



## HASTA VE YAKINLARININ HASTA HAKLARI VE “HASTA HAKLARI BİRİMİ” HAKKINDAKİ BİLGİ DÜZEYLERİNİN VE FAYDALANMA DURUMLARININ ARAŞTIRILMASI

INVESTIGATION OF PATIENTS’ AND THEIR RELATIVES’ LEVEL OF KNOWLEDGE AND THEIR UTILIZATION SITUATION REGARDING THE PATIENT RIGHTS AND “PATIENT RIGHTS UNIT”

Hasan Hüseyin TAYLAN<sup>1</sup>  
Temur BAYDOĞAN<sup>2</sup>

### Öz

Araştırma, Kocaeli ilindeki hasta ve hasta yakınlarının “hasta hakları ve hasta hakları birimi hakkındaki bilgi düzeyleri ile faydalanma durumlarını” belirleme amacıyla yürütülmüştür.

Söz konusu amaca uygun olarak, Kocaeli ili; İzmit Seka Devlet Hastanesi, İzmit Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Kocaeli Devlet Hastanesi ve Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesine tedavi görmek için başvuran 18 yaş üstü hasta ve yakınları arasından tabakalı örneklem tekniğine göre belirlenen toplam 316 hasta ve yakınına, hasta hakları hakkındaki bilgi düzeyleri ve faydalanma durumlarını ölçen soru kâğıdı uygulanmıştır. Veriler, saha araştırması (survey) şeklinde yüz yüze görüşme yoluyla elde edilmiştir. Elde edilen veriler, SPSS aracılığıyla analiz edilip, yorumlanmıştır.

Ortaya çıkan temel bulgular ise, hasta haklarının hasta ve yakınları tarafından bilinme düzeyi yüzde 81,8; hasta ve yakınlarının hasta haklarından faydalanma oranı ortalama yüzde 49,1; hasta ve yakınlarının yüzde 18,1’inin en az bir kez Hasta Hakları Birimine başvurusu olduğu; başvuranların da yüzde 86,8’i başvurusuyla ilgili birim sorumlularının kendileriyle kısmen ya da yeterince ilgilendiği tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta ve Yakınları; Hasta Hakları; Hasta Hakları Birimi

### Abstract

The study was conducted in order to find out the knowledge level of patients and patients’ relatives in Kocaeli province about the “patient rights and patient rights unit” and their taking advantage of situation.

For obtaining information, the patients and patient relatives who are over 18 years and seeking treatment from İzmit Seka Public Hospital, İzmit Children’s and Maternity Hospital, Kocaeli Public Hospital, and Derince Training and Research Hospital, 316 patient and patient relatives selected by applying the stratified sampling technique, a questionnaire that measures their knowledge level about and their use of patient rights. The data were obtained through face to face meetings in the form of a survey. The obtained data was analyzed and interpreted by SPSS.

The key findings are as follows: the patients’ and their relatives’ level of awareness of the patient rights is 81.8 percent; the patients’ and their relatives’ benefitting from patient rights approximately 49.1 percent; the patients or their relatives have made an application to the Patient Rights Unit at least one time; 86.8 percent of these applications were non-exhaustively or sufficiently taken care of by the unit officers.

**Key Words:** Patients and their relatives; Patient Rights; Patient Rights Unit

<sup>1</sup> Sosyal Hizmet Bölümü Öğretim Üyesi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya

<sup>2</sup> Sosyal Hizmet Uzmanı, İzmit Seka Devlet Hastanesi, Kocaeli

## GİRİŞ

Hak sözcüğü korum altına alınmış menfaatler anlamına gelen, bir kişi veya topluluğun çıkarlarının diğer kişi ve topluluk karşısında korunması gerektiğini ortaya koyan ifade olarak tanımlanır(Özlu, 2005).

Hasta hakları, insan haklarının sağlık hizmetindeki yansımalarıdır. Hasta olan, sağlık hizmeti alma gereksinimi olan kişilere ait haklardır. Sağlık çalışanları ve kurumları ile ilişkilerinde korunma altına alınması gereken çıkarlarını ifade eder (Özlu ve Bostan, 2009). Hasta hakları, hastaları, haksız, yersiz ve gereksiz uygulama ve tedaviden koruyan yasal ve etik standartlardır (Barker, 1999: 352).

19.yy'ın başından itibaren kişisel hak ve özgürlükler Birleşmiş Milletlerin kurulması ile insan haklarının uluslararası konumu ve değeri bu dönemde görülmektedir. Anayasal giriş süreci 2. Dünya Savaşından sonra hız kazanmış ve bu savaş ile birlikte Uluslararası boyut kazanmıştır. 1950 ve sonraki dönemde insanlık için ortak bir konum ve değere bürünmüş olup doğrudan uygulanabilen haklar niteliğinde olmuştur. Demek ki hasta hakları genel olarak insan hak ve hürriyetinin sağlık hizmetlerindeki yansıması olarak dayanağını insan hakları ile ilgili belgelerden aldığı görülmektedir (Terzioğlu, 1998: 75).

