



**PROGRAMA DE CURSO  
DISEÑO DE SERVICIOS Y EXPERIENCIAS DE SALUD**

Validación Programa		
Enviado por: Francisca Millaray Valdebenito Acosta	Participación: Profesor Encargado	Fecha envío: 11-08-2025 17:34:17
Validado por: Natalia Victoria Gómez San Carlos	Cargo: Coordinadora línea CC	Fecha validación: 18-08-2025 15:11:36

Antecedentes generales	
Unidad(es) Académica(s): - Dirección de Pregrado	
Código del Curso: FG00000502443	
Tipo de curso: Electivo	Línea Formativa: General
Créditos: 2	Periodo: Segundo Semestre año 2025
Horas Presenciales: 24	Horas No Presenciales: 30
Requisitos: SR	

Equipo Docente a cargo	
Nombre	Función (Sección)
Francisca Millaray Valdebenito Acosta	Profesor Encargado (1)



### Propósito Formativo

Promover el compromiso social de los estudiantes con las personas de la comunidad, con una mirada inclusiva para dar respuesta a las necesidades del país, considerando los dilemas éticos más frecuentes en la actualidad. Se espera que el estudiante desarrolle conciencia social, valores comunitarios, construya conocimiento en forma colectiva conservando la identidad de cada ser humano integral y que además tenga participación democrática en la comunidad, reconociendo y respetando la diversidad en todas sus expresiones.

### Competencia

#### Dominio:Dominio Genérico Transversal

Corresponde a un conjunto de espacios formativos que contribuyen a la formación de los profesionales de la salud en tanto sujetos multidimensionales, potenciando las competencias transversales declaradas en los perfiles de egreso de las 8 Carreras de la Salud y fortaleciendo el sello de Facultad y de la Universidad de Chile, en coherencia con los lineamientos institucionales.

#### Competencia:Competencia 1

Respetar la diversidad y la multiculturalidad de las personas como valores fundamentales que distinguen a una sociedad democrática, donde la convivencia en la diferencia es considerada fuente de riqueza, incorporándose activamente a grupos y actividades donde la diversidad y multiculturalidad sean aspectos importantes.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 1.1

Demuestra tolerancia, respeto y aceptación de la diversidad de las personas en las diferentes actividades en las que participa.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 1.2

Analiza el aporte de la multiculturalidad como fuente de riqueza en la sociedad y en su formación profesional.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 1.3

Demuestra una actitud inclusiva y de respeto en espacios multiculturales en los que participa.

#### Competencia:Competencia 2

Desarrollar acciones que evidencien el compromiso de colaborar, en tanto profesional y ciudadano, a construir una sociedad mejor y más democrática, entendida como aquella en la que tiene un protagonismo la responsabilidad de las personas y de los grupos sociales, en la detección de necesidades y la construcción colectiva de respuestas, contribuyendo al bien común y al logro de la justicia social especialmente en los sectores más vulnerables de la sociedad.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 2.1

Analiza problemáticas sociales relevantes y su rol como profesional y ciudadano.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 2.2

Ejecuta acciones para detectar necesidades de las personas y grupos sociales.

##### SubCompetencia: Subcompetencia 2.3

Participa colaborativamente con las personas en la solución de problemas que se presentan en la comunidad.



Resultados de aprendizaje	
RA1.	Comprenden los fundamentos del diseño de servicios y el enfoque centrado en usuarios en salud.
RA2.	2. Analizan y mapean la experiencia del paciente, identificando puntos de dolor y oportunidades.
RA3.	Diseñan soluciones basadas en co-diseño, co-producción y co-creación, reconociendo su impacto en la generación de valor y bienestar para los actores del sistema.
RA4.	Construyen y comunican mediante prototipos sencillos que permitan proponer mejoras a la experiencia de los usuarios de salud.

