

ARAŞTIRMA

RESEARCH ARTICLE

**ANKARA'DA 1. BASAMAK SAĞLIK KURULUŞLARINA
BAŞVURANLARIN SAĞLIK GÜVENCE KURUMLARINDAN
MEMNUNİYET DURUMLARI**

Sefer AYCAN, Fatma İLHAN, Seçil ÖZKAN,
Hakan TÜZÜN, Mustafa N. CEYHAN

Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD., Ankara.

ÖZET

Araştırmanın amacı, Ankara il merkezinde bulunan birinci basamak sağlık kuruluşlarına başvuran 18 yaş ve üzeri kişilerin bağlı bulundukları sağlık güvence kurumlarından memnuniyet durumlarını saptamaktır. Bu araştırma, Ankara il merkezinde bulunan dört sağlık ocağı ile iki ana-çocuk sağlığı ve aile planlaması merkezine 20 Mayıs-20 Haziran 2003 arasında başvuran kişilere anket uygulanarak yapılmıştır. Ankara il merkezinde bulunan altı birinci basamak sağlık kuruluşuna başvuran toplam 3814 kişi ile görüşülmüştür. Özel sigorta kapsamındakilerin %100'ü bağlı oldukları sağlık güvence kurumundan memnun iken, bunu %92.0 ile Emekli Sandığı, %79 ile Bağ-Kur takip etmektedir. En fazla memnuniyetsizlik %48.4 ile SSK'da görülmektedir. Memnuniyet nedenleri arasında ilk sırayı "istediği her yerde tedavi ve muayene olabilmek" (%54.2) almakta; "istediği her yerde muayene ve tedavi olamamak" ise memnun olmama nedenlerinin %44.0'ünü oluşturmaktadır.

Anahtar Kelimeler: Sağlık güvencesi, memnuniyet, sosyal güvenlik

ABSTRACT

**SATISFACTION FROM HEALTH INSURANCE INSTITUTIONS AMONG PEOPLE ATTENDING
THE PRIMARY HEALTH CARE CENTERS IN ANKARA**

The aim of this study was to determine the status of satisfaction from health insurance institutions among people at age 18 and over, attending the primary health care centers in Ankara city center. This study was conducted by applying a questionnaire to the persons attending to four primary health care center and two Mather-Child Health Care and Family Planning Centers in Ankara City Center between May 20-July 20, 2003. 3184 people applied to six primary health care centers in Ankara city center were interviewed. 100% of the subjects who own private health insurance were satisfied with their insurance status. This rate was 92.0% for the subjects who were under coverage of Emekli Sandığı, and 79% for those who were under coverage of Bağ-Kur. The most common health insurance institution the subjects were not satisfied with, was SSK with 48.4 % unsatisfaction rate. "The capability of being physically examined and treated in any health facility he/she want" was in the first rank among the satisfaction reasons (54.2%). "The absence of this capability" was the most common reason for unsatisfaction (44.0%).

Key Words: Health insurance, satisfaction, social security

Gönderildiği Tarih: 7 Kasım 2005, Kabul Tarihi: 13 Haziran 2006.

Sorumlu Yazar (Corresponding Author):

Fatma İLHAN, Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı AD. Dekanlık Binası 1. Kat Beşevler, Ankara.
Tel: 0.312.2024638 E-posta: filhan@gazi.edu.tr

GİRİŞ

Sosyal güvenlik, toplumun tüm bireylerinin olası tehlikelere karşı korunması amacıyla gerekli önlemlerin alınmasıdır (1). Her fert ve toplum için sosyal bir ihtiyaç olan sosyal güvenliğin esas amacı çalışma gücünü kaybeden, iradeleri dışında meydana gelen sebepler yüzünden kazançları kesilen veya ciddi şekilde azalmış olanlara ve bunların geçindirmekle yükümlü oldukları kimselere yeterli bir geçim seviyesi sağlayacak gelir ve sağlık garantisini kamu tedbirleriyle sağlamaktır (2).

“Sosyal güvenlik” terimi 1935 yılında Amerika Birleşik Devletleri’nde doğmuş, 1941 yılında açıklanan Atlantik Şartı ile ilk kez uluslar arası çerçevede kullanılmaya, bu düzeyde halkların beğenisini kazanmaya, dünya ölçüsünde yayılma ve yerleşmeye başlamıştır (3).

