

**TITULO: PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS FRENTE A LA
CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD DE CONSULTA EXTERNA EN
UNA INSTITUCIÓN PRESTADORA DE SALUD BARRANQUILLA**

Nombres y apellidos

Guerrero Zúñiga Diana Victoria

C.C. No. 1.143.160.633

Código estudiantil: 20132848362

Correo institucional: Dguerrero10@unisimon.edu.co

Proyecto de investigación presentada como requisito para optar el título de:
magister en auditoría y sistemas de la calidad en servicios de salud.

Tutor(es):

Gloria Lastre Amell
Carmen Carrero González

RESUMEN

Introducción. La percepción del usuario sobre los servicios de salud, le permite al individuo estimar en sí mismo la apreciación de calidad o no, evidentemente experimentada durante el proceso de adquisición o atención; la cual es medida por medio de instrumentos, que determinan el nivel de percepción de la calidad en la población.

Objetivo. Determinar la percepción de los servicios de salud por parte de los usuarios frente a la calidad de atención en salud de consulta externa en una Institución Prestadora de Salud de primer nivel en la ciudad de Barranquilla.

Método. Estudio cuantitativo, descriptivo, transversal. Se utilizó el instrumentó SERVQUAL mediante el cual se evaluaron cinco dimensiones: fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles; se contó con una población muestra de 250 pacientes.

Resultados. Se expone en la dimensión de fiabilidad el 65.2% reportó tener una buena percepción, el 34.8% muy buena percepción; en la dimensión de sensibilidad el 54% manifestó buena percepción y el 46% muy buena percepción; en la dimensión de seguridad, el 97.6% declaró muy buena percepción y el 2,4% buena percepción; en la dimensión de empatía el 94.4% expresó muy buena percepción y el 5.6% buena percepción; y en la dimensión de elementos tangibles el 100% expresó tener muy buena percepción.

Conclusiones. La percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud de consulta externa en una IPS de primer nivel en la ciudad de Barranquilla, se halló una muy buena percepción con el servicio, demostrado en cada dimensión, el nivel de percepción se sitúa entre muy buena y buena percepción.

Palabras clave: Garantías de la Calidad de Atención de Salud, Defensa del Paciente, Percepción, Prestación de servicios de salud, Calidad de la Atención de Salud.

ABSTRACT

Introduction. The user's perception of health services, allows the individual to estimate in himself the appreciation of quality or not, evidently experienced during the process of acquisition or care; which is measured by means of instruments, they determine the level of perception of quality in the population.

Objective. To determine the perception of health services by users regarding the quality of health care in an outpatient clinic in a first-class health care provider in the city of Barranquilla.

Method. Quantitative, descriptive, cross-sectional study. The SERVQUAL instrument was used, through which five dimensions were evaluated: reliability, sensitivity, security, empathy and tangible elements; there was a sample population of 250 patients.

Results. In the reliability dimension 65.2% reported having a good perception, 34.8% very good perception; in the sensitivity dimension 54% showed good perception and 46% very good perception; in the security dimension, 97.6% declared very good perception and 2.4% good perception; in the empathy dimension 94.4% expressed very good perception and 5.6% good perception; and in the dimension of tangible elements 100% expressed very good perception.

Conclusions. The perception of users regarding the quality of outpatient health care in a first level IPS in the city of Barranquilla, found a very good perception with the service, demonstrated in each dimension, the level of perception is between very good and good perception.

Keywords: Health Care Quality Assurance, Patient Advocacy, Perception, Provision of health services, Quality of Health Care.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Desde las expectativas a la percepción de calidad de servicios en salud en Guayas, Ecuador. Scielo. vol.31 no.1 La Serena feb. 2020.

https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S071807642020000100161&script=sci_arttext&t&lng=pt

2. Henao D, Giraldo A, Yepes C. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. Revista Gerencia y Políticas de Salud, ISSN: 1657-7027. 2018.

https://bibliotecadigital.udea.edu.co/bitstream/10495/23002/1/YepesCarlos_2018_EvaluarCalidadSalud.pdf

3. Pérez M, Orlandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Rev Cubana Salud Pública 44 (2) Apr-Jun 2018

<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>

4. Pérez J, Gardey A. Definición de: Definición de percepción. Publicado: 2008, Actualizado: 2021. <https://definicion.de/percepcion/>

