



IECS
EDUCACIÓN

INSTITUTO
DE EFECTIVIDAD
CLÍNICA
Y SANITARIA

.UBA
ciencias
médicas

DEPARTAMENTO DE CALIDAD, SEGURIDAD DEL PACIENTE
Y GESTIÓN CLÍNICA

Diplomatura en Diseño de Servicios de Salud centrado en el valor para las personas y el sistema

PROGRAMA 2026

Diplomatura en Diseño de Servicios de Salud centrado en el valor para las personas y el sistema.

Presentación

Los sistemas de salud enfrentan crecientes desafíos vinculados a la fragmentación de la atención, la variabilidad en las prácticas, el desgaste de los equipos de salud y la insatisfacción de pacientes y familias. En este contexto, el diseño de servicios en salud emerge como una disciplina estratégica que permite repensar los servicios desde la experiencia humana, integrando calidad, seguridad, eficiencia y valor.

La diplomatura tiene como propósito desarrollar en los participantes competencias específicas para el diseño y rediseño de servicios de salud centrados en la experiencia de las personas y en la generación de valor para el sistema sanitario.

A lo largo del programa, se promoverá el abordaje de servicios reales provenientes de la práctica profesional de los participantes, mediante la aplicación de herramientas de diseño de servicios, el análisis sistemático de la experiencia de pacientes, familias y equipos de salud, la integración de evidencia científica y contextual, la co-creación interdisciplinaria y el desarrollo de prototipos de solución.

Al finalizar la formación, las personas egresadas estarán en condiciones de analizar críticamente servicios de salud, identificar oportunidades de mejora fundamentadas en evidencia y en la experiencia de los actores involucrados, formular propuestas de valor, desarrollar blueprints y prototipos validados, y diseñar estrategias de implementación y evaluación basadas en indicadores de desempeño, así como en medidas de resultados reportados por pacientes (PROMs) y de experiencia reportada por pacientes (PREMs).

La diplomatura busca formar profesionales capaces de liderar o integrarse activamente en procesos de transformación de servicios de salud, aportando un enfoque humanizado, sistemático y orientado a resultados, con el objetivo de optimizar tanto la experiencia de las personas como el desempeño global del sistema sanitario.

Objetivos

- Analizar servicios de salud desde la perspectiva de la experiencia humana (pacientes, familias, trabajadores y comunidad).
- Identificar oportunidades de mejora en los servicios de salud basadas en la evidencia científica, las experiencias vividas y los datos del sistema.
- Diseñar y rediseñar servicios de salud que integren humanización, calidad, seguridad y valor.
- Evaluar los servicios de salud desde la perspectiva de la experiencia humana.

Destinatarios

Dirigido a profesionales de la salud, diseño de servicios, diseño UX o ciencias sociales.

Duración

27 semanas. (162 hs.)

Equipo docente

Directores:

Dra. Viviana E. Rodríguez

Mg. Matías Echavarría Saéz

Docentes:

Lic. Natalia Hreczuch

Dr. Pablo Lemos



Contenidos

CONTENIDOS

Módulo 1 | Fundamentos del diseño de servicios de salud

Contenidos:

- El diseño de servicios en salud, ¿por qué ahora?
- Servicios de salud como experiencias vividas
- Historia y evolución del diseño de servicios aplicado al cuidado de pacientes
- Conceptos generales: journeys, touchpoints, backstage, ecosistema
- Proceso de diseño de servicios adaptado a contextos sanitarios
- El caso de negocio del diseño centrado en la experiencia de las personas
- Salud Basada en Valor

Módulo 2 | Humanización y la experiencia humana en los servicios de salud

Contenidos:

- Definición de Patient Experience y Human Experience.
- La experiencia como suma de interacciones a lo largo del continuo de cuidado.
- Cultura organizacional como determinante de la experiencia.
- Experiencia de pacientes y familias.
- Experiencia del trabajador de la salud y su impacto en el cuidado.
- Experiencia de la comunidad y acceso al sistema.
- Humanización como principio de diseño.
- Visualización de la experiencia humana a journeys y servicios.

Módulo 3 | Propuesta de valor en los servicios de salud

Contenidos:

- Los servicios de salud actuales: comprensión y análisis.
- Identificación de problemas reales (5 porqués) en los servicios de salud.
- Propuesta de valor en los servicios de salud.
- Co-creación y co-producción de propuestas de valor con equipos de salud y usuarios.
- Métodos de ideación colaborativa.

Módulo 4 | Búsqueda y usos de evidencias para el diseño de un servicio de salud

Contenidos:

- "La evidencia" en el diseño de servicios en salud.
- Evidencia científica (guías, estudios, revisiones).
- Evidencia de la experiencia (pacientes, familias, equipos).
- Evidencia del sistema (dimensiones de la calidad del servicio de salud).
- Integración de evidencia con insights de experiencia.

Módulo 5 | Prototipado, rediseño y evaluación de servicios

Contenidos:

- Qué prototipar en servicios de salud.
- Prototipos de baja y media fidelidad
- Service blueprint con foco en experiencia humana
- Testing seguro con pacientes y equipos
- Iteración del diseño
- Preparación para la implementación
- Medición de desempeño de servicio (indicadores con enfoque sistémico, PROMs y PREMs)

Cierre

Al final de la cursada, habrá una actividad presencial opcional de 8 horas de duración en el cual se realizará un taller denominado: *“Desafío de rediseño de una vía de cuidado clínico”. Presentación del proyecto ante tomadores de decisión en salud*”.

Cada módulo presenta una actividad práctica que forma parte de la Actividad integradora final.

Modalidad de cursada

La diplomatura tiene una modalidad asincrónica, con encuentros sincrónicos quincenales. En los espacios asincrónicos habrá material de lectura, actividades prácticas y participación en foros.

Modalidad de evaluación

Para obtener la aprobación del curso deberán asistir al 70% de los encuentros sincrónicos, realizar la entrega de las actividades de cada módulo, realizar la entrega del trabajo final y la aprobación de una evaluación.





IECS

INSTITUTO DE EFECTIVIDAD
CLINICA Y SANITARIA



IECS



IECS



iecsarg



company/iecs



iecs_educacion



www.iecs.org.ar



IECS EDUCACIÓN
INSTITUTO DE EFECTIVIDAD
CLINICA Y SANITARIA

