

SAĞLIK OKURYAZARLIK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİ VE HASTA HEKİM İLİŞKİSİNİN DEĞERLENDİRİLMESİ

Yazarlar/Authors: *Lecturer / Öğr. Gör.* Emir Hasan ÖLMEZ⁵

Health Policy Specialist / Sağ. Pol. Uzm. Onur Burak BARKAN⁶

Özet

Sağlık okuryazarlığı, kişinin sağlığıyla ilgili bilgileri anlama, tavsiyeleri etkin kullanma, iyi sağlık düzeyini sağlama, sağlığı koruyacak bilgilere ve hizmetlere ulaşma yolunu bulma ve kullanabilme becerilerini geliştiren, destekleyen bir kültür oluşturma ve sistemden yararlanma yeteneğidir. Bu çalışmanın amacı sağlık hizmeti almış kişilerin sağlık okuryazarlık düzeylerinin, doktor-hasta iletişimi konusundaki düşüncelerinin ve sağlık okuryazarlık düzeyinin doktor-hasta iletişimine etkisinin belirlenmesidir. Araştırma kesitsel türde tanımlayıcı saha çalışması olup, farklı hizmet sunuculardan son 6 ay içinde sağlık hizmeti almış toplam 400 kişi ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmanın bulgularına göre devlet hastanelerinden sağlık hizmeti alan kişiler hasta hekim ilişkisi yönünde daha olumlu düşünmektedirler. Erkekler kadınlara göre sağlık okuryazarlık durumlarını daha olumlu değerlendirmişlerdir. Yaş ilerledikçe sağlık okuryazarlıklarında anlamlı bir düşüş gözlenmiştir. Çalışma sonuçlarına göre bireylerin, sağlık okuryazarlığı hakkında bilinçlenmesine yönelik eğitim programlarına gerekli önem verilmesi ve sağlığı geliştireci politikalar düzenlenmesi önerilmektedir.

Anahtar kelimeler: Sağlık Okuryazarlığı, Sağlık Hizmetleri, Sağlık Eğitimi, Hasta Doktor İlişkisi

DETERMING THE LEVEL OF HEALTH LITERACY AND EVULATING DOCTOR-PATIENT RELATIONSHIPS⁷

Abstract

Health literacy is a culture-building ability which improves and supports the skills relating to understand health information, use actively medical advices and provide good health level, reach information and services to protect health and take advantage of health system. The aim of this study is to determine the level of health literacy of patients, their opinions about the relations of patient and physician and the impact of health literacy on patient-physician communication. The research is a descriptive and cross-sectional field study. Its sample consists of 400 patients who applied to different health care providers last 6 months . According to findings of study, patients who prefer government hospitals think more positively about relations of patient-physician. Men evaluate their level of health literacy higher. As age increase, the level of health literacy decrease. In conclusion, training programmes and health policies should be focused and organized to improve health literacy

⁵ Beykent Üniversitesi Meslek Yüksekokulu, Yönetim ve Organizasyon Bölümü, Sağlık Kurumları İşletmeciliği Programı, emirolmez@beykent.edu.tr

⁶ (SASAM) Sağlık-Sen Stratejik Araştırmalar Merkezi, Sağlık Politikası Uzmanı, onurburakbarkan@gmail.com

⁷ Başkent Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Fakültesi, Sağlık Kurumları İşletmeciliği, Araştırma Yöntemleri Bitirme Projesi, Ankara, 2010

Key Words: Health Literacy, Health Services, Health Education, Doctor-Patient Relation

1. Giriş

Sağlık okuryazarlığı, kişinin sağlığıyla ilgili bilgileri anlama, tavsiyeleri etkin kullanma ve sistemden yararlanma yeteneğidir (Peerson, Sounders, 2009). Sağlık okuryazarlığı bireylerin doğru sağlık kararları verebilmek için gerekli temel sağlık bilgi ve hizmetlerini sağlama, işleme ve anlama kapasitelerinin düzeyi ile değerlendirilebilmektedir (Nielsen Bohlman ve ark., 2004). Sağlık okuryazarlığı, reçete edilen ilaç şişelerindeki talimatları, randevu fişlerini, tıbbi eğitim broşürlerini, doktorların açıklamalarını ve izin formlarını anlama ve karmaşık sağlık sistemleri ile baş edebilme yeteneğini içerir. (Nutbeam, 2000).

