

# Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu Öğrencilerinin Hasta Haklarına Yönelik Tutumlarının Belirlenmesi: Tanımlayıcı Bir Çalışma

## Determination of Attitudes towards Patient Rights of Vocational School of Health Services Students: A Descriptive Study

 Ramazan GÜNEŞER<sup>a,b</sup>

<sup>a</sup>Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Mehmet Tanrıkulu Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Bolu, Türkiye

<sup>b</sup>Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Tıp Tarihi ve Etik ABD, Eskişehir, Türkiye

**ÖZET Amaç:** İnsan haklarının sağlık alanındaki uygulaması olan hasta hakları, tıp alanındaki değişim ve gelişmelerle birlikte sağlık hizmetleri sunumunda büyük önem kazanmıştır. Bu çalışmanın amacı, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Mehmet Tanrıkulu Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulunda öğrenim gören öğrencilerin hasta haklarına yönelik tutumlarını belirlemektir. **Gereç ve Yöntemler:** Tanımlayıcı tipteki araştırmanın verileri, Sosyo-Demografik Veri Formu ve Hasta Hakları Algılama Ölçeği aracılığıyla Şubat 2021'de çevrimiçi veri toplama araçları kullanılarak toplanmıştır. **Bulgular:** Çalışmaya katılan toplam 236 öğrencinin %72,5'i (n=171) kadın ve %27,5'i (n=65) erkekti. Öğrencilerin hasta haklarına ilişkin tutumlarının toplam puan ortalaması yüksek düzeyde ( $3,81\pm 0,39$ ) bulunmuştur. Öğrencilerin hasta haklarına yönelik genel ( $3,99\pm 0,52$ ) ve tıbbi hizmetler kapsamında hasta haklarına yönelik olumlu tutumlarının yüksek düzeyde ( $4,20\pm 0,47$ ) olduğu saptanmıştır. İletişim ve bilgi alma hakları ( $3,42\pm 0,55$ ) ve yönetsel hizmetler ( $3,60\pm 0,53$ ) kapsamında hasta haklarına yönelik orta düzeyde olumlu tutuma sahip oldukları belirlenmiştir. Sosyo-demografik değişkenlere göre öğrencilerin hasta haklarına yönelik tutumlarının toplam puanları bakımından gruplar (cinsiyet, yaş, bölüm, sınıf, gelir durumu ve hasta haklarına yönelik eğitim durumu) arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ( $p>0,05$ ). **Sonuç:** Öğrencilerin olumluluk düzeylerinin orta derece olduğu yönetsel hizmetler ve iletişim ve bilgi almaya yönelik hasta haklarına ilişkin gerekli bilgilendirilmeler yapılarak bu konudaki farkındalıkları ve olumluluk düzeyleri artırılmalıdır. Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin hasta haklarına yönelik genel olumlu tutumları yüksek tutulmalı, bu yüksek tutumlarının uygulama alanlarında davranışa dönüşmesi için öğrenciler teşvik edilmeli ve ders içeriklerinde hasta hakları konusuna daha çok yer verilmelidir.

**ABSTRACT Objective:** Patient rights, which is the application of human rights in the field of health, has gained great importance in the provision of health services with the changes and developments in the field of medicine. The aim of this study is to determine the attitudes of students studying at Bolu Abant İzzet Baysal University, Mehmet Tanrıkulu Vocational School of Health Services towards patient rights. **Material and Methods:** The data of the descriptive study were collected using the Socio-Demographic Data Form and the Patient Rights Perception Scale in February 2021 using online data collection tools. **Results:** Of the 236 students who participated in the study, 72,5% (n=171) were female and 27,5% (n=65) were male. The total mean score of students' attitudes towards patient rights was found to be high ( $3,81\pm 0,39$ ). It was determined that students' positive attitudes towards patient rights within the scope of general ( $3,99\pm 0,52$ ) and medical services ( $4,20\pm 0,47$ ) for patient rights were high. It was determined that they had a moderately positive attitude towards patients rights within the scope of communication and information rights ( $3,42\pm 0,55$ ) and administrative services ( $3,60\pm 0,53$ ). According to the socio-demographic variables, there was no statistically significant difference between the groups (gender, age, department, class, income status and education about patient rights) in terms of the total scores of students' attitudes towards patient rights ( $p>0,05$ ). **Conclusion:** Students' awareness and level of positivity should be increased by making the necessary information about patient rights for administrative services and communication and information, where the level of positivity is moderate. The general positive attitudes of vocational school of health service students towards patient rights should be kept high, students should be encouraged to transform these high attitudes into behaviors in practice areas, and patient rights should be included more in the course content.

**Anahtar Kelimeler:** Hasta; hasta hakları; meslek etiği; sağlık hizmetleri; üniversite öğrencileri

**Keywords:** Patient; patient rights; professional ethics; health services; university students

Hak kavramı, “*hukuk düzeni tarafından korunan ve kullanılıp kullanılmaması sahibinin iradesine bırakılmış olan menfaatler*” şeklinde karşımıza çıkmaktadır.<sup>1</sup> Kişiler, varlıkları nedeniyle doğuştan

kazanılmış birtakım hak ve özgürlüklere sahiptirler. İnsan onuru ve bütünlüğünün korunması adına var olan insan hakları; vazgeçilemez, devredilemez ve evrensel nitelikler taşımaktadır. Sağlık alanında insan

**Correspondence:** Ramazan GÜNEŞER

Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Mehmet Tanrıkulu Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu, Bolu, Türkiye

**E-mail:** rmzngnsr@gmail.com



Peer review under responsibility of Türkiye Klinikleri Journal of Nursing Sciences.

**Received:** 19 Mar 2021

**Received in revised form:** 05 Jul 2021

**Accepted:** 16 Aug 2021

**Available online:** 19 Aug 2021

2146-8893 / Copyright © 2022 by Türkiye Klinikleri. This is an open access article under the CC BY-NC-ND license (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>).

