

# **Código de buenas prácticas de los y las profesionales parasanitarios/as**

## ***Índice***

Introducción

1.Objetivo del código

2.Ámbito de aplicación

3.Requisitos legales aplicables al sector

3.1. Información a las personas usuarias

3.2. Servicio de atención al cliente y reclamaciones

3.3. Espacios físicos para el desarrollo de las técnicas naturales

3.4. Fiscalidad

3.5. Alta en el Impuesto de Actividades Económicas

3.6. Publicidad y comunicación comercial de los establecimientos o profesionales

3.7. Reglamento general de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales

3.8. Gestión de residuos

4.Compromisos de actuación

4.1. En materia de consumo

4.2. Prestación del servicio

4.3. Formación continua

4.4. Seguro de responsabilidad civil

4.5. Información en la web

4.6. Instalaciones

4.7. Renovación de adhesión al código de buenas prácticas

5.Seguimiento de la aplicación del código

6.Revisión y vigencia del código

## ***Introducción***

Código de buenas prácticas en el sector de profesionales en el ámbito parasanitario.

Este código se articula sobre una serie de requisitos legales que son de aplicación en el sector de profesionales en el ámbito parasanitario y unos compromisos de actuación en materia de calidad, resolución de reclamaciones, mejoras en la prestación del servicio, compromisos sociales y ambientales, etc., que exceden del contenido de aquellos y tienen como finalidad contribuir a satisfacer las demandas de las personas consumidoras, así como incrementar el nivel de calidad y seguridad de la actividad desarrollada en estos establecimientos.

Con la edición de este código, se promueve el autocontrol en el sector de profesionales en el ámbito parasanitario y se prevén unas correctas prácticas que redundan en una mayor protección de los derechos de las personas consumidoras.

Finalmente, aquellos centros parasanitarios que se adhieran al presente código y se comprometan, por tanto, a cumplir su contenido, podrán obtener el distintivo “buenas prácticas” que otorga la comunidad de Castilla La Mancha, un símbolo de garantía para las personas consumidoras que sitúa a los establecimientos que lo exhiban en una posición relevante con respecto a otras empresas de la competencia.

### ***1. Objetivo del código***

El presente código de buenas prácticas se configura como un instrumento de autorregulación del sector de profesionales en el ámbito parasanitario y empresas de dicho sector, siendo de aplicación en todas aquellas empresas que estén encuadradas en el IAE 944 "servicios parasanitarios", y para profesionales que presten servicio estando de alta en el IAE 841 "naturópatas, personas acupuntoras y otros profesionales del ámbito parasanitario", que permite adaptar las exigencias legales a la problemática y características propias del sector, así como aportar a su actividad una serie de compromisos de actuación que exceden del marco normativo que le es aplicable.

Su implantación tiene como objetivo promover la calidad de la actividad desarrollada por las empresas del sector en un marco de competencia leal y acrecentar el grado de protección de los derechos de las personas consumidoras y usuarias, así como de sus intereses económicos y sociales.

Además, las empresas que se adhieran a este código de buenas prácticas se comprometen, entre otros aspectos, a llevar a cabo un adecuado autocontrol de la actividad desarrollada, como instrumento de mejora del servicio prestado a su clientela, contribuyendo con ello a garantizar las necesidades y expectativas de esta.

### ***2. Ámbito de aplicación***

El presente código de buenas prácticas se configura como un instrumento de autorregulación de profesionales en el sector y empresas del sector del ámbito parasanitario, siendo de aplicación en todas aquellas empresas que estén encuadradas en el IAE 944 "Servicios parasanitarios", y para profesionales que presten servicio estando de alta en el IAE 841 "naturópatas, personas acupuntoras y otros profesionales del ámbito parasanitario", como pueden ser establecimientos de: naturopatía, reiki, reflexología,

medicina tradicional china, osteopatía, shiatsu, yoga, pilates y kinesiología entre otras, que permite adaptar las exigencias legales a la problemática y características propias del sector, así como aportar a su actividad una serie de compromisos de actuación que exceden del marco normativo que le es aplicable.

El ámbito territorial se limita exclusivamente a aquellas empresas que tengan domicilio social o que operen mediante sucursales ubicadas en la comunidad de Castilla La Mancha.