Temel insanlık hakkı olan bir konuda bilgi edinme, edinilen bilgiyi kullanma hakkına dayanmaktadır. Sağlık okuryazarlığının gelişmesi doğru bilgi ve hizmete ulaşma becerilerini, alınan hizmetleri kullanabilme yeteneğini, kişisel gelişim alanlarının ve sosyal becerilerin artması yönünde destekleyici bir araçtır. Sağlık okuryazarlığı düzeyinin artırılması ile insanların yaşam kaliteleri, sağlık hizmetlerinden etkin yararlanmaları ve sağlık hizmeti maliyetlerinin azaltılabilir. Sağlık okuryazarlığı, kaynakların doğru kullanılmasını, sağlık hizmetlerinde kalite koşullarının oluşturulmasının, bireyin kendi sağlığını ve toplum sağlığının üzerinde yetkin olmasını güçlendirir. Sağlık okuryazarlığı, doğru bilgi ve hizmete ulaşma becerilerini geliştirirken, aynı zamanda bu hizmeti kullanabilme yeteneğini de destekler. Sağlık okuryazarlığı, sağlık profesyoneller için; iletişim ve klinik becerileri kazanmasında, sağlık hizmeti alanlar içinde; anlaşılır olabilmesinde ve karar mekanizmasına dahil olabilmesi için son derece önemli bir kavramdır. Yetersiz sağlık okuryazarlık düzeyi, yetersiz sağlık bilgisini artırır, hastalanma riski yükseltir, tedavi yöntemlerini anlama düzeyini düşürür ve sağlık hizmetleri maliyetlerinin artmasına neden olmaktadır. Yeterli sağlık okuryazarlık düzeyinde ise, yaşam kalitesini yükseltir, sağlık hizmetlerinden etkin yararlanabilme düzeyi geliştirir, sağlık hizmetleri maliyetlerini azaltır, sağlık hizmetlerinin kalitesini yükseltir (Sönmez, 2009).

Sağlık okuryazarlığının düşük olması aynı zamanda hasta-doktor iletişimini de olumsuz etkilemektedir. Sağlık okuryazarlığı düşük olan hastalar genellikle doktorlarıyla pasif iletişim tarzını benimsemekte, karar alma sürecine katılmamakta ve hekimleri ile etkileşimlerinin tedavileri için yararlı olmadığını belirtmektedirler (Yılmaz, 2009).

2. Gereç ve Yöntem

Tanımlayıcı türde kesitsel bir saha çalışması olan bu araştırma Ankara'da devlet hastanelerine başvuran kişilerin sağlık okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesi ve hasta hekim ilişkilerinin değerlendirilmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışmanın evreni son 6 ay içinde Ankara da ki devlet hastanelerinden sağlık hizmeti almış kişiler oluşturmuştur. Araştırmada örneklem kullanılmamış, literatür taraması oluşturulan anket, çalışmayı kabul eden 400 kişiye uygulanmıştır. Bu anket, demografik özellikler, sağlık okuryazarlığını ve hasta hekim ilişkisini değerlendirilmeye yönelik maddeler başlıklı üç bölüm ve toplam 39 sorudan oluşmaktadır. Her anket sorusu önemlilik derecesine göre "Her zaman" ve "Hiçbir zaman" olarak oluşturulmuştur. Anket sonucu elde edilen veriler SPSS 17,0 paket programına aktarılarak uygun istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Kişilerin demografik özellikleri ve sağlık okuryazarlık düzeyleri belirlenerek hasta hekim ilişkisini hangi boyutta etkilediği açıklanmıştır.

3. Bulgular

Son 6 içinde devlet hastanelerine başvuran hastaların 400 hastanın %55 i kadın, %45 erkek, kişilerin ortalama yaşı 36,01 olup en düşük yaş 17, en yüksek yaş 86'dır. Araştırmaya katılanların eğitim düzeylerine göre dağılımları incelendiğinde; %12,8'i ilkökul mezunu, %3,8'i ortaokul mezunu, %54,5'i lise mezunu, %9,5'i yüksekokul mezunu, %19,5'i lisans mezunudur. Ayrıca 400 hastanın %94'ünün sağlık güvencesine sahip olduğu belirlenmişken, %6'sının herhangi bir sosyal güvencesi olmadığı görülmüştür.