1789 tarihli Fransız İnsan ve Vatandaş Hakları Bildirisi insanlık için oluşturulan en önemli belgelerden biri ve başlı başına bir dönüm noktasıdır denilebilir (Kapani, 1993: 45).Hasta hakları alanında ilk önemli belgelerden olan "Helsinki Deklarasyonu" 1963 yılında yayınlanmıştır. Dünya Tabipler Birliği'nin 1981 yılında kabul ettiği, "Lizbon Hasta Hakları Bildirisi" hasta hakları konusunda en önemli uluslararası belgelerden biridir ve hatta bu alanda ilk uluslararası belgedir. Hasta hakları konusunda en güncel ve önemli uluslararası diğer belgeler ise 1994 tarihli Amsterdam'da yayımlanan "Avrupa'da Hasta Haklarının Geliştirilmesi Bildirgesi" ve 1995'teki Dünya Tabipler Birliği tarafından Bali'de düzenlenen "Bali Bildirisi" sayılabilir.

1981 tarihli Lizbon Hasta Hakları Bildirgesinde kabul edilen hasta haklarını içeren 6 maddesi, günümüzde kabul edilen hasta haklarının önemli kısmını oluşturur. Bunlar;

- \* Hekim seçme hakkı,
- \* Özgürce bir hekime muayene olma hakkı,
- \* Aydınlatılmış onam hakkı,
- \* Hasta sırlarını saklama hakkı,
- \* Saygın bir şekilde ölme hakkı,
- \* Teselli edenini/telkinde bulunanı seçme etme hakkı (Akdur, 1997: 44).

Lizbon Bildirisindeki 6 madde, 1995 yılındaki *Bali Bildirgesinde* 11 maddeyle güncellenmiş ve günümüzde kullanılan şekline bir suret vermiştir:

Bunlar; 1. Kaliteli tıbbi bakım alma hakkı, 2. Seçme özgürlüğü hakkı, 3. Kendi yazgısını saptama hakkı, 4. Bilinci kapalı hasta, 5. Yasal olarak yeterliliği olmayan hasta, 6. Hastanın istemine karşı uygulamalar, 7. Bilgilenme hakkı, 8. Gizlilik hakkı, 9. Sağlık eğitimi hakkı, 10. Onurunu koruma hakkı ve 11. Dini yardım alma hakkı (Oğuz, 1997).

Avrupa'ya bakıldığında yakın zamanda Dünya Sağlık Örgütü Avrupa Bürosu Avrupa ülkelerinde hasta hakları ile ilgili araştırmalarda bulunarak genel durum hakkında değerlendirmeye gitmiştir(Hatun, 1999).

Türkiye'de ise, şu an kullanılmakta olan hasta haklarını açıklayan resmi belge, T.C. Sağlık Bakanlığının 1998 yılında yayımlanan Hasta Hakları Yönetmeliği'dir. Söz konusu yönetmelikte hasta hakları, sağlık hizmetlerinden yararlanma ihtiyacı bulunan bireylerin, sırf insan olmaları sebebiyle sahip buldukları ve T.C. Anayasası, uluslararası anlaşmalar, kanunlar ve diğer mevzuat ile teminat altına alınmış bulunan haklarını ifade eder şeklinde tanımlanmıştır.

Ülkemizde hasta hakları, "Anayasa", "Tıbbi Deontoloji Tüzüğü" ve Sağlık Bakanlığı'nca hazırlanan "Hasta Hakları Yönetmeliği" ve "Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamaları Yönergesi" ile düzenlenmiştir. Bu bağlamda Anayasamızın 56. maddesinde şöyle denilmektedir: herkes, sağlıklı ve dengeli bir çevrede yaşama hakkına sahiptir. Çevreyi geliştirmek, çevre sağlığını korumak ve çevre kirlenmesini önlemek devletin ve vatandaşların ödevidir. Devlet, herkesin hayatını,

beden ve ruh sağlığı içinde sürdürmesini sağlamak; insan ve madde gücünde tasarruf ve verimi artırarak, işbirliğini gerçekleştirmek amacıyla sağlık kuruluşlarını tek elden planlayıp hizmet vermesini düzenler. Devlet bu görevini kamu ve özel kesimlerdeki sağlık ve sosyal kurumlarından yararlanarak, onları denetleyerek yerine getirir. Sağlık hizmetlerinin yaygın bir şekilde yerine getirilmesi için kanunla genel sağlık sigortası kurabilir.