### **3. Requisitos legales aplicables al sector**

#### **3.1. Información a las personas usuarias**

Antes de contratar estos servicios, las empresas que los presten deben facilitar a las personas consumidoras y usuarias, de forma clara y comprensible, una información relevante, veraz, y suficiente sobre sus principales características.

Son relevantes, al menos y entre otros, los siguientes datos:

- a. La identidad del empresario/a: nombre o razón social, nombre comercial, dirección completa, el número de teléfono, número de fax o dirección de correo electrónico y número de identificación fiscal del empresario por cuya cuenta actúe.
- b. Descripción de las características esenciales de los servicios.
- c. La indicación del precio total, con inclusión de impuestos; o presupuesto de servicios, si fuera necesario.
- d. Las condiciones de prestación del servicio y horario de atención al público.
- e. El sistema que siguen de tratamiento de las reclamaciones por parte de la persona titular del centro
- f. La obtención de la correspondiente licencia de actividad para el desarrollo de la actividad en el establecimiento y el alta en el epígrafe fiscal correspondiente.
- g. La existencia de un seguro que cubre la responsabilidad civil que asegura la actividad desarrollada en el establecimiento.
- h. La no comercialización de productos sanitarios o medicamentos.

#### **3.2. Servicio de atención al cliente y reclamaciones**

La normativa general de consumo establece como obligación esencial de cualquier persona que preste servicios, de disponer de un servicio de atención al cliente que facilite información o permita la presentación de quejas y reclamaciones a las personas consumidoras, cualquiera que sea su lugar de residencia, de forma que se consiga una atención inmediata y se facilite el envío de documentos. La atención puede ser presencial o a distancia, pero siempre ha de garantizarse un atención personal y directa, con los medios que sean necesarios para atender a personas con discapacidad o edad avanzada, y siempre facilitando constancia de la queja o reclamación mediante la entrega de una clave identificativa y de un justificante por escrito, en papel o en cualquier soporte duradero.

Por esta razón es necesario poner a disposición de la persona consumidora un número de teléfono, una dirección postal completa y una dirección de correo electrónico. Si la dirección legal no coincidiera con la habitual, se indicará aquella para facilitar la reclamación. Cuando se facilite la comunicación por teléfono, para atender a la persona consumidora en relación con un contrato realizado, el uso de la línea no puede suponer un coste superior a la tarifa básica, sin perjuicio del derecho del proveedor de servicios de telecomunicaciones al cobro por este tipo de servicio.

Una forma específica de facilitar la reclamación consiste en que el establecimiento entregue las hojas oficiales de reclamación, cuya tenencia y anuncio visible al público mediante cartel oficial le resultan obligatorios.

Las hojas de reclamaciones serán facilitadas por las empresas a las personas consumidoras que las soliciten por no estar conformes con la prestación del servicio correspondiente, el precio cobrado o cualquier otra controversia surgida al respecto.

Para la resolución extrajudicial de conflictos, el establecimiento se someterá a un sistema gratuito de arbitraje de consumo de la entidad pública competente.

### *3.3. Espacios físicos para el desarrollo de las técnicas naturales*

El local donde se desarrolle la prestación de servicios de naturaleza no sanitaria no podrá ser desarrollado junto a una actividad sanitaria en el mismo local o estructura física, salvo que se ubique en grandes superficies, centros comerciales o edificios de uso comercial, en los que sea posible su delimitación e identificación individual.

### *3.4. Fiscalidad*

El Impuesto sobre el Valor Añadido es un tributo de naturaleza indirecta que recae sobre el consumo y grava, en la forma y condiciones previstas en la entrega de prestación de servicios efectuadas por empresas o profesionales; en el caso de los servicios parasanitarios es del 21%.

### *3.5. Alta en el impuesto de actividades económicas*

Las empresas comprendidas en el servicio parasanitario están inscritas en el epígrafe 944 denominado "servicios parasanitarios", y las personas en régimen físico están dadas de alta en el epígrafe 841, denominado "naturópatas, personas acupuntoras y otros profesionales del ámbito parasanitario".