haklarının farklılaşmış bir uzantısını oluşturan hasta hakları, dayanışma hakları arasında yer alan önemli haklardan biridir.<sup>2</sup> Hasta hakları, insan hak ve değerlerinin, sağlık hizmetleri alanına uygulanması olarak tanımlanabilir. İnsan hakları ile ilgili temel bilgilere dayanan hasta hakları bireyin; insan olarak saygı görme, yaşamı ile ilgili durumları özgürce seçebilme, güven içinde bir yaşam sürdürme haklarının sağlık hizmetlerinde gözetilmesidir.<sup>3</sup> Sağlık hizmetlerini kullanma ihtiyacı olan kişilerin yalnızca insan olmaları sebebiyle sahip oldukları bu haklar, çeşitli yasal düzenlemelerle güvence altına alınmıştır.<sup>4</sup> Hasta haklarının tarihi her ne kadar geriye götürülse de tıp teknolojisindeki büyük gelişme ve değişimlerin olduğu son yarım yüzyılda modern anlamda gündeme gelmiştir. Hasta haklarının uluslararası çerçevede yaygınlaşması ve önem kazanmasında uluslararası hasta hakları belgeleri önemli yeri tutmaktadır. 1981 yılında uluslararası nitelikte ilk belge olan Dünya Tıp Birliği Lizbon Bildirgesi yayımlanmıştır. Bu bildirme, 1995 yılında Bali’de, 2005 yılında ise Santiago’da güncellenmiştir. Bunların yanında, Dünya Sağlık Örgütü Avrupa Bürosu, Avrupa Merkezli Hasta Hakları Sözleşmeleri olan Amsterdam Sözleşmesini 1994 yılında ve Roma Sözleşmesini ise 2002 yılında yayımlanmıştır.<sup>5</sup> İnsan haklarının sağlık hizmetlerine yansımaları olarak görülen hasta haklarının çeşitli alanlarda önem kazanmasıyla birlikte, diğer ülkelerde olduğu gibi Türkiye’de de ön plana çıkmış ve bazı yasal ve yapısal değişikliklerle yürürlüğe konmaya çalışılmıştır.<sup>6</sup> Türkiye’de 1998 yılında ilk defa yayımlanmış olan “Hasta Hakları Yönetmeliği”, hasta hakları alanında başlangıç kabul edilmiş ve yönetmelik 2015 yılında yenilenerek uygulamaya konulmuştur. 2003 yılında “Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge” bu yönetmeliğe işlerlik kazandırmak amacıyla yayımlanmış ve yönerge 2005 yılında ihtiyaca binaen yenilenmiştir.<sup>7</sup> Genel olarak sağlık hizmetlerinden faydalanma hakkı, sağlık durumu ile ilgili bilgi alma hakkı, hasta haklarının korunması, tıbbi müdahalede hastanın rızası, tıbbi araştırmalara yönelik haklar, diğer haklar (güvenlik, dinî vecibeleri yerine getirebilme, ziyaret, refakatçi bulundurma), sorumluluk ve hukuki korunma yolları (müracaat, şikâyet ve dava hakkı) Hasta Hakları Yönetmeliği içerisinde yer almaktadır.<sup>8</sup> Hasta hakları,

sağlık hizmeti ihtiyacı olanlar için karşılanması gereken temel gereksinimleri ifade etmektedir. Sağlık hizmetleri sunumunda hasta haklarının etkili olması, sağlık hizmetlerinin hasta merkezli bir niteliğe sahip olmasını sağlamaktadır.<sup>9</sup> Bu bakımdan sağlık hizmetine katılanların, hasta haklarını bilmeleri ve bu konuda duyarlı olmaları beklenmektedir. Sağlık profesyonellerinin yanı sıra sağlık alanında eğitim alan öğrencilerin de bu konudaki farkındalıkları son derece önemlidir.

Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulları, sağlık alanında nitelikli iş gücü yetiştiren yükseköğretim kurumlarıdır. Belli bölümlerde eğitim gören veya mezun olan öğrenciler, uygulama alanlarında ve mesleki yaşamlarında doğrudan/dolaylı olarak hasta bakımına katılarak hasta hakları kavramıyla tanışırlar. Sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencileri, eğitimleri boyunca müfredatlarında bulunan bazı dersler aracılığıyla hasta haklarını öğrenmekte, klinik uygulamaları sırasında ise bu alandaki farklı uygulamaları gözlemlene imkânı bulmaktadır.<sup>10</sup> Öğrencilerin hasta haklarına yönelik tutum ve farkındalıklarının belirlenmesi; eğitim-öğretim sürecinde hasta haklarına yönelik ihtiyaç görülen gerekli eğitimlerin verilmesi ve hasta hakları konusundaki bilincin oturtulması açısından büyük önem taşımaktadır. Geleceğin sağlık profesyoneli adayları olan sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin, hasta hakları noktasında farkındalıklarının yüksek ve güncel tutulması gerekmektedir. Bu konudaki olumlu tutum ve yüksek farkındalık, öğrencilerin meslek hayatlarında hasta hakları bakımından daha doğru şekilde davranmalarını sağlayacağından dolayı kritik role sahiptir. Ayrıca, bu husus hem hasta haklarının gelişimi hem de daha kaliteli sağlık hizmeti sunumu için gereklilik arz etmektedir. Bu bağlamda yapılacak çalışmanın amacı, sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin hasta haklarına yönelik tutumlarının belirlenmesi ve sosyodemografik değişkenlerin bu tutumları üzerine etkili olup olmadığının tespit edilmesidir. Araştırma soruları şunlardır:

Sağlık meslek yüksekokulu öğrencilerinin hasta haklarına yönelik tutumları nasıldır?

Sosyodemografik değişkenler öğrencilerin hasta haklarına yönelik tutumları üzerinde etkili midir?

## GEREÇ VE YÖNTEMLER

### ETİK ONAY

Çalışma için Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimlerde İnsan Araştırmaları Etik Kurulundan gerekli etik kurul izni (Protokol No: 2021/33) alınmıştır. Çalışma Helsinki Bildirgesi ilkelerine uygun olarak tasarlanmıştır. Tüm gönüllü katılımcıların onamları alınmıştır. Ayrıca, çalışmanın yapılabilmesi için kurum izni ve ölçek kullanım izni alınmıştır.

### EVREN VE ÖRNEKLEM

Çalışma, Bolu Abant İzzet Baysal Üniversitesi Mehmet Tanrıkulu Sağlık Hizmetleri Meslek Yüksekokulu programlarında (Ağız ve Diş Sağlığı, Tıbbi Görüntüleme Teknikleri ve Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik) öğrenim gören öğrencilerle yapılmıştır. Tanımlayıcı tipteki çalışmanın verileri, Şubat 2021'de çevrimiçi veri toplama araçları kullanılarak elde edilmiştir. Ölçümde kullanılacak anket ve form, online olarak doldurulmaya hazır hale getirilmiş ve öğrencilere ulaştırılmıştır. Çalışma evrenini 392 öğrenci oluşturmuştur. Örneklem hesabı yapılmayarak evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ancak çalışmaya 247 gönüllü öğrenci katılmıştır. Formu ve anketi eksik ve yanlış dolduran 11 öğrenci çalışma kapsamı dışında bırakılmıştır. Ağız ve Diş Sağlığı programından 94 öğrenci, Tıbbi Görüntüleme Teknikleri programından 112 öğrenci ve Tıbbi Dokümantasyon ve Sekreterlik programından 30 öğrenci (n= 236) çalışmaya dahil edilmiştir. Çalışma örneklemini, evrenin %60,2'sini oluşturmuştur.

