

Análisis de quejas y reclamaciones registradas en la Comunidad autónoma Valenciana



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 de la Comunidad Valenciana al objeto de generar una base de datos centralizada a nivel nacional

#### ESPECIFICOS

- \* Realizar un análisis pormenorizado 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, franquicia/marquista o aseguradora)
- \* Analizar los principales motivos de quejas/reclamaciones recibidas en el periodo estudiado

### METODOLOGIA DEL ESTUDIO

Los Colegios de la CCAA de Valencia 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.

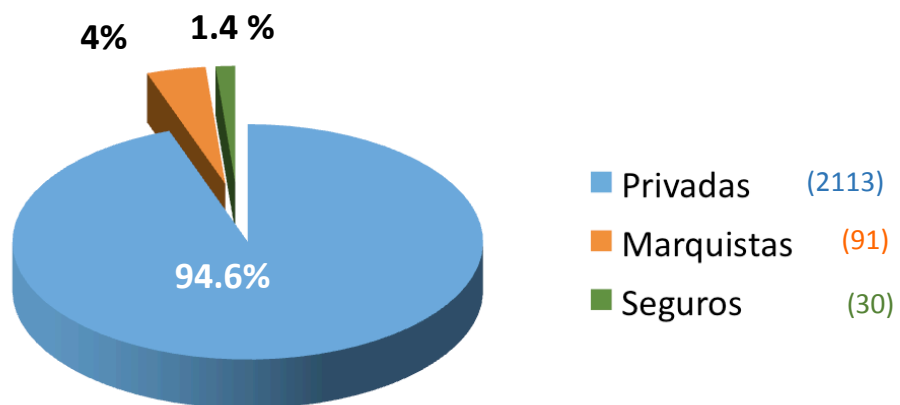
**Cálculo del número total de clínicas dentales:** para su cálculo se ha recurrido a los datos del Registro General de Centros Sanitarios del Ministerio de Sanidad (Regces). Se han identificado todos los centros sanitarios dentales seleccionando el código C251 (Clínicas dentales) en la variable “*Clases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

**Tipologías de clínicas dentales consideradas:**

- \* **Clínicas marquistas/franquiciadas:** para su cálculo se han tenido en cuenta las siguientes: Vitaldent, Dentix, Unidental, Caredent e Idental
- **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 CCAA VALENCIANA

**Distribución de las clínicas dentales por tipología en la Comunidad Valenciana (Total clínicas 2234)**



## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES | RESULTADOS CCAA VALENCIANA

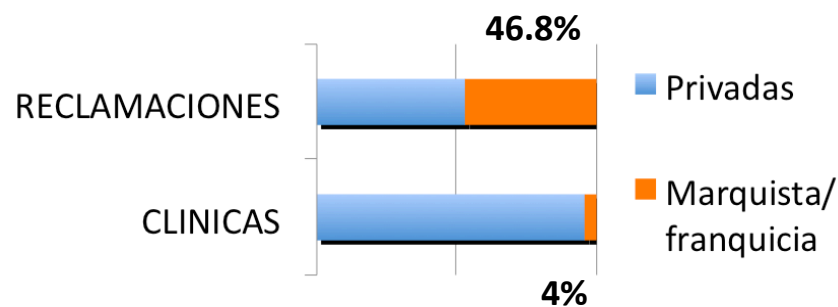
### La distribución de las reclamaciones en función de la tipología de clínica en la Comunidad Valenciana

