

Bir Birinci Basamak Sağlık Kuruluşuna Başvuranların Hasta Haklarının Farkında Olma Durumları

AWARENESS ABOUT PATIENTS RIGHTS AMONGST PATIENT ADMITTING TO A PRIMARY LEVEL HEALTH CARE FACILITY

Dr. S. Erhan DEVECİ,^a Dr. Aylin ÖGETÜRK,^b Dr. A. Tefvik OZAN,^a
Dr. Mehmet TOKDEMİR,^c Dr. Yasemin AÇIK^a

^aHalk Sağlığı AD, ^cAdli Tıp AD, Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi,
^bAbdullahpaşa Eğitim Araştırma Sağlık Ocağı, ELAZIĞ

Özet

Amaç: Hasta haklarına yönelik çalışmalar güncelliğini korumaktadır. Bu araştırma hastaların haklarından haberdar olma ve bu haklarını kullanabilme durumlarının irdelenmesi amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntemler: Tanımlayıcı tipte olan bu çalışmada; 1 Mart-30 Nisan 2004 tarihleri arasında Elazığ Abdullahpaşa Eğitim Araştırma Sağlık Ocağı polikliniğine başvuran 18 yaş ve üzeri 517 kişiye anket uygulanmıştır. Hasta hakları değerlendirilirken 1998 yılında Resmi Gazetede yayımlanan "Hasta Hakları Yönetmeliği" dikkate alınmıştır.

Bulgular: Araştırma grubunun %55.3'ü kadın, %44.7'si erkek olup, grubun yaş ortalaması 37.02±12.87'dir. Anket uygulananların %25.1'i hasta hakları terimini duyduğunu belirtmiştir. Bunların %5.4'ü Türkiye'de haklarını savunabildiği ya da alabildiği görüşündedir. Hasta haklarını duyduğunu söyleyenlerin, %31.5'i şu anda hiçbirini anımsamadığını belirtmiştir. Hasta haklarından en fazla dördü sayılabilmektedir (6 kişi). Hasta haklarından en çok bilineni (%52.8) "personeli tanıma, seçme ve değiştirme" olarak saptanmıştır. Hasta hakları konusunda bilgi sahibi olanların %10.8'i haklarının ihlal edildiğini düşünerek ilgili kurum amirliklerine şikayette bulunmuşlardır. Erkeklerde, eğitim seviyesi yüksek olanlarda, düzenli işi bulunanlarda ve sosyal güvenesi olanlarda hasta haklarından haberdar olma oranları daha yüksektir (P<0.05).

Sonuç: Araştırma grubunun dörtte üçü hasta hakları terimini daha önce hiç duymamıştır. Hasta haklarını duyanların bu hakların neler olduğu konusunda bilgi düzeyleri de oldukça düşüktür. Konu ile ilgili olarak, halkın bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi çalışmalarına gereken önem verilmelidir.

Anahtar Kelimeler: Hasta hakları, haberdar olma, başvuru

Türkiye Klinikleri J Med Ethics 2005, 13:174-178

Abstract

Objective: Studies concentrating on patient rights are very popular. This study was carried out with the aim of assessing awareness levels of patients about their rights and to see to what extent they can make use of them.

Materials and Methods: This study is descriptive in nature. A questionnaire was applied to 517 individuals who were above the age of 18 and who admitted to Elazığ Abdullahpaşa Research and Training Health Post from March 1st to April 30th 2004. When patient rights were being evaluated this was done on the basis of "Patient Rights Regulations" published in the Official Gazette in 1998.

Results: Of the study group, 55.3% were women and 44.7% were men, the mean age of the group was 37.02 ± 12.87 years. 25.1% of the participants reported hearing about patient rights. Of these 5.4% thought that they can as well enjoy patient rights in Turkey. Of the ones reporting to have heard about patient rights, 31.5% could not remember any of the rights concerned. They could only list four of such rights (6 individuals). The best known patient right was (52.8%) identified as the right to "know, select and change the personnel". 10.8% of those who were knowledgeable about patient rights have filed complaints to relevant authorities thinking that their rights were violated. The knowledge level about patient rights was higher among men having higher education level, regular occupation and having social security (P<0.05).

