



# Análisis de quejas/reclamaciones registradas en los Colegios Oficiales de Dentistas

Periodo 2013 - 2015

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES | OBJETIVOS

### OBJETIVOS DEL ESTUDIO

#### GENERAL

Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de las quejas/reclamaciones que llegan a los Colegios Oficiales y Juntas Provinciales de Dentistas al objeto de generar una base de datos centralizada a nivel nacional

#### ESPECIFICOS

- \* Realizar un análisis pormenorizado a nivel nacional de las quejas/reclamaciones recibidas
- \* Analizar la evolución anual de las quejas/reclamaciones en el periodo 2013-2015
- \* Analizar la distribución de las quejas/reclamaciones en función de la tipología de clínica dental (privada, marquista/franquicia o aseguradora)
- \* Analizar los principales motivos de quejas/reclamaciones recibidas en el periodo estudiado

### METODOLOGIA DEL ESTUDIO

Todos los Colegios Oficiales y Juntas provinciales de dentistas de España recibieron un cuestionario en formato Excel en el que recogieron los datos de quejas y reclamaciones correspondientes al periodo 2013-2015, especificando el año de la misma. Una vez completados, los cuestionarios se remitieron al Consejo General para la generación de la base de datos y su posterior análisis.

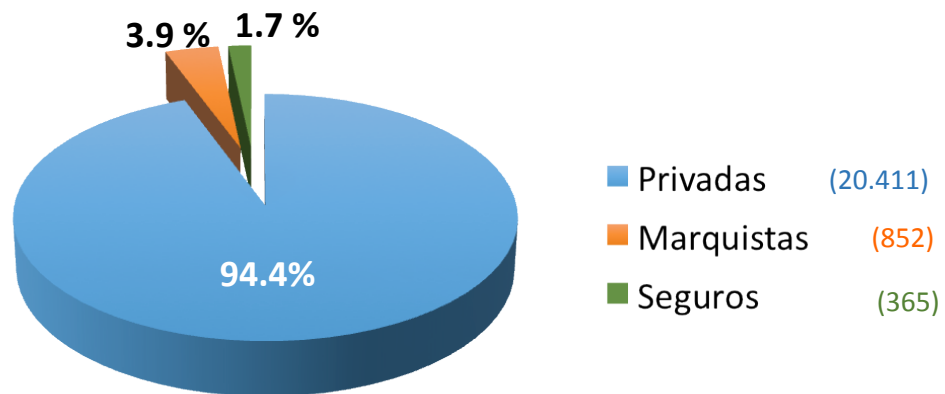
***Cálculo del número total de clínicas dentales:*** para su cálculo se ha recurrido a los datos del Registro General de Centros Sanitarios del Ministerio de Sanidad (Regcess). Se han identificado todos los centros sanitarios dentales seleccionando el código C251 (Clínicas dentales) en la variable “*Clases de Centros*” y el código U44 (odontología-estomatología) en la variable “*oferta asistencia*”. La búsqueda se ha realizado a nivel provincial, agrupando posteriormente a escala de Comunidad Autónoma y Nacional.

***Tipologías de clínicas dentales consideradas:***

- \* ***Clínicas marquistas/franquicias:*** para su cálculo se han tenido en cuenta las siguientes: Vitaldent, Dentix, Unidental, Caredent e Idental y otros centros de similares características
- ***Clínicas de aseguradoras:*** se han incluido las siguientes: Adeslas, Asisa y Sanitas (Milenium)
- ***Clínicas privadas:*** las que no pertenecen a ninguno de los dos grupos anteriores.

