



# Informe de quejas y reclamaciones registradas en los Colegios Oficiales de dentistas

2016



### Objetivo principal

**Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo correspondiente al año 2016 de las quejas/reclamaciones que llegan a los colegios provinciales de dentistas al objeto de mejorar el servicio que se presta por las clínicas dentales en España.**

### Objetivos específicos

- ▶ Realizar un análisis pormenorizado a nivel **nacional** de las clínicas y la tipología de quejas recibidas.
- ▶ Analizar la evolución anual de las quejas/reclamaciones en el periodo 2013-2016.
- ▶ Analizar los principales motivos de quejas/reclamaciones recibidas en el periodo estudiado.
- ▶ Analizar la distribución de las quejas/reclamaciones en función de la tipología de clínica dental (privada, corporativa o aseguradora).



Tipo de estudio	Cuantitativo / Cualitativo.
Técnica empleada	<p><b>Registro de las quejas / reclamaciones en una base de datos</b> estructurada, donde se incluyen los siguientes campos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li><b>(1) Región.</b></li><li><b>(2) Colegio.</b></li><li><b>(3) Tipo de Clínica.</b><ul style="list-style-type: none"><li>(1) Privadas.</li><li>(2) Corporativa.</li><li>(3) Aseguradora.</li><li>(4) Otra.</li></ul></li><li><b>(4) Categoría de Reclamación:</b><ul style="list-style-type: none"><li>(1) Por motivo diagnóstico/1ª visita.</li><li>(2) Por motivo clínico.</li><li>(3) Por motivo administrativo.</li><li>(4) Por motivo económico.</li><li>(5) Por motivos relacionados a protección de datos.</li><li>(6) Por motivos varios.</li></ul></li><li><b>(5) Área odontológica reclamada:</b><ul style="list-style-type: none"><li>a. Conservadora, b. Cirugía, c. Prótesis, d. Periodoncia, e. Ortodoncia, f. Implantología, g. Endodoncia, h. Blanqueamiento, i. ATM, j. Anestesia, k. ...</li></ul></li><li><b>(6) Motivo de Reclamación.</b></li><li><b>(7) Detalles.</b></li></ul>

# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

## Ficha técnica



### Universo

Detalle del planteamiento metodológico y justificación estadística

Fecha de recogida

### Pacientes de clínicas dentales de España.

Se han recogido un total de **1.821 quejas** distribuidas de la siguiente manera:

CCAA	COLEGIO	Nº	CCAA	COLEGIO	Nº
ANDALUCÍA	COD-Sevilla	187	CATALUÑA	COOE-Cataluña	371
	COD-Málaga	ND	COMUNIDAD VALENCIANA	COOE-Valencia	100
	COD-Cádiz	85		COOE-Alicante	63
	COD-Córdoba	30		COD-Castellón	12
	COD-Huelva	15	EXTREMADURA	COD-Extremadura	19
	COD-Almería	11	GALICIA	COOE-La Coruña	30
	COD-Granada	26		COOE-Lugo	1
	COD-Jaén	12		COD-XI Región	18
ARAGÓN	COOE-Aragón	41	MADRID	COOE-I Región	233
ASTURIAS	COOE-Asturias	26	MURCIA	COOE-Murcia	52
ISLAS BALEARES	COOE-Baleares	70	NAVARRA	COD-Navarra	17
ISLAS CANARIAS	COD-Tenerife	86	PAÍS VASCO	COOE-Bizkaia	56
	COD-Las Palmas	99		COOE-Álava	19
CANTABRIA	COOE-Cantabria	21		COOE-Guipúzcoa	40
ALBACETE	COOE-Albacete	7	LA RIOJA	COOE-La Rioja	21
CASTILLA Y LEÓN	COOE-León	8	CEUTA	COOE-Ceuta	ND
	COOE-Salamanca	18	MELILLA	COOE-Melilla	7
	COOE-Segovia	ND			
	COOE-VIII Región	20			

Del 1 de Enero a 31 de Diciembre de 2016.



## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



### 1. Distribución de las clínicas dentales

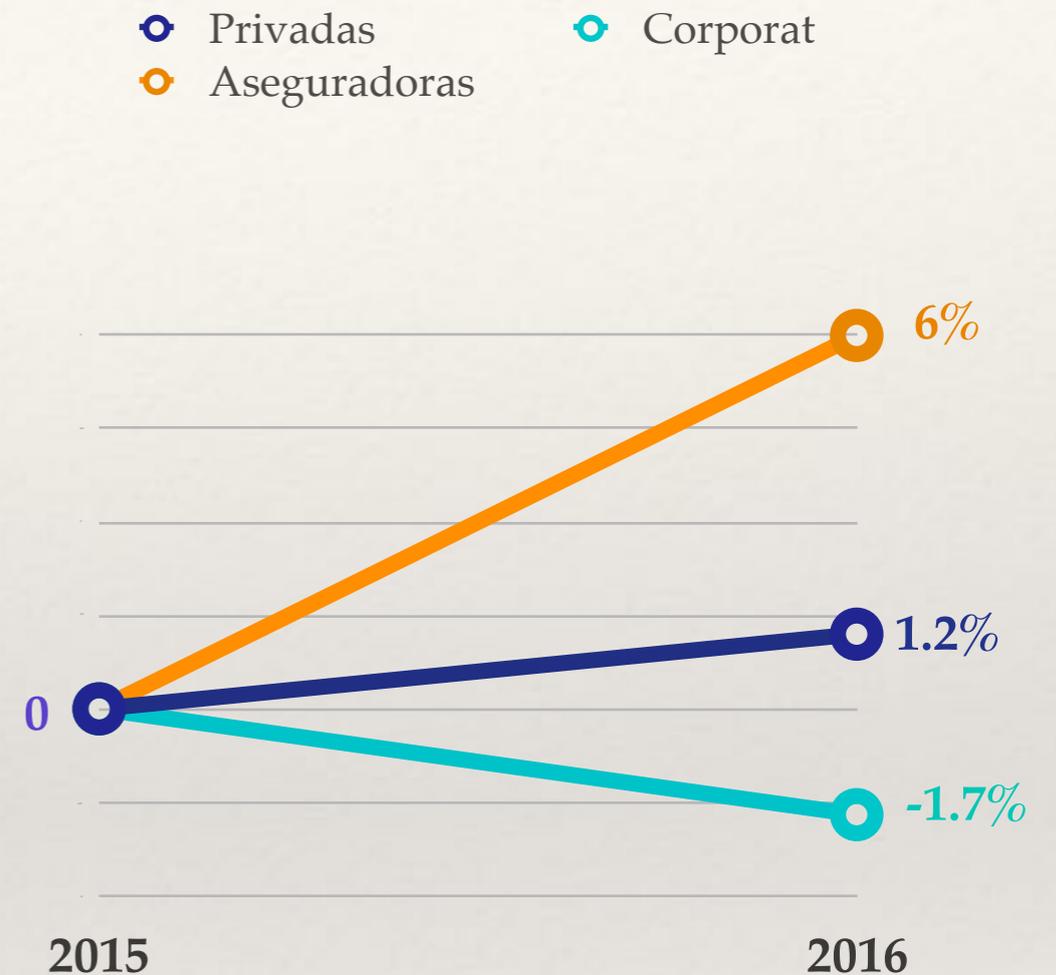
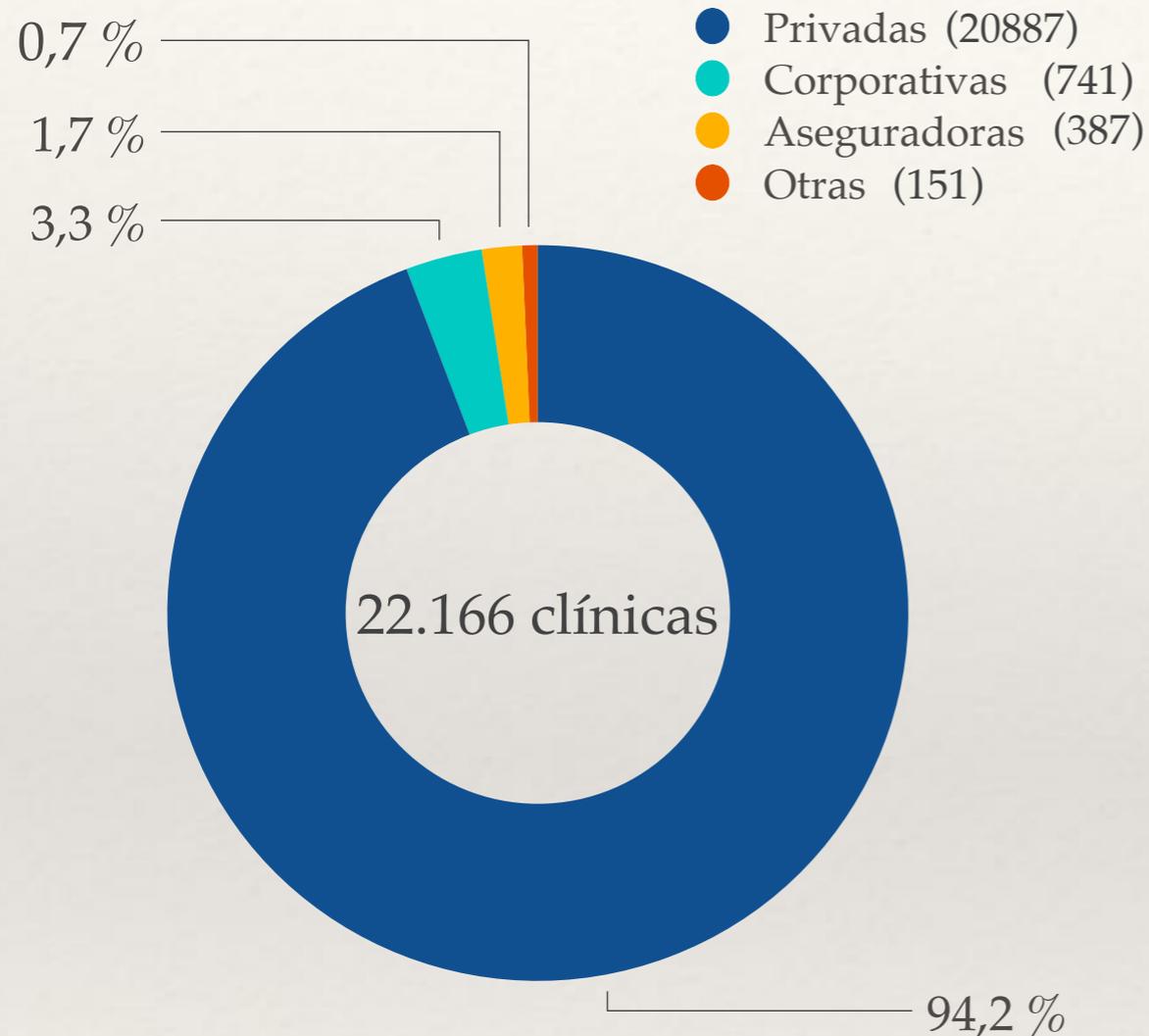
2. Motivos de las quejas-reclamaciones

3. Quejas-reclamaciones en función de la tipología de clínica

# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016



## Resultados



- Las clínicas privadas continúan siendo el principal actor en la odontología española. En el último año han incrementado en 1,2% su presencia en el tejido social nacional.
- Las clínicas corporativas representan el 3,4% del total de clínicas y durante el último año su número ha descendido en 1,7%.
- Por último, las clínicas de aseguradoras son las que experimentan una mayor crecida, situándose en algo más de un 6% respecto al periodo 2013-2015.



## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



1. Distribución de las clínicas dentales

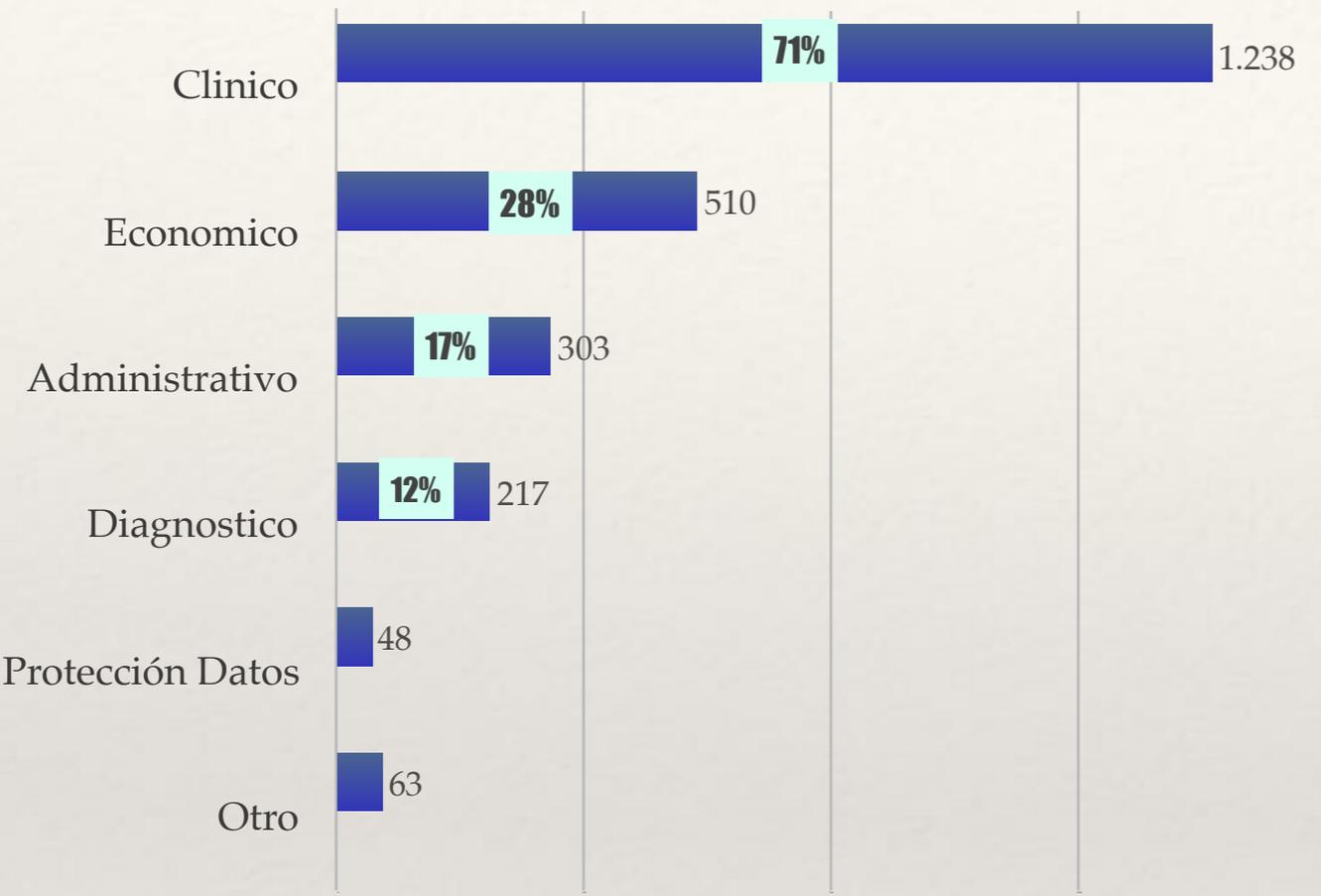
2. Motivos de las quejas-reclamaciones

3. Quejas-reclamaciones en función de la tipología de clínica

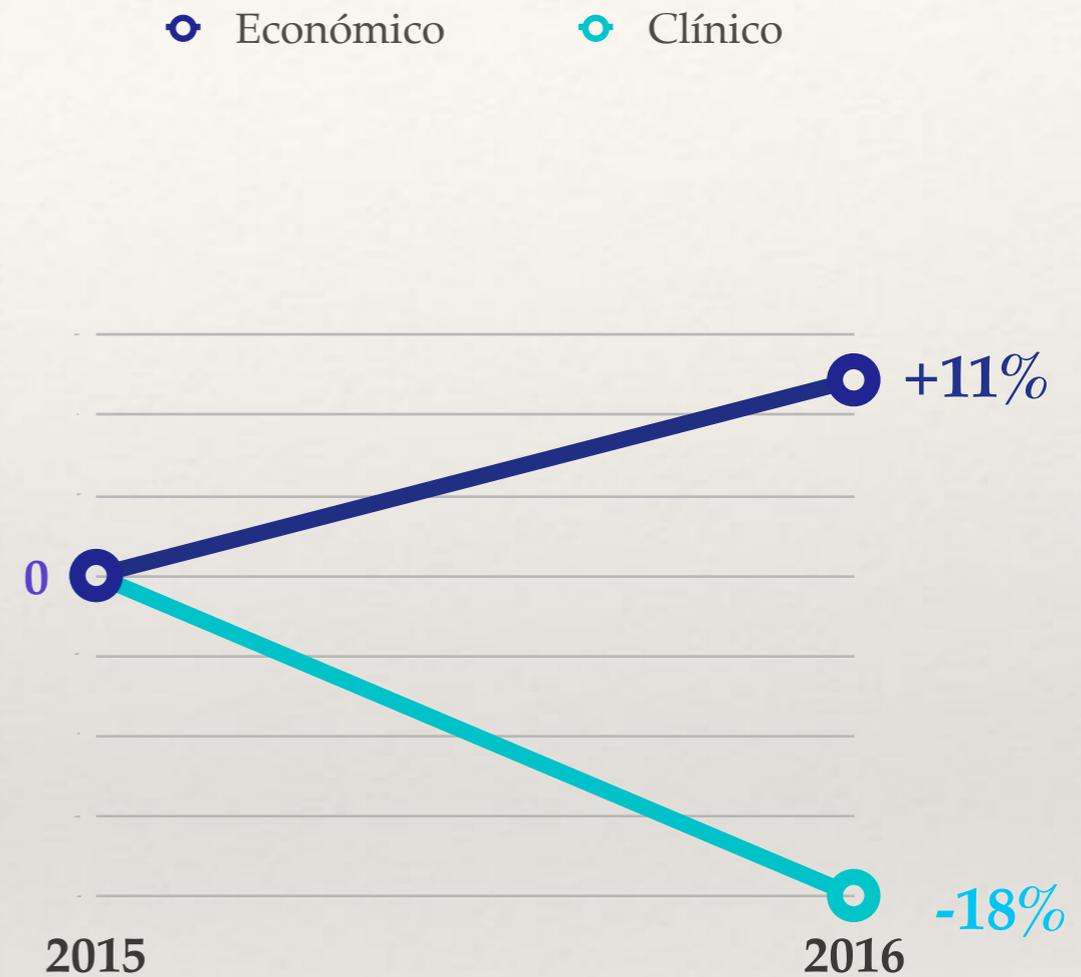
# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016



## Resultados



\*Respuesta múltiple. Los pacientes pueden reclamar en más de un área.



- La gran mayoría de las reclamaciones se realizan por motivos clínicos (71%) y en segundo lugar se encuentran las de índole económico (28%).
- Respecto al periodo de análisis anterior, crecen las reclamaciones por índole económico (+11%) y descienden las de carácter clínico (-18%).

Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

Resultados. Motivos Clínicos

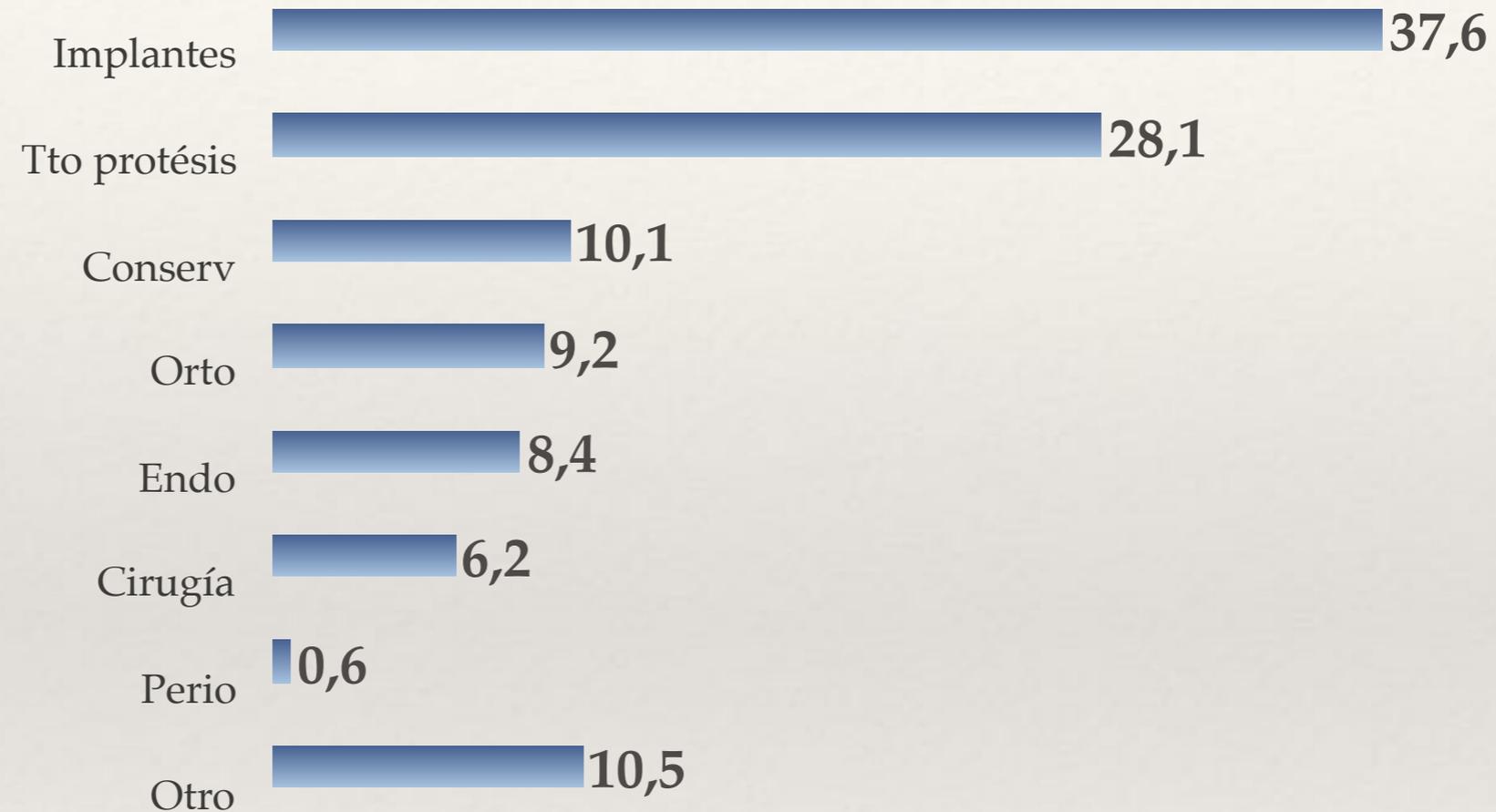


## - RECLAMACIONES POR MOTIVOS CLÍNICOS -



# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

## Resultados. Motivo clínico



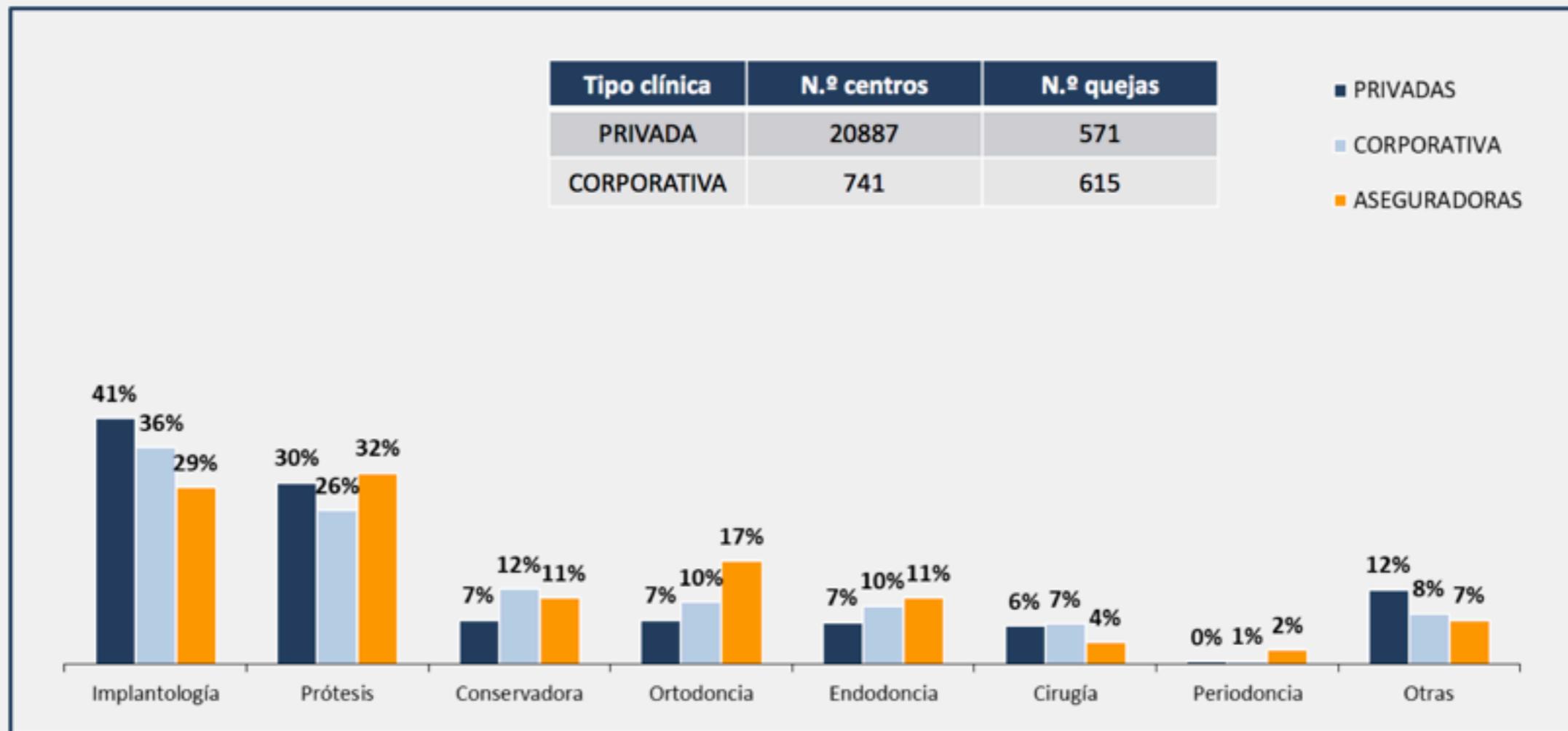
\*Respuesta múltiple. Los pacientes pueden reclamar en más de un área.

# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016



## Resultados. Motivo clínico

QUEJAS-RECLAMACIONES POR MOTIVOS CLÍNICO: ÁREA ODONTOLÓGICA RECLAMADA EN FUNCIÓN DEL TIPO DE CLÍNICA\*



1/30

“Por cada queja por motivo clínico en una clínica privada se producen 30 en una clínica corporativa”



# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

## Resultados. Motivo clínico implantología



**1/37**

“Por cada queja por problemas de implantes en una clínica privada se producen 37 en una clínica corporativa”

# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016



## Resultados. Motivo clínico tratamiento con prótesis



1/38

“Por cada queja por problemas de prótesis en una clínica privada se producen 38 en una clínica corporativa”

Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

Resultados. Motivos económicos

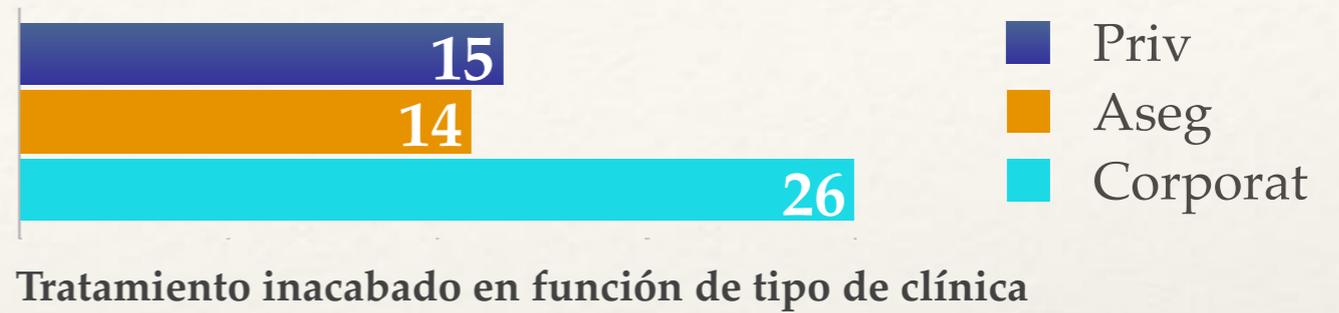


## - RECLAMACIONES POR MOTIVOS ECONÓMICOS -



# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

## Resultados. Motivos económicos



1/45

“Por cada queja por motivos económicos en una clínica privada se producen 45 en una clínica corporativa”



- El tratamiento inacabado se postula como el principal motivo de los pacientes para reclamar por motivos económicos, porcentaje que se acentúa por en el caso de las clínicas corporativas.

---

Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

Resultados. Motivos administrativos

---



## - RECLAMACIONES POR MOTIVOS ADMINISTRATIVOS -



# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

## Resultados. Motivos administrativos



1/35

“Por cada queja por motivos administrativos en una clínica privada se producen 35 en una clínica corporativa”





## RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN



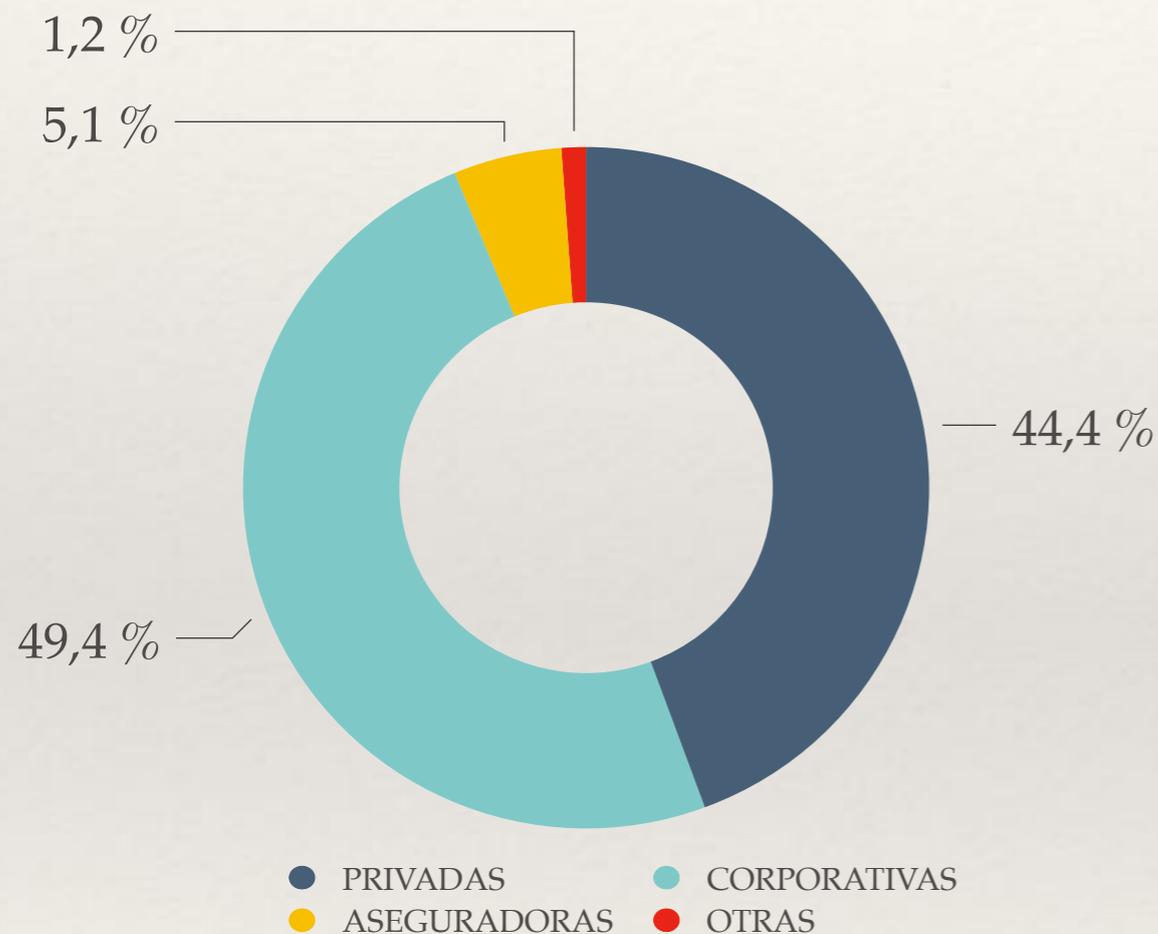
1. Distribución de las clínicas dentales
2. Motivos de las quejas-reclamaciones
- 3. Quejas-reclamaciones en función de la tipología de clínica**

# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

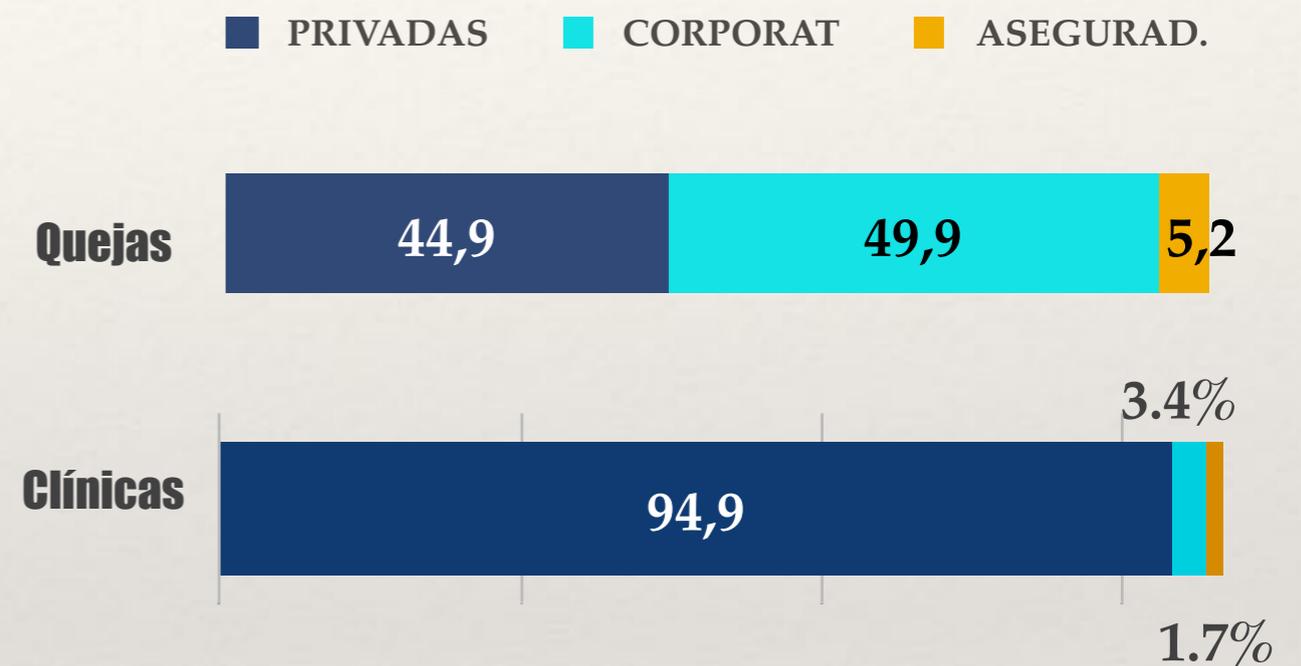


## Resultados en función de tipología de clínica dental

**Distribución de las quejas en función de tipo de clínica**



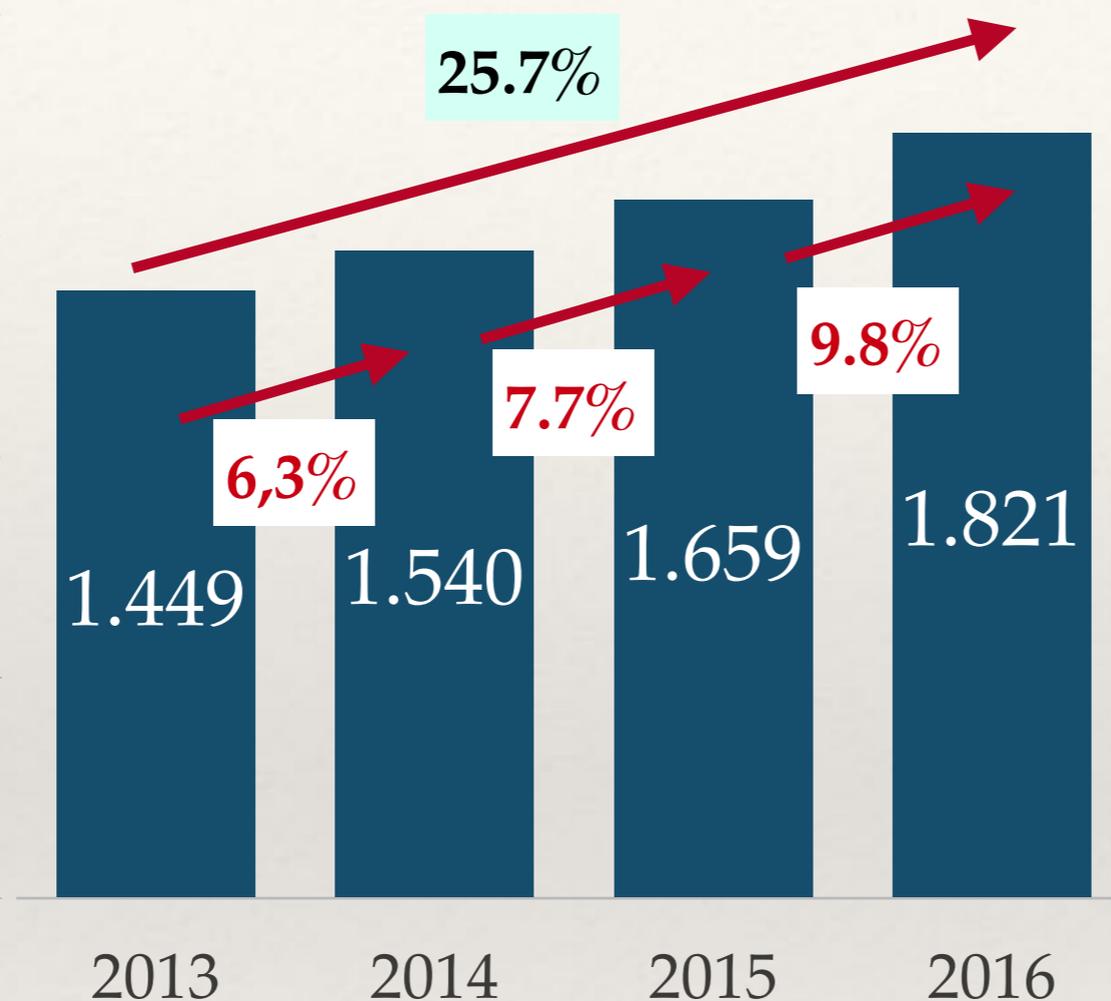
**Relación entre nº de quejas y nº de clínicas en función de tipología**