Conclusion: Three fourths of the study group has not ever heard the term patient rights. Those who have heard the term had low knowledge level about what it meant. It must be attached importance to the studies about informing and rendering conscious of people about the issue.

Key Words: Patient rights, awareness, admission

Geliş Tarihi/Received: 20.06.2005

Kabul Tarihi/Accepted: 29.11.2005

Bu makale, 3-6 Kasım tarihlerinde Ankara'da IX. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi'nde poster bildirisi olarak sunulmuştur.

Yazışma Adresi/Correspondence: Dr. S. Erhan DEVECİ
Fırat Üniversitesi Tıp Fakültesi,
Halk Sağlığı AD, ELAZIĞ
edeveci@firat.edu.tr

Copyright © 2005 by Türkiye Klinikleri

Hasta haklarına yönelik çalışmalar ve araştırmalar güncelliğini korumaktadır. Hasta hakları; insan hakları bütününe bir parçası olduğu gibi, hasta haklarının çerçevesi de insan haklarıdır. İnsan olarak saygı görme, kendi yaşamını belirleme, güvenli bir yaşam sürdürme, özel yaşamda saygı görme gibi ilkeler hasta haklarının da temelini oluşturmaktadır. Yine herkesin yeterli

sağlık bakımı ile sağlığının korunması ve mümkün olan en yüksek sağlık düzeyine ulaşması, temel insan hakları arasındadır. Sağlık hizmetlerinin herkes için eşit, ulaşılabilir ve sürekli olması ise, hasta haklarının en önemli amacını oluşturur.^{1,2}

Hasta hakları ile ilgili yayımlanan uluslararası bildirimler mevcuttur. Dünya Tabipler Birliği tarafından; 1981 yılında "Lizbon Hasta Hakları Bildirgesi", Eylül 1995 tarihinde de bu bildirim yeniden gözden geçirilerek "Bali Bildirgesi" yayımlanmıştır. Dünya Sağlık Örgütü Avrupa Bürosu'nca 28-30 Mart 1994'te Amsterdam'da düzenlenen toplantıda hazırlanan "Avrupa'da Hasta Haklarının Geliştirilmesi Bildirgesi"nde, hasta hakları; Sağlık bakımında (hizmetlerinde) insan hakları ve değerleri, Bilgilendirme, Onay, Mahremiyet ve özel hayat, Bakım ve tedavi, Başvuru başlıkları altında toplanmıştır.³

Hasta haklarının dayanakları ve korunması konusunda ülkeler arasında önemli farklılıklar mevcut olup, son yıllarda hasta haklarının tıbbi etikten çok yasal düzenleme ile korunması yönünde bir eğilim görülmektedir.¹ Bu bağlamda ülkeler hasta hakları ile ilgili kanunlar çıkarmışlardır.^{4,5} Bazı ülkelerde hasta haklarını korumak ve ilerletmek için çeşitli birimler kurulmuştur.^{6,7} Türkiye'de 1998 yılında Resmi Gazetede yayımlanan ve 51 maddeden oluşan bir Hasta Hakları Yönetmeliği mevcuttur.⁸ Yine şu anda işbaşında bulunan 59. Hükümetin "Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge" ve buna bağlı çalışmalarını olduğu bildirilmektedir.⁹

Hasta hakları, daha iyi sağlık ortamı için hasta ve hekimlerin birlikte sahip çıkması gereken haklardır. Ülkemizde hasta haklarının kullanılıp kullanılmadığı bir yana hastaların bu haklardan haberdar olma durumları öncelikle irdelenmelidir. Hasta hakları sadece hekim hataları ile gündeme gelmemeli, gerçek kapsamı ile değerlendirilebilmelidir.

