



UNIVERSIDAD
MAYOR

REGLAMENTO INTERNO CLÍNICA KINÉSICA SEDE TEMUCO



Contenido

REGLAMENTO INTERNO DE LA CLÍNICA KINÉSICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD MAYOR (SEDE TEMUCO)	2
TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES	2
TÍTULO II. DISPOSICIONES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS QUE SE REALIZAN EN LA CLÍNICA .	4
TÍTULO III: DE LAS SUSPENSIONES, RENUNCIAS Y REINCORPORACIONES	10
TÍTULO IV: DE LAS NORMAS DE DISCIPLINA Y DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES	10
TÍTULO V: DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN DE SALUD ENTREGADAS EN LA CLÍNICA QUE DEBEN SER CONOCIDAS POR LOS(LAS) USUARIOS(AS)	12
TÍTULO VI. DISPOSICIONES RELATIVAS A RETROALIMENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD OFRECIDOS	16
DISPOSICIONES FINALES	17

REGLAMENTO INTERNO DE LA CLÍNICA KINÉSICA DOCENTE ASISTENCIAL DE LA UNIVERSIDAD MAYOR (SEDE TEMUCO)¹

El presente Reglamento Interno de la Clínica Kinésica Docente Asistencial de la Universidad Mayor, en adelante el “Reglamento”, establece las disposiciones que regulan el funcionamiento de la Clínica Kinésica de la sede Temuco.

La Clínica Kinésica Docente Asistencial de la Universidad Mayor, sede Temuco, en adelante la “Clínica”, es un establecimiento docente-asistencial de baja complejidad y de atención abierta a la comunidad de Temuco y sus alrededores, en el cual se otorgan prestaciones kinésicas de rehabilitación y recuperación funcional. Su acreditación inicial consta en Resolución N° 220965917, de fecha 21 de marzo de 2022, emanada de la Seremi de Salud de la Región de la Araucanía.

En su calidad de establecimiento docente asistencial, desempeña un papel vital en la formación de futuros profesionales en el campo de la kinesiología, al tiempo que brinda una atención de calidad a la comunidad.

A través de un enfoque integral que combina la teoría con la práctica, las actividades clínicas se centran en proporcionar una experiencia educativa enriquecedora para los(las) estudiantes, a la vez de cumplir con el deber de prestar servicios de salud de calidad a aquellos usuarios que acuden en busca de atención.

TÍTULO I. DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 1°. Objetivo.

El objetivo del presente Reglamento es garantizar el adecuado desarrollo de las actividades prácticas y curriculares de los estudiantes de la carrera de Kinesiología, así como el correcto funcionamiento de las labores asistenciales en la Clínica, promoviendo un ambiente de respeto, profesionalismo y seguridad tanto para los estudiantes como para el personal administrativo, académico y los usuarios.

¹ Reglamento aprobado mediante Decreto Nro. 28 de 02 de diciembre de 2024,

Artículo 2°. Alcance.

Este Reglamento deberá ser conocido y aplicado, según corresponda, por todos los(las) estudiantes de pregrado que realicen actividades curriculares y prácticas en la Clínica y por el personal técnico de salud, académicos y directivos que participen en actividades académicas y/o de gestión en la Clínica. Tratándose de los(las) estudiantes, cada vez que inicien sus actividades curriculares y prácticas en la Clínica, deberán firmar un documento que garantice su conocimiento.

Asimismo, el Reglamento deberá ser puesto en conocimiento a todo beneficiario(a), familiar y/o acompañante que ingrese a las dependencias haciendo uso de los servicios de salud ofrecidos, mediante información que será de público conocimiento, la cual estará a disposición de aquellos, de modo que pueda serles aplicado.

Artículo 3°. Referencias legales aplicables.

- Ley N° 20.584 de 2006 que Regula los Derechos y Deberes que tienen las personas en relación con acciones vinculadas a su atención en Salud y sus modificaciones;
- Decreto N° 40 de 2012 emanado del Ministerio de Salud que Aprueba Reglamento sobre requisitos básicos que deberán contener los reglamentos internos de los prestadores institucionales públicos y privados para la atención en salud de las personas de la Ley 20.584; y,
- Ley N° 19.628 de Protección a la Vida Privada o la normativa que la reemplace.

Artículo 4°. Sujeción de Protocolo de Prevención.