5. Definiciones de Oxford Languages. <https://www.google.com/search?q=definicion+de+percepcion&oq=definicion+de+percepcion&aqs=chrome..69i57j0i512i9.10033j1j15&sourceid=chrome&ie=UTF-8>

6. Razo A, Díaz R, López M. Percepción del estado de salud y la calidad de vida en personas jóvenes, maduras y mayores. Rev. CONAMED. Vol. 23 Núm. 2, 2018, pp 58-65 Folio: 694/2017. <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=80117>

7. Silva M. Satisfacción de los cuidadores principales con la ley de dependencia: el caso de los padres/tutores legales de niños y jóvenes con discapacidad mental. Universidad de Cádiz. 2015.

https://node1.123dok.com/dt02pdf/123dok_es/002/440/2440824.pdf_file.pdf?X-Amz-Content-Sha256=UNSIGNED-PAYLOAD&X-Amz-Algorithm=AWS4-HMAC-SHA256&X-Amz-Credential=7PKKQ3DUV8RG19BL%2F20220825%2F%2Fs3%2Faws4_request&X-Amz-Date=20220825T013603Z&X-Amz-SignedHeaders=host&X-Amz-Expires=600&X-Amz-Signature=8cf2bf90b545986f31ea2d0d0fa16ac3dd9bc7f1e0bd965b98646b22f73d26a6

8. Organización Mundial de la Salud. Preguntas más frecuentes. ¿Cómo define la OMS la salud? [Internet]. Ginebra: Organización Mundial de la Salud [acceso 18 de abril de 2022]. Disponible en: <http://www.who.int/suggestions/faq/es/>
9. Boada A, Barbosa A, Cobo E. Percepción de los usuarios frente a la calidad de atención en salud del servicio de consulta externa según el modelo SERVQUAL. Revista Investig Salud Univ Boyacá. 2019;6 (1): 55-71. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/408/462>
10. Suárez G, Robles R, Serrano G, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev. Cubana Invest Bioméd vol.38 no.2 Ciudad de la Habana abr.-jun. 2019 Epub 01-Jun-2019. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
11. Organización Mundial de la salud. Instrumento de Calidad y Derechos de la OMS: evaluando y mejorando la calidad y los derechos humanos en los establecimientos de salud mental y de apoyo social. Organización Mundial de la Salud 2015 http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/150398/9789241548410_spa.pdf;jsessionid=AFF2142AA90E083D387697747A5CDE3B?sequence=1
12. Klinger S, Ibarra A. nivel de satisfacción de los adultos mayores que asisten al servicio de consulta externa en una IPS de baja complejidad de la ciudad de Cali- valle en el primer semestre de 2020. universidad Santiago de Cali, facultad de salud. Cali – valle del cauca 2020. <https://repository.usc.edu.co/bitstream/handle/20.500.12421/4912/NIVEL%20DE%20SATISFACCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. Ríos A, Barreto A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san Antonio de chía y santa rosa de Tenjo, marzo de 2016. <https://repository.udca.edu.co/bitstream/handle/11158/639/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion,%20Tenjo.pdf;jsessionid=555C87500832E066EDE342EFF37B4499?sequence=1>
14. Szwako1 A, Vera F. Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción Paraguay. Año 2013. Rev. Salud Pública Parag. 2017; Vol. 7 N° 2; Julio - diciembre 2017. <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2018/05/884756/percepcion-de-la-calidad-de-atencion-pb.pdf>
15. Congreso de la república. ley número 100 de 1993. 23 de diciembre. <https://www.acreditacionensalud.org.co/wp-content/uploads/2020/07/ley-100-de-1993.pdf>
16. Ministerio de salud y protección social. decreto número 1011 de 2006. 3 abril 2006. <https://www.acreditacionensalud.org.co/wpcontent/uploads/2020/07/Dec-1011-del-2006.pdf>