### VERİ TOPLAMA ARAÇLARI

Araştırmanın verileri, "Sosyodemografik Veri Formu" ve "Hasta Hakları Algılama Ölçeği" aracılığıyla toplanmıştır. Sosyodemografik Veri Formu, öğrenciler hakkında tanımlayıcı bilgiler elde etmek amacıyla oluşturulmuştur. Cinsiyet, yaş, sınıf, program, gelir durumu, hasta hakları konusunda eğitim alma durumları ve hasta haklarının hukuki yollarla aranabilmesi konusunda öğrenci görüşlerine yönelik toplam 6 sorudan oluşmaktadır. Bostan tarafından yapılmış olan Hasta Hakları Algılama Ölçeği, 5'li likert derecelendirme tipinde 25 ifadeden oluşmaktadır. İfa-

deler, cevaplamanın sağlıklı olmasını sağlamak amacıyla olumlu ve olumsuz cümleler şeklinde düzenlenmiş olup, değerlendirme aşamasında hasta hakları açısından puanlarıyla birlikte olumlu ifadelere dönüştürülmüş ve 4 grup altında toplanmıştır. Genel olarak hasta haklarıyla ilgili 7 ifade (1-7), iletişim ve bilgi almayla ilgili 6 ifade (8-13), yönetsel hizmetlerle ilgili 6 ifade (14-19) ve tıbbi hizmetlerle ilgili 6 ifadeden (20-25) oluşmaktadır. Elde edilecek puanın yüksekliği, hasta haklarıyla ilgili düşünce ve tutumun olumluluk düzeyinin yüksek olduğunu göstermektedir. Her bir ifadenin katılım düzeyi 1 (hiç katılmıyorum) ve 5 (tamamen katılıyorum) puan arasındadır. Ölçeğin değerlendirmesi; düşük=1-2,39, orta=2,4-3,69, yüksek=3,7-5 puan olarak yapılmaktadır. Bostan'ın çalışmasında ölçeğin güvenirlik katsayısı (Cronbach alfa) 0,76 bulunmuştur.<sup>9</sup> Ölçeğin bu çalışmadaki güvenirlik katsayısı (cronbach  $\alpha$ ) 0,82 çıkmıştır.

### İSTATİSTİKSEL ANALİZ

Tanımlayıcı istatistikler için; sayısal değişkenlerde ortalama, standart sapma; kategorik değişkenlerde sayı ve yüzde değerleri kullanılmıştır. Normallik testi için Skewness ve Kurtosis değerlerine bakılmış ve verilerin normal dağıldığı gözlenmiştir.<sup>11</sup> İki grup bağımsız değişkenin karşılaştırması bağımsız örneklem t-testi ile (independent sample t-test), 3 grup bağımsız değişkenin karşılaştırması ise ANOVA testi ile yapılmıştır. Post-hoc analizi için Tukey testi kullanılmıştır. İstatistiksel analizlerde SPSS 22.0 paket programı kullanılmış ve p<0,05 değeri istatistiksel anlamlı olarak kabul edilmiştir.

## BULGULAR

Çalışmaya katılan öğrencileri tanımlayan istatistikler **Tablo 1**'de verilmiştir. Katılımcıların %95,7'si 25 yaştan küçük, %72,5'i kadın, %60,6'sı 1. sınıf öğrencisi ve %80,1'i orta gelir düzeyindedir. Programlara göre öğrenci dağılımı; Ağız ve diş sağlığı 94 öğrenci (%39,8), Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik 30 öğrenci (%12,7) ve Tıbbi görüntüleme teknikleri 112 öğrenci (%47,5) şeklindedir. Öğrencilerin 107'si (%45,3) hasta hakları konularını içeren bir ders almıştır. "Hastalar haklarını hukuki yollarla arayabilir mi?" sorusu 224 (%94,9) öğrenci tarafından evet olarak yanıtlanmıştır (**Tablo 1**).

**TABLO 1:** Öğrencilere ait tanımlayıcı istatistikler (n=236).

Tanımlayıcı bilgiler	n	%
<b>Bölüm (program)</b>		
Ağız ve diş sağlığı	94	39,8
Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik	30	12,7
Tıbbi görüntüleme teknikleri	112	47,5
<b>Cinsiyet</b>		
Erkek	65	27,5
Kadın	171	72,5
<b>Yaş</b>		
<20	98	41,5
20-25	118	54,2
>25	10	4,2
<b>Sınıf</b>		
1. sınıf	143	60,6
2. sınıf	93	39,4
<b>Gelir durumu</b>		
Düşük	19	8,1
Orta	189	80,1
Yüksek	28	11,8
<b>Hasta hakları konusunda ders alma durumu</b>		
Evet	107	45,3
Bilmiyorum/hatırlamıyorum	40	16,9
Hayır	89	37,7
<b>Hasta haklarının hukuki yollarla aranması sorusuna katılım</b>		
Evet	224	94,9
Bilmiyorum/kararsızım	6	2,5
Hayır	6	2,5

Öğrencilerin hasta haklarına yönelik tutumlarını içeren ölçeğin toplam puan ortalaması  $3,81\pm 0,39$  (yüksek düzey) olarak bulunmuştur.

Öğrencilerin, hasta haklarına yönelik tutumlarının toplam puanları ile cinsiyet, yaş, bölüm, sınıf, gelir durumu ve hasta haklarına yönelik eğitim alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır. Tıbbi hizmetler boyutunda cinsiyet ( $p=0,017$ ) ve yaş ( $p=0,012$ ) değişkenleri arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlıdır. İletişim ve bilgi alma haklarına yönelik tutum boyutunda ise bölüm ( $p=0,028$ ) ve gelir durumu ( $p=0,035$ ) değişkenleri bakımından fark istatistiksel olarak anlamlıdır ( $p<0,05$ ) (Tablo 2).

Öğrencilerin hasta haklarına yönelik genel tutumlarına ilişkin ifadelerle ait ortalama katılım düzeyi

puanının ( $3,99\pm 0,52$ ) yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur (Tablo 3).

Öğrencilerin iletişim ve bilgi alma haklarına yönelik tutumlarına ilişkin ifadelerle ait ortalama katılım düzeyi puanının ( $3,42\pm 0,55$ ) orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. “Hastaya bilgi vermek için harcanan zaman, sırada bekleyen hastaya haksızlık değildir.” ifadesine katılımının yüksek düzeyde diğerlerinin ise orta düzeyde olduğu görülmektedir (Tablo 4).

Öğrencilerin yönetsel hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumlarına ilişkin ifadelerle ait ortalama katılım düzeyi puanının ( $3,60\pm 0,53$ ) orta düzeyde olduğu görülmektedir (Tablo 5).

Öğrencilerin tıbbi hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumlarının, bu grupta yer alan tüm ifadelerle birlikte genel ortalamasının yüksek düzeyde ( $4,20\pm 0,47$ ) olduğu tespit edilmiştir (Tablo 6).