Con el fin de salvaguardar la salud y seguridad de todos los involucrados, se entenderán como medidas generales de prevención para proteger contra el contagio de COVID-19 y otras emergencias sanitarias declaradas como tales, las siguientes:

1. Uso obligatorio de mascarillas: Se requiere que todas las personas que ingresen a las instalaciones de la Clínica utilicen mascarillas cuando exista la indicación en ese sentido, cubriendo adecuadamente nariz y boca.
2. Lavado frecuente de manos: Se instruye a todos(a) los(las) usuarios(as), personal administrativo, docentes y visitantes de la Clínica a realizar un lavado frecuente de manos

con agua y jabón o a utilizar desinfectante de manos a base de alcohol, especialmente antes y después de cualquier contacto con usuarios o superficies compartidas.

3. Prohibición de consumir alimentos dentro de las instalaciones clínicas: Se prohíbe el consumo de alimentos dentro de las instalaciones de la Clínica, con el propósito de evitar la propagación de agentes patógenos a través del contacto con superficies contaminadas.

TÍTULO II. DISPOSICIONES RELATIVAS A LAS ACTIVIDADES ACADÉMICAS QUE SE REALIZAN EN LA CLÍNICA

Artículo 5°. Del régimen curricular de las actividades prácticas realizadas en la Clínica.

Las actividades curriculares de carácter práctico se realizarán según lo establezca el plan de estudio de la carrera de Kinesiología, y en éste se determinará la duración de cada una de las actividades académicas, así como los requisitos para ingresar a ellas.

Artículo 6°. Asistencia a las actividades y evaluaciones.

Todo(a) estudiante que tenga carga académica inscrita deberá asistir a las actividades y evaluaciones programadas en cada asignatura.

Sin perjuicio de lo anterior, el Reglamento Interno de la carrera podrá establecer requisitos específicos por concepto de porcentaje de asistencia y/o inasistencia para las actividades prácticas en la Clínica.

Artículo 7°. Forma de canalizar las consultas.

Los(las) estudiantes que, habiendo realizado actividades formativas en la Clínica, tengan consultas o inquietudes relacionadas con las actividades o evaluaciones obtenidas podrán efectuarlas al(a) docente responsable de la actividad y/o asignatura, según corresponda.

Artículo 8°. Posibilidad de revisión.

De las decisiones evaluativas que adopte el(la) Director(a) de la Clínica de conformidad a lo expuesto en el artículo precedente, se podrá recurrir como instancia última al(a) Dirección de la Carrera. Las resoluciones académicas que adopte la autoridad serán definitivas, debiendo aplicarse sin mayores trámites.

Artículo 9°. De la organización de las actividades académicas que se ejecutan en la Clínica.

La Carrera de Kinesiología, sede Temuco, es la encargada de realizar la supervisión y control de gestión de los lineamientos establecidos por la Facultad de Medicina y Ciencias de la Salud. Por su parte, la Clínica tendrá un(a) Director(a), quien será su máxima autoridad y que dependerá directamente de la dirección de carrera de Kinesiología. La Dirección de la Clínica tendrá funciones de tipo académica, administrativa y de gestión que permitan asegurar la calidad de la formación en los distintos niveles académicos

Quien detente el cargo de Director(a) de la Clínica será designado(a) en virtud de sus antecedentes por el(la) Director(a) de la carrera de Kinesiología, sede Temuco, y ratificado(a) por el(la) Decano(a) de la respectiva Facultad, debiendo informarse a la Vicerrectoría Académica para su debida formalización.

Además del (de la) Director(a), la Clínica contará con un(una) Técnico de Nivel Superior en Enfermería (TENS) y Supervisores Clínicos.

Artículo 10°. Funciones del (de la) Director(a) de la Clínica.

Sin perjuicio de las obligaciones enunciadas en este mismo Reglamento, serán funciones del (de la) Director(a) de la Clínica:

- a) Colaborar en la búsqueda y selección de académicos y especialistas reconocidos(as), nacionales y/o extranjeros(as), para la realización de las actividades académicas lectivas y clínicas.
- b) Facilitar el desarrollo de actividades relacionadas con el ámbito de Vinculación con el Medio de acuerdo con las políticas institucionales para difundir el conocimiento con fines de promoción de la salud y prevención de enfermedades.
- c) Reportar anualmente a la Dirección de Carrera y al cuerpo docente respecto de las actividades académicas y de vinculación con el medio, desarrolladas en la Clínica Kinésica, organizando la logística necesaria para su apropiado desarrollo.
- d) Analizar los instrumentos formativos y evaluativos del internado profesional, acorde a los resultados de aprendizajes declarados en el plan de estudios.

