

BİREYLERİN HEKİM TERCİHİNİ ETKİLEYEN KRİTERLER

İbrahim YÜKSEL¹

Makale Bilgisi

DOI: 10.35379/cusosbil.1134337

Makale Geçmişi:

Geliş 22.06.2022

Kabul 26.01.2023

Anahtar Kelimeler:

Hekim Tercihii,

Hasta,

Sağlık Hizmet Pazarlaması.

ÖZ

Bireyler ister kendilerinin isterse yakınlarının olsun sağlığı bozulduğunda kendilerini veya yakınlarını güvenilir hekimlere emanet etmek isterler. Ancak hasta ve hasta yakınları için en zorlu süreç burada başlamaktadır. Çünkü, söz konusu sağlık olduğu için daha önce hiç tecrübe etmedikleri güvenilir bir hekim bulmak ve seçmek oldukça güçtür. Bu aşamada hekimin mesleki tecrübesi, yaşı, akademik unvanı, çalıştığı hastane vb. kriterler hastaların seçimlerini etkilemekte ve bunlar hastadan hastaya değişiklik göstermektedir. Özellikle günümüzde gelişen teknoloji ile birlikte hasta ve hasta yakınları bilgiye hızlı ve kolay ulaşabilmekte; bu durum, hastaların hekim seçmedeki kriter yelpazesini daha da genişletmektedir. Bunun yanında, sağlık sektöründeki rekabet açısından değerlendirildiğinde hekim seçme kriterleri hastalar kadar, hekimler ve hastane işletmeleri için de önem arz etmektedir. Çünkü, hastaların, hekim seçme aşamasında önem verdikleri kriterlerin bilinmesi, sağlık hizmet pazarlaması kapsamında hekimler ve hastane yönetimleri için büyük önem arz etmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı hastaların daha önce tecrübe etmedikleri bir hekimi tercih etme sürecinde önem verdikleri kriterleri belirlemek, yapılan anket sonuçlarından elde edilen veriler ile hastaların demografik yapılarına göre tercihlerinin değişip değişmediğini analiz etmek ve hastane yönetimleri ile hekimlere sağlık hizmet pazarlaması açısından katkı sunmaktır.

CRITERIA AFFECTING INDIVIDUALS' CHOICE OF PHYSICIAN

Article Info

DOI: 10.35379/cusosbil.1134337

Article History:

Received 22.06.2022

Accepted 26.01.2023

Keywords:

Choice of Physician,

Patient,

Health Service Marketing

ABSTRACT

Individuals, whether for themselves or their relatives, want to entrust themselves or their relatives to reliable physicians when their health deteriorates. However, the most challenging process for patients and their relatives begins here. Because, when it comes to health, it is very difficult to find and choose a reliable doctor whom they have never experienced before. At this stage, the doctor's professional experience, age, academic title, hospital, etc. criteria influence patients' choices and they vary from patient to patient. Especially today, with the developing technology, patients and their relatives can access information quickly and easily, and this situation further expands the criteria range of patients in choosing a physician. In addition, when evaluated in terms of competition in the health sector, physician selection criteria are as important for physicians and hospital organisations as they are for patients because knowing the criteria that patients attach importance to in the selection of physicians is of great importance for physicians and hospital administrations within the scope of health service marketing. In this context, the aim of the study is to determine the criteria that patients attach importance to in the process of choosing a physician they have not experienced before, to analyze whether the preferences of the patients have changed according to the demographic structures of the patients with the data obtained from the survey results, and to contribute to hospital managements and physicians in terms of health service marketing.

¹ Dr., Dokuz Eylül Üniversitesi Hastanesi, i.yuksel@deu.edu.tr, ORCID: 0000-0002-6323-8337

Alıntılanmak için/Cite as: Yüksel, İ. (2023), Bireylerin hekim tercihini etkileyen kriterler. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 32 (1), 195-206.

GİRİŞ

Bireylerin sağlığı bozulduğunda ilk başvurdukları kuruluşlar hastaneler, kişiler ise hekimlerdir. Bireyler başvuru süreci öncesinde acil haller dışında, hastane veya hekim arayışına girerler ve söz konusu sağlık olduğu için de kendilerini veya yakınlarını güvenilir hastane veya hekime emanet etmek isterler. Bu süreçte, hastalıkları ile ilgili daha önce hiç tecrübe etmedikleri bir hastaneyi ya da hekimini seçmek ise oldukça güçtür. Bireylerin bir bölümü hastane tercih etme yönüne odaklanırken diğer bir bölümü ise öncelikle hekim seçme sürecine yönelmektedir.

Hekim tercihi, kişilerin hastalıkları ile ilgili uzmanlık branşları arasında ihtisas yapmış hekimler arasından kendilerince belirlenen kriterlere göre en uygun olanı seçmektir. Bu yüzden, hekim tercih aşamasındaki kriterler, kişiden kişiye değişebilmektedir. Genel olarak literatürde yapılan çalışmalar değerlendirildiğinde ağırlıklı olarak hekim tercihinin en fazla etkileyen kriterlerin, iyi iletişim kurma, mesleki yetkinlik muayenede yeterli sürenin ayrılması, arkadaş veya diğer çevreden sunulan öneriler, hasta ile yakından ilgilenmesi ve takibi olduğu görülmektedir. Ülkemizde hekim tercihinin yönelik yapılan akademik çalışmalar ise oldukça kısıtlıdır.

Günümüzde, hastalar gelişen teknoloji ve iletişim ağları sayesinde hekimler ile ilgili bilgilere kolay ve hızlı ulaşabilmektedir. Bu sayede, hastalar veya yakınları daha önce hiç tecrübe etmedikleri bir hekim hakkındaki bilgilere ulaşarak kendilerince önem verdikleri kriterleri değerlendirmekte ve tercihlerini buna göre yapmaktadırlar. Çalışmanın amacı, yapılan anket çalışması ile hekim tercih sürecinde kişilerin tercihlerini etkileyen kriterleri belirlemek ve bunların kişilerin demografik özelliklerine (yaş, cinsiyet, meslek vb.) göre değişip değişmediğini analiz etmektir.

Bu çalışmanın ayrıca sağlık hizmet pazarlaması alanında da katkı sunması beklenmektedir. Sağlık hizmetleri pazarlaması, sağlık hizmetleri tüketicilerinin ihtiyaçlarının belirlenmesi, sağlık hizmetlerinin bu ihtiyaçlara uygun hale getirilmesi ve hastaların bu hizmetleri kullanmaya teşvik edilmesi olarak tanımlanabilir (Tengilimoğlu, 2015, s. 277). Bu tanımda da bahsedildiği üzere sağlık hizmetlerinin ihtiyaçlara uygun hale getirildikten sonra hastalara sunulması gerekmektedir. Çünkü, günümüzde hastalar muayene, tedavi ve diğer hizmetler yönünden ihtiyaçlarının karşılanmasını beklemektedirler. Sunulan hizmetten tatmin olan bir hasta hem sadık bir müşteri anlamına gelmekte hem de çevresindekilere de tavsiye etmesiyle sağlık hizmeti sunan hekim ve hastaneye katkı sağlamaktadır (Turan, 2018, s. 29). Ayrıca, sağlık hizmeti alan kişilerin her geçen gün daha fazla bilinçlenmesi bu kişilerin sağlık hizmetleri pazarında tercih yapan bir tüketici olarak da görülmektedir (Işık vd., 2016, s. 100). Bu bağlamda, çalışma hem hastanelere hem de bireysel sağlık hizmeti sunan hekimlere sağlık hizmeti pazarlaması konusunda yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

Hekim Tercihi

Hekim tercihi, sağlığı bozulan bir kişinin tercih imkânına sahip olduğu durumda hastalığı ile ilgili uzmanlık alanına sahip hekimler arasından birini seçmesidir (Işık vd., 2016, s. 101). Hekim tercih süreci hastalığın ortaya çıkması ile başlamaktadır. Hasta olan kişi veya hasta yakını, kendisini ya da yakınına güvенеbileceği bir hekime emanet ister ve hekim araştırmaya başlar.

