

REGLAMENTO DE CONCESIÓN DE LA MARCA FEP FISIOTERAPIA EXCELENTE PRIVADA

Versión 0 29.11.2008

Aprobado por	
Pedro Borrego Presidente	Fecha:
	Firma:
José Antonio Martín Urrialde Vicepresidente	Fecha:
	Eirma



Reglamento de la marca FEP

Contenido

1	INTRODUCCIÓN	3
2	OBJETIVOS	3
3	PRINCIPIOS	3
Étic	ca	4
Εqι	uidad	4
Tra	ansparencia	4
Cor	nfidencialidad	4
Ind	dependencia	4
4	LOGO E IMAGEN	4
5	PROCESO DE CONCESIÓN	5
5.1	Resumen del proceso	5
5.2	2 Requisitos previos	7
5.3	3 Solicitud (es)	7
5.4	I Examen de la conformidad	8
5.5	5 Informes	8
5.6	5.6 Órgano de Concesión de la Marca FEP	
5.7		
5.8		
5.9		
	.0 Retirada	
6	Defensa	
6.1		
6.2		
7	CONJUNTO DOCUMENTAL DE LA MARCA	
8	EVOLUCIÓN Y ACTUALIZACIÓN	12
9	OFICINA DE SOPORTE A LA MARCA	12
10	TERMINOLOGÍA	12
11 -		13

Versión 0 29 de noviembre de 2008

1.- INTRODUCCIÓN

La marca FEP es un reconocimiento privado e independiente de que un centro de fisioterapia que presta asistencia sanitaria fisioterapéutica cumple los requisitos de la especificación de calidad del Consejo General de Colegios de Fisioterapeutas.

La marca FEP es una marca privada de conformidad, voluntaria y sujeta a las disposiciones legales de las marcas comerciales y de propiedad intelectual y de patentes y marcas.

El documento **"Especificación de la Marca FEP"**, detalla los requisitos que se evaluarán en el centro de fisioterapia para conceder la marca.

A su vez, este **Reglamento de Concesión de la Marca FEP** describe el proceso de concesión, con referencia a sus procedimientos, criterios y documentos asociados.

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

Todos los documentos del conjunto documental de la Marca FEP se han elaborado para FEP y se han aprobado y consensuado en el Consejo General de Colegios de Fisioterapeutas, en adelante CGCF.

2.- OBJETIVOS

La creación y concesión de la marca FEP tiene el fin primordial de contribuir a la mejora del funcionamiento y la imagen de los centros de fisioterapia y del sector de la fisioterapia privada en España, por medio de:

- Promover la excelencia en el sector
- Dar visibilidad a la calidad asistencial y de servicio del centro adherido
- Diferenciar el servicio frente a intrusismo profesional
- Generar confianza de los pacientes y de la Comunidad en los centros de fisioterapia adheridos a la marca

3.- PRINCIPIOS

Dado que el objetivo de la Marca FEP es "contribuir a promover la excelencia en la fisioterapia privada de España y crear un clima generalizado de confianza en los servicios asistenciales privados de fisioterapia", es necesario fundamentarla en principios que deben respetarse y cuidarse en todas las actuaciones relacionadas con la Marca.

Todo el proceso de creación, elaboración, evaluación de conformidad, concesión y retirada, y todo lo relacionado con la Marca FEP está sujeto a los **principios** que se enumeran a continuación. Si cualquier centro de fisioterapia o entidad relacionada con el sector o ajena a él observa que se incumple alguno de estos principios, podrá utilizar el **mecanismo de Defensa** que está descrito en este mismo documento.



Versión 0 29 de noviembre de 2008

Ética

FEP refiere a los códigos éticos de los Colegios Profesionales de Fisioterapia y todos los participantes en la Marca FEP deberán establecer y cumplir su declaración ética.

Equidad

FEP declara que no se discriminará a ningún centro de fisioterapia mas que a otro, ni se admitirá ningún tipo de parcialidad por ninguna razón (de pertenencia a grupo, de tamaño, de capacidad económica, ni ninguna otra) que pueda impedir la igualdad de oportunidades y el equilibrio de esfuerzo para la obtención de la marca FEP.

