

MANUALES OPERATIVOS DEL SISTEMA

# INIMA REHABILITACIÓN

---



DESARROLLADO POR BARBADILLO & ASOCIADOS CONSULTORES

# Índice

## Contenido

<b>Índice</b> .....	<b>1</b>
<b>1- INTRODUCCIÓN A INIMA REHABILITACIÓN</b> .....	<b>4</b>
1.1. Carta de bienvenida.....	4
1.2 Bienvenidos al Sistema INIMA Rehabilitación .....	5
1.3. El Sistema de Franquicia .....	6
1.3.1 Orígenes del Sistema de Franquicia .....	6
1.3.2 Definición .....	7
1.3.3 Elementos del Sistema de Franquicia.....	8
1.4. Manuales Operativos del Sistema de Franquicia.....	12
1.4.1 Funciones de los Manuales .....	13
1.4.2 Tipos de Manuales .....	13
1.4.3. Control de la Documentación .....	14
1.4.4 Restricciones de uso .....	15
1.5. Signos distintivos del Sistema .....	15
1.5.1 Funciones.....	15
1.5.2 Utilización y restricciones de uso .....	16
<b>2- Manual de Procedimiento</b> .....	<b>19</b>
2.1. Pólizas de Seguros.....	19
2.2 Documentación obligatoria.....	20
2.3 Personal en una unidad INIMA Rehabilitación .....	21
2.3.1. Funciones y Obligaciones .....	22
2.4 Selección del personal.....	25
2.4.1 Contratación y gestión del personal .....	26
2.4.2. Gestión del Equipo .....	27
2.5 Material y suministro .....	29
2.5.1 Condiciones Generales .....	29
2.5.2 Suministro inicial .....	30
2.5.3 Stock mínimo de material .....	30
2.5.4 Recepción de la mercancía .....	31
2.5.5 Devoluciones de material.....	31
2.5.6 Material corporativo .....	32

2.5.7 Material consumible .....	32
2.6 Actividad en una unidad INIMA Rehabilitación .....	33
2.6.1 Primera toma de contacto del cliente con INIMA .....	33
2.6.2 Cita informativa .....	34
2.6.3 Tratamiento Terapéutico. Tipos y metodología .....	35
2.6.4 Acciones comerciales .....	39
2.6.5 Horarios .....	42
2.6.6 Control sobre las ventas .....	42
<b>3. Manual Relacional .....</b>	<b>46</b>
3.1 Funciones de la Central de Franquicia.....	46
3.1.1 Estructura y equipo humano de la Central de Franquicia .....	47
3.1.2 Responsabilidades y funciones .....	48
3.2 Proceso de Formación.....	52
3.2.1 Formación previa a la apertura .....	52
3.2.2 Apoyo en la apertura y fase inicial de la actividad .....	53
3.2.3. Formación continua.....	54
3.2.4. Aspectos generales del proceso de formación.....	55
3.3 Apoyo y seguimiento de la red .....	56
3.3.1 Aspectos generales .....	56
3.3.2. Apoyo continuo .....	56
3.3.3. Control de la Red .....	59
3.4 Mejoras en el Sistema INIMA Rehabilitación .....	64
3.4.1 Mejoras por parte del franquiciador.....	64
3.4.2. El papel activo del franquiciado .....	65
3.5 El Sistema Informático de Gestión.....	66
3.6. Acciones en beneficio de la red .....	68
3.6.1. Página Web: <a href="http://www.inimarehabilitacion.com">www.inimarehabilitacion.com</a> .....	68
3.6.2. Campañas publicitarias y promocionales .....	69
<b>4. Manual de Calidad y Atención al Cliente .....</b>	<b>71</b>
4.1 Aspectos previos .....	71
4.1.1. Ventajas de la calidad.....	72
4.1.2. El concepto de Calidad .....	73
4.1.3. Responsabilidades del Franquiciado .....	74
4.1.4 Formación.....	75
4.1.5. Supervisión .....	76
4.1.6. La relación con el cliente .....	76

4.1.7. Cara a cara con el cliente .....	77
4.2 Principios de calidad en la atención al cliente .....	79
4.3. Quejas y reclamaciones .....	80
4.3.1. Tratamiento de las reclamaciones .....	81
4.4. Atención telefónica .....	82
4.4.1 Introducción.....	82
4.4.2. Reglas para una buena atención telefónica .....	82
<b>5. Anexos.....</b>	<b>84</b>
Anexo 5.1 Modelo de compromiso de confidencialidad .....	84
Anexo 5.2 Recordatorio del compromiso de confidencialidad.....	85
Anexo 5.3 Contrato de prestación de servicios.....	86
Anexo 5.4 Informes clientes .....	92
5.4.1 Informe de valoración terapia ocupacional.....	92
5.4.2 Informe de valoración fisioterapia .....	93
Anexo 5.5 Derechos de los usuarios .....	94
Anexo 5.6 Programa anual de actividades .....	97
Anexo 5.7 Cuestionario de satisfacción del cliente.....	104
Anexo 5.8 Protocolo de actuación ante reclamaciones y sugerencias.	105
Anexo 5.9 Hoja de reclamaciones .....	106
Anexo 5.10 Sistema de información de incidencias.....	108
Anexo 5.11 Parámetros de calificación predefinidos.....	111
5.11.1. Formulario de Control .....	112
Anexo 5.12. Entrevista al Franquiciado .....	117
Anexo 5.13 Documentación Recursos Humanos .....	119
5.13.1 Política Interna de Recursos Humanos.....	119
Anexo 5.13.2 Modelo entrevista INIMA.....	121
Anexo 5.13.3 Modelo carta de contratación .....	125
Anexo 5.13.4 Plan de Bienvenida y formación para el Nuevo trabajador de INIMA.....	126
Anexo 5.13.5 Mail Bienvenida .....	128
Anexo 5.13.6 Evaluación de desempeño Anual del Empleado .....	129

# 1- INTRODUCCIÓN A INIMA REHABILITACIÓN

## 1.1. Carta de bienvenida

En Madrid, a 16 de enero 2024

En primer lugar, nos gustaría darte la bienvenida a nuestra red de franquicias INIMA Rehabilitación. Esperamos que tu incorporación a nuestro proyecto constituya el inicio de una relación fructífera y duradera con nuestra empresa.

Gracias por haber llegado hasta aquí y apostar por un negocio que requiere sobre todo de un componente humano importante. También te felicitamos, por haber pasado satisfactoriamente el proceso de selección que hemos de realizar para mantener el nivel de calidad exigible a todas las unidades franquiciadas del sistema INIMA Rehabilitación.

Te pedimos que, por favor, leas cuidadosamente el Manual Operativo del Sistema que te presentamos a continuación, ya que de ello depende, en buena medida, la completa asimilación del concepto que hemos desarrollado, permitiendo una rápida adaptación a nuestro sistema y metodología de trabajo.

El Manual Operativo del Sistema está concebido, asimismo, como una herramienta de consulta con el fin de que puedas recurrir a él en los momentos precisos.

Como queda recogido en el contrato de franquicia, el contenido de este Manual es estrictamente confidencial, por lo que no deberán hacerse copias ni divulgar su contenido.

Gracias de nuevo y bienvenido a INIMA Rehabilitación, seguro que con el esfuerzo de todos los que hacemos INIMA lograremos nuestros objetivos comunes.

Mariona León

CEO INIMA Rehabilitación

## 1.2 Bienvenidos al Sistema INIMA Rehabilitación

El Sistema INIMA REHABILITACIÓN se desarrolla en el ámbito de la atención domiciliaria con terapias de neurorrehabilitación a pacientes crónicos con diferentes tipos de deterioro, que eligen este tipo de atención sin moverse de su domicilio.

- Contamos con acuerdos con entidades y organismos que permiten derivar pacientes con carácter nacional.
- Posibilidad de tener consultas con un médico rehabilitador por posibles dudas o reclamación por parte de un familiar por una mala praxis de tratamiento o porque una familia quiera una consulta, por tener una segunda opinión.
- Somos concededores de las líneas de ayudas que las CCAA disponen para estos tratamientos.

Las terapias de INIMA son:

- 1- Fisioterapia a domicilio.
- 2- Terapia ocupacional a domicilio.
- 3- Logopedia a domicilio.
4. Estimulación cognitiva a domicilio.

Dentro del Sistema INIMA Rehabilitación, realizamos solicitudes e información sobre diversas ayudas económicas necesarias en cada momento. Ayudamos a seleccionar varios recursos sociales y crear una evaluación e informe integral sobre el individuo.

También completamos esta línea de negocio con la formación para familiares y cuidadores de personas dependientes. Estos programas ofrecen información y habilidades prácticas para ayudar a los cuidadores a brindar el mejor cuidado posible a sus seres queridos.

## 1.3. El Sistema de Franquicia

### 1.3.1 Orígenes del Sistema de Franquicia

Si bien el término franquicia ya es utilizado en el siglo XI para eximir a determinadas personas del pago de impuestos y la concesión de determinados derechos, no es hasta el siglo XIX cuando se comenzó a utilizar como una fórmula comercial para hacer frente al aumento de demanda de cerveza debido al crecimiento y desarrollo de las ciudades.

En los orígenes de esta fórmula de colaboración empresarial, se debe citar a la empresa de máquinas de coser “Singer”, que en 1850 inició acuerdos de colaboración similares a la franquicia para la venta de sus máquinas.

Su inicio, sin embargo, se puede fijar en Estados Unidos tras la crisis del 29, como reacción a las leyes “antitrust” que prohibía a las fábricas de automóviles tener a sus propios vendedores. Así, “General Motors” se asoció con revendedores que distribuían sus productos, creando el primer modelo de colaboración en franquicia.

A nivel europeo, la franquicia se introduce desde Francia con el fabricante de lanas “Pingouin”, asociándose a un número de comerciantes independientes a los cuales, mediante un contrato, se les garantiza la exclusividad de la marca en un área geográfica concreta.

Como consecuencia del auge económico posterior a la Segunda Guerra Mundial, se desencadenó un desarrollo masivo del sistema de franquicia. Se conjugó el interés de las empresas en una rápida expansión por todos los mercados con la necesidad de pequeños inversores e inmigrantes que luchaban por obtener un medio de vida.

En estos años surgen los que luego serán gigantes en el sector del fast-food (como McDonald’s y Burger King), y otros muchos conceptos que multiplicaron los establecimientos franquiciados por todo el territorio estadounidense.

De igual modo, en Europa comienza a desarrollarse en toda su plenitud el Sistema de Franquicia.

## 1.3.2 Definición

Las franquicias son una clara evolución del comercio minorista que se ha desarrollado aprovechando la fuerza de negociación que como red tienen todos los agentes implicados, beneficiando al conjunto en general, y a cada uno de los locales operativos en particular. El pequeño comercio ha profesionalizado su gestión para crecer y tener éxito como comerciantes profesionales.

La definición de franquicia, según el Código Deontológico Europeo, es la de un sistema de comercialización de productos y/o servicios y/o tecnología, basado en una colaboración estrecha y continuada entre empresas legal y financieramente distintas e independientes, el franquiciador y sus franquiciados individuales, por el cual el franquiciador concede a sus franquiciados individuales el derecho e impone la obligación de llevar un negocio de conformidad con el concepto del franquiciador.

Este derecho faculta y obliga al franquiciado individual, a cambio de una contraprestación económica, directa o indirecta, a utilizar:

- El nombre comercial y/o la marca de productos y/o servicios.
- El “know-how” o “saber-hacer”.
- Los métodos técnicos y de negocio.
- Los procedimientos.
- Otros derechos de propiedad industrial y/o intelectual del franquiciador.

Todos ellos apoyados en la prestación continua de asistencia comercial y técnica, dentro del marco y por la duración del contrato de franquicia escrito, pactado entre las partes a tal efecto.



Por tanto, el franquiciado es dueño de su propio negocio, llevando a cabo su actividad con el nombre, marca y concepto del franquiciador, beneficiándose del conocimiento y experiencia de este.

## 1.3.3 Elementos del Sistema de Franquicia

### 1.3.3.1 El Franquiciador

Es la persona física o jurídica que, tras haber experimentado en su empresa un concepto de negocio determinado, decide transmitirlo a otro que se denomina franquiciado.

Es, además, propietario de las marcas y conocedor del “know-how” o “saber-hacer” (conocimientos prácticos fruto de la experiencia) objeto del negocio que transferirá a los franquiciados que se adhieran a la cadena.

Toda referencia al franquiciador a lo largo del Manual Operativo del Sistema se entenderá como referencia al Sistema INIMA Rehabilitación.

Responsabilidades respecto al franquiciado

- Ceder el uso de la marca y formar a los franquiciados.
- Suministrar el material y los productos o procurar su suministro.
- Controlar y supervisar su red franquiciada para que alcance el mayor grado de adecuación al Sistema y su máxima rentabilidad.
- Introducir las mejoras en el Sistema que permitan que este continúe siendo viable y competitivo.

## 1.3.3.2 El Franquiciado

Es la persona física o jurídica que recibe el derecho de utilización de las marcas y la formación precisa para que pueda establecer su propio negocio, de acuerdo con un sistema probado y rentable.

Toda referencia al franquiciado a lo largo de este Manual Operativo del Sistema se identificará como referencia a la persona física depositaria del Manual y firmante del contrato de franquicia, con independencia de la existencia de una persona jurídica constituida por el franquiciado para la gestión de su negocio.

### Obligaciones del franquiciado

- Poner en práctica la formación recibida del franquiciador para la adecuada gestión de su local, siguiendo las normas operativas de la cadena.
- Seguir fielmente todas las indicaciones del franquiciador en relación con la utilización de las marcas y signos distintivos de la cadena, propiedad exclusiva del franquiciador.
- Guardar la confidencialidad debida a todos los elementos propios del Sistema, propiedad del franquiciador y, especialmente, a todo aquello relacionado con la operativa del negocio, aprendida del franquiciador.
- No realizar competencia desleal al franquiciador.
- Efectuar puntualmente los pagos a los que se compromete mediante el contrato de franquicia.

### 1.3.3.3 El contrato de franquicia

Es el documento mediante el cual se regula la relación entre franquiciador y franquiciado.

El contrato de franquicia del Sistema INIMA Rehabilitación tiene una duración de 5 años, es de no renovación automática, y contiene las obligaciones y derechos para ambas partes: franquiciador-franquiciado. A través de este se transmiten los derechos sobre la marca y el “saber-hacer”.

En el contrato de franquicia se establece claramente la identidad jurídica distinta de las partes (franquiciador y franquiciado) y la condición de empresario independiente que el franquiciado ostenta, como requisito en toda relación de franquicia.

### 1.3.3.4 Manuales y Dossieres: “Package” de franquicia

Es el conjunto de documentación que el franquiciado recibe del franquiciador a la firma del contrato de franquicia. El “package” de franquicia de INIMA Rehabilitación está compuesto por:

- Manuales Operativos del Sistema:
  - Manual de Procedimiento
  - Manual de Calidad y Atención al Cliente
  - Manual Relacional
- Manual del Sistema Informático de Gestión (no contenido en este documento)
- Manual de Identidad Visual (no contenido en este documento)

## 1.3.3.5 Cánones

Tal y como establece el contrato de franquicia, el franquiciado del Sistema INIMA Rehabilitación se compromete al pago de un canon para su incorporación a la cadena de franquicias, así como una partida para marketing destinada a acciones en su territorio.

### **Canon de entrada a la cadena**

- Se abona a la firma del contrato de franquicia.
- Se justifica por el derecho de utilización de la marca, la transmisión del “saber-hacer”, el derecho a operar de forma exclusiva en un territorio y por la compensación parcial al franquiciador de las inversiones que realizó para la puesta en marcha del proyecto de franquicia.
- En INIMA, además, incluye el pack de material necesario para el inicio de la actividad.
- El derecho de entrada a la cadena de franquicias del Sistema INIMA Rehabilitación es de dieciséis mil quinientos euros (16.500 €) más IVA.

### **Royalty o canon de mantenimiento**

- Pagos periódicos del franquiciado al franquiciador en contraprestación al apoyo, formación, supervisión y mejora del Sistema a cargo del franquiciador.
- El Sistema INIMA Rehabilitación tiene establecido un royalty mensual de un 6% de la facturación del franquiciado.

### **Canon de Marketing**

- Pagos periódicos del franquiciado al franquiciador para constituir fondos comunes con la finalidad de poder acometer campañas publicitarias de cierta envergadura en beneficio de toda la cadena.

- Este canon no supone un ingreso para el franquiciador, ya que este revierte los importes recaudados por este concepto en beneficio de toda la red.
- El Sistema INIMA Rehabilitación ha fijado un canon mensual de publicidad de un 2% sobre la facturación del franquiciado.
- Destinar una partida de dos mil quinientos euros (2.500€) a la financiación de la campaña promocional de lanzamiento de la actividad.

Nota: El pago del importe mensual a la central de franquicias por parte de los franquiciados, de sus porcentajes correspondientes a sus ingresos, se realizará no más tarde del quinto día natural, o el inmediato posterior hábil si aquel fuera festivo, del mes siguiente al mes que se computa.

## 1.4. Manuales Operativos del Sistema de Franquicia

El Manual Operativo se compone de los elementos básicos que permiten duplicar el modelo definido por la Central de Franquicia, trasladando al franquiciado las normas de obligado cumplimiento desde el punto de vista operacional, de gestión, de relación interna franquiciador–franquiciado y de atención a los clientes.

Este Manual Operativo es propiedad de INIMA REHABILITACION, S.L., y se cede en depósito al franquiciado para que sea utilizado de acuerdo con las normas contenidas en el mismo, y dentro de las limitaciones impuestas por el contrato de franquicia formalizado entre ambas partes. Tanto su uso como divulgación quedan regulados en este capítulo y en el contrato de franquicia.

El incumplimiento de las restricciones que para su uso aquí se especifican o la divulgación de su contenido sin el previo consentimiento del franquiciador, podrá tener como consecuencia la cancelación del contrato de franquicia y la solicitud por parte del franquiciador de los daños y perjuicios que dicha conducta le pudiera haber ocasionado.

## 1.4.1 Funciones de los Manuales

La función básica del Manual Operativo es la de servir de instrumento de consulta y referencia para cualquier cuestión relacionada con la actividad de una unidad franquiciada del Sistema INIMA Rehabilitación.

Sin embargo, en una primera fase inmediatamente posterior a la entrada del franquiciado en la cadena, servirá también como elemento formativo, ya que en él están contenidos todos los aspectos relacionados con la operativa del negocio, y con la relación que se establece entre franquiciador y franquiciado.

Dada su finalidad práctica, el franquiciador lo mantendrá permanentemente actualizado, adaptando su contenido a la situación vigente en la cadena en cada momento.

## 1.4.2 Tipos de Manuales

El Manual Operativo de INIMA Rehabilitación, comprende los siguientes apartados:

- **Introducción al Sistema INIMA Rehabilitación**

Esta primera parte, introduce al franquiciado en el Sistema de Franquicia, sirve de guía para el manejo del Manual Operativo e informa sobre la función y utilización de los signos distintivos del Sistema de Franquicia de INIMA Rehabilitación

- **Manual de Procedimiento**

Recoge, de forma detallada, las pautas operacionales del negocio desde el punto de vista de un franquiciado tipo.

- **Manual de Calidad y Atención al Cliente**

Recoge las normas de comportamiento y actuación relacionadas con el público y que determinan la imagen que este obtiene del negocio.

- **Manual Relacional**

Contiene todos los aspectos de la relación entre franquiciador y franquiciado.

- **Manual del Sistema Informático de Gestión**

Contiene las instrucciones de uso, procesos y posibles aplicaciones de la herramienta informática de gestión.


- **Manual de Identidad Visual Corporativa**

En él se detalla la imagen visual de la empresa y sus reglas de aplicación en todos los elementos de uso cotidiano en la actividad.

## 1.4.3. Control de la Documentación

Todos los documentos que componen el Manual Operativo del Sistema de Franquicia de INIMA Rehabilitación están identificados o codificados de forma inequívoca para facilitar su control y gestión:

- El encabezado de las páginas va indicado con el título “Manuales Operativos del Sistema”.
- El contenido de los Manuales Operativos del Sistema está estructurado en capítulos y subcapítulos que siguen un orden numérico.

- El símbolo  se utiliza para que el franquiciado pueda consultar otro apartado del Manual que contiene información relativa al capítulo en el que aparece la indicación o archivos correspondientes a la materia que se trata.

## 1.4.4 Restricciones de uso

- No se permitirá que personas externas al propio negocio, tengan acceso directo a él.
- Aquellos empleados que necesiten, por razón de su trabajo, consultar su contenido, deberán estar convenientemente informados acerca de las restricciones que aquí se citan y, sobre todo, de la prohibición de divulgación de aquellos aspectos propios del Sistema de Franquicia INIMA Rehabilitación.
- En ningún caso se harán reproducciones ni se informará de su contenido a personas externas al negocio, salvo que medie autorización escrita del franquiciador en ese sentido.

