlar meydana gelmiştir.

Acil sağlık hizmetleri de benzer şekilde gerek hastane öncesi gerekse acil servislerde verilen hizmetler bakımından oldukça mesafe kat etmiştir. Sunulan bu hizmetlerin diğer ülkeler ile kıyaslanması sonucunda bu kadar kısa bir zamanda kat edilen mesafenin ne kadar değerli ve kayda değer olduğu daha rahat görülmektedir. Önümüzdeki dönemde ise ülkemizin birçok bölgesinde hayata geçmekte olan şehir hastaneleri ile acil hizmetleri sunumunun daha farklı bir boyuta çıkacağı unutulmamalıdır.

Bu bağlamda yaşanan bu süreçlerde acil sağlık hizmetlerinin bir değişim ve dönüşümden geçtiği ve önümüzdeki dönemde de bunun artarak devam edeceği açıkça görülmektedir.

Acil sağlık hizmetlerinin karmaşık organizasyonel yapısı karşısında, bu hizmetin sağlıklı bir şekilde işletilmesi amacıyla yönetsel ilkelerin açıkça belirlenmiş ve uygulanabilir olması gerekmektedir. Acil servis liderlik ilkelere, hasta akış protokollerine, bilişim ve finansal sistemlerden, hukuksal sorunlar ve çözüm önerilerine kadar acil tıbbın tüm alanlarına değinen Acil Servis Yönetimi kitabı bu açıdan ülkemiz acil tıbbına referans bir belge olarak ciddi katkılar sunacaktır.

Kamu Özel İşbirliği modeli, bilinenin aksine sadece sağlık yapıları inşası için değil aynı zamanda sağlık işletmeciliğinin de gerçekleştirilmesine ve geliştirilmesine katkıda bulunan bir yöntemdir. Bu referans kitabın ise sağlık tesisi yönetiminde öne çıkan en önemli alanlarından birisi olan acil hizmeti ve yönetimine muhtevası itibarı ile büyük bir katkı sağlayacağına inancımız tamdır.

Bu heyecan ve arzu ile bu kıymetli eserin çevirisinden basım aşamasına kadar emeği geçen herkese en kalbi duygularıyla teşekkürlerimi sunuyorum.

Prof. Dr. Nihat TOSUN
Kamu Özel Ortaklığı
Derneği
Yönetim Kurulu Başkanı
Mart 2017, Ankara

Bu Değerli Eserin Basılmasına Katkı Sağlayan Destekçilerimiz

PHILIPS

akfen
inşaat

KK
KURT & KURT

EOS
HİJYEN SAĞLIK

HOM
HASTANE OPERASYONLARI MERKEZİ

AKGÜN
YAZILIM

HITACHI
Inspire the Next

NITROCARE

AIRONN
"FAN MÜHENDİSLİĞİ"

HAVELSAN

SILA
SAĞLIK HİZMETLERİ

NKY
ARCHITECTS & ENGINEERS

kilerholding

EO ERTUNÇ ÖZCAN
1999

aselsan
NET

Abbott
A Promise for Life

kompozit
GROUP OF COMPANIES

MEDİKAR

Önsöz ve Teşekkür

Tüm dünyada bilinen ve ilgiyle okunan Acil Servis Yönetimi adlı kitabı, uzun soluklu bir çalışma ve yoğun emek harcayarak Türkçe'ye ve ülkemize kazandırmanın haklı gururunu yaşıyoruz. Kitabın acil servislerde çalışmakta olan hekim ve hemşireler kadar, kamu ve özel sağlık kurumlarının yöneticileri, acil servis dışındaki kliniklerde çalışan sağlık personelleri ve sağlık yönetimi alanında çalışanlar tarafından da okunmasının yararlı olmasının yanı sıra bu kitabın acil tıp başta olmak üzere tüm sağlık sistemimize oldukça değer katacak olan bir kaynak eser olacağını düşünmekteyim.

Kitabın yayına hazırlanma aşamalarında başta çevirileri yapanlar olmak üzere yardımcı editörlere, bölüm editörlerine, dizgi ekibine ve Akademisyen Kitabevi çalışanlarına teşekkürü bir borç biliyorum.

Teşekkürlerin en büyüğü ise her zaman yanımda olup beni destekleyen ve bu çalışma süresince de hiç yalnız bırakmayan sevgili eşim Sıla ve kendileri ile geçireceğim zamanlarından aldığım çocuklarım Ener ile Aras'a ve elbette hayır dualarını üzerimizden hiç eksiltmeyen büyüklerimizdir.

Doç. Dr. Şervan GÖKHAN
Mart 2017, Ankara

İçindekiler

Yazarlar	xi
Katkıda Bulunanlar	xxv
Önsöz	xxxi
Teşekkür	xxxiii

BÖLÜM 1 Liderlik Prensipleri 1

Bölüm Editörü: Dr. Şervan GÖKHAN

1 Liderlik, Yönetim ve Motivasyon	1
Thom A. Mayer	
Çeviri: Dr. Şervan GÖKHAN	
2 Vizyon, Misyon, Değerler, Strateji ve Taktikler: Hastalara Hizmet, Ekibe Hizmet	7
Thom A. Mayer, Robert W. Strauss	
Çeviri: Dr. Şervan GÖKHAN, Dr. Fatih TANRIVERDİ	
Dr. Tuğba ATMACA TEMREL	
3 Değişim ve Proje Yönetimi: Pratik Bir Yaklaşım	20
Kirk Jensen, Ronald A. Hellstern, Mary Kaye Haltermann	
Çeviri: Dr. Tuğba ATMACA TEMREL, Dr. Fatih TANRIVERDİ	
Dr. Şervan GÖKHAN	
4 Yönetici Gücün Etkin Kullanımı: Ön Cepheden Bir Bakış Açısı	25
Gregory Henry	
Çeviri: Dr. Fatih TANRIVERDİ, Dr. Tuğba ATMACA TEMREL	
Dr. Şervan GÖKHAN	
5 Acil Servisin Hastane Yönetimi İle Etkileşimi	29
Thom A. Mayer, Robert W. Strauss, Charles Barnett,	
Richard Salluzzo, Stephen Cumbie	
Çeviri: Dr. Mehmet ERGİN	
6 Örgütlerde Yönetim Profesyonelleri: Hekim ve Hemşire Liderlerin Rolü	34
Thom A. Mayer, Jay Kaplan, Christine Kelly	
Çeviri: Dr. Ferhat İÇME	
7 Hasta Güvenliği: Hata Ayıklama	38
Kirk Jensen, Robert W. Strauss, Richard Salluzzo,	
Sharon Esterquest	
Çeviri: Dr. Alp ŞENER	
8 Çatışma Yönetimi	44
Robert W. Strauss, Gus M. Garmel, Mary Kaye Haltermann	
Çeviri: Dr. Ayhan ÖZHASENEKLER	
9 Toplantıların Etkili Şekilde Gerçekleştirilmesi	52
Robert W. Strauss	
Çeviri: Dr. Selçuk COŞKUN	
10 Acil Serviste Müşteri Hizmetleri	60
Thom A. Mayer, Jay Kaplan, Robert W. Strauss,	
Robert J. Cates	
Çeviri: Dr. Gül PAMUKÇU GÜNAYDIN	

11 Yazılı Belge / Cümle Kalıbı: Hizmeti Geliştirmek için Kanıtı Dayalı Dilin Kullanımı	74
Robert W. Strauss, Thom A. Mayer	
Çeviri: Dr. Yavuz OTAL	
12 Acil Serviste Takım Çalışması ve Disiplini	79
Thom A. Mayer, Theresa Tavernero, Robert W. Strauss,	
Kirk Jensen	
Çeviri: Dr. Yücel YÜZBAŞIOĞLU	
13 Kişisel ve Profesyonel Denge Sağlama	91
Jay Kaplan, Robert W. Strauss, Alexander M. Rosenau,	
Tiffany Strever	
Çeviri: Dr. Gülhan KURTOĞLU ÇELİK, Dr. Şervan GÖKHAN	

BÖLÜM 2 Operasyonlar: Genel 99

Bölüm Editörü: Dr. Şervan GÖKHAN

14 Liderlik, Tıbbi Direktörlük	99
Thom A. Mayer, Robert W. Strauss	
Çeviri: Dr. Şervan GÖKHAN	
15 Liderlik, Hemşire Direktörlüğü	117
Pam Turner, Suzanne Stone-Griffith, Kathy Kopka	
Çeviri: Dr. Ümran DAL	
16 Acil Serviste Hekim-Hemşire Yönetici İlişkisi	121
India J. Taylor Owens, William F. Rutherford,	
Robert W. Strauss	
Çeviri: Dr. Ayhan ÖZHASENEKLER, Dr. Gül PAMUKÇU GÜNAYDIN	
17 Acil Serviste Personel İstihdamı	127
Ronald A. Hellstern	
Çeviri: Öğr. Gör. Dr. Ganna POLA	
18 Hemşire İstihdamı	133
Sally Sulfaro	
Çeviri: Dr. Meltem MERİÇ	
19 Acil Hekim ve Hemşire Verimliliklerinin Değerlendirilmesi	139
Ronald A. Hellstern, Sally Sulfaro, Robert W. Strauss	
Çeviri: Dr. Mehmet ERGİN, Dr. Gülhan KURTOĞLU ÇELİK	
20 Acil Serviste Hekim Yardımcıları ve Pratisyen Hemşireler	145
Jeremy D. Tucker, Cary J. Stratford, Cynthia Flores,	
Marylou Killian, Ronald A. Hellstern, Robert W. Strauss	
Çeviri: Dr. Ayhan ÖZHASENEKLER, Dr. Şervan GÖKHAN	
21 Tıbbi Sekreterlik	151
J. Alexander Geesbreght, Ralph F. Baine, Jason B. Ruben	
Çeviri: Dr. Burak ALTAN, Dr. Selda KIDAK	
22 Acil Servis Mevzuatının Getirdiği Düzenlemeler ve İlaçla Tedavi Mutabakatı	157
Christina Palombo, Craig A. Walls	
Çeviri: Dr. Bülent DEMİR, Dr. Serkan ŞAHİN	