Hasta hakları konusu halkı direkt olarak etkileyen bir konudur. Bu sosyal tıp çalışması, birinci basamak sağlık kuruluşlarına başvuranların hasta haklarından haberdar olma ve bu haklarını kullanabilme durumlarının irdelenmesi amacıyla yapılmıştır.

Gereç ve Yöntemler

Tanımlayıcı tipte olan bu araştırma; 1 Mart-30 Nisan 2004 tarihleri arasında Abdullahpaşa Eğitim Araştırma Sağlık Ocağı polikliniğine başvuran, 18 yaş ve üzeri 517 kişiye birebir görüşme ile anket uygulanarak yapılmıştır.

Anket demografik sorular ve hasta hakları ile ilgili farkında olma sorularından oluşmuştur (Ek-1). Anket uygulanırken araştırmacı hiçbir zaman kendi yorumunu katmamıştır. Hasta hakları değerlendirilirken 1998 yılında Resmi Gazetede yayımlanan "Hasta Hakları Yönetmeliği" dikkate alınmıştır.⁸

Ek-1:

BİRİNCİ BASAMAK SAĞLIK KURULUŞLARINA BAŞVURANLARIN HASTA HAKLARI KONUSUNDA FARKINDA OLMA DURUMLARI ANKETİ

1. Cinsiyeti: 1) Kadın 2) Erkek
2. Yaşınız:
3. Eğitim Durumunuz: 1) Herhangi bir okul bitirmemiş
2) İlkokul mezunu
3) Ortaokul mezunu
4) Lise veya dengi okul mezunu
5) Üniversite mezunu
4. Medeni Durumu: 1) Evli 2) Bekar 3) Dul / Boşanmış
5. Gelir getiren bir işte çalışma durumu?
1) Düzenli iş sahibi 2) Düzensiz iş sahibi
3) Çalışmıyor (ev hanımları dahil) 4) Emekli
6. Sosyal güvence durumu: 1) var 2) yok
7. Sosyal güvencesi var ise nedir?
1) Emekli sandığı 2) SSK
3) Bağkur 4) Diğer (açıklayınız):
9. Hasta hakları diye bir olgudan haberdar mı? (hasta hakları diye bir şey duymuş mu?)
1) Evet 2) Hayır (Cevap "Hayır" ise diğer soruları cevaplamayınız)
10. Eğer haberdar ise Türkiye'de hastaların haklarını savunabildiği ya da alabildiği görüşünde mi?
1) Evet 2) Hayır
11. Hasta haklarından bildiklerinizi söyler misiniz?
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
12. Şimdiye kadar hasta hakkınızın gasp edildiği düşüncesiyle şikayetiniz ya da herhangi bir müracaatınız oldu mu?
1) Evet 2) Hayır
13. Oldu ise nereye başvuruda buldunuz? Nasıl sonuçlandı?
.....
.....
.....
.....
.....

Veriler SPSS windows 10.0 paket programına kaydedilip, hata kontrolleri, tablolar ve istatistiksel analizler bu program aracılığı ile yapılmıştır. İstatistiksel analiz yöntemi olarak χ^2 testi ve Fisher's Exact Test kullanılmıştır.

Bulgular

Araştırma kapsamına alınanların %55.3'ü kadın, %44.7'si erkek olup, yaş ortalaması 37.02±12.87 (min:18, max:81)'dir. Araştırma kapsamına alınanların bazı demografik özellikleri Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Araştırma kapsamına alınanların bazı demografik özellikleri.

Demografik özellikler	Sayı	%	Demografik özellikler	Sayı	%
Eğitim düzeyi			İş durumu		
İlköğretim mezunu ve altı	255	49.3	Düzenli iş sahibi	165	31.9
Lise ve dengi okul mezunu	144	27.9	Düzensiz iş sahibi	12	2.3
Üniversite mezunu	118	22.8	Çalışmıyor (ev hanımları dahil)	294	56.9
Medeni durum			Emekli	46	8.9
Evli	394	76.2	Sosyal güvence durumu		
Bekar	107	20.7	Var	431	83.4
Dul/boşanmış	16	3.1	Yok	86	16.6

Araştırma kapsamına alınanların %25.1'i hasta hakları terimini duyduğunu, %74.9'u ise bu terimi hiç duymadığını ifade etmiştir. Hasta hakları teriminden haberdar olduğunu söyleyenlerin %5.4'ü Türkiye'de haklarını savuna-bildiği yada alabildiği görüşündedir.