# 1.5. Signos distintivos del Sistema

## 1.5.1 Funciones

Los signos distintivos de toda empresa y, en particular, las marcas y logotipos, tienen las siguientes finalidades:



- Facilitar una rápida identificación de la marca y la franquicia por parte del cliente final y también otros públicos objetivo.
- Permitir la diferenciación de la competencia.
- Servir como elemento de prestigio y soporte comunicativo de la política de la empresa y de todo el Sistema de Franquicia INIMA Rehabilitación.

INIMA Rehabilitación es una marca registrada propiedad de la sociedad INIMA REHABILITACION, S.L cuyo derecho de utilización se cede al franquiciado para el ejercicio de su actividad diaria al frente de su local, y bajo las condiciones establecidas en el Manual Operativo del Sistema y en el contrato de franquicia.

Acciones inadecuadas u omisiones en el cumplimiento de obligaciones concretas, voluntarias o involuntarias, pueden poner en peligro el prestigio de la marca.

Será, por tanto, preciso que todas aquellas acciones que se lleven a cabo bajo la cobertura de los signos o marcas propiedad del franquiciador se realicen teniendo especial cuidado en no menoscabar el prestigio que dichos elementos identificativos representan.

El franquiciado queda obligado a poner en conocimiento del franquiciador cualquier circunstancia, acción u omisión de la que él tenga conocimiento, y que pueda afectar negativamente al prestigio de la marca.

## 1.5.2 Utilización y restricciones de uso

De forma concreta, habrá que tener en cuenta las siguientes indicaciones respecto al uso de la marca y sus restricciones:

- Solo podrán ser usadas en el desarrollo de la actividad diaria de una unidad INIMA Rehabilitación que esté cumpliendo con todas las obligaciones contenidas en el contrato de franquicia.

- En ningún caso, el franquiciado utilizará las marcas u otros signos distintivos en las relaciones económicas derivadas o no de su actividad como franquiciado del Sistema de Franquicia de INIMA Rehabilitación de forma que pudiera inducir a error a terceros en cuanto a la persona jurídica con quien está manteniendo esa relación.
- El franquiciado sólo utilizará, durante su actividad al frente de su unidad INIMA Rehabilitación, aquellos elementos que contengan la marca del Sistema, de forma que cumpla con la normativa en cuanto a identidad visual de la cadena.
- Independientemente de la forma jurídica adoptada por el franquiciado en el contrato de franquicia, este deberá dejar claro que actúa en su propio nombre y asume todas las responsabilidades derivadas de la relación que establezca con terceros.
- Toda utilización de la marca o signos distintivos en acciones de comunicación, publicitarias o promocionales deberá contar previamente con la aprobación expresa y escrita del franquiciador.
- En ningún caso y en ninguna circunstancia, el franquiciado podrá llevar a cabo acciones de comunicación o marketing sin haber obtenido previamente la aprobación escrita del franquiciador en cuanto al material y elementos a utilizar.
- El franquiciado asumirá la responsabilidad, compartida con el franquiciador y con el resto de la red franquiciada, de proteger el prestigio de marca ante actuaciones de terceros, informando al franquiciador inmediatamente de cualquier hecho o circunstancia de la que tuviera conocimiento y que pudiera suponer un perjuicio para la misma.
- Independientemente de la causa que lo hubiera motivado, la terminación o rescisión anticipada del contrato de franquicia, dejará automáticamente sin efecto el derecho de utilización de marca que hasta ese momento ostentaba el franquiciado.

Tanto las acciones u omisiones indebidas, sobre todo aquellas efectuadas de mala fe, que resulten en perjuicio del franquiciador o del resto del Sistema de Franquicia de INIMA Rehabilitación o que pudieran implicar un deterioro en su imagen de marca, podrán ser perseguidas legalmente por el franquiciador, reclamando las indemnizaciones que correspondan.

# 2- Manual de Procedimiento

## 2.1. Pólizas de Seguros

### **Objeto**

Tal como establece el contrato de franquicia, el franquiciado deberá formalizar una póliza de seguro multirriesgo y de responsabilidad civil que cubra cualquier incidencia que pueda afectar al normal funcionamiento del negocio y especialmente, aquellas que implican la paralización de la actividad.

Es necesario, además, el seguro de responsabilidad civil de cada sanitario y la licencia sanitaria según los requisitos de cada Comunidad Autónoma.

### **Coberturas mínimas**

La póliza multirriesgo deberá contar con las coberturas mínimas que garanticen la continuidad de la actividad. Las coberturas se determinarán en cada caso concreto.

### **Metodología**

La póliza, así como sus sucesivas renovaciones y cualquier modificación que el franquiciado pudiera introducir en las condiciones generales o en las coberturas definidas, deberán ser sometidas previamente a la aprobación del franquiciador.

Por tanto, anualmente el franquiciado deberá remitir al franquiciador una copia del recibo de pago de la póliza contratada, acompañada por carta firmada por el franquiciado en el que este confirme el mantenimiento de las coberturas inicialmente contratadas.

El franquiciado podrá contratar dicha póliza con la compañía que considere más adecuada.

## 2.2 Documentación obligatoria

La documentación relacionada a continuación deberá estar disponible y actualizada. Dicha documentación vendrá definida por la normativa vigente en cada localidad donde se abra una unidad INIMA Rehabilitación.

### 1. Relativa al personal

• Contratos de trabajo
• Titulación universitaria correspondiente a cada puesto de trabajo
• Certificado de colegiación y justificante de estar al corriente de pago
• Calendario Laboral
• Libro de visitas de la Inspección de Trabajo

### 2. Relacionada con el consumidor

• Hoja de reclamaciones
• Horario de apertura y cierre
• Lista de precios informada a Consumo.
• Información sobre las formas de cobro
• Certificado de protección de datos

## 2.3 Personal en una unidad INIMA Rehabilitación

Se detalla el personal y las funciones de las que son responsables cada una de las personas que integran una unidad INIMA Rehabilitación..

El personal de una unidad INIMA Rehabilitación que lleven a cabo las terapias deben tener alguna de las siguientes titulaciones:

- Graduado en Fisioterapia
- Graduado en Terapia Ocupacional
- Licenciado en Logopedia

Para la composición del personal, el franquiciado contará con el apoyo de la Central de franquicia a través del Área de relación con franquiciados.

La Central de Franquicia comprobará, a través de las visitas de control periódico que se vayan realizando, el grado de cumplimiento de cada unidad INIMA Rehabilitación con las exigencias del sistema.

### **Personal necesario**

Dadas las características del negocio, el número de personas sugerido para el correcto funcionamiento de una unidad INIMA Rehabilitación será:

- Gerente: 1
- Terapeutas: 5

Nota: Jornadas equivalentes a 25 h semanales aproximadamente.

## 2.3.1. Funciones y Obligaciones

### 2.3.1.1 Gerente/Franquiciado

Independientemente de que exista un gerente, el franquiciado tendrá unas responsabilidades ineludibles:

- Control de todas las actuaciones donde se pueda ver afectada la marca INIMA Rehabilitación. Dicho control implica también la responsabilidad de las acciones que realice el personal a su cargo.
- Guardar la confidencialidad de toda la información técnica y los documentos recibidos de la Central de Franquicia y, especialmente, de todos los Manuales entregados en depósito por el franquiciador, como elementos de apoyo, mientras la relación permanezca en vigor.
- Cumplir con la legalidad vigente, tanto estatal como autonómica y local.
- Realizar puntualmente los pagos a los que está obligado como propietario del negocio a todos aquellos con quienes entabla relación comercial, especialmente al franquiciador.
- Mantener un ambiente laboral adecuado que permita a todo su personal el desempeño de sus funciones de la mejor forma posible.
- Mantener una adecuada calidad de servicio al cliente, siguiendo y haciendo seguir, en este sentido, las indicaciones contenidas en el Manual de Calidad y Atención al cliente.
- Control procedimental y cumplimiento de las indicaciones de la central en relación con las exigencias del Sistema INIMA Rehabilitación
- Ejercer la gestión y el control último sobre todos los aspectos del negocio exigibles como propietario de este: relaciones laborales y control administrativo y económico.
- Velar por la calidad integral del negocio.
- Mantenimiento de una comunicación fluida con la Central de Franquicia.

- Es preferible que sea el propio franquiciado quien se encargue de la selección y contratación de personal, aunque podría delegar esta labor. La gestión de nóminas, por su parte, normalmente se externaliza.
- Asegurarse que la comunicación con los pacientes es la adecuada y que el servicio ofrecido se está realizando correctamente.
- Gestión preparación de material para el terapeuta uniforme, correos electrónicos...

**IMPORTANTE:** El franquiciado sigue manteniendo íntegramente y a todos los efectos, la responsabilidad de las obligaciones que asume mediante el contrato de franquicia y, por lo tanto, será el único responsable frente al franquiciador de las actuaciones del personal a su cargo en el negocio.

## 2.3.1.2 Gerente

Personas tituladas o no, con experiencia en el ámbito de la sanidad o provenientes de experiencias de trato con clientes y capacidad multitarea.

Funciones
<b>Funciones de gestión</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar de los servicios ofertados.</li> <li>• Gestión de llamadas y correo electrónico.</li> <li>• Acompañamiento al terapeuta la primera visita al paciente.</li> <li>• Gestión de agenda y citas.</li> <li>• Asignación del terapeuta.</li> <li>• Gestión de suplencias de terapeutas.</li> <li>• Revisión de citas agendadas y llamada a pacientes.</li> </ul>



- Preparación del material físico para el paciente.
- Escaneo y archivo de los documentos del paciente (cuestionarios, consentimientos...).
- Gestión de altas y bajas de pacientes.
- Avisos a los terapeutas de cambios e incidencias.
- Cuadrar citas.
- Cambiar citas por avisos que den en el teléfono de la unidad.
- Ofrecer citas en caso de alguna cancelación de diferentes agendas.
- Control de enfermedades y control de jornada laboral de los trabajadores.
- Control de la realización de las sesiones.
- Seguimientos de las terapias.
- Entrega de informes para hablar con las familias.
- Reuniones periódicas con los profesionales.
- Planificación de visitas comerciales.
- Visitas comerciales.
- Seguimiento de las visitas comerciales.
- Gestión de solicitudes de dependencia
- Control de dietas de transporte

### **Funciones de facturación**

- Realización y envío de presupuestos.
- Gestión de transferencias y pagos.
- Realización y envío de facturas
- Realización y envío de facturas desglosadas.
- Reclamo de cuotas pendientes de cobro a pacientes.
- Excel de caja; reflejar salidas y entradas de efectivo.
- Ingreso de capital efectivo en entidad bancaria.
- Copia y archivo de extractos bancarios de TPV.
- Gestiones internas con proveedores.
- Justificación de pagos de las ayudas económicas de la Comunidad

### 2.3.1.3. Terapeutas

#### Funciones de cara al paciente

- Realización de consultas informativas a pacientes.
- Valoración de cuestionarios de salud.
- Valoración de pruebas externas e informes de especialistas.
- Elaboración del plan de tratamiento, duración, coste.
- Atender dudas, urgencias e inquietudes de los pacientes.
- Seguimiento de la consecución de los objetivos terapéuticos.
- Actualización de los tratamientos realizados.
- Cobertura de ausencias de compañeros.
- Organización de las agendas en base a las distancias que hacen y las preferencias que el paciente y o los familiares le van comentando.
- Envío de avisos/ recordatorios de las citas a los pacientes.
- Calendario de realización de informes.
- Control sobre el término de los bonos y gestión para su continuidad.

## 2.4 Selección del personal

En este apartado se establecen los procedimientos a seguir a la hora de seleccionar personal para trabajar en una unidad INIMA Rehabilitación y conseguir:

- Limitar al máximo el margen de error mediante la aplicación de un procedimiento adecuado.
- Incorporar candidatos válidos que contribuyan a la mejora continua del potencial humano existente en la empresa.

Antes de la selección hay que verificar si:

1. Es absolutamente imprescindible la creación del puesto solicitado.
2. El puesto tiene una ocupación permanente o de carácter temporal.
3. Si se puede o no cubrir con personal propio.

Las necesidades del personal, el puesto a cubrir y sus características son evaluadas y determinadas por el franquiciado.

El franquiciador, a fin de evitar riesgos de fracaso del negocio, podrá rechazar al personal seleccionado si durante el proceso de formación inicial o en el apoyo en la apertura, observa conductas o características no apropiadas para las tareas a realizar.

## 2.4.1 Contratación y gestión del personal

Como ya hemos comentado, el franquiciado asume la responsabilidad plena de cuantas obligaciones se deriven de las relaciones laborales de su actividad, en cuanto al cumplimiento de la normativa laboral y Seguridad Social. En caso de contar con asesoramiento externo, el franquiciado será el responsable de seguir las pautas que le marque su asesoría laboral en este sentido. Esta deberá tramitar toda la documentación dentro de los plazos impuestos por la normativa vigente.

Dada la complejidad del tema se recomienda el asesoramiento de profesionales en dicha materia. De todas formas, es conveniente saber que:

- Para contratar a una persona es necesario solicitar como mínimo la siguiente documentación:
  - D.N.I.
  - Número de la Seguridad Social

- Las normas de la Seguridad Social obligan a dar de alta al trabajador antes o simultáneamente a que se incorpore al trabajo. Para ello, será conveniente que el franquiciado se ponga en contacto con su gestoría para que ésta realice los trámites la víspera de la incorporación al trabajo del candidato.
- Siempre que un trabajador cause baja por enfermedad o accidente, deberá presentar el parte de baja médica, cuyo original debe ser tramitado en la Seguridad Social. El mismo procedimiento se seguirá cuando el trabajador reciba el alta médica.
- Cuando el trabajador cause baja voluntaria deberá comunicarlo a la empresa por escrito con los días de antelación que establezca el convenio correspondiente. De igual modo, en casos de despido, el franquiciado deberá informar a su personal con los días de antelación necesarios en el citado convenio.

## 2.4.2. Gestión del Equipo

El objetivo de una unidad INIMA Rehabilitación debe ser el de alcanzar una adecuada rentabilidad mediante el cumplimiento de una serie de pautas de comportamiento y el mantenimiento de los criterios de calidad propios del Sistema.

En la obtención de dicho objetivo interviene, de forma decisiva, la integración del personal que en su caso pudiese contratar el franquiciado, su identificación con los objetivos y la implementación de una adecuada política de incentivos

Será responsabilidad del franquiciado, la puesta en práctica de aquellas medidas tendentes a lograr la citada integración y motivación del personal que pudiera tener a su cargo.

## 2.4.2.1 Pautas para dirigir al equipo de trabajo

Para crear un buen equipo de trabajo, es necesario que el franquiciado observe las virtudes y capacidades de su personal y ayude a desarrollarlas, aclarando sus funciones y responsabilidades y cuál es la política de atención al cliente de INIMA Rehabilitación.

*↪ Manual de Calidad y Atención al Cliente*

El franquiciado deberá recoger de los empleados el Compromiso de Confidencialidad que explicamos a continuación.

**Compromiso de Confidencialidad:** la obligación de guardar la confidencialidad del Sistema INIMA Rehabilitación. Pero esta obligatoriedad no lo es sólo del franquiciado, sino también del personal que este contrate.

En este sentido, el franquiciado deberá recoger de todo el personal que contrate el modelo de Compromiso de Confidencialidad empresa-empleado (anexos números 5.1 y 5.2 de este Manual), cuya finalidad es evitar, en lo posible, la salida de información confidencial del negocio.

*↪ Anexo nº5.1 y 5.2.- Manual Operativo del Sistema*

### Archivo de documentación

Se recomienda que toda la documentación relacionada con los asuntos del personal sea archivada y controlada por el franquiciado.

Los archivos deberán contener:

- Contratos del personal y sus sucesivas renovaciones (si las hubiera).
- Titulaciones de los empleados
- Nóminas.
- Altas, bajas y seguros sociales.

- Compromiso de confidencialidad firmado.
- Formación en PRL firmada.
- Vacaciones anuales concedidas firmadas.
- Normas de comportamiento firmadas.

## 2.4.2.2 Reunión gerente-franquiciado

Si el franquiciado delega parte de sus funciones en un gerente, se recomienda que, una vez al mes, éste comunique al franquiciado los resultados obtenidos en el mes anterior, con el fin de comentar las medidas adoptadas en la actualidad y las posibles correcciones y mejoras.

Documentación que presentar:

- Cuenta de explotación
- Análisis de los 4 puntos clave del negocio:
  1. Facturación
  2. Gasto de productos
  3. Gasto de personal
  4. Gastos varios

## 2.5 Material y suministro

### 2.5.1 Condiciones Generales

A fin de proteger la uniformidad y calidad del Sistema INIMA Rehabilitación el franquiciado sólo podrá adquirir el material suministrado exclusivamente por el Franquiciador o por la empresa que el Franquiciador determine.

El material necesario para el correcto desarrollo de la actividad en una unidad INIMA Rehabilitación son los que se detallan a continuación:

Material para fisioterapia:

- Camilla con carrito
- Tens
- Lastres
- Pesas
- Bandas elásticas
- Pelota de equilibrio
- Kinesiotape
- 2 Uniformes
- Manta con logotipo

Material terapia ocupacional:

- Plastilina.
- Pelotas con diferentes resistencia, gomas elásticas....
- Juegos cognitivos (doble, palabrea...)
- Fichas de estimulación cognitiva

## 2.5.2 Suministro inicial

El suministro inicial, tendrá que hacerse una semana antes de la apertura de la unidad. Para este suministro la central será la encargada de mandar todo lo necesario para el inicio de la actividad.

## 2.5.3 Stock mínimo de material

El franquiciado deberá disponer en todo momento del stock mínimo del material determinado por el franquiciador.

El franquiciador establecerá el stock mínimo de seguridad que permita el ejercicio de la actividad de forma completa.

El franquiciador, durante el curso de formación, facilitará al franquiciado las pautas para determinar el stock básico de material ajustado a las características del emplazamiento de la unidad así como el procedimiento de compra.

## 2.5.4 Recepción de la mercancía

El franquiciado revisará minuciosamente la mercancía verificando que está completa en función del pedido realizado.

Todos los pedidos recibidos deberán ir acompañados de su albarán correspondiente.

La mercancía debe ser cuidada y hay que tener en cuenta los siguientes factores:

- Golpes
- Aperturas accidentales
- Manipulación indebida, etc.

## 2.5.5 Devoluciones de material

La devolución de material que no supere el indicador de calidad que se le supone, se deberá hacer al momento de recibir la mercancía y comprobar su estado no óptimo. Se aceptarán devoluciones de material si están motivadas por irregularidades en la recepción de los pedidos: envíos en exceso o defecto, embalajes que hayan sido manipulados, material en mal estado,...

La devolución de la mercancía se realiza informando a la central enviando un email con foto y detalles de dicho suceso a [hola@inimarehabilitacion.com](mailto:hola@inimarehabilitacion.com)



## 2.5.6 Material corporativo

Se denomina material corporativo a todos aquellos elementos necesarios para ejercer la actividad y que incorporan la marca y logotipo de INIMA Rehabilitación.

El material corporativo contiene los siguientes elementos:

Material corporativo	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Folletos</li> <li>- Camisetas</li> <li>- Sudadera</li> <li>- Pantalón</li> <li>- Tarjetas de visita</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Carpetillas</li> <li>- Hojas con membrete</li> <li>- Sobres</li> <li>- Bolígrafos con logotipo</li> <li>- Mantas</li> </ul>

Cuando el material no sea suministrado desde la Central de Franquicia, el franquiciador informará al franquiciado acerca de los proveedores referenciados de material corporativo que aseguran los niveles de calidad del Sistema, con el fin de garantizar que la imagen corporativa se mantiene en todas y cada una de las unidades.

## 2.5.7 Material consumible

El material consumible son aquellos productos que son adquiridos para ser utilizados para las actividades propias del negocio, por lo que no serán utilizados para vender ni producir.

Los materiales consumibles en una unidad INIMA Rehabilitación son:

- Crema para los masajes.
- Vaselina.

El franquiciado comprará directamente en su farmacia de confianza.

