



Informe de Resultados Medición de Satisfacción Usuaría en Establecimientos de las Redes Asistenciales

**SERVICIO DE SALUD
VIÑA DEL MAR – QUILLOTA- PETORCA
Noviembre 2025**

Presentación

La Subsecretaría de Redes Asistenciales, a través del Departamento de Participación Social y Gestión Usuaria, elaboró una encuesta para conocer la opinión de la población usuaria de los Establecimientos de la Red Asistencial a lo largo del país, tanto en Hospitales, Centros de Referencia de Salud y Centros de Salud Familiar.

Esta encuesta fue validada a través de una primera aplicación durante el primer semestre de 2024, permitiendo realizar ajustes menores al instrumento, el que se aplicó por segunda vez durante el segundo semestre del año 2024 en los Establecimientos Autogestionados en Red, lo que ha permitido construir una línea base y el seguimiento a los avances logrados en el área de satisfacción usuaria.

El instrumento, permite a las personas usuarias. entregar su opinión de manera libre y anónima, sobre la satisfacción con la atención recibida, abordando las dimensiones asociadas a: información recibida, tiempo de espera en la sala de espera, lugar de atención, trato recibido, acompañamiento y orientación recibida durante el proceso de atención, comunicación con el personal que la/o atendió, solución al problema por el cual solicitó atención en el establecimiento.

La información obtenida producto de la aplicación es de carácter general y fue levantada entre el 1 de septiembre y 09 de octubre de 2025. La metodología definida fue de autoadministración por parte de las personas encuestadas. Estas fueron seleccionadas al azar considerando una muestra equivalente al 10% de las personas atendidas en un día entre martes y miércoles de una semana, que aceptaron voluntariamente participar en el proceso. La auto aplicación se realizó al momento de finalizar la atención ambulatoria o al alta de la hospitalización.

Contenido

Presentación	2
 I. Resultados Generales.....	4
1.1 Número de encuestas aplicadas.....	4
1.2 Caracterización de la población encuestada según género	4
1.3 Caracterización de la población encuestada según tramos de edad	4
1.4 Caracterización de la población encuestada según discapacidad.....	5
1.5 Caracterización de la población encuestada según etnia	5
1.6 Caracterización de la población encuestada según nacionalidad	5
 II Resultados por dimensiones específicas	6
2.1 Evaluación de la comunicación con el equipo de salud	6
2.2 Evaluación de la solución del problema	7
2.3 Evaluación Condiciones del Lugar	8
2.4 Evaluación tiempo de Espera en Sala de Espera	9
2.5 Evaluación del Trato	10
2.6 Evaluación de la utilidad de la Información	11
2.7 Evaluación del Acompañamiento y Orientación	12
2.8 Resumen de promedios por dimensiones específicas	13

I. Resultados Generales

A continuación, se entregan los principales resultados de la aplicación realizada entre el 1 de septiembre y 9 de octubre de 2025. Estos refieren a número de encuestas aplicadas y su distribución por áreas de atención, población encuestada según sexo/género, tramos de edad, presencia de discapacidad, etnia, nacionalidad.

1.1 Número de encuestas aplicadas

La tabla siguiente muestra la distribución del número de respuestas por área de atención, de acuerdo con las encuestas aplicadas.

Tabla 1: Número de respuestas por área de atención

Servicio de Salud	Hospital: Morbilidad y Especialidad	Hospital: atención de Urgencia	Hospitalización	CESFAM: Consultas y Controles	CRS: Morbilidad y Especialidad	Total
Viña del Mar Quillota Petorca	360	370	75	957		1.762

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaría, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

1.2 Caracterización de la población encuestada según género

El levantamiento de información incorporó la evaluación de la satisfacción usuaria según género de las personas encuestadas.

Tabla 2: Encuestas respondidas según sexo/género

Servicio de Salud	Femenino	Masculino	No binario	Prefiero No Decirlo	Transfemenino o mujer trans	Transmasculino u hombre trans	Total
Viña del Mar Quillota Petorca	1.125	628	2	3	1	3	1.762

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaría, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

1.3 Caracterización de la población encuestada según tramos de edad

Respecto del grupo etario de las personas encuestadas, estas se encuentran preferentemente en los tramos de edad entre 60 y 69 años.

