

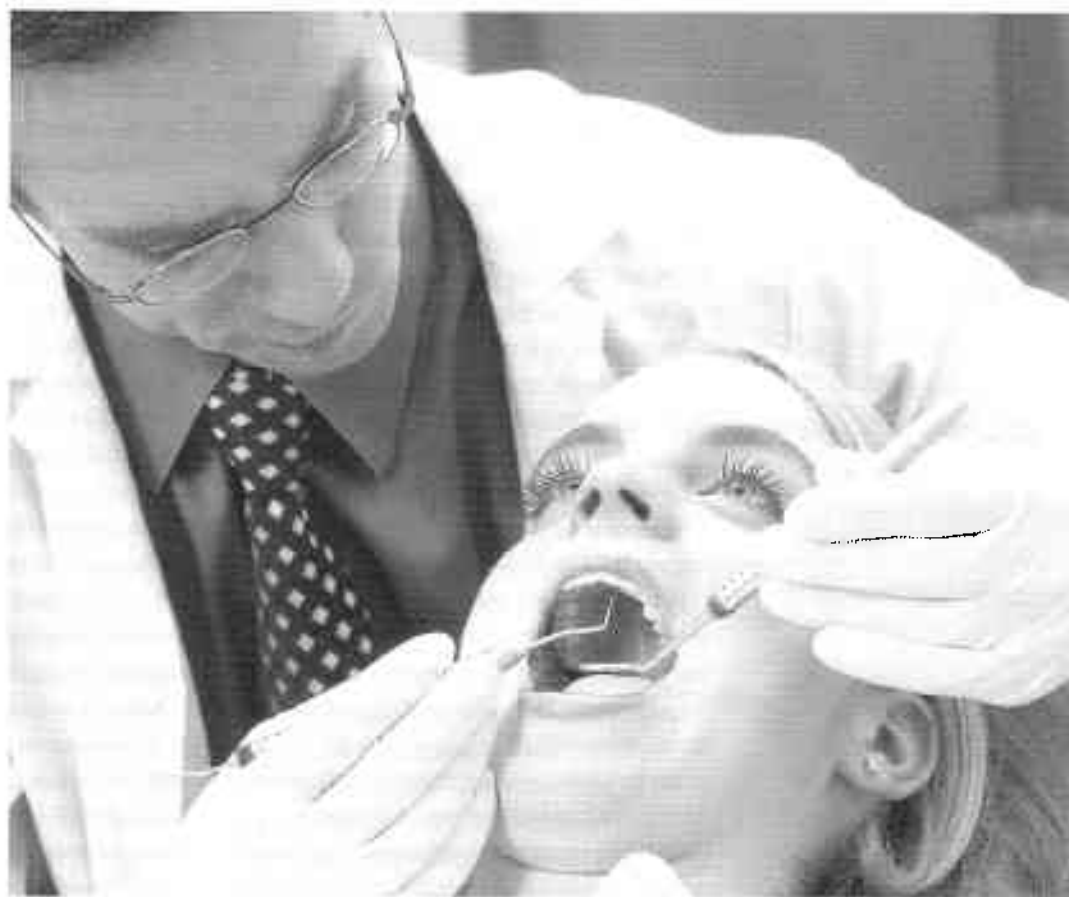
PRIMERA NORMA UNE PARA CLÍNICAS DENTALES

Desde el comienzo de su andadura, la normalización ha aportado soluciones a multitud de sectores que han decidido consensuar criterios, directrices o definiciones en torno a una actividad o sector. Una actividad que en principio estaba asociada al ámbito industrial, ha demostrado que su aportación a campos tan dispares como nuevas tecnologías, medio ambiente, seguridad infantil, turismo o sanidad es necesaria para contribuir al bienestar de la sociedad.


Ahora, AENOR ha puesto a disposición de las clínicas dentales la Norma UNE 179001. *Calidad en los centros y servicios dentales. Requisitos generales*, publicada el pasado mes de febrero. Este

documento establece los requisitos que deben cumplir este tipo de centros para mejorar la calidad del servicio prestado. En la elaboración de la Norma UNE 179001 han participado representantes del Consejo General de Colegios de Odontólogos y Estomatólogos, de aseguradoras de salud y de la Administración autonómica y central.

Entre otros aspectos, esta norma estipula algunos de los equipos que la clínica debería tener para realizar un diagnóstico apropiado y una intervención satisfactoria, como por ejemplo un sistema de aspiración quirúrgica, un aparato de rayos X intraoral o la dotación médica necesaria para una posible situación de emergencia. La figura de un Responsable Sanitario presente en el horario de atención al público del centro dental o no llevar a cabo ningún acto clínico a un paciente por parte de un auxiliar sin presencia de un dentista son otras de las directrices que establece la Norma UNE 179001.