23	Acil Serviste Şiddet	162	37	Hasta Kabullerinin Hızlandırılması	248
	Bradford L. Walters, Renee Holleran, Terry Kowalenko			Stephen A. Colucciello, Robert W. Strauss, Barbara Weintraub	
	Çeviri: Dr. Yusuf Ali ALTUNCI			Çeviri: Dr. Onur KARAKAYALI	
24	Acil Serviste Yaşam Sonu Sorunları	167	38	Klinikten Ayrılış Kararı: Zorlu Son	255
	Kenneth V. Iserson			Jody Crane, Robert W. Strauss, Suzanne Stone-Griffith,	
	Çeviri: Dr. Mehmet ÜSTÜNDAĞ			Thom A. Mayer	
25	Acil Servis Tasarımı	171		Çeviri: Dr. Burak BEKGÖZ	
	Frank Zilm, James J. Augustine, Jeffery Strickler		39	Beklemeyi Yönetmek: Bekleyişin Psikolojisi	261
	Çeviri: Yük. Mim. Serpil KARATAŞ, Dr. Şervan GÖKHAN			Kirk Jensen, Jay Kaplan, Christina Dempsey	
26	Acil Servis Hizmetlerinin Etkin Pazarlanması	180		Çeviri: Dr. Nurettin Özgür DOĞAN, Dr. Hüseyin Cahit HALHALLI	
	John H. Proctor, Janet Carr		40	Hastane Genelinde Hasta Akışı ve Acil Servis	266
	Çeviri: Dr. Aydın TEKİN, Dr. Aysel Begüm AKIN			Jody Crane, Christina Dempsey, Kirk Jensen,	
27	Acil Servis Hastalarına Çok Kültürlü Yaklaşım	187		Barb Weintraub, Robert W. Strauss, Thom A. Mayer	
	Lynne D. Richardson, Gallane Abraham,			Çeviri: Dr. Nurettin Özgür DOĞAN, Dr. Demet DEVRİMSEL DOĞAN	
	Marlaina Norris, Theresa Tavernero		41	Tam Kapasiteye Ulaşmak İçin Etkin Çözümler	276
	Çeviri: Dr. Fatih TANRIVERDİ, Dr. Selda KIDAK			Sandra Schneider, Peter Viccellio	
28	Acil Servis Altyapısı	192		Çeviri: Dr. Nurettin Özgür DOĞAN, Dr. Serkan YILMAZ	
	Jay Kaplan, Robert W. Strauss, Jeffrey L. Eye				
	Çeviri: Dr. Serkan ŞAHİN, Dr. Serkan DEMİRCAN				
	BÖLÜM 3 Operasyonlar: Akış	201			
	Bölüm Editörleri: Dr. Haldun AKOĞLU, Dr. Nurettin Özgür DOĞAN				
29	Hasta Süreci: Neden Önemlidir, Nasıl Çözülür – Giriş	201			
	Kirk Jensen, Thom A. Mayer, Jay Kaplan, Stephanie J. Baker				
	Çeviri: Dr. Öner BOZAN		42	Göğüs Ağrısı Üniteleri	281
30	Hasta Akış Prensipleri	207		John Howell, Glenn G. Druckenbrod	
	Charles Noon, Jody Crane, Mark Harris, Mark B. Kauffman			Çeviri: Dr. Murat ORAK	
	Çeviri: Dr. Muharrem DOĞAN		43	Travma Merkezi Uzmanlaşması	283
31	Triaj, Hasta Tanılama, Sınıflandırma, Bölümlenme ve Kayıt	215		Angela M. Westergard, Thom A. Mayer, Glenn G. Druckenbrod	
	Jody Crane, Sally Sulfaro			Çeviri: Dr. Özgür SÖĞÜT	
	Çeviri: Dr. Cem OKTAY		44	Zehir Merkezi Bakımı	288
32	Ön Değerlendirmeli Akış: Ekip Triajı ve Tedavisi, Triajda Sağlık Personeli ve Diğer Yaratıcı Stratejiler	220		Ryan P. Morrissey, Robert S. Hoffman	
	Thom A. Mayer, John Howell, Kirk Jensen,			Çeviri: Dr. Alp ŞENER, Dr. Tuğba ATMACA TEMREL,	
	Robert W. Strauss, Alan Lo			Dr. Halil KARA	
	Çeviri: Dr. Cem OKTAY		45	Pediyatrik Acil Tıp: Acil Servis Bölümü Diversifikasyonu	295
33	Ön Değerlendirmeli Hasta Bakımı: Triajda Sağlık Personeli	225		Thom A. Mayer, Amy Krupa, Bonnie Mobley	
	Prentice A. Tom, Michael Sequiera, Fiona Sear			Çeviri: Dr. Emine SİRMA KARAMERCAN	
	Çeviri: Dr. Cem OKTAY, Dr. Leyla SÜRMELE		46	Sualtı Hekimliği ve Hiperbarik Tıp	303
34	Hızlı Bakı İsim Değil Fiildir: Acil Servis Hızlı Bakı Birimlerinin Rolü	230		Thom A. Mayer, Joseph P. Dervay, Norma L. Cooney	
	Alison Atwater, Susan M. Bednar, Thom A. Mayer, Kirk Jensen,			Çeviri: Dr. Tuna GÜMÜŞ	
	Joan M. Casey, Robert W. Strauss		47	Acil Bakımda Ruh Sağlığı	307
	Çeviri: Dr. Barış Murat AYVACI			Peter C. Brown, David A. Hnatow, Damon Kuehl	
35	Hekimle Temastan Çıkış Kararına Kadar Hasta Akışının Optimizasyonu	235		Çeviri: Dr. Selahattin GÜRÜ	
	Joseph Twanmoh, Kirk Jensen, Robert W. Strauss,		48	Hastane Tıbbı	315
	Theresa Tavernero			W. Mark Hamm, Robert W. Strauss, Thom A. Mayer	
	Çeviri: Dr. Nurettin Özgür DOĞAN, Dr. Gülşah ÇIKRIKÇI IŞIK			Çeviri: Dr. Emir EKİM	
36	Acil Servislerde Gözlem ve Hızlı Tedavi Birimlerinin Rolü	242	49	Acil Serviste Afet Planlaması ve Müdahalesi	323
	Michael Ross, Louis Graff, Stephen Bohan			Dan Hanfling, Knox Andress	
	Çeviri: Dr. Ersin FIRINCIOĞULLARI			Çeviri: Dr. Abdullah ŞEN, Dr. Cahfer GÜLOĞLU	
			50	Askeri Acil Tıp	331
				Linda L. Lawrence, Vikhyat S. Bebarata	
				Çeviri: Dr. İsmail Erkan AYDIN, Dr. Osman ÇELİK	
			51	Bağımsız Acil Servisler	341
				Ronald A. Hellstern, Thom A. Mayer, Kirk Mahon, John Maguire	
				Çeviri: Dr. Gültekin KADI	
			52	Spor Tıbbı	347
				James M. Ellis, Jr.	
				Çeviri: Dr. İsmail TAYFUR, Dr. Ahmet AFACAN	

53	Geriatrik Acil Tıp: Kavramlar ve Başarılı Bir Uygulama 354	57	Şampiyonları Ödüllendirme, Başboşları Kuşatma 449
	Susan Spivock Smith, Bonnie Mahon, James DelVecchio, Michael Stern Çeviri: Dr. Begüm ÖKTEM		Thom A. Mayer, Robert W. Strauss, Christine Kelly, Jay Kaplan Çeviri: Dr. Hüseyin UZUNOSMANOĞLU, Dr. Fatih TANRIVERDİ
54	Yenilikçi Acil Servis Alternatifleri 370	58	Hasta Güvenliği ve Hata Azaltma: Taktiksel Bir Yaklaşım 455
	Richard L. Stennes Çeviri: Dr. Selahattin KIYAN, Dr. Meltem SONGÜR		Kirk Jensen, John Howell, Leslie M. Flament, Thom A. Mayer Çeviri: Dr. Ahmet Burak ELDEM, Dr. Şervan GÖKHAN
55	Acil Sağlık Hizmetlerinde Farklaştırılmış Uygulamalar 374	BÖLÜM 7 Finans 463	
	Thomas Blackwell, Thom A. Mayer, Ed Racht Çeviri: Dr. Ertan CÖMERTPAY	Bölüm Editörleri: Dr. Mehmet ERGİN, Dr. Fatih TANRIVERDİ	
56	Hava Ambulansı ve Karadan Kurumlararası Transportun Rolü 377	69	İş Planı Geliştirilmesi 463
	Thom A. Mayer, Luis F. Eljaiek, Jr. Çeviri: Dr. Betül AKBUĞA ÖZEL, Öğr. Gör. Gürkan ÖZEL		Brooks Babcock Çeviri: Dr. Cesareddin DİKMETAŞ, Dr. İzzettin ERTAŞ
BÖLÜM 5 Operasyonlar: Bilişim 383		70	Kişisel Finansal Planlama 470
Bölüm Editörü: Dr. Bülent ERBİL			Setu Mazumdar Çeviri: Dr. Tark ACAR, Dr. Mehmet KASA
57	Klinik Bilişime Giriş 383	71	Acil Serviste Kaynak Kullanımı 477
	Gregory A. Brown, Diana S. Contino Çeviri: Dr. Volkan ARSLAN		John Sverha Çeviri: Dr. Tamer ÇOLAK, Dr. Mehmet Akif ÖNAL
58	Acil Serviste Bilişim Sistemleri: Seçim, Kurulum ve Kullanım 390	72	Mali Açından Başarılı Bir Acil Servis 482
	James McClay Çeviri: Dr. Volkan ARSLAN		Callie Barber, Michael A. Granovsky, Ronald A. Hellstern, Roseanne C. Niese Çeviri: Dr. İbrahim KAYITMAZBATIR, Dr. Alpay TUNCAR
59	Elektronik Sağlık Kayıt Takip Sistemleri 398	73	Teşvikler Üzerinden Klinisyen Performanslarının Optimize Edilmesi 486
	Paul Silka Çeviri: Dr. Ali BATUR		Robert W. Strauss, Mark Rosenberg, Erik D. Barton, Thom A. Mayer Çeviri: Dr. Togay EVRİN, Dr. Leyla ÖZTÜRK SÖNMEZ
60	Elektronik Sağlık Kayıtları (ESK) Dokümantasyon Sistemleri 401	74	Teşvik Yoluyla Hemşirelik Performansının Optimizasyonu 494
	John C. Brown Çeviri: Dr. Ali BATUR		Jeff Solheim, Fred Neis Çeviri: Dr. Mehmet KOCABIYIK, Dr. Kadir KÜÇÜKCERAN
61	Bilgisayarlı İstem Girişi ve Klinik Karar Desteği 408	75	Mali Açından Başarılı Özel Acil Hekim Grubu 500
	Ethan A. Bachrach Çeviri: Dr. Buğra İLHAN		Mark Reiter, Kevin Beier Çeviri: Dr. Birsen ERTEKİN, Dr. Esmâ ERDEMİR ÖZTÜRK
62	Verilerin Toplanması ve Analizi 413	76	Akademik Acil Serviste Finansal Başarı 504
	Jeff A. Finkelstein, Jonathan Rothman Çeviri: Dr. Ali BATUR		Rex Mathew, Frederick T. Randolph, Paris B. Lovett Çeviri: Dr. Osman KARAOĞLAN, Dr. Muhammed Raşit ÖZER
63	Zorunlu Destek Teknolojileri 421	BÖLÜM 8 Geri Ödeme 509	
	Sujal Mandavia, Phillip F. Gruber, Steven Myles Çeviri: Dr. Elif ÖZTÜRK	Bölüm Editörleri: Dr. Cahfer GÜLOĞLU, Dr. Ayhan ÖZHASENEKLER	
64	Yükselen ve Gelecek Teknolojiler: Simülasyon Tabanlı Eğitim 426	77	Geri Ödeme Konuları 509
	Teresa S. Wu Çeviri: Dr. Ayhan ÖZHASENEKLER		David A. McKenzie, Michael A. Granovsky Çeviri: Dr. Ahmet Fatih KAHRAMAN, Dr. Aysel Begüm AKIN
BÖLÜM 6 Kalite ve Hizmet 431		78	Hizmet Ücreti İçin Hazırlanmak ve Yeni Bir Pratik veya Pratiğin Yeniden Düzenlenmesi 520
Bölüm Editörleri: Dr. Murat ORAK, Dr. Mehmet ÜSTÜNDAĞ			Edward R. Gaines Çeviri: Dr. Fatih Esad TOPAL
65	Etkin Tıbbi Personel İlişkileri 431	79	Kodlamaya Giriş 524
	Robert W. Strauss Çeviri: Dr. Bahattin IŞIK, Dr. Gülhan KURTOĞLU ÇELİK		Caral Edelberg Çeviri: Dr. Mahmut TAŞ, Dr. Osman ÇELİK
66	Şikayet Yönetimi 437	80	Gelişmiş Geri Ödeme 536
	Robert W. Strauss Çeviri: Dr. Mehmet ERGİN, Dr. Gülhan KURTOĞLU ÇELİK, Dr. Şervan GÖKHAN		Michael A. Granovsky Çeviri: Dr. İshak ŞAN, Dr. Erkut EROL

