

# Özel Sağlık Kuruluşlarında Medikal Muhasebenin Yeri ve Önemine Yönelik Nitel Bir Araştırma<sup>1</sup>

Eren ÇEVİK<sup>2</sup>, Reyhan SARIÇİÇEK<sup>3</sup>

Özel Sağlık Kuruluşlarında Medikal Muhasebenin Yeri ve Önemine Yönelik Nitel Bir Araştırma

A Qualitative Study on the Position and Importance of Medical Accounting in Private Health Institutions

## Öz

Bu araştırma özel sağlık kuruluşları açısından medikal muhasebe kavramının yeri ve önemini tanımlamayı amaçlamaktadır. Bu kapsamda Balıkesir, İstanbul ve Sakarya’da bulunan sekiz özel hastanenin medikal muhasebe yetkilisi ile mülakat gerçekleştirilerek elde edilen veriler MAXQDA programıyla analiz edilmiştir. Araştırmada medikal muhasebenin katılımcılar tarafından “SGK’ya raporlamak üzere kuralları ve işleyişi oluşturan birim ve hastanenin kalbi” olarak tanımlandığı, hastanede tüm birimlerle koordinasyon içinde çalıştığı ve en büyük paydaşının SGK olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Sağlık kurumunun verdiği sağlık hizmetini bağımsız olarak fiyatlandırma yetkisinin bulunmaması ve SGK tarafından fatura incelemelerinde karşılaşılabilecek büyük cezai yaptırımlar göz önüne alındığındaki parametreler sağlık kurumları açısından medikal muhasebenin artan önemini vurgulamaktadır.

## Abstract

This study aims to define the position and importance of the concept of medical accounting for private healthcare organisations. In this context, medical accounting officers of eight private hospitals in Balıkesir, İstanbul and Sakarya were interviewed and the data obtained were analysed with MAXQDA software. In the study, it was concluded that medical accounting was defined by the participants as "the unit that creates the rules and functioning to report to SSI and the heart of the hospital", it works in coordination with all units in the hospital and its biggest stakeholder is SSI. Considering the fact that the health institution does not have the authority to independently price the health service provided and the large penal sanctions that may be encountered in invoice reviews by SSI, the parameters emphasise the increasing importance of medical accounting for health institutions.

**Anahtar Kelimeler:** Medikal Muhasebe, Muhasebe, Özel Sağlık Kuruluşu, Sosyal Güvenlik Kurumu

**Keywords:** Medical Accounting, Accounting, Private Health Organisation, Social Security Institution

**Makale Türü:** Araştırma Makalesi

**Paper Type:** Resarch Article

<sup>1</sup> Bu çalışma Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı’nda Dr. Öğr. Üyesi Reyhan Sarıçicek danışmanlığında Eren Çevik tarafından “Özel Sağlık Kuruluşlarında Medikal Muhasebenin Yeri ve Önemine Yönelik Nitel Bir Araştırma” başlığı ile tamamlanarak 26.4.2024 tarihinde savunulan Yüksek Lisans tezinden türetilmiştir.

<sup>2</sup> Yüksek Lisans Öğrencisi, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Sağlık Yönetimi, [erencevik13@gmail.com](mailto:erencevik13@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0002-7274-1620>

<sup>3</sup> Doç. Dr., Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, [reyhansaricicek@gmail.com](mailto:reyhansaricicek@gmail.com), <https://orcid.org/0000-0001-8902-6853>

<sup>4</sup> Bu çalışma, 05.12.2022 tarih ve 2022-10 sayılı Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurul Onay Belgesi ile bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

## 1. Giriş

Sağlık hizmeti veren kuruluşlar sundukları sağlık hizmetlerinin ücretlerini çoğunlukla kendileri belirleyemezler. Sosyal devletlerde sağlık hizmet sunum giderleri devlet tarafından karşılandığından sağlık kuruluşları fiyatlandırmada yetkili değillerdir. Sağlık hizmetlerinin fiyatlandırılmasında genel olarak yetkili merci devlettir. Türkiye’de ise özel sağlık kurumlarının sunduğu hizmetler sonucunda en büyük geri ödeme sağlayan kurum Sosyal Güvenlik Kurumu’dur. Özel sağlık kuruluşları SGK ile yapılan anlaşmalar neticesinde, sundukları hizmetleri medikal muhasebe aracılığıyla hastanın hastaneye gelişi itibarıyla başlayan süreç ile değerlendirerek işlemlerinin bitişiyile faturalandırırılar.

Günümüzde, sağlık sektörü hızla evirilmekte ve özel hastaneler, sundukları yüksek kaliteli sağlık hizmetleriyle dikkatleri üzerine çekmektedir. Genel olarak özel sağlık kuruluşlarının sunmuş oldukları sağlık hizmetinin kalitesi ve çeşitliliği ile hastanenin finansal gücü doğru orantılıdır. Özel sağlık kuruluşlarının sundukları hizmetin maliyeti ile bu hizmetten elde ettikleri gelir arasındaki finansal dengeyi korumak ve geliştirmek adına başvurduğu önemli fonksiyonlardan biri de medikal muhasebedir.

Medikal muhasebe, sağlık kurumlarında mali süreçleri düzenlemek, kaynakları etkili bir biçimde kullanmak ve sürdürülebilir bir finansal gücün sağlanması amacıyla kullanılan stratejik bir yönetim aracıdır (Kördeve, 2017; Nazlıoğlu, 2020). Medikal muhasebenin, tıbbi malzeme tüketimi, personel giderleri, tıbbi ekipman alımları gibi detaylı ögeleri etkili bir biçimde yönetme kabiliyeti, özel sağlık kuruluşlarına sağlıklı bir finansal görünüm sunarak karar alma süreçlerine değer katabilir. Özel sağlık kuruluşlarında medikal muhasebe süreçlerinin etkili bir biçimde yönetilmesinin kurumların mali açıdan güçlü kalmasını sağlayabileceği ve hastane yöneticilerine stratejik planlama ve bütçe kontrolü konusunda rehberlik edebileceği ön görülmektedir.

Muhasebe ve finans konusundaki kararların günümüz sağlık yöneticisinin alacağı en kritik kararlar arasında olduğu düşünüldüğünde, sağlık kuruluşları açısından medikal muhasebenin önemi daha çok ortaya çıkmaktadır. Ancak artan bu öneme rağmen ülkemiz sağlık kurumlarında medikal muhasebe kavramı ve süreçlerine ait tam ve net bir tanımın yapılamamış olması (Kördeve, 2017; Sayım, 2016), sağlık kurumlarında medikal muhasebe süreçlerini uygulamadaki farklılıklar (Sayım, 2016; Nazlıoğlu, 2020), sağlık yönetiminde muhasebe alanındaki akademik ilginin daha çok hastanelerdeki maliyet ve yönetim muhasebesi konularına odaklanması (Akkuyu, 2020) gibi konular medikal muhasebe kavramının araştırılmasını gerekli kılmaktadır. Türkiye’de konuya ilişkin mevcut literatür incelendiğinde medikal muhasebeyi kavramsal olarak tanımlamaya çalışan nitel bir araştırmanın bulunmadığı görülmüş ve bu çalışmada medikal muhasebe kavramı ve sağlık kuruluşları açısından önemi tanımlanmaya çalışılarak literatüre katkı sağlanması amaçlanmıştır.

## 2. Medikal Muhasebe

Türkiye’de çoğu ülkede olduğu gibi sağlık kurumlarının hizmet vermelerinin sağlanmasındaki en büyük finansman sağlayıcısı devletin kendi bütçesi olmaktadır (Orhaner, 2006). Sağlık bakım hizmetlerinin sunumundaki gelişim ve teknolojik ilerleme finansmanla ilgili de kapsayıcı farklı çözümler geliştirmiştir (İstanbuloğlu vd., 2010). Sağlık kuruluşlarından bakım, teşhis, tedavi vb. hizmet alan kişilerin sağlıkla ilgili bu harcamaları artık yalnızca devlet bütçesindeki paydan değil sigorta şirketlerince oluşturulan primlerden de tahsil edilmektedir. Hizmetin sunumu ya da satın alma sonrasında oluşturulan ücret kaydı sağlık bakım hizmet sunucuları tarafından Sosyal Güvenlik Kurumu’na fatura edilmek suretiyle karşılanmaktadır. Sosyal Güvenlik Kurumu ise artan sağlık harcamalarını kontrol edebilmek için bunları birçok sınırlandırmaya tabi tutmuştur (Aytekin ve Aytekin, 2010).

Sağlık hizmet gider takibi işini kamu dışı sağlık kurumlarında medikal muhasebe birimi üstlenmektedir. Bu birim yalnızca faturaları takip etmez aynı zamanda hekimlerin işe başlama süreci, kurumun fiyat politikası, anlaşmalı kurumlarla ilgili süreçler ve benzeri birçok iş ve işleyişte

bulunmaktadır (Kördeve, 2017). Medikal muhasebe kapsamındaki iş ve işlemleri yapan personellerin genel muhasebe yöneticileri ve kurum yöneticilerine karşı hesap verme sorumluluğu bulunmaktadır. (Bozdemir, 2019). Buna göre medikal muhasebenin yalnızca genel muhasebenin bir alt dalı olmadığı aynı anda yönetime karşı sorumlu olduğundan dolayı yönetim muhasebesiyle de ilintili olduğu kanısına varılmaktadır (Nazlıoğlu, 2020). Türkiye’de medikal muhasebe uygulamaları sağlık hizmeti verilirken maliyetlerin takibini yapmak, finansal kararlar almak, sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak ve kaynakların etkin kullanımını sağlamak amacıyla hastaneler, özel sağlık kuruluşları ve sigorta şirketleri gibi farklı sağlık kuruluşları tarafından kullanılmaktadır (Kördeve, 2017).

## 2.2. Medikal Muhasebe Hakkında Daha Önce Yapılmış Çalışmalar

Medikal muhasebe sağlık yönetimi alanında yeni kavramsallaştırılmaya başlanan bir konudur. Dolayısıyla medikal muhasebe ile ilgili literatür incelendiğinde Türkiye’de 2016 öncesinde pek fazla çalışma olmadığı görülmektedir. Tablo 1’de medikal muhasebe hakkında daha önce yapılmış çalışmalar incelenmiştir.