Hastaların kafasında “en iyi hekime gitme” dürtüsü vardır. En iyi hekim yaklaşımı elbette tamamen nispi bir ifadedir. Hekimini seçme, hasta için gerçekten çok önemlidir. Hekimler, mesleklerine karşı ilgileri, kişisel yetenekleri, mezun oldukları fakülte, mezuniyet sonrası aldıkları eğitimler gibi birçok faktörle ilişkili olarak farklı donanım ve birikimlere sahip olabilirler. Bundan ayrı olarak, hekimlerin benimsedikleri hekimlik uygulamaları da farklıdır. Tıpta farklı tanı ve tedavi yaklaşımlarıyla dikkatleri çeken ekoller vardır. Bu farklılıklardan her birisi, hastanın tedavisini etkileyebilecek ölçüde belirleyici olabilir (Uludağ, 2011, s. 90).

Hasta açısından hekim tercihinin iki boyutta değerlendirmek gerekmektedir. Birincisi, hasta veya yakınlarının daha önce tecrübe etmedikleri uzmanlık alanı ile ilgili hekim tercihi; diğeri ise, daha önce tecrübe ettikleri uzmanlık alanı ile ilgili hekim tercihidir. İki boyut karşılaştırıldığında, daha önce tecrübe edilmeyen hekim tercih süreci diğere kıyasla daha zordur. Bu bağlamda, hasta ve yakını kendilerince belirlemiş olduğu tercih faktörleri üzerinden araştırma yaparak bir sonuca ulaşmaktadır.

Hekim tercih kavramını, hasta açısının yanında hekim ve sağlık işletmeleri içinde değerlendirmek gerekmektedir. Günümüzde, sağlık hizmet sektörü alanında artan rekabet bireysel çalışan hekimleri ve hastanelerde hizmet sunan hekim oldukça etkilemektedir. Hekim ister bireysel ister bir sağlık işletmesinde hizmet sunsun hasta aynı zamanda sağlık hizmet tüketicisi (müşteri) olarak görülmektedir. Hasta veya yakınlarının hekim tercihlerinde ne türden faktörlerin etkili olduğu bilgisine sahip olan hekim ve hastane işletmeleri için tercih ve tavsiye edilebilir olmaları daha kolay hale gelecektir. Bu yüzden, hem bireysel hizmet sunan hekim ile sağlık hizmet kuruluşları hem de sağlık hizmet tüketicileri perspektifinden önemli sonuçlar doğuran hekim tercih etme süreci, üzerinde durulması ve detaylarının ortaya konulması gereken kritik bir tüketici davranışları konusudur (Hoşgör ve Hoşgör, 2019, s. 439).

LİTERATÜR TARAMASI

Hekim tercih sürecinde, memnun kalınan hekime tekrar giderek muayene ve tedavi olmak hastalar ve yakınları için önemli bir kolaylık sağlamaktadır. Çünkü insanların kendi deneyimleri, tercihlerini belirlemede önemlidir. Hekim tercihinde asıl sorun, kişinin hiç bilmediği hekimler arasında tercihte bulunması gerektiğinde ortaya çıkmaktadır (Uludağ, 2011, s. 92).

Günümüzde, hasta ve yakınları gelişen teknoloji ve iletişim ağları sayesinde bilgiye kolay ve hızlı ulaşabilmektedir. Bu sayede, hekimler ile ilgili bilgiler kolaylıkla elde edilmekte ve kişiler kendilerince belirlenen kriterlere göre tercih yapmaktadırlar. Hasta ve yakınlarının genel olarak daha önce tecrübe etmedikleri hekimleri araştırırken dikkat ettiği temel noktalar şunlardır: (Özdemir, 2009, s. 45)

- Sağlık personelinin hekim hakkında bilgi almak
- Bir hastane ya da sağlık kuruluşundan öneri almak,
- Aile, arkadaşlar, komşular ve akrabalarından bilgi almak,
- Hekimin çalıştığı hastaneye veya sağlık kuruluşları
- Hekimin çalışma saatleri,
- Hekime istenildiği zaman telefon ile ulaşmak,
- Randevu alma süresi
- Özel hizmet kapsamında ücretleri

Literatürde hekim tercihinin etki eden kriterlerin belirlenmesine yönelik uluslararası düzeyde çalışmalar bulunmaktadır. Bunlar arasında 1990 yılı öncesi yapılan çalışmaların özeti Tablo 1’de verilmiştir.

Tablo 1. 1990 Yılı Öncesi Çalışmalardaki Bulgulara Göre Hekim Tercihini Etkileyen En Önemli Kriterler

Çalışma	Kriterler
Crane ve Lynch (1988)	Nezakət, yetenek, tanılrlık(ün), kişilerarası yetenek, ulaşılabilirlik.
Stewart ve diğerleri(1989)	Hastayı dinleyen, alternatif tedavi yöntemleri geliştiren, hasta yatırmadan kaçınan, aceleci olmayan, muntazam niteliklere sahip
Macstravic(1987)	İyi bakım, yetenek, güvenilir, aydınlatıcı, ulaşılabilir.
Schleff ve Shaffer (1987)	Zaman ayıran, kolay randevu alınabilen, nazik, randevu saatine uyan
Gochman, Studenborg, Feler(1985)	İletişimi iyi, yetenekli, hastayı önemseyen ve zaman ayıran, ilgili, nazik.
Kastaler vd. (1976)	Maliyeti uygun, kolay ulaşılabilen, hastasına vakit ayıran, yetenekli
Lamb, Hoverstad, Lancaster (1988)	Hastalık konusunda bilgi sahibi, diğer hekimler tarafından tavsiye edilen, hastaneye erişim, iyi bir insan olması.
Glassman ve Glassman (1981)	Nazik, iyi bir hekim olması, sorulan sorulara cevap vermesi, sabırlı.

Kaynak: (Jeanne ve Garner, 1991)

Jeanne ve Garner (1991), hekim seçimine yönelik yapılan 1990 yılı öncesi akademik çalışmaları incelemişler ve çalışmalarında hekim tercihinin yönelik hazırladıkları 19 soruluk anket ile 205 bireye ulaşımlardır. Bu çalışmanın sonucunda, bireylerin hekim seçimini en fazla etkileyen faktörler arasında uzmanlık bilgisi, hastanın problemi ile yakından ilgilenmesi, hastanın tedavi ile ilgili olarak ne yapması gerektiğini detaylı açıklaması ve hastanın sorununa yönelik uygun sorular sorması kriterlerine ulaşılmıştır.

