



SAĞLIK HİZMETLERİNE YÖNELİK ALGI ARAŞTIRMASI: İSTANBUL ÖRNEĞİ

Sema ULUTÜRK AKMAN*

Özet

Bu çalışmada, ülkemizde sunulan sağlık hizmetlerine yönelik bireysel algılar tespit edilmeye çalışılmış ve ne sıklıkta sağlık hizmeti alındığı, sağlık hizmetlerinden yararlanan kurumun hangi kriterlere göre seçildiği, sağlık hizmeti alınan kuruma yönelik memnuniyet ve memnuniyetsizlikler, laboratuvar ve eczane hizmetleri ile koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik algılar belirlenmeye çalışılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık Hizmeti Kalitesi, Sağlık Harcamaları
Jel Sınıflaması: I10, I12, C20

Abstract

In this study, the objective was to attempt to determine the individual perceptions related to the health services offered in our country that is the perceptions, as to how often health services were received, what criteria were used while deciding on the medical institution, the satisfaction and dissatisfaction of the health care receivers related to the institution, laboratory and pharmacy services and finally preventive health care services.

Keywords: Quality of Health Service, Health Expenditures
Jel Classification: I10, I12, C20

* Yard.Doç.Dr., İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Ekonometri Bölümü İstatistik Anabilim Dalı, E-mail: akmans@istanbul.edu.tr

1. GİRİŞ

İlk çağlardan beri, insanoğlunun amacı hayatta kalmak ve zaman içinde yaşanan gelişmelerle birlikte, sağlıklı ve uzun yaşamak olmuştur.

Dünya Sağlık Örgütü sağlığı, “yalnızca hastalık ya da sakatlığın olmayışı değil, bedence, ruhça ve sosyal yönden tam iyilik durumudur” şeklinde tanımlamaktadır. (Akın 2007, 17) Bu açıdan sağlık, bedensel, ruhsal ve sosyal sağlık olmak üzere üç unsurdan oluşmaktadır.

Sağlık hizmetleri ise, hastalıkların teşhis, tedavi ve rehabilitasyonu yanında, hastalıkların önlenmesi ve toplum ve bireyin sağlık düzeyinin geliştirilmesi ile ilgili faaliyetler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Kavuncubaşı 2000, 34).

Sağlık hizmetleri, kişiye özel verilen bir hizmet olarak değerlendirilebileceği gibi toplumsal bir nitelik de taşıyabilir. Örneğin, belirli bir hastalığı tedavi etmeye yönelik olarak sunulan sağlık hizmeti sadece kişiye yönelik bir hizmettir. Sözgelimi, mide rahatsızlığı olan bir bireye yönelik sağlık hizmeti, sadece o bireye yöneliktir ve bu açıdan bireysel bir hizmettir. Oysa bulaşıcı bir hastalığa yönelik sağlık hizmeti ise - aşılama gibi - bulaşıcı hastalığı kontrol altında tutmayı ya da bütünüyle ortadan kaldırmayı amaçlayan bir hizmet olduğundan dışsal faydası bulunan ve dolayısıyla topluma yönelik bir hizmet olarak değerlendirilmelidir.

Sağlık hizmetleri, bireysel ve toplumsal fayda sağladığından hem özel hem kamusal hizmet niteliği taşımaktadır.

Öte yandan, son yıllarda hayatımıza giren küreselleşme sonucunda sağlık hizmetleri, küresel kamusal mal ve hizmetler arasında değerlendirilmeye başlanmıştır. Bulaşıcı hastalıkların ülke sınırlarını aşması sebebiyle, gerek ulus devletler gerekse uluslar arası kuruluş ve örgütler ile sivil toplum kuruluşlarının bulaşıcı hastalıklardan korunma ve tedavi konusunda ortak işbirliğine yöneldikleri görülmektedir (Yılmaz ve Yaraşır 2011, 4)



Ülkemizde sağlık hizmetleri, bilindiği gibi, kamu ve özel sektör tarafından sunulmaktadır. Sağlık ocakları, devlet hastaneleri, vakıf hastaneleri, üniversite hastaneleri ve özel hastaneler sağlık hizmetinden yararlanılabilecek başlıca kurumlardır.

Bu çalışma ile ne sıklıkta sağlık hizmeti alındığı, sağlık hizmetlerinden yararlanan kurumun seçiminde hangi kriterlere göre tercih yapıldığı, sağlık hizmeti alınan kuruma ilişkin memnuniyet ve memnuniyetsizliklere yönelik algılar belirlenmeye çalışılmıştır.

Öte yandan, laboratuvar ve eczane hizmetlerine ilişkin değerlendirmeler yanında koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik algılar da sorgulanmıştır.

2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma İstanbul ili sınırları içinde toplam 507 denekle gerçekleştirilen yüz yüze anket yöntemine dayanmaktadır.

Araştırmaya katılan denekler için cinsiyet kotası kullanılmış ve deneklerin % 50'sinin kadın, % 50'sinin erkek olması planlanmış ve anketler planlandığı şekilde kotalara uygun olarak tamamlanmıştır.

Araştırmada kullanılan diğer kota yaş kotasıdır. Çalışmakta olan deneklerin (25-35), (36-45) ve (46-60) biçiminde belirlenen yaş gruplarına eşit dağılması planlanmış, emekliler için ise böyle bir koşul aranmamıştır. Görüşülen deneklerin istenen yaş kotalarına uygunluğu yaklaşık olarak sağlanabilmiştir.

Araştırmada kullanılan bir diğer kota, görüşülen deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre, yani Bağ-kur, Emekli Sandığı ve Sosyal Sigortalar Kurumlarına eşit sayıda dağılması şeklindedir. Bağlı olunan sosyal güvenlik kurumuna yönelik öngörülen kotalara yaklaşık olarak sadık kalınmıştır.

Emeklileri temsil etmek üzere seçilecek deneklere yönelik herhangi bir yaş ya da emekli olunan kurum kotası konmamış ve tamamı emekliler olarak üst başlıkta toplanmıştır.

Araştırma daha çok orta gelir grubu ile dar gelirli hedef aldığından, anket çalışmasına katılacak deneklerin ağırlıklı olarak alt ve orta gelir gruplarından olması istenmiş ve çalışma planlandığı gibi gerçekleştirilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formu demografik sorular ve sağlık hizmetlerine yönelik sorular olmak üzere toplam 54 sorudan oluşmaktadır.

Çalışmadan elde edilen veriler SPSS paket programına aktarılmış ve tüm çözümlenmeler adı geçen paket program kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Çalışmadan elde edilen bulgular, frekans bazında değerlendirmeler ve karşılaştırmalı (çapraz) değerlendirmeler biçiminde iki temel başlıkta incelenmiştir.

3. FREKANS BAZINDA DEĞERLENDİRMELER

Araştırma 507 denekle gerçekleştirilmiş olup, deneklerin % 49,1'i erkek, % 50,9'u kadındır. Deneklerin cinsiyet dağılımı Tablo 1'de görülmektedir.

Tablo 1: Görüşülen Deneğin Cinsiyeti

	Frekans	%
ERKEK	249	49,1
KADIN	258	50,9
TOPLAM	507	100,0

Araştırmaya katılan deneklerin yaş dağılımına yönelik sonuçlar Tablo 2'de verilmiştir. Tablodan da görüleceği gibi deneklerin % 27'si 25-35 yaş grubunda, % 29'u 36,45 yaş grubunda, % 35,9'u 46-60 yaş grubunda yer almakta olup deneklerin % 7,9'u ise 61 ve daha üzeri yaş grubundadır.

Tablo 2: Görüşülen Deneğin Yaşı

	Frekans	%
25-35	138	27,2
36-45	147	29,0
46-60	182	35,9
61 +	40	7,9
Toplam	507	100,0



Görüşülen deneklerin medeni durumlarına ilişkin veriler ise Tablo 3’de gösterilmiştir. Buna göre, görüşülen deneklerin % 18,7’si bekar, % 72,2’si evli olup % 9,1’i dul veya boşanmış bulunmaktadır.

Görüşülen deneklerin sahip oldukları çocuk sayıları Tablo 4’de gösterilmiştir. Buna göre, deneklerin % 35,5 ‘i 2 çocuklu, % 17,92’u bir çocuklu, % 16’sı 3 çocukludur. Ayrıca deneklerin % 6,7’si 4 ya da daha fazla çocuğa sahipken, % 23,9’unun ise çocuğu bulunmamaktadır.

Tablo 3: Görüşülen Deneğin Medeni Durumu

	Frekans	%
BEKAR	95	18,7
EVLİ	366	72,2
DUL-BOŞANMIŞ	46	9,1
TOPLAM	507	100,0

Görüşülen deneklere bakmakla yükümlü oldukları birey sayısı sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 5’de gösterilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı gibi, deneklerin % 22,3’ü iki kişiye bakmakla yükümlü olduğunu, % 20,5’i üç kişiye bakmakta olduğunu, % 14,8’i bir kişiye bakmakta olduğunu, % 13,6’sı 4 kişiye bakmakta olduğunu, % 13,6’sı 4 kişiye bakmakta olduğunu ifade etmiştir. Öte yandan deneklerin % 7,1’i beş veya daha fazla kişiye

Tablo 4: Görüşülen Deneğin Çocuk Sayısı

	Frekans	%
1 ÇOCUĞU VAR	91	17,9
2 ÇOCUĞU VAR	180	35,5
3 ÇOCUĞU VAR	81	16,0
4 VEYA DAHA FAZLA ÇOCUĞU VAR	34	6,7
ÇOCUĞU YOK	121	23,9
TOPLAM	507	100,0

bakmakta olup deneklerin sadece % 21,7’si yalnız olduğunu ve bakmakla yükümlü olduğu kimsenin bulunmadığını söylemiştir.

Tablo 5: Görüşülen Deneğin Bakmakla Yükümlü Olduğu Birey Sayısı

	Frekans	%
YALNIZIM	110	21,7
1 KİŞİ	75	14,8
2 KİŞİ	113	22,3
3 KİŞİ	104	20,5
4 KİŞİ	69	13,6
5 KİŞİ VEYA DAHA FAZLA	36	7,1
TOPLAM	507	100,0

Görüşülen deneklerin eğitim dağılımı Tablo 6'da görülmektedir. Deneklerin % 36,7'si lise mezunu, % 28,6'sı ilkokul mezunu, % 19,9'u üniversite mezunu, % 12,2 'si ortaokul mezunudur. Deneklerin % 2,6'sı ise okur-yazar olup, ilkokul mezunu değildir.

Tablo 6: Görüşülen Deneğin Eğitim Durumu

	Frekans	%
OKUR-YAZAR, MEZUN DEĞİL	13	2,6
İLKOKUL MEZUNU	145	28,6
ORTAOKUL (İLKÖĞRETİM) MEZUNU	62	12,2
LİSE MEZUNU	186	36,7
ÜNİVERSİTE MEZUNU	101	19,9
TOPLAM	507	100,0

Görüşülen deneklerin meslek dağılımları ise Tablo 7'de gösterilmiştir. Tabloyu özetleyerek inceleyecek olursak deneklerin % 23,9'u emekli, % 15,6'sı ev kadını, % 17,8'i küçük esnaf, % 12,3'ü işçi, % 20,2'si memur olarak çalışmaktadır.

Görüşülen deneklerin kendilerine veya ailelerine ait bir evleri olup olmadığına yönelik olarak hazırlanan soruya verdikleri cevaplar Tablo 8'de verilmiştir. Buna göre deneklerin % 60,9'unun kendine veya ailesine ait bir evi bulunmakta, % 39,1'inin ise kendisine ya da ailesine ait bir evi bulunmamaktadır.



Tablo 7: Görüşülen Deneğin Mesleği

	Frekans	%
Kendi Hesabına Çalışan Profesyonel Meslek Sahipleri (doktor, Kendi Hesabına Çalışan Küçük Esnaf (bakkal, manav, kasap vb Büyük Esnaf (mağaza, butik sahibi vb.)	15	3,0
Tüccar, İthalatçı, ihracatçı, dayanıklı tüketim malları ve o	90	17,8
Ücretli Çalışan Profesyonel Meslek Sahipleri (doktor, avukat	8	1,6
Ücretli Çalışan Üst Düzey Yönetici	3	,6
Ücretli Çalışan Orta Düzey Yönetici	6	1,2
Vasıflı İşçi	6	1,2
Vasıfsız İşçi	5	1,0
İrad, Rant Sahibi (kira, faiz, borsa geliri)	45	8,9
Emekli	17	3,4
Ev kadını	2	,4
Özel Sektörde Memur	121	23,9
Kamu Sektöründe Memur	79	15,6
Öğrenci	18	3,6
İşsiz	84	16,6
Toplam	6	1,2
	2	,4
	507	100,0

**Tablo 8: Görüşülen Deneğin Kendisine
(Ailesine) Ait Evi Olup Olmadığı**

	Frekans	%
Var	309	60,9
Yok	198	39,1
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere kendilerine ya da ailelerine ait arabaları olup olmadığı da sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 9’da gösterilmiştir. Tablodan da görüleceği gibi araştırmaya katılan deneklerin % 68,4’ünün arabası vardır, % 31,6’sının ise arabası bulunmamaktadır.

Tablo 9: Görüşülen Deneğin Kendisine (Ailesine) Ait Arabası) Olup Olmadığı

	Frekans	%
Var	160	31,6
Yok	347	68,4
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere aylık şahsi gelirlerinin ne olduğu sorulmuş ve verdikleri cevaplar Tablo 10’da gösterilmiştir. Buna göre, deneklerin % 42,8’i 1000 TL ile 1999 TL arasında, % 30,8’i 500 TL ile 999 TL arasında, % 11,4’ü 2000 TL ile 3999 TL arasında geliri olduğunu beyan etmiştir. Öte yandan, deneklerin % 7,3’ü aylık olarak 500 TL den daha az geliri olduğunu ifade etmiş, % 2’si ise 4000 TL den daha fazla aylık gelire sahip olduğunu belirtmiştir. Deneklerin % 5,7’si ise aylık gelirini söylemek istememiştir.

Deneklerin gelir seviyelerini tespit etmeye yönelik sorulara verdikleri cevaplar her zaman doğruyu yansıtmamakta, geliri olduğundan az ya da olduğundan daha fazla gösterme eğilimi ortaya çıkmaktadır. Bu sebeple gelir düzeyi sorularına verilen cevapları ihtiyatlı olarak değerlendirmek gerektiğini belirtmek istiyoruz.

Tablo 10: Görüşülen Deneğin Aylık Şahsi Geliri

	Frekans	%
500 TL'den daha az	37	7,3
500 TL - 999 TL	156	30,8
1000 TL - 1999 TL	217	42,8
2000 TL - 3999 TL	58	11,4
4000 TL veya daha fazla	10	2,0
Cevap vermek istemeyenler	29	5,7
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere aylık hane halkı toplam gelir seviyeleri de sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 11’de gösterilmiştir. Tablodan da anlaşılacağı gibi, deneklerin % 47,3’ü 1000 TL ile 1999 TL arasında, % 21,9’u 500 TL ile 999 TL arasında, % 20,3’ü 2000 TL ile 3999 TL arasında gelirleri olduğunu belirtmiştir. Ayrıca deneklerin % 2’si aylık hane halkı toplam gelirinin 500 TL’den daha az olduğunu ifade etmiş, % 7,5’i ise 4000 TL’den daha fazla geliri olduğunu söylemiştir. Deneklerin % 1’i ise bu soruya cevap vermek istememiştir.



Gelir sorusuna yönelik olarak daha önce dile getirdiğimiz endişelerin bu soru için de geçerli olduğunu belirtmek isteriz.

Tablo 11: Görüşülen Deneğin Aylık Hanehalkı Toplam Geliri

	Frekans	%
500 TL'den daha az	10	2,0
500 TL - 999 TL	111	21,9
1000 TL - 1999 TL	240	47,3
2000 TL - 3999 TL	103	20,3
4000 TL veya daha fazla	38	7,5
Cevap vermek istemeyenler	5	1,0
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna bağlı olup olmadıkları da sorulmuş ve deneklerin verdikleri cevaplar Tablo 12’de gösterilmiştir. Buna göre, deneklerin % 76,1’i herhangi bir sosyal güvenlik kurumuna bağlı olduğunu ifade etmiştir. Öte yandan deneklerin % 23,9’u ise emeklidir.

Tablo 12: Görüşülen Deneğin Herhangi Bir Sosyal Güvenlik Kurumuna Bağlı Olup Olmadığı (Emekliler dışındakiler)

	Frekans	%
EMEKLİ	121	23,9
SGK'ya bağlı	386	76,1
TOPLAM	507	100,0

Görüşülen emekliler dışındaki deneklere hangi sosyal güvenlik kurumuna bağlı oldukları da sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 13’de gösterilmiştir. Tablodan da görüleceği gibi deneklerin % 34,2’si SSK, % 33,9’u Bağ-kur, % 31,9’u ise Emekli Sandığına bağlıdır.

