

Número de encuestas: 473, de las cuales 21 son de obstetricia, 42 de cirugía con ingreso, 54 de medicina/hospitalizado, 306 de urgencias hospitalarias, 36 de cirugía sin ingreso y 14 de pediatría hospitalaria
Ponderación sobre resultado final: 25% medicina/hospitalizado, 20% cirugía con ingreso, 10% obstetricia, 10% pediatría hospitalaria, 10% cirugía con ingreso y 25% urgencias hospitalarias
Error asociado al tamaño muestral menor que 6% (Casuística adecuada)

| BUENAS PRÁCTICAS | | Hospital General Universitario de Valencia |
|--|--|--|
| AL INGRESO | | 2012 |
| Le pusieron una pulsera de identificación con su nombre | | 81,89 |
| Le explican qué hacer con la mediación que estaba tomando antes del ingreso | | 75,70 |
| Le explican qué hacer y cómo avisar al personal sanitario si necesitaba algo o se sentía mal | | 94,44 |
| DURANTE EL INGRESO | | |
| Le explicaron con claridad y con un lenguaje sencillo | | |
| En qué consistía el tratamiento, pruebas o intervención realizada | | 80,76 |
| Si existían, alternativas de tratamientos, sus ventajas e inconvenientes | | 75,48 |
| Lo que el paciente y familiares debían hacer para que el tratamiento fuera bien | | 83,50 |
| Percepción de que el personal sanitario conocía su historial y lo que le pasaba | | 85,51 |
| Ha tenido la sensación de que el personal sanitario le escuchaba y tenía en cuenta lo que decía | | 87,45 |
| Ha podido preguntar y aclarar sus dudas en cuanto a la enfermedad y tratamiento | | 85,45 |
| Ha sufrido alguna complicación (reacción alérgica o inesperada a la medicación, caída, infección, etc) | | 15,83 |
| En caso de necesitarlo, ha recibido cuidados y tratamiento para el dolor | | 88,94 |
| Considera que el aspecto, conservación y limpieza del hospital eran las correctas | | 82,44 |
| AL ALTA | | |
| Le explicaron lo que debía hacer en casa para cuidarse (herida, actividad física, alimentación, etc.) | | 87,24 |
| Le explicaron los cuidados o precauciones que debía tener con la medicación o tratamiento en casa | | 86,51 |

% de pacientes que responden "Si, bien"

| H. Nivel 3 | Agencia Valenciana de Salud | | |
|------------|-----------------------------|--------|--------|
| 2012 | 2012 | Mínimo | Máximo |
| 89,31 | 88,04 | 11,84 | 100,00 |
| 74,94 | 79,01 | 61,22 | 97,43 |
| 95,78 | 95,72 | 83,05 | 99,32 |
| | | | |
| 85,01 | 84,85 | 71,15 | 98,64 |
| 72,56 | 73,31 | 57,53 | 86,16 |
| 86,86 | 87,54 | 68,35 | 98,64 |
| 87,01 | 85,29 | 67,21 | 92,23 |
| 86,89 | 87,00 | 75,58 | 98,68 |
| 83,74 | 83,79 | 73,82 | 98,64 |
| 13,20 | 14,89 | 4,94 | 30,02 |
| 86,16 | 86,80 | 68,59 | 95,81 |
| 72,56 | 77,33 | 53,39 | 95,61 |
| | | | |
| 85,59 | 85,03 | 64,86 | 95,00 |
| 85,58 | 85,32 | 58,63 | 95,53 |

| Hospital General Universitario de Valencia | |
|--|-------|
| CUMPLIMIENTO DE EXPECTATIVAS Y SATISFACCIÓN | 2012 |
| La atención sanitaria recibida a sido mejor o mucho mejor de lo que esperaba | 83,28 |
| Satisfacción respecto al tratamiento/intervención realizada* | 96,85 |
| Satisfacción general con las atenciones sanitarias recibidas* | 92,08 |

| H. Nivel 3 | Agencia Valenciana de Salud | | |
|------------|-----------------------------|--------|--------|
| 2012 | 2012 | Mínimo | Máximo |
| 79,20 | 80,36 | 66,08 | 91,51 |
| 93,90 | 94,72 | 85,66 | 100,00 |
| 90,27 | 90,70 | 80,23 | 98,71 |

(*) % de pacientes que responden "Muy satisfecho" o "Satisfecho"

| Hospital General Universitario de Valencia | |
|--|--------------|
| ATENCIÓN URGENTE | 2012 |
| El problema que le llevó a urgencias: | |
| Leve | 50,53 |
| Grave | 40,64 |
| Muy Grave | 8,83 |
| Teniendo en cuenta el número de personas, el paciente cree que esperó: | |
| Demasiado | 20,64 |
| Lo justo | 47,33 |
| Menos de lo que esperaba | 32,03 |
| Aproximadamente, tiempo en total que estuvo en urgencias: | |
| Menos de 1 hora | 29,08 |
| Entre 1 y 3 horas | 21,28 |
| Entre 3 y 5 horas | 31,91 |
| Más de 5 horas | 17,73 |
| El paciente acude por segunda vez por el mismo problema en 48 horas | 18,55 |
| Le explican en qué consiste su tratamiento y las pruebas que le van a realizar | 89,53 |
| Valoración de la información proporcionada por el médico* | 95,70 |
| Valoración de la información proporcionada por el personal de enfermería* | 93,93 |
| Valoración del aspecto, conservación y limpieza del hospital* | 60,85 |

*% de pacientes que responden "Sí, bien"

*% de pacientes que responden "Muy bien" o "Bien"

| H. Nivel 3 | Agencia Valenciana de Salud | | |
|--------------|-----------------------------|--------|--------|
| 2012 | 2012 | Mínimo | Máximo |
| 44,18 | 46,71 | 17,39 | 66,67 |
| 49,63 | 45,18 | 32,14 | 71,15 |
| 6,19 | 8,12 | 1,07 | 21,71 |
| 24,99 | 22,14 | 10,27 | 41,05 |
| 44,68 | 48,56 | 33,33 | 61,30 |
| 30,33 | 29,30 | 12,63 | 53,33 |
| 27,21 | 21,26 | 0,68 | 41,06 |
| 25,72 | 24,64 | 6,92 | 47,55 |
| 32,14 | 36,48 | 21,79 | 52,03 |
| 14,93 | 17,62 | 2,80 | 46,37 |
| 13,20 | 14,10 | 3,29 | 24,82 |
| 87,51 | 87,97 | 69,39 | 95,48 |
| 89,66 | 88,66 | 63,64 | 97,65 |
| 94,61 | 93,68 | 66,88 | 97,73 |
| 69,11 | 78,05 | 30,07 | 98,55 |