

# Análisis de quejas y reclamaciones registradas en el Colegio Oficial de Dentistas de Aragón



Periodo 2013 - 2015

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES | OBJETIVOS

### OBJETIVOS DEL ESTUDIO

#### GENERAL

Realizar un análisis cuantitativo y cualitativo de las quejas/reclamaciones que llegan al Colegio de Aragón 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

El Colegio de Aragón recibió 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.

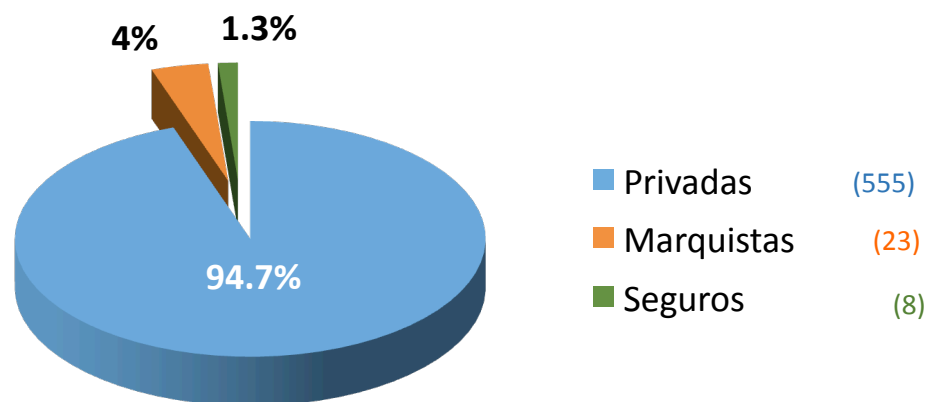
***Cálculo del número total de clínicas dentales:*** para su cálculo se ha recurrido a los datos del Registro General de Centros Sanitarios del Ministerio de Sanidad (Regcess). Se han identificado todos los centros sanitarios dentales seleccionando el código C251 (Clínicas dentales) en la variable “*Clases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

***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 ARAGÓN

**Distribución de las clínicas dentales por tipología en Aragón (Total clínicas 586)**



## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ARAGÓN

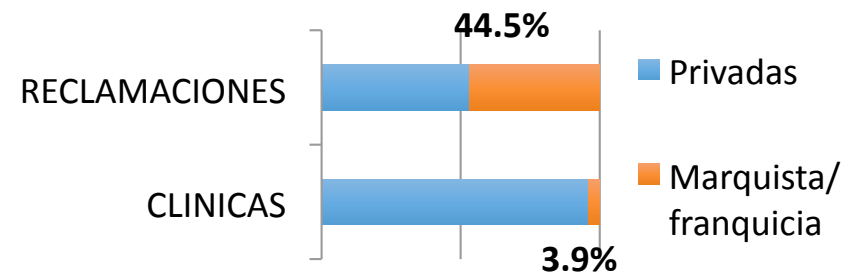
### La distribución de las reclamaciones en función de la tipología de clínica en la Comunidad Autónoma de Aragón