Las clínicas corporativas y de aseguradoras agrupan el 55% de las quejas y reclamaciones presentadas por pacientes cuando su número apenas representa el 5% del total de clínicas

## Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

### Resultados: evolución de las quejas 2013-2016



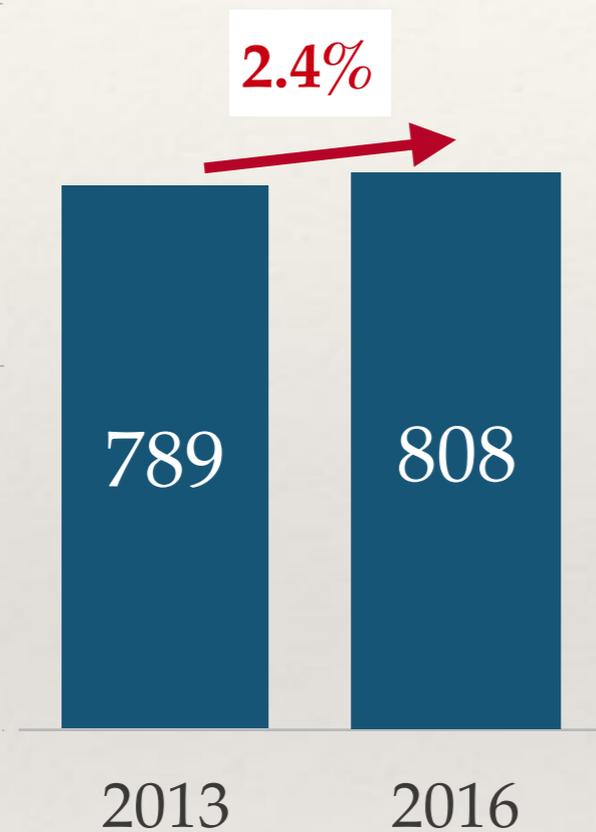
- Entre 2015 y 2016 las quejas han aumentado un 9,8%, una subida mayor a la registrada en los años anteriores.
- En el periodo 2013-2016 las quejas se han incrementado cerca de un 26%

## Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

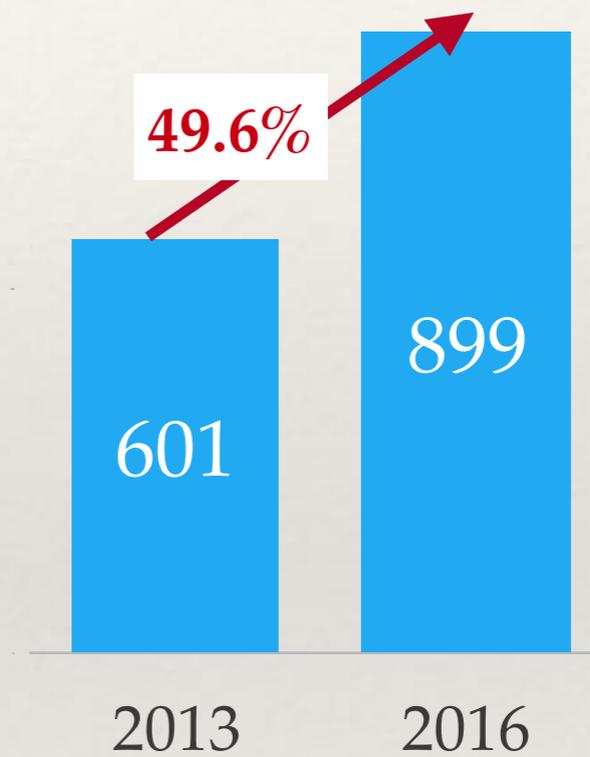


### Resultados: evolución de las quejas 2013-2016 en función tipología de clínica

#### CLINICAS PRIVADAS



#### CLINICAS CORPORATIVAS

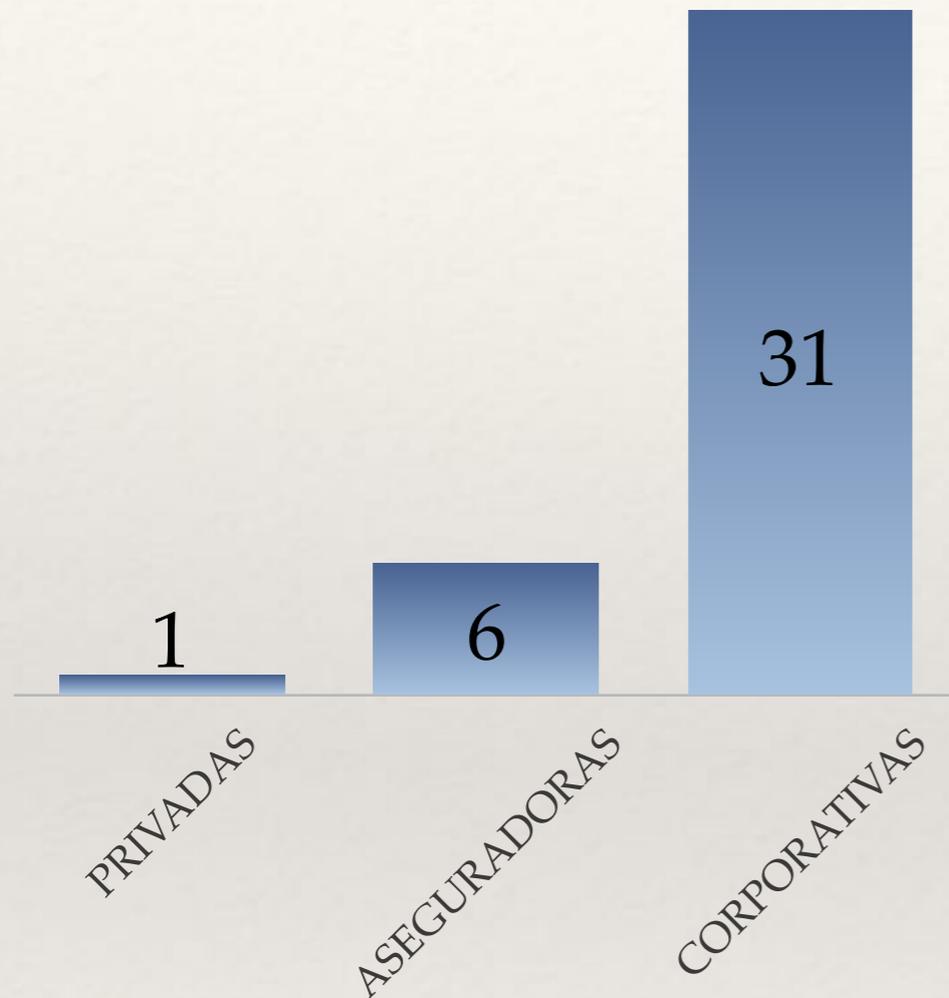


- Entre 2013 y 2016 las quejas/reclamaciones recibidas han aumentado un **2.4% en las clínicas privadas** mientras lo han hecho en un **49.6% en las clínicas corporativas**



## Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

### Resultados: relación proporcional entre quejas y nº de clínicas en función de tipología



Tipo de clínica	N.º Centros	N.º de quejas
PRIVADA	20887	808
CORPORATIVA	741	899
ASEGURADORA	387	93
OTRAS	151 (estimación)	21
TOTAL	22166	1821

- Relacionando las quejas recibidas entre los distintos tipos de clínicas, se concluye que por cada queja recibida por una clínica privada, las clínicas **aseguradoras reciben 6** y **las corporativas 31**.



## CONCLUSIONES





## ¿CÓMO HA SIDO LA EVOLUCIÓN DEL Nº DE CLÍNICAS DENTALES EN EL ÚLTIMOS AÑO?

- ***En el último año, las clínicas dentales en España se han incrementado en un 2,5%, alcanzando un total de 22.166.***
  - ***Las clínicas privadas, las más numerosas, suman el 94,4% (20.887) y su número ha crecido en el último año un 1,2%.***
  - ***Las clínicas corporativas alcanzan una cuota dentro del conjunto del 3,4% (741) y han visto retroceder su número total en un -1,7%.***
  - ***Por último, las clínicas de aseguradoras suponen el 1,7% y han experimentado el mayor crecimiento registrado, concretamente, un 6%.***



## ¿CUÁNTAS QUEJAS/RECLAMACIONES SE HAN REGISTRADO EN EL AÑO 2016?

- *El número total de quejas recogidas en el año 2016 asciende a 1.821 produciéndose un crecimiento del 9,8% respecto al año anterior. En el periodo 2013-2016 el incremento de quejas ha sido del 25.7%*

## ¿CRECEN LAS QUEJAS EN TODA LA TIPOLOGÍA DE CLÍNICAS?

- *Entre 2013 y 2016, las clínicas privadas han aumentado un 2.4% las quejas registradas mientras que las clínicas corporativas han aumentado un 49.6%.*

## ¿Y EN PROPORCIÓN AL Nº DE CLÍNICAS?

- *Las clínicas corporativas y de seguros acumulan el 55% de las quejas y reclamaciones presentadas por pacientes españoles cuando su número apenas representa el 5% del total de clínicas*
- *Por cada queja recibida en una clínica privada...*
  - *...LAS “CLÍNICAS CORPORATIVAS RECIBEN 31 QUEJAS / RECLAMACIONES”*
  - *...LAS “CLÍNICAS DE ASEGURADORAS RECIBEN 6 QUEJAS / RECLAMACIONES”*

# Análisis de quejas/reclamaciones. 2016

## Conclusiones



### ¿POR QUÉ RECLAMAN LOS PACIENTES?

**Principalmente por motivos clínicos seguido de los motivos económicos.**



**1/37**

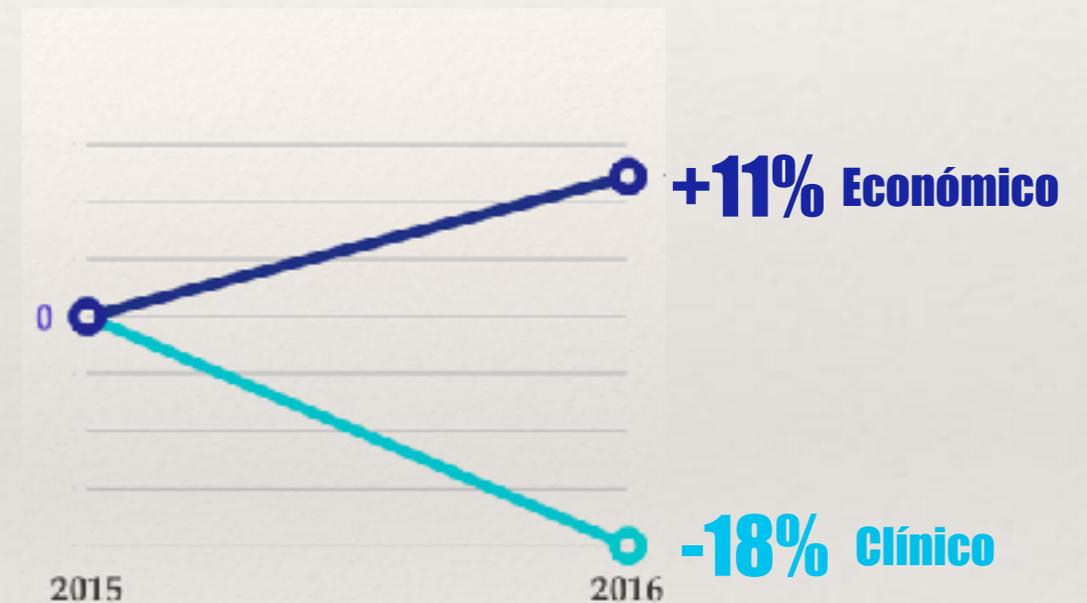
“Por cada queja por problemas de implantes en una clínica privada se producen 37 en una clínica corporativa”



**1/38**

“Por cada queja por problemas de prótesis en una clínica privada se producen 38 en una clínica corporativa”

### ¿Y CÓMO EVOLUCIONAN LAS QUEJAS EN EL ÚLTIMO AÑO?



**Crecen las quejas por motivos económicos y descienden las de origen clínico**