La infraestructura del centro también es objeto de este documento. Así, se determina que la clínica dental debe estar claramente identificada como tal en el exterior y, una vez dentro, el recinto tiene que contar con un área de recepción y con señalización de otras zonas, como aseos, salidas o área asistencial. Por otra parte, la sala de espera para pacientes y acompañantes contará con un espacio mínimo de seis metros cuadrados y en ella no habrá folletos específicos de productos sanitarios. La Norma UNE 179001 establece que la publicidad que se exhiba en la clínica en ningún caso debe resultar engañosa.

Todos los centros o clínicas dentales que quieran ofrecer a sus pacientes un valor añadido en el servicio prestado, podrán certificar su actividad de acuerdo con los requisitos recogidos en la Norma UNE 179001 y conseguir la Marca AENOR  Atención Sanitaria de Servicio Certificado. Hasta el momento, dos clínicas dentales ya han apostado por esta certificación.

La certificación de los servicios de salud dental, un caso práctico

Por José María García Medina

GERENTE DEL CENTRO MÉDICO MAESTRANZA

Optimizar y aumentar la protección de la salud, la seguridad de los pacientes de los servicios dentales. Ésta es una de las principales ventajas que el Centro Médico Maestranza ha obtenido de la certificación de su servicio según la Norma UNE 179001, específica para este tipo de actividad.

El Centro Médico Maestranza es una empresa dedicada a la salud dental en su sentido más amplio, desde la prevención a la corrección, pasando por la intervención. Dispone de prácticamente todos los servicios posibles en una clínica de este tipo, así como de un completo equipo de profesionales que atienden los diez gabinetes de trabajo simultáneo de los que dispone.


De esta forma ofrece, como uno de sus principales objetivos, la simplificación del proceso asistencial mediante una asistencia sanitaria integrada de todos los servicios que el paciente requiere en un mismo centro, proporcionándole la comodidad y eficiencia requeridas, y satisfaciendo sus expectativas frente al servicio y a sus diversas facetas del cuidado de la salud.

Además, el Centro Médico Maestranza aspira a erradicar la masificación y a minimizar los desplazamientos habituales a los que se han de someter los pacientes en un tratamiento, buscando siempre la mayor comodidad para los mismos. Para ello, presta los siguientes servicios: odontología restauradora y estética; implantología; endodoncia; periodoncia; ortodoncia y odontopediatría; y odontología preventiva y conservadora.

Asimismo, dispone de sistemas de control de la calidad para ofrecer una atención profesional y personalizada en las instalaciones. En este sentido, cuenta con diez gabinetes totalmente equipados con la aparatología e instrumental más moderno; equipos que cumplen las normativas vigentes en homologación y marcados CE; y un área radiológica y salas de esterilización en cada planta.

La Norma UNE 179001

El Centro Médico Maestranza lleva años prestando un servicio de calidad a través de una buena gestión interna. Desde su creación, su filosofía es *medicina de calidad al servicio de las personas*, aunque hasta ahora nunca se había formalizado en un compro-

miso certificado por una tercera parte. Con la implantación de la Norma UNE 179001 *Calidad en los centros y servicios dentales. Requisitos generales* y la posterior obtención de la Marca  de Servicio Certificado de AENOR de acuerdo con las especificaciones recogidas en esta norma, el centro ve reconocido su esfuerzo en la prestación de su servicio orientado a las personas.

La calidad en los servicios asistenciales españoles es un tema de candente actualidad, en especial en lo que a salud dental se refiere, gracias entre otras cosas a la entrada en el debate político de la posibilidad de ampliar la cobertura de la sanidad pública a la salud bucodental.

Las iniciativas que se están desarrollando en este aspecto son numerosas y de muy diversa índole. Por ejemplo, el Ministerio de Sanidad, tras la transferencia de competencias a las diferentes comunidades autónomas, desarrolló el Plan Nacional de Calidad que tiene como principales objetivos asegurar la cohesión entre los distintos sistemas sanitarios y garantizar el derecho de los ciudadanos al acceso, equidad y calidad de la prestación asistencial.