- 81 **Acil Servis Tesis Gelirleriyle İlgili Konular** 548
Candace E. Shaeffer
Çeviri: Dr. Ramazan AVCU, Dr. Serkan ŞAHİN
- 82 **Acil Hizmetlerinin Faturalandırılması ve Tahsilatı** 557
Jeffery Bettinger, Elijah Berg
Çeviri: Dr. Alp ŞENER, Dr. Serkan DEMİRCAN
- 83 **Uyum Kültürü Oluşturmak ve Etkili Bir Uyum Programını Sürdürmek** 565
Edward R. Gaines
Çeviri: Dr. Selahattin Gürü, Dr. Alper GÖK

BÖLÜM 9 Kontratlar 575

Bölüm Editörleri: Dr. Ayhan ÖZHASENEKLER,
Dr. Tuğba ATMACA TEMREL

- 84 **Müzakere Becerileri** 575
Robert W. Strauss
Çeviri: Dr. Yunus Emre ARIK, Dr. Melih ÇAMCI
- 85 **Hekimlerle Olan Sözleşmeler** 586
Robert W. Strauss, Leslie S. Zun
Çeviri: Dr. Çağdaş YILDIRIM, Dr. Selda KIDAK
- 86 **Hastanelerle Sözleşme; Şartlar, Anlayış ve Stratejiler** 593
David W. Singley, Robert W. Strauss
Çeviri: Dr. Uğur ÖZKULA, Dr. Serkan ŞAHİN
- 87 **Kadroluya Karşı Sözleşmeli** 597
Robert W. Strauss, Stephen J. Dresnick
Çeviri: Dr. İsmail Erkan AYDIN, Dr. Osman ÇELİK
- 88 **Hakkaniyet, Eşitlik ve Grup Yapısı** 603
Thom A. Mayer, Robert W. Strauss, Mark Reiter,
Joel A. Stettner, Jay Kaplan
Çeviri: Dr. Çağrı Serdar ELGÖRMÜŞ, Dr. Serkan DEMİRCAN

BÖLÜM 10 Yasal ve Düzenleyici Sorunlar 613

Bölüm Editörleri: Dr. Gülhan KURTOĞLU ÇELİK, Dr. İsmail Erkan AYDIN

- 89 **Acil Servis Liderleri İçin EMTALA** 613
Robert A. Bitterman
Çeviri: Dr. Burak DEMİRCİ, Dr. Osman ÇELİK
- 90 **Tıbbi Tedavinin Kabulü ve Reddi** 625
Matthew M. Rice, James E. George
Çeviri: Dr. Melih ÇAMCI, Dr. İsmail Erkan AYDIN
- 91 **Acil Servis Dokümantasyonu** 630
Diana Nordlund, Charles Grassie
Çeviri: Dr. Güven BEKTEMÜR
- 92 **Raporlama Gerekleri, Gizlilik ve HIPAA** 637
Howard A. Peth
Çeviri: Dr. İsa BAŞPINAR, Dr. Alper GÖK
- 93 **Çıkış İşlemleri, Taburculuk ve Takip** 643
William P. Sullivan, Paul Allegretti
Çeviri: Dr. Melih ÇAMCI, Dr. Fatih TANRIVERDİ

BÖLÜM 11 Malpraktis 651

Bölüm Editörleri: Dr. Sadık GİRİŞGİN, Dr. Zerrin Defne DÜNDAR

- 94 **Acil Serviste Risk Yönetimi: Zorluklar ve Fırsatlar** 651
Graham Billingham, Michelle Hoppes
Çeviri: Dr. Selahattin GÜRÜ, Dr. Melih ÇAMCI

- 95 **Acil Serviste Risk Yönetiminin Uygulanması** 657
Gregory L. Henry
Çeviri: Dr. Atif BAYRAMOĞLU, Dr. Orhan DELİCE
- 96 **Malpraktis Sigortası** 663
William Monte
Çeviri: Dr. Fatih ALTUNAY
- 97 **Tıbbi Kötü Uygulama, Bireysel Bedel** 668
Louise B. Andrew
Çeviri: Dr. Abdussamed VURAL
- 98 **Tıbbi Malpraktis** 671
William P. Sullivan
Çeviri: Dr. Şervan GÖKHAN, Dr. Melih ÇAMCI

BÖLÜM 12 İnsan Kaynakları 679

Bölüm Editörleri: Dr. Cuma YILDIRIM, Dr. Güven BEKTEMÜR

- 99 **İnsan Kaynakları Yönetimi: Temel Prensipler** 679
India J. Taylor Owens, Kevin M. Klauer
Çeviri: Dr. Aysel Begüm AKIN, Dr. Atakan SAVRUN
- 100 **Hekim İstihdamı, Akreditasyon ve Oryantasyon** 683
Kevin M. Klauer
Çeviri: Dr. Fevzi YILMAZ
- 101 **Hekim Elde Tutma, Geri Bildirim ve Mesleki Gelişim** 690
Randy Pilgrim, Ricardo Martinez
Çeviri: Dr. Mehmet YILMAZ, Dr. Serkan DEMİRCAN
- 102 **Hemşire İstihdamı, Akreditasyonu ve Oryantasyonu** 699
Andi Foley
Çeviri: Dr. Gülten SUCUDAĞ
- 103 **Hemşirelerin Elde Tutulması** 708
Suzanne Rita
Çeviri: Uz. Hem. Meral DÖLEK
- 104 **Sağlığı Bozulan Personelin Kontrolü** 713
Dennis C. Whitehead, Rebecca Smith-Coggins,
Dighton C. Packard, Jean Brendel
Çeviri: Dr. Kaan ÇELİK, Dr. Beliz ÖZTOK
- 105 **Acil Tıpta Nesilsel Farklılıklar** 717
Nicholas M. Mohr, Lisa Moreno-Walton, Rebecca Smith-Coggins,
Angela M. Mills, Hollynn Larrabee, Patrick H. Brunett,
Pamela L. Dyne, Kathleen J. Clem, Susan B. Promes
Çeviri: Dr. Mehmet Serkan YURDAKUL
- 106 **Cinsiyet Çeşitliliği** 724
Jeannette Wolfe
Çeviri: Dr. Beliz ÖZTOK, Dr. Aysel Begüm AKIN, Dr. Selda KIDAK

Index 737

Gallane Abraham, MD [27]

Assistant Professor, Emergency Medicine
Icahn School of Medicine at Mount Sinai
New York, New York

Paul Allegretti, DO, FACOEP, FACOI [93]

Program Director and Clinical Professor, Emergency Medicine Residency
Midwestern University/Chicago College of Osteopathic Medicine
Chicago, Illinois

Knox Andress, RN, BA, AD, FAEN [49]

Designated Regional Coordinator, Louisiana Region 7 Hospital Preparedness
Assistant Director, Louisiana Poison Center
Department of Emergency Medicine
Louisiana State University Health—Shreveport
Shreveport, Louisiana

Louise B. Andrew, MD, JD, FACEP [97]

Chair, Personal and Professional Well-Being Committee, ACEP
Principal, MDmentor.com
Senior Member, Medical Legal Committee, ACEP
Port Angeles, Washington

Alison Atwater MS, PA-C [34]

Physician Assistant, Emergency Medicine
NorthShore University HealthSystems
Evanston, Illinois

James J. Augustine, MD, FACEP [25]

Director, Clinical Operations, EMP Canton, Ohio
Associate Clinical Professor, Department of Emergency Medicine, Wright State
University

Brooks Babcock, MBA [69]

Senior Vice President, PSR
Dallas, Texas

Ethan A. Bachrach, MD, MBI, FACEP [61]

Director, Special Projects Division
TeamHealth Patient Safety Organization
Knoxville, Tennessee
Department of Emergency Medicine
Kadlec Regional Medical Center
Richland, Washington

Ralph F. Baine, MD [21]

Senior Vice President, Operations, Emergency Medicine Consultants Ltd.
Fort Worth, Texas

Stephanie J. Baker, RN, BSN, MBA/HCM, CEN [29]

Emergency Services Division Leader
Senior ED Quality Leader,
Coach, Account Leader, Author and International Speaker
Studer Group
Gulf Breeze, Florida

Callie Barber, RN, BSN, CEN [72]

RN Supervisor, Cardiopulmonary Rehabilitation
Ministry Door County Medical Center
Sturgeon Bay, Wisconsin

Erik D. Barton, MD, MS, MBA [73]

Chief, Division of Emergency Medicine
Associate Professor (Tenured), Department of Surgery
University of Utah Health Care
Salt Lake City, Utah

Vikhyat S. Bebarta, MD, FACEP, FACMT [50]

Lt Col, USAF, MC
Chief, Medical Toxicology, Department of Emergency Medicine, San Antonio
Military Medical Center

Director, Air Force Enroute Care Research Center
US Army Institute of Surgical Research
San Antonio, Texas

Susan M. Bednar, RN, MSN, ANP, FNP [34]

Manager, NP/PA Emergency Services
NorthShore University HealthSystems
Evanston, Illinois

Kevin Beier, MD, FAAEM [75]

Chair, Department of Emergency Medicine
Middle Tennessee Medical Center
Murfreesboro, Tennessee

Elijah Berg, MD, FACEP [82]

CEO, Logixhealth, Inc.
Bedford, Massachusetts

Jeffery Bettinger, MD [82]

Managing Member, BSA Healthcare, LLC
Pinecrest, Florida

Graham Billingham, MD, FACEP, FAAEM [94]

Chief Medical Officer,
Princeton Insurance Company and Medical Protective Ins. Co.
Princeton, New Jersey
Chair Emeritus, Emergency Medicine Patient Safety Foundation
Folsom, California
Founder, The Center for Emergency Medicine Education
New York, New York

Robert A. Bitterman, MD, JD, FACEP [89]

President, Bitterman Health Law Consulting Group, Inc.
Harbor Springs, Michigan

Thomas Blackwell, MD, FACEP [55]

Clinical Professor, Emergency Medicine
University of South Carolina School of Medicine Greenville
Greenville Health System
Greenville, South Carolina

Stephen Bohan [36]

Harvard Medical School
Department of Emergency Medicine
Brigham and Women's Hospital
Boston, Massachusetts

Jean Brendel, RN, BSN, MS [104]

Director, Emergency Department
Adult, Pediatric, Trauma, and EMS Services
Northwest Community Hospital
Arlington Heights, Illinois

Gregory A. Brown, MD [57]

Chief Medical Informatics Officer, TeamHealth
Federal Way, Washington

John ("Jack") C. Brown, MD, FACEP [60]

Chief Medical Information Officer
Baptist Memorial Health Care Corporation
Memphis, Tennessee

Peter C. Brown, MA [47]

Executive Director, Institute for Behavioral Healthcare Improvement
Castleton on Hudson, New York