Tablo 13: Görüşülen Deneğin Bağlı Olduğu Sosyal Güvenlik Kurumu (Emekliler dışındakiler)

	Frekans	%
SSK	132	34,2
Bağ-kur	131	33,9
Emekli Sandığı	123	31,9
Toplam	386	100,0

Araştırmaya katılan emekli deneklere de hangi sosyal güvenlik kurumundan emekli oldukları sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 14’de gösterilmiştir. Tablodan da görüleceği gibi deneklerin % 44,6’sı SSK’dan, % 29,8’i Emekli Sandığından, % 25,6’sı ise Bağ-kur’dan emekli olduğunu söylemiştir.

Tablo 14: Görüşülen Deneğin Hangi Sosyal Güvenlik Kurumundan Emekli Olduğu

	Frekans	%
SSK	54	44,6
Bağ-kur	31	25,6
Emekli Sandığı	36	29,8
Toplam	121	100,0

Görüşülen deneklere özel sağlık sigortaları olup olmadığı da sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 15’de gösterilmiştir. Buna göre, deneklerin % 95,1’inin özel sağlık sigortası bulunmazken %4,9’u özel sağlık sigortasına sahiptir.

Tablo 15: Görüşülen Deneğin Özel Sağlık Sigortasının Olup Olmadığı

	Frekans	%
Evet, var	25	4,9
Hayır, yok	482	95,1
Toplam	507	100,0

Araştırmaya katılan deneklere, kendilerinde ya da bakmakla yükümlü oldukları aile bireylerinde devamlı tedavi gerektiren bir hastalık olup olmadığı sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 16’da verilmiştir. Buna göre, deneklerin % 27,6’sı kendilerinde veya bakmakla yükümlü oldukları aile fertlerinde devamlı tedavi gerektiren bir hastalık bulunduğunu ifade etmiş, % 72,4’ü ise böyle bir hastalıkları olmadığını söylemiştir.



Tablo 16: Görüşülen Deneğin Kendisinde veya Bakmakla Yükümlü Olduğu Aile Bireylerinde Devam Tedavi Gerektiren Bir Hastalık Olup Olmadığı

	Frekans	%
Evet, var	140	27,6
Hayır, yok	367	72,4
Toplam	507	100,0

Kendisinde ya da bakmakla yükümlü olduğu aile bireylerinde devamlı tedavi gerektiren hastalıkları olduğunu söyleyen deneklere, bu hastalığın ne olduğu da sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 17’de gösterilmiştir. (Tablo değerlendirilirken, bir bireyde birden fazla hastalık olabileceği göz önüne alınmalıdır).

Tablo 17: Görüşülen Deneklerin Kendisinde veya Bakmakla Yükümlü Olduğu Yakınında Devamlı Tedavi Gerektiren Hastalığın Ne Olduğuna Yönelik Cevapları

Hastalık	Frekans	%
Şeker hastalığı	40	28,6
Tansiyon	37	26,4
Kalp hastalığı	15	10,7
Astım	14	10
Kolestrol	9	6,4
Kanser	8	5,7
Psikolojik hastalıklar	8	5,7
Romatizma	8	5,7
Guatr	5	3,6
Böbrek yetmezliği	4	2,9
Felç	4	2,9
Migren	3	2,1
Cilt hastalıkları	3	2,1
Bel fıtığı	3	2,1
Bağırsak hastalıkları	3	2,1
Kist problemleri	3	2,1
Mide hastalıkları	3	2,1
Epilepsi	3	2,1
Kan hastalıkları	2	1,4
Otizm	1	0,7
Spastizm	1	0,7
Kulak hastalıkları	1	0,7
Behçet hastalığı	1	0,7
Burger hastalığı	1	0,7
SLE	1	0,7
Damar tıkanıklığı	1	0,7



Araştırmaya katılan deneklere genel olarak ne sıklıkta sağlık hizmeti aldıkları sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 18’de gösterilmiştir. Tablodan da görülebileceği gibi, deneklerin;

- % 7,7’si ayda bir defadan fazla,
- % 14,2’ü ayda bir defa,
- % 19,7’si birkaç ayda bir defa,
- % 13’ü altı ayda bir defa,
- % 11,4’ü yılda bir defa

sağlık hizmeti aldığını ifade etmiş, %22,7’si çok nadir olarak, yılda bir defadan daha az sağlık hizmeti aldığını belirtmiş, % 11,4’ü ise hiç sağlık hizmeti almadığını söylemiştir.

Genel olarak değerlendirildiğinde deneklerin 1/3’ü ya hiç sağlık hizmeti almamakta ya da yılda bir defa bile doktora görünmemektedir.

Tablo 18: Görüşülen Deneğin Ne Sıklıkta Sağlık Hizmeti Aldığı

	Frekans	%
Ayda bir defadan fazla	39	7,7
Ayda bir defa	71	14,0
Birkaç ayda bir defa	100	19,7
Altı ayda bir defa	66	13,0
Yılda bir defa	58	11,4
Çok nadir (yılda bir defadan az)	115	22,7
Hiç sağlık hizmeti almam	58	11,4
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklerden en son ne zaman sağlık hizmeti aldıklarını yaklaşık olarak söylemeleri istenmiş ve verdikleri cevaplar Tablo 19’da gösterilmiştir.

- Tablodan da anlaşılacağı gibi, araştırmaya katılan deneklerden,
- % 13,4’ü son hafta içinde,
- % 5,1’i geçtiğimiz hafta içinde,
- % 7,5’i on beş gün önce,
- % 16,2’si bir ay önce,

% 18,5'i birkaç ay önce,

% 3,9'u altı ay önce,

% 12,8'i bir yıl önce

sağlık hizmeti aldığını ifade etmiş, % 22,5'i ise en son ne zaman sağlık hizmeti aldığını hatırlamadığını dile getirmiştir.

Tablo 19: Görüşülen Deneğin En Son Ne Zaman Sağlık Hizmeti Aldığı

	Frekans	%
Bu hafta içinde	68	13,4
geçtiğimiz hafta	26	5,1
15 gün önce	38	7,5
1 ay önce	82	16,2
Birkaç ay önce	94	18,5
6 ay önce	20	3,9
1 yıl önce	65	12,8
Hatırlamıyorum	114	22,5
Toplam	507	100,0

Araştırmaya katılan deneklere en çok hangi kurumdan sağlık hizmeti aldıkları sorulmuş ve cevaplarını öncelik sırasına göre üç başlıkta toplamaları istenmiştir. Deneklerin 1.,2. ve 3. öncelikli olarak verdikleri cevaplara ilişkin yüzdeler oranlar öncelik sıraları ile ağırlıklandırılarak her bir cevap için ağırlıklı yüzde oranları hesaplanmış ve bu sonuçlar Tablo 20'de gösterilmiştir.

Buna göre, deneklerin,

% 35,9'u devlet hastanelerini,

% 15,5'i üniversite hastanelerini,

% 14,2'si özel hastaneleri,

% 13,8'i sağlık ocaklarını,

% 3,5'i doktor muayenehanelerini,

% 2,8'i özel poliklinikleri,

% 2,6'sı Kızılay dispanserlerini



tercih ettiğini ifade etmiştir. Görüldüğü gibi sağlık hizmeti alınan kurumlar arasında devlet hastaneleri, üniversite hastaneleri ve sağlık ocakları gibi kamu kurumları ön sıralarda gelmektedir.

Tablo 20 : Görüşülen Deneğin Sağlık Hizmetini En Çok Hangi Kurumdan Sağladığı

	%
Doktor Muayenehanesi	3,5
Sağlık Ocağı	13,8
Kızılay Dispanseri	2,6
Özel Poliklinik	2,8
Devlet Hastanesi	35,9
Özel Hastane	14,2
Üniversite Hastanesi	15,5
Özel Üniversite Hastanesi	,4

Araştırmaya katılan deneklerden sağlık hizmeti aldıkları öncelikli kurumu tercih etmeleri üzerinde etkili olan iki faktörü öncelik sırasına göre söylemeleri istenmiştir. Daha sonra deneklerin verdikleri cevaplar öncelik sıraları tartı olarak kullanılarak ağırlıklandırılmış ve her bir cevabın tartılı ortalaması hesaplanmıştır.

Deneklerin genel olarak sağlık hizmeti almakta olduğu kurumu tercih etme nedenlerine yönelik ağırlıklı sonuçlar Tablo 21’de görülmektedir.

Tablo 21: Görüşülen Deneğin Sağlık Hizmeti Aldığı Öncelikli Kurumu Tercih Etme Nedeni

	%
Yakın olması, ulaşım kolaylığı	20,6
Doktorlarının iyi olması	26,9
Teşhis ve tedavisi güvenilir	17,3
Fiyatları uygun	5,8
Bağlı olduğum SGK tedavi harcamalarını karşılıyor	25,7
Özel sağlık sorunu var sadece bu kurumda tedavi edilebiliyor	,8
Özel sigortam var, bu kurum ile anlaşmalı	1,5
Zorunlu olarak (önce sağlık ocağında aile hekimine gitme zorunluluğu	,6
Sevkedilmiş olmam sebebiyle	,9

Tablo 21'den de görüleceği gibi, sağlık hizmeti alınan kurumu belirlemede % 26,9 oranı ile doktorlarının iyi olması gelmekte ve bunu % 25,7 ile bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi masraflarını karşılaması sebebiyle kurum seçimi yapmak izliyor.

Sağlık hizmeti alınan kurumu belirleme de diğer önemli unsurlar da % 20,6 ile yakınlık, % 17,3 ile teşhis ve tedavi açısından kuruma duyulan güven şeklinde ortaya çıkıyor.

Deneklerin bu soruya verdikleri cevaplara genel olarak baktığımızda, sağlık hizmeti alınacak kurumu belirlemede belirleyici unsurların, doktorların iyi olması ve teşhis ve tedaviye güven duyulması (toplam olarak % 44,2) olarak değerlendirildiğini görüyoruz. Dolayısıyla, sağlık kurumunun imajı ile sağlık hizmeti almak için tercih edilmesi arasında bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür.

Öte yandan, bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılıyor olması da sağlık kurumunu seçme de önemli bir diğer unsur olarak görünmektedir. Ayrıca, sağlık hizmeti alınacak kurumun yakın olması veya kolay ulaşım olanaklarının varlığı da belirleyici bir diğer faktör olarak değerlendirilmektedir.

Tablo 22: Görüşülen Deneğin Sağlık Hizmeti Alacağı Hekim ya da Kurumu Belirlerken Tavsiyeleri Dikkate Alıp Almama:

	Frekans	%
Evet, her zaman	199	39,3
Evet, bazen	168	33,1
Nadiren	60	11,8
Hiçbir zaman dikkate almam	80	15,8
Toplam	507	100,0

Araştırmaya katılan deneklere, sağlık hizmeti alacağı hekimi ya da kurumu belirlerken tavsiyeleri dikkate alıp almadığı da sorulmuş ve verdikleri cevaplar Tablo 22'de gösterilmiştir.

Deneklerin, % 39,3'ü tavsiyeleri her zaman dikkate aldığını, % 33,1'i tavsiyeleri bazen dikkate aldığını ifade etmiş, % 15,8'i hiçbir zaman tavsiyeleri dikkate almadığını, % 11,8'i ise nadiren dikkate aldığını söylemiştir.



Sağlık hizmeti alınacak kurumu seçmede başkalarının tavsiyelerini dikkate alma eğiliminin öne çıktığını (% 72,4) görüyoruz. Nitekim bir önceki tabloda incelediğimiz sağlık kurumunun imajı olarak değerlendirilebilecek olan, doktorlarının iyi olması ve teşhis ve tedavi açısından güvenilir bulunmasının bir tercih sebebi olarak görüldüğü hatırlandığında, kurum imajı ve kurum ile ilgili olarak çevreden edinilen izlenimlerin sağlık kurumu tercihinin belirlemede etkin rol oynadığı görülmektedir.

Tablo 23: Görüşülen Deneğin Doktora Danışmadan Tavsiye Üzerine İlaç Kullanıp Kullanmadığı

	Frekans	%
Evet, her zaman kullanırım	16	3,2
Arada bir kullanırım	79	15,6
Hayır, asla kullanmam	412	81,3
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere doktora danışmadan tavsiye üzerine ilaç kullanır mısınız diye sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 23’de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 81,3’ü hiçbir zaman doktora danışmadan ilaç kullanmadığını söylemiş, % 15,6’sı ara sıra kullandığını dile getirmiş, % 3,2’si ise her zaman tavsiye edilmesi üzerine ilaç kullandığını ifade etmiştir.

Bu soruya verilen cevaplar genel olarak değerlendirildiğinde, doktora danışmadan, tavsiye edilmesi üzerine ilaç kullanımının pek de yaygın olmadığı anlaşılmaktadır. Şüphesiz bu, ilaç kullanımı konusunda bilinçli davranıldığı bir göstergesidir. Oysa genel kanı bilindiği gibi, tavsiye üzerine ilaç kullanımının ülkemizde çok yaygın olduğu şeklindedir. Araştırmamız da elde ettiğimiz bu beklenmeyen sonucu iki şekilde değerlendirebilmek mümkündür. Denekler, doktor reçetesi olmaksızın tavsiye üzerine ilaç kullanımının yanlış olduğunu bilmekte ve bu yanlışlığı kendisinin de yaptığını itiraf etmek istememektedir. Ya da medya organlarının da tavsiye üzerine ilaç kullanımının yanlışlığı üzerine yapılan yayınlar ve uyarılar sonuç vermiş ve insanlar bu konuda bilinçlenmiştir.

Araştırmaya katılan deneklere, ödedikleri SSK, Bağ-kur veya emekli sandığı primi miktarını düşündüklerinde, ödedikleri bu prime karşılık yeterli sağlık hizmeti alabildiklerine inanıp inanmadıkları sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 24’de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 22,3’ü ödediği primin karşılığını kesinlikle aldığını, % 36,9’u kısmen karşılığını aldığını ifade etmiş, % 15’i ödediği primin karşılığını alabildiğine kesinlikle inanmadığını, % 11,8’i karşılığını alabildiğine inanmadığını dile getirmiş, % 14’ü ise bu konuda herhangi bir fikri olmadığını belirtmiştir.

Bu soruya verilen cevaplara genel olarak baktığımızda, deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumuna ödedikleri primin karşılığını alabildiğine inandıklarını (% 59,2) görüyoruz. Öte yandan yaklaşık olarak her dört denekten birinin ise ödediği prime karşılık yeterli sağlık hizmeti alamamaktan şikâyetçi olduğunu görüyoruz.

Tablo 24: Görüşülen Deneğin Ödediği SSK, Bağ-kur veya Emekli Sandığı Kesintisine Karşılık Yeterli Sağlık Hizmeti Alı Almadığına Yönelik Görüşleri

	Frekans	%
Evet, kesinlikle karşılığını alıyorum	113	22,3
Kısmen karşılığını alıyorum	187	36,9
Fikrim yok	71	14,0
Karşılığını alabildiğime inanmıyorum	60	11,8
Karşılığını alabildiğime hiç inanmıyorum	76	15,0
Toplam	507	100,0

Araştırmamız kapsamında deneklere çeşitli sağlık kuruluşlarından sağlık hizmeti alıp almadıkları ve bu hizmetten memnun kalıp kalmama durumları da sorulmuştur.

Deneklere, kendisinin veya bakmakla yükümlü olduğu aile bireylerinden birinin devlet hastanesinden sağlık hizmeti alıp almadığı sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 25’de gösterilmiştir.



Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 81,3'ü kendisinin ya da bakmakla yükümlü olduğu aile fertlerinden birinin devlet hastanesinden sağlık hizmeti aldığını, % 18,7'si ise devlet hastanesinden herhangi bir sağlık hizmeti almadığını ifade etmiştir.

Tablo 25. Görüşülen Deneğin Kendisinin veya Bakmakla Yükümlü Olduğu Bir Yakınının Devlet Hastanesinden Sağlık Hizmeti Alıp Almadığı

	Frekans	%
Evet	412	81,3
Hayır	95	18,7
Toplam	507	100,0

Kendisi ya da bakmakla yükümlü olduğu aile fertleri için, devlet hastanesinden sağlık hizmeti alan deneklere, bu hizmetten memnun kalıp kalmadıkları sorulmuş ve verdikleri cevaplar Tablo 26'da gösterilmiştir.

Tablo 26'dan da görülebileceği gibi, deneklerin % 73,3'ü aldıkları sağlık hizmetinden memnun kaldıklarını, % 26,7'si ise verilen sağlık hizmetinden memnun kalmadıklarını dile getirmiştir. Dolayısıyla, devlet hastanesinde verilen sağlık hizmeti her dört denekten üçünü memnun etmiş, bir tanesini ise memnun edememiştir.