#### RECLAMACIONES 361

PRIVADAS: 191

MARQUISTAS: 169

SEGUROS: 1

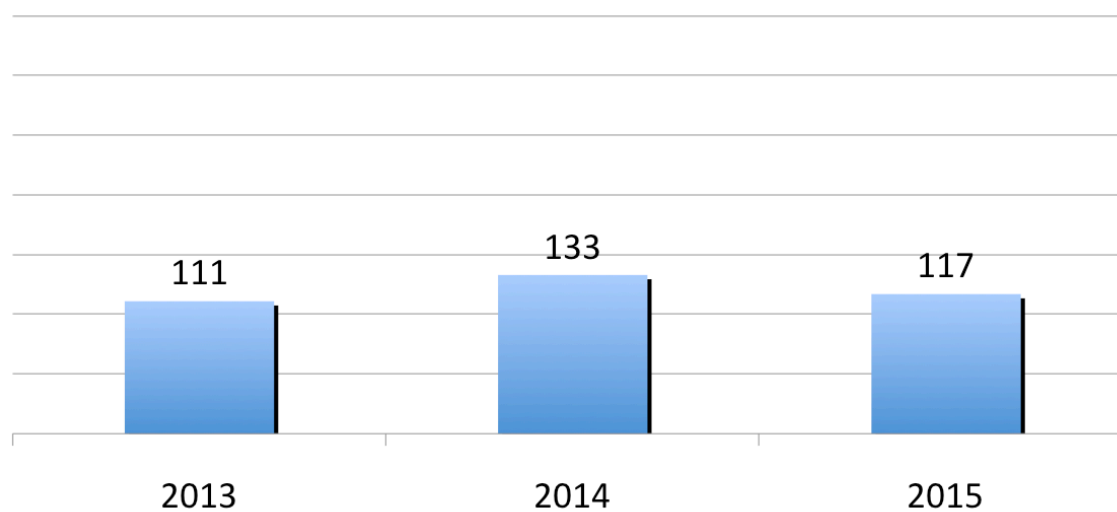


Las clínicas marquistas/franquicias representan el 4% del total de centros y acumulan del 47% del total de reclamaciones.

\* Total: 2234 clínicas dentales

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES | RESULTADOS CCAA VALENCIANA

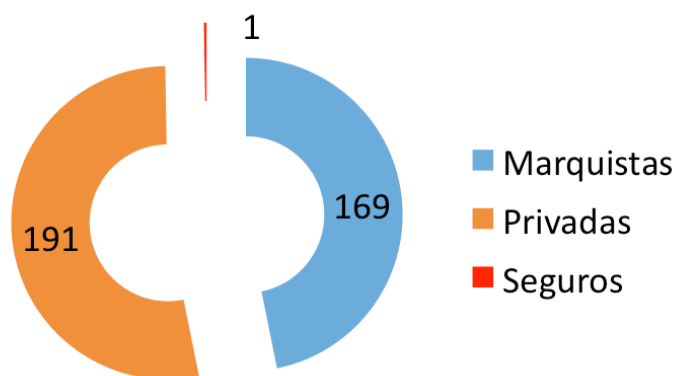
En datos absolutos, durante el periodo 2013-2015 las **reclamaciones odontológicas se han mantenido estables.**



\* Muestra: 361 reclamaciones

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS CCAA VALENCIANA

En datos absolutos, las clínicas privadas han registrado 191 reclamaciones, las franquicias/marquistas 169 y las clínicas de aseguradoras 1.

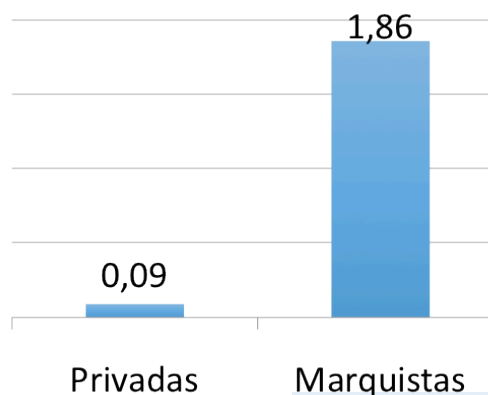


\* Muestra: 361 reclamaciones

Sin embargo, dado el elevado número de clínicas privadas frente a las demás tipologías(2113 vs 121), los datos ponderados concluyen que:

### Promedio de reclamaciones/tipo de clínica

distribución por tipo de clínica



Tipo de clínica	Número de clínicas
Privadas	2113
Marquistas	91
Seguros	30
Total	2234



Privadas

Marquistas

En proporción al número de centros, se han recibido **9 reclamaciones** por cada 100 clínicas **privadas** frente a las **186 reclamaciones** por cada 100 clínicas **marquistas/franquicias**.