Patrick H. Brunett, MD, FACEP [105]

Associate Dean, Graduate Medical Education
Associate Professor, Department of Emergency Medicine
Oregon Health & Science University School of Medicine
Portland, Oregon

Janet Carr, MBA [26]

Vice President, Client Services, TeamHealth
Nashville, Tennessee

Joan M. Casey, RN, BS, BSN, CEN [34]

Clinical Nurse Educator
Emergency Department
NorthShore University Health Systems
Evanston, Illinois

Robert J. Cates, MD, MS [10]

Chairman, Department of Emergency Medicine
Inova Fairfax Hospital/Inova Fairfax Hospital for Children
Falls Church, Virginia

Kathleen J. Clem, MD [105]

Professor and Chair, Department of Emergency Medicine
Loma Linda University School of Medicine
Loma Linda, California

Stephen A. Colucciello, MD, FACEP [37]

Chief, Emergency Medicine, Carolinas Medical Center
Professor, Emergency Medicine, Carolinas Medical Center-University
North Carolina Medical School Campus
Charlotte, North Carolina

Diana S. Contino, RN, MBA, FAEN [57]

Senior Manager, Deloitte Consulting LLP
Costa Mesa, California

Norma L. Cooney, MD, FACEP, UHM/ABEM [46]

Chair and Director, Department of Emergency Medicine
St. Joseph's Hospital
Syracuse, New York
Assistant Professor, Department of Emergency Medicine
State University of New York
Syracuse, New York

Jody Crane, MD, MBA [30, 31, 38, 40]

Associate Medical Director, Mid-Atlantic Permanente Medical Group
Rockville, Maryland

Stephen Cumbie, MBA [5]

Immediate Past Chair
Inova Health System
Falls Church, Virginia
President and CEO
NV Commercial, Inc.
Co-Founder, NV Companies
Vienna, Virginia
Adjunct Professor
Kenan-Flagler School of Business
University of North Carolina
Chapel Hill, North Carolina

James DelVecchio, MD, FACEP [53]

Medical Director, Department of Emergency Medicine
Chief Medical Informatics Officer and Medical Director, Clinical Informatics
Holy Cross Hospital
Silver Spring, Maryland

Christina Dempsey, MSN, MBA, CNOR, CENP [39, 40]

SVP, Chief Nursing Officer, Press Gamey Associates, Inc.
South Bend, Indiana

Joseph P. Dervay, MD, MPH, MMS, FACEP [46]

Flight Surgeon, Medical Operations Group
NASA Johnson Space Center, Houston, Texas
Clinical Instructor, Emergency Medicine
Department of Surgery
The University of Texas Medical Branch
Galveston, Texas
Clinical Assistant Professor, Department of Preventive
Medicine and Community Health
The University of Texas Medical Branch
Galveston, Texas

Stephen J. Dresnick, MD [87]**Glenn G. Druckenbrod, MD, FACEP** [42, 43]

Medical Director, Inova Fairfax Hospital Emergency Department
Inova Fairfax Hospital
Falls Church, Virginia

Pamela L. Dyne, MD [105]

Professor of Clinical Medicine/Emergency Medicine
David Geffen School of Medicine at UCLA
Olive View-UCLA Department of Emergency Medicine
Sylmar, California

Caral Edelberg, CPC, CPMA, CAC, CCS-P, CHC [79]

President, Edelberg and Associates
Baton Rouge, Louisiana

Luis F. Eljaiek, Jr, MD, FACEP, FAAEM [56]

Chair, Department of Emergency Medicine
Sentara Potomac Hospital
Woodbridge, Virginia
Chief Medical Officer and Operational Medical Director
Physicians Transport Service
Herndon, Virginia

James M. Ellis, Jr, MD, FACEP [52]

GHS Assistant Professor, Clinical Emergency Medicine
Department of Orthopedic Surgery
University of South Carolina School of Medicine
Faculty, Primary Care Sports Medicine Fellowship Program
Steadman Hawkins Clinic of the Carolinas
Greenville Health System, Greenville, SC
Director, Team Care, Medical Sports Group
Consultant to NFL for Super Bowl Medical Care
Assistant Team Physician, Atlanta Falcons

Sharon Esterquest, RN [7]

Emergency Department Clinical Educator
Northwest Community Hospital
Emergency Department
Arlington Heights, Illinois

Jeffrey L. Eye, RN, MSN [28]

Chief Nursing Officer
St. Luke's Northland Hospital

Jeff A. Finkelstein, MD, FACEP [62]

Chief, Emergency Medicine
Hartford Hospital and The Hospital of Central Connecticut
Hartford, Connecticut

Leslie M. Flament, RN, BSN, CEN [68]

Pediatric Quality Coordinator, Emergency Department
Advocate, Good Shepherd Hospital, Barrington, Illinois

Cynthia Flores, PA-C [20]

Director, PA/NP Operations
CEP America

Andi Foley, MSN, RN, CEN [102]

Clinical Nurse Specialist/Unit-Based Educator,
Emergency Services
FHS St. Francis Hospital
Federal Way, Washington

Edward R. Gaines, III, JD, CCP [78, 83]

Chief Compliance Officer, Medical Management
Professionals, Inc.
Compliance Department
Greensboro, North Carolina

Gus M. Garmel, MD, FACEP, FAAEM [8]

Clinical Professor (Affiliated), Surgery (Emergency Medicine)
Clerkship Director, Surgery 313D (Emergency Medicine)
Stanford University School of Medicine
Former Co-Program Director, Stanford/Kaiser EM Residency
Senior Emergency Physician, TPMG, Kaiser Santa Clara, California
Senior Editor, The Permanente Journal, Portland, Oregon
Consultant to Regional GME, Kaiser Northern CA, Oakland, California

J. Alexander Geesbreght, JD [21]

President, PhysAssist Scribes, Inc.
President, Emergency Medicine Consultants, Ltd.
Fort Worth, Texas

James E. George, MD, JD, FACEP [90]

President, Team Health East Division
Chair, Department of Emergency Medicine
Inspira Health Network
Woodbury, New Jersey

Former President, NJACEP
Former Member, Board of Directors, ACEP
Former Director, Professional Liability Control
Medical Society of New Jersey

Louis Graff, MD, FACEP, FACP [36]

Associate Director, Emergency Medicine
Medical Director, Quality
The Hospital of Central Connecticut
New Britain, Connecticut
Professor, Traumatology and Emergency Medicine
Professor, Clinical Medicine
University of Connecticut School of Medicine
Farmington, Connecticut

Michael A. Granovsky, MD, CPC, FACEP

President, LogixHealth
Bedford, Massachusetts

Charles Grassie, MD, JD, FACEP [91]

Retired CEO, Emergency Physicians Medical Group
Emeritus Physician, St. Joseph Mercy Health System in Ann Arbor
Ann Arbor, Michigan

Phillip F. Gruber, MD [63]

Chief Medical Information Officer, LAC+USC
Assistant Professor, Clinical Emergency Medicine
USC Keck School of Medicine
LAC+USC Medical Center
Los Angeles, California

Mary Kaye Halterman, BSN, RN, MSL [3, 8]

Independent Consultant/Contractor
Interim CNO, Elk Regional Health Care Center
St. Mary's, Pennsylvania

W. Mark Hamm, MBA [48]

Chief Executive Officer
EmCare Hospital Medicine
Dallas, Texas

Dan Hanfling, MD [49]

Special Advisor, Emergency Preparedness and Response Inova Health System
Falls Church, Virginia
Clinical Professor, Emergency Medicine George Washington University
Contributing Scholar
UPMC Center for Health Security Baltimore, MD
Adjunct Distinguished Senior Fellow, School of Public Policy George Mason
University Arlington, Virginia

Mark Harris, MD, FACEP [30]

President, TeamHealth West and Northwest Divisions
Hospital Based Services
Teamhealth
Federal Way, Washington; Pleasanton, California; Glendale, California

Ronald A. Hellstern, MD, FACEP [3, 17, 19, 20, 51, 72]

Charter Faculty Member, ACEP ED Director's Academy
ACEP James D. Mills Award Recipient
Hospital-Based Practice Management & Leadership Development Consultant
Dallas, Texas

Gregory L. Henry, MD, FACEP [4, 95]

Clinical Professor, Department of Emergency Medicine
University of Michigan Medical School
Former President, The American College of Emergency Physicians
Risk Consultant, The Emergency Physicians Medical Group
Ann Arbor, Michigan

David A. Hnatow, MD, FACEP [47]

Greater San Antonio Emergency Physicians
Medical Director, Public Safety Unit
Center for Healthcare Services
San Antonio, Texas

Robert S. Hoffman, MD, FAACT, FACMT, FRCP Edin [44]

Professor, Emergency Medicine
Chief, Division of Medical Toxicology
New York University School of Medicine
New York, New York

Renee Holleran, FNP-BC, PhD, CEN, CCRN, CFRN, CTRN, FAEN [23]

Nurse Practitioner, Alta View Senior Clinic

Staff Nurse, Emergency Department Intermountain
Medical Center
Salt Lake City, Utah

Michelle Hoppes RN, MS, DFASHRM [94]

Senior Vice President and National Director, Healthcare Risk Management and
Patient Safety
Sedgwick Claims Management Services, Inc.
Grand Ledge, Michigan

John Howell, MD, FACEP [32, 42, 68]

Professor, Emergency Medicine
Virginia Commonwealth School of Medicine
Clinical Professor, Emergency Medicine
George Washington University
Professor, Emergency Medicine
Director, Academic Affairs and Medical Director
Inova Fairfax Hospital
Best Practices, Inc.
Falls Church, Virginia

Kenneth V. Iserson, MD, MBA, FACEP, FAAEM [24]

Fellow, International Federation of Emergency Medicine
Professor Emeritus, Emergency Medicine
The University of Arizona
Tucson, Arizona

Kirk Jensen, MD, MBA, FACEP [3, 7, 12, 29, 32, 34, 35, 39, 40, 68]

Chief Medical Officer, BestPractices, Inc.
Executive Vice-President, EmCare, Inc.
Faculty Member, Institute for Healthcare Improvement (IHI)
National Speaker, The Studer Group
Urgent Matters Advisory Board
Raleigh, North Carolina

Jay Kaplan, MD, FACEP [6, 10, 13, 28, 29, 39, 67, 88]

Director, Service and Operational Excellence, CEP America
Medical Director, Studer Group
Member, ACEP Board of Directors

Mark B. Kauffman, BSN, MBA [30]

Director, Strategic Initiatives
Kaiser Permanente
South Sacramento, California

Christine Kelly, RN, MBA [6, 67]

VP, Clinical Services, North Division
EmCare, Inc.
Horsham, Pennsylvania

Marylou Killian, DNP, RN, FNP-BC, CEN [20]

Nurse Practitioner, Emergency Department
Saint Francis Hospital
Poughkeepsie, New York
Director, Emergency Nurses Association
Emergency Nurses Association
Des Plaines, Illinois

Kevin M. Klauer, DO, EJD, FACEP [99, 100]

Chief Medical Officer, Emergency Medicine Physicians, Ltd.
Medical Editor-in-Chief, ACEP News
Board Member, Emergency Medicine Physicians, Ltd.
Board Member, Physicians Specialty Limited Risk Retention Group
Assistant Clinical Professor, Michigan State University College of Osteopathic
Medicine
East Lansing, Michigan

Kathy Kopka, RN, MHSA [15]