17. Ministerio de salud y protección social. Decreto número 903 de 2014. 13 de mayo 2014.
<https://www.acreditacionensalud.org.co/wpcontent/uploads/2020/07/Decreto-0903-de-2014.pdf>
18. Vargas V, Valecillos J, Hernández. Calidad en la prestación de servicios de salud: Parámetros de medición. Revista de Ciencias Sociales (RCS) Vol. XIX, No. 4, octubre - diciembre 2013. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28029474005.pdf>
19. Villagarcía E, Delgadillo L, Argüello F, González Z. Percepción usuaria de la calidad en los servicios de salud del ISSEMyM. Scielo. Horiz. sanitario vol.16 no.1 Villahermosa ene./abr. 2017
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592017000100046
20. Fariño J. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. Revista científica INSPILIP V. (2), Número 2, Guayaquil, Ecuador. 2018. <https://www.inspilip.gob.ec/index.php/inspi/article/view/97/66>
21. Hernández H, Cardona D, Pineda M. Proyección estratégica de la calidad como facilitadora para la innovación en el sector salud de la ciudad de Barranquilla. Revista Lasallista de Investigación, vol. 14, núm. 1, enero-junio, 2017, <https://www.redalyc.org/pdf/695/69551301016.pdf>
22. Barrero J, Buriticá J, Parra L, Tabares E. Percepción de la calidad de la atención en salud de los usuarios de consulta externa atendidos en la IPS mediccol sas 2017. universidad católica de Manizales. facultad de ciencias de la salud. julio 2017. <https://repositorio.ucm.edu.co/bitstream/10839/1813/1/John%20Jairo%20Barrero%20Castro.pdf>
23. Gerónimo R, Guzmán L, Magaña L, Ramos K. Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. Revista salud quintana roo. artículo original. Volumen 9 • No. 35 • septiembre - diciembre 2016 / enero - abril 2017. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
24. Olgún C, Ceballos P, Guíñez N, Mansilla K. Percepción de la calidad del servicio: una mirada desde la perspectiva del sector de la salud. Proquest. ISSN 1692-5858 | Vol. 18 #1 | Enero -junio de 2020. <https://www.proquest.com/docview/2389734539/fulltextPDF/354ED07F2F8847CFP/Q/1?accountid=45648>
25. Cobo E, Estepa K, Herrera C, Linares P. Percepción de los usuarios frente a la calidad del servicio de salud en consulta externa en una Institución Prestadora de Servicios de Salud. Revista de investigación en salud. universidad de Boyacá. 5(2):277-294. 2018. <https://revistasdigitales.uniboyaca.edu.co/index.php/rs/article/view/321/432>
26. Kafruni N, Castro M. Sistema integrado de gestión para las IPS de alta complejidad de la ciudad de Barranquilla basado en los estándares de acreditación en salud, el modelo European foundation for quality management y el Balanced Scorecard. Scielo. Prospect. vol.16 no.1 Barranquilla Jan. /June 2018. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1692-82612018000100091

27. Castelo W, Castelo A, Rodríguez J. Satisfacción de pacientes con atención médica en emergencias. Scielo. vol.32 no.3 Ciudad de la Habana jul.-set. 2016. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=s0864-03192016000300007
28. García M, Monroy L. calidad: Concepto, evolución y líderes del sector salud. Universidad santo Tomás. 2017. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/10409/Garc%C3%ADamar%C3%ADa2018.pdf?seq>
29. Arellano H. La calidad en el servicio como ventaja competitiva. Dominio de la ciencia. Vol. 3, núm. mon., agosto, 2017, pp. 72-83. <http://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.mono1.ago.72-83>
30. Garzón G, Ariza Y. Importancia de la calidad en los servicios de salud y Servqual como método para la medición de la calidad en los servicios de salud. Universidad del Santander. Oct-2018. <https://repositorio.udes.edu.co/handle/001/698>
31. Ramírez C. Revisión de tema: Evaluación de percepción de usuarios sobre la accesibilidad física a los servicios de salud. Universidad de Santander Facultad de Ciencias Económicas, Administrativas y Contables. 2018. <https://repositorio.udes.edu.co/bitstream/001/673/1/Revisi%C3%B3n%20de%20tema%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20percepci%C3%B3n%20de%20usuarios%20sobre%20la%20accesibilidad%20f%C3%ADsica%20a%20los%20servicios%20de%20salud.pdf>
32. Marcos C, Allepuz A, Juan P. Carlos L. Marcos Alba, Ángel Allepuz Pedreño, Pablo Jeremías Juan Gutiérrez. doi: 10.4995/ega.2017. <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/91387/7202-32006-1-PB.pdf?sequence=1>
33. Pérez J. La eliminación de las EPS en Colombia, una utopía sin perspectiva de cambio. Scielo. vol.17 no.1 Manizales Jan. /June 2018. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-95502018000100005
34. Vélez C. la salud en Colombia, pasado presente y futuro de un sistema en crisis. Grupo editorial penguin random house. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=eSaDCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT4&dq=leyes+que+rigen+la+calidad+de+salud+en+colombia&ots=6HnAkeGKNa&sig=P Ottvr5SNoLam0Y0YdejrLgtYTU#v=onepage&q=leyes%20que%20rigen%20la%20calidad%20de%20salud%20en%20colombia&f=false>
35. Botero J, Medina D, Arellano M, Echeverri C, Evaluación del sistema de salud colombiano: Una revisión en el marco de la ley estatutaria en salud de 2015. Grupo de estudios de economía y empresa universidad EAFIT. 2021. <https://www.anif.com.co/wp-content/uploads/2021/08/anif-doc-final-def.pdf>
36. Cala J. Indicadores de salud en Colombia a partir del 2016. Universidad santo tomas. 2016.

