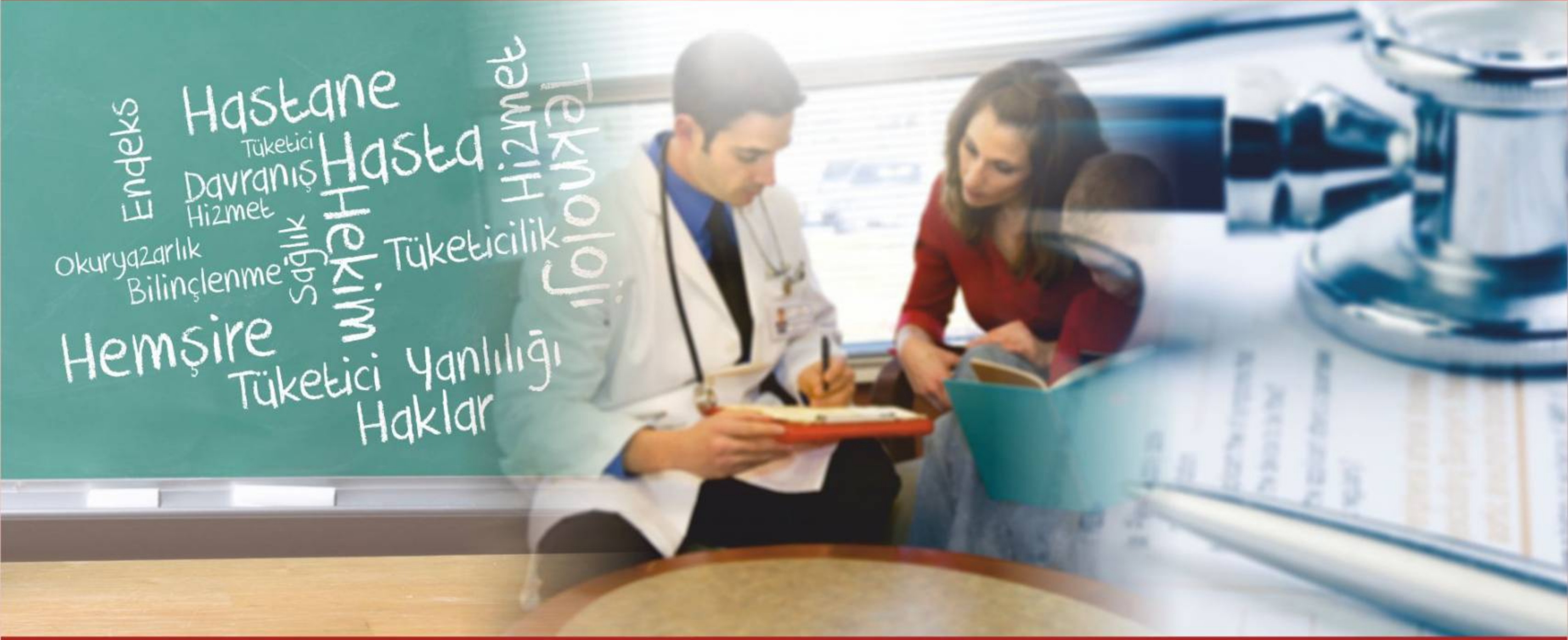


Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Davranışları

Kuram ve Uygulama

Doç. Dr. Hasan Hüseyin Yıldırım



***Sağlık Hizmetlerinde
Tüketici Davranışları
Kuram ve Uygulama***

Doç. Dr. Hasan Hüseyin Yıldırım



*Temmuz 2015, Ankara
1. Baskı*

© 2015 ABSAM

Sertifika no: 28976

ISBN: 978-605-84583-6-9

1. Baskı, Temmuz 2015, Ankara

Baskıya Hazırlık : ABSAM

Baskı : MT Butik Matbaa (Hülya Başol)

Zübeyde Hanım Mah. Çilingir 2 Sok. No: 27/A İskitler-ANKARA

© Bu kitabın yayın hakları ABSAM Sağlık Araştırmaları Merkezi'ne aittir. Hiçbir bölümü ve paragrafı kısmen veya tamamen ya da özet halinde, fotokopi, faksimile veya başka herhangi bir şekilde çoğaltılamaz, dağıtılamaz, transfer edilemez. Normal ölçüyü aşan iktibaslar yapılamaz. Normal ve kanuni iktibaslarda kaynak gösterilmesi zorunludur.