Este criterio inspira el funcionamiento de las auditorías, tarifas, Especificación, funcionamiento de Comités, etc.

Transparencia

Todas las actuaciones se podrán demostrar y examinar, y estarán a disposición de los interesados y afectados, siempre que se respeten los demás principios.

Confidencialidad

Toda la información de los centros de fisioterapia, de los clientes y de cualquier implicado se tratará con absoluta reserva, y solo será accesible a las personas que por su trabajo deban verla, siempre con permiso expreso del propietario de la misma información.

Especialmente se cuidará la información que pueda afectar al negocio, al buen nombre, a la seguridad y a los datos personales, pero también toda información que pueda suponer transferencia de conocimiento entre los centros de fisioterapia cuando estos no lo hayan autorizado expresamente.

Independencia

La evaluación y la concesión está sujeta a criterios documentados, públicos y aprobados, pero además las personas que deben evaluar, informar y conceder serán independientes del CGCF y del centro evaluado.

Este principio informa las auditorías, el funcionamiento de los Comités y toda actuación externa de FEP en relación con la Marca.

4.- LOGO E IMAGEN

El logo de la Marca FEP y su imagen corporativa se describen en un documento público de imagen de la Marca FEP.

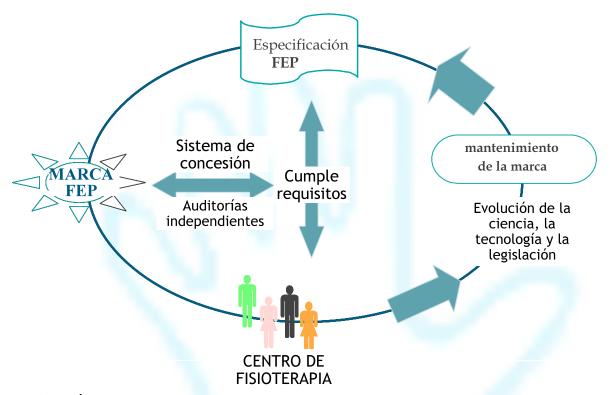


5.- PROCESO DE CONCESIÓN

5.1.- Resumen del proceso

El proceso de concesión de la Marca FEP se resume en la figura 1 y su secuencia en el flujograma de la figura 2.

Figura 1: Esquema del proceso de concesión de la marca FEP



Explicación:

El documento base para la concesión de la Marca FEP es la Especificación de la Marca FEP, que se alimenta de las buenas prácticas de los centros de fisioterapia y a su vez las impulsa para la mejora continua

Cuando un centro de fisioterapia desea obtener la marca, debe compararse con la Especificación para cumplir sus requisitos.

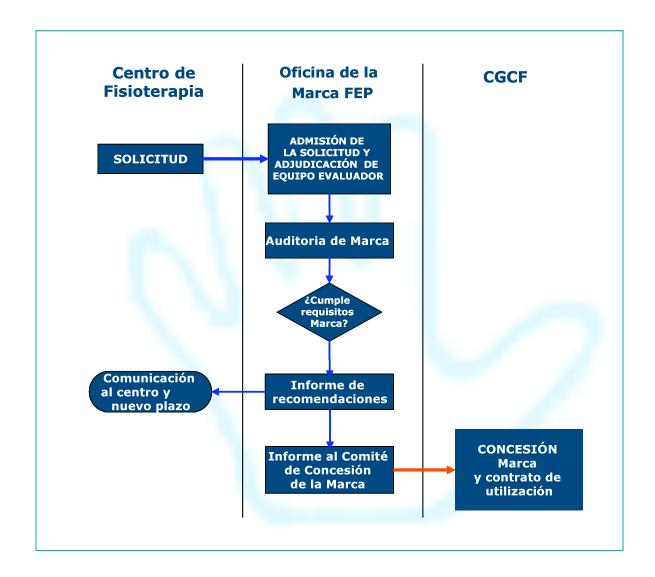
Cuando el centro de fisioterapia considera que cumple la Especificación, hace la solicitud a FEP, que inicia el proceso de auditoría independiente y pone en marcha el mecanismo de concesión.

