



HASTANIN SESİ PROJESİ

İhtiyaç Analizi Araştırma Raporu

Lipa
CONSULTANCY

Aralık 2016



Bu proje, Avrupa Birliği tarafından Kıbrıslı Sivil Toplum Hareketinde hibe programı kapsamında finanse edilmekte olup Evrensel Hasta Hakları Derneği ve Aktif Yurttaşlık Ağı tarafından yürütölmektedir. Bu yayının içeriğinin sorumluluğu tamamen Evrensel Hasta Hakları Derneği aittir ve hiçbir şekilde Avrupa Birliği'nin görüşlerini yansıtır olarak kabul edilemez."



İÇİNDEKİLER

A- ÖZET	3
B- DEMOGRAFİ VE METODOLOJİ	4
C- SONUÇLAR.....	5
D- SONUÇLAR VE ÖNERİLER	18



A- ÖZET

Bu rapor Ekim 2016'da yapılan araştırma ile Kasım ve Aralık 2016 gerçekleştirilen 3 odak grup çalışmasının bulgularını içermektedir. Raporun ana bölümünde öne çıkan başlıklar tartışılmıştır. Ekler kısmında ise araştırma sonuçlarına ilişkin grafikler ve odak grup çalışmalarından notlar yer almaktadır.

Anket ve odak grup çalışmalarından aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

- Toplumda hasta haklarına ilişkin farkındalık eksikliği vardır. Evrensel hasta hakları nedir diye sorulduğunda katılımcıların 14%'ü sağlık hizmetlerine erişim, 13% oranında ise şikayet hakkı olduğunu söylemişlerdir. Böylesi düşük oranlar toplumun haklar konusundaki farkındalığının eksik olduğunu göstermektedir.
- Hasta hakları ihlal edildiğinde toplum bireyleri şikayetlerini yapabilecekleri mekanizmalardan; eğer ki mevcutsa; haberdar değildirler. Ankete katılanların sadece 19.1% şikayette bulunmuştur. 47.2%'lik bir oranla en büyük şikayet konusu sağlık çalışanlarından yeterli ilgiyi görmemek olarak verilmiştir.
- Eğer şikayet yapılmışsa, genellikle sonucu tatmin edici değildir. Bu düşük oranın içerisinde de şikayetlerin sadece 31.9%'u çözümlenmiş, bunlarınsa sadece 1/3'ü tatmin edici bir biçimde sonuçlandırılmıştır.
- Özel hastaneler çok daha masraflı olmasına rağmen hastaların memnuniyeti daha yüksektir. Katılımcılara özel hastaneler sorulduğunda 56%-59% oranında "memnunum / çok memnunum" cevabı verilmiştir. Bu oran özel hastanelere olan memnuniyetin net bir göstergesidir. Devlet hastanelerine ilişkin aynı cevap (memnunum/çok memnunum) 17% civarında kalmıştır.

Bu sonuçlardan hareketle hasta hakları konusunda farkındalık artırmaya yönelik çalışmalar ve eğitim çalışmalarının ivedilikle hayata geçirilmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda, vatandaşlar hak ihlali durumlarında şikayetlerini nasıl yapacakları konusunda da bilinçlendirilmelidir.

Hastayı merkeze almayan bir sağlık sistemi düşünülemezdir. Hasta hakları AB ülkeleri arasında kabul gören en temel insan haklarından biridir. Sağlığa erişim hakkı, her bireyin olabilecek en yüksek standardta fiziksel ve ruhsal sağlık hakkı demektir, ki bu tüm tıbbi hizmetlere erişim, yeterli gıda, barınma, sağlıklı çalışma koşulları ve temiz bir çevreyi de içerir.

- Sağlığa erişim hakkı herkesi güvence altına alan bir sağlık sisteminin temini demektir.
- Her birey ihtiyacı olan sağlık hizmetine ve yaşam şartlarına ulaşma hakkına sahiptir ki bu şartlar barınma, yeterli gıda ve sağlıklı çevreyi de içerir.
- Sağlık hizmetleri herkese ait kamu malıdır ve devlet tarafından finanse edilip her bireye eşit biçimde sağlanmalıdır.

Eklerde, anketin tüm sonuçları, cinsiyet, gelir seviyesi, eğitim durumu, medeni hal, milliyet ve yerleşim yerlerini de içerecek şekilde çapraz tablolama ile sunulmuştur. Bu noktada, cinsiyet farkının çapraz tablolamada verilen cevaplarla anlamlı bir fark içermediğini belirtmek önemlidir.



B- DEMOGRAFİ VE METODOLOJİ

1- Metodoloji

a) Anket soruları

Ankette yer alan sorular araştırma için çıkılan ihalenin ana esaslarına bağlı olarak, tüm paydaşların üzerinde hemfikir olduğu versiyondan hareketle belirlenmiştir. Sorular çoktan seçmeli formatında ve kapalı uçlu olup, anketör buna bağlı olarak cevapları kodlandırmıştır. Anket genel halk için hazırlanmıştır.

b) Odak grupları

Odak grup soruları da ihale esaslarına dayalı olarak hazırlanmıştır. Hasta hakları alanında en önemli paydaşlar olan sağlık çalışanları, medya çalışanları ve hukukçular olmak üzere üç farklı odak grup çalışması gerçekleştirilmiştir. Genel olarak anketin amacı halkın sağlık alanındaki haklarını bilip bilmedikleri, ve ihlale maruz kaldıklarında tepki verip vermediklerini anlamaktır. Odak grup çalışmalarının temel hedefi ise mevcut durum hakkında derinlemesine bir bakış elde etmek ve varolan durum hakkında ana paydaşların nasıl hissettiğini anlamaktır.

2- Demografi

Kıbrıs'ın kuzeyinin istatistiki bilgisine dayalı olarak anketin büyüklüğü 869 kişiyi kapsıyor. Bu sayıya bağlı olarak güvenirlilik aralığı 95% olup, 869 örneklem boyutu ile $\pm\%3,32$ 'lik bir hata payı vardır.

Odak gruplarının her biri 6-7 katılımcıdan oluşmuş ve toplantılar Kasım- Aralık 2016 gerçekleştirilmiştir. Medya çalışanlarının odak grup çalışması yoğun programları nedeniyle gecikmeli yapılabildiği görülmüştür.



C- SONUÇLAR

a. Temel haklar, ihlaller ve şikayet prosedürleri

Anketten, odak grup çalışmaları bulgularıyla da desteklenen iki ana sonuç elde edilmiştir. Buna göre, toplumun büyük bir kısmının 14 hasta hakkından haberdar olmadığı ve bir ihlal durumunda şikayetlerini nasıl yapacaklarını ya da haklarını nasıl savunacaklarını bilmedikleri anlaşılmaktadır.