## TARTIŞMA

Hasta merkezli ve daha kaliteli bir sağlık hizmeti için bu hizmeti sunacak kişilerin hasta haklarına yönelik tutumlarının olumlu ve duyarlılıklarının yüksek olması gerekmektedir. Bu noktada, mesleki yaşantılarında sağlık hizmeti sunacak öğrencilerin de hasta haklarına yönelik tutumlarının belirlenmesi son derece önemlidir. Bu çalışmada, sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin hasta haklarına yönelik tutumları ve sosyodemografik değişkenlerin tutumları üzerindeki etkisi incelenmiştir.

Çalışmada, öğrencilerin hasta haklarına yönelik tutumlarının toplam puan ortalaması yüksek düzeyde ( $3,81\pm 0,39$ ) bulunmuştur. Literatürde, sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik olumlu düşüncelere ve genel olarak duyarlılığa sahip oldukları belirtilmiştir.<sup>12</sup> Sağlık yüksekokulu öğrencilerinin, hasta hakları konusundaki bilgi düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır.<sup>13</sup> Elde edilen sonuçlar, literatürdeki bu çalışmalarla benzerlik göstermektedir. Davranışların öncülü olarak kabul edilen tutumlar, davranışlardan önce ortaya çıkarak kişiyi davranışa hazırlarlar.<sup>14</sup> Bir tutumun davranışa dönüşüp dönüşmeyeceğini belirleyen esas faktör, tutumun kuvvetidir. Tutum ve davranış ilişkisi bakımından kuvvetli bir tutumun davranışa dönüşme olasılığı yüksektir.<sup>15</sup> Elde edilen sonuçlar bağlamında, öğrencilerin hasta haklarına yö-

**TABLO 2:** Öğrencilerin sosyodemografik özellikleri ile hasta haklarına yönelik tutum puanlarının karşılaştırılması.

Sosyodemografik değişkenler		Öğrencilerin hasta haklarına yönelik genel tutumları		Öğrencilerin hastaların iletişim ve bilgi alma haklarına yönelik tutumları		Öğrencilerin yönetsel hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumları		Öğrencilerin tıbbi hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumları		Toplam puan	
		$\bar{X} \pm SS$	p değeri	$\bar{X} \pm SS$	p değeri	$\bar{X} \pm SS$	p değeri	$\bar{X} \pm SS$	p değeri	$\bar{X} \pm SS$	p değeri
Cinsiyet	Kadın	4,02±0,51	0,230	3,42±0,55	0,785	3,58±0,52	0,337	4,25±0,42	0,017*	3,83±0,38	0,312
	Erkek	3,93±0,55		3,40±0,55		3,66±0,57		4,06±0,57		3,77±0,42	
Yaş	<20	3,98±0,48	0,537	3,42±0,52	0,890	3,67±0,56	0,264	4,25 <sup>a</sup> ±0,41	0,012*	3,83±0,37	0,372
	20-25	4,01±0,55		3,42±0,57		3,55±0,51		4,20 <sup>a</sup> ±0,50		3,80±0,41	
	>25	3,83±0,54		3,33±0,68		3,63±0,52		3,78 <sup>b</sup> ±0,47		3,65±0,45	
Bölüm** (Program)	TDS	4,03±0,40	0,851	3,67 <sup>a</sup> ±0,49	0,028*	3,70±0,49	0,342	4,21±0,50	0,392	3,91±0,35	0,238
	ADS	3,97±0,54		3,37 <sup>a</sup> ±0,49		3,55±0,52		4,15±0,45		3,77±0,40	
	TGT	4,00±0,54		3,38 <sup>a</sup> ±0,60		3,62±0,55		4,24±0,48		3,82±0,40	
Sınıf	1. sınıf	3,96±0,49	0,196	3,98±0,56	0,524	3,62±0,51	0,425	4,21±0,47	0,745	3,80±0,38	0,733
	2. sınıf	4,05±0,56		3,44±0,55		3,57±0,56		4,19±0,48		3,82±0,41	
Gelir durumu	Düşük	3,86±0,55	0,437	3,11 <sup>a</sup> ±0,47	0,035*	3,62±0,45	0,976	4,12±0,44	0,550	3,69±0,35	0,361
	Orta	4,01±0,52		3,45 <sup>a</sup> ±0,56		3,60±0,53		4,20±0,48		3,82±0,40	
	Yüksek	3,97±0,47		3,38±0,52		3,61±0,62		4,27±0,44		3,81±0,39	
Hasta hakları eğitim alma durumu	Evet	4,06±0,53	0,815	3,38±0,51	0,497	3,57±0,55	0,467	4,25±0,41	0,178	3,82±0,39	0,830
	Bilmiyorum/ hatırlamıyorum	3,96±0,60		3,50±0,65		3,58±0,62		4,22±0,55		3,82±0,52	
	Hayır	3,92±0,47		3,43±0,55		3,66±0,46		4,13±0,50		3,79±0,34	

\*Gruplar arası istatistiksel olarak anlamlı fark var. Harfler (a, b) gruplar arası anlamlı farkı ifade etmektedir; \*\*Bölüm (Program): TDS: Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik; ADS: Ağız ve diş sağlığı; TGT: Tıbbi görüntüleme teknikleri; SS: Standart sapma.

**TABLO 3:** Öğrencilerin hasta haklarına yönelik genel tutumları.

İfadeler	$\bar{X} \pm SS$	Katılma düzeyi (%)				
		1	2	3	4	5
1. Hastaların haklarının olabilmesi için insan olmaları yeterlidir.	3,78±1,08	4,7	7,6	20,8	39,0	28,0
2. Hastalar, hastane ve sağlık personelinin varlık nedenidir.	4,01±0,91	0,8	5,5	19,5	40,3	33,9
3. Hasta hakları yükselen bir değerdir.	3,97±0,82	0,8	3,4	19,9	49,6	26,3
4. Hasta hakları uygulamaları sağlık çalışanlarının aleyhine değildir.	3,70±0,97	3,0	7,2	26,7	42,8	20,3
5. Hasta hakları konusunda hizmet içi eğitime ihtiyaç vardır.	4,18±0,73	0	1,7	14,4	48,3	35,6
6. Hastane olarak kalite belgesi alınmalıdır.	4,28±0,73	0	2,1	9,7	46,2	41,9
7. Hastanenin kalite belgesi alması verdiği hizmetin kalitesini yükseltir.	4,02±0,86	0,8	2,5	22,9	41,1	32,6
Genel ortalama	3,99±0,52					

SS: Standart sapma.

nelik bu olumlu tutumlarının ve farkındalıklarının yüksek tutulması son derece önemlidir ve öğrenciler bu bakımdan desteklenmelidir.

