



**Nuestra Estrategia,
el “Desarrollo Competitivo”**

 **Intedya**[®]
International Dynamic Advisors

Presentación Inicial de Consultoría

UNE 179001 Calidad en los Servicios Dentales

www.intedya.com





INTEDYA es una compañía global especializada en la **consultoría, auditoría, formación y las soluciones tecnológicas** aplicadas a la gestión de la **Calidad, el Medio Ambiente, la Seguridad Alimentaria, Laboral y de la Información**, en organizaciones públicas y privadas de cualquier tipo, sector o dimensión.

INTEDYA es la propuesta internacional más ambiciosa dirigida hacia el progreso competitivo de las organizaciones y personas, nuestras características nos definen,

- Amplio conocimiento sectorial.
- Experiencia en transformación empresarial.
- Innovación e implantación tecnológica
- Compromiso con el desarrollo a largo plazo de nuestros profesionales.
- Equipo directivo contrastado y experimentado.



Con presencia real en más de 10 países en **Europa, América y África** disponemos de la capacidad para dar servicio en cualquier país de la Unión Europea y América formando una red de oficinas, profesionales, expertos y colaboradores localizados en más de 12 países, integrando una de las mayores redes internacionales en nuestra especialidad, **EL DESARROLLO COMPETITIVO.**



Calidad y Excelencia

- Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9001
- Sist. Gestión de la Calidad en el Sector Automoción ISO/TS 16949
- Sist. de Gestión de la Calidad en el Sector Aeroespacial EN 9100
- Sist. de Gestión de la Calidad en Productos Sanitarios ISO 13485
- Acred. de Laboratorios de Ensayo y Calibración ISO/IEC 17025
- Acreditación de Laboratorios Clínicos ISO 15189
- Gestión de la Calidad en el Pequeño Comercio
- Calidad Turística
- Calidad en el Transporte Público
- Calidad en la Formación Virtual
- Metodología 5S
- Excelencia en la Gestión: Modelo EFQM
- Gestión Avanzada de la Calidad ISO 9004
- Sistema de Gestión de la Calidad para
- Franquicias AMF (México)

Medioambiente y Energía

- Sistemas de Gestión Ambiental ISO 14001
- Verificación EMAS
- ECODISEÑO
- Certificación del Sistema de Gestión Energética ISO 50001
- Huella de Carbono
- Sistemas de Gestión Forestal Sostenible
- Cadena de Custodia de Productos Forestales (FSC y PEFC)
- Certificación Energética RD 235/2013
- Industria Limpia, Calidad Ambiental y Calidad Ambiental Turística
- LEED: Estándar de Edificación Sostenible

Responsabilidad Social Corporativa

- Guía sobre Responsabilidad Social ISO 26000
- Gestión Ética y Responsabilidad Empresarial SGE21
- Social Accountability SA 8000
- Vigilancia Tecnológica
- Sistemas de Gestión de Igualdad de Género
- Gestión de la Accesibilidad Universal

Seguridad e Inocuidad Alimentaria

- Sistemas de Gestión de la Inocuidad Alimentaria ISO 22000
- Protocolos BRC y BRC-IOP
- Protocolo IFS
- Protocolo Global GAP
- Esquema FSSC 22000
- HACCP Análisis de Peligros y Puntos Críticos de Control
- Producción Controlada de Frutas y Hortalizas
- Gestión de Higiene en la Producción de Envases EN 15593
- Buenas Prácticas de Manufactura (BPM)
- Buenas Prácticas de Almacenamiento (BPA)
- Distintivo H (México)
- NOM 251 (México)
- México GAP (México)

Seguridad y Salud Laboral

- Sist. de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo OHSAS 18001
- Asesoramiento en Cumplimiento de Leyes Nacional en materia de Riesgos Laborales y Salud Ocupacional
- Servicios de Coordinación de Seguridad y Salud
- Asistencia Técnica Integral en PRL
- Coordinación de Actividades Empresariales
- Estudios de Seguridad y Salud
- Elaboración e Implantación de Planes de Seguridad y Salud
- Elaboración e Implantación de Planes Específicos de Seguridad
- Elaboración de Planes de Trabajo para Empresas con Riesgo de Exposición al Amianto
- Elab. y Mant. del Doc. de Protección contra Explosiones (ATEX)
- Informes Técnicos Especializados
- Planes de Autoprotección
- Estudios Específicos. Mediciones de contaminación física, química y biológica
- Informes Periciales para Juicios, relacionados con la Prevención de Riesgos Laborales
- RUC, Registro Uniforme de Evaluación del Sistema de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambiental para Contratistas (Colombia)