Türkiye’de sosyal güvenlikle ilgili ilk hükümler 1930 tarihli 1593 Sayılı Umumi Hıfzıssıhha Kanunu ve 1936 tarihli 3008 Sayılı İş Kanunu’nda yer almıştır (4). Daha sonra çıkarılan çeşitli yasalarla sosyal güvenlik kurumları (5434 sayılı T.C. Emekli Sandığı, 4792 sayılı Sosyal Sigortalar Kurumu ve 506 sayılı Sosyal Sigortalar Yasası, 1479 sayılı Bağ-Kur ve 2926 sayılı Tarımda Kendi Nam ve Hesabına Çalışanlar Sosyal Sigorta Yasası) kurulmuştur (5). T.C. 1982 Anayasası’nda da “Herkes sosyal güvenlik hakkına sahiptir. Devlet, bu güvenliği sağlayacak gerekli tedbirleri alır ve teşkilatı kurar.” maddesi (Madde 60) yer almaktadır.

Türkiye’de primli ve primsiz sistemden oluşan karma bir sosyal güvenlik sistemi mevcuttur. Primsiz sistem devlet tarafından, primli sistem ise ilgililer tarafından finanse edilmektedir. Yeşil Kart primsiz sistem içinde yer alırken; T.C. Emekli Sandığı, Sosyal Sigortalar Kurumu (SSK) ve Bağ-Kur primli sistem ile hizmet veren sosyal güvenlik kurumları içinde yer almaktadır (5). Sağlık güvencesi de bu kurumların sunduğu hizmetler kapsamındadır.

Türkiye’de 1999 yılı itibarıyla nüfusun %86.4’ü (56 017 000 kişi) sağlık sigortası kapsamındadır (6). 2001 verilerine göre 1992 yılından 2001 yılına kadar 11 044 233 kişi (nüfusumuzun %17’si) yeşil kart almıştır (7).

Modern sosyal güvenlik sistemlerinin sosyal koruma sağladığı riskler iş kazaları ve meslek hastalıkları, hastalık, analık, yaşlılık, malullük, ölüm, işsizlik ve aile yardımlarıdır. Hastalık riski, yapısı itibarıyla diğerlerinden farklı bir konuma sahip olmuştur. Çünkü, insanlar her yaşta ve her zaman sağlıklı yaşamak istemektedirler. Ayrıca sağlıklı olma hakkı bir çok uluslararası belgede temel bir insan hakkı olarak tanınmış ve sağlığın korunması görevi de imkanlar ölçüsünde devlete verilmiştir (8). Ancak sağlıklı olma hakkını kullanmada ortaya çıkan farklılıklar hem toplumu rahatsız etmekte ve sosyal adaleti zedelemekte, hem de kişilerin bağlı oldukları sağlık güvence kurumlarından memnuniyetini etkilemektedir. SSK kendi sağlık tesislerinde sağlık hizmeti verirken Bağ-Kur ve Emekli Sandığı satın alma

yoluyla bu hizmeti sunmakta, Yeşil Kart sahipleri ise Sağlık Bakanlığı'na ait kurumlardan yararlanmaktadır. Bu farklılık sağlık hizmetlerinin sunumuna da yansımakta; sağlık güvence kurumlarının, başta mali durumları olmak üzere, örgütlenmeleri, mevzuatları, teknik donanımları, personel sayıları gibi pek çok faktörden etkilenen hizmet kalitesi, kurumlara göre değişiklik göstermektedir.

Bu araştırmanın amacı, Ankara il merkezinde bulunan birinci basamak sağlık kuruluşlarına başvuran 18 yaş ve üzeri kişilerin bağlı bulundukları sağlık güvence kurumlarından memnuniyet durumlarını saptamaktır.

GEREÇ VE YÖNTEM

Bu araştırma, Ankara il merkezinde bulunan ve toplam 286 447 kişiye hizmet veren Oran 75. Yıl Sağlık Ocağı, Hilal Sağlık Ocağı, Yeşilevler Ertuğrul Şimşek Sağlık Ocağı, 100. Yıl Sağlık Ocağı, Yenimahalle 1 No'lu AÇSAP Merkezi ile Dikmen 4 No'lu AÇSAP Merkezi'nde gerçekleştirilmiş; araştırmada, sağlık kuruluşlarına başvuran 18 yaş ve üzeri kişilerin bağlı oldukları sağlık güvence kurumları ve bu kurumlardan memnuniyet durumları ile ilgili bilgileri içeren anket formu kullanılmıştır.