Tablo 26: Görüşülen Deneğin Devlet Hastanesinin Verdiği Sağlık Hizmetinden Memnun Olup Olmama Durumu

	Frekans	%
Genel olarak memnun kaldım	302	73,3
Genel olarak memnun kalmadım	110	26,7
Toplam	412	100,0

Devlet hastanesinden sağlık hizmeti aldığını söyleyip, bu hizmetten memnun kaldığını ifade eden deneklere hangi açılardan memnun kaldıkları sorulmuş ve öncelik sırasına göre 3 neden söylemeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevapların öncelik sıraları tartı olarak kullanılarak ağırlıklı ortalamaları hesaplanmış ve böylelikle 3 memnun kalma nedeni tek tabloda özetlenmiştir.

Deneklerin devlet hastanesinden aldığı sağlık hizmetinden memnun kalma nedenleri Tablo 27’de gösterilmiştir.

Tablo 27: Devlet Hastanesinden Aldığı Sağlık Hizmetinden Memnun Kaldığını İfade Eden Deneklerin Memnun Kalma Nedenleri

	%
Genel olarak verilen hizmetten memnun kaldım	34,1
Sağlık personelinin ilgisinden ve güler yüzünden memnun kaldım	15,5
Doğru tedavi uygulandı, sağlığıma kavuştum	22,1
Beklemeden sağlık hizmeti aldım	5,5
Tam teşekküllü olduğu için tahat ettim	9,6
Uygun fiyata sağlık hizmeti aldım	10,0
Çok temiz olmasından etkilendim	2,1
Modern cihazlarından etkilendim	1,0

Tablo 27’den de görüleceği gibi, deneklerin % 34,1’i genel olarak aldığı sağlık hizmetinden memnun kaldığını, % 22,1’i doğru tedavi uygulanması sonucunda sağlığına kavuştuğunu ve bu nedenle memnun kaldığını, % 15,5’i sağlık personelinin gösterdiği ilgi ve güler yüzden memnun kaldığını, % 10’u uygun fiyata sağlık hizmeti almaktan memnun kaldığını, % 9,6’sı devlet hastanesinin tam teşekküllü olması sebebiyle memnun kaldığını ifade etmiş, deneklerin % 5,5’i beklemeden sağlık hizmeti aldığını, % 2,1’i hastanenin çok temiz olmasından etkilendiğini, % 1’i ise hastanede kullanılan modern cihazlardan dolayı memnun kaldığını dile getirmiştir.

Deneklerin verdikleri cevaplara genel olarak bakıldığında, devlet hastanesinde verilen sağlık hizmetinin niteliği, sağlık personelinin ilgisi, doğru tedavi uygulanması veya başka bir deyişle hastanın sağlığına kavuşması ve devlet hastanelerinde uygun fiyatla sağlık hizmeti alınabilmesi önemli unsurlar olarak karşımıza çıkmaktadır.



Devlet hastanesinden aldığı sağlık hizmetinden memnun kalmadığını ifade eden deneklere, hangi açılardan aldıkları sağlık hizmetinden memnun kalmadıkları sorulmuş ve en önemli 3 nedeni öncelik sırasına göre söylemeleri istenmiştir.

Deneklerin verdikleri cevaplar öncelik sırasına göre ağırlıklandırılarak tartılı ortalamaları hesaplanmış ve sonuçlar Tablo 28’de gösterilmiştir.

Tablo 28: Devlet Hastanesinden Aldığı Sağlık Hizmetinden Memnun Kalmadığını İfade Eden Deneklerin Memnun Kalmama Nedenleri

	%
Genel olarak verilen hizmetten memnun kalmadım	23,1
Sağlık personelinin ilgisizliği yüzünden memnun kalmadım	23,8
Yanlış teşhis kondu, yanlış tedavi uygulandı	8,6
Çok beklemek zorunda kaldım	32,0
Çok ileri bir tarihe randevu verildiğinden memnun kalmadım	5,3
Temiz olmamasından rahatsız oldum	4,5
Kullanılan cihazlar eski ve yetersizdi	2,4
Fiyatları çok yüksekti	,4

Tablodan da görüleceği gibi, devlet hastanesinden aldığı sağlık hizmetinden memnun almama nedenleri arasında ilk sırada % 32 oranı ile çok beklemek zorunda kalınması, ikinci sırada % 23,8 oranında sağlık personelinin ilgisizliği ve üçüncü sırada ise % 23,1 oranı ile genel olarak verilen hizmetten memnun kalınmaması gelmektedir.

Bunun dışında deneklerin % 8,6’sı yanlış teşhis konularak yanlış tedavi uygulandığını, % 5,3’ü çok ileri bir tarihe randevu verilmesi sebebiyle memnun kalmadığını, % 4,5’i ise temiz olmamasından rahatsız olduğunu ifade etmiş, % 2,4’ü de kullanılan cihazların çok eski ve yetersiz olduğunu dile getirmiştir. Deneklerin % 0,4’ü ise fiyatları çok yüksek bulunduğunu belirtmiştir.

Tablo 27 ve Tablo 28'i birlikte değerlendirdiğimizde devlet hastanesinden alınan sağlık hizmetinden memnun olmada ve olmamada aynı nedenler öne çıkmaktadır. Dolayısıyla, denekler aldıkları sağlık hizmetini değerlendirirken genel olarak verilen hizmete, sağlık personelinin ilgisine ve doğru tedavi uygulanmasına ve sağlığına kavuşturulmuş olmasına önem vermektedir. Alınan sağlık hizmetinden memnun kalmama konusunda bir de tedavi hizmeti alırken çok beklemek zorunda kalınması öne çıkmaktadır.

Deneklere, kendisinin veya bakmakla yükümlü olduğu aile bireylerinden birinin sağlık ocağından sağlık hizmeti alıp almadığı da sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 29'da gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 60,2'si kendisinin ya da bakmakla yükümlü olduğu aile fertlerinden birinin sağlık ocağından sağlık hizmeti aldığını, % 39,8'i ise sağlık ocağından herhangi bir sağlık hizmeti almadığını ifade etmiştir.

Tablo 29: Görüşülen Deneğin Kendisinin veya Bakmakla Yükümlü Olduğu Bir Yakınının Sağlık Ocağından Sağlık Hizmeti Alıp Almadığı

	Frekans	%
Evet, aldım	305	60,2
Hayır, almadım	202	39,8
Toplam	507	100,0

Kendisi ya da bakmakla yükümlü olduğu aile fertleri için, sağlık ocağından sağlık hizmeti alan deneklere, bu hizmetten memnun kalıp kalmadıkları sorulmuş ve verdikleri cevaplar Tablo 30'da gösterilmiştir.

Tablo 30'dan da görülebileceği gibi, deneklerin % 86,9'u aldıkları sağlık hizmetinden memnun kaldıklarını, % 13,1'i ise verilen sağlık hizmetinden memnun kalmadıklarını dile getirmiştir. Dolayısıyla, sağlık ocağından sağlık hizmeti almakta olan her 5 denekten 4'ü verilen sağlık hizmetinden memnun kalmakta, bir tanesi ise memnun kalmamaktadır.

Tablo 30: Görüşülen Deneğin Sağlık Ocağının Verdiği Sağlık Hizmetinden Memnun Olup Olmama Durumu

	Frekans	%
Evet, genel olarak memnun kaldım	265	86,9
Hayır, genel olarak memnun kalmadım	40	13,1
Toplam	305	100,0

Sağlık ocağından sağlık hizmeti aldığını söyleyip, bu hizmetten memnun kaldığını ifade eden deneklere hangi açılardan memnun kaldıkları sorulmuş ve öncelik sırasına göre 3 neden söylemeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevapların öncelik sıraları tartı olarak kullanılarak ağırlıklı ortalamaları hesaplanmış ve böylelikle 3 memnun kalma nedeni tek tabloda özetlenmiştir.

Deneklerin sağlık ocağından aldığı sağlık hizmetinden memnun kalma nedenleri Tablo 31’de gösterilmiştir.

Tablo 31: Sağlık Ocağından Aldığı Sağlık Hizmetinden Memnun Kaldığını İfade Eden Deneklerin Memnun Kalma Nedenleri

	%
Genel olarak verilen hizmetten memnun kaldım	37,1
Sağlık personelinin ilgisinden ve güler yüzünden memnun kaldım	20,8
Doğru tedavi uygulandı, sağlığıma kavuştum	14,4
Beklemeden sağlık hizmeti aldım	15,2
Tam teşekküllü olduğu için rahat ettim	1,9
Uygun fiyata sağlık hizmeti aldım	8,1
Çok temiz olmasından etkilendim	1,6

Tablo 31'den görüleceği gibi, sağlık ocağından aldığı sağlık hizmetinden memnun kaldığını ifade eden deneklerin % 37,1'i genel olarak aldığı sağlık hizmetinden memnun kaldığını, % 20,8'i sağlık personelinin gösterdiği ilgi ve güler yüzdüden memnun kaldığını, % 15,2'si beklemeden sağlık hizmeti aldığını, % 14,4'ü doğru tedavi uygulanması sonucunda sağlığına kavuştuğunu ve bu nedenle memnun kaldığını, % 8,1'i uygun fiyata sağlık hizmeti almaktan memnun kaldığını, % 1,9'u sağlık ocağının tam teşekküllü olması sebebiyle rahat ettiğini ve memnun kaldığını ifade etmiş, %1,6'sı ise sağlık ocağının çok temiz olmasından etkilendiğini belirtmiştir.

Sağlık ocağından aldığı sağlık hizmetinden memnun kaldığını ifade eden deneklerde, sağlık ocağında verilen sağlık hizmetinden genel olarak memnun kalma durumu ön plana çıkmaktadır. Yaklaşık olarak her 10 denekten 4 tanesi sağlık ocağında verilen sağlık hizmetinden genel olarak memnun kalmaktadır. İkinci sırada, sağlık personelinin ilgisinden ve güler yüz göstermesinden duyulan memnuniyet yer almaktadır. Üçüncü sırada beklemeden sağlık hizmeti alma, beşinci sırada da doğru tedavi uygulanması neticesinde sağlığına kavuşmaktan duyulan memnuniyet gelmektedir.

Sağlık ocağının tam teşekküllü olmasından ve temizliğinden duyulan memnuniyet ise diğerlerine kıyasla göreceli olarak düşük öneme sahiptir. Sağlık ocaklarının genel koşulları düşünüldüğünde bu durumun beklenen bir sonuç olduğu görülmektedir.

Sağlık ocağından aldığı sağlık hizmetinden memnun kalmadığını ifade eden deneklerin neden memnun kalmadıkları da araştırılmış, deneklerin memnun kalmadıkları 3 nedeni öncelik sırasıyla söylemeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevaplar öncelik sıraları kullanılarak ağırlıklandırılmış ve deneklerin cevapları tartılı ortalamaya dayalı olarak hesaplanan Tablo 32'de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 30,7'si sağlık personelinin ilgisizliği sebebiyle memnun kalmadığını, % 26,8'i verilen hizmetten genel olarak memnun kalmadığını, % 22,5'i sağlık hizmeti alabilmek için çok beklemek zorunda kaldığını ve bu sebeple memnun kalmadığını, % 8,1'i sağlık ocağının temiz olmamasından rahatsız olduğunu, % 5,3'ü yanlış teşhis konularak yanlış tedavi uygulandığını, % 3,5'i sağlık ocağında



kullanılmakta olan cihazların çok eski ve yetersiz olması sebebiyle memnun kalmadığını ifade etmiştir.

Sağlık ocağından alınan sağlık hizmetinden memnun kalmama nedenlerine baktığımızda en önemli sebebin sağlık ocağında çalışmakta olan personelin ilgisizliği olduğunu görmekteyiz. İkinci sırada verilen sağlık hizmetinden genel olarak memnun kalmama, üçüncü sırada da sağlık hizmeti alabilmek için çok beklemek zorunda kalınması gelmektedir.

Tablo 31 ve Tablo 32'yi bir arada değerlendirdiğimizde sağlık personelinin ilgisi veya ilgisizliği, sağlık hizmeti alırken çok beklenmesi veya beklenmemesi, genel olarak verilen sağlık hizmetinin niteliği hem sağlık hizmetinden memnun kalma, hem de memnun kalmama üzerinde etkili olup, kurumdan alınan hizmete yönelik nihai kararı belirleyici olmaktadır. Dolayısıyla, aldığı sağlık hizmetinden memnun kaldığını ifade eden deneklerle, memnun kalmadığını söyleyen denekler aynı hususlardan etkilenmektedir.

Tablo 32: Sağlık Ocağından Aldığı Hizmetinden Memnun Kalmadığını İfade Eden Deneklerin Memnun Kalmama Nedenleri

	%
Genel olarak verilen hizmetten memnun kalmadım	26,8
Sağlık personelinin ilgisizliğinden memnun kalmadım	30,7
Yanlış teşhis kondu, yanlış tedavi uygulandı	5,3
Çok beklemek zorunda kaldım	22,5
Çok ileri bir tarihe randevu verildiğinden memnun kalmadım	2,9
Temiz olmamasından rahatsız oldum	8,1
Cihazlar eski ve yetersizdi	3,5
Fiyatlar yüksekti	,7

Deneklere, kendisinin veya bakmakla yükümlü olduğu aile bireylerinden birinin üniversite hastanesinden sağlık hizmeti alıp almadığı sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 33’de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 42,2’si kendisinin ya da bakmakla yükümlü olduğu aile fertlerinden birinin üniversite hastanesinden sağlık hizmeti aldığını, % 57,8’i ise üniversite hastanesinden herhangi bir sağlık hizmeti almadığını ifade etmiştir.

Tablo 33: Görüşülen Deneğin Kendisinin veya Bakmakla Yükümlü Olduğu Bir Yakınının Üniversite Hastanesinden Sağlık Hizmeti Alıp Almadığı

	Frekans	%
Evet	214	42,2
Hayır	293	57,8
Toplam	507	100,0

Kendisi ya da bakmakla yükümlü olduğu aile fertleri için, üniversite hastanesinden sağlık hizmeti alan deneklere, bu hizmetten memnun kalıp kalmadıkları da sorulmuş ve verdikleri cevaplar Tablo 34’de gösterilmiştir.

Tablo 34’den de görülebileceği gibi, deneklerin % 84,1’i aldıkları sağlık hizmetinden memnun kaldıklarını, % 15,9’u ise verilen sağlık hizmetinden memnun kalmadıklarını dile getirmiştir.

Tablo 34: Görüşülen Deneğin Üniversite Hastanesinin Verdiği Sağlık Hizmetinden Memnun Olup Olmama Durum

	Frekans	%
Evet, genel olarak memnun kaldım	180	84,1
Hayır, genel olarak memnun kalmadım	34	15,9
Toplam	214	100,0



Üniversite hastanesinden sağlık hizmeti aldığını söyleyip, bu hizmetten memnun kaldığını ifade eden deneklere hangi açılardan memnun kaldıkları sorulmuş ve öncelik sırasına göre 3 neden söylemeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevapların öncelik sıraları tartı olarak kullanılarak ağırlıklı ortalamaları hesaplanmış ve böylelikle 3 memnun kalma nedeni tek tabloda özetlenmiştir.

Deneklerin üniversite hastanesinden aldığı sağlık hizmetinden memnun kalma nedenleri Tablo 35’de gösterilmiştir.

Buna göre, deneklerin % 31’i üniversite hastanesinde verilen sağlık hizmetinden genel olarak memnun kaldığını, % 19,5’i doğru tedavi uygulanması sonucunda sağlığına kavuştuğunu ve bu sebeple memnun kaldığını, % 17,8’i tam teşekküllü bir hastane olması sebebiyle memnun kaldığını, %9,7’si ise sağlık personelinin gösterdiği ilgi ve güler yüz nedeniyle memnun kaldığını ifade etmiştir.

Ayrıca, deneklerin % 7,8’i beklemeden sağlık hizmeti alabildiğini dile getirmiş, % 7,3’ü de modern cihazlardan etkilendiğini söylemiştir. Hastaneyi çok temiz bulduğunu belirten (%1,9) ve uygun fiyata sağlık hizmeti aldığını düşünen (%1,8) denek sayısı ise göreceli olarak azdır.

Üniversite hastanesinden alınan sağlık hizmetinden memnun kalmayı belirleyen temel faktörler arasında doğru tedavi uygulanması ve hastanenin tam teşekküllü olması ön plana çıkmaktadır.