Seguridad en la Información y Tecnología

- Gestión de la Seguridad de la Información ISO 27001
- Protección de Datos Personales
- Gestión de la Calidad en Servicios TI ISO/IEC 20000
- Calidad en el Software ISO 25000
- Leyes Nacionales en materia de Protección de Datos

Directivas de Producto: Mercado CE

- Material Eléctrico Directiva Baja Tensión 2006/95/CE
- Compatibilidad Electromagnética (CEM) Directiva 2004/108/CE
- Equipos a Presión Directiva 97/23/CE
- Productos Sanitarios Directiva 93/42/CE
- Equipos de Protección Individual Directiva 89/686/CEE
- Juguetes Directiva 88/378/CE
- Máquinas Directiva 2006/42/CE
- Productos de Construcción, Reglamento 305/2011

Otros Servicios

- Sistemas de Gestión de la Seguridad para la Cadena de Suministro ISO 28000
- Gestión de Riesgos ISO 31000
- Gestión de la Innovación (I+D+I) ISO 166002
- Vigilancia Tecnológica
- Accesibilidad TIC
- Gestión, Evaluación y Desarrollo de Proveedores
- Sistemas de Gestión de la Continuidad de Negocio ISO 22301
- BASC, Alianza Empresarial Internacional de Comercio Seguro

*Normas y referencias más relevantes consulte a su asesor o en www.intedya.com el catálogo completo de soluciones

Esta norma española fue aprobada en el año 2007 por el Comité Técnico Normalizador AEN/CTN 179 Calidad y Seguridad en las organizaciones sanitarias, en el cual están representadas todas las consejerías de salud de las Comunidades Autónomas españolas además de los principales agentes del sector sanitario.

Este grupo de trabajo estuvo liderado por el Ilustre Consejo General de Odontólogos y Estomatólogos y se contó con la participación de expertos dentistas, representantes de la administración pública e incluso de empresas de seguros

La norma UNE 179001 establece los requisitos que debe cumplir un Centro Dental y se aplica a la organización del centro, a las instalaciones, a los equipos y a los procesos de prestación del servicio ofrecidos por Odontólogos y Estomatólogos.

Entre los aspectos que regula la norma están:

- ↻ La estructura y el establecimiento de responsabilidades
- ↻ Formación y cualificación de los profesionales
- ↻ Instalaciones, equipamiento e instrumental
- ↻ Comunicación con el paciente
- ↻ Seguridad del paciente y personal sanitario
- ↻ Procesos clínicos
- ↻ Compras

¿Porqué es importante?

La implementación de esta norma garantiza a los usuarios del Centro Dental un **servicio de calidad** y sirve como marco para de organización y respeto por el cumplimiento de la normativa.

En un futuro no muy lejano, disponer de la certificación en UNE 179001 será un **requisito imprescindible** en la selección y designación de las clínicas concertadas con las administraciones públicas que establezcan planes de salud bucodental entre la población infantil y juvenil.

Beneficios para la organización

Optimización de los procesos de gestión

Mejora de los procesos clínicos

Equipo profesional mejor y más formado

Equipos óptimos para el uso

Diferenciación con otros Servicios Dentales

Mejora de la imagen ante el cliente

Mayor nivel de acceso a concursos públicos

Ventajas para el cliente

Los usuarios de los Centros Dentales certificados en esta norma se ven asimismo beneficiados gracias a:

*Mejora de la **calidad** del servicio recibido*

*Mayor **seguridad** del usuario en el Centro Dental*

*Mayor **información** sobre el servicio,*

*Mayor **claridad** en presupuestos y facturas*

Esta norma puede ser implementada por:

Centros destinados a la actividad odontológica o estomatológica. Incluye las unidades asistenciales de Odontología/estomatología y de Cirugía maxilofacial.

Consultas, Centros públicos y privados, Clínicas, Servicios Hospitalarios...