- e) Resolver o derivar, según corresponda, todos los aspectos reglamentarios asociados al desarrollo de las asignaturas del plan de estudio de acuerdo con la normativa vigente.
- f) Liderar los procesos de investigación interna en los casos de reclamos derivados de la vulneración de alguno de los derechos consagrados en la Ley N° 20.584.
- g) Autorizar la presentación de los proyectos de investigación al Comité de Ética Científica Institucional o al Comité de Bioética y Bioseguridad, en caso que los eventuales participantes hayan de ser reclutados en la Clínica.
- h) Custodiar y mantener actualizada la información académica y administrativa de los(las) estudiantes que realicen actividades curriculares y/o prácticas en la Clínica, tanto actual como histórica, y responder los requerimientos de información que realicen otras unidades asociadas al desarrollo de los programas de pregrado respectivos.
- i) Custodiar y mantener actualizada la información correspondiente a las fichas clínicas de los(las) usuarios que hayan sido atendidos en la Clínica y responder los requerimientos de información que se realicen interna o externamente, si ello correspondiere de conformidad a la legislación vigente.
- j) Suscribir los requerimientos de materiales necesarios para el funcionamiento adecuado de la Clínica y dar cuenta de los fondos entregados al Centro de Costo a su cargo.

Artículo 11°. Funciones del (de la) Secretaria(a) de la Clínica.

El servicio de secretaría es centralizado y compartido con la Clínica Odontológica. Las funciones de la secretaria de la Clínica incluyen:

- a) Organizar la agenda de citación de usuarios (as) de los internos de la Clínica Kinésica.
- b) Contactar usuarios(as) y agendar ingresos mediante la presentación de orden médica
- c) Aplicar consentimiento informado a los(las) usuarios(as) al ingreso a su tratamiento a la Clínica
- d) Llamar a los(las) usuarios(as) para confirmar citación semanalmente.
- e) Subir documentos de ingreso de los(las) usuarios(as) a la ficha clínica electrónica Smile (orden médica, consentimiento informado).
- f) Al término de las diez (10) sesiones de tratamiento de cada usuario(a), deberá aplicar encuesta de calidad de atención.
- g) Llevar un registro de pagos realizados por los(las) usuarios(as).
- h) Llevar un registro estadístico de los(las) usuarios(as) atendidos.

- i) Registrar y gestionar a los(las) usuarios(as) en lista de espera.
- j) Entregar información respecto de la atención en la Clínica Kinésica y contestar consultas de los(las) usuarios(as).
- k) Ofrecer posibilidad de hacer comentarios en libro de sugerencias y reclamos de la Clínica Kinésica.
- l) Gestionar insumos y materiales de uso de oficina permanente (semanal o mensualmente).

Asimismo, será responsable de recepcionar y atender llamados telefónicos, ingresar datos de los (las) usuarios(as) en ficha electrónica, entregar consentimiento informado y solicitar firma por parte del(de la) usuario(a). Deberá confirmar las horas de citación y organizar la agenda de la Clínica kinésica. Además, realizará seguimiento a los(las) usuarios(as) en caso de inasistencia con el fin de garantizar fluidez en la agenda y atención a nuevos requirentes. Dentro de sus funciones también se encuentra la gestión de pago de las sesiones kinésicas en coordinación con finanzas.

Artículo 12°. Funciones del(la) Técnico de Nivel Superior en Enfermería (TENS).

