

Halk Polikliniğine Başvuran Hastaların Hasta Haklarını Kullanma Tutumları

Attitudes of Patients in Outpatient Clinics about Claiming Patient Rights

Dr. Keskin Y/ Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı
Dr. Lülecı NE/ Marmara Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı
Dr. Çekin MD/ Marmara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Sağlık Yönetimi Bölümü
Dr. Akkoç FN/ Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, intern öğrencileri
Dr. Çelik Z/ Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, intern öğrencileri
Dr. Ertür HR/ Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, intern öğrencileri
Dr. Kilit N/ Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, intern öğrencileri
Dr. Şahin M/ Maltepe Üniversitesi Tıp Fakültesi, intern öğrencileri

ÖZET:

Amaç: Maltepe Belediyesi halk polikliniğine başvuran hastaların hasta haklarından haberdar olma ve bu haklarını kullanabilme durumlarını saptamak.

Yöntemler: Ağustos-Eylül 2010 tarihlerinde Maltepe Belediyesi halk polikliniğine başvuran, 18 yaş ve üzeri 246 kişiye yüz yüze anket uygulanmıştır (yaş ortalaması 35.56±14.53 / min:18, max:83). Çalışmada Nilüfer Erbil tarafından geliştirilen ve geçerlilik-güvenirlilik çalışması yapılan Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeği kullanılmıştır. 29 sorudan oluşan ölçeğin yedi alt boyutu bulunmaktadır. Veriler SPSS 11.5 istatistik programında değerlendirilmiş, t testi ve one way ANOVA ile analizleri yapılmıştır.

Bulgular: Gerektiğinde bilgi ve saygılı hizmet alma, personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uymasını isteme, tıbbi uygulamalarda rıza, organ-doku naklinde rıza, aile planlaması kullanma ve gebeliği sonlandırma haklarından haberdar olma ve faydalanma, erkeklerde anlamlı düzeyde düşüktü. Tıbbi uygulamalarda rıza hakkından haberdar olma ve faydalanma sosyal güvencesi olmayanlarda anlamlı düzeyde düşüktü. Personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uymasını isteme hakkından haberdar olma ve faydalanma doktora nadir gelenlerde anlamlı düzeyde düşüktü.

Sonuç: Hastalar, hasta haklarını tam olarak bilmemekte ve kullanamamaktadır.

Anahtar Kelimeler: hasta hakları, hasta haklarını kullanma tutumu ölçeği

ABSTRACT:

Objective: Exploring the knowledge and claim of patients in outpatient clinics of Maltepe Municipality about patient rights.

Methods: A survey was performed with 246 patients older than 18 (mean 35.56±14.53 / min:18, max:83) in outpatient clinics of Maltepe Municipality in August-September 2010. Scale for Attitude of Claiming Patient Rights which was developed and validated by Nilüfer Erbil was utilized. The scale has 29 questions and seven components. The data were analyzed with SPSS 11.5 statistical software using t test and one way ANOVA.

Results: Knowledge and claim of rights for getting information and respectful service, getting appropriate service and call for observing the rights, informed consent for interventions, informed consent for transplantation, contraception and abortions, were significantly lower among male patients. Knowledge and claim of right for informed consent for interventions was significantly lower among patients who have no insurance. Knowledge and claim of right for appropriate service and call for observing the rights was significantly lower among patients who seldom visit physicians.

Conclusion: Patients are unaware of patient rights and do not claim their rights.

Key Words: patient rights, scale for attitude of claiming patient rights

GİRİŞ:

Sağlık alanındaki bilimsel teknolojik gelişmeler ve yüksek teknolojiye dayalı sağlık hizmeti sunumu, insan hakları alanında sağlanan ilerlemeler ve bireye öncelik veren yaklaşımlar, sağlık sistemlerinden kaynaklanan olumsuzluklar, genel eğitim düzeyindeki iyileşmeler ve kitle iletişim araçlarının etkisi ile özellikle son yıllarda hasta hakları kavramı gündeme gelmiştir (1,2).

Hasta hakları; insan hakları bütününe bir parçasıdır. İnsan olarak saygı görme, kendi yaşamını belirleme, güvenli bir yaşam sürdürme, özel yaşamda saygı görme gibi ilkeler hasta haklarının da temelini oluşturmaktadır. Sağlık hizmetlerinin herkes için eşit, ulaşılabilir ve sürekli olması ise, hasta haklarının en önemli amacını oluşturur (3,4). Hipokrat yemininde yer alan kürtaj ve ötenazi yasağı, sır saklama ve hastalara saygı gösterme yükümlülüğü hasta haklarının ilk dile getirilenleri arasındadır (1).

Hasta haklarıyla ilgili ilk uluslararası belge, 1981 yılında Dünya Tabipler Birliği tarafından yayımlanmıştır. Hasta haklarını uluslararası düzeyde ilk gündeme taşıyanların hekimler olması, hasta haklarına hekim ve sağlık çalışanlarının gösterdiği duyarlılığın bir işareti sayılabilir. Sonraki yıllarda Dünya Sağlık Örgütü ve Dünya Tabipler Birliği yeni bildirimler yayımlamıştır. AB, Roma şartı ile AB ülkelerinde uyulması gereken hasta haklarını açıklamıştır (5).

Türkiye'de, Avrupa Birliği sürecinin de etkisiyle, 1998 yılında "Hasta Hakları Yönetmeliği" yayımlanmıştır. Sağlık Bakanlığı tarafından hazırlanan yönetmelik, hasta hakları konusunda oldukça geniş hazırlanmış hukuksal bir metindir (6).