Tablo 1: Medikal Muhasebe Hakkında Daha Önce Yapılmış Çalışmalar

Çalışmanın Yazar(lar)ı, Yıl	Çalışmanın Özeti
Rodriguez – Martinez vd., 2012	Amerika Birleşik Devletleri’ndeki sağlık hizmet sunumu maliyetlerini düşürmek, sahte faturaların önüne geçmek ve fazladan oluşturulan işlemleri kısıtlama için MedBook sistemini önermişlerdir.
Daşdemir vd., 2013	Hacettepe Üniversitesi’nin hastane hizmeti ödemelerini değerlendirerek sağlık bakım hizmeti sunan kurumların faturalama ile ilgili hatalarını incelemiş ve önemli tutarlarda fatura hatalarının olduğunu tespit etmişlerdir. Bu hatalar ve kesintilerin önüne geçilmesi için SGK tarafından medikal muhasebe işlemlerinin düzenlenmesi gerektiğini savunmuşlardır.
Sayım ve Temir, 2014	Yalova Devlet Hastanesi faturalama birimindeki çalışanlarla görüşmeler yapmış ve elde edilen nitel verileri incelemiştir. Faturalama sürecindeki sorunları sınıflandırmışlardır.
Gençtürk ve Cansever, 2016	Faturalama süreçlerinde yaşanan sorunları görmek üzere üniversite hastanelerinde bu birimlerde çalışanlara anket yoluyla araştırma gerçekleştirmişlerdir. Yapılan analizlerle faturalama sürecinde sorunları sınıflandırarak belirlemişlerdir.
Sayım, 2016	Sağlık kuruluşlarında muhasebe ile ilgili işlemlerin hangi personellerce nasıl bir organizasyon yapısıyla yürütüldüğünü açıklamış ve medikal muhasebe süreçlerine değinmiştir.
Kördeve, 2017	2003 yılında SDP sonrasında gelişen ödeme sistemleriyle oluşturulmuş olan medikal muhasebe biriminin taşıdığı hayati önemi vurgulamıştır.
Nazlıoğlu, 2020	Medikal muhasebenin tanımı ve fonksiyonlarıyla açıklanmasını amaçlamış ve medikal muhasebe

- uygulamalarının sistemin faydası açısından çok önemli olduğunu belirtmiştir.
- Akkuyu, 2020 Medikal muhasebe uygulamalarının birim hakkında eğitilmiş ve deneyimli profesyoneller tarafından yapılması gerektiğini savunmuştur.
- Arık ve Yılmaz, 2021 Medikal muhasebenin önemine atıfta bulunarak sağlık yöneticilerinin farkındalığını artırmayı ve başarılı bir sağlık yönetimi için katkı sunmayı amaçladıklarını belirtmişlerdir.
- Küçük, 2022 Sağlık bakım hizmeti sunumlarında hasta ve sağlık hizmeti sunucuları ile diğer kişilerin oluşturduğu suiistimal ve usulsüzlük raporlarını incelemiştir. SGK ve denetleyici kuruluşların yapay zekâ vb. teknolojilerden faydalanarak denetim mekanizmasını işler hale getirmesi gerektiğine dikkat çekmiştir.
- Şenol ve Metin, 2022 Türkiye'deki eğitim veren üniversitelerin medikal muhasebe hususunda eğitime ne kadar önem verdikleri ve bu alanda görev yapan personellerin ne düzeyde profesyonelleştiklerini belirlemeyi amaçlamışlardır. 68 kamu ve vakıf üniversitesinden sadece 5 tanesinde medikal muhasebe adı verilmiş bir dersin olduğunu tespit etmişlerdir.
- Pirim ve Bulut, 2022 Kamu hastanelerinin faturalandırma işlemlerindeki sorunları araştırmak amacıyla kamu hastanelerinin faturalandırma birimlerinde çalışanlara uyguladıkları anket sonucu faturalandırma süreçlerinde faturalama birimi, mevzuat ve ödeyen kurum kaynaklı problemlerin olduğunu belirlemiştir.
- Korkmaz ve Tercan, 2023 Medikal muhasebenin sağlık hizmetlerinin etkin yönetilmesindeki rolünü ortaya koymuşlar ve medikal muhasebenin özel hastanelerde finansal sürdürülebilirliğin ve yönetim performansının artırılmasında önemli rollerde bulunabileceğini değerlendirmişlerdir.
- Çevik ve Sarıççek, 2023 Medikal muhasebe uzmanlığında aranan nitelikleri belirlemek için Türkiye'de en çok kullanılan beş iş arama sitesindeki medikal muhasebe uzmanı ilanlarını incelemiştir. Medikal muhasebe uzmanlarında en çok aranan özelliklerin faturalandırmaya, Sosyal Güvenlik Kurumu ve Sağlık Uygulama Tebliği konularına hakimiyet olduğu sonucuna ulaşmışlardır.
- Kılınç ve Boztosun, 2024 Sağlık işletmelerinde medikal muhasebe sistemi içerisinde faturalandırılmayan işlemlere yönelik

Akdoğan, 2024

tahakkuk kayıtlarının netleştirilmesini ve ortaya koyulmasını amaçlamışlardır.

Belge analizi yöntemi ile sağlık sektöründeki muhasebe iş ilanlarını incelemiştir. İlanlarda medikal muhasebe kapsamında 7 farklı muhasebe unvanı bulunduğu ve medikal muhasebenin sağlık sektörü bilgisi gerektiren bir alan olmasına rağmen medikal muhasebe alanındaki ilanlarda sağlık yönetimi lisans programı mezununa yönelik bir talep olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

---

Sağlık bakım hizmetleri, toplumun sağlığını korumak ve geliştirmek amacıyla sunulan önemli bir hizmet alanıdır. Sağlık bakım hizmeti sunan kurumlar, hastaneler, klinikler, eczaneler ve diğer sağlık hizmeti sağlayıcıları gibi çeşitli organizasyonlardan oluşur. Bu kurumlar hem hasta bakımı hem de işletme mühendisliği açısından önemli bir dengeyi sağlamak zorundadır. Medikal muhasebe, sağlık bakım hizmeti veren kuruluşlar için bu dengeyi oluşturmada kritik bir rol oynamaktadır (Finkler vd., 2022). Medikal muhasebe, sağlık bakım hizmeti veren kurumlar için finansal yönetimden hasta maliyet analizine, yasa uyumluluğundan stratejik karar alınmasına kadar birçok süreçte etkilidir ve bu süreçler, sağlık kurumlarının uzun vadeli sürdürülebilirliklerini sağlamalarına ve en üst düzeyde hizmet kalitesi sunmalarına yardımcı olmaktadır.

### 3. Araştırmanın Yöntemi

Araştırma, konuyla ilgili kişilerin görüşleri ve önerilerini doğrudan içererek nitel bir yaklaşımı temsil etmektedir. Nitel araştırma; nitel bir biçimde veri toplama yöntemlerinin kullanıldığı, olay ve algıların bütünsel ve gerçekçi olarak ortaya konması doğrultusunda nitel bir sürecin izlenmiş olduğu araştırmadır (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Mevcut araştırma özel sağlık kuruluşlarında medikal muhasebe kavramını açıklamak ile yeri ve önemine dikkat çekmek amacıyla oluşturulmuş olup nitel araştırma yaklaşımını benimsemesi açısından literatürdeki bir boşluğu doldurması öngörülmüştür.

Bir içerik analizi için analiz biriminin boyutu, bilgi verenlerin sayısı, çalışılacak nesnelere ilişkin veri miktarı gibi kullanılan belirli bir kriterin olmaması durumuna istinaden ulaşılabilecek maksimum görüşmeciyeye ulaşılmıştır. Çalışmanın olabilecek en temel, tekrarlanmayan verilerin temin edilebileceği görüşmeciler ile tamamlanması hedeflenmiştir (Bengtsson, 2016). Ek olarak katılımcıların sayısı araştırma soruları, bireysel cevapların zenginliği, araştırmacının görüşme becerileri ve araştırma kısıtları çerçevesinde şekillenmektedir. Yorumlayıcı analizde çok deneyimli olmayan araştırmacıların çalışmaları için katılımcı sayısı 3-6 olarak önerilirken daha deneyimli araştırmacılar için ise bu sayının 4-10 olabileceği öngörülmüştür (Keskin, Aksoy ve Fidan, 2021).

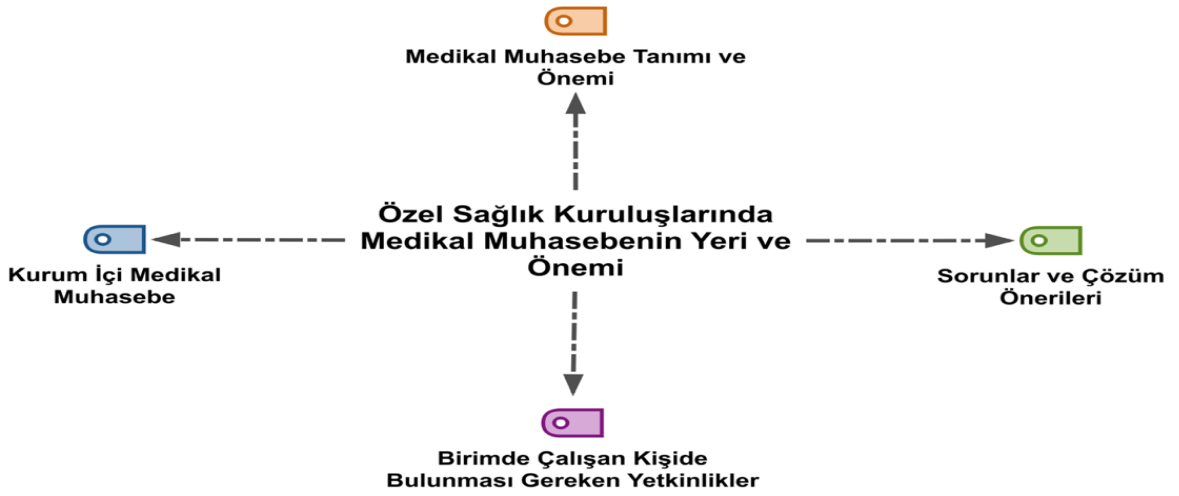
Araştırmaya başlamak için Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulu'ndan 05/12/2022 tarihinde etik kurul onayı alındıktan sonra Balıkesir'de bulunan bir hastane belirlenmiştir. Daha sonra ilgili hastane yöneticisinden araştırmaya katılım sağlayabilecek ve medikal muhasebe süreçlerine hâkim farklı hastane yöneticilerinin bilgileri istenerek kartopu örnekleme ile maksimum çeşitliliğe ulaşılan kadar özel hastanelere gidilip görüşmelere devam edilmiştir (Flick, 2014; Creswell, 2013; Kerlinger ve Lee, 1999). Örneklemi oluşturan hastaneler seçilirken göz önünde bulundurulmuş özellikler arasında hastanelerin farklı özellikte konumları, yönetim süreçlerine olan hâkimiyet, örnekleme maksimum çeşitlilik ve güvenilirlik kavramlarının desteklenmesi hedeflenmiştir (Yıldırım ve Şimşek, 2018). Bu kapsamda Balıkesir, İstanbul ve Sakarya illerinde 8 özel hastane ile görüşülmüştür. Çalışmanın yürütülmesi için gerekli olan veriler yarı yapılandırılmış görüşme yöntemi doğrultusunda toplanmış bu kapsamda araştırmacılar sormayı düşündüğü soruları da ihtiva eden

görüşme formu düzenleyerek görüşmenin seyrine göre mülakatı yan ya da alt sorularla desteklemişlerdir (Türnüklü, 2000). Araştırmada görüşmeler sonucu elde edilmiş olan ses kayıtları yazı biçimine dönüştürülerek oluşturulan veri MAXQDA 2022 programı ile analiz edilmiştir. MAXQDA nitel ve karma araştırma yöntemleri için tercih edilen profesyonel veri analizi programıdır (Rädiker ve Kuckartz, 2020; Guetterman ve James, 2023).

