

Análisis de quejas y reclamaciones registradas en la Comunidad autónoma de Andalucía (Salvo Málaga)



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 de Andalucía 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

Nota: el presente informe recoge los datos de todas las provincias andaluzas a excepción de Málaga.

METODOLOGIA DEL ESTUDIO

Los Colegios andaluces 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 (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 de Andalucía.

Tipologías de clínicas dentales consideradas:

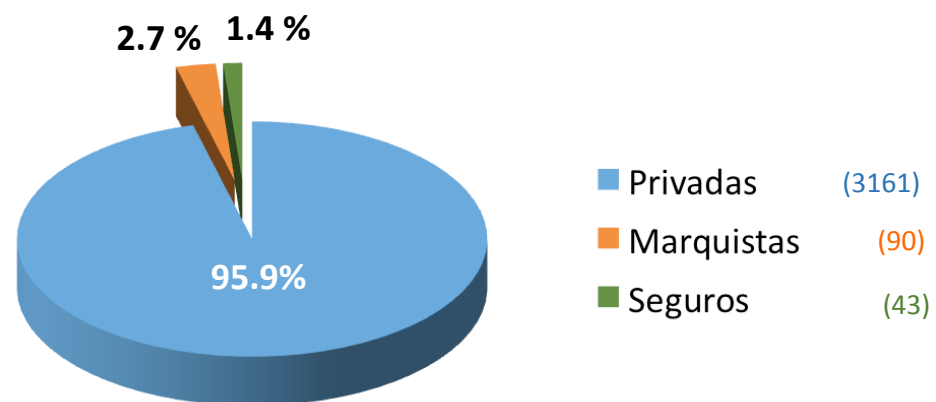
* ***Clínicas marquistas/franquiciadas:*** para su cálculo se han tenido en cuenta las siguientes: Vitaldent, Dentix, Unidental, Caredent e Idental

• ***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 ANDALUCÍA

Distribución de las clínicas dentales por tipología en la Comunidad andaluza (Total clínicas excluyendo Málaga 3294)



INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ANDALUCÍA

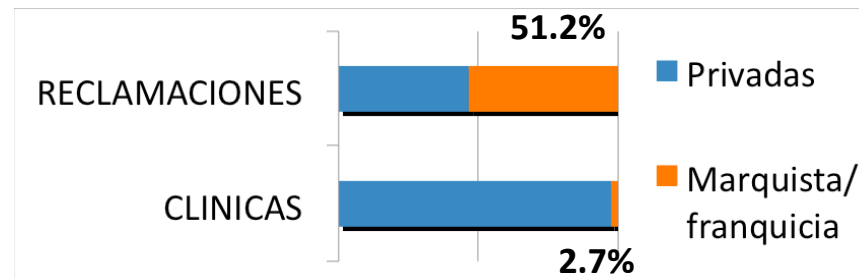
La distribución de las reclamaciones en función de la tipología de clínica en la Comunidad de Andalucía

RECLAMACIONES 801

PRIVADAS: 357

MARQUISTAS: 410

SEGUROS: 34

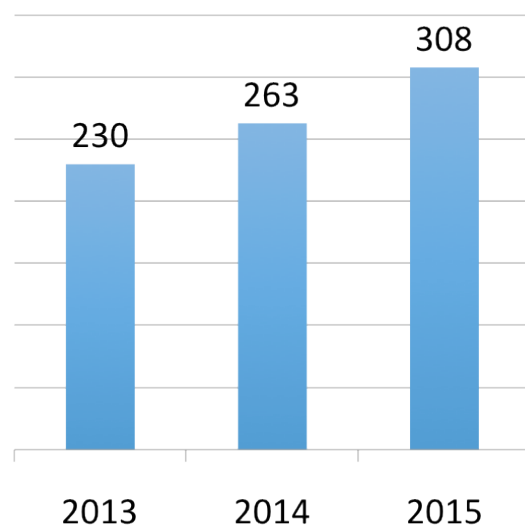


Las **clínicas marquistas/franquicias** representan menos del 3% del total de centros y acumulan el 51% del total de reclamaciones.