La clara vocación por la atención al paciente y la mejora continua en el servicio asistencial como estrategia para mejorar la calidad, así como los cambios actuales en un sector en el que los clientes y pacientes son cada vez más exigentes en cuanto a la seguridad y calidad del servicio, originó que AENOR, a través del Comité Técnico de Normalización AEN/CTN 179 *Calidad y Seguridad en los Centros de Asistencia Sanitaria*, haya elaborado un plan de trabajo para el desarrollo de normas que contribuyan a la mejora de la calidad asistencial, como ha sido el caso de la UNE 179001 *Calidad en los centros y servicios dentales. Requisitos generales*. Este documento vio la luz en febrero de 2007 y fue elaborado en el seno del Grupo de Trabajo 1 *Calidad en los centros de odontología y estomatología del*



AEN/CTN 179 en colaboración con el Consejo General de los Colegios de Odontólogos, empresas aseguradoras y la Administración Autonómica.

Certificación del Centro Médico Maestranza

El Centro Médico Maestranza ha sido el primero en la Comunidad de Madrid en recibir el Certificado de AENOR de acuerdo con la Norma UNE 179001, que establece los requisitos que debe cumplir un centro dental para mejorar la calidad del servicio prestado y proporcionar a los clientes una garantía de la asistencia que reciben.

Esta norma hace referencia, entre otros, a aspectos referidos a la organización del centro, para lo que establece la presencia obligada de la figura de un Responsable Sanitario, que deberá ser dentista, durante el horario de atención al público; las instalaciones, estipulando que la clínica debe contar con salas de espera de cómo mínimo seis metros cuadrados; el control y mantenimiento de equipos de diagnóstico y de intervención, para lo que la norma estipula un instrumental mínimo con el que debe contar el centro dental en cada punto de asistencia; o unas garantías de control y seguimiento de las actividades y los procesos.

Desde mucho antes de que se publicara esta la Norma UNE 179001, el Centro Médico Maestranza estuvo interesado en implantar un sistema de gestión de la calidad, proceso que se inició pero que se desvió hacia esta norma específica en cuanto se tuvo conocimiento de su publicación. Disponer de un documento concreto para el sector, donde se recogen los principios generales y los requisitos que debe cumplir un centro dental con un servicio asistencial de calidad, era más atractivo que implantar una norma de carácter más general. Por otra parte, se creyó que los usuarios y pacientes entenderían con mayor claridad una norma

visiblemente relacionada con los servicios que se prestan en el centro.

Con la implantación de la Norma UNE 179001, el Centro Médico Maestranza fue consciente de las oportunidades que se le presentaban. Esto es, mayor desarrollo y puesta en marcha de mecanismos que garanticen la calidad del servicio asistencial; compromiso, por parte de la organización, por la protección de la salud de los pacientes de los servicios dentales; demostración imparcial de calidad y seguridad; reconocimiento sobre la garantía de la asistencia dental que reciben las personas que acuden al centro; ser pioneros en la certificación; y diferenciarse de la competencia de forma que los clientes y usuarios nos vieran de manera distinta.

La gerencia del centro se comprometió, junto a todo el equipo humano, a desarrollar el proyecto en un plazo intenso, dos meses, para poder seguir centrando toda la atención en los servicios. Es verdad que para ello se contó con el apoyo de una empresa externa, Prysmá Calidad y Medio Ambiente, con amplia experiencia en la implantación de normas de calidad, que nos ayudó a ordenar las actividades, detectó los pequeños fallos iniciales y nos apoyó para llevar a buen puerto nuestro objetivo. El apoyo externo, no siendo imprescindible para la certificación de acuerdo con la Norma 179001, fue de gran utilidad, dada la facilidad con la que se diseñaron e implantaron los requisitos.

Etapas del proyecto

Antes de comenzar a desarrollar las sistemáticas, fue necesario obtener una visión global de la organización en relación con la Norma UNE 179001, esto es, identificar y conocer los procesos, servicios y recursos. Para conseguir este objetivo se llevaron

La Norma UNE 179001 establece los requisitos que debe cumplir un centro dental para mejorar la calidad del servicio prestado y proporcionar a los clientes una garantía de la asistencia que reciben.

a cabo entrevistas, se revisó la documentación, etc. de tal manera que, al finalizar este proceso, se tuviera un conocimiento del tipo de gestión, cómo se lleva a cabo el desarrollo del servicio y cómo se iba a adaptar a los requisitos de la norma.

En una segunda fase se trabajaron las carencias y pequeñas deficiencias detectadas, se planearon alternativas y se evaluaron las que eran más eficientes de aplicar. Es a partir de este momento cuando el Centro Médico Maestranza tuvo que realizar mayores esfuerzos, ya que se tuvieron que poner en funcionamiento las actividades definidas.

Cómo última fase, se realizó una comunicación de forma que el personal del centro reforzó sus conocimientos acerca de la implantación de la Norma UNE 179001, aclararon sus dudas y se prepararon para el proceso de auditoría, reduciendo los riesgos y dificultades.