Hasta hakları teriminden haberdar olduğunu ifade edenlerin %31.5'i, "hasta hakları nelerdir?" diye sorulduğunda şu anda hiç birini hatırlayamadığını belirtmiştir. Herhangi bir hasta hakkını hatırlayabilenlerin (%68.5, 89 kişi) ise; %25.8'i (23 kişi) bir, %37.2'si (33 kişi) iki, %30.3'ü (27 kişi) üç, %6.7'si (6 kişi) dört hasta hakkını ifade edebilmiştir.

Bir sağlık kuruluşuna sağlık hizmeti almak için başvuran herkesin sahip olduğu hasta haklarını hatırlayanların ifade edebildikleri hasta haklarına göre dağılımı Tablo 2'de verilmiştir.

Araştırmaya katılanların bazı demografik özelliklerine göre hasta haklarından haberdar olup olmama durumlarının dağılımı Tablo 3'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Araştırma kapsamına alınanlarda hasta haklarını hatırlayabilenlerin ifade edebildikleri haklara göre dağılımı.

Hasta hakları	İfade eden kişi sayısı	Hatırlayanların içindeki yüzdesi
1. Hizmetten genel olarak faydalanma	2	2.2
2. Eşitlik içinde hizmete ulaşma	6	6.7
3. Bilgilendirme (hizmet ve imkanları öğrenme)	13	14.6
4. Kuruluşu seçme ve değiştirme	36	40.4
5. Personeli tanıma, seçme ve değiştirme	47	52.8
6. Bilgi isteme (sağlık durumu ile ilgili yazılı ve sözlü)	33	37.1
7. Mahremiyet	14	15.7
8. Rıza ve izin (tıbbi müdahalelerde)	-	-
9. Reddetme ve durdurma	17	19.1
10. Güvenlik (sağlık hizmetini güvenli ortamda alma)	-	-
11. Dini vecibelerini yerine getirebilme	1	1.1
12. Saygınlık görme	15	16.9
13. Rahatlık	2	2.2
14. Ziyaret (ziyaretçi kabul etme)	-	-
15. Refakatçi bulundurma	1	1.1
16. Müracaat, şikayet ve dava hakkı	7	7.9
17. Sürekli hizmet (gerektiği sürece sağlık hiz. yararlanma)	-	-

Hasta hakları teriminden haberdar olduğunu söyleyenlerden %10.8'inin (14 kişi) haklarını kullanamadıkları düşüncesiyle başvuruları olmuştur. Başvuruların %64.3'ü hastane başhekimliğine, %14.3'ü sağlık ocağı sorumlu hekimliğine, %7.1'i (1 kişi) polise yapılmıştır. İki kişi (%14.3) başvuru yerini belirtmemiştir. Başvuranların %21.4'ü (3 kişi) olumlu sonuç aldığını, %57.1'i (8 kişi) herhangi bir sonuç alamadığını, %7.1'i (1 kişi) mahkemesinin sürdüğünü belirtmiştir. İki kişi bu soruya da yanıt vermemiştir.

Tartışma ve Sonuç

Hasta hakları, insan hakları ve değerlerinin sağlık hizmetlerine uygulanmasının ifadesidir. Bu hakların hem sağlık çalışanları, hem de toplum tarafından yeterince bilinmesi gerekir.¹⁰

