

Sağlık Kurumlarında Hasta Hakları Birimi Faaliyetlerinin Hasta Memnuniyeti Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi

Kedija Kemal Tola¹, İlknur Sayan^{2*}

¹Sağlık Yönetimi Uzmanı (Serbest Çalışan) İstanbul, Türkiye

^{2*}Sağlık Yönetimi Bölümü, Sağlık Yönetimi Ana Bilim Dalı, İstanbul Kent Üniversitesi, İstanbul, Türkiye

Özet

Amaç: Sağlık hizmetlerinin kalitesinin değerlendirilmesi, yalnızca tedavi yöntemlerinin etkinliği ile sınırlı kalmayıp, aynı zamanda hasta haklarının korunması ve hasta memnuniyetiyle de ilişkilidir. Hasta hakları, bireylerin sağlık hizmetlerinden yararlanırken temel insan haklarına uygun bir şekilde muamele görmelerini ifade etmektedir. Bu çalışmada, sağlık kuruluşlarındaki hasta hakları birimlerinin faaliyetlerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkilerinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Gereç ve Yöntem: Araştırma, İstanbul'da bir özel hastanede gerçekleştirilen ve hem yatan hem de ayakta tedavi gören toplam 133 hasta ile yürütülmüştür. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi tercih edilmiştir. Çalışmada, sosyodemografik veri formu, Hasta Memnuniyeti Ölçeği ve Hasta Hakları Ölçeği kullanılarak veri toplanmıştır.

Bulgular: Regresyon analizi sonuçları hasta hakları uygulamalarının artmasının hasta memnuniyetini artırdığını göstermektedir. Hasta hakları uygulamalarının hasta memnuniyetinin alt boyutları olan ilgi ve nezaket ($\beta = 0.518$, $p < 0.00$), idari hizmetler ($\beta = 0.605$, $p < 0.00$) ve tıbbi hizmetler ($\beta = 0.529$, $p < 0.00$) üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönde etkili olduğunu göstermiştir.

Sonuç: Araştırmanın bulguları, hasta hakları uygulamalarının hasta memnuniyeti üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermektedir. Bu sonuçlar, sağlık kuruluşlarında hasta hakları birimlerinin etkinliğinin artırılmasının, hasta memnuniyetini iyileştirmede önemli bir rol oynayabileceğini ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık kurumları, hasta hakları, hasta memnuniyeti

TFK, 2025; 8(2): 77-88.

Evaluation of the Effect of Patient Rights Unit Activities on Patient Satisfaction in Health Institutions

Abstract

Aim: The quality of healthcare services is evaluated not only by the effectiveness of treatment methods but also by the protection of patient rights and patient satisfaction. Patient rights refer to ensuring that individuals receive healthcare services in a manner consistent with fundamental human rights. This study aims to examine the impact of patient rights units' activities in healthcare institutions on patient satisfaction.

Materials and Methods: The study was conducted in a private hospital in Istanbul with the participation of 133 patients, including both inpatients and outpatients. Data were collected using a survey method. The survey included a sociodemographic data form, a Patient Satisfaction Scale, and a Patient Rights Scale.

Results: The results of the regression analysis indicate that an increase in patient rights practices enhances patient satisfaction. It has been shown that patient rights practices have a statistically significant and positive effect on the sub-dimensions of patient satisfaction, namely courtesy and kindness ($\beta = 0.518$, $p < 0.001$), administrative services ($\beta = 0.605$, $p < 0.001$), and medical services ($\beta = 0.529$, $p < 0.001$).

Conclusion: The study concluded that patient rights practices positively impact patient satisfaction. These findings suggest that enhancing the activities of patient rights units in healthcare institutions is critical for improving patient satisfaction.

Keywords: Healthcare institutions; patient rights; patient satisfaction

J Med Clin, 2025; 8(2): 77-88.

¹ E-mail: kedijak3@gmail.com. ORCID: 0009-0007-2864-3859

^{2*} **Sorumlu Yazar / Corresponding Author:** E-mail: ilknur-sayan@hotmail.com. ORCID: 0000-0002-7133-5858

Bu çalışma, "Sağlık Kurumlarında Hasta Hakları Birimi Faaliyetlerinin Hasta Memnuniyeti Üzerindeki Etkisinin Değerlendirilmesi" başlıklı Yüksek Lisans Tezi'nden türetilmiştir.

Copyright © Published by İstanbul Aydın Üniversitesi, İstanbul, Türkiye.

GİRİŞ

Dünya Sağlık Örgütü, sağlığı yalnızca hastalık ve rahatsızlıkların olmaması değil; fiziksel, ruhsal ve sosyal yönden tam bir iyilik hali olarak tanımlamaktadır. İnsan hakları ise bireylerin doğuştan sahip olduğu ve insanca yaşamlarını sürdürebilmeleri için gerekli olan temel haklar bütünü olarak kabul edilir (1). Sağlık ve insan hakları, bireylerin refahını tanımlamak ve artırmak açısından birbiriyle yakın ilişki içerisinde. Bu bağlamda, sağlık hakkı ile insan hakları arasındaki bağlantı, sağlıkla ilgili politikaların, programların ve uygulamaların insan haklarına etkisini analiz etmeyi ve bu iki alan arasında uygun bir denge kurmayı gerektirir. Sağlık hakkının korunmasının insan hakları ve insan onurunun korunmasıyla doğrudan ilişkili olduğu düşüncesi, bu bağlantıyı daha da derinleştirir. Sağlık ve insan hakları arasındaki bu karşılıklı etkileşim, önemli teorik ve pratik çıkarımları da beraberinde getirir (1).

Birey ve toplum sağlığının korunması ve iyileştirilmesi öncelikli konulardan birisidir. Hasta haklarının korunması ve hastaların bilgilendirilmesi, sağlık hizmetlerinin kalitesini ve hasta memnuniyetini artırmak için vazgeçilmezdir (2). Türkiye'de hasta hakları birimlerine yapılan şikayetlerin analizine dayanan çalışmalar, bu birimlerin hasta memnuniyetini artırmada önemli bir rol oynadığını ortaya koymaktadır (3).