#### 4. Bulgular

Araştırmada probleme açıklık getirmesi adına yapılan görüşmelerden elde edilen bulgular bu başlık altında sunulmuştur. Katılımcılar K-1, K-8 arası kodlanarak verilmiştir. Araştırmanın dört ana teması belirlenerek Şekil 1’de gösterilmiştir.

Şekil 1: Temalar Gösterimi

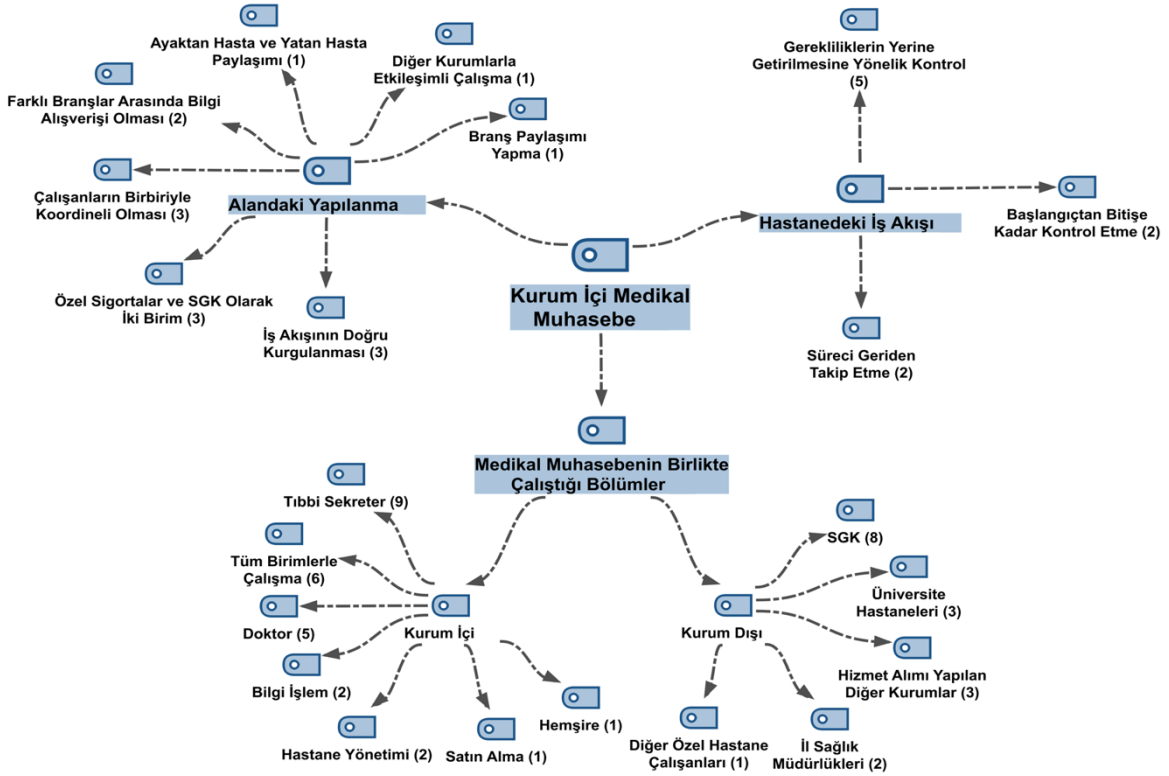


Çalışma Şekil 1’de görüldüğü üzere 4 tema altında toplanmıştır. Bunlar; medikal muhasebe tanımı ve önemi, kurum içi medikal muhasebe, birimde çalışan kişide bulunması gereken yetkinlikler, sorunlar ve çözüm önerileridir.

##### 4.1. Kurum İçi Medikal Muhasebe

Katılımcıların kurum içi medikal muhasebe yapılıması ve birlikte çalıştığı bölümlere yönelik ifadeleri kurum içi medikal muhasebe teması altında toplanmıştır. Kurum içi medikal muhasebe teması kategorileri, kodları ve kod frekanslarına yönelik veriler Şekil 2’de yer almaktadır. Kurum içi medikal muhasebe, alandaki yapılanma, hastanedeki iş akışı ve medikal muhasebenin birlikte çalıştığı bölümler kategorilerinden oluşmaktadır.

Şekil 2: Kurum İçi Medikal Muhasebe Teması Hiyerarşik Kod Alt Kod Gösterimi



#### 4.1.1. Alandaki Yapılanma

Katılımcıların medikal muhasebe alanındaki yapılanmaya yönelik ifadeleri alandaki yapılanma kategorisi altında kodlanmıştır. Alandaki yapılanma kategorisinde katılımcıların en çok ifadeye buldukları kodlardan ilki iş akışının doğru kurgulanması kodudur.

*“Medikal muhasebe yapılanması genelde tüm kurumlar için geçerli olan; tüm sahaya yayılan ve tüm sahaya etkin bir şekilde hâkim olan SGK iş süreçlerini takip eden bir yapılanmadır.” (K7)*

Alandaki yapılanma kategorisinde en çok tekrar eden ifade olan iş akışının doğru kurgulanması kodunu sırasıyla; çalışanların birbiriyle koordineli olması, özel sigortalar ve SGK olarak iki birim şeklinde çalışılması, farklı branşlar arasında bilgi alışverişi olması, ayaktan hasta ve yatan hasta olarak fatura paylaşımı, diğer kurumlarla etkileşimli çalışma ve branş paylaşımı yapma kodları takip etmektedir.

#### 4.1.2. Hastanedeki İş Akışı

Katılımcıların çalıştıkları hastanedeki medikal muhasebe alanındaki iş akışına ilişkin ifadeleri hastanedeki iş akışı kategorisi altında toplanmıştır. Hastanedeki iş akışı kategorisinde katılımcıların en çok ifadeye buldukları kod gerekliliklerin yerine getirilmesine yönelik sürekli kontrol kodudur.

*“Medikal muhasebe iş akışı şöyle, veznedenden başlıyor hasta ilk geldiği andan başlıyor veznelerimizin eğitimini bile medikal muhasebe veriyor. Oradan başlıyor oradaki veri girişlerinin eksiksiz provizyonların tam alınması sağlanıyor. Daha sonra da yatıyorsa yatış birimine ilerliyor poliklinikte ise taburculuk verilip gidiyor hasta içeride doktor epikrizini dolduruyor.” (K2)*

Hastanedeki iş akışı kategorisinde katılımcıların ifadeye buldukları bir diğer kod başlangıçtan bitişe kadar kontrol etme kodudur. Katılımcılar hastanedeki iş akışının başlangıçtan bitişe kadar kontrol ederek ilerlendiğini dile getirmiştir.

*“SGK olarak hastanemize başvuran tedavileri tamamlanan Ayaktan, Yatan, Günübirlik tüm hastaların anamnez, epikriz ve diğer tüm tetkik ve sonuçlarını Hastanemiz otomasyonu aracılığıyla*

*Medula sistemi üzerinde e-nabız teletip, üts gibi sağlık bakanlığına bağlı tüm entegratörlere veri göndererek faturalandırma süreçlerini takip etmek, SGK ile mutabakat toplantılarına katılmak ve SGK ile hasta arasındaki ücret anlaşmazlıklarını takip etmek.” (K7)*

Hastanedeki iş akışı kategorisinde katılımcıların ifadede buldukları bir diğer kod süreci geriden takip etme olarak belirlenmiştir.

#### **4.1.3. Medikal Muhasebenin Birlikte Çalıştığı Bölümler**

Katılımcılar medikal muhasebe biriminin birlikte çalıştığı bölümleri kurum içi ve kurum dışı olmak üzere iki farklı grupta ifade etmişlerdir.

##### **4.1.3.1. Kurum İçi**

Katılımcıların medikal muhasebede kurum içerisinde birlikte çalıştıkları bölümlere ilişkin ifadeleri kurum içi alt kategorisi altında kodlanmıştır. Kurum içi alt kategorisinde katılımcıların en çok ifadede buldukları kod tıbbi sekreter kodudur.

*“Kurum içinde neredeyse tüm birimler özellikle kat sekreterleri, tıbbi sekreterler, hasta hizmetler, hemşirelik hizmetleriyle. Kurum dışında da SGK ve il sağlık müdürlükleri sayılabilir.” (K3)*

Medikal muhasebenin kurum içinde birlikte çalıştığı bölümler konusunda tıbbi sekreter harici en çok tekrar eden ifadeler; tüm birimlerle çalışma, doktor, bilgi işlem, hastane yönetimi, satın alma ve hemşire olarak belirlenmiştir.

##### **4.1.3.2. Kurum Dışı**

Katılımcıların medikal muhasebede kurum dışında birlikte çalıştıkları bölümlere ilişkin ifadeleri kurum dışı alt kategorisi altında kodlanmıştır. Kurum dışı alt kategorisinde katılımcıların en çok ifadede buldukları kod SGK kodudur.