Tablo 1: Kişilerin Sağlık Okuryazarlık Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bazı

Sağlık Okuryazarlık Düzeyi İle İlgili Maddeler	Her zaman (%)	Genellikle (%)	Bazen (%)	Arada Sırada (%)	Hiçbir zaman (%)
Randevularınız ne sıklıkla kolay okunur ve anlaşılır olarak yazılıyor?	21,3	33,8	24,8	13,3	7
Ne sıklıkta tıbbi formlar kolay okunur ve anlaşılır şekilde yazılıyor?	9,8	23,5	32	21,3	13,5
Ne sıklıkla ilaçların yan etkileri kolay okunur ve anlaşılır şekilde yazılıyor?	13	26,3	25,5	18,5	16,8
Hastaların bilinçlenmesine eğitime yönelik olarak hazırlanan broşür kitapçık gibi dokümanlar ne sıklıkla kolay okunur ve anlaşılır şekilde yazılıyor?	14,5	29,8	24,3	23	8,5
Ne sıklıkla hastanenin ya da kliniğin işaretlerini anlamakta zorlanıyorsunuz?	7,3	14,8	34,3	26	17,8
Tıbbi formları doldururken ne sıklıkta zorlanıyorsunuz?	9,3	15,8	32,8	27,3	15
Sağlık personelinde aldığınız bilgileri anlamakta zorlanıyor musunuz?	7	16,8	34,8	26,5	15
Yazılan bilgileri zor anladığınız için kendi hastalık durumunuzu öğrenmekte problem yaşıyor musunuz?	8,5	21	27,3	23,5	19,8
İlaç kutusundaki, etiketlerdeki bilgileri anlamakta zorluk çektiğiniz için ilaçlarınızı doğru olarak nasıl alacağınıza emin olamadığınız oluyor mu?	7,8	16,8	29,8	25	20,8
Hastanedeki evrakları okurken birileri ne sıklıkla size yardım eder?	7	12,5	22,3	27	31,3

Maddelerin Dağılımı

Devlet hastanesinden hizmet alan kişilerin sağlık okuryazarlık düzeylerini belirlemek için yapılan bu çalışmada verilen cevaplar tablo 1'de istatistiksel veriler görülmüştür. Hastalar, randevularını çok kolay bir şekilde anladıklarını ifade etmelerine karşın ilaçların yan etkilerini anlamada biraz zorlandıkları görülmüştür. Hastanelerdeki broşür, kitapçık gibi dokümanlar ankete katılan hastaların %45'inden fazlası genel anlamda rahat bir şekilde anladıklarını ifade etmişlerdir. Kişiler hastanelerde kullanılan

işaretleri anlamakta zorlandıklarını belirtmekte ve bazen tıbbi formları doldururken ve sağlık personelinde aldıkları bilgileri anlamakta sıkıntı yaşadıklarını dile getirmişlerdir. Araştırmaya katılan insanların %20'si kendi hastalıklarıyla ilgili hekimin yazdığı bilgilileri hiç anlamadıkları için her zaman problem yaşadıklarını ve bunun sonucunda tedavi süreçlerine katılım sağlayamadıklarını belirtmişlerdir. Bununla beraber hastaların %30'u bazen ilaç kutularında ki bilgileri anlamakta zorluk çektiklerini belirtip, ilacı nasıl doğru kullanması gerektiğinden emin olamadıklarını ifade etmişlerdir. Anket cevap veren hastaların sadece %7'si hastanelerde evrak doldururken hastane personelinin her zaman yardımcı olduğundan bahsetmiştir.