Tabla 3: Encuestas respondidas según tramos de edad

Servicio de Salud	0 a 14	15 a 19	20 a 29	30 a 39	40 a 49	50 a 59	60 a 69	70 a 79	80 y más	Total
Viña del Mar Quillota Petorca	140	46	176	224	230	224	338	258	126	1.762

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaría, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

1.4 Caracterización de la población encuestada según discapacidad

La aplicación de la encuesta consideró la caracterización de la población encuestada según presencia de discapacidad.

Tabla 4: Encuestadas respondidas según discapacidad

Servicio de Salud	No	Auditiva	Física	Intelectual	Psiquiátrica	Visual	Dos o más discapacidades	Total
Viña del Mar								
Quillota Petorca	1.432	36	114	8	15	110	47	1.762

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

1.5 Caracterización de la población encuestada según etnia

En la tabla siguiente, se muestra la distribución de la población encuestada según pertenencia a alguna etnia.

Tabla 5: Encuestas respondidas según etnia

Servicio de Salud	No	Mapuche	Aymara	Diaguita	Otros	Total
Viña del Mar						
Quillota Petorca	1.692	50	4	16	0	1.762

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

1.6 Caracterización de la población encuestada según nacionalidad

Respecto de la nacionalidad de las personas encuestadas, la mayoría de las respuestas corresponden a personas de nacionalidad chilena.

Tabla 6: Encuestas respondidas según nacionalidad

Servicio de Salud	Chilena	Venezolana	Boliviana	Colombiana	Peruana	Haitiana	Argentina	Ecuatoriana	Otros	Total
Viña del Mar										
Quillota Petorca	1.671	50	2	16	3	8	2	3	7	1.762

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

II Resultados por dimensiones específicas

En esta sección se muestra el promedio, como resultado general de evaluación con notas del 1 al 7, sobre las dimensiones específicas: utilidad de la información, tiempo de espera en la sala de espera, lugar de atención, trato recibido, acompañamiento y orientación recibida durante el proceso de atención, comunicación con el personal que la/o atendió, solución al problema por el cual solicitó atención en el establecimiento.

2.1 Evaluación de la comunicación con el equipo de salud

Tabla 7: Evaluación de la comunicación con el equipo de salud durante la atención

Evalúe con nota de 1 al 7 la comunicación con el personal que la/o atendió	1762	6,82
CESFAM: Consultas y Controles	957	6,86
Centro de Salud Familiar Alcalde Iván Manríquez	17	6,41
Centro de Salud Familiar Artificio	20	6,65
Centro de Salud Familiar Aviador Acevedo	27	6,78
Centro de Salud Familiar Boco	10	6,20
Centro de Salud Familiar Dr. Orlando Orrego Torres	16	6,81
Centro de Salud Familiar El Belloto	481	6,99
Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega	1	3,00
Centro de Salud Familiar La Calera	20	6,30
Centro de Salud Familiar Nogales	1	7,00
Centro de Salud Familiar OCOA	21	6,67
Centro de Salud Familiar Papudo	269	6,85
Centro de Salud Familiar Pompeya	17	6,65
Centro de Salud Familiar Quilpué	30	6,30
Centro de Salud Familiar Raúl Sánchez Bañados	20	6,80
Centro de Salud Familiar San Pedro	7	6,86
Hospital: Atención de Urgencia	370	6,74
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	9	5,44
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	66	6,77
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	20	6,65
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	39	6,67
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	188	6,88
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	3	6,67
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	16	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	8	6,88
Hospital Santo Tomás (Limache)	16	5,56
Hospital: Morbilidad y Especialidad	360	6,78
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	21	6,57
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	154	6,66
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	7,00
Hospital de Petorca	1	7,00
Hospital de Quilpué	39	6,82
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	75	6,92
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	42	7,00
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	14	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	6	6,67
Hospital Santo Tomás (Limache)	7	6,71
Hospitalización	75	6,96
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	1	6,00
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	12	7,00
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	5,00
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	8	7,00
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	26	7,00
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	15	7,00
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	2	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	1	7,00
Hospital Santo Tomás (Limache)	4	7,00