*“Bir SGK yani kurum hangi kurumlarda özel sigorta olabilir ya da SGK eskiden BAĞ-KUR vardı şimdi onlar birleştiği için servislerle SGK ile en çok ilişki içindeyiz” (K1)*

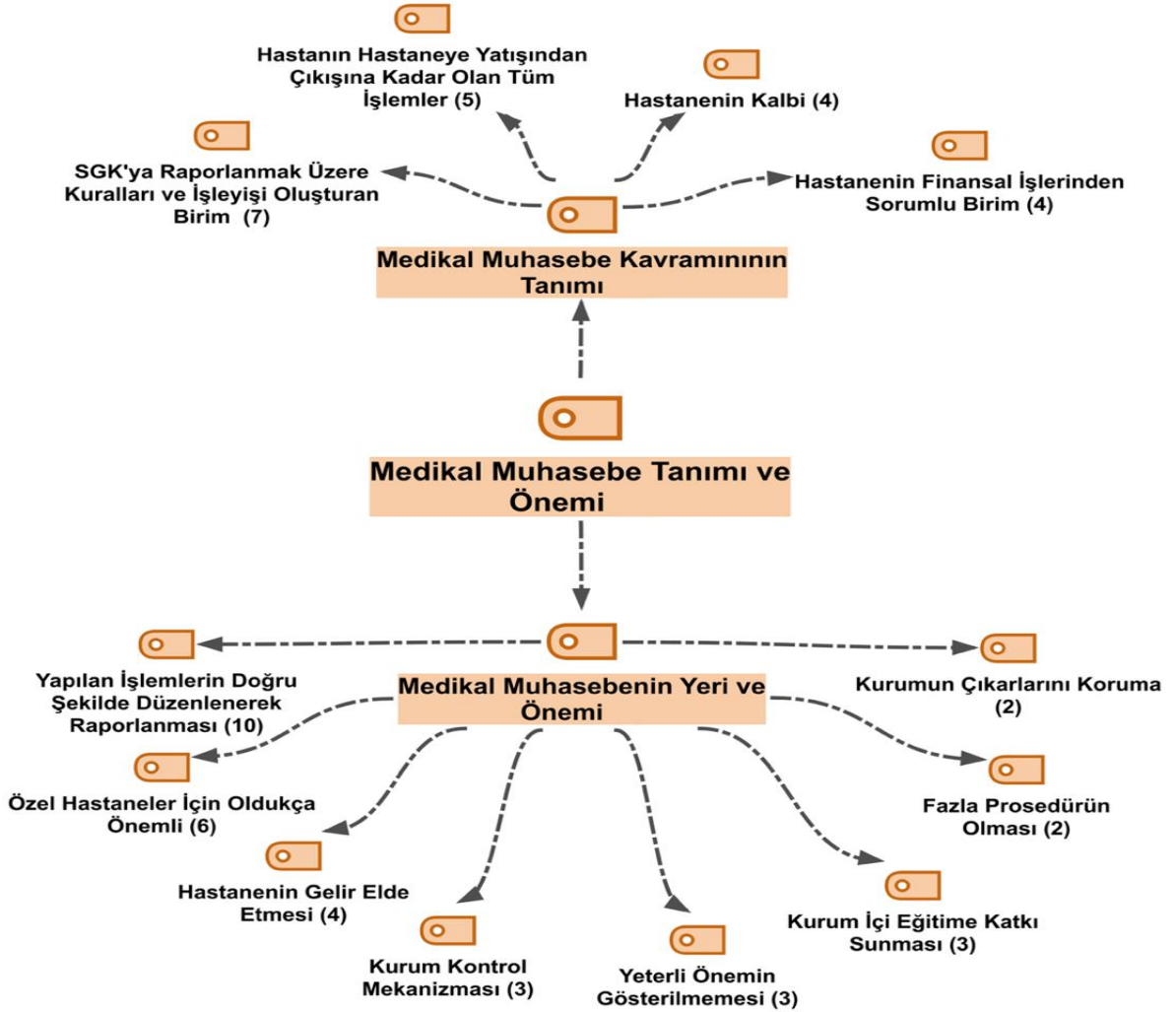
Medikal muhasebenin kurum dışında birlikte çalıştığı kuruluşlar konusunda SGK harici en çok tekrar eden ifadeler; üniversite hastaneleri, hizmet alımı yapılan diğer kurumlar, il sağlık müdürlükleri ve diğer özel hastane çalışanları olarak tespit edilmiştir.

#### **4.2. Medikal Muhasebe Tanımı ve Önemi**

Katılımcıların medikal muhasebenin ne olduğu ve önemine yönelik ifadeleri medikal muhasebe tanımı ve önemi teması altında toplanmıştır. Medikal muhasebe tanımı ve önemi teması kategorileri, kodları ve kod frekanslarına yönelik bilgilere Şekil 3'te yer verilmiştir.



Şekil 3: Medikal Muhasebe Tanımı ve Önemi Teması Hiyerarşik Kod Alt Kod Gösterimi



#### 4.2.1. Medikal Muhasebe Kavramının Tanımı

Katılımcıların medikal muhasebenin ne olduğuna ilişkin ifadeleri medikal muhasebe kavramının tanımı kategorisi altında kodlanmıştır. Medikal muhasebe kavramının tanımı kategorisinde katılımcıların en çok ifadeye buldukları kod "SGK'ya Raporlanmak Üzere Kuralları ve İşleyişi Oluşturan Birim" koduyken, bir diğeri hastanın hastaneye yatışından çıkışına kadar olan tüm işlemler kodudur.

*"Medikal muhasebe iş akışı şöyle, vezneden başlıyor hasta ilk geldiği andan başlıyor veznelerimizin eğitimini bile medikal muhasebe veriyor. Oradan başlıyor oradaki veri girişlerinin eksiksiz provizyonların tam alınması sağlanıyor. Daha sonra da yatıyorsa yatış birimine ilerliyor poliklinikte ise taburculuk verilip gidiyor."* (K2)

Medikal muhasebe kavramının tanımı kategorisinde katılımcıların ifadeye buldukları kodlardan bir diğeri hastanenin kalbi kodudur. Katılımcılar medikal muhasebeyi hastanenin kalbi olarak gördüklerini dile getirmiştir.

*"Sağlık kurumlarının yaptığı tüm işlemler ve hastane hizmetlerinin maddi karşılığının alındığı birim olduğundan Medikal Muhasebe birimi çok önemlidir. Adeta hastanenin kalbi olarak çalışmaktadır. Medikal Muhasebe birimi gelirlerin çok büyük kısmının sağlandığı birim olduğundan hastanenin varlığını devam ettirebilmesi açısından çok önemli ve hayati bir yerde bulunmaktadır."* (K3)

*“Medikal muhasebe bence yani hastanenin en temel direği diyebilirim. Yani en kısacası en önemli evet sosyal güvencesi olanlar hakkında çoğunlukla evet bir hastanenin işte kaç basamaktan oluşuyorsa en üst basamağı medikal muhasebedir, öyle. Düşünün medikal muhasebeyi oradan çıkardığımızda hastanenin işleyişi gitmez ilerlemez maliyet gelir gider tablosu tamamen bozulur öyle düşünüyorum. Yani çünkü şey bir hastanenin işte giderinin hesaplanabilmesi bile medikal muhasebe ayağına bağlıdır, buradaki sisteme bağlıdır buradaki sistemin faturalandırma aşamasına faturalandırma sonrası geri dönüş aşamasına bağlıdır o yüzden dediğim gibi en önemli en üstteki basamaktır. Medikal Muhasebe hastanenin kalbidir.” (K4)*

Medikal muhasebe kavramının tanımı kategorisinde katılımcıların ifadede buldukları kodlardan bir diğeri hastanenin finansal işlerinden sorumlu birim kodudur.

*“Anlaşmalı kurumların, SGK, TSS, Özel Sigorta veya anlaşmalı firmaların, faturalarının kesildiği kesildikten sonra firmalara gönderildiği özellikli birim Medikal Muhasebe birimi olarak geçmektedir.” (K3)*

#### **4.2.2. Medikal Muhasebenin Yeri ve Önemi**

Katılımcıların medikal muhasebe biriminin önemine yönelik ifadeleri medikal muhasebenin yeri ve önemi kategorisi altında kodlanmıştır. Medikal muhasebenin yeri ve önemi kategorisinde katılımcıların en çok ifadede buldukları kod Yapılan İşlemlerin Doğru Şekilde Düzenlenerek Raporlanması kodudur.

*“Bir günde hastayı 10 tane binlik serum takılmış gibi girmiş hemşire, şimdi bu imkânsız. Şimdi burada aslında benim tıbbi bilgim yok, ben tıbbi bir eğitim almadım, ben hani tecrübesiz bir eleman olsam derim ki tamam hemşire girmiş girdiyse doğrudur deyip fatura edip geçebilirim. Ne olur kesinti alırız ondan sonra SGK’dan, ki oluyor. Bazen onu sorgulamak için şey bunu biraz da tecrübe ile tabi alakası var arıyoruz doktor ya da hemşireyi, işte bu doğru mu gerçekten imkânsız o kadar girilmiş olamaz, e girmişsin mesela ne yapıyoruz bunları engellemek için hemşirelere de eğitim veriyoruz, sonra veznedar dediğin gibi veznedar de doğru kayıt açması gerekiyor doğru şekilde çünkü birçok o kadar çok prosedür var.” (K1)*

Medikal muhasebenin yeri ve önemi kategorisinde katılımcıların ifadede buldukları bir diğer kod özel hastaneler için oldukça önemli kodudur.

*“Sağlık kurumlarının yaptığı tüm işlemler ve hastane hizmetlerinin maddi karşılığının alındığı birim olduğundan medikal muhasebe birimi çok önemlidir.” (K3)*

*“Hastanenin gelir kaynaklarından biri hatta en önemlisi diyebilirim. SGK anlaşması olan hastanelerde SGK’ya başvuran hastaların hizmetlerini SUT kurallarına uygun olarak faturalayarak hastane için finansal bir kaynak oluşturuyor.” (K5)*

Medikal muhasebenin yeri ve önemi kategorisinde katılımcıların ifadede buldukları bir diğer kod yeterli önemin gösterilmemesi kodudur.

*“Ben istersem bir hastayı 100 TL fatura ederim, 150 TL da fatura ederim niçin dosyanın eksikliğini ben görüp de dikkat edersem tamamlayabilirim. Ama ben bunu bilmiyorsam o dosya 50 TL da gider 60 TL da gider o eksik de gider çünkü SGK’da böyle bir şey yok dosyayı eksik gönderdim bu kadar fatura edemezsin diye bir uygulama yok. Siz onu isterseniz 10 TL gönderirsiniz. İsterseniz gerçek fiyatı 100 liraysa 100 TL da gönderirsiniz ama bunu maalesef yöneticiler bilmediği için yeri ve öneminin çok olmadığını düşünüyorum.” (K2)*

*“Türkiye şartlarında Medikal muhasebe meslek sektörü çok bilinmemekle birlikte aslında çok önemli ve çok yaygın bir meslek grubudur. Türkiye’deki tüm özel ve kamu hastanelerinde Medikal muhasebe departmanı bulunmaktadır. Bu departman hastanenin tüm işleyiş ve sürecine hâkim, diğer departmanlar ile dirsek teması bulunmaktadır.” (K7)*

Medikal muhasebenin yeri ve önemine ilişkin diğer en çok tekrar eden ifadeler; hastanenin, gelir elde etmesi, kurum kontrol mekanizması, kurum içi eğitime katkı sunması, fazla prosedürün olması ve kurumun çıkarlarını koruma olarak tespit edilmiştir.