Türkiye’de 1998 yılındaki “Hasta Hakları Yönetmeliği” çerçevesinde temeli atılan ve “Hasta Hakları Uygulama Genelgesi” (23.03.2009 tarih ve 11706 sayı) ile nihai şekli verilip kabul edilen ve uygulanan hastaların hakları ise şunlardır: Hizmetten genel olarak faydalanma; Eşitlik içinde hizmete ulaşma; Bilgilendirme; Kuruluşu seçme ve değiştirme; Personeli tanıma, seçme ve değiştirme; Bilgi İsteme; Mahremiyet; Rıza ve İzin; Reddetme ve durdurma; Güvenlik; Dini vecibelerini yerine getirebilme; Saygınlık görme; Rahatlık; Ziyaret; Refakatçi bulundurma; Müracaat, şikâyet ve dava hakkı; Sürekli hizmet alma hakkı (Hasta Hakları Yönetmeliği, 1998; Hasta Hakları Uygulama Genelgesi, 2009).

Tüm yukarıda bahsedilen hastalara tanınan yasal haklar, hastalar tarafından bilinip, bilinmediği; biliniyor ise bu haklardan faydalanılıp faydalanılmadığı sorularından hareketle araştırmanın temel amacı, hem hastaların ve hasta yakınlarının, hasta hakları hakkındaki bilgi düzeylerini ölçmek ve hasta haklarından faydalanma durumlarını tespit etmek; ayrıca hastaların ve yakınlarının hasta hakları birimi hakkındaki bilgisini ve ilgili birime başvurma durumunu ortaya koymaktır.

## YÖNTEM VE TEKNİK

Hasta ve hasta yakınlarının “hasta hakları” ve “hasta hakları birimi” hakkındaki bilgi düzeyleri ile faydalanma durumlarının ortaya konulması amacıyla hareketle saha araştırması (Survey) yoluyla betimleyici bir araştırma yürütülmüştür.

Araştırmanın evrenini, Kocaeli İli kamu hastaneleri oluşturmaktadır. Örneklem ise, İzmit Seka Devlet Hastanesi, İzmit Kadın Doğum ve Çocuk Hastalıkları Hastanesi, Kocaeli Devlet Hastanesi ve Derince Eğitim ve Araştırma Hastanesine tedavi görmek için başvuran 18 yaş üstü hasta ve yakınlarıdır. İlgili hastanelerdeki hasta ve yakınları arasında tabakalı örneklem tekniğine göre belirlenen toplam 316 hasta ve yakınına, hasta hakları hakkındaki bilgi düzeyleri ve faydalanma durumlarını ölçen soru kâğıdı uygulanmıştır. Soru formu ise, 1998 yılında yürürlüğe giren Hasta Hakları Yönetmeliğindeki başlıklar halinde belirlenen hasta haklarından seçilen bazı hasta haklarını içeren ifadelerden oluşmaktadır.

Elde edilen veriler, Sosyal Bilimler İçin Paket Programı (SPSS) aracılığıyla analiz edilip, yorumlanmıştır. Veriler, yaş, cinsiyet ve gelir düzeyi gibi sosyo-ekonomik özellikleriyle hastaların bilgi ve faydalanma düzeyleri karşılaştırılmıştır.

**TABLO 1: Hasta ve Yakınlarının Özellikleri**

<b>Cinsiyet</b>	
Kadın	54,8
Erkek	45,2
<b>Yaş</b>	
18-29 yaş	37,2
30-59 yaş	53,9
60 ve üzeri yaş	8,9
<b>Gelir Durumu</b>	
Düşük Gelir	44,6
Orta Gelir	40,7
Yüksek Gelir	14,7
<b>Sağlık (Sigorta) Güvencesi</b>	
Yok	2,2
SSK	71,9
Emekli Sandığı	17,6
Bağ-kur	6,4
Yeşilkart	1,9
<b>Hasta/Hasta Yakını</b>	
Ayakta Hasta	53,2
Yatan Hasta	19,4
Hasta Yakını/Refakatçi	27,4

**BULGULAR**

Ankete katılanların %53'ü ayakta hasta %19,4'ü yatan hasta ve %27,4'ü ise hasta yakınıdır. 316 hasta ve yakınının ise %54,8'i kadın, % 45,2'si ise erkektir. Katılımcıların ise %37,2'si 18-29 yaş aralığında, %53,9'u 30-59 yaş aralığında ve %8,9'u ise 60 yaş ve üzerinde yaşlardadır. %44,6'sı düşük gelire sahip, %40,7'si orta gelire sahip ve %14,7'si ise yüksek gelire sahip olan hasta ve yakınlarının %2,2'sinin herhangi bir sağlık (sigorta) güvencesi yoktur. Ankete katılan hasta ve yakınlarının %71,9'u SSK (Sosyal Sigortalar Kurumu), %17,6'sı Emekli Sandığı ve %56,4'ü ise Bağ-kur tarafından sağlık güvencesi karşılanmaktadır. %1,9'u ise Yeşilkart sahibidir.