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

2.2 Evaluación de la solución del problema

Tabla 8: Evaluación de la solución del problema por el cual consultó

Evalúe con nota de 1 al 7 la solución al problema por el cual solicitó atención	1762	6,76
CESFAM: Consultas y Controles	957	6,81
Centro de Salud Familiar Alcalde Iván Manríquez	17	6,35
Centro de Salud Familiar Artificio	20	6,45
Centro de Salud Familiar Aviador Acevedo	27	6,67
Centro de Salud Familiar Boco	10	6,20
Centro de Salud Familiar Dr. Orlando Orrego Torres	16	6,75
Centro de Salud Familiar El Belloto	481	6,98
Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega	1	1,00
Centro de Salud Familiar La Calera	20	6,15
Centro de Salud Familiar Nogales	1	7,00
Centro de Salud Familiar OCOA	21	6,67
Centro de Salud Familiar Papudo	269	6,77
Centro de Salud Familiar Pompeya	17	6,76
Centro de Salud Familiar Quilpué	30	6,23
Centro de Salud Familiar Raúl Sánchez Bañados	20	6,65
Centro de Salud Familiar San Pedro	7	7,00
Hospital: Atención de Urgencia	370	6,64
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	9	6,11
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	66	6,70
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	20	6,15
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	39	6,59
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	188	6,79
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	3	6,33
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	16	6,88
Hospital San Agustín (La Ligua)	8	6,38
Hospital Santo Tomás (Limache)	16	5,44
Hospital: Morbilidad y Especialidad	360	6,73
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	21	6,52
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	154	6,58
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	7,00
Hospital de Petorca	1	7,00
Hospital de Quilpué	39	6,87
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	75	6,89
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	42	6,88
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	14	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	6	6,67
Hospital Santo Tomás (Limache)	7	6,43
Hospitalización	75	6,91
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	1	6,00
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	12	7,00
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	7,00
Hospital de Petorca	5	6,80
Hospital de Quilpué	8	7,00
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	26	6,96
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	15	7,00
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	2	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	1	7,00
Hospital Santo Tomás (Limache)	4	6,00

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

2.3 Evaluación Condiciones del Lugar

Tabla 9: Evaluación de las condiciones del lugar de atención

Evalúe con una nota del 1 al 7 el lugar de atención	1762	6,72
CESFAM: Consultas y Controles	957	6,79
Centro de Salud Familiar Alcalde Iván Manríquez	17	6,12
Centro de Salud Familiar Artificio	20	6,25
Centro de Salud Familiar Aviador Acevedo	27	6,15
Centro de Salud Familiar Boco	10	6,30
Centro de Salud Familiar Dr. Orlando Orrego Torres	16	6,44
Centro de Salud Familiar El Belloto	481	6,98
Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega	1	3,00
Centro de Salud Familiar La Calera	20	6,25
Centro de Salud Familiar Nogales	1	7,00
Centro de Salud Familiar OCOA	21	6,62
Centro de Salud Familiar Papudo	269	6,81
Centro de Salud Familiar Pompeya	17	6,59
Centro de Salud Familiar Quilpué	30	6,27
Centro de Salud Familiar Raúl Sánchez Bañados	20	6,40
Centro de Salud Familiar San Pedro	7	6,86
Hospital: Atención de Urgencia	370	6,55
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	9	5,56
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	66	6,65
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	20	6,15
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	39	6,56
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	188	6,80
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	3	6,33
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	16	6,50
Hospital San Agustín (La Ligua)	8	5,88
Hospital Santo Tomás (Limache)	16	4,44
Hospital: Morbilidad y Especialidad	360	6,69
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	21	6,67
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	154	6,75
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	7,00
Hospital de Petorca	1	7,00
Hospital de Quilpué	39	6,23
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	75	6,68
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	42	6,98
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	14	6,93
Hospital San Agustín (La Ligua)	6	6,67
Hospital Santo Tomás (Limache)	7	6,14
Hospitalización	75	6,75
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	1	5,00
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	12	7,00
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	6,00
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	8	6,88
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	26	6,88
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	15	6,87
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	2	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	1	7,00
Hospital Santo Tomás (Limache)	4	4,50