- <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/12438/2018JanniaCala.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
37. Rodríguez C, nuevas disposiciones para sistema único de acreditación. Revista normas y calidad. 2019. <https://studylib.es/doc/5065639/101.-nuevas-disposiciones-para-el-sistema-%C3%BAnico-de-acredi>
 38. Ministerio de salud y protección social. decreto número 780 de 2016. 6 mayo 2016. https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Decreto%200780%20de%202016.pdf
 39. Superintendente nacional de salud. Circular externa número 012 del 2016. 4 de agosto del 2016. <https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXT%20000012.pdf>
 40. Herrero S. Formalización del concepto de salud a través de la lógica: impacto del lenguaje formal en las ciencias de la salud. Scielo. Ene. vol.10 no.2 Santa Cruz de La Palma ago. 2016. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1988-348X2016000200006
 41. De La Guardia M, Ruvalcaba J. La salud y sus determinantes, promoción de la salud y educación sanitaria. Scielo. JONNR vol.5 no.1 Madrid ene. 2020 Epub 29-Jun-2020. https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2529-850X2020000100081
 42. Manchola C, Garrafa V, Cunha T, Hellmann F. El acceso a la salud como derecho humano en políticas internacionales: reflexiones críticas y desafíos contemporáneos. Scielo. ARTIGO, Ciênc. saúde colet. 22 (7), Jul 2017. <https://www.scielo.br/j/csc/a/GKKWHWwSZyS5LZCNcgMbzWQ/?lan>
 43. Pérez C, Ortiz R, Llanta M, Peña P, Ochoa I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Scielo. 2008. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2008.v34n4/1-10/es/>
 44. Bautista L. La calidad en salud un concepto histórico vigente. Ciencia y cuidado. ISSN 1794-9831 E-ISSN 2322-7028 Vol. 13 No. 1 Ene - Jun 2016. <file:///C:/Users/DIANA/Downloads/710.pdf>
 45. Cano S, Giraldo A, Forero C. Concepto de calidad en salud: resultado de las experiencias de la atención. Medellín, Colombia. Scielo. Rev. Fac. Nac. Salud Pública vol.34 no.1 Medellín Jan. /Apr. 2016. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-386X2016000100006
 46. Barrios A. Pioneros de la Calidad área temática: 6. Prospectiva y cambio en las instituciones universitarias y sus relaciones con la sociedad y la empresa. 2018. https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/190966/201_00015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 47. Mejías A, Gutiérrez H, Duque D, D'Armas M, Cannarozzo M. Gestión de la Calidad Una herramienta para la sostenibilidad organizacional. Universidad de Carabobo. 2018. https://www.researchgate.net/profile/Humberto-Gutierrez-Pulido/publication/341135279_Gestion_de_la_Calidad_Una_herramienta_para_la_sos