Tablo 35: Üniversite Hastanesinden Aldığı Sağlık Hizmetinden Memnun Kaldığını İfade Eden Deneklerin Memnun Kalma Nedenleri

	%
Genel olarak verilen hizmetten memnun kaldım	31,0
Sağlık personelinin ilgisinden ve gülyüzünden memnun kaldı	9,7
Doğru tedavi uygulandı, sağlığıma kavuştum	19,5
Beklemeden sağlık hizmeti aldım	7,8
Tam teşekküllü olduğu için rahat ettim	17,8
Çok temiz olmasından etkilendim	1,9
Modern cihazlarından etkilendim	7,3
Uygun fiyata sağlık hizmeti aldım	1,8

Üniversite hastanesinden aldığı sağlık hizmetinden memnun kalmadığını ifade eden deneklerin neden memnun kalmadıkları da araştırılmış, deneklerin memnun kalmadıkları 3 nedeni öncelik sırasıyla söylemeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevaplar öncelik sıraları kullanılarak ağırlıklandırılmış ve deneklerin cevapları tartılı ortalamaya dayalı olarak hesaplanan Tablo 36’da gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin üniversite hastanesinden memnun kalmama nedenleri arasında % 22,9 oranında sağlık personelinin ilgisizliği, % 22,5 oranında sağlık hizmeti alabilmek için çok beklemek zorunda kalınması, % 16,3 oranında verilen sağlık hizmetinden genel olarak memnun kalınmaması, %13,4 oranında tedavi için çok ileri bir tarihe randevu verilmesi, % 9 oranında yanlış teşhis konulması ya da yanlış tedavi uygulanması nedeniyle memnun kalınmaması, % 7,3 oranında üniversite hastanesinin fiyatlarının çok yüksek olması ve % 5,8 oranında da hastanenin temiz olmaması gelmektedir.

Tablo 35 ve Tablo 36’yı bir arada değerlendirdiğimizde, üniversite hastanelerinden sağlık hizmeti alanlarda sağlık personelinin ilgisinden memnun kalma oranı düşükken, sağlık personeline yönelik memnuniyetsizlik yüksektir.



Öte yandan, üniversite hastanesinden alınan sağlık hizmetinden, doğru teşhis ve tedavi uygulanarak sağlığa kavuşmuş olunması ve tam teşekküllü hastane hizmeti verilmesi sebebiyle memnuniyet duyulmaktadır.

Sağlık hizmeti alırken çok beklemek zorunda kalınması ve tedavi için çok ileri tarihe randevu verilmesi ise üniversite hastanesinden alınan sağlık hizmetinden memnun kalmamaya sebep olmaktadır.

Tablo 36: Üniversite Hastanesinden Aldığı Sağlık Hizmetinden Memnun Kalmadığını İfade Eden Deneklerin Memnun Kalmama Nedenleri

	%
Genel olarak verilen hizmetten memnun kalmadım	16,3
Sağlık personelinin ilgisizliğinden dolayı memnun kalmadım	22,9
Yanlış teşhis kondu, yanlış tedavi uygulandı	9,0
Çok beklemek zorunda kaldım	22,5
Çok ileri bir tarihe randevu verildiğinden memnun kalmadım	13,4
Fiyatlarının çok yüksek olması sebebiyle memnun kalmadım	7,3
Temiz olmamasından rahatsız oldum	5,8
Kullanılan cihazlar eski ve yetersizdi	3,0

Deneklere, kendisinin veya bakmakla yükümlü olduğu aile bireylerinden birinin herhangi bir özel hastaneden sağlık hizmeti alıp almadığı sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 37’de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 56,4’ü kendisinin ya da bakmakla yükümlü olduğu aile fertlerinden birinin özel hastaneden sağlık hizmeti aldığını, % 43,6’sı ise özel hastaneden herhangi bir sağlık hizmeti almadığını ifade etmiştir.

Tablo 37: Görüşülen Deneğin Kendisinin veya Bakmakla Yükümlü Olduğu Bir Yakınının Herhangi Bir Özel Hastaneden Sağlık Hizmeti Alıp Almadığı

	Frekans	%
Evet	286	56,4
Hayır	221	43,6
Toplam	507	100,0

Kendisi ya da bakmakla yükümlü olduğu aile fertleri için, herhangi bir özel hastaneden sağlık hizmeti almış deneklere, bu hizmetten memnun kalıp kalmadıkları da sorulmuş ve verdikleri cevaplar Tablo 38’de gösterilmiştir.

Tablo 38’den de görülebileceği gibi, deneklerin % 88,5’i aldıkları sağlık hizmetinden memnun kaldıklarını, % 11,5’i ise verilen sağlık hizmetinden memnun kalmadıklarını dile getirmiştir.

Tablo 38: Görüşülen Deneğin Özel Hastanenin Verdiği Sağlık Hizmetinden Memnun Olup Olmama Durumu

	Frekans	%
Evet, genel olarak memnun kaldım	253	88,5
Hayır, genel olarak memnun kalmadım	33	11,5
Toplam	286	100,0

Herhangi bir özel hastaneden sağlık hizmeti aldığını söyleyip, bu hizmetten memnun kaldığını ifade eden deneklere hangi açılardan memnun kaldıkları sorulmuş ve öncelik sırasına göre 3 neden söylemeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevapların öncelik sıraları tartı olarak kullanılarak ağırlıklı ortalamaları hesaplanmış ve böylelikle 3 memnun kalma nedeni tek tabloda özetlenmiştir.

Deneklerin üniversite hastanesinden aldığı sağlık hizmetinden memnun kalma nedenleri Tablo 39’da gösterilmiştir.

Tablo 39: Özel Hastaneden Aldığı Sağlık Hizmetinden Memnun Kaldığını İfade Eden Deneklerin Memnun Kalma Nedenleri

	%
Genel olarak verilen hizmetten memnun kaldım	25,8
Sağlık personelinin ilgisinden ve güler yüzünden memnun kaldı	11,0
Doğru tedavi uygulandı sağlığıma kavuştum	23,7
Beklemeden sağlık hizmeti aldım	17,6
Tam teşekküllü olduğu için rahat ettim	10,4
Uygun fiyata sağlık hizmeti aldım	,8
Çok temiz olmasından etkilendim	8,5
Modern cihazlarından etkilendim	3,9

Tablo 39'dan görüleceği gibi, deneklerin özel hastaneden aldıkları sağlık hizmetinden memnun kalmaları % 25,8 oranında genel olarak verilen hizmetten memnun kalma, % 23,7 oranında doğru tedavi uygulanması sonucunda sağlığına kavuşma, % 17,6 oranında beklemeden sağlık hizmeti almış olma, % 11 oranında sağlık personelinin ilgisinden ve güler yüzünden hoşnut olma, % 10,4 oranında hastanenin tam teşekküllü olmasından duyulan memnuniyetten kaynaklanmaktadır. Öte yandan, deneklerin % 8,5'i hastanenin çok temiz olmasından etkilenmiş, % 3,9'u ise hastanede kullanılan cihazları çok modern bulduğunu dile getirmiştir.

Özel hastaneden aldığı sağlık hizmetinden memnun kalmadığını ifade eden deneklerin neden memnun kalmadıkları da araştırılmış, deneklerin memnun kalmadıkları 3 nedeni öncelik sırasıyla söylemeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevaplar öncelik sıraları kullanılarak ağırlıklandırılmış ve deneklerin cevapları tartılı ortalamaya dayalı olarak hesaplanan Tablo 40'da gösterilmiştir.

Tablo 40: Özel Hastaneden Aldığı Sağlık Hizmetinden Memnun Kalmadığını İfade Eden Deneklerin Memnun Kalmama Nedenleri

	%
Genel olarak verilen sağlık hizmetinden memnun kalmadım	11,8
Sağlık personelinin ilgisizliğinden dolayı memnun kalmadım	15,7
Yanlış teşhis kondu, yanlış tedavi uygulandı	9,1
Fiyatlarının çok yüksek olması sebebiyle memnun kalmadım	30,2
Gereksiz yere çok tetkik yapıldı	26,9
İleri inceleme ve tedavi yapılamadı	1,5
Temiz olmamasından rahatsız oldum	2,1
Çok beklemek zorunda kaldım	4,6

Özel hastaneden alınan sağlık hizmetinden memnun kalmama nedenleri arasında ilk sırada % 30,2 oranı ile fiyatlarının çok yüksek bulunması gelmektedir. Her üç denekten biri, özel hastanelerde uygulanan fiyatları çok yüksek bulmakta olduğunu ifade etmiştir.

Deneklerin özel hastanelerden memnun kalmamaları üzerinde ikinci olarak % 26,9 oranıyla gereksiz yere çok tetkik ve test yapılması ve dolayısıyla faturanın yükseltilmesi gelmektedir.

Öte yandan, deneklerin % 15,7'si sağlık personelinin ilgisizliğinden, % 9,1'i yanlış teşhis konması ya da yanlış tedavi uygulanmasından, % 4,6'sı tedavi olabilmek için çok beklemek zorunda kalmasından dolayı özel hastaneden memnun kalmadığını dile getirmiştir. Deneklerin % 11,8'i ise özel hastaneden aldığı sağlık hizmetinden genel anlamda memnun kalmadığını söylemiştir.

Denekler özel hastanelerden daha çok beklemeden sağlık hizmeti alma, doğru teşhis ve tedavi ile sağlığa kavuşma, tam teşekküllü hizmet sunulması gibi nedenlerle memnun



kalırken, özel hastaneler tarafından verilen sağlık hizmetine yönelik en önemli eleştiriler fiyatlarının çok yüksek olması ve gereksiz yere yapılan incelemelerle ödenecek faturanın yükseltilmesi biçiminde ortaya çıkmaktadır.

Görüşülen deneklere, özel hastaneden aldıkları sağlık hizmeti bedelini nasıl karşıladıkları da sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 41’de gösterilmiştir.

Deneklerin % 41,3’ü tedavi hizmetinin tamamını bireysel olarak karşıladığını, % 48,3’ü tedavi harcamasının bir kısmının sosyal güvenlik kurumu tarafından karşılandığını, % 7,3’ü tedavi harcamasının tamamının sosyal güvenlik kurumu tarafından karşılandığını ifade etmiştir. Öte yandan, deneklerin % 3,1 ise, özel hastaneden aldığı sağlık hizmetinin tamamının özel sağlık sigortası tarafından karşılanmış olduğunu dile getirmiştir.

Tablo 41: Görüşülen Deneğin Özel Hastaneden Aldığı Sağlık Hizmeti Bedelini Nasıl Karşıladınız Sorusuna Verdiği Cevaplar

	Frekans	%
Tamamını bireysel olarak karşıladık	118	41,3
Tamamını sosyal güvenlik kurumu karşıladı	21	7,3
Tedavi harcamasının bir kısmını sosyal güvenlik kurumu karşı	138	48,3
Özel sigortam karşıladı	9	3,1
Toplam	286	100,0

Görüşülen deneklere, alacakları sağlık hizmetinin ekonomik boyutu değerlendirme dışı bırakıldığında, öncelikle hangi kurumdan sağlık hizmeti almak isteyecekleri sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 42’de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 34,1’i özel hastanelerden sağlık hizmeti almak isteyeceğini, % 30,2’si devlet hastanelerinden sağlık hizmeti almayı tercih edeceğini, % 23,9’u ise üniversite hastanelerini seçeceğini ifade etmiştir.

Öte yandan, deneklerin % 4,9'u doktor muayenehanesinden, % 3,2'si özel üniversite hastanelerinden, % 2,8'i özel sağlık polikliniklerinden, % 0,8'i Kızılay Dispanserlerinden, % 0,2'si ise sağlık ocaklarından sağlık hizmeti almayı tercih edeceğini söylemiştir.

Dolayısıyla, sağlık hizmeti almak konusunda küçük ölçekli sağlık kuruluşlarının pek tercih edilmediğini ve deneklerin genel olarak hastanelerden sağlık hizmeti almayı istediğini görmekteyiz.

Tablo 42: Görüşülen Deneğin Ekonomik Boyutu Değerlendirme Dışı Bıraktığında Öncelikle Hangi Kurumdan Sağlık Hizmeti Almak İsteddiği

	Frekans	%
Doktor muayenehanesi	25	4,9
Sağlık Ocağı	1	,2
Kızılay Dispanseri	4	,8
Özel Poliklinik	14	2,8
Devlet Hastanesi	153	30,2
Özel Hastane	173	34,1
Üniversite Hastanesi	121	23,9
Özel Üniversite Hastanesi	16	3,2
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere sağlık hizmeti almak istedikleri sağlık kurumlarını tercih etme sebepleri de sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 43'de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, tercih edilecek sağlık kurumunu belirlemede ilk sırada çok iyi sağlık hizmeti verildiğine yönelik izlenimler gelmektedir. Deneklerin % 30,8'i çok iyi sağlık hizmeti verilmesi gerekçesiyle gideceği sağlık kurumunu belirlemektedir.

Öte yandan, deneklerin % 18,8'i tam teşekküllü olup olmamasına göre, %14'ü sağlık personelinin ilgili ve güler yüzlü olmasına göre, % 11,6'sı beklemeden sağlık hizmeti alabileceği için, % 7,6'sı modern cihazlar kullanıldığı için, % 5,4'ü uygun fiyata sağlık hizmeti verilmesi sebebiyle, % 5,1', çok fazla tavsiye edilmesi sebebiyle, % 4,4'ü çok temiz olması nedeniyle ve % 2,3'ü ise yakın olması veya ulaşım kolaylığına göre sağlık hizmeti alacağı sağlık kurumunu belirlemektedir.

Tablo 43: Görüşülen Deneğin Sağlık Hizmeti Almak İsteddiği Sağlık Kurumunu Tercih Etme Sebepleri

	%
Çok iyi sağlık hizmeti verilmesi	30,8
Sağlık personelinin iyi ve güler yüzlü olması	14,0
Çok fazla tavsiye edilmesi	5,1
Beklemeden sağlık hizmeti alma olanağı	11,6
Tam teşekküllü olması	18,8
Uygun fiyata sağlık hizmeti verilmesi	5,4
Çok temiz olması	4,4
Modern cihazlar kullanılması	7,6
Yakın olması ulaşım kolaylığı	2,3

Görüşülen deneklere, bir hekim tarafından kendisine veya yakınlarına konulan teşhisi bir başka hekime görünerek test edip etmediği sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 44’de gösterilmiştir.

Deneklerin %50,9’u sadece önemli hastalıklarda bir başka hekime de danışıklarını, % 33,5’i her zaman bir başka hekime giderek teşhis ve tedaviyi test ettiğini ifade etmiş, %15,6’sı ise hiçbir zaman böyle bir ihtiyaç hissetmediğini dile getirmiştir.

Deneklerin % 33,5’inin bu soruya konulan teşhisi ve uygulanan tedaviyi her zaman bir başka hekime danışarak test ederim cevabını vermesi sağlık hizmetlerine yönelik bir güven sorununun varlığına işaret etmektedir. Ülkemizde verilmekte olan sağlık hizmetlerine koşulsuz güven duyanların oranı sadece %15,6 seviyesindedir. Dolayısıyla, yaklaşık % 85’lik bir kesim sağlık hizmetlerine yönelik az ya da çok endişeler taşımaktadır.

Tablo 44: Görüşülen Deneğin Kendisine veya Yakınlarına Konulan Teşhisi Bir Başka Hekime Görünerek Test Edip Etmediği

	Frekans	%
Evet, her zaman	170	33,5
Sadece çok önemli hastalıklarda	258	50,9
Hayır, hiçbir zaman test etmem	79	15,6
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere, düzenli olarak check-up yaptırıp yaptırmadıkları sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 45’de gösterilmiştir.

Bu soruya, deneklerin % 4,7’si düzenli olarak check-up yaptırırım şeklinde cevap vermiş, % 19,3’ü ara sıra check-up yaptırdığını ifade etmiş ve % 75,9’u ise hiç check-up yaptırmadığını söylemiştir.

Bu soruya verilen cevaplar itibarıyla erken teşhis ve tedavi amacıyla kullanılan ve önleyici sağlık hizmetlerinden biri olarak değerlendirebileceğimiz düzenli olarak check-up yaptırma fikri ne yazık ki toplumumuzda kabul görmediği anlaşılmaktadır.

Tablo 45: Görüşülen Deneğin Düzenli olarak Check-up Yaptırıp Yaptırmadığı

	Frekans	%
Evet, düzenli olarak yaptırırım	24	4,7
Ara sıra yaptırırım	98	19,3
Hiç yaptırmadım	385	75,9
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere, koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik düşünceleri de sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 46’da gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 65,9’u koruyucu sağlık hizmetlerinin gerekli olduğunu düşünmektedir. Deneklerin % 21,7’si koruyucu sağlık hizmetinin ne olduğunu bilmemekte, % 9,7’si ise bu konuda fikri olmadığını ifade etmektedir. Deneklerin % 2,8’i ise koruyucu sağlık hizmetinin gerekli olmadığını düşünmektedir.

