

giradental
Gestión integral de redes asistenciales

Índice

presentación

1. Quienes somos
2. Experiencia en el sector asegurador
3. Red de Clínicas
4. Criterios de selección de clínicas y mecanismos de control continuado
5. Tarifas y gratuidades
6. Accesibilidad
7. Lengua catalana
8. Cuadro de Mandos online
9. Nos interesa su opinión: cuestionarios de calidad
10. Sistemas de Gestión de Reclamaciones
13. ISO 27001
14. Promociones de tratamientos
15. Clínicas “Plus”
16. Asesoramiento personalizado: “GIRA leads”
17. Plan de Salud Bucal Infantil (PADI)
18. Cohabitación con cuadros médicos no dentales



Quiénes somos

Gestión Integral de Redes Asistenciales (GIRA) es una empresa constituida en 2012 por un grupo de empresarios, con dilatada experiencia en el sector financiero y en la implementación de soluciones tecnológicas para la prestación de los servicios médicos vinculados a aseguradoras, grandes empresas, bancos y operadores turísticos.

Una mayor información se encuentra accesible en

giradental.com

Experiencia en el sector asegurador

Actualmente GIRA gestiona y presta servicios dentales a más de **5.000.000 de asegurados y clientes**: Grupo Ocaso, Grupo Preventiva, Servibucal, Active Seguros, Fe Seguros, Smart Dental (Phone House) , Mutualidad Purísima Seguros, Legalitas Salud, “*Dentista de Empresa*”, “*Hogar Dental*”.

Una de las principales características de GIRA y prueba de la confianza generada en sus clientes, es el hecho diferencial de que su marca (GIRA DENTAL) únicamente se utiliza en las relaciones contractuales y operativas con las clínicas de su red.

En consecuencia, **son las propias aseguradoras las que diseñan y desarrollan sus marcas dentales “powered by GIRA”**.

Una mejor visualización de este concepto, se puede ver accediendo a algunos ejemplos tales como:

[Dental Ocaso](#) | [Servibucal](#) | [Preventiva Dental](#) | [Dentista de Empresa](#) | [Hogar Dental](#)

Red de clínicas

La red de **GIRA** está integrada por más de 1900 clínicas con una amplia capilaridad geográfica en la totalidad del territorio nacional.

Una red innovadora y exclusiva para el sector asegurador con 4.350 profesionales.





**Criterios de selección de clínicas y
mecanismos de control continuado**

Criterios de selección de clínicas y mecanismos de control continuado

La incorporación a la red GIRA se lleva a cabo en **dos fases** claramente diferenciadas:

01

Preselección

02

Incorporación
previa formalización
de contrato mercantil

Criterios de selección de clínicas y mecanismos de control continuado

En la **preselección** se tienen en cuenta diversos criterios:



Red e idoneidad

Red ya existente en la zona e idoneidad de la misma



Características

Especialidades, gabinetes, instalaciones, equipo profesional, web, accesibilidad, presencia en redes sociales, empatía



Referencias

Referencias aportadas

Criterios de selección de clínicas y mecanismos de control continuado

Incorporación mediante:

Formalización

Formalización del correspondiente contrato.

Aceptación

Aceptación del Código de Buenas Prácticas y Derechos del Paciente.

Puede acceder a su contenido en cualquiera de nuestras webs, por ejemplo:

[Derechos Paciente](#) | [Código Buenas Prácticas](#)

Criterios de selección de clínicas y mecanismos de control continuado

Control continuado: Como detallaremos en el apartado de “Gestión de Incidencias y Control de Calidad “, todo asegurado que acude a una clínica recibe un cuestionario de calidad cuyo contenido es conocido, *online*, por la aseguradora.

Este *feedback* de información unido a la generada por la aplicación de gestión *online* de incidencias, determinan un sistema muy evolucionado del concepto de control de la red.

De otra parte, la rotación de las clínicas en la red no supera, considerando todos los motivos, más del 1,8%. Situándose su antigüedad media en 4,3 anualidades teniendo en cuenta que GIRA salió al mercado en enero de 2013.

A young woman with dark hair is sitting in a blue dental chair, smiling and looking upwards. She is wearing a blue top and a necklace. The background is a light blue wall with a window. The text 'Tarifas y gratuidades' is overlaid on the image in white, enclosed in a white L-shaped bracket.

Tarifas y gratuidades

Tarifas y gratuidades

Tarifas

La totalidad de las clínicas de la red aplica las mismas tarifas (nomenclátor de 235 actos) que están disponibles para los asegurados en las webs de la totalidad de los servicios dentales gestionados por GIRA.

Un mayor detalle en, por ejemplo:

[Precios Tratamientos dentales](#)

Gratuidades

52 Servicios gratuitos con contenido detallado y garantizado.

En la totalidad de los servicios dentales gestionados por GIRA se detallan el contenido de forma muy explícita y didáctica de cada una de las gratuidades, por ejemplo:

[Servicios Dentales gratuitos](#)

Tarifas y gratuidades

Enfoque de “**Tarifa más ventajosa**”:

La experiencia nos ha demostrado que, en algunas ocasiones, los pacientes se quejaban de que, en determinados actos dentales, la clínica a la que acudían aplicaba precios inferiores a los de la tarifa GIRA. Conscientes de que esta situación se produce en la totalidad de las tarifas dentales existentes y de la dinamicidad del sector dental, hace dos años, pusimos en marcha la denominada “**Tarifa más ventajosa**” conforme a las siguientes características:

- Las clínicas de la red acogidas a esta funcionalidad, proceden a firmar el siguiente compromiso contractual:

EL PROFESIONAL/LA SOCIEDAD, se compromete a informar y a aplicar a los pacientes remitidos por GIRA, las mejores tarifas de precios, promociones, ofertas y descuentos que estén vigentes en su clínica en el momento de la emisión de presupuestos o de la realización de los tratamientos y actos médicos a los pacientes.

Tarifas y gratuidades

- En la totalidad de los servicios dentales gestionados por GIRA, las clínicas acogidas a este compromiso contractual se destacan mediante un icono específico de **TARIFA MÁS VENTAJOSA**:



COMPROMISO DE APLICACIÓN DE LOS MEJORES PRECIOS

Con la finalidad de ofrecer, de manera permanente, las mejores condiciones económicas a los pacientes, esta clínica ha asumido el compromiso consistente en: "Informar y aplicar a los pacientes las mejores tarifas de precios, promociones, ofertas y descuentos que estén vigentes en su clínica en el momento de la emisión del presupuesto o de la realización de los tratamientos y actos médicos. Y ello, como elemento de mejora a favor de sus pacientes, de la tarifa de precios garantizados a la que usted tiene derecho".

- En la actualidad, de las 1.910 clínicas de la red, **1.520 aplican la garantía de TARIFA MÁS VENTAJOSA**



Accesibilidad

Accesibilidad GIRA

GIRA diseña los servicios dentales de sus clientes bajo el enfoque de: *Diseñado para que se utilice mucho por los pacientes mediante webs dentales y apps específicos de cada colectivo: fácil acceso en cualquier momento y con sólo el número de DNI, desde ordenador, Tablet, teléfono móvil, App o Call Center.*

Accesibilidad GIRA

Del análisis de los datos de actividad, **observamos una tendencia muy creciente al acceso vía web dental del colectivo (desde pc o móvil) en detrimento del *call center*.**

Así mismo, se observa un muy notable uso del acceso directo a las clínicas en base a la amplia información que, sobre cada una de ellas, se facilita en las webs.

