

HOME (/) - NACIONAL (/ACTUALIDAD/NACIONAL/)

## DIGITAL INNOVATION SUMMIT

(<https://servicios.portaltveterinaria.com/openx/www/delivery/cl.php?bannerid=2609&zoneid=475&sig=7634cc387550e0ea3c3b7255c65427162312e8d2003f25b73d2cb5c42c278>)

04 Junio 2023

# La pandemia y su impacto en la demanda asistencial odontológica en España



(/upload/20230604124403Roberto Rosso (img).jpg). (<https://fipperiodoncia.com/>)

*Roberto Rosso, consultor de Marketing, fundador y presidente de Key-Stone.*

La pandemia de Covid-19 ha provocado un extraordinario efecto en la asistencia odontológica en España, causando un inédito y desafiante vaivén en la demanda de atención en las clínicas dentales. Así se pone de relieve en el marco del Congreso de la Periodoncia y la Salud Bucal, organizado por la **Fundación SEPA de Periodoncia** (<https://sepa.es/>) y la **FIPP (Federación IberoPanamericana de Periodoncia)**. (<https://fipperiodoncia.com/>)

Actualmente nos hallamos en un periodo de “next normal” o de próxima normalidad. “Esta fase presenta una característica fundamental: la velocidad de las transformaciones, cambios que también incluyen las necesidades y comportamientos de los pacientes”, según expone **Roberto Rosso, consultor de Marketing, fundador y presidente de Key-Stone** (<https://www.key-stone.it/>), quien considera que “se trata de una cuestión más bien cualitativa, que impacta de forma dinámica también sobre resultados, objetivos y estrategias de la clínica dental”.

### Una situación inestable y cambiante

El análisis que se ha efectuado sobre el impacto de la pandemia en la demanda asistencial odontológica revela diferentes etapas, cada una de ellas muy bien caracterizada. Destacan, sobre todo, los tres años de la “fase pandémica”, seguidos por un nuevo periodo que se inicia a finales de 2022 y que se consolidará durante este 2023.

En la “fase pandémica”, como explica **Roberto Rosso**, “se incluye no solo 2020, un año verdaderamente muy duro, sino también la prolongada salida de la situación de emergencia, un periodo que también ha marcado coyunturalmente la demanda odontológica”. De hecho, según resalta, “ha traído consigo una etapa bastante dilatada de aplazamiento en los tratamientos hasta el primer trimestre 2021 y, posteriormente, un impresionante rebote en la demanda, recuperando casi todas las terapias que se habían aplazado o perdido, alcanzando los niveles registrados durante 2018 y 2019”.

A partir del segundo semestre de 2022 y, particularmente en 2023, nos encontramos en una nueva “fase de normalidad”, en la que “la situación general de la salud oral parece haberse deteriorado, pues se detecta un aumento de extracciones y más problemas periodontales”, asegura el máximo responsable de **Key-Stone**. Además, tras un rebote de tipo fisiológico, la demanda asistencial de odontología ha vuelto a dinámicas similares a las del periodo prepandémico, aunque con algunos cambios en las prestaciones y el comportamiento del paciente.

¿Y cómo han soportado estas fluctuaciones las clínicas dentales? A juicio de **Roberto Rosso**, “el sistema de oferta odontológica, entendido como el conjunto de clínicas dentales, ha reaccionado muy bien frente a la primera fase de la crisis, que ha afectado de forma importante tan solo a aquellas clínicas que no tenían suficientes recursos financieros”. No obstante, añade, “en el bienio 2021-2022, el crecimiento de la demanda también ha permitido la recuperación financiera”.

### Un nuevo escenario

En el momento actual estamos en una nueva fase, con un cambio importante en el comportamiento de búsqueda, elección y compra de tratamientos odontológicos. Básicamente, se identifican dos aspectos que están caracterizando la demanda