* Total: 3294 clínicas dentales

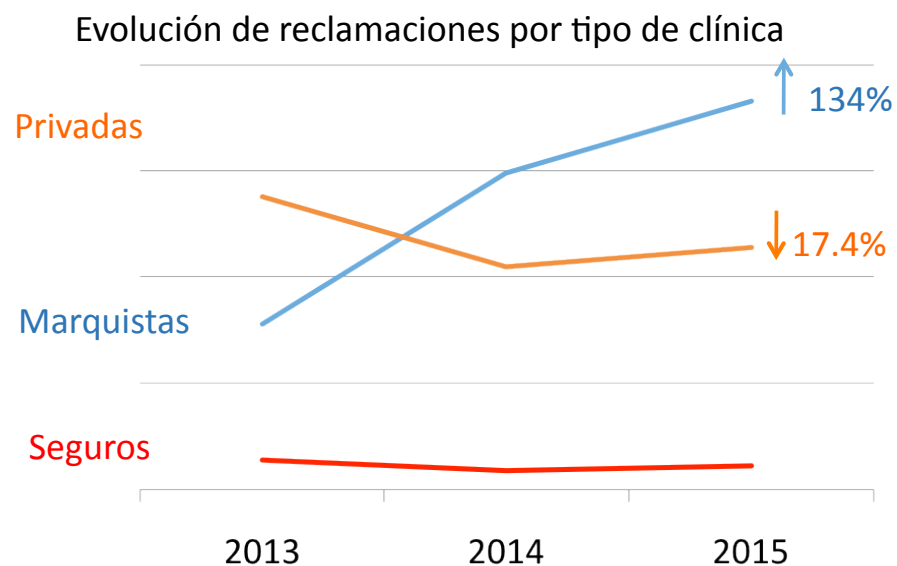
INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ANDALUCIA

En datos absolutos, durante el periodo 2013-2015 las **reclamaciones odontológicas han aumentado un 34% en Andalucía**



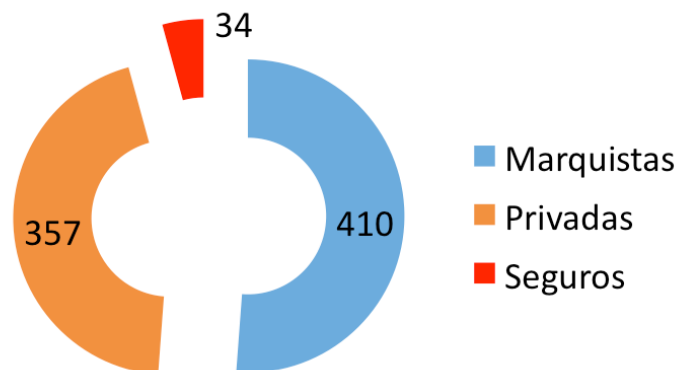
* Muestra: 801 reclamaciones

Sin embargo, se observa que las **clínicas privadas han disminuido** en nº de reclamaciones, un **17%** mientras las clínicas **marquistas/ franquicias han aumentado un 134%**



INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ANDALUCÍA

En datos absolutos, las clínicas privadas han registrado 357 reclamaciones, las franquicias/marquistas 410 y las clínicas de aseguradoras 34.