Assistant Chief Nurse
Skyline Medical Center
HCA TriStar Division
Nashville, Tennessee

Terry Kowalenko, MD, FACEP [23]

Chair – Emergency Medicine
William Beaumont Hospital System
Professor of Emergency Medicine
Oakland University School of Medicine

Amy Krupa, RN, CEN [45]

Nurse Clinician, Pediatric Emergency Department
Advocate Children's Hospital, Oak Lawn
Oak Lawn, Illinois

Damon Kuehl, MD [47]

Assistant Professor, Department of Emergency Medicine
Virginia Tech Carilion School of Medicine Residency Program
Director, Carilion Clinic, Virginia Tech Carilion Emergency Medicine
Residency Program
Vice Chair, Emergency Medicine, Virginia Tech Carilion School
of Medicine
Roanoke, Virginia

Hollynn Larrabee, MD [105]

Assistant Dean, Graduate Medical Education/DIO
Director, Emergency Medicine Residency Program
Associate Professor, Department of Emergency Medicine
West Virginia University
Morgantown, West Virginia

Linda L. Lawrence, MD, FACEP, CPE [50]

Colonel, USAF, MC
Commander/CEO 31st Medical Group, Aviano Air Base, Italy
Associate Professor, Department of Military and Emergency Medicine
Uniformed Services University of the Health Sciences
Former President and Chairman, Board of Directors, American College of
Emergency Physicians

Alan Lo, MD, FACEP [32]

Medical Director
Sentara Northern Virginia Medical Center
Woodbridge, Virginia

Paris B. Lovett, MD, MBA

Medical Director, Department of Emergency Medicine
Co-Medical Director, Patient Flow Management Center
Thomas Jefferson University Hospital
Philadelphia, Pennsylvania

John Maguire, MD [51]

Chair, Emergency Services
Sentara Northern Virginia
Best Practices/EmCare, Inc.
Woodbridge, Virginia

Bonnie Mahon, BSN, MSM [53]

Senior Director, Senior Services
Holy Cross Hospital
Silver Spring, Maryland

Kirk D. Mahon, MD, FAAEM [51]

Medical Director
Legacy ER
Frisco, Texas
Founding Board Member
Texas Independent ER Association
Physician and Business Consultant/Owner
Austin, Texas

Sujal Mandavia, MD, FRCP(C), FACEP [63]

Senior Vice-President, TeamHealth, West Division
Clinical Assistant Professor, Emergency Medicine
Department of Emergency Medicine
Keck School of Medicine of USC
Los Angeles, California

Ricardo Martinez, MD, FACEP [101]

Chief Medical Officer, North Highland Worldwide Consulting
Assistant Professor, Emergency Medicine
Department of Emergency Medicine
Emory University, School of Medicine
Attending Physician, Grady Memorial Hospital
Atlanta, Georgia

Rex Mathew, MD, FACEP [76]

Medical Director, Department of Emergency Medicine
Carroll Hospital Center
Westminster, Maryland

Thom A. Mayer, MD, FACEP, FAAP [1, 2, 5, 6, 10-12, 14, 29, 32, 34,

38, 40, 43, 45, 46, 48, 51, 55, 56, 67, 68, 73]

Chief Executive Officer, BestPractices, Inc.
Executive Vice President, EmCare
Clinical Professor of Emergency Medicine
George Washington University School of Medicine
University of Virginia School of Medicine

Senior Lecturing Fellow, Duke University School of Medicine
Medical Director, NFL Players Association
Medical Director, Studer Group
Fairfax, Virginia

Setu Mazumdar, MD [70]

President, Lotus Wealth Solutions
Douglasville, Georgia

James McClay, MS, MD, FACEP [58]

Director, Emergency Informatics Program and Fellowship
Chair, Biomedical Informatics Graduate Program
Associate Professor, Emergency Medicine
University of Nebraska Medical Center
Omaha, Nebraska

David A. McKenzie, BS, CAE [77]

Reimbursement Director, American College of Emergency Physicians
Irving, Texas

Angela M. Mills, MD [105]

Associate Professor, Emergency Medicine
Medical Director, Department of Emergency Medicine
Perelman School of Medicine
University of Pennsylvania
Philadelphia, Pennsylvania

Bonnie Mobley, RN, CEN [45]

Program Manager, kidSTAR Medical Education Program
Department of Pediatric Emergency Medicine
Ann & Robert H Lurie Children's Hospital of Chicago
Chicago, Illinois

Nicholas M. Mohr, MD [105]

Assistant Professor, Department of Emergency Medicine
Department of Anesthesia, Division of Critical Care
University of Iowa Carver College of Medicine
Iowa City, Iowa

William Montei, CPA [96]

Bill Montei LLC
Madison, Wisconsin

Ryan P. Morrissey, MD [44]

Assistant Professor, Emergency Medicine
Scott & White Clinic
Medical Director, Central Texas Poison Center
Temple, Texas

Steven Myles, RN [63]

Vice President, TeamHealth, West
Glendale, California

Fred Neis, RN, MS, FACHE, FAEN, CEN [73]

Principal, The Advisory Board Company
Prairie Village, Kansas

Roseanne C. Niese, RN, BSN, MBA, NE-BC [72]

Director of Emergency, Trauma and Medical Surgical Services
Advocate Good Shepherd Hospital
ENA Lantern Award recipient multiple year
Best Nursing Team Award from 'Advance for Nursing' Magazine
Barrington, Illinois

Charles Noon, PhD [30]

Professor, Physician Executive MBA Program
Department of Statistics, Operations, and Management Science
College of Business Administration
The University of Tennessee, Knoxville
Principal/Co-Founder X32 Healthcare, LLC
Fredericksburg, Virginia

Diana Nordlund, DO, JD [91]

Adjunct Clinical Faculty, Emergency Medicine
Michigan State University
East Lansing, Michigan

Marlaina Norris, MD, MBA [27]

Regional Director, Care Management
Elmhurst and Queens Hospital Centers
New York City Health and Hospitals Corporation
Assistant Professor, Emergency Medicine
Icahn School of Medicine at Mount Sinai
New York, New York

J. Taylor Owens, MSN, RN, CEN, NE-BC FAEN [16, 99]

Director Emergency Services and EMS Operations
Franciscan St. Francis Health
Indianapolis, Indiana

Dighton C. Packard, MD, FACEP [104]

Chairman Department, Emergency Medicine
Baylor University Medical Center
Dallas, Texas

Christina Palombo, RN, BSN [22]

Senior Practice Management Consultant
MedAmerica/CEP America
Emeryville, California

Howard A. Peth, Jr, MD, JD, FACEP, FACP [92]

Attending Physician, Department of Emergency Medicine
St. Mary's Hospital
St. Louis, Missouri

Randy Pilgrim, MD, FACEP [101]

Chief Medical Officer, Schumacher Group
Former Chair, Emergency Department Practice Management Group (EDPMA)
Lafayette, Louisiana

John H. Proctor, MD, MBA, FACEP, FAAP [26]

President, TeamHealth, Midsouth Division
Brentwood, Tennessee

Susan B. Promes, MD, MBA, FACEP [105]

Professor, Emergency Medicine
Vice Chair, Education and Program Director
Department of Emergency Medicine
University of California San Francisco
San Francisco, California

Ed Racht, MD, FACEP [55]

Chief Medical Officer
American Medical Response
Denver, Colorado

Frederick T. Randolph, MD [76]

Vice Chairman and Medical Director
Department, Emergency Medicine
Thomas Jefferson University Hospital/Methodist Hospital Division
Philadelphia, Pennsylvania

Mark Reiter, MD, MBA, FAAEM [75, 88]

CEO, Emergency Excellence
Vice President, American Academy of Emergency Medicine
Residency Director, University of Tennessee-Middle Tennessee

Matthew M. Rice, MD, JD, FACEP [90]

Consultant, Emergency Medicine and Risk Management
Faculty, Madigan Army Medical Center Emergency Medicine
Assistant Clinical Professor, University of Washington

Lynne D. Richardson, MD, FACEP [27]

Professor, Emergency Medicine
Professor, Health Evidence and Policy
Icahn School of Medicine at Mount Sinai
New York, New York

Suzanne Rita, RN, MSN [103]

Behavioral Health Manager, HealthTeamWorks
Lakewood, Colorado

Alexander M. Rosenau, DO, FACEP, FCOEP, CPE

Senior Vice Chair, Department of Emergency Medicine
Holder, Auxiliary of LVH Endowed Chair for Emergency Medicine
Lehigh Valley Health Network, Allentown, Pennsylvania
Associate Professor, Department of Medicine
Morsani School of Medicine, University of South Florida
Tampa, Florida

Mark Rosenberg, DO, MBA [73]

Chairman, Emergency Medicine
Chief Palliative Medicine and Geriatric Emergency Medicine
St. Josephs Healthcare System
Paterson, New Jersey
Assistant Professor, Clinical Emergency Medicine
New York Medical College
Valhalla, New York

Michael Ross, MD [36]

Medical Director, Observation Medicine and Chest Pain Center
Professor, Department of Emergency Medicine
Emory University School of Medicine
Atlanta, Georgia

Jonathan Rothman, MBA [62]

Founder and CTO, Emergency Medicine Business Intelligence
Parsippany, New Jersey

Jason B. Ruben, MD [21]

Director, Scribe Program, CEP America
Emeryville, California

William F. Rutherford, MD [16]

Medical Director, Emergency Department
University Hospital, Indiana University Health
Indianapolis, Indiana

Richard Salluzzo, MD, FACEP [5]

Former President NY ACEP
Former Chair Emergency Medicine, Albany Medical Center
Albany, New York
Former CEO, Cape Cod Healthcare System
Hyannis, Massachusetts

Fiona Sear, MHA [33]

Director, Data Analysis & Program Development MedAmerica
Emeryville, California

Sandra Schneider, MD [41]

Director, Research
North Shore University Hospital
Department of Emergency Medicine
Manhasset, New York

Michael Sequeira, MD [33]

Regional Director
CEP America
Emeryville, California

Candace E. Shaeffer, RN, MBA, RHIA [81]

Compliance Officer, LYNX Business Unit
OptumInsight
Bellevue, Washington

Paul A. Silka, MD [59]

Chief Medical Information Officer, Cedars-Sinai Health System
Attending Physician, Emergency Department, Cedars-Sinai Medical Center
Associate Clinical Professor, Emergency Medicine
Keck School of Medicine
University of Southern California
Los Angeles, California

David W. Singley, Jr, MHA [86]

Chief Executive Officer, PSR, LLC
Dallas, Texas

Rebecca Smith-Coggins, MD [104, 105]

Associate Dean, Medical Student Life Advising
Department of Surgery/Emergency Medicine
Stanford University
Stanford, California

Susan Spivock Smith, PhD, CRNP [53]

Geriatric Nurse Practitioner, Holy Cross Hospital
Silver Spring, Maryland

Jeff Solheim, MSN, RN-BC, CEN, CFRN, FAEN [74]

President, Solheim Enterprises
Founder/Executive Director, Project Helping Hands
Keizer, Oregon

Richard L. Stennes, MD, MBA, FACEP [54]

President, Associated Emergency Physicians Medical Group, APC
Former President, ACEP
Former Chair, ACEP Cruise Ship and Maritime Medicine Section
La Jolla, California

Michael Stern, MD, FACEP [53]