Bu araştırma, "Sağlık sektöründe hasta hakları birimlerine yapılan başvurular ile hasta memnuniyeti arasında nasıl bir ilişki bulunmaktadır?" sorusuna yanıt aramayı amaçlamaktadır. Çalışmanın temel amacı, sağlık kurumlarındaki hasta hakları birimlerinin yürüttüğü faaliyetlerin hasta memnuniyeti üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Sağlık hizmetleri, bireylerin ve toplumun sağlığını doğrudan etkileyen bir alan olarak dikkat çekmektedir; bu nedenle, bu çalışma önemli bir konuya odaklanmaktadır. Ayrıca, hasta haklarına ilişkin iyileştirmeye açık alanların belirlenmesi, araştırmanın değerini artırmaktadır. Hasta memnuniyetini etkileyen temel faktörlerin incelenmesi, çalışmanın katkı sağlayacağı diğer önemli bir boyuttur.

Hasta hakları kavramı

Hasta hakları kavramı, sağlık hizmetlerinden yararlanan bireylerin sahip olduğu hakların tanımlanması ve korunmasını amaçlayan bir yaklaşımdır. Bu kavram, insan hakları ilkelerinin sağlık hizmetleri bağlamında uygulanmasını sağlar ve hastaların insan onuruna uygun bir şekilde hizmet almalarını garanti eder (4). Hasta hakları, sağlık hizmeti sunanlar ve alanlar arasındaki ilişkiyi düzenleyen temel ilkeleri içerir. Bu haklar, hastaların sağlık hizmetlerine erişim hakkı, bilgilendirilme hakkı, mahremiyetin korunması ve onam alma hakkı gibi unsurları kapsar (5). Bu hakların korunması, hastaların güvenli ve kaliteli sağlık hizmeti almasını sağlamak için kritik öneme sahiptir.

Sağlık kuruluşlarında insan haklarının uygulanması, hasta hakları kavramının temelini oluşturmaktadır (6). Dünya Sağlık Örgütü'ne göre hasta hakları, bireylerin sağlık hizmeti alırken sahip oldukları ve sağlık hizmeti sunucularının uyması gereken bir dizi hakkı kapsamaktadır (7). Bu haklar, hastaların sağlık hizmetlerinden daha etkili bir şekilde faydalanmalarını sağlamayı amaçlayan belirli ve somut düzenlemelerdir. Hasta hakları, insan haklarıyla doğrudan ilişkilidir. Yaşam hakkının korunması, fiziksel ve zihinsel bütünlüğün sağlanması, bireylerin özerkliğine saygı duyulması, mahremiyetin korunması ve sağlık çalışanlarından onurlu bir şekilde hizmet alma hakkı bu bağlamda temel unsurlar arasında yer alır (8). Sağlık hizmetlerinin sunumunda, hastaların insan onuruna yakışır şekilde değer görmesi, özel hayatlarının korunması ve güvenli bir yaşam sürdürebilmeleri gibi prensipler, hasta haklarının ana hedeflerini oluşturmaktadır (9).

Hasta haklarının bir diğer amacı da sağlık sisteminde hastaları güçlendirmektir. Bu haklar, hastaların sağlık hizmetlerinden daha bilinçli bir şekilde yararlanmasını sağlayarak sağlık sisteminde hastaların konumunu güçlendirmeyi hedefler (10).

Türkiye'de hasta haklarının gelişimi

Türkiye'de hasta haklarının gelişimi, 1990'ların sonlarından itibaren hız kazanmış ve bu süreçte çeşitli yasal düzenlemeler ve uygulamalar hata geçirilmiştir. Türkiye'de hasta haklarının

yasal çerçevesi, 1998 yılında yayımlanan Hasta Hakları Yönetmeliği ile belirlenmiştir (11). Bu yönetmelik, hastaların sağlık hizmetlerinden yararlanırken sahip oldukları hakları detaylandırmış ve bu hakların korunması için gerekli mekanizmaları oluşturmuştur.

Hasta hakları kavramı, Türkiye'de insan hakları çerçevesinde ele alınmış ve bu bağlamda önemli adımlar atılmıştır. Özellikle sağlık hizmetlerinin kalitesini artırmak ve hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetini sağlamak amacıyla hasta haklarına yönelik bilinçlendirme çalışmaları yapılmıştır (12).

Türkiye'de hasta haklarının gelişiminde medya ve kamuoyunun rolü de büyük önem taşımaktadır. Medya, hasta haklarının topluma tanıtılması ve bu hakların ihlallerinin kamuoyuna duyurulmasında önemli bir araç olmuştur (13). Bu konu kapsamında yapılmış güncel araştırmalar mevcuttur. Korkutan ve Işık'ın Diyarbakır'da gerçekleştirdiği çalışmada, hastaların hasta hakları ve sorumlulukları konusundaki bilgi düzeyleri incelenmiştir (14). Araştırmaya katılan 400 hastanın %51'i hasta hakları biriminden haberdar olduğunu, %14'ü hastane çalışanları tarafından bilgilendirildiğini ve %55'i Hasta Hakları Yönetmeliği'ni bildiğini belirtmiştir. Hastaların %74'ü sağlık kuruluşunu seçme ve değiştirme hakkına sahip olduğunu bilirken, personeli tanıma, seçme ve değiştirme hakkını bilenlerin oranı %52'dir. Ayrıca, hastaların hasta sorumluluklarıyla ilgili bilgi düzeylerinin genel olarak %70'in üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer çalışma Yavuz ve arkadaşlarının "Sağlık Hizmetinden Faydalanan Bireylerin Hasta Hak ve Sorumlulukları Bilgi Düzeyinin Değerlendirilmesi" başlıklı çalışması, sağlık hizmetlerinden yararlanan bireylerin hasta hakları ve sorumlulukları konusundaki bilgi düzeylerini değerlendirmeyi amaçlayan araştırmasıdır (15). Bursa il merkezinde yaşayan ve sağlık hizmetlerinden faydalanmış 18 yaş üstü 500 gönüllü birey üzerinde yürütülen bu tanımlayıcı kesitsel çalışmada, veriler "Sağlık Kurumlarına Müracaat Eden Hasta Bireylerin Hak ve Sorumluluk Bilgi Düzeyi Ölçeği" ve "Kişisel Bilgi Formu" kullanılarak yüz yüze görüşme tekniğiyle toplanmıştır. Analizler sonucunda, katılımcıların çoğunluğunun 21-30