Bu çalışmada; araştırma kapsamına alınanların ancak %25.1'i hasta hakları terimini duyduğunu belirtmiştir. Hasta haklarını duyduğunu söyleyenlerin %31.5'i ise şu anda hiç birini hatırlayamadığını ifade etmiştir. Türkiye'de bir il hastanesinde yatan hastalar üzerinde yapılan çalışmada; araştırmaya katılanların sadece %23'ü hasta haklarını hatırlayabildiğini, %32'si kesinlikle hatırlamadığını, %45'i ise net bir cevap veremeyeceğini belirtmiştir.¹¹ Bir diğer hastane çalışmasında; araştırmaya katılan hastaların %63'ünün sahip oldukları hakların bilincinde olmadıkları saptanmıştır.¹² Araştırmamız, konu ile ilgili olarak ülkemizde yapılan diğer çalışmalarda olduğu gibi lokalize bir grupta yapılmıştır. Araştırmamızda bölge olarak sadece bir sağlık ocağı bölgesinin seçilmesi bulgularımızın genellenmesini güçleştirmektedir. Dolayısıyla bulgularımız geniş kitlelere genellenemez ve sadece çalışma yapılan bölge için geçerlidir. Yine de hasta hakları teriminin duyulması oranlarının dahi bu derece düşüklüğü il merkezinde yaşayan bir toplum açısından oldukça düşündürücüdür. Ülkemizde Sağlık Bakanlığı'nın resmi web sitesinde konu ile ilgili bilgilendirme, bunun yanı sıra seçilen pilot hastaneler için hasta hakları ile ilgili şikayetlerin iletilebileceği sayfalar yer almaktadır.¹³ Ancak yukarıdaki oranlar hasta hakları konusunda halkı

Tablo 3. Araştırma kapsamına alınanların demografik özelliklerine göre hasta haklarından haberdar olup olmama durumlarının dağılımı.

Demografik özellikler	Haklarından haberdar olan		Haklarından haberdar olmayan		P değeri
	Sayı	%	Sayı	%	
Cinsiyet					
Kadın	56	19.6	230	80.4	0.001
Erkek	74	32.0	157	68.0	
Eğitim durumu					
İlköğretim mezunu ve altı	14	5.5	241	94.5	0.0001
Lise ve dengi okul mezunu	43	29.9	101	70.1	
Üniversite mezunu	73	61.9	45	38.1	
Yaş grubu					
30 yaş altı	47	27.5	124	72.5	0.225
30 yaş ve üzeri	83	24.0	263	76.0	
İş durumu					
Düzenli gelir getiren iş (Emekliler dahil)	84	39.8	127	60.2	0.0001
Geliri olmayan ve/veya düzensiz (Ev hanımı ve işsizler dahil)	46	15.0	260	85.0	
Sosyal güvence durumu					
Var	119	27.6	312	72.4	0.002
Yok	11	12.8	75	87.2	

bilgilendirme ve bilinçlendirmenin internet ile sınırlı kalmamasının gerekliliğinin bir göstergesidir.

Çalışmamızda hasta hakları terimini duyduğunu belirtenlerin %5.4'ü Türkiye'de hastaların haklarını savunabildiği ya da alabildiği görüşündedir. Ülkemizde hasta hakları ile ilgili yasal düzenlemeler olmasına rağmen^{8,9} halkın bunlara ne kadar inandığı ve bilgi sahibi olduğu tartışılmalıdır.

Araştırmamızda bazı hasta haklarını hatırlayabilenlerin %16.9'u saygınlık görme (ilgi gösterilmesi), %37.1'i sağlık durumu hakkında bilgi isteme haklarından haberdardır (Tablo 2). Hacettepe Üniversitesi Büyük Acil Polikliniğine başvuran hastalarda yapılan bir çalışmada; hastaların %31'i gösterilen ilgiyi yetersiz bulmuş, %31'ide hastalık konusunda bilgilendirilmediğini ifade etmiştir.¹⁴ Yine Türkiye'de bir devlet hastanesinde yapılan çalışmada; hastaların %17.8'i hastaneye geldiğinde kendisi ile kimse'nin ilgilenmediğini belirtmiştir.¹⁵ Bizim çalışmamızda hastaların her iki hakları ile ilgili bilgi eksikliği, konu ile ilgili yapılan çalışmalarda da uygulamada mevcut yetersizlikler açıkça görülmektedir.