## 2.6 Actividad en una unidad INIMA Rehabilitación

La actividad en una unidad INIMA Rehabilitación se divide en 4 pasos:

- 1- Primera toma de contacto del cliente con INIMA.
- 2- Cita informativa.
- 3- Tratamiento terapéutico.
- 4- Acciones comerciales

### 2.6.1 Primera toma de contacto del cliente con INIMA

#### 2.6.1.1. Entrada de contactos

El cliente puede contactar con INIMA a través de cinco vías:

- 1- Página Web.
- 2- Por teléfono.
- 3- Redes sociales
- 4- Acciones comerciales
- 5- Acuerdos con entidades

## 2.6.1.2 Acciones que realizar

El Gerente realizará el siguiente procedimiento:

- 1 Dar toda la información del funcionamiento de INIMA Rehabilitación en esa primera toma de contacto para después conseguir una cita informativa.
- 2 Realizará el seguimiento preciso según sea vía mail o vía telefónica.
- 3 Fijar día y hora para la cita informativa en su domicilio a la que acudirá el gerente junto con el terapeuta.
- 4 Se le informará al cliente que esta cita informativa no tiene coste, que será de 45 minutos y que tendrán que tener preparados los informes médicos.
- 5 Cumplimentar Informe Ocupacional.

*↪ Anexo nº 5.5.- Manual Operativo del Sistema*

## 2.6.2 Cita informativa

### 2.6.2.1 Procedimiento

En el día fijado para la cita informativa acudirá el director con un terapeuta. Los pasos que debe seguir son:

- 1- El día anterior a la cita llamar al cliente para verificar la misma.
- 2- Acudir al domicilio del cliente puntual.
- 3- En estas citas generalmente está el familiar, cuidador y paciente.
- 4- Escucha activa sobre las necesidades del paciente y del familiar.
- 5- Analizar informes médicos.

- 6- Conocer las condiciones que tiene el domicilio para el manejo del paciente y, si es el caso, recomendar los artículos necesarios para mejorar su calidad de vida.
- 7- Conocer si tienen otorgada la dependencia. Si no la tuviera explicar que INIMA Rehabilitación puede encargarse de su solicitud.
- 8- Si el cliente quiere que se gestione la dependencia se le solicitará:
  - a. Informe de salud
  - b. Certificado de empadronamiento
  - c. Una vez se tenga por parte de la Comunidad la validación de la dependencia se le entregará al cliente para su firma.
- 9- Hacer una recomendación de cuál es la terapia adecuada y proponer cursos para familiares y cuidadores si fuera necesario.
- 10- Informar sobre las tarifas.
- 11- Cerrar venta dando cita para el comienzo de la primera terapia.
- 12- Pedir los datos para poder firmar el contrato.
- 13- Firma del documento de protección de datos.
- 14- El cobro se realiza antes del primer día de tratamiento mediante transferencia bancaria o efectivo o tarjeta el primer día que se acude a realizar la terapia.
- 15- Abrir expediente del paciente en la aplicación informática
- 16- Añadir la cita en la agenda del profesional.

## 2.6.3 Tratamiento Terapéutico. Tipos y metodología

### A) REHABILITACIÓN FÍSICA:

Los profesionales correspondientes, evaluarán el estado del USUARIO al inicio del tratamiento, plantearán los objetivos del tratamiento y programarán una intervención personalizada. Posteriormente, implementarán todo el programa de intervención para lograr los objetivos del tratamiento y mejora establecidos.

### **B) REHABILITACIÓN FUNCIONAL:**

Los profesionales correspondientes, evaluarán el estado del USUARIO al inicio del tratamiento, plantearán los objetivos del tratamiento y programarán una intervención personalizada. Posteriormente, implementarán todo el programa de intervención para lograr los objetivos del tratamiento y mejora establecidos.

### **C) ESTIMULACIÓN COGNITIVA**

Los profesionales correspondientes, evaluarán el estado del USUARIO al inicio del tratamiento, plantearán los objetivos del tratamiento y programarán una intervención personalizada. Posteriormente, implementarán todo el programa de intervención para lograr los objetivos del tratamiento y mejora establecidos.

### **D) TRAMITES SOCIALES**

El profesional correspondiente de esta área, asesora, ayuda y tramita todas las ayudas o prestaciones económicas de las que el USUARIO se pueda beneficiar.

## **2.6.3.1. Antes del tratamiento**

- Preparar la sesión estudiando el informe médico y/o valoración inicial.
- Planificar la sesión
- Preparar el material
- Desde la Unidad Inima se mandará un wasap recordando la cita del paciente e informado al terapeuta.

## **2.6.3.2. Durante el tratamiento**

- El terapeuta llega puntual a su cita
- Cuando llama al timbre se identifica con su nombre..... de Inima rehabilitación

- Antes de entrar al domicilio, se asegura de llevar todo el material que ha reparado y lleva el uniforme adecuadamente, ya que es importante que la imagen de Inima Rehabilitación se transmita de una manera profesional y adecuada.
- Cuando le abren la puerta del domicilio, se saluda con respeto y cariño, saludando por su nombre tanto al paciente como a los familiares. Si el familiar que nos contactó no se encuentra en domicilio, se hace referencia a esa persona para conseguir un ambiente de confianza.
- Cuando es el primer día del tratamiento, el terapeuta explica los puntos de la valoración que hizo el director/a donde se acordaron objetivos terapéuticos y realiza cualquier pregunta que tenga con respecto a los mismos para comenzar el tratamiento.
- Cuando es una visita programada después de haber tenido la primera intervención, lo primero que hacemos es preguntar tanto al paciente como a sus cuidadores principales, como se ha encontrado después del tratamiento, y si ha hecho ejercicio pautados, como ha ido y si han tenido alguna dificultad. Lo que se quiere conseguir con esto es demostrar que la terapia está totalmente personalizada, y si es necesario, cambiar la terapia que el profesional tenía programada, para trabajar las dificultades o necesidades que el cuidador o el paciente nos manifiesten desde el principio.
- Durante la sesión, se van a identificar necesidades terapéuticas del paciente, se va a intentar mantener una conversación fluida, para que el paciente se sienta cómodo durante el tratamiento.
- Se va a explicar al cuidador y / familiar que este en el domicilio lo que se está trabajando y cuál es el objetivo que queremos conseguir, y buscar que todas las personas que forman parte de la vida del paciente incluido este, estén de acuerdo y/o entiendan la importancia del tratamiento para conseguir una adherencia y continuidad.
- Cuando lleguen los 45 minutos del tratamiento, el profesional, preguntará al paciente como se ha sentido, y le dejará pautas para el próximo día.
- Le explicará al familiar o cuidador lo que se ha trabajado y le dará unos ejercicios para hacer hasta la siguiente cita.
- Le recordará antes de marcharse la siguiente cita.

- Se despide deseándoles un buen día y que tiene su teléfono y el de la unidad para cualquier duda o consulta.

Con estos pasos, nos aseguramos de implementar un modelo de tratamiento único en Inima Rehabilitación. La puntualidad en las citas, la adaptabilidad al preguntar por los días previos, la empatía en las conversaciones con los cuidadores, la resolución de problemas durante las sesiones, la gestión del tiempo ajustando la terapia en esos 45 minutos, la iniciativa al proporcionar pautas y recomendaciones mediante un pensamiento analítico y una comunicación clara y adaptada al paciente y su familia son distintivos de un profesional de Inima Rehabilitación.

En caso necesario, este profesional debe ser capaz de identificar las necesidades terapéuticas, recomendar otros servicios de la unidad Inima y transmitir esas recomendaciones a la persona responsable.

### 2.6.3.3 Tras el tratamiento

El terapeuta comentará con el director como ha ido la primera sesión en el mismo día de la cita.

El director al día siguiente de la primera sesión de tratamiento, llamara al paciente o el familiar para preguntar cómo ha ido la primera sesión.

A los 15 días de haber comenzado el tratamiento, el director llamará o visitará al paciente para hacer un seguimiento del tratamiento y asegurarse de que las expectativas y la continuidad se consigue.

Antes de que pase el primer mes del comienzo del tratamiento, el terapeuta tiene que dar un informe de valoración inicial, que entregara el director al paciente y/o su familia para informar de los objetivos marcados y la consecución del mismo, aprovechando para supervisar que se esté realizando todo acorde a nuestros estándares d calidad.

Se hará una visita semestral en los casos que el tratamiento sea crónico, para hacer seguimiento de la comunidad. O se hará una visita cuando el terapeuta o la familia consideren que se ha acabado el tratamiento para realizar una valoración de calidad.

En Inima Rehabilitación, aseguramos una atención integral mediante un meticuloso proceso de seguimiento y evaluación.

El terapeuta comparte con el director sus impresiones inmediatas después de la primera sesión, facilitando una comunicación en tiempo real. Al día siguiente, el director contacta al paciente o su familia para recoger retroalimentación y garantizar la satisfacción inicial.

A los 15 días, se realiza un seguimiento más detallado mediante una llamada o visita del director, asegurando un monitoreo temprano del progreso.

Antes del primer mes, el terapeuta proporciona un informe de valoración inicial al director, detallando objetivos y su consecución, y garantizando estándares de calidad. Es el director, el que concierta una visita con el familiar y/o paciente para explicar el informe y los objetivos marcados, para ir en la misma línea y conseguir una adherencia al tratamiento.

En casos crónicos, se establecen visitas semestrales para adaptar el tratamiento, mientras que en el cierre del tratamiento, se lleva a cabo una evaluación final para revisar logros y asegurar la calidad del servicio.

Este enfoque garantiza una atención personalizada y continua, manteniendo conexión cercana con nuestros pacientes y sus familias.

## 2.6.4 Acciones comerciales

### 2.6.4.1. Prescriptores INIMA Rehabilitación

Los prescriptores tienen la capacidad de generar cierta influencia recomendando un servicio. En INIMA Rehabilitación los prescriptores de nuestra marca son nuestros mejores aliados.

En INIMA Rehabilitación nuestros prescriptores principales son:

- Atención al paciente de hospitales.
- Trabajadores sociales de hospitales.
- Trabajadores sociales de y centros de salud.
- Centros de servicios sociales.



- Médicos.
- Empresas de atención a personas dependientes.
- Seguros privados.
- Asociaciones y Fundaciones dedicados a las personas mayores y /o personas dependientes.
- Farmacéuticos

## 2.6.4.2 Venta directa

Para llegar a ellos usamos la técnica de venta directa visitándolos sin tener, en algunos casos, una cita previa, con el objetivo de presentarles nuestros servicios. Esta técnica nos permite llegar a clientes que de otra forma no conocerían INIMA Rehabilitación. Además, al presentarnos de manera personal, se genera confianza y credibilidad frente al prescriptor.

Es importante tener en cuenta que esta técnica requiere habilidades de persuasión y comunicación, ya que tendremos que ser capaces de convencer al prescriptor de que INIMA Rehabilitación es lo que necesita en ese momento

## 2.6.4.3 Pasos a seguir

Es importante tener en cuenta algunas recomendaciones antes de dirigirnos a nuestro potencial prescriptor:

- Generar un listado en excel con los datos de las empresas a las que nos vamos a dirigir (nombre, entidad, correo electrónico, teléfono, fecha de visita..)
- Asegurarse de que la empresa, departamento o persona a la que se aborda pueda estar interesada en nuestros servicios.
- Ser amable y respetuoso en todo momento.
- No insistir si hay muestras de desinterés o falta de tiempo.
- Dejar varios folletos y/o tarjetas de visita y bolígrafos corporativos.

## 2.6.4.5 Antes de la visita

Puntos de apoyo:

- 1 Es importante investigar previamente sobre el prescriptor al que vas a dirigirte.
- 2 Preparar un discurso que sea claro, conciso y atractivo.
- 3 Haz contacto inicial a través de un correo electrónico o llamada telefónica. Es importante que en este primer acercamiento te presentes de manera clara y concisa, dejando claro quién eres y qué puedes ofrecer.
- 4 Ofrece una solución a los problemas o necesidades que pudiste identificar en la investigación previa. Debes ser específico en cómo tu servicio puede ayudarlos y hacerles saber que les estás ofreciendo una solución efectiva.
- 5 Genera interés y crea una relación de confianza. Durante la conversación, brinda toda la información relevante sobre tu oferta y responde las dudas o inquietudes que puedan tener. Proporcionar referencias de otros prescriptores satisfechos.
- 6 Si el posible prescriptor muestra interés, no dudes en solicitar una reunión para profundizar en el tema y presentar una propuesta formal.

## 2.6.4.6 La visita

Puntos de apoyo:

1- La primera impresión es fundamental. Es importante vestirse adecuadamente, tener una actitud positiva y proactiva, una sonrisa amable y presentarse de manera clara y directa así como demostrar seguridad en sí mismo y en su trabajo.

2- Puntualidad: Llega puntual a la cita y respeta el tiempo del prescriptor potencial.

3- Escuchar activamente: Es importante prestar atención a lo que el prescriptor potencial tiene que decir. Escuchar sus necesidades, inquietudes y expectativas será esencial para poder ofrecer una solución adaptada a sus necesidades.

4. Demostrar conocimiento: Es necesario demostrar al prescriptor potencial que se tiene conocimiento del sector y que se puede ofrecer una solución que realmente pueda ayudarle.

5. Una vez que se ha escuchado al prescriptor potencial es importante presentar los beneficios de los servicios de INIMA Rehabilitación de una forma clara, precisa y persuasiva.

6- Llevar los materiales necesarios como tarjetas de visita, folletos, bolígrafos, asegurándonos que estén actualizados y con buena calidad.

## 2.6.4.7 Tras la visita

- Cumplimentar el excel con los datos de dicha visita y reprogramar un seguimiento.

## 2.6.5 Horarios

Por lo general será de L – V 9:30 – 14:30h / 16:00 – 19:00

## 2.6.6 Control sobre las ventas

El franquiciado deberá ejercer un control sobre las ventas con el fin de asegurar y potenciar el incremento de estas.

Dada la importancia que dicho aspecto tiene sobre la evolución del negocio, el franquiciado/encargado deberá, además, motivar, informar y transmitir a su personal los objetivos fijados y el crecimiento porcentual marcado para ese periodo.

## 2.6.6.1 Procedimiento

Para ejercer un control sobre las ventas, será fundamental que el franquiciado conozca la facturación diaria, mensual y, en su momento, también la realizada el año anterior.

El conocimiento de las ventas de periodos anteriores y el incremento a conseguir en el periodo actual, permitirán saber en todo momento las necesidades concretas del servicio.

## 2.6.6.2 Facturación y cobro

Si un servicio no se indica como vendido, ya sea con o sin intención, se produce automáticamente una pérdida desconocida y un descenso en el margen del negocio. Por este motivo es muy importante facturar todos los servicios de una forma correcta.

Todos los servicios tendrán su factura correspondiente bien sean bonos o sesiones particulares.

El cobro se realiza siempre por adelantado y mediante:

- Transferencia o domiciliación bancaria preferiblemente.
- Pago con tarjeta. El trabajador irá con un TPV.
- Efectivo.

## 2.6.6.3 Control del coste de personal

Cada unidad de INIMA Rehabilitación, tendrá unas necesidades de personal diferentes, dependiendo de una serie de factores: localización, antigüedad, etc.

Como norma general, el franquiciado buscará el equilibrio entre el coste de personal y dar un buen servicio al cliente.

El franquiciado elaborará una previsión del coste anual de personal. Para ello, será necesario disponer de la previsión de ventas del año que va a comenzar y del coste bruto de una persona a jornada completa. 2.6.6.4 Control sobre el margen

El margen es un ingreso de las ventas para cubrir los costes fijos de la empresa y el beneficio planificado. Así tener un control sobre este es de vital importancia para el buen funcionamiento de nuestra unidad.

Los principales factores que inciden sobre la gestión del margen son, entre otros:

- Mala gestión con clientes potenciales o clientes consolidados
- Pérdidas de productos.
- Salida de mercancía por hurto u otros.

Si se producen estas situaciones, el margen se verá afectado de forma negativa.

Es por tanto necesario, que el franquiciado ejerza un control, como parte de su gestión, sobre los factores que influyen directamente en el margen del negocio.

Estos serán:

- Entrada de nuevos clientes
- Evaluar la entrada de nuevos clientes y servicios más demandados.
- Estudiar los motivos por los que declinan avanzar en el proceso.

## 2.6.6.5 Permanencia de clientes

Para conseguir a fidelización de los clientes es necesario estudiar los factores que hacen posible dicha fidelización llegando a conclusiones, manteniendo objetivos y transmitirlos a los miembros del equipo para implantar, mejorar o eliminar lo que fuera necesario.

## 2.6.6.6 Pedidos

Será necesario llevar un control en los pedidos de material con el fin de no tener un stock innecesario. En las reuniones de equipo se tratará si todos los trabajadores los usan, ver en el estado en se encuentra dicho material y valorar la necesidad de solicitar nuevo.

# 3. Manual Relacional

## 3.1 Funciones de la Central de Franquicia

El desempeño de las funciones que asume INIMA REHABILITACION, S.L., como Central de Franquicia del Sistema INIMA Rehabilitación, tiene por objeto garantizar la homogeneidad del sistema y evitar desviaciones que puedan poner en peligro la calidad de este.

La puesta en práctica de las responsabilidades de la Central de Franquicia, implicarán, de una forma u otra, derechos y obligaciones para el franquiciado, de cuyo exacto cumplimiento dependerá su éxito individual y, en definitiva, el éxito colectivo de toda la red de franquicias.

- Transmisión del “saber-hacer” a través de la formación al franquiciado.
- Apoyo continuo y seguimiento de la red.
- Centralización de compras y homologación de productos y proveedores.
- Control e inspección de la red.
- Mejoras del Sistema INIMA Rehabilitación.
- Sistema Informático de Gestión.
- Organización y realización de acciones en beneficio de la cadena de franquicias.
- Campañas publicitarias y promocionales.
- Desarrollo de la red de franquicias siguiendo los objetivos de crecimiento establecidos.

## 3.1.1 Estructura y equipo humano de la Central de Franquicia

### 3.1.1.1 Aspectos generales.

El objetivo de este apartado es dar a conocer al franquiciado y su personal cuál es la estructura empresarial que prestará soporte a la red en todos aquellos aspectos relativos a la gestión cotidiana del negocio.

Para ello, se incluye a continuación un organigrama de la central de franquicias, y se definen las funciones y responsabilidades de cada área.

Cualquier modificación en la estructura o equipo humano de la Central será notificada inmediatamente al franquiciado.

Asimismo, los franquiciados del Sistema INIMA Rehabilitación podrán ponerse en contacto con la Central ante cualquier duda que pudiera surgirles acerca de la operativa de sus locales, dirigiéndose al Área de Relación con Franquiciados, a través de los siguientes medios:

<b>Persona de contacto</b>	Departamento de franquicias
<b>Teléfono</b>	672894653
<b>Correo electrónico</b>	hola@inimarehabilitacion.com



## 3.1.1.2 Organigrama de la Central de Franquicia



## 3.1.2 Responsabilidades y funciones

### 3.1.2.1 Gerencia

- Organización y coordinación de los medios y personas que tengan relación con la operativa de los franquiciados.
- Definición de las estrategias a seguir por la Central de Franquicia.
- Determinación de las medidas que influyan en la red operativa en su conjunto.
- Dirección y coordinación de los departamentos cuya actividad incide en la red franquiciada.
- Coordinación de las acciones globales de marketing y publicidad.
- Control y supervisión de la expansión de la red. Incluyendo la organización y control de las personas y los recursos necesarios para la apertura de cada nueva franquicia, la formación, el suministro y el apoyo continuo posterior a esta.

### 3.1.2.2 Área de Relación con franquiciados

- Interlocutor entre los franquiciados y las distintas áreas de la Central.
- Atender las solicitudes de información y apoyo que formule la red de franquicias, canalizando las consultas realizadas que no puedan ser resueltas directamente, a la persona correspondiente dentro de la empresa. Una vez obtenida la respuesta, será también quien la haga llegar al franquiciado.
- Mantener la comunicación abierta con los franquiciados, realizando periódicamente las llamadas telefónicas necesarias para obtener información de la evolución del negocio.
- Llevar a cabo las comunicaciones de todo tipo que la Central de Franquicia tenga que poner en conocimiento de toda la red, incluyendo las actualizaciones, cuando sea preciso, de este Manual Operativo.
- Coordinar las relaciones que el franquiciado tuviera con el resto de la organización y con otros miembros de la red franquiciada cuando sea precisa la intervención de la Central de Franquicia.

### 3.1.2.3 Área de Control e Inspección

- Llevar a cabo/ coordinar las visitas de control y apoyo, así como los controles ciegos/auditorías de calidad necesarios para garantizar una adecuada gestión del Sistema INIMA Rehabilitación en todas las unidades.
- Realizar los informes originados por las visitas de control, remitiendo una copia de las conclusiones al franquiciado.
- Aconsejar soluciones y sugerir alternativas para la mejora de las actuaciones detectadas a través de los controles realizados.

### 3.1.2.4. Área de Formación

- Diseñar el programa de formación previo para todos los franquiciados que se incorporen a la red y para el personal contratado por estos.
- Impartir la formación previa a los nuevos franquiciados de INIMA Rehabilitación.
- Coordinar con otros franquiciados en cuya unidad pudiera ser precisa la presencia del franquiciado y su personal en prácticas.
- Dar y/o coordinar el apoyo in situ a los nuevos franquiciados durante la apertura de su unidad INIMA Rehabilitación
- Coordinar e impartir la formación continua que sea precisa como consecuencia de la introducción en el Sistema de nuevos procedimientos, líneas de negocio, productos y/o métodos de gestión.
- Detectar las necesidades de formación y actualización de los franquiciados, mediante los resultados de los controles realizados.