Para llevar a cabo las actividades de forma eficiente es necesario implicar a los profesionales del

Centro, personal con formación en las técnicas y servicios que se prestan en el mismo, capaces de aportar conocimientos tanto teóricos como prácticos y experiencia adquirida. Además, hay que verificar que se contaba con los medios físicos adecuados: infraestructura, medios técnicos, equipos e instrumental, etc. de tal manera que se garantice el correcto funcionamiento y mantenimiento. Por último, hay que implantar sistemáticas de control de la calidad que permitan la optimización de las citas ofreciendo un servicio eficiente y cómodo, tanto para los pacientes como para los acompañantes, y que garanticen una atención profesional y personalizada.

Las nuevas sistemáticas desarrolladas ayudarán a la organización interna a mantener y mejorar las instalaciones y equipos, y a optimizar y sistematizar los procesos de prestación del servicio, lo cual permitirá detectar áreas de mejora en la calidad de los servicios prestados.

“Con la UNE 179001, la profesión dental

M. Alfonso Villa Vigil

PRESIDENTE DEL CONSEJO GENERAL DE COLEGIOS DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS DE ESPAÑA

La Norma UNE 179001:2007, que ha sido desarrollada por el correspondiente comité de normalización de AENOR, toma como base un trabajo previo de no menos de siete años mediante el que este Consejo General que me honro en presidir, previendo su creciente necesidad para la profesión, fue desarrollando poco a poco una herramienta, un modelo de calidad, adaptado a la realidad de los pacientes y de la sociedad en general.

Trabajamos en ello con mucha ilusión, sin duda con mucho dominio de nuestra profesión pero menos conocimiento de lo que era un estándar de calidad, hasta llegar, en el año 2006, a un primer documento que ya se parecía muchísimo a una norma. Ese documento se puso a disposición, no onerosa (por supuesto), del normalizador oficial para que, siguiendo los pasos técnicos y legales necesarios, nuestro documento de calidad llegara, con los cambios oportunos, a ser una norma reconocida, certificable y asequible. Era obligación de este Consejo que el desarrollo de la calidad normalizada en la profesión se realizara con todos los parabienes necesarios y sin ninguna restricción a la libertad profesional de todos los dentistas, lo que implicaba respetar y apoyar la infraestructura española de la calidad, en la que AENOR ejerce como único normalizador reconocido.

La sanidad en general y la odontología en particular no son ajenas a las demandas de calidad, seguridad, fiabilidad y transparencia que se nos exige desde la sociedad. Como otras profesiones sanitarias, quizás se ha venido poniendo el acento en la imprescindible pericia técnica del dentista, olvidando que otros



elementos son también necesarios para prestar un servicio de calidad. La actual UNE-179001 cubre holgadamente todos esos aspectos, haciendo referencia no sólo a equipos, profesionales, protocolos, etc., sino también a importantes elementos relativos a las ofertas, presupuestos, citas, etc. La calidad de un servicio dental va a cubrir por tanto, esos aspectos técnicos, ineludibles, y aquellos otros, clínicos y de gestión, que suponen alcanzar la máxima garantía posible (no puede haberla absoluta) para el paciente.

La calidad como concepto genérico es algo tan bello como inespecífico. Por ello, si no somos capaces de trasladar la idea a aspectos prácticos no sólo no avanzaremos, sino que incluso podemos permitir que se desarrollen ciertas imágenes de falsa calidad. Tal es el caso, por ejemplo, de publicitar que se usan “instrumentos esterilizados” (una propaganda relativamente frecuente de ciertas empresas dedicadas a servicios odontológicos para atraer pacientes), lo que no nos parece de recibo, porque ¡claro que los usan, pero también los usamos todos los dentistas (no sólo allí), por lo que tal uso no constituye un valor añadido, sino un deber y una práctica universal! Puesto que no hay otra forma posible de trabajar lícita y éticamente, esa afirmación, no siendo estrictamente una mentira, falta a la verdad, porque induce a creer falsamente (sin duda, con deliberación) que constituye un rasgo diferencial. Por eso deseamos que esas empresas que practican ésas y otras publicidades equívocas (como supuestas garantías y promesas de resultados que no pueden asegurarse, prestaciones

Además esta certificación conlleva apostar por otros elementos, como la prestación de un servicio de calidad que, además, garantice la seguridad en la asistencia dental del paciente y la evidencia del compromiso de la organización con la protección de la salud e integridad de los pacientes de los servicios dentales.