**TABLO 2: Cinsiyet, Yaş ve Gelire Göre Hasta Hakları Konusunda Bilgi Düzeyleri ve Faydalanma Durumları**

<b>Hasta Hakları</b>	<b>Bilgilenme Durumu</b>		<b>Faydalanma Durumu</b>	
<b><i>Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme Hakkı</i></b>	<b>Evet, bilgim var</b>	<b>[90,5]</b>	<b>Evet, faydalandım</b>	<b>[77,3]</b>
	Kadın	92,4	Kadın	79,5
	Erkek	88,1	Erkek	75,8
[Hasta, sağlık kurum ve kuruluşunu seçme ve seçtiği sağlık kuruluşunda verilen sağlık hizmetinden faydalanma hakkına sahiptir]	18-29 yaş	93,1	18-29 yaş	79,6
	30-59 yaş	89,8	30-59 yaş	75
	60 ve üzeri yaş	82,7	60 ve üzeri yaş	87,5
	Düşük Gelir	90,4	Düşük Gelir	75,3
	Orta Gelir	94,4	Orta Gelir	83,7
	Yüksek Gelir	96,9	Yüksek Gelir	74,2
<b><i>Personeli Seçme ve Değiştirme Hakkı</i></b>	<b>Evet, bilgim var</b>	<b>[78,1]</b>	<b>Evet, faydalandım</b>	<b>[56,3]</b>
	Kadın	79,5	Kadın	61,4
	Erkek	76,8	Erkek	50,8
[Hastanın, kendisine sağlık hizmeti verecek olan personeli serbestçe seçme, tedavisi ile ilgilenen tabibi değiştirme hakkı vardır]	18-29 yaş	82,4	18-29 yaş	67,7
	30-59 yaş	74,5	30-59 yaş	48,6
	60 ve üzeri yaş	80,8	60 ve üzeri yaş	56,5
	Düşük Gelir	77,2	Düşük Gelir	51,1
	Orta Gelir	83,3	Orta Gelir	64

	Yüksek Gelir	73,5	Yüksek Gelir	43,3
<b>Mahremiyete Saygı Hakkı</b>	<b>Evet, bilğim var</b>	<b>[85,1]</b>	<b>Evet, faydalandım</b>	<b>[64,6]</b>
[Hasta poliklinik hizmetleri esnasında mahremiyete saygı gösterilmesi ve bunu talep hakkına sahiptir]	Kadın	85,6	Kadın	68
	Erkek	85	Erkek	60,5
	18-29 yaş	88,2	18-29 yaş	66
	30-59 yaş	84	30-59 yaş	61,5
	60 ve üzeri yaş	84	60 ve üzeri yaş	81
	Düşük Gelir	85,1	Düşük Gelir	72,6
	Orta Gelir	83,9	Orta Gelir	52,9
	Yüksek Gelir	93,9	Yüksek Gelir	61,3
<b>Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme Hakkı</b>	<b>Evet, bilğim var</b>	<b>[90,3]</b>	<b>Evet, faydalandım</b>	<b>[40,9]</b>
[Hasta; poliklinik esnasında öncelik sırasının belirlenmesini isteme hakkına sahiptir]	Kadın	93,8	Kadın	40,4
	Erkek	87,3	Erkek	42,3
	18-29 yaş	91,4	18-29 yaş	29,5
	30-59 yaş	89,5	30-59 yaş	42,4
	60 ve üzeri yaş	95,5	60 ve üzeri yaş	72,2
	Düşük Gelir	91,3	Düşük Gelir	43,2
	Orta Gelir	93,1	Orta Gelir	40,5
	Yüksek Gelir	90,3	Yüksek Gelir	26,7
<b>Sağlık Durumu İle İlgili Bilgi Alma Hakkı</b>	<b>Evet, bilğim var</b>	<b>[64,4]</b>	<b>Evet, faydalandım</b>	<b>[38]</b>
[Hasta, sağlık durumu ile ilgili bilgiler bulunan dosyayı ve kayıtları, doğrudan veya vekili veya kanuni temsilcisi vasıtası ile inceleyebilir ve bir suretini alabilir]	Kadın	63,7	Kadın	38,5
	Erkek	66,2	Erkek	38
	18-29 yaş	64,9	18-29 yaş	35,4
	30-59 yaş	63,7	30-59 yaş	35,9
	60 ve üzeri yaş	73,1	60 ve üzeri yaş	63,6
	Düşük Gelir	65,3	Düşük Gelir	36,6
	Orta Gelir	67	Orta Gelir	37,9
	Yüksek Gelir	63,6	Yüksek Gelir	38,7
<b>Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı</b>	<b>Evet, bilğim var</b>	<b>[90]</b>	<b>Evet, faydalandım</b>	<b>[31,6]</b>
[Hasta; müracaat, şikâyet ve dava etme hakkına sahiptir]	Kadın	90,5	Kadın	29,1
	Erkek	89,5	Erkek	34,5
	18-29 yaş	91,3	18-29 yaş	32,6
	30-59 yaş	91	30-59 yaş	27,7
	60 ve üzeri yaş	80,8	60 ve üzeri yaş	39,1
	Düşük Gelir	90,6	Düşük Gelir	32,5
	Orta Gelir	90,9	Orta Gelir	37,8
	Yüksek Gelir	100	Yüksek Gelir	23,3
<b>Tedaviyi Reddetme ve Durdurma Hakkı</b>	<b>Evet, bilğim var</b>	<b>[77,6]</b>	<b>Evet, faydalandım</b>	<b>[33,3]</b>
[Kanunen zorunlu olan haller dışında ve doğabilecek olumsuz sonuçların sorumluluğu hastaya ait olmak üzere; hasta kendisine uygulanması planlanan veya uygulanmakta olan tedaviyi reddetmek veya durdurulmasını istemek hakkına sahiptir]	Kadın	78,4	Kadın	31,1
	Erkek	76,3	Erkek	36,7
	18-29 yaş	80,2	18-29 yaş	34
	30-59 yaş	76,6	30-59 yaş	30,5
	60 ve üzeri yaş	85,2	60 ve üzeri yaş	41,7
	Düşük Gelir	79,2	Düşük Gelir	30,6
	Orta Gelir	73,1	Orta Gelir	43,2
	Yüksek Gelir	85,3	Yüksek Gelir	22,6