“Hasta Hakları” teriminin onlara ne ifade ettiği sorulduğunda, en sık verilen beş cevap şöyledir:

- Hastanın mahremiyeti(9.8%)
- Herkese eşit muamele (7.4%)
- Tedaviyi kabul ve/veya reddetme hakkı (5.5%)
- Şikayet hakkı (5.3%)
- Tazminat hakkı (4.8%)

Böylesi düşük oranlar toplumun genel olarak hasta haklarından haberdar olmadığını göstermektedir. “Hasta haklarını biliyor musunuz?” diye sorulduğunda ankete katılanların 67.9%'u “Evet” cevabını vermiş olsa da, gerçekte bu hakların neler olduğundan haberdar olmadıkları anlaşılmaktadır. Eğitim durumuna göre verilen cevaplara bakıldığında, eğitim seviyesi arttıkça hasta haklarının varlığı konusundaki bilincin de arttığı görülmektedir.

Benzer bir sonuç odak gruplarda da ortaya çıkmıştır. Sağlık çalışanlarına bile “hastalar ne ister?” diye sorulduğunda “tedavi ve bilgi” cevabı verilmiştir. Bunlar beklenen aşık cevaplardır; ne var ki, onay hakkı, erişim hakkı, alternatif tedavi metodlarından yararlanma, kişiselleştirilmiş tedavi ve tazminat hakkı vb. haklardan katılımcıların hiçbirisi söz etmemiştir.

“Evrensel hasta hakları nelerdir?” diye sorulduğunda ankette aşağıdaki oranlarda cevaplar verilmiştir:

- Sağlık hizmetlerine erişim hakkı (14%)
- Şikayet hakkı (13%)
- Mahremiyet ve gizlilik hakkı (11.8%)
- Tedaviyi onay ve red hakkı (9%)
- Tazminat hakkı (7.5%)
- Kişisel tedavi hakkı (7.4%)
- Güvenlik hakkı (7.2%)
- Serbest seçim hakkı (6.6%)

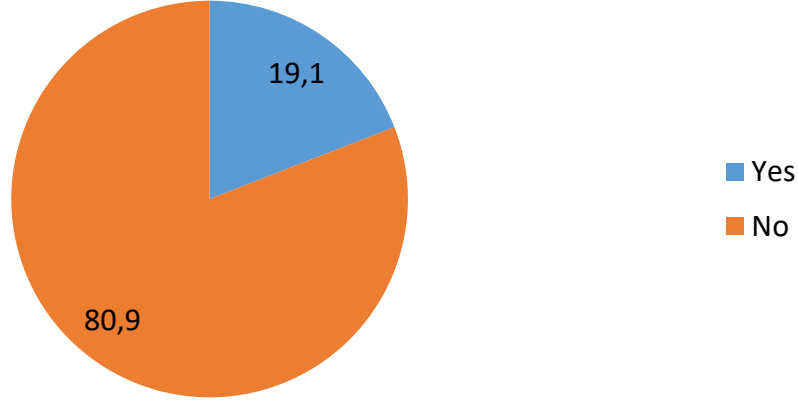
İlk soruya kısayla bu oranlar biraz daha yüksek olsa da arzu edilen farkındalık seviyesine göre düşüktür. Sağlık çalışanlarıyla gerçekleştirilen odak grubunda en çok bilinen ilk dört hak ise şöyledir:

- Mahremiyet ve gizlilik hakkı
- Bilgi edinme hakkı
- Hekimler arası koordinasyona bağlı olarak alternative tedavi hakkı
- Güvenlik hakkı



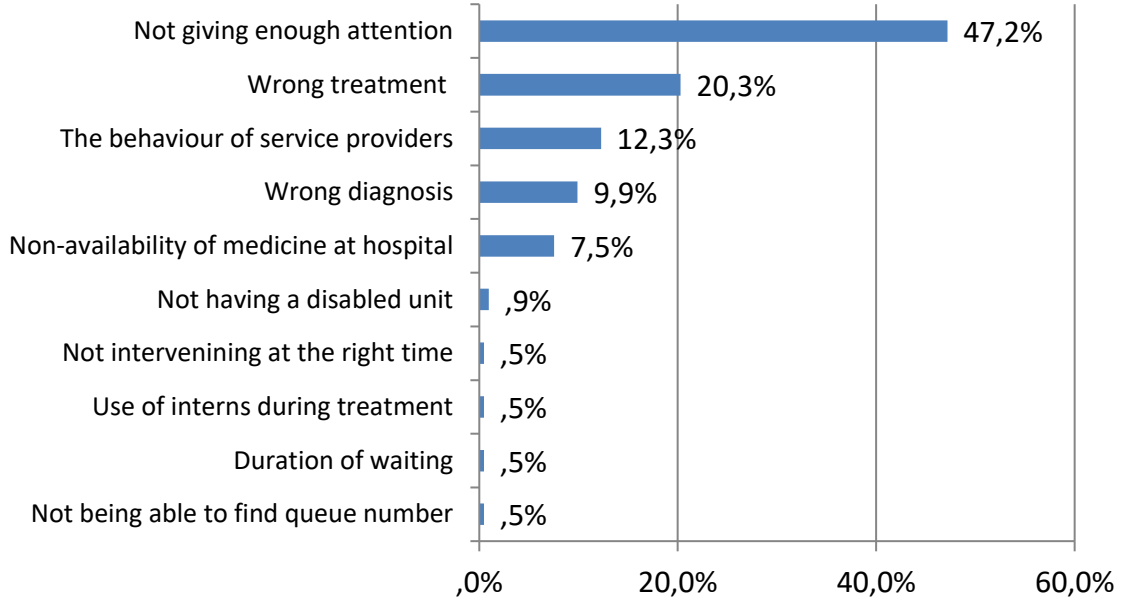
Bu sonuç da gösteriyor ki sağlık çalışanları bile hasta haklarının tam olarak farkında değildir. Bu görüş, temel haklar konusunda daha da az farkındalığı olan medya çalışanları ve hukukçular için de geçerlidir. **Kısacası, hukukçular, Kıbrıs'ın kuzeyinde hastaların hiçbir hakkı olmadığı görüşündedirler**** (cevaplar sarcastic de olabilir)**

Anketteki yeralan aşağıdaki soru ise Kıbrıs'ın kuzeyindeki durumu ortaya koymasđ açısından daha da çarpıcıdır. Sağlık hizmetlerinde yaşadıkları olumsuzlukla ilgili herhangi bir Şikayette bulunup bulunmadıkları sorulduğunda, katılımcıların sadece 19.1%'i "Evet" demiştir. Şikayet oranının 19.1% gibi düşük bir oranda çıkması toplumun haklarını nasıl savunacağını bilmediğini ve etkili Şikayet mekanizmalarının olmadığını açıkça göstermektedir.