Bu soruya verilen cevaplar içinde fikrim yok şeklinde görüş belirtenleri koruyucu sağlık hizmetinin ne olduğunu bilmiyorum şeklinde yorumlarsak, deneklerin yaklaşık % 30’unun bu konuda bilgi sahibi olmadığını, dolayısıyla koruyucu sağlık hizmetlerinden yararlanma biçiminde bir talepte bulunamayacağını anlıyoruz.

Tablo 46: Görüşülen Deneğin Koruyucu Sağlık Hizmetine Yönelik Düşünceleri

	Frekans	%
Koruyucu sağlık hizmeti gereklidir	334	65,9
Koruyucu sağlık hizmeti gerekli değildir	14	2,8
Koruyucu sağlık hizmetinin ne olduğunu bilmiyorum	110	21,7
Fikrim yok	49	9,7
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere, sağlık hizmeti almak için hastalanmayı mı bekledikleri sorulmuş ve verdikleri cevaplar Tablo 47’de gösterilmiştir. Deneklerin yaklaşık % 80’i hastalandıktan sonra sağlık hizmeti aldığını, öncesinde herhangi bir önlem amaçlı sağlık hizmeti almaya ihtiyaç duymadığını belirtmiştir. Deneklerin yaklaşık % 20’si ise hastalanmadan önce önlem amaçlı sağlık hizmeti aldığını ifade etmiştir.

Son üç tabloyu bir arada değerlendirdiğimizde, ülkemizde koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik bir bilincin oluşmadığı, sağlık hizmetlerine yönelik talebin hastalıklar ortaya çıktıktan sonra geliştiği, düzenli olarak check-up yaptırarak erken teşhis ve tedavi olanaklarından faydalanabilme ve hatta hastalıkları önleme imkânlarından haberdar olunmadığı anlaşılmaktadır.

Tablo 47: Görüşülen Deneğin Sağlık Hizmeti Alma İçin Hastalanmayı Bekleyip Beklemediğini Sorusuna Yönelik Düşünceleri

	Frekans	%
Evet	403	79,5
Hayır	104	20,5
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklerin ülkemizde verilmekte olan sağlık hizmetleri açısından en güvenilir buldukları kuruma yönelik düşünceleri de sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 48’de gösterilmiştir.

Buna göre, deneklerin % 42,2'si devlet hastanelerini, % 30'u üniversite hastanelerini, % 18,9'u özel hastaneleri, % 4,9'u ise bağımsız çalışan özel doktorları (doktor muayenehanelerini) en güvenilir sağlık kurumu olarak değerlendirmiştir. Kızılay Dispanserlerinin, sağlık ocaklarının ve özel sağlık polikliniklerinin güvenli sağlık kurumları olarak değerlendirilmediğini görüyoruz. Özel üniversite hastanelerini en güvenilir sağlık kurumu olarak nitelendirenler ise % 1,8 oranındadır.

Sağlık hizmeti almak için öncelikle tercih edilen kurumun hangisi olduğuna yönelik soru ile en güvenilir sağlık kurumuna yönelik soruya verilen cevaplar benzerlik göstermektedir. Buna göre, güvenilir olduğuna inanılan sağlık kurumları, sağlık hizmeti almada öncelikle tercih edilmektedir.

Tablo 48: Görüşülen Deneğin Sağlık Alanında Verilen Teşhis v Tedavi Hizmetleri Açısından En Güvenilir Bulduğu Kurum

	Frekans	%
Özel doktor (bağımsız çalışan)	25	4,9
Sağlık ocağı	4	,8
Kızılay dispanseri	2	,4
Özel poliklinik	5	1,0
Devlet hastanesi	214	42,2
Özel hastane	96	18,9
Üniversite hastanesi	152	30,0
Özel üniversite hastanesi	9	1,8
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklerin, tedavileri kapsamında kullanmaları gereken ilaçlara yönelik bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumunun uygulamaları konusunda düşünceleri de sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 49'da gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 81,3'ü her zaman memnun olduğunu, % 14'ü bazı ilaçlarda sorun yaşadığını, % 4,7'si ise her zaman sorun yaşadığını ifade etmektedir.



Tablo 49: Görüşülen Deneğin Tedavi Kapsamında Kullanma Gereken İlaçlara Yönelik Bağlı Bulunduğu Sosyal Güvenlik Kurumunun Uygulamalarından Memnun Olup Olmadığı

	Frekans	%
Evet, her zaman memnunum	412	81,3
Bazı ilaçlarda sorun yaşıyorum	71	14,0
Her zaman sorun yaşıyorum	24	4,7
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere, tedavileri kapsamında kullanmaları gereken ilaçlar konusunda yaşadıkları sorunların neler olduğu sorulmuş ve öncelik sırasına göre 3 cevap vermeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevapların öncelik sırasına göre tartılı ortalamaları hesaplanmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 50’de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin ilaçlarla ilgili olarak yaşadıkları sorunlar arasında % 28,6 oranında tüm ilaçların ödenmemesi, % 22,9 oranında yazılan ilaçların yetersiz kalması, % 19,2 oranında doktor tarafından yazılan ilaçların eczanede muadilleri ile değiştirilmesi, %9,8 oranında ilaçlar için ödenen katkı payının çok yüksek olması, % 6,9 oranında vitaminlerin bedelinin karşılanmaması, % 6 oranında her eczaneden ilaç almanın mümkün olmaması, yine % 6 oranında asıl kullanılması gereken ilaçların bedelinin karşılanmaması ve % 3 oranında sosyal güvenlik kurumu ile eczaneler arasında yaşanan sorunlar nedeniyle zaman zaman ilaç alınamaması gelmektedir.

Tablo 50: Görüşülen Deneklerin Kullanmaları Gereke İlaçlar Konusunda Yaşadıkları Sorunlar

	%
Yazılan ilaçlar yetersiz kalıyor	22,9
Doktorun ilaçları eczanede eşdeğer ilaçlarla değiştiriliyor	19,2
Tüm ilaçlar ödenmiyor	28,6
Ödediğim pay çok yüksek	9,8
Her eczaneden ilaç almak mümkün olmuyor	6,0
SGK ile eczaneler arasındaki sorunlar sebebiyle ilaç alamadığım oluyor	3,0
Vitaminlerin bedeli ödenmiyor	6,9
Asıl kullanmam gereken ilaçlar ödenmiyor	6,0

Görüşülen deneklere, bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumunun sağladığı laboratuvar hizmetlerine yönelik düşünceleri sorulmuş ve alınan cevaplar Tablo 51’de gösterilmiştir.

Buna göre, deneklerin % 86,2’si laboratuvar hizmetlerine yönelik olarak bağlı olduğu sosyal güvenlik kurumunun uygulamalarından her zaman memnun olduğunu, % 10,7’si bazı laboratuvar hizmetlerinde sorun yaşadığını ve % 3,2’si ise her zaman sorun yaşamakta olduğunu ifade etmiştir.

Tablo 51: Görüşülen Deneğin Bağlı Bulunduğu Sosyal Güvenlik Kurumunun Sağladığı Laboratuvar Hizmetlerine Yönelik Düşünceleri

	Frekans	%
Her zaman memnunum	437	86,2
Bazı laboratuvar hizmetlerinde sorun yaşıyorum	54	10,7
Her zaman sorun yaşıyorum	16	3,2
Toplam	507	100,0



Görüşülen deneklere, bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumunun laboratuvar hizmetlerine yönelik olarak yaşadıkları sorunların neler olduğu sorulmuş ve öncelik sırasına göre 3 cevap vermeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevapların öncelik sırasına göre tartılı ortalamaları hesaplanmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 52’de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 33,8’i laboratuvar hizmeti alabilmek için çok fazla sıra beklediğini, % 23,4’ü laboratuvar hizmeti için çok ileri bir tarihe randevu verildiğini, % 11,4’ü laboratuvarda çalışan personelin çok ilgisiz davrandığını, yine %11,4’ü istenen test ya da tanı tekniğini kullanan laboratuvar bulmanın zor olduğunu, % 9,4’ü laboratuvar hizmetinin bedelinin karşılanmadığını, % 7,3’ü laboratuvar sonuçlarının yanlış olduğunu veya güvenilir olmadığını ve % 3,3’ü ise laboratuvarda temizlik ve hijyene önem verilmediğini ifade etmektedir.

Laboratuvar hizmetlerine yönelik olarak yaşanan sorunlara baktığımızda öncelikle bu hizmetleri alabilmek için çok beklemek zorunda kalınması, çok ileri tarihlere randevu verilmesi, anlaşmalı olunan laboratuvarlar arasında istenilen test veya tanı tekniğini uygulayanı bulmanın zor olması gelmektedir.

Öte yandan, laboratuvar hizmetinin bedelinin karşılanmaması ve laboratuvar sonuçlarının yanlış olması ya da güvenilir bulunmaması da yaşanan diğer önemli sorunlar arasında yer almaktadır.

Tablo 52: Görüşülen Deneklerin Bağlı Oldukları Sosyal Güvenlik Kurumunun Laboratuvar Hizmetlerine Yönelik Olarak Yaşadıkları Sorunla

	%
Sonuçlar yanlış, güvenilir değildi	7,3
Çok sıra beklemek gerekti	33,8
Çok ileri bir tarihe randevu verildi	23,4
İstenilen test,tanı tekniğini uygulayan laboratuvar bulmakzor	11,4
Laboratuvar hizmeti bedeli karşılanmadı	9,4
Personel çok ilgisizdi	11,4
Temizlik, hijyene önem verilmiyordu	3,3

Görüşülen deneklere, Emekli Sandığı, Bağ-kur ve Sosyal Sigortalar Kurumunun Sosyal Güvenlik Kurumu adıyla tek çatı altında toplanması sonucunda kendilerine verilen sağlık hizmeti açısından herhangi bir değişiklik yaşayıp yaşamadıkları konusunu değerlendirmeleri istenmiş ve verdikleri cevaplar Tablo 53’de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 46,4’ü yeni uygulamaların daha iyi olduğunu, % 10,7’si yeni uygulamaların çok daha iyi olduğunu düşünmekte, % 5,7’si eski uygulamanın daha iyi olduğunu, % 5,7’si eski uygulamanın şimdikine kıyasla çok daha iyi olduğunu ifade etmekte, % 31,6’sı ise herhangi bir farklılık olmadığını dile getirmektedir.

Genel olarak baktığımızda, Emekli Sandığı, Bağ-kur ve Sosyal Sigortalar Kurumunun Sosyal Güvenlik Kurumu adı altında toplanmasının sağlık hizmetlerine yönelik olarak olumlu değerlendirildiği görülmektedir.

Tablo 53: Görüşülen Deneğin Emekli Sandığı, Bağ-Kur ve SSK'nı Tek Çatı Altında Toplanması Sonucunda Kendisine Verilen Sağlık Hizmeti Açısından Meydana Gelen Değişimi Nasıl Değerlendirdiği

	Frekans	%
Herhangi bir farklılık olmadığını düşünüyorum	160	31,6
Şimdi daha iyi	235	46,4
Şimdi çok iyi	54	10,7
Eskiden daha iyiydi	29	5,7
Eskiden çok daha iyiydi	29	5,7
Toplam	507	100,0

Görüşülen deneklere, ülkemizde verilmekte olan sağlık hizmetleri konusunda yaşanmakta olan en önemli sorunların neler olduğuna yönelik düşünceleri sorulmuş ve öncelik sırasına göre 3 sorun söylemeleri istenmiştir. Deneklerin verdikleri cevapların öncelik sıralarına göre tartılı ortalamaları hesaplanmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 54'de gösterilmiştir.

Tablodan da görüleceği gibi, deneklerin % 24,1'i sağlık kuruluşlarının sayıca yetersiz olduğunu, % 19,9'u verilen sağlık hizmetinin kalitesiz olduğunu, % 16,9'u sağlık personeli sayısının yetersiz olduğunu, % 11,2'si sağlık personelinin hizmet kalitesinin yetersiz olduğunu, % 6,9'u sağlık hizmeti almak için çok beklemek zorunda kaldığını, % 6,3'ü sağlık hizmeti fiyatlarının çok yüksek olduğunu, % 6'sı sağlık kuruluşlarının temizlik ve hijyen koşullarının yetersizliğini, % 4,8'i yanlış teşhis ya da tedavi neticesinde uygulanacak yaptırımın bulunmamasını ve % 4,1'i ise sağlık kuruluşlarında kullanılmakta olan cihazların eski ve yetersiz olmasını sağlık hizmetleri konusunda en önemli sorunlar olarak değerlendirmektedir.

Deneklerin verdikleri cevaplar genel olarak baktığımızda en önemli sorunlar olarak sağlık kuruluşlarının talebi karşılamak konusunda sayıca yetersiz kalması, sağlık kuruluşlarının hizmet kalitesinin yetersiz olması, sağlık personelinin sayısının ve verdikleri hizmetlerin kalitesinin yetersiz olması sıralanmaktadır. Nitekim, tabloda yer almakta olan diğer sorunların büyük bir bölümü (temizlik ve hijyen sorunu, cihazların eskiliği, çok fazla

beklemek zorunda kalınması vb.) sağlık hizmetlerinin kalitesinin yetersiz olduğu ana başlığı altında toplanabilir.

Bu temel sorunlar dışında önem derecesi göreceli olarak düşük olmakla beraber, yanlış teşhis ya da tedavi uygulanması halinde uygulanacak yaptırımın bulunmaması ve sağlık hizmeti alabilmek için çok yüksek bedel ödemek zorunda kalınması da diğer sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır.

Tablo 54: Görüşülen Deneğin Ülkemizde Verilmekte Olan Sağlık Hizmetleri Konusunda Yaşanan En Önemli Sorunların Neler Olduğuna Yönelik Düşünceleri

	%
Sağlık kuruluşları sayıca yetersiz	24,1
Verilen sağlık hizmetinin kalitesi yetersiz	19,9
Sağlık personeli sayıca yetersiz	16,9
Sağlık personelinin hizmet kalitesi yetersiz	11,2
Temizlik yetersiz	6,0
Yanlış teşhis ve tedavi sonucunda uygulanacak bir yaptırımın olmaması	4,8
Sağlık hizmeti fiyatlarının çok yüksek olması	6,3
Kullanılan cihazların eski ve yetersiz olması	4,1
Sağlık hizmeti alabilmek için çok beklemek zorunda kalınması	6,9

4. KARŞILAŞTIRMALI DEĞERLENDİRMELER

Araştırmamız kapsamında deneklere yöneltilen sorular arasından birbiriyle ilişkili olabilecekler seçilerek çapraz tabloları (cross tabloları) alınmış ve aralarındaki ilişkinin istatistik anlamda anlamlı olup olmadığı araştırılmıştır.

Deneklerin verdikleri cevaplar arasında istatistik anlamda ilişkinin varlığı Pearson χ^2 Testi ile test edilmiştir. Ancak, kontenjans tablolarında gözlenen frekansı 5'in altında olan



hücre veya hücreler bulunması durumunda adı geçen test kullanılmadığından, bu tür tablolar Fisher Exact Test ile değerlendirilmiştir.

Oluşturulan çapraz kontenjans tabloları arasından yalnızca anlamlı olanları dikkate alınarak, yorumlanmıştır.

Görüşülen deneğin cinsiyeti ile ne sıklıkta sağlık hizmeti aldığı birlikte değerlendirildiğinde, kadınların erkeklere kıyasla daha sık sağlık hizmeti aldığı anlaşılmaktadır.

Deneğin cinsiyetine göre genellikle sağlık hizmeti almakta olduğu kurumlara baktığımızda, erkeklerde devlet hastanelerinin daha fazla tercih edildiğini ve bunu üniversite hastaneleri ile özel hastanelerin izlediğini görüyoruz. Kadınlarda ise, devlet hastanesini tercih etme fazla olmakla beraber, erkeklere kıyasla tercih oranı daha düşük kalmaktadır. Öte yandan, kadınlarda üniversite hastanelerinin ve özel hastanelerin tercih edilme oranı daha fazladır. Ayrıca, kadınlarda sağlık ocağından sağlık hizmeti alma erkeklere oranla daha fazladır.

Dolayısıyla, erkeklerde bariz şekilde devlet hastaneleri ön plana çıkarken, kadınlarda devlet hastaneleri dışında üniversite hastanelerini, özel hastaneleri ve sağlık ocaklarını tercih etme durumu gözlenmektedir.

Cinsiyete göre sağlık hizmeti alınan kurumu tercih etme nedenlerine baktığımızda, erkeklerde bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılıyor olması en önemli sebep olarak karşımıza çıkmakta, bunu kurumun yakın olması ve doktorlarının iyi olması ve güvenilir bulunması izlemektedir. Kadınlarda ise, doktorlarının iyi olması öncelikli olarak ele alınmakta ve bunu, bağlı olan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılaması, kurumun yakın olması izlemektedir.