#### RECLAMACIONES (63)

PRIVADAS: 32

MARQUISTAS: 28

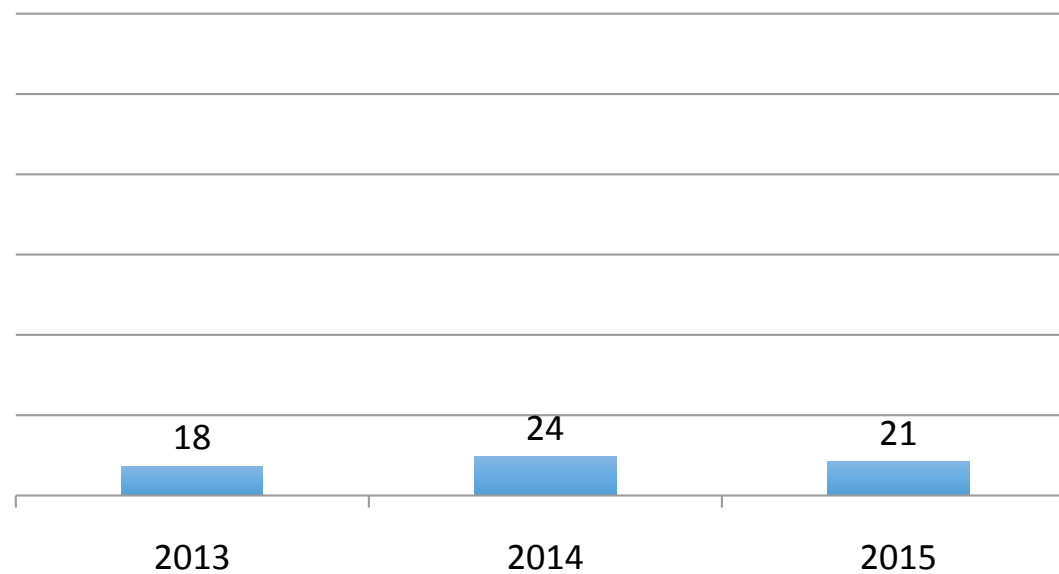
SEGUROS: 3



Las clínicas marquistas/franquicias representan el 4% del total de centros y acumulan el 44.5% del total de reclamaciones.

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ARAGÓN

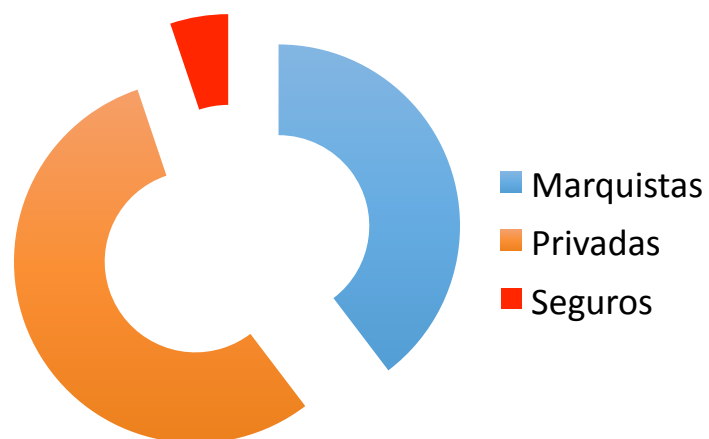
En datos absolutos, durante el periodo 2013-2015  
las **reclamaciones odontológicas** se han  
**incrementado un 17%**



\* Muestra: 63 reclamaciones

## INFORME DE RECLAMACIONES| RESULTADOS ARAGÓN

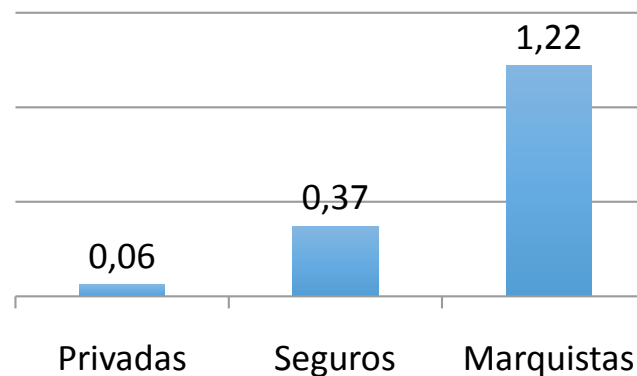
En datos absolutos, las clínicas privadas han registrado 63 reclamaciones, 32 en clínicas privadas, 28 en clínicas franquistas y 3 en clínicas de aseguradoras 1.



\* Muestra: 63 reclamaciones

Sin embargo, dado el elevado número de clínicas privadas frente a las demás tipologías (555 vs 31), los datos ponderados concluyen que:

Promedio de reclamaciones/tipo de clínica



distribución por tipo de clínica

|            |     |
|------------|-----|
| Privadas   | 555 |
| Marquistas | 23  |
| Seguros    | 3   |
| Total      | 586 |



En proporción al número de centros, se han recibido **20 veces más reclamaciones en las clínicas franquistas/franquicias que en las privadas**