Bornstein vd. (2000), birincil basamak hekim seçimini etkileyen faktörlere yönelik yaptıkları çalışmalarında kişilerin ağırlık olarak bağımsız ulusal kurullar tarafından hekime verilen yeterlilik belgesine, muayene ofislerinin fiziki durumuna, hekimin dış görünüşüne ve arkadaş çevresinin tavsiyelerine önem verdiklerini bulmuşlardır. Çalışmalarına 636 gönüllü katılmıştır.

Hekim tercihi konusunda Özdemir(2009) aile hekiminin tercih edilmesinde etki eden faktörlere yönelik tez çalışması yapmıştır. Bu çalışmaya 1530 kişi katılmıştır. Araştırmada, hekim tercihinde aranan en önemli

özelliklerin başında hekimin bilgili, güler yüzlü ve anlayışlı olması gerektiği ortaya çıkmıştır. Hekimin, cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, varlıklı olması, dindarlığı, siyasi görüşü, memleketi ve etnik kökeni önemsiz bulunmuştur. Araştırmadaki katılımcıların yaklaşık %50'si için hekimin dış görünüşünün hekim tercihinde olmazsa olmaz faktör olarak belirlemişlerdir. Araştırmada sonuç olarak, hekim tercihinin etkileyen kriterler arasında, hekimin hizmet verdiği yerin temiz ve düzenli olması, hastalara yeterince zaman ayırması, güler yüzlü olması, tanı ve tedavisinin iyi olması, hastaları bekletmemesi, hastalara hastalıkları hakkında yeterli bilgi vermesi, ilaçlar hakkında yeterli ve açıklayıcı bilgi vermesi, soru sorulmasına izin vermesi ve söylenenleri dinleyip dikkate alması ön plana çıkmıştır.

Yassini vd. (2010) yaptıkları çalışmada 493 kişiye uyguladıkları 21 soruluk anket sonucunda ağırlıklı olarak hekimlik tecrübesi, muayenede ayrılan yeterli süre, hastalık konusunda iyi odaklanılması ve yetkin asistanlara sahip olması kriterleri ortaya çıkmıştır.

Mercado vd.(2012) hekim seçime yönelik 857 hastaya anket uygulamışlardır. Çalışma sonucunda hekimin muayenedeki yoğun ilgisi, iletişim, mesleki tecrübesi ve beraber çalıştığı ekibin iyi davranması faktörleri hekim seçimi etkileyen faktörler arasında ön plana çıkmıştır.

Kim vd. (2017), Kore'de Seul Ulusal Bundang Üniversitesi Hastanesi'nde 2003 ve 2012 yılları arasında ilk müracaat yapan hastalara yönelik hekim seçimini etkileyen kriterlerin belirlenmesi için yaptıkları çalışmalarında hekimlerin yaşı ve mezun oldukları üniversite kriterlerinin belirleyici olduğu sonucu çıkmıştır. Cinsiyet, medeni durum ve ırk faktörlerinin hekim tercihinin etkilemediği sonucu çıkmıştır. Ayrıca, Güney Kore popülasyonunda bulunan kültürel faktörlerin hastaların hekim seçimi üzerinde etkili olduğu da çalışmada belirtilmiştir.

GEREÇ VE YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde araştırmanın amacı, kapsamı, önemi ve yöntemi üzerinde detaylı bilgi verilmiştir.

Araştırmanın Amacı ve Önemi

İnsanlar, kendileri veya yakınları hasta olduğunda hastalıkları ile ilgili uzman ve güvenilir bir hekim arayışına girmektedirler. Bu süreç, hastalıkları ile ilgili daha önce muayene veya tedavi olmadıkları uzmanlık branşına sahip hekim bulmak ve tercih etmek olduğunda daha da önem kazanmaktadır. Çünkü, sağlık telafisi olmayan ve kaybedildiğinde hekimler tarafından yerine konulan bir olgu olduğu için hastanın kendisini hiç tecrübe etmediği bir hekime emanet etmesi zor bir adımdır. Bu yüzden, güvenilir hekim bulma ve tercih etme sürecinde insanların kendilerince belirledikleri kriterler vardır. Bunlar arasında aile veya dost tavsiyesi, hekim tecrübesi, diğer hasta yorumları vb. yer almaktadır. Literatürde aile hekimi ile diğer uzmanlık branşına sahip hekim tercihinin yönelik çalışmalar yapılmış olup; genel olarak hekim tercih kriteri olarak iyi iletişim kurması, zaman ayırması, mesleki açıdan tecrübeli olması, aile ve çevrenin tavsiyeleri ön plana çıkmıştır. Bu bağlamda çalışmanın amacı, hastaların, daha önce tecrübe etmedikleri bir hekimi seçme sürecinde önem verdikleri kriterlerin belirlenmesi ve yapılan anket sonuçlarından elde edilen veriler ile hastaların demografik yapılarına göre tercihlerinin değişip değişmediğini analiz etmektir. Ayrıca, hem hastane yönetimlerine hem de bireysel sağlık hizmeti sunan hekimlere sağlık hizmeti pazarlaması konusunda yol gösterici olmaktır.

Araştırmanın Kapsam ve Sınırlılıkları

Bu çalışma insanların daha önce hiç tecrübe etmedikleri bir hekimi tercih sürecinde, tercihlerini etkileyen kriterlerin neler olduğunu araştırmak ve tercih kriterlerinin kişilerin demografik özelliklerine göre değişip değişmediğini analiz etmek için yapılmıştır. Bu kapsamda, literatür taraması ve 30 gönüllü birey ile hekim tercihlerini etkileyen ilk beş kriterin neler olduğu saptamak amacıyla yapılan görüşmeler sonucunda 39 soruluk beşli likert ölçeğine göre anket formu hazırlanmıştır. Bu anket, kişilerin hekim tercih kriterleri ile ilgili veri toplama ölçeği olarak kullanılmıştır. Hekim tercihinin belirlemeye yönelik hazırlanan 39 sorunun yanında kişilerden demografik veri kapsamında cinsiyet, yaş, meslek, eğitim, gelir düzeyi ve hastane başvuru sayısı bilgileri de alınmıştır. Anket formu, elektronik ortamda (google form) oluşturulmuş ve aynı şekilde elektronik iletişim araçları (WhatsApp ve e-mail) ile gönüllülere ulaştırılmıştır. Araştırmaya, cinsiyet, meslek, eğitim ve gelir düzeyi farkı gözetmeksizin İzmir ilinde ikamet eden 18 yaş üstü 416 gönüllü katılmıştır. Katılımcılar anket formundaki sorulara “tamamen katılıyorum(1)”, “katılıyorum(2)”, “kısmen katılıyorum(3)”, “katılmıyorum(4)”, “tamamen katılmıyorum(5)” şeklinde cevap vermişlerdir. Araştırma sonucunda elde edilen veriler ile SPSS (Statistical Package for Social Sciences) programında analizler yapılmıştır. Bu araştırma için Dokuz Eylül Üniversitesi Girişimsel Olmayan Araştırmalar Etik Kurulu'ndan 24.11.2021 tarih ve 2021/34-09 karar numarası ile izin alınmıştır.