Atf

Yıldırım HH. (2015). *Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Davranışları: Kuram ve Uygulama*. 1. Baskı, ABSAM, Ankara.

ABSAM

Sağlık Araştırmaları Merkezi

Dan. Arş. Eğt. Yaz. Yay. Tic. Ltd. Şti.

Hacettepe Teknokent No: 95/50 Beytepe/ANKARA

T: 0 (312) 227 00 62 | F: 0 (312) 227 00 63 | M: 0 (543) 302 40 80

info@absam.com.tr | www.absam.com.tr | www.absamyayinlari.com

Yazar Hakkında

Doç. Dr. Hasan Hüseyin YILDIRIM

Malatya doğumlu olan Hasan Hüseyin Yıldırım, Hacettepe Üniversitesi Sağlık İdaresi Yüksekokulu'ndan 1996 yılında *dönem birincisi* olarak mezun olmuştur. Aynı yıl Sağlık İdaresi Yüksekokulu'nda araştırma görevlisi olarak akademik hayata başlamıştır. Yüksek lisans ve doktora derecelerini Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Anabilim Dalı'ndan alan Yıldırım; British Council'in Chevening Bursu ile London School of Economics and Political Science, LSE Health Araştırma Merkezi'nde Visiting Research Associate (2005-2006) olarak çalışmıştır. Yıldırım bu ziyaret esnasında ağırlıklı olarak Avrupa Birliği sağlık politikalarının Türkiye sağlık politikaları ve sistemi üzerine etkileri konusunda araştırmalar yapmıştır. "Yönetim ve Strateji" alanında Doçent olan Yıldırım, Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sağlık İdaresi Bölümü'nde öğretim üyesi olarak görev yapmaktadır. Yıldırım aynı zamanda Hacettepe Teknokent'te yerleşik ABSAM Sağlık Araştırmaları Merkezi'nin (www.absam.com.tr) kurucusu ve genel müdürüdür.

Avrupa Sağlık Yönetimi Derneği'nin (EHMA) Yönetim Kurulu Üyesi olan Yıldırım; TOBB Sağlık Sektör Kurulu üyeliği, ABD merkezli International Healthcare Research Center'in ve Sağlık-Sen'in Bilimsel Danışma Kurulu üyeliği, ABSAMDER'in kurucu başkanlığı, ABSAĞLIK (www.absaglik.com) web sitesinin kurucu editörlüğü gibi görevlerde bulunmuştur.

Yıldırım, TBMM'de kurulan "Sağlık Çalışanlarına Yönelik Artan Şiddet Olaylarının Araştırılarak Alınması Gereken Önlemlerin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu"nda (2012-2013) ve "Manisa'nın Soma İlçesinde Meydana Gelen Maden Kazalarının Araştırılarak Bu Sektörde Alınması Gereken İş Sağlığı ve İş Güvenliği Tedbirlerinin Belirlenmesi Amacıyla Kurulan Meclis Araştırması Komisyonu"nda (2014-2015) Komisyon Uzmanı sıfatı ile görev yapmıştır.

Yıldırım'ın araştırmaları; sağlık, sağlık hizmetleri ve sağlık sistemleri ile ilgili politika, ekonomi ve yönetim konularına yoğunlaşmaktadır. Sağlık ve siyaset, sağlık politikaları ve planlaması, sağlık turizmi, AB sağlık politikaları ve sistemleri, sağlık sigortacılığı ve ödeme sistemleri, sağlık okuryazarlığı, sağlık ve toplum, biyoteknoloji ve sağlık, sürdürülebilir kalkınma ve sağlık, sağlık sosyolojisi, karşılaştırmalı sağlık sistemleri, sosyal politika, küresel sağlık diplomasisi, sağlık ekonomisi ve sağlık yönetimi alanlarında uzmanlaşan Yıldırım'ın ilgi alanına giren konularda çok sayıda ulusal ve uluslararası yayını, bildirisi, danışmanlığı ve projesi mevcuttur.