Índice

Cláusulas clave

Tras los primeros apartados introductorios, los **requisitos de la norma** se encuentran divididos en estas secciones:

4	DIRECCIÓN DEL CENTRO DENTAL
5	REQUISITOS DEL CENTRO DENTAL
6	INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE
7	SEGURIDAD PARA PACIENTES Y PERSONAL SANITARIO
8	PROCESOS CLÍNICOS
9	COMPRAS
10	DERECHOS DEL PACIENTE Y SUS FAMILIARES
11	COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Sección 4 y 5

Dirección del Centro Dental

- Definir responsabilidades, establecer **organigrama**
- Compromiso con la calidad
- Recursos Humanos

Requisitos del Centro Dental

- **Identificación y acceso** al Centro Dental
- Instalaciones para los pacientes
- Equipamiento e instrumental. Mantenimiento
- Zonas de **esterilización**
- Almacenamiento de productos sanitarios

Sección 6

Información y comunicación con el paciente

- **Publicidad**
- **Citación y recepción**
- **Presupuestos y facturas**
- **Información al paciente “in situ” y consentimiento informado**
- **Información al paciente después del servicio**
- **Información al paciente tras una intervención**
- **Gestión de reclamaciones**

Sección 7

Seguridad para el paciente y personal sanitario

- Plan de **Seguridad Microbiológica**
- Plan de **Seguridad Química**
- Plan de **Seguridad Radiológica**
- Plan de **Prevención de Riesgos Laborales**
- Plan y medidas de seguridad en la **Protección de Datos**
- **Protocolo de resucitación** y atención de urgencias vitales

Sección 8

Procesos clínicos

- **Historia clínica.** Contenidos mínimos.
- Exploración y diagnóstico del paciente en la primera cita.
Protocolo de Valoración Inicial.
- **Principios de Gestión Clínica.** Trazabilidad.
- **Guía de Práctica Clínica (GPC).**
- Protocolos de actuación clínicos aceptados y publicados por Colegios Profesionales.
- Seguimiento del paciente

Sección 9

Compras

Materias primas

- Listado de laboratorios de prótesis autorizados.
- Control de pedidos de prótesis.
- Control a la recepción de materiales y equipos
- Productos sanitarios

Proveedores de servicios sanitarios

- Proveedor de Protección Radiológica.
- Gestor de residuos
- Seguros

Sección 10 y 11

Derechos del paciente y sus familiares

- **Carta de Derechos de los Pacientes y los Dentistas en sus relaciones profesionales**

Compromiso con la sociedad

- **Participación activa en campañas promocionales y concienciación social.**

Clínica TELENTI

En el año 2013, Pedro Telenti, Director General de la clínica Telenti (Asturias, España), decidió implementar y certificar la norma UNE 179001 para dar muestra de su compromiso con la calidad de los tratamientos ofrecidos por su entidad.

En el marco de la implementación, y como evidencia de su COMPROMISO CON LA SOCIEDAD, mejoró el diseño de su página web incluyendo enlaces a películas infantiles especialmente diseñadas para formar a los más jóvenes. De esta forma, contribuye activamente a la mejora de la salud buco dental de los más jóvenes.

Su web también destaca por el elevado nivel de información que se proporciona a sus usuarios y clientes sobre los procedimientos seguidos por la clínica, como el Protocolo de 1ª visita o las Guías de Salud Bucodental.

Centro Odontológico Universidad Alfonso X El Sabio

La certificación en la norma UNE 179001 no tiene porqué limitarse a Clínicas o Consultorios de ámbito privado.

Si bien ya disponía de la certificación en ISO 9001, La Clínica Universitaria Odontológica de la Universidad Alfonso X El Sabio (UAX) decidió convertirse en la primera clínica dental de ámbito universitario en certificarse con la UNE 179001.

De esta forma, se evidencia que la calidad del servicio de sus procedimientos clínicos no está reñida con la calidad de sus planes de enseñanza. La propia Universidad está también certificada en ISO 9001:2008 para el diseño y desarrollo de los planes de estudio e impartición de distintas materias.

Clínica Sandra Górriz

La certificación en la norma UNE 179001 es importante tanto para clínicas de reciente creación, que buscan destacarse en su sector, como para clínicas con experiencia que quieren profundizar en su compromiso con los clientes en la calidad del servicio que prestan.

Tras más de quince años de funcionamiento, La Clínica Dental SG (La Coruña, España) se convirtió en la primera clínica dental española en contar con la doble certificación, ISO 9001+UNE 179001.

Algunos de los aspectos mejor valorados por la clínica en el proceso de implementación fueron la trazabilidad –que permite controlar en todo momento qué producto o lote se ha utilizado con cada uno de los pacientes- y los exhaustivos controles de Higiene y Esterilización de todo el instrumental.

**Nuestra Estrategia,
el “Desarrollo Competitivo”**

 **Intedya**[®]
International Dynamic Advisors



www.intedya.com