El proceso está en continua revisión y mejora:

- la Especificación se revisa bianualmente, o con menos periodicidad si los cambios legales y de la ciencia y tecnología lo requieren.
- El centro de fisioterapia debe demostrar que mantiene el cumplimiento para conservar la marca, mediante auditorías bianuales de seguimiento.

La marca se concede cuando el centro de fisioterapia acredita cumplir todos los requisitos de la Especificación de la Marca FEP o tiene desviaciones de menor importancia y un plan confiable para cumplirlos.

Figura 2: Flujograma de concesión de la Marca FEP





Versión 0 29 de noviembre de 2008

La concesión de la Marca FEP puede hacerse de forma provisional o definitiva:

1.- Concesión provisional

Cuando el centro de fisioterapia no cumple el requisito XXIII de la Especificación FEP, "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" podrá solicitar el reconocimiento y pasar el proceso de concesiñón de la marca, que se le dará como "provisional" hasta que se cumpla este plazo de 2 años, momento en el que la marca se le concederá como definitiva .

Examen previo del cumplimiento de los requisitos de la Especificación de la Marca FEP. Se emite un informe al centro de recomendaciones.

2.- Concesión definitiva

Se realizará el examen del cumplimiento de todos los requisitos de la Especificación de la Marca FEP y se emitirá el informe de recomendaciones al centro y el informe de concesión, si procede, al CGCF.

La Marca tiene una validez de 4 años, y se valida cada 2 años en una evaluación de seguimiento.

5.2.- Requisitos previos

El centro de fisioterapia que desee acceder a la Marca FEP debe cumplir:

- Los requisitos de la especificación FEP
- Prestar servicios asistenciales de fisioterapia
- Aportar a FEP la información básica contenida en el documento de solicitud
- Firmar el documento con FEP de acuerdo de la Marca

No es necesario ningún otro requisito adicional.

5.3.- Solicitud (es)

La solicitud se hará por escrito, en el documento de solicitud, que a su vez incluye lo siguiente:

- Datos generales de identificación,
- Datos de volumen para dimensionar la evaluación
- Breve memoria explicativa (máx. 30 páginas) del centro de fisioterapia, su experiencia y la forma en que cumple la especificación FEP



Versión 0 29 de noviembre de 2008

5.4.- Examen de la conformidad

Todas las solicitudes que cumplan los requisitos previos se examinarán en la oficina de la Marca FEP, donde se les asignará un equipo evaluador para que realice el examen de conformidad, que constará de:

- Petición de información adicional si fuera necesario para dimensionar y planificar la auditoría.
- Propuesta al centro de fisioterapia de un equipo evaluador. El centro de fisioterapia podrá aceptarlo o solicitar otro.
- Auditoría de comprobación mediante evidencias objetivas del cumplimiento de los objetivos de la marca.
- Planteamiento de incumplimientos y sugerencias de medidas de corrección en reunión con la dirección del centro de fisioterapia.

Todo ello se realizará de acuerdo con el "Procedimiento de auditoría de la marca FEP".

5.5.- Informes

El equipo evaluador emitirá dos tipos de informe:

- Informe al centro de fisioterapia, con relación de los hechos encontrados, descripción objetiva de los incumplimientos si los hubiere y un dictamen confidencial de puntos fuertes y áreas de mejora.
- Informe al órgano de concesión del CGCF: Incluirá el informe al centro de fisioterapia excluyendo de él el dictamen confidencial, y una recomendación sobre la concesión o no de la Marca y condiciones de concesión condicional si las hubiera.

El Órgano de concesión del CGCF podrá solicitar informes adicionales que se añadirán al expediente de la solicitud y que el centro de fisioterapia podrá examinar si lo requiere.

Tanto los criterios como el formato de los informes estarán contenidos en el Procedimiento de Auditoría de la Marca FEP.

5.6.- Órgano de Concesión de la Marca FEP

El Órgano de concesión de la Marca FEP es el Comité de Concesión de la Marca en el CGCF, formado por un grupo de fisioterapeutas expertos escogidos y consensuados, que se renovará periódicamente.