Çalışmada, sosyodemografik değişkenler ile öğrencilerin hasta haklarına yönelik tutumlarının toplam puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır (Tablo 2). Hasta haklarına

yönelik tutum ve duyarlılıklar açısından birçok çalışma yapılmış olup, sosyodemografik değişkenlerin tutum ve duyarlılıklar üzerinde etkisinin olup olmadığına yönelik çeşitli sonuçlar ortaya konmuştur. Literatürde, cinsiyet değişkeninin hasta hakları bilgi düzeylerini etkilediği ve erkek öğrencilerin kız öğrencilere göre daha yüksek puan aldıkları, diğer de-



**TABLO 4:** Öğrencilerin hastaların iletişim ve bilgi alma haklarına yönelik tutumları.

İfadeler	$\bar{X} \pm SS$	Katılma düzeyi (%)				
		1	2	3	4	5
8. Görevli personel işini yaptığı hastaya kendini tanıtmalıdır.	3,67±1,02	2,1	11,9	25,8	37,3	22,9
9. Hastaya bilgi vermek için harcanan zaman, sırada bekleyen hastaya haksızlık değildir.	4,02±0,88	1,3	3,0	20,8	42,4	32,6
10. Hastalar, çoğu kez gerekli sorular sormaktadır.	3,28±0,85	2,1	11,9	49,2	29,2	7,6
11. Sürekli hasta haklarının öne çıkarılması, hastaların uygun olmayan taleplerini artırmamaktadır.	3,11±0,94	5,1	16,1	48,3	23,3	7,2
12. Hastalara gerekli hizmeti verebilmek için otoriter davranmak gerekli değildir.	3,06±1,09	8,1	22,9	33,9	25,8	9,3
13. Hastaların agresif tepki göstermeleri, çalışanların agresif davranmasını haklı çıkarmaz.	3,35±1,04	4,7	14,4	36,0	30,9	14,0
Genel ortalama	3,42±0,55					

SS: Standart sapma.

**TABLO 5:** Öğrencilerin yönetsel hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumları.

İfadeler	$\bar{X} \pm SS$	Katılma düzeyi (%)				
		1	2	3	4	5
14. Hastanelerde hasta şikâyetleri için özel birimler olmalıdır.	4,22±0,75	0,8	1,7	8,9	51,7	36,9
15. Hastane çalışanlarının hastalarına öncelik verilmesi gerekmez.	3,27±1,37	11,9	23,7	14,0	26,7	23,7
16. Hastaların kullandıkları alanların temizliğinin yapılmasına katkıda bulunmaları gerekmez.	2,72±1,15	15,3	30,5	28,8	18,2	7,2
17. Hasta memnuniyeti, çalışanların değerlendirilmesinde bir ölçüt olmalıdır.	3,67±0,96	2,5	7,6	29,2	41,1	19,5
18. Tıbbi tetkiklerde hastaya uzun süre randevu verilmesi mevcut imkânlar içinde çözülebilir.	3,60±0,83	1,3	5,5	38,1	41,9	13,1
19. Hastane ortamında, hastaların ibadet etme isteklerini karşılamak zor değildir.	4,14±0,89	0,4	3,4	20,8	33,1	42,4
Genel ortalama	3,60±0,53					

SS: Standart sapma.

**TABLO 6:** Öğrencilerin tıbbi hizmetlerde hasta haklarına yönelik tutumları.

İfadeler	$\bar{X} \pm SS$	Katılma düzeyi (%)				
		1	2	3	4	5
20. Hastaların hastalığının tedavisi kadar, mahremiyet hakkına da önem verilmelidir.	4,59±0,62	0	0,4	5,9	28,0	65,7
21. Tıbbi müdahalenin mesleki kurallara uygun yapılması, hastanın özel durumunu dikkate almaya mani değildir.	3,81±0,91	1,3	7,2	23,3	46,2	22,0
22. Hastalar tıbbi işlemler esnasında yanlarında refakatçi bulundurulabilirler.	3,71±1,00	3,4	7,2	26,3	41,1	22,0
23. Her tıbbi müdahaleden önce hastanın rızasını almak gerekir.	4,21±0,83	0,4	2,5	15,7	38,1	43,2
24. Hasta yoğunluğunun fazla olmasına rağmen hastalara yeterli özen gösterilmelidir.	4,36±0,65	0	0,8	7,2	47,0	44,9
25. Hastayla ilgili tıbbi verilerin hepsinin kaydedilmesi gerekir.	4,53±0,67	0,4	0,4	6,4	31,8	61,0
Genel ortalama	4,20±0,47					

SS: Standart sapma.

mografik değişkenlerin ise (yaş, bölüm, kaçınıcı sınıfta okunduğu, aile ekonomik durumları) bilgi düzeylerini etkilemediği sonucuna varılmıştır.<sup>16</sup> Bir diğer çalışmada, kız öğrencilerin erkek öğrencilere göre hasta hakları konusunda daha duyarlı oldukları

ve ayrıca ekonomik durum değişkeninin, hasta haklarına duyarlılık konusunda bir etkisinin olmadığı bildirilmiştir.<sup>17</sup> Kılıçarslan ve ark.nın çalışmalarında, katılımcıların hasta haklarına yönelik genel algılarının cinsiyet, meslek, yaş, eğitim, kurumda ve mes-

lekte çalışma süresi, hasta haklarına yönelik eğitim alma durumu gibi değişkenlerle etkilenmediğini aktarmışlardır.<sup>18</sup> Bu çalışma ile elde edilen sonuçların, literatürdeki sonuçlarla büyük ölçüde örtüştüğü görülmüştür ve sosyodemografik değişkenlerin (yaş, cinsiyet, bölüm, sınıf, gelir durumu, hasta hakları konusunda eğitim alma durumu) öğrencilerin hasta haklarına yönelik genel tutumlarını etkilemediği sonucuna varılmıştır. Ancak ölçeğin iletişim ve bilgi alma kapsamında hasta haklarına yönelik ifadelerinin olumluluk düzeyi, Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik programındaki öğrencilerde diğer iki programa kıyasla anlamlı şekilde yüksekti (Tablo 2). Tıbbi sekreterlerin, sağlık kurumlarında sağlık çalışanları ile hastalar arasındaki koordinasyon ve iletişimde önemli rolleri vardır. Bu nedenle sekreterlerin yüksek iletişim becerilerine sahip olmaları, kurumların daha etkin ve verimli çalışmasını sağlamasının yanı sıra iletişim eksikliğine bağlı oluşabilecek çeşitli sorunları da ortadan kaldıracabileceği bildirilmiştir.<sup>19</sup> Hasta haklarının bu boyutunda, hasta ile etkileşimi daha fazla olan Tıbbi dokümantasyon ve sekreterlik öğrencilerinin olumlu tutumları sevindiricidir.