Tablo 2. Kişilerin Hasta Hekim İlişikisine Yönelik Görüşlerinin Dağılımı

Kişilerin Hasta Hekim İlişikisine Yönelik Görüşleri	Her Zaman (%)	Genellikle (%)	Bazen (%)	Arada Sırada (%)	Hiçbir zaman (%)
Doktorunuz ne sıklıkta anlayamadığınız terimler kullandı?	14,3	23,5	38,3	17,5	6,3
Ne sıklıkla çok hızlı konuştuğu için doktorunuzu anlamakta güçlük çektiniz?	8,3	18,3	34	26,5	13,5
Önemli olduğunu düşündüğünüz şeyler hakkında konuşmanıza doktorunuz ne sıklıkla yeterli zaman verdi?	10,8	24,8	27,8	24,8	12
Doktorunuz söylemeniz gereken şeyleri ne sıklıkta dikkatlice dinledi?	18,8	28,8	23,8	19,3	9,5
Sağlık problemlerinizi hakkında doktorunuz size ne sıklıkta yeterli bilgi verdi?	14,8	29	25,8	21,5	9
Doktorunuz sağlık problemlerinizi anladığınızdan ne sıklıkla emin oldu?	13,3	33,8	26,5	19,5	7
Bir testin neden yapıldığını doktorunuz ne sıklıkta açıkladı?	13,5	20,8	25,3	22,5	18
Doktorunuz testin nasıl yapılacağı hakkında ne sıklıkta bilgi verdi?	12	19,3	27,3	20,8	20,8
Doktorunuz iyi açıklama yapmadığı için tedavi sürecinizin nasıl olduğu hakkında ne sıklıkta kafanız karıştı?	14,8	20,5	30	23	11,5
Evde kendinize nasıl bakmanız gerektiğini doktorunuz ne sıklıkta anlattı?	11,5	27,5	25,8	21	14,3
Doktorunuz, hastalık belirtileriniz konusunda özenli olmanız ve onu ne zaman aramanız gerektiğini ne sıklıkla söyledi?	16,3	27	26,5	14	16,3
Doktorunuz ilaçlarınızı nasıl almanız gerektiğini (ne zaman, ne oranda, ne kadar süre) ne sıklıkla	21,3	28,3	21,3	16,3	13

dikkatlice açıkladı?					
Kullandığınız ilacın bünyenize etkilerinin iyi yönde olup olmadığını anlamak amacıyla doktorunuz sizinle ne sıklıkla konuştu?	12,5	21,3	25,5	20	20,8
Tedavinizden sonra sağlığınızda değişiklikler olacağını doktorunuz size ne sıklıkla hissettirdi?	9,5	24	24,5	22,3	19,8
Diyet, yaşam tarzı gibi günlük aktivitelerinizin sağlığınızda değişiklikler yaratacağını doktorunuz size ne sıklıkla söyledi?	12,5	18,8	27,3	18,3	23,3
Tavsiye edilen tedavi ile ilgili probleminiz olup olmadığını doktorunuz size ne sıklıkla sordu?	8,5	23,3	26,3	23,3	18,8
Doktorunuz, tavsiye edilen tedaviyi uygularken karşılaşılabileceğiniz türden problemleri anladı mı?	10,8	19,8	28,5	25,8	15,3

Tablo 2’de hekim ile hasta ilişkisini belirmeye yönelik 17 soru bulunmaktadır. Bu sorulara verilen cevaplar eşliğinde istatistiksel veriler oluşmuştur. Hekimlerin sadece %6’sı hastaların anlayacağı dilde hastalıkları hakkında bilgi vermiş ve tıbbi terimleri kullanmaktan kaçınmışlardır. Hastaların %34’ü hekimler hızlı konuştuğu için hekimleri anlamakta bazen güçlük çektiklerini belirtmişlerdir. İnsanlar, hastalıkları hakkında önemli olduğunu düşündüğü soruları için hekimlerin %90’unun zaman ayırdığını ve bununla ilgili yeterli bilgileri verdiğini ifade etmişlerdir. Verilen cevaplar incelendiğinde hekimlerin hastalık hakkında yeterli açıklama yapmadığı için tedavinin nasıl olması gerektiği hakkında hastaların %65’inin kafasının karıştığı görülmüştür. Hekimlerin %15’i tedavi sonrasında hastalara evde kendinize nasıl bakmanız gerektiği konusunda hiçbir zaman bir telkinde ve herhangi bir belirti olduğu durumda belirli zaman aralığında bana ulaşabilirsiniz şeklinde bir açıklamada bulunmamıştır. Araştırma sonuçları gösteriyor ki ilaç kullanımında hekimler hastalara genel olarak açıklama yapmışlardır. Ancak ilacın yan etkileri hakkında yeteri kadar açıklayıcı bilgiler vermemişlerdir. Uygulanacak diyet programının hastada ne gibi değişikliklere neden olacağı hakkında hekimlerin % 23’ü herhangi bir açıklama yapma gereği duymamışlardır. Doktorların %23’ü uygulanacak tedavi hakkında hastaya herhangi bir probleminin olup olmadığını ve bu tedavi yapılırken karşılaşılabilecek problemlerin de %26 oranında arada sırada anlamıştır