Sağlık Bakanlığı, bu yönetmeliğe işlerlik kazandırmak amacıyla, 2003 yılında "Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge"yi yayımlamış ve 2005 yılında ortaya çıkan ihtiyaçlara göre yönergeyi yenilemiştir (7). Buna göre, hastanelerde ve diğer sağlık tesislerinde Hasta Hakları Birimleri ve Kurullarının oluşturulması öngörülmektedir. Hastaların sağlık hizmeti alma sürecinde ortaya çıkan şikâyetlerine çözüm bulunması ve sorumluların tespiti, Hasta Hakları Birim ve Kurullarına verilen görevlerdendir. Sağlık Bakanlığına bağlı hastane ve sağlık tesislerinde, yönerge çerçevesinde uygulamalar 2004 yılından itibaren yaygınlaşmıştır.

Sağlık Bakanlığı dışındaki üniversite ve Milli Savunma Bakanlığına bağlı hastanelerin de bu uygulamalardan etkilenecek, çalışanlarına hizmet içi eğitimler verdiği ve hasta/halkla ilişkiler büroları oluşturduğu gözlenmektedir. Birçok AB ülkesiyle birlikte hasta haklarıyla ilgili yasal düzenlemelerin yapılması, hasta hakları kültürünün kazanılmasına dönük eğitimin önümüzdeki yıllarda önemseneyeceğini düşündürmektedir (8, 9,10). (Bazı ülkelerde hasta haklarını korumak ve ilerletmek için farklı birimler kurulmuştur (11,12).

Hasta hakları, temel olarak daha iyi sağlık ortamı ve imkânların en verimli şekilde kullanılması için hasta ve hekimlerin birlikte sahip çıkması gereken haklardır. Ülkemizde, halkın ve hastaların bu haklardan haberdar olma ve haklarını kullanabilme durumlarını irdelemeye ihtiyaç vardır. Bu çalış-

manın amacı, Maltepe Belediyesi halk polikliniğine başvuranların hasta haklarından haberdar olma ve bu haklarını kullanabilme durumlarının saptanmasıdır.

GEREÇ VE YÖNTEM:

Tanımlayıcı tipte olan bu araştırma; Ağustos-Eylül 2010 tarihleri arasında Maltepe Belediye semt polikliniğine başvuran, 18 yaş ve üzeri 246 kişiye yüz yüze görüşme tekniği ile anket uygulanarak yapılmıştır. Anket, demografik ve likert tipi sorulardan oluşmaktadır. Anket uygulanırken araştırmacı hiçbir zaman kendi yorumunu katmamıştır. Çalışmada Nilüfer Erbil tarafından geliştirilen Hasta Hakları Kullanma Tutum Ölçeği kullanılmıştır (13).

Veriler SPSS windows 11.5 paket programına kaydedilip, hata kontrolleri, tablolar ve istatistiksel analizler yapılmıştır. Bağımsız gruplarda t testi ve one way ANOVA kullanılmıştır.

BULGULAR:**Tablo 1.** Araştırmaya katılanların demografik özellikleri

Özellikler	Sayı (n)	Yüzde (%)
Yaş		
18-30	117	47.6
34-56	89	36.2
51-	40	16.3
Cinsiyet		
Kadın	141	57.3
Erkek	105	42.7
Medeni durum		
Evlü	140	56.9
Bekar	106	43.1
Meslek		
Ev hanımı	55	22.4
Öğrenci	47	19.1
Memur	35	14.2
İşçi	63	25.6
Serbest	46	18.7
Çalışma durumu		
Emekli	23	9.3
İşsiz	90	36.6
Çalışıyor	133	54.1
Eğitim durumu		
Yok	3	1.2
İlköğretim	71	28.9
Lise	89	36.2
Üniversite ve üzeri	83	33.7
Ekonomik durumu		
Çok kötü	8	3.3
Kötü	30	12.2
Orta	133	54.1
İyi	69	28.0
Çok iyi	6	2.4
Sosyal güvence		
Yok	19	7.7
Devlet (SGK)	213	86.6
Özel	14	5.7
Doktora gidiş sıklığı		
Nadiren	155	63.0
Sık	62	25.2
Çok sık	29	11.8

Tablo 2. Araştırmaya katılanların Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeğine verdikleri cevapların dağılımı

	Hiçbir zaman		Nadiren		Bazen		Çoğu zaman		Her zaman	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1. Her zaman, her şartta kişilik itibarı korunarak ve saygı görerek tedavi hizmeti alırım	9	3.7	25	10.2	44	17.9	78	31.7	90	36.6
2. Ahlakî ve kültürel değerlerime, dinsel ve felsefi inançlarıma saygılı hizmet alırım	9	3.7	16	6.5	40	16.3	76	30.9	105	42.7
3. Sağlık personelinde anlayabileceğim şekilde bilgi alırım	8	3.3	25	10.2	60	24.4	85	34.6	68	27.6
4. Sağlık durumum ile ilgili bilgiyi alırım	7	2.8	21	8.5	37	15	98	39.8	83	33.7
5. Hastanede kaldığım süre içinde hastalığım hakkında bilgi alırım	9	3.7	13	5.3	32	13	104	42.3	88	35.8
6. Yapılacak tedavi hakkında hemşire ve doktorlardan yeterli bilgi ve açıklama alırım	8	3.3	20	8.1	32	13	101	41.1	85	34.6
7. Sağlık durumum hakkında anlayabileceğim şekilde bilgi isterim	4	1.6	9	3.7	15	6.1	60	24.4	158	64.2
8. Tedavim süresince mahremiyetimin korunması yönünde gereken özenli yaklaşımı alırım	6	2.4	7	2.8	27	11	90	36.6	116	47.2
9. Tedaviyi istiyorsam onay veririm, istemiyorsam reddederim	4	1.6	7	2.8	14	5.7	52	21.1	169	68.7
10. Tıbbî müdahaleye istiyorsam onay veririm, istemiyorsam reddederim	6	2.4	10	4.1	17	6.9	41	16.7	172	69.9
11. Organımın ve/veya dokumun alınmasında rızam alınmalıdır	6	2.4	5	2	10	4.1	17	6.9	208	84.6
12. Aile planlaması hizmetleri ve gebeliği sonlandırma haklarını gerekli olduğunda kullanırım	16	6.5	10	4.1	26	10.6	57	23.2	137	55.7
13. Kendi üzerimde yapılacak tıbbî araştırmalarda rızam alınmalıdır	4	1.6	4	1.6	12	4.9	19	7.7	207	84.1