Ventajas de la certificación

La primera ventaja de la certificación es que permite identificar el punto en el que termina el proceso de implantación de los requisitos de la Norma UNE 179001.

Respecto a las principales ventajas internas que ha aportado la certificación al Centro Médico Maestranza, se puede destacar que optimiza y aumenta la protección de la salud y seguridad de los pacientes de los servicios dentales. Además, ayuda a los dentistas a desarrollar, gestionar y proporcionar unos servicios de calidad y mantie-

ne una actualización constante de los mismos. Por último, permite tener una certificación externa de que estábamos, y continuamos, en el buen camino.

Respecto a ventajas externas, esta certificación ayuda al paciente/usuario a la hora de elegir entre un servicio dental u otro, al ofrecerse una calidad de servicio certificada que cumple unos mínimos garantizados. Asimismo, aumenta el reconocimiento profesional de los dentistas en la sociedad, ya que pasan a cumplir unos protocolos. En este sentido, contribuye a diferenciarse de la competencia y, en consecuencia, permite acceder a otros mercados, como el sector público, con mayor facilidad.

Como conclusión final, solo queda animar al sector a abordar esta certificación, pues el balance global esfuerzo *versus* resultado es muy satisfactorio: los equipos humanos se motivan y los pacientes tienen un motivo para confiar en nosotros. ■

puede dar respuesta al reto de la calidad”

ficticias disfrazadas con terminologías “inventadas”, desgajamientos artificiales de actos incardinados en otros tratamientos para fingir gratuidades, etc.) deseen certificarse por esta norma, pues para ello no tendrán más remedio que suspender esos señuelos publicitarios engañosos y reincorporarse a una competencia noble y lícita.

Con una norma UNE, que ha sido sometida por tanto a la opinión de todas las partes interesadas (pacientes, autoridades y por supuesto, dentistas), la profesión dental tiene un referente hacia el que caminar que da respuesta al reto de la calidad que tiene en estos momentos, en que las apuestas políticas por incluir los servicios dentales entre las prestaciones de los servicios públicos de salud hace de esa calidad un elemento de juego muy importante.

Los pacientes y los clientes tienen pleno derecho a conocer, para poder elegir, el servicio que se les ofrece, ya sea en el ámbito público o privado, y la certificación de normas de calidad es una ayuda más (cierto que no la única) para poder conocer y por lo tanto seleccionar entre la oferta.

Las organizaciones colegiales somos, sin duda, responsables de garantizar la legalidad de la oferta profesional, luchando por ejemplo contra el intrusismo (en nuestro caso, de servicios de clínica dental), pero tenemos una serie de limitaciones marcadas por la legislación que no podemos obviar. Pues bien, las normas de calidad permiten a los profesionales avanzar en sus prestaciones sanitarias y recibir voluntariamente el reconocimiento del certificado de entidades acreditadas para ello, que ayudan al público a la elección de servicios acordes a sus deseos.

Las primeras experiencias en certificación UNE-179001 han sido muy positivas y yo animo a la profesión, desde esta tribuna, a

extender este modelo y certificarse. Cualquier buen dentista necesitará muy poco para ponerse al día frente a esta norma: habitualmente, sólo necesitará un pequeño y sano trabajo previo de ordenación lógica de los requisitos, en el que es probable que descubra en su propia consulta pequeños defectos, antes inadvertidos, que la norma le ayudará a mejorar. Esta norma no requiere la adquisición de complejas y costosas tecnologías, sino que simplemente demanda aquellos aparatos e instrumentos imprescindibles para un ejercicio conforme a la *lex artis* de las diferentes actividades de la profesión. Una ayuda externa puede ser útil para descargar al dentista de ese trabajo de ordenación, y facilitar y agilizar la certificación, pero en modo alguna es imprescindible, aunque siempre es bueno y cómodo contar con consejos de los expertos. Y las auditorías periódicas permitirán, además, una actualización constante para el dentista, de tal manera que la calidad evolucione, mejore, de forma continua.

Por último solo me gustaría añadir que el proyecto de calidad del Consejo General, rematado en colaboración con AENOR, se ha desarrollado siempre desde el espíritu de permitir a todos los dentistas que desarrollan bien su trabajo (la inmensa mayoría, según nuestros datos) un guía, un reconocimiento y, ¿por qué no decirlo?, un factor diferenciador de esas empresas que, si bien no podemos asegurar que desarrollen malas prácticas clínicas, sí podemos afirmar que desarrollan prácticas publicitarias poco edificantes, con una bien disimulada escasez o ausencia de seriedad científica y técnica.

Nuestro espíritu es el de defender al paciente mediante la defensa de los buenos profesionales. ■