Unidades	
Unidad 1:1. Fundamentos del diseño de servicios en salud	
Encargado: Francisca Millaray Valdebenito Acosta	
Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
1. Reconoce la complejidad sistémica y justifica el enfoque colaborativo.  2. Describe principios y actores clave del desafío de los usuarios asignado.	1. Leen capítulos base y elabora preguntas relevantes y pertinentes para la clase.  2. Definen un problema básico de diseño de servicios asociado a un perfil de usuarios.  3. Presentan el problema básico de diseño de servicios.
Unidad 2:2. Investigación y mapeo de la experiencia de usuarios	
Encargado: Julio Octavio Hasbún Mancilla	
Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
1. Construye un mapa de viaje del paciente con puntos críticos.  2. Identifica al menos tres oportunidades de mejora.	1. Observan de forma no participativa un proceso asistencial y registro notas etnográficas.  2. Realizan entrevistas semiestructuradas a usuarios/profesionales.  3. Dibuja un mapa del viaje usuario.



Unidades	
	4. Presentan el mapa del viaje usuario
Unidad 3:3. Taller de ideación de soluciones	
Encargado: Francisca Millaray Valdebenito Acosta	
Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
1. Diseñan una idea de solución deseable, factible, viable y sostenible.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizan lluvia de ideas respecto a las oportunidades de mejora detectadas.</li><li>2. Organizan y agrupan las ideas.</li><li>3. Seleccionan una idea para ser prototipada.</li></ol>
Unidad 4:Prototipos para testear y comunicar soluciones	
Encargado: Julio Octavio Hasbún Mancilla	
Indicadores de logros	Metodologías y acciones asociadas
1. Desarrollan un prototipo que permite testear y comunicar la idea de solución en forma práctica y a bajo costo.	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Realizan un “boceto en la servilleta” de la idea de solución.</li><li>2. Diseñan un fluograma de la idea de solución.</li><li>3. Presentan la idea de solución.</li></ol>



Estrategias de evaluación			
Tipo_Evaluación	Nombre_Evaluación	Porcentaje	Observaciones
Presentación individual o grupal	Presentación grupal del problema básico	30.00 %	
Presentación individual o grupal	Presentación grupal del mapa de viaje del usuario	30.00 %	
Presentación individual o grupal	Presentación grupal del prototipo de la idea de solución	40.00 %	
Suma de ponderaciones para nota final:		100.00%	



Bibliografías
<b>Bibliografía Obligatoria</b>
- Davies. E. et al. , 2022 , Reporting and conducting patient journey mapping research in healthcare: A scoping review , Journal of advanced nursing , 79 , 1 , Inglés , 83-100 , 10.1111/jan.15479
- Levesque, J.F. et al. , 2018 , Patient-centred access to health care: conceptualising access at the interface of health systems and populations , International Journal for Equity in Health , 12 , 1 , Inglés , 1-9 , <a href="https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/1475-9276-12-18">https://equityhealthj.biomedcentral.com/articles/10.1186/1475-9276-12-18</a>
- LIP , 2017 , "La co-producción del usuario en los servicios públicos" , 1 , PUC , Español , 23
<b>Bibliografía Complementaria</b>
- Digioia, A. y Shapiro, E. , 2018 , The Patient Centered Value System , 1 , CRC , Inglés , 305
- Pfannstiel et al. , 2022 , Service Design Practices for Healthcare Innovation , 1 , Springer , Inglés , 554 , <a href="https://doi.org/10.1007/978-3-030-87273-1">https://doi.org/10.1007/978-3-030-87273-1</a>
- Pfannstiel , 2023 , Human-Centered Service Design for Healthcare Transformation , 1ra , Springer , Inglés , 468 , <a href="https://doi.org/10.1007/978-3-031-20168-4">https://doi.org/10.1007/978-3-031-20168-4</a>
- Stickdorn, M. et al. , 2019 , This is service design doing. , 8 , O'Reilly , Inglés , 569
- Pfannstiel , 2019 , Service Design and Service Thinking in Healthcare and Hospital Management , 1 , Springer , Inglés , 535 , <a href="https://doi.org/10.1007/978-3-030-00749-2">https://doi.org/10.1007/978-3-030-00749-2</a>
- Vargas, I. et al. , 2021 , Rediseño en el abordaje de personas con multimorbilidad crónica: desde la fragmentación al cuidado integral centrado en las personas , REVISTA MÉDICA CLÍNICA LAS CONDES , 32 , 4 , Español , 400-413 , <a href="https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-rediseno-el-abordaje-personas-con-S0716864021000651">https://www.elsevier.es/es-revista-revista-medica-clinica-las-condes-202-articulo-rediseno-el-abordaje-personas-con-S0716864021000651</a>
- BID , 2020 , Salud centrada en el paciente , 1 , Banco Interamericano de Desarrollo , Español , 89
- Centro de políticas públicas UC , 2014 , Fortalecimiento de la atención primaria de salud: propuestas para mejorar el sistema sanitario chileno , 1 , PUC , Español , 19



### Plan de Mejoras

Es la primera vez que se realiza este CFG, por lo que no contiene mejoras.