4.Sonuç ve Öneriler

Yapılan çalışmada devlet hastanesinden sağlık hizmeti almış kişilerin sağlık okuryazarlığı düzeylerinin belirlenmesi, hasta-hekim iletişimi konusundaki düşüncelerinin saptanması ve bu sonuçların ilişkilendirilerek sağlık okuryazarlığı düzeyinin hasta-hekim iletişimi derecesine etkisinin belirlenmesi hedeflenmiştir. Bu amaç kapsamında, kişilerin yaş, cinsiyet, sosyal güvence ve eğitim durumlarına göre tıbbi formlar üzerinde yazılan bilgileri anlama, kendilerine verilen formları

doldurmadaki kısıtlılıkları, sağlık personellerinden aldıkları bilgileri anlamakta ki zorluk derecelerinin ölçülmesi, hastaların yazılan bilgileri anlamamasından dolayı kendi hastalıklarını öğrenmelerinde yaşadığı problemler, ilaç prospektüslerinde yazılanları anlamadaki zorluk düzeyleri, laboratuvar sonuçlarını anlamadaki yetersizlikleri ile doktorları veya sağlık personeli tarafından kendilerine verilen yönlendirmeleri anlamadaki zorlukları değerlendirilmiştir. Ayrıca yukarıda belirtilen faktörlerin hasta-hekim ilişkisine olumlu ya da olumsuz yansımaları detaylı bir biçimde incelenmiştir

Araştırmaya katılan hastaların sağlık okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesine yönelik maddelere verdiği yanıtlara göre sağlık okuryazarlığının düşük olmasına neden olan en önemli faktörler; yazılı sağlık bilgilerinin karmaşıklığı, eğitim düzeyi düşük ve yaşlı olan kişilerin okuma yeteneklerinin zayıf olması, doğrudan bilgi yerine davranış değişikliğini hedefleyen yönlendirmelerin yetersiz olmasıdır.

Sağlık okuryazarlık kavramının ülkede tartışılacak bir konu olması gerekmektedir. Ülkede okuryazarlık oranı yıllara göre artış göstermekteyken, sağlık okuryazarlığı neden çok düşük seviyede devam ettiğinin mantıklı bir açıklamasının olması lazımdır. Fakat ülkemiz bu konuda o kadar ilgisiz ve bir o kadar da duyarsız ki, henüz bu alanda yapılmış bir bilimsel bir çalışma bile söz konusu değildir. Toplumumuzda bilinç düzeyinde ve farkındalığın artmasıyla, sağlık okuryazarlığında artmasına neden olacaktır. Kişilerin okuryazarlık oranlarının yükselmesi, sağlık alanında yapılan harcamaların azalması anlamına da gelmektedir. Bireyler kendilerini her kötü hissettiğinde hastaneye başvurup tetkik ve tedavi olması sonucunda bir maliyet oluşturmaktadır. Bu da devlete önemli bir gider kapısı açmaktadır.

Sağlık okuryazarlık düzeyi arttığında, hizmet alıcılar tarafından anlaşılır olduğunun verdiği mutlulukta artar. Hastaların, kendi hastalık durumlarını öğrenmede sıkıntı yaşamamaları ve hekimle olan diyaloglarında anlaşılamayan kelimelerin hastalar tarafından kolaylıkla anlaşılması kişilerin mutlu olmasına neden olabilir. Bu durum hizmeti veren yani tıbbi personel ile hizmeti alan kişiler arasında ki iletişimi güçlendirdiği gibi sağlık personelinin mesleki tatminlerinin artmasına neden olur.