### 3.1.2.5 Área de Expansión

- Coordinar el proceso de búsqueda y selección de franquiciados que se incorporen a la red (recepción de candidaturas, reuniones con interesados).
- Coordinar la realización de las acciones publicitarias y de comunicación necesarias para la captación de nuevos franquiciados.
- Favorecer y mantener las relaciones con los medios de comunicación para potenciar la imagen de marca de la cadena a través de sus diferentes apariciones en prensa.
- Apoyo para la puesta en marcha de las unidades: control de imagen corporativa, recomendación de la forma jurídica con la que operar, sobre el personal a contratar, etc.

### 3.1.2.6 Área de Logística y Sistema Informático de Gestión

- Diseñar y controlar el programa de necesidades logísticas de la red (suministro, abastecimiento).
- Procurar y gestionar condiciones de compra de productos beneficiosas para la red en su conjunto.
- Controlar y coordinar los suministros a la unidad INIMA Rehabilitación, atendiendo los requerimientos de los franquiciados en sus pedidos regulares.
- Coordinación de pedidos y stocks mínimos.
- Proporcionar la suficiente información al franquiciado para que pueda controlar eficientemente el stock.
- Controlar el adecuado funcionamiento y operatividad del Sistema Informático de Gestión.
- Coordinar los requerimientos y soluciones de incidencias con el proveedor informático.

### 3.1.2.7. Área de redes sociales, marketing y comunicación

- Diseño de estrategia global de comunicación.
- Establecimiento de un plan de medios publicitario.
- Posicionamiento, SEO, SEM y SMO.
- Apoyo en las acciones locales de comunicación y marketing.

## 3.2 Proceso de Formación

El proceso de formación tendrá por objeto adiestrar al franquiciado en todas aquellas técnicas y procedimientos necesarios para identificarle plenamente con el Sistema INIMA Rehabilitación desde el punto de vista teórico y práctico.

El franquiciador tiene establecido para cada franquiciado, un proceso de aprendizaje previo que le será impartido en las instalaciones que INIMA Rehabilitación tiene en Madrid. Posteriormente, cada franquiciado recibirá, en su propia unidad un apoyo especial del franquiciador en la apertura y primeros días de actividad. Finalmente, los conocimientos del franquiciado se reciclarán periódicamente mediante la formación continua.

A continuación, explicamos en detalle las tres fases de la formación:

- Formación previa a la apertura
- Apoyo en la apertura y fase inicial de la actividad
- Formación continua

### 3.2.1 Formación previa a la apertura

<b>Objetivo</b>	Conseguir que el franquiciado adquiriera la formación procedimental necesaria que permita una adecuada gestión de su unidad y conocer en detalle todos los matices de la operativa de trabajo diaria.
<b>Personas a formar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestor</li> <li>- Terapeuta</li> </ul>
<b>Lugar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Formación online</li> <li>- Sede de INIMA Rehabilitación en Madrid.</li> </ul>

<b>Periodo de formación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerente: 5 días</li> <li>- Terapeuta: 1 día</li> </ul>
<b>Gastos</b>	Los costes relacionados con traslados, alojamiento y manutención del franquiciado y su personal serán a cargo del franquiciado.
<b>Programa</b>	Además de las pautas operativas y procedimentales del negocio, el franquiciado recibirá formación sobre los aspectos relacionales y de gestión del Sistema INIMA Rehabilitación específicos del propietario del negocio.

## 3.2.2 Apoyo en la apertura y fase inicial de la actividad

<b>Objetivo</b>	Personal experimentado de la Central se desplazará a la unidad del franquiciado para apoyar en la apertura. Prestará su ayuda y verificará que el desarrollo de la actividad es el adecuado.
<b>Personas</b>	Franquiciado y personal a su cargo.
<b>Duración y lugar</b>	Se establece inicialmente que será de un día laborable.
<b>Gastos</b>	Los costes de desplazamiento, salarios, alojamiento y manutención del personal de la Central desplazado estarán a cargo del franquiciador.

### 3.2.3. Formación continua

<p><b>Objetivo</b></p>	<p>El Sistema INIMA Rehabilitación podrá estar sujeto a posibles modificaciones o mejoras que le permitan adecuarse a los cambios en la demanda o a la introducción de nuevos procedimientos y/o productos que supongan una mejora en la oferta.</p> <p>Los cambios se comunicarán con la suficiente antelación a cada franquiciado del Sistema, quien recibirá la formación adecuada con el objetivo de fortalecer o reciclar los conocimientos sobre distintos aspectos relacionados con el negocio.</p>
<p><b>Personas que formar</b></p>	<p>Franquiciado y, en su caso, el personal a su cargo.</p>
<p><b>Lugar y Duración</b></p>	<p>El lugar y la duración serán determinados por el franquiciador en cada caso.</p>
<p><b>Gastos</b></p>	<p>Los gastos originados por dicho proceso de formación, relacionados con traslados y alojamiento, tanto del franquiciado como del personal a su cargo, serían por cuenta del franquiciado. Los gastos de cualquier naturaleza ocasionados por el personal docente, si fuera necesario que impartiera dichos cursos, estarían a cargo del franquiciador.</p>
<p><b>Programa</b></p>	<p>El contenido de esta formación será determinado en cada caso por la Central de Franquicias.</p> <p>Estos cursos podrán ser impartidos por personal de la central o personal externo cualificado que la central determine.</p>

## 3.2.4. Aspectos generales del proceso de formación

<b>Obligaciones relativas a la formación</b>
<p>Será obligatorio para el franquiciado asistir a los cursos de formación previos a la apertura, así como asistir a los cursos de formación continua, si así lo determinase el franquiciador.</p>
<p>Todo franquiciado está obligado, si lo solicitara el franquiciador, a permitir la formación práctica de nuevos franquiciados en su unidad.</p>
<p>En ningún caso este periodo de formación práctica será retribuido para cualquiera de las partes intervinientes: el franquiciado ya operativo y el franquiciado en prácticas.</p>
<b>Área de Formación de la Central</b>
<p>El franquiciador controlará el proceso de formación del franquiciado y su personal a través del Área de Formación o del personal especializado que se designe en cada caso.</p>
<p>Las notificaciones que el franquiciado en prácticas quiera realizar acerca de cualquier aspecto relacionado con dicho proceso, deberá realizarlas al Área de Formación.</p>
<b>Duración de la formación</b>
<p>El periodo de formación de los franquiciados que se vayan incorporando a la red, podrá ser modificado en cada caso por el franquiciador, en función de las necesidades y capacidades ya adquiridas por el nuevo franquiciado.</p>
<p>Si el franquiciado estimara que el periodo de formación que se le hubiera impartido no es suficiente para asimilar de una forma eficaz la metodología del sistema, deberá ponerlo, cuanto antes, en conocimiento del Área de Formación, indicando los aspectos o áreas operativas que precisan de una mayor dedicación formativa.</p>



## 3.3 Apoyo y seguimiento de la red

### 3.3.1 Aspectos generales

El control y soporte de la red es fundamental para garantizar el mantenimiento de los niveles de calidad exigibles a todas las unidades, y para ayudar a solucionar cualquier problema o incidencia que pudiera poner en peligro la normal actividad del Sistema INIMA Rehabilitación

Por ello, la central de franquicia de INIMA Rehabilitación facilitará un apoyo constante y continuado a su red franquiciada, atendiendo a cualquier problema que pudiera impedir o dificultar la actividad del franquiciado.

Diferenciamos, a continuación, el apoyo al inicio de la actividad (pautas encaminadas a orientar en los aspectos operativos y elementos estético-corporativos del sistema) del apoyo continuo a la cadena.

### 3.3.2. Apoyo continuo

El franquiciado podrá solicitar del franquiciador apoyo continuo para la solución de problemas cotidianos o incidencias propias del negocio para las que el franquiciado no tiene una adecuada respuesta o solución.

Las dudas o consultas que pudieran surgir durante el desarrollo del trabajo diario podrán transmitirse telefónicamente o vía mail, al Área de Relación con Franquiciados, el cual trasladará la consulta, si es el caso, a la persona competente para su resolución.

### 3.3.2.1. Incidencias

<b>Incidencias graves</b>	
<b>Definición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aquellas que pongan en peligro el desarrollo de la actividad.</li> <li>- Las que por su repercusión exterior puedan causar un grave daño al prestigio de la marca.</li> <li>- Aquellas relacionadas con deficiencias importantes en la relación con clientes o las que deterioren gravemente la relación entre estos y el franquiciado o su personal.</li> </ul>
<b>Enumeración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deficiencias en la calidad del servicio imputables a la no puesta en práctica de las pautas fijadas desde la Central de Franquicia.</li> </ul> <p style="text-align: right;">☞ Manual de Calidad y Atención al Cliente</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Incidentes en los que se hubieran visto envueltos personas o elementos esenciales para el normal funcionamiento del negocio.</li> <li>- Utilización de la marca y signos distintivos de forma incorrecta sin seguir las instrucciones del franquiciador.</li> </ul>
<b>Comunicación</b>	<p>La incidencia deberá ser comunicada de forma inmediata al Área de Relación con Franquiciados por teléfono o mail, indicando claramente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Causas que originan el problema, consulta o solicitud de apoyo.</li> <li>2- Fecha en que la incidencia se produjo</li> </ol>
<b>Procedimiento</b>	<p>El franquiciador determinará en cada caso si la solución de los problemas que se plantean exige la visita de su personal. Si así fuera, los gastos originados por dicho traslado podrán ser imputados al franquiciado.</p>

**Incidencias leves**

<b>Definición</b>	<p>Aquellas que no comportan la seriedad que se describe en el apartado anterior, no perjudican gravemente el desarrollo de la actividad normal y su repercusión exterior es muy limitada o nula.</p>
<b>Enumeración</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uso incorrecto del material corporativo y/o publicitario.</li> <li>- Descuidos leves en la atención al cliente: trato al cliente, tiempos de espera, atención telefónica, etc.</li> </ul>
<b>Comunicación</b>	<p>La solicitud de apoyo y las claves para su resolución se hará fundamentalmente a través de consultas telefónicas o vía mail, ante el Área de Relación con Franquiciados, y deberán hacerse de la forma más clara y precisa posible.</p>
<b>Procedimiento</b>	<p>El Área de Relación con Franquiciados, trasladará la consulta, en aquellos asuntos que no puedan ser resueltos directamente por él, a la persona o departamento que corresponda dentro de la organización.</p>

### 3.3.3. Control de la Red

El control de las unidades de INIMA Rehabilitación es una herramienta más para salvaguardar los niveles de calidad exigibles en toda la Red. Sin ello, sería imposible detectar las posibles desviaciones y poner remedio a tiempo.

Su finalidad tiene más que ver con la prevención que con la penalización por las posibles deficiencias encontradas, sirviendo también como vía de comunicación entre franquiciador y franquiciado a través de las consultas que estos pueden plantear acerca de cualquier aspecto relacionado con la operativa de su franquicia.

#### 3.3.3.1 Visitas de control periódico

Periódicamente, personal de la estructura de la central de franquicia realizará visitas de control a las unidades del Sistema INIMA Rehabilitación.

El franquiciado está obligado contractualmente a permitir la entrada en la unidad del personal del franquiciador responsable de dichas visitas de control y facilitar cuanta información sea requerida por ellos, incluyendo el permiso expreso para el acceso al ordenador donde se lleve a efecto la gestión central de la unidad a través del Sistema Informático de Gestión.

<b>Objetivo</b>	Verificación del normal funcionamiento del negocio, prestando un apoyo operacional in situ.
<b>Periodicidad</b>	Serán realizados por el Área de Control periódicamente.

<p><b>Identificación</b></p>	<p>El personal que lleve a cabo dichos controles irá debidamente identificado como empleado de la central de franquicia o portará la pertinente autorización del franquiciador para actuar en su nombre en la citada inspección.</p>
<p><b>Informes de Control</b></p>	<p>En la visita se recogerá información en el “Formulario de Control”. En el Anexo nº 5.11.1 del presente Manual se presenta el formulario de control vigente.</p> <p style="text-align: center;">↪ Anexo nº 5.11.1. – Manual Operativo del Sistema</p>
<p><b>Procedimiento</b></p>	<p>El personal que realice las visitas rellenará el formulario de control al finalizar la visita y se lo mostrará al franquiciado, explicándole in situ las posibles deficiencias encontradas. El personal de la central y el franquiciado firmarán el formulario como prueba de conformidad.</p> <p>Los formularios de control serán remitidos al franquiciado en un plazo no superior a siete días desde la realización de la visita, a fin de que este conozca en detalle las deficiencias encontradas y ponga remedio a la mayor brevedad posible.</p> <p>Cualquier discrepancia que pudiera tener el franquiciado en relación con cualquier aspecto del citado formulario, deberá ser comunicado por escrito a la dirección de la Central de Franquicia no más tarde de los siete días naturales posteriores a la recepción del informe. La ausencia de alegaciones por parte del franquiciado será entendida como conformidad con las conclusiones de este.</p>
<p><b>Validez Jurídica</b></p>	<p>El formulario de control podrá constituir prueba jurídica a efectos de la necesaria comunicación al franquiciado de las deficiencias encontradas durante la visita de control, y podrían dar lugar a la resolución del contrato de franquicia.</p>

### 3.3.3.2. Controles ciegos

Denominamos Controles Ciegos o sistema Cliente Misterioso, a aquellas visitas de control que son realizadas sin el conocimiento por el franquiciado de su naturaleza. El franquiciado únicamente ve el aspecto formal de atención a un cliente más, sin actuar de forma distinta a la habitual.

Las conclusiones obtenidas por el franquiciador de las citadas visitas de control serán dadas a conocer al franquiciado y podrán ser causa de resolución del contrato, en caso de que se detectaran incumplimientos graves del contrato o incumplimientos repetidos no atendidos por el franquiciado tras la comunicación formal del franquiciador

### 3.3.3.3. Aspectos que controlar y sistema de calificación

- Aunque el franquiciador podrá determinar en cada momento los aspectos más importantes a través de las visitas del Cliente Misterioso, inicialmente se han establecido unos criterios predefinidos con las calificaciones que serán asignadas en función del resultado de la visita.
- La evaluación a través de este sistema estandarizado permitirá llevar a cabo valoraciones comparativas entre unidades y su evolución a lo largo del tiempo de forma sencilla y clara.
- El franquiciador guardará los informes y valoraciones de cada una de las visitas realizadas a las unidades franquiciadas. Estos datos históricos permitirán que las valoraciones que acompañan cada informe puedan ser automáticamente comparadas con las obtenidas en evaluaciones precedentes.
- Los parámetros que controlar y el sistema de calificación predefinidos se pueden ver en el Anexo nº 5.11. de este manual, “Parámetros de calificación predefinidos”.

*↪ Anexo nº 5.11. Parámetros de calificación predefinidos*

### 3.3.3.4 Deficiencias en la aplicación del sistema e incumplimientos

- Las faltas o deficiencias que pudieran detectarse durante una visita de control podrían dar lugar a la resolución del contrato de franquicia:
- De forma inmediata, cuando se trate de faltas graves.
- Como consecuencia de la repetición de estas, previo aviso del franquiciador informando de dichas deficiencias, cuando dichas faltas sean de carácter leve.

### 3.3.3.5. Incumplimientos graves

Se considera causa para la rescisión inmediata del contrato de franquicia el incumplimiento grave de alguna o algunas de las condiciones contenidas en el citado documento.

Supondrán, por tanto, la cancelación inmediata del contrato, y solo bastará para ello que el franquiciador lo comunique fehacientemente al franquiciado con siete (7) días de antelación, indicando las causas concretas que lo motivan.

A continuación, se realiza una enumeración no exhaustiva de tales causas:

- La cesión, transmisión o venta por el franquiciado del contrato, ya sea de forma total o parcial, en contra de lo previsto en el contrato.
- En caso de que el franquiciado sea persona jurídica, la transmisión de un porcentaje igual o superior al 20% del capital social o cualquier transmisión que implique un cambio en el control mayoritario de la sociedad, sin que medie la aprobación del franquiciador.
- La disolución de la sociedad franquiciada, la insolvencia de hecho o declaración de suspensión de pagos o quiebra por parte del franquiciado.
- La interposición contra el franquiciado de procedimientos judiciales que impliquen embargo o traba sobre cualquier activo del franquiciado que impida o limite su actividad ordinaria como franquiciado del Sistema INIMA Rehabilitación.

- La actuación deshonesto del franquiciado en el ejercicio de su actividad y muy especialmente en su relación con sus clientes o el franquiciador.
- El incumplimiento por parte del franquiciado o de personal bajo su control de las obligaciones asumidas en el contrato de franquicia cuando tengan relación con la transmisión a terceros de los secretos propios del Sistema INIMA Rehabilitación, competencia desleal al franquiciador y la cesión no autorizada de las marcas u otros elementos propios del Sistema.
- La utilización inadecuada de las marcas, especialmente cuando de dicha utilización perjudica el prestigio de esta en el mercado o se pretendiera, intencionadamente, confundir a terceros acerca de la identidad real del franquiciado como empresario independiente o se intentase hacer recaer en el franquiciador responsabilidades que no le corresponden.
- No cumplir fielmente con los estándares de calidad del Sistema.
- Impedir el control de la actividad propia del sistema al personal autorizado que el franquiciador destine al efecto.
- El incumplimiento del franquiciado de las obligaciones laborales respecto al personal contratado.
- El impago de las obligaciones económicas acordadas en el contrato de franquicia.
- No utilizar de forma exclusiva el SIG determinado por el franquiciador, y común a toda la red, para la gestión cotidiana de su negocio.

### 3.3.3.6. Incumplimientos leves

El franquiciador podrá dar por finalizado el contrato cuando observe repetidamente una conducta poco cuidadosa o diligente del franquiciado, o cuando este no cumpla de forma satisfactoria o completa con las obligaciones asumidas en el contrato, desoyendo las indicaciones del franquiciador, dirigidas por escrito.



Se considerará "repetición en el incumplimiento" la actuación indebida, conforme a las obligaciones asumidas por el franquiciado en el contrato de franquicia y las normas del Manual Operativo del Sistema INIMA Rehabilitación, en al menos dos ocasiones o de forma continuada en el tiempo en materias no incluidas como graves en el apartado anterior.

Para la resolución del contrato sólo bastará que el franquiciador se lo comuniquen fehacientemente al franquiciado con siete (7) días de antelación, indicando las causas que lo motivan.

## 3.4 Mejoras en el Sistema INIMA Rehabilitación

### 3.4.1 Mejoras por parte del franquiciador

Hoy en día, las necesidades, las tendencias y preferencias del mercado no son las mismas que las que existían hace años y los cambios se producen a mucha velocidad.

El éxito de la oferta está directamente relacionado con su adaptación a los cambios de la demanda.

Por ello, el franquiciador podrá introducir, ocasionalmente y cuando el mercado pudiera demandarlas, modificaciones al Sistema INIMA Rehabilitación que constituyan un beneficio para toda la red franquiciada.

Dichas modificaciones serán comunicadas al franquiciado en el periodo más breve posible y, en todo caso, con antelación a su introducción en el mercado, facilitando los cursos de capacitación necesarios para que el franquiciado asimile dichas modificaciones.

Cada uno de los franquiciados deberá poner un interés especial en la rápida asimilación de dichas modificaciones, sabiendo que en ello radica la mayor garantía de éxito del negocio y ocupar un lugar de vanguardia dentro del sector.

En ocasiones, será necesario acudir a un curso de reciclaje para la correcta asimilación de los cambios. El franquiciador determinará en cada caso la persona o personas de cada unidad que deban asistir a los cursos de capacitación por introducción de modificaciones en el Sistema.

Como ya se mencionó, la asistencia a los citados cursos será obligatoria, si así lo determinase el franquiciador.

## 3.4.2. El papel activo del franquiciado

Indudablemente, también el franquiciado puede tener un papel en la mejora del sistema, siendo él quien aporte ideas o experiencias que mejoren el concepto en cualquiera de sus ámbitos.

Dichas sugerencias deberán ser puestas en conocimiento del franquiciador, a través del Área de Relación de Franquiciados para su posterior estudio por parte de la dirección de la Central de Franquicia, que decidirá finalmente acerca de su introducción en la red de franquicias INIMA Rehabilitación.