### **4.3. Birimde Çalışan Kişide Bulunması Gereken Yetkinlikler**

Katılımcıların medikal muhasebe alanında çalışan ve bu bölümden mezun olan kişilerde bulunması gereken özelliklere yönelik ifadeleri birimde çalışan kişide bulunması gereken yetkinlikler teması altında toplanmıştır. Birimde çalışan kişide bulunması gereken yetkinlikler teması kategorisi, kodları ve kod frekanslarına yönelik bilgilere Şekil 4'te yer verilmiştir.

#### **4.3.1. Sağlık Yönetimi Bölümü Mezunlarının Yetkinliğini Değerlendirme**

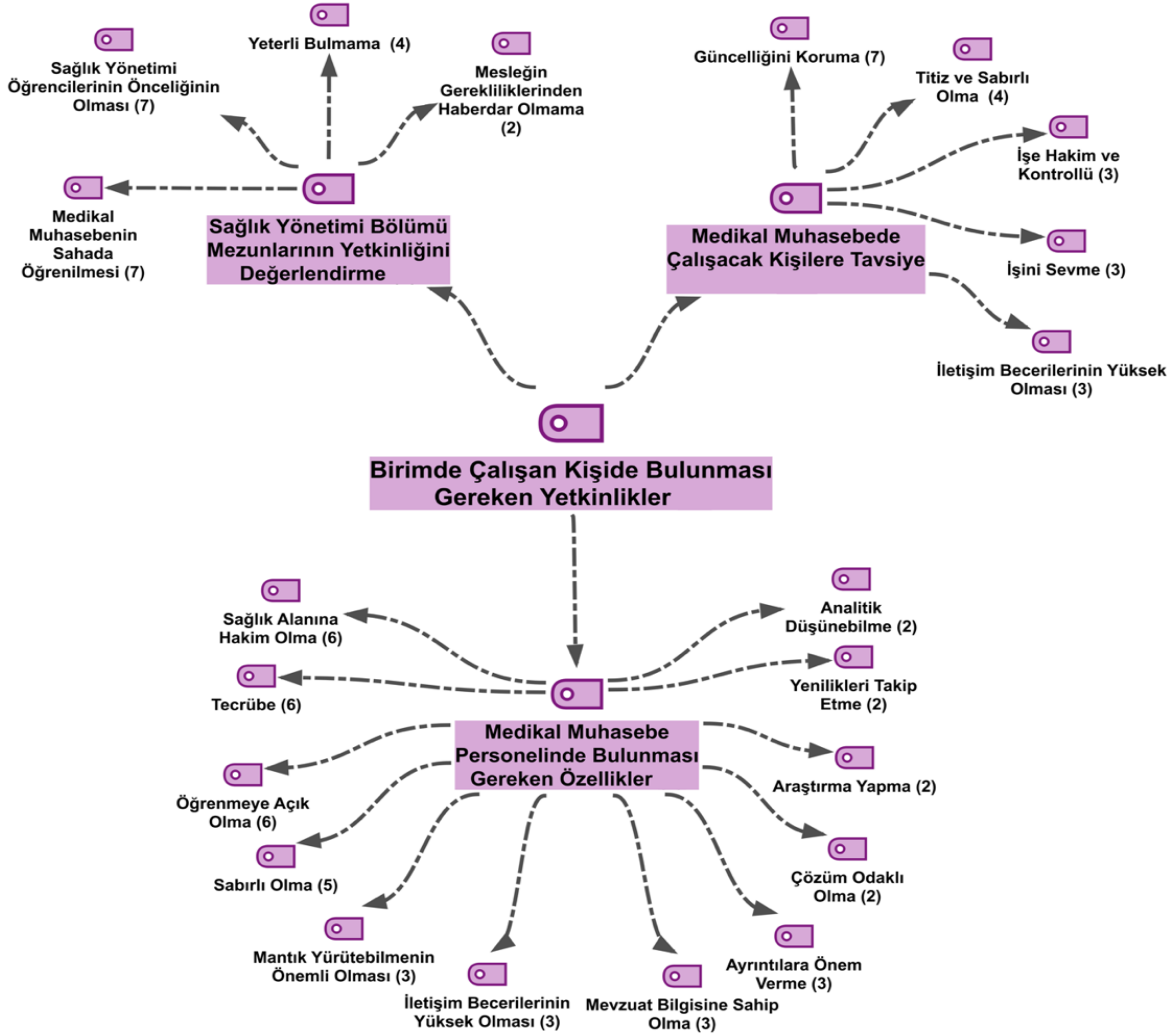
Katılımcıların sağlık yönetimi alanından mezun olan kişilerin yetkinliklerini değerlendirdikleri ifadeler sağlık yönetimi bölümü mezunlarının yetkinliğini değerlendirme kategorisi altında kodlanmıştır. Sağlık yönetimi bölümü mezunlarının yetkinliğini değerlendirme kategorisinde katılımcıların en çok ifadeye buldukları kodlardan ilki medikal muhasebenin sahada öğrenilmesi kodudur. Katılımcılar medikal muhasebenin sahada öğrenildiğini dile getirmiştir.

*“O yüzden medikal muhasebe tecrübe gerektiren bir alan. Ama bence sağlık yönetimi okuyan kişilere en azından 2 yıllık okuyorum, 2 yıl şu an da 4 yılda, evet en azından son bir yılı medikal muhasebe üzerine olmalı, çünkü sağlık yönetimi mezunu olan kişi hastanede idarecilik yapıyor ve kesinlikle bir hastanenin idarecisi medikal muhasebe bilmeli.” (K2)*

Sağlık yönetimi bölümü mezunlarının yetkinliğini değerlendirme kategorisinde katılımcıların ifadeye buldukları bir diğer kod yeterli bulmama kodudur.

*“Yok yani bence yeterli değil. Kesinlikle ben de yine burada staj yapmıştım ve stajyer olduğum dönemdeki olan bilgilerimle şu anki bilgilerim farklı, mutlaka benzer ortak noktaları var ama hiç yeterli olduğunu düşünmüyorum. Asıl alanda çalışmaya başladıktan sonra öğrenmeye başladığımı hissettim o yüzden yeterli görmüyorum.” (K5)*

Sağlık yönetimi bölümü mezunlarının yetkinliğini değerlendirme kategorisine ilişkin diğer en çok tekrar eden ifadeler; sağlık yönetimi öğrencilerinin işe alımda önceliğinin olması ve mesleğin gerekliliklerinden haberdar olmama olarak görülmüştür.

**Şekil 4:** Birimde Çalışan Kişide Bulunması Gereken Yetkinlikler

#### 4.3.2. Medikal Muhasebe Personelinde Bulunması Gereken Özellikler

Katılımcıların medikal muhasebe alanında çalışan kişilerde bulunması gereken özelliklere yönelik ifadeleri medikal muhasebe personelinde bulunması gereken özellikler kategorisi altında kodlanmıştır. Kategoride katılımcıların en çok ifadeye buldukları koddan ilki tecrübe kodudur.

*“Medikal muhasebede çalışacak kişiler deneyimli ve bu işin içinden gelerek işe hâkim olmalıdır. Tecrübeli kişiler ve bilgi birikim seviyesi yüksek, yeterli donanımına sahip kişiler çalışmalıdır. Kalifiye insan gücüne medikal muhasebede ihtiyaç duyulmaktadır. Ayrıca bu kişiler sabırlı ve öğrenmeye açık olmalı hatta diğer birimlere öğretmeye de açık olmalıdırlar. Yöneticilerin de liderlik vasfının yüksek, insan ilişkileri ve bilgi birikimi SUT vs. konusunda iyi olması gerekmektedir.” (K3)*

Medikal muhasebe personelinde bulunması gereken özellikler kategorisine ilişkin diğer en çok tekrar eden ifadeler; sağlık alanına hâkim olma, öğrenmeye açık olma, sabırlı olma, mantık yürütebilme, iletişim becerileri, mevzuat bilgisine sahip olma, ayrıntılara önem verme, çözüm odaklı olma, araştırma yapma, yenilikleri takip etme ve analitik düşünebilme olarak tespit edilmiştir.

#### 4.3.3. Medikal Muhasebede Çalışacak Kişilere Tavsiye

Katılımcıların medikal muhasebe alanında çalışacak kişilere tavsiyelerine yönelik ifadeleri medikal muhasebede çalışacak kişilere tavsiye kategorisi altında kodlanmıştır. Medikal muhasebede çalışacak kişilere tavsiye kategorisinde katılımcıların en çok ifadeye buldukları kod güncelliğini koruma kodudur. Katılımcılar medikal muhasebe alanında çalışacak kişilerin kendilerini güncel tutmaları gerektiğine yönelik tavsiyede bulunmuştur.

*“Belirtmek istediğim burada önemli olan öğrenmeye açık olmaktır. En çok yapılan hatalar ben biliyorum demekle başlamaktadır. Sormaktan ve öğrenmekten kaçınmamalı ve iş esnasında motivasyonunu kesinlikle düşürmemelidir.” (K3)*

Medikal muhasebede çalışacak kişilere tavsiye kategorisine ilişkin diğer en çok tekrar eden ifadeler; titiz ve sabırlı olma, işe hâkim ve kontrollü, işini sevme ve iletişim becerilerinin yüksek olması olarak belirlenmiştir.

#### 4.4. Sorunlar ve Çözüm Önerileri

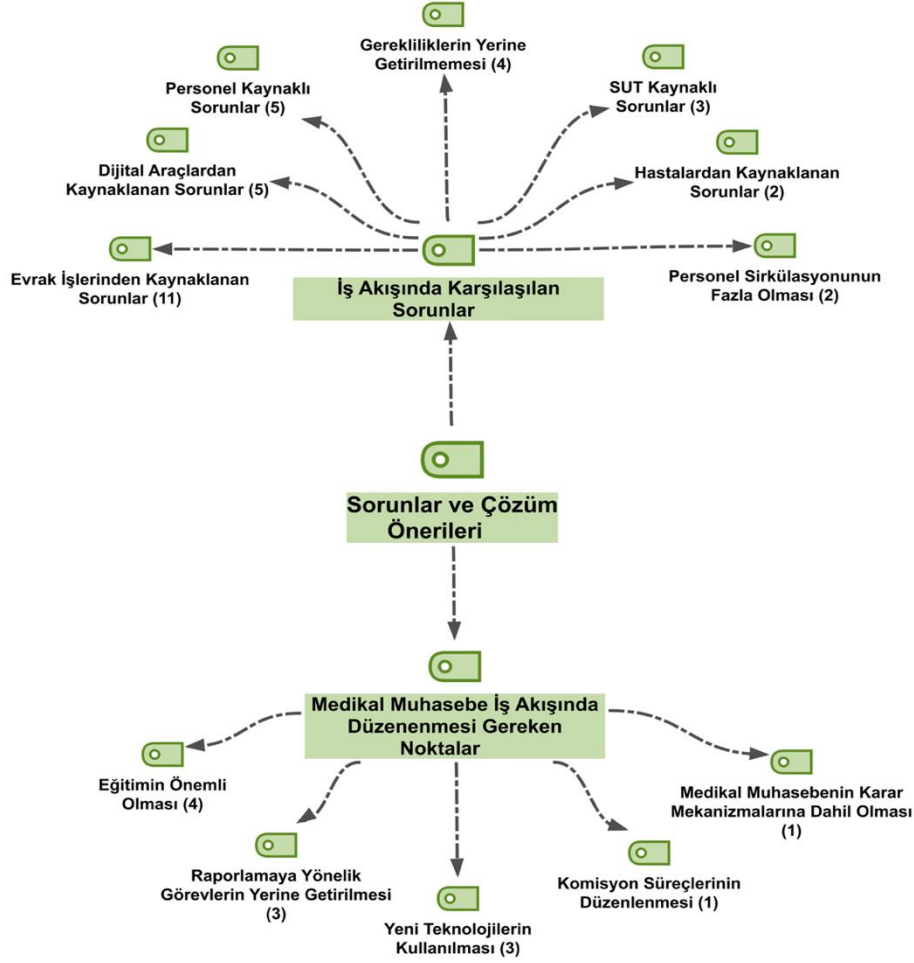
Katılımcıların medikal muhasebe alanında yaşanan sorunlar ve bu sorunlara çözüm önerilerine yönelik ifadeleri sorunlar ve çözüm önerileri kategorisi altında kodlanmıştır. Sorunlar ve Çözüm Önerileri teması kategorileri, kodları ve kod frekanslarına yönelik bilgilere Şekil 5’te yer verilmiştir.