**Requisitos de aprobación y asistencia adicionales a lo indicado en decreto Exento N°23842 del 04 de julio de 2013.**

**Porcentaje y número máximo permisible de inasistencias que sean factibles de recuperar:**

La nota final se calcula a través de la suma de ponderaciones de las evaluaciones parciales.

Las sesiones que correspondan a evaluaciones, talleres, y presentaciones son en su totalidad obligatorias. Las sesiones normales, dada la naturaleza del curso y sus clases de carácter práctico para los contenidos, pueden tener como máximo 2 inasistencias.

En el caso que la inasistencia se produjese a una actividad de evaluación, la presentación de justificación de inasistencia debe realizarse en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la inasistencia. El estudiante deberá avisar por la vía más expedita posible (electrónica) tanto al PEC del curso y tutor, si corresponde, dentro de las 24 horas siguientes. Las justificación debe realizarse través del portal DPI con certificado de respaldo.

Si no se realiza esta justificación en los plazos estipulados, el estudiante debe ser calificado con la nota mínima (1.0) en esa actividad de evaluación.

**Las modalidades de recuperación de actividades obligatorias y de evaluación:**

La recuperación de actividades debidamente justificadas será en acuerdo con el pec, lo que no cambia el hecho de que la inasistencia máxima es de 2 sesiones. Faltar más ocasiones es causal de reprobación del curso.

**Otros requisitos de aprobación:**

**Condiciones adicionales para eximirse:**

Curso no posee examen.



## ANEXOS

### Requisitos de aprobación.

Artículo 24: El rendimiento académico de los(las) estudiantes será calificado en la escala de notas de 1,0 a 7. La nota mínima de aprobación de cada una de las actividades curriculares para todos los efectos será 4,0, con aproximación. Las calificaciones parciales, las de presentación a actividad final y la nota de actividad final se colocarán con centésima (2 decimales). La nota final de la actividad curricular se colocará con un decimal para las notas aprobatorias, en cuyo caso el 0,05 o mayor se aproximarán al dígito superior y el menor a 0,05 al dígito inferior(\*)).

Artículo 25: El alumno(a) que falte sin la debida justificación a cualquier actividad evaluada, será calificado automáticamente con la nota mínima de la escala (1,0).

Artículo 26: La calificación de la actividad curricular se hará sobre la base de los logros que evidencie el(la) estudiante en las competencias establecidas en ellos. La calificación final de los diversos cursos y actividades curriculares se obtendrá a partir de la ponderación de las calificaciones de cada unidad de aprendizaje y de la actividad final del curso si la hubiera. La nota de aprobación mínima es de 4,0 y cada programa de curso deberá explicitar los requisitos y condiciones de aprobación previa aceptación del Consejo de Escuela.

Artículo 27: Los profesores o profesoras responsables de evaluar actividades parciales dentro de un curso deberán entregar los resultados a los(as) estudiantes y al(la) Profesor(a) Encargado(a) en un plazo que no exceda los 15 días hábiles después de la evaluación y antes de la siguiente evaluación. En aquellos cursos que contemplan Examen Final, la nota de presentación a éste deberá estar publicada como mínimo 3 días hábiles antes del examen y efectuarlo será responsabilidad del(la) Profesor(a) Encargado(a) del Curso.

Artículo 28: Al finalizar el curso, o unidad de aprendizaje podrán existir hasta dos instancias para evaluar los logros de aprendizaje esperados en el(la) estudiante, debiendo completarse el proceso de calificación en un plazo no superior a 15 días continuos desde la fecha de rendición del examen de primera oportunidad.