Como ejemplo de ámbitos de actuación donde la aportación de los franquiciados al concepto de negocio podría mejorar el sistema en su conjunto, se citan los siguientes:

- Mejoras en el modelo de gestión que faciliten o abaraten costes directos o indirectos del negocio.
- Mejoras en los aspectos relacionales entre franquiciador y franquiciados que redunden en una mejora operativa o en un mejor servicio a los clientes.
- Mejoras en los aspectos de fidelización de clientes.

Es, sin embargo, responsabilidad exclusiva del franquiciador, aceptar o rechazar la inclusión en el Sistema INIMA Rehabilitación las sugerencias presentadas por sus franquiciados.

Si bien, como norma general, el franquiciador argumentará el rechazo a admitir las modificaciones que se proponen, éste no estará obligado a hacerlo formalmente y por escrito.

## 3.5 El Sistema Informático de Gestión

En el Sistema INIMA Rehabilitación se dispone de una herramienta especializada

<b>Definición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INIMA Rehabilitación dispone de un SIG, CLINIC CLOUD, desarrollado a la medida de las necesidades del negocio, mediante el que se aportan ventajas de gestión para la unidad. La herramienta dispone, además, con un sistema de control y seguimiento permanente de los clientes.</li> </ul>
<b>Adquisición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El franquiciado no podrá utilizar para la gestión del negocio ningún sistema informático complementario que impida, limite o dificulte la conexión informática con el ordenador central del franquiciador.</li> <li>• Los elementos que componen la configuración básica de la parte material (hardware) del Sistema Informático de Gestión (SIG), serán de carácter obligatorio para el franquiciado, pudiendo éste, si así lo deseara, incrementar a su cargo, las prestaciones de la citada configuración básica, siempre que ello no impida o limite el correcto funcionamiento de los programas de gestión y su compatibilidad con el resto de la cadena.</li> </ul>

<p><b>Utilización</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El programa debe ser utilizado por el franquiciado para la gestión de su negocio, así como los nuevos programas informáticos, los parches o mejoras que determinase el franquiciador, cuando con ello se aporten beneficios a la gestión de las unidades, sean actualizaciones necesarias de programas ya operativos, o versiones con ventajas comparativas respecto a las anteriores.</li> </ul>
<p><b>Obligaciones</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo franquiciado deberá gestionar el negocio a través del Sistema Informático de Gestión (SIG) determinado en exclusiva por el franquiciador.</li> <li>• La realización de operaciones por parte del franquiciado que no fueran introducidas en el Sistema Informático de Gestión será causa grave para la rescisión del contrato de franquicia a iniciativa del franquiciador.</li> </ul>
<p><b>Ventajas y objetivos</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmisión de la información entre cada unidad franquiciada con las oficinas centrales.</li> <li>• La implantación de esta herramienta en cada franquicia de la red supone también un sistema de control de la operativa diaria. De esta forma, el franquiciador conoce cuál es la evolución de cada unidad para poder sugerir alternativas que mejoren la metodología de trabajo, o cualquier otra mejora en el Sistema INIMA Rehabilitación.</li> </ul>
<p><b>Correo electrónico</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Para las comunicaciones con la Central, se dará de alta un correo electrónico en el dominio @inimarehabilitacion.com</li> <li>• Como ejemplo: valencia.sur@inimarehabilitacion.com</li> </ul>

## 3.6. Acciones en beneficio de la red

El franquiciador organizará y llevará a cabo una serie de acciones en beneficio y con la participación de toda la red:

- ✓ Página web [www.inimarehabilitacion.com](http://www.inimarehabilitacion.com)
- ✓ Redes sociales, revistas, entrevistas, reportajes
- ✓ Presencia en ferias del sector.

Será responsabilidad del franquiciador impulsar, organizar y gestionar dichas acciones con carácter periódico, pero será la participación e interés del franquiciado en su implementación, la que permita su correcto funcionamiento y máximo aprovechamiento.

### 3.6.1. Página Web: [www.inimarehabilitacion.com](http://www.inimarehabilitacion.com)

El Sistema INIMA Rehabilitación ha desarrollado una página web cuya finalidad es establecer un canal de comunicación adicional que mejore el concepto de negocio.

Se trata de un medio mediante el cual, tanto clientes como potenciales franquiciados, podrán obtener información.

Se trata de una web en la línea de la filosofía de INIMA Rehabilitación ágil, moderna y dinámica. Con información completa y bien estructurada. La mayor parte de prospectos contactan por esta vía, en la pestaña “Contacto”, rellenan el formulario y llega un email al buzón de [hola@inimarehabilitacion.com](mailto:hola@inimarehabilitacion.com)

Las direcciones de las nuevas unidades franquiciadas de INIMA Rehabilitación se incorporarán a la web con el fin de dar a conocer sus ubicaciones.

Además, la marca cuenta con contenidos de interés para su público con el fin de conseguir un mayor compromiso con él y lograr un mejor posicionamiento y seguimiento de su actividad.

La página web dispone de un apartado de franquiciados a los que cada unidad, con su clave operativa, tiene acceso para consultar los Manuales Operativos del Sistema así como las modificaciones que se pudieran introducir en los mismos.

## 3.6.2. Campañas publicitarias y promocionales

La central de franquicia del Sistema INIMA Rehabilitación, asume como responsabilidad propia la planificación y desarrollo de las campañas publicitarias y de tipo promocional de carácter nacional que se realizarán siguiendo las estrategias de la compañía en cada momento.

Para cumplir con dicho objetivo es precisa la colaboración de todos los miembros que conforman la Red INIMA Rehabilitación a través del cumplimiento estricto de las acciones que en cada caso se determinen con carácter corporativo.

Las acciones que se deriven de lo anunciado en las citadas campañas serán de obligado cumplimiento para todas las franquicias. Dicha obligatoriedad se fundamenta en la necesaria uniformidad de acciones y criterios de cara al cliente.

### 3.6.2.1. Canon de marketing

El franquiciado deberá invertir un dos por ciento (2%) de su facturación global neta (IVA no incluido) como centro franquiciado, para dar cobertura a las inversiones en comunicación, realización de campañas, elaboración de materiales comerciales, acciones publicitarias que repercutan en beneficio de toda la red, divulgación on-line, redes sociales, etc.

La Central de Franquicia ha establecido que la persona física o jurídica que este designe dirigirá todos los programas de publicidad o promocional en beneficio de toda la red, decidiendo a su criterio los medios, soportes y materiales a emplear en cada campaña o acción publicitaria.

# 4. Manual de Calidad y Atención al Cliente

## 4.1 Aspectos previos

Es evidente que la calidad, como compromiso corporativo, comienza a ser asimilada por la mayoría de las empresas. La calidad y la satisfacción del cliente son temas cuya importancia ha sido objeto de una atención creciente en el mundo.

La calidad integral (producto y servicio) constituye un requisito de supervivencia elemental para cualquier negocio, sin el cual, incluso su continuidad a medio plazo estaría en serias dudas.

La calidad definida como el conjunto de características de una empresa que le confieren la aptitud para satisfacer las necesidades de sus clientes requiere un compromiso por parte de la dirección de la empresa de implantar un sistema de gestión, que garantice que se comprendan y alcancen las expectativas de los clientes.

Al realizar este Manual, INIMA Rehabilitación, determina la calidad como uno de los objetivos esenciales dentro de su filosofía empresarial, lo que supone un planteamiento que afecta a todas las unidades INIMA Rehabilitación, así como a los recursos y sistemas que emplea la Central de Franquicia.

La Calidad en la atención al cliente, orientada permanentemente a su satisfacción, constituye en el Sistema de INIMA Rehabilitación un elemento decisivo y diferenciador de la competencia. El trato personal, amable, profesional y cercano del personal favorecerá la imagen que el cliente obtiene de INIMA Rehabilitación además de por la calidad de los servicios, por su atención personalizada.



## 4.1.1. Ventajas de la calidad

1.- Es la respuesta más eficaz para garantizar la supervivencia y expansión de la red en el entorno en el que actúa.

2 - Aumenta la rentabilidad:

- Incrementando el volumen de clientes y su fidelización.
- Reduciendo los costes que origina la mala calidad:

1- Costes originados como consecuencia de la prestación de un mal servicio o de la entrega de un producto en mal estado o producto no adecuado al cliente.

2- Prestar un servicio óptimo la primera vez es mucho más barato que tener que rectificar.

3- Mejorando la estructura de costes al obtener mayor facturación con los mismos costes internos.

4- Aumenta el valor añadido de nuestros servicios. El cliente percibe una mayor calidad de los servicios, al recibir un trato cuidado y una atención profesional.

5- Mejora nuestra imagen ante el cliente. Genera una mayor fidelidad del cliente, proyecta una mejor imagen de cada local y, en general, de la marca.

6- Facilita la asimilación de una cultura interna volcada hacia la satisfacción del cliente, y la mejora constante y profesional del personal.

7- Permite medir la satisfacción del usuario, pudiendo corregir las deficiencias y mejorar el servicio o el producto en el futuro, adecuándose a las necesidades del cliente.

8- De modo gráfico puede decirse que la calidad está íntimamente ligada con otros tres elementos, estableciéndose la dinámica de las "cuatro C":

- Calidad
- Clientes
- Cuenta de Resultados
- Cultura empresarial o corporativa

## 4.1.2. El concepto de Calidad

Definimos la calidad como el conjunto de factores que, formando parte de la política de calidad integral de la empresa, están directamente orientados hacia la relación con el cliente. Es todo lo que alguien hace en la prestación del servicio para garantizar que un cliente obtenga exactamente aquello que desea en términos de características, coste y atención recibida, lo que provocará la satisfacción en el consumidor.

El concepto de calidad adaptado a las unidades de INIMA Rehabilitación, tiene varios aspectos diferenciados:

- Calidad de servicio: comprende básicamente todas aquellas normas de comportamiento en las que se vean afectados los clientes y la imagen que estos obtengan de la unidad y de la marca. En ello concentramos la mayor parte del contenido de esta parte del Manual Operativo del Sistema.
- Precio: el precio de los servicios y productos viene dado por los factores anteriormente descritos. Al cliente el precio le parecerá caro si se falla en ellos, y barato si la calidad es excelente.

La calidad de servicio consiste en satisfacer, teniendo en cuenta los requerimientos de cada cliente y sus necesidades.

La mejor estrategia para conseguir la fidelización de los clientes se logra evitando sorpresas desagradables por demoras y fallos en el servicio, y sorprendiendo favorablemente cuando una situación imprevista exija nuestra intervención para rebasar sus expectativas.

En definitiva, si bien la calidad del producto es “lo que se recibe”, la calidad de servicio se refiere al “modo en que se recibe”. La calidad del producto es tangible, mientras que la de servicio es intangible. En cualquier caso, la calidad en todos sus enfoques es fundamental para crear satisfacción.

En el Sistema INIMA Rehabilitación se dispone de un sistema de trabajo probado, que se completa con una excelente calidad de servicio, orientada a la satisfacción del cliente.

Es necesario aclarar que la implantación de la política de calidad del Sistema INIMA Rehabilitación, exige el compromiso e implicación de todo el personal en cada unidad y, a su vez, de todos los que formen la red (serviría de poco dar una serie de pautas tendientes a mejorar la calidad, si las personas que han de ponerlas en práctica no las asumen como un auténtico compromiso personal).

### 4.1.3. Responsabilidades del Franquiciado

El contacto directo con los clientes constituye un aspecto básico de la política de calidad. Como ya hemos comentado, un buen servicio a un cliente, que cubra sus expectativas, se realice sin demora, asesorando respecto a las alternativas, con amabilidad y una buena atención, mejorará la consideración que el cliente posteriormente tenga de una unidad INIMA Rehabilitación y, por extensión, de la red de franquicias.

Si sólo se intenta mejorar las técnicas de trato cara a cara con el cliente, tan sólo se producirán cambios de corta duración, mientras que las mejoras afianzadas y duraderas únicamente se producen al asegurarse que cada uno de los factores que integran el servicio al cliente, sirvan de apoyo y de refuerzo al trabajo del personal que está en contacto directo con él.

Igualmente, no basta sólo con la creencia de que se ha prestado un buen servicio o el trato al cliente ha sido el adecuado. Será necesario conocer y comprobar el grado de satisfacción real del cliente con el servicio y trato dispensado.

Por ello, será conveniente que el franquiciado establezca medidas para conseguir una adecuada retroalimentación de información de los clientes respecto al grado de satisfacción. Esa información será de gran utilidad para la mejora del servicio y la reducción del número de errores que hubiesen podido cometerse con anteriores clientes.

En resumen, será responsabilidad del franquiciado, poner en marcha y controlar los factores que intervienen en la atención a clientes, creando el ambiente y mentalidad más adecuados para que cada miembro de su equipo se sienta integrado en esta labor común.

El personal de una unidad INIMA Rehabilitación deberá poseer las habilidades necesarias en comunicación para una adecuada atención al cliente. En INIMA Rehabilitación la gente debe percibir ese carácter amable y cercano de todo el personal de la marca.

## 4.1.4 Formación

Todo el personal recibirá la formación precisa que permita conocer y asumir las pautas de comportamiento del Sistema INIMA Rehabilitación.

La Central de Franquicia impartirá al franquiciado y su personal, los cursos de capacitación previos al inicio de la actividad, así como la formación continua necesaria para que todo el personal conozca todos los aspectos relacionados con la gestión del negocio.

Será obligación del franquiciado transmitir a su personal las pautas de actuación fijadas por la Central de Franquicia, y formar al personal en aquellos aspectos que se deban potenciar tras la formación inicial impartida por el franquiciador.

- La formación motiva de la siguiente forma:
- El trabajo se realiza más a gusto si se conoce bien.
- El conocimiento y la profesionalidad propician el éxito.
- El éxito produce el reconocimiento social y las posibilidades de promoción.

## 4.1.5. Supervisión

Se trata de una responsabilidad importante del franquiciado, pues a través de la supervisión estará en situación de conocer la marcha del negocio y los resultados de sus objetivos.

La Central de Franquicia llevará a cabo sus propios controles, tanto a través del sistema de control formal, como mediante el método del cliente misterioso, a fin de determinar el grado de cumplimiento del Sistema en los aspectos referidos a la calidad.

## 4.1.6. La relación con el cliente

El contacto directo con los clientes constituye un aspecto básico de la política de calidad de la empresa.

En este apartado se incluyen en detalle todos los aspectos relacionados con el trato directo con el cliente, por lo que todo el personal deberá conocerlos y ponerlos en práctica.

Algunos aspectos que el personal debe tener en cuenta son:

- Sonreír y establecer contacto visual con el cliente.
- Tratar de usted y personalizar el contacto si se conoce al cliente.
- Prestar atención a sus comentarios/indicaciones.
- Mantener un diálogo coherente.
- Demostrar respeto por el cliente, los compañeros y por la marca.
- Estar tranquilo y seguro de sí mismo.
- Ir bien vestido (según el estándar de la franquicia).
- No beber alcohol.
- No fumar a las puertas del domicilio
- No usar el móvil personal.

- El cliente es la persona más importante para cualquier empresa, de él dependen todos los trabajadores.
- Un cliente satisfecho regresa, atrae a otros y además:
- Los clientes nuevos resultan caros y fidelizarlos requiere gran cantidad de esfuerzo.
- Los clientes actuales son muy valiosos, mantienen el negocio.
- Los clientes satisfechos perdonan con facilidad.

La fidelidad del cliente se consigue con un servicio de calidad y tanto mayor será cuanto más personalizado se haga. El trato deberá ser ejemplar.

## 4.1.7. Cara a cara con el cliente

Como primer requisito, todo el personal deberá observar una apariencia adecuada. La apariencia personal viene determinada por dos factores:

### **Cuidado y aseo personal**

El cuidado personal deberá perseguir mantener un aspecto externo limpio, donde la atención a uno mismo no se descuide y mucho menos se abandone. Cuidado especial merecen la cara, el cabello y las manos. En definitiva, los empleados deberán presentarse a trabajar siempre bien aseados.

En concreto:

- El personal no podrá portar, durante la jornada de trabajo, bisutería personal exagerada
- El cabello estará siempre limpio.
- Uñas cortas

### **Uniforme**

El personal deberá vestir el uniforme correspondiente a su puesto de trabajo, marcado desde la propia central de franquicia. El franquiciado deberá adquirir los uniformes en la central, con cargo al franquiciado. Se compone:

- Polo blanco con logotipo bordado de INIMA Rehabilitación
- Sudadera blanca logotipo bordado de INIMA Rehabilitación
- Pantalón verde logotipo bordado de INIMA Rehabilitación
- Zuecos sanitarios blancos para el domicilio

El uniforme es una parte muy importante del trabajo diario. Como norma general, su aspecto deberá ser impecable. El personal deberá llevar la ropa siempre limpia, correctamente conservada, planchada y no deteriorada. Además, deberán ser de su talla para no trasladar la sensación de dejadez. Del mismo modo, los zapatos se llevarán en perfecto estado de uso y limpieza.

### **Recibimiento al cliente**

- Hay que saludar a todos los clientes y personas del domicilio a la entrada con una actitud positiva.
- Preguntar cómo se encuentra, si realizó los ejercicios recomendados....
- El personal debe proyectar una expresión facial agradable, con gestos suaves y que le resulten fáciles sin tener que forzar la expresión.
- Durante el trato no conviene tocar nunca al cliente, salvo una relación de mucha confianza.
- Mostrar una atención permanente al cliente, prestarles ayuda y escuchar sus sugerencias.

### **Despedida al cliente**

- Al despedirse, agradecer siempre tu visita.
- Preguntar cómo se encuentra tras la terapia.
- Confirmar siguiente día de terapia.

### **Conocimiento de los servicios**

- Conocer perfectamente los servicios, sus características y los precios.
- Incidir en los aspectos más destacables de los servicios y sugerir aquellos que consideremos oportunos según las necesidades del cliente.

**Actitudes negativas que evitar**

- No aceptar del cliente cualquier bebida que nos quiera ofrecer. Quita tiempo de su terapia y crea una relación de dependencia con el terapeuta,

**Formas de expresarse**

- Evitar el parloteo excesivo con los clientes y no tocar temas sensibles como por ejemplo, política, religión etc. Los chistes, bromas y comentarios inacabables, pueden ser molestos para algunas personas.
- Evitar con los clientes expresiones vulgares o excesivamente cariñosas. El efecto de este tipo de expresiones o comportamientos suele ser el inverso al pretendido (parecer amable o amistoso), pudiéndose interpretarse por el cliente como excesiva familiaridad o falta de respeto. Existirá siempre un nivel de corrección, no traspasando la barrera entre el cliente y el personal.

## 4.2 Principios de calidad en la atención al cliente

En la tabla que presentamos a continuación están resumidos los principios de calidad de atención al cliente.

1	Como franquiciado de INIMA Rehabilitación, recuerde que no sólo ofrece un servicio, ofrece atención, calidad, utilidad, marca, imagen de grupo.
2	Póngase en el lugar de los clientes, observe el servicio, tal y como se lleva a cabo.



3	Mida la satisfacción de sus clientes por el número de reclamaciones o quejas que reciba y por la atención que se les ofrezca.
4	Crear una buena imagen es muy difícil, y destruirla es muy sencillo. El franquiciado es el principal responsable de la imagen que percibe el cliente de su unidad.
5	La profesionalidad, la actitud positiva y de servicio, y la amabilidad son los mejores estandartes que pueden representar a un buen franquiciado.
6	En el trato al cliente siempre hay que dar el máximo en la atención a sus necesidades y demandas, este comprobará la diferencia de servicio entre INIMA Rehabilitación y otras marcas del mismo sector.
7	Establecer una óptima situación de servicio exige un alto grado de profesionalidad, nadie nace sabiendo. Busque mejorar poco a poco pero siempre en continua progresión hacia la calidad.

## 4.3. Quejas y reclamaciones

Los fallos son propios de la condición humana y se generan en toda actividad. Por consiguiente, y aunque parezca un contrasentido en el marco de una estrategia de calidad integral, hay que aceptarlos como algo lógico.

De aquí no se deriva, sin embargo, el conformismo con los errores, que sí es algo negativo y causante, en gran medida, de los procesos de deterioro que viven muchas empresas, acrecentados con el paso del tiempo.

Dentro de la política de calidad, las quejas y reclamaciones que pudieran tener los clientes servirán también para medir la satisfacción del cliente con el servicio y la atención recibida, y para actuar previendo y corrigiendo las deficiencias.

El prestigio y la imagen de la marca se mantendrán sólo si realizamos un correcto y eficaz seguimiento de los posibles fallos que se den, hasta cerciorarse de la plena satisfacción del cliente afectado.

## 4.3.1. Tratamiento de las reclamaciones

Las quejas o reclamaciones serán gestionadas por el franquiciado.

Cuando existan quejas o reclamaciones sobre problemas surgidos durante el servicio, deberemos de evaluar si realmente es un caso puntual o si es algo recurrente, si es algo recurrente, deberemos notificarlo a la Central de franquicia a fin de conseguir una solución.