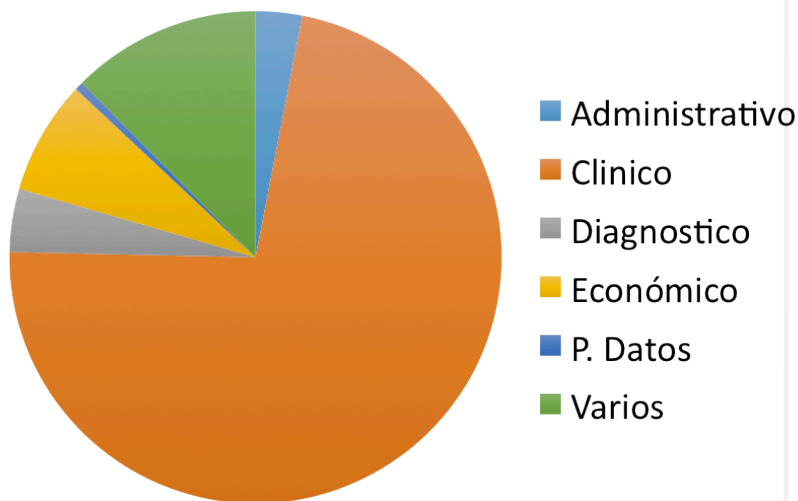
# Motivos de quejas/ reclamaciones



## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS CCAA VALENCIANA

### ¿Por qué reclaman los pacientes?

La gran mayoría lo **hacen por motivos clínicos ( 72%)** seguidos de motivos varios (12.5%) y económicos (7.5%).

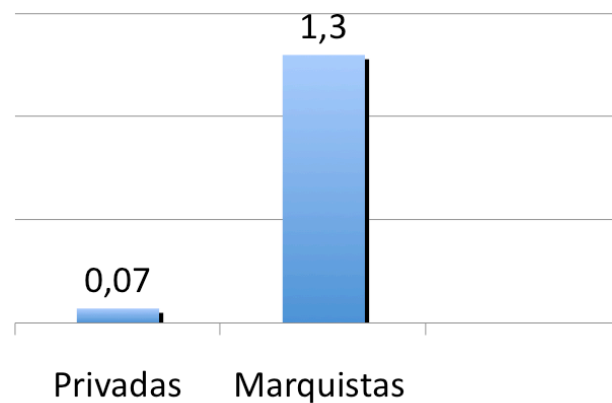


\* Muestra: 361 reclamaciones

### Las reclamaciones de origen clínico

De las 261 reclamaciones **por motivos clínicos en números absolutos**, 118 proceden de clínicas marquistas, 142 de clínicas privadas y 1 de clínicas aseguradoras. Ajustando por volumen de tipología de clínicas:

Promedio de reclamación por motivo clínico/tipología de clínica



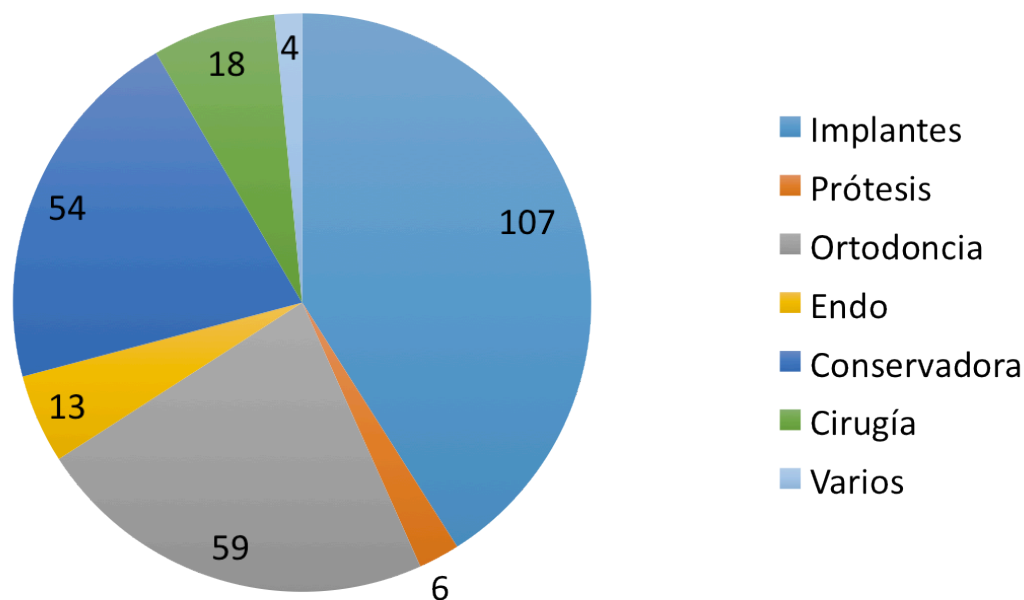


**Motivos clínicos:**  
7 de cada 10 quejas

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES | RESULTADOS CCAA VALENCIANA

