



# ESPECIFICACIÓN DE LA MARCA FISIOTERAPIA EXCELENTE PRIVADA

**Versión 0**  
**29.11.2008**

Aprobado por

Pedro Borrego  
Presidente

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

José Antonio Martín Urrialde  
Vicepresidente

Fecha: \_\_\_\_\_

Firma: \_\_\_\_\_

# Especificación de la marca FEP

## Contenido

1.-	Introducción general .....	3
2.-	Objetivo de la marca FEP .....	3
3.-	Significado de la marca FEP .....	3
4.-	Requisitos .....	4
5.-	Terminología .....	7



## 1.- Introducción general

Esta especificación establece los requisitos cuyo cumplimiento debe acreditar un gabinete o clínica de fisioterapia para acceder a la marca Fisioterapia Excelente Privada, en adelante FEP, del Consejo General de Colegios de Fisioterapeutas, en adelante CGCF.

El proceso de concesión de la marca se describe en el documento "Reglamento de la Marca FEP", aprobado en el CGCF, y sus fundamentos son:

- La clínica deberá tener implantado un sistema de gestión que asegure no solo el cumplimiento de los requisitos de esta especificación, sino el mantenimiento de este cumplimiento
- Si un gabinete o clínica desea acceder a la marca, bastará que lo solicite de acuerdo con las previsiones del documento de concesión de la marca y se someta a la auditoría y evaluaciones que el CGCF tenga establecidas para acreditar el cumplimiento de los requisitos de esta especificación
- La auditoría y evaluación se realizará según los criterios expuestos en el documento: "Evaluación de la especificación de la Marca FEP", aprobado en el CGCF. La conformidad la evaluará una entidad experimentada ajena al CGCF mediante un proceso transparente que se describe en el documento citado "Reglamento de la Marca FEP".
- La concesión de la marca la aprobará un comité independiente conforme a los procedimientos descritos en el documento citado "Marca FEP"

## 2.- Objetivo de la marca FEP

Contribuir a promover la excelencia en la fisioterapia privada de España, mejorando los servicios, favoreciendo a los pacientes y profesionales y a los mismos centros de fisioterapia, incluyendo los trabajadores en todos ellos, y crear un clima generalizado de confianza en los servicios asistenciales privados de fisioterapia.

## 3.- Significado de la marca FEP

La marca FEP es un reconocimiento privado e independiente de conformidad con los requisitos que contiene esta especificación.

La Marca FEP es un reconocimiento de calidad excelente del servicio a los pacientes de los centros de fisioterapia, no una certificación de calidad o de gestión o aseguramiento de calidad.

Por lo tanto este documento detalla *solo los requisitos que se evaluarán en el centro para conceder la marca, sin que ello suponga que el centro no deba cumplir otros requisitos además de los aquí expuestos para tener calidad.*

La marca se aplica a todos los servicios asistenciales de fisioterapia, no a otros servicios adicionales que el centro sanitario ofrezca a sus clientes.

## 4.- Requisitos

- I.- El centro de fisioterapia cumplirá con la legislación, reglamentación y normativa aplicable a los centros sanitarios en su localidad, Comunidad Autónoma y de ámbito nacional, tanto sanitaria como de seguridad industrial de edificios e instalaciones, medioambiental y otras que le sean aplicables.
- II.- El centro de fisioterapia dispondrá de la correspondiente autorización administrativa de funcionamiento y mantendrá posteriormente el cumplimiento con los requisitos y estándares de la Administración Autonómica en materia de autorización de centros sanitarios.
- III.- La Dirección del centro de fisioterapia se comprometerá con el Código Deontológico del Colegio de Fisioterapeutas de su región y elaborará y hará cumplir a su personal y colaboradores, una Declaración Ética al paciente que contendrá al menos los principios de este citado Código que apliquen a sus relaciones con los pacientes. Esta Declaración estará situada visiblemente en el centro de fisioterapia, de forma que los pacientes y los profesionales puedan conocerla y consultarla.
- IV.- La Dirección del centro de fisioterapia se comprometerá con la calidad asistencial y de servicio y elaborará y hará cumplir a su personal y colaboradores, una Política de Mejora Continua que desarrollará en medidas de gestión y en documentos claros de implantación, vinculantes y actualizados.
- V.- La Dirección del centro de fisioterapia se comprometerá con la protección del medio ambiente, e incluirá en su Política de Mejora Continua una declaración de protección medio ambiental, que desarrollará en medidas de gestión y en documentos claros de implantación, vinculantes y actualizados.
- VI.- El centro de fisioterapia dispondrá de los recursos de instalaciones, materiales, equipos y personal necesarios para el tipo de tratamiento que ofrezca, y en particular mantendrá y en su caso actualizará y mejorará los recursos aprobados en su licencia de Apertura y Funcionamiento y justificará los cambios y los nuevos tratamientos que vaya añadiendo a su oferta asistencial
- VII.- Todos los fisioterapeutas del centro estarán titulados y colegiados. Son admisibles las titulaciones siguientes: Título de Grado Superior en Fisioterapia o Diplomado en Fisioterapia, por una universidad española; Título de Grado, Diplomado, Licenciado o equivalente en Fisioterapia por una Universidad Extranjera, que esté homologado.
- VIII.- Todos los fisioterapeutas del centro estarán sujetos a un programa de formación continua documentado. La Formación de Postgrado de los facultativos deberá estar acreditada por la Comisión de Formación Continuada, una Universidad nacional o internacional reconocida o mediante métodos con la patente registrada.