ABSAM Hakkında

ABSAM Sağlık Araştırmaları Merkezi; sağlık, sağlık hizmetleri ve sağlık sistemlerinin başta politika, yönetim ve ekonomi boyutları olmak üzere, ilgili diğer alanlarda danışmanlık, araştırma, eğitim, yazılım ve yayın faaliyetlerini entegre bir şekilde gerçekleştirmek suretiyle Ar-Ge'ye dayalı yenilikçi, özgün, yaratıcı ve kullanılabilir bilgi üreterek ve yayarak “yaşama yıllar ve yıllara yaşam katmak”, böylece toplumsal gelişmeye katkı sağlamak amacıyla Hacettepe Teknokent'te konuşlanmış bağımsız ve tarafsız bir Ar-Ge ve inovasyon kuruluşudur.

ABSAM Kitap

- ☞ Yıldırım HH. (2015). *Sağlık ve Siyaset® Yazıları*. 1. Baskı, ABSAM, Ankara.
- ☞ Yıldırım HH ve Yıldırım T. (2015). *Avrupa Birliği Sağlık Politikaları ve Sağlık Sistemleri*. Gözden Geçirilmiş ve Güncellenmiş 3. Baskı, ABSAM, Ankara.
- ☞ Yıldırım HH. (2015). *Sağlık Hizmetlerinde Tüketici Davranışları: Kuram ve Uygulama*. 1. Baskı, ABSAM, Ankara.
- ☞ Atasever M. (2015). *Türkiye İlaç Sektörü Analizi*. 1. Baskı, ABSAM, Ankara.
- ☞ Özer Ö, Yıldırım HH ve Yıldırım T. (2015). *Sağlık Sistemlerinde Finansal Sürdürülebilirlik: Kuram ve Uygulama*. 1. Baskı, ABSAM, Ankara.
- ☞ Yıldırım T ve Yıldırım HH. (editör). (2015). *Avrupa Birliği'ne Üyelik Sürecinde Türkiye Sağlık Sektörü Araştırmaları*. Gözden Geçirilmiş ve Güncellenmiş 3. Baskı, ABSAM, Ankara.
- ☞ Yıldırım T. (2015). *Avrupa Birliği, Sağlık Çalışanları ve Türkiye: Serbest Dolaşım ve Potansiyel Göç*. 1. Baskı, ABSAM, Ankara.

ABSAM Analiz

- ☞ Yıldırım HH. (2015). *Sağlık Okuryazarlığı: Türkiye Resmin Neresinde? Ne Yapmalı?* ABSAM Analiz Haziran 2015 Sayı 2, ABSAM, Ankara.
- ☞ Yıldırım HH. (2015). *Seçimler, Sağlık ve Siyaset: 7 Haziran 2015 Genel Seçimleri Işığında Bir Değerlendirme*. ABSAM Analiz Mayıs 2015 Sayı 1, ABSAM, Ankara.

Önsöz

Son 20-30 yıldır dünya ölçeğinde ekonomik, politik ve sosyal alandaki değişimler hızlı bir şekilde devam etmiş ve bu bağlamda devletlerin, işletmelerin ve vatandaşların rolleri ciddi anlamda sorgulanmaya başlanmıştır (Farrow and Robson 1990). Bu sorgulamalar sağlık hizmetleri alanında tüketici odaklı politikaların daha fazla ön plana çıkmasını ve tüketicilerin daha fazla sorumluluk almalarını da beraberinde getirmiştir. Kişinin bir hastadan ziyade sağlık hizmetlerinin birer tüketicisi olarak algılanması fikri giderek önem kazanmaya başlamıştır (Gould 1988). Bu fikir üzerine temellenen sağlık hizmetlerinde tüketici yanlılığı ve tüketicilik davranışları; günümüzde sağlık sistemlerinin yüz yüze bulunduğu maliyet, kalite, hakkaniyet ve ilgili diğer problemlerin üstesinden gelebilmek için sağlık politikalarının dayandırıldığı temel yaklaşımlar olarak ele alınmaktadır. Ancak sağlık hizmetlerinin kendine has özellikleri ve bu özelliklerin beraberinde getirdiği piyasa başarısızlıkları, tüketicilerin diğer mal ve hizmet pazarlarında gösterdikleri rasyonel davranışları sergilemelerini önemli ölçüde sınırlandırmaktadır. Ancak bu sınırlılığına karşın sağlıkta tüketici yanlılığı ve tüketicilik davranışlarının kişilerin dolayısıyla toplumun sağlığına pozitif yönde katkılar sağlayabileceğine dair literatür bulguları mevcuttur.