Artículo 29: Aquellos cursos que contemplan una actividad de evaluación final, el programa deberá establecer claramente las condiciones de presentación a esta.

1. Será de carácter obligatoria y reprobatoria.
2. Si la nota es igual o mayor a 4.0\*\* el(la) estudiante tendrá derecho a dos oportunidades de evaluación final.
3. Si la nota de presentación a evaluación final está entre 3.50\*\*\* y 3.94 (ambas incluidas), el(la) estudiante sólo tendrá una oportunidad de evaluación final.
4. Si la nota de presentación es igual o inferior a 3.44, el(la) estudiante pierde el derecho a evaluación final, reprobando el curso. En este caso la calificación final del curso será igual a la nota de presentación.
5. Para eximirse de la evaluación final, la nota de presentación no debe ser inferior a 5,0 y debe estar especificado en el programa cuando exista la eximición del curso.



### Requisitos de aprobación.

\* la vía oficial para el ingreso de notas es u-cursos, deben ser ingresas con dos decimales. sólo la nota del acta de curso es con aproximación y con decimal, siendo realizado esto automáticamente por el sistema

\*\* Los casos en que la nota de presentación esté en el rango de 3.95 a 3.99 tendrán dos oportunidades para rendir examen.

\*\*\* Los casos en que la nota de presentación esté en el rango de 3.45 a 3.49 tendrán una única oportunidad para rendir examen.

Reglamento general de los planes de formación conducentes a las Licenciaturas y títulos profesionales otorgados por la Facultad de Medicina, Decreto Exento Nº 23842 del 04 de julio de 2013.



### Normas de asistencia a actividad curriculares.

Para el caso de actividades curriculares cuya asistencia sea considerada como obligatoria por la Escuela respectiva, el o la estudiante deberá justificar su inasistencia de acuerdo al procedimiento establecido.

Cada programa de curso -y según su naturaleza y condiciones de ejecución- podrá considerar un porcentaje y número máximo permisible de inasistencias a actividades obligatorias, excluyendo actividades calificadas. Este porcentaje no debe superar el 20% del total de actividades obligatorias programadas.

Las actividades de recuperación, deberán ser fijadas y llevadas a cabo en forma previa al examen del curso. Cada estudiante tendrá derecho a presentarse al examen sólo si ha recuperado las inasistencias. En el caso de cursos que no contemplen examen, las actividades recuperativas deben ser realizadas antes de la fecha definida semestralmente para el cierre de actas.

#### PROCEDIMIENTO DE JUSTIFICACIÓN:

1. En el caso de inasistencias a actividades obligatorias, incluidas las de evaluación definidas en cada programa de curso, el o la estudiante debe avisar su inasistencia al PEC, dentro de las 24 horas siguientes por correo electrónico institucional.
2. Además, vía solicitud al sistema en línea de justificación de inasistencias provisto en el [Portal de Estudiantes](#), el o la estudiante debe presentar la justificación de inasistencia por escrito con sus respectivos respaldos, a modo de ejemplo: certificado médico comprobable, informe de SEMDA., causas de tipo social o familiar acreditadas por el Servicio de Bienestar Estudiantil; en un plazo máximo de cinco días hábiles a contar de la fecha de la inasistencia.
3. La Escuela o quién esta designe deberá resolver la solicitud, informando a el o la PEC a la brevedad posible a fin de reprogramar la actividad si correspondiese.

Si el estudiante usa documentación adulterada o falsa para justificar sus inasistencias, deberá ser sometido a los procesos y sanciones establecidos en el Reglamento de Jurisdicción Disciplinaria.

Para el caso de que la inasistencia se produjera por fallecimiento de un familiar directo: padres, hermanos, hijos, cónyuge o conviviente civil, entre otros; los estudiantes tendrán derecho a 5 días hábiles de inasistencia justificada, y podrá acceder a instancias de recuperación de actividades que corresponda.



## Normas de asistencia a actividad curriculares.

### RECUPERACIÓN DE ACTIVIDADES:

Si el o la estudiante realiza la justificación de la inasistencia de acuerdo a los mecanismos y plazos estipulados, la actividad de evaluación debe ser recuperada de acuerdo a lo establecido en el programa, resguardando las condiciones equivalentes a las definidas para la evaluación originalmente programadas.