### *3.6. Publicidad y comunicaciones comerciales del establecimiento o profesional*

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, los profesionales del ámbito parasanitario que se adhieran al presente código han de cumplir los requisitos que fija la normativa general aplicable a la publicidad, a la competencia desleal, la publicidad de los servicios y productos sanitarios y a la normativa en defensa de las personas consumidoras. Además, asumen los siguientes compromisos para cualquier soporte que se utilice con el fin de difundir las propiedades de los servicios, por lo que se debe respetar los siguientes puntos en cualquiera de sus respectivas plataformas, sean escritas en papel (como flyers, tarjetas de visita, carteles del propio centro, medios de comunicación...) así como digital (redes sociales, página web...) y oral (medios audiovisuales, radio...):

3.6.1. La publicidad debe ser objetiva y veraz, de manera que no levante falsas esperanzas o propague conceptos infundados.

3.6.2. En la publicidad sobre los servicios no podrá constar: alusiones a medicamentos, tratamientos específicos de enfermedades, y cualquier otra alusión que dé lugar a confusión con otras profesiones sanitarias.

3.6.3. La colaboración en publicaciones sobre salud debe limitarse exclusivamente a divulgar informaciones sobre los servicios parasanitarios.

3.6.4. Se abstendrán de realizar publicidad comparativa entre los establecimientos de técnicas naturales y / o profesionales, la mención a precios y / o honorarios.

3.6.5. Se abstendrán de realizar publicidad donde intervengan personas famosas o testigos presuntamente reales.

### *3.7. Reglamento general de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*

Ya que se considera de obligado cumplimiento para cualquier profesional, aún más, para profesionales del ámbito parasanitario deben cumplir con todas las obligaciones que implica la ley orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

Las personas titulares de establecimientos de servicios parasanitarios son responsables de la custodia de los datos personales y de salud de las personas usuarias y del cumplimiento del deber de secreto, con sujeción al reglamento general de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

En cumplimiento de la normativa aplicable, el establecimiento informará en todos los soportes de los derechos digitales de las personas consumidoras y usuarias y de la persona o entidad responsable de la custodia de los datos.

### *3.8. Gestión de residuos*

En el caso de que establecimientos de práctica de servicios parasanitarios generen residuos que, por razón de su tipología, puedan ser clasificados como residuos sanitarios de acuerdo con ley 27/1999, de 9 de febrero, de la gestión de los residuos sanitarios , estarán sujetos a las medidas de gestión contenidas en esta norma, y demás normativa vigente en esta materia, salvo la obligación de disponer de libro oficial de control de residuos sanitarios y de presentar resumen anual de producción de residuos sanitarios.

## **4. Compromisos de actuación**

Sin perjuicio del cumplimiento de todos los requisitos establecidos legalmente, aquellos establecimientos que se adhieran al presente código de buenas prácticas asumen los siguientes compromisos de actuación.

### *4.1. En materia de consumo*

Aceptarán el sistema arbitral de consumo para resolver los conflictos surgidos entre las personas consumidoras o usuarias y las empresas o profesionales relacionados con los derechos legales o contractualmente reconocidos a las personas consumidoras. Para ello

formularán la correspondiente oferta pública de adhesión al sistema arbitral de consumo, conforme a lo previsto en el artículo 25 del real decreto 231/2008, de 15 de febrero.

Son características esenciales del sistema arbitral de consumo:

Voluntariedad

Gratuidad

Carácter vinculante y ejecutivo para ambas partes

Rapidez, simplicidad y eficacia

Igualdad entre las partes

Las empresas adheridas al sistema arbitral de consumo deberán exhibir un distintivo de adhesión al arbitraje para informar al consumidor de que ofrecen esa garantía.

Facilitarán las hojas de reclamaciones siempre que sean solicitadas por las personas consumidoras, ayudándoles a su cumplimentación, si fuera necesario.

Mediante carteles u otros medios informativos efectuarán recomendaciones a las personas usuarias sobre la conveniencia de guardar la publicidad, ya que puede tener carácter contractual.

Con carácter general se implementará la correcta información a las personas consumidoras, publicitando a través de los medios que se consideren más adecuados (tablón de anuncios, folletos divulgativos, etc.) las actualizaciones normativas, noticias y publicaciones que se consideren novedosas y de interés en el sector de servicios parasanitarios.

La adhesión al código de buenas prácticas y la concesión del correspondiente símbolo de calidad requerirán la cumplimentación del protocolo de autocontrol y su remisión a la dirección general de comercio y consumo, junto a la documentación solicitada al respecto. Anualmente, al objeto de comprobar la regularidad de la adhesión, deberán remitir el protocolo y la documentación citada y correspondiente a la actividad desarrollada. En todo momento se atenderán al seguimiento de la aplicación del código descrito en el epígrafe siguiente.