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

**Distribución nacional de las clínicas dentales por tipología (Total clínicas 21.628)**



## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

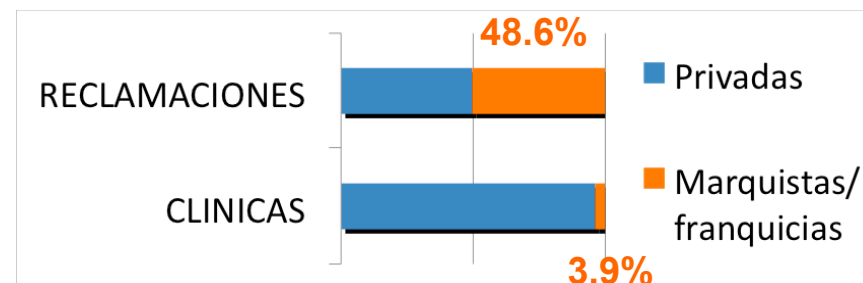
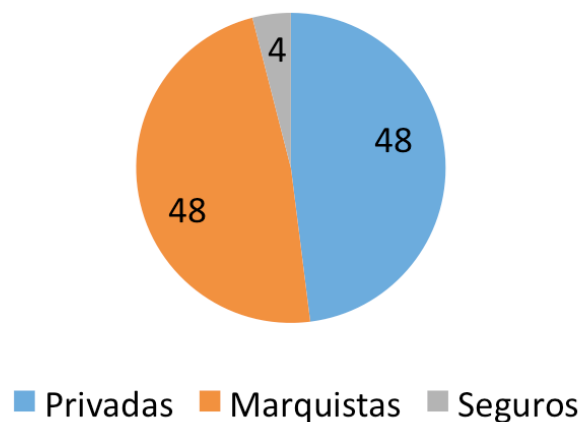
### La distribución de las reclamaciones en función de la tipología de clínica a nivel Nacional

#### RECLAMACIONES 4648

PRIVADAS: 2213

MARQUISTAS: 2258

SEGUROS: 177

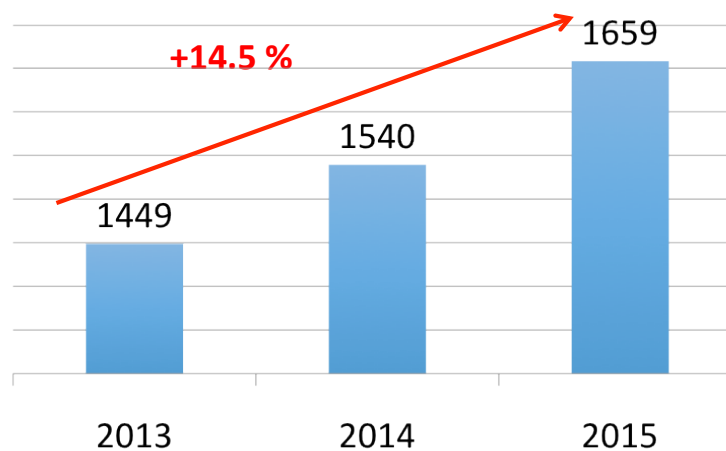


Las clínicas marquistas/franquicias representan el 4% del total de centros y acumulan cerca del 49% del total de reclamaciones.

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

En datos absolutos, durante el periodo 2013-2015  
**aumentan las quejas/reclamaciones  
odontológicas un 14.5%**