Sin perjuicio de las obligaciones enunciadas en este mismo Reglamento, serán funciones del(de la) Técnico de Nivel Superior en Enfermería (TENS) las siguientes:

- a) Coordinar y llevar a cabo tareas administrativas como gestión de archivos y manejo de la correspondencia.
- b) Encargarse del mantenimiento del área de trabajo y equipos kinésicos, asegurando su limpieza y buen funcionamiento.
- c) Registrar de manera precisa y oportuna la información relacionada con los tratamientos kinésicos y el progreso de los usuarios en los sistemas de registro de la Clínica.
- d) Gestionar eficientemente el inventario de suministros y equipos de la bodega de la clínica, requiriendo cotizaciones, realizando pedidos, control de stock y asegurando su adecuado almacenamiento.
- e) Colaborar con el personal de limpieza para mantener los estándares de higiene en todas las áreas de la Clínica, incluyendo las oficinas, salas de tratamiento y los espacios comunes.
- f) Cumplir con las normativas de seguridad, así como con las políticas y procedimientos establecidos por la Clínica.
- g) Toma y monitoreo de signos vitales a usuarios, cuando sea requerido.
- h) Realizar atención de primeros auxilios y estabilización en caso de que un(a) usuario(a) se descompense, para su posterior derivación, según protocolo universitario interno

- i) Aplicar encuesta de calidad de atención a los(las) usuarios(as) que hayan finalizado su tratamiento kinésico, y que no puedan o se les dificulte contestar en forma independiente a través de su dispositivo móvil.

Artículo 13°. Funciones de los(las) Supervisores(as) Clínicos(as).

Sin perjuicio de las obligaciones enunciadas en este mismo Reglamento en forma precedente, serán funciones de los(las) Supervisores(as) Clínicos(as) en la Clínica especialmente las siguientes:

- a) Acompañar y evaluar a los(las) estudiantes debiendo proporcionarles orientación y apoyo durante su práctica en la Clínica. Esto incluye la supervisión directa de las actividades clínicas, la retroalimentación constructiva sobre su desempeño y la evaluación de su progreso en los momentos evaluativos establecidos.
- b) Revisar las Fichas Clínicas Electrónicas: Es responsabilidad del(de la) Supervisor(a) Clínico(a) revisar y asegurar la integridad y precisión de la información registrada en las fichas clínicas electrónicas de los(las) usuarios(as). Esto implica verificar que se sigan los protocolos establecidos para el registro de datos y que se cumplan los estándares de confidencialidad y seguridad de la información médica.
- c) Garantizar el Cumplimiento de la Ley N° 20.584: Los(las) Supervisores(as) Clínicos(as) deberán asegurarse de que todas las actividades asistenciales realizadas en la Clínica cumplan con las disposiciones de la Ley N° 20.584, que establece los derechos y deberes de los(las) usuarios(as) en materia de atención de salud. Esto incluye garantizar el respeto a la dignidad, autonomía y privacidad de los(las) usuarios(as), así como su participación informada en el proceso de atención médica.

Artículo 14°. Obligaciones específicas del(de la) estudiante/interno(a).

Sin perjuicio de las obligaciones enunciadas en este mismo Reglamento, serán obligaciones específicas de los(las) estudiantes e internos(as) las siguientes:

- a) Evaluar a los(las) usuarios(as) que le hubieran sido asignados(as) bajo la supervisión del(de la) docente a cargo.
- b) Asistir y participar activamente en las sesiones de formación y estudio proporcionadas por los(las) docentes de la Clínica Kinésica.
- c) Ejecutar tratamientos y terapias kinésicas bajo la dirección y supervisión del equipo docente.

- d) Mantener la confidencialidad de la información del(de la) usuario(a) y adherirse a las políticas de privacidad de la Clínica.
- e) Cumplir con el manejo adecuado de la ficha clínica electrónica, asegurando la confidencialidad y precisión de la información registrada.
- f) Utilizar camillas con sabanillas de papel en todo momento durante las sesiones de tratamiento para mantener la higiene y prevenir contaminaciones.
- g) Respetar y hacer uso obligatorio de los lockers asignados para el almacenamiento seguro de pertenencias personales, contribuyendo así al orden y la seguridad en la Clínica.
- h) Colaborar en tareas administrativas, como la preparación de salas de tratamiento y la organización de material.
- i) Cumplir con el requisito de asistencia obligatoria normado por el reglamento de internado profesional, disponible en la plataforma blackboard del curso.
- j) Participar en actividades de aprendizaje y formación continua proporcionadas por la Clínica para mejorar sus habilidades y conocimientos en el campo de la kinesiología.
- k) Cumplir con los estándares de seguridad y normas de higiene establecidas por la Clínica para garantizar un ambiente seguro para usuarios y personal.
- l) Informar de manera oportuna y precisa cualquier incidente a la Dirección de la Clínica.
- m) Demostrar un compromiso ético y profesional en todas las interacciones con usuarios, familiares, personal administrativo y docente.
- n) Los(las) estudiantes deberán abstenerse de concurrir a la Clínica bajo la influencia del alcohol u otras drogas que alteren su juicio y comportamiento. La detección en cualquiera de estos estados será motivo de suspensión inmediata de la práctica y el inicio de una investigación sumaria.
- o) Usar la credencial de identificación proporcionada por la Universidad al inicio de cada año académico. En caso de pérdida, el(la) estudiante deberá reponerla a su costo. Asimismo, para los(las) estudiantes, se establece el uso obligatorio de uniforme durante las actividades clínicas, y se exige puntualidad en el horario establecido por el docente a cargo