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

2.4 Evaluación tiempo de Espera en Sala de Espera

Tabla 10: Evaluación del tiempo de Espera en Sala de Espera

Evalúe con una nota del 1 al 7 el tiempo de espera en la sala de espera	1762	6,21
CESFAM: Consultas y Controles	957	6,71
Centro de Salud Familiar Alcalde Iván Manríquez	17	6,41
Centro de Salud Familiar Artificio	20	5,80
Centro de Salud Familiar Aviador Acevedo	27	5,93
Centro de Salud Familiar Boco	10	6,10
Centro de Salud Familiar Dr. Orlando Orrego Torres	16	6,19
Centro de Salud Familiar El Belloto	481	6,93
Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega	1	2,00
Centro de Salud Familiar La Calera	20	5,60
Centro de Salud Familiar Nogales	1	7,00
Centro de Salud Familiar OCOA	21	6,33
Centro de Salud Familiar Papudo	269	6,75
Centro de Salud Familiar Pompeya	17	6,65
Centro de Salud Familiar Quilpué	30	6,17
Centro de Salud Familiar Raúl Sánchez Bañados	20	6,55
Centro de Salud Familiar San Pedro	7	6,71
Hospital: Atención de Urgencia	370	6,08
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	9	4,00
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	66	6,48
Hospital de Petorca	5	6,60
Hospital de Quilpué	20	5,70
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	39	5,54
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	188	6,51
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	3	6,33
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	16	5,25
Hospital San Agustín (La Ligua)	8	3,88
Hospital Santo Tomás (Limache)	16	4,00
Hospital: Morbilidad y Especialidad	360	6,30
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	21	6,29
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	154	6,06
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	7,00
Hospital de Petorca	1	6,00
Hospital de Quilpué	39	6,36
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	75	6,32
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	42	6,93
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	14	6,57
Hospital San Agustín (La Ligua)	6	6,50
Hospital Santo Tomás (Limache)	7	6,43
Hospitalización	75	n/a
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	1	n/a
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	12	n/a
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	n/a
Hospital de Petorca	5	n/a
Hospital de Quilpué	8	n/a
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	26	n/a
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	15	n/a
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	2	n/a
Hospital San Agustín (La Ligua)	1	n/a
Hospital Santo Tomás (Limache)	4	n/a

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

n/a: no aplica. En área de hospitalización, no se aplicó la pregunta de tiempo de espera en sala de espera, pues no corresponde.

2.5 Evaluación del Trato

Tabla 11: Evaluación del trato durante la atención

Evalúe con una nota del 1 al 7 el trato recibido	1762	6,82
CESFAM: Consultas y Controles	957	6,86
Centro de Salud Familiar Alcalde Iván Manríquez	17	6,35
Centro de Salud Familiar Artificio	20	6,30
Centro de Salud Familiar Aviador Acevedo	27	6,70
Centro de Salud Familiar Boco	10	6,30
Centro de Salud Familiar Dr. Orlando Orrego Torres	16	6,63
Centro de Salud Familiar El Belloto	481	7,00
Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega	1	5,00
Centro de Salud Familiar La Calera	20	6,10
Centro de Salud Familiar Nogales	1	7,00
Centro de Salud Familiar OCOA	21	6,62
Centro de Salud Familiar Papudo	269	6,89
Centro de Salud Familiar Pompeya	17	6,59
Centro de Salud Familiar Quilpué	30	6,37
Centro de Salud Familiar Raúl Sánchez Bañados	20	6,85
Centro de Salud Familiar San Pedro	7	7,00
Hospital: Atención de Urgencia	370	6,75
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	9	5,78
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	66	6,74
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	20	6,45
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	39	6,72
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	188	6,89
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	3	6,67
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	16	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	8	6,88
Hospital Santo Tomás (Limache)	16	5,81
Hospital: Morbilidad y Especialidad	360	6,78
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	21	6,71
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	154	6,64
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	7,00
Hospital de Petorca	1	6,00
Hospital de Quilpué	39	6,82
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	75	6,96
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	42	6,98
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	14	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	6	6,67
Hospital Santo Tomás (Limache)	7	6,43
Hospitalización	75	6,93
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	1	6,00
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	12	7,00
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	4,00
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	8	7,00
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	26	7,00
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	15	7,00
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	2	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	1	7,00
Hospital Santo Tomás (Limache)	4	6,75