yaş grubunda (%34), evli (%58,8), lise mezunu (%31,6) ve gelir-gider dengesi eşit (%50) olduğu belirlenmiştir. Evli katılımcıların hasta hak ve sorumlulukları puanlarının bekârlara göre anlamlı derecede daha yüksek olduğu, ayrıca gelir düzeyi ve sağlık hizmetlerinden faydalanma sayısı yüksek olan katılımcıların bilgi düzeylerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Genel olarak, katılımcıların hasta hakları ve sorumlulukları konusundaki bilgi düzeylerinin yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Hasta hakları birimlerinin sağlık kurumlarındaki rolü ve önemi

Hasta hakları birimleri, hastaların sağlık hizmetlerinden yararlanırken karşılaştıkları sorunları dile getirebilmeleri ve bu sorunlara çözüm bulabilmeleri amacıyla kurulmuştur. Türkiye'de 2004 yılında tüm kamu hastanelerinde hasta hakları birimleri oluşturulmuştur. Bu birimler, hastaların sağlık hizmetleriyle ilgili şikayetlerini iletebilmeleri ve haklarının korunması için gerekli mekanizmaları sağlamaktadır (3).

Hasta hakları birimlerinin işleyişi, hastaların başvurularını almak, değerlendirmek ve çözüm önerileri sunmak üzerine kuruludur. Bu birimler, hastaların şikayetlerini kaydeder, ilgili birimlerle iletişime geçer ve hastalara geri bildirimde bulunur. Bu süreç, hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetini artırmak ve sağlık hizmetlerinin kalitesini iyileştirmek için kritik bir rol oynamaktadır (16).

Hasta hakları birimleri, sağlık kurumlarında hasta memnuniyetini artırmak ve sağlık hizmetlerinin kalitesini iyileştirmek için hayati bir öneme sahiptir. Bu birimler, hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetini sağlamak, hasta ve sağlık çalışanları arasındaki iletişimi güçlendirmek ve sağlık hizmetlerinin kalitesini yükseltmek için çalışır (17).

Sonuç olarak, hasta hakları birimleri, sağlık kurumlarında hasta haklarının korunması, hasta memnuniyetinin artırılması ve sağlık hizmetlerinin kalitesinin iyileştirilmesi için kritik bir role sahiptir. Bu birimlerin etkin çalışmaları, sağlık hizmetlerinin daha şeffaf, erişilebilir ve adil olmasını sağlar.

GEREÇ VE YÖNTEM

Araştırmanın amacı ve önemi

Araştırma, 1 Ocak – 2 Mayıs 2023 tarihleri arasında İstanbul ilinin Avrupa yakasındaki bir özel hastanede yürütülmüştür. Bu araştırma, tedavi gören hastaların ve hasta yakınlarının görüşlerine göre hasta hakları faaliyetlerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisini belirlemektir. Sağlık kuruluşlarındaki hasta hakları birimlerinin işlevlerinin incelenmesi, sağlık hizmeti sunumunda kalite standartlarının artırılmasına, hastaların haklarının korunmasına ve sağlık çalışanlarının görev ve sorumluluklarının netleştirilmesine katkı sağlaması açısından önemlidir.

Araştırmanın sınırlılıkları

Bu araştırma, yalnızca bir özel hastanede yatarak tedavi gören hastalar ve bu hastanede poliklinik hizmet alanları içermektedir. Araştırmanın sınırlılığı, eski eğitim kurumuna ait bulguların yalnızca bu hastane ve hasta grubuna özgü olup, farklı hastane ve hasta gruplarına doğrudan genellenemeyeceğidir.

Araştırmanın odak noktası, hasta haklarına yönelik algının hasta sağlığı üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesidir. Ancak bu ilişkinin analizinde bazı olası faktörler (hasta yatış koşulları, demografik farklılıklar, sağlık personelinin hasta ile iletişim durumları ve genel sağlık hizmet kalitesi gibi) göz önünde bulundurulmamıştır. Dolayısıyla, yalnızca mevcut çalışma koşulları altında geçerli olduğu ve genellenebilirliğin sınırlıdır.

Araştırmanın etik yönü

Araştırma protokolü için etik onay, İstanbul Kent Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulu'ndan

alınmıştır (Tarih: 22/10/2021 ve Sayı No: 12). Araştırmaya gönüllü olarak katılan hasta ve hasta yakınlarına, araştırmanın amacı ve verilerin gizli kalacağı konusunda bilgi verilmiştir. Bu çalışmada, Helsinki Bildirgesi kurallarına uyulmuştur.

Araştırmanın evren ve örnekleme

Araştırma, tanımlayıcı türde olup, 1 Ocak – 2 Mayıs 2023 tarihleri arasında İstanbul ilinin Avrupa yakasındaki bir özel hastanede yatarak tedavi gören ve poliklinik hastaları ile hasta yakınlarını kapsamaktadır. Araştırma, kolayda örneklem yöntemi kullanılarak yürütülmüştür. Planlanmış tarih aralığında ayaktan ya da yatarak tedavi gören hastalara tesadüfi olmadan kolayca ulaşılması amaçlanmıştır. Örneklem büyüklüğünü belirlemek için kurumun geçmiş yıllarının tedavi gören ortalama hasta sayısı ve verileri ve hastanenin kapasite raporları dikkate alınmıştır. Ayrıca elde edilen verilerin serileri incelenerek normal dağılıma uygunları da göz önüne alınmıştır. Aşağıdaki formüle göre örneklem hesaplanmıştır:

$$n = \frac{ta}{22} \cdot N \cdot p(1-p) \cdot d^2 \cdot (N-1) + \frac{ta}{22} \cdot p(1-p) \cdot n = d^2 \cdot (N-1) + \frac{ta}{22} \cdot p(1-p) \cdot \frac{ta}{22} \cdot N \cdot p(1-p)$$