*↪ Anexos nº5.8. 5.9, 5.10.- Manual Operativo del Sistema*

### 4.3.1.1. Consideraciones genéricas

- Gestionar con rapidez y eficacia este tipo de situaciones, suele transformar una situación difícil, donde si no se trata con cuidado se puede derivar en un pequeño conflicto que nos restará clientela y generará una mala imagen de marca, en una situación absolutamente provechosa para satisfacer e incluso fidelizar un cliente, y lo que es más importante, a través de los comentarios que seguro realizará, prestigio para el negocio y para la marca.
- De forma genérica, todas aquellas situaciones de una cierta importancia, que deriven en situaciones conflictivas con clientes, serán puestas en conocimiento de la Central de Franquicia, a través del Área de Relación con Franquiciados, a fin de buscar conjuntamente la mejor solución posible para cada situación.
- Como se indica en el Manual Relacional, la Central de Franquicia tendrá sus propios métodos y sistemas de control que permitan evitar, con anticipación, situaciones que

podieran dar lugar a quejas de clientes, así como aquellos que permitan encauzar éstas cuando a pesar de todo se producen:

- Visitas de Control
- Cliente misterioso
- Auditorias de calidad

## 4.4. Atención telefónica

### 4.4.1 Introducción

En el Sistema INIMA Rehabilitación, el teléfono es una herramienta más de apoyo a la política de calidad en lo que la atención a clientes se refiere. Una de las señas de identidad de INIMA Rehabilitación es la amabilidad que debemos transmitir y sensación de cercanía y profesionalidad. Somos cordiales y ofrecemos información clara y concisa. Demostramos lo que se llama “sonrisa telefónica”.

Cuando se recibe una llamada telefónica en una unidad bien para realizar una consulta, solicitar información o atender a clientes/proveedores, u otra razón, la única norma es ser amable en la atención prestada y ser resolutivo para satisfacción de la persona que está al otro lado del teléfono.

### 4.4.2. Reglas para una buena atención telefónica

Para favorecer una buena comunicación telefónica será conveniente tener en cuenta las siguientes reglas:

- **Dar prioridad al teléfono: cuando se produzca una llamada telefónica se deberá dar prioridad descolgando antes del cuarto tono.**

- **Saludar e identificar la marca del establecimiento:**

*“INIMA Rehabilitación buenos días/tardes, mi nombre es...En que puedo ayudarle?”*

- Escuchar atentamente y dominar las distracciones: concentrarse en el cliente que está al otro lado del teléfono. Si no entendemos o no escuchamos completamente lo que nos dice el cliente, habrá que pedirle amablemente que nos lo repita, pues es importante encuadrar correctamente la demanda de información para poder dar una solución adecuada.
- Mantener una postura relajada y cómoda ante el teléfono: el tono cordial y afable transmite una impresión satisfactoria de comprensión y ayuda al cliente. Sonreír antes de contestar mejora nuestra predisposición y, aunque nos parezca imposible, lo percibe el cliente.
- Recabar todos los datos necesarios del cliente, para una correcta resolución de la gestión o consulta que nos realiza.
- Colgar tras despedirse amablemente.

# 5. Anexos

## Anexo 5.1 Modelo de compromiso de confidencialidad

D. / Dña. \_\_\_\_\_, con D.N.I. nº \_\_\_\_\_, como empleado de la empresa \_\_\_\_\_, se compromete mediante este documento a no divulgar, ya sea de forma total o parcial, la información obtenida o aquella a la que tenga acceso mediante el desempeño de sus funciones en la unidad franquiciado de INIMA Rehabilitación tanto durante el periodo en que esté en vigor su contrato laboral, como después de su vencimiento.

El presente compromiso de reserva lo adquieres de forma libre y voluntaria, conociendo en detalle las consecuencias que podría tener el incumplimiento de este en caso de seguir en la empresa, como causa de despido procedente, independientemente de las posibles responsabilidades civiles que pudiera originar el incumplimiento.

Y en prueba de ello lo firmo en \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

Don/Dña. \_\_\_\_\_

Fdo. \_\_\_\_\_

## Anexo 5.2 Recordatorio del compromiso de confidencialidad

Lugar y fecha

Estimado/a Sr./Sra.:

Habiendo finalizado la relación laboral que le unía con esta empresa, sirva la presente para recordarle la plena vigencia a pesar del vencimiento de su contrato del Compromiso de Confidencialidad suscrito por usted, como usuario/a del Sistema INIMA Rehabilitación, por el cual se obliga a no divulgar, revelar, ni utilizar, cualesquiera datos, información, especificaciones técnicas, secretos, métodos, sistemas y en general todo mecanismo al cual haya tenido acceso en virtud de su relación laboral con esta empresa, relacionado con los productos, servicios, manuales, marcas, clientes y software del referido sistema.

Seguros de que no faltará a su compromiso, aprovechamos la ocasión para saludarle atentamente.

Fdo. \_\_\_\_\_

# Anexo 5.3 Contrato de prestación de servicios

## CONTRATO DE SERVICIOS INIMA REHABILITACION

.....a...de. de 2024

De una parte, D<sup>a</sup> \_\_\_\_\_, mayor de edad, con Documento Nacional de Identidad nº \_\_\_\_\_, en nombre y representación de Inima Rehabilitación, S.L. con domicilio social en C/ Ramón y Cajal, nº5, 28100 Alcobendas, Madrid, actuando como directora del Centro (en lo sucesivo el CENTRO)

Y de otra \_\_\_\_\_, mayor de edad, con Documento Nacional de Identidad nº \_\_\_\_\_, con domicilio en \_\_\_\_\_, y con teléfono: \_\_\_\_\_ (en lo sucesivo el USUARIO), actuando en su propio nombre y derecho.

Y \_\_\_\_\_, mayor de edad, con Documento Nacional de Identidad número \_\_\_\_\_ con domicilio en \_\_\_\_\_ y con teléfono \_\_\_\_\_ y \_\_\_\_\_ en lo sucesivo EL RESPONSABLE, actuando cómo RESPONSABLE Y DEUDOR del usuario, en los términos y con los límites que se indican en el presente contrato.

Todas las partes, en la condición que lo hacen, se reconocen mutua y recíprocamente capacidad jurídica para otorgar este contrato y MANIFIESTAN:

- Que el CENTRO cumple las disposiciones y normativas aplicables a los servicios sociales, así como las específicas de los servicios de promoción de la autonomía personal. Está autorizado en el Registro de Entidades, Centros y Servicios de Acción Social con el número \_\_\_\_\_
- Que el tratamiento del USUARIO se hace voluntaria y libremente, y que esta voluntad es manifestada plenamente mediante este documento.
- Que el USUARIO, y quienes con él suscriben el contrato en este documento, conocen y están conformes con el Reglamento de Régimen Interno (en adelante RRI) que rige en el establecimiento, y que se acompaña al presente contrato como ANEXO 1 formando parte integrante del mismo a todos los efectos.

- Que las partes han convenido contratar los servicios del USUARIO en el CENTRO y lo llevan a efecto de acuerdo con los siguientes PACTOS:

**PRIMERO. - Objeto**

EL USUARIO comenzará los servicios del CENTRO el día \_\_\_\_\_, a \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2024

Según el tipo de tratamiento pactado:

Tratamiento	
Lunes	Sin servicio
Martes	12.15-13.00
Miércoles	Sin servicio
Jueves	Sin servicio
Viernes	09.15-13.00
Sábado	Sin servicio
Domingo	Sin servicio

En el caso que el USUARIO, o familiar responsable, requiera horas específicas fuera del horario contratado, avisará a la Dirección por escrito cumplimentando el formulario para tal efecto.

Observaciones:

---



---



---

El CENTRO prestará al USUARIO los servicios de: \_\_\_\_\_ a domicilio

**SEGUNDO. - Precio**

El precio estipulado por todos los servicios contratados por el USUARIO que comprende los servicios establecidos en el pacto primero será de LETRAS EN MAYUSCULAS (000€), de acuerdo con la lista de precios vigentes en esta fecha.



Dicho precio se pacta en función de los servicios contratados.

El precio establecido en el primer párrafo de este pacto segundo será actualizado en el mes de enero de cada año natural de vigencia del contrato, adecuándolo por un lado a la experimentación que haya sufrido el IPC conjunto nacional en el año anterior, y por otro un 2% adicional para adaptarlo a las variaciones experimentadas por los costes internos del centro en materia de personal (Seguridad Social, cotizaciones u otra normativa aplicable en materia laboral), suministros, alimentación, impuestos.

Durante la vigencia del contrato y previo acuerdo se podrán modificar los servicios contratados, y por tanto, el precio inicialmente aplicable se adaptará. Para ello, únicamente será necesario enviar escrito por email o por otro medio escrito con dicha modificación debidamente firmada por el CENTRO. La modificación del precio será efectiva tras la notificación de dicha modificación.

### **TERCERO: Forma de pago**

El pago se hará efectivo por el USUARIO, su TUTOR, o por la PERSONA RESPONSABLE indicados en este contrato, por meses anticipados, durante los cinco primeros días de cada mes mediante pago en efectivo, con tarjeta o transferencia bancarias en la siguiente cuenta:

Nombre del titular de la cuenta:

IBAN: ES

El Centro emitirá una factura mensual donde constarán diferenciadamente el precio de los servicios, los impuestos correspondientes.

Si hubiera alguna duda, o posible queja con el importe de la factura, el USUARIO o PERSONA RESPONSABLE lo pondrá de inmediato en conocimiento de la Dirección del CENTRO para ser solucionado de inmediato.

### **CUARTO. - Vigencia y extinción del contrato. Causas de resolución.**

El contrato entra en vigor el día de su firma y tiene efectos desde la fecha del comienzo del tratamiento del USUARIO en el CENTRO.

A) Ausencias voluntarias.

En caso de ausencia voluntaria, el centro no procederá a detraer cantidad alguna por servicios contratados.

B) Ausencias involuntaria.

En el caso de ausencia involuntaria temporal por cualquier causa que se comuniquen con menos de 48 horas de antelación no se procederá deducción ni reembolso alguno del precio satisfecho, pero se dará la opción de recuperar el tratamiento en el horario a convenir entre el CENTRO y el USUARIO.

C) Cambios de Jornada y Baja del Usuario.

El USUARIO podrá aumentar o disminuir sus sesiones del tratamiento en cualquier momento durante la vigencia del contrato, con un preaviso de 15 días naturales.

El USUARIO, mediante entrega del formulario que se le facilitará en el CENTRO, podrá resolver el presente contrato en cualquier momento de su vigencia con un preaviso de 15 días naturales.

Por su parte, El CENTRO podrá resolver el presente contrato por las causas indicadas en el RRI, previo aviso al USUARIO con quince días naturales de antelación.

**QUINTO: Responsabilidades del USUARIO y de QUIENES CON ÉL SUSCRIBEN EL PRESENTE CONTRATO**

El TUTOR actúa como REPRESENTANTE del USUARIO a todos los efectos, y muy especialmente, en todas las notificaciones o comunicaciones del CENTRO, en relación con las obligaciones económicas y régimen de funcionamiento que contiene tanto este contrato como el RRI.

La PERSONA RESPONSABLE será informada de cualquier incidencia o comunicación relativa a las obligaciones económicas y de régimen de funcionamiento que contiene este contrato y el RRI, y podrá ser requerida para que proceda a la subsanación de cualquier incumplimiento que se produzca, de las establecidas en estos documentos.

Para el supuesto de no poder ser localizados tanto el TUTOR, como la PERSONA RESPONSABLE, SE AUTORIZA EXPRESAMENTE a la Dirección del Centro para proceder, en caso de considerarlo necesario, al traslado del Usuario al Centro Médico Público o Privado que la Dirección estime más conveniente, siendo por cuenta del USUARIO, del TUTOR o de la PERSONA RESPONSABLE, según proceda, o del sistema de aseguramiento que tenga contratado, los gastos que se ocasionen por el traslado y la estancia.

El USUARIO, el TUTOR, así como la PERSONA RESPONSABLE, se comprometen solidariamente a cumplir todas las estipulaciones que les sean de aplicación contenidas en el presente contrato y el RRI.

#### **SEXTO: Responsabilidades del CENTRO**

El CENTRO se compromete a cumplir, y hacer cumplir al personal a su servicio, las estipulaciones contenidas en el presente contrato y en el RRI.

#### **SEPTIMO: Cuestiones litigiosas**

Para cualquier divergencia o litigio que pueda surgir sobre la interpretación o aplicación de lo estipulado en este documento y en su RRI, las partes contratantes, con renuncia a su fuero propio, se someten expresamente al juez competente del territorio del CENTRO.

#### **OCTAVO: Protección de datos personales.**

Tratamiento de datos. De acuerdo con el Reglamento 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, relativo a la protección de las personas físicas, le informamos que los datos que ha facilitado en este Contrato o que facilite o se generen con posterioridad como consecuencia del desarrollo y ejecución del Contrato (los “Datos”) serán tratados por tanto por Inima Rehabilitación, S.L. en su condición de gestora del CENTRO como responsable independiente y autónoma de los Datos, que serán incorporados a ficheros de su titularidad con la finalidad de gestionar la relación que nos une con Usted, para el control de la calidad, la gestión de los diversos servicios disponibles en el CENTRO y la gestión de solicitudes y reclamaciones.

En todo caso, Inima Rehabilitación se comprometen a guardar la confidencialidad respecto de los datos contenidos en dichos ficheros. Si desea que Inima Rehabilitación trate sus datos como USUARIO y/o TUTOR y/o RESPONSABLE de manera integral y le pueda facilitar la información y habilitar los canales de comunicación, indíquenoslo completando el siguiente cuadro:

Nombre y apellidos	Email	ACEPTO que Inima trate mis datos de forma integral	NO ACEPTO que Inima trate mis datos de manera integral

Ejercicio de derechos. Así mismo le informamos que puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en su caso, oposición de acuerdo con lo establecido en la LOPD mediante escrito dirigido a la atención del responsable de los Datos en la siguiente dirección:

Inima , o por correo electrónico a

En prueba de conformidad con el contrato y todos sus anexos, las partes los firman por duplicado y a un solo efecto en la localidad y fecha arriba indicados.

Usuario/a

Responsable/Deudor Solidario

(Nombre y Apellidos)

(Nombre y Apellidos)

La director/a del Centro

Tutor

(Nombre y Apellidos)

(Nombre y Apellidos)

# Anexo 5.4 Informes clientes

## 5.4.1 Informe de valoración terapia ocupacional.

Nombre y Apellidos:

Fecha de Nacimiento:

Ocupación:

Antecedentes a destacar:

Fecha informe de valoración:

### PRUEBAS ADMINISTRADAS

- Valoración funcional Índice de Barthel modificado:
- Escala de actividades instrumentales de la Vida Diaria Lawton y Brody:
- Mini-examen Cognoscitivo (Minimental):
- Montreal Cognitive Assessment (MOCA):

A nivel funcional:

A nivel cognitivo:

Usuario y Entorno:

Principales alteraciones:

Objetivos:

Acciones para la consecución de los objetivos:

Recomendaciones:

## 5.4.2 Informe de valoración fisioterapia

Nombre y Apellidos:

Fecha de Nacimiento:

Ocupación:

Antecedentes a destacar:

Fecha informe de valoración:

Motivo de consulta:

### PRUEBAS ADMINISTRADAS

- Escala Tinetti de marcha y equilibrio: Puntuación
- Test Stand Up & Go: Puntuación
- Escala EVA (escala visual analógica del dolor): Puntuación
- Se pueden añadir las que se considere adecuadas para cada paciente

A nivel físico:

Visión global

- Movilidad (rango articular)
  - Cabeza
  - Miembro superior
  - Tronco
  - Miembro inferior
  - Equilibrio (Tinetti):
  - Espasticidad/rigidez : de ser necesario por el perfil de pacientes se explicará sino se borra
  - Fuerza: Resumen tanto a nivel de miembro superior como de miembro inferior
  - Coordinación:
  - Transferencias:
  - Marcha:
  - Fatiga:
  - Riesgo de caídas: Test Stand Up&Go
  - Dolor (escala EVA)

Usuario y Entorno:

Principales alteraciones:

Objetivos:

Acciones para la consecución de objetivos:

Recomendaciones:

## Anexo 5.5 Derechos de los usuarios

INIMA REHABILITACIÓN es un CENTRO DE REHABILITACIÓN con servicio de promoción de la autonomía y promoción de la dependencia, para toda la población en general, personas con alguna discapacidad física y/o para personas mayores con dependencia.

Dirección:

Número de teléfono:

Director/a:

Entidad titular: con domicilio social en

Le informa que según el Artículo 5- *LEY 12/2022, de 21 de diciembre, de Servicios Sociales de la Comunidad de Madrid.*

### **Derechos de los usuarios**

1. Toda persona que acceda al Sistema Público de Servicios Sociales tiene derecho a:
  - a. Recibir una información suficiente y veraz, en términos comprensibles, y universalmente accesible, sobre las prestaciones y los derechos públicos subjetivos comprendidos en el marco del sistema y sobre los requisitos necesarios para el acceso a ellos.
  - b. Ser atendida de forma individualizada, en condiciones de igualdad y no discriminación, de manera que respete la dignidad personal, basada en la mutua consideración, tolerancia y colaboración. Tener asignado un profesional de referencia que asegure la coherencia y globalidad del proceso de atención y la libre elección del mismo, en los términos que se establezcan por vía reglamentaria, sin perjuicio de la intervención de otros profesionales conforme a la naturaleza de cada necesidad.
  - b. Obtener una valoración inicial que permita articular un plan individualizado de intervención ajustado a sus necesidades y orientado a la promoción de su autonomía, inclusión social y calidad de vida y coordinado, cuando esté indicado, con otros sistemas de atención y promoción social como el sanitario, educativo, de empleo, de vivienda y aquellos otros que puedan confluir con la acción de los servicios sociales.
  - c. Participar en la toma de decisiones sobre el proceso de intervención social y elegir el tipo de medidas o recursos a aplicar, cuando sea posible en virtud del tipo de intervención realizada, entre las opciones presentadas por los profesionales que atienden su caso.
  - d. Recibir, en su caso, el apoyo necesario en el ejercicio de su capacidad jurídica, de conformidad con el Código Civil.

- e. Disponer de una Historia Social Única, accesible de forma universal para el usuario, el profesional de referencia y aquellos cuya intervención se requiera para prestar una atención personalizada e integral.
- f. Obtener la garantía de confidencialidad respecto a la información que sea conocida por los servicios sociales en el proceso de evaluación, prestación de servicios y acompañamiento profesional y la protección de sus datos personales con arreglo a la legislación vigente.
- g. Acceder y cesar voluntariamente en la utilización de la prestación, en los términos legalmente establecidos, así como mantener su continuidad siempre que persistan las condiciones que originaron su concesión. En ningún caso podrá establecerse una intervención o ingreso en centro sin la voluntad del usuario y que suponga privación o restricción de la libertad individual salvo en los casos y con las formas previstas en la ley.
- i. Acceder a los cauces de información, sugerencia y queja que permitan el ejercicio efectivo y la defensa de sus derechos.
- h. Participar en los órganos de representación del Sistema Público de Servicios Sociales, directamente o a través de las asociaciones legalmente constituidas para la defensa de sus derechos, así como en aquellos órganos de participación que pudieran existir en el ámbito de actuación de la iniciativa privada, en la forma que se determine en el reglamento de su creación.
- i. Recibir la información necesaria para el cumplimiento de las funciones de participación en las que intervenga, bien sea a título individual o como representantes de entidades, de acuerdo con la legislación vigente.
- j. Obtener respuesta de las Administraciones públicas en el plazo legalmente establecido, en el ejercicio de los derechos contenidos en este artículo.

2. En relación con la atención en los centros y los servicios de atención social del Sistema Público de Servicios Sociales, toda persona usuaria tendrá, además de los señalados en el número anterior, derecho a:

- a. Acceder a los centros o servicios en condiciones de igualdad y no discriminación.
- b. Obtener un programa de intervención individual definido y realizado con la participación
- c. Preservar la intimidad personal y familiar.
- d. Mantener relaciones interpersonales, incluido el derecho a recibir visitas, con las limitaciones que puedan establecerse en virtud de resolución administrativa o judicial, en los casos previstos por la ley.
- e. Participar en las actividades que se desarrollen en el centro o servicio.



- f. Conocer el reglamento de régimen interior, que garantizará sus derechos.
  
- g. Ingresar, permanecer en el centro y salir de él libremente mientras dure su estancia, con respeto a las normas de convivencia y funcionamiento establecidas, que no podrán afectar negativamente al desarrollo de su vida personal y social, sin perjuicio de lo dispuesto, cuando proceda, por la autoridad judicial respecto de las personas con discapacidad con medidas de apoyo para el ejercicio de su capacidad jurídica y menores de edad con medidas judiciales o de protección.
  