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

2.6 Evaluación de la utilidad de la Información

Tabla 12: Evaluación de la utilidad de la información por área y Establecimiento

Evalúe con una nota del 1 al 7 la información que recibió	1762	6,74
CESFAM: Consultas y Controles	957	6,81
Centro de Salud Familiar Alcalde Iván Manríquez	17	6,29
Centro de Salud Familiar Artificio	20	6,30
Centro de Salud Familiar Aviador Acevedo	27	6,67
Centro de Salud Familiar Boco	10	5,90
Centro de Salud Familiar Dr. Orlando Orrego Torres	16	6,38
Centro de Salud Familiar El Belloto	481	6,97
Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega	1	1,00
Centro de Salud Familiar La Calera	20	5,90
Centro de Salud Familiar Nogales	1	7,00
Centro de Salud Familiar OCOA	21	6,48
Centro de Salud Familiar Papudo	269	6,85
Centro de Salud Familiar Pompeya	17	6,88
Centro de Salud Familiar Quilpué	30	6,37
Centro de Salud Familiar Raúl Sánchez Bañados	20	6,75
Centro de Salud Familiar San Pedro	7	6,86
Hospital: Atención de Urgencia	370	6,55
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	9	5,67
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	66	6,62
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	20	6,05
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	39	6,31
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	188	6,80
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	3	6,67
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	16	6,63
Hospital San Agustín (La Ligua)	8	6,00
Hospital Santo Tomás (Limache)	16	5,06
Hospital: Morbilidad y Especialidad	360	6,70
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	21	6,43
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	154	6,56
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	7,00
Hospital de Petorca	1	7,00
Hospital de Quilpué	39	6,72
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	75	6,88
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	42	6,95
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	14	6,93
Hospital San Agustín (La Ligua)	6	6,83
Hospital Santo Tomás (Limache)	7	6,43
Hospitalización	75	6,85
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	1	5,00
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	12	7,00
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	5,00
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	8	6,88
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	26	6,92
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	15	7,00
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	2	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	1	7,00
Hospital Santo Tomás (Limache)	4	6,00

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

2.7 Evaluación del Acompañamiento y Orientación

Tabla 13: Evaluación del acompañamiento y orientación durante la atención

Evalúe el acompañamiento y orientación recibida durante el proceso de atención	1762	6,79
CESFAM: Consultas y Controles	957	6,83
Centro de Salud Familiar Alcalde Iván Manríquez	17	6,35
Centro de Salud Familiar Artificio	20	6,40
Centro de Salud Familiar Aviador Acevedo	27	6,74
Centro de Salud Familiar Boco	10	6,30
Centro de Salud Familiar Dr. Orlando Orrego Torres	16	6,50
Centro de Salud Familiar El Belloto	481	6,98
Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega	1	5,00
Centro de Salud Familiar La Calera	20	6,15
Centro de Salud Familiar Nogales	1	7,00
Centro de Salud Familiar OCOA	21	6,48
Centro de Salud Familiar Papudo	269	6,84
Centro de Salud Familiar Pompeya	17	6,53
Centro de Salud Familiar Quilpué	30	6,33
Centro de Salud Familiar Raúl Sánchez Bañados	20	6,75
Centro de Salud Familiar San Pedro	7	7,00
Hospital: Atención de Urgencia	370	6,69
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	9	5,33
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	66	6,73
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	20	6,35
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	39	6,59
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	188	6,87
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	3	6,67
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	16	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	8	6,63
Hospital Santo Tomás (Limache)	16	5,56
Hospital: Morbilidad y Especialidad	360	6,76
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	21	6,48
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	154	6,68
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	7,00
Hospital de Petorca	1	7,00
Hospital de Quilpué	39	6,90
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	75	6,79
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	42	7,00
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	14	6,93
Hospital San Agustín (La Ligua)	6	6,83
Hospital Santo Tomás (Limache)	7	6,57
Hospitalización	75	6,95
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	1	6,00
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	12	7,00
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	1	6,00
Hospital de Petorca	5	7,00
Hospital de Quilpué	8	7,00
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	26	6,96
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	15	7,00
Hospital Juana Ross de Edwards (Peñablanca, Villa Alemana)	2	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	1	7,00
Hospital Santo Tomás (Limache)	4	6,75