Evolución del nº de reclamaciones en el periodo

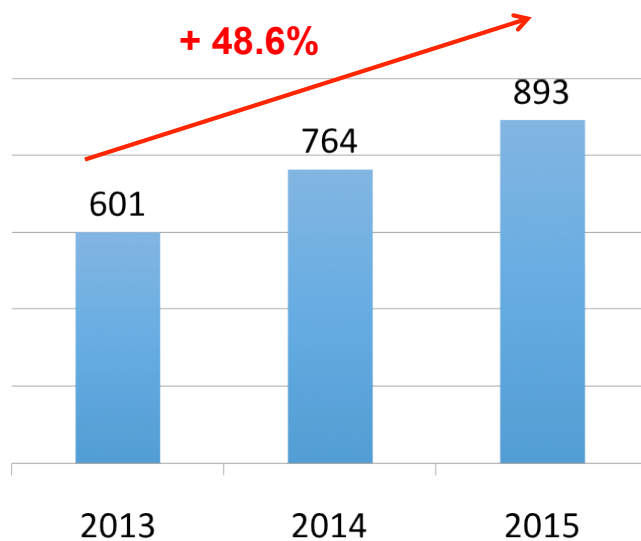


\* Muestra: 4648 quejas/reclamaciones

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

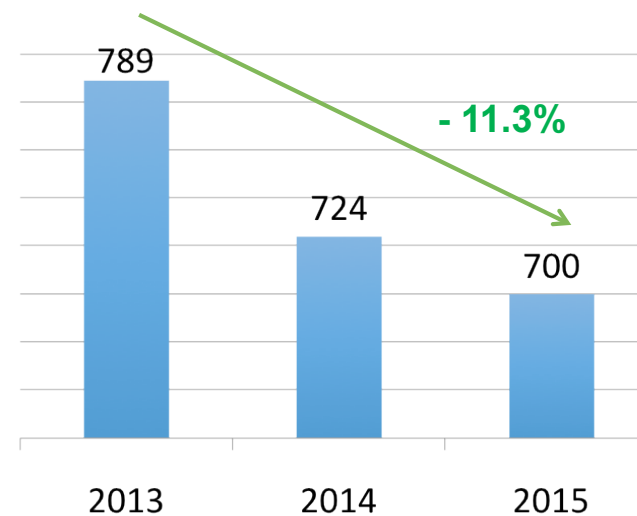
Las franquicias/marquistas registran una tendencia **al alza** en las quejas : han **aumentado un 48.6%** en los últimos dos años

Evolución de reclamaciones en clínicas franquistas



Las clínicas privadas registran una tendencia **a la baja** en las quejas: han **descendido un 11.3%** en los últimos dos años

Evolución de reclamaciones en clínicas privadas

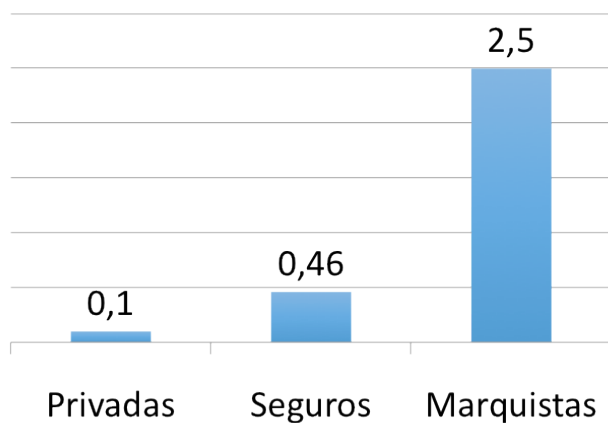


\* Muestra: 4648 quejas/reclamaciones

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

Dado el elevado número de clínicas privadas frente a marquistas (20,411 vs 852), los datos ponderados concluyen que:

Ponderado de quejas /tipología de clínica



distribución quejas por tipo de clínica

|            |      |
|------------|------|
| Privadas   | 2213 |
| Marquistas | 2258 |
| Seguros    | 177  |
| Total      | 4648 |



En proporción al número de centros, las clínicas franquista/marquista han recibido **25 veces más quejas que las clínicas privadas.**

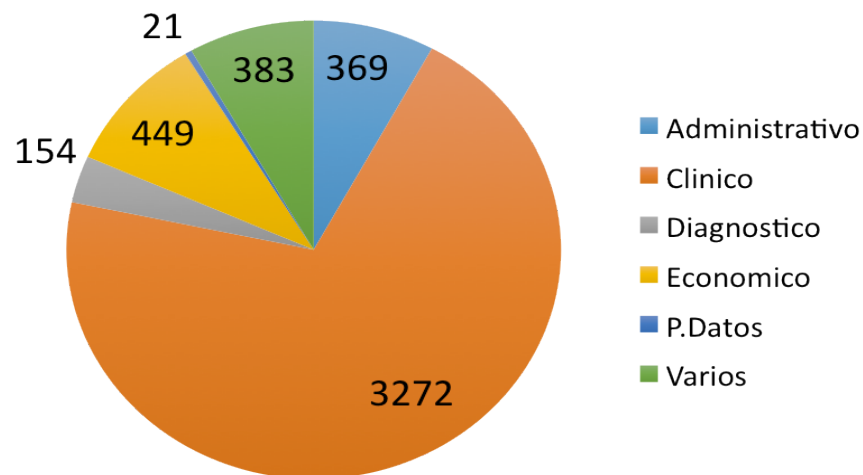
\* Muestra: 4648 quejas/reclamaciones

# Motivos de quejas/ reclamaciones

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

### ¿Por qué reclaman los pacientes?

La gran mayoría lo **hacen por motivos clínicos (un 70%)** seguidos de económicos (un 10%) y Administrativos (un 8%)