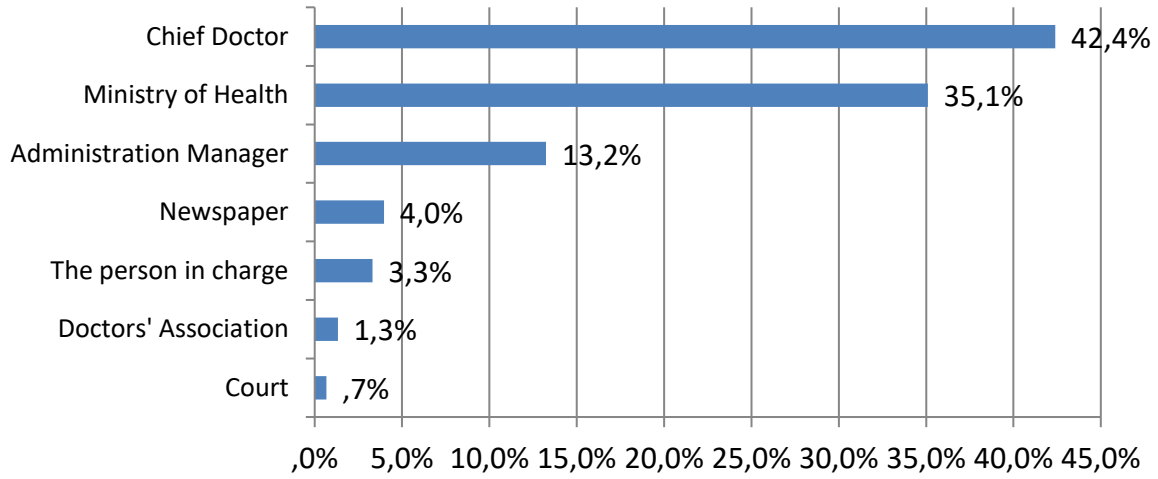
i. Hangi konuda şikayette buldukları sorulduğunda katılımcıların cevapları aşağıdaki gibi olmuştur:



ii.

47.2% oranla en fazla şikayet konusu düzgün yeterli ilgiyi görememe olmuştur. Bunu 20.3%lük bir oranla yanlış tedavi, ardından da servis sağlayıcıların olumsuz tavırları takip etmektedir.

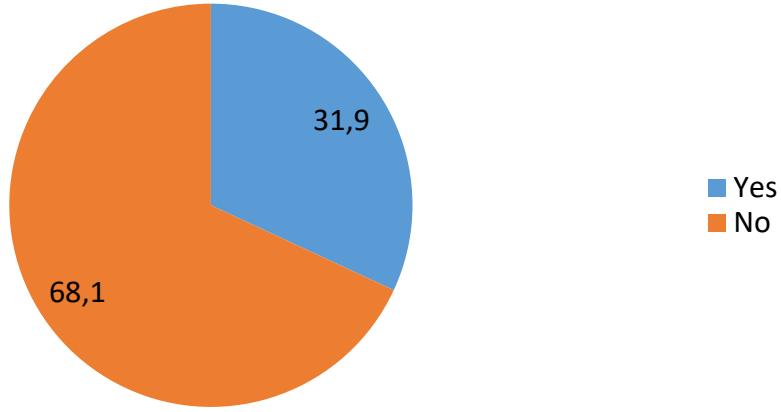
Şikayette bulunan 19%'un içinden 42.4%'ü hastanenin başhekimine, 35.1%'i de şikayetini Sağlık Bakanlığı'na yapmıştır.





Bu yaklaşım sağlıklı veya etkili değildir. Odak gruplarında da bu konu konuşulduğunda sağlık çalışanları da hastanelerin şikayetleri değerlendiren bir birimi olması gerektiğini söylemiştir. Sağlık alışanları ayrıca, bu birimin Evrensel Hasta Hakları Derneği gibi bir derneğin bünyesinde ve bağımsız olması gerektiğini ve yasal müdahale gerektiğinde avukatlara danışılmasının doğru olacağını ifade etmiştir.

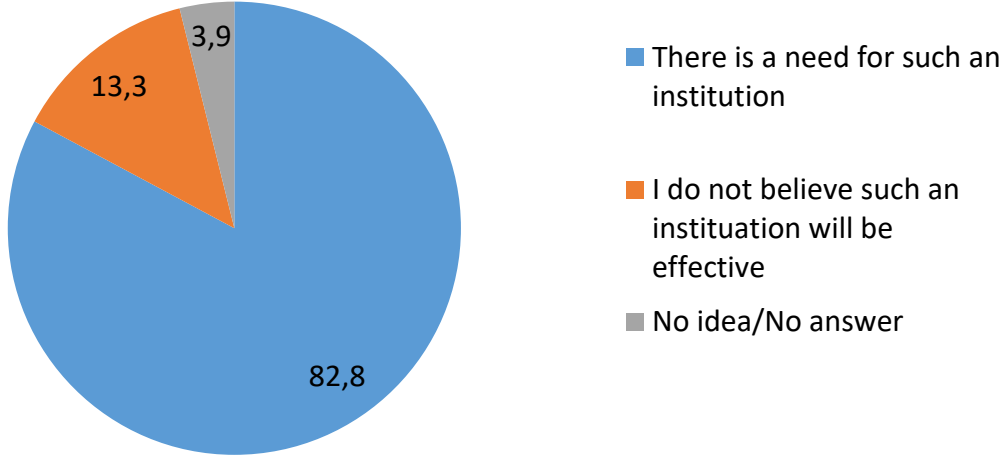
Mevcut durumda şikayetlerin sadece 31.9%'u çözümlenirken, 68.1%'si çözümsüz kalmaktadır.