Araştırma kapsamında yer alan sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin, hasta haklarına yönelik genel tutumlarının yüksek düzeyde olumlu olduğu görülmektedir (Tablo 3). “Hastalar, hastane ve sağlık personelinin varlık nedenidir.” ve “Hastaların haklarının olabilmesi için insan olmaları yeterlidir.” maddelerine olumlu katılım yüksektir. Hastaların, sağlık kuruluşlarının varlığındaki temel unsur olduğu vurgulanmaktadır. Ayrıca bireye verilen önemin öne çıkarılmasıyla birlikte, sağlık hakkının kullanımında her türlü farklılıktan bağımsız bir biçimde sadece insan olarak kabul edilmenin doğru bir bakış açısı olacağı belirtilmektedir.<sup>20</sup> “Hastane olarak kalite belgesi alınmalıdır.” ifadesine olumlu katılımın yüksek olması dikkat çekicidir. Küreselleşme ve rekabet koşullarının artması, sağlık hizmeti sunan kurumları ürün ve hizmetlerindeki kaliteyi sürekli iyileştirme durumunda bırakmaktadır. Sağlık hizmeti almak isteyen kişiler, belirli hizmet standartları üzerine çıkmış ve hasta merkezli kurumları tercih etmektedirler. Bu sebeple sağlık hizmeti veren kurum, ister kamu isterse özel olsun kaliteli sağlık hizmeti sunumu felsefesine uygun bir yaklaşımla ha-

reket etmektedirler. Bu koşullar, sağlık tesisleri için özel tasarlanmış akreditasyon standartlarını karşılamayı zorunlu hale getirmektedir.<sup>21</sup> “Hasta hakları konusunda hizmet içi eğitime ihtiyaç vardır.” maddesi de olumlu katılımın yüksek olduğu bir diğer madde-dir. Literatürde sağlık çalışanlarının hem mezuniyet öncesi ve sonrasında hem de hizmet içi eğitimlerinde hasta hakları konularına yer verilmesi gerektiği bildirilmektedir.<sup>22</sup> Öğrencilerin, insani değerlere bakış açıları, hasta hakları için hizmet içi eğitime ihtiyaç olduğu düşünceleri ve kurumların kalite belgesi almaları ile ilgili yüksek farkındalıkları hasta hakları açısından oldukça olumludur. Ayrıca ölçekte bulunan hasta haklarına yönelik genel tutumlar kapsamındaki diğer ifadeler de olumlu katılımın oldukça yüksek seviyelerde olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda, hasta haklarına yönelik bu olumlu görüşlerin pratikte eyleme dönüşmesi noktasında farkındalıkların yüksek tutulmasının yararlı olacağı düşünülmektedir.

Öğrencilerin iletişim ve bilgi alma hakları kapsamında hasta haklarına yönelik orta düzeyde olumlu tutuma sahip oldukları görülmektedir (Tablo 4). Kumru ve ark. ve Bostan, hastane çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmalarda ilgili ifadelerin benzer şekilde olumluluk düzeylerinin orta seviyede olduğunu saptamışlardır.<sup>9,23</sup> Sağlık çalışanları ve hasta arasındaki etkili ve doğru iletişim her iki taraf açısından önemlidir. Etkin bir iletişim; hizmet sunan sağlık çalışanlarına yönelik memnuniyetin artmasını ve hastaların tedavilerinde daha istekli olmasını sağlarken, diğer taraftan sağlık çalışanlarının işlerini daha hızlı, az stresli ve güvenli bir şekilde yapmalarına olanak tanımaktadır.<sup>24</sup> Ayrıca hasta hakları yönetmeliğinin hastaların tıbbi hizmetlerden faydalanması ve haklarını kullanabilmesiyle ilgili maddelerinde, bilgilendirmenin üzerinde durularak önemi vurgulanmıştır. Bu bilgilendirmenin yapılabilmesi için de etkili bir iletişimin gerekliliği aşikârdır. Hastaların iletişim ve bilgi alma haklarına kullanmaları için sağlık çalışanlarının yüksek duyarlılık ve iletişim becerilerine sahip olmaları gerekmektedir. Hastaların haklarını bilmeleri bu hakları kullanmaları bakımından önemlidir. Bu yüzden sağlık kurumlarında hasta haklarına yönelik bilgilendirmelerin yapılması (kitapçık, broşür vb.), bu konuda farkındalık oluşabilmesi için gereklidir.

Ölçeğin yönetsel hizmetler kapsamında hasta haklarına ilişkin ifadelerden: “Hastane çalışanlarının hastalarına öncelik verilmesi gerekmez.” maddesine olumlu katılımın düşük olduğu dikkat çekmektedir (Tablo 5). Sağlık Bakanlığı’nın Poliklinik Hizmetlerinde Öncelik Sırası konulu genelgesinde (2010/73-80 sayılı genelge) muayenelerde öncelik sırası (acil vakalar, engelliler, hamileler, 65 yaş üstü hastalar vb.) belirlenmiş fakat hastane çalışanları yakınlarının bu kategorilerde yer almadığı görülmektedir.<sup>25</sup> Ayrıca “Hastaların kullandıkları alanların temizliğinin yapılmasına katkıda bulunmaları gerekmez.” ifadesine katılmayan öğrencilerin sayısının yüksek olduğu görülmektedir. Sağlık kurumları hijyen açısından yüksek hassasiyet gerektirmeleri ve hayati öneme sahip olmaları nedeniyle temizliğin eğitimli ve deneyimli kişiler tarafından yapılması gerekmektedir. Sağlık kurumlarının temizliğinin ne şekilde ve kimler tarafından yapılacağı yasal düzenlemelerle belirlenmektedir.<sup>26</sup> Öğrencilerin yönetsel hizmetlerdeki bu tutumlarının değiştirilebilmesi adına ders içeriklerinde ilgili mevzuatlar hakkında bilgiler verilerek dikkatleri bu yöne çekilebilir.

Ölçeğin, tıbbi hizmetler kapsamında hasta haklarına ilişkin tüm ifadelerde olumluluk düzeyinin yüksek olduğu görülmektedir (Tablo 6). Hasta mahremiyeti ile ilgili ifade, ölçekte olumlu katılımın en yüksek olduğu maddedir. Hasta mahremiyetinin sağlanması konusunda sağlık hizmeti sunan kurumun yasal zorunlulukları yanında sağlık çalışanlarının da bu konuda duyarlı olmaları ve bu hususta gerekli özeni göstermeleri gerekmektedir. Literatürde, sağlık çalışanları ve hemşirelik öğrencilerinin hasta mahremiyetine yönelik algılarının olumlu olduğu sonucuna rastlanmıştır.<sup>27,28</sup> Elde edilen bulgular bu çalışmalarla tutarlıdır. Tıbbi verilerin kaydedilmesi ile ilgili maddenin de katılım oranı yüksektir. Tıbbi bakımın tüm süreçlerinde sağlık verilerinin kaydedilmesi birçok yönden bir zorunluluk hâline gelmiştir. Toplanan bilgiler, bilimsel ve istatistiksel değerlendirme ve tedavi sürekliliği için önemli bir kaynak olmalarıyla birlikte halk sağlığına da önemli katkı sağlamaktadır.<sup>29</sup> Tıbbi bilgilerin kaydedilip toplanması beraberinde elde edilen bu bilginin yönetilip saklanması gündeme getirir. Bu bağlamda, öğrencilerin tıbbi bilgilerin kaydedilmesi yönündeki