Si una inasistencia justificada es posteriormente recuperada íntegramente de acuerdo a los criterios del artículo tercero anterior, dicha inasistencia desaparece para efectos del cómputo del porcentaje de inasistencia. Cualquier inasistencia a actividades obligatorias que superen el porcentaje establecido en programa que no sea justificada implica reprobación del curso.

### SOBREPASO DE MÁXIMO DE INASISTENCIAS PERMITIDAS:

Si un o una estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido y, analizados los antecedentes por su PEC, y/o el Consejo de Escuela, se considera que las inasistencias están debidamente fundadas, el o la estudiante no reprobará el curso, quedando en el registro académico en estado de Eliminado(a) del curso ("E") y reflejado en el Acta de Calificación Final del curso. Esto implicará que él o la estudiante deberá cursar la asignatura o actividad académica en un semestre próximo, en su totalidad, en la primera oportunidad que la Escuela le indique.

Si el o la estudiante sobrepasa el máximo de inasistencias permitido, y no aporta fundamentos y causa que justifiquen el volumen de inasistencias, el o la estudiante reprobará el curso.

Si el o la estudiante, habiendo justificado sus inasistencias adecuadamente, no puede dar término a las actividades finales de un curso inscrito, y analizados los antecedentes el Consejo de Escuela, el PEC podrá dejar pendiente el envío de Acta de Calificación Final, por un periodo máximo de 20 días hábiles a contar de la fecha de cierre de semestre establecida en el calendario académico de la Facultad.

Cualquier situación no contemplada en esta Norma de Regulación de la Asistencia, debe ser evaluada en los Consejos de Escuela considerando las disposiciones de reglamentación universitaria vigente.

Estas normativas están establecidas en resolución que fija las Normas de Asistencia a Actividades Curriculares de las Carreras de Pregrado que Imparte la Facultad de Medicina (Exenta N°111 del 26 de enero de 2024) y vigente actualmente.



## Política de corresponsabilidad social en la conciliación de las responsabilidades familiares y las actividades universitarias.

Con el fin de cumplir con los objetivos de propender a la superación de las barreras culturales e institucionales que impiden un pleno despliegue, en igualdad de condiciones, de las mujeres y hombres en la Universidad y el país; Garantizar igualdad de oportunidades para la participación equitativa de hombres y mujeres en distintos ámbitos del quehacer universitario; Desarrollar medidas y acciones que favorezcan la corresponsabilidad social en el cuidado de niñas y niños y permitan conciliar la vida laboral, estudiantil y familiar; y, Desarrollar un marco normativo pertinente a través del estudio y análisis de la normativa universitaria vigente y su eventual modificación, así como de la creación de una nueva reglamentación y de normas generales relativas a las políticas y planes de desarrollo de la Universidad; se contempla cinco líneas de acción complementarias:

Línea de Acción N°1: proveer servicios de cuidado y educación inicial a hijos(as) de estudiantes, académicas(os) y personal de colaboración, facilitando de este modo el ejercicio de sus roles y funciones laborales o de estudio, mediante la instalación de salas cunas y jardines infantiles públicos en los diversos campus universitarios.

Línea de Acción N°2: favorecer la conciliación entre el desempeño de responsabilidades estudiantiles y familiares, mediante el establecimiento en la normativa universitaria de criterios que permitan a los y las estudiantes obtener la necesaria asistencia de las unidades académicas en el marco de la corresponsabilidad social en el cuidado de niñas y niños.

Línea de Acción N°3: garantizar equidad de género en los procesos de evaluación y calificación académica, a través de la adecuación de la normativa universitaria respectiva, con el fin de permitir la igualdad de oportunidades entre académicas y académicos en las distintas instancias, considerando los efectos de la maternidad y las responsabilidades familiares en el desempeño y la productividad tanto profesional como académico, según corresponda.

Para más detalles remitirse al Reglamento de corresponsabilidad social en cuidado de hijas e hijos de estudiantes. Aprobado por Decreto Universitario Exento N°003408 de 15 de enero 2018.