Co-Director, Geriatric Medicine Fellowship
Assistant Professor, New York Presbyterian Hospital
Weill Cornell Medical College
New York, New York

Joel A. Stettner, MD, FACEP [88]

Board of Directors, CEP America, California
Emergency Department, Alameda Hospital
Alameda, California

Suzanne Stone-Griffith RN, MSN, CNAAC [15, 38]

Vice President, Emergency Services, EMS and Trauma
HCA-HealthONE and Continental Division
Denver, Colorado

Cary J. Stratford PA-C DFAAPA [20]

President Emergency Services of New England Inc.
Springfield Hospital Emergency Department
Springfield, Vermont

Robert W. Strauss, MD, FACEP [2, 5, 7, 8-14, 16, 19, 20, 28, 32, 34, 35, 37, 38, 40, 48, 65-67, 73, 84-88]

Adjunct Professor, University of Cincinnati Department of Emergency
Medicine
Associate Chair, The Christ Hospital, Department of Emergency Medicine
Cincinnati, Ohio
Senior Vice-President and Chief Medical Officer, TeamHealth East
Woodbury, New Jersey
Director, ED Directors Academy
American College of Emergency Physicians
Dallas, Texas

Tiffany Strever BSN, RN, CEN [13]

Lt Col, USAF, NC
Deputy Chief Nurse, Medical Group
Arizona Air National Guard
Trauma Program Manager
Maricopa Medical Center
Phoenix, Arizona

Jeff Strickler, RN, MA, CEN [25]

Director, Emergency Services
University of North Carolina Hospitals
Chapel Hill, North Carolina

Sally Sulfaro, BSN, MSEdPH, RN, NEA-BC [18, 19, 31]

Principal, EpisodiCare Consulting, PLLC
Fairview, Michigan

William P. Sullivan, DO, JD, FACEP [93, 98]

Assistant Clinical Professor, Department of Emergency Medicine
University of Illinois, Chicago, Illinois
Clinical Instructor, Department of Emergency Medicine
Midwestern University, Downers Grove, Illinois
Department of Emergency Medicine
St. Margaret's Hospital, Spring Valley, Illinois
Attorney at Law
Frankfort, Illinois

John Sverha, MD [71]

Director, Clinical Operations
Emergency Department
Virginia Hospital Center
Arlington, Virginia

Theresa Tavernero, RN, CEN, MBA, MHA [12, 27, 35]

Senior Vice President, Client Services
Operational Performance Consultant
TeamHealth
Federal Way, Washington

Prentice A. Tom, MD [33]

Chief Medical Officer, CEP America
Emeryville, California

Jeremy D. Tucker, DO, FCOEP [20]

Regional Medical Director
Partner, Medical Emergency Professionals, LLC
Germantown, Maryland
Chairman, Department of Emergency Medicine
Medstar St. Mary's Hospital
Leonardtown, Maryland

Pam Turner, RN, MBA/HCM, FACHE [15]

ED Service Line Administrator
HCA
Houston, Texas

Joseph Twanmoh, MD, MBA, FACEP [35]

Director, Health Systems Innovation
Emcare North Division
Horsham, Pennsylvania
Assistant Professor, Department of Emergency Medicine
University of Maryland School of Medicine
Baltimore, Maryland

Peter Viccellio, MD, FACEP [41]

Vice Chairman, Department of Emergency Medicine
Professor, Emergency Medicine
Clinical Director and Associate Chief Medical Officer, Health Sciences Center
SUNY at Stony Brook
Stony Brook, New York

Craig A. Walls, MD, PhD, FACEP [22]

Emergency Department Medical Director and Vice-Chief of Staff
Natividad Medical Center
Salinas, California
Assistant Clinical Professor, Department of Family and Community Medicine
University of California San Francisco
San Francisco, California

Bradford L. Walters, MD, FACEP [23]

Assistant Residency Director Beaumont Health Systems
Emergency Medicine Residency
Associate Professor, Oakland University William Beaumont School of Medicine
William Beaumont Hospital Department of Emergency Medicine
Royal Oak, Michigan

Lisa Moreno-Walton, MD, MS MSCR, FACEP, FAAEM [105]

Associate Professor of Clinical Emergency Medicine
Director of Research–Emergency Medicine
Director of Diversity–Emergency Medicine
Assistant Professor of Research Genetics
Assistant Professor of Medicine–Research
Louisiana State University Health Sciences Center
New Orleans, Louisiana
Clinical Associate Professor of Surgery–Tulane University School of Medicine
New Orleans, Louisiana

Barbara Weintraub, RN, MSN, MPH, APN, CEN, CPEN, FAEN [37]

Interim Manager, Emergency Department
Presence Our Lady of the Resurrection Hospital
Chicago, Illinois

Angela M. Westergard, RN, MSN, MBA, CEN [43]

Manager, Emergency Services
University of Arizona Medical Center–University Campus
Tucson, Arizona

Dennis C. Whitehead, MD, FACEP [104]

Medical Director, Upper Peninsula Emergency Medical Services Corporation
Marquette, Michigan
Medical Consultant, Integrated First Response, Great Lakes
Iron Mountain, Michigan

Jeannette Wolfe, MD, FACEP [106]

Associate Professor, Emergency Medicine
Tufts School of Medicine
Boston, Massachusetts

Teresa S. Wu, MD, FACEP [64]

Director, EM Ultrasound Program and Fellowship
Co-Director, Simulation Based Training Program and Fellowship
Associate Director, EM Residency Program
Maricopa Medical Center
Department of Emergency Medicine
Associate Clinical Professor, Emergency Medicine
Simulation Curriculum Director, University of Arizona, College of Medicine–
Phoenix
Phoenix, Arizona

Frank Zilm, DArch, FAIA, FACHA [25]

President, Frank Zilm & Associates, Inc.
Kansas City, Missouri

Leslie S. Zun, MD, MBA, FAAEM, FACEP [85]

Professor and Chair, Department of Emergency Medicine
Chicago Medical School
Chair, Department of Emergency Medicine
Mount Sinai Hospital, Chicago, Illinois

Katkıda Bulunanlar

Uz. Dr. Tarık ACAR

Beyhekim Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Konya

Yrd. Doç. Dr. Ahmet AFACAN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Dr. Aysel Begüm AKIN

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Doç. Dr. Haldun AKOĞLU

Marmara Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
İstanbul

Uz. Dr. Burak ALTAN

Servergazi Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Denizli

Uz. Dr. Fatih ALTUNAY

Kars Harakani Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Kars

Yrd. Doç. Dr. Yusuf Ali ALTUNCI

Ege Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
İzmir

Uz. Dr. Yunus Emre ARIK

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Şişli Hamidiye Etfal Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Uz. Dr. Volkan ARSLAN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Ankara Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Uz. Dr. Ramazan AVCU

Malatya Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Malatya

Dr. İsmail Erkan AYDIN

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Uz. Dr. Barış Murat AYPACI

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Uz. Dr. İsa BAŞPINAR

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Uz. Dr. Ali BATUR

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Erzurum Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Erzurum

Doç. Dr. Atıf BAYRAMOĞLU

Atatürk Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Erzurum

Uz. Dr. Burak BEKGÖZ

Ankara Etimesgut Sait Ertürk Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Ankara

Yrd. Doç. Dr. Güven BEKTEMÜR

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Sağlık Yönetimi Bölümü,
İstanbul

Uz. Dr. Öner BOZAN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Doç. Dr. Selçuk COŞKUN

Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Uz. Dr. Ertan CÖMERTPAY

Kırıkkale Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Kırıkkale

Dr. Melih ÇAMCI

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi Acil Tıp
Anabilim Dalı,
Ankara

Dr. Osman ÇELİK

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Yrd. Doç. Dr. Kaan ÇELİK

Abant İzzet Baysal Üniversitesi
İzzet Baysal Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Bolu

Uz. Dr. Tamer ÇOLAK

Bolu İzzet Baysal Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Bolu

Doç. Dr. Gülhan KURTOĞLU ÇELİK

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi Acil Tıp
Anabilim Dalı,
Ankara

Doç. Dr. Ümran DAL

Yakın Doğu Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelik Bölümü,
Lefkoşa, KKTC

Yrd. Doç. Dr. Orhan DELİCE

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Erzurum Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Erzurum

Uz. Dr. Bülent DEMİR

Malatya Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Malatya

Uz. Dr. Serkan DEMİRCAN

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Uz. Dr. Burak DEMİRCİ

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Bağcılar Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Uz. Dr. Cesareddin DİKMETAŞ

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Kanuni Sultan Süleyman Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Doç. Dr. Nurettin Özgür DOĞAN

Kocaeli Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Kocaeli

Dr. Demet Devrimsel DOĞAN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Fatih Sultan Mehmet Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Dr. Muharrem DOĞAN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Fatih Sultan Mehmet Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Uz. Hem. Meral DÖLEK

İzmir Katip Çelebi Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelik Bölümü,
İzmir

Doç. Dr. Zerrin Defne DÜNDAR

Necmettin Erbakan Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Konya

Dr. Emir EKİM

Gazi Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Uz. Dr. Ahmet Burak ELDEM

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Ankara Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Uz. Dr. Çağrı Serdar ELGÖRMÜŞ

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Doç. Dr. Bülent ERBİL

Hacettepe Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Doç. Dr. Mehmet ERGİN

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı
Ankara

Uz. Dr. Erkut EROL

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Elazığ Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Elazığ

Uz. Dr. İzzettin ERTAŞ

Tokat Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Tokat

Uz. Dr. Birsen ERTEKİN

Beyhekim Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Konya

Yrd. Doç. Dr. Togay EVRİN

Ufuk Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Uz. Dr. Ersin FIRINCIOĞULLARI

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Erzurum Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Prof. Dr. Sadık GİRİŞGİN

Necmettin Erbakan Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Konya

Dr. Alper GÖK

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Doç. Dr. Şervan GÖKHAN

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Prof. Dr. Cahfer GÜLOĞLU

Dicle Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Diyarbakır

Uz. Dr. Tuna GÜMÜŞ

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Kartal Dr. Lütfi Kırdar Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Suatlı Hekimliği ve Hiperbarik Tıp Servisi,
İstanbul

Uz. Dr. Gül PAMUKÇU GÜNAYDIN

Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Uz. Dr. Selahattin GÜRÜ

Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Uz. Dr. Hüseyin Cahit HALHALLI

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Uz. Dr. Bahattin IŞIK

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Ankara Dışkapı Yıldırım Beyazıt Eğitim ve
Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Uz. Dr. Gülşah ÇIKRIKÇI IŞIK

Batman Bölge Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Batman

Uz. Dr. Ferhat İÇME

Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Uz. Dr. Buğra İLHAN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Bakırköy Dr. Sadi Konuk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Dr. Gültekin KADI

Gazi Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Yrd. Doç. Dr. Ahmet Fatih KAHRAMAN

Bozok Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Yozgat

Yrd. Doç. Dr. Halil KARA

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Farmakoloji Anabilim Dalı,
Ankara

Uz. Dr. Onur KARAKAYALI

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Kocaeli

Doç. Dr. Mehmet Akif KARAMERCAN

Gazi Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Uz. Dr. Emine Sırma KARAMERCAN

Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı
Eğitim ve Araştırma Hastanesi,
Ankara