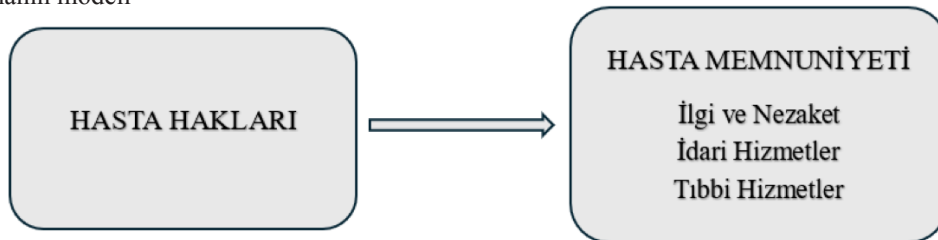
Bu formülde $\frac{ta}{22}$ değeri güven aralığına bağlı olarak değişir. Bu çalışmada %95 güven aralığı için $\frac{ta}{22} = 1.96$ alınmıştır. Ayrıca dd değeri 0,05 olarak alınmıştır. Örneklem sayısı yaklaşık olarak 132 bulunmuştur. Araştırmadaki örneklem sayısı 133 olup örneklem evreni temsil etme gücüne sahiptir.

Araştırmanın modeli ve hipotezi

Aşağıdaki Şekil 1'de araştırmanın modeli gösterilmiştir:

Şekil 1

Araştırmanın modeli



Araştırma modelinde, hasta hakları bağımsız değişken, hasta memnuniyeti ve alt boyutları ise bağımlı değişkenler olarak ele alınmıştır (Şekil 1).

Araştırmanın hipotezi aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir:

H: Sağlık kuruluşlarındaki hasta hakları birimlerinin faaliyetleri, hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Ha: Sağlık kuruluşlarındaki hasta hakları birimlerinin faaliyetleri arasında yer alan ilgi ve nezaket, hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Hb: Sağlık kuruluşlarındaki hasta hakları birimlerinin sunduğu idari hizmetler, hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Hc: Sağlık kuruluşlarındaki hasta hakları birimlerinin sağladığı tıbbi hizmetler, hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir.

Veri toplama araçları

Bu çalışmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği tercih edilmiştir. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır:

Demografik Bilgi Formu: Katılımcıların yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi kişisel bilgilerini içermektedir.

Hasta Hakları Ölçeği: Karaca ve Kılıçarslan'ın yüksek lisans çalışmasından uyarlanmış, 7 maddeden oluşan tek boyutlu bir ölçektir (18). Hasta Memnuniyeti Ölçeği: Aynı çalışmadan

alınan, 13 maddeden oluşan ve üç boyutlu bir ölçektir. Boyutlar idari hizmetler, ilgi ve nezaket, tıbbi hizmetler olarak tanımlanmıştır.

Araştırma yöntemi ve verilerin analizi

Araştırmada elde edilen veriler, SPSS 22.0 yazılımı kullanılarak analiz edilmiştir. Analiz süreci aşağıdaki adımları içermektedir:

Demografik Değişkenler: Cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi, medeni durum ve hasta hakları hakkındaki bilgi durumu gibi değişkenlere ilişkin frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır.

Ölçeklerin Güvenilirlik Analizi: Hasta Hakları Uygulamaları ve Hasta Memnuniyeti Ölçeğinin güvenilirliği Cronbach's Alpha katsayısı ile değerlendirilmiştir.

Normal Dağılım Analizi: Ölçek puanlarının dağılımını belirlemek için Shapiro-Wilk testi ve grafikler kullanılmıştır. Dağılımın normal olmadığı tespit edildiğinde, analizlerde non-parametrik testler tercih edilmiştir.

Korelasyon Analizi: Hasta hakları uygulamaları ve hasta memnuniyeti arasındaki ilişki Spearman's Rho korelasyon katsayısı ile incelenmiştir.

Regresyon Analizi: Hasta hakları uygulamalarının hasta memnuniyeti ve alt boyutlarına olan etkileri basit regresyon modelleri ile incelenmiştir.

İstatistiksel Anlamlılık: Analiz sonuçları, $p < 0.05$ düzeyi esas alınarak yorumlanmıştır.

BULGULAR

Tablo 1

Demografik özelliklere ait frekans ve yüzde dağılımları

Değişken	n	%
Cinsiyet		
Kadın	83	62.4
Erkek	50	37.6
Toplam	133	100
Yaş		
18-24 yaş	38	28.6

25-30 yaş	33	24.8
31-35 yaş	19	14.3
36 yaş ve üzeri	43	32.3
Toplam	133	100
Eğitim Düzeyi		
Lise	31	23.3
Ön lisans	38	28.6
Lisans	48	36.1
Lisansüstü	16	12.0
Toplam	133	100
Medeni Durum		
Evli	63	47.4
Bekar	70	52.6
Toplam	133	100
Hasta Hakları ile Bilgi Durumu		
Evet	68	51.1
Hayır	13	9.8
Kısmen	52	39.1
Toplam	133	100

Hasta hakları birimini faaliyetleri ve hasta memnuniyeti ölçeklerinin güvenirlik analizleri

Tablo 2
Güvenilirlik analizi

Ölçek	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Hasta Hakları Uygulamaları Ölçeği	0.820	7
Hasta Memnuniyeti Ölçeği	0.959	14
İlgi ve Nezaket	0.898	5
İdari Hizmetler	0.850	4
Tıbbi Hizmetler	0.834	3

Tablo 2’de güvenirlik analizi sonuçları verilmiştir ve Hasta Hakları Uygulamaları ölçeğinin güvenirlik değeri 0.820 olarak tespit edilmiştir. Bu, ölçeğin güvenirliğinin yeterli olduğunu göstermektedir. Hasta Memnuniyeti Ölçeğinin güvenirlik değeri ise 0.959 olarak bulunmuştur; alt boyutlar "İlgi ve Nezaket" için 0.898, "İdari Hizmetler" için 0.850 ve "Tıbbi

Hizmetler" için 0.834 olarak tespit edilmiştir. Cronbach alfa değerinin 0,70 ve üzerinde hesaplanması ölçüm araçları ve alt boyutlarının yeterli düzeyde iç tutarlılık sağladığını ifade etmektedir (19). Bu sonuçlar, Hasta Memnuniyeti Ölçeğinin de güvenirliğinin yeterli olduğunu göstermektedir.