Türkiye sağlık sistemi ortamında ise özellikle de 2003 yılından bu yana uygulanmaya çalışılan Sağlıkta Dönüşüm Programı (SDP) kapsamında hastaların rollerinin güçlendirilmesine yönelik çeşitli politika girişimlerinde bulunmaktadır. Nitekim SDP'nin dokuz temel ilkesinden ikisi olan "insan merkezlilik" ve "katılımcılık" ilkeleri tüketicilerin güçlendirilmesi ile yakından ilişkili olan ilkelerdir. Bu ilkeler doğrultusunda şu ana kadar SDP kapsamında ortaya konulan hasta haklarına yönelik girişimler ve hastaların sağlık kuruluşunu ve hekimini seçme özgürlüğüne yönelik ortaya konulan uygulamalar ve 663 sayılı KHK ile Sağlıkın Geliştirilmesi Genel Müdürlüğü'nün (SGGM) kurulmuş olması bu kapsamdaki temel unsurlar olarak belirtilebilir.

Bu kitap, yazarın 1998 yılında hazırlamış olduğu uzmanlık tezine dayalı olarak hazırlanmıştır ve iki ana kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısım, sağlık hizmetlerinde tüketici davranışlarına ilişkindir. İkinci kısım ise, tüketici davranışlarına ilişkin bir saha araştırmasını içermektedir. Birinci kısım olan teorik bölümler gözden geçirilmiş, güncellenmiş ve genişletilmiştir. Ancak uygulama kısmındaki veriler 1998 yılı verilerini yansıtmaktadır.

Bilimsel bilgi birikimimizin ve bu kitabın vücuda gelmesinde birçok kişinin de büyük bir payı vardır: Ailelerimiz, danışmanlarımız, yetişmemizde emeği geçen hocalarımız ve diğerleri... Emeği geçen herkese teşekkür ederim. Bu vesile ile özellikle de danışmanım merhum Doç. Dr. Fahreddin Tatar'ı şükranla ve rahmetle anıyorum.

Kitabımızın *sağlık hizmetlerinde tüketici davranışları* ile ilgilenen herkes için faydalı olması dileğiyle...