##### 4.4.1. İş Akışında Karşılaşılan Sorunlar

Katılımcıların iş akışında karşılaştıkları sorunlara yönelik ifadeleri iş akışında karşılaşılan sorunlar kategorisi altında kodlanmıştır. İş akışında karşılaşılan sorunlar kategorisinde katılımcıların en çok ifadeye buldukları kod evrak işlerinden kaynaklanan sorunlar kodudur. Katılımcılar iş akışında evrak işlerinden kaynaklanan sorun yaşadıklarını dile getirmiştir.

*“Medikal muhasebede bazen provizyon alınmıyor, mesela 10 günlük süreç geçtiğimiz zaman o sıkıntıyı orada yaşıyorum ben bunu fatura edemiyorum. Mesela bazen e nabızla ilgili alakalı bir sıkıntı oluyor o yüzden faturalandırma süreci aksaklık oluyor, başka sorun olarak da genelde o şekilde yani.” (K6)*

İş akışında karşılaşılan sorunlar kategorisine ilişkin diğer en çok tekrar eden ifadeler; dijital araçlardan kaynaklanan sorunlar, personel kaynaklı sorunlar, gerekliliklerin yerine getirilmemesi, SUT kaynaklı sorunlar, hastalardan kaynaklanan sorunlar ve personel sirkülasyonunun fazla olması kaynaklı sorunlar olarak tespit edilmiştir.

**Şekil 5: Sorunlar ve Çözüm Önerileri**

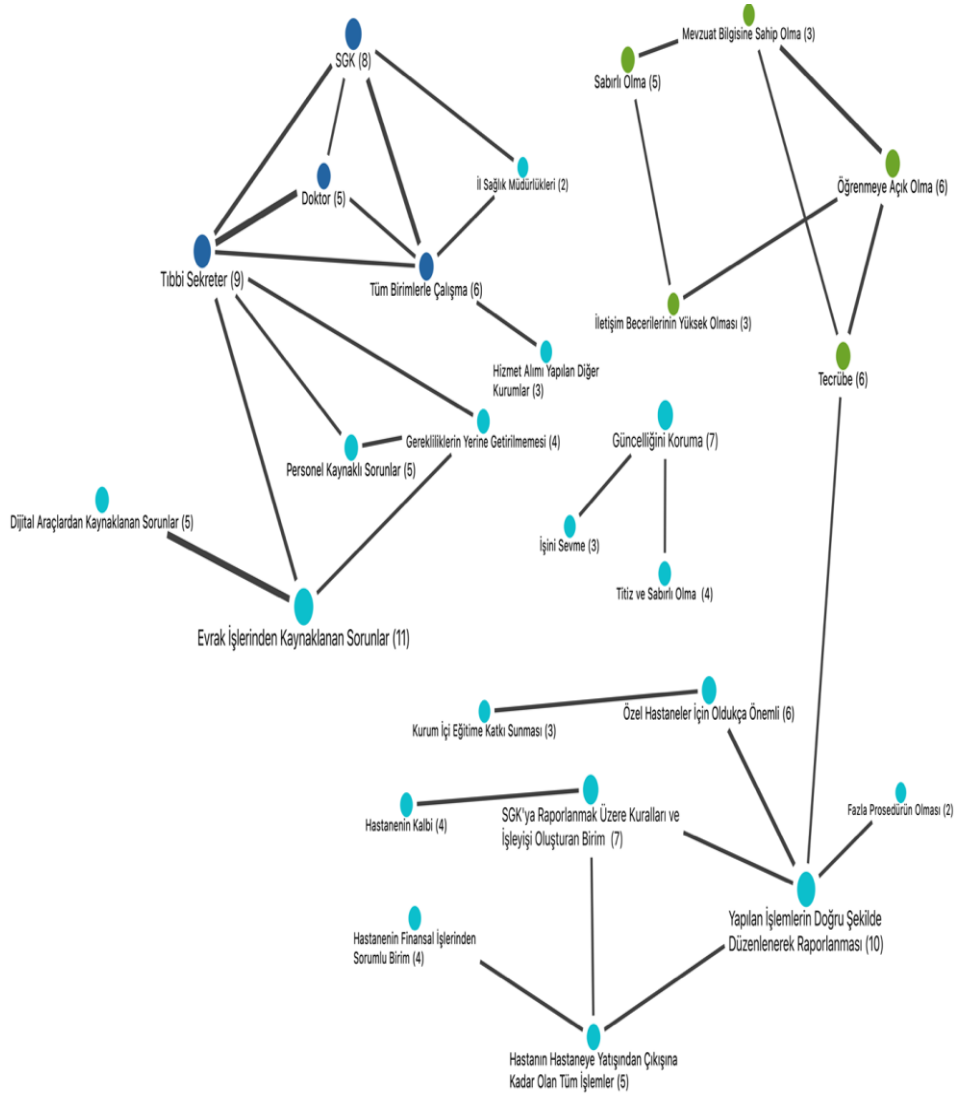
#### 4.4.2. Medikal Muhasebe İş Akışında Düzenlenmesi Gereken Noktalar

Katılımcıların iş akışında karşılaştıkları sorunlara yönelik çözüm önerileri ifadeleri medikal muhasebe iş akışında düzenlenmesi gereken noktalar kategorisi altında kodlanmıştır. Medikal muhasebe iş akışında düzenlenmesi gereken noktalar kategorisinde katılımcıların en çok ifadede buldukları kod eğitimin önemli olması kodudur.

*“Hani burası için değil genel olarak o yüzden doktorların eğitimi çok önemli aslında, doktorlar bir şey söylediğinde muhasebe yani medikal muhasebe daha doğrusu hani bunu biz keyfi isteklerimiz doğrultusunda değil de SGK’nın kuralları çerçevesinde onlara söylediğiniz farkında olmalılar. Ve onun lehine kurum lehine yani biz sonuçta gidip de başka bir kişiyi şahsi ya da başka bir kişiyi korumak için çalışmıyoruz bu bütün düşüncemiz kurumun kar oranını arttırmak doğru tedavileri doğru şekilde fatura etmek için çalışmak bu yani doktorları da aslında korumuş oluyoruz” (K1)*

Medikal muhasebe iş akışında düzenlenmesi gereken noktalar kategorisine ilişkin diğer en çok tekrar eden ifadeler; raporlamaya yönelik görevlerin yerine getirilmesi, yeni teknolojilerin kullanılması, komisyon süreçlerinin düzenlenmesi ve medikal muhasebenin karar mekanizmalarına dahil olması olarak tespit edilmiştir.

Şekil 6: Kod Haritası



Katılımcılar tarafından sıkça bahsedilen kodlar Şekil 6'da gösterilmiştir. Harita, kodlar arasındaki ilişkileri ve hangi kodların sıklıkla birlikte anıldığını göstermektedir. Çizgiler, birlikte daha sık bahsedilen kodların ilişkisini yansıtmak için daha geniş gösterilmiştir.

Evrak işlerinden kaynaklanan sorunlar ve dijital araçlardan kaynaklanan sorunlar kodlarının birlikte bahsedildiği görülmektedir. Katılımcılar ifadelerinde medikal muhasebe ile ilgili sorunları aktarırken yoğun olarak bu iki koddan birlikte bahsetmişlerdir. Evrak işlerinden kaynaklanan sorunlar dijital araçlardan kaynaklanan sorunların dışında, gerekliliklerin yerine getirilememesi ve tıbbi sekreter kodlarıyla da ilişkilidir. Tıbbi sekreter ve doktor kodları katılımcıların en çok birlikte kullandığı bir diğer koddur. Tıbbi sekreter aynı zamanda, SGK, tüm birimlerle birlikte çalışma, gerekliliklerin yerine getirilememesi ve personel kaynaklı sorunlar kodlarıyla ilişkilidir. Bu kapsamda tıbbi sekreterlik mesleğinin medikal muhasebe süreci ve medikal muhasebe işlemleri açısından kilit bir konumda olduğu ve birçok farklı kodla ilişkili olduğu söylenebilir. SGK kodu katılımcılar tarafından tıbbi sekreter, tüm birimlerle çalışma ve il sağlık müdürlükleri ve doktor kodlarıyla birlikte ifade edilmiştir. SGK kodu medikal muhasebenin ilişkili olduğu pek çok kod ile ilişkilidir.

Mevzuat bilgisine sahip olma ve öğrenmeye açık olma yoğun olarak birlikte kullanılan diğer kodlardır. Öğrenmeye açık olma kodu, mevzuat bilgisine sahip olma dışında iletişim becerileri ve tecrübe ile ilişkilidir. Sabırlı olma kodu, iletişim becerisinin yüksek olması ve mevzuat bilgisi ile ilişkilidir. Tecrübe kodu mesleki bilgi açısından öğrenmeye açık olma ve mevzuat bilgisine sahip olma kodları ile kullanılırken, medikal muhasebe açısından yapılan işlemlerin doğru şekilde düzenlenerek raporlanması ile kullanılmıştır. Bu kapsamda doğru bir raporlama için medikal muhasebe elemanının tecrübesinin önemli olduğu söylenebilir. Yapılan işlemlerin doğru şekilde düzenlenerek raporlanması, fazla prosedürün olması, özel hastaneler için önemi, SGK'ya raporlanmak üzere kurulan ve işleyişi oluşturan birim ve hastanın yatışından çıkışına kadar olan tüm işlemler kodlarıyla birlikte kullanılmıştır.