TÍTULO III: DE LAS SUSPENSIONES, RENUNCIAS Y REINCORPORACIONES

Artículo 15°.

Un(a) estudiante podrá solicitar la suspensión temporal de sus actividades clínicas de manera voluntaria por razones personales, de salud o académicas que dificulten su desempeño. La solicitud deberá presentarse por escrito a la Dirección de Carrera, fundamentando las razones que justifican la suspensión.

La Dirección de Carrera, en conjunto con la Dirección de la Clínica, evaluará la solicitud y comunicará al (a la) estudiante la decisión en un plazo razonable. Durante la suspensión, el estudiante mantendrá sus derechos académicos y podrá acceder a apoyo institucional para asegurar un adecuado reintegro en el futuro.

Artículo 16°.

El(la) estudiante podrá renunciar voluntariamente a sus actividades clínicas mediante una solicitud formal dirigida a la Dirección de Carrera. La renuncia debe fundamentarse por razones personales, de salud o académicas. La Dirección de Carrera y la Dirección de la Clínica evaluarán la solicitud y responderán dentro de un plazo razonable, garantizando un proceso respetuoso y confidencial.

Artículo 17°.

El(la) estudiante podrá solicitar su reincorporación a las actividades clínicas tras una suspensión voluntaria, presentando una solicitud formal y, cuando sea necesario, documentación que acredite que las causas que motivaron su suspensión han sido superadas.

TÍTULO IV: DE LAS NORMAS DE DISCIPLINA Y DEL PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE SANCIONES

Artículo 18°.

En casos en los que se detecte que un(a) estudiante presenta una condición de salud que pudiere afectar el desarrollo adecuado de sus labores clínicas o que comprometa la seguridad de los(las)

usuarios(as), el funcionamiento de la Clínica, o la integridad de la comunidad académica y administrativa, el(la) Director/a de Clínica Kinésica procederá a solicitarle una evaluación médica. Esta evaluación tendrá como objetivo determinar si el(la) estudiante se encuentra en condiciones físicas y mentales adecuadas para continuar con la atención de usuarios(as), garantizando así un entorno seguro y de calidad para todos.

La solicitud de esta evaluación será realizada de manera confidencial y respetuosa, asegurando en todo momento el trato digno e inclusivo del(de la) estudiante, evitando cualquier tipo de discriminación o prejuicio. Los resultados de dicha evaluación serán analizados por la Dirección de la Clínica y la Dirección de Carrera quienes, en conjunto con el(la) estudiante, tomarán las decisiones necesarias para salvaguardar tanto su bienestar como el de la comunidad y los(las) usuarios(as) de la clínica.

Con todo y en caso que se presenten hechos sobrevinientes que puedan poner en peligro la seguridad de los(las) usuarios(as) o trabajadores, la Dirección de ésta estará facultada para adoptar de manera inmediata las medidas necesarias para superar dicha situación, siempre bajo los principios de resguardo de la integridad y respeto por los derechos del(de la) estudiante. Estas medidas podrán incluir la suspensión temporal del(de la) estudiante mientras se determina su estado de salud y su capacidad para reincorporarse a las actividades clínicas de manera segura.

Artículo 19°

Se establece que la suspensión o expulsión definitiva la Clínica deberá estar precedida de una investigación sumaria de conformidad a lo dispuesto en la Reglamentación de Estudiantes de Pregrado y el Procedimiento de Investigación y Sanción de Carácter General de la Universidad. Además, cualquier estudiante expulsado(a) durante una actividad práctica específica recibirá la calificación mínima en dicha actividad. La Dirección de la Clínica en conjunto con la Dirección de Carrera evaluarán la continuidad del(de la) estudiante en actividades prácticas.