Hasan Hüseyin Yıldırım

1. Baskı, Temmuz 2015, Ankara

İçindekiler

YAZAR HAKKINDA	iii
ABSAM HAKKINDA	v
ÖNSÖZ.....	vii
İÇİNDEKİLER	ix
SİMGELER VE KISALTMALAR.....	xi
ŞEKİLLER.....	xii
TABLolar	xiii
BÖLÜM 1	
GİRİŞ	
1.1. GİRİŞ	1
BÖLÜM 2	
TANIMLAR VE KAVRAMSAL BİR ÇERÇEVE	
2.1. GİRİŞ	3
2.2. TÜKETİCİLER, MÜŞTERİLER VE HASTALAR	3
2.2.1. <i>Tüketici</i>	3
2.2.2. <i>Müşteri</i>	4
2.2.3. <i>Hasta</i>	4
2.3. TÜKETİCİ, MÜŞTERİ VE HASTA İLİŞKİSİ	4
2.4. TÜKETİCİ YANLILIĞI, TÜKETİCİ(LİK) DAVRANIŞLARI VE TÜKETİCİ EGEMENLİĞİ.....	6
2.4.1. <i>Tüketici Yanlılığı</i>	6
2.4.2. <i>Tüketici(lik) Davranışları</i>	7
2.4.3. <i>Tüketici Egemenliği</i>	8
BÖLÜM 3	
SAĞLIK HİZMETLERİ, TÜKETİCİ YANLILIĞI VE TÜKETİCİLİK DAVRANIŞLARI	
3.1. SAĞLIK HİZMETLERİNDE SORUNLAR VE ÇÖZÜM ARAYIŞLARI.....	9
3.2. SAĞLIK HİZMETLERİNDE TÜKETİCİ YANLILIĞININ VE TÜKETİCİLİK DAVRANIŞININ GELİŞİM SÜRECİ.....	10
3.3. TÜKETİCİ YANLILIĞI, HASTALARIN GÜÇLENDİRİLMESİ, SAĞLIĞIN GELİŞTİRİLMESİ VE SAĞLIK OKURYAZARLIĞI.....	15
3.4. SAĞLIK HİZMETLERİNDE TÜKETİCİLİK YAKLAŞIMININ DOĞASI, İŞLEVİ VE OLASI ETKİLERİ	17
3.5. SAĞLIK HİZMETLERİNDE TÜKETİCİ YANLILIĞI VE TÜKETİCİLİK DAVRANIŞLARI İÇİN ZORLUKLAR VE ENGELLER: SAĞLIK HİZMETLERİ, PİYASA VE PİYASA BAŞARISIZLIKLARI.....	22
3.5.1. <i>Arz ve Talep: Piyasa</i>	22
3.5.2. <i>Tam Rekabet Piyasası Koşulları ve Sağlık Hizmetlerinde Piyasa Başarısızlıkları</i>	24
3.5.2.1. <i>Bilgi Asimetrisi</i>	25
3.5.2.2. <i>Piyasanın Şeffaf Olması, Risk ve Belirsizlik</i>	26

3.5.2.3. Dışsalıklar ve Kamu Malları	28
3.5.2.4. Tüketici Rasyonalitesi ve Tüketici Egemenliği	31
3.5.2.5. Rekabet ve Piyasaya Giriş Çıkış Serbestisi	32
3.5.2.6. Ölçek Ekonomisi ve Tekelcilik	32
3.5.2.7. Devlet Müdahalesi	33
3.6. TÜRKİYE SAĞLIK ORTAMINDA TÜKETİCİ YANLILIĞI VE TÜKETİCİLİK DAVRANIŞLARI	36

BÖLÜM 4

SAĞLIK HİZMETLERİNDE TÜKETİCİ DAVRANIŞLARININ TEMELİ: DOKTOR-HASTA İLİŞKİSİ

4.1. Giriş	41
4.2. DOKTOR-HASTA İLİŞKİSİNİN DOĞASI VE ÖNEMİ	42
4.3. DOKTOR-HASTA İLİŞKİSİNİN ÖNEMİ	43
4.4. DOKTOR - HASTA İLİŞKİSİ MODELLERİ	43
4.4.1. <i>Tıbbi Model</i>	46
4.4.2. <i>Piyasa Modeli</i>	47
4.4.3. <i>Politik Model</i>	48
4.4.5. <i>En İyi Çıkarlar Modeli</i>	49
4.5. DOKTOR-HASTA İLİŞKİSİ MODELLERİNİN KARŞILAŞTIRILMASI	49
4.6. TEDAVİ SÜRECİNDE TÜKETİCİNİN ÜSTLENDİĞİ ROL	51

BÖLÜM 5

ARAŞTIRMA: TÜKETİCİ DAVRANIŞ ENDEKSİNE DAYALI BİR UYGULAMA

5.1. MATERIAL VE METOD	53
5.1.1. <i>Çalışmanın Amacı</i>	53
5.1.2. <i>Problem Cümlesi</i>	53
5.1.3. <i>Hipotezler</i>	54
5.1.4. <i>Varsayımlar</i>	54
5.1.5. <i>Kısıtlılıklar</i>	54
5.1.6. <i>Evren ve Örneklem</i>	54
5.1.7. <i>Veri Toplama ve Analiz</i>	55
5.2. BULGULAR VE TARTIŞMA	55
5.2.1. <i>Genel Bilgilere İlişkin Bulgular</i>	55
5.2.2. <i>Hipotezlere İlişkin Bulgular</i>	58
5.2.2.1. Ölçme Aracının Güvenirlik ve Geçerliğinin Tespit Edilmesi	58
5.2.2.1.1. Ölçüm Aracının Güvenirliği	58
5.2.2.1.2. Ölçüm Aracının Geçerliği	59
5.2.2.1.3. Faktör Analizi	60

