

Análisis de las quejas registradas en los Colegios de Dentistas de España entre 2013 y 2015

## Las clínicas franquistas y franquicias acumulan casi la mitad de las reclamaciones de los pacientes

- Pese a que sólo representan el 4% de clínicas dentales en nuestro país, acumulan el 48.6% del total de las quejas registradas en los Colegios Oficiales de Dentistas
- En proporción al número de centros, por cada reclamación recibida por una clínica privada, una franquicia o clínica franquista recibe 25, aumentando un 48.6% en los últimos años
- En datos absolutos, de 2013 a 2015, las quejas presentadas han aumentado de 1.449 a 1.659, un 14.5%

**Madrid, 16 de febrero 2017.-** El Consejo General de Dentistas de España publica por primera vez el Informe de Quejas y Reclamaciones procedentes de todos los Colegios Oficiales de Dentistas de España en el periodo comprendido entre los años 2013 y 2015. Este documento recoge el global de quejas que han trasladado los pacientes a los Colegios Oficiales y arroja datos reveladores sobre la situación actual de la Odontología en España.

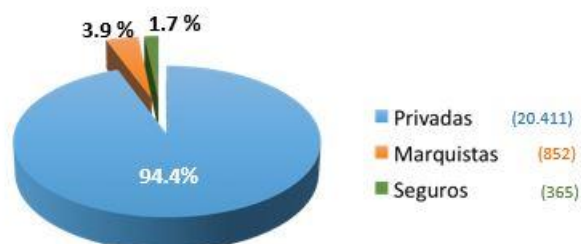
En este análisis se han catalogado las quejas según tres tipologías de centros dentales:

-**Franquicias y cadenas franquistas** (Vitaldent, Dentix, Unidental, Caredent e iDental), que suman 852 y que suponen el 3.9% del total.

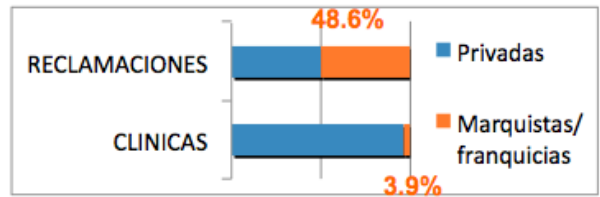
-**Clínicas de aseguradoras** (Adeslas, Asisa y Sanitas -Milenium-), 365 centros que equivalen al 1.7% del total.

-**Clínicas privadas** (las que no pertenecen a los dos grupos anteriores) con un total de 20.411, que suponen el 94.4% del total.

- **EL TOTAL DE CENTROS** se eleva a 21.648.



En base a esta clasificación, se han recibido en total durante los años 2013, 2014 y 2015, 4.648 reclamaciones: 2.213 de clínicas privadas, 2.258 de clínicas franquistas y 177 de aseguradoras, aumentando el número total de quejas en un 14.5% del 2013 al 2015. Por lo tanto, según este estudio **se concluye que las clínicas franquistas/franquicias, aun representando sólo el 3.9% de centros, acumulan el 48.6% de las reclamaciones.**



Las clínicas franquistas/franquicias representan el 4% del total de centros y acumulan el 48.6% del total de reclamaciones.

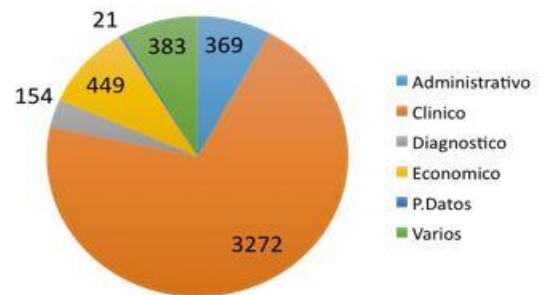
Además, las franquicias y cadenas franquistas han registrado una importante tendencia a alza en las quejas, puesto que han aumentado un 48.6% en los dos últimos años, pasando de 601 reclamaciones en 2013 a 893 en 2015.

Por el contrario, las clínicas privadas han registrado una tendencia a la baja en las quejas, descendiendo un 11.3% en los dos últimos años, de 789 en 2013 a 700 en 2015.

Por lo tanto, de este estudio se extrae que, **en proporción al número de centros, cada clínica franquista o franquicia recibe 25 veces más quejas que una clínica privada.**

• **Motivos de quejas y reclamaciones**

La gran mayoría de los pacientes presentan reclamaciones por motivos clínicos (un 70%), un 10% de ellos lo hace por motivos económicos y un 8% por motivos administrativos.



\* Muestra: 4648 quejas/reclamaciones

En cuanto a los tratamientos clínicos, los implantes representan el 30% de estas reclamaciones, seguido de los tratamientos con prótesis, la ortodoncia, endodoncias, odontología conservadora y cirugía. El número de quejas por tratamiento de implantes ha experimentado además un incremento del 15%, pasando de 295 en 2013 a 339 en 2015. En este sentido, **por cada reclamación de tratamiento por implantes de una clínica privada, una clínica marquista o franquicia recibe 21.**

En relación a las quejas por motivos económicos, estas reflejan una fuerte subida, que alcanza un 42% del 2013 al 2015, y dado el elevado número de clínicas privadas frente a marquistas/franquicias, los datos ponderados concluyen que **por cada reclamación por motivos económicos que ha recibido una clínica privada, una franquicia ha recibido 24.**



Por último, con respecto a las quejas presentadas por causas administrativas, casi la mitad de ellas -un 48.5%- llegan tras el cierre de clínicas, todas ellas de la tipología franquicias/marquistas. De hecho, **los motivos de queja por cierre de clínicas han aumentado un 139% en el periodo estudiado, pasando de 31 casos en 2013 a 74 en 2015.**

- **Conclusiones del estudio**

-En el periodo analizado se han registrado un total de 4648 quejas/reclamaciones, produciéndose un aumento del 14% entre 2013 y 2015.

-Las reclamaciones en las clínicas marquistas/franquicias 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 una clínica marquista/franquicia.

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

-7 de cada 10 de estas reclamaciones son por motivos clínicos. El 30% de estas causas clínicas lo son por tratamiento de implantes. Por cada reclamación por tratamiento de implante que recibe una clínica privada, una clínica marquista/franquicia recibe 21.

-Las quejas por motivos económicos han aumentado un 42% en el periodo estudiado. Además, en proporción al número de centros, las clínicas marquistas/franquicias reciben 24 veces más reclamaciones por este motivo.

-En cuanto a las quejas por causas administrativas, la mitad de ellas se registran tras el cierre de la clínica. Todas ellas se han producido en clínicas marquistas/franquicias y han aumentado un 139% del 2013 al 2015.

***Nota: se adjunta dossier informativo donde se especifican todos estos datos, la metodología de estudio, la muestra y las principales conclusiones del análisis.***

**Consejo General de Colegios de Dentistas de España** Creado en el año 1930, es el Órgano ejecutivo de la Organización Colegial de Dentistas. Entre sus competencias destacan la coordinación de la política general de la Organización Colegial, la ordenación del ejercicio de la profesión, la representación y la defensa de los intereses de sus profesionales, y la promoción del derecho a la salud odontológica de los españoles. Es también competencia del Consejo General la elaboración, desarrollo y actualización del Código Ético y Deontológico estatal de la profesión, así como de la promoción social, científica, cultural y laboral de la Odontología y la Estomatología.