

Turismo y servicios relacionados
Balnearios
Requisitos para la prestación del servicio

Esta norma ha sido elaborada por el comité técnico CTN 186 *Establecimientos y servicios turísticos de salud*, cuya secretaría desempeña ICTE.



EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 21426

UNE-ISO 21426

Turismo y servicios relacionados
Balnearios
Requisitos para la prestación del servicio

Tourism and related services. Medical spas. Service requirements.

Tourisme et services connexes. Spas médicaux. Exigences de service.

Esta norma es idéntica a la Norma Internacional ISO 21426:2018.

Esta norma anula y sustituye a la Norma UNE 186001:2009.

EXTRACTO DEL DOCUMENTO UNE-ISO 21426

Las observaciones a este documento han de dirigirse a:

Asociación Española de Normalización

Génova, 6
28004 MADRID-España
Tel.: 915 294 900
info@une.org
www.une.org
Depósito legal: M 18183:2019

© UNE 2019

Prohibida la reproducción sin el consentimiento de UNE.

Todos los derechos de propiedad intelectual de la presente norma son titularidad de UNE.

Índice

Prólogo	5
0 Introducción.....	6
1 Objeto y campo de aplicación.....	6
2 Normas para la consulta	6
3 Términos y definiciones.....	6
4 Instalaciones y equipamientos	8
4.1 Requisitos generales	8
4.2 Recepción	9
4.3 Vestuarios e instalaciones sanitarias.....	9
4.4 Sala de consulta médica	9
4.5 Área de tratamientos	10
4.5.1 Requisitos generales	10
4.5.2 Zona seca	10
4.5.3 Zona húmeda.....	10
4.6 Tratamiento de aguas residuales	11
5 Personal	11
5.1 Requisitos generales	11
5.2 Personal del área de tratamientos.....	12
5.3 Personal técnico.....	12
6 Recursos naturales	13
6.1 Requisitos generales	13
6.2 Aguas minerales con propiedades terapéuticas	13
6.2.1 Manantiales mineromedicinales y termales	13
6.2.2 Evaluación balneológica e informe.....	15
6.2.3 Propiedades físicas, químicas y microbiológicas de las aguas minerales con propiedades terapéuticas	16
6.2.4 Análisis de control de las aguas minerales con propiedades terapéuticas y seguimiento.....	16
6.3 Gases terapéuticos	17
6.3.1 Generalidades.....	17
6.3.2 Evaluación e informe de gases terapéuticos.....	17
6.3.3 Análisis de control y seguimiento de gases terapéuticos	17
6.4 Peloides naturales.....	17
6.4.1 Requisitos generales	17
6.4.2 Extracción y almacenamiento de peloides.....	18
6.4.3 Evaluación de peloides e informe.....	18
6.4.4 Análisis de control de los peloides y seguimiento.....	19
7 Mantenimiento, limpieza e higiene.....	20
7.1 Requisitos generales	20
7.2 Mantenimiento	20
7.2.1 Plan de emergencia y evacuación.....	20
7.2.2 Plan de evacuación y emergencia.....	21
7.2.3 Suministro de agua caliente	21
7.2.4 Sala de máquinas	21
7.2.5 Mantenimiento correctivo	21
7.2.6 Calibración y verificación de equipos de medición.....	22
7.3 Prevención y control microbiológico	22

7.3.1	Requisitos generales	22
7.3.2	Plan de desinfección y limpieza	23
7.3.3	Programa de control: plan de analíticas, recogida de datos y control de parámetros	24
8	Prestación del servicio	25
8.1	Requisitos generales	25
8.2	Servicios de recepción	26
8.2.1	Servicio de reservas.....	26
8.2.2	Servicio de check in	26
8.2.3	Comunicación con los clientes (llamadas y correos electrónicos)	27
8.2.4	Facturación y salida.....	27
8.3	Servicio médico	27
8.3.1	Requisitos generales	27
8.3.2	Examen médico	27
8.3.3	Manual de tratamientos.....	28
8.4	Otros servicios.....	29
9	Procesos de apoyo	29
9.1	Comercialización	29
9.2	Compras y almacenamiento	29
9.3	Política medioambiental.....	30
9.4	Satisfacción del cliente	30
Anexo A (Informativo)	Guía para la caracterización de las aguas minerales con propiedades terapéuticas (valores mínimos).....	31
Anexo B (Informativo)	Ensayos químicos, microbiológicos y fisicoquímicos de las aguas minerales con propiedades terapéuticas.....	32
Anexo C (informativo)	Guía para la evaluación de los gases terapéuticos e informe.....	34
Anexo D (Informativo)	Guía para las analíticas de control de peloides y supervisión	35
Bibliografía		38

1 Objeto y campo de aplicación

Este documento especifica los requisitos para la prestación de servicios de calidad en balnearios que usan aguas minerales con propiedades terapéuticas (exceptuando el agua del mar) y otros recursos. Este documento no cubre las decisiones que corresponden a la profesión médica.

El campo de aplicación no incluye centros de talasoterapia ni wellness spas.

2 Normas para la consulta

Los documentos indicados a continuación, en su totalidad o en parte, son normas para consulta indispensables para la aplicación de este documento. Para las referencias con fecha, solo se aplica la edición citada. Para las referencias sin fecha se aplica la última edición (incluida cualquier modificación de esta).

ISO 7001, *Graphical symbols. Public information symbols.*