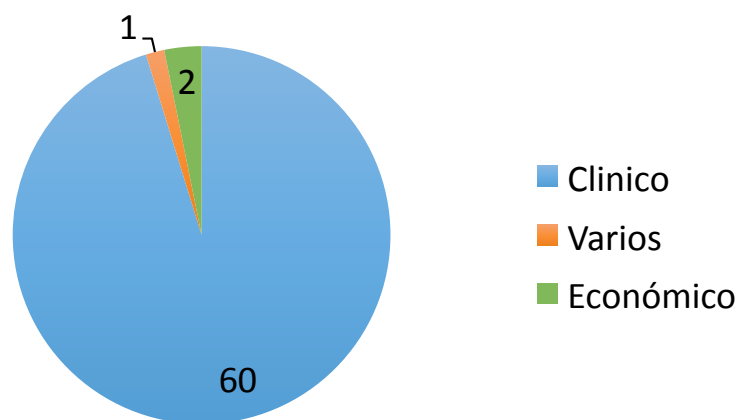
# Motivos de quejas/ reclamaciones



## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ARAGÓN

### ¿Por qué reclaman los pacientes?

Casi todas las reclamaciones lo han sido **por motivos clínicos** (un 95.2%)

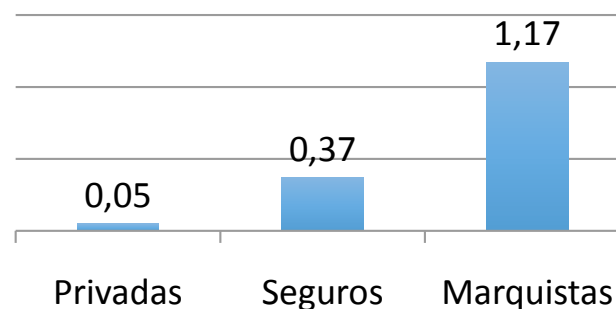


\* Muestra: 63 reclamaciones

### Las quejas de origen clínico

De las 60 quejas **por motivos clínicos en números absolutos**, 27 proceden de clínicas franquicias, 30 de clínicas privadas y 3 de clínicas aseguradoras. Ajustando por volumen de tipología de clínicas:

Promedio de reclamaciones por motivo clínico/tipología de clínica



Se han recibido **23 veces más reclamaciones de origen clínico en las clínicas franquicias** que en las privadas, proporcionalmente al nº de centros



**Motivos clínicos:**  
El 95% de todas las quejas



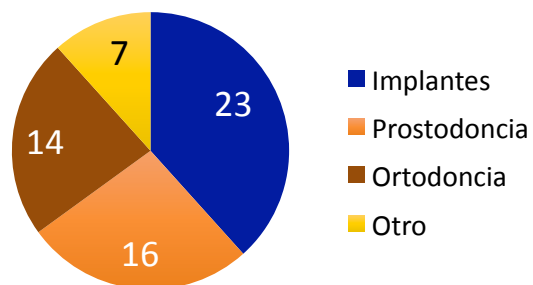
# Implantes

El tratamiento más  
reclamado

## INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ARAGÓN

### Implantes: el tratamiento que registra más reclamaciones

4 de cada 10 reclamaciones clínicas son por implantes, seguido de denuncias por tratamiento con prótesis, y ortodoncia .



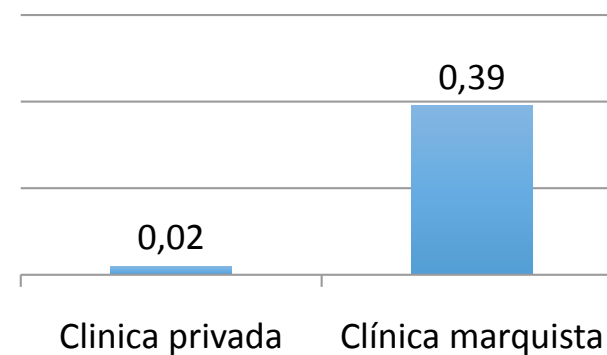
\* Muestra: 60 reclamaciones clínicas

### ¿A quiénes reclaman?

Fundamentalmente a clínicas marquistas/franquicias.

En proporción, las clínicas marquistas/franquicias reciben 19 veces más reclamaciones por implante que las clínicas privadas.

Promedio de reclamaciones por implante /tipología de clínica



## Resumen ejecutivo | Principales conclusiones



En el periodo analizado se ha registrado un total de **63 quejas/reclamaciones**



Las reclamaciones han aumentado un **17%** en el periodo analizado .



Las clínicas franquistas/representadas representan el **4%** del total de centros sanitarios y sin embargo acumulan casi el **45%** del total de reclamaciones

## Resumen ejecutivo | Principales conclusiones



El 95% de las reclamaciones lo son por motivo clínico.



El 38% de las causas clínicas lo son por implantes. En proporción, las clínicas franquistas/reciben 19 veces más reclamaciones por implante que las clínicas privadas.