BÖLÜM 6

TARTIŞMA VE ÖNERİLER: KALİTELİ VE UYGUN SAĞLIK BAKIMINA GİDEN YOL.71

KAYNAKLAR.....75

EKLER.....81

Ek 1. TÜKETİCİ DAVRANIŞ ENDEKSİ ANKET FORMU	81
---	----

Simgeler ve Kısaltmalar

ABD	Amerika Birleşik Devletleri
CA	Cronbach Alfa
CBI	Consumer Behaviour Index
CS	Consumer(ist) Scale
DB	Dünya Bankası
et al.	Et alii/ve diğerleri
HS	Health Scale
IMF	International Monetary Fund
SB	Sağlık Bakanlığı
SDP	Sağlıkta Dönüşüm Programı
SPSS	Statistical Package for Social Science
SS	Standart Sapma / Sağlık Skalası
SS Ort.	Sağlık Skalası Ortalaması
TDE	Tüketicici Davranış İ Endeksi
TS Ort.	Tüketicici Skalası Ortalaması
\$	Amerikan Doları

Şekiller

ŞEKİL 1. TÜKETİCİ, MÜŞTERİ VE HASTA İLİŞKİSİ	5
ŞEKİL 2. GENEL SAĞLIK OKURYAZARLIĞI İNDEKSİ KATEGORİLERİ (N= 4924)	40

Tablolar

TABLO 1. PARSONS'UN HASTA ROLÜ MODELİNDEKİ HASTA DOKTOR ROLLERİNİN KARŞILIKLI ANALİZİ.....	44
TABLO 2. SZASZ VE HOLLANDER'İN DOKTOR-HASTA İLİŞKİSİNE İLİŞKİN ÜÇ MODELİNİN ÖZELLİKLERİ	45
TABLO 3. EMANUEL VE DİĞERLERİNİN DOKTOR-HASTA İLİŞKİSİNE İLİŞKİN DÖRT MODELİN KARŞILAŞTIRILMASI	45
TABLO 4. DOKTOR-HASTA İLİŞKİSİ MODELLERİNİN ÇEŞİTLİ AÇILardan KARŞILAŞTIRILMASI	50
TABLO 5. DOKTORUN SORUMLU OLDUĞU KİŞİLERE KARŞI SORUMLULUK ALANLARI	52
TABLO 6. ÖĞRENCİLERİN DEMOGRAFİK VE KİMLİK ÖZELLİKLERİNE GÖRE DAĞILIMI	56
TABLO 7. FAKTÖRLERİN ÖZDEĞERLERİ VE VARYANS YÜZDELERİ	61
TABLO 8. ROTASYONA TABİ TUTULMUŞ FAKTÖR MATRİKSİ (FAKTÖR YÜKLERİ).....	61
TABLO 9. FAKTÖR 1 - KATILIMCI TÜKETİCİLİK	62
TABLO 10. FAKTÖR 2- ÇEKİNGEN TÜKETİCİLİK	63
TABLO 11. FAKTÖR 3- MALİYET DUYARLI (TEMKİNLİ) TÜKETİCİLİK	63
TABLO 12. FAKTÖR 4-SORGULAYAN TÜKETİCİLİK	64
TABLO 13. FAKTÖR 5-TAVIR ALAN TÜKETİCİLİK.....	64
TABLO 14. FAKTÖR 6- PASİF TÜKETİCİLİK	64
TABLO 15. ANLAMLI FARK GÖSTEREN DAVRANIŞLAR.....	64
TABLO 16. ANLAMLI FARK GÖSTERMEYEN DAVRANIŞLAR	66
TABLO 17. TÜKETİCİLERİN YAŞ GRUPLARINA GÖRE TDE'NİN BOYUTLARI HAKKINDA YAPTIKLARI DEĞERLENDİRMELER	67
TABLO 18. TÜKETİCİLERİN CİNSİYETİNE GÖRE TDE'NİN BOYUTLARI HAKKINDA YAPTIĞI DEĞERLENDİRMELER	67
TABLO 19. TÜKETİCİLERİN ÇALIŞMA DURUMUNA GÖRE TDE'NİN BOYUTLARI HAKKINDA YAPTIKLARI DEĞERLENDİRMELER	68
TABLO 20. TÜKETİCİLERİN AYLIK GELİR GRUPLARINA GÖRE TDE'NİN BOYUTLARI HAKKINDA YAPTIKLARI DEĞERLENDİRMELER	68
TABLO 21. TÜKETİCİLERİN SAĞLIKLARINI DEĞERLENDİRMELERİNE GÖRE TDE'NİN BOYUTLARI HAKKINDA YAPTIKLARI DEĞERLENDİRMELER	69
TABLO 22. TÜKETİCİLERİN SAĞLIK GÜVENCESİ DÜZENLEMELERİNE GÖRE TDE'NİN SKALA BOYUTLARI HAKKINDA YAPTIKLARI DEĞERLENDİRMELER	69