14. Kendi üzerimde yapılacak ilaç araştırmalarında rızam alınmalıdır	5	2	3	1.2	10	4.1	18	7.3	210	85.4
15. Tıbbi gereklere uygun teşhis, tedavi ve bakım almak için istekte bulunurum	3	1.2	9	3.7	19	7.7	34	13.8	181	73.6
16. Sağlık personeli tarafından tıbbi gereklilikler dışında m¼dahale yaşağına uyulmasını isterim	8	3.3	7	2.8	8	3.3	34	13.8	189	76.8
17. Sağlık personelinin, hayata son verilmesi (ötenazi) yaşağına uygun hizmet almayı beklerim	24	9.8	11	4.5	14	5.7	41	16.7	156	63.4
18. Sağlık personelinin bana tıbbi olarak özen göstermelerini isterim	6	2.4	1	0.4	11	4.5	27	11	201	81.7
19. Hastalığım hakkında verilecek kararları doktorumla beraber alırım	5	2	8	3.3	30	12.2	54	22	149	60.6
20. Bakım ve tedavim için istediğim doktoru ve hemşireyi seğerim ve istediğimde değiştiririm	14	5.7	27	11	27	11	45	18.3	133	54.1
21. Tüm hastalarla eşit sağlık hizmeti alırım	7	2.8	14	5.7	52	21.1	76	30.9	97	39.4
22. Acil durumlarda öncelik sırasının bende olması gerektiğini ifade ederim	11	4.5	23	9.3	39	15.9	56	22.8	117	47.6
23. Benimle ilgili kayıtları incelerim	19	7.7	26	10.6	17	6.9	59	24	125	50.8
24. Kayıtlarımın düzeltilmesini isteme hakkımı kullanırım	14	5.7	19	7.7	23	9.3	59	24	131	53.3
25. Sağlık ödemesi yaparken hesap hakkındaki sorularıma yeterli cevap alıncaya kadar sorarım	13	5.3	19	7.7	29	11.8	58	23.6	127	51.6
26. Hastanede olduğum sürece sağlık personelinin güvenliğimin sağlanması isterim	6	2.4	6	2.4	8	3.3	42	17.1	184	74.8
27. Hastanede ziyaretçi kabul ederim	6	2.4	9	3.7	14	5.7	38	15.4	179	72.8
28. İstediğim takdirde hastanede refakatçi bulundururum	3	1.2	8	3.3	23	9.3	47	19.1	165	67.1
29. Hasta haklarına saygı gösterilmediğini düşündüğümde şikâyet ederim	13	5.3	9	3.7	23	9.3	41	16.7	160	65.0

Tablo 3. Demografik özelliklere göre bilgi ve saygılı hizmet alma hakkı puanları

Özellikler		n	%	X ± SD	
Cinsiyet	Erkek	105	42.7	31.35±6.50	t=2.018 p=0.045*
	Kadın	141	57.3	32.86±5.24	
Yaş	18-30	117	47.6	32.32±5.48	f=1.063 p=0.347
	31-50	89	36.2	31.62±6.42	
	51 ve üzeri	40	16.3	33.22±5.54	
Medeni durum	Evli	140	56.9	31.78±6.10	t=1.338 p=0.182
	Bekar	106	43.1	32.79±5.47	
Meslek	Ev hanımı	55	22.4	31.90±5.66	f=0.367 p=0.832
	Öğrenci	47	19.1	32.48± 5.67	
	Memur	35	14.2	33.20±4.61	
	İşçi	63	25.6	31.90±6.51	
	Serbest	46	18.7	32.00± 6.26	
Çalışma durumu	Emekli	23	9.3	31.65±5.20	f=0.237 p=0.789
	İşsiz	90	36.6	32.51±5.59	
	Çalışıyor	133	54.1	32.12±6.15	
Eğitim durumu	Yok	3	1.2	28.33± 5.50	f=1.813 p=0.145
	İlköğretim	71	28.9	32.07±6.35	
	Lise	89	36.2	31.49± 6.24	
	Üniversite ve üzeri	83	33.7	33.26±4.79	
Ekonomik durum	Çok kötü	8	3.3	34.12±8.35	f=0.817 p=0.515
	Kötü	30	12.2	31.56±4.58	
	Orta	133	54.1	32.67±6.00	
	İyi	69	28.0	31.47±5.85	
	Çok iyi	6	2.4	31.33±4.41	
Sosyal güvence	Yok	19	7.7	29.78±5.64	f=1.829 p=0.163
	Devlet (SGK)	213	86.6	32.39±5.81	
	Özel	14	5.7	32.85±6.31	
Doktora geliş sıklığı	Nadiren	155	63.0	31.88±6.04	f=0.814 p=0.444
	Sık	62	25.2	32.58±5.25	
	Çok sık	29	11.8	33.24±6.03	