Uz. Dr. Osman KARAOĞLAN

Konya Numune Hastanesi
Acil Servisi,
Konya

Yük. Mim. Serpil KARATAŞ

Serpil Karataş Mimarlık Ofisi,
Sağlık Yapıları Uzmanı,
Ankara

Uz. Dr. Mehmet KASA

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Konya

Uz. Dr. İbrahim KAYITMAZBATIR

Beyhekim Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Konya

Dr. Selda KIDAK

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Prof. Dr. Selahattin KIYAN

Ege Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
İzmir

Uz. Dr. Mehmet KOCABIYIK

Ömer Halis Demir Üniversitesi
Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Niğde

Uz. Dr. Kadir KÜÇÜKCERAN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Erzurum Bölge Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Erzurum

Yrd. Doç. Dr. Meltem MERİÇ

Yakın Doğu Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelik Bölümü,
Lefkoşa, KKTC

Prof. Dr. Cem OKTAY

Akdeniz Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Antalya

Doç. Dr. Murat ORAK

Dicle Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Diyarbakır

Uz. Dr. Yavuz OTAL

Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Dr. Begüm ÖKTEM

Gazi Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Uz. Dr. Mehmet Akif ÖNAL

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Konya

Yrd. Doç. Dr. Betül AKBUĞA ÖZEL

Başkent Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Öğr. Gör. Gürkan ÖZEL

Başkent Üniversitesi
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu,
Ankara

Uz. Dr. Muhammed Raşit ÖZER

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Konya Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Konya

Doç. Dr. Ayhan ÖZHASSENEKLER

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Uz. Dr. Uğur ÖZKULA

Ankara Gülhane Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Uz. Dr. Beliz ÖZTOK

Batman Bölge Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Batman

Uz. Dr. Esmâ ERDEMİR ÖZTÜRK

Beyhekim Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Konya

Uz. Dr. Elif ÖZTÜRK

Kars Harakani Devlet Hastanesi,
Acil Servisi,
Kars

Öğr. Gör. Dr. Ganna POLA

Yakın Doğu Üniversitesi
Sağlık Bilimleri Fakültesi
Hemşirelik Bölümü,
Lefkoşa, KKTC

Uz. Dr. Atakan SAVRUN

Sincan Dr. Nafiz Körez Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Ankara

Uz. Dr. Meltem SONGÜR

Ege Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
İzmir

Doç. Dr. Özgür SÖĞÜT

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Haseki Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Dr. Leyla Öztürk SÖNMEZ

Ufuk Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Yrd. Doç. Dr. Gülten SUCUDAĞ

Doğu Akdeniz Üniversitesi
Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksek Okulu,
Gazimagusa, KKTC

Uz. Dr. Leyla SÜRMELE

Ağrı Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Ağrı

Dr. Serkan ŞAHİN

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Uz. Dr. İshak ŞAN

Gölbaşı Hasvak Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Ankara

Uz. Dr. Abdullah ŞEN

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Diyarbakır

Uz. Dr. Alp ŞENER

Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Yrd. Doç. Dr. Fatih TANRIVERDİ

Ankara Yıldırım Beyazıt Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Ankara

Doç. Dr. Mahmut TAŞ

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Diyarbakır Gazi Yaşargil Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Diyarbakır

Yrd. Doç. Dr. İsmail TAYFUR

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Haydarpaşa Numune Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
İstanbul

Uz. Dr. Aydın TEKİN

Bartın Kamu Hastaneler Birliği Genel Sekreterliği
Tıbbi İşler Başkanlığı,
Bartın

Uz. Dr. Tuğba ATMACA TEMREL

Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Doç. Dr. Fatih Esad TOPAL

Katip Çelebi Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
İzmir

Uz. Dr. Alpay TUNCAR

Kızıltepe Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Mardin

Uz. Dr. Hüseyin UZUNOSMANOĞLU

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Keçiören Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

Doç. Dr. Mehmet ÜSTÜNDAĞ

Dicle Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Diyarbakır

Uz. Dr. Abdussamed VURAL

Kars Harakani Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Kars

Uz. Dr. Çağdaş YILDIRIM

Elbistan Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Kahramanmaraş

Doç. Dr. Fevzi YILMAZ

Sağlık Bilimleri Üniversitesi
Antalya Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Antalya

Uz. Dr. Mehmet YILMAZ

Ankara Etimesgut Sait Ertürk Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Ankara

Doç. Dr. Serkan YILMAZ

Kocaeli Üniversitesi
Tıp Fakültesi
Acil Tıp Anabilim Dalı,
Kocaeli

Uz. Dr. Mehmet Serkan YURDAKUL

Karaman Devlet Hastanesi
Acil Servisi,
Karaman

Uz. Dr. Yücel YÜZBAŞIOĞLU

Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi
Acil Tıp Kliniği,
Ankara

“Azametten korkmayın. Bazıları azametli doğar, bazıları azameti kazanır, diğerleri ise azameti zorla kendilerine taşır.”

William Shakespeare, On İkinci Gece, şair ve oyun yazarı (1564-1616)

Sağlık sektörü, ciddi ve köklü değişimlerden geçmektedir. Ulusal yönetim ve piyasa baskısı, yaşlanan nüfusa daha yüksek kalitede ve daha düşük maliyette sağlık hizmeti sunulmasını zorunlu hale getirmektedir. Shakespeare’den yapılan alıntıda da görüldüğü üzere, bu zorlu zamanlarda hayatta kalabilmek ve başarılı olabilmek için sağlık çalışanları arasında güçlü bir liderliğin ve işbirliğinin sağlanması gerekmektedir. Acil Servis liderleri, psikolojik bir dirayetle, sürdürülebilir bir maharetle ve daha çok tanınan ve rahat olan uygulamaları, diğer bir deyişle statükoları, bir kenara bırakarak yaratıcı bir şekilde yeni bir manzaraya kucak açma isteğiyle bütün bu değişimlere ayak uydurmalıdır.

Acil Servis liderliği ve yönetimi; hasta bakımına ve yönetimine ilişkin yaklaşımlarını sürekli olarak değerlendirmeli, gidişata uygun hale getirmeli ve yeniden tasarlamalıdır. Değişmeyen şeylerden bir tanesi, acil servisin hastalarına, topluma, hastanelere ve bütün sağlık sistemine verdiği önemdir. Acil Servis, kamu için “güvenli bir ağ” olarak görev yapmanın yanı sıra sağlık sisteminin ve “hastanenin ön kapısı” işlevini de üstlenir. 38 milyonu yaralanmaya bağlı başvurulardan oluşmak üzere yıllık 125 milyondan fazla hasta acil servislere başvurmaktadır¹.

Araştırma ve Geliştirme (RAND) şirketinin 2013 yılı araştırma raporu acil servisin sağlık sistemi içerisindeki değerini ele almıştır². Acil Servisteki sağlık hizmetleri bazen, küçük düşürücü bir şekilde, “en yüksek maliyetli hizmet” olarak nitelendirilse de bu son derece basit yaklaşım “hastane acil servislerinin ödeme gücüne bakılmaksızın ihtiyaç duyulan bütün hizmetleri sunması yönünde yasalarca belirtilen yükümlülüklerini ve acil servisin üstlendiği sorumlulukları görmezden gelmektedir”. Acil Servisler, yatılı tedavi görmesi gereken hastalar için en sık kullanılan giriş noktası haline gelmiştir. Birinci basamak hekimleri, çoğunlukla, “karmaşık tanı çalışmalarını yürütme ve normal akışın üzerinde, mesai saatleri dışında ya da hafta sonları ortaya çıkan sağlık hizmeti taleplerini karşılama” konularında acil servislere güvendikleri için birinci basamak hekiminin (PCP) muayenesinden sonra doğrudan yatış verilen hastaların sayısı gün geçtikçe daha da azalmaktadır. Söz konusu rapor, acil serviste istihdam edilen hekim ve hemşirelerin “Amerika Birleşik Devletleri genelindeki hastaneye yatış olgularının neredeyse yarısında başlıca karar alma mercii olarak rol üstlendiklerini” ortaya koymaktadır.

ABD’deki sağlık hizmetleri bütçesinin yaklaşık üçte birinin halihazırda hastaneye yatırılan hastalara tahsis edilmesi göz önünde bulundurulduğunda^{3,4}, acil servis çalışanlarının ve sundukları sağlık hizmetlerinin gün geçtikçe daha fazla incelemeye tabi tutulması pek de şaşırtıcı değildir (zira olması gereken de budur). Acil Servis çalışanlarının verdikleri kararlar, sağlık masraflarının artması yönünde mali etkiler doğurmaktadır. Mevcut gelişme sürecinde bazıları, sağlık maliyetlerinin “Amerika’yı iflasa sürükleyeceğini” düşünmektedirler. Bu nedenle bütün acil servis liderlerinin sağlıkla alakalı tartışmalara aktif bir şekilde katılmaları ve böylelikle sağladıkları hizmetleri gözden geçirmeleri, kanıta dayalı en iyi uygulamaları hayata geçirmeleri, düşünceli ve ilgili bir sağlık ortamı oluşturmaları, şeffaf ve anlamlı bilgi sistemlerini geliştirmeleri ve sağlık çalışanlarını mükemmelliğe ulaşma konusunda teşvik etmeleri gerekmektedir. Acil Servis liderleri, temel ölçütleri karşılamakla yetinmemeli, sürekli olarak “hastalara ... mümkün olan en kibar şekilde ve ... büyük bir ilgiyle muamele etmeye” özen göstermelidirler⁶⁻⁷.

Acil Servis liderliği ve yönetimi, sistemlerin ve sınırlar arasında meydana gelen değişimlerin çok iyi anlaşılmasını gerektirir. Drucker’e göre, “hastane, bütünüyle, bugüne kadar icat edilen en karmaşık insan orga-

nizasyonudur”⁸. Çok sayıdaki paydaşının gittikçe artan ihtiyaçlarına cevap veren acil servis, gerçekten de hastane içerisindeki en karmaşık hizmet alanını teşkil eden çapraşık ve uyarlanabilir bir sistemdir. Acil Servisteki hizmet sorumluluğunun kapsamı ciddi ölçüde genişlemekte, bu da kalabalık paydaş grubunun beklentilerinde daha önce görülmemiş bir sıçramaya yol açmaktadır. Sağlık çalışanları, yeterlilik, şeffaflık ve isteklilik kavramları çerçevesinde hizmet sunarken her zaman hastaya ve hasta yakınlarına odaklanmalıdırlar. Kapasite yönünden sınırlı bir ortamda kaynakları düzgün bir şekilde yönetirken aynı zamanda “işleri doğru yapabilmek” süreci bazı etkenler nedeniyle daha da karmaşık bir hal almaktadır. Bu nedenlerden bazıları aşağıda sıralanmıştır:

- Klinik bakımda ve tıp teknolojisinde yaşanan hızlı gelişmeler,
- Maliyeti yüksek çoklu tanı testlerine daha kolay erişim,
- Temel bakım hizmetlerine sınırlı erişim,
- Riskten kaçınmak için kaynakların gereğinden fazla kullanımı,
- Bireylerin hastalıklarında artışa yol açan yaşam biçimleri (örneğin obezite, diyabet vb.)

