

UNE 179001:2007

CALIDAD EN CENTROS Y SERVICIOS DENTALES

El **Consejo General de Colegios de Odontólogos y Estomatólogos de España** (CGCOE), junto con **AENOR** (Asociación Española de Normalización) publicaron en 2007 la norma de calidad UNE 179001:2007, **único documento normalizado de calidad para las clínicas dentales**.

¿Qué es AENOR?

AENOR es una entidad dedicada al desarrollo de la normalización en todos los sectores industriales y de servicios. Tiene como propósito contribuir a mejorar la calidad y la competitividad de las empresas, así como proteger el medio ambiente.

Fue designada para llevar a cabo estas actividades por la Orden del Ministerio de Industria y Energía, de 26 de febrero de 1986, de acuerdo con el Real Decreto 1614/1985 y reconocida como organismo de normalización.

¿Qué es una norma? ¿Para qué sirve?

Una norma es un documento de **aplicación voluntaria** que contiene especificaciones técnicas basadas en los resultados de la experiencia y del desarrollo tecnológico. Las normas son el fruto del consenso entre todas las partes interesadas e involucradas en la actividad objeto de la misma. Además, debe aprobarse por un Organismo de Normalización reconocido, es este caso, AENOR.

Las normas son la herramienta fundamental para el desarrollo industrial y comercial de un país, ya que sirven como base para mejorar la calidad en la gestión de las empresas, en el diseño y fabricación de los productos, en la prestación de servicios, etc., aumentando la competitividad en los mercados nacionales e internacionales.

No podemos olvidar la ayuda que prestan a los consumidores y usuarios, permitiéndoles obtener una referencia para conocer el nivel de calidad y seguridad que deben exigir a los productos o servicios que utilizan, y a la sociedad en general, ayudando a preservar el medio ambiente, a mejorar la sanidad o adecuar nuestro entorno para permitir la accesibilidad de las personas con discapacidad.

En la actualidad existen normas para casi todo. Normas sobre la composición y características de las materias primas (plásticos, aceros, madera,...), normas sobre productos industriales (tornillos, electrodomésticos, herramientas,...), sobre productos de consumo (juguetes, mobiliario, zapatos, productos alimenticios,..), maquinaria, servicios de limpieza, residencias de la tercera edad, etc.

La Norma **UNE 179001:2007** establece los principios generales y los requisitos que debe cumplir un centro dental, y se aplica a la organización del centro, a las instalaciones y equipos y a los procesos de prestación del servicio.

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. Por ello, **la norma UNE 179001:2007 es la única referencia de calidad normalizada y reconocida por la administración.**

Esta norma se elaboró dentro de un grupo de trabajo, liderado por el Ilustre Consejo General 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.

Entre los **aspectos** que regula la norma, cabe destacar:

- El establecimiento de las **responsabilidades** del centro dental
- **Estructura** y número de profesionales, formación y cualificación.
- **Requisitos** del centro dental (instalaciones, equipamiento, instrumental)
- **Formación** del personal
- **Comunicación** con el paciente
- **Seguridad** para pacientes y personal sanitario
- **Procesos** Clínicos
- **Compras**



El cumplimiento de los requisitos descritos en la norma 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.

En definitiva, una norma certificable que dota de garantías al paciente y sirve como marco de organización y cumplimiento de normativa a los centros.

La certificación en la norma UNE 179001:2007 podría ser en el futuro requisito imprescindible en la designación de las clínicas concertadas con las administraciones autonómicas que establezcan planes de salud bucodental entre la población infantil y juvenil.