*p<0.05

Demografik özelliklere göre Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeği incelendiğinde "gerektiğinde bilgi ve saygılı hizmet alma hakkı" alt başlığı puanı kadınlarda anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur (Erkek=31.35±6.50; Kadın=32.86±5.24; t=2.018 p=0.045). Gerektiğinde bilgi ve saygılı hizmet alma hakkı puanı, yaş (f= 1.063 p=0.347),

medeni durum (t=1.338 p=0.182), meslek (f=0.367 p=0.832), çalışma durumu (f=0.237 p=0.789), eğitim durumu (f=1.813 p=0.145), ekonomik durum (f=0.817 p=0.515), sosyal güvence (f=1.829 p=0.163), doktora geliş sıklığı (f=0.814 p=0.444) ile anlamlı düzeyde değişmemektedir (Tablo 3).

Tablo 4. Demografik özelliklere göre personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkı puanları

Özellikler		n	%	X ± SD	
Cinsiyet	Erkek	105	42.7	28.33±5.58	t=0.626 p=0.532
	Kadın	141	57.3	28.75±4.86	
Yaş	18-30	117	47.6	28.39±5.08	f=1.606 p=0.203
	31-50	89	36.2	28.21±5.64	
	51 ve üzeri	40	16.3	29.90±4.17	
Medeni durum	Evli	140	56.9	28.69±5.50	t=0.416 p=0.678
	Bekar	106	43.1	28.41±4.74	
Meslek	Ev hanımı	55	22.4	28.27±5.11	f=1.401 p=0.234
	Öğrenci	47	19.1	28.12±4.39	
	Memur	35	14.2	30.42±4.26	
	İşçi	63	25.6	28.09±6.08	
	Serbest	46	18.7	28.63±5.18	
Çalışma durumu	Emekli	23	9.3	29.13±4.42	f=0.176 p=0.838
	İşsiz	90	36.6	28.41±4.76	
	Çalışıyor	133	54.1	28.58±5.58	
Eğitim durumu	Yok	3	1.2	27.00±5.29	f=1.345 p=0.260
	İlköğretim	71	28.9	28.19±5.73	
	Lise	89	36.2	28.07±5.25	
	Üniversite ve üzeri	83	33.7	29.48±4.51	
Ekonomik durum	Çok kötü	8	3.3	30.75±4.68	f=0.818 p=0.514
	Kötü	30	12.2	29.63±4.57	
	Orta	133	54.1	28.22±5.40	
	İyi	69	28.0	28.55±5.13	
	Çok iyi	6	2.4	28.33±4.03	
Sosyal güvence	Yok	19	7.7	28.26±4.27	f=0.098 p=0.907
	Devlet (SGK)	213	86.6	28.56±5.31	
	Özel	14	5.7	29.07±4.41	
Doktora geliş sıklığı	Nadiren	155	63.0	28.36±5.43	f=0.723 p=0.486
	Sık	62	25.2	28.61±4.66	
	Çok sık	29	11.8	29.62±4.86	

Demografik özelliklere göre Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeği incelendiğinde "personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkı" alt başlığı puanı, cinsiyet (t=0.626 p=0.532), yaş (f=1.606p=0.203), medeni durum (f=1.606p=0.203), meslek (f=1.401 p=0.234), çalışma du-

rumu (f=0.176p=0.838), eğitim durumu (f=1.345 p=0.260), ekonomik durum (f=0.818 p=0.514), sosyal güvence (f=0.098 p=0.907), doktora geliş sıklığı (f=0.723 p=0.486) ile anlamlı düzeyde değişmemektedir (Tablo 4).

Tablo 5. Demografik özelliklere göre ziyaretçi, refakatçi, güvenlik ve şikâyet hakkı puanları

Özellikler		n	%	X ± SD	
Cinsiyet	Erkek	105	42.7	17.52 ± 3.29	t=1.839 p=0.068
	Kadın	141	57.3	18.21 ± 2.29	
Yaş	18-30	117	47.6	17.57±2.84	f=1.746 p=0.177
	31-50	89	36.2	18.24±2.73	
	51 ve üzeri	40	16.3	18.20±2.61	
Medeni durum	Evlü	140	56.9	18.05±2.82	t=0.852 p=0.395
	Bekar	106	43.1	17.74±2.72	
Meslek	Ev hanımı	55	22.4	18.43±2.00	f=1.774 p=0.135
	Öğrenci	47	19.1	17.29± 2.66	
	Memur	35	14.2	18.57±2.27	
	İşçi	63	25.6	17.82±3.27	
	Serbest	46	18.7	17.56± 3.16	
Çalışma durumu	Emekli	23	9.3	17.86±2.49	f=0.014 p=0.986
	İşsiz	90	36.6	17.95±2.37	
	Çalışıyor	133	54.1	17.90±3.07	
Eğitim durumu	Yok	3	1.2	16.33± 3.05	f=0.428 p=0.733
	İlköğretim	71	28.9	18.01±2.99	
	Lise	89	36.2	17.80± 2.88	
	Üniversite ve üzeri	83	33.7	18.01±2.46	
Ekonomik durum	Çok kötü	8	3.3	17.75± 3.41	f=0.838 p=0.502
	Kötü	30	12.2	18.46 ±2.12	
	Orta	133	54.1	17.99 ±2.76	
	İyi	69	28.0	17.68 ±2.91	
	Çok iyi	6	2.4	16.50 ±3.56	
Sosyal güvence	Yok	19	7.7	17.63±2.67	f=1.409 p=0.246
	Devlet (SGK)	213	86.6	18.01±2.77	
	Özel	14	5.7	16.78±2.93	
Doktora geliş sıklığı	Nadiren	155	63.0	17.83±2.83	f=0.604 p=0.547
	Sık	62	25.2	17.88±2.71	
	Çok sık	29	11.8	18.44±2.61	