Deneklerin cinsiyeti ile devlet hastanesinden aldığı sağlık hizmetinden memnun kalmama nedenleri birlikte değerlendirildiğinde, erkeklerde çok beklemek zorunda kalınması en önemli sebep olarak karşımıza çıkmakta bunu genel olarak verilen hizmetten memnun

kalmama izlemektedir. Kadınlarda ise, genel olarak verilen hizmeti beğenmeme en önemli sebep olup, bunu çok beklemek zorunda kalmak ve sağlık personelinin ilgisizliği izlemektedir.

Dolayısıyla, erkeklerde özellikle çok beklemek memnuniyetsizlik sebebi olarak görülmekte, kadınlar ise genel olarak memnun kalmadığını ifade etmekte ve sağlık personelinin ilgisizliğinden yakınmaktadır.

Deneklerin cinsiyetine göre öncelikli olarak sağlık hizmeti almak istedikleri kurumlara baktığımızda, kadınlarda özel hastanelerin erkeklerde ise devlet hastanelerinin tercih edildiğini görüyoruz. İkinci tercih edilen sağlık kurumları, erkeklerde özel hastaneler, kadınlarda ise devlet hastaneleri olmaktadır. Öte yandan, kadınlarda Kızılay Dispanserlerini ve özel muayenehaneleri tercih etme oranı erkelere kıyasla daha fazladır.

Cinsiyete göre koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik düşüncelere baktığımızda ise, erkeklerin kadınlara kıyasla koruyucu sağlık hizmetlerinin gerekliliğine daha fazla inanmakta olduğunu, kadınlarda ise bu kavramın ne olduğunu bilmediğini söyleyenlerin ve fikrim yok cevabı verenlerin daha fazla olduğunu görüyoruz.

Dolayısıyla, erkekler koruyucu sağlık hizmeti kavramını algılama açısından kadınlardan daha bilinçli olarak değerlendirilebilir.

Deneğin yaşı ve ne sıklıkta sağlık hizmeti almakta olduğu birlikte değerlendirildiğinde yaş ilerledikçe daha sık sağlık hizmeti alındığı anlaşılmaktadır.

Öte yandan deneklerin genç yaşlarda sağlık hizmeti alacağı hekimi ya da sağlık kurumunu belirlerken tavsiyelere daha çok önem verdiğini, yaş ilerledikçe ise tavsiyelere ihtiyaç duyulmadığı görülmektedir.

Deneğin yaşı ve ödediği SSK, Bağ-kur veya Emekli Sandığı kesintisine karşılık yeterince sağlık hizmeti alıp alamadığına yönelik görüşlerine baktığımızda ise, tüm yaş grupları yeterli hizmeti alabildiğine inanmakta, ancak yaş ilerledikçe yeterli hizmeti



alamadığına inananların oranları artmaktadır. Yaş ilerledikçe daha çok sağlık hizmetine ihtiyaç duyulacağı düşünüldüğünde, sağlık sistemi içinde yaşanacak aksaklıklarla karşılaşma durumu artacağından bu sonuç normal karşılanabilir.

Deneğin yaşı ve sağlık ocağından alınan sağlık hizmetinden memnun kalma durumu beraber ele alındığında, yaş ilerledikçe sağlık ocağından memnun kalma oranının arttığını görüyoruz. Genç yaşlarda sağlık ocağının verdiği sağlık hizmetinden memnun kalma oranı düşük kalmaktadır.

Deneğin yaşı ile sağlık ocağından alınan sağlık hizmetinden memnun kalma nedenlerini birlikte değerlendirdiğimizde ise, genel olarak verilen sağlık hizmetinden memnun kalma oranlarının yaş ilerledikçe azaldığını, ileri yaşlarda ise sağlık personelinin ilgisinden duyulan memnuniyetin ve doğru tedavi uygulanması ile sağlığına kavuşmuş olmanın verdiği memnuniyetin arttığını görüyoruz.

Deneğin yaşına göre sağlık ocağından alınan sağlık hizmetinden memnun kalmama nedenlerine baktığımızda ise, genç yaşlarda genel olarak verilen hizmetten memnun kalınmadığını, yaş ilerledikçe sağlık personelinin ilgisizliğinden yakınıldığını görüyoruz.

Yukarıdaki iki karşılaştırmalı sonucu birlikte değerlendirecek, sağlık ocağından alınan sağlık hizmetinden memnun kalma ve memnun kalmama nedenleri benzer gerekçelerde toplanmaktadır. Dolayısıyla, bu unsurlar kişilerin memnun kalıp kalmama durumlarını öncelikli olarak belirlemekte ve sağlık personelinin beklenen ilgi ve güler yüz bu bağlamda ön sırada yer almaktadır.

Yaşlarına göre deneklerin üniversite hastanelerinden aldıkları sağlık hizmetlerinden memnun kalıp kalmama durumlarına baktığımızda, genç yaşlarda ve ileri yaşlarda üniversite hastanesinden alınan sağlık hizmetinden memnun kalınmadığını, orta yaş grubunun ise verilen sağlık hizmetinden göreceli olarak daha memnun kaldığı anlaşılmaktadır.

Yaşa göre sağlık hizmeti alınmak istenen kurumu tercih etme nedenlerine baktığımızda ise, çok iyi sağlık hizmeti veriliyor olması tüm yaş gruplarında öncelikle sebep

olmakla beraber yaş ilerledikçe sağlık personelinin beklenen ilgi artmakta, genç yaşlarda tam teşekküllü sağlık kurumu olması önem taşımakta, ileri yaşlarda beklemeden sağlık hizmeti alınmak istenmektedir.

Yaşa göre koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik düşüncelere genel olarak bakıldığında ise, yaş ilerledikçe koruyucu sağlık hizmetlerinin gerekliliğine inananlar artmakta, genç yaşlarda ise koruyucu sağlık hizmetinin ne anlama geldiğini bilmediğini ifade edenler ile bu konuda fikri olmadığını söyleyenlerin daha fazla olduğu görülmektedir. Öte yandan, 61 yaşın üzerindeki koruyucu sağlık hizmetlerinin ne olduğunu bilmeyenlerin oranı da yüksektir.

Deneğin yaşı ile sağlık alanında en güvenilir bulunan kurum arasında bir değerlendirme yaptığımızda ise, yaş ilerledikçe devlet hastanelerinin, genç yaş gruplarında ise özel hastanelerin daha güvenilir olarak nitelendirildiği anlaşılmaktadır. Orta yaş gruplarında ise üniversite hastanelerinin diğer yaş gruplarına kıyasla daha güvenilir bulunduğu görülmektedir.

Yaşa göre bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun sağladığı laboratuvar hizmetlerine yönelik olarak yaşanan sorunlara baktığımızda, tüm yaş grupları için çok beklemek zorunda kalınması birincil öncelikli sorun biçiminde değerlendirilmektedir. Öte yandan, ileri yaş gruplarında sonuçların yanlış olduğu ya da güvenilir bulunmadığı, orta yaş gruplarında çok ileri tarihlere randevu verilmesi, genç yaş grubunda ise istenen test veya tanı tekniğini uygulayan laboratuvar bulmanın zorluğu yaşanan en önemli sorunlar olarak gösterilmektedir.

Deneklerin medeni durumlarına ve ne sıklıkta sağlık hizmeti aldıklarına bakıldığında, evlilerin bekarlara kıyasla daha fazla sağlık hizmeti aldığı, çok nadir sağlık hizmeti aldığını ve hiç sağlık hizmeti almadığını söyleyenlerin bekarlarda daha fazla olduğunu görüyoruz.

Deneklerin medeni durumları ile ödedikleri SSK, Bağ-kur veya Emekli Sandığı kesintilerine karşılık yeterli sağlık hizmeti alıp alamadıklarına yönelik verdikleri cevapları birlikte değerlendirdiğimizde evlilerde ve dul-boşanmış grubunda genel olarak karşılığın alındığına inanıldığını, bekârların ise karşılığını alamadığını düşündüğünü görüyoruz.



Deneklerin medeni durumlarına göre devlet hastanesinden aldıkları sağlık hizmetlerinden memnun kalmama nedenlerine baktığımızda ise, evlilerde çok beklemek zorunda kalınması, genel olarak verilen hizmetten memnun kalınmaması ve sağlık personelinin ilgisizliği memnuniyetsizlik sebepleri olarak değerlendirilmektedir. Bekârlarda ise çok beklemek sorunda kalınması, genel olarak verilen hizmetten memnun kalınmaması ve yanlış teşhis konulması ya da yanlış tedavi uygulanması öne çıkan sebeplerdir.

Medeni durum ile sağlık ocağından alınan sağlık hizmetinden memnun kalıp kalmama durumuna baktığımızda ise, evlilerde alınan sağlık hizmetinden memnun kalındığını, bekârlarda ise memnun kalmama oranının daha yüksek olduğunu görüyoruz.

Medeni duruma göre özel hastanelerden alınan sağlık hizmetinden memnun kalma nedenlerine baktığımızda ise, evlilerde genel olarak verilen hizmetten memnun kalındığı, sağlık personelinin ilgisine önem verildiği anlaşılmaktadır. Bekârlarda ise, genel olarak memnun kalınmasının yanında beklemeden sağlık hizmeti almanın ve tam teşekküllü kurumlar olması nedeniyle memnun kalındığı görülmektedir.

Görüşülen deneklerin eğitim durumları ve ne sıklıkta sağlık hizmeti aldıkları birlikte değerlendirildiğinde, eğitim durumu azaldıkça daha sık sağlık hizmeti alındığı görülmektedir.

Deneklerin eğitim durumlarına göre sağlık hizmetlerini en çok hangi kurumdan sağladıklarına baktığımızda, eğitim seviyesi arttıkça devlet hastanesinin tercih edilme oranının düştüğü, özel hastanelerin ve üniversite hastanelerinin daha çok tercih edildiğini, eğitim seviyesi düştükçe devlet hastanelerinin ve sağlık ocaklarının tercih edilme oranlarının arttığını görüyoruz.

Deneklerin eğitim durumlarına göre doktora danışmadan tavsiye üzerine ilaç kullanıp kullanmadıklarına baktığımızda ise, evet her zaman kullanım cevabının okur-yazar olup mezun olmayan grupta öne çıktığını, eğitim seviyesi yükseldikçe bu konuda daha bilinçli davranıldığını görüyoruz.

Deneklerin eğitim durumları ile sağlık ocağından alınan sağlık hizmetinden memnun kalıp kalmamaları bir arada değerlendirildiğinde, eğitim seviyesi yükseldikçe sağlık ocaklarından memnun kalma oranının azaldığı görülmektedir.

Deneklerin eğitim durumlarına göre üniversite hastanesinden aldıkları sağlık hizmetinden memnun kalıp kalmamaları bir arada değerlendirildiğinde, eğitim seviyesi arttıkça üniversite hastanelerinden memnun kalma oranının yükseldiği anlaşılmaktadır.

Öte yandan, eğitim durumuna göre üniversite hastanelerinden memnun kalma nedenlerine baktığımızda, eğitim seviyesi yükseldikçe tam teşekküllü sağlık kuruluşu olması ve doğru tedavi uygulanması memnuniyet sebepleri olarak öne çıkmaktadır.

Deneklerin eğitim seviyeleri ile öncelikle hangi kurumdan sağlık hizmeti almak istediklerine baktığımızda, eğitim seviyesi yükseldikçe özel hastanelerin ve üniversite hastanelerinin daha çok tercih edildiği, devlet hastaneleri ile özel poliklinik ya da doktor muayenehaneleri gibi küçük ölçekli sağlık kuruluşlarının düşük eğitim seviyelerinde daha çok tercih edildiği görülmektedir.

Deneklerin eğitim seviyeleri ile koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik olarak verdikleri cevaplara baktığımızda, eğitim seviyesi yükseldikçe koruyucu sağlık hizmetinin gerekli olduğu düşünülmekte, eğitim seviyesi düştükçe koruyucu sağlık hizmetinin bilinmeme oranı yükselmektedir.

Deneklerin eğitim seviyelerine göre sağlık hizmetleri alanında en güvenilir buldukları kurumlara baktığımızda, devlet hastanelerinin, özel doktor muayenehanelerinin ve özel polikliniklerin düşük eğitim seviyelerinde daha güvenilir buldukları, eğitim seviyesi yükseldikçe üniversite hastaneleri ile özel hastanelere duyulan güvenin yükseldiği görülmektedir.

Görüşülen deneklerin aylık şahsi gelirleri ve ne sıklıkta sağlık hizmeti aldıklarına baktığımızda, gelir düzeyi arttıkça daha seyrek sağlık hizmeti alındığı görülmektedir. Ayda



bir defa, birkaç ayda bir defa veya altı ayda bir defa sağlık hizmeti aldığını ifade edenlerin düşük gelir seviyelerinde göreceli olarak fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Deneklerin aylık şahsi gelirleri ve daha çok hangi kurumdan sağlık hizmeti aldıkları birlikte değerlendirildiğinde, gelir seviyesi azaldıkça devlet hastanelerinin, gelir seviyesi arttıkça özel hastanelerin daha çok tercih edildiği görülmektedir. Öte yandan, üniversite hastanelerinin gelir seviyesi arttıkça daha çok tercih edildiği, gelir seviyesi azaldıkça küçük sağlık birimlerine (özel muayenehaneler, Kızılay Dispanserleri, özel poliklinikler gibi) olan ilginin arttığı anlaşılmaktadır.

Deneklerin aylık şahsi gelirleri ve sağlık hizmeti alacakları kurumu tercih etme nedenlerine baktığımızda, gelir seviyesi azaldıkça bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılaması ve sağlık kuruluşunun yakınlığı belirleyici olmakta, gelir seviyesi yükseldikçe sağlık kuruluşunun yakın olması ve kolay ulaşım sağlanması yanısıra doktorlarının iyi olması ve teşhis ve tedavide güvenilir bulunması önem kazanmaktadır.

Deneklerin aylık şahsi gelirleri ve sağlık hizmeti alacakları kurumu belirlerken tavsiyeleri dikkate alıp almadıklarına baktığımızda, gelir seviyesi yükseldikçe tavsiyelerin sağlık kuruluşunu seçmede daha etkin rol oynadığını görmekteyiz.

Deneklerin aylık şahsi gelirleri ile ödediği SSK, Bağ-kur veya Emekli Sandığı kesintisine göre yeterli sağlık hizmeti alıp alamadığına yönelik düşüncelerini bir arada değerlendirdiğimizde, gelir seviyesi azaldıkça karşılığını alamadığına yönelik inancın arttığını görüyoruz.

Deneklerin aylık şahsi gelirleri ve hangi kurumdan sağlık hizmeti almak isteyecekleri birlikte değerlendirildiğinde, gelir seviyesi yükseldikçe özel hastanelerin tercih edilme oranının arttığını, gelir seviyesi düştükçe devlet hastanelerinin ve özel muayenehanelerin daha çok tercih edildiğini anlıyoruz.

Deneklerin aylık şahsi gelirleri ile sağlık hizmeti almayı istediği kurumu tercih etme nedenlerini bir arada değerlendirdiğimizde, gelir seviyesi arttıkça beklemeden sağlık hizmeti

alınması ve tam teşekküllü sağlık hizmeti verilmesi önemli görülmektedir. Gelir seviyesi azaldıkça iyi sağlık hizmeti verilmekte olduğuna yönelik inanç ve fiyatlarının uygun bulunması önem taşımaktadır.

Deneklerin aylık şahsi gelirleri ve sağlık alanında kendilerine ya da yakınlarına konulan teşhisi başka hekimlere danışarak test etme alışkanlıkları olup olmadığı birlikte değerlendirildiğinde, gelir seviyesi yükseldikçe her zaman test ederim cevabının arttığı, düşük gelir seviyelerinde ise önemli hastalıklarda bu yola başvurulduğu onun dışında böyle birşeye ihtiyaç duyulmadığı görülmektedir.

Deneklerin aylık şahsi gelirlerine göre koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik düşüncelerine baktığımızda, gelir seviyesi arttıkça koruyucu sağlık hizmetlerinin gerekli olduğu inancının arttığı, gelir seviyesi düştükçe koruyucu sağlık hizmetinin bilinmediğini görüyoruz.

Deneklerin aylık şahsi gelirleri ve sağlık alanında en güvenilir buldukları sağlık kurumlarına baktığımızda, gelir seviyesi arttıkça özel hastanelerin ve üniversite hastanelerinin, gelir seviyesi düştükçe devlet hastanelerinin daha güvenilir olarak algılandığı görülmektedir.