TÍTULO V: DISPOSICIONES RELATIVAS A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN DE SALUD ENTREGADAS EN LA CLÍNICA QUE DEBEN SER CONOCIDAS POR LOS(LAS) USUARIOS(AS)

Artículo 20°. Procedimiento de Atención.

La Clínica otorgará atención a todas las personas que residan en la comuna de Temuco y sus alrededores que requieran prestaciones kinésicas de rehabilitación y recuperación funcional de baja complejidad, independiente a su filiación de salud.

La Clínica funcionará de lunes a viernes, 9:00 a 17:00 horas en período académico universitario, con un horario de colación entre 13:00 y 14:00 hrs. No habrá atención durante los feriados universitarios ni durante el mes de febrero. Para efectos de requerir atención, todo(a) usuario(a) deberá agendar previamente una hora en el área de "Admisión", debiendo siempre identificarse presentando su cédula de identidad vigente y la respectiva orden médica de derivación. El(la) usuario(a) deberá dar aviso oportuno con un mínimo de un día hábil de antelación, ante la ocurrencia de un evento que le impida hacer uso de su hora agendada, permitiendo con ello, la disponibilidad de su cupo.

En el evento de ocurrir una contingencia que obligue a la Clínica a cancelar justificadamente una hora de atención agendada, ésta deberá coordinar con el usuario afectado una nueva hora en el menor tiempo posible.

Artículo 21°. Aranceles.

El arancel que cobra de Clínica es fijo, dependiendo de la modalidad de atención, esto es, individual o grupal y del nivel curricular de los(las) estudiantes que sean designados(as) para realizar la prestación. Su monto será informado en forma previa a la atención, debiendo ser cancelado al inicio del tratamiento.

Artículo 22°. Atención preferente.

De conformidad a lo dispuesto en el artículo 5° bis de la Ley N° 20.584 existirá atención preferente y oportuna para las personas mayores de 60 años y para las personas con capacidades diferentes, así como para los cuidadores o cuidadoras, todos los cuales deberán acreditar tales circunstancias. Esta preferencia se otorgará: i. En atención presencial para solicitud de horas para atención kinésica; ii. En la asignación de día y hora para la atención kinésica; y iii. En la atención de urgencia kinésica.

Artículo 23°. Sobre el Acompañamiento a un usuario.

Será requisito de atención de un niño, niña y/o adolescente menor de edad el asistir acompañado(a) de un adulto responsable, (padre, madre u otro adulto responsable) en todas las sesiones del tratamiento kinésico. En caso de que el padre, madre o tutor legal autorice, podrán asistir sin acompañantes los(las) adolescentes a partir de los 14 años, excluyendo la primera sesión de evaluación, y la última sesión de alta kinésica.

Artículo 24°. Entrega de consentimiento informado y de otras informaciones clínicas.

De acuerdo a los antecedentes disponibles, el(la) profesional tratante y/o el(la) estudiante asignado comunicará, verbalmente, la condición de salud que afecta a un(a) usuario(a) y los tratamientos que podrán entregarse en el establecimiento. Con todo, corresponderá al(a) la usuario(a) durante su proceso de atención diagnóstica efectuar las consultas y dudas que pudieren surgirle respecto a su estado de salud y tratamiento propuesto. Una vez conocidas dichas circunstancias, el(la) usuario o su representante legal, según corresponda, podrá voluntaria e informadamente otorgar o denegar su consentimiento a someterse o recibir el procedimiento o tratamiento propuesto. La manifestación de voluntad de la persona siempre se materializará mediante la suscripción del Consentimiento Informado.

Artículo 25. Situaciones Especiales.

- a) Tratándose de niños, niñas y adolescentes se les proporcionará información respecto a la forma en que se realizará su tratamiento y se registrará en la ficha clínica respectiva la circunstancia que el(la) menor de edad fue oído. Ello no reemplazará, de modo alguno, la facultad de su representante legal para otorgar el consentimiento en su representación.
- b) Tratándose de usuarios(as) con discapacidad psíquica o intelectual, en la medida de lo posible, se considerará su participación en la planificación de su tratamiento. Para los casos en que no sea factible su comprensión, la autorización deberá ser entregada por su cuidador(a) y/o representante legal.