Yöntem

Araştırmada basit tesadüfi örneklem yöntemiyle %5 örneklem hatasında en az 384 kişiye ulaşılması gerektiği hesaplanmıştır. Hesaplamalar, Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004) tarafından geliştirilen örneklem hesaplama yöntemi ile hesaplanmıştır (bk. Tablo 2). Buna göre, araştırmaya İzmir ili içerisinde ikamet eden 416 kişi katılmıştır.

Tablo 2. Örneklem Büyüklükleri

Evren Büyüklüğü	± 0.03 örnekleme hatası (d)			± 0.05 örnekleme hatası (d)			± 0.10 örnekleme hatası (d)		
	p=0.5 q=0.5 (heterojen)	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5 (heterojen)	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7	p=0.5 q=0.5 (heterojen)	p=0.8 q= 0.2	p=0.3 q=0.7
100	92	87	90	80	71	77	49	38	45
500	341	289	321	217	165	196	81	55	70
750	441	358	409	254	185	226	85	57	73
1.000	516	406	473	278	198	244	88	58	75
2.500	748	537	660	333	224	286	93	60	78
5.000	880	601	760	357	234	303	94	61	79
10.000	964	639	823	370	240	313	95	61	80
25.000	1023	665	865	378	244	319	96	61	80
50.000	1045	674	881	381	245	321	96	61	81
100.000	1056	678	888	383	245	322	96	61	81
1.000.000	1066	682	896	384	246	323	96	61	81
100 milyon	1067	683	896	384	245	323	96	61	81

Kaynak: (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004).

Çalışmada, anket yolu ile elde edilen veriler SPSS programı üzerinden istatistiksel analizler yapılmıştır. Bu kapsamda, öncelikle kullanılan ölçeğin güvenilirlik ile geçerlilik testleri yapılmıştır. Bu aşamadan sonra, verilerin analizinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemler, çapraz tablolar, bağımsız örneklerde t testi, tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Yapılan testler ve analizlerin sonucu %95 güven düzeyinde ($p < 0,05$) değerlendirilmiştir.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırmaya katılanların sosyo-demografik özellikleri Tablo 3'te verilmiştir. Buna göre, erkek ve kadın katılımcı sayısının birbirine yakın olduğu görülmektedir. Yaş grupları açısından katılımcıların yaklaşık %90'ı 26-65 yaş aralığındadır. Anketin elektronik ortamda yapılması ve pandemi koşullarından dolayı yüzyüze yapılamaması 65 yaş üstü hasta grubunun diğerlerine göre nispeten düşük kalmasına sebep olmuştur. Katılımcılar arasında sağlık çalışanı, kamu ile özel kurum ve kuruluşlarda çalışanlar (sağlık hariç), emeklilerin diğer meslek gruplarına göre yoğunlukta olduğu görülmektedir. Katılımcılar eğitim gruplarına göre kıyaslandığında üniversite mezunu oranı %59,13 ile diğer gruplara göre oldukça yüksek olmuştur. Katılımcıların yaklaşık %62'sinin gelir düzeyi 3001,00-10000,00 TL arasındadır. Bir yıl içerisinde hekim (aile hekimi hariç) muayenesine başvuru sayılarına bakıldığında yaklaşık %10'luk bir grubun başvuru yapmadığı ortaya çıkmıştır. Katılımcıların yaklaşık yüzde 50'sinin yılda bir veya iki kez hekime başvurduğu görülmektedir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Sosyo-Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Bilgiler	Değişken	Sayı	Yüzde(%)
Cinsiyet	Kadın	203	48.80
	Erkek	213	51.20
Yaş	18-25	11	2.64
	26-40	160	38.46
	41-50	96	23.08
	50-65	123	29.57
	65 üstü.	26	6.25
Meslek	Sağlık Çalışanı	46	11.06
	Kamu Kurumu Çalışanı (Sağlık hariç)	75	18.03
	Özel sektör çalışanı (sağlık hariç)	95	22.84
	Öğretmen	19	4.57
	Akademisyen	22	5.29

	Emekli	73	17.55
	Ticari işletme sahibi	26	6.25
	Öğrenci	5	1.20
	Ev hanımı	37	8.89
	Diğer	18	4.33
Eğitim	Okur-yazar değil	0	0
	İlk ve Ortaokul	15	3.61
	Lise	71	17.07
	Üniversite	246	59.13
	Yüksek Lisans	54	12.98
	Doktora	30	7.21
Gelir Düzeyi(TL)	0-3000	53	12.74
	3001-10000	259	62.26
	10001-15000	54	12.98
	15001-20000	25	6.01
	20000 üstü	25	6.01
Genel Olarak Bir Yıl İçerisinde Hekim Muayenesine Gitme Sıklığınız	0	41	9.86
	1	124	29.81
	2	93	22.36
	3	74	17.79
	4	47	11.30
	5	17	4.09
	6 ve üstü	20	4.81

Araştırmada ilgili test analizlerine geçmeden önce kullanılan anket ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirlik testleri yapılmıştır. Bu çalışmada güvenilirlik testi için Cronbach Alfa katsayısı hesaplanmış ve 0,77 bulunmuştur. Çıkan sonuç, genel kabul görmüş Cronbach Alfa katsayısı değeri olan 0,70'ten büyük olduğu için ölçeğin güvenilir olduğu belirlenmiştir. Ölçeğin geçerliliği ise, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısı ve Bartlett testi ile incelenmiş; test sonucu Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. KMO ve Bartlett Testleri

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)		0,747
Bartlett Test İstatistik Değeri	Ki-Kare	3451,250
	Serbestlik Derecesi	741
	Önemlilik Katsayısı (p)	,000

Tablo 4'te verilen değerlere göre, Bartlett testi $p = 0,000 < 0,05$ olduğu için anlamlı bulunmuştur. Örnek büyüklüğünün yeterliliği açısından KMO'nun ise 0,60 tan büyük çıkması beklenmektedir. KMO katsayısı 0,747 olduğundan araştırma için örnek büyüklüğü yeterli bulunmuştur. KMO ve Bartlett Testleri sonucunda ölçeğin geçerli olduğu ortaya çıkmıştır.

Araştırmaya katılanlara hekim tercihini belirlemede etkili olan kriterlere yönelik yöneltilen anket soruları ve değerlendirme sonuçları Tablo 5'te verilmiştir. "1" *tamamen katılıyorum* yanıtı ile en yüksek puanı, "5" *tamamen katılmıyorum* ile en düşük puanı ifade etmektedir. Bu bağlamda, sorulara verilerin yanıtların ortalama puanı 1 ile 5 arasında çıkmıştır.