Deneklerin aylık şahsi gelirlerine göre SSK, Bağ-kur ve Emekli Sandığının tek çatı altında toplanmasını nasıl değerlendirdiklerine baktığımızda, gelir seviyesi arttıkça herhangi bir farklılık olmadığının düşünüldüğü, gelir seviyesi düştükçe bu düzenlemenin yararlı olduğunu düşünenlerin oranının arttığını görüyoruz. Öte yandan, yeni düzenlemeden memnun kalmayanların oranının 500 TL veya daha az geliri olduğunu beyan edenlerde yüksek olması bir diğer sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır. Başka bir deyişle, gelir seviyesi azaldıkça yeni düzenlemeden memnun olanların oranı artmakta, ancak özellikle en düşük gelir grubunda eski sistemin daha iyi olarak değerlendirildiği de görülmektedir.

Deneklerin aylık şahsi gelir seviyeleri ve ülkemizde verilen sağlık hizmetleri alanında yaşanan en önemli sorunların neler olduğuna yönelik düşüncelerine baktığımızda, düşük gelir gruplarında sağlık kuruluşlarının ve verilen sağlık hizmeti kalitesinin yetersiz bulunduğu,



gelir seviyesi arttıkça sağlık personeli sayısının ve sağlık personelinin hizmet kalitesinin eleştirildiği anlaşılmaktadır.

Deneklerin hane halkı toplam gelirlerine ve ne sıklıkta sağlık hizmeti aldıklarına baktığımızda, gelir seviyesi arttıkça sağlık hizmeti alma sıklığının azaldığı, gelir seviyesi düştükçe göreceli olarak daha sık sağlık hizmeti alındığı görülmektedir. Bu durum, aylık şahsi gelir seviyelerine yönelik sonuç ile paralel görünmektedir.

Deneklerin hane halkı toplam gelirleri ve sağlık hizmetini daha çok hangi kurumdan karşıladıklarına baktığımızda, gelir seviyesi arttıkça özel hastanelerin tercih edilme oranının arttığını, gelir seviyesi azaldıkça devlet hastanelerinin ve sağlık ocaklarının daha çok tercih edildiğini görmekteyiz. Bu da yine aylık şahsi gelir sorusuna verilen cevaplarla benzeşmektedir.

Deneklerin aylık hane halkı toplam gelirleri ve sağlık hizmeti aldıkları kurumu tercih etme nedenleri birlikte değerlendirildiğinde, yüksek gelir seviyelerinde sağlık kuruluşunun yakınlığı, doktorlarının iyi olması ve teşhis ve tedavisinin güvenilir bulunması önem taşımaktadır. Düşük gelir seviyelerinde ise, bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılıyor olması ve sağlık kuruluşunun yakınlığı belirleyici olmaktadır. Bu sonuç da, aylık şahsi gelir sorusuna verilen cevaplarla benzerlik göstermektedir.

Görüşülen deneklerin aylık hane halkı toplam gelirleri ve sağlık hizmeti alacağı kurumu seçerken tavsiyeleri dikkate alıp almaması durumuna baktığımızda, gelir seviyesi arttıkça bu tür tavsiyelerin dikkate alındığı görülmektedir.

Deneklerin aylık hane halkı toplam gelirleri ve ödedikleri SSK, Bağ-kur ve Emekli Sandığı primlerine karşılık yeterli sağlık hizmeti alıp alamadıklarına yönelik düşüncelerine baktığımızda, gelir seviyesi arttıkça ödedikleri primin karşılığını alabildiklerine inananların oranının arttığını gelir seviyesi azaldıkça ise karşılığını alamadığını düşünenlerin daha fazla olduğunu görmekteyiz.

Deneklerin hane halkı toplam gelirleri ve devlet hastanelerinden aldıkları sağlık hizmetinden memnun kalma nedenlerine baktığımızda, düşük gelir seviyelerinde doğru tedavi uygulanması ve fiyatların uygun olması memnuniyet sebeplerini oluşturmakta, yüksek gelir gruplarında ise sağlık personelinin ilgisi öne çıkmaktadır.

Deneklerin aylık hane halkı toplam gelirleri ve sağlık ocaklarından aldıkları sağlık hizmetinden memnun kalıp kalmama durumları birlikte değerlendirildiğinde, gelir seviyesi azaldıkça memnun kalmama oranının arttığı anlaşılmaktadır.

Deneklerin aylık hane halkı toplam gelirleri ve hangi kurumdan sağlık hizmeti almak isteyecekleri sorusuna verdikleri cevapları birlikte değerlendirdiğimizde, gelir seviyesi arttıkça özel hastanelerin daha çok tercih edildiği, üniversite hastanelerinin, özel muayenehanelerin ve polikliniklerin ise düşük gelir gruplarında tercih edildiği görülmektedir.

Deneklerin aylık hane halkı toplam gelirleri ile sağlık alanında konulan teşhisi bir başka hekime görünerek test etme ihtiyacı hissedip hissetmediği sorusuna verdikleri cevapları bir arada değerlendirdiğimizde, gelir seviyesi arttıkça evet her zaman test ederim cevabının da arttığını, gelir seviyesi azaldıkça sadece önemli hastalıklarda böyle bir ihtiyaç hissedildiğini görmekteyiz. Öte yandan, düşük gelir seviyelerinde hiçbir zaman test etmem cevabını verenler de göreceli olarak fazladır.

Deneklerin hane halkı toplam gelirleri ile düzenli olarak check-up yaptırmayı yaptırmadıklarına yönelik cevapları bir arada değerlendirildiğinde, düzenli olarak check-up yaptırmayı fikrinin olmadığı ancak, gelir seviyesi arttıkça ara sıra yaptırmam diyenlerin göreceli olarak yüksek olduğu görülmektedir.

Deneklerin aylık hane halkı toplam gelirlerine göre koruyucu sağlık hizmetlerinin gerekliliğine yönelik düşüncelerine baktığımızda, gelir seviyesi arttıkça koruyucu sağlık hizmetlerini gerekli görenlerin arttığını, gelir seviyesi azaldıkça koruyucu sağlık hizmetinin ne olduğunun bilinmediğini anlamaktayız.



Deneklerin aylık hane halkı toplam geliri ile SSK, Emekli Sandığı ve Bağ-kur'un tek çatı altında toplanmasına yönelik düşüncelerini birlikte değerlendirdiğimizde, gelir seviyesi arttıkça herhangi bir farklılık olmadığını düşünenler artmakta, gelir seviyesi azaldıkça hem eskiden daha iyi şeklinde değerlendirenlerin hem de şimdi daha iyi olduğunu düşünenlerin oranları artmaktadır.

Deneğin bağlı olduğu sosyal güvenlik kurumu ve ne sıklıkta sağlık hizmeti almakta olduğu bir arada değerlendirildiğinde, SSK ve Bağ-kur mensuplarının göreceli olarak daha sık sağlık hizmeti aldığı, Emekli Sandığı mensuplarında ise sağlık hizmeti alma durumunun yine göreceli olarak daha seyrek gerçekleştiği görülmektedir.

Deneğin bağlı olduğu sosyal güvenlik kurumu ile sağlık hizmeti alırken en çok tercih ettiği kurumlar birlikte değerlendirildiğinde, devlet hastanelerinin her üç kurum için öncelikle tercih edilmekte olduğunu, SSK mensuplarında devlet hastanelerinin yanı sıra sağlık ocaklarının, Bağ-kur mensuplarında devlet hastanelerinden sonra özel hastanelerin ve üniversite hastanelerinin, Emekli Sandığı mensuplarında ise devlet hastanelerinden sonra üniversite hastanelerinin ve özel hastanelerin tercih edilmekte olduğunu görüyoruz. Sağlık ocaklarına ilgiyi en fazla SSK mensupları göstermektedir.

Deneklerin mensup oldukları sosyal güvenlik kurumuna göre sağlık ocağından aldıkları sağlık hizmetinden memnun olma durumlarına bakıldığında, Emekli sandığı mensuplarında memnuniyetin SSK ve Bağ-kur'lulara kıyasla daha fazla olduğu görülmektedir.

Deneklerin mensup oldukları sosyal güvenlik kurumu ile üniversite hastanesinden memnun olup olmama durumlarını bir arada ele aldığımızda, aldıkları hizmetten en fazla SSK mensuplarının memnun kaldığı, en az ise Bağ-kur'luların memnun kaldığı anlaşılmaktadır.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumu ile özel hastaneden aldıkları sağlık hizmetinden memnun olup olmama durumları bir arada incelendiğinde, Memnun kalma oranının Emekli Sandığı mensuplarında en yüksek olduğu, en az memnun olan kesimin ise Bağ-kur'lular olduğu görülmektedir.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre hangi kurumdan sağlık hizmeti almak istediklerine bakıldığında, SSK'lılarda ve Bağ-kur'lularda öncelikle özel hastanelerin istendiği ve bunu sırasıyla devlet hastaneleri ile üniversite hastanelerinin izlediği görülmektedir. Emekli Sandığı mensupları ise yine öncelikle özel hastaneleri tercih etmekle beraber ikinci sırada üniversite hastanelerini, üçüncü sırada devlet hastanelerini tercih etmektedirler. Öte yandan, SSK'lılar ve Bağ-kur'lularda özel muayenehaneler bir diğer tercih olarak karşımıza çıkmaktadır.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre düzenli olarak check-up yaptırıp yaptırmadıklarına baktığımızda ise, düzenli olarak check-up yaptırdığını söyleyenlerde emekli sandığı mensubu olanların oranının göreceli olarak fazla olduğu, ara sıra yaptırım diyenlerde ise SSK'lıların oranının göreceli olarak daha yüksek olduğu görülmektedir.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumuna göre koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik düşüncelerine baktığımızda, koruyucu sağlık hizmetleri konusunda en bilinçli grubun Emekli Sandığı mensupları olduğu, koruyucu sağlık hizmetlerini bilmediğini veya bu konuda fikri olmayanların ise SSK mensuplarında daha fazla olduğu görülmektedir.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumuna göre en güvenilir buldukları sağlık kuruluşlarına baktığımızda, Emekli Sandığı mensuplarının sırasıyla üniversite hastanelerini, devlet hastanelerini ve özel hastaneleri, Bağ-kur'luların sırasıyla devlet hastanelerini, üniversite hastanelerini ve özel hastaneleri, SSK'lıların ise yine sırasıyla devlet hastanelerini, üniversite hastanelerini ve özel hastaneleri en güvenilir kurumlar olarak nitelendirdikleri görülmektedir.

SSK'lılarda devlet hastanelerinin güvenilirliği göreceli olarak Bağ-kur'lulardan daha yüksektir. Bağ-kur'lular ise özel hastaneleri SSK'lılardan daha güvenilir bulmaktadır.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre kullanmaları gereken ilaçlar konusunda yaşadıkları sorunlara baktığımızda, tüm kurumlar için genel olarak memnuniyet söz konusu olmakla beraber, Emekli Sandığı mensuplarında memnuniyetin



diğer kurumlara göre yüksek olduğu, bazı ilaçlar konusunda sorun yaşadığını belirtenlerin SSK'lılarda görece daha yüksek bulunduğu, her zaman sorun yaşadığını söyleyenlerin ise Bağ-kur'lularda daha yüksek olduğu görülmektedir.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre kendilerine sağlanan laboratuvar hizmetlerine yönelik düşüncelerine baktığımızda, tüm kurumlar için genel olarak memnuniyet söz konusudur. Öte yandan, Bağ-kur'lularda laboratuvar hizmetlerine yönelik memnuniyet diğer kurumlardan daha yüksektir. Bazı laboratuvar hizmetlerinde sorun yaşadığını söyleyenler ile her zaman sorun yaşıyorum diyenler ise SSK'lılarda göreceli olarak yüksektir.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre laboratuvar hizmetlerinde yaşadıkları sorunların neler olduğuna baktığımızda, SSK'lılarda sırasıyla çok beklemek zorunda kalınması, sonuçların yanlış olması ya da güvenilir bulunmaması, çok ileri bir tarihe randevu verilmesi ve laboratuvar hizmetinin bedelinin SSK tarafından karşılanmaması öne çıkmaktadır.

Bağ-kur'lularda ise sırasıyla, istenilen test ya da tanı tekniğini kullanan anlaşmalı laboratuvar bulmanın zorluğu, çok beklemek zorunda kalınması ve çok ileri tarihe randevu verilmesi öne çıkan sorunlar olmaktadır.

Emekli Sandığı mensuplarında ise yine sırasıyla, çok beklemek zorunda kalınması, çok ileri tarihe randevu verilmesi öne çıkan sorunlardır.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre, Emekli Sandığı, Bağ-kur ve SSK'nın Sosyal Güvenlik Kurumu adıyla tek çatı altında toplanmasına yönelik düşüncelerine baktığımızda, şimdi daha iyi olduğunu düşünenlerin SSK'lılarda daha fazla olduğu, Bağ-kur'lularda bir farklılık olmadığı düşüncesinin öne çıktığı, Emekli Sandığı mensuplarında ise eski uygulamadan daha memnun olunduğu görülmektedir. Diğer deyişle, SSK'lılar yeni uygulamadan en memnun kesimi oluştururken, Emekli Sandığı mensupları ise en memnuniyetsiz grubu oluşturmaktadır.

Deneklerin bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre ülkemizde sağlık hizmetleri konusunda yaşanan en önemli sorunların neler olduğuna yönelik düşüncelerine baktığımızda, SSK'lılarda sırasıyla sağlık kuruluşlarının sayıca yetersiz olması, verilen sağlık hizmetinin yeterince kaliteli olmaması, sağlık personelinin hizmet kalitesinin yetersizliği ve çok beklemek zorunda kalınması öne çıkan sorunlar olarak değerlendirilmektedir.

Bağ-kur'lularda sırasıyla, sağlık kuruluşlarının sayıca yetersizliği, verilen sağlık hizmetinin kalitesiz olması, sağlık personelinin sayıca yetersiz olması ve sağlık personelinin hizmet kalitesinin yetersizliği öne çıkmaktadır.

Emekli Sandığı mensuplarında ise yine sırasıyla, sağlık kuruluşlarının sayıca yetersiz bulunması, sağlık personeli sayısının yetersiz olması ve verilen sağlık hizmetinin kalitesinin yetersiz olması öne çıkan sorunlardır.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre sağlık hizmetini en çok hangi kurumlardan aldıklarına baktığımızda, tüm emeklilerde devlet hastaneleri birinci sırada yer alırken, emekli sandığı mensuplarında üniversite hastaneleri, Bağ-kur'lularda ve SSK'lılarda sağlık ocakları ikinci sırada yer almaktadır.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre, sağlık hizmeti alacakları sağlık kuruluşlarını belirlemede tavsiyeleri dikkate alıp almadıklarına baktığımızda, SSK ve Bağ-kur emeklilerin bu konuda tavsiyelere çok önem verdikleri, Emekli Sandığı emeklilerinde ise tavsiye almaya ihtiyaç duyulmadığı görülmektedir.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre bağlı oldukları sosyal güvenlik kurumuna ödedikleri primlere karşılık yeterli sağlık hizmeti alıp alamadıklarına yönelik düşüncelerine baktığımızda karşılığını alabildiğine inananların oranının Bağ-kur'lularda yüksek olduğu, Karşılığını alamadığını düşünenlerin ise Emekli Sandığı emeklilerinde ve SSK emeklilerinde daha yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Dolayısıyla, Bağ-kur emeklileri kendilerine sağlanan sağlık olanakları açısından Emekli Sandığı ve SSK emeklilerine kıyasla daha hoşnut durumda görülmektedir.



Deneklerin emekli oldukları kurumlara göre sağlık ocağından aldıkları sağlık hizmetinden memnun olma nedenlerine baktığımızda, SSK emeklilerinde sırasıyla genel olarak verilen hizmetten, sağlık personelinin ilgisinden ve beklemeden sağlık hizmeti almış olmaktan memnuniyet duyulduğu görülmektedir.

Bağ-kur emeklilerinde sırasıyla, beklemeden sağlık hizmeti alınması, genel olarak verilen hizmetten memnun kalınması ve doğru tedavi uygulanması sonucunda sağlığına kavuşmuş olunması memnuniyet sebebi olarak ortaya çıkmaktadır.