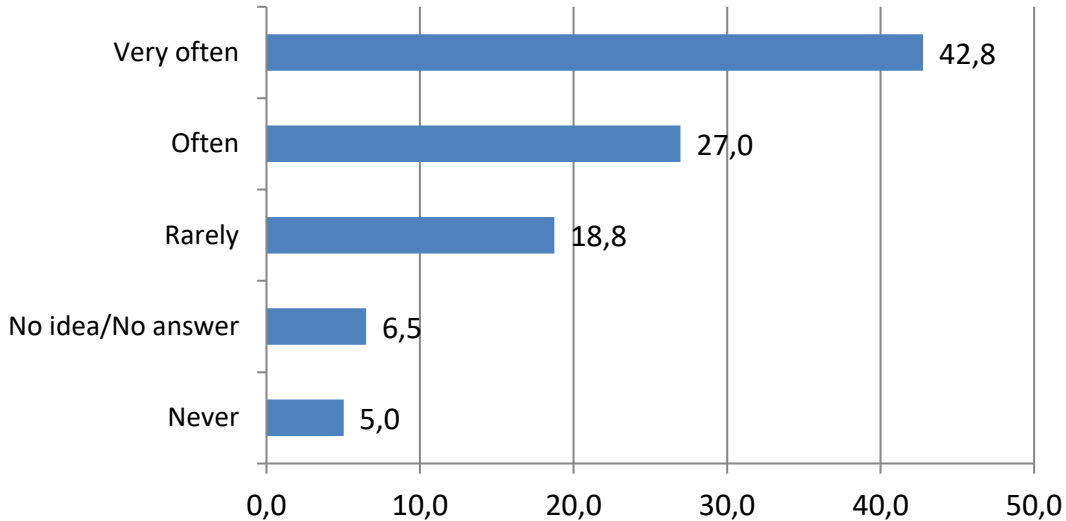
Hastaların sadece 19.1%'i şikayette bulunurken, şikayetlerin de sadece 1/3'i çözüme kavuşturulmaktadır. Buna ek olarak, özmlenen şikayetlerin sadece 1/3' tatminkar sonuç verirken, şikayet eden lehine çözümlenme oranı ise 10% olarak belirlenmiştir. Bu durum sağlık çalışanları odak grubunda da doğrulanmış, şikayetlere verilen önemin az olduğu, şikayetlerin ele alınabileceği düzgün bir mekanizmanın varolmadığı gerçeği ortaya konmuştur.



- iii. Katılımcılara “hasta haklarını savunacak bir birim gerekli mi?” sorusu yöneltildiğinde 82.2%’lik gibi yüksek bir oranda “evet” cevabı verilmiştir.



- iv. Odak grup çalışmalarında, hukukçular, medya çalışanları ve sağlıkçılara ülkede hasta hakkı ihlalleri olup olmadığı konusunda soru sorulmuş ve onlar da Kuzey Kıbrıs'ta hasta hakkı ihlallerinin var olduğunu söylemişlerdir. Sağlık profesyonellerine göre hasta haklarının en çok ihlal edildiği konu ise hastanın zamanına saygı konusudur. Özellikle Lefkoşa dışından devlet hastanesinden hizmet almaya gelen hastaların saatlerce bekletildiği ve sonucunda da tatminkar bir ilgiyle karşılaşmadıkları görülmektedir. Bunun yanında, 2012'de devlet hastanesinin veritabanı yeniden oluşturulduğundan beridir hastaların bu tarihten önceki bilgileri kayıptır. Medya çalışanları ayrıca ekonomik olarak yüksek gelir grubundan gelen kişilerin sahip oldukları tedavi imkanlarıyla alt gelir grubundan gelen kişilerin sahip olduğu tedavi imkanlarının arasında ciddi bir fark olduğunu belirterek, benzer bir farkın kırsal kesimde yaşayan vatandaşlar ve şehirde yaşayanlar arasında da görüldüğü görüşünü dile getirmişlerdir. Bu hak ihlalleri anket katılımcıları tarafından da dile getirilmiş, örneklem grubunun 69%'u hasta hakları ihlallerinin “çok sık” ve “sıklıkla” ihlal edildiğini dile getirmişlerdir:

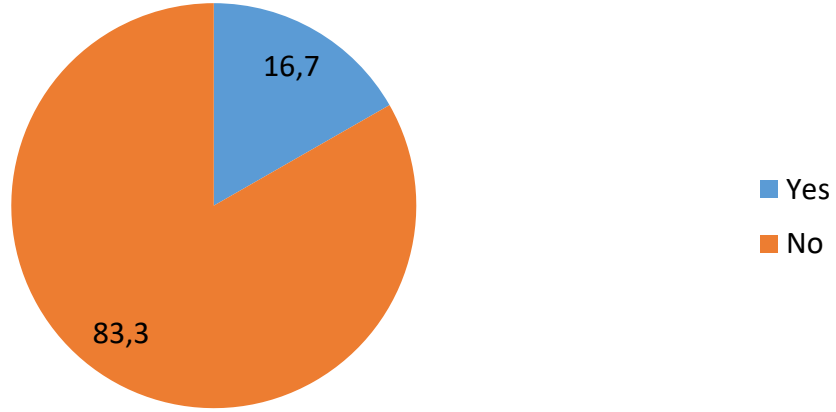




Bu yüksek oranla birçok hak ihlalinin var olduğu ancak toplumun büyük bir kısmının uygun mekanizmaların yokluğu ve şikayetlerin sonuçlanacağına olan inançsızlık yüzünden şikayette bulunmadıkları anlaşılmaktadır.

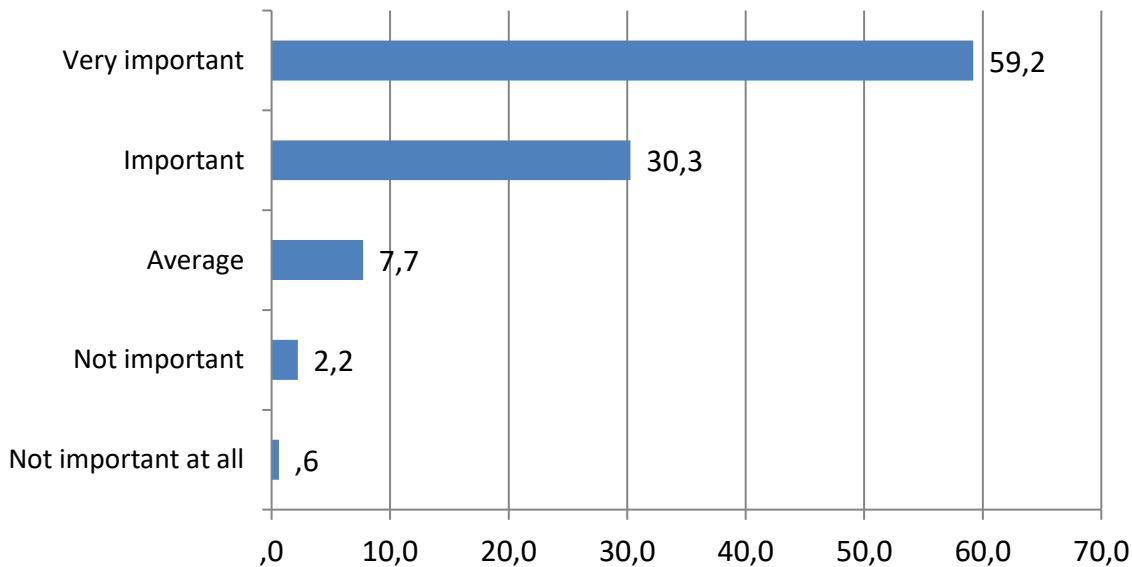
b. Hasta hakları ile ilgili farkındalığın artırma ve yasal çerçeve