Las personas titulares de la empresa anunciarán en el local la adhesión voluntaria a este código de buenas prácticas, mediante el correspondiente distintivo acreditativo, y contribuirá a su difusión, debiendo tener ejemplares de este a disposición del público cualquier otro material divulgativo facilitado por administraciones, asociaciones de consumidores y entidades análogas.

#### *4.2. Prestación del servicio*

Se debe indicar la siguiente información previa a las personas consumidoras antes de que adquiera cualquier compromiso con las personas profesionales:

Información clara, concreta y transparente sobre los precios de los servicios que se prestan y las condiciones o requisitos a los que están sometidos, especialmente si se ofrecen de manera gratuita, ya sea mediante carteles en el establecimiento, folletos o documentos.

Información sobre la posibilidad de solicitar un presupuesto previo de los servicios que se prestan.

Posibilitar el acceso a la información a personas con discapacidad.

El profesional tiene que entregar a cada usuario una hoja informativa para que en todo momento este cliente esté plenamente informado de todas las técnicas que se le aplicarán y la cantidad de sesiones que le esperan aplicar. Estas técnicas deberán detallar la finalidad y naturaleza de la actividad no sanitaria o servicio a que serán sometidas. Esta información debe ser adecuada y comprensible a los efectos que estas personas presten su consentimiento, que deberá ser previo al inicio de la actividad. (Anexo 1), se le entregara una copia o bien se le remite copia por e-mail.

#### *4.3. Formación continua*

Las personas profesionales que se adhieran deberán presentar 50 horas certificadas cada año, de asistencia a cursos, seminarios o conferencias de técnicas naturales o de ciencias de la salud en escuelas o instituciones certificadas con ISO 9001 cuyo alcance describa mínimo estar certificado para impartición de formación en técnicas o terapias naturales.

#### *4.4. Seguro de responsabilidad civil*

Todas aquellas personas profesionales que aplican servicios parasanitarios deben tener contratado un seguro de responsabilidad civil profesional.

Este debe contener como principales características:

Cobertura a terceros mínimo de 1.000.000 € por siniestro.

Definición de la explotación que cubre, donde la técnica / s que aplique estén reflejadas.

Cubrir expresamente servicios parasanitarios con finalidad no sanitaria.

#### *4.5. Información en la web*

Información en la web sobre el establecimiento de servicios del ámbito parasanitario. Esta información debe incluir como mínimo:

Denominación del establecimiento, NIF, dirección y correo electrónico.

Servicios que se llevan a cabo.

En caso de que el establecimiento sea titularidad de una persona jurídica, denominación social de la persona jurídica, domicilio e inscripción en el registro mercantil y en el caso de sociedades profesionales.

Los títulos académicos de los que dispongan las personas que aplican las técnicas. Tanto si son titulaciones oficiales como no regladas.

Se debe hacer una referencia a los derechos de las personas consumidoras y debe contener enlaces como mínimo a:

La página web de <https://consumo.castillalamancha.es/>

El presente código de conducta y la adhesión por parte del establecimiento, así como informar de la dirección electrónica donde se puede consultar.

Hay que especificar que cuando se hace una referencia a un link debe quedar claro que es simplemente un link de interés, la web debe dejar claro que no hay ningún otro tipo de relación.

#### 4.6. *Instalaciones*

Para ofrecer un servicio de calidad es importante establecer unos mínimos para establecimientos de aquellas empresas o profesionales que ofrezcan sus servicios parasanitarios establecidos en el registro.

Estos establecimientos de servicios parasanitarios han de disponer de los requisitos estructurales siguientes:

I. Las características de las instalaciones deben garantizar la prevención de riesgos sanitarios a las personas usuarias y a los profesionales de estos servicios.