<b>Dini Vecibeleri Yerine Getirebilme ve Dini Hizmetlerden Faydalanma Hakkı</b>	<b>Evet, bilgim var</b>	<b>[74,4]</b>	<b>Evet, faydalandım</b>	<b>[50,9]</b>
Kadın	72,8		Kadın	48
Erkek	77,5		Erkek	54,5
18-29 yaş	77,3		18-29 yaş	49
30-59 yaş	72,7		30-59 yaş	49,3
60 ve üzeri yaş	80,8		60 ve üzeri yaş	65,2
Düşük Gelir	71		Düşük Gelir	42,2
Orta Gelir	81,9		Orta Gelir	57,3
Yüksek Gelir	72,7		Yüksek Gelir	63,6

Araştırmada, söz konusu hasta haklarından seçilen bazı hasta haklarını içeren ifadeler, hasta ve hasta yakınlarına soru formu aracılığıyla sorulmuştur. Buna göre şu bulgulara ulaşılmıştır:

*Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme Hakkı* katılımcıların %90,5'i tarafından bilinmektedir. Kadınlar (%92,4), erkeklerden (%88,1) daha fazla bilgi sahibi olduğu görülmektedir. Yaş gruplarının dağılımı açısından bakıldığında ise, söz konusu hasta hakkı, en çok 18-29 yaş aralığındaki (%93,1) hasta ve hasta yakınları tarafından bilindiği tespit edilmiştir. Gelir açısından değerlendirildiğinde, yüksek gelire sahip hasta ve yakınlarının %96,9'u; orta gelire sahip olanların %94,4'ü; alt gelire sahip olan hasta ve yakınların ise %90,4'ünün "Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme Hakkı"ndan haberdar olduğu bulgulanmıştır. Söz konusu hasta hakkından faydalanma durumu ise şöyledir; ankete katılan hasta ve yakınlarının %77,3'ü bu haktan yararlanmış. *Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme Hakkı*'ndan kadınlar (%79,5), erkeklerden (%75,9); 60 ve üzeri yaşlara sahip hasta ve yakınları (%87,5) diğer yaş gruplarına göre; orta gelire sahip olanlar (%83,7) alt ve üst gelir gruplarına göre daha fazla yararlanmakta olduğu tespit edilmiştir.

*Personeli Seçme ve Değiştirme Hakkı* katılımcıların %78,1'i tarafından bilinmektedir. Kadınlar (%79,5), erkeklerden (%76,8) daha fazla bilgi sahibi olduğu görülmektedir. Yaş gruplarının dağılımı açısından bakıldığında ise, söz konusu hasta hakkı, en çok 18-29 yaş aralığındaki (%82,4) hasta ve hasta yakınları tarafından bilindiği tespit edilmiştir. Gelir açısından değerlendirildiğinde, en çok orta gelire sahip olanlar (%83,3) tarafından bilinmektedir. Söz konusu hasta hakkından faydalanma durumu ise şöyledir; hasta ve yakınlarının %56,3'ü bu haktan yararlanmış. *Personeli Seçme ve Değiştirme Hakkı*'ndan kadınlar (%61,4), erkeklerden (%50,8); 18-29 yaş aralığındaki hasta ve yakınları (%67,7) diğer yaş gruplarına göre; orta gelire sahip olanlar (%64) alt ve üst gelir gruplarına göre daha fazla yararlanmakta olduğu tespit edilmiştir.