Demografik özelliklere göre Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeği incelendiğinde "güvenlik ve şikâyet hakkı" alt başlığı puanı, cinsiyet (t=1.839 p=0.068), yaş (f=1.746 p=0.177), medeni durum (t=0.852 p=0.395), meslek (f=1.774 p=0.135), çalışma durumu (f=0.014 p=0.986), eği-

tim durumu (f=0.428 p=0.733), ekonomik durum (f=0.838 p=0.502), sosyal güvence (f=1.409 p=0.246), doktora geliş sıklığı (f=0.604 p=0.547) ile anlamlı düzeyde değişmemektedir (Tablo 5).

Tablo 6. Demografik özelliklere göre personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uymasını isteme hakkı puanları

Özellikler		n	%	X ± SD	
Cinsiyet	Erkek	105	42.7	17.46± 3.51	t=2.481 p=0.014*
	Kadın	141	57.3	18.42± 2.10	
Yaş	18-30	117	47.6	18.08±2.63	f=1.965 p=0.142
	31-50	89	36.2	17.62±3.24	
	51 ve üzeri	40	16.3	18.67±2.28	
Medeni durum	Evli	140	56.9	17.87±3.02	t=-0876 p=0.382
	Bekar	106	43.1	18.19±2.55	
Meslek	Ev hanımı	55	22.4	18.00±2.42	f=1.803 p=0.129
	Öğrenci	47	19.1	17.80± 3.04	
	Memur	35	14.2	19.17±1.63	
	İşçi	63	25.6	17.77±3.47	
	Serbest	46	18.7	17.69± 2.67	
Çalışma durumu	Emekli	23	9.3	18.00±2.41	f=0.435 p=0.648
	İşsiz	90	36.6	18.23±2.70	
	Çalışıyor	133	54.1	17.87±2.98	
Eğitim durumu	Yok	3	1.2	17.66± 4.04	f=0.833 p=0.477
	İlköğretim	71	28.9	18.11±3.18	
	Lise	89	36.2	17.66± 2.93	
	Üniversite ve üzeri	83	33.7	18.32±2.32	
Ekonomik durum	Çok kötü	8	3.3	17.62± 2.72	f=1.091 p=0.362
	Kötü	30	12.2	18.73±2.34	
	Orta	133	54.1	18.09±2.94	
	İyi	69	28.0	17.71±2.77	
	Çok iyi	6	2.4	16.66±3.07	
Sosyal güvence	Yok	19	7.7	17.94±3.92	f=0.058 p=0.0944
	Devlet (SGK)	213	86.6	18.03±2.70	
	Özel	14	5.7	17.78±3.19	
Doktora geliş sıklığı	Nadiren	155	63.0	17.95±3.02	f=2.340 p=0.099
	Sık	62	25.2	17.69±2.74	
	Çok sık	29	11.8	19.03±1.40	

Demografik özelliklere göre Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeği incelendiğinde "personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uymasını isteme hakkı" alt başlığı puanı kadınlarda anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur (Erkek=17.46±3.51; Kadın=18.42±2.10; t=2.481 p=0.014). Personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uymasını isteme hakkı puanı, yaş (f=

1.965 p=0.142), medeni durum (t=-0876 p=0.382), meslek (f=1.803 p=0.129), çalışma durumu (f=0.435 p=0.648), eğitim durumu (f=0.833 p=0.47733), ekonomik durum (f=1.091 p=0.362), sosyal güvence (f=0.058 p=0.0944), doktora geliş sıklığı (f=2.340 p=0.099) ile anlamlı düzeyde değişmemektedir (Tablo 6).

Tablo 7. Demografik özelliklere göre tıp-ilaç uygulamalarında rıza hakkı puanları

Özellikler		n	%	X ± SD	
Cinsiyet	Erkek	105	42.7	9.12±1.87	t=2.736 p=0.007*
	Kadın	141	57.3	9.67±0.98	
Yaş	18-30	117	47.6	9.38±1.61	f=0.629 p=0.534
	31-50	89	36.2	9.40±1.41	
	51 ve üzeri	40	16.3	9.67±1.02	
Medeni durum	Evli	140	56.9	17.87±3.02	t=-0.876 p=0.382
	Bekar	106	43.1	18.19±2.55	
Meslek	Ev hanımı	55	22.4	9.67±0.90	f=1.054 p=0.380
	Öğrenci	47	19.1	9.42±1.59	
	Memur	35	14.2	9.65±0.87	
	İşçi	63	25.6	9.19±1.92	
	Serbest	46	18.7	9.34±1.44	
Çalışma durumu	Emekli	23	9.3	9.56±0.94	f=0.237 p=0.789
	İşsiz	90	36.6	9.55±1.29	
	Çalışıyor	133	54.1	9.33±1.62	
Eğitim durumu	Yok	3	1.2	9.33±1.15	f=0.984 p=0.401
	İlköğretim	71	28.9	9.46±1.53	
	Lise	89	36.2	9.24±1.65	
	Üniversite ve üzeri	83	33.7	9.62±1.13	
Ekonomik durum	Çok kötü	8	3.3	9.75±0.70	f=0.491 p=0.742
	Kötü	30	12.2	9.50±1.13	
	Orta	133	54.1	9.51±1.39	
	İyi	69	28.0	9.24±1.74	
	Çok iyi	6	2.4	9.33±1.63	
Sosyal güvence	Yok	19	7.7	8.63±2.45	f=0.3.238 p=0.041*
	Devlet (SGK)	213	86.6	9.51±1.33	
	Özel	14	5.7	9.42±1.28	
Doktora geliş sıklığı	Nadiren	155	63.0	9.38±1.64	f=1.629 p=0.198
	Sık	62	25.2	9.37±1.24	
	Çok sık	29	11.8	9.89±0.40	