Araştırma, Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi Halk Sağlığı Anabilim Dalı Araştırma Görevlileri ile Gazi Üniversitesi Tıp Fakültesi'nde öğrenim gören ve Mayıs-Haziran 2003 Döneminde Halk Sağlığı stajını yapmakta olan intern doktorlar tarafından uygulanmıştır. Uygulamadan

önce intern doktorlara anket tanıtılmış ve anket uygulama eğitimi verilmiş; daha sonra Gazi Hastanesi polikliniklerinde ön uygulama yapılmıştır.

Araştırmada örneklem seçilmemiş, bir ay süresince (20 Mayıs-20 Haziran 2003) yukarıda adı geçen birinci basamak sağlık kuruluşlarına tüm başvuranlarla görüşülmesi hedeflenmiştir. Bu kuruluşlara herhangi bir nedenle başvuran 18 yaş ve üzeri kişiler araştırmaya dahil edilmiştir. Sağlık güvence kurumundan memnuniyet durumu "Bağlı olduğunuz sağlık güvence kurumunuzdan memnun musunuz?" sorusu ile değerlendirilmiştir. Günlük başvuru sayıları ortalama 60 olan bu sağlık kuruluşlarında toplam 3 814 kişi ile görüşülmüştür. Başvuran tüm kişilerle yüz yüze görüşme tekniği ile anket uygulanmıştır.

Elde edilen veriler Epi Info Version 6.0 istatistik programına girilmiş ve daha sonra SPSS 10.0 istatistik programına aktarılarak analizler yapılmıştır.

BULGULAR

Bu araştırmada, Ankara il merkezinde bulunan dört sağlık ocağı ile iki AÇSAP merkezine herhangi bir nedenle başvuran 18 yaş ve üzerindeki 3 814 kişi ile görüşülmüştür. İncelenenlerin ortalanca yaşı 38 (18-92), yaş ortalaması 40.98 ± 15.91'dir. Tablo 1'de incelenenlerin temel tanımlayıcı özellikleri görülmektedir.

İncelenenlerin %47.8'si 18-37 yaş arasında; %75.6'sı evli; %30.9'u ilköğretim mezunu, %66.4'ü kadın ve %46.8'i ev kadınıdır.

Tablo 1. İncelenenlerin Temel Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Dağılımı, Ankara, 2003.

	Sayı	Yüzde
Yaş (n=3 814)		
18-27	982	25.7
28-37	845	22.2
38-47	678	17.8
48-57	621	16.3
58-67	435	11.4
68+	253	6.6
Cinsiyet (n=3 814)		
Erkek	1 281	33.6
Kadın	2 533	66.4
Medeni Durum (n=3 814)		
Evli	2 882	75.5
Bekar	647	17
Dul/Boşanmış	285	7.5
Öğrenim Durumu (n=3 814)		
Okur-yazar	338	8.9
değil		
Okur-yazar	129	3.4
İlkokul mezunu	1 179	30.9
Ortaokul mezunu	405	10.6
Lise mezunu	934	24.5
Yüksekokul / fakülte mezunu	829	21.7
Meslek (n=3 814)		
Ev Hanımı	1 784	46.8
İşsiz	114	3.0
İşçi	134	3.5
Çiftçi	41	1.1
Memur	426	11.2
Emekli	520	13.6
Öğrenci	305	8.0
Serbest	490	12.8

İncelenenlerin ortalama hane halkı sayısı 3.92 ± 1.60 'dır. Tablo 2'de incelenenlerin bağlı oldukları sağlık güvence kurumlarına göre dağılımları görülmektedir.

Araştırmaya katılanların %34.2'i Emekli Sandığı, %28.7'si SSK, %18.8'i Bağ-Kur, %5.0'i Yeşil Kart ve %0.5'i özel sigorta kapsamında iken

%12.8'sinin herhangi bir sağlık güvencesi bulunmamaktadır.

Tablo 2. İncelenenlerin Bağlı Oldukları Sağlık Güvence Kurumlarına Göre Dağılımı, Ankara, 2003.

Bağlı Olunan Sağlık Güvence Kurumu	Sayı	Yüzde*
Emekli Sandığı	1304	34.2
Sosyal Sigortalar Kurumu	1096	28.7
Bağ-Kur	718	18.8
Yeşil Kart	191	5.0
Özel Sigorta	17	0.5
Sağlık Güvencesi Yok	488	12.8
Toplam	3814	100.0

* Sütun yüzdesi.