Artículo 26°. Alta de Atención.

Para los efectos del presente artículo se entenderá por "alta de atención" al proceso mediante el cual un(a) usuario es liberado(a) de la atención kinésica voluntaria o forzosamente.

La Clínica contempla tres tipos de alta:

1. Alta kinésica: es entregada en forma verbal al(a la) usuario(a) por el profesional y/o estudiante tratante cuando se ha completado el tratamiento, previamente autorizada por el(la) supervisor(a), debiendo dejarse registro en su ficha clínica. Si es requerido por el(la) usuario(a), su tutor o representante legal, se le entregará un informe de alta.
2. Alta voluntaria ocurre cuando un(a) usuario(a), o alguien que actúa en su nombre, decide dejar el tratamiento médico o rechazar los tratamientos sugeridos por el(la) profesional de la salud. Esta decisión se toma con pleno conocimiento de los riesgos involucrados, debiendo dejarse constancia de la decisión del(de la) usuario(a) en su ficha clínica.
3. Alta disciplinaria: puede ser dispuesta por la Dirección de la Clínica, cuando existe por parte del(de la) usuario(a) malos tratos o tratos violentos (verbales o físicos) en contra de los(las) integrantes de los(las) estudiantes y/o equipo de salud, de las demás personas atendidas o de cualquier otra persona. Lo anterior, siempre y cuando esto no ponga en riesgo inmediato la salud del(de la) usuario(a). Asimismo, la inasistencia que no haya sido debidamente justificada a tres sesiones consecutivas facultará a la Dirección de la Clínica a disponer el alta disciplinaria del(de la) usuario(a), haciéndolo(a) perder su cupo. En dicho caso, no procederá reembolso alguno de dinero. Finalmente, el alta disciplinaria podrá ser dispuesta en caso que, sin una causa previamente justificada y autorizada por la Dirección de la Clínica, no se haya cumplido en tiempo y forma con el pago de las prestaciones económicas derivadas del tratamiento, siempre que se haya completado más del 50% de las sesiones programadas. Este incumplimiento será considerado en futuras solicitudes de cupo que puedan ser realizadas por el(la) mismo(a) usuario(a).

Artículo 27°. Deberes de los(las) usuarios que son atendidos en la Clínica.

Sin perjuicio en lo expresamente dispuesto en la Ley N° 20.584 y sus reglamentos, todo(a) usuario(a) o su representante legal deberá informarse en relación a la forma en que la Clínica entrega sus servicios considerando que se trata de una institución docente-asistencial. Asimismo, la persona que requiera ser atendido(a) o sus representantes legales, deberá presentar una orden médica de derivación kinesiológica, en documento original, extendida con no más de seis meses de antelación para patologías comunes, y de un año para usuarios(as) crónicos con indicación de terapia permanente, debiendo entregar información veraz al equipo de profesionales para su adecuado

diagnóstico y tratamiento. Solo a modo ejemplar, los(las) usuarios(as), familiares y/o representantes legales de los servicios proporcionados por la Clínica deberán:

1. Entregar un trato respetuoso a cualquiera de los miembros del equipo de salud;
2. Está prohibido cualquier comportamiento que contravenga la seguridad y/o el orden público en las dependencias internas y externas de la Clínica y cualquier actividad que atente contra la integridad física o psíquica del personal, estudiantes o de otros(as) usuarios(as);
3. Obtener autorización, de quien ostente la calidad de Director(a) de la Clínica o de la persona que éste(a) haya delegado la supervisión transitoria de la misma, antes de grabar o fotografiar cualquier dependencia interna de la Clínica, así como a los(las) funcionarios(as) y otros(as) usuarios(as) presentes en ella.
4. Abstenerse de exponer información de otros usuarios, personal administrativo, sanitario y/o docente a través de redes sociales. Cualquier violación a esta disposición será sancionada, atendida su gravedad, con medidas tales como la amonestación verbal y/o escrita hasta la suspensión temporal y/o definitiva de la atención sanitaria. Todo lo anterior, sin perjuicio del ejercicio de las acciones legales que pudieren corresponderle al(a la) afectado(a).
5. No fumar o beber alcohol en las dependencias de la Clínica.
6. No asistir a la Clínica bajo la influencia del alcohol u otras drogas que alteren su juicio y comportamiento.