- h. No ser sometidas a restricción física o tratamiento farmacológico sin prescripción facultativa ni supervisión. Cuando exista un riesgo evidente para la seguridad de los usuarios u otras personas y resulte necesaria la adopción de medidas urgentes de esta naturaleza, estas deberán recibir validación facultativa en el plazo más breve posible y, en todo caso, inferior a 24 horas. Las actuaciones se motivarán por escrito y tendrán constancia formal en la Historia Social Única de los usuarios, de acuerdo con lo que se establezca por vía reglamentaria.

Recibido con fecha:

Nombre y apellidos:

DNI:

Firma

# Anexo 5.6 Programa anual de actividades

## OBJETIVOS

### OBJETIVOS GENERALES DEL PROGRAMA

- Favorecer la autonomía e independencia funcional dentro del domicilio.
- Facilitar un entorno preventivo y seguro de las personas en el domicilio y promover el apoyo familiar para evitar la institucionalización.
- Ofrecer atención individualizada desde varios ámbitos: social, rehabilitadora, sanitaria y comunitaria.
- Promover una rehabilitación temprana en el domicilio a personas que presentan problemas de accesibilidad a centros y/ o tienen semanas o meses de espera para acceder a los tratamientos rehabilitadores en otro centro sociosanitario.

### 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS DEL PROGRAMA

- Mejorar, mantener y/o promover las capacidades funcionales para realizar las actividades de la vida diaria, en especial las básicas (como por ejemplo la higiene personal, transferencias, movilidad dentro del domicilio y alimentación entre otras.).
- Mantener y/o las funciones sensoromotoras, cognitivas y psicosociales para alcanzar el mayor grado de autonomía y calidad de vida.
- Promover la realización de actividades de ocio y tiempo libre para evitar el sedentarismo y potenciar la autoestima del usuario.
- Adaptar el entorno y/o promover una buena higiene postural, uso de productos de apoyo y técnicas compensatorias para evitar posibles deformidades y realizar las actividades de la vida diaria lo más independientemente posible.
- Dar apoyo a la familia y evitar la sobrecarga de los cuidadores principales.

## RECURSOS

### RECURSOS HUMANOS

Los recursos humanos para realizar este programa serán: una directora, y terapeutas.

## **RECURSOS MATERIALES**

Los recursos materiales necesarios serán aquellos que se utilicen en la terapia de fisioterapia como maquinaria TENS, material para realizar diversos ejercicios (gomas, pesas etc...), kinesiotape, crema hidratante, camilla etc. Además, se utilizará diferente bibliografía (libros, artículos, revistas científicas) para realizar tratamientos con la mayor evidencia, mejor calidad y profesionalidad posible.

## **ACTIVIDADES**

### **FISIOTERAPIA RESPIRATORIA**

#### **Objetivos**

- Mejorar y controlar la sintomatología asociada a enfermedades respiratorias evitando las posibles complicaciones.
- Mejorar y/o mantener la tolerancia al ejercicio físico.
- Reeducar el patrón respiratorio (entrenar músculos respiratorios y periféricos)
- Mejorar y/o mantener la permeabilidad de la vía aérea y la movilidad torácica pulmonar

#### **Calendario**

- La actividad se realizará según las necesidades de cada paciente y las sesiones a realizar.

#### **Sistemas de evaluación**

La selección del protocolo a seguir de la fisioterapia respiratoria se debe realizar a partir de valoración previa al usuario que permita establecer los objetivos y metas para efectuar un tratamiento lo más individualizado posible. Se debe realizar una anamnesis y entrevista al paciente para valorar diferentes aspectos como la disnea, tolerancia al ejercicio físico, principales alteraciones en la vida diaria, dolor etc... Además, se valorará la musculatura respiratoria y periférica con diversos ejercicios. La movilidad estática y dinámica de la caja torácica y la tolerancia al ejercicio físico se valorará con ejercicio activo como la marcha. Por otro lado, se puede valorar el grado de saturación de oxígeno a través de pulsometría.

## **Metodología**

La fisioterapia respiratoria es una modalidad de la fisioterapia que, tras realizar una valoración exhaustiva de cada usuario, establece unos objetivos terapéuticos y un protocolo de tratamiento a seguir con diferentes técnicas y procedimientos con el fin de trabajar a nivel respiratorio y mejorar, mantener y/o prevenir las afecciones del sistema toracopulmonar.

Por lo que en cuanto a la metodología se debe ajustar a cada paciente. No obstante, se pueden utilizar en general diversas técnicas como técnicas de permeabilidad de la vía aérea, técnicas de kinesiterapia respiratoria y técnicas de entrenamiento muscular.

## **GERONTOGIMNASIA**

### **Objetivos**

- Fomentar el envejecimiento activo y mejorar la calidad de vida
- Mejorar y/o mantener las capacidades físicas potenciando las capacidades residuales y mejorando aquellas capacidades limitantes
- Prevenir el deterioro físico y el riesgo de caídas
- Mejorar la sintomatología de diversas enfermedades como artritis, artrosis, fractura de cadera etc.
- Estimular la psicomotricidad
- Prevenir el sedentarismo
- Promover la realización de ejercicio físico de forma rutinaria
- Potenciar la autoestima y autoconcepto del usuario.

### **Calendario**

La actividad se realizará según las necesidades de cada paciente y las sesiones a realizar.

### **Sistemas de evaluación**

Para establecer un tratamiento individualizado se debe realizar el terapeuta una valoración pre- via para establecer junto al paciente y la familia unos objetivos terapéuticos. Se debe realizar una anamnesis y entrevista para tener en cuenta los antecedentes clínicos, posibles complicaciones tras el ejercicio físico, nivel de tolerancia al esfuerzo, nivel de fatiga, dolor etc. Se valorará componentes motrices como por ejemplo la movilidad articular, la fuerza muscular, el equilibrio, las transferencias, la marcha, la propiocepción, la coordinación etc. a

través de la observación clínica, palpación, técnicas manuales y diversas escalas (escala Tinetti, escala Daniels, escala Up and Go etc...). Se pueden utilizar además instrumentos para obtener datos más objetivos como puede ser el goniómetro, dinamómetro, pinzómetro, etc.

### **Metodología**

Tras realizar una valoración al usuario por parte del terapeuta se recogerán aquellas limitaciones que padece el usuario y que se necesita trabajar. Se realizarán ejercicios y propuestas de tratamiento encaminadas a mejorar y/o mantener de forma activa las limitaciones o capacidades residuales del usuario. Además, la realización de esta actividad se adaptará al paciente teniendo en cuenta las sesiones a realizar por semana y el nivel de fatiga que presente los días de sesión. Por último, se les dejará a los usuarios una serie de ejercicios individualizados según sus necesidades para que lo realice los días que no hay sesión.

### **REEDUCACIÓN DE LA MARCHA**

#### **Objetivos**

- Mejorar y/o mantener las capacidades físicas potenciando las capacidades residuales y mejorando aquellas capacidades limitantes
- Prevenir el deterioro físico y el riesgo de caídas
- Prevenir el sedentarismo
- Promover la realización de ejercicio físico de forma rutinaria
- Potenciar la autoestima y autoconcepto del usuario.
- Mejorar y/o mantener la calidad de vida
- Promover la movilidad dentro del domicilio y en la comunidad lo más independientemente posible.

#### **Calendario**

- La actividad se realizará según las necesidades de cada paciente y las sesiones a realizar.

## **Sistemas de evaluación**

Debido a que cada usuario es diferente se debe hacer una valoración para establecer un protocolo de tratamiento individualizado. Para ello en la actividad de la reeducación de la marcha los terapeutas y terapeutas ocupacionales deben trabajar conjuntamente para que el usuario sea lo más independientemente posible en su vida diaria con la mejor calidad de vida. El terapeuta se encargará de valorar a través de la observación clínica, escalas específicas (como por ejemplo Up and Go, Escala de marcha de Tinetti) y técnicas manuales aspectos de la marcha y más concretamente componentes motores sobre todo a nivel del miembro inferior y tronco. En cuanto al terapeuta ocupacional se encargará de valorar la mejor forma de que el paciente sea independiente en su vida diaria sobre todo dentro del domicilio y movilidad por la comunidad utilizando productos de apoyo si es necesario. No obstante, la propuesta de utilizar cualquier producto de apoyo del usuario se valorará junto al terapeuta.

## **Metodología**

Tras realizar una valoración inicial por parte de los terapeutas y terapeutas ocupacionales se recogerán aquellos aspectos que se deben trabajar para realizar una marcha lo más independiente posible. Para ello se realizarán diversos ejercicios para mejorar y/o mantener la movilidad articular (sobre todo a nivel del miembro inferior y tronco), fuerza muscular, equilibrio, propiocepción y coordinación entre otros. Si es necesario se entrenará el uso de productos de apoyo para la marcha en el usuario (muleta, bastón, andador, silla de ruedas). Además de enseñar tanto al usuario como a la familia diversas estrategias para salvaguardar la seguridad del paciente al realizar la marcha y prevenir el riesgo de caídas.

## **FISIOTERAPIA NEUROLÓGICA**

### **Objetivos**

- Mejorar las limitaciones físicas, cognitivas, sensoriales, emocionales, conductuales y/o funcionales
- Promover la participación de las actividades de la vida diaria y reintegración con la mejor calidad posible en todos los ámbitos de la vida del usuario.
- Mejorar la movilidad el usuario
- Reeducar patrones de movimiento y mantener el mayor control voluntario posible
- Conseguir la máxima funcionalidad y prevenir el deterioro físico.

**Calendario**

- La actividad se realizará según las necesidades de cada paciente y las sesiones a realizar.

**Sistemas de evaluación**

El equipo multidisciplinar deberá realizar una valoración exhaustiva para establecer los objetivos más individualizados posibles. A través de entrevistas, observación clínica, escalas específicas que existen de enfermedades neurológicas como por ejemplo de Parkinson, Daño cerebral adquirido, Traumatismo craneoencefálico etc. y técnicas manuales como la palpación o técnicas manuales para obtener datos más objetivos.

**Metodología**

La fisioterapia neurológica o neurorehabilitación es una rama de la fisioterapia que se encarga del tratamiento de las alteraciones y lesiones ocasionadas por un daño cerebral o medular. Existen diferentes estrategias de intervención que se realizarán según las necesidades de cada usuario. No obstante, algunas de estas estrategias pueden ser el Concepto Bobath, Perfetti, Brünstrom, FNP, ejercicio terapéutico junto a ejercicios cognitivos, realización de actividades de la vida diaria etc. También es importante enseñar al usuario estrategias para mantener una buena higiene postural para evitar deformaciones y posibles complicaciones respiratorias.

**TERAPIA MANUAL****Objetivos**

- Mejorar la calidad de vida
- Disminuir el dolor
- Mantener la movilidad articular, muscular y funcionalidad.
- Recuperar el movimiento cuando existe algún tipo de restricción ya sea articular, muscular etc.

**Calendario**

- La actividad se realizará según las necesidades de cada paciente y las sesiones a realizar.

### **Sistemas de evaluación**

El terapeuta deberá realizar una valoración a través de entrevista al usuario, familia y/o cuidador principal, observación clínica, uso de escalas como EVA (valora el dolor) y realización de técnicas manuales. Todo ello con el objetivo de establecer puntos de dolor, antecedentes clínicos a tener en cuenta, limitaciones musculares, articulares que le impide ser funcional en su día a día.


### **Metodología**

Existen diversas técnicas que el terapeuta puede realizar según las limitaciones que presente el usuario y los objetivos terapéuticos establecidos. En general se pueden realizar técnicas manuales articulares (según el Concepto Maitland, Método Mckenzie o Método McConnel), técnicas manuales miofasciales, técnicas manuales neurales o incluso técnicas manuales viscerales. La masoterapia, energías musculares o estiramientos concretos pueden ser diversas alternativas a seguir en este tipo de actividad.



## Anexo 5.7 Cuestionario de satisfacción del cliente.

A continuación, se encuentran unas preguntas donde nos gustaría saber su grado de satisfacción con nuestro servicio marcando de 1 a 5 siendo 1 poco satisfecho y 5 muy satisfecho con el enunciado:

	1	2	3	4	5
1. Tiempo de espera para cita					
2. Información de trámites para comenzar el servicio					
3. Trato de dirección					
4. Trato Terapeuta					
5. Adecuación de los materiales utilizados en el tratamiento					
6. Higiene en los materiales utilizados en el tratamiento					
7. Adecuación del tratamiento a sus necesidades					
8. Información de trámites de ayudas sociales					
9. Información adecuada del seguimiento del tratamiento					
10. Recomendaría este servicio a un conocido					

¡Muchas gracias por su colaboración!

[www.inimarehabilitacion.com](http://www.inimarehabilitacion.com)

Calle

/ Tel.

E-mail:

# Anexo 5.8 Protocolo de actuación ante reclamaciones y sugerencias.

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE RECLAMACIONES:**

1. Recepción de la reclamación vía telefónica, personal o mail.
2. Comunicación de la reclamación a dirección y profesional implicado.
3. Resolución en su caso del hecho.
4. Contestación al cliente en plazo inferior a 48 horas
5. Realización de llamada de seguimiento al cliente en dos semanas

## **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN ANTE SUGERENCIAS:**

1. Recepción de la sugerencia vía telefónica, personal o mail.
2. Comunicación de la sugerencia a dirección.
3. Contestación al cliente en plazo inferior a 48 horas.
4. Realización de llamada de seguimiento al cliente en dos semanas.

# Anexo 5.9 Hoja de reclamaciones

HOJA DE RECLAMACIONES SERVICIO INIMA REHABILITACIÓN MEDICO-FUNCIONAL  
A DOMICILIO

Nº REGISTRO                    - INIMA REHABILITACIÓN A DOMICILIO HOJA  
RECLAMACIONES:

EJEMPLAR PARA EL RECLAMADO

DATOS DEL RECLAMADO

Razón Social:

Nombre comercial: INIMA REHABILITACIÓN Domicilio:

CP: 28100

Provincia: Teléfonos:

Correo electrónico:

DATOS DEL RECLAMANTE

Nombre y Apellidos:

DNI / Pasaporte:

Domicilio:

Localidad:

CP:

Provincia:

País:

Teléfonos: Fijo: ..... Móvil.....

Correo electrónico:

DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA QUE MOTIVA LA RECLAMACIÓN:

.....  
.....

SOLUCIÓN ESPERADA:

.....

DOCUMENTACIÓN / PRUEBAS QUE APORTA

.....

SOLICITA: Se tenga por presentado este escrito y se proceda a su tramitación Administrativa conforme al procedimiento que en su caso corresponda.

En \_\_\_\_\_, a..... de..... de.....

Firmado:

# Anexo 5.10 Sistema de información de incidencias.

Tipo de Incidencia

Interna

Externa

Conceptos relacionados con la incidencia

- No conformidad
- Reclamación
- Tratamiento de una No conformidad
- Acción correctora

Incidencias en la atención al paciente

- Empleados no motivados
- Falta de herramientas para resolver los problemas
- Falta de atención al paciente
- Falta de habilidad de escuchar y comprender al paciente
- Falta de estrategia

Procedimiento de gestión de incidencias:

- Detectar rápidamente cualquier alteración
- Registrar y clasificar todas esas alteraciones
- Asignar al personal encargado de restaurar el funcionamiento normal

Pasos a seguir en la gestión de incidencias:



### Registro incidencia

El registro de la incidencia debe realizarse inmediatamente, ya que se corre el riesgo de que nuevas incidencias demoren a la que se produjo anteriormente. Al registrarla hay que identificarla de forma unívoca, añadir la documentación de apoyo necesaria y notificar a los pacientes que puedan estar implicados.

### Clasificación

El objetivo del proceso de clasificación es recopilar toda la información necesaria que ayude a la resolución de la misma. A continuación, se categoriza, se establece un nivel de prioridad, se asignan los recursos y por último se monitoriza el estado y tiempo de respuesta. Es decir, se indica qué estado tiene y cuál debería ser el tiempo de respuesta.

### Diagnóstico

En este paso se examina la incidencia para determinar si se puede identificar con alguna otra incidencia que ya haya sido resuelta y aplicar el procedimiento que ya había sido asignado.

### Resolución

La resolución es el objetivo fundamental de la gestión de incidencias y si no puede solucionarse en primera instancia, debe seguirse un protocolo para que las personas con mayor responsabilidad intervengan en su resolución.

Durante todo este proceso, los estados de las incidencias irán cambiando para tener en todo momento la información actualizada y poder actuar en base a los mismos.

Una vez resuelta, se debe informar a los pacientes implicados de su resolución, reclasificarla y por último cerrarla.

### Control

Tan importante como las anteriores fases, es el control. Para poder controlar el correcto funcionamiento de esta gestión de incidencias es indispensable utilizar métricas de medición.

Los factores que se deben medir son:

- el número de incidencias, identificando su clasificación y prioridades.
- los tiempos de resolución
- el nivel de cumplimiento de los procedimientos
- los costes asociados
- el porcentaje de incidentes, y
- el grado de satisfacción de los clientes.

## Anexo 5.11 Parámetros de calificación predefinidos

### INSTRUCCIONES

- Todas las preguntas deben recibir una respuesta afirmativa o negativa. La puntuación será:
  - Valoración negativa: 0
  - Valoración positiva: se puntuará entre 1 y 5 o entre 1 y 10 (en cada apartado se indica la puntuación máxima)
- Se suman todos los apartados y el valor resultante se divide entre la máxima puntuación a alcanzar (320 puntos)
- Se extrae un porcentaje del valor resultante
- El porcentaje determinará la valoración final:





PUNTUACIÓN	EVALUACIÓN
90-100%	Excelente
80-90%	Muy buena
70-80%	Buena
60-70%	Mala
< 60%	Muy mala



## 5.11.1. Formulario de Control









A través de la valoración de su opinión, estamos intentando mejorar nuestro servicio como Central y aconsejarle para que su franquicia de INIMA Rehabilitación funcione correctamente. Asimismo, este cuestionario servirá también para recoger todas sus dudas y propuestas.

DATOS IDENTIFICATIVOS	
Franquiciado: _____ Código: _____	
Dirección Franquicia: _____	
País: _____	
Tfno.. _____ E-mail: _____	
Visita realizada por: _____	
Atendido por: _____	
Cargo: _____	
Fecha: _____	
Firma del Franquiciado	Firma del Supervisor

<b>2. PERSONAL</b>			
<b>APARIENCIA</b>			<b>Puntos (5)</b>
Limpieza / Aseo personal			
Uniforme, seguimiento de las normas			
¿Número suficiente para una atención correcta?			
¿Ambiente de trabajo adecuado?			
<b>TRATO CON CLIENTES</b>			<b>Puntos (10)</b>
Recibimiento al cliente.			
Atención rápida y eficaz			
Seguimiento del proceso de atención. Cortesía en el trato			
Tiempos de espera			
Atención telefónica			
Tratamiento correcto de quejas y reclamaciones			
Despedida al cliente			

FUNCIONES	☹	☺	Puntos (5)
<b>Franquiciado</b>			
Conocimiento de sus funciones			
Cumplimiento de sus funciones y de la normativa			
<b>Personal</b>			
Conocimiento de sus funciones			
Cumplimiento de sus funciones y de la normativa			

<b>Observaciones:</b>

<b>4. GESTIÓN</b>			
<b>OPERATIVA Y APROVISIONAMIENTO</b>			<b>Puntos (5)</b>
Horario de atención al cliente			
Uso del material corporativo			
Control de gastos generales y consumos			
Coordinación del personal			
Control administrativo			
<b>RELACIONES CON CENTRAL Y LA RED</b>			<b>Puntos (5)</b>
Comunicación y envío de información a la Central de Franquicia			
Utilización adecuada del SIG			
Se facilita toda la información que se solicita por la central, incluyendo las visitas de control periódico			
Relación entre franquiciados			
<b>PERMISOS Y LICENCIAS</b>			<b>Puntos (5)</b>
Se cuenta con las licencias, permisos y seguros oportunos			
El franquiciado cumple con las obligaciones laborales, fiscales y contables			
<b>ACCIONES COMERCIALES</b>			<b>Puntos (5)</b>
Pago del canon de marketing			
Respeto de las indicaciones de la Central respecto de las acciones publicitarias a nivel territorial.			

**Observaciones:**

**VALORACIÓN FINAL CONTROL**

Puntuación total: \_\_\_\_\_

Resultado: (puntuación total) x 100 / 320 = \_\_\_\_\_

Excelente
Muy buena
Buena
Mala
Muy mala

Resultado final inspección: \_\_\_\_ %

# Anexo 5.12. Entrevista al Franquiciado

## A.- ATENCIÓN

- ¿Consideras que la información sobre procedimientos que se suministra desde la Central es suficiente?

SI       NO

¿En qué aspectos podríamos mejorar la información facilitada?