- i. Hasta hakları ile ilgili herhangi bir bilgiye sahip olup olmadıkları sorulduğunda katılımcıların cevapları aşağıdaki gibi olmuştur:



Katılımcıların sadece 16.7%'si hasta hakları konusunda bilgi sahibi olduklarını söylemiştir. Bu düşük oranın içerisinde de 21% i internet gazetelerinden, 14.6% sı televizyon programlarından ve 14.2% si ise hastane gibi sağlık kuruluşlarından bilgi aldıklarını söylemiştir. Bu da göstermektedir ki, konu hakkında doğru bilginin halka ulaştırılması için ciddi farkındalık çalışması ve eğitim çalışmaları yapılması gerekliliği vardır. Çapraz tablolama yapıldığında bile üniversite mezunlarının hasta hakları ile ilgili farkındalık oranının 24% gibi düşük bir oranda olduğu görülmektedir.

89.5% gibi yüksek bir oranda katılımcılar hasta haklarına dair farkındalık çalışmaları yapılması gerektiğini belirtmişlerdir.



Bu da demektir ki bu önemli konu ile ilgili farkındalık çalışmalarının bir an önce başlaması gerekmektedir.

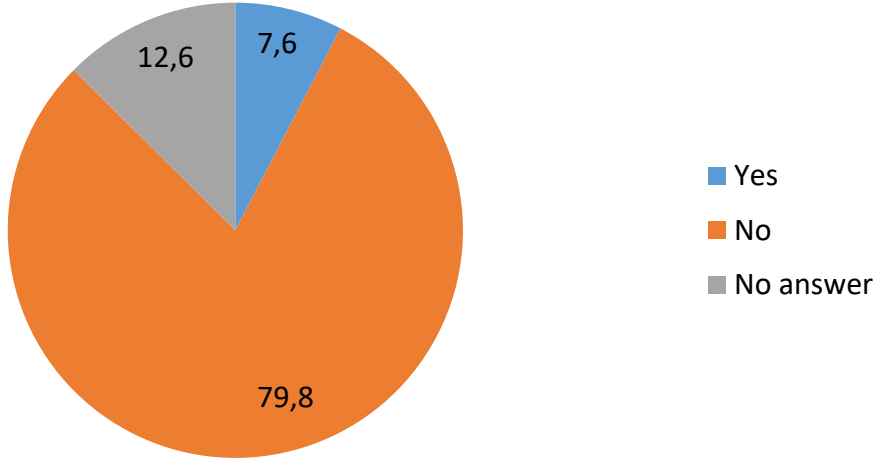


Bunun yanında, “kendiniz veya tanıdığınız biri hasta hakkı ihlaline uğradı mı?” sorusuna sadece 28.7% lik bir oran “evet zaman zaman” yanıtını vermiştir. 22%lik bir oranda “sıklıkla” hak ihlaliyle karşılaştıklarını söylemiştir. Böylesi düşük oranlar toplumun büyük bir kesiminin haklarının farkında olmadığını göstermektedir.

Odak grup çalışmalarında, katılımcılar ne tür farkındalık çalışmalarının yapılması gerektiği sorusu üzerine:

Sağlık çalışanları Eğitim Bakanlığı’nın okullarda, Sağlık Bakanlığı’nın doktorlara ve hemşirelere yönelik hastanelerde eğitim vermesi ve sonuç olarak da toplumun eğitilmesi gerektiği görüşünü dile getirmiştir. Sağlık profesyonelleri de sağlık alanında aktif olan STÖ’lerin kırsal bölgelerde hasta haklarına yönelik eğitim vermesinin yararlı olacağı görüşünü dile getirmiştir. Sağlık profesyonelleri aynı zamanda billboardların ve el ilanlarının da farkındalık yaratmak için iyi yöntemler olduğunu söylemiştir. Aynı grup sosyal medyanın da farkındalık yaratmak için iyi bir platform olduğu görüşünü dile getirmiştir.

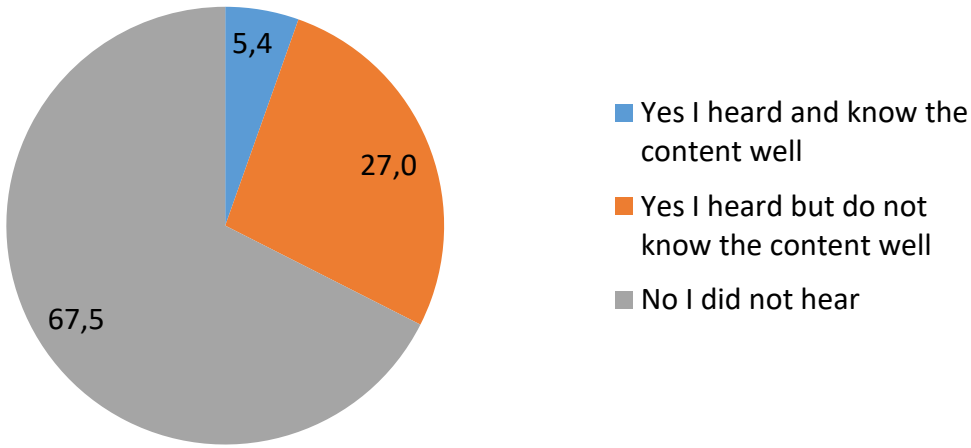
Anket katılımcılarına, “kendiniz veya bir tanıdığınız, hak ihlaline uğradığında yasal bir girişimde buldunuz mu?” sorusuna karşılık, sadece 7.6%’ı “evet” cevabını vermiştir.



- ii. Hukukçuların odak grubunda hastaların haklarını koruyan herhangi bir yasa olup olmadığı sorulmuştur. Bazı yasaların var olduğu, ama bu yasaların ihlalleri tam olarak kapsamadığı, ve bu yasalardan çoğu zaman yararlanılmadığını söylemişlerdir. Bunu yanında hekimlere karşı açılan herhangi bir dava olup olmadığı da sorulmuş ve hukukçular buna karşılık birkaç örnekten bahsetmiştir. Vakaların birçoğunda hekim aleyhine bir karar dahi çıksa, hekim azlığından dolayı ceza verilmediğini ve görevlerine devam ettikleri belirtilmiştir.