II. Estos establecimientos deben tener una serie de espacios debidamente diferenciados:

a. Un área destinada a recepción y sala de espera, donde se recomienda que sea una zona donde se aproveche para informar a las personas consumidoras que serán atendidas por profesionales no sanitarios englobados en los epígrafes del IAE 841 o 944. Debe estar en castellano en mayúsculas y con letra no inferior a 1cm.

b. Un área del desarrollo de la técnica a ejercer sobre las personas usuarias, que debe disponer de un lavamanos equipado con agua corriente o bien un gel antiséptico para usarlo antes y después de los servicios que se prestan. Si comporta contacto físico, dispensador de jabón y toallas desechables.

c. Un área de servicios, que debe disponer de lavamanos e inodoro, para uso de las personas usuarias y con adaptación a personas discapacitadas.

d. Deben tener una zona de almacenamiento, independiente de las áreas mencionadas en el apartado anterior, para productos y utensilios destinados a la limpieza.

e. La clientela debe tener a la vista un espacio donde pueda ver que la persona profesional o el centro de atención está cumpliendo con la reglamentación de protección de datos personales y derechos digitales y en posesión del seguro de responsabilidad civil.

f. Equipamiento e instrumental mínimo de establecimientos con servicios parasanitarios.

En las empresas donde se practiquen técnicas invasivas, todos los utensilios y el material utilizado para estas técnicas que penetran y atraviesan la piel, las mucosas y / u otros tejidos deben ser estériles y de un solo uso.

Los establecimientos deben tener un botiquín equipado con material suficiente para poder garantizar los primeros auxilios a las personas usuarias, hasta la derivación al dispositivo sanitario adecuado.

g. Higiene y protección personal.

Los locales donde se llevan a cabo las actividades de las técnicas naturales deben estar limpios, desinfectados y en buen estado de conservación. Como mínimo, al terminar la jornada laboral o antes de empezar la siguiente jornada, y siempre que sea necesario, las instalaciones se deben limpiar con agua y detergentes o con los productos correspondientes.

Los locales deben tener unas condiciones de ventilación, temperatura e iluminación adecuadas para las actividades que se llevan a cabo.

Las personas titulares de establecimientos parasitarios son responsables de la higiene y seguridad de las actividades que se realizan, así como del mantenimiento de las instalaciones, el equipamiento e instrumental.

h. Material para uso de las prácticas: Todo material usado en el centro fungible, cremas o utensilios deberán estar aprobados por la C.E.

#### *4.7. Renovación de adhesión al código de buenas prácticas.*

Se deberá renovar el registro voluntario cada 5 años, una vez al año, deberá demostrar que cumple con todos los requisitos que le exige la guía de buenas prácticas. Presentando el certificado de 50 horas de formación y cumplimentado el cuestionario de autocontrol.

#### **5. Seguimiento de la aplicación del código.**

Una vez que las empresas y profesionales de servicios parasitarios hayan materializado su adhesión al presente código de buenas prácticas, mediante la cumplimentación de la correspondiente solicitud, los servicios técnicos de la Consejería de Sanidad procederán a valorar el grado de cumplimiento de los requisitos legales, así como de los compromisos de calidad que se recogen en él, según los datos consignados en el protocolo de autocontrol y documentación solicitada al respecto, sin perjuicio de las actividades de inspección, control y verificación que se estimen oportunas en relación a aquellas prácticas que pudieran ser objeto de infracción administrativa.

El cumplimiento de todos los preceptos y compromisos contenidos en este código irá ligado a la concesión del correspondiente símbolo de calidad “buenas prácticas”, otorgado por la Consejería de Sanidad, quien podrá determinar, en cualquier momento, su retirada y prohibición absoluta de su utilización en el caso de detectar desviaciones con respecto al mismo.

La Consejería de Sanidad, procederá a la publicación en la página web <https://consumo.castillalamancha.es> de la lista de empresas adheridas a los códigos de buenas prácticas y al sistema arbitral de consumo, una vez que se haya comprobado por los servicios técnicos el cumplimiento de los requisitos.

## **6. Revisión y vigencia del código**

La revisión y vigencia de este código se llevará a cabo, en todo caso, transcurridos cuatro años desde su aprobación y siempre que se produzca alguna modificación normativa que afecte sustancialmente al contenido del mismo.

Anexo I. Hoja informativa prestación de servicios profesionales no sanitarios

Datos personales del cliente:

Datos del centro profesional:

Hago constar que he sido informado/a de:

a. La naturaleza no sanitaria de los servicios parasanitarios y, específicamente de ..... (técnica de que se trate); así como de la utilidad beneficios físicos y / o psíquicos que pueden derivarse de la aplicación de técnicas de ..... como medio para mejorar mi bienestar personal.

b. El fundamento, contenidos finalidad; la duración y periodicidad más aconsejable en mis circunstancias personales, así como en qué consiste la técnica a aplicar y las zonas corporales a manipular y masajear, que en este caso concreto son las siguientes: .....; los efectos razonablemente esperables y los costes económicos de la realización de las (número) ..... sesiones propuestas de .....

c. Los beneficios físicos y / o psíquicos que pueden derivarse de la utilización prestación de los servicios propuestos al depender de múltiples factores y variables no se pueden garantizar absolutamente en todos los casos.