La concesión de la Marca la firmarán el Presidente y al menos un miembro del Comité Directivo del CGCF.



Versión 0 29 de noviembre de 2008

El funcionamiento del Comité se regirá por los siguientes criterios:

- La decisión se tomará por mayoría simple.
- La participación en los Comités podrá ser presencial o virtual.
- La actuación del Comité y su decisión se recogerá en actas oficiales.
- La decisión del Comité remitirá a los informes del equipo evaluador y justificará documentalmente cualquier variación.

Los nombramientos de las personas del Comité estarán naturalmente sujetos a la aceptación de estas personas y serán dados a conocer al sector por las líneas de comunicación internas del CGCF y en los medios de comunicación especializados. Este nombramiento se hará por dos años renovables.

5.7.- Concesión

La decisión de conceder o denegar la Marca FEP, tomada en el Comité, se comunicará al centro de fisioterapia por escrito, justificando en el segundo caso la razón de la no concesión y proponiendo las condiciones adicionales que la concesión requeriría

5.8.- Derechos de uso

El centro de fisioterapia al que se haya concedido la Marca FEP podrá utilizar su imagen una vez firmado con FEP el acuerdo de uso de la Marca. FEP entregará un certificado que el centro de fisioterapia podrá utilizar a su conveniencia.

Tanto el logo de la Marca FEP y su imagen corporativa, como las condiciones de uso están descritas en un documento de imagen de la Marca FEP que estará a disposición en el CGCF.

5.9.- Validez

La Marca FEP tiene un período de validez de cuatro años si bien el derecho de uso debe confirmarse bianualmente mediante una evaluación de seguimiento.

Los informes de estas evaluaciones se incluyen en el expediente del centro de fisioterapia y la resolución de los posibles conflictos podrá resolverse entre el centro de fisioterapia y la oficina de la Marca FEP; sólo en casos excepcionales debería intervenir el Comité.

5.10.- Retirada

El centro de fisioterapia perderá la marca FEP en las siguientes circunstancias:

- Cuando en una evaluación de seguimiento se observen incumplimientos relevantes o sistemáticos a la Especificación de la marca
- Cuando el CGCF tenga conocimiento fundamentado (por ejemplo, por una inspección de trabajo, por una reclamación), de que el centro de fisioterapia incumple la Especificación de la Marca. En este caso podrá realizarse, si el centro de fisioterapia lo desea una evaluación extraordinaria.



Versión 0 29 de noviembre de 2008

En ambos casos la retirada de la Marca se hará sólo después de un aviso informado del CGCF al centro de fisioterapia, que tendrá derecho a cuantas alegaciones e informaciones sean necesarias para la solución transparente del conflicto, y en un plazo no superior a dos meses desde la notificación al centro de fisioterapia.

6.- Defensa

Con el fin de garantizar los Principios de la Marca y especialmente el de Equidad, se establece un mecanismo de defensa, tanto para el paciente ante el cual la Marca supone un aval de garantía, como para el centro de fisioterapia que ostenta la Marca.

6.1.- Del paciente

Cuando un paciente considere que un centro de fisioterapia reconocido por la Marca FEP ha dañado sus intereses en aspectos que la Marca contempla, podrá dirigir un escrito de reclamación al CGCF y solicitar la revisión de la concesión de la Marca a ese centro de fisioterapia.

Esta posibilidad estará visible para información de los pacientes en todos los centros de fisioterapia que ostenten la Marca FEP.

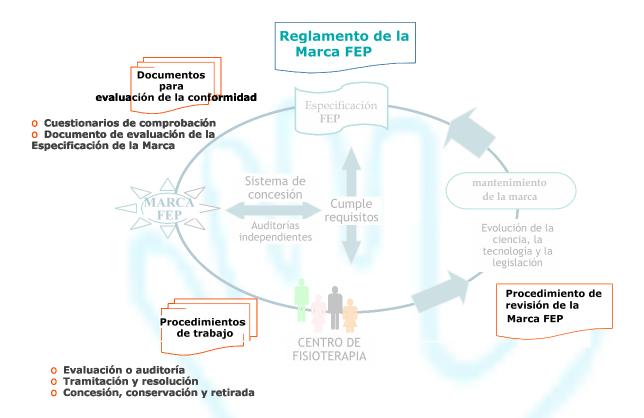
6.2.- Del centro de fisioterapia

Cuando un centro de fisioterapia esté en desacuerdo con los criterios del equipo evaluador, del Comité o del propio CGCF, tanto durante el proceso normal de concesión como en situaciones de seguimiento o retirada, podrá también dirigir su reclamación al CGCF, que la trasladará a un órgano independiente de aquél con el que exista conflicto o incluso nombrará una persona de prestigio independiente que actuará como arbitro.