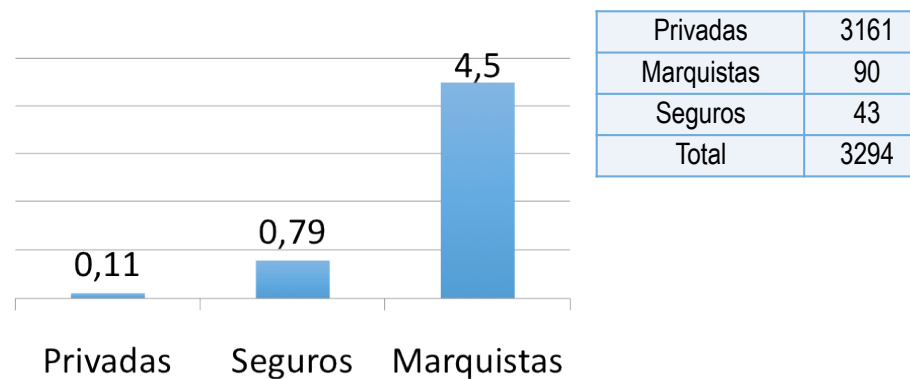


* Muestra: 801 reclamaciones

Sin embargo, dado el elevado número de clínicas privadas frente a las demás tipologías (3161 vs 133), los datos ponderados concluyen que:

Promedio de reclamaciones/tipo de clínica

distribución por tipo de clínica



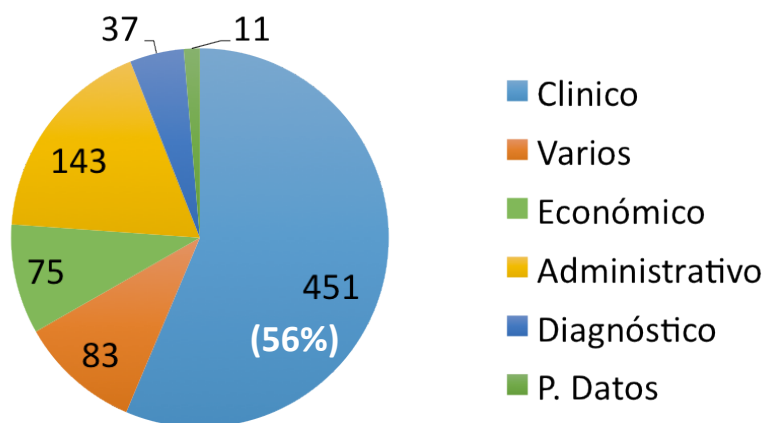
En proporción al número de centros, se han recibido **11 reclamaciones** por cada 100 clínicas **privadas** frente a las **450 reclamaciones** por cada 100 clínicas **marquistas/franquicias**.

Motivos de quejas/ reclamaciones

INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ANDALUCÍA

¿Por qué reclaman los pacientes?

La gran mayoría lo **hacen por motivos clínicos (un 56%)** seguidos de motivos administrativos (18%), varios (10%), económicos (9%) y de diagnóstico (un 5%)

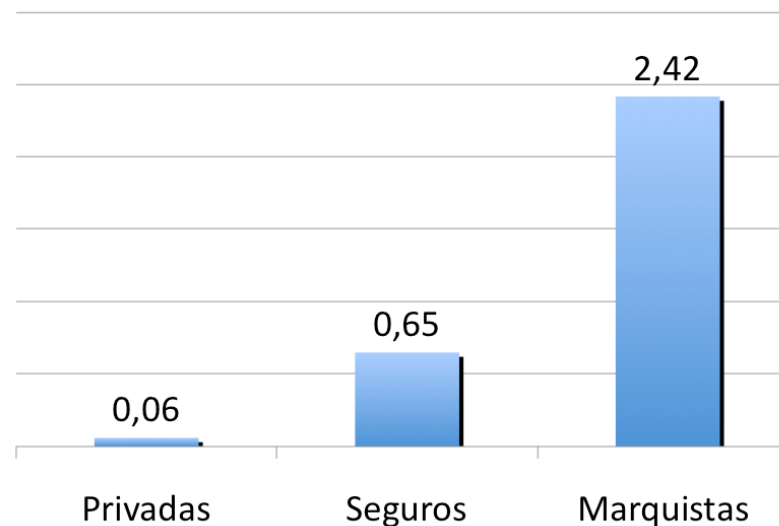


* Muestra: 801reclamaciones

Las reclamaciones de origen clínico

De las 451 reclamaciones **por motivos clínicos en números absolutos**, 218 proceden de clínicas marquistas, 205 de clínicas privadas y 28 de clínicas aseguradoras. Ajustando por volumen de tipología de clínicas:

Promedio de reclamación por motivo clínico/tipología de clínica



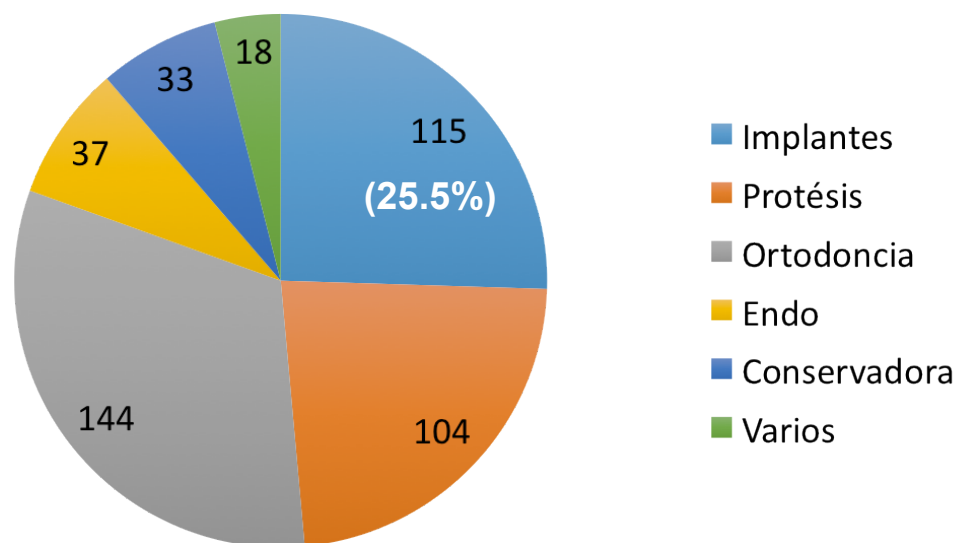


Motivos clínicos:
El 56% del total de las quejas

INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ANDALUCIA

Ortodoncia e Implantes: los tratamientos que registran más reclamaciones

El 32% de las reclamaciones clínicas son por ortodoncia, seguido de tratamiento implantes (25%) con prótesis (23%), endodoncias y otros motivos



* Muestra: 451 reclamaciones clínicas



Ortodoncia e Implantes

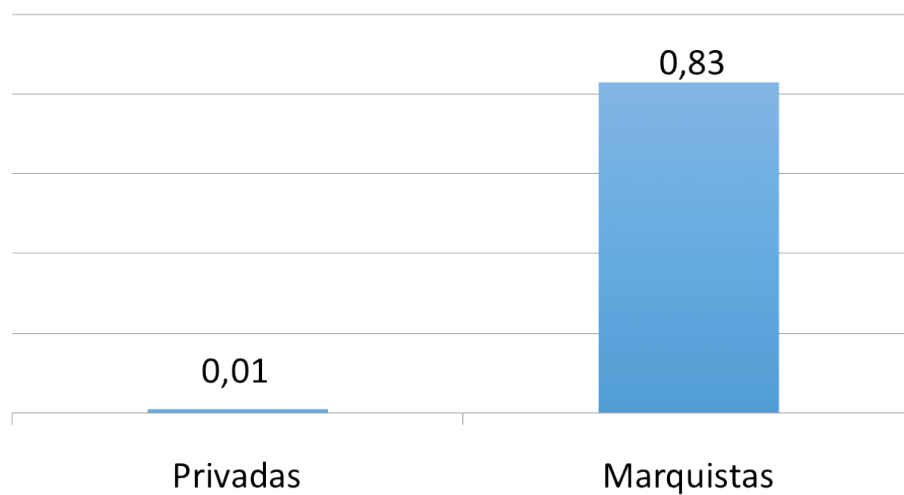
Los tratamientos clínicos más
reclamados

INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ANDALUCÍA

Implantes: ¿ A Quienes reclaman?

