



El Consejo General de Dentistas publica el 2º Informe de Quejas y Reclamaciones

- El objetivo de este documento es mejorar el servicio que se presta en las clínicas dentales en España y comparar la evolución de las reclamaciones con respecto al periodo 2013-2015.
- En proporción al número de centros, por cada reclamación recibida por una clínica privada, una clínica corporativa acumula 31.
- En datos absolutos, en 2016 se recibieron 1.821 quejas a nivel nacional, lo que supone un aumento del 9.8% con respecto a 2015.

Madrid, 12 de junio de 2018. Con el objetivo de mejorar el servicio que se presta en las clínicas dentales de España, el Consejo General de Dentistas vuelve a publicar el Informe de Quejas y Reclamaciones, esta vez, con datos correspondientes al año 2016. Este documento recoge el global de quejas que han trasladado los pacientes a los Colegios Oficiales de Dentistas y refleja la situación actual de la Odontología en nuestro país, además de comparar la evolución de dichas reclamaciones con respecto al periodo 2013-2015.

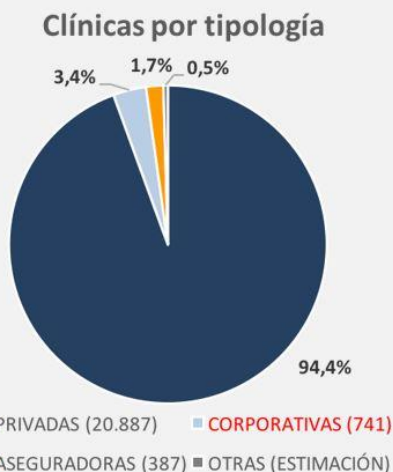
Para ello, se ha realizado un estudio pormenorizado a nivel nacional de las clínicas y la tipología de quejas recibidas. En este análisis, las clínicas se han clasificado en:

-**Clínicas corporativas**, que suman 741 en toda España y suponen un 3,4% del total.

-**Clínicas de aseguradoras**, existen 387 y suponen el 1,7% de las clínicas dentales que hay en nuestro país.

-**Clínicas privadas** (las que no pertenecen a los grupos anteriores), con un total de 20.887 centros, que equivale al 94,4% del total.

-**Otras**: 151 centros (0,5%).



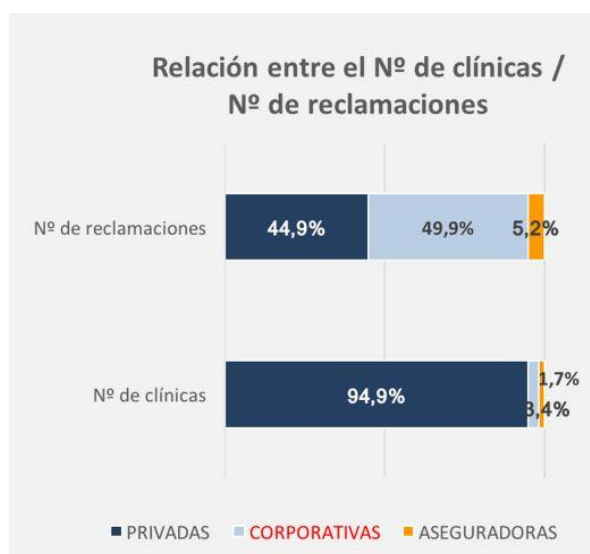
El total de centros se eleva a 22.166, lo que supone un incremento del 2.5% respecto a 2015.



Durante el año 2016, se han recibido un total de 1.821 reclamaciones: 808 de clínicas privadas; 899 de clínicas corporativas; 93 de aseguradoras y 21 de otros centros no incluidos en la clasificación anterior. El número total de quejas/reclamaciones ha pasado de 1.659 en 2015 a 1.821 en 2016, lo que supone un incremento del 9.8%.

Según este estudio externo realizado por la empresa Ikerfel, se concluye que las clínicas corporativas y de aseguradoras, aun representando sólo el 5,1% de centros, acumulan cerca del 55% del total de las reclamaciones.

Entre 2013 y 2016, las clínicas privadas experimentaron un incremento del 2,4% en las quejas frente al incremento del 49,6% de las clínicas corporativas. En proporción al número de centros, las clínicas corporativas continúan acumulando 31 veces más quejas que las privadas.



Motivos de quejas y reclamaciones

La gran mayoría de los pacientes presentan reclamaciones por motivos clínicos (un 71%), en un 28% de las quejas aparece el motivo económico y un 17% se corresponde a motivos administrativos (una queja puede abarcar más de un motivo).