Bu çalışmada araştırmaya katılanların hiçbiri "tıbbi müdahalelerde rızanın alınması ve rıza çerçevesinde hizmetten faydalanma" şeklinde bir hakka sahip olduğunu ifade etmemiştir (Tablo 2). Cerrahpaşa Tıp Fakültesi cerrahi kliniklerinde yatan hastalarda yapılan bir çalışmada; yapılan işlemler için onam alma oranının %44.0 olduğu ve hastaların önemli bir kısmının bu konudaki haklarının farkında olmadığı vurgulanmıştır.¹⁶ Yine Hacettepe Üniversitesinde yapılan çalışmada; hastaların %29'undan tıbbi işlem öncesi izin alınmadığı bildirilmiştir.¹⁴ Yapılacak

herhangi bir tıbbi işlem öncesi hasta onamına başvurmak oldukça önemli bir etik sorundur.

Araştırmamızda hasta haklarını hatırlayabilenlerin en çok ifade edebildiği hakkın (%52.8) "personeli tanıma, seçme ve değiştirme hakkı" olduğu saptanmış, bunların hepsi özellikle istediği hekimi seçme hakkı olduğunu bildirmiştir. Antalya'da bir sağlık ocağı bölgesinde yaşayanlar üzerinde yapılan bir çalışmada; araştırmaya katılanların %46.3'ünün "kendi hekimini seçme" konusunda istekli olduğu bildirilmiştir.¹⁷ Hekimlerini seçebilme isteği hastaların özellikle üzerinde durduğu bir konudur. Bu durum hekimlerin hastalara karşı yaklaşım ve ilgi farklılıklarından kaynaklanıyor olabilir.

Bu çalışmada erkeklerde, eğitim düzeyi yüksek olanlarda, düzenli geliri ve sosyal güvencesi olanlarda hasta haklarından haberdar olma oranları daha yüksek bulunmuştur ($P < 0.05$, Tablo 3). Ülkemizde konu ile ilgili olarak yapılan bir çalışmada da; yüksek eğitim seviyesinden düşük eğitim seviyesine doğru hastaların haklarının farkında olma skorlarında giderek bir azalma olduğu bildirilmiştir.¹¹ Bu durumun, bu kişilerin yazılı ve görsel kaynakları daha fazla ve bilinçli kullanmalarından, sosyal güvence nedeni ile sağlık kuruluşlarından daha yüksek oranda yararlanabileceklerinden, yine bu parametrelerin kişilerin sosyalitesini yükseltici etkisinden kaynaklandığı şeklinde yorumlanmıştır.

Bu çalışmada irdelenen bir diğer konuda hasta haklarını kullanamadıkları gerekçesiyle kişilerin şikayetçi olma durumlarıdır. Hasta hakları hakkında bilgi sahibi olanların %10.8'i bu tür başvurularda bulunduğunu ifade etmiştir.

Yunanistan'da bir hastanede yapılan çalışmada; hastalar haklarını savunma konusunda çekingen davrandıklarını belirtmişler, haklarını korumanın en etkili yolunun konu ile ilgili bir danışmanın veya hastane içi bir komitenin varlığı yoluyla olabileceği konusunda görüş bildirmişlerdir.¹⁸ Böyle durumlarda başvuruların yapılmasından daha önemli olan sonuçlandırılması ve sonuç hakkında hakkını kullanmadığını düşünen hastanın bilgilendirilmesi olmalıdır.

Bu çalışmada; anket uygulama sırasında araştırmacıların hiçbir yönlendirmede ve yorumda bulunmaması yanıtlardaki taraf tutma olasılığını azaltmıştır. Yine çalışmamızda hasta hakları ile ilgili bilgi sorusu açık uçlu olarak sorulmuştur. Böylece bu soruda hafıza faktörü dışındaki taraf tutma faktörleri ortadan kaldırılmıştır.

Sonuç olarak; araştırma grubunun dörtte üçü hasta hakları terimini dahi duymamıştır. Hasta hakları terimini duyanların neler olduğu konusunda bilgi verme oranları da oldukça düşüktür. Farklı bölgelerde yapılacak bu tür çalışmaların sayısı arttıkça halkın hasta haklarından haberdar olma ve kullanımı konusunda daha fazla bilgi sahibi olacağı düşünülmektedir. Halkın konu ile ilgili bilgilendirilmesi ve bilinçlendirilmesi çalışmalarında, kolayca ulaşılabilecek eğitimsel kaynakların kullanılması gerekliliği göz ardı edilmemelidir.

KAYNAKLAR

- Hatun Ş. Hasta Hakları Hepimizin İhtiyacı. <http://saglik.tr.net> Erişim tarihi: 01.03.2004.
- Akdur R. Çağımızda hasta-sağlık çalışanları ilişkileri ve hasta hakları. *Türkiye Klinikleri Tıbbi Etik* 1997;5:43-9.
- Hasta hakları ile ilgili yayımlanan bildirgeler. www.saglik.gov.tr Erişim tarihi: 05.02.2004
- Conti A, De Ferrari F. Patients' rights versus family rights: the situation in Italy. *Med Law* 2004;23:51-7.
- Paterson R. Protecting patients' rights in New Zealand. *Med Law* 2005;24:51-60.
- Paterson R, van Wyk M. Patients' rights in New Zealand: Complaints resolution and quality improvement. *Med Law* 2004;23:29-37.
- Diamond LH, Kliger AS, Goldman RS, Palevsky PM. Commentary: quality improvement projects: How do we protect patients' rights? *Am J Med Qual* 2004;19:25-7.
- Hasta Hakları Yönetmeliği. Resmi Gazete, 01.08.1998. Sayı: 23420.
- Hasta Hakları Yönergesi "Sağlık Tesislerinde Hasta Hakları Uygulamalarına İlişkin Yönerge". www.saglik.gov.tr. Erişim tarihi: 05.02.2004.
- Öztürk H. Gözaltı, tutukluluk ve hükümlülük durumlarında "hasta" hakları. *Türkiye Klinikleri Tıbbi Etik* 1997;5:117-24.
- Zulfikar F, Ulusoy MF. Are patients aware of their rights? A Turkish study. *Nurs Ethics* 2001;8:487-98.
- Tengilimoğlu D, Kısa A, Dziegielewska SF. What patients know about their rights in Turkey. *J Health Soc Policy* 2000;12:53-69.
- Hasta hakları. www.saglik.gov.tr. Erişim tarihi: 15.04.2005.
- Ağalar F, Çakmakçı M, Yorgancı K, Ergör G, Sayek İ. Hasta memnuniyeti, aydınlatılma ve aydınlatılmış onam sorunu. *Hacettepe Toplum Hekimliği Bülteni Temmuz-Ekim 1996*;17:11-2.
- Kişioğlu AN, Tüfekçi F, Uskun E, Bakır B. Bir devlet hastanesinde yatan hastaların, bilgilendirilme ve aydınlatılmış onam durumunun değerlendirilmesi. *Türkiye Klinikleri Tıp Etiği Dergisi* 2001;2:98-101.
- Sarı N, Başağaoğlu İ. Klinik tıp eğitimi sırasında hasta yönünden ortaya çıkan etik sorunlar. *Türkiye Klinikleri Tıbbi Etik* 1998;6:61-8.
- Dönmez L, Culbant AB, Yüce A, Taşkın T. Bir sağlık ocağı bölgesinde yaşayan 15 yaş ve üzeri kişilerin bazı hasta haklarını kullanma durumu ve farklı sağlık kuruluşlarında görev yapan personelin davranışları konusunda görüşleri. 8. Ulusal Halk Sağlığı Kongresi, Diyarbakır. Kongre Kitabı 2, 2002:447-50.
- Merakou K, Dalla-Vorgia P, Garanis-Papadatos T, Kourea-Kremastinou J. Satisfying patients' right: A hospital patient survey. *Nurs Ethics* 2001;8:499-509.