duyarlılıklarını, bu bilgilerin gizliliğinde göstermeleri beklenmektedir. Hasta rızasının alınmasıyla ilgili maddeye de katılımın oldukça yüksek olması dikkat çekicidir. Hastaların özerkliğe saygı ilkesi bağlamında kendileriyle ilgili her tür bilgiyi almaya hakları vardır. Hastaya durumuyla ilgili bilgilendirilmenin anlaşılabilir şekilde yapılması ve sonuçta uygulanacak tıbbi girişim için onam alınması, sağlık çalışanları için hem etik hem de yasal bir yükümlülüktür.<sup>30</sup> Tıbbi müdahaleler ve araştırmalarda hastanın rızası ve onamının alınması, Hasta Hakları Yönetmeliği’nde önemli ölçüde yer tutmaktadır. Öğrencilerin bu konuyla ilgili farkındalıklarının yüksek ve güncel tutulması son derece önemlidir.

Kişilerin hak ve özgürlüklerinin ihlal edilmesi sonucu hukuk, durumu tekrar kişinin lehine çevrilebilmek adına bir refleks gösterir. Hukukun bu koruma refleksi, bazı durumlarda kişinin kendisi tarafından harekete geçirilir.<sup>31</sup> Çalışmada, öğrencilerin neredeyse tamamına yakını hastaların haklarını hukuki yollarla arayabileceklerini belirtmişlerdir (Tablo 1). Literatürde, elde edilen sonuçlara benzer şekilde hasta haklarının hukuki yollarla aranabileceği sonucu bulunmuştur.<sup>16</sup> Öğrencilerin, hastaların haklarını aramaları noktasında hukukun üstünlüğü yönündeki düşünceleri ile hasta haklarına yönelik olumlu tutumlarının uyumlu olduğu düşünülmektedir.

#### ÇALIŞMANIN SINIRLILIKLARI

Çalışma, örnekleme bir devlet üniversitesine bağlı sağlık hizmetleri meslek yüksekokulunun belirli bölümlerinde öğrenim gören öğrencilerden seçildiğinden dolayı sınırlıdır ve tüm sağlık hizmetleri meslek yüksekokullarının veya bölümlerinin hasta haklarına yönelik tutumları olarak genellenemez.

#### SONUÇ

Sağlık hizmeti sunumunda görev alacak kişilerin hasta hakları konusunda yeterli donanım ve duyarlılığa sahip olması, verilecek hizmeti daha etkin ve kaliteli bir hâle getirecektir. Çalışmada, öğrencilerin hasta haklarına yönelik tutumlarının toplam puanlarının yüksek düzeyde olduğu bulunmuştur. Sosyodemografik değişkenlerin, öğrencilerin hasta haklarına yönelik genel tutumlarını etkilemediği görülmüştür.



Öğrencilerin hasta haklarına yönelik genel tutum ve tıbbi hizmetler kapsamında hasta haklarına yönelik olumlu tutumlarının yüksek düzey, iletişim ve bilgi alma ile yönetsel hizmetler kapsamında hasta haklarına yönelik olumlu tutumlarının ise orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlara göre öğrencilerin uygulama alanlarına yönelik hasta hakları konusunda farkındalıklarının artırılması için çeşitli faaliyetlerle gerekli bilgilendirmeler yapılmalıdır. Eğitim müfredatları içerisine eksiklerin görüldüğü konular eklenmeli ve hasta haklarına yönelik olumlu tutumları yüksek ve güncel tutulmalıdır. İletişim becerilerini geliştirmek amacıyla ders içeriklerine hasta-sağlık çalışanı iletişimine yönelik konular eklenmelidir. Ayrıca okuldaki teorik eğitimin sahada pratiklerle desteklenmesi için uygulama rotasyonlarına ilgili kurumun hasta haklarına yönelik birimleri de dâhil edilmelidir. Ayrıca konunun daha iyi anlaşılması adına, farklı sağlık bölümlerini de içeren daha geniş

örneklemeler üzerinde hasta haklarına yönelik araştırmalar yapılmalıdır.

### **Finansal Kaynak**

*Bu çalışma sırasında, yapılan araştırma konusu ile ilgili doğrudan bağlantısı bulunan herhangi bir ilaç firmasından, tıbbi alet, gereç ve malzeme sağlayan ve/veya üreten bir firma veya herhangi bir ticari firmadan, çalışmanın değerlendirme sürecinde, çalışma ile ilgili verilecek kararı olumsuz etkileyebilecek maddi ve/veya manevi herhangi bir destek alınmamıştır.*

### **Çıkar Çatışması**

*Bu çalışma ile ilgili olarak yazarların ve/veya aile bireylerinin çıkar çatışması potansiyeli olabilecek bilimsel ve tıbbi komite üyeliği veya üyeleri ile ilişkisi, danışmanlık, bilirkişilik, herhangi bir firmada çalışma durumu, hissedarlık ve benzer durumları yoktur.*

### **Yazar Katkıları**

*Bu çalışma tamamen yazarın kendi eseri olup başka hiçbir yazar katkısı alınmamıştır.*