Hanede aynı kişinin sigortasından faydalanan kişi sayısı ortalama 3.02 ± 1.52 'dir. Tablo 3'de sağlık güvence kurumlarına göre hanede aynı kişinin sigortasından faydalanan kişi sayısı görülmektedir.

Tablo 3. Sağlık Güvence Kurumlarına Göre Hanede Aynı Kişinin Sigortasından Faydalanan Toplam Kişi Sayısı, Ankara, 2003.

Sağlık Güvence Kurumu	Hanede Aynı Kişinin Sigortasından Faydalanan Kişi Sayısı Ortalama $\pm$ SD
Emekli Sandığı	2.67 ± 1.33
SSK	3.22 ± 1.48
Bağ-Kur	3.20 ± 1.64
Yeşil Kart	3.78 ± 2.11
Özel Sigorta	2.87 ± 1.19

Hanede aynı kişinin sigortasından faydalanan kişi sayısı en fazla Yeşil Kart ve SSK'da izlenmektedir (sırasıyla 3.78 ± 2.11 ve 3.22 ± 1.23). Varyans analizi sonucuna göre Yeşil Kart'ın SSK, Emekli Sandığı, Bağ-Kur ve Özel Sigorta'dan farklı olduğu ($p < 0.05$)

saptanmıştır. İkinci en fazla kişi sayısına sahip olan SSK ise, en az sayıda kişiye bakan Emekli Sandığı'ndan farklı çıkmıştır ($p<0.05$).

Tablo 4. Bağlı Bulunulan Sağlık Güvence Kurumundan Memnuniyet Durumlarının Yüzde Dağılımı, Ankara, 2003.

Sağlık Güvence Kurumu	Memnun (%) [*]	Memnun Değil (%) [*]	N
Emekli Sandığı	92.0	8.0	1284
SSK	51.6	48.4	1056
Bağ - Kur	79.9	20.1	705
Yeşil Kart	78.4	21.6	185
Özel Sigorta	100.0	—	14
Toplam	75.4	24.6	3244

^{*} Satır yüzdesi.

$\chi^2=524.148$ $p<0.05$

Bağlı bulunulan sağlık güvence kurumundan memnuniyet durumları Tablo 4'te görülmektedir.

En fazla memnuniyet %100 ile özel sigorta kapsamında bulunanlarda izlenmektedir. Bunu, %92.0 memnuniyet oranı ile Emekli Sandığı ve %79.9 ile Bağ-Kur izlemektedir. SSK %51.6 memnuniyet oranı ile en son sırada yer almaktadır. Memnuniyet açısından kurumlar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark gözlenmiştir ($p<0.05$). Fark, birden fazla saptırdan kaynaklanmaktadır.

Tablo 5'de bağlı olunan sağlık güvence kurumundan memnun olma nedenleri görülmektedir.

Tablo 5. İncelenenlerin Bağlı Bulundukları Sağlık Güvence Kurumlarından Memnuniyet Nedenlerinin Dağılımı, Ankara, 2003.

Sağlık Güvence Kurumu	Memnuniyet Nedeni				N
	İstediği her yerde tedavi ve muayene olabilmek (%) [*]	Sağlık kuruluşundan alınan her türlü hizmeti karşılaması (%) [*]	Önce cepten ödeyip sonra kurumdaki almak zorunda olmamak (%) [*]	Diğer (%) [*]	
Emekli Sandığı	55.3	32.1	12.4	0.2	1843
SSK	45.9	42.2	9.9	2.0	715
Bağ-Kur	56.8	35.2	6.5	1.5	741
Yeşil Kart	67.3	23.1	4.5	5.1	156
Özel Sigorta	40.00	50.00	10.0	-	20
TOPLAM	54.2	34.5	10.2	1.1	3475

^{*} Satır yüzdesi.