Medya profesyonellerine hasta hakları ile ilgili uluslararası konvansiyonlar veya sağlık yasaları sorulduğunda, birçoğunun bu yasalardan haberdar olmadığı görülmüştür. Bu da gösteriyor ki, önce medya çalışanlarının bu konu hakkında eğitilmesi ve daha sonra toplumun eğitilmesi gerekmektedir.

Uluslar arası yasalarla ilgili soru anketin de bir parçasıydı ve cevaplar aşağıdaki gibiydi:

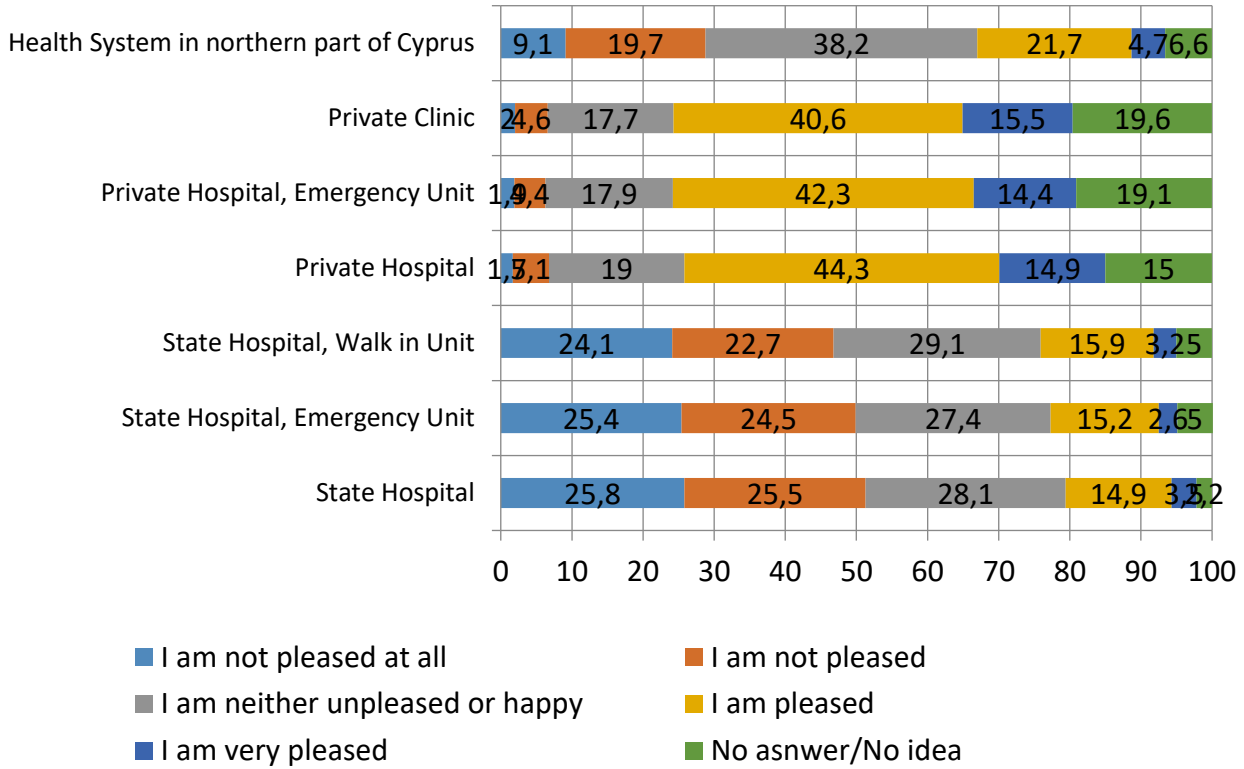


Ankete katılanların sadece 27%si böylesi yasalardan haberdar olduklarını ancak detaylı bilgi sahibi olmadıklarını söylemişlerdir. Farkındalık çalışmalarının hedef alabileceği bir diğer alan da budur.

- iii. Sağlık kurumlarının veya hükümetin hasta hakları ile ilgili hassas olup olmadıklarına dair bir diğer anket sorusuna karşılık da 69.9% oranında “hasta haklarını umursamıyorlar” ve “hiç umursamıyorlar” cevabı verilmiştir. Cinsiyet, eğitim düzeyi, kırsal bölge veya kent arasında çapraz tablolama yapıldığında da bu konu hakkında genel anlamda bir fikir birliği olduğu görülmüştür. Bu görüş sağlık profesyonelleri ile yapılan odak grupta da dile getirilmiştir.

c. Genel Bilgi

- i. Devlet hastanelerini mi, özel sağlık kurumlarını mı tercih ettikleri sorulduğunda, katılımcıların 50.5%’si devleti, 49.1%si özel hastaneleri tercih ettiklerini söylemişlerdir. 65 ve üstü yaş grubundaki katılımcılar ise 60% oranda özel hastaneleri tercih ettiklerini ifade etmişlerdir.
- ii. Katılımcılara aldıkları hizmetten ne kadar tatmin oldukları sorulduğunda, aşağıdaki cevaplar verilmiştir:



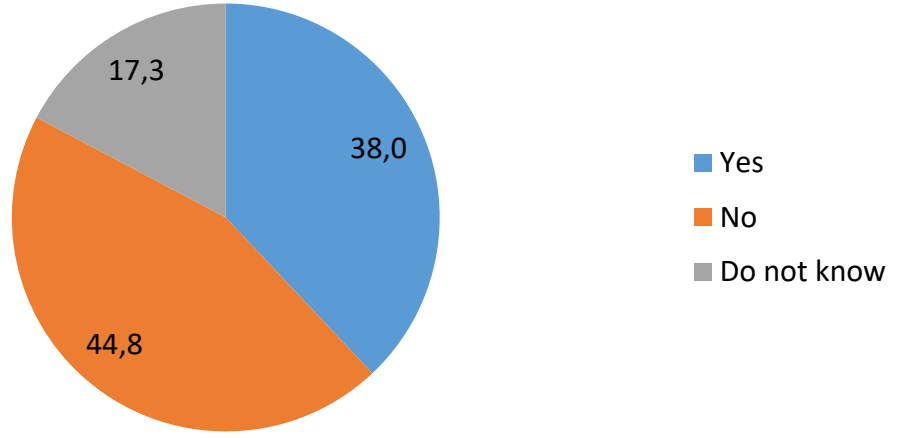
Özel kurumların sunduğu hizmetten duyulan tatmin açık bir şekilde çok daha fazladır (56%-59% memnun ve çok memnun). Devlet hastaneleri için aynı soruya verilen cevapsa 17% gibi düşük bir oranda kalmıştır. Beklendiği üzere eğitim seviyesi ve gelir düzeyi arttıkça devlet hastanesinden duyulan memnuniyet oranı da düşmektedir.