Más concretamente, la operativa de acceso a la red de clínicas de GIRA es **sumamente sencilla y por distintas vías:**

- **Mediante *call center*:**

- De lunes a viernes de 9 a 20 horas.
- Número de teléfono (**no 902**) personalizado y exclusivo para cada colectivo cliente.
- Mensajes determinados por cada colectivo cliente.
- Grabación de las conversaciones previa autorización del asegurado.
- Función de información asesoramiento sobre clínica a la que acudir.
- Registro de la cita en la aplicación CRM de gestión de citas.
- Apertura de incidencia (queja o reclamación) en la aplicación de gestión de incidencias *online*.

- **Mediante acceso por el asegurado a la web dental del colectivo** (vía pc, móvil, APP).

- **Accediendo directamente a la clínica** que ha seleccionado mediante la funcionalidad de “Elegir Clínica” de la web y App.

Identificación como asegurado con derecho al Servicio Dental:

- El acceso al servicio dental vía web se realiza simplemente **mediante el número de DNI del asegurado e introducción de la contraseña por él configurada** (proceso de logado).
- Mediante conexión *web services* o fichero previamente transferido a GIRA, la aseguradora devuelve respuesta de si el DNI del asegurado tiene derecho, o no, a **acceder al servicio dental**.
- Sistema similar de identificación por el número del DNI del asegurado es el utilizado en **aplicación de “identificación de pacientes”** implantada en la totalidad de las clínicas de la red.
- En función de la calidad de las BBDD de cada colectivo, se configuran diversas reglas de tolerancia en nombre, apellidos y número del DNI. En todos los casos **se establece un flujo de remisión de ficheros a las aseguradoras con detalles** de los asegurados que han accedido a su servicio dental.
- Así mismo, en algunos colectivos se ha implantado un **sistema de actualización de los datos de sus asegurados previa aceptación a su favor de la cláusula de LOPD**.



Servicios de Urgencias

Servicios de urgencias

Además, la totalidad de las webs dentales que gestiona, tiene implantado un **buscador de clínicas con Servicios de Urgencias** con las siguientes características:

Pulsando el icono de **Servicio de Urgencias en cada población** aparecen las clínicas con este servicio. Ejemplo de Madrid con 24 clínicas de urgencias:

Detalle de las clínicas × Quitar filtros

Servicios gratuitos Promociones Odontología avanzada Abre sábados Servicio de urgencias Plan Infantil Especialidades ☰

13

Encontradas 24 de 157 clínicas

CLINICA DENTAL MARTINEZ ZARZUELA (MADRID)
AV MENENDEZ PELAYO, 63 LOCAL · 28009 · MADRID · MADRID
[Pida cita online](#)

☎ 915749766
🌐 dentalretiro.com
✉ amazar@telefonica.net

📍 31 Servicios gratuitos
🎁 Promociones

[Acceder a la clínica](#)

Tarifas más ventajosas | Garantía implantes dos años | Garantía periodontal

Al acceder a la clínica selecciona con Servicio de Urgencia, **se muestra la siguiente información:**

📞 TELÉFONO DE URGENCIAS

Esta clínica dental atiende, fuera del horario de apertura al público, llamadas de los pacientes que demanden un servicio de urgencia. Para contactar con la clínica llame al teléfono que figura a continuación:

914921209



| Lengua catalana

La totalidad de las webs de servicios dentales que gestiona GIRA **disponen de su versión en catalán.**

Además, si el navegador desde el que se accede esta en esta lengua, el acceso a las webs dentales es **directamente a la versión en catalán.**



「 Cuadro de mandos *online* 」

Cuadro de mandos *online*

Los cuadros de mandos *online* permiten conocer, de manera permanente y al instante, **lo que está ocurriendo o ha ocurrido en el servicio dental.**

Más concretamente, los cuadros de mandos que **GIRA** elabora para las aseguradoras contienen la siguiente información:

- **Actividad de los asegurados** en la red con detalle de provincia, localidad, clínica, día.
- **Cuestionarios de calidad** emitidos por los asegurados con detalle de: asegurado, clínica, puntuación otorgada, detalle de las respuestas y comentarios, histórico de cuestionarios de la clínica, ranking de las clínicas de la red por puntuación.
- **Detalle de la red de clínicas** por provincia, población, nombre de la clínica, dirección.
- **Incidencias:** con detalle de su tipología, estado de la tramitación y evolución.

Todos estos datos son descargables en Excel, Word, Pdf, etc.

Cuadro de mandos *online*

Para una mejor visualización, reproducimos algunos aspectos y funcionalidades:

Seleccione una opción para acceder a la información



Cuadro de mandos online

Detalle de información de Actividad:

Total Pacientes por Provincia: 76,151		Total Pacientes por Población: 76,151		Total Pacientes por Profesional: 76,151	
Provincia	Pacientes	Población	Pacientes	Profesional	Pacientes
ALICANTE	6343	MADRID	1893	P08429 - CARLOS AMADO ZAFRILLA RENTERO (YECLA)	776
VALENCIA	5623	ZARAGOZA	1726	P02452 - CLINICA DENTAL BRM PREVIFORM S.L.	656
MADRID	5287	MALAGA	1208	P07391 - AIDA GARCIA RAMON	603
BARCELONA	4924	VALENCIA	1192	P00286 - CLINICA DENTAL MONTEROLS	602
SEVILLA	3632	ALICANTE/ALACANT	990	P02063 - CLINICA DENTAL LA CUESTA	507
MALAGA	3626	ALCOY	972	P00294 - CLINICA DENTAL LLORENS 2	481
SANTA CRUZ DE TENERIFE	3615	VALLADOLID	859	P07566 - CLINICA DENTAL DRES. PEGUERO MOREIRA	403
TARRAGONA	3579	SEVILLA	848	P07927 - BUCALCLINIC CHICLANA	396
MURCIA	3283	REUS	791	P04357 - CLINICA DENTAL MEDINA	393
CADIZ	2950	YECLA	780	P01904 - CLÍNICA DENTAL COLLELL & CACHARRÓN	383
A CORUÑA	1951	SANTA CRUZ DE TENERIFE	760	P04834 - CLINICA MARQUINA	374
ASTURIAS	1934	MORA D'EBRE	656	P00676 - DR. ANTONIO VICENTE MARTOS CARRASCO	357
ZARAGOZA	1760	BARCELONA	622	P02068 - HERNANDEZ GONZALEZ, MARIA	347
CIUDAD REAL	1674	BOSQUE, EL	603	P07517 - CLINICA DENTAL DRA. YOLANDA SANCHEZ PALACIOS (SAN LUCAR DE BARRAMEDA)	337
TOLEDO	1648	TORTOSA	598	P07959 - BODYDENT	335
LAS PALMAS	1612	PUERTO DE SAGUNTO	591	P08265 - CLINICA DENTAL BOYER QUESADA	334
VALLADOLID	1434	ARRECIFE	590	P08402 - CLINICA HORZKARI (BEASAIN)	332
BIZKAIA	1386	CORDOBA	582	P10794 - CLINICA DENTAL LOS MAJUELOS (S. CRISTOBAL DE LA LAGUNA)	324
CASTELLON	1352	TARRAGONA	582	P00215 - CLINICA DENTAL MEDENTIA- ELDA	315
CORDOBA	1322	ALBACETE	569	P00189 - CLINICA BARRACHINA (ALCOY)	312
ILLES BALEARS	1304	SALAMANCA	560	P02483 - DENTALNORD	307
GRANADA	1284	PALMA DE MALLORCA	556	P06737 - DENTALHAURIN	287
ALBACETE	1021	BILBAO	542	P00763 - CLINICA DENTAL VANESSA RAMIREZ	282
HUELVA	1017	SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA	541		
GIRONA	1000	CUESTA, LA	539		
PONTEVEDRA	948	TORREJON DE ARDOZ	535		
LLEIDA	888	OVIEDO	533		
AVILA	860	AVILA	513		

Cuadro de mandos *online*

Detalle de información de Cuestionarios de Calidad:



PUNTUACIÓN ENCUESTAS DE CALIDAD

Total Encuestas Enviadas: 7425

Total Encuestas Recibidas: 1817

Suma Puntos Totales: 15242

Ratio contestación: 24.47%

Media: 8.39 puntos

Código	Clinica	Provincia	Población	Contrato	Estado en Red	Número de encuestas	Puntuación Media	Encuestas Ocaso	Media Ocaso	Encuestas Preventiva
P01296	CLINICA DENTAL UMBRIA	HUELVA	PUNTA UMBRIA	TMV SIN Cuota	Activo	1	0	0	0	1
P02528	ROSARIO SANTIAGO ARROYO	HUELVA	SAN JUAN DEL PUERTO	Genérico	Activo	1	1	0	0	1
P04971	NAMEL DENTAL S.L.	MURCIA	ARCHENA	Genérico	Activo	1	0	1	0	0
P07895	CLINICA DENTAL DRA. MARCOS GARCIA (PALENCIA)	PALENCIA	PALENCIA	TMV SIN Cuota	Activo	1	0	1	0	0
P07924	BUCALCLINIC EL PUERTO	CADIZ	PUERTO DE SANTA MARIA, EL	TMV CON Cuota	Activo	1	0	0	0	1
P10731	CLINICA DENTAL TAPIA CHACON	ALMERIA	OLULA DEL RIO	TMV SIN Cuota	Activo	1	0	1	0	0
P07454	CLINICA ANAGA, S.L. (LA LAGUNA)	SANTA CRUZ DE TENERIFE	SAN CRISTOBAL DE LA LAGUNA	TMV CON Cuota	Activo	1	3	1	3	0
P11016	CLINICA DENTAL TOMASELLA	MALAGA	ESTEPONA	TMV CON Cuota	Activo	1	1	1	1	0
P01363	CENTRO MEDICO LOS ALCAZARES (CLINICA NTRA. SRA. DE LOS DOLORES)	MURCIA	ALCAZARES, LOS	TMV SIN Cuota	Activo	1	10	1	10	0
P09904	CLINICA DENTAL OTERO	SANTA CRUZ DE TENERIFE	CUESTA, LA	TMV SIN Cuota	Inactivo	1	0	1	0	0
P09528	CENTRO DE SALUD BUCAL EBRO	ZARAGOZA	FUENTES DE EBRO	Genérico	Activo	1	2	1	2	0
P05791	CLINICA DENTAL DR. JOSE RODRIGUEZ LOZANO (MOLINA DE SEGURA)	MURCIA	MOLINA DE SEGURA	TMV CON Cuota	Activo	1	8	1	8	0

Cuadro de mandos *online*

Detalle información Red de Clínicas:

Provincia Población View Report

1 of 41 Select a format Export

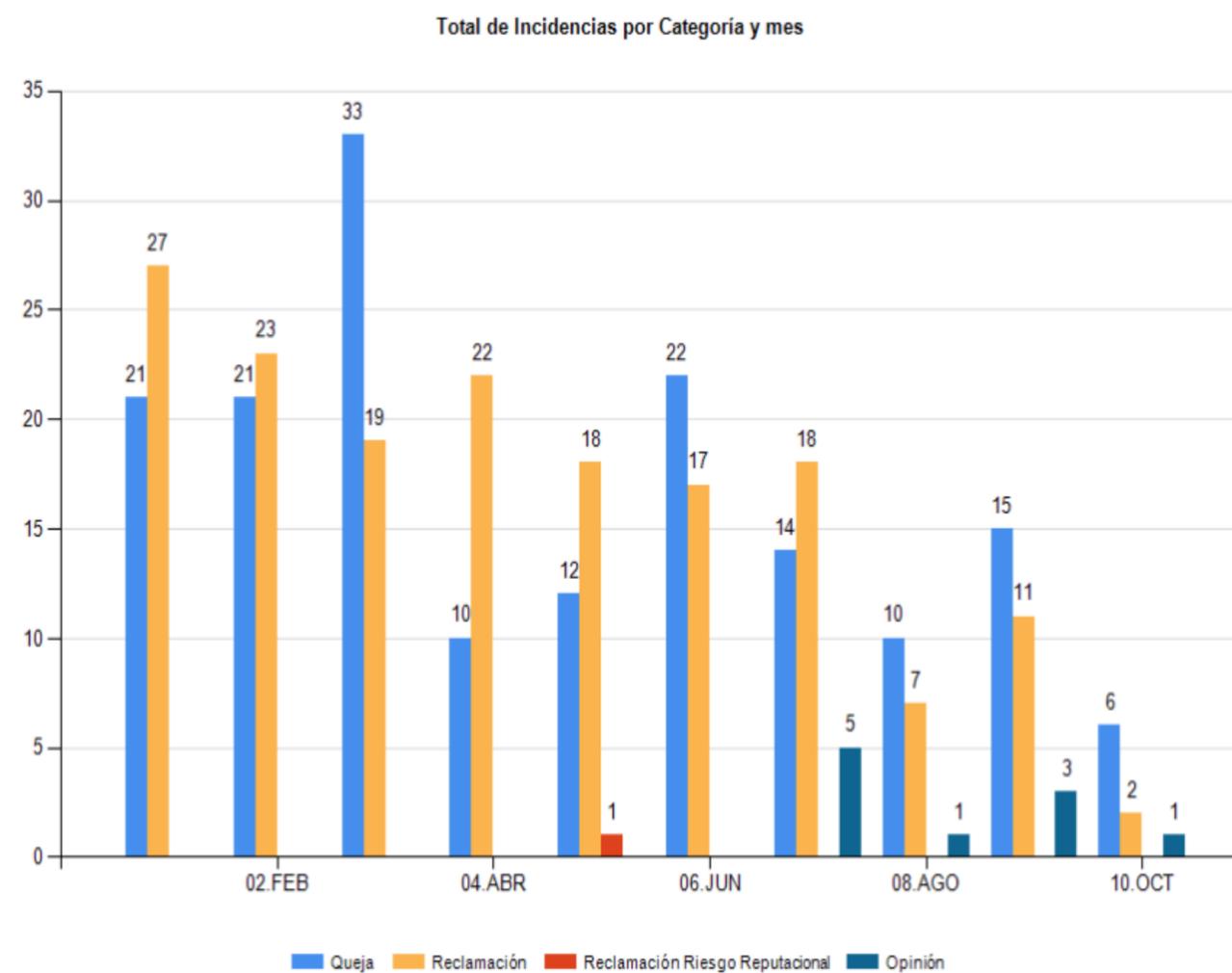
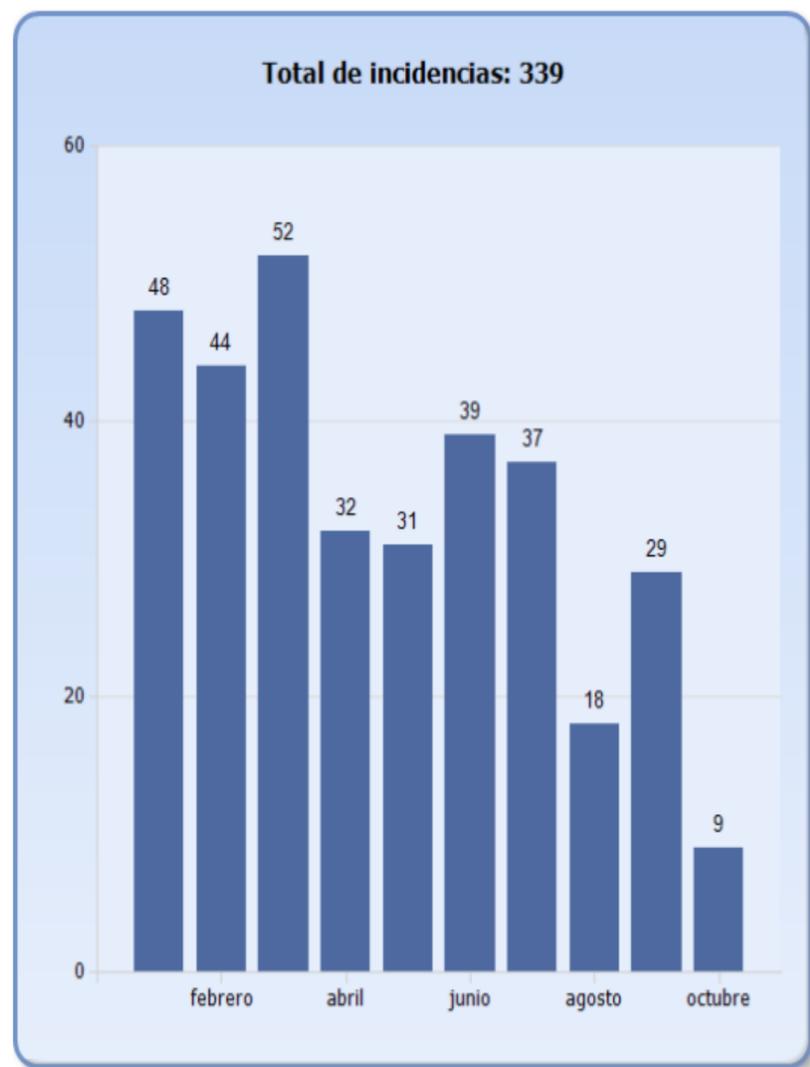


Red de Clínicas

Clínica	Provincia	Población	Código Postal	Dirección
P02654 - CLINICA DENTAL ENRIQUE NUÑEZ NUÑEZ (ABEGONDO)	A CORUÑA	ABEGONDO	15318	CL SANTIRSO DE MABEGONDO S/N
P04479 - CLINICA DENTAL ANA CABEZA	A CORUÑA	ARTEIXO	15142	AV. FINISTERRE, 211 3º IZQ.
P09116 - CLINICA DENTAL ANA M DIAZ (ARTEIXO)	A CORUÑA	ARTEIXO	15142	AV FINISTERRE, 5 BAJO
P02287 - DRA. PANDO VAZQUEZ, Mª DEL PILAR	A CORUÑA	BETANZOS	15300	ROSALÍA DE CASTRO 9 1º DCHA
P10347 - ENRIQUE NUÑEZ NUÑEZ (BETANZOS)	A CORUÑA	BETANZOS	15300	RUA DE FERRADORES, 7 2º
P08474 - CLINICA NOVA DENTAL	A CORUÑA	BOIRO	15930	AVDA CONSTITUCIÓN Nº 10 1º B
P10447 - CLINICA DENTAL DRA. REBECA OZORES NINE	A CORUÑA	BOIRO	15930	CL ESTATUTO DE GALICIA, 38 1º A
P10928 - POLICLINICA DE ODONTOLOGIA SCIAINI	A CORUÑA	CAMARIÑAS (SAN XURXO)	15123	CL MOLINO DE VIENTO, 30 1º IZDA
P07721 - CLINICA LA BARCALA (CONCEPCION LOPEZ SANCHEZ)	A CORUÑA	CAMBRE	15660	PZ. 1º DE MAYO, 12
P02281 - CLINICA GARCIA CAÑIZO	A CORUÑA	CARBALLO (CARBALLO)	15102	CL RIO ANLLONS 4 BAJO
P02294 - CLINICA ORTODIX (CARBALLO)	A CORUÑA	CARBALLO (CARBALLO)	15100	ESTRELLA 27 2º IZDA
P07759 - CLINICA DENTAL LUIS SOMOZA LOPEZ	A CORUÑA	CARIÑO	15360	AV. CONSTITUCION, 77 2º
P02296 - OCTAVIO DIAZ RIGAU (DENTAL GINGIDEN)	A CORUÑA	CARRAL (CARRAL)	15175	PARAISO, 4 1º
P02297 - CLINICA SYLCADENT (CEDEIRA)	A CORUÑA	CEDEIRA	15350	AVDA. CASTELAO 27 BAJO
P02299 - CLINICA ORTODIX (CERCEDA)	A CORUÑA	CERCEDA (SAN MARTIN)	15185	AVDA DE LA CORUÑA 39 BAJO
P01788 - CLINICA DENTAL BASANTA CILIBO	A CORUÑA	CORUÑA A	15004	CL FERNANDO MACIAS 8 1º B

Cuadro de mandos *online*

Detalle información de Incidencias:





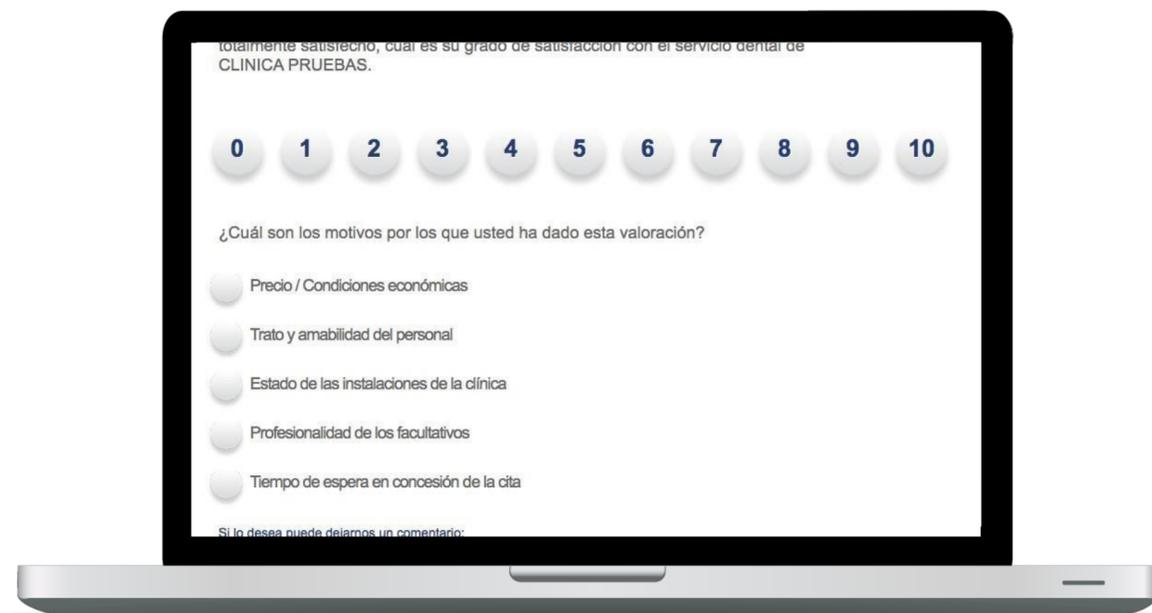
**Nos interesa su opinión:
Cuestionarios de calidad**

Nos interesa su opinión: cuestionarios de calidad

En este punto, GIRA ha implantado los siguientes procedimientos:

Respecto a los asegurados

Remisión de un **cuestionario de calidad a los 7 días de haber sido atendido en una clínica de la red**: se trata de conocer la valoración “retenida” una vez transcurridos unos días. El contenido del cuestionario es el siguiente:



Incorporación del resultado del cuestionario al cuadro de mandos *online* de la aseguradora e incorporación, ocultando el nombre del asegurado, a la aplicación GIRA de la clínica.



Realización de una llamada de control de calidad, al asegurado y a la clínica, en toda puntuación inferior a 6. En esta llamada se profundiza en conocer los detalles de la opinión.



Funcionalidad de “Nos interesa su opinión” en la totalidad de las webs de los servicios dentales gestionados por GIRA. Al acceder a esta función, una vez logado, le aparecen al asegurado las **clínicas a las que ha acudido** y se le muestra el contenido del cuestionario a cumplimentar. El proceso que se aplica es similar al expuesto en los puntos anteriores.

Nos interesa su opinión: cuestionarios de calidad

Respecto a las Clínicas:

Mediante la aplicación GIRA de clínicas (www.giradental.com), las clínicas transmiten sus opiniones y sugerencias sobre todos aquellos aspectos que consideren oportunos.



Sistemas de Gestión de Reclamaciones

Dada su marcada orientación garantista respecto a los asegurados y clientes y la experiencia adquirida en otras áreas de gestión aseguradora, **GIRA ha desarrollado un sistema de gestión de reclamaciones muy evolucionado.**

El sistema de gestión de reclamaciones se lleva a cabo mediante una aplicación en la que la aseguradora asume los roles que desee y que le permite conocer y actuar, en todo momento, sobre la gestión de cada incidencia: aplicación de “*Gestión de Incidencias*”



Sistemas de Gestión de Reclamaciones

Tipología:

GIRA clasifica las incidencias en conforme a las siguientes categorías y subcategorías:

- Queja
 - Mala atención / trato recibido / falta de profesionalidad en Clínica
 - Mal funcionamiento de la web
 - Mal servicio del *call center*
 - Otros motivos
- Reclamación
 - Intento o cobro de gratuidades
 - Inadecuada aplicación de tarifas
 - Inadecuada aplicación de los precios de las promociones
 - Inadecuada información transmitida al paciente
 - Insatisfacción con los tratamientos realizados
 - No conforme con la resolución inicial
 - Otros motivos
- Reclamación Judicial
- Reclamación de riesgo reputacional
- Reclamación DGSFP
- Opinión

Sistemas de Gestión de Reclamaciones

Estados de gestión de la incidencia

La aplicación de “*Gestión de Incidencias*” está configurada conforme a los siguientes estados de tramitación:

- Aperturada:
 - La incidencia ha sido introducida en el sistema y ha sido aperturada de forma automática
- En Tramitación:
 - Existen diferentes estados:
 - Pendiente de traslado a la clínica
 - Pendiente de respuesta por la clínica
 - Recibida respuesta de la clínica
- Resuelta:
 - Ya formulada propuesta de resolución:
 - Conforme a la pretensión del reclamante
 - No conforme a la pretensión del reclamante
 - Pendiente de validación de propuesta de resolución
- Cerrada: resolución ya comunicada al reclamante

Sistemas de Gestión de Reclamaciones

Histórico de Incidencias

La aplicación facilita un acceso ágil y de gran utilidad al histórico de las incidencias:

The screenshot displays the 'Histórico de incidencias' interface. At the top, there are filters for incident status: 'Aperturadas (3)', 'En tramitación (0)', 'Resueltas (0)', and 'Cerradas (0)'. A dropdown menu is set to 'Todos los colectivos', and a checkbox for 'Sólo Reaperturadas' is present. Below the filters, it indicates 'Encontradas 3' incidents. The main content area shows a detailed view for a specific incident:

MARIA JOSE MARCO LOPEZ - 202653160 TLF:916458188

CÓDIGO:	SB-0003-2017	COLECTIVO:	Servibucal
PROFESIONAL:	CLINICA DENTAL MARTINEZ ZARZUELA	FECHA CREACIÓN:	05/10/2017 11:36:15
ESTADO:	APERTURADA	FECHA CIERRE:	
CATEGORÍA:	Reclamación		
SUB-CATEGORÍA:	Inadecuada aplicación de las tarifas generales		
FORMATO:	ESCRITA		
COMUNICADO COLECTIVO:	NO		
Asunto:	dfvdvdfvdf		

DETALLE / EDITAR

Sistemas de Gestión de Reclamaciones

Buscador de incidencias

A su localización por diversos criterios:

Búsqueda de incidencias

Código: DNI:

CATEGORÍA	<input type="checkbox"/> TODAS	<input checked="" type="checkbox"/> QUEJA	<input type="checkbox"/> RECLAMACIÓN	<input type="checkbox"/> OPINIÓN	
	<input type="checkbox"/> RECLAMACIÓN JUDICIAL	<input type="checkbox"/> RECLAMACIÓN RIESGO REPUTACIONAL	<input type="checkbox"/> RECLAMACIÓN DGSFP		
ESTADO	<input type="checkbox"/> TODAS	<input type="checkbox"/> APERTURADA	<input type="checkbox"/> EN TRAMITACIÓN	<input type="checkbox"/> RESUELTA	<input checked="" type="checkbox"/> CERRADA
FORMATO	<input type="checkbox"/> TODAS	<input checked="" type="checkbox"/> ORAL	<input type="checkbox"/> ESCRITA	<input type="checkbox"/> WEB	
COLECTIVO	<input type="checkbox"/> TODOS	<input type="checkbox"/> Servibuca			
FECHA CIERRE	Inicio: <input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Fin: 07 10 2017	<input type="text"/>

Sistemas de Gestión de Reclamaciones

Gestión por DNI/alta de incidencias: a su alta por DNI, nombre, etc.

Estadísticas: a la generación de estadísticas por provincia, poblaciones, categoría, subcategoría, estado de tramitación, etc.

ESTADÍSTICAS DE INCIDENCIAS

Colectivo: TODOS Servibucal

Provincia Población

Fecha inicio Fecha fin

Estado TODOS Aperturada En tramitación Resuelta Cerrada

Reapertura TODAS Si No

Categoría

Sub categoría

Formato

Sistemas de Gestión de Reclamaciones

Consideraciones:

- Los roles de las personas que utilizan la aplicación, mejor dicho, el Sistema de Gestión, vienen determinados en función de los diferentes estados de tramitación y las decisiones que ellos conllevan.
- Todos estos roles se configuran conforme las instrucciones de cada aseguradora.
- De la experiencia adquirida, nuestras recomendaciones son las siguientes:
 - La apertura de las incidencias debe corresponder a actores ajenos a GIRA: departamentos de atención al cliente de la aseguradora; call center de atención de la aseguradora.
 - La tramitación de la incidencia con la clínica dental corresponder a GIRA que la finalizará con la propuesta de una resolución.
 - El cierre de la incidencia, a la vista de la propuesta de resolución, debe corresponder, única y exclusivamente, a la aseguradora.
- Todo el proceso de gestión es accesible online para la aseguradora, pudiendo esta cursar instrucciones o indicaciones durante su tramitación por GIRA.
- Como hemos comentado anteriormente, en el “Cuadro de Mandos” se recoge información resumida de los parámetros agregados más relevantes generados desde el sistema de “Gestión de incidencias”
- La duración media de tramitación de una incidencia, desde su apertura hasta la formulación por GIRA de propuesta de resolución a la aseguradora, es de 9 días laborales.
- Finalmente apuntar que el sistema permite agregar y acceder a todo tipo de documentación relacionada con el expediente de la incidencia (informes, pruebas médicas, opiniones...) y mantiene la numeración o referencia asignada por la aseguradora en sus propios sistemas.

ISO 27001



GIRA dispone de la certificación ISO 27001 conforme se acredita en la totalidad de los servicios dentales que gestiona.



Promoción de tratamientos

Promociones de tratamientos

Como resultado de los diferentes grupos de trabajo que hemos configurado con asegurados, aseguradoras, clínicas dentales, expertos de estrategias de fidelización de clientes y *product managers*, llegamos, entre otras, a las siguientes conclusiones:



presupuestos

A los asegurados (pacientes) les resulta complicado poder conocer si, en un tratamiento que comprende distintos actos dentales de la tarifa, se les aplican los precios correctos o si los actos incluidos en el presupuesto son necesarios para realizar el tratamiento.



ofertas de promociones

Que en el contexto actual del mercado dental, están concurriendo múltiples ofertas de promociones de tratamientos que generan desconfianza e inseguridad en los ciudadanos (asegurados) debido: su contenido y alcance es confuso; no es posible llevar a cabo comparaciones objetivas entre las ofertadas por las clínicas, carecen de elementos esenciales que securicen su toma de decisiones.



precios ventajosos

Es muy habitual que clínicas incluidas en los cuadros dentales de las aseguradoras, ofrezcan ofertas y promociones de tratamientos a precios más ventajosos que los contenidos en las tarifas de las pólizas dentales de las aseguradoras.

Promociones de tratamientos

A la vista de estas conclusiones, GIRA puso en marcha hace año y medio, una estrategia de diseño de promociones basada en los siguientes enfoques:

01

Las promociones, sus contenidos, alcance (lo que incluye y lo que no) son definidos por nuestra Dirección Médica y son **“exactamente” iguales en toda la red de clínicas.**

02

La banda de precios, mínima y máxima, en la que las clínicas pueden moverse para fijar el precio de cada promoción, esta **informáticamente acotada.**

03

Toda promoción es descargable e imprimible desde las webs de los servicios dentales a nombre del asegurado y con la garantía de cada clínica. Además, en ella se detalla el precio y los actos que incluye y excluye

04

Finalmente, el precio de cada promoción, en cualquier caso, es inferior a la suma de los precios de los distintos actos que incluye conforme a las tarifas de GIRA

Promociones de tratamientos

Al día de hoy, los resultados de esta acción son los siguientes:

Se han configurado un total de 21 promociones de tratamientos dentales:

- Blanqueamiento dental con luz led
- Ortodoncia fija con brackets metálicos
- Ortodoncia fija con brackets de zafiro
- Ortodoncia fija con brackets estéticos de porcelana
- Ortodoncia invisible removible
- Ortodoncia invisible removible invisalign®
- Tratamiento desinflamatorio periodontal (curetaje dental) para toda la boca
- Pack de 6 carillas dentales de composite
- Pack de 12 carillas dentales de composite
- Pack de 6 carillas dentales porcelana de alta estética
- Pack de 12 carillas dentales porcelana de alta estética
- Prótesis dental removible completa superior más inferior
- Prótesis dental fija sobre 6 implantes de titanio
- Sobredentadura removible sobre 4 implantes de titanio
- Extracción quirúrgica de cordal o muela del juicio
- Pack de 2 implantes de titanio con 2 coronas de metal porcelana
- Pack de 6 implantes de titanio con 10 coronas de metal porcelana
- Blanqueamiento dental por férula de blanqueamiento
- Férula de descarga Michigan
- Implante unitario con pilar de titanio y corona fija de metal porcelana
- Ortodoncia interceptiva para niños menores de 12 años

Promociones de tratamientos

Disponibles en 1630 clínicas de la red GIRA y conformando un total de 14.800 promociones disponibles para los asegurados.

Una breve explicación de su funcionalidad:

Acceso: en todas las webs de los servicios dentales gestionados por GIRA:



Elija su clínica

Seleccione la clínica de la red Grupo Ocaso (Seguros Ocaso y Eterna Aseguradora) a la que desea acudir



Buscador de promociones

Seleccione las promociones y ofertas en tratamientos dentales y las clínicas a las que desea acudir.



Servicios Dentales Gratuitos

Descubra los servicios dentales gratuitos de los que se puede beneficiar como cliente de la red Grupo Ocaso (Seguros Ocaso y Eterna Aseguradora)



Plan de salud bucal infantil

¡Descubra sus ventajas!

Promociones de tratamientos

Información accesible antes de logarse como asegurado:

Blanqueamiento Dental
Carillas Dentales de Composite
Carillas Dentales de Porcelana
Extracciones
Implantes Dentales
Ortodoncia Invisible
Ortodoncia con Brackets
Prótesis Dentales Removibles
Tratamiento Periodontal y de Encías
Férulas
Plan de Salud Bucal Infantil
Ver todas

Carillas Dentales de Porcelana

PACK DE 12 CARILLAS DENTALES PORCELANA DE ALTA ESTÉTICA

El Laminado o Carilla Dental de Porcelana de alta estética consiste en una fina lámina de porcelana creada a medida que se cementa con resinas especiales sobre la superficie del diente para cambiar alteraciones de forma, posición y color.

La diferencia con las fundas es la alta estética y naturalidad que se consigue con el tratamiento de carillas y la nula reducción dentaria que se necesita para este tratamiento estético.

Este tratamiento requiere un alto grado de experiencia y conocimientos estéticos del profesional ya que, una vez realizado, no es reversible. Ello es debido a que la adherencia de la lámina es muy elevada para mantener en estado óptimo la pieza dental, tanto de color brillo y aspecto, por un periodo de unos 15 años.

INCLUYE:

- Primera visita médica y estudio completo de diseño de la sonrisa.
- Preparación y reducción de la parte frontal de las 12 piezas dentales a tratar.
- Anestesia local en caso de ser necesaria para la preparación y reducción de las 12 piezas dentales a tratar.
- Suministro y colocación de las 12 carillas dentales de porcelana.
- Visita posterior de revisión del correcto desarrollo del tratamiento realizado.
- Mantenimiento de las carillas durante los 12 meses siguientes a su colocación: rotura, fractura.

NO INCLUYE:

- Otros tratamientos odontológicos y pruebas diagnósticas que puedan ser necesarios: ortopantomografía, obturaciones, tratamientos periodontales, implantes, prótesis, tomas de impresiones....
- Mantenimiento de las carillas con posterioridad a los 12 meses siguientes a su colocación: rotura, fractura o tinción.

Promociones de tratamientos

Información disponible una vez logado como asegurado:

CLINICA DENTAL RESTREPO ACEVEDO (VILLA DEL PRADO)
Ver clínica
PACK DE 12 CARILLAS DENTALES PORCELANA DE ALTA ESTÉTICA **2500 €**
Imprimir guardar
Plan de salud bucal infantil Tariffas más ventajosas **CLINICA DENTAL IMAGEN (AUTODENTAL SLP) (FUENLABRADA)**
Ver clínica
PACK DE 12 CARILLAS DENTALES PORCELANA DE ALTA ESTÉTICA **2600 €**
Imprimir guardar
Plan de salud bucal infantil Tariffas más ventajosas Garantía implantes dos años Garantía periodontal **CLINICA DENTAL TU BOCA (PARLA)**
Ver clínica
PACK DE 12 CARILLAS DENTALES PORCELANA DE ALTA ESTÉTICA **2640 €**
Imprimir guardar
Plan de salud bucal infantil Tariffas más ventajosas Garantía implantes dos años Garantía periodontal **ENRIQUE CASH SLU (RIVAS-VACIAMADRID)**
Ver clínica
PACK DE 12 CARILLAS DENTALES PORCELANA DE ALTA ESTÉTICA **2650 €**
Imprimir guardar
Plan de salud bucal infantil Tariffas más ventajosas Garantía implantes dos años **CLINICA CONDE DENTAL (MADRID)**
Ver clínica
PACK DE 12 CARILLAS DENTALES PORCELANA DE ALTA ESTÉTICA **2700 €**
Imprimir guardar **CLINICA SANTAMARIA (MADRID)**
Ver clínica
PACK DE 12 CARILLAS DENTALES PORCELANA DE ALTA ESTÉTICA **2700 €**
Imprimir guardar

Promociones de tratamientos

Certificado emitido por la clínica a nombre del asegurado imprimible y descargable:



CLINICA DENTAL

AVENIDA PRUEBA, 19-25
28036 MADRID (MADRID)
919999999
email.clinica@clinica.es
<http://www.webclinica.es>

PACK DE 12 CARILLAS DENTALES PORCELANA DE ALTA ESTÉTICA

INCLUYE:

- Primera visita médica y estudio completo de diseño de la sonrisa.
- Preparación y reducción de la parte frontal de las 12 piezas dentales a tratar.
- Anestesia local en caso de ser necesaria para la preparación y reducción de las 12 piezas dentales a tratar.
- Suministro y colocación de las 12 carillas dentales de porcelana.
- Visita posterior de revisión del correcto desarrollo del tratamiento realizado.
- Mantenimiento de las carillas durante los 12 meses siguientes a su colocación: rotura, fractura.

NO INCLUYE:

- Otros tratamientos odontológicos y pruebas diagnósticas que puedan ser necesarios: ortopantomografía, obturaciones, tratamientos periodontales, implantes, prótesis, tomas de impresiones....
- Mantenimiento de las carillas con posterioridad a los 12 meses siguientes a su colocación: rotura, fractura o tinción.

2.300,00 €
(impuestos incluidos)

Promoción G-P12559-065614 - 02/12/2019

Promoción válida hasta: 2020-08-02

DATOS DEL TITULAR:

NOMBRE APELLIDO1 APELLIDO2
12345678H
CALLE TITULAR 54
28036
MADRID (MADRID)
919999999

FIRMA/SELLO

CLINICA DENTAL NOVALIS

Clínicas “Plus”



CLINICA DENTAL CALDERON 41 -SAN JUAN
NOTARIO SALVADOR MONTESINOS 6, 2º H · 03550 · SANT JOAN D'ALACANT · ALICANTE

[Pida cita online](#)

☎ 965940913 · 📠 664372442
🌐 clinicadentalcalderon.com
✉ clinicadentalcalderon41@gmail.com

✔ 27 Servicios gratuitos
✔ Promociones

[Acceder a la clínica](#)

👨👩👧👦 Plan de salud bucal infantil
👨👩 Tarifas más ventajosas



CENTRO MEDICO DENTAL BENALUA (CALLOSA)
CL CANONIGO MANUEL CAYUELAS BALLESTA, 23B · 03360 · CALLOSA DE SEGURA · ALICANTE

[Pida cita online](#)

☎ 966756900 · 📠 665613494
🌐 clinicadentalbenalua.com/
✉ dentalcallosa@hotmail.com

✔ 26 Servicios gratuitos
✔ Promociones

[Acceder a la clínica](#)



Clínica PLUS



Esta clínica ha sido destacada por los pacientes.

[CERRAR](#)

Con la finalidad de diferenciar aquellas clínicas que, de manera continuada en el tiempo, están obteniendo **valoraciones de los pacientes muy por encima de la media**, GIRA les otorga el distintivo de **Clínica PLUS**

A group of healthcare professionals in white coats, with a stethoscope around a woman's neck in the foreground. The text is overlaid on the image.

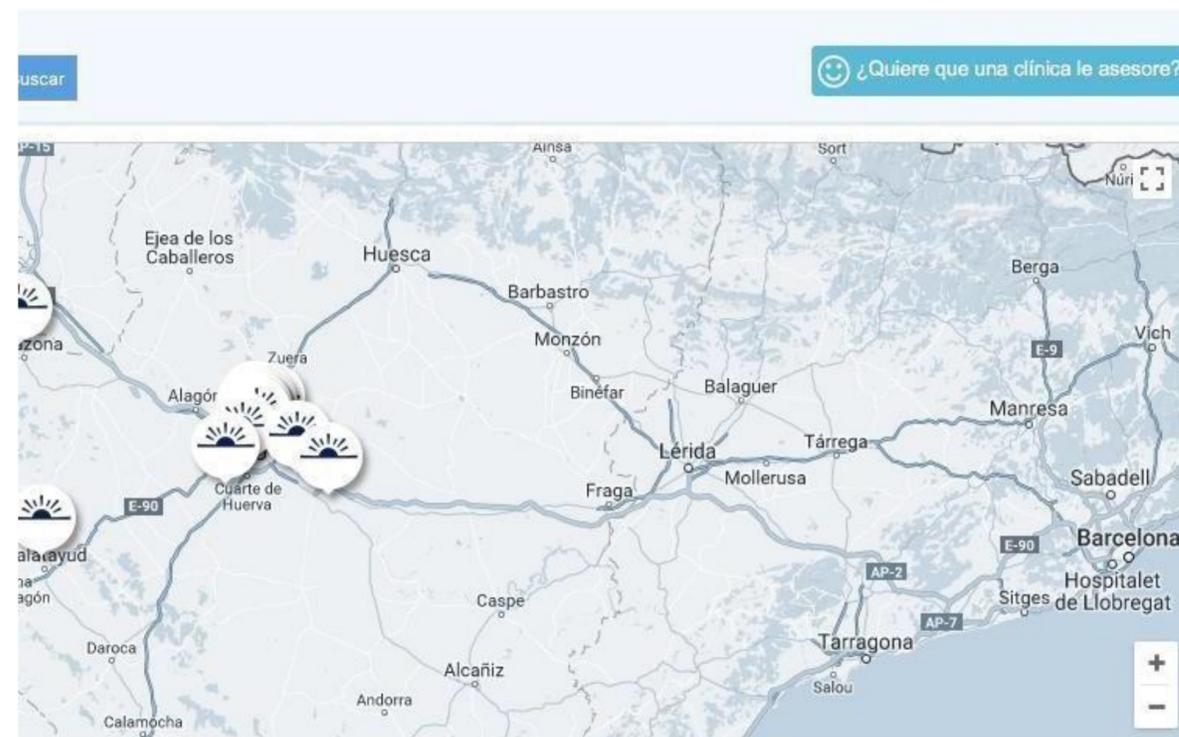
Asesoramiento personalizado:
“GIRA leads”

Asesoramiento personalizado “GIRALeads”

Una vez analizadas las diversas soluciones existentes en el mercado respecto a lo comúnmente denominado “asesoramiento dental online” y considerando que disponemos de call center 24 horas atendido por personal cualificado, hemos creído conveniente aplicar la solución que hemos convenido en denominar internamente como “Gira Leads”.

Esta línea de atención la hemos lanzado a primeros del pasado mes de septiembre y su operativa y funcionalidad es la siguiente:

Acceso a demanda: En la totalidad de las webs de servicios dentales, una vez logado como asegurado, hemos situado en distintas funcionales un botón de solicitud de asesoramiento: ¿Quiere que una clínica le asesore?

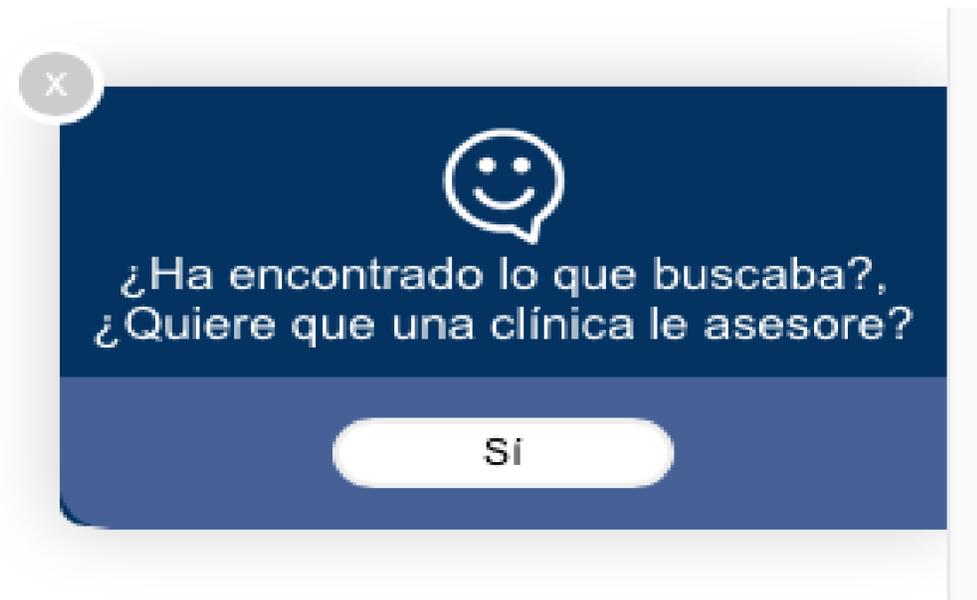


Asesoramiento personalizado

“GIRALeads”

Acceso según pautas de comportamiento del asegurado en las webs dentales: tiempo de inactividad de 75” o clicar más de 6 veces en distintos parámetros de búsqueda

Salta el siguiente “pop-up”



Asesoramiento personalizado

“GIRALeads”

Selección de la clínica de asesoramiento: En el supuesto de que el asegurado solicite asesoramiento de una clínica, se inicia la siguiente operativa en función de la provincia o localidad sobre la que esté realizando las búsquedas, por ejemplo en Madrid:

¿Quiere Vd. que una clínica de MADRID se ponga en contacto con usted?

Elija una localidad:

MADRID ALCOBENDAS SAN SEBASTIAN DE LOS REYES PARLA TORRELODONES COSLADA TORREJON DE ARDOZ GETAFE FUENLABRADA

Si, por ejemplo, elige COSLADA la clínica que le va a asesorar:

Para que la clínica
FAMED (CENTRO DE ESPECIALIDADES MEDICAS)-COSLADA
se ponga en contacto con usted, por favor cumplimente el
formulario:

Nombre
Nombre Apellido1 Apellido2

Email
email@domain.com

Teléfono
919999999

He leído y acepto las [condiciones del servicio y política de privacidad](#)

Asesoramiento personalizado

“GIRALeads”

A partir de la **cumplimentación del formulario**, la clínica contacta con el asegurado conforme a las condiciones del servicio mostradas en la web: contacto personal en las próximas horas.

Tanto el **asesoramiento de la clínica al asegurado como la calidad del servicio** es controlada por GIRA a través de sus sistemas:

Colectivo: PURISIMA CONCEPCION, OCASO
Código Profesional:
Fecha desde: 01/10/2017 0:00:01
Fecha Hasta: 07/10/2017 23:59:59
Provincia: A CORUÑA, ALAVA, ALBACETE, A
Población:
Estado Leads: No leído, Leído
 (Select All)
 No leído
 Leído

giradental
Gestión integral de redes asistenciales

LEADS DE ASESORAMIENTO POR CLÍNICA

Código	Clínica	Provincia	Población
P00274	CLINICA BONA-DENT (2)	TARRAGONA	TARRAGONA
P10803	CLINICAS EXCEL DENTAL VALLADOLID	VALLADOLID	VALLADOLID
P11446	CLINICA SUCH SALUD DENTAL	VALENCIA	VALENCIA

Seleccione una opción para acceder a la información



Plan de Salud Bucal Infantil (PADI)



Plan de Salud Bucal Infantil (PADI)

PADI

GIRA dispone de Plan de Salud Bucal Infantil en 1.400 clínicas de su red:



Plan de salud bucal infantil

¡Descubra sus ventajas!

Plan de Salud Bucal Infantil (PADI)

Siendo sus principales características las siguientes:

- Precios máximos garantizados, notablemente inferiores a los del mercado, en 23 tratamientos:

- Selladores oclusales
- Recementado del mantenedor
- Apertura y drenaje pulpar (sin tratamiento endodóncico)
- Radiografía intraoral
- Obturación en dientes temporales
- Pulpotomías: extirpación parcial del nervio del diente temporal
- Corona metálica preformada
- Mantenedores de espacio fijo
- Mantenedores de espacio móvil
- Reimplantación piezas (por pieza)
- Apicoformación por sesión
- Levantar corona: por pieza
- Frenectomía: frenillo lingual o labial
- Fenestración: diente incluido
- Reconstrucción coronaria con poste, pin o tornillo
- Gran reconstrucción
- Gingivectomía / gingivoplastia por cuadrante
- Tartrectomía limpieza de boca con flúor
- Cirugía gingival por diente
- Recubrimiento pulpar directo
- Recubrimiento pulpar indirecto
- Reconstrucción diente de leche
- Pulpectomía

Plan de Salud Bucal Infantil (PADI)

- 12 servicios gratuitos:

- Dos revisiones anuales menores de 16 años
- Educación para la higiene dental y técnica de cepillado
- Enseñanza de pautas alimenticias para prevención de caries
- Enseñanza de técnicas de prevención periodontal
- Enseñanza del uso de la seda dental
- Examen inicial, diagnóstico y presupuesto
- Extracciones periodontales sin necesidad de cirugía (excluidas cordales o piezas incluidas)
- Limpieza de boca anual sobre periodonto sano (detartraje)
- Primera visita para reconocer paciente
- Radiografía intraoral
- Topificación de flúor
- Recementado del mantenedor "para tratamientos realizados en clínica"

- Promociones de tratamientos especialmente diseñadas :

- Férula de Descarga tipo Michigan
- Ortodoncia Interceptiva
- Estudio de Ortodoncia Completo
- Extracción Muelas del Juicio
- Disyuntor para Expansión Maxilar

A young woman with brown hair, wearing a white lab coat, is sitting at a white desk in a medical office. She is smiling and has her hands clasped under her chin. On the desk in front of her is a clipboard with a pen, a white cup with pens, a green sticky note, and a black telephone. The background shows a bookshelf with various books and binders.

Cohabitación con cuadros médicos no dentales

Los **relevantes elementos diferencias de los servicios dentales gestionados por GIRA**, han dado lugar a que, en distintas aseguradoras, el servicio dental **esté claramente diferenciado de los servicios médicos no dentales** gestionados por otros proveedores:

En grupo Ocaso el servicio dental de GIRA es independiente del servicio médico prestado por LEGALITAS SALUD:



En grupo Preventiva, Fe seguros, Active seguros **es independiente y claramente diferenciado de los servicios médicos** prestados por Canal Salud 24.

Preventiva
Salud



Disponible en el
App Store

DISPONIBLE EN
Google play

Preventiva
Dental



Disponible en el
App Store

DISPONIBLE EN
Google play



Gracias