$\chi^2=289.164$

$p<0.05$

(N= ilgili sağlık güvence kurumunda olup soruya cevap verenlerin toplam sayısı)

“Bağlı bulunduğunuz sağlık güvence kurumundan memnuniyetinizin sebebi nedir?” sorusuna cevap veren Emekli Sandığı'na tabi kişilerin %55.3'ü memnuniyet sebebi olarak istediği her

yerde muayene ve tedavi olabildiğini gösterirken; SSK'luların %45.9'u, Bağ-Kur'luların %56.8'i, Yeşil Kart sahibi kişilerin %67.3, özel sigortalıların ise %40'ı aynı nedenle sağlık güvence

kurumlarından memnun olduklarını belirtmişlerdir. Tabloda görülen “diğer” başlığı “hiç yoktan iyidir”, “kendi sağlık kurumum iyi hizmet veriyor” cevaplarını içermektedir. Bağlı bulunulan sağlık güvence kurumlarına göre memnuniyet nedenleri karşılaştırıldığında istatistiksel

olarak anlamlı fark bulunmuştur. Bu fark, birden fazla satırdan kaynaklanmaktadır ($p<0.05$). Tablo 6’da, bağlı bulunulan sağlık güvence kurumundan memnun olmama nedenlerinin dağılımı görülmektedir.

Tablo 6. İncelenenlerin Bağlı Bulundukları Sağlık Güvence Kurumlarından Memnun Olmama Nedenlerinin Dağılımı, Ankara, 2003.

Sağlık Güvence Kurumu	Memnun Olmama Nedeni					Diğer N
	İstediği her yerde tedavi ve muayene olamamak	Tüm sağlık hizmetlerini karşılamaması	Tüm ilaçları karşılamaması	Önce cepten ödeyip sonra kurumdan almak (%)	Diğer (%)	
	(%)*	(%)*	(%)*	(%)*	(%)*	
Emekli Sandığı	32.8	24.8	28.0	4.0	10.4	125
SSK	45.6	28.8	12.7	3.1	9.8	746
Bağ-Kur	48.3	27.6	14.1	7.0	3.0	199
Yeşil Kart	33.9	23.2	42.9	-	-	56
TOPLAM	44.0	27.9	16.2	3.7	8.2	1126

* Satır yüzdesi.

$\chi^2 = 190.895$

$p < 0.05$

(N= ilgili sağlık güvence kurumunda olup soruya cevap verenlerin toplam sayısı)

İncelenenlerin bağlı bulundukları sağlık güvence kurumlarından memnun olmama nedenlerinin %44.0’ünü “istediği her yerde tedavi ve muayene olamamak”, %3.7’sini ise “önce cepten ödeyip sonra kurumdan almak” oluşturmaktadır. İstediği her yerde muayene ve tedavi olamamak Bağ-Kur’luların %48.3’ü, SSK’lıların %45.6’sı ve Yeşil Kart sahibi kişilerin %33.9’u tarafından memnun olmama nedeni olarak gösterilmiştir. Memnun olmama nedenleri arasında yer alan “diğer” kolonu, “ilgisizlik”, “kötü

muamele”, “ileri tarihlere verilen randevular” cevaplarını içermektedir. Bağlı bulunulan sağlık güvence kurumu ile sağlık güvence kurumundan memnun olmama nedenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur ($p<0.05$). Bu fark birden fazla etkenden kaynaklanmaktadır. Tablo 7’de “Eğer imkanınız olsaydı hangi sigorta kapsamında bulunmak isterdiniz?” sorusuna verilen cevapların dağılımı görülmektedir.

Tablo 7. Bağlı Bulunulan Sağlık Güvence Kurumuna Göre “İmkanınız Olsaydı Hangi Sigorta Kapsamında Bulunmak İsterdiniz?” Sorusuna Verilen Yanıtların Dağılımı, Ankara, 2003.

Sağlık Güvence Durumu	Kapsamında Bulunulmak İstenen Sağlık Güvence Kurumu						N
	Güvencem-den memnunum (%) [*]	Emekli Sandığı (%) [*]	SSK (%) [*]	Bağ-Kur (%) [*]	Yeşil Kart (%) [*]	Özel Sigorta (%) [*]	
Sağlık Güvencesi Yok	5.1	29.1	24.0	26.9	0.4	14.5	475
SSK	32.5	40.0	-	6.8	0.5	20.2	1040
Emekli Sandığı	86.7	-	0.4	0.2	0.2	12.5	1234
Bağ-Kur	54.5	30.8	2.5	-	0.3	11.9	679
Yeşil Kart	31.1	21.5	17.5	22.6	-	7.3	177
Özel Sigorta	64.7	35.3	-	-	-	-	17
TOPLAM	51.6	22.3	4.6	6.7	0.3	14.5	3622

^{*} Satır yüzdesi.

p<0.05

(N= ilgili sağlık güvence kurumunda olup soruya cevap verenlerin toplam sayısı)