Tablo 3

Hasta hakları uygulamaları ve hasta memnuniyeti ölçek puanlarına ait tanımlayıcı istatistikler

Ölçek	Min. – Max.	Ort. ± SS	Medyan (IQR)
Hasta Hakları Uygulamaları	1.71-4.00	3.20 ± 0.47	3.14 (0.57)
Hasta Memnuniyeti	2.33-5.00	4.26 ± 0.58	4.00 (0.86)
İlgi ve Nezaket	2.21-5.00	4.34 ± 0.56	4.20 (1.00)
İdari Hizmetler	2.60-5.00	4.16 ± 0.64	4.00 (0.88)
Tıbbi Hizmetler	1.75-5.00	4.31 ± 0.60	4.00 (1.00)

Tablo 3’te, Hasta Hakları Uygulamaları Ölçeğinin ortalama puanı (3.20 ± 0.47) orta düzeyde, Hasta Memnuniyeti Ölçeğinin ortalama puanı ise (4.26 ± 0.58) yüksek düzeyde olduğu

görülmüştür. İlgi ve Nezaket, İdari Hizmetler ve Tıbbi Hizmetler alt boyutlarının puanları da yüksek düzeyde bulunmuştur.

Tablo 4

Hasta hakları uygulamaları ve hasta memnuniyeti ölçek puanlarının normallik sınaması

Ölçek	Kolmogorov-Smirnov	Shapiro-Wilk
	Statistic	sd
Hasta Hakları Uygulamaları	0,144	133
Hasta Memnuniyeti	0,177	133
İlgi ve Nezaket	0,196	133
İdari Hizmetler	0,229	133
Tıbbi Hizmetler	0,220	133

Tablo 4’te normallik sınaması sonuçları verilmiştir ve Hasta Hakları Uygulamaları Ölçeği dağılımının normal dağılım sergilemediği tespit edilmiştir ($p<0,05$). Hasta Memnuniyeti Öl-

çeği toplam puan ve alt boyut puanlarının dağılımının normal dağılım sergilemediği tespit edilmiştir. ($p<0,05$).

Tablo 5

Hasta hakları uygulamaları ile hasta memnuniyeti ölçek puanları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik korelasyon analizi

Değişkenler	Hasta Hakları Uygulamaları	Hasta Memnuniyeti	İlgi ve Nezaket	İdari Hizmetler	Tıbbi Hizmetler
Hasta Hakları Uygulamaları	1				
Hasta Memnuniyeti	0.562**	1			
İlgi ve Nezaket	0.619**	0.951**	1		
İdari Hizmetler	0.512**	0.923**	0.837**	1	
Tıbbi Hizmetler	0.548**	0.945**	0.900**	0.860**	1

** $p<0.01$.

Tablo 5'te yer alan analiz sonuçları, hasta hakları uygulamaları ile hasta memnuniyeti arasında orta düzeyde, pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğunu göstermektedir ($r=0,562$, $p<0,01$). Korelasyon analizi sonuçlarına göre, hasta hakları uygulamaları ile hasta memnuniyeti arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki ($r = 0.562$, $p < 0.01$) bulunmaktadır. Ayrıca, ilgi ve nezaket değişkeni, hem hasta hakları uygulamaları ($r = 0.619$, $p < 0.01$) hem de hasta memnuniyeti ($r = 0.951$, $p < 0.01$) ile yüksek düzeyde ilişkilidir. İdari hizmetler, hasta

memnuniyeti ($r = 0.923$, $p < 0.01$) ve ilgi ve nezaket ($r = 0.837$, $p < 0.01$) ile güçlü bir ilişkiye sahiptir. Tıbbi hizmetler ise hasta memnuniyeti ($r = 0.945$, $p < 0.01$), ilgi ve nezaket ($r = 0.900$, $p < 0.01$) ve idari hizmetler ($r = 0.860$, $p < 0.01$) ile yüksek korelasyon göstermektedir. Genel olarak, hasta hakları uygulamalarının hasta memnuniyetine katkı sağladığı ve ilgi-nezaket, idari hizmetler ve tıbbi hizmetler gibi unsurların hasta memnuniyeti ile güçlü ilişkili olduğu görülmektedir.

Tablo 6

Hasta hakları uygulamaları ile hasta memnuniyeti ölçek puanları arasındaki etkilerin belirlenmesine yönelik basit regresyon analizi

Model	Standartlaştırılmamış Katsayılar		Stand. Katsayılar	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
Sabit	1,707	0,174		9,834	0,000
Hasta Hakları Uygulamaları	0,466	0,045	0,563	10,428	0,000
Bağımlı Değişken: Hasta Memnuniyeti, R ² : 0,417					
Sabit	2,744	0,111		24,687	0,000
Hasta Hakları Uygulamaları	0,508	0,030	0,518	7,029	0,000
Bağımlı Değişken: İlgi ve Nezaket, R ² : 0,374					
Sabit	2,853	0,100		28,655	0,000
Hasta Hakları Uygulamaları	0,583	0,027	0,605	6,779	0,000
Bağımlı Değişken: İdari Hizmetler, R ² : 0,364					
Sabit	2,572	0,131		19,693	0,000
Hasta Hakları Uygulamaları	0,493	0,033	0,529	7,263	0,000
Bağımlı Değişken: Tıbbi Hizmetler, R ² : 0,396					