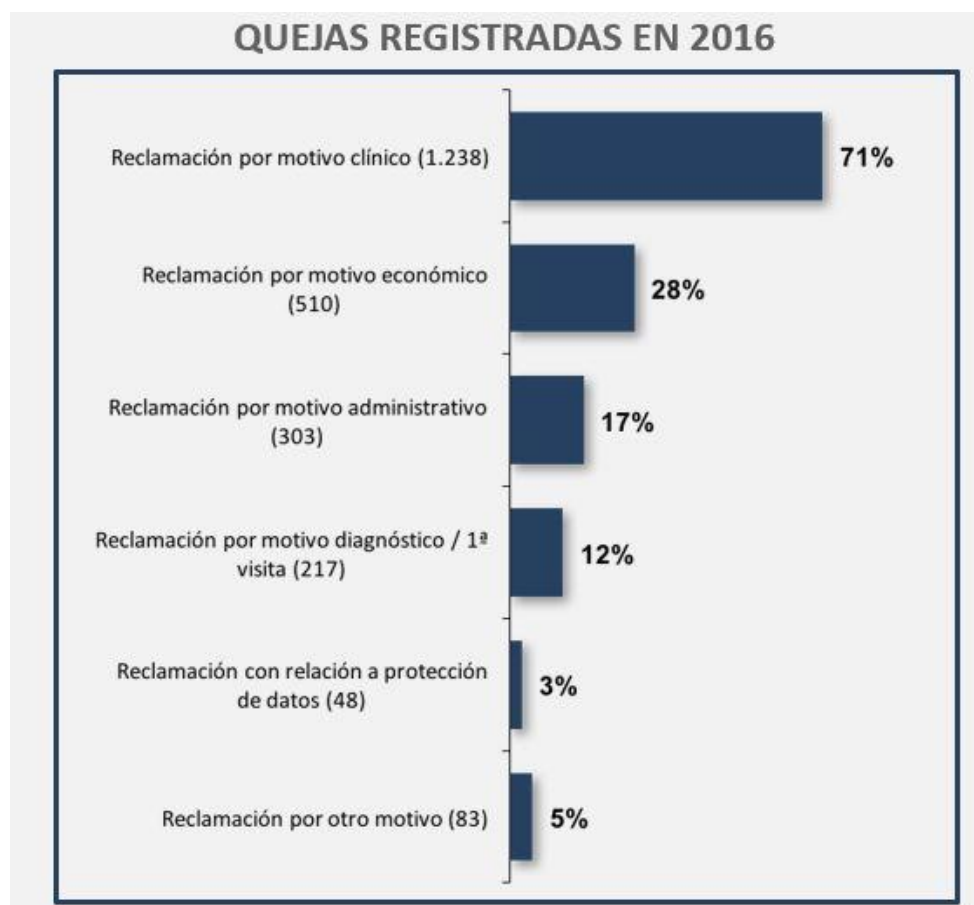
Los principales motivos de queja clínica son los implantes (representan el 38% de estas reclamaciones), seguido de los tratamientos con prótesis (28%), la odontología conservadora, la ortodoncia, endodoncias, cirugía y periodoncia.

Las quejas por tratamiento de prótesis han experimentado un incremento del 41% y las debidas a tratamiento con implante un 27%. En este sentido, por cada reclamación de tratamiento por implantes de una clínica privada, una clínica corporativa recibe 37.

Con relación a las quejas por motivos económicos, estas reflejan una subida del 11% con respecto a 2015. El tratamiento inacabado se posiciona como principal motivo de queja de índole económica. Los datos del presente estudio concluyen que por cada reclamación por motivos económicos que ha recibido una clínica privada, se reciben 45 procedentes de clínicas corporativas.



Por último, con respecto a las quejas presentadas por causas administrativas, estas han aumentado un 9% con relación a 2015, siendo la “mala atención al paciente” la principal causa dentro de este grupo de quejas.



**Respuesta múltiple: los pacientes pueden hacer una reclamación por más de un motivo.*

Conclusiones del estudio

-En el periodo analizado se han registrado un total de 1.821 quejas/reclamaciones, produciéndose un aumento del 9.8% con respecto a 2015.

-Pese a que solo representan el 5,1% de los centros odontológicos, las clínicas corporativas y de aseguradoras acumulan más de la mitad de las reclamaciones de los pacientes.

- Entre 2013 y 2016, las clínicas privadas experimentaron un incremento del 2,4% en las quejas frente al incremento del 49,6% de las clínicas corporativas.

-7 de cada 10 de estas reclamaciones son por motivos clínicos. El 38% de estas causas clínicas lo son por tratamiento de implantes. Por cada reclamación por tratamiento de implante que recibe una clínica privada, una clínica corporativa recibe 37.



-Las quejas por motivos económicos han aumentado un 11% entre 2015 y 2016. Además, en proporción al número de centros, las clínicas corporativas reciben 45 veces más reclamaciones por este motivo.

-En cuanto a las quejas por causas administrativas, se aprecia un incremento del 9%, siendo la principal causa la “mala atención al paciente”.

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.

CONSEJO DENTISTAS
Departamento de Prensa

Calle de Alcalá, 79 - 2º - 28009 Madrid

Teléfono: 914 264 414

prensa@consejodentistas.es