\* Muestra: 4648 quejas/reclamaciones

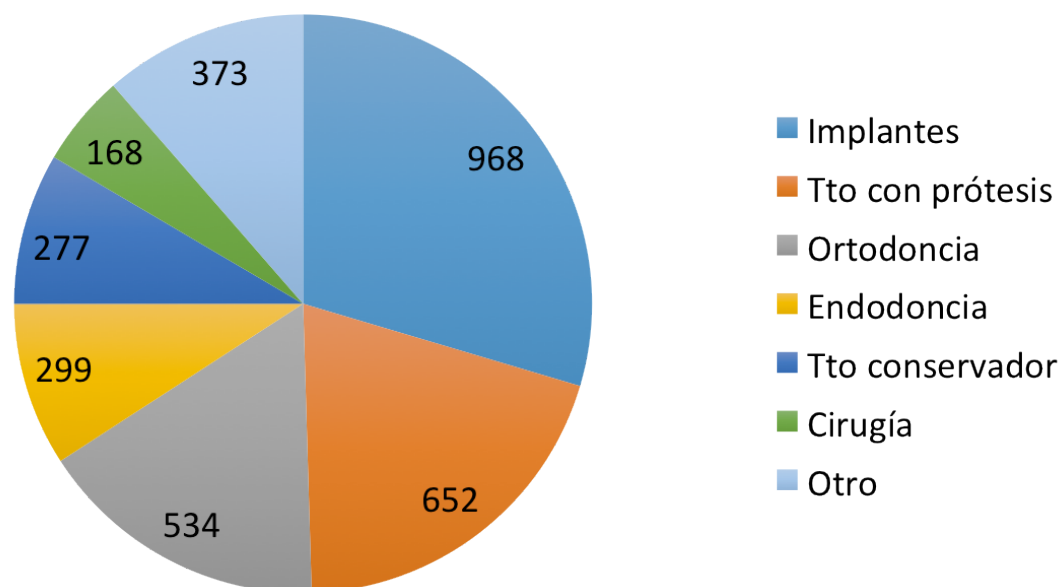


**Motivos clínicos:**  
7 de cada 10 quejas

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

### Implantes: el tratamiento que registra más reclamaciones

3 de cada 10 reclamaciones por motivo clínico son por implantes, seguido de tratamiento con prótesis, ortodoncia, endodoncias, conservadora y cirugía.