Tablo 5. Hekim Tercihini Etkileyen Kriterlerin Puan Dağılımı

	Hekim Tercihini Etkileyen Kriterler	Ortalama Puan	Standart Sapma
1.	Hekimin mesleki tecrübesi tercihimizi etkiler.	1.80	0.77
2.	Hekime kolaylıkla ve istediğim zamana randevu almak tercihimizi etkiler.	1.88	0.78
3.	Hekimin çalıştığı hastanenin imkânları, alt yapısı ve kapasitesi tercihimizi etkiler.	1.94	0.86
4.	Hekimin cinsiyeti genel olarak tercihimizi etkilemez.	1.99	1.10
5.	Arkadaş, aile ve yakın çevreden alınan öneri ve tavsiyeler tercihimizi etkiler.	2.02	0.75
6.	Hekimin uyguladığı tedavi yöntemleri benim için önemlidir (alternatif tıp, robotik tedavi vb).	2.07	0.90

7.	Hekim ile ilgili internet üzerinden yapılan görüş, geribildirim ve yorumlar tercihimde etkiler.	2.14	0.94
8.	Hekimin sahip olduğu akademik unvan tercihimde önemlidir.	2.17	0.98
9.	Hekimin ameliyat ettiği hasta sayısı tercihimde etkiler (cerrahi hekim tercihi için).	2.22	0.98
10.	Hekimin dini inancı tercihimde etkilemez.	2.25	1.45
11.	Hekimin bütüncül (fonksiyonel) tıp alanında eğitim almış olması tercihimde etkiler.	2.29	1.00
12.	Muayene ve tedavi ücretleri hekim tercihimde etkiler.	2.31	0.92
13.	Başka bir uzmanlık alanındaki hekimin tavsiyesi tercihimde etkiler.	2.32	0.91
14.	Muayene ve tedaviler ile ilgili ücret ödeme yöntemleri (nakit, kredi kartı, özel sigorta vb.) tercihimde etkiler.	2.47	1.04
15.	Hekimin muayene ve tedavi ettiği hasta sayısı tercihimde etkiler.	2.49	0.97
16.	Hekimin yabancı uyruklu olması tercihimde etkilemez.	2.49	1.18
17.	Hekimin görev yaptığı hastane, hekim tercihimde etkiler.	2.50	1.02
18.	Hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi tercihimde etkiler.	2.59	1.01
19.	Hekimin tanınmışlığı, ünü tercihimde önemlidir.	2.66	1.01
20.	Hekimin akademik çalışmalara devam ediyor olması tercihimde etkiler.	2.72	1.11
21.	Hekimin çalıştığı yerin konumu (bulunduğu yerin trafik ve otopark durumu, ulaşım, yakınlığı vb.) tercihimde etkiler.	2.75	1.10
22.	Kamu ya da özel muayenehanede çalışan hekimin anlaşmalı olduğu özel hastane(ler) hekim tercihimde etkilemez.	2.79	0.99
23.	Hekimin geçmişte çalıştığı hastane(ler) hekim tercihimde etkiler.	2.86	1.05
24.	Hekim tercih ederken hekimin alanındaki akademik yayınlarını incelerim.	2.91	1.07
25.	Hekimin mezun olduğu üniversite tercihimde etkiler.	2.94	1.11
26.	Hekimin çalıştığı hastane veya ofisin eve veya iş yerime olan uzaklığı tercihimde etkilemez.	2.96	1.04
27.	Hekimin yaşı tercihimde etkiler.	3.29	0.93
28.	Aile hekiminin tavsiyeleri tercihimde etkilemez.	3.31	0.99
29.	Hekim ile ilgili internet, sosyal medya, TV vb. üzerinden yapılan reklamlar tercihimde etkiler.	3.34	1.00
30.	Hekimin uzmanlığı ile ilgili bir dernek veya kuruluşa üye olması tercihimde etkiler.	3.37	1.10
31.	Hekimin özel muayenehanede hizmet sunmasını tercih ederim.	3.43	1.08
32.	Hekimin akademik kariyeri ve almış olduğu eğitim tercihimde etkilemez.	3.53	1.02
33.	Hekim cinsiyeti bazı branşlar için (psikiyatri, kadın hastalıkları ve doğum, üroloji vb.) tercihimde etkiler.	3.54	1.19
34.	Hekimin profil resmi ve dış görünüşü tercihimde etkiler.	3.71	1.00
35.	Hekimin uzmanlığı dışında bir sivil toplum kuruluşuna üye olması tercihimde etkiler.	3.75	0.94
36.	Hekimin sosyal medya (facebook, instagram vb.) üzerindeki takipçi sayısı tercihimde etkiler.	3.79	0.99
37.	Hekimin siyasi görüşü tercihimde etkiler.	4.03	1.05
38.	Hekimin etnik kökeni veya ırkı tercihimde etkiler.	4.19	0.90
39.	Hekimin medeni hali tercihimde etkiler.	4.48	0.70

Tablo 5'teki değerlendirme sonuçlarına göre, hekim tercihini en fazla etkileyen kriterin hekimin uzmanlık alanı ile ilgili sahip olduğu mesleki tecrübesi ($1,80 \pm 0,77$) olduğu ortaya çıkmıştır. Bu kriteri sırasıyla, istenilen zamana kolaylıkla randevu almak ($1,88 \pm 0,78$); hekimin çalıştığı hastanenin imkânları, alt yapısı ve kapasitesi ($1,94 \pm 0,86$); arkadaş, aile ve yakın çevreden alınan öneri ve tavsiyeler ($2,02 \pm 0,75$) kriterleri gelmektedir. Hekim tercihini etkileyen en önemsiz kriter ise hekimin medeni halidir ($4,48 \pm 0,70$). Bunu yanında, hekimin etnik kökeni ve ırkı

($4,19 \pm 0,90$), siyasi görüşü ($4,03 \pm 1,05$), sosyal medyadaki takipçi sayısı ($3,79 \pm 0,99$) kriterleri de katılımcılar için önemsiz bulunmuştur. Hekimin cinsiyetine yönelik sorulan “*hekimin cinsiyeti genel olarak tercihimizi etkilemez*(1.99 ± 1.10)” ve “*hekim cinsiyeti bazı branşlar için (psikiyatri, kadın hastalıkları ve doğum, üroloji vb.) tercihimizi etkiler* (3.54 ± 1.19)” sorular sonucunda hekim cinsiyetinin tercihi etkilemediği sonucu çıkmıştır. Ayrıca, hekimin yaşı, yabancı uyruklu olması, dini inancı, profil resmi, hekim ile ilgili yapılan reklamlar ve aile hekiminin tavsiyeleri de katılımcılar açısından önemli bulunmamıştır.

Hekim tercihinin katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğine yönelik yapılan istatistiksel test sonuçları (p-değerleri) Tablo 6’da verilmiştir. Hekim tercihinde cinsiyet değişkenine göre farklılığın olup olmadığını tespit etmek için bağımsız örneklen t-test; diğer demografik değişkenlere göre farklılığın olup olmadığını test etmek için tek yönlü varyans analizi olan ANOVA testi yapılmıştır. Ayrıca, çapraz tablolar ile katılımcı grupları arasında karşılaştırmalı analizler yapılmıştır.