“İmkanınız olsaydı hangi sigorta kapsamında bulunmak isterdiniz?” sorusuna cevap veren 3622 kişinin %51.6’sı kendi sağlık güvence kurumundan memnun olduklarını, %22.3’ü Emekli Sandığı’nı tercih edeceğini belirtmiştir. Sağlık güvencesi olmayanların %29.1’inin Emekli Sandığı, %26.9’unun Bağ-Kur, %24.0’ünün ise SSK kapsamında bulunmayı istedikleri görülmektedir. Kendi sağlık güvence kurumundan memnun olanların oranı en fazla Emekli Sandığı (%86.7) ve özel sigortada (%64.7) izlenmektedir. Tüm gruplarda en çok tercih edilen sağlık güvence kurumu Emekli Sandığı (%22.3) iken bunu %14.5 ile özel sigorta izlemektedir. Bağlı bulunulan sağlık güvence kurumu ile “İmkanınız olsaydı hangi sigorta kapsamında bulunmak isterdiniz?” sorusuna verilen cevaplar arasında istatistiksel olarak anlamlı fark bulunmuştur (p<0.05).

TARTIŞMA

Bu araştırma sağlık güvence kurumlarının ayrı ayrı faaliyet gösterdiği dönemde, 20 Mayıs-20 Haziran 2003 tarihleri arasında yapılmıştır. Dolayısıyla, çalışmanın sonuçları o dönemdeki koşullar göz önünde bulundurularak tartışılmıştır.

Sağlık güvencesini de kapsayan sosyal güvenlik sistemi Türkiye’de, yaklaşık elli yıllık bir geçmişe sahiptir (8). Bu süre içinde önemli gelişmeler kaydetmesine rağmen, ciddi problemleri vardır. Sosyal güvenlik sisteminin karma bir sistem olması, bütçeden sağlığa ayrılan payın yetersiz oluşu, yaşanan ekonomik krizler ve daha birçok neden, bu problemlerin hizmeti kullananlar tarafından daha yoğun olarak hissedilmesine sebep olmaktadır.

Araştırmada, incelenenlerin %34.2’sinin Emekli Sandığı, %28.7’sinin SSK, %18.8’inin Bağ-Kur, %5’inin Yeşil Kart kapsamında

bulunduğu, %12.8'inin herhangi bir sağlık güvencesi olmadığı bulunmuştur. 2001 verilerine göre Türkiye'de nüfusun %45.60'ı SSK, %20.72'si Emekli Sandığı, %22.25'i Bağ-Kur, %0.47'si özel sandık kapsamında; %10.96'sı ise sosyal güvence kapsamı dışındadır (9). Araştırmada, Türkiye geneline göre SSK'lıların oranı düşük, Emekli Sandığı'na bağlı olanların oranı yüksektir. Bu durum SSK'lıların kendi sağlık birimlerine de başvurabilmeleri; çeşitli kamu kurum ve kuruluşlarının Ankara il merkezinde bulunması, dolayısıyla memur sayısının fazla olması ile açıklanabilir.

Sağlık güvencesi kapsamında bulunmayanların oranı, ülke genelinde sosyal güvence kapsamında olmayanların oranına yakın çıkmıştır. Sosyal güvenlik sistemlerinin kapsadığı nüfus oranları ülkeden ülkeye değişmektedir. Avusturya, Fransa ve Lüksemburg'da nüfusun tamamına yakını tüm hizmetler için sigortalı iken; Belçika'da nüfusun %15'i (kendi hesabına çalışanlar) yalnızca önemli riskler için sigortalı, nüfusun kalan kısmı hem önemsiz hem de önemli riskler için sigortalıdır. Hollanda'da kapsayıcı hizmet nüfusun %60'ına sunulmaktadır, kalan nüfus yalnızca kronik hastalıklara karşı sigortalıdır. İsviçre'de neredeyse nüfusun tamamı isteğe bağlı sigorta kapsamındayken, Almanya'da bu oran yaklaşık %90'dır. İsrail'de nüfusun çoğu isteğe bağlı sigortalıdır (10).

Hanede aynı kişinin sigortasından faydalanan kişi sayısı en fazla yeşil kart (3.78 ± 2.11) kapsamında bulunanlarda izlenmekte, bunu SSK'lılar (3.22 ± 1.48)

ve Bağ-Kur'lular (3.20 ± 1.64) takip etmektedir. 2001 verilerine göre; SSK'da sigortalı sayısı+aylık ve gelir alanların (9 696 745) toplam sigortalılara (31 289 211) oranı 0.30; Bağ-Kur'da sigortalı sayısı+aylık ve gelir alanların (4 680 495) toplam sigortalılara (15 264 610) oranı 0.30'dur. Bu durum, araştırmanın sonuçları ile paralellik göstermektedir (9).