Ayrıca hastanın yatışından çıkışına kadar olan tüm işlemler kodu, hastanenin finansal işlemlerinden sorumlu birim ve SGK'ya raporlanmak üzere kurulan ve işleyişi oluşturan birim kodları birlikte kullanılmıştır. SGK'ya raporlanmak üzere kurulan ve işleyişi oluşturan birim ve hastanenin kalbi kodları birbiri ile ilişkilidir. Son olarak özel hastaneler için medikal muhasebenin önemi ve kurum içi eğitime katkı sunması kodları birlikte kullanılan kodlar arasındadır.

## 5. Sonuç ve Öneriler

Medikal muhasebenin özel sağlık kuruluşları içerisindeki yeri ve öneminin belirlenmesi için yapılan bu araştırmada 8 katılımcıyla gerçekleştirilen yarı yapılandırılmış mülakatlar sonucunda katılımcıların verdiği cevaplar doğrultusunda “Medikal Muhasebenin Tanımı ve Önemi”, “Kurum İçi Medikal Muhasebe”, “Sorunlar ve Çözüm Önerileri” ile “Birimde Çalışan Kişide Bulunması Gereken Yetkinlikler” başlıklı dört farklı tema oluşmuştur.

Kurum İçi Medikal Muhasebe teması içinde “Alandaki Yapılanma” kategorisinde medikal muhasebeciler en çok önem verilen kısmın iş akışının doğru şekilde kurgulanması olduğunu belirtmişlerdir. İş akışının doğru şekilde ilerlemesi finansal kaybı yok edecek ve aynı zamanda gelirleri de en üst seviyeye çekecektir. Alandaki yapılanma kategorisinden çıkarılabilecek diğer sonuçlar; tüm personelin birbirleriyle koordine şekilde çalışması ve medikal muhasebe konusunda görev dağılımı yaparak düzenleme ile rotasyon sonucu hata payının indirgenmeye çalışılması, genellikle özel sigortalar ve SGK olarak ikili birim şeklinde çalışılması, farklı branşlar arasında bilgi alışverişi gerçekleştirilmesi ve rotasyonun önemi, hastane içi birimler ve dışardaki kurumlarla etkileşimli çalışma, ayaktan günlük tedavi için gelenler ve yatan hastaların birim içinde ayrıştırılarak faturaların kesilmesidir. Ayrıca branş paylaşımı yapılarak uzmanlaşmanın artırılması ve birim içi rotasyon sonucu da çalışanların güncel tutulmaya çalışıldığı görülmektedir.

Kurum İçi Medikal Muhasebe teması içinde “hastanedeki iş akışı” kategorisinde en çok tekrarlanan kod gerekliliklerin yerine getirilmesine yönelik sürekli kontroldür. Medikal muhasebe iş akışı süreci sürekli kontrollerle ilerlemektedir. Medikal muhasebe hastanın hastaneye girdiği andan itibaren hastaya yapılan her işlemlerle ilgilenmektedir. Bu yüzden medikal muhasebe yetkililerinin en büyük görevlerinden biri sürekli kontrol sağlama amaçlı tüm evrakların kapsamlı denetlenmesidir. Ayrıca medikal muhasebe süreci geriden takip ederek tüm işlemler bittikten sonra faturaların kesilmesi iş akışında dikkat çeken bir diğer konudur. Benzer biçimde Arık ve Yılmaz (2021) medikal muhasebenin dinamik ve çok yönlü bir sürece sahip olduğunu ifade etmişlerdir.

Medikal muhasebenin birlikte çalıştığı bölümler kurum içi ve kurum dışı olarak ikiye ayrılmıştır. Medikal muhasebeciler için kurum içinde hastane bilgi sistemleri yardımıyla hastaya yapılan tüm işlemleri kayda geçiren ve medikal muhasebe biriminin kullanımına hazır hale getiren tıbbi sekreterler en çok iletişime geçilen kurum içi personellerin başında gelmektedir. Ayrıca kurum içi alt kategorisinde çıkarılan diğer sonuçlara göre; medikal muhasebecilerin iş akışını doğru ve sağlıklı ilerletebilmek için tüm birimlerle çalışmak zorunda olduğu, özellikle doktorlarla, bilgi işlem birimiyle, hastane yönetimiyle, satın alma birimiyle, hemşirelerle iletişimlerinin çok önemli olduğu vurgulanmıştır. Kurum dışı alt



kategorisi incelendiğinde medikal muhasebe yetkililerinin kurum dışında en fazla birlikte çalıştıkları kurum SGK olarak belirlenmiştir. Medikal muhasebe yetkilileri özel hastanelerde kestikleri faturayı SGK'ya göndermektedir. Aynı zamanda SGK tarafından gönderdikleri faturaları denetlenmektedir. Gerektiğinde de itiraz süreçleri işletilmektedir. Kurum dışı alt kategorisinde çıkarılan diğer sonuçlara göre; entegre ya da afiliye olarak ortak çalışılan kurumlar olan üniversite hastaneleri, hizmet ya da malzeme alımı yapılan diğer kurumlar, il ve ilçe sağlık müdürlükleri ve diğer özel hastaneler olarak belirlenmiştir.

“Medikal muhasebenin tanımı ve önemi” temasında medikal muhasebenin “SGK'ya raporlanmak üzere kuralları ve işleyişi oluşturan birim” ve “hastanenin kalbi” olarak tanımlandığı görülmüştür. En ufak gelirlerin bile çok önemli olduğu sağlık işletmelerinde gelir kaybına uğramamak ve gelirleri zamanında tahsil edebilmek oldukça önemli hale gelmektedir. Hastanelerin gelirinin çok büyük kısmının da medikal muhasebe birimi tarafından düzenlenen işlemler sonucunda SGK'dan elde edildiği düşünüldüğünde hastanenin kalbi ifadesi yanlış olmayacaktır. Medikal muhasebe aynı zamanda SGK tarafından kesilen faturalardaki yanlışlık ya da eksiklikler sonucunda hastaneyi gelir kaybına uğratma olasılığına sahip bir birimdir. Gelirlerin tahsil edilememesi özel sağlık kuruluşlarını iflas dahil olmak üzere çok olumsuz süreçlere sürükleyebilir. Bu nedenle medikal muhasebe hastanenin varlığını devam ettirebilmesi açısından hayati bir noktada yer almaktadır.

Medikal muhasebenin yeri ve önemi kategorisinde medikal muhasebe yetkilileri yapılan işlemlerin doğru şekilde raporlanmasının önemini vurgulayarak bu şekilde hastanenin gelirlerinin artabileceğine inandıklarını ifade etmişlerdir. İşini iyi yapan medikal muhasebe yetkililerinin daha doğru ve eksiksiz girişler yaparak gelirleri katlayabileceği, buna karşın işini eksik ya da hatalı yapan medikal muhasebe yetkililerinin gelirleri eksilteceği ve hatta kurumu SGK'nın cezalarına maruz bırakabileceğini belirtmişlerdir. Medikal muhasebenin yeri ve önemi kategorisinden çıkarılacak diğer sonuçlar; özel hastaneler için medikal muhasebe biriminin oldukça önemli olduğu, hastanenin elde ettiği gelirler hususunda temel bir noktada yer aldığı, medikal muhasebe biriminin kurum içi eğitime katkı sunarak temel işleyişi oluşturduğu ancak yine de yöneticiler tarafından birime yeterince önemin gösterilmediğidir. Araştırma sonuçları medikal muhasebenin önemine atıfta bulunarak sektördeki deneyimler ve işin süreçlerini ifade eden Kördeve (2017) ve muhasebe sistemleri ile olan ilişkisi, kendine özgü olan özellikleri ve fonksiyonları sebebiyle medikal muhasebenin gelecekte daha etkin bir rolde olacağını öne süren Nazlıoğlu (2020) ile benzerlik göstermektedir.

“Birimde çalışan kişide bulunması gereken yetkinlikler” temasında “medikal muhasebe personeline bulunması gereken özellikler” başlıklı kategori incelendiğinde en çok tekrar eden ifadelerden ilkinin tecrübe olduğu görülmektedir. Medikal muhasebe birimi üstünde uzmanlaşma gerektiren bilgiler ve iş aklısı içerdiğinden personellerin tecrübeli olması aranan özelliklerin en başında gelmektedir. Ayrıca tecrübe istenmesi, yükseköğrenim sırasında bu konuda yeterli eğitimin alınamayışından dolayı mesleki bilginin sadece iş başında öğrenilebilmesiyle de ilişkili olabilir. Gerekli diğer özellikler, öğrenmeye açık olma, sağlık alanına hâkim olma, sabırlı olma, mantık yürütebilme, ayrıntılara önem verme, mevzuat bilgisine sahip olma, analitik düşünebilme, yenilikleri takip etme, çözüm odaklı olma ve araştırma yapma olarak belirlenmiştir. Katılımcıların sağlık yönetimi bölümü mezunlarının yetkinliklerini değerlendirdikleri ifadeler “sağlık yönetimi bölümü mezunlarının yetkinliğini değerlendirme” kategorisi başlığı altında kodlanmıştır. Yetkililerin en çok ifadede buldukları kodların başında medikal muhasebenin sahada öğrenilmesi kodu gelmektedir. Medikal muhasebe yetkilileri sağlık yönetimi mezunlarının medikal muhasebe konusunda bilgileri olmadığını ifade etmişlerdir. Mevcut araştırmayı destekler nitelikte Akdoğan (2024) araştırmasında sağlık sektöründe medikal muhasebe alanında sağlık yönetimi mezunlarına dair bir talep olmadığını belirtmiştir. Medikal muhasebe alanında çalışacak kişilere tavsiye kategorisi altında en çok ifadede bulunan kod güncelliğini koruma kodu olarak belirlenmiştir. Medikal muhasebe yetkililerine göre

güncelliğini korumak ve sürekli yeni bilgilere açık olmak medikal muhasebede çalışacak kişilere önerilmektedir. Yine aynı şekilde titiz ve sabırlı olmak, iletişim becerilerinin yüksek olması, yapılan işe hâkim ve kontrollü olmak, işini sevmek medikal muhasebe yetkilileri tarafından tavsiye edilen nitelikler arasında görülmektedir. Medikal muhasebe alanında çalışacak kişilerin sektörün beklediği yetkinlikleri taşıması önemlidir çünkü SGK'ya ve diğer kurumlara yapılacak faturalandırmalar sonrası kurumun ulaşacağı eksiksiz ve kesintisiz gelirler bu alanda çalışan kişilerin yeterince kalifiye olmalarıyla doğrudan ilintilidir. Arık ve Yılmaz (2021) da sağlık kuruluşunun hak etmiş olduğu gelir bütçesinin medikal muhasebe alanında çalışanların azmi ve özverisine bağlı olduğunu ifade ederek, alanda çalışanların sahip oldukları yetkinliklere dikkat çekmiştir.