Tablo 6. Hekim Tercihini Etkileyen Kriterlerin Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı (p-değerleri)

Kriterler	Cinsiyet	Yaş	Meslek	Eğitim	Gelir	Muayene Başvurusu
Hekimin mesleki tecrübesi tercihimizi etkiler.	0,659	0,841	0,084	0,671	0,281	0,623
Hekime kolaylıkla ve istediğim zamana randevu almak tercihimizi etkiler.	0,938	0,185	0,503	0,769	0,952	0,241
Hekimin çalıştığı hastanenin imkânları, alt yapısı ve kapasitesi tercihimizi etkiler.	0,269	0,644	0,392	0,168	0,401	0,323
Arkadaş, aile ve yakın çevreden alınan öneri ve tavsiyeler tercihimizi etkiler.	0,120	0,032	0,868	0,030	0,465	0,475
Hekimin uyguladığı tedavi yöntemleri benim için önemlidir (alternatif tıp, robotik tedavi vb).	0,267	0,025	0,499	0,208	0,330	0,998
Hekim ile ilgili internet üzerinden yapılan görüş, geribildirim ve yorumlar tercihimizi etkiler.	0,011	0,002	0,418	0,912	0,835	1,000
Hekimin sahip olduğu akademik unvan tercihimde önemlidir.	0,775	0,875	0,336	0,015	0,781	0,325
Hekimin ameliyat ettiği hasta sayısı tercihimizi etkiler (cerrahi hekim tercihi için).	0,335	0,021	0,268	0,221	0,160	0,171
Hekimin bütüncül (fonksiyonel) tıp alanında eğitim almış olması tercihimizi etkiler.	0,007	0,177	0,233	0,227	0,539	0,108
Muayene ve tedavi ücretleri hekim tercihimizi etkiler.	0,713	0,337	0,221	0,946	0,173	0,227
Başka bir uzmanlık alanındaki hekimin tavsiyesi tercihimizi etkiler.	0,110	0,032	0,366	0,042	0,297	0,773
Muayene ve tedaviler ile ilgili ücret ödeme yöntemleri (nakit, kredi kartı, özel sigorta vb.) tercihimizi etkiler.	0,444	0,236	0,006	0,057	0,013	0,057
Hekimin muayene ve tedavi ettiği hasta sayısı tercihimizi etkiler.	0,956	0,105	0,509	0,082	0,984	0,472
Hekimin görev yaptığı hastane, hekim tercihimizi etkiler.	0,417	0,117	0,486	0,003	0,018	0,009
Hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi tercihimizi etkiler.	0,966	0,027	0,027	0,014	0,127	0,023
Hekimin tanınırlığı, ünü tercihimde önemlidir.	0,509	0,246	0,056	0,944	0,964	0,234
Hekimin akademik çalışmalara devam ediyor olması tercihimizi etkiler.	0,947	0,000	0,192	0,025	0,076	0,150
Hekimin çalıştığı yerin konumu (bulunduğu yerin trafik ve otopark durumu, ulaşım, yakınlığı vb.) tercihimizi etkiler.	0,947	0,066	0,417	0,683	0,256	0,628
Hekimin geçmişte çalıştığı hastane(ler) hekim tercihimizi etkiler.	0,795	0,870	0,517	0,947	0,046	0,838
Hekim tercih ederken hekimin alanındaki akademik yayınlarını incelerim.	0,035	0,020	0,068	0,000	0,272	0,434
Hekimin mezun olduğu üniversite tercihimizi etkiler.	0,116	0,822	0,241	0,000	0,517	0,021

Hekimlerin tercihini etkileyen kriterlerin araştırmaya katılanların cinsiyet durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek için yapılan analiz sonucunda üç kriterde farklılık ortaya çıkmıştır. Bunlar, hekim ile ilgili internet üzerinden yapılan görüş, geribildirim ve yorumlar ($p=0,011<0,05$); hekimin bütüncül (fonksiyonel) tıp alanında eğitim almış olması ($p=0,007<0,05$) ve hekimin akademik yayınlarının incelenmesi ($p=0,035<0,05$) kriterleridir. Bu üç kriter kadın katılımcıların tercihini erkek katılımcılara göre daha fazla etkilemektedir.

Tablo 6'daki değerler incelendiğinde yaşa göre bazı kriterlerde farklılıkların olduğu sonucu çıkmıştır. Bunlar:

- Arkadaş, aile ve yakın çevreden alınan öneri ve tavsiyeler ($p=0,032<0,05$).
- Hekimin uyguladığı tedavi yöntemleri (alternatif tıp, robotik tedavi vb.) ($p=0,025<0,05$).
- Hekim ile ilgili internet üzerinden yapılan görüş, geribildirim ve yorumlar ($p=0,002<0,05$).
- Hekimin ameliyat ettiği hasta sayısı (cerrahi hekim tercihi için) ($p=0,021<0,05$).
- Başka bir uzmanlık alanındaki hekimin tavsiyesi ($p=0,032<0,05$).
- Hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi ($p=0,027<0,05$).
- Hekim tercih ederken hekimin alanındaki akademik yayınları ($p=0,020<0,05$).

kriterleridir. Buna göre, arkadaş, aile ve yakın çevreden alınan öneri ve tavsiyeler, hekimin uyguladığı tedavi yöntemleri, hekim ile ilgili internet üzerinden yapılan görüş, geribildirim ve yorumlar 18-50 yaş arası katılımcılar; hekimin ameliyat ettiği hasta sayısı tercihi etkiler (cerrahi hekim tercihi için) 26-50 yaş ile 65 yaş üstü katılımcılar; başka bir uzmanlık alanındaki hekimin tavsiyesi 41-50 yaş grubu katılımcılar; hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi 65 yaş üstü hariç diğer katılımcılar; hekim tercih ederken hekimin alanındaki akademik yayınları 40 yaş üstü katılımcılar için önemli olduğu sonucu çıkmıştır.

Mesleklere göre hekim tercih kriterlerinin farklılık göstermesine yönelik Tablo 7'deki test sonuçlarına bakıldığında muayene ve tedaviler ile ilgili ücret ödeme yöntemleri (nakit, kredi kartı, özel sigorta vb.) ($p=0,006<0,05$) ve hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi ($p=0,027<0,05$) kriterleri mesleklere göre değişkenlik göstermektedir. Hekimin hafta sonu veya akşam çalışması sağlık çalışanı, akademisyen, kamu ve özel sektör çalışanı, öğrenci için diğer meslek gruplarına göre oldukça önemlidir. Hekim sunduğu sağlık hizmetinin ücretinin ödenmesi öğrenci, sağlık çalışanı, ev hanımı ve özel sektör çalışanı için diğer meslek gruplarına göre daha önemli bir kriter olduğu sonucu çıkmıştır.

Katılımcıların eğitim durumuna göre:

- Arkadaş, aile ve yakın çevreden alınan öneri ve tavsiyeler ($p=0,030<0,05$)
- Hekimin sahip olduğu akademik unvanı ($p=0,015<0,05$)
- Başka bir uzmanlık alanındaki hekimin tavsiyesi ($p=0,042<0,05$)
- Hekimin görev yaptığı hastane ($p=0,003<0,05$)
- Hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi ($p=0,014<0,05$)
- Hekimin akademik çalışmalara devam ediyor olması ($p=0,025<0,05$)
- Hekim tercih ederken hekimin alanındaki akademik yayınları ($p=0,000<0,05$)
- Hekimin mezun olduğu üniversite ($p=0,000<0,05$).

hekim tercih kriterleri farklılık göstermiştir. Katılımcıların eğitim seviyesi arttıkça akademik unvana verdikleri önemin azaldığı sonucu çıkmıştır. Hekim tercih sürecinde başka bir uzmanlık alanındaki hekimin tavsiyesi ilk ve ortaokul eğitim düzeyine sahip katılımcı grubunda diğer gruplara göre önemsizdir. Hekimin sağlık hizmeti sunduğu hastane lise grubu katılımcılar haricinde tüm eğitim grubu katılımcıların hekim tercihini etkilemektedir. Hekimin uzmanlık alanı ile ilgili akademik çalışmalara devam etmesi ilk ve ortaokul katılımcı grubu dışında tümü için hekim tercihinde önemli bulunmuştur. Hekimin uzmanlık alanı ile ilgili yayınlamış olduğu akademik çalışmaların incelenme oranı doktora düzeyindeki katılımcılarda daha yüksek çıkmıştır. Hekimin mezun olduğu üniversite yüksek lisans ve doktora eğitim düzeyindeki katılımcılar için daha önemli bulunmuştur. Hekimin hafta sonu veya akşam hizmet sunması doktora eğitim düzeyine sahip katılımcılar dışında tüm katılımcıların hekim tercihini etkilemektedir. Arkadaş, aile ve yakın çevrenin öneri ve tavsiyeleri hekim tercih sürecinde ilk ve ortaokul ile yüksek lisans eğitim seviyesine sahip katılımcı grubunu diğerlerine göre daha fazla etkilemektedir.