*p<0.05

Demografik özelliklere göre Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeği incelendiğinde "tıp-ilaç uygulamalarında rıza hakkı" alt başlığı puanı kadınlarda anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur (Erkek=9.12±1.87; Kadın=9.67±0.98; t=2.736 p=0.007). Tıp-ilaç uygulamalarında rıza hakkı puanı, yaş (f=0.629 p=0.534), medeni durum (t=-0.876 p=0.382), meslek (f=1.054 p=0.380), çalışma durumu (f=0.237 p=0.789), eğitim durumu (f=0.984 p=0.401),

ekonomik durum (f=0.491 p=0.742) ile anlamlı düzeyde değişmemektedir. Tıp-ilaç uygulamalarında rıza hakkı puanı, SGK güvencesi olanlarda anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur (Yok=8.63±2.45; SGK=9.51±1.33; Özel=9.42±1.28; f=0.3.238 p=0.041). Tıp-ilaç uygulamalarında rıza hakkı puanı, doktora geliş sıklığı (f=1.629 p=0.198) ile anlamlı düzeyde değişmemektedir (Tablo 7).

Tablo 8. Demografik özelliklere göre organ-doku naklinde rıza, aile planlama ve gebeliği sonlandırma hakkı puanları

Özellikler		n	%	X ± SD	
Cinsiyet	Erkek	105	42.7	8.37±1.96	t=3.960 p=0.000*
	Kadın	141	57.3	9.23±1.22	
Yaş	18-30	117	47.6	8.80±1.74	f=0.412 p=0.663
	31-50	89	36.2	8.85±1.67	
	51 ve üzeri	40	16.3	9.07±1.16	
Medeni durum	Evli	140	56.9	8.92±1.54	t=-0.690 p=0.491
	Bekar	106	43.1	8.78±1.75	
Meslek	Ev hanımı	55	22.4	9.32±1.18	f=1.693 p=0.152
	Öğrenci	47	19.1	8.74±1.84	
	Memur	35	14.2	8.97±1.07	
	İşçi	63	25.6	8.68±1.94	
	serbest	46	18.7	8.60±1.70	
Çalışma durumu	Emekli	23	9.3	8.91±1.20	f=1.627 p=0.199
	İşsiz	90	36.6	9.10±1.51	
	Çalışıyor	133	54.1	8.69±1.76	
Eğitim durumu	Yok	3	1.2	8.66±1.52	f=0.459 p=0.711
	İlköğretim	71	28.9	9.04±1.70	
	Lise	89	36.2	8.74±1.59	
	Üniversite ve üzeri	83	33.7	8.85±1.64	
Ekonomik durum	Çok kötü	8	3.3	9.12±1.12	f=0.593 p=0.668
	Kötü	30	12.2	9.06±1.28	
	Orta	133	54.1	8.93±1.63	
	İyi	69	28.0	8.62±1.82	
	Çok iyi	6	2.4	8.83±1.60	
Sosyal güvence	Yok	19	7.7	8.94±2.06	f=0.083 p=0.920
	Devlet (SGK)	213	86.6	8.86±1.56	
	Özel	14	5.7	8.71±2.09	
Doktora geliş sıklığı	Nadiren	155	63.0	8.65±1.85	f=3.655 p=0.027*
	Sık	62	25.2	9.14±1.19	
	Çok sık	29	11.8	9.37±0.82	

*p<0.05

Demografik özelliklere göre Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeği incelendiğinde "organ-doku naklinde rıza, aile planlama ve gebeliği sonlandırma hakkı" alt başlığı puanı kadınlarda anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur (Erkek=8.37±1.96; Kadın=9.23±1.22; t=3.960 p=0.000). Organ-doku naklinde rıza, aile planlama ve gebeliği sonlandırma hakkı puanı, yaş (f=0.412 p=0.663), medeni durum (t=-0.690 p=0.491), meslek (f=1.693 p=0.152),

çalışma durumu (f=1.627 p=0.199), eğitim durumu (f=0.459 p=0.711), ekonomik durum (f=0.593 p=0.668), sosyal güvence (f=0.083 p=0.920) ile anlamlı düzeyde değişmemektedir ancak doktora nadiren gelenlerde anlamlı düzeyde daha düşük bulunmuştur (Nadiren=8.65±1.85; Sık=9.14±1.19; Çok sık=9.37±0.82; f=3.655p=0.027) (Tablo8).