- [tenibilidad organizacional/links/5eb090c445851592d6b8cb65/Gestion-de-la-Calidad-Una-herramienta-para-la-sostenibilidad-organizacional.pdf#page=38](https://www.significados.com/usuario/)
48. Sánchez I. El diseño metodológico de las investigaciones evaluativas relacionadas con la calidad en salud. *Medigraphic. medisan* 2016; 20(4):546. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2016/mds164o.pdf>
49. Aguilar María, Merçon J, Silva E. Aportaciones de las percepciones socioecológicas a la Educación Ambiental. *Diálogos en la Sociedad del Conocimiento*, vol. 5, núm. 15, 2017. <https://www.redalyc.org/journal/4576/457653227002/457653227002.pdf>
50. Ortega R, Veloso R, Hansen O. Percepción y actitudes hacia la investigación científica. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales y Humanidades*. Vol. 5. Julio-diciembre 2018. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6566335>
51. Gamba R. *Teorías de la percepción*. 31ª edición. Ediciones Rialp. Madrid. Septiembre 2018. <https://www.acfilosofia.org/materias/psicologia-2-bachillerato/en-breve/596-las-teorias-de-la-percepcion.html>
52. Bravo M, Ramos M, Covarrubias P. Una revisión del enfoque ecológico de Gibson sobre la percepción visual. *Revista Mexicana de Análisis de la Conducta*, vol. 45, núm. 2, pp. 261-273, 2019. [https://www.redalyc.org/journal/593/59367995008/html/#:~:text=Gibson%20\(1973\)%20sugiri%C3%B3%20que%3A,43](https://www.redalyc.org/journal/593/59367995008/html/#:~:text=Gibson%20(1973)%20sugiri%C3%B3%20que%3A,43).
53. Cereza K. "procesamiento y percepción de arriba hacia abajo". *verywell mind*, 29 de diciembre de 2018. <https://cienciadehoy.com/que-es-el-procesamiento-de-arriba-hacia-abajo-definicion-y-ejemplos/>
54. Forigua J. Atención, sensación y percepción. Eje 2 analicemos la situación. 2017. https://digitk.areandina.edu.co/bitstream/handle/areandina/1807/RP_eje2.pdf?sequence=1&isAllowed=y
55. Significados.com. Disponible en: <https://www.significados.com/usuario/> Consultado: 27 de abril de 2022.
56. Peiró R. Economipedia.com. 08 de junio, 2020. <https://economipedia.com/definiciones/usuario.html>
57. Elorza M, Silvana Moscoso N, Lago F. Delimitación conceptual de la atención primaria de salud. *Rev Cubana Salud Pública* 43 (3) Jul-Sep 2017. <https://www.scielosp.org/article/rcsp/2017.v43n3/432-448/>
58. Toledo M, Mares J, Rocha M, García Z. *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL / Interamericana editores, S.A. DE C.V. sexta edición. 2014. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
59. Pérez J, Gardey A. Publicado: 2009. Actualizado: 2021. Definición de: Definición de edad (<https://definicion.de/edad/>).

<https://definicion.de/edad/#:~:text=Edad%2C%20con%20origen%20en%20el,nacimie nto%20de%20un%20ser%20vivo.>

60. Panadero R, Lobaina O, Vega M. Folleto y Rotafolio sobre identidad de género y orientación sexual, generalidades y promoción. Sociedad cubana de educadores de ciencias de la salud Holguin. 2019. <http://edumedholguin2019.sld.cu/index.php/2019/2019/paper/viewFile/232/153>
61. UNESCO-UIS. International Standard Classification of Education (ISCED). (2011). <https://inee.org/es/eie-glossary/nivel-educativo>
62. Pérez J, Gardey A. Definición de: Definición de ocupación. Publicado: 2009. Actualizado: 2021. <https://definicion.de/ocupacion/>
63. Maldonado G. Características De La Regulación, Inspección, Vigilancia Y Control De Los Intermediarios En La Afiliación De Los Trabajadores Independientes A La Seguridad Social En Colombia En Los Años 2005 A 2015. Universidad santo Tomás de Bogotá. 2018. <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/14762/2018gillermomaldonado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
64. Conceptos Jurídicos. Estado Civil; Derecho Civil. Citado 2022 abril 29. Disponible en: [internet]. <https://www.conceptosjuridicos.com/estado-civil/>
65. Matsumoto R. “Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto”. Redalyc. Perspectivas, Año 17 – N° 33 – octubre 2014. pp. 181-209. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
66. Tuapanta J, Duque M, Mena A. Alfa de cronbach para validar un cuestionario de uso de tic en docentes universitarios. Revista mktDescubre - ESPOCH FADE N° 10 diciembre 2017. http://dspace.esPOCH.edu.ec/bitstream/123456789/9807/1/mkt_n10_04.pdf
67. Ministerio de salud. RESOLUCION NUMERO 8430 DE 1993. 4 Octubre 1993. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/RESOLUCION-8430-DE-1993.PDF>
68. Matzumura J, Gutiérrez H, Zamudio L. Satisfacción de la atención en el servicio de emergencia de una institución privada de salud. Qhalikay. 2018. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/QhaliKay/article/view/1401/1406>