### Implantes: el tratamiento que registra más reclamaciones

El 41% de las reclamaciones clínicas son por implantes, seguido de ortodoncia (23%) y tratamientos conservadores (21%)



\* Muestra: 261 reclamaciones clínicas



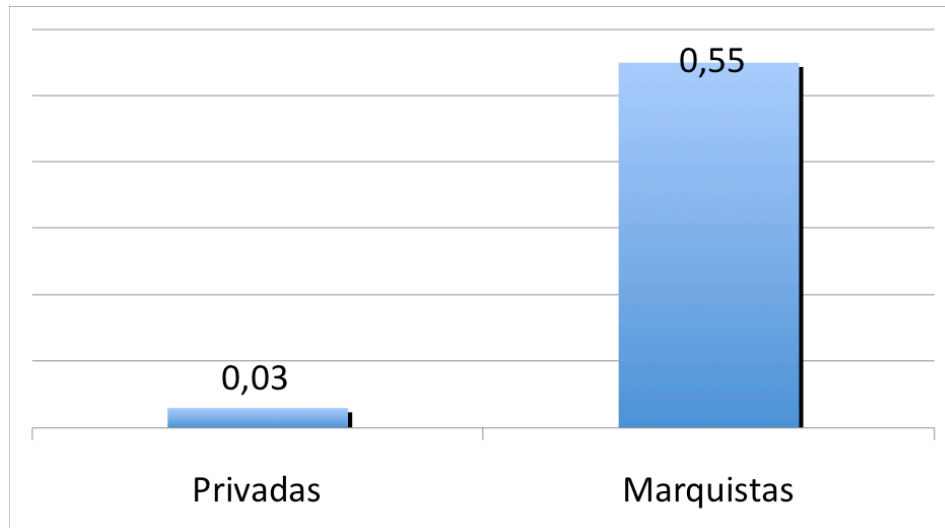
**Implantes**  
El tratamiento clínico más  
reclamado

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES | RESULTADOS CCAA VALENCIANA

### Implantes: ¿ A Quienes reclaman?

De las 107 reclamaciones por implantes, 57 se corresponden a clínicas privadas y 50 a clínicas marquistas

Promedio de reclamaciones por implante /tipología de clínica



En proporción, las clínicas marquistas/franquicias reciben **18 veces más reclamaciones por implante** que las clínicas privadas.

\* Muestra: 107 reclamaciones por implante

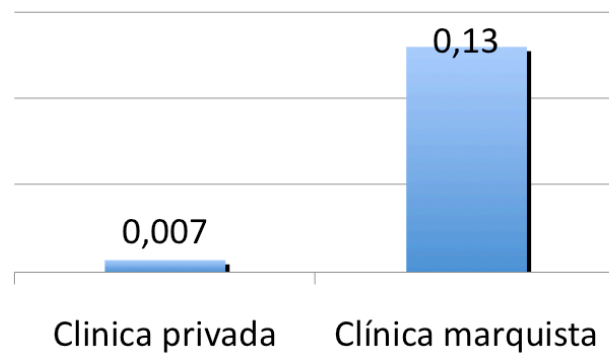


# Reclamaciones por motivos económicos

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS CCAA VALENCIANA

### Las reclamaciones económicas

Ponderado de reclamaciones por motivo económico/tipología clínica



Las clínicas franquistas/franquicias recibieron **18.5 veces más reclamaciones por motivo económico** que las clínicas privadas

\* Muestra: 75 reclamaciones económicas

## Resumen ejecutivo | Principales conclusiones



En el periodo analizado se ha registrado un total de **361 quejas/reclamaciones**



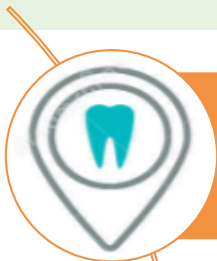
Las reclamaciones se han mantenido estables en los 3 años analizados.



Las clínicas franquistas/franquicias representan el 4% del total de centros sanitarios y sin embargo acumulan casi el 47% del total de reclamaciones



## Resumen ejecutivo | Principales conclusiones



El **72%** de las reclamaciones lo son por motivo clínico.



El 40% de las causas clínicas lo son por implantes. En proporción, las clínicas franquistas /franquicias reciben 18 veces más reclamaciones por implante que las clínicas privadas.



En proporción al número de centros, las clínicas franquistas/ franquicias reciben **19 veces más reclamaciones por motivo económico.**