Asimismo, declaro que he estado informado/a y conozco que la utilización de los servicios no sanitarios de ..... no excluye, ni sustituye, cualquier tratamiento médico o farmacológico convencional, por lo que la aceptación de los servicios propuestos es una decisión voluntaria, libre y responsable. Todas las cuestiones que he considerado necesarias las he planteado con carácter previo a la prestación de los servicios que acepto, han sido atendidas y considero que han quedado satisfactoriamente resueltas, sin tener ninguna duda que limite el alcance de esta aceptación.

Igualmente, el profesional informa que el/la cliente puede pedir que esté presente durante el masaje la persona que lo acompañe en el centro en caso de no acudir solo. Asimismo, el profesional informa de la posibilidad de que alguno de los otros trabajadores o profesionales que forman la plantilla del centro pueda estar igualmente presente en calidad de asistente del profesional en lo que fuera necesario para llevar a cabo el masaje.

Cumpliendo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, no está permitido realizar fotos y / o grabaciones de cualquier índole sin el consentimiento expreso y por escrito del responsable del centro.

Como prueba de conformidad, firmo en ....., a .... de ..... de 20XX

Por el centro

Por el cliente

## Anexo II. Definiciones

### Servicios parasanitarios

Son todos aquellos servicios que ofrece profesionales del ámbito parasanitario estando de alta en el epígrafe fiscal 841 o empresa de servicios en el 944 que no constituye una finalidad sanitaria.

Ejemplos:

**Naturopatía:** es la técnica milenaria ejercida por profesionales que asisten y atienden a las personas de manera integral, con el objetivo de ayudar a equilibrar y armonizar su salud, utilizando métodos y elementos para potenciar la capacidad regeneradora y curativa natural que todo ser vivo tiene.

**Osteopatía:** es una filosofía, un arte y una ciencia de salud natural manual que se rige por unos fundamentos (bases, conceptos, principios y práctica) propios y originales. La filosofía se asienta sobre el concepto de integridad y armonía existente en todos los seres vivos, entre la estructura (anatomía) y la función (fisiología).

**M.T.C.:** La medicina tradicional china se basa en una filosofía holística que considera al cuerpo humano como un sistema interconectado y en constante interacción con el entorno. Se centra en el equilibrio y la armonía entre los aspectos físicos, mentales y espirituales de una persona, utilizando diferentes herramientas, como la moxibustión, la tuina o la acupuntura, entre otras.

**Quiromasaje:** es un conjunto de técnicas realizadas únicamente con la mano sobre los músculos con la finalidad de mejorar y potenciar el bienestar.

**Drenaje linfático manual:** una técnica realizada mediante pases suaves ligeros y lentos sobre el circuito linfático para oxigenar y limpiar las vías linfáticas.

**Reflexología:** masaje que se puede aplicar en diferentes partes del cuerpo, principalmente en las manos y los pies, donde se reflejan diferentes puntos del cuerpo humano, para potenciar su buen funcionamiento.

**Reiki:** técnica que consiste en equilibrar la energía del organismo a través de las manos del profesional.

**Kinesiología AR:** esta técnica natural contempla al ser humano como un entramado de estructuras físicas, bioquímicas, emocionales y de energía que están interconectadas. Su principal objetivo es recuperar la capacidad del organismo para sanarse.

**Flores de Bach:** 38 remedios florales donde el profesional mediante una entrevista previa aconseja las flores más adecuadas para fomentar el equilibrio físico y emocional de las personas.

**Shiatsu:** técnica que se ejerce mediante presión con los dedos sobre diferentes partes del cuerpo humano conseguir equilibrar y armonizar la estructura muscular.

**Yoga:** conjunto de disciplinas físico-mentales originales de la India, destinadas a conseguir la perfección espiritual y la unión con lo absoluto.

**Taichi/QiGong:** movimientos lentos y armoniosos dirigidos a equilibrar la energía vital de la persona

**Aromaterapia:** técnica que se basa en el empleo de aceites esenciales para relajar el sistema nervioso mediante el olfato o a nivel muscular aplicándolos en masaje.