Artículo 28°. Deberes del personal administrativo, profesionales y estudiantes de la Clínica.

Sin perjuicio de lo expresamente dispuesto en la Ley N° 20.584 y sus reglamentos, siempre que el personal administrativo, sanitario, docentes y/o estudiantes se encuentren efectuando actividades laborales y/o académicas en la Clínica, tendrán la responsabilidad de cumplir con una serie de deberes fundamentales que garanticen el adecuado funcionamiento y la calidad de la atención comprometida. A modo ejemplar, deberán:

1. Entregar un trato respetuoso a usuarios, familiares y acompañantes;
2. Resguardar la privacidad de los usuarios y mantener la confidencialidad y reserva de sus antecedentes. En ese contexto, se encuentra prohibida la toma de fotografías del(de la) usuario(a) o de parte de su cuerpo ni aun cuando fuere con una finalidad científica, salvo que sea el(la) mismo(a) usuario(a) quien lo autorice por escrito para un fin determinado ante el (la) Director(a) de la Clínica.

3. A mayor abundamiento, deberán abstenerse de exponer información de usuarios(as), estudiantes, personal administrativo, sanitario y/o docente a través de redes sociales. Cualquier violación a esta disposición será sancionada conforme a la reglamentación interna de la Universidad Mayor.
4. Abstenerse de usar durante las actividades clínicas, celulares y otros dispositivos tecnológicos con fines recreativos. La infracción a esta norma podrá resultar en la aplicación de sanciones según la normativa interna vigente de la Universidad Mayor.
5. Mantener la higiene y el orden en las instalaciones de la Clínica. Lo anterior incluye un correcto lavado de manos al ingresar a la Clínica y entre la atención de cada usuario(a), así como la preparación adecuada del box antes de ingresar al usuario y el mantenimiento del orden y la limpieza en todas las áreas de la clínica.
6. No fumar o beber alcohol en las dependencias de la Clínica.

TÍTULO VI. DISPOSICIONES RELATIVAS A RETROALIMENTACIÓN Y PARTICIPACIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS SERVICIOS DE SALUD OFRECIDOS.

Artículo 29°. Reclamos, sugerencias y felicitaciones.

La Clínica pondrá a disposición de todos los(las) usuarios(as) un formulario que le permitirá presentar sugerencias, reclamos o felicitaciones. Tratándose de la presentación de un reclamo que puede ser fácilmente solucionado, se harán los mayores esfuerzos para resolverlo rápidamente. Con todo, si se tratare de la vulneración de alguno de los derechos consagrados en la Ley N° 20.584, se harán las investigaciones necesarias para dar una respuesta formal a más tardar dentro de los diez días hábiles siguientes.

Artículo 30°. Encuesta.

Una vez concluido el tratamiento, la Clínica aplicará a cada usuario la “Encuesta de Calidad de Atención”, cuyo propósito principal será conocer su percepción respecto del cumplimiento de sus derechos establecidos en la Ley N° 20.584. Esta encuesta se realizará en modalidad presencial, en la última sesión de tratamiento, escaneando un código QR que llevará a la encuesta en formato Google Forms. Sus resultados serán informados a las autoridades de la carrera y académicos(as) en el claustro anual, que se realiza en el mes de enero de cada año.

DISPOSICIONES FINALES

Artículo 31°. Materias no contempladas.

Las situaciones especiales o materias no contempladas en el presente Reglamento serán resueltas la Dirección de la Carrera de Kinesiología, sede Temuco, en la medida que estén dentro de su esfera de decisión.

Artículo 32°. Actualización del Reglamento.

La Dirección de la Carrera de Kinesiología velará por la debida y oportuna actualización del presente Reglamento. Las modificaciones serán sometidas a consideración del Rector, a través del(de la) Vicerrector(a) Académico(a).



**UNIVERSIDAD
MAYOR** **PARA
ESPÍRITUS
EMPRENDEDORES**

UMAYOR.CL - 600 328 1000



5 Universidad
acreditada
años

UNIVERSIDAD MAYOR ACREDITADA NIVEL AVANZADO
Gestión Institucional - Docencia de Pregrado -
Vinculación con el Medio - Investigación
Por 5 años, hasta octubre de 2026



Gratuidad
UNIVERSIDAD ADSCRITA