7.- CONJUNTO DOCUMENTAL DE LA MARCA

Figura 3: Documentos de la marca FEP



Explicación:

- 1. Documento de requisitos: Especificación de la Marca.
- 2. Documento general descriptivo: Reglamento de Concesión de la Marca FEP
- 3. Documentos para la evaluación de la conformidad:
 - Especificación de la Marca: Documento para la evaluación
 - Cuestionarios de comprobación para los evaluadores
- 4. Procedimientos de trabajo:
 - Evaluación o auditoría
 - Tramitación y resolución
 - Concesión, conservación y retirada
- 5. Procedimiento de revisión de la marca FEP
- 6. Documentos de comunicación
 - Presentación corporativa de la Marca FEP

Los documentos de los grupos 3, 4, 5 y 6 se publicarán después de la aprobación de la Especificación y el Reglamento.

Versión 0 29 de noviembre de 2008

8.- EVOLUCIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Los requisitos de la Marca se actualizarán en el CGCF conforme a:

- Evaluación de las fuentes legales.
- Evolución de la ciencia y las tecnologías de fisioterapia
- Demandas de los centros de fisioterapias de FEP
- Evolución de los requisitos de los pacientes y del sector sanitario privado.

Al menos una vez al año, la Oficina de la Marca FEP, a la vista de las evaluaciones de los centros de fisioterapia, propondrá los cambios que sean necesarios.

La Especificación se revisará, aunque no cambien sus requisitos, cada tres años

9.- OFICINA DE SOPORTE A LA MARCA

La Marca FEP ha sido desarrollada para el Consejo General de Colegios de Fisioterapeutas por un equipo técnico especializado, que también mantiene la actualización del sistema documental y la realización de las auditorías y el soporte para los centro de fisioterapias en todo lo relacionado con la Marca FEP. Este equipo de personas se denomina a efectos de este documento, "Oficina de soporte de la Marca FEP".

El personal técnico de la Oficina de soporte de la Marca FEP pertenece a una empresa especializada, completamente independiente del CGCF y de los centros de fisioterapia, y trabaja con la dirección de, CGCF y con su Junta Directiva.

Las personas de la Oficina de soporte de la Marca FEP están sujetas al cumplimiento de un código profesional y a un juramento de confidencialidad.

10.- TERMINOLOGÍA

La terminología que aquí se incluye es la que está directamente relacionada con los fines de este documento.

Otras definiciones y explicaciones relativas a FEP están contenidas en los Estatutos del CGCF.

Otras definiciones y explicaciones relativas a la Marca FEP están contenidas en la Especificación de la Marca FEP

Todos los documentos de conjunto documental de la Marca FEP contienen cada uno la terminología detallada necesaria para su comprensión y su uso



Versión 0 29 de noviembre de 2008

Término o abreviatura	explicación
FEP	Fisioterapia Excelente Privada
Auditoría	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
Criterios de auditoría:	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 la centro de fisioterapia debe seguir.
Verificación	Confirmación mediante la aportación objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.
Acreditar	Dar fe o crédito de que se cumple en un centro de fisioterapia el nivel de calidad de la marca FEP, representado en los requisitos de la especificación de la marca FEP.

11.- DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Ley 32/1988 de 10 de noviembre de 1988, de Marcas (B.O.E. 21-11-1988, núm. 272).
- Real Decreto 645/1990 de 18 de mayo de 1990, por el que se aprueba el Reglamento para la ejecución de la Ley 32/1988 de 10 de noviembre de Marcas (B.O.E. 25-5-1990, núm. 125).