Regresyon analizi sonuçlarına göre, Hasta Hakları Uygulamaları değişkeninin tüm bağımlı değişkenler üzerinde anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu görülmektedir ($p < 0.001$). Hasta hakları uygulamaları, hasta memnuniyeti üzerinde ($\beta = 0.563$, $t = 10.428$, $R^2 = 0.417$), ilgi ve nezaket üzerinde ($\beta = 0.518$, $t = 7.029$, $R^2 = 0.374$), idari hizmetler üzerinde ($\beta = 0.605$, $t = 6.779$, $R^2 = 0.364$) ve tıbbi hizmetler üzerinde ($\beta = 0.529$, $t = 7.263$, $R^2 = 0.396$) anlamlı bir etkiye sahiptir. Hasta hakları uygulamaları, en yüksek etkiyi hasta memnuniyeti üzerinde gösterirken ($\beta = 0.563$), en düşük etkiyi ise idari hizmetler üzerinde göstermektedir ($\beta = 0.605$). Tüm modellerin R² değerleri incelendiğinde,

bağımsız değişkenin bağımlı değişkenleri açıklama gücünün %36 ile %41 arasında değiştiği görülmektedir. Sonuç olarak, hasta hakları uygulamalarının hasta memnuniyeti, ilgi ve nezaket, idari hizmetler ve tıbbi hizmetler üzerinde önemli ve pozitif bir etkisi olduğu söylenebilir. Regresyon analizi sonuçları, hasta hakları uygulamalarının artmasıyla birlikte hasta memnuniyetinin de yükseldiğini ortaya koymaktadır. Bu durumda H hipotezi desteklenmektedir. Hasta hakları uygulamaları ile hasta memnuniyetinin "ilgi ve nezaket" boyutu arasında hesaplanan etkinin istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olduğu hesaplanmıştır. Bu, hasta hakları uygulamalarının artmasının, hastalar ta-

rafından algılanan ilgi ve nezaketin artmasıyla ilişkili olduğunu göstermektedir. Bu durumda Ha hipotezi desteklenmektedir.

Hasta hakları uygulamaları ile "idari hizmetler" boyutu arasında hesaplanan etkinin istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olduğu hesaplanmıştır. Sonuçlar, hasta hakları uygulamalarının iyileştirilmesinin, idari hizmetler boyutundaki memnuniyeti artırabileceğini işaret etmektedir. Bu durumda Hb hipotezi desteklenmektedir.

"Tıbbi hizmetler" boyutunun hasta hakları uygulamaları üzerinde pozitif ve anlamlı bir etki olduğu belirlenmiştir. Hasta haklarına ilişkin uygulamaların geliştirilmesinin tıbbi hizmetler açısından hasta memnuniyetini artırabileceğini göstermektedir. Bu durumda Hc hipotezi desteklenmektedir.

TARTIŞMA

Bu çalışma, sağlık kuruluşlarında faaliyet gösteren hasta hakları birimlerinin hastaların memnuniyeti arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi amaçlamaktadır. Elde edilen bulgular, hasta haklarına yönelik uygulamaların hasta memnuniyetini anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermiştir. Çalışmada, hasta hakları uygulamalarının düzeyinin genelde orta seviyede olduğu (ortalama: 3.2 ± 0.5), hasta memnuniyetinin ise yüksek bir seviyede bulunduğu (ortalama: 4.3 ± 0.6) belirlenmiştir. Ayrıca, analiz sonuçları, hasta hakları uygulamaları ile hasta memnuniyeti arasında pozitif yönlü ve orta düzeyde bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur. Bu durum, hasta hakları uygulamalarındaki iyileşmenin, hasta memnuniyetini artırma potansiyelini göstermektedir.

Hasta hakları uygulamaları, hastaların sağlık hizmetlerinden memnuniyetini artırmada önemli bir rol oynamaktadır. Bu çalışmada, hasta hakları uygulamaları ile hasta memnuniyetinin alt boyutları olan ilgi ve nezaket, idari hizmetler ve tıbbi hizmetler arasında orta düzeyde ilişkiler bulunmuştur (ilgi ve nezaket: 0.619; idari hizmetler: 0.619; tıbbi hizmetler: 0.548). Regresyon analizi sonuçları korelasyon analizini desteklemektedir. Hasta hakları uygulamalarının artmasının hasta memnuniyetini

yükselttiğini hasta memnuniyetinin alt boyutlarından "ilgi ve nezaket" üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu tespit edilmiş, bu da Ha hipotezinin desteklendiğini göstermektedir. Benzer şekilde, hasta hakları uygulamalarının "idari hizmetler" boyutu üzerinde de anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiş, bu da Hb hipotezini desteklemektedir. Son olarak, hasta hakları uygulamalarının "tıbbi hizmetler" boyutu üzerinde de pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuş, bu sonuç Hc hipotezinin desteklendiğini ortaya koymuştur. Bu bulgular, sağlık çalışanlarının hastalara gösterdiği ilgi ve nezaketin, idari hizmetlerin etkinliğinin ve tıbbi hizmetlerin kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde doğrudan etkili ve önemli olduğunu göstermektedir. Özellikle hasta ile sağlık personeli arasındaki iletişim kalitesinin ve sağlık hizmetlerinin bütünsel kalitesinin hasta memnuniyeti üzerinde belirleyici olduğu vurgulanmaktadır.

Araştırma bulguları, literatürde yapılan bazı çalışmalarla uyum göstermektedir. Karaca ve Kılıçarslan (2021) ve Bostan (2016), hasta hakları uygulamalarının hasta memnuniyetini artırdığını ve sağlık hizmetlerinin kalitesini yükselttiğini bulmuşlardır (18-20). Benzer şekilde, Kılıç ve Yılmaz (2018) tarafından yapılmış araştırma sonuçları, hasta hakları birimlerinin faaliyetlerinin hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir (21). Bu sonuç, literatürde yapılan bazı çalışmalarla da uyumludur. Akgün (2023) çalışmasında, hasta hakları konusunda bilgi sahibi olan hastaların, haklarını kullanma konusunda daha olumlu tutumlar sergilediği belirlenmiştir (22). Bu bulgu, mevcut araştırmanın sonuçları ile paralellik göstermektedir. Hasta hakları konusunda farkındalığın artması, hasta memnuniyetini artıran önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Benzer şekilde, Kırılmaz ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan çalışmalar, sağlık hizmetlerinin kalitesi ile hasta memnuniyeti arasında doğrudan bir ilişki olduğunu göstermektedir (23). Bu bağlamda, sağlık çalışanlarının hasta haklarına yönelik bilinçlendirilmesi ve eğitimi, hastalarla olan iletişimi güçlendirerek genel memnuniyeti artırmaktadır.