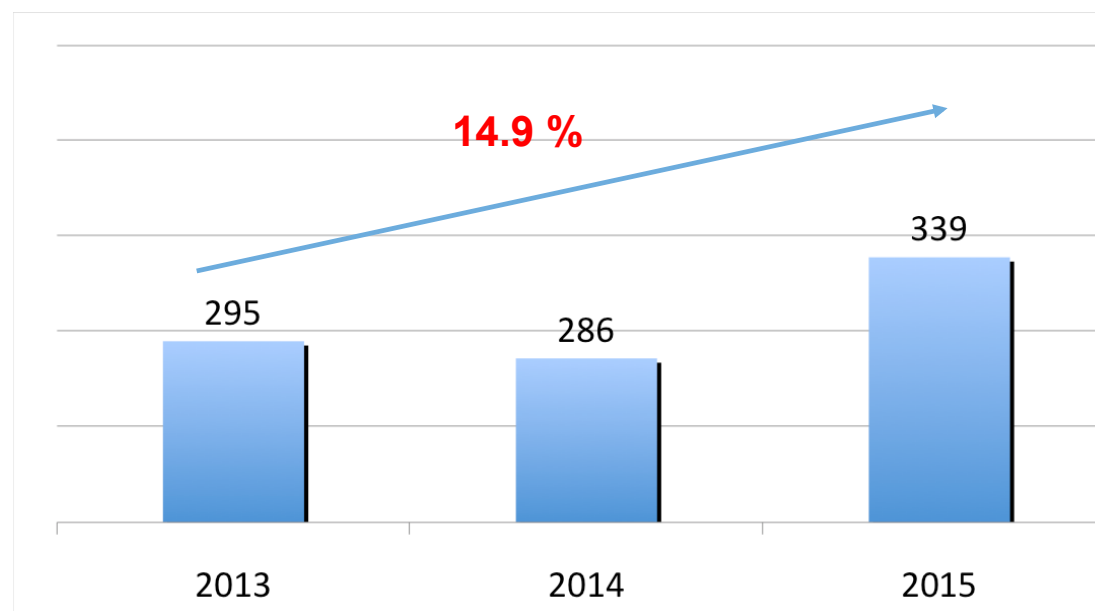
# Implantes

El tratamiento que conlleva más quejas y reclamaciones

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

### Implantes: el tratamiento que registra más reclamaciones

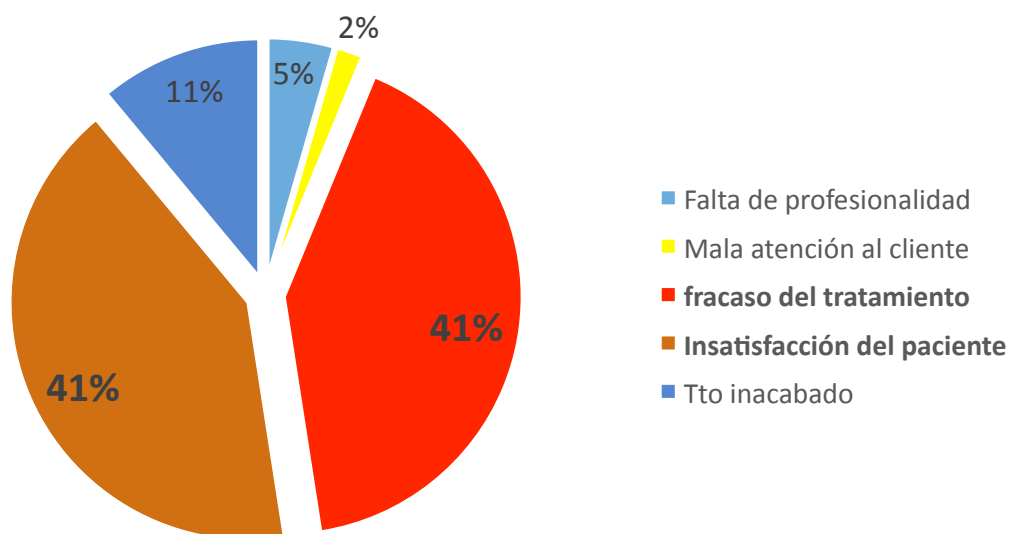
Las reclamaciones por implantes han aumentado un 15%



\* Muestra: 4648 quejas/reclamaciones

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

### Quejas por implantes: ¿por qué reclaman?



\* Muestra: 4648 quejas/reclamaciones

### ¿A quienes reclaman?

Fundamentalmente a clínicas marquistas/franquicias.

Por cada reclamación por tratamiento con implante de una clínica privada, una clínica marquista/franquicia recibe 21



# Reclamaciones por motivos económicos

El motivo de reclamación que más aumenta

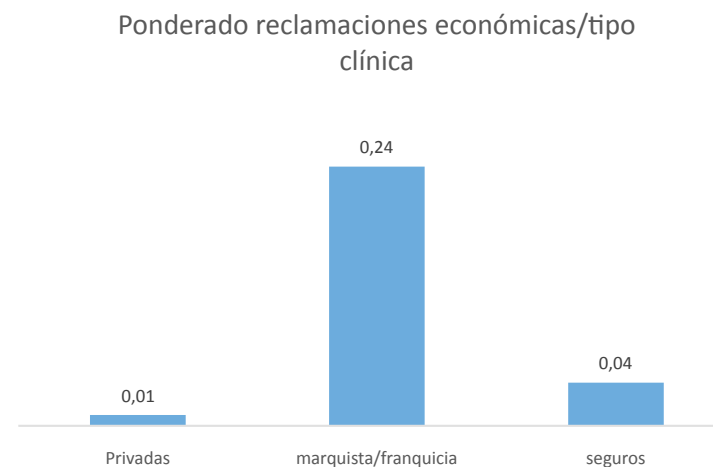
## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