Tablo 9. Demografik özelliklere göre tedaviye onay verme ve reddetme hakkı puanları

Özellikler		n	%	X ± SD	
Cinsiyet	Erkek	105	42.7	8.71±2.036	t=2.160 p=0.032*
	Kadın	141	57.3	9.21±1.39	
Yaş	18-30	117	47.6	8.88±1.81	f=0.862 p=0.424
	31-50	89	36.2	9.01±1.66	
	51 ve üzeri	40	16.3	9.30±1.47	
Medeni durum	Evlü	140	56.9	9.06±1.68	t=0.676 p=0.500
	bekar	106	43.1	8.91±1.75	
Meslek	Ev hanımı	55	22.4	9.05±1.74	f=0.620 p=0.649
	Öğrenci	47	19.1	8.87±1.96	
	Memur	35	14.2	9.28±1.36	
	İşçi	63	25.6	9.07±1.706	
	serbest	46	18.7	8.73±1.66	
Çalışma durumu	Emekli	23	9.3	8.78±1.70	f=.0407 p=0.666
	İşsiz	90	36.6	8.93±1.88	
	Çalışıyor	133	54.1	9.08±1.59	
Eğitim durumu	Yok	3	1.2	28.33±5.50	f=0.714 p=0.0544
	İlköğretim	71	28.9	32.07±6.35	
	Lise	89	36.2	31.49±6.24	
	Üniversite ve üzeri	83	33.7	33.26±4.79	
Ekonomik durum	Çok kötü	8	3.3	8.62±2.32	f=1.074 p=0.370
	Kötü	30	12.2	9.03±1.67	
	Orta	133	54.1	9.07±1.77	
	İyi	69	28.0	9.00±1.46	
	Çok iyi	6	2.4	7.66±2.25	
Sosyal güvence	Yok	19	7.7	8.10±2.60	f=2.867 p=0.059
	Devlet (SGK)	213	86.6	9.07±1.60	
	Özel	14	5.7	9.14±1.56	
Doktora geliş sıklığı	Nadiren	155	63.0	8.95±1.76	f=0.172 p=0.842
	Sık	62	25.2	9.04±1.54	
	Çok sık	29	11.8	9.13±1.82	

*p<0.05

Demografik özelliklere göre Hasta Haklarını Kullanma Tutumu Ölçeği incelendiğinde "tedaviye onay verme ve reddetme hakkı" alt başlığı puanı kadınlarda anlamlı düzeyde daha yüksek bulunmuştur (Erkek=8.71±2.036; Kadın=9.21±1.39; t=2.160 p=0.032). Tedaviye onay verme ve reddetme hakkı puanı, yaş (f=0.862 p=0.424), medeni

durum (t=0.676 p=0.500), meslek (f=0.620 p=0.649), çalışma durumu (f=0.0407 p=0.666), eğitim durumu (f=0.714 p=0.0544), ekonomik durum (f= 1.074 p=0.370), sosyal güvence (f=2.867 p=0.059), doktora geliş sıklığı (f=0.172 p=0.842) ile anlamlı düzeyde değişmemektedir (Tablo 9).

TARTIŞMA:

Araştırmamıza katılan 246 hastanın yalnız %32'si yeterli kadar bilgilendirilerek saygılı hizmet aldıklarını belirtmiştir. Deveci ve arkadaşlarının birinci basamak sağlık kuruluşuna başvuranlarda yaptıkları araştırmada hastaların %16.9'unun ilgi ve saygı görme, %37.1'inin sağlık durumu hakkında bilgi isteme haklarından haberdar olduğu görülmüştür (2). Hacettepe Üniversitesi büyük acil polikliniğine başvuran hastalarda yapılan bir çalışmada, hastaların %31'i gösterilen ilginin yetersizliğinden ve hastalık konusunda bilgilendirilmemekten şikâyet etmiştir (3). Başka bir çalışmada, hastaların %17.8'i hastaneye geldiğinde kimse-nin kendisi ile ilgilenmediğini belirtmiştir (4). Ataç ve arkadaşlarının TSK sağlık kurumlarında yaptığı araştırmada ise katılımcıların %35 kadarı doktorların, hemşirelerin ve diğer sağlık personelinin kendilerine daima saygılı davrandığını belirtmiştir (14).

Araştırmamıza katılanların %28.5'i personeli seçme, değiştirme, kayıtları inceleme hakkını kullandığını belirtmiştir. Deveci ve arkadaşlarının araştırmalarında hastaların en çok hatırladığı (%52.8), "personeli tanıma, seçme ve değiştirme hakkı" olmuş, hepsi istediği hekimi seçme hakkı olduğunu bildirmiştir (2). Antalya'da bir sağlık ocağı bölgesinde yaşayanlar üzerinde yapılan çalışmada, katılanların %46.3'ü kendi hekimini seçmek istediğini belirtmiştir (15). Her iki çalışmada da sağlık personelinin seçme hakkının en çok bilinen ve kullanılan hak olduğu görülmektedir. Çalışmamızdaki oranın düşüklüğü, personeli seçme ve kayıtları inceleme haklarının birlikte sorulmasından ve hastaların, kayıtlarını incelemeye personeli seçmek kadar ihtiyaç duymamasından kaynaklanmış olabilir.

Araştırmamızda katılımcıların %18'i ziyaretçi, refakatçi, güvenlik ve şikâyet hakkını kullandığını belirtmiştir. Günay ve arkadaşlarının Erciyes Üniversitesi Eğitim ve Araştırma Hastanesinde yatan hastalar üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada katılımcıların %80'i hasta haklarına uymayan kişi ve kurumları şikâyet etme hakkından, %74'ü sağlık kuruluşu aleyhine tazminat davası açma hakkından haberdar olduğunu bildirmiştir (16). Son yıllarda sağlık kuruluşlarının ve sağlık personelinin kendilerine gösterdiği özenin ve kontrolün artmasıyla şikâyetler azalmış olabilir. Yunanistan'da bir hastanede yapılan çalışmada, hastalar haklarını savunma konusunda çekingen davrandıklarını, hasta haklarının etkili biçimde bir hastane komitesi yardımıyla korunabileceğini bildirmişlerdir (17).