İncelenenlerin bağlı bulundukları sağlık güvence kurumlarından memnuniyet durumları değerlendirildiğinde; cevap verenlerin ($n=3244$) %75.4'ünün memnun, %24.6'sının memnun olmadıkları görülmektedir. Sağlık güvence kurumundan memnun olanların başında %100 ile özel sigorta kapsamında bulunanlar gelmekte, bunu %92 ile Emekli Sandığı'na tabi kişiler izlemektedir. Bu iki grup memnuniyet nedeni olarak en fazla "istediği her yerde tedavi ve muayene olabilmek" ve "sağlık kuruluşundan aldığım her türlü hizmeti karşılıyor" seçeneklerini göstermişlerdir. Bunlar beklenen sonuçlardır. Halen ülkemizde Emekli Sandığı'na tabi kişiler üniversite hastaneleri ve bazı özel sağlık kuruluşları dahil istedikleri her yerde tedavi ve muayene olabilmekte, her türlü sağlık hizmetini alabilmektedirler. Özel sigorta kapsamında olanlar için de aynı durum söz konusudur.

SSK kapsamında bulunanlar bağlı bulundukları sağlık güvence kurumundan en az memnun olan gruptur (%51.6). SSK'nın iş yükü diğer kurumlardan fazladır. Nüfusun yaklaşık yarısını oluşturan SSK mensuplarına toplam hekimlerin %9'u hizmet vermektedir. 2001 yılı verilerine göre,

SSK'da bir hekime düşen nüfus 8 223, Sağlık Bakanlığı'nda 836'dır. Yataklı sağlık tesislerinin %11'i, yatak sayılarının %19'u SSK'ya aittir (bu rakamlar Sağlık Bakanlığı için sırasıyla %61 ve %55'dir) (11). Böyle bir sağlık kurumunun hasta memnuniyeti sağlayacak düzeyde hizmet üretmesi son derece zordur.

SSK mensuplarının sağlık güvence kurumundan memnun olmama nedenlerinin başında "istediği her yerde muayene ve tedavi olamamak" ve "her türlü sağlık hizmetini karşılamaması" gelmektedir. Bu durum, SSK'ya tabi kişilerin kendi sağlık kurumlarına başvurmak zorunda olmaları, SSK sağlık birimlerinde personel, teknik donanım ve alt yapı yetersizliği nedeniyle kamu ve özel sektörden sağlık hizmeti satın alması (dolayısıyla tanı ve tedavi için kurum dışına sevklerin yapılması) ile açıklanabilir.

Araştırmada, sağlık güvencesi olmayanların %5.1'inin kendi durumlarından memnun olduklarını belirtmeleri şaşırtıcı bir sonuçtur. Sağlık güvencesi olmayanlar "imkanınız olsaydı hangi sigorta kapsamında bulunmak isterdiniz?" sorusuna Emekli Sandığı (%29.1) ve Bağ-Kur (%26.9) cevabını vermişlerdir. Emekli Sandığı diğer gruplarda olduğu gibi bu grupta da en çok tercih edilen sosyal güvenlik kurumudur. Sadece Yeşil Kart sahibi kişiler bu soruya %22.6 ile Bağ-Kur, %21.5 ile Emekli Sandığı cevabını vermişlerdir. Emekli Sandığı'nın her türlü sağlık hizmetini sunması, tüm sağlık giderlerini karşılaması ve çeşitli kurumlardan hizmet satın alması, bu

kurumun tercih edilmesinin nedenleri olabilir.

"İmkanınız olsaydı hangi sigorta kapsamında bulunmak isterdiniz?" sorusuna incelenenlerin (n=3622) %51.6'sı kendi kurumlarından memnun olduklarını, %22.3'ü Emekli Sandığı, %14.5'i özel sigorta, %6.7'si Bağ-Kur, %4.6'sı SSK, %0.3'ü Yeşil Kart cevabını vermişlerdir. Özel sigortanın ikinci en fazla tercih edilen sigorta olması bu sigorta şeklinin gelişmekte olduğunun göstergesi olabileceği gibi, kişilerin, sağlık güvence kurumlarından memnun olmadıkları ve dolayısıyla bu kurumların problemlerinin boyutu hakkında da fikir verebilir.