Bölüm 1

Giriş

1.1. Giriş

Son 20-30 yıldır dünya ölçeğinde ekonomik, politik ve sosyal alandaki değişimler hızlı bir şekilde devam etmiş ve bu bağlamda devletlerin, işletmelerin ve vatandaşların rolleri ciddi anlamda sorgulanmaya başlanmıştır (Farrow and Robson 1990). Bu sorgulamalar sağlık hizmetleri alanında tüketici odaklı politikaların daha fazla ön plana çıkmasını ve tüketicilerin daha fazla sorumluluk almalarını da beraberinde getirmiştir. Kişilerin bir hastadan ziyade sağlık hizmetlerinin birer tüketicisi olarak algılanması fikri giderek önem kazanmaya başlamıştır (Gould 1988). Bu fikir üzerine temellenen sağlık hizmetlerinde tüketici yanlılığı ve tüketicilik davranışları; günümüzde sağlık sistemlerinin yüz yüze bulunduğu maliyet, kalite, etkililik ve hakkaniyet ile ilgili problemlerin üstesinden gelmek için sağlık politikalarının dayandırıldığı temel yaklaşımlar olarak ele alınmaktadır. Literatürde tüketicilik davranışı sergileme, sağlık hizmetlerinin etkili ve verimli kullanımı ile ilişkilendirilmektedir. Aralarında bir bağ olduğu belirtilmektedir (Pruitt 1987). Ancak sağlık hizmetlerinin kendine has özellikleri ve bu özelliklerin beraberinde getirdiği piyasa başarısızlıkları, tüketicilerin diğer mal ve hizmet pazarlarında gösterdikleri rasyonel davranışları sağlık alanında sergilemelerini önemli ölçüde sınırlandırmaktadır. Hatta bazı çevreler başta bilgi asimetrisi olmak üzere sağlık hizmetleri piyasasının koşullarından dolayı kararlı ve katılımcı tüketiciliğin sağlık bakım kullanıcılarının tümü açısından sağlıklı sonuçlar elde etmede en uygun strateji olamayabileceğini belirtmektedir (Pruitt 1987). Bu noktada sorulması gereken temel sorulardan birisi, “sağlık hizmetlerinde doğası gereği tüketicilik davranışı olarak kabul edilen davranışların olumlu sağlık sonuçları elde etmede algılanan etkileri nelerdir? olmaktadır. Bu kitap kapsamında bu sorunun cevabı da aranmaya çalışılmıştır.

Sağlıkta tüketicilik 1960’ların sonları ile 1970’lerin başlarında özellikle Amerika Birleşik Devletleri’nde (ABD) önemli bir politika unsuru olarak or-