Fundamentalmente a clínicas franquistas/franquicias.

Promedio de reclamaciones por implante /tipología de clínica



En proporción, las clínicas franquistas/franquicias **reciben 60 veces más reclamaciones por implante** que las clínicas privadas.

* Muestra: 451 reclamaciones clínicas

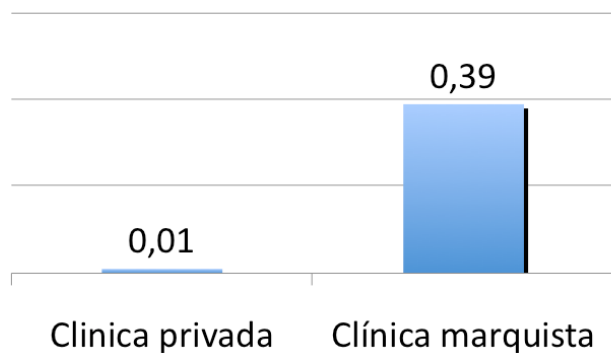


Reclamaciones por motivos económicos

INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ANDALUCÍA

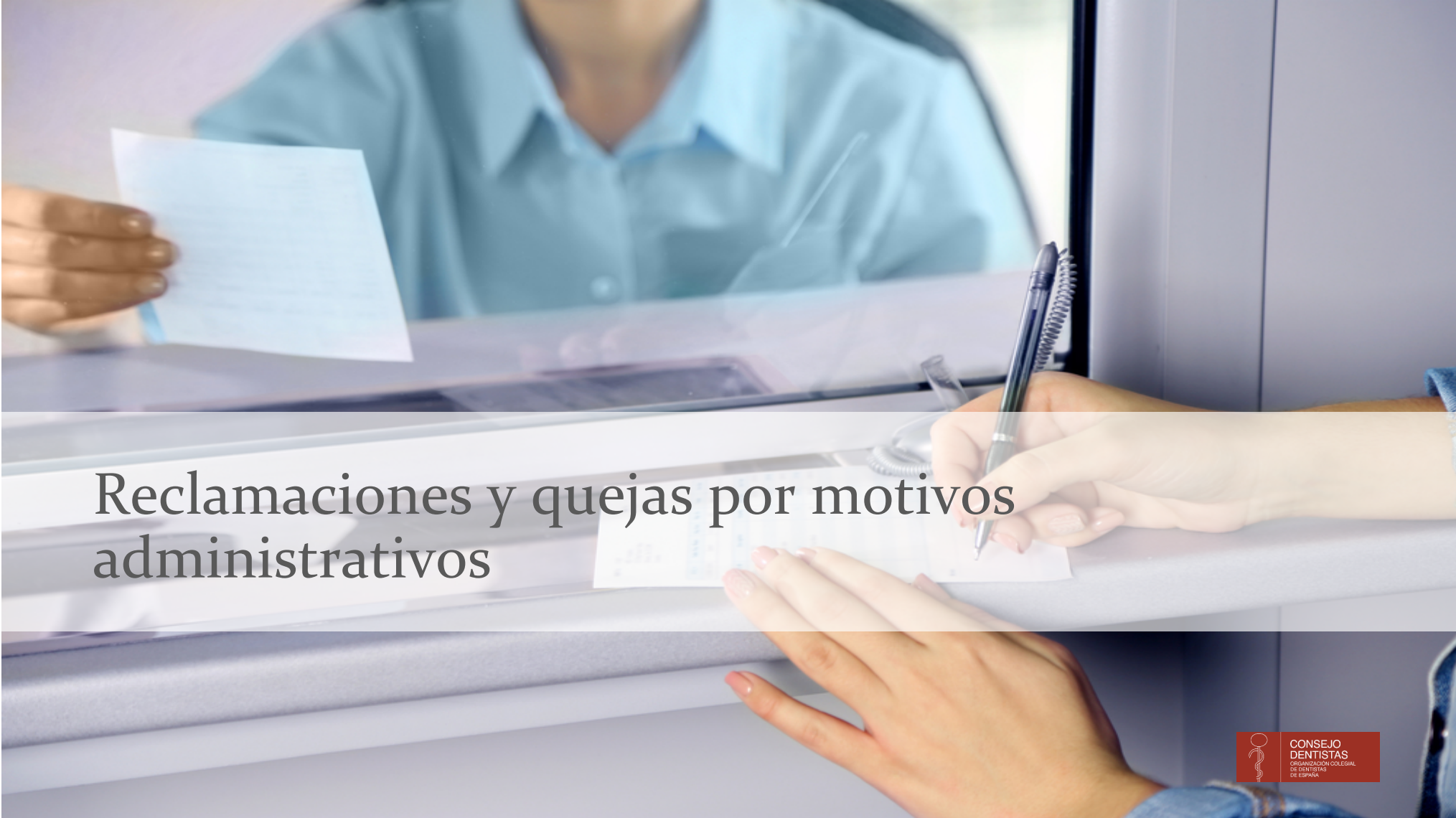
Las reclamaciones económicas

Ponderado de reclamaciones por motivo económico/tipología clínica



Las clínicas franquistas/franquicias recibieron **39 veces más reclamaciones por motivo económico** que las clínicas privadas

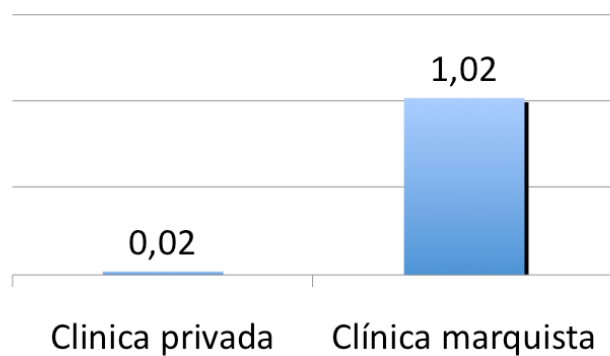
* Muestra: 75 reclamaciones económicas



Reclamaciones y quejas por motivos administrativos

INFORME DE QUEJAS-RECLAMACIONES| RESULTADOS ANDALUCÍA

Las reclamaciones administrativas



En proporción al número de centros, se producen 51 veces más reclamaciones de tipo administrativo en las clínicas franquistas/franquicias que en las privadas.

* Muestra: 143 reclamaciones administrativas

Resumen ejecutivo | Principales conclusiones



En el periodo analizado se ha registrado un total de **801 quejas/reclamaciones**



Las reclamaciones en las **clínicas marquistas/franquicias** han **aumentado un 134%** mientras que han **disminuido un 17.5%** en las clínicas privadas.



Las clínicas marquistas/franquicias representan menos del **3%** del total de centros sanitarios y sin embargo acumulan el **51% del total de reclamaciones**

Resumen ejecutivo | Principales conclusiones



El **56%** de las reclamaciones lo son por motivo clínico.



El 60% de las causas clínicas lo son por implantes u ortodoncia. En proporción, las clínicas franquistas/reciben 60 veces más reclamaciones por implante que las clínicas privadas.



En proporción al número de centros, las clínicas franquistas/reciben 39 veces más reclamaciones por motivo económico.



Las clínicas franquistas/reciben 51 veces más reclamaciones por motivo administrativo que las clínicas privadas.