SONUÇ

Bu çalışmanın sonuçları, sağlık güvence kurumlarının ayrı ayrı faaliyet gösterdiği dönemde Ankara il merkezinde bulunan altı birinci basamak sağlık kuruluşuna başvuranları yansıtmaktadır. Ancak, sağlık güvence kurumlarından memnuniyet durumu hakkında fikir vermesi bakımından değerlidir.

Araştırmanın yapıldığı dönemde üç sosyal sigorta kurumu faaliyet göstermekte ve bunlar beş sosyal sigorta kanununu uygulamaktaydılar. Mevzuat ve teşkilatlanma açısından sistemin kapsam dışında bıraktığı kesim yoktu (6). Sağlık güvence kurumlarının faaliyet raporları incelendiğinde temel göstergelerin sağlıklı olmadığı, hatta zaman içinde olumsuzluğun daha da arttığı görülmektedir. Kaynakların yetersizliği, mevcut kaynakların etkin kullanılamaması, kurumlar arasında bir

standardın olmaması, mevzuatın karmaşık olması, finansman yetersizliği ve daha birçok sorunla karşı karşıya olan sosyal güvenlik sisteminde çok ciddi boyutlara ulaşan bu sorunlar, sistemin kapsamında bulunanlara yansımakta, bu da kendisini en fazla sağlık hizmeti sunumunda ve kullanımında göstermektedir. Kurumların sağlık hizmeti sunumlarının farklı olması eşitsizliği de beraberinde getirmekte; bu durum, sağlık hizmeti kullanıcılarında hoşnutsuzluk yaratmaktadır.

Bugün Türkiye’de, sosyal güvenlik sistemlerinin birleştirilerek bir çatı altında toplanması amaçlanmakta ve bu

konuda çalışmalar yapılmaktadır (bu amaç doğrultusunda SSK Sağlık Bakanlığı’na devredilmiştir). Böylece, sağlık güvence kurumları da birleşmiş olacaktır.

Sağlığın korunması, iyileştirilmesi ve geliştirilmesini hedef alarak kapsamı altında bulunanlara yeterli ve kalitesi yüksek sağlık hizmeti sunumunu gerçekleştirmeyi başaracak bir sağlık güvence kurumu/kurumları, hem toplumun sağlık düzeyinin yükselmesine katkıda bulunmuş olacak hem de hizmet kullanıcılarının memnuniyetinin artmasını sağlayacaktır.

KAYNAKLAR

1. Aydın U. Sosyal Güvenlik Sorunlarının Çözümünde Özel Sigortalar, Eskişehir, 1999.
2. Çubuk A. Sosyal Politika ve Sosyal Güvenlik, Ankara, 1983.
3. Dilik S. Sosyal Güvenlik, Ankara, 1991.
4. Güzel A, Okur AR. Sosyal Güvenlik Hukuku, İstanbul, 1994.
5. Kesgeç Ö. “Sosyal Güvenliğimiz: Nereye?”, Toplum ve Hekim, Mart-Nisan 2000, Cilt 15, Sayı 2, Sayfa: 114-117.
6. Türkiye Sağlık Hizmetlerinde Üç Yıl, Mayıs 1999-Mayıs 2002. 1.Türkiye’de Sağlık Hizmetleri ve Sağlık Bakanlığı Teşkilatı. Sayfa 1-18. T.C. Sağlık Bakanlığı.
7. Yeni Bin Yılın Başında Türkiye Sağlık Sektörünün Durumu 2002. Türkiye Sağlık Sektöründe Finansman: Paran Kadar Sağlık. Sayfa 7-12. Türk Tabipleri Birliği Yayını, Mart 2002.
8. Oral Aİ. Dünyada ve Türkiye’de Sosyal Sigortalar Kapsamında Sağlık Sigortası Uygulamaları, Eskişehir, 2002.
9. İstatistik Yıllığı 2001, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı, Yayın No: 650, A-İşyeri ve Sigortalı Sayıları, 2001. Sayfa 3-57.
10. Belek İ. “Nasıl Bir Sağlık Sistemi? III Sigorta Değil, Genel Vergi”, Toplum ve Hekim, Mart-Nisan 2000, Cilt 15, Sayı 2, Sayfa: 92-108.
11. İstatistik Yıllığı 2001, Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı, Yayın No: 650, C-Tedavi Faaliyetleri, 2001. Sayfa 127-172.