Emekli Sandığı emeklilerinde ise sırasıyla, genel olarak verilen hizmetten memnun kalma, sağlık personelinin ilgisi, doğru tedavi uygulanması ve sağlığa kavuşma ve uygun fiyata sağlık hizmeti almış olmak memnuniyet nedenleridir.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre üniversite hastanelerinden memnun olup olmadıklarına baktığımızda, Emekli Sandığı ve Bağ-kur emeklilerinde memnuniyet oranının SSK emeklilerine kıyasla daha fazla olduğu anlaşılmaktadır.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre öncelikle hangi sağlık kuruluşundan sağlık hizmeti almak isteyeceklerine baktığımızda, SSK ve Bağ-kur emeklilerinde devlet hastanelerinin, Emekli Sandığı emeklilerinde ise üniversite hastanelerinin daha çok tercih edilmekte olduğunu görmekteyiz. Öte yandan, özel hastaneleri tercih etme durumunun SSK ve Bağ-kur emeklilerinde daha fazla olduğu da bir başka sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre sağlık hizmeti almak istedikleri kurumları tercih etme nedenlerinin neler olduğuna baktığımızda SSK emeklilerinde sırasıyla, çok iyi sağlık hizmeti verildiğine inanılması ve sağlık personelinin ilgisi öne çıkmaktadır. Bağ-kur emeklilerinde sırasıyla, çok iyi sağlık hizmeti verilmesi, tam teşekküllü kuruluş olması ve uygun fiyata sağlık hizmeti alma imkanı önemli olarak görülmektedir. Emekli Sandığı emeklilerinde ise sırasıyla, çok iyi sağlık hizmeti verilmesi, modern cihazlar

kullanılması, beklemeden sağlık hizmeti alma olanağı, tam teşekküllü olması ve sağlık personelinin ilgisi önemli nedenler olarak sıralanmaktadır.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik düşünceleri incelendiğinde, Emekli Sandığı ve Bağ-kur emeklilerinde koruyucu sağlık hizmetlerine yönelik bilincin yüksek olduğu, SSK emeklilerinde ise koruyucu sağlık hizmeti kavramının pek bilinmediği anlaşılmaktadır.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre sağlık alanında en güvenilir buldukları sağlık kurumlarının hangileri olduğuna yönelik düşüncelerine baktığımızda ise, SSK ve Bağ-kur emeklilerinde devlet hastanelerinin, Emekli Sandığı emeklilerinde ise üniversite hastanelerinin en güvenilir kurumlar olarak değerlendirildikleri görülmektedir.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre kullanmaları gereken ilaçlar konusunda yaşadıkları sorunlara baktığımızda, Emekli Sandığı emeklilerinde genel olarak memnun olunduğu, Bağ-kur ve SSK emeklilerinde ise bazı ilaçlar konusunda sorunlar yaşandığı anlaşılmaktadır.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre laboratuvar hizmetlerinde yaşadıkları sorunlara baktığımızda, Emekli Sandığı emeklilerinde memnuniyet oranının yüksek olduğu, SSK ve Bağ-kur emeklilerinde ise bazı laboratuvar hizmetlerinde sorun yaşandığı, SSK mezunlarında ayrıca her zaman sorun yaşamakta olduğunu ifade edenlerinde bulunduğu görülmektedir.

Deneklerin emekli oldukları sosyal güvenlik kurumlarına göre laboratuvar hizmetlerine yönelik yaşadıkları sorunların neler olduğuna baktığımızda, SSK emeklilerinde çok sıra beklemek zorunda kalınması, Bağ-kur emeklilerinde çok sıra beklenmesi ve personelin ilgisizliği, Emekli Sandığı emeklilerinde ise laboratuvar hizmeti bedelinin karşılanmaması ve çok sıra beklemek zorunda kalınması önemli sorunlar olarak nitelendirilmektedir.



Deneklerin özel sağlık sigortaları olup olmamasına göre sağlık hizmetini en çok hangi sağlık kuruluşundan sağladıklarına bakıldığında, özel sağlık sigortası olanlarda özel hastanelerin ve özel muayenehanelerin tercih edilmekte olduğu görülmektedir. Özel sağlık sigortası olmayanlar ise sırasıyla devlet hastanelerini, üniversite hastanelerini ve sağlık ocaklarını tercih etmektedir. Özel hastaneleri tercih edenlerin oranı özel sağlık sigortası olmayanlarda oldukça düşük kalmaktadır.

Deneklerin özel sağlık sigortası olup olmamasına göre sağlık hizmeti aldığı öncelikli kurumu tercih etme sebeplerine baktığımızda, özel sağlık sigortası olanlarda doktorlarının iyi olduğuna yönelik inanç ve sigorta şirketi ile anlaşmalı kurum olması belirleyici olmaktadır. Özel sağlık sigortası olmayanlarda ise bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılıyor olması, doktorlarının iyi olması, yakın olması ya da kolay ulaşım imkânı bulunması önemli sebepler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Deneklerin özel sağlık sigortası olup olmamasına göre, sağlık hizmeti alacağı kurumu belirlemede tavsiyeleri dikkate alıp almadıklarına baktığımızda, özel sağlık sigortası olanlarda olmayanlara kıyasla tavsiyelere oldukça önem verildiği görülmektedir.

Deneklerin özel sağlık sigortası olup olmamasına göre ödedikleri sosyal güvenlik kurumu primlerine karşılık yeterli sağlık hizmeti alıp alamadığına yönelik düşüncelerine bakıldığında, özel sağlık sigortası olanlarda ödedikleri primlere karşılık yeterli sağlık hizmeti alamadıklarını düşünenlerin oranının daha yüksek olduğu görülmektedir. Özel sağlık sigortası olmayanlarda karşılığını aldığına yönelik kanı daha yaygındır.

Deneklerin özel sağlık sigortası olup olmamasına göre hangi kurumdan sağlık hizmeti almak isteyeceklerine baktığımızda, özel sağlık sigortası olanlarda yüksek oranda özel hastanelerin tercih edileceği, özel sağlık sigortası olmayanlarda ise sırasıyla özel hastane, devlet hastanesi ve üniversite hastanesi biçiminde bir tercih sıralaması olduğu görülmektedir.

Deneklerin özel sağlık sigortası olup olmamasına göre kendilerine ya da yakınlarına konulan teşhisi başka hekimlere danışarak test etme ihtiyacı hissedip hissetmediklerine

baktığımızda, özel sağlık sigortası olanlarda bir başka hekime de danışma ihtiyacı hissetmenin daha yaygın olduğu anlaşılmaktadır.

Deneklerin özel sağlık sigortası olup olmamasına göre en güvenilir bulunan sağlık kuruluşuna yönelik düşüncelerine baktığımızda, özel sağlık sigortası olanların sırasıyla özel hastaneleri ve devlet hastanelerini güvenilir buldukları, özel sağlık sigortası olmayanların ise sırasıyla, devlet hastanelerini, üniversite hastanelerini ve özel hastaneleri güvenilir olarak nitelendirdikleri görülmektedir.

Deneklerin kendilerinde ya da bakmakla yükümlü oldukları aile bireylerinde devamlı tedavi gerektiren bir hastalık bulunup bulunmamasına göre en çok sağlık hizmeti alınan kurumların hangileri olduğuna baktığımızda, devamlı tedavi gerektiren hastalığı olanlarda devlet hastaneleri ile üniversite hastanelerinin daha çok tercih edildiği, devamlı tedavi gerektiren hastalığı olmayanlarda ise diğer sağlık kurumlarının da tercih edilmekte olduğu anlaşılmaktadır.

Deneklerin kendilerinde ya da bakmakla yükümlü oldukları aile bireylerinde devamlı tedavi gerektiren bir hastalık bulunup bulunmamasına göre sağlık hizmeti alınan öncelikli kurumu tercih etme nedenlerine baktığımızda sırasıyla, bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılaması ve doktorlarının iyi olması ve teşhis ve tedavi açısından güvenilir bulunması önem taşımaktadır. Devamlı tedavi gerektiren hastalığı bulunmayanlarda ise bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılaması, yakınlık ya da ulaşım kolaylığı ve doktorlarının iyi olması belirleyici olmaktadır.

Deneklerin kendilerinde ya da bakmakla yükümlü oldukları aile bireylerinde devamlı tedavi gerektiren bir hastalık bulunup bulunmamasına göre en çok hangi kurumdan sağlık hizmeti almak isteyeceğine baktığımızda, devamlı tedavi gerektiren hastalığı olanlarda sırasıyla üniversite hastanelerinin, özel hastanelerin ve devlet hastanelerinin, devamlı tedavi gerektiren hastalığı olmayanlarda ise özel hastanelerin, devlet hastanelerinin ve üniversite hastanelerinin tercih edilmekte olduğunu görüyoruz.



Deneklerin kendilerinde ya da bakmakla yükümlü oldukları aile bireylerinde devamlı tedavi gerektiren bir hastalık bulunup bulunmamasına göre sağlık hizmeti almak isteyeceği kurumu tercih etme sebeplerine baktığımızda, devamlı tedavi gerektiren hastalığı olanlarda sırasıyla çok iyi sağlık hizmeti verilmesi, tam teşekküllü olması ve sağlık personelinin ilgisi önemli nedenler olarak değerlendirilirken, devamlı tedavi gerektiren hastalığı olmayanlarda çok iyi sağlık hizmeti verilmesi ve tam teşekküllü olması önemsenmektedir. Devamlı tedavi gerektiren hastalığı olanlarda sağlık personelinden daha fazla ilgi ve güler yüz beklenmektedir.

Deneklerin kendilerinde ya da bakmakla yükümlü oldukları aile bireylerinde devamlı tedavi gerektiren bir hastalık bulunup bulunmamasına göre düzenli olarak check-up yaptırıp yaptırmadığına baktığımızda, devamlı tedavi gerektiren hastalığı olmayanlarda hiç yaptırmadım diyenlerin oranının yüksek olduğu, devamlı tedavi gerektiren hastalığı bulunanlarda düzenli ya da ara sıra yaptırmakta olduğunu söyleyenlerin daha fazla olduğu görülmektedir.

Deneklerin en çok hangi kurumdan sağlık hizmeti aldıklarına göre sağlık hizmeti aldıkları bu kurumu tercih etme nedenlerine baktığımızda,

-Devlet hastanelerini tercih edenlerde sırasıyla, bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılaması, doktorlarının iyi olması, yakın olması ya da kolay ulaşım sağlanması,

-Üniversite hastanelerini tercih edenlerde sırasıyla, doktorların iyi olması, teşhis ve tedavisinin güvenilir bulunması,

-Özel hastaneleri tercih edenlerde, doktorların iyi olması, güvenilir teşhis ve tedavi imkânı sunması,

-Sağlık ocaklarını tercih edenlerde, yakın olması veya kolay ulaşılması,



Sağlık Hizmetlerine Yönelik Algı Araştırması: İstanbul Örneği

-Kızılay Dispanserlerini tercih edenlerde, yakın olması, doktorlarının iyi olması ve teşhis ve tedavi konusunda güven duyulması,

-Doktor muayenehanelerini tercih edenlerde, teşhis ve tedavinin güvenilir bulunması, doktorun iyi olması, yakın olması veya ulaşım kolaylığı,

-Özel poliklinikleri tercih edenlerde ise doktorlarının iyi olması, yakın olması ya da kolay ulaşım sağlanması ve bağlı olunan sosyal güvenlik kurumunun tedavi harcamalarını karşılaması belirleyici nedenler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Deneklerin sağlık hizmeti almak isteyecekleri kurumlara göre bu kurumları tercih etme sebeplerine baktığımızda ise,

-Devlet hastanelerini tercih edenlerde sırasıyla, çok iyi sağlık hizmeti verilmesi, tam teşekküllü olması ve uygun fiyata sağlık hizmeti verilmesi,

-Üniversite hastanelerini tercih edenlerde sırasıyla, çok iyi sağlık hizmeti verilmesi ve tam teşekküllü olması, modern cihazlar kullanılması,

-Özel hastaneleri tercih edenlerde, çok iyi sağlık hizmeti verilmesi, beklemeden sağlık hizmeti alınması, tam teşekküllü olması ve personelinin ilgili ve güler yüzlü davranması, modern cihazlar kullanılması,

-Doktor muayenehanelerini tercih edenlerde, çok iyi sağlık hizmeti verilmesi, uygun fiyata sağlık hizmeti alma olanağı,

-Özel üniversite hastanelerini tercih edenlerde ise çok iyi sağlık hizmeti verilmesi, beklemeden sağlık hizmeti alınabilmesi ve tam teşekküllü olması belirleyici nedenler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Deneklerin sağlık hizmetini en çok hangi kurumdan karşılamakta olduklarına göre öncelikle hangi kurumdan sağlık hizmeti almak isteyeceklerine baktığımızda,



-Devlet hastanelerinden sağlık hizmeti almakta olanlarda sırasıyla, devlet hastanesi, özel hastane ve üniversite hastaneleri tercih edilmekte,

-Üniversite hastanesinden sağlık hizmeti alanlarda sırasıyla, özel hastane, devlet hastanesi ve üniversite hastanesi tercih edilmekte,

-Özel hastaneden sağlık hizmeti alanlarda sırasıyla, özel hastane, üniversite hastanesi ve devlet hastanesi tercih edilmekte,

-Sağlık ocağından sağlık hizmeti alanlarda sırasıyla, özel hastane, üniversite hastanesi ve devlet hastanesi tercih edilmekte,

-Doktor muayenehanesinden sağlık hizmeti alanlarda sırasıyla, özel hastane, devlet hastanesi ve üniversite hastanesi tercih edilmekte,

-Kızılay Dispanseri ve özel polikliniklerden sağlık hizmeti alanlarda sırasıyla, özel hastane, devlet hastanesi ve üniversite hastanelerinin tercih edilmekte olduğu görülmektedir.

Deneklerin sağlık hizmetini en çok hangi kurumdan sağladığına göre, en güvenilir bulunduğu sağlık kuruluşlarına baktığımızda,

-Devlet hastanelerinden sağlık hizmeti alanlarda sırasıyla, devlet hastanesinin, üniversite hastanesinin ve özel hastanelerin güvenilir bulunduğu,

-Üniversite hastanelerinden sağlık hizmeti alanlarda sırasıyla, üniversite hastanelerinin ve devlet hastanelerinin güvenilir bulunduğu,

-Özel hastanelerden sağlık hizmeti alanlarda sırasıyla, özel hastanelerin, devlet hastanelerinin ve üniversite hastanelerinin güvenilir bulunduğu,

-Sağlık ocaklarından sağlık hizmeti alanlarda sırasıyla, devlet hastanelerinin, üniversite hastanelerinin ve özel hastanelerin güvenilir bulunduğu anlaşılmaktadır.

Deneklerin sağlık hizmeti almak isteyecekleri kurumlara göre en güvenilir buldukları sağlık kurumuna yönelik düşüncelerine baktığımızda,

-Devlet hastanesinden sağlık hizmeti almak isteyenlerde, devlet hastaneleri en güvenilir sağlık kurumu olarak değerlendirilmektedir.

-Üniversite hastanesinden sağlık hizmeti almak isteyenlerde, üniversite hastaneleri en güvenilir sağlık kurumu kabul edilmektedir.

-Özel hastanelerden sağlık hizmeti almak isteyenlerde, özel hastaneleri güvenilir olarak değerlendirenlerin oranı yaklaşık %50'dir. Özel hastanelerden sağlık hizmeti almak isteyeceğini söyleyenlerde devlet hastaneleri ve üniversite hastanelerinin güvenilir olduğu düşünülmektedir.

Devlet hastaneleri ile üniversite hastanelerinden sağlık hizmeti almak isteyeceğini söyleyen deneklerin tercih ettikleri kurumlara güvendikleri anlaşılmaktadır. Özel hastaneyi tercih edeceğini söyleyen deneklerin ise yarısı bu kurumlara güvenirken, kalan yarısı devlet hastanelerini ya da üniversite hastanelerini güvenilir kurumlar olarak değerlendirmektedir.

5. SONUÇ

Ülkemizde sunulmakta olan sağlık hizmetlerine yönelik bireysel algıları ölçmek amacıyla gerçekleştirilen çalışmada, İstanbul ilinde toplam 507 denekle görüşülmüştür.

Çalışma kapsamında, ülkemizde sağlık hizmeti vermekte olan kurum ve kuruluşlara yönelik tercihler, memnun olunan ve olunmayan hususlar gibi sağlık sektörüne yönelik algıların belirlenmeye çalışılmıştır.

Öte yandan, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, gelir seviyesi ve bağlı olunan sosyal güvenlik kurumu gibi demografik özelliklere göre sağlık hizmeti almada tercih edilen kurum ve tercih nedenleri, sağlık kurumlarına yönelik memnuniyet ve memnuniyetsizlikler, sağlık hizmeti veren kurum ve kuruluşların güvenilirlikleri, koruyucu



sağlık hizmetleri, laboratuvar ve eczanelere hizmetlerine yönelik algıları tespit etmek amaçlanmıştır.

KAYNAKÇA

AKIN, C.S., Sağlık ve Sağlık Harcamalarının Ekonomik Büyüme Üzerine Etkisi: Türkiye’de Sağlık Sektörü Harcamaları., YL Tezi, Adana, Çukurova Üniversitesi, SBE, 2007.

KAVUNCUBAŞI, Ş., Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi, Siyasal Kitapevi, Ankara, 2000.

YILMAZ, B.E., YARAŞIR, S., (2011) “Bir Küresel Kamusal Mal Olarak Sağlık ve Finansmanında Resmi Kalkınma Yardımlarının Rolü”, Maliye Araştırma Merkezi Konferansları, 55. Seri, Yıl 2011-(1).