Medikal muhasebe yetkililerinin bu alanda yaşanan sorunlar ve bu sorunlara yönelik çözüm önerilerine ilişkin söylemleri “sorunlar ve çözüm önerileri” teması altında toplanmıştır. İş akışında karşılaşılan sorun kategorisi altında en çok tekrar eden kod evrak işlerinden kaynaklanan sorunlar kodu olarak belirlenmiştir. Medikal muhasebe birimine özel sağlık kuruluşunun nerdeyse her biriminden evraklar ve veriler gelmektedir. Medikal muhasebeciler en çok sorun yaşanan kısmın bu verilerin sağlıklı gelmemesinden gerçekleştiğini ifade etmişlerdir. Bu kategorideki diğer sonuçlar; dijital araçlardan hastane bilgi sistemleri ya da MEDULA kaynaklı sorunlar, veri gönderen personellerin dikkatsizliği sonucunda personel kaynaklı sorunlar, diğer birimlerdeki çalışanların gereklilikleri yerine getirmemesi kaynaklı sorunlar ve SUT yorum farkı kaynaklı sorunlar ile hastalardan kaynaklı sorunlar ile personel sirkülasyonunun fazla olmasından kaynaklanan öğrenme gücü ve yetişmiş personel eksikliğinin hissedildiği sorunlar olarak vurgulanmıştır. Korkmaz ve Tercan (2023) araştırmalarında medikal muhasebe çalışmalarında yapay zekâ, makine öğrenimi, veri madenciliği ve otonom sistemlerin kullanımının artması gerektiğini vurgulamıştır. Mevcut araştırma evraklardan, dijital sistemlerden, hastane bilgi sistemlerinden ve personel dikkatsizliğinden kaynaklanan sorunların varlığına dikkat çekmektedir. Bahsedilen teknolojilerin medikal muhasebe süreçlerinde daha aktif kullanımı bu sorunların pek çoğunun önüne geçebilmeye yardımcı olacaktır.

Medikal muhasebe yetkililerinin iş akışında karşılaşılan sorunlara ilişkin çözüm önerileri söylemleri medikal muhasebe iş akışında düzenlenmesi gereken noktalar kategorisinde değerlendirilmiştir. Medikal muhasebe yetkililerinin en önemli rollerinden birisi de eğitim olarak öne çıkmıştır. Medikal muhasebe birimi gerektiğinde tıbbi sekreterler ve sağlık personellerine hizmet içi eğitimler düzenleyerek gerekli hususlar hakkında bilgi vermektedir. Aynı zamanda bu kategori altında yeni teknolojilerin kullanılması ve dijitalleşmenin bir an önce sağlanarak kağıt ve gereksiz evrak yükünden kurtulmanın önünün açılması, diğer birimlerden raporlamaya yönelik görevlerin eksiksiz yerine getirilmesi hususunda gerekli teşvikin sağlanması, özellikle personel alımında medikal muhasebenin karar mekanizmalarına dahil olması böylelikle gerekli işlemlerin daha doğru ilerleyeceği son olarak da SGK itiraz komisyonlarının işlevsel bir biçimde çalışmadığı gerekli düzenlemelerin ivedilikle yapılması gerektiği değerlendirilmiştir.

Bu araştırmada oldukça karmaşık ve girift bir yapı olan medikal muhasebenin özel hastaneler için yeri ve önemine değinilmiş ve medikal muhasebe süreci kapsamlı bir biçimde açıklanmaya çalışılmıştır. Sonraki araştırmalarda SGK ve medikal muhasebe arasındaki yapısal ilişki ve idari para cezalarının sebep ve sonuçları ile medikal muhasebe süreçlerinin birimler ve işleyiş bazında detaylı incelenmesi konuları çalışılabilir. Ayrıca literatürde sağlık yönetimi eğitimi alan öğrencilerin medikal muhasebe hakkındaki farkındalıklarını ölçmeye ve artırmaya yönelik akademik çalışmalara da ihtiyaç vardır.

**Araştırma ve Yayın Etiği Beyanı**

Bu çalışma, Bandırma Onyedi Eylül Üniversitesi 5.12.2022 tarihli Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurul Onay Belgesi ile bilimsel araştırma ve yayın etiği kurallarına uygun olarak hazırlanmıştır.

**Yazarların Makaleye Olan Katkıları**

Çalışmanın tamamı iki yazar ile birlikte oluşturulmuştur.

**Çıkar Beyanı**

Yazarlar açısından ya da üçüncü taraflar açısından çalışmadan kaynaklı çıkar çatışması bulunmamaktadır.

### Kaynaklar

- Akdoğan, R. (2024). Sağlık Sektörü Muhasebe İş İlanlarında Sağlık Yönetimi Mezunu Talebinin İncelenmesi. *Financial Analysis/Mali Çözüm Dergisi*, 34(182), 521-547.
- Akkuyu A. (2020). Özel Hastanelerde Medikal Muhasebe Uygulamaları ve Medikal Muhasebeye Bağlı İç Kontrol Mekanizmasının Testi Özel Bir Hastane Uygulaması [Yayımlanmamış yüksek lisans tezi]. İstanbul Gelişim Üniversitesi.
- Arık, Ö. ve Yılmaz, F. Ö. (2021). Sağlık Kurumlarında Medikal Muhasebe Süreçleri. *Necmettin Erbakan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 4(2), 34-42.
- Ashworth, P. ve Greasley, K. (2009). The phenomenology of approach to studying: The idiographic turn. *Studies in Higher Education*, 34, 561-576.
- Aytekin, A. G. Ç. ve Aytekin, S. (2010). Türkiye’de sağlık hizmetleri ve kamu sağlık harcamalarının finansmanı. *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1(2), 163-184.
- Bengtsson, M. (2016). How to plan and perform a qualitative study using content analysis. *Faculty of Health and Society*, 2, 8-14.
- Bozdemir, E. (2019). *Sağlık İşletmelerinde Maliyet Muhasebesi ve Analizi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches*. New York: Sage.
- Çevik, E. ve Sarıçiçek, R. (2023). Türkiye’de medikal muhasebe uzmanlığı: aranan nitelikler ve beklentiler. *Ardahan Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 155-162.
- Daşdemir, E., Oguz, M., Atalay, M., Bilgin, V., Testik, M. ve Soydan, G. (2013). Improving Hospital Billing Processes for Reducing Costs of Billing Errors. *European Network for Business and Industrial Statistics (ENBIS) 13 Conference Ankara/Turkey*.
- Finkler, S.A., Calabrese, T.D. ve Smith, DL. (2022). *Financial Management for Public, Health, and Non-For-Profit Organizations*. Washington: CQ Press.
- Flick, U. (2014). *An Introduction To Qualitative Research*. New York: Sage.
- Gençtürk, M. ve Cansever, İ. H. (2016). Üniversite hastanelerinin faturalama sürecindeki sorunları üzerine bir araştırma. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 19(3), 225-239.
- Guetterman, T.C. ve James, T.G. (2023). A software feature for mixed methods analysis: The MAXQDA Interactive Quote Matrix. *Methods in Psychology*, Volume 8.
- İstanbulluoğlu, H., Güleç, M. ve Oğur, R. (2010). Sağlık Hizmetlerinin Finansman Yöntemleri. *Dirim Tıp Gazetesi*, 85, 86-99.
- Kerlinger, F. N. ve Lee, H. B. (1999). *Foundations Of Behavioral Research*. New York: Harcourt College Publishers.
- Keskin, H., Aksoy, Z. ve Fidan, S.Ş. (2021). Yönetim ve organizasyon araştırmalarında yorumlayıcı fenomenolojik analiz yönteminin kullanılması: Sistemik bir inceleme. *Business & Management Studies: An International Journal*, 9, 1437-1451.
- Kılınç, S., ve Boztosun, D. (2024). Sağlık İşletmelerinde Medikal Muhasebe Perspektifinde Faturalandırılmayan İşlemlere Yönelik Tahakkuklar. *Denetçim* (29), 35-46.
- Korkmaz, E. ve Tercan, Ş. (2023). Medikal Muhasebe ve Sağlık Hizmetlerinin Etkin Yönetilmesindeki Rolü. *Sayıştay Dergisi*, 34,130, 441-466.

- Kördeve, M. (2017). Sağlık Ödemelerinde Yeni Bir Kavram: Medikal Muhasebe. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 26(2), 1-13.
- Küçük, A. (2022). Sağlık Hizmet Ödemelerinde Usulsüzlük Türleri ve Mücadele Stratejileri. *Sayıştay Dergisi*, 33(127), 585-607.
- Nazlıoğlu, B. (2020). Sağlık işletmelerinde muhasebe sistemi perspektifinde medikal muhasebe. *Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22(2), 533-550.
- Orhaner, E. (2006). Türkiye’de Sağlık Hizmetleri Finansmanı ve Genel Sağlık Sigortası. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(1), 1-21.
- Pirim, E. ve Bulut, S. (2022). Kamu Hastanelerinde Gelir Döngüsünün Değerlendirilmesi. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 8(3), 315-333.
- Rädiker, S. ve Kuckartz, U. (2020). *Focused analysis of qualitative interviews with MAXQDA: Step by step*. Berlin: MAXQDA Press.
- Rodriguez-Martinez, M., Valdivia, H., Rivera, J., Seguel, J. ve Greer, M. (2012). Medbook: A CloudBased Healthcare Billing and Record Management System. *2012 IEEE Fifth International Conference on Cloud Computing*, 899-905.
- Sayım, F. ve Temir, Y. (2014). Sağlık Hizmetlerinin Faturalanması İçin Yönetim Süreçleri ve Uygulamada Yaşanan Sorunlar-Kamu Hastanesi Örneği. 8. *Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi* KKTC, 10-12 Eylül, 1479-1792.
- Sayım, F. (2016). Kamu Hastanelerinde Muhasebe İlintisi Kurulan Faaliyetler ve Özel Hastane Karşılaştırması-Yalova Örneği. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, ICAFR 16 Özel Sayı, 672-684.
- Şenol, A. ve Metin, M. H. (2022). Sağlık İşletmelerinde Medikal Muhasebe Uzmanlığı ve Önemi. *Scientific Journal of Innovation and Social Sciences Research*, 2(2), 111-121.
- Türnüklü, A. (2000). Eğitimbilim araştırmalarında etkin olarak kullanılabilecek nitel bir araştırma tekniği: görüşme. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 24, 543-559.
- Yıldırım, A. ve Şimşek, H. (2018). *Nitel Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Seçkin Yayıncılık.