*Mahremiyete Saygı Hakkı* katılımcıların %85,1'i tarafından bilinmektedir. Kadınlar (%85,6), erkeklerden (%85) daha fazla bilgi sahibi olduğu görülmektedir. Yaş gruplarının dağılımı açısından bakıldığında ise, söz konusu hasta hakkı, en çok 18-29 yaş aralığındaki (%88,2) hasta ve hasta yakınları tarafından bilindiği tespit edilmiştir. Gelir açısından değerlendirildiğinde, en çok yüksek gelire sahip olanlar (%93,9) tarafından bilinmektedir. Hasta ve yakınlarının %64,6'sı bu haktan yararlanmış. *Mahremiyete Saygı Hakkı*'ndan kadınlar (%68), erkeklerden (%60,5); 60 yaş üzeri hasta ve yakınları (%81) diğer yaş gruplarına göre; alt gelire sahip olanlar (%72,6) diğer gelir gruplarına göre daha fazla yararlanmakta olduğu tespit edilmiştir.

*Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme Hakkı* katılımcıların %90,3'ü tarafından bilinmektedir. Kadınlar (%93,8), erkeklerden (%87,3) daha fazla bilgi sahibi olduğu görülmektedir. Bu hak, yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde, 60 yaş üzeri bireyler (%95,5) tarafından bilindiği tespit edilmiştir. Gelir açısından bakıldığında, orta gelire sahip olanların (%93,1) diğer gelir gruplarına göre daha yüksek bilgi düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Hasta ve yakınlarının %40,9'u bu haktan yararlanmış. *Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme Hakkı*'ndan erkekler (%42,3), kadınlardan

(%40,4); 60 yaş üzeri hasta ve yakınları (%72,2) diğer yaş gruplarından; alt gelire sahip olanlar (%43,2) diğer gelir gruplarından daha fazla yararlanmakta olduğu tespit edilmiştir.

*Sağlık Durumuyla İlgili Bilgi Alma Hakkı* katılımcıların %64,4'ü tarafından bilinmektedir. Erkeklerin (%66,2), kadınlardan (%63,7) daha fazla bilgi sahibi olduğu görülmektedir. Yaş gruplarına göre değerlendirildiğinde, en çok 60 yaş üzeri bireyler (%73,1) tarafından *Sağlık Durumuyla İlgili Bilgi Alma Hakkı'nın* bilindiği tespit edilmiştir. Gelir açısından bakıldığında, orta gelire sahip olanların (%67) diğer gelir gruplarına göre bu hak konusunda daha yüksek bilgi düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Hasta ve yakınlarının %38'i bu haktan faydalanmıştır. *Sağlık Durumuyla İlgili Bilgi Alma Hakkı'nın* faydalanılması konusunda erkekler (%38) ve kadınların (%38,5) aynı düzeyde olduğu bulgulanmıştır. 60 yaş üzeri hasta ve yakınları (%63,6) diğer yaş gruplarına göre; yüksek gelire sahip olanlar (%38,7) diğer gelir gruplarına göre daha fazla bu haktan yararlandıkları tespit edilmiştir.

*Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı* katılımcıların %90'ı tarafından bilinmektedir. Kadınlar (%90,5), erkeklerden (%89,5) az farkla da olsa daha yüksek bilgi düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Yaş gruplarına bakıldığında, en çok 18-29 yaş aralığındaki bireyler (%91,3) tarafından *Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı'nın* bilindiği tespit edilmiştir. Gelir açısından bakıldığında ise, yüksek gelire sahip olanların (%100) diğer gelir gruplarına göre bu hak konusunda daha yüksek bilgi düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Hasta ve yakınlarının %31,6'sı bu haktan faydalanmıştır. *Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı'ndan* erkekler (%34,5) kadınlardan (%29,1) daha fazla yararlandığı görülmektedir. 30-59 yaş hasta ve yakınları (%27,7) diğer yaş gruplarına göre; orta gelire sahip olanlar (%37,8) diğer gelir gruplarına göre daha yüksek oranda bu haktan yararlandıkları tespit edilmiştir.

