

**Clinical  
Service**

PARTE DE

**Bupa**



# Hospitalización Domiciliaria : enfoque centrado en el cliente

**Claudio Robles T,**  
Gerente General

**12**

**CONGRESO**

INTERNACIONAL DE CALIDAD  
ASISTENCIAL SOCCAS

10-11-12

S.O.C.T. 2012

WWW.SOCCAS.CL

WWW.CONGRESOSOCCAS.CL

"CALIDAD ASISTENCIAL  
EL PACIENTE EN EL CENTRO DE LA ATENCIÓN"

# **# 1 . El diseño de experiencias de servicio surge de la Voz del cliente**

**( ... y para hospitalización domiciliaria es clave)**

---



**# 2 . Experiencias  
positivas para el  
cliente, no sólo  
tiene impacto  
financiero, sino  
también impacto  
clínico**



*Doyle, Lennox y Bell .Meta análisis.  
British Medical Journal, 2012*

---

# ***# 3 . El Modelo de Salud actual debe concebir la tercera vertical: la domiciliaria***

***(continua y complementaria a  
vertical hospitalaria y  
ambulatoria)***



***# 4 . La atención domiciliaria debe contar con regulación y procesos de acreditación de prestadores.***



**Clinical  
Service**

PARTE DE

**Bupa**



12

CONGRESO

INTERNACIONAL DE CALIDAD  
ASISTENCIAL SOCCAS

10-11-12

OCT 2018

WWW.SOCCAS.CL

WWW.CONGRESOSOCCAS.CL

"CALIDAD ASISTENCIAL  
EL PACIENTE EN EL CENTRO DE LA ATENCIÓN"

**Gracias !**

**Claudio Robles T,**  
Gerente General