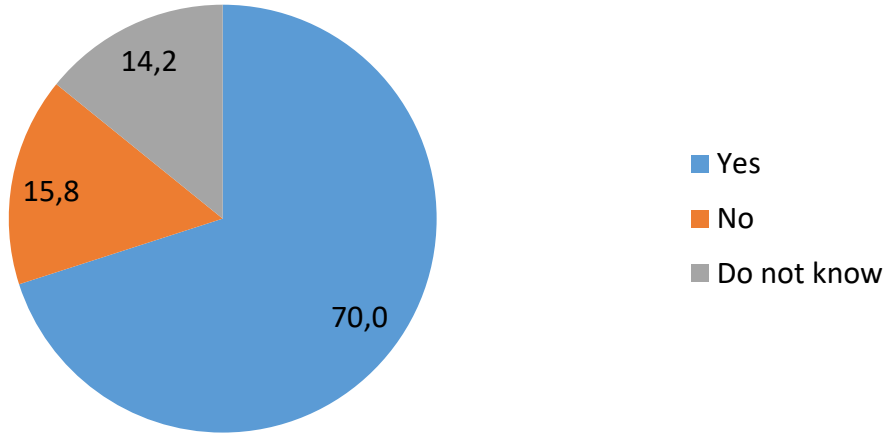
38%si

iii. Anket katılımcılarına hasta hakları ile ilgili derneklerin faaliyetlerini takip edip etmedikleri sorulduğunda sadece “evet” cevabını

vermiştir.



Bu dernekleri finansal olarak veya gönüllü olarak desteklemek isteyip istemedikleri sorulduğunda yüksek bir oranda katılımcı olumlu cevap vermiştir:



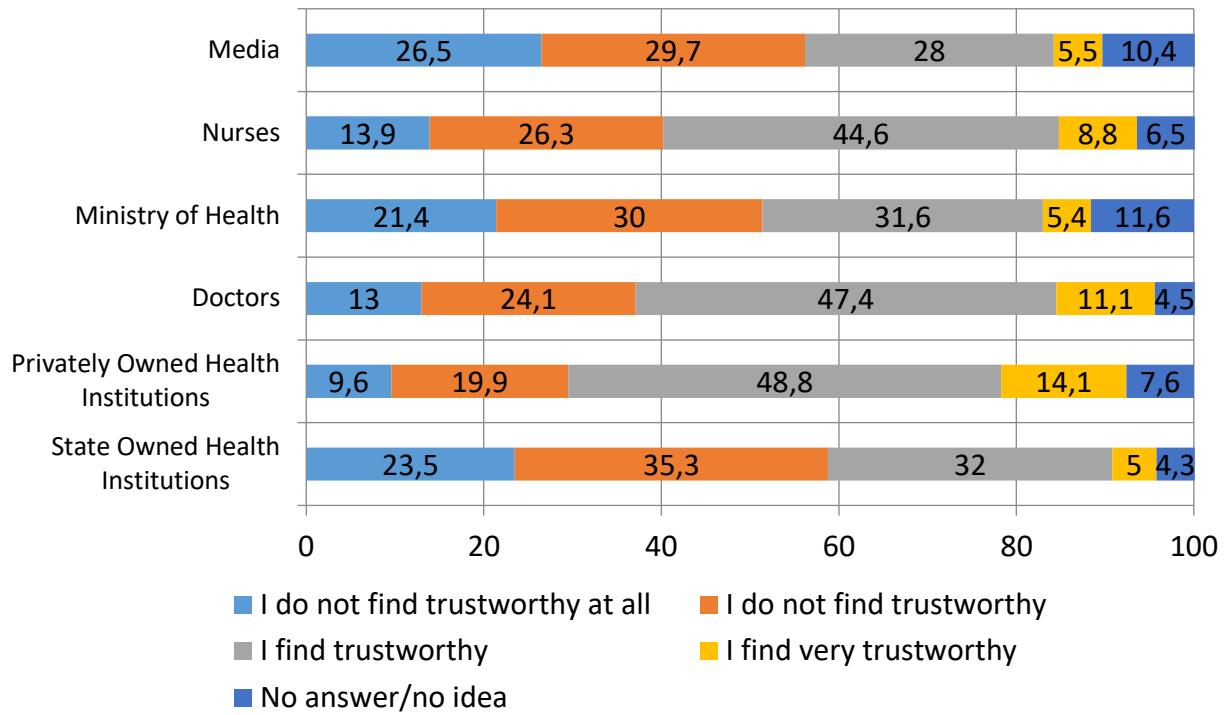
iv. Toplumun karşılaştığı en önemli dört sorun nedir diye sorulduğunda aşağıdaki cevaplar verilmiştir:

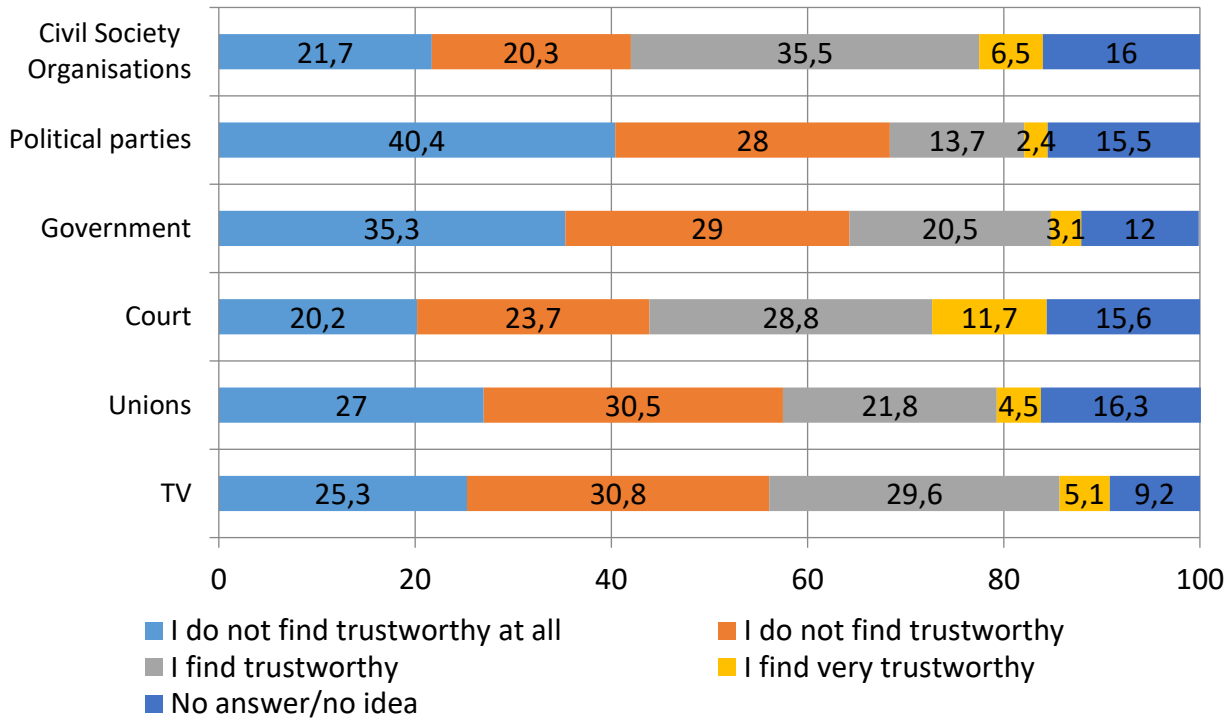
Sağlık sistemi: 22.6%

İşsizlik: 12.9%

Eğitim sistemi: 12.3%

Ekonomi: 12% Bir diğer önemli soru ise en çok hangi kurumlara güvendikleri sorusuydu:





En az güvenilen kurumlar sırasıyla siyasi partiler, hükümet, sendikalar, medya, Sağlık Bakanlığı olmuştur. Bu da hükümete ve ilgili kurumlara karşı bir güven sorunu olduğunu göstermektedir.



D- SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Anket ve odak gruplardan bazı çok güçlü eğilimler çıkmıştır. Öncelikle insanların haklarının neler olduğunu bilmedikleri ve farkında oldukları hakları ise sıklıkla ihlal edildiği görülmektedir. Bu sonuca göre üç aşamalı bir yaklaşıma ihtiyaç olduğu söylenebilir:

Toplum, hasta hakları konusunda eğitimler ve broşürler, billboardlar, sosyal medya gibi farklı kanallar kullanılarak bilinçlendirilmelidir.

Hasta hakları için, ihlallerin bildirilebileceği çalışan mekanizmalar oluşturulmalıdır.

Hasta hakkı ihlalleri ile mücadele için yasal zemin oluşturulmalıdır.

1. Ciddi bir şekilde eğitime ihtiyaç vardır. Eğitimler için izlenmesi gereken en iyi yol özellikle kırsal bölgelerde aktif olan STÖ'lerle işbirliği yaparak üyelerine eğitim vermektir. ör. Akova Kadınlar Birliği.
2. Hasta hakları ile ilgili farkındalığı artırmak için anaakım medya ve sosyal medyanın kullanılması önemlidir. Medya çalışanlarının bilgilendirilip, doğru mesajları toplumla paylaşmaları sağlanmalıdır.
3. Çalışan, etkin bir şikayet mekanizmasının oluşturulup hastaların şikayetleri ile ilgilenmesi gerekmektedir.

Hukukçularla yapılan odak grup çalışması hasta haklarının yasal zemini için değerli bir görüş sağlamıştır. Kuzey Kıbrıs'ın yerel koşullarında işleyebilecek bir yasal zeminin gerekliliğinin dile getirildiği odak grubunda, bir AB ülkesinden yasaların doğrudan alınıp adepde edilmesinin yeterli olmayacağı ama bir başlangıç zemini sunabileceği görüşü de paylaşılmıştır. Varolan yasal çerçeve hem yetersiz, hem de tam olarak uygulanmamaktadır. Hasta hakları için yasal zemin oluşturulduktan sonra, vatandaşlar da, özellikle şikayet mekanizmalarını da içeren bu haklarından haberdar edilmelidir. Verilen cevaplara bakılırsa en büyük iki engel yerel kültür ve paranın tüm hakları satın alabileceği mentalitesidir. Özet olarak denilebilir ki uygun yasal zeminin oluşturulması ama bunun sadece kağıt üzerinde kalmaması gerekmektedir.

Sağlık çalışanlarıyla yapılan odak grup çalışması da değerli bilgiler sağlamıştır. Odak gruba katılan hekimler, hekim/hemşire azlığı nedeniyle hemen hemen hergün fazladan mesai yaptıkları için en iyi hizmeti sağlamakta zorlandıklarını dile getirmişlerdir. Bu yıpratıcı çalışma temposundan dolayı da yorgun olduklarını ve hastalara detaylı tanıyı koymak için bile gerekli zamanı ayıramadıklarını belirtmişlerdir. Bunun yanında hekimler arası konsültasyon ve koordinasyon eksiliği olduğunu, bir hastanın tanı alabilmek için birden fazla hekime başvurduğunu, ama hekimlerin birbirlerinin koyduğu teşhislerden haberdar olmadıklarını ve bunun da sistemin aksamasına yol açtığı vurgulanmıştır. Sağlık sisteminde alınan birçok kararın politik olduğunu ve hastalarla sağlık çalışanlarının ihtiyaçlarına karşılık vermediği dile getirilmiştir.

Meya çalışanları odak grubunda da ekonomik açıdan avantajlı olan kişilerin daha iyi tedavi imkanlarına sahip olduklarını ve bunun toplumun kemikleşmiş sorunlarından birisi olduğu ifade edilmiştir.



Sağlık hizmetleri, devletin karşilaması gereken temel sosyal hizmetlerden olduğu halde Kıbrıs'ın kuzeyi bu gerçekten ne yazık ki çok uzaktır. Toplumun farkındalığı daha yüksek kesimi olan medya çalışanları hekimlerin bir hastalığın detaylarını paylaşmayı tabu olarak gördüğünü, halbuki hastaların en temel haklarından birisinin de bilgi edinme hakkı olduğunu söylemişlerdir. Alışalagelmiş bu durumun değişmesi gerektiğini ve hastalarla hekimlerin hastalığın detaylarını rahatça konuşup en uygun tedavinin sečilmesi gerekliliği de vurgulanmıştır.

Elde edilen bulgulardan hareketle, toplumun kùltürünün değişmesi ve vatandaşların haklarının bilincinde olarak eğer hakları ihlal edilirse etkili bir şekilde şikayetlerini bildirmesi gerekmektedir sonucu karşımıza çıkmaktadır. Bunun yanında vatandaşlar sağlık çalışanlarının yanında kendilerini ikinci sınıf hissetmemeli ve hasta haklarını sonuna kadar kullanabilmeliler.