**Establecimiento de servicios parasanitarios:** espacio debidamente equipado y que cumple los requisitos necesarios para llevar a cabo la práctica de servicios parasanitarios.

Relación de consumo: cualquier relación establecida entre, por un lado, profesionales, empresarios/as, intermediarios/as y la administración como prestadora de bienes y servicios y por otro lado, las personas consumidoras.

Personas consumidoras: las personas físicas o jurídicas que actúan en el marco de las relaciones de consumo en un ámbito ajeno a una actividad empresarial o profesional.

Seguro de responsabilidad civil profesional: es aquel seguro en el que el asegurador se obliga, dentro de los límites establecidos en la Ley y en el contrato, a cubrir el riesgo del nacimiento a cargo del asegurado de la obligación de indemnizar a un tercero los daños y perjuicios causados por un hecho, de cuyas consecuencias sean civilmente responsable el asegurado, conforme a derecho.

## Anexo III

### Preguntas frecuentes

1. En establecimientos de servicios parasanitarios, ¿cuál es la información mínima que debe estar expuesta al público?

a. Los precios de los servicios y si se cobra al cliente algún tipo de recargo en caso de no acudir a su cita no habiéndola anulado con la suficiente antelación previa (mínimo 24 horas)

b. Horario de atención al público.

c. Referencia a la existencia de hoja de reclamaciones.

2. ¿Dónde debe solicitar las hojas de reclamaciones el empresario?

Se pueden solicitar en las oficinas municipales de información al consumidor existente.

También se puede descargar el modelo oficial a través de internet.

3. ¿Cómo y dónde debe cumplimentarse la hoja de reclamaciones?

La hoja de reclamaciones debe cumplimentarse dentro del establecimiento o local reclamado.

Para ello la persona titular o profesional del establecimiento debe cumplimentar correctamente los datos relativos a la identificación del establecimiento y de la persona prestadora de servicios.

Después la persona usuaria cumplimentará la hoja de reclamación indicando sus datos personales (nombre, apellidos, DNI, domicilio) haciendo una exposición clara de los hechos que han motivado la queja y especificando la fecha de estos.

Si la persona titular o profesional del centro lo considera puede realizar alegaciones a la reclamación en el apartado oportuno. Por último, procederá a firmar y sellar el juego de hojas de reclamaciones, haciendo entrega de este a la persona consumidora.

Cumplimentada la reclamación, el establecimiento debe quedarse una copia y entregar dos a la persona consumidora. Ésta presentará ante la administración el ejemplar correspondiente a la misma, y conservará el suyo.

Junto con la hoja de reclamaciones la persona consumidora podrá presentar copia de todos los documentos oportunos que sirvan para valorar los hechos y justificar las alegaciones.

4. ¿Qué quiere decir que se estudie en escuelas o instituciones certificadas en ISO 9001?

El certificado ISO 9001 garantiza que la escuela o institución que posee dicha certificación cumple con unos estándares mínimos de calidad en la consecución de sus actuaciones, en este caso a nivel formativo.

5. ¿La hoja de prestación de servicios durante cuánto tiempo debe guardarse?

Nunca menos de 6 años y un máximo de 10 años

## Anexo IV

### Marco jurídico aplicable

Con carácter general, el marco jurídico aplicable al sector de profesionales de las técnicas naturales está compuesto por las siguientes normas, con independencia de aquellas que las complementen, desarrollen, sustituyan o modifiquen:

#### Ámbito estatal

- Ley 37/1992, de 28 de diciembre. IVA.
- Real decreto 1624/1992, de 24 de diciembre. IVA.
- Real decreto legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre. Actividades económicas.
- Ley 27/1999, de 9 de febrero, de la gestión de los residuos sanitarios.

Ley orgánica 3/2018 de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.

- Ley 34/1988, de 11 de noviembre.
- Real decreto legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley general para la defensa de los consumidores y usuarios y otras leyes complementarias.