Gelir düzeyine göre katılımcıların hekim tercihi üç kriterde farklılık göstermektedir. Muayene ve tedaviler ile ilgili ücret ödeme yöntemleri (nakit, kredi kartı, özel sigorta vb.) ($p=0,013<0,05$) kriteri 20000,00 TL üstü gelire sahip katılımcı grubu dışında tüm gruplar için tercih sebebinin etkileyen kriter olarak görülmüştür. Hekimin sağlık hizmeti sunduğu hastane ($p=0,018<0,05$) 0-3000,00 TL gelir seviyesine sahip katılımcı grubu için diğerlerine kıyasla önemli bulunmamıştır. Hekimin geçmişte çalıştığı hastane(ler) hekim tercihini ($p=0,046<0,05$) 15001,00-20000,00 TL gelir düzeyine sahip katılımcılarda diğer gruplara göre daha fazla etkilemektedir.

Katılımcıların bir yıl içerisinde aile hekimi haricinde hekim muayene başvuru sayısına göre hekimin görev yaptığı hastane ($p=0,009<0,05$), hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi ($p=0,023<0,05$), hekimin mezun olduğu üniversite ($p=0,021<0,05$) kriterleri farklılık göstermiştir. Hekimin sağlık hizmeti sunduğu hastane kriteri 6 ve üstü muayene başvuru sayısına sahip katılımcı grubu haricinde tüm katılımcılar için hekim tercihinin etkilemektedir. Hekimin hafta sonu veya akşam hizmet sunması 4 ve üstü muayene başvurusuna sahip katılımcı grubunun hekim tercihinin diğer gruplara kıyasla daha fazla etkilemektedir. Hekimin mezun olduğu üniversite 6 ve üstü muayene başvurusunda bulunan katılımcı grubu için önemi bulunmuştur.

Genel olarak değerlendirildiğinde kişilerin hekim tercihinin 21 kriter belirlemede olup; bunlar arasında hekimin görev yaptığı hastane, hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi, hekim tercih ederken hekimin alanındaki akademik yayınlarının incelenmesi kriterleri katılımcı grupları arasında en fazla farklılık gösteren kriterler olmuştur. Bunun yanında, hekimin mesleki tecrübesi, hekime kolaylıkla ve istenilen zamana randevu alınması, hekimin çalıştığı hastanenin imkânları, alt yapısı ve kapasitesi, muayene ve tedavi ücretleri, hekimin muayene ve tedavi ettiği hasta sayısı, hekimin tanınmışlığı, hekimin çalıştığı yerin konumu (bulunduğu yerin trafik ve otopark durumu, ulaşım, yakınlığı vb.) kriterlerinde ise, katılımcı grupları arasında farklılığın olmadığı sonucu çıkmış; tüm katılımcı grupları tarafından bu kriterlerin önemlilik düzeyi eşit bulunmuştur.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Sağlık insanlık tarihi boyunca her dönemde önemli olan ve her geçen gün önemi daha da artan bir olgudur. Dünya Sağlık Örgütü, sağlığı, sadece hastalık ve sakatlık halinin olmayışı değil, bedensel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik halidir şeklinde tanımlamıştır (Esmeray, 2006, s. 3). Sağlık, birey ve toplum için önem nedeniyle öncelikle olarak sunulması gereken bir hizmet türüdür (Aktan ve Işık, 2010, s. 1). Sağlık hizmetlerinin en önemli sunucuları hastaneler ve hekimlerdir. Bu yüzden, bireyler kendilerinin ve yakınlarının sağlığı bozulduğunda sağlık hizmeti talep ettiği kuruluşlar hastaneler, kişiler ise hekimlerdir.

Bilim ve teknolojinin gelişmesi ile birlikte sağlık hizmeti alanındaki önemli değişimler sayesinde sağlık talebinde bulunan kişiler hekim tercih sürecinde daha bilinçli tüketicilere dönüşmüşlerdir. Bu yüzden, günümüzde bireyler, sağlık hizmeti alacağı hekimi tercih ederken birçok kriteri göz önünde bulundurmaktadırlar. Bu durum, daha önce tecrübe edilmeyen bir hekimi tercih etme sürecinde daha da önem kazanmaktadır. Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde hekim tercihinin etkileyen kriterler arasında dost ve akraba çevresinin tavsiyesi, iletişim, zaman ayırma, kolay randevu alabilme, yetenek ve mesleki bilgi ön plana çıkmıştır.

Hekim tercihinin etkileyen kriterleri belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmaya 416 birey katılmıştır. Çalışmaya 18-80 yaş aralığında katılımcı katkı sunmuş olup; katılımcılara hekim tercihinin etkileyen kriterleri belirlemek üzere 39 soru yöneltilmiştir. Katılımcılar sorulara “tamamen katılıyorum”, “katılıyorum”, “kısmen katılıyorum”, “katılmıyorum”, “tamamen katılmıyorum” şeklinde sırasıyla 1 puandan 5 puana kadar cevap vermişlerdir. Araştırmada, hekim tercihinin belirleyen en önemli kriterler belirlenmiş ve tercih kriterlerinin katılımcıların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir.

Araştırma sonucunda, hekim tercihinin etkileyen 21 kriter belirlenmiş ve bunlar arasında tercihi en fazla etkileyen beş kriterin:

- Hekimin mesleki tecrübesi
- Hekime kolaylıkla ve istediğim zamana randevu almak
- Hekimin çalıştığı hastanenin imkânları, alt yapısı ve kapasitesi
- Arkadaş, aile ve yakın çevreden alınan öneri ve tavsiyeler
- Hekimin uyguladığı tedavi yöntemleri (alternatif tıp, robotik tedavi vb.)

olduğu çıkmıştır. Hekimin cinsiyeti, yaşı, medeni hali, ırkı, dini, siyasi görüşü ve dış görünüşünün kişilerin tercihinin etkilemediği sonucu ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar, literatürde yapılan çalışmalar ile de benzerlik göstermektedir. Bunların yanında, hekim ile ilgili sosyal medya üzerinden yapılan tanıtım ve reklamların da tercih sürecinde etkisiz olduğu görülmüştür. Çalışmadaki diğer bir sonuçta hekimlerin alt yapısı iyi bir hastanede çalışmakta olması, özel muayenehanede hizmet sunmasına göre daha tercih edilebilir bir kriter olduğu sonucu çıkmıştır. Ayrıca, hekim tercihinde muayene ücretleri önem sıralamasında 12. kriter olarak belirlenmiştir. Buradan, söz konusu sağlık olunca bireylerin muayene ücretleri kriterinden daha fazla önem verdikleri kriterler olduğu sonucunun çıktığı söylenebilir.