*Tedaviyi Reddetme ve Durdurma Hakkı* katılımcıların %77,6'sı tarafından bilinmektedir. Kadınlar (%78,4), erkeklerden (%76,3) daha yüksek bilgi düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Yaş gruplarına bakıldığında bu hakkın, en çok 60 yaş ve üstü hasta ve yakınları (%85,2) tarafından bilindiği; gelir açısından bakıldığında ise, yüksek gelire sahip olanların (%85,2) diğer gelir gruplarına göre bu hak konusunda daha yüksek bilgi düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Hasta ve hasta yakınlarının %33,3'ü *Tedaviyi Reddetme ve Durdurma Hakkı'ndan* faydalanmıştır. Bu haktan, erkekler (%36,7) kadınlardan (%31,1) daha fazla yararlandığı görülmektedir. 60 yaş üzeri hasta ve yakınları (%41,7) diğer yaş gruplarına göre; orta gelire sahip olanlar (%43,2) diğer gelir gruplarına göre daha yüksek oranda bu haktan yararlandıkları tespit edilmiştir.

*Dini Vecibeleri Yerine Getirebilme ve Dini Hizmetlerden Faydalanma Hakkı* katılımcıların %74,4'ü tarafından bilinmektedir. Erkekler (%77,5), kadınlara oranla (%72,8) daha yüksek bilgi düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Bu hak, en çok 60 yaş üstü hasta ve yakınları (%80,8) tarafından bilindiği; gelir açısından bakıldığında ise, orta gelire sahip olanların (%81,9) diğer gelir gruplarına göre bu hak konusunda daha yüksek bilgi düzeyine sahip olduğu görülmektedir. Hasta ve hasta yakınlarının %50,9 *Dini Vecibeleri Yerine Getirebilme ve Dini Hizmetlerden Faydalanma Hakkını* kullandığı tespit edilmiştir. Söz konusu haktan, erkekler (%54,5) kadınlara oranla (%48) daha fazla yararlandığı belirlenmiştir. 60 yaş üzeri hasta ve yakınları (%65,2) diğer yaş gruplarına göre; yüksek gelire sahip olanlar (%63,6) diğer gelir gruplarına göre daha yüksek oranda bu haktan yararlandıkları tespit edilmiştir.

**TABLO 3: Hasta Hakları Birimi**

Sorular	Evet	Kısmen	Hayır
Hasta haklarının ihlali ya da uygulanmaması durumunda hangi birime başvuracağınızı biliyor musunuz?	46,3	30,5	23,2
Başvurduğunuz sağlık kurumunda "Hasta Hakları Birimi"nin yerini biliyor musunuz?	58,7	-	41,3
Hasta Hakları Birimi'ne hiç başvurunuz oldu mu?	18,8	-	81,2
Hasta hakları birimindeki sorumlular başvurunuzla ilgili yeterince ilgilendiler mi?	50,8	36	13,2

Kocaeli İlindeki hasta ve hasta yakınlarının %46,3'ü hasta haklarının ihlali ve uygulanmaması durumunda hangi birime başvuracağını bilirken, %30,5'i kısmen bilirken, %23,2'si ise hak ihlalleri sonucunda hangi birime başvuracağını bilmemektedir.

Hasta ve yakınlarının, %58,7'si sağlık kurumunda "Hasta Hakları Birimi"nin yerini bilirken, %41,3'ü ise "Hasta Hakları Birimi"nin yerini bilmemektedir.

Soru formunun uygulandığı zamana kadar Hasta Hakları Birimi'ne başvuranların oranı %18,8, söz konusu birime başvurmayanların oranı ise %81,2'dir. Hasta Hakları Birimi'ne başvuranların %50,8'i birimdeki sorumluların başvurularıyla yeterince ilgilendiği, %36'sı kısmen ilgilendiği, %13,2'si ise başvurularının Hasta Hakları Birimi'ndeki görevlilerce ilgilendirilmediğini ifade etmişlerdir.

## SONUÇ

Hasta haklarını hasta ve yakınları tarafından bilinme ortalama 81,8 oranındadır. Hasta ve hasta yakınlarının en çok bilgi sahibi olduğu hasta hakkı, *Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme Hakkı*'dir (90,5). En az bilgi sahibi olduğu hak, *Sağlık Durumu İle İlgili Bilgi Alma Hakkı*'dir (64,4).

Kadınların en çok bilgi sahibi olduğu hak, *Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme Hakkı* (93,8) iken, erkeklerin en çok bilgi sahibi olduğu hasta hakkı ise, *Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı*'dir (89,5). Kadın ve erkeklerin en az bilgi sahibi olduğu hak ise, *Sağlık Durumu İle İlgili Bilgi Alma Hakkı*'dir.

Yaş kriterine göre değerlendirildiğinde, 18-29 yaş aralığındaki hasta ve yakınlarının en fazla bilgi sahibi olduğu hak, *Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme Hakkı* (93,1) iken, 30-59 ve 60 yaş üzeri yaş aralığındaki hasta ve hasta yakınlarının en çok bildiği hak, *Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme Hakkı*'dir (95,5).