- IX.-** El centro de fisioterapia dispondrá de un sistema de mejora continua inspirado en el Modelo Europeo de Excelencia y en las normas internacionales de calidad y medio ambiente, y que cumpla y mantenga los requisitos de esta especificación.
- X.-** El centro de fisioterapia implantará la gestión por procesos e identificará los procesos clave asignando propietarios, implantando mecanismos de control y ejerciendo sobre ellos la mejora continua. La Dirección examinará los indicadores de los procesos periódicamente y los relativos a la seguridad de pacientes continua e inmediatamente.
- XI.-** La organización del centro de fisioterapia será abierta y participativa con comités, equipos o coordinadores, según el tamaño del Centro. Se dispondrá como mínimo de un proceso sistemático de aportación de información y sugerencias de mejora de todo el personal y se realizarán consultas de satisfacción de personal al menos una vez al año, por medios acordes al tamaño del centro. En el caso de centros muy pequeños, se valorará el talante participativo, manifestado en sus relaciones con entidades externas relacionadas con los profesionales del centro, con otros centros o en los foros de participación colegial o universitaria.
- XII.-** El centro de fisioterapia dispondrá de protocolos o instrucciones formalizados para procesos asistenciales o que afecten a la asistencia para las patologías que se traten habitualmente en el centro.
- XIII.-** El centro de fisioterapia dispondrá de medidas para prevenir el riesgo de efecto adverso al paciente (fallo asistencial) y se medirá y controlará este riesgo.
- XIV.-** El centro de fisioterapia dispondrá de medidas para asegurar la atención personalizada y en particular se atenderá a los tiempos de espera y de dedicación, y a la información a los pacientes.
- XV.-** El centro de fisioterapia dispondrá de un sistema de recogida de datos sobre la calidad percibida por sus pacientes y la evaluación que estos hagan del centro, y en particular analizará la percepción sobre la atención recibida y la valoración del personal sanitario y no sanitario.
- XVI.-** El centro de fisioterapia mantendrá un archivo de historias clínicas de fisioterapia, donde se incluirá para cada paciente como mínimo: identificación unívoca del paciente y registro de todas las actuaciones asistenciales, incluyendo en cada una identificación inequívoca del profesional que le ha atendido, tratamiento aplicado, medios utilizados y resultados clínicos, mas las anotaciones que sean relevantes para comprobar su evolución.

- XVII.-** La publicidad del centro de fisioterapia será digna, leal y veraz, respetando los principios del Código deontológico del Colegio. En este sentido, la actuación publicitaria estará sujeta a medidas de aseguramiento y comprobación de su calidad.
- XVIII.-** El centro de fisioterapia dispondrá de documentación informativa relativa a sus medios, recursos y organización que pondrá a disposición de los pacientes y facultativos que utilicen sus instalaciones.
- XIX.-** El centro de fisioterapia mantendrá sus precios y tarifas disponibles y realizará presupuestos y facturas conforme a la legislación vigente de consumo.
- XX.-** Los facultativos externos que colaboren y presten sus servicios en el centro de fisioterapia proporcionarán protocolos de sus actuaciones para que el centro asegure la disponibilidad de medios y la calidad asistencial y de servicio al paciente.
- XXI.-** El centro de fisioterapia dispondrá de referencias documentadas de todos los facultativos que trabajen en él, y como mínimo: el título y el certificado de colegiación; es deseable además disponer de un historial profesional de cada uno con su formación continua, referencias y experiencia.
- XXII.-** El centro de fisioterapia se someterá a una auditoría de calidad para verificar el cumplimiento de esta especificación y de los requisitos de su sistema de mejora continua al menos una vez cada dos años. Esta auditoría la realizarán auditores cualificados con criterios públicos aprobados y quedará documentada en un informe formal.
- XXIII.-** Para optar al reconocimiento Fisioterapia Excelente Privada, FEP, el centro deberá disponer de su Licencia de apertura del Centro, Gabinete o Consulta de Fisioterapia con una antigüedad de 2 años, de forma que se asegure la continuidad asistencial. No obstante, se podrá obtener el reconocimiento FEP de forma provisional, que se hará definitiva una vez que este requisito se haya cumplido.

## 5.- Terminología

<i>concepto</i>	<i>explicación</i>
<b>Centro de fisioterapia</b>	Centro sanitario donde se ofrecen y prestan servicios asistenciales de fisioterapia. Puede estar incluido en un centro que ofrezca también otros servicios.
<b>Especificación</b>	Documento que establece requisitos. En este caso el conjunto de requisitos que constituyen la norma de conformidad de la Marca FEP
<b>Sistema de gestión</b>	Sistema para establecer la política de actuación y los objetivos y para lograr dichos objetivos.
<b>Organización:</b>	Conjunto de personas e instalaciones con una disposición de responsabilidades, autoridades y relaciones.
<b>Ambiente de trabajo:</b>	Conjunto de condiciones bajo las cuales se realiza el trabajo
<b>Proceso:</b>	Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman entradas en salidas.
<b>Procedimiento:</b>	Forma específica para llevar a cabo una actividad o proceso.
<b>Eficacia:</b>	Extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
<b>Eficiencia:</b>	Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
<b>Auditoría</b>	Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar la extensión en que se cumplen los criterios de la auditoría
<b>Criterios de auditoría:</b>	Conjunto de políticas, procedimientos o requisitos utilizados como referencia. En este caso, esta especificación y las leyes, normas internas y demás referencias que el sistema de gestión de el centro debe seguir.
<b>Verificación</b>	Confirmación mediante la aportación objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
<b>Acreditar</b>	Dar fe o crédito de que se cumple en un centro el nivel de calidad de la marca FEP, representado en los requisitos de esta especificación.