

## REQUISITOS DE LA NORMA UNE 179001: CALIDAD EN LOS CENTROS Y SERVICIOS DENTALES. REQUISITOS GENERALES

La Norma UNE 179001: 2007 fue aprobada en febrero de 2007 por el Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 179 Calidad y Seguridad en las organizaciones sanitarias. En este Comité están representadas todas las Consejerías de Salud de las Comunidades Autónomas además de los principales agentes del sector sanitario.

Esta Norma se elaboró dentro de un grupo de trabajo, liderado por el Ilustre Consejo de Colegios de Odontólogos y Estomatólogos, en el que participaron expertos dentistas, representantes de las administraciones públicas, y de las compañías de seguros, así como personal técnico de AENOR.

La Norma define requisitos de calidad para un centro o clínica dental, incluyendo aspectos relacionados con los servicios prestados por odontólogos y estomatólogos. Los requisitos hacen referencia a la organización del centro, a las instalaciones y equipos y a los procesos de prestación del servicio.

El cumplimiento de los requisitos descritos en este documento garantiza la prestación de un servicio dental de calidad con el que:

- Optimizar y aumentar la protección de la salud e integridad de los pacientes de los servicios dentales.
- Facilitar a los pacientes la elección de los servicios dentales.
- Aumentar el reconocimiento profesional de los dentistas en la sociedad.
- Ayudar a los dentistas a desarrollar, gestionar y proporcionar unos servicios de calidad.

Por lo que con la implantación de esta Norma se debería:

- Mejorar la calidad del servicio prestado a los clientes;
- Diferenciar a los centros dentales que adopten esta norma;
- Proporcionar a los clientes una garantía de calidad del servicio que van a percibir.

## RESUMEN DE LOS REQUISITOS DESCRITOS EN LA NORMA

- 4 DIRECCIÓN DEL CENTRO DENTAL
  - 4.1 Responsabilidades
  - 4.2 Compromiso con la calidad
  - 4.3 Recursos humanos
- 5 REQUISITOS DEL CENTRO DENTAL
  - 5.1 Identificación del centro dental
  - 5.2 Acceso al centro dental
  - 5.3 Instalaciones para los pacientes
  - 5.4 Equipamiento e instrumental de los servicios dentales
  - 5.5 Mantenimiento
  - 5.6 Zona de esterilización
  - 5.7 Almacenamiento de productos sanitarios
- 6 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
  - 6.1 Publicidad
  - 6.2 Citación y recepción
  - 6.3 Confección de presupuestos
  - 6.4 Información al paciente in situ y consentimiento informado
  - 6.5 Información al paciente después del servicio

- 6.6 Información al paciente después de una intervención
- 7 SEGURIDAD PARA PACIENTES Y PERSONAL SANITARIO
  - 7.1 Plan de seguridad microbiológica
  - 7.2 Plan de seguridad química
  - 7.3 Plan de seguridad radiológica
  - 7.4 Plan de prevención de riesgos laborales
  - 7.5 Plan y medidas de seguridad en la protección de datos
  - 7.6 Protocolo de resucitación para dentistas y auxiliares
- 8 PROCESOS CLÍNICOS
  - 8.1 Historia clínica
  - 8.2 Exploración y diagnóstico del paciente en primera cita
  - 8.3 Principios de gestión clínica
  - 8.4 Protocolos de actuación
  - 8.5 Seguimiento del paciente
- 9 COMPRAS
  - 9.1 Materias primas y productos sanitarios
  - 9.2 Proveedores de servicios sanitarios
- 10 DERECHOS DEL PACIENTE Y DE SUS FAMILIARES
- 11 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

## PROCESO DE CERTIFICACIÓN

El centro o servicio dental, o en su caso el representante legal, que desee que le sea concedido el Certificado AENOR, debe dirigir una solicitud de certificación a AENOR

En la auditoria al centro, el equipo auditor realiza una evaluación y una verificación de la conformidad del centro y el trabajo de los profesionales de la clínica dental, de sus espacios e instalaciones, de acuerdo a los requisitos establecidos en la norma UNE 179001 Y elabora un informe de la visita del que dejará una copia en la clínica o el centro dental.

Si se hubiesen detectado no conformidades, la clínica tendrá un plazo de un mes para remitir a AENOR un plan de acciones correctivas frente a estos posibles incumplimientos de la Norma detectados durante la auditoria.

Finalmente y a la vista de los informes de la auditoria y del estudio del plan de acciones correctivas se comunica la concesión del certificado.

El periodo previsto de la vigencia del certificado es de tres años.