## KAYNAKLAR

1. Açıkgoz İ. Hukuka giriş-temel kavramlar [Introduction to law-notions]. TOTBİD Dergisi. 2020;19:3-14. [\[Crossref\]](#)
2. Fırat A. Türkiye sağlık işletmelerinde hasta hakları ve sorumlulukları [Patient rights and responsibilities in health care establishments in Turkey]. İstanbul Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi. 2017;2:157-73. [\[Link\]](#)
3. Demir Karabulut S, Gülpınar G, Halidi G, Keleş Ş, Yalın NY. Sağlık Programları Meslek Etiği. Ankara: Ankara Nobel Tıp Kitabevleri; 2019.
4. Özer A, Günay O. Kayseri il merkezinde çalışan hekimlerin hasta hakları konusundaki bilgi düzeyleri [Knowledge levels of physicians working in Kayseri on patient rights]. Erciyes Tıp Dergisi. 2007;29(1):56-63. [\[Link\]](#)
5. Önal G. Hasta haklarının anatomisi [Anatomy of patient rights]. ACU Sağlık Bil Derg. 2012;(3):7-14. [\[Link\]](#)
6. Kırılmaz H, Fıçırcı Y, Şimşir İ. Hasta hakları farkındalığına yönelik bir araştırma [A research on the patient rights awareness. Sosyal Politika Çalışmaları Dergisi. 2018; 18(41):233-58. [\[Crossref\]](#)
7. Demirel S, Çankaya M. Çorum ili sungurlu ilçesinde hizmet almış hastaların aydınlatılmış onamla ilgili farkındalıkları [Awareness of patients on informed consent: sampling in Sungurlu district of Çorum province]. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 2016;19(4):413-21. [\[Link\]](#)
8. Hasta Hakları Yönetmeliği [Internet]. T.C. Cumhurbaşkanlığı İdari İşler Başkanlığı Hukuk ve Mevzuat Genel Müdürlüğü ©2020 [Erişim tarihi: 01 Mart 2021]. Erişim linki: [\[Link\]](#)
9. Bostan O. Sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik tutumlarının araştırılması: Farabi Hastanesi örneği [The investigation of health employees attitudes related patient rights: instances of Farabi Hospital]. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi. 2007;10(1):1-18. [\[Link\]](#)
10. Sert G, Alıcı S, Yıldırım N, Gayef A, Tapan B. Bir vakıf üniversitesi sağlık hizmetleri meslek yüksekokulu öğrencilerinin hasta hakları konusundaki görüşlerinin değerlendirilmesi [Evaluation of the opinions of a foundation university-vocational school of health services students concerning the rights of patients]. Sağlık Aka Derg. 2015;2(2):98-102. [\[Crossref\]](#)
11. Tabachnick BG, Fidell LS. Using Multivariate Statistics. 6th ed. Boston: Pearson; 2013. [\[Link\]](#)
12. Ocaktan E, Yıldız A, Özdemir O. Abidinpaşa Sağlık Grup Başkanlığı bölgesinde çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusundaki bilgi ve tutumları [Knowledge and attitudes of health care personel working at Abidinpaşa Health Group directorate]. Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası. 2004;57(3):129-37. [\[Crossref\]](#)
13. Baybek H, Dereli F, Bozyer İ, Kıvrak A, Kalkan K, Koyuncu E. Muğla Üniversitesi Muğla Sağlık Yüksekokulu Öğrencilerinin Hasta Hakları Konusundaki Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi. Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi. 2004;8(1). [Erişim tarihi: 05 Mart 2021]. Erişim linki: [\[Link\]](#)
14. Kalkan A. Kişisel tutum, öznel norm ve algılanan davranış kontrolünün girişimcilik niyeti üzerindeki etkisi: üniversite öğrencileri üzerine bir uygulama [The effect of personal attitude, subjective norm and perceived behavioral control on entrepreneurial intention: an application on university students]. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi. 2011;(14):189-206. [\[Link\]](#)
15. Aydın O. Tutumlar. Özkalp E, editör. Davranış Bilimlerine Giriş. 3. Baskı. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları; 2004. p.279-95. [\[Link\]](#)
16. Soysal A, Kuşçu FN. Hasta hakları: üniversite öğrencileri üzerinde bir uygulama [Patient rights: an application on university student]. GÜSB. 2018;7(1):102-11. [\[Link\]](#)
17. Tıraş HH, Tıraş B. Sağlık meslek lisesi son sınıf öğrencilerinin hasta hakları konusundaki tutumlarının belirlenmesine yönelik bir uygulama [An application for determining the level of consciousness of health vocational high school last grade students about patients rights]. Journal of Economics and Research. 2021;2(1):26-45. [\[Link\]](#)

18. Kılıçarslan N, Taşkın Yılmaz F, Tarım M. Hasta haklarının sağlık çalışanları tarafından algılanması [The health care providers perceptions about patient rights]. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*. 2012;3(1):47-62. [\[Link\]](#)
19. Bilişli Y, Altaş B, Zetter SA. Nitelikli sağlık iletişimini engelleyen bir unsur olarak "Zor Hasta". *SagAkaDerg*. 2017;4(4):289-300. [\[Crossref\]](#)
20. Gökçe O, Buldukluy Y. Sağlık hizmetlerinin sunumunda "müşteri hasta" ve etik sorunlar ["Customer patient" and ethic problems in delivery of health services]. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*. 2015;15(29):38-61. [\[Crossref\]](#)
21. Aydemir İ, Işıkhan V. Sağlık Bakanlığına bağlı hastanelerde hasta hakları uygulamalarının değerlendirilmesi [Assesments of patient rights applications at the hospitals of ministry of health]. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2012;13(2):67-86. [\[Link\]](#)
22. Zincir H, Erten ZK. Birinci basamakta çalışan sağlık personelinin hasta hakları konusunda bilgi düzeylerinin belirlenmesi [Knowledge levels of the health care employees working at the primary health institutions about patient rights]. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. 2009;6(1):878-85. [\[Link\]](#)
23. Kumru S, Dinçel G, Çamurcu A, Tekkaraman D, Özel M. Hastane Çalışanlarının Hasta Haklarına İlişkin Görüşleri. *Bildiriler Kitabı*. Gider Ö, Köse T, Şahin T Ed. 2. Uluslararası 12. Ulusal Sağlık ve Hastane İdaresi Kongresi; 2018 11-13 Ekim; Muğla, Türkiye: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Yayını, 2018.
24. Başol E. Hasta ile sağlık çalışanları (doktor ve hemşire) arasındaki iletişim sorunları ve çözüm önerileri [Patients with health professionals (doctors and nurses) communication between the problems and solutions]. *International Anatolia Academic Online Journal*. 2018;4(1):76-93. [\[Link\]](#)
25. T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Hizmetleri Genel Müdürlüğü [İnternet]. T.C. Sağlık Bakanlığı ©2021. [Erişim tarihi: 03.03.2021]. Poliklinik hizmetlerinde öncelik sırası konulu 2010/73-80 sayılı genelge. Erişim linki: [\[Link\]](#)
26. Yataklı Tedavi Kurumları İşletme Yönetmeliği [İnternet]. T.C. Cumhurbaşkanlığı İdari İşler Başkanlığı Hukuk ve Mevzuat Genel Müdürlüğü ©2020 [Erişim tarihi: 03 Mart 2021]. Erişim linki: [\[Link\]](#)
27. Özata M, Özer K. Sağlık çalışanlarının hasta mahremiyeti konusundaki tutumlarının incelenmesi [Investigation of the attitudes of health care staff about patient privacy]. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 2017;20(1):1-21. [\[Link\]](#)
28. Kızılıcak Özkan Z, Çil Eyi S, Mayda Z. Hemşirelik öğrencilerinin hasta mahremiyetini korumaya yönelik davranışlarının belirlenmesi [Determination of nursing students behavior about protecting patient privacy]. *JHVS*. 2020;8(2):312-20. [\[Crossref\]](#)
29. Yüksel G. Kişisel sağlık verilerinin hukuki korunması [Legal protection of personal health information]. *Health Care Acad J*. 2018;6(1):1-10. [\[Link\]](#)
30. Çobanoğlu N. Özerklik kavramının klinik etik yansıması: aydınlatılmış onam [The concept of autonomy and its reflection on clinical ethics: informed consent]. *Türkiye Klinikleri J Med Ethics*. 2011;19(2):71-9. [\[Link\]](#)
31. Aydın N. Hasta haklarının hukuki boyutu ve korunma yolları [Legal dimension of patient rights and their protection]. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*. 2008;22: 1-33. [\[Link\]](#)