Katılımcıların demografik özelliklerine göre hekim tercihinin etkileyen kriterler karşılaştırıldığında en fazla farklılığın eğitim seviyesine göre olduğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların yaklaşık %80'nin yükseköğretim düzeyine sahiptir ve hekim tercihinin etkileyen 21 kriter içinden 8 kriterde eğitim düzeylerinde farklılıkların olduğu

gözlemlenmiştir. Araştırmaya yaklaşık olarak eşit düzeyde kadın ve erkek birey katılmış ve hekim tercihini etkileyen kriterler arasından 3 kriterde farklılık görülmüştür. Katılımcıların yaşlarına göre değerlendirme yapıldığında hekim tercihini etkileyen 7 kriter farklılık göstermiştir. Bunlar arasında yer alan arkadaş, aile ve yakın çevreden alınan öneri ve tavsiyeler, hekimin uyguladığı tedavi yöntemleri benim için önemlidir (alternatif tıp, robotik tedavi vb), hekim ile ilgili internet üzerinden yapılan görüş, geribildirim ve yorumlar, hekimin ameliyat ettiği hasta sayısı tercihimizi etkiler (cerrahi hekim tercihi için), başka bir uzmanlık alanındaki hekimin tavsiyesi, hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi, hekim tercih ederken hekimin alanındaki akademik yayınların incelenmesi kriterlerinin tamamının özellikle 41-50 yaş arasındaki tüm katılımcılar için oldukça önemli olduğu söylenebilir. Mesleki açıdan farklılık değerlendirilmesinde ise, hekimin hafta sonu veya akşam hizmet vermesi kriteri çalışma mesaisi ağırlıklı olarak gündüz saatlerinde olan sağlık çalışanı, akademisyen, kamu ve özel sektör çalışanı ile öğrenci için diğer meslek gruplarına göre daha önemli bulunmuştur. Katılımcıların gelir düzeyine göre yapılan analiz sonucunda yüksek gelirli (20000,00 TL üstü) bireyler için muayene ücreti ödeme yöntemleri diğerlerine göre daha az önemli bulunmuştur. Araştırmaya katılanların yaklaşık %10' u haricindeki bireyler bir yıl içerisinde hekim muayenesine başvurmaktadır. Hekim muayene başvuru sayısı arttıkça hekim çalıştığı hastane ile hafta sonu veya akşam hizmet sunması kriterlerinin daha önem kazandığı söylenebilir.

Bu çalışma ortaya koyduğu sonuçlar ile bireylere daha önce tecrübe etmedikleri hekim tercih sürecinde hangi kriterleri göz önünde bulundurmaları gerektiği konusunda farklı bir bakış açısı sunabilir ve bireyler hekim tercihini etkileyen kriter yelpazesini daha da genişletebilirler. Böylece, kendilerinin ve yakınlarının sağlığını daha önce tecrübe etmedikleri hekime teslim etme sürecinde daha güvenilir bir yol izleyebilirler.

Çalışmanın diğer bir katkısı da sağlık hizmeti pazarlama alanında olacağı düşünülmektedir. Özellikle, son yıllarda hizmet sunan özel hastaneler ve tıp merkezlerinin yanında özel muayenehanelerde hizmet veren hekim sayısındaki artış ile sağlık hizmet sunumunda rekabet artmıştır. Kişiler sağlığı bozulduğunda alanında uzman hekim arama sürecine girmekte ve ilgili hekimler arasında tercih yapmak zorunda kalmaktadırlar. Bu noktada, hekim tercihini etkileyen kriterler ön plana çıkmaktadır. Bu yüzden, hekim tercihini en fazla etkileyen kriterlerin hastane yönetimleri ve özel olarak bireysel hizmet sunan hekimler tarafından biliniyor olması sağlık hizmeti pazarlaması alanında rekabet açısından büyük avantaj sağlayabilir.

Bu çalışmaya sadece İzmir ilinde ikamet eden bireyler katılmış olup; kişilerin hekim tercih sürecinde daha önce hiç tecrübe etmedikleri hekim tercihini etkileyen kriterlerin belirlenmesi ile sınırlı kalmıştır. Bu yüzden, kişilerin daha önce muayene hizmeti aldıkları hekimi tercih etmelerini etkileyen iletişim, hastaya zaman ayırma, tedavi başarısı, çalıştığı ofisin görünüşü ve birlikte çalıştığı diğer sağlık çalışanların davranışları vb. kriterler çalışmaya dâhil edilmemiştir.

KAYNAKLAR

- Aktan, C.C. ve Işık, A. (2010). *21. yüzyılda herkes için sağlık: 21 hedef*. <http://www.canaktan.org/ekonomi/saglik-degisim-caginda/pdf-aktan/herkesicin.pdf>, Erişim: 08.08.2021.
- Bornstein ,B., Marcus, D., , Cassidy, W. (2000). Choosing a doctor: an exploratory study of factors influencing patients' choice of a primary care doctor. *Journal of Evaluation in Clinical Practise*, 6(3), 255–262.
- Esmeray, A. (2006). *Hastanelerde maliyetleme ve faaliyete dayalı maliyetlemeye ilişkin bir uygulama* [Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi].
- Hoşgör, H., Hoşgör, D. (2019). Hastaların hastane seçimini etkileyen faktörler: Sistemik derleme (1996-2017). *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 22(2), 437-456.
- Işık, O., Erişen, M.A., Fidan, C. (2016). Tüketicilerin hastane seçiminde etki eden faktörlere ilişkin algılamaları. *İşletme Bilimi Dergisi (JOBS)*, 4(1), 99-110.
- Jeanne H.C., Garner, S.J. (1991). Factors influencing physician choice. *Hospital & Health Services Administration*, 36(4), 491-503.

- Kim K., Ahn, S., Lee, B., Lee, K., Yoo, S., Lee, K., et al. (2018). Factors associated with patients' choice of physician in the Korean population: Database analyses of a tertiary hospital. *PLoS ONE* 13(1), e0190472. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0190472>
- Mercado, F., Mercado, M., Myers, N., Hewit, M. and Nairmeen Awad Haller, N.A. (2012). Patient preferences in choosing a primary care physician. *Journal of Primary Care & Community Health*, 3(2), 125–131.
- Özdemir, M. (2009). *Kayseri'de aile reisi ve eşlerinin doktor seçme konusundaki görüşleri* [Tıpta Uzmanlık Tezi, Erciyes Üniversitesi].
- Tengilimoğlu D., Akbolat, M., Işık, O. (2015). *Sağlık işletmeleri yönetimi*. Nobel Akademik Yayıncılık.
- Turan, A. (2018). *Sanal ortamda sağlık hizmetleri pazarlamasında iletişim butonları: Ahi Evran Üniversite Eğitim ve Araştırma Hastanesinde bir uygulama* [Doktora Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi].
- Uludağ, A. (2011). *Doktor-hasta iletişimi açısından hastanelerde hekim seçme uygulaması: Karşılaştırmalı bir çalışma* [Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi].
- Yassini, S.M., Harrazi M.A., J. Askari (2010). The study of most important factors influencing physician choice. *Procedia Social and Behavioral Sciences*, 5, 1945–1949.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*. Detay Yayıncılık.