Bu çalışmanın amacı, acil servis liderlerinin elde edilen bilgileri kapsamlı bir bilgi havuzunda organize edip karmaşık ve sürekli gelişim gösteren bir ortama ayak uydurmalarına yardım etmektir. Bu bağlamda, en etkili ve kanıta dayalı uygulamalar yoluyla pragmatik çözümler sunan geniş yelpazeli felsefi kavramlar ve granüle araç ve teknikler okurların bilgisine sunulmuştur. Kitaptaki her bir bölüm, zorlu acil servis liderliği ve yönetimi görevini kolaylaştırabilmeyi hedeflemektedir. Kitap 12 üniteye ayrılmıştır:

- Liderlik İlkeleri
- İşlemler: Genel Hususlar
- İşlemler: Akış
- İşlemler: Acil Servis Uzmanlığı
- İşlemler: Bilişim
- Kalite ve Hizmet
- Finans
- Ödemeler
- Sözleşmeler
- Yasa ve Mevzuata İlişkin Hususlar
- Hatalı Uygulamalar
- İnsan Kaynakları

Bu kitapta yer alan bölümler, başarılı bir liderlik ve yönetim için ihtiyaç duyulan temel fikirleri ve metodolojileri yansıtmaktadır. Bütün bölümler “teori” aşamasını bir adım öteye taşımakta ve kavramları uygulamalı olarak gösteren birçok örneğe yer vermektedir. Bölümlerin büyük bir kısmı mükemmeliyet sürecinin kurum yapısına uygulanması konusuna vurgu yapmaktadır. Üniteler ve bölümler, geniş yelpazede acil servis lojistiğini ve işlemlerini kapsamaktadır. Birçok bölüm, koordineli ve başarılı bir hasta bakım hizmeti sunmak için çeşitli liderler ve birimler arasındaki çok yönlü etkileşimleri ve ilişkileri ayrıntılı bir şekilde analiz etmektedir. Bunların da ötesinde, kitap, hızla değişen ve sınırlı kapasitedeki bir ortamda hasta akışını sağlama zorluklarıyla mücadele eden acil servis liderlerine uygulamalı bir kılavuz işlevi görmektedir.

Kitabın misyonu, acil servis hizmetlerini yönlendiren ve yöneten kişilerin becerilerini geliştirmek ve zenginleştirmektir. Kitabın içeriği, acil servisleri ve yukarıda bahsi geçen hizmetleri sunan acil servis çalışanlarını (acil hekimleri, hemşireler, birim yöneticileri ve diğer görevliler) desteklemek üzere hazırlanmıştır. Editörler olarak bu çabalara katkıda bulunacak bir eser sunmak bizim için bir ayrıcalıktır.

Robert W. Strauss
Thom A. Mayer



KAYNAKLAR

1. <http://www.cdc.gov/nchs/fastats/ervisits.htm>. Accessed June 27, 2013.
2. Morganti KG, Bauhoff S, Blanchard JC, et al. The Evolving Role of Emergency Departments in the United States. Santa Monica, CA: Rand Corporation, 2013. http://www.rand.org/pubs/research_reports/RR280.html. Accessed May 23, 2013.
3. http://www.nytimes.com/2013/05/21/business/half-of-hospital-admissions-from-emergency-rooms.html?_r=0. Accessed May 21, 2013.
4. <http://money.cnn.com/2012/07/12/news/economy/health-care-costs/index.htm>. Accessed July 15, 2012.
5. <http://www.forbes.com/forbes/2011/0314/health-care-recession-expenditure-bankrupt-america.html>. Accessed March 24, 2012.
6. Feinberg D. CEO UCLA Hospital System in a speech delivered to TEDx uploaded to youtube.com August 2, 2011. <http://www.youtube.com/watch?v=cZ5u7p-ZNuE>. Accessed November 11, 2011.
7. Michelli JA. *Prescription for Excellence: Leadership Lessons for Creating a World-Class Customer Experience from UCLA Health System*. Co-published by McGraw-Hill Companies and Second River Healthcare Press, Bozeman, MT; 2011.
8. Drucker PF, *Classic Drucker*. Harvard Business School Publishing Corporation, Boston, MA; 2006: 54.

Bu çabayı göstermemizin en önemli nedeni, hasta bakımının gelişimine katkıda bulunma umudumuzdur. Elinizdeki bu kitap, birlikte görev yaptığımız birçok meslektaşımızın, arkadaşlarımızın ve danışmanlarımızın ortak çalışmasıdır. Kitabın geliştirilebilmesi amacıyla bizlere sundukları sonsuz enerji ve verdikleri fikirler için Editör Yardımcılarımız Kirk Jensen'a ve Barb Weintraub'a teşekkürlerimizi sunuyoruz. Bu çabaya sağladıkları katkılardan dolayı Editör Asistanlarımız Rich Salluzzo'ya ve Jay Kaplan'a sonsuz teşekkürler. Bölüm editörleri, içeriğin tutarlı ve eksiksiz bir şekilde düzenlenmesinden ve zamanında tesliminden sorumlu "taktik geliştirmiş kumandanlar" olarak bize yardımcı olmuşlardır.

Esere katkıda bulunan kişiler, ilgili alanlardaki uzmanlık düzeylerine bakılarak dikkatli bir şekilde seçilmişlerdir. Kitaba katkıda bulunmak için zamanlarını cömertçe bizlere ayıran bu son derece meşgul meslektaşlarımıza teşekkürü borç biliriz.

DR. MAYER'İN TEŞEKKÜRÜ

Todd Zimmerman, Bill Sanger, ve Jay Taylor'ın yanı sıra Drs Kirk Jensen, Bob Cates, Glenn Druckenbrod, John Howell, Dan Hanfling, Rick Place, John Maguire, Alan Lo, Mary Ann McLaurin, David Postelnick, Alice Gouvenayre, Kaidi Fullerton, Ron Thomas, Peter Jacoby ve Dighton Packard da dahil olmak üzere görüşleriyle birçok yönden hayatımı zenginleştiren BestPractices ve EmCare'deki meslektaşlarıma ve arkadaşlarıma içten teşekkürlerimi sunuyorum. Linda Cooper, programıma bağlı kalmam ve çalışmalarına devam edebilmem için yorulmaksızın çaba harcadı.

Quint Studer, Charles Barnett, Knox Singleton, Mark Stauder, Patrick Chistiansen, Toni Ardabell, Mary Jane Mastorovich, ve Megan Perry'nin de aralarında bulunduğu bir çok sağlık sektörü liderinin kariyerim üzerinde ciddi etkileri oldu, onlara da burada yer vermeyi bir borç bilirim.

Acil tıp alanına ciddi katkılar yapan arkadaşlarım Martin Gottlieb ve Stephen Dresnick, MD'nin anıları her zaman benimle birlikte olacak.

Eşim Maureen ve oğullarımız Josh, Kevin ve Greg, bu eseri tamamlarken harcadığım zaman konusunda her zaman anlayışlı oldular ve içerik konusunda bana önemli yardımlarda bulundular. Onlara karşı duyduğum sevgi ve saygı hiçbir şekilde ölçülemez.

Son olarak, bütün kariyerim boyunca bana arkadaşlık ve akıl hocalığı yapan, sürekli bilgi kaynağım Dr. Robert Strauss'a karşı duyduğum takdir, saygı ve itibarı kelimelerle ifade edebilmem mümkün değil. Kendisi, acil servisi yönetme fırsatına sahip olan şanslı kişiler için ulusal bir hazinedir.

DR. STRAUSS'UN TEŞEKKÜRÜ

Mesleki kariyerimde ilk adımlarımı atmamı sağlayan ve ilerleyişime destek olan kişilere özellikle teşekkür etmek istiyorum. Harvey Meislin beni acil tıp alanıyla tanıştırdı ve mesleki tutkumu keşfetmemi sağladı. Chicago Üniversitesinden John Lumpkin, Bob Hockberger ve merhum Frank Baker, eğitimime katkıda bulundular ve paha biçilemez bilgilerle bana akıl hocalığı yaptılar. Acil tıp organizasyonlarına dahil olmak mesleki açıdan son derece geliştiriciydi ve bana muhteşem bir tatmin duygusu verdi. Beni gerek program liderliği gerekse eğitim kapsamında ulusal AT eğitimi dünyasıyla tanıştıran merhum Hal Jayne'e minnettarım. Liderlik konumuna gelmemde bütün kapıları açan ve bir eğitmen olarak becerilerimi geliştirmem için bana ilham kaynağı olan Greg Henry'e de en içten teşekkürlerimi sunmak istiyorum.

Sıradışı bir liderlik vasfı sergileyen, acil tıp hizmetlerinin gelişimine odaklanan ve çabalarımnda bana sonsuz destek sunan TeamHealth'teki arkadaşlarıma ve meslektaşlarıma içten teşekkürler. Öncelikle, meslektaşım, rol modelim, akıl hocam ve arkadaşım olan Jim George'a teşekkür etmek istiyorum. Kendisi sürekli doğru tavsiyelerde bulunan muhteşem bir insandır. Desteklerinden ve örnek liderliklerinden dolayı TeamHealth'teki diğer meslektaşlarım Lynn Massingale, Barbara Blevins, Eric Heckerson, John Hellmann, Gene Johnson, Gar LaSalle, Oliver Rogers, Greg Roth, Carol Ritter, Wolf Schynoll, Sally Sulfaro ve Theresa Tavernero'ya da teşekkürlerimi iletiyorum.

Daha önce görev yaptığım, AT ve Liderlik alanında temelimi oluşturan Chicago Üniversitesi, 20 yıldan fazla bir süre bana yönetme ve gelişim gösterme imkanı tanıyan Poughkeepsie St. Francis Hastanesi, şu anda görev yaptığım, bütün çalışmalarda mükemmelliği esas alan Cincinnati The Christ Hastanesi ve sürekli sıradışı akademik olanaklar sunan Cincinnati Üniversitesi gibi hasta bakımına en üst düzeyde önem veren kurumlarla çalışmış olmaktan son derece mutluyum.

Eşim ve ilham perim olan Phyllis Bossin'e çok şey borçluyum. Odaklanma becerisine ve zekasına hayranım. Bana bu süreçte sürekli destek oldu ve eser düzenlemesi konusunda ciddi katkılarda bulundu.

Son olarak, bu çalışmadaki ortağım Dr. Thom Mayer'e içten takdir duygularımı sunuyorum; Thom harika bir insan ve onunla çalışma şansına erişen herkes için gerçek bir ilham kaynağı. Harika bir vizyonu, derin bir tutkusu ve başkalarına karşı son derece düşünceli bir tutumu var. Thom, muhteşem bir iradeye ve alçak gönüllülüğe sahip "5. Düzey bir lider".

Hayata büyüleyici bir berraklık ve tutkuyla bakan ve bakış açımı zenginleştiren sevgili eşim Phyllis Bossin'e; büyük bir sevgi ve saygı beslediğim, takdir ettiğim çocuklarım Bo ve Shelby Strauss'a; bana her zaman arkadaşlık ve sırdaşlık yapan kız kardeşim Susan Stark'a ve her zaman farklı bakış açısı kazandıran kardeşim Nancy Dale'e; üstün bilgelikleri ve duygusal zekaları için merhum ebeveynlerim Bob ve Aileen'e ve hayatımın önemli bir parçasını oluşturan Aaron ve Lauren Bossin Kull'a...

Robert W. Strauss

Güzel, zeki ve ilham verici eşim Maureen'e; kibar, cömert ve düşünceli oğullarımız Greg, Kevin ve Josh'a; Josh'un eşi Valerie'ye ve sevgili kızları Eve ve Audra'ya; Maureen'in bilgili, anlayışlı ve sevecen annesi Georgette'e; büyük bir sevgiyle Büyükbaba Jim ve Büyükanne Bette olarak anılan ebeveynlerimin ve Maureen'in babası Dr. John B. Henry'nin anısına...

Thom A. Mayer