Kişilerin okuryazarlık oranları, ülkelerin gelişmişlik düzeylerini gösterir. Okuryazarlık ne kadar yüksekse o toplumun gelişmişlik düzeyi de o derece yüksek demektir. Buna bağlı olarak kişilerin yaşam süresinin ve kalitesinin artmasına neden olur. Ayrıca hastalık risk faktörleri azalarak, zaman ve maliyet açısından devlet ekonomisine önemli avantaj sağlamaktadır.

Sağlık okuryazarlığının geliştirilmesinde gerek doktorlara gerekse diğer sağlık çalışanlarına çok büyük rol düşmektedir. Bu doğrultuda sağlık çalışanlarının hasta ile daha iyi iletişim kurmak için hastayı dinlemesi, tüm süreçlerde hastayı anlayabileceği dilde bilgilendirmesi, hastaların çekinmeyecekleri bir ortam sağlanması, yazılı materyal ve mesajların hazırlanmasında hasta ile işbirliği yapması, iletişimin hasta üzerindeki etkilerini değerlendirmesi gerekmektedir. Ayrıca sağlık çalışanlarının sağlık okuryazarlığı ile ilgili problemleri tespit etmeleri ve sağlık okuryazarlığı düşük olan hastalarla iletişim kurma yöntemlerini bilmeleri gerekmektedir.

İnternetin ve diğer iletişim teknolojilerinin sağlık sistemindeki rolünü dikkate alarak, sağlık bilgi sistemlerini geliştirenler ve sağlık hizmet sunucularının herkesin sağlık bilgisine eşit fırsatlarla ulaşma, anlama ve kullanmasını sağlamak üzere ortak yol haritaları çizmeleri gerekmektedir.

Türkiye’de bireylerinin sağlık okuryazarlık düzeylerinin belirlenmesine ve sağlık okuryazarlık düzeyleri ile sağlık sistemi, eğitim sistemi ve ilgili sosyal ve kültürel sistemler arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik çalışmaların yapılmasına ihtiyaç vardır. Bu doğrultuda gerek Sağlık Bakanlığı’nın gerekse sağlıkla ilgili kamu ve özel kuruluşların araştırmaları destekleyici olması beklenmektedir. Benzer şekilde sağlık okuryazarlık düzeyini belirlemek için uygun ve doğru yöntemlerin geliştirilmesi ve yine

Sağlık Bakanlığı'nın, kamu ve özel sağlık kuruluşlarının destekleyici olmaları beklenmektedir. Sağlık okuryazarlık düzeyinin sağlık hizmetleri kullanımı ve maliyetleri üzerine etkilerini belirlemeye yönelik yapılacak çalışmalar bu noktada politika geliştiricilere ve sağlık hizmet sunuculara önemli bilgiler üretebilir. Kültür, ekonomik durum ve sağlık okuryazarlık düzeyi arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik yapılacak çalışmalar sağlık eşitsizliklerini giderme noktasında önemli bir konudur.

Kamu ve özel tüm eğitim kurumlarının bireylere temel sağlık okuryazarlığı kazandırma noktasında çok önemli bir yeri bulunmaktadır. Eğitim kurumlarının müfredatlarında buna ilişkin düzenlemeler yapılması ve bunların tüm eğitim kurumlarını kapsayacak şekilde standartlaştırılması sağlık okuryazarlığının geliştirilmesinde faydalı olabilir..

Kaynakça

- Peerson A., Saunders M. (2009) *Health Literacy Revisited: What Do We Mean And Why Does It Matter?* Health Promot. Int., April 16, 2009; (2009) Dap014v1.
- Sönmez, B. Faika (2009), Sağlık Bakanlığı Temel Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü, *Sağlık Okuryazarlığının Önemi*, Antalya
- Nielsen-Bohlman, L., Panzer, A.M., Kindig, D.A. (2004). *Health Literacy: A Prescription To End Confusion*, Erişim: [www.nap.edu/openbook.php?isbn=0309091179], Erişim Tarihi: 05.04.2010
- Nutbeam, D. (2000). *Health Literacy As A Public Health Goal: A Challenge For Contemporary Health Education And Communication Strategies Into The 21st Century*. Health Promotion International, 15 (3): 9–1
- Yılmaz, F., Yavuz Çolak, M., Ersoy, K., (2009) *Sağlık Okuryazarlığın Hasta Hekim İlişkisine Etkisi*, Başkent Üniversitesi, Sayfa:2, Sayfa: