



colegio
de dentistas
de gipuzkoa

gipuzkoako
haginarrien
elkargoa

COLEGIO DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS DE GIPUZKOA
GIPUZKOAKO ODONTOLOGO ETA ESTOMATOLOGOEN ELKARGOA

SALIDA/IRTEERA

FECHA 14/5/2020

Nº 26

D. Angel Lorenzo Muriel
DENTIX
Calle de la Ribera del Loira 56
28042 - Madrid

San Sebastián, a 14 de mayo de 2020

Muy señor mío,

Desde la entrada en vigor del Estado de Alarma, los cuatro centros Dentix en la provincia de Gipuzkoa han permanecido totalmente cerrados, y así sigue siendo en estos momentos.

El Real Decreto por el que se declara el Estado de Alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 no contempla el cierre de los centros sanitarios, categoría en la que se incluyen las clínicas dentales. Ninguno de los textos legales publicados a nivel nacional o en el ámbito vasco ha restringido la posibilidad de atender urgencias dentales. En varias ocasiones, la atención de urgencias médicas de todo tipo han sido calificadas de servicio esencial.

Además, desde el Consejo General de Dentistas y desde este Colegio, se ha recomendado a los colegiados atender las urgencias dentales.

En el Colegio de Dentistas de Gipuzkoa, se han recibido desde el 16 de marzo llamadas de numerosos pacientes de centros Dentix, que necesitaban atención dental urgente y que no eran atendidos por su dentista habitual de Dentix, ya que estas clínicas se encontraban cerradas. Por tal motivo, nos vimos en la obligación derivar a dichos pacientes a otros centros dentales que sí atendían urgencias dentales durante el estado de alarma, dentro de la lista que este Colegio había coordinado y que puso a disposición de la ciudadanía, al objeto de contribuir a que dichos pacientes no acabaran colapsando las urgencias de los centros hospitalarios.

La Orden de 5 de mayo de 2020 de la Consejera de Salud del Gobierno Vasco (publicada en el BOPV nº 87 de 11/05/20) derogó la Orden de 24 de marzo de 2020, que acordó la suspensión de la actividad asistencial demorable. Es decir, desde dicha fecha, se puede volver a la actividad normal, siempre con las medidas de protección añadidas dictadas por las autoridades sanitarias, por lo que la práctica totalidad de las clínicas dentales, que hasta ese momento atendían únicamente urgencias, han reanudado su actividad asistencial.

En esta situación de vuelta a la normalidad asistencial, nos hemos encontrado con que, con carácter general, las clínicas Dentix siguen cerradas y, según informaciones que vienen supuestamente de los propios trabajadores de Dentix parece que la voluntad de la compañía es no proceder a la reapertura hasta el día 1 de julio de 2020 (recordemos que no están atendiendo ni siquiera las urgencias de sus propios pacientes) con una significativa reducción de personal.

Desconocemos el grado de fiabilidad de estas informaciones, pero en cualquier caso, resultan altamente alarmantes. En ocasiones anteriores, ya hemos trasladado nuestra honda preocupación por la elevada incidencia de reclamaciones de pacientes en los centros Dentix de Gipuzkoa (adjuntamos las cartas enviadas a finales de 2018 y principios de 2019).

Estos rumores que nos llegan serían desgraciadamente compatibles con el cuadro que le presentamos en dichos documentos.

Por todo lo anteriormente indicado, este Colegio, en su función de garantía del derecho de la salud bucodental de la población, se ve en la obligación de recordarle sus obligaciones deontológicas y de asistencia sanitaria, por lo que debemos requerirle para el cumplimiento de los siguientes mínimos:

- 1) Garantizar la finalización de los tratamientos en curso a pacientes cuyos importes ya hayan sido abonados por éstos.
- 2) Garantizar la atención de las urgencias de pacientes tratados en centros Dentix a la mayor brevedad posible.

En la confianza de que la situación que presagian las informaciones citadas no llegue a materializarse, en beneficio de su propia empresa y de la ciudadanía en general y rogando nos mantengan informados de las actuaciones realizadas, aprovecho la ocasión para saludarle muy atentamente.



Tomás Gastaminza Lasarte
Presidente

D. Angel Lorenzo Muriel
DENTIX
Calle de la Ribera del Loira 56
28042 - Madrid

San Sebastián, a 26 de diciembre de 2018

Muy señor mío:

Por medio de la presente me dirijo a Ud. al objeto de trasladarle la preocupación que supone para este Colegio Oficial de Dentistas de Gipuzkoa, la constatación de lo que consideramos un alarmante número de reclamaciones de pacientes respecto a tratamientos realizados en las clínicas Dentix de Gipuzkoa.

Desde la apertura de la primera clínica Dentix en Gipuzkoa, la evolución del número de reclamaciones recibidas en este Colegio con respecto al número total de reclamaciones es la siguiente:

- En el año 2014, la primera clínica Dentix que se estableció en Gipuzkoa, recibió el 26% de todas las reclamaciones recibidas por las aproximadamente 370 clínicas en funcionamiento.
- En el año 2015, ya con 3 clínicas en el territorio, ese porcentaje subió hasta el 36%.
- En los años 2016 y 2017, ese porcentaje se ha mantenido en niveles similares: 37% y 36% respectivamente.
- En este año 2018, el porcentaje de reclamaciones recibidas por pacientes tratados en Dentix ha subido a un 50% del total de reclamaciones recibidas.

En todos estos años, el número de centros dentales en Gipuzkoa se ha mantenido estable en torno a las 370 clínicas.

En relación a la distribución de las reclamaciones a clínicas Dentix entre las 3 clínicas en funcionamiento en Gipuzkoa, debemos decir que es prácticamente igual: en 2018, la clínica Dentix de Irún supone el 27% de las reclamaciones a clínicas Dentix, mientras que la de la calle Miracruz y la de la calle San Marcial, ambas en San Sebastián, suponen cada una de ellas el 36%. En cualquier caso, en el ranking de reclamaciones recibidas por clínica en Gipuzkoa, las 3 clínicas Dentix copan las tres primeras plazas.

El análisis de estos datos nos lleva a las siguientes conclusiones:

- Los problemas de reclamaciones de pacientes atendidos en clínicas Dentix en Gipuzkoa no son puntuales, sino que son recurrentes en el tiempo, al menos en el periodo analizado desde su apertura.
- Los problemas detectados no se limitan a una única clínica sino que se reparten de forma bastante igualitaria, por lo que parecen ser inherentes al funcionamiento propio de la estructura, al menos en Gipuzkoa.

El Colegio, en su función de contribución a la consecución del derecho de los ciudadanos a la protección de la salud bucodental de la población, no puede permanecer inactivo ante la constatación de esta situación, por lo que nos vemos obligados a requerir de esas clínicas y de sus responsables sanitarios que adopte de forma inmediata las acciones que resulten necesarias para revertir esta preocupante situación, rogando nos mantenga informados de las actuaciones realizadas.

Atentamente.



Tomás Gastaminza Lasarte
Presidente

D. Angel Lorenzo Muriel
DENTIX
Calle de la Ribera del Loira 56
28042 - Madrid

San Sebastián, a 25 de enero de 2019

Muy señor mío:

Acusamos recibo de su carta de respuesta recibida el 23 de enero.

Coincidimos con usted en la importancia de contextualizar las reclamaciones en referencia al número de pacientes atendidos y tratamientos realizados. En ese sentido, para poder argumentar que las cifras de reclamaciones a clínicas Dentix en realidad son similares a las de las otras clínicas de la provincia, ponderándolas con el número de pacientes atendidos en unas clínicas y otras, cada una de las 3 clínicas de Dentix debería de estar atendiendo actualmente a un número de pacientes 120 veces superior al número medio de pacientes atendidos en el resto de clínicas de Gipuzkoa. Lo cual evidentemente no es realista.

Por otra parte, puede usted tener la tentación de argumentar que este Colegio se esfuerza por acumular reclamaciones de clínicas Dentix al objeto de poder presentar unas estadísticas poco favorables a sus intereses. En ese sentido, debe tenerse en consideración que este Colegio realiza gestiones de forma regular para evitar tener que abrir procesos de reclamaciones, cuando estima que la queja recibida por el paciente no tiene fundamento alguno o está a tiempo de ser solucionada por parte de la clínica sin tener que pasar por un proceso de reclamación oficial.

Concretamente, desde mediados del 2017, el Colegio decidió documentar esas gestiones realizadas, que consisten en informar al Responsable Asistencial Sanitario para que éste tome las medidas internas necesarias para reconducir la situación. En poco más de un año, hemos gestionado 16 quejas de ese tipo recibidas por tratamientos en clínicas Dentix que, por tanto, no forman parte de la estadística oficial de reclamaciones.

Huelga decir que, en este tipo de gestiones, las clínicas de Dentix encabezan también la estadística de forma muy holgada.

En relación a su petición para que les remitamos aquellas reclamaciones que se encuentran actualmente en curso, les informamos de que los respectivos responsables sanitarios de sus clínicas disponen de toda la información. El personal de su Departamento de Calidad y Atención al Paciente no tiene más que contactar con los mencionados responsables sanitarios.

Finalmente, no es nuestra intención entrar en un cruce de cartas, sino exponerles la preocupante situación para que ustedes tomen de forma urgente las medidas oportunas para reconducir esta situación.

Atentamente.



Tomás Gastaminza Lasarte
Presidente