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

2.8 Resumen de promedios por dimensiones específicas

Tabla 14: Resumen de promedios por dimensiones específicas y Establecimientos

	Comunicación	Solución	Lugar	Espera	Trato	Información	Acompañam.
	6,82	6,76	6,72	6,21	6,82	6,74	6,79
CESFAM: Consultas y Controles	6,86	6,81	6,79	6,71	6,86	6,81	6,83
Centro de Salud Familiar Alcalde Iván Manríquez	6,41	6,35	6,12	6,41	6,35	6,29	6,35
Centro de Salud Familiar Artificio	6,65	6,45	6,25	5,80	6,30	6,30	6,40
Centro de Salud Familiar Aviador Acevedo	6,78	6,67	6,15	5,93	6,70	6,67	6,74
Centro de Salud Familiar Boco	6,20	6,20	6,30	6,10	6,30	5,90	6,30
Centro de Salud Familiar Dr. Orlando Orrego Torres	6,81	6,75	6,44	6,19	6,63	6,38	6,50
Centro de Salud Familiar El Belloto	6,99	6,98	6,98	6,93	7,00	6,97	6,98
Centro de Salud Familiar Juan Bautista Bravo Vega	3,00	1,00	3,00	2,00	5,00	1,00	5,00
Centro de Salud Familiar La Calera	6,30	6,15	6,25	5,60	6,10	5,90	6,15
Centro de Salud Familiar Nogales	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
Centro de Salud Familiar OCOA	6,67	6,67	6,62	6,33	6,62	6,48	6,48
Centro de Salud Familiar Papudo	6,85	6,77	6,81	6,75	6,89	6,85	6,84
Centro de Salud Familiar Pompeya	6,65	6,76	6,59	6,65	6,59	6,88	6,53
Centro de Salud Familiar Quilpué	6,30	6,23	6,27	6,17	6,37	6,37	6,33
Centro de Salud Familiar Raúl Sánchez Bañados	6,80	6,65	6,40	6,55	6,85	6,75	6,75
Centro de Salud Familiar San Pedro	6,86	7,00	6,86	6,71	7,00	6,86	7,00
Hospital: Atención de Urgencia	6,74	6,64	6,55	6,08	6,75	6,55	6,69
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	5,44	6,11	5,56	4,00	5,78	5,67	5,33
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	6,77	6,70	6,65	6,48	6,74	6,62	6,73
Hospital de Petorca	7,00	7,00	7,00	6,60	7,00	7,00	7,00
Hospital de Quilpué	6,65	6,15	6,15	5,70	6,45	6,05	6,35
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	6,67	6,59	6,56	5,54	6,72	6,31	6,59
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	6,88	6,79	6,80	6,51	6,89	6,80	6,87
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	6,67	6,33	6,33	6,33	6,67	6,67	6,67
Hospital Juana Ross de Edwards (Villa Alemana)	7,00	6,88	6,50	5,25	7,00	6,63	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	6,88	6,38	5,88	3,88	6,88	6,00	6,63
Hospital Santo Tomás (Limache)	5,56	5,44	4,44	4,00	5,81	5,06	5,56
Hospital: Morbilidad y Especialidad	6,78	6,73	6,69	6,30	6,78	6,70	6,76
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	6,57	6,52	6,67	6,29	6,71	6,43	6,48
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	6,66	6,58	6,75	6,06	6,64	6,56	6,68
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00	7,00
Hospital de Petorca	7,00	7,00	7,00	6,00	6,00	7,00	7,00
Hospital de Quilpué	6,82	6,87	6,23	6,36	6,82	6,72	6,90
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	6,92	6,89	6,68	6,32	6,96	6,88	6,79
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	7,00	6,88	6,98	6,93	6,98	6,95	7,00
Hospital Dr. Víctor Hugo Moll (Cabildo)	7,00	7,00	6,93	6,57	7,00	6,93	6,93
Hospital San Agustín (La Ligua)	6,67	6,67	6,67	6,50	6,67	6,83	6,83
Hospital Santo Tomás (Limache)	6,71	6,43	6,14	6,43	6,43	6,43	6,57
Hospitalización	6,96	6,91	6,75	n/a	6,93	6,85	6,95
Hospital Adriana Cousiño (Quintero)	6,00	6,00	5,00	n/a	6,00	5,00	6,00
Hospital Biprovincial Quillota Petorca	7,00	7,00	7,00	n/a	7,00	7,00	7,00
Hospital Centro Geriátrico Paz de la Tarde (Limache)	5,00	7,00	6,00	n/a	4,00	5,00	6,00
Hospital de Petorca	7,00	6,80	7,00	n/a	7,00	7,00	7,00
Hospital de Quilpué	7,00	7,00	6,88	n/a	7,00	6,88	7,00
Hospital Dr. Gustavo Fricke (Viña del Mar)	7,00	6,96	6,88	n/a	7,00	6,92	6,96
Hospital Dr. Mario Sánchez Vergara (La Calera)	7,00	7,00	6,87	n/a	7,00	7,00	7,00
Hospital Juana Ross de Edwards (Villa Alemana)	7,00	7,00	7,00	n/a	7,00	7,00	7,00
Hospital San Agustín (La Ligua)	7,00	7,00	7,00	n/a	7,00	7,00	7,00
Hospital Santo Tomás (Limache)	7,00	6,00	4,50	n/a	6,75	6,00	6,75

Fuente: Resultados Encuesta Satisfacción Usuaria, con datos extraídos al 09 de octubre de 2025.

n/a: no aplica. En área de hospitalización, no se aplicó la pregunta de tiempo de espera en sala de espera, pues no corresponde.