---



---

- Por favor, valora del 1 al 5 la formación, atención y el apoyo que se proporciona desde la Central

1       2       3       4       5

## B.- MARKETING

- ¿Crees que el apoyo que se realiza en marketing y promoción de la marca desde la Central es suficiente?

SI       NO

¿Cómo podríamos mejorar nuestras actividades en marketing?

---



---

- Por favor, valora del 1 al 5 la calidad del material corporativo distribuido por la Central

1       2       3       4       5

- ¿Consideras que tu unidad colabora con todas las acciones que se realizan en marketing desde la Central?

SI       NO

Si la respuesta es negativa, ¿por qué?

---

- **C.- COMPETENCIA**

- 

- ¿Qué competencia tienes en tu territorio?

- 

- 

- 

- 

- ¿Cómo se ven afectadas tus ventas a causa de la competencia?

- 

- 

- 

- **D.- CONCLUSIONES**

- 

- Como red, ¿en qué aspectos mejorarías el Sistema INIMA Rehabilitación?

- 

- ¿Qué ventajas tienes por pertenecer a la Red INIMA Rehabilitación?

- 

- ¿Qué desventajas?

- 

- Observaciones

- 

-

# Anexo 5.13 Documentación

## Recursos Humanos

### 5.13.1 Política Interna de Recursos Humanos

**1. Objetivo:** La política interna de Recursos Humanos tiene como objetivo establecer pautas y normativas para garantizar un ambiente laboral positivo, el desarrollo profesional de nuestros empleados y la excelencia en la prestación de servicios de estimulación en fisioterapia y neurorehabilitación a domicilio, con un enfoque holístico y un acompañamiento social integral tanto para el paciente como para la familia.

**2. Selección y Contratación:** 2.1. Se llevará a cabo un proceso de selección transparente y basado en el mérito para contratar a profesionales altamente calificados en fisioterapia y neurorehabilitación, con un fuerte compromiso hacia la atención centrada en el paciente. 2.2. Se buscará la contratación de profesionales con habilidades interpersonales para facilitar el acompañamiento social necesario durante el proceso de rehabilitación.

**3. Desarrollo Profesional:** 3.1. Se proporcionarán oportunidades de formación continua en las últimas técnicas de fisioterapia y neurorehabilitación. 3.2. Se establecerán planes de desarrollo individual que aborden tanto las habilidades técnicas como las habilidades sociales para mejorar la calidad del servicio prestado.

**4. Ambiente Laboral:** 4.1. Se promoverá un ambiente de trabajo seguro y acogedor que refleje los valores de empatía y atención personalizada que caracterizan a nuestros servicios en INIMA. 4.2. Se fomentará la comunicación abierta y la colaboración entre los equipos para asegurar una atención integral y holística.

**5. Conciliación Trabajo-Vida Personal:** 5.1. Se implementarán políticas flexibles para permitir a los empleados equilibrar sus responsabilidades laborales con sus compromisos personales, reconociendo la importancia de mantener un equilibrio saludable.

**6. Bienestar y Salud Ocupacional:** 6.1. Se proporcionarán recursos y programas para promover el bienestar físico y emocional de los empleados, reconociendo la naturaleza a veces demandante de los servicios de rehabilitación.

**7. Responsabilidad Social:** 7.1. Se fomentará la participación activa de los empleados en iniciativas sociales y comunitarias, reflejando nuestro compromiso con el impacto positivo en la sociedad. 7.2. Se establecerán programas de acompañamiento social que apoyen no solo al paciente, sino también a sus familias, durante el proceso de rehabilitación.

**8. Cumplimiento Normativo:** 8.1. Todos los empleados deberán cumplir con las leyes y regulaciones locales relacionadas con la fisioterapia y neurorehabilitación, asegurando un estándar ético y legal en todos los servicios prestados.

**9. Evaluación del Desempeño:** 9.1. Se realizarán evaluaciones periódicas del desempeño para reconocer los logros y abordar áreas de mejora, garantizando la calidad constante en la prestación de servicios de rehabilitación. 9.2. Las evaluaciones se utilizarán como base



para el desarrollo profesional y la adaptación de enfoques que mejoren la atención al paciente y la satisfacción familiar.

**10. Confidencialidad:** 10.1. Todos los empleados deberán mantener la confidencialidad de la información del paciente y cualquier otra información sensible de la empresa INIMA, garantizando la privacidad y la seguridad de los datos.

**11. Actualización de la Política Interna:** 11.1. La política interna será revisada y actualizada según sea necesario para cumplir con los cambios en las leyes y regulaciones o para mejorar las prácticas internas, asegurando la adaptabilidad a las mejores prácticas en rehabilitación y cuidado del paciente.

**12. Asignación y Propiedad de Pacientes:** 12.1. Todos los pacientes atendidos por INIMA son propiedad exclusiva de la empresa. 12.2. Los empleados de INIMA no tienen permitido establecer acuerdos privados con los pacientes para brindar servicios por fuera de la estructura y políticas de la empresa. 12.3. Cualquier interacción adicional con los pacientes fuera del alcance y las normativas de INIMA debe ser aprobada y coordinada a través del departamento de administración de la empresa. 12.4. La relación terapéutica entre el paciente y el empleado de INIMA debe mantenerse en el contexto de las actividades y servicios ofrecidos por la empresa.

Este punto se incorpora para garantizar la integridad de la relación entre la empresa y sus pacientes, así como para evitar posibles conflictos de interés o la pérdida de clientes que pueda afectar la estabilidad y reputación de INIMA

Esta política interna es un documento clave que refleja la esencia de nuestra empresa INIMA y se espera que todos los empleados la lean y la cumplan. Cualquier pregunta o inquietud debe ser dirigida al departamento de Recursos Humanos.

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

Director de Recursos Humanos

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

## Anexo 5.13.2 Modelo entrevista INIMA.

### I. Introducción y Presentación (5 minutos)

- Saludo cordial y presentación del entrevistador.
- Explicación del proceso de la entrevista y su importancia en la selección de candidatos para INIMA.
- Información general sobre la empresa, su misión y valores.

### II. Verificación de Requisitos Básicos (10 minutos)

#### 1. Grado en Fisioterapia o Terapia Ocupacional:

- Asegúrate de que tiene la titulación académica adecuada.
- Indagar sobre cursos adicionales o especializaciones relevantes.

#### 2. Experiencia Laboral:

- Explorar la experiencia laboral previa en fisioterapia o terapia ocupacional.
- Validar al menos 1 año de experiencia en el campo.

#### 3. Experiencia en Atención Domiciliaria:

- Revisar la experiencia en atención domiciliaria, especialmente con agendas estructuradas.
- Confirmar un mínimo de 6 meses de experiencia en este contexto.

#### 4. Rehabilitación Geriátrica y/o Neurológica:

- Profundizar en la experiencia en rehabilitación, especialmente en pacientes geriátricos y/o neurológicos.
- Evaluar casos específicos y logros alcanzados.

#### 5. Estudios Relacionados con Neurorrehabilitación:

- Investigar si ha realizado estudios adicionales específicamente relacionados con neurorrehabilitación.

### III. Evaluación de Habilidades Personales (15 minutos)

#### 1. Adaptabilidad:

- Preguntar sobre situaciones pasadas que requirieron adaptabilidad y cómo las manejó.

#### 2. Empatía:

- Discutir experiencias en las que demostró empatía hacia pacientes y sus familias.

#### 3. Resolución de Problemas:

- Plantear situaciones hipotéticas relacionadas con desafíos comunes en la rehabilitación y evaluar las estrategias propuestas.

**4. Gestión del Tiempo:**

- Indagar sobre cómo organiza su tiempo para cumplir con agendas estructuradas y tratamientos efectivos.

**5. Pensamiento Analítico:**

- Solicitar ejemplos de casos complejos que haya abordado analíticamente en el pasado.

**6. Iniciativa:**

- Preguntar sobre proyectos o mejoras que haya implementado por iniciativa propia en experiencias laborales anteriores.

**7. Comunicación:**

- Evaluar la habilidad de comunicación a través de la descripción de casos, explicación de tratamientos y la interacción con colegas y pacientes.

**IV. Evaluación del Compromiso y Preguntas del Candidato (10 minutos)****1. Compromiso con la Misión de INIMA:**

- Preguntar sobre su conocimiento de la misión y valores de INIMA y cómo planea contribuir a ellos.

**2. Preguntas del Candidato:**

- Dar tiempo para que el candidato realice preguntas sobre INIMA y el rol para el cual está siendo entrevistado.

**V. Conclusión y Próximos Pasos (5 minutos)****1. Cierre de la Entrevista:**

- Agradecer al candidato por su tiempo y participación en la entrevista.
- Informar sobre los pasos siguientes en el proceso de selección y los plazos estimados.

Esta guía de entrevistas está diseñada para evaluar tanto los requisitos técnicos como las habilidades personales, centrándose en el compromiso con la misión de INIMA. Personaliza las preguntas según las respuestas y sigue una estructura conversacional para obtener información significativa sobre cada candidato.

**EJEMPLO DE PREGUNTAS:** Para Inima es muy importante la adaptabilidad al trabajo en domicilios y las habilidades blandas por lo que a continuación os ofrecemos una guía de preguntas que podéis utilizar en las entrevistas para poder indagar si el candidato cumple con las expectativas marcadas por Inima.

### **Anexo punto III. Evaluación de Experiencia Laboral en Atención Domiciliaria (Ejemplo de preguntas):**

#### **1. Experiencia en Atención Domiciliaria:**

- *Pregunta:* Cuéntame sobre tu experiencia trabajando en atención domiciliaria. ¿Cuánto tiempo llevas realizando visitas a domicilio como parte de tu práctica profesional? Y ¿cuál es la parte más retadora para ti?

#### **2. Agendas Estructuradas:**

- *Pregunta:* En atención domiciliaria, la gestión del tiempo y agendas estructuradas es crucial. ¿Cómo te aseguras de cumplir con tus responsabilidades y tratamientos en entornos domiciliarios con agendas ya establecidas?

#### **3. Desafíos en Atención Domiciliaria:**

- *Pregunta:* ¿Puedes compartir una situación desafiante que hayas enfrentado durante una visita domiciliaria y cómo la abordaste? ¿Qué estrategias utilizaste para superar obstáculos?

#### **4. Colaboración con Familias:**

- *Pregunta:* En la atención domiciliaria, a menudo trabajamos no solo con el paciente, sino también con sus familias. ¿Cómo te comunicas y colaboras con las familias para garantizar una atención integral y un seguimiento efectivo? ¿Me cuentas un ejemplo concreto?

#### **5. Casos Específicos de Rehabilitación:**

- *Pregunta:* ¿Puedes compartir un caso específico de rehabilitación domiciliaria que hayas manejado, especialmente si involucraba pacientes geriátricos o neurológicos? Describe el plan de tratamiento y los resultados obtenidos.

#### **6. Adaptabilidad en Entornos Domiciliarios:**

- *Pregunta:* Las condiciones en los hogares de los pacientes pueden variar significativamente. ¿Cómo te adaptas a diferentes entornos domiciliarios y garantizas la efectividad del tratamiento en estas condiciones variables?

Estas preguntas están diseñadas para evaluar la experiencia y competencias específicas relacionadas con la atención domiciliaria, con un enfoque en la adaptabilidad, la gestión del tiempo y la colaboración efectiva con pacientes y sus familias. Puedes ajustarlas según la situación específica de INIMA y las características deseadas para los terapeutas.

### **Anexo III. Evaluación de Habilidades Blandas: Preguntas Ejemplares para Terapeutas y Fisioterapeutas de INIMA (Ejempló de preguntas)**

#### **1. Adaptabilidad:**

- *Pregunta:* Háblame de una situación en la que te enfrentaste a un cambio inesperado en tu entorno de trabajo o plan de tratamiento. ¿Cómo te adaptaste y qué medidas tomaste para mantener la calidad de la atención al paciente?

**2. Empatía:**

- *Pregunta:* La empatía es fundamental en la fisioterapia y la terapia ocupacional. ¿Puedes compartir una experiencia en la que demostraste empatía hacia un paciente que estaba enfrentando desafíos significativos en su proceso de rehabilitación?

**3. Resolución de Problemas:**

- *Pregunta:* Describe una situación en la que identificaste un problema en el plan de tratamiento de un paciente y propusiste soluciones efectivas. ¿Cómo abordaste la situación y cuáles fueron los resultados?

**4. Gestión del Tiempo:**

- *Pregunta:* La gestión eficiente del tiempo es esencial, especialmente en entornos de atención domiciliaria. ¿Cómo organizas tu día para cumplir con las agendas estructuradas y garantizar la atención adecuada a cada paciente?

**5. Pensamiento Analítico:**

- *Pregunta:* Proporcióname un ejemplo de un caso complejo que hayas manejado en tu carrera. Describe cómo aplicaste el pensamiento analítico para desarrollar un plan de tratamiento efectivo.

**6. Iniciativa:**

- *Pregunta:* ¿Puedes compartir un proyecto o iniciativa que hayas implementado por iniciativa propia para mejorar la calidad de los servicios de rehabilitación en tu entorno de trabajo anterior?

**7. Comunicación:**

- *Pregunta:* La comunicación efectiva es clave en la terapia. Describe cómo te comunicas con pacientes y sus familias para asegurar que comprendan el proceso de rehabilitación y participen activamente en el tratamiento.

**8. Compromiso con la Misión de INIMA:**

- *Pregunta:* INIMA se compromete a proporcionar servicios holísticos y de alta calidad. ¿Cómo te identificas con la misión de INIMA y cómo planeas contribuir a la excelencia en la atención al paciente?

**9. Preguntas del Candidato:**

- *Pregunta:* Ahora es tu turno. ¿Tienes alguna pregunta específica sobre INIMA, su enfoque de rehabilitación, o sobre el equipo con el que trabajarías?

Estas preguntas están diseñadas para evaluar tanto las habilidades personales (Blandas) como la experiencia específica requerida para los terapeutas de INIMA.

## Anexo 5.13.3 Modelo carta de contratación

Estimado .....

Nos complace escribirte ofreciéndote la incorporación al equipo de Inima rehabilitación como..... , para desempeñar las funciones propias de.....  
Confiamos en que tus conocimientos y experiencia serán unos de los activos más valiosos en Inima rehabilitación.

Te ofrecemos un contrato Indefinido a tiempo..... con flexibilidad horaria, posibilidad de teletrabajar y de autogestión que ayuda con la conciliación familiar.

### **Propuesta económica:**

Total Salario bruto anual: Sueldo Base mensual + % de variable.

XXXX euros + % de variable.

- Cumplimiento de Objetivos: % del ..... prorrateados mensualmente en 12 pagas sujeto a cumplimiento de objetivos mensuales, son ítems basados en sesiones realizadas en meses anteriores.

### **Observaciones:**

- Incorporación el ..... de..... De.....

¡Esperamos contar con tu aceptación y darte la bienvenida a bordo!

Atentamente,

Firma del responsable

# Anexo 5.13.4 Plan de Bienvenida y formación para el Nuevo trabajador de INIMA

## Día 1: Introducción y Orientación

### De 10 a 14:00: Recepción y Presentación:

- Bienvenida oficial al equipo de INIMA.
- Presentación del equipo y del nuevo terapeuta.
- Entrega de material informativo sobre la empresa y sus valores.
- Introducción a los procedimientos administrativos y recursos internos.
- Asignación de un mentor para facilitar la integración.
- Revisión de políticas internas y procedimientos clave.

### De 16:00 a 18:00: Conocimiento del Enfoque Domiciliario:

- Sesión informativa sobre el enfoque de servicios a domicilio de INIMA.
- Presentación de las herramientas y tecnologías utilizadas en terapias domiciliarias.

## Día 2: Formación y Integración Profesional

### Según agenda de pacientes habrá una Formación Específica en el entorno domiciliario de pacientes INIMA:

- Sesiones de formación detallada sobre los enfoques terapéuticos de INIMA en entornos domiciliarios. Acudiremos a la casa de algún paciente en compañía del formador y el fisioterapeuta encargado de ese paciente.
- Posteriormente tendrá una reunión el formador y el formado donde habrá una revisión de casos prácticos y discusión de estrategias de tratamiento en hogares.

### Integración con el Equipo:

- Sesión virtual de integración con el equipo de terapeutas.
- Actividades sociales en línea para fortalecer relaciones y fomentar el trabajo en equipo.
- Evaluación de la progresión y adaptación del nuevo terapeuta.

**Meses Sigüientes: Desarrollo Profesional Continuo**

- **Mes 1: Evaluación de Desempeño Inicial:**
  - Reunión virtual para discutir las primeras experiencias y ajustes necesarios.
  - Planificación de desarrollo profesional basada en las necesidades identificadas.
- **Mes 2: Sesión de Revisión de Metas y Expectativas:**
  - Evaluación conjunta del progreso y establecimiento de nuevas metas.
  - Identificación de oportunidades para el crecimiento profesional y capacitación adicional.



## Anexo 5.13.5 Mail Bienvenida

### **Asunto: Bienvenido a INIMA Rehabilitación - Tu Comienzo en Nuestro Equipo**

Estimado/a [.....],

¡Bienvenido/a a INIMA! Estamos emocionados de tenerte en nuestro equipo y queremos extenderte un cordial saludo en el inicio de tu viaje con nosotros.

**Un Vistazo a INIMA:** En INIMA, nos dedicamos a brindar servicios de fisioterapia y terapia ocupacional a domicilio con un enfoque holístico y de calidad. Nuestra misión es proporcionar atención personalizada que no solo se centre en la rehabilitación física, sino que también abrace el acompañamiento social, tanto para el paciente como para sus familias.

**Tu Rol en INIMA:** Como miembro de nuestro equipo, tu papel será fundamental en la entrega de servicios terapéuticos excepcionales en entornos domiciliarios. Valoramos tu experiencia y compromiso, y confiamos en que tu contribución enriquecerá nuestra misión de mejorar la calidad de vida de nuestros pacientes.

**Nuestra Comunidad:** En INIMA, nos consideramos más que un equipo; somos una comunidad que se apoya mutuamente. Estamos aquí para ayudarte a integrarte fácilmente y para brindarte el apoyo necesario en tu día a día.

**Próximos Pasos:** En tu primer día, te recibirán tus nuevos colegas y se te proporcionará información clave sobre la empresa y tus responsabilidades. Queremos que te sientas cómodo/a desde el primer momento y que te embarques en esta nueva etapa con entusiasmo.

Si hay algo específico que te gustaría saber o discutir antes de tu primer día, no dudes en ponerte en contacto con nosotros.

¡Estamos emocionados de tenerte en el equipo y esperamos construir juntos un ambiente de trabajo excepcional en INIMA!

Saludos cordiales,

[Tu Nombre]

[Tu Cargo]

INIMA Rehabilitación.

## Anexo 5.13.6 Evaluación de desempeño Anual del Empleado

Nombre del Empleado:

Fecha de Evaluación:

Período de Evaluación:

### I. Mantenimiento de la Agenda Anual

La agenda trimestral se ha mantenido al 95% o más durante el año. (Sí / No)

### II. Valoración de los Pacientes

#### A. Evolución del Tratamiento

Ha demostrado una comprensión sólida de los tratamientos y ha trabajado para mejorar la salud de los pacientes. (Sí / No)

Ha ajustado y adaptado los tratamientos según sea necesario. (Sí / No)

#### B. Encuesta de Satisfacción del Trato Recibido

Los pacientes han expresado satisfacción con el trato recibido durante el año. (Sí / No)

#### C. Amabilidad y Conexión con las Necesidades Emocionales del Paciente y Familiares

Ha demostrado empatía y ha establecido una conexión positiva con los pacientes y sus familias. (Sí / No)

#### D. Adherencia al Tratamiento

Ha seguido estrictamente los planes de tratamiento prescritos. (Sí / No)

#### E. Informes y Seguimientos al Día

Ha mantenido registros y documentación precisa de los tratamientos y el progreso de los pacientes. (Sí / No)

#### F. Uniformidad e Imagen de Inima

Ha cumplido con los estándares de uniformidad y ha mantenido una imagen profesional acorde a los estándares de INIMA (Sí / No)

G. Puntualidad

Ha llegado puntualmente a las citas con los pacientes y ha cumplido con los horarios establecidos. (Sí / No)

H. Agenda Actualizada

La agenda de citas se ha mantenido actualizada y organizada durante el año. (Sí / No)

### **III. Comentarios Adicionales**

### **IV. Resumen de la Evaluación**

El empleado cumple con los criterios necesarios para optar al bono anual (Sí / No)

Firma del Supervisor:

Firma del Supervisor:

Ha demostrado una comprensión sólida de los tratamientos y ha trabajado para mejorar la salud de los pacientes. (Sí / No)

Ha cumplido con los estándares de uniformidad y ha mantenido una imagen profesional acorde a los estándares de INIMA(Sí / No)