Araştırmamızda, personelden tıbbi gereklere uygun hizmet alma ve yasaklara uyulması hakkını talep ettiğini bildirenlerin oranı %50 kadardır. Tıp-ilaç uygulamalarında kendi rızalarının alındığını söyleyenlerin oranı yine %50 kadardır. Ataç ve arkadaşlarının çalışmasında katılımcıların yaklaşık %40'ı, son 12 ayda sağlık hizmeti aldıkları kurum-daki doktor ve hemşirelerin bakım ve tedavi hakkındaki kararlara her zaman katılma imkânı sağladığını; yaklaşık %70'i, doktor ve hemşirelerin hastaya ait kişisel bilgileri

hep sır olarak tuttuklarını belirtmiştir (14). Günay ve arkadaşlarının çalışmasında katılımcıların %74'ü muayene ve tedavi sırasında gizliliğin sağlanmasını isteme, %48'i önerilen girişimi reddetme, %54'ü razı oldukları bir işlemten vazgeçme, %94'ü tedavinin sonuçları hakkında bilgi isteme hakkından haberdar olduklarını bildirmiştir (16). Sağlık personelinin hastalara tedavi seçeneklerini bildirmesi, onları kararlarına dâhil etmesi, tedavi için rızalarını alması yıllar geçtikçe artıyor gibi görünmektedir.

Sonuç olarak; araştırmamıza katılan kişilerin, sahip oldukları hasta haklarını tam olarak kullanamadığı söylenebilir. Bu durumun, kişilerin hasta haklarını tam olarak bilmemelerinden kaynaklandığı görülmektedir.

Hasta hakları, insan hakları ve değerlerinin sağlık hizmetlerine uygulanmasının ifadesidir. Sağlık personelinin, sağlık kuruluşlarındaki hasta ve hasta yakınlarının ve bütün toplumun hasta hakları konusunda yeterince bilgilendirilmesi önemlidir. Bu sayede hasta hakları gündelik hayata geçirilebilir ve sağlık hizmetlerinde kalite ve güvenilirlik artırılabilir.

KAYNAKLAR:

- 1) Kapanı M.: İnsan Haklarının Uluslararası Boyutları. Ankara, Bilgi Yayınevi, 1987:1-5.
- 2) Deveci ES, Ögetürk A, Tevfik Ozan AT, Tokdemir M, Açık Y.: Bir Birinci Basamak Sağlık Kuruluşuna Başvuranların Hasta Haklarının Farkında Olma Durumları. Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2005;13:174-178.
- 3) Hatun Ş.:Hasta Hakları Hepimizin İhtiyacı, <http://saglik.tr.net> Erişim Tarihi: 01.03.2004.
- 4) Akdur R.: Çağımızda Hasta-Sağlık Çalışanları İlişkileri ve Hasta Hakları. Türkiye Klinikleri Tıbbi Etik 1997; 5: 43-49.
- 5) Eren N, Kalaça S. Tıp Ahlakı, In: Bertan M, Güler Ç, eds.: Halk Sağlığı Temel Bilgiler. Ankara, Hacettepe Halk Sağlığı Vakfı, 1995:436.
- 6) Bostan S: Sağlık Çalışanlarının Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Araştırılması: Farabi Hastanesi Örneği. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi 2007;10 (1): 1-18.
- 7) Bostan S.: Hasta Hakları İhlallerinin Nedenleri. İbni Sina Tıp Dergisi 10 (2-3):65-72.
- 8) Deccache A, Van Ballekom K.: Patient Education in Belgium: Evolution, Policy And Perspectives. Patient Education And Counseling 2001; 44: 43-48.
- 9) Conti A, De Ferrari F. Patients' Rights Versus Family Rights: The Situation in Italy. Med Law 2004; 23:51-7.
- 10) Paterson R.: Protecting Patients' Rights in New Zealand. Med Law 2005; 24: 51-60.
- 11) Paterson R, Van Wyk M. Patients' Rights in New Zealand: Complaints Resolution And Quality Improvement. Med Law 2004; 23: 29-37.
- 12) Diamond LH, Klinger AS, Goldman RS, Palevsky PM. Commentary: Quality Improvement Projects: How Do We Protect Patients' Rights? Am J Med Qual 2004; 19: 25-27.

- 13) Erbil N.: Hasta Haklarını Kullanma Tutum Ölçeğinin Geliştirilmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi 2009;6(L):825-838.
- 14) Ataç A, Azal Ö, Uçar M, Açikel C, Göçgeldi E.TSK Sağlık Kurumlarından Yararlanan Personelin Hasta Hakları ve Sağlık Personeli-Hasta İlişkisi Konusundaki Memnuniyetlerinin İntranet Üzerinden Araştırılması. Gülhane Tıp Dergisi 2003; 45: 309-315.
- 15) Dönmez L, Culbant AB, Yüce A, Taşkın T.: Bir Sağlık Ocağı Bölgesinde Yaşayan 15 Yaş ve Üzeri Kişilerin Bazı Hasta Haklarını Kullanma Durumu ve Farklı Sağlık Kuruluşlarında Görev Yapan Personelin Davranışları Konusunda Görüşleri. 8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, Diyarbakır. Kongre Kitabı 2, 2002:447-450.
- 16) Günay O, Naçar M, Horoz D, Özdemir M, Çıtıl R, Şarlı (Mutlu) Ş, Borlu A, Akpınar F.: Erciyes Üniversitesi Hastanesinde Yatan Hastaların Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeyi. Erciyes Tıp Dergisi (Erciyes Medical Journal) 2007; 29: 303-L 1.
- 17) Merakou K, Dalla-Vorgia P, Garanis-Papadatos T, Kourea-Kremastinou J.: Satisfying Patients' Right: A Hospital Patient Survey. Nurs Ethics 2001; 8:499-509.