### Aumento de reclamaciones económicas

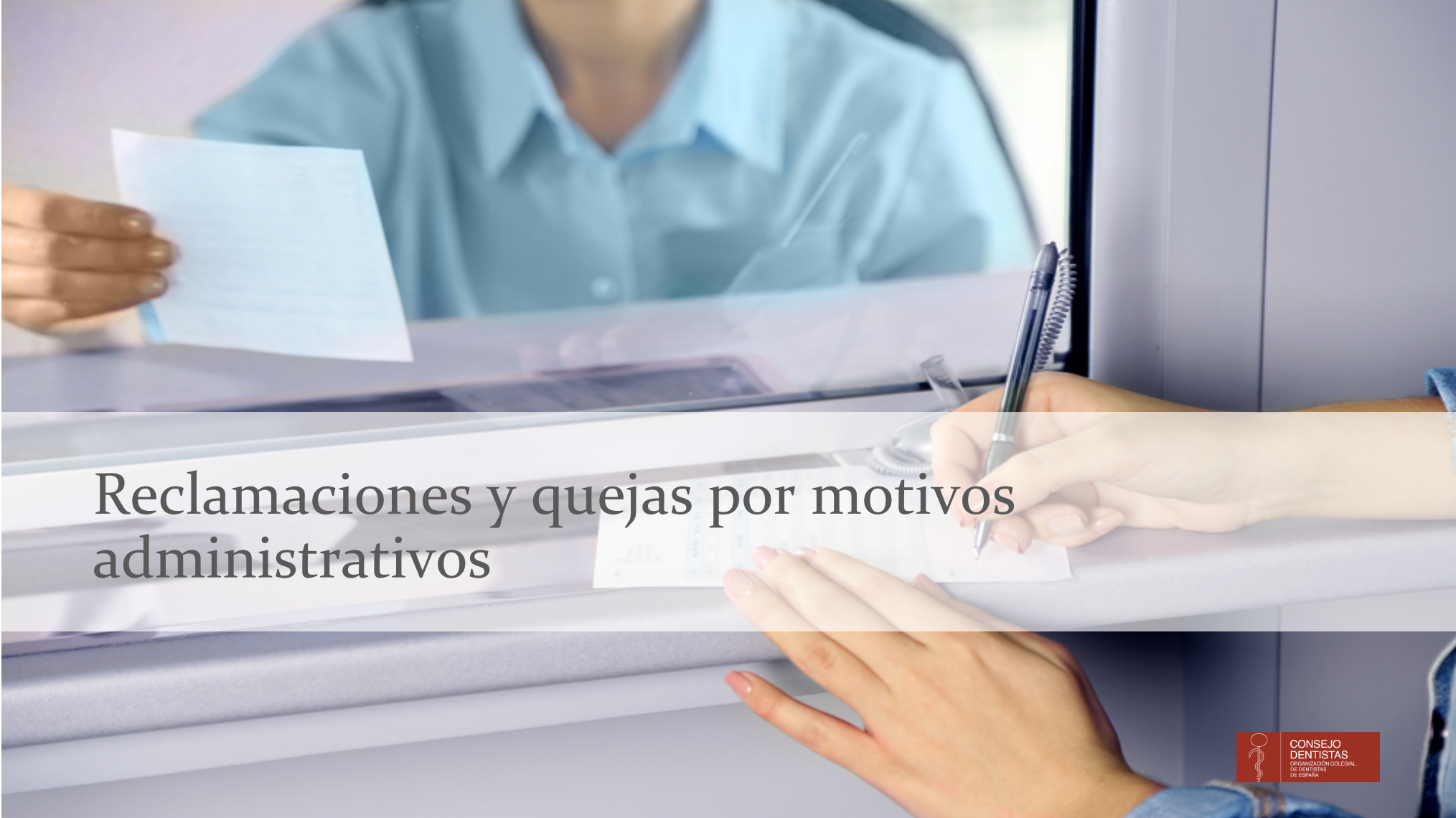
Destaca la **fuerte subida de quejas/reclamaciones por motivos económicos** durante el periodo analizado (42%)



Sin embargo, dado el elevado número de clínicas privadas frente a marquistas/franquicias (20,411 vs 752), los datos ponderados concluyen que:



Por cada reclamación por motivos económicos que ha recibido una clínica privada, una marquista/franquicia ha recibido 24