Gelir düzeyi dikkate alındığında, düşük gelire sahip hasta ve yakınlarının en çok bilgi sahibi olduğu hak, *Öncelik Sırasının Belirlenmesini İsteme Hakkı*'dir (91,3). Orta gelir düzeyine (94,4) ve yüksek gelir düzeyine (96,9) sahip hasta ve yakınlarının en çok bilgi sahibi olduğu hasta hakkı ise, *Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme Hakkı*'dir.

Hasta ve yakınlarının hasta haklarından faydalanma oranı ortalama 49,1'dir. En fazla yararlanan hasta hakkı, *Sağlık Kuruluşunu Seçme ve Değiştirme Hakkı* (77,3), en az yararlanan hak ise, *Müracaat, Şikâyet ve Dava Hakkı*'dir (31,6).

Hasta ve yakınlarının yüzde 18,1'i en az bir kez Hasta Hakları Birimine başvurusu olduğu; başvuranların da yarısının başvurusuyla ilgili sorumluların kendileriyle yeterince ilgilendiği, yüzde 36'sının kısmen ilgilendiği ve yüzde 13,2'sinin başvurusuyla ilgilendirilmediği tespit edilmiştir.

Sonuç olarak, hasta ve yakınlarının büyük çoğunluğunun hasta hakları konusunda yeterince bilgi sahibi olduğu görülmektedir. Bunun da altında yatan temel neden, gerek sağlık kurumlarının (hastaneler), araştırma süresince, gerekse hasta ve yakınlarıyla görüşme sırasında edindiğimiz izlenim, sağlık kurum ve kuruluşların hasta hakları konusunda müracaatçıları (hastalar) bilgilendirici afiş, billboard vb. reklamlarla bilgilendirmesidir. Ayrıca ilgili kurumlardaki hasta hakları birimi çalışanlarının ve sosyal çalışmacıların hasta hakları konusunda tanıtıcı bilgilendirmeler yapması ve müracaatçıları konuyla ilgili bilgilendirici rehberlik yapmaları hastaların yasal hakları konusunda bilgi düzeylerinin yüksek olmasında önemli bir diğer etkidir. Hasta ve hasta yakınlarının yaklaşık yarısı ise hasta haklarından faydalanmaktadır. Hasta haklarından olan şikâyet hakkı en az başvurulan yasal haktır. Genel gözlemimiz, hastaların yasal haklarını bilme düzeyleri yüksekken, aynı haklardan faydalanma oranları daha düşüktür. Bazı hakların gerekmedikçe başvurulmayacağını dikkate alsak bile hakların yararlanma durumunda bir çekiniklik olduğu da bir gerçektir. Hasta Hakları Birimine başvuru düzeyinin düşüklüğü de çekinikliğin temel göstergelerindedir. Sevindirici olan, hastaların birime başvurularının çoğunluğunun kendileriyle ilgilendiğini ifade etmeleridir. Bu da Hasta Hakları Biriminin kendi yetki ve sorumluluklarınca görevlerini yeterince yerine getirdiğini ve bu birimin gerekliliğini ortaya koymaktadır.



**KAYNAKÇA**

- Akdur, R. (1997). “Çağımızda Hasta-Sağlık Çalışanları İlişkileri ve Hasta Hakları”, *Türkiye Klinikleri Tıbbi Etik Dergisi*, Ankara: Hekimler Birliği Yayını, Cilt 5.
- Aydemir, İ. ve Özhan A., (2011), “Hasta Hakları Uygulamalarının Hasta ve Yakınları Tarafından Değerlendirilmesi”, *Toplum ve Sosyal Hizmet*, Cilt 22, Sayı 1.
- Barker, L. R. (1999). *The Social Work Dictionary*, NASAW Press.
- Hasta Hakları Uygulama Genelgesi* (Tarih: 23.03.2009; Sayı: 11706).
- Hasta Hakları Yönetmeliği*, (Tarih: 01.08.1998; Sayı: 23420).
- Hatun, Ş. (1999). *Hasta Hakları*, İletişim Yayıncılık, s.169. İst.
- Oğuz, N. Y. (1997). “Hasta Hakları Alanındaki Gelişmeler ve Değişen Değerler”, *Türkiye Klinikleri Tıbbi Etik Dergisi*, Ankara: Hekimler Birliği Yayını, Cilt 5.
- Özlu, T. (2005). *Hasta Hakları, Hakkınız Var Çünkü Hastasınız*, Timaş Yayınları, İstanbul.
- Kapani, M. (1993). *Kamu Hürriyetleri*, Ankara.
- Terzioğlu, A. (1998). *Klinik Etiğe Giriş*, İstanbul.
- Vural, G. “Hasta Hakları”, *Kriz Dergisi*, Ankara: Ankara Üniversitesi Psikiyatrik Kriz Uygulama ve Araştırma Merkezi Yayını 3 (1-2), Bahar- Güz 1995.