#### Ámbito autonómico

- Decreto 104/2008, de 22 de julio de protección de datos de carácter personal en la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados. (BOE 181, de 29 de julio de 2011)
- Ley 3/2019, de 22 de marzo, del estatuto de las personas consumidoras en Castilla-La Mancha.
- Orden 52/2019, de 20 de marzo, de la Consejería de Sanidad, por la que se aprueba el Reglamento interno que regula el régimen jurídico de la comisión regional de distintivos a las mejores prácticas en materia de consumo.
- Decreto 72/1997 de 27 de junio por el que se regulan las hojas de reclamaciones de consumidores y usuarios en Castilla-La Mancha.

## Anexo V

### Cuestionario de autoevaluación

#### Información a las personas usuarias

##### Apartado 3.1 del código de buenas prácticas

Se proporciona información como mínimo sobre:

1. La identidad del profesional: nombre, o razón social, nombre comercial, dirección completa, el número de teléfono, dirección de email y número de identificación fiscal: sí / no
2. Descripción de las características esenciales de los servicios: sí / no
3. Indicación del precio total con impuestos incluidos: sí / no
4. Horario de atención al público: sí / no
5. Sistema que siguen para el tratamiento de reclamaciones por parte de la empresa: sí / no

##### Apartado 3.2 del código de buenas prácticas.

Además, se informa a la persona usuaria en el establecimiento, mediante carteles perfectamente visibles y legibles de:

6. Precios de los servicios ofertados: sí / no
7. Horario visible desde el exterior: sí / no
8. Hay en el establecimiento hojas de reclamaciones y cartel oficial anunciándolas; sí / no

#### Espacio físico para el desarrollo de servicios parasanitarios

##### Apartado 3.3 del código de buenas prácticas

9. El local donde se desarrollan los servicios de naturaleza no sanitaria se identifica y diferencia de una actividad sanitaria: sí / no

#### Fiscalidad

##### Apartado 3.4 del código de buenas prácticas

10. Las facturas que se emiten a los usuarios vienen con el IVA desglosado de un 21%: sí / no

#### Impuesto de actividades económicas

##### Apartado 3.5 del código de buenas prácticas

11. Tiene en lugar visible al público la información de estar dado de alta en los epígrafes correspondientes del 944 o 841 con su correspondiente detalle: sí / no

#### Publicidad y comunicaciones comerciales

##### Apartado 3.6 del código de buenas prácticas

12. La publicidad se ajusta a los principios de veracidad y suficiencia: sí / no
13. Levanta falsas esperanzas: sí / no
14. Alude a medicamentos o habla de tratar o curar enfermedades: sí / no
15. Se compara con otros establecimientos del sector: sí / no

16. Hace constar mensajes de clientela o famosos sobre su empresa: sí / no

Reglamento de la ley de protección de datos

Apartado 3.7 del código de buenas prácticas

17. Sólo se envía publicidad electrónica previa autorización expresa de la persona consumidora: sí / no

18. Previamente al tratamiento de datos de carácter personal se informa sobre la existencia del fichero o del tratamiento, de su finalidad, del ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición, así como de la identidad de la persona responsable del tratamiento: sí / no

Compromisos de actuación

Apartado 4 del código de buenas prácticas

19. ¿Está adherido al sistema arbitral de consumo?: sí / no

20. El/la profesional, mediante folletos, carteles o elementos similares, informa a las personas consumidoras que esta adherido a un código de buenas prácticas: sí / no

21. Informa sobre la posibilidad de solicitar un presupuesto: sí / no

..

22. Entrega a cada persona usuaria la hoja informativa de servicio no sanitario previo a la sesión: sí / no

23. Las personas trabajadoras del centro cumplen con las horas mínimas de estudios en centros o instituciones certificadas ISO: sí / no

24. Los/las profesionales del centro tienen un seguro de responsabilidad civil profesional con una cobertura mínima 1.000.000 € por siniestro: sí / no

25. El certificado del seguro de responsabilidad civil informa expresamente la cobertura dirigida a los servicios parasanitarios con finalidad no sanitaria: sí / no

26. En el local, el espacio destinado a la sala de espera se informa a la clientela mediante cartel de estar en un centro no sanitario: sí / no

27. El establecimiento cuenta con un botiquín de primeros auxilios: sí / no

28. Todo el material fungible para el desarrollo de las diferentes técnicas tiene el distintivo de aprobación por la CE: sí / no

29. En la web del establecimiento se informa en su parte inferior de ser un centro no sanitario: sí / no

30. En la web del establecimiento se informa de estar adherido al código de buenas prácticas del sector parasanitario: sí / no