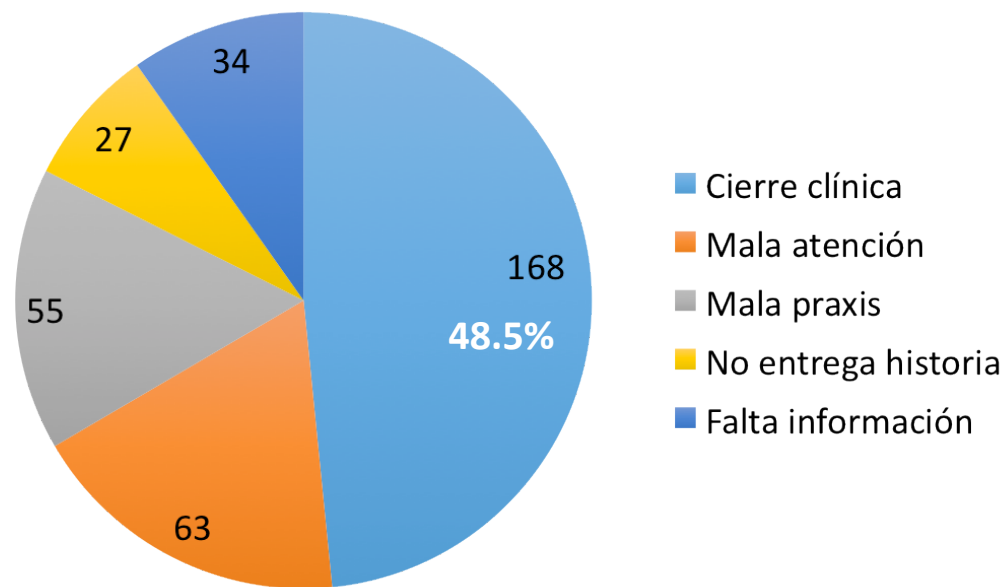


# Reclamaciones y quejas por motivos administrativos

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

### El cierre de clínica: el motivo administrativo más frecuente

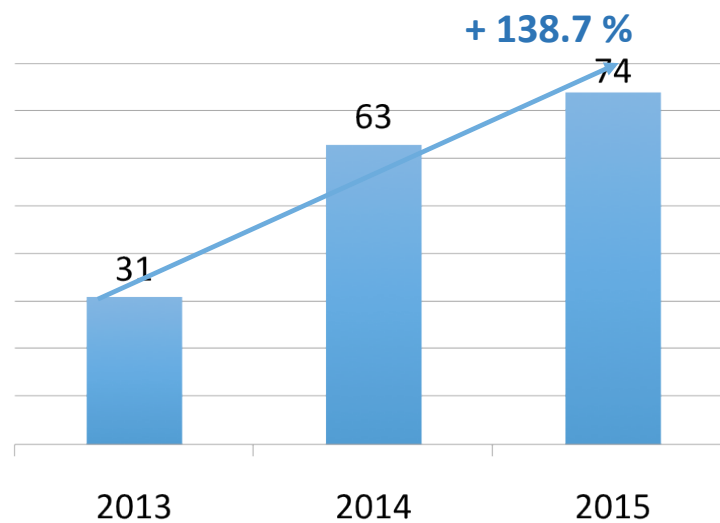
Casi la mitad (48.5%) de todas las quejas por motivo administrativo son por **cierre de clínica**, todas ellas de la tipología **marquistas/ franquicias**



## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS NACIONALES

### El cierre de clínica: el motivo administrativo más frecuente

Los motivos de cierre de clínica han aumentado un **139%** en el periodo 2013-15



## Resumen ejecutivo | Principales conclusiones



En el periodo analizado se ha registrado un total de **4648 quejas/reclamaciones** produciéndose un **incremento del 14%** entre 2013 y 2015.



Las reclamaciones en las **clínicas marquistas** han **aumentado un 49%** mientras que han **disminuido un 11%** en las clínicas privadas.



En proporción al número de centros, **por cada reclamación** de una **clínica privada** se han recibido **25 de clínicas marquistas**.



Las clínicas marquistas/franquicias representan el **4% del total de centros** odontológicos y sin embargo acumulan el **49% del total de reclamaciones**

## Resumen ejecutivo | Principales conclusiones



7 de cada 10 reclamaciones lo son por **motivo clínico**.



El 30% de las causas clínicas lo son por **implantes**. Por cada reclamación por implante que recibe una clínica privada, una clínica franquista/recibida recibe 21.



Las quejas por motivos **económicos** han aumentado un **42%** en el periodo estudiado. En proporción al número de centros, **las clínicas franquistas/recibidas reciben 24 veces más reclamaciones por este motivo**.



**1 de cada 2** quejas de causa administrativa lo es por **cierre de la clínica**. Todas ellas se han producido en **clínicas franquistas/recibidas** y han **aumentado un 139%** en el periodo estudiado.