Farklı sağlık kurumlarında yapılan çalışmalar da bu sonuçları desteklemektedir. Örneğin, Bilir tarafından yapılan bir çalışmada, acil servis çalışanları arasında hasta hakları konusunda bilinçli olan sağlık personelinin, hasta memnuniyetinin sağlanmasında daha etkin olduğu belirtilmiştir (24).

Çalışmada elde edilen sonuçlar, hasta hakları uygulamalarının hasta memnuniyetinin alt boyutları olan ilgi ve nezaket, idari hizmetler ve tıbbi hizmetler üzerinde orta düzeyde etkili olduğunu göstermektedir (ilgi ve nezaket: 0.619; idari hizmetler: 0.619; tıbbi hizmetler: 0.548). Regresyon analizi sonuçları, korelasyon analizini desteklemektedir. Hasta hakları uygulamalarının artmasının hasta memnuniyetini yükselttiği ve "ilgi ve nezaket" boyutu üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, Akgün (2023) ve Kırılmaz ve ark. (2018) çalışmalarındaki bulgularla örtüşmektedir (22,23). Benzer şekilde, hasta hakları uygulamalarının "idari hizmetler" boyutu üzerinde de anlamlı ve pozitif bir etkisi olduğu belirlenmiş, bu da Hb hipotezini desteklemektedir. Son olarak, hasta hakları uygulamalarının "tıbbi hizmetler" boyutu üzerinde de pozitif ve anlamlı bir etkisi olduğu bulunmuş, bu sonuç Hc hipotezinin desteklendiğini ortaya koymuştur.

Benzer şekilde, Kılıç ve Yılmaz (2018) ile Yılmaz ve Yıldırım (2017), hasta hakları birimlerinin faaliyetlerinin hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu tespit etmişlerdir (21,25). Bu çalışmalar, hasta hakları birimlerinin hastaların haklarına erişimini artırdığını ve sağlık hizmetlerine olan güvenlerini pekiştirdiğini ortaya koymaktadır.

Ancak, bazı çalışmalar bu bulgularla çelişmektedir. Özer ve Çakıl (2017), hasta memnuniyetini etkileyen faktörler arasında hasta hakları uygulamalarından ziyade, hastanın bilgilendirilmesi, görüş ve önerilerinin alınması, mahremiyetinin korunması gibi unsurların daha belirleyici olduğunu göstermiştir (26). Özdemir ve Yıldız (2019) ise hasta hakları birimlerinin faaliyetlerinin hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını bulmuştur (27). Bu farklılıklar, hasta hakları birimlerinin

yeterince tanıtılmaması, hastaların haklarını bilmemesi, birimlere başvuruların az olması ve yaptırım gücünün zayıf olması gibi nedenlerle açıklanabilir.

Bu araştırma, hasta hakları birimi tarafından yürütülen faaliyetlerin hasta memnuniyeti üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğunu göstermiştir. Hasta hakları uygulamalarının artırılması, hasta memnuniyetini de artırmaktadır. Sağlık çalışanlarının hastalara gösterdiği ilgi ve nezaket, idari hizmetlerin etkinliği ve tıbbi hizmetlerin kalitesi, hasta memnuniyeti üzerinde doğrudan etkili olan faktörlerdir. Bu bulgular, hasta haklarının sağlık hizmetlerinin kalitesini ve hasta memnuniyetini artırmada önemli bir araç olduğunu ortaya koymaktadır (13).

SONUÇ

Bu araştırma, hasta hakları uygulamaları ile hasta memnuniyeti arasındaki ilişkinin nicel olarak değerlendirilmesini amaçlamış ve elde edilen veriler doğrultusunda, hasta haklarının sistematik uygulanmasının hasta memnuniyet düzeyleri üzerinde anlamlı ve pozitif bir etki yarattığı tespit edilmiştir. Analitik bulgular, hasta hakları uygulamaları ile hasta memnuniyetinin alt boyutları olan "ilgi ve nezaket", "idari hizmetler" ve "tıbbi hizmetler" arasında orta düzeyde ve pozitif korelasyonlar bulunduğunu ortaya koymuş; regresyon analizleri bu ilişkileri istatistiksel olarak desteklemiştir.

Model sonuçları, hasta haklarının hasta memnuniyetinin özellikle "ilgi ve nezaket" boyutuna yönelik etkisinin yüksek derecede anlamlı olduğunu göstermekte; aynı zamanda "idari hizmetler" ve "tıbbi hizmetler" boyutlarında da benzer doğrultuda etkiler sergilemektedir. Bu bulgular, hasta hakları uygulamalarının sadece bireysel memnuniyet algısını değil, aynı zamanda hizmet sunumuna yönelik genel değerlendirmeleri de olumlu yönde etkilediğini göstermektedir.

Bununla birlikte, literatürde yer alan bazı çalışmalarda hasta haklarının hasta memnuniyetine olan etkisinin sınırlı veya dolaylı yollarla gerçekleştiği yönündeki bulgular, uygulamaların yeterli tanıtılmaması, hastaların bilgi düzeylerinin yetersizliği ve kurumsal işleyişteki eksik-

likler gibi yapısal nedenlerle açıklanabilir. Bu durum, hasta haklarına ilişkin kurumsal kapasitenin artırılması, personel eğitimi ve hasta farkındalığına yönelik stratejilerin geliştirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Sonuç olarak, bu çalışmanın bulguları, hasta haklarının sağlık hizmetlerinin kalite bileşenlerinden biri olarak değerlendirilmesi gerektiğini ve söz konusu uygulamaların hasta memnuniyetini artırmada işlevsel bir araç olduğunu göstermektedir. Sağlık politikalarının hasta hakları odaklı biçimde yeniden yapılandırılması, hasta merkezli bakım anlayışının kurumsallaşması açısından kritik bir öneme sahiptir.

Yazarların katkıları

Kavramsallaştırma; EA, Veri toplama; EA, Verilerin analiz ve yorumlanması; EA, İS, Yazı yazan; EA, İS. Tüm yazarlar yazının yayınlanmış versiyonunu okudu ve kabul etti.

Çıkar çatışması

Yazarlar, çalışmanın yürütülmesi, sonuçların yorumlanması ve raporlanması süreçlerinde çıkar çatışması oluşturabilecek herhangi bir finansal, kurumsal veya kişisel bağlantılarının bulunmadığını beyan etmektedir.

Etik kurul onayı

Bu araştırma, İstanbul Kent Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırma ve Yayın Etik Kurulu'nun 22/10/2021 tarihli ve 12 sayılı kararı ile etik onay olarak yürütülmüştür.

KAYNAKLAR

1. Mann JM, Gostin LO, Gruskin S, Brennan T, Lazzarini Z, Fineberg HV. Health and human rights. In *Health and Human Rights in a Changing World*. Routledge; 2013. s. 16-31.
2. Mastaneh Z, Mouseli L. The impact of patient rights on healthcare quality and patient satisfaction. *Int J Health Policy Manag* 2013;5(1):45-56.
3. Civaner MM. The Effectiveness of a Hospital Ethics Committee in a Non-Western Country: Lessons from a ten-year experience. *Asian Bioeth Rev* 2024;16(4):615-634.
4. Cohen J, Ezer T. Human rights in patient care: A theoretical and practical framework. *Health Hum Rights* 2013;14(1):24-36.
5. Rwabihama JP, Rabus MT, Perilliat JG. Evolution of patients' rights at the end of life. *Presse Med* 2015;44(4 Pt 1):392-400.
6. Özlük B, Yorgancılar FE. Hastaların hasta haklarına yönelik bilgi düzeyleri ve kullanma tutumlarının incelenmesi: Tanımlayıcı kesitsel bir çalışma. *Güncel Hemşirelik Araştırmaları Dergisi* 2023;3(2):63-73.
7. McCaffery KJ, Holmes-Rovner M, Smith SK ve ark. Addressing health literacy in patient decision aids. *BMC Med Inform Decis Mak* 2013;13(2):S2-S10.
8. Mpouzika M, Karanikola M, Panayiotou E, Raftopoulos V, Middleton N, Papathanassoglou E. Nurses' attitudes and knowledge regarding patient rights: A systematic review. *Rev Esc Enferm USP* 2021;55:e03678.
9. Bate P, Robert G. Experience-based design: from redesigning the system around the patient to co-designing services with the patient. *Qual Saf Health Care* 2006;15(5):307-310.
10. Saraçoğlu GV, Tokuç B, Güler F, Gül H. Evaluation of patient rights practices in a developing country: the Edirne model for the implementation of patient rights in J Med Ethics 2010;36(8):488-93.
11. Edmondson AC. Learning from failure in health care: frequent opportunities, pervasive barriers. *Qual Saf Health Care* 2004;13(2):3-9.
12. Eldh AC, Ekman I, Ehnfors M. A comparison of the concept of patient participation and patients' descriptions as related to healthcare definitions. *Int J Nurs Terminol Classif* 2010;21(1):21-32.
13. ILO. Safety and health at work. Erişim: <https://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--en/index.htm> [29/03/2023].
14. Korkutan M, Işık Ü. Hastaların hak ve sorumlulukları konusundaki bilgi durum-

- ları: Diyarbakır örneği. Dicle Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 2021;11(22):281-94.
15. Yavuz D, Kankan Ş, Özdemir Ş, Aslan Y. (2024). Sağlık hizmetinden faydalanan bireylerin hasta hak ve sorumlulukları bilgi düzeyinin değerlendirilmesi. *Journal of Healthcare Management and Leadership* 2024;(1):18-31.
 16. Park S, Ahmed R. Communication dimensions of healthcare engagement and patient health literacy for immigrant populations: A systematic review. *Health Commun* 2023;38(7):1359-1372.
 17. Putturaj M, Van Belle S, Criel B, Engel N, Krumeich A, Nagendrappa PB, Prashanth NS. Towards a multilevel governance framework on the implementation of patient rights in health facilities: A protocol for a systematic scoping review. *BMJ Open*. 2020;10(10):e038927.
 18. Karaca A, Kılıçarslan S. Hasta hakları uygulamalarının sağlık hizmetleri kalitesi ve hasta memnuniyeti üzerindeki etkisi. *Journal of Patient Safety & Quality Improvement* 2021;9(1):45-54.
 19. Nunnally JC, Bernstein IH. *Psychometric Theory* (3rd ed.). McGraw-Hill; 1994.
 20. Bostan S. Sağlık hizmetlerinde hasta hakları: Hasta memnuniyeti üzerine etkisi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* 2006;9(3):123-132.
 21. Kılıç B, Yılmaz F. Hasta hakları birimlerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisi. *Sağlık ve Toplum*. 2018;28(2):65-73.
 22. Akgün, M. (2023). Hasta hakları farkındalığının hasta memnuniyeti üzerindeki etkisi: Türkiye örneği. *Sağlık Yönetimi Dergisi*, 10(2), 55-73.
 23. Kırılmaz, M., Erdoğan, N., & Çakıt, M. (2018). Hasta hakları uygulamalarının hasta memnuniyeti üzerindeki rolü. *Türkiye Sağlık Politikaları Dergisi*, 9(2), 33-50.
 24. Bilir, S. (2015). Acil servis çalışanlarının hasta haklarına yönelik bilgi ve tutumları. *Acil Tıp Dergisi*, 22(3), 67-79.
 25. Yılmaz N, Yıldırım S. Hasta hakları birimlerinin faaliyetlerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisi. *JHM* 2017;22(3):56-63.
 26. Özer M, Çakıl, A. Hasta memnuniyetini etkileyen faktörler: Hasta hakları ve diğer unsurların karşılaştırması. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi* 2017;70(4):179-184.
 27. Özdemir H, Yıldız S. Hasta hakları birimlerinin hasta memnuniyeti üzerindeki etkisi: Bir üniversite hastanesi örneği. *Hacettepe Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi* 2019;6(3):87-95.
 28. Aljeezan MK, Altaher YY, Boushal TA, Alsultan AM, Khan AS. Patients' awareness of their rights and responsibilities: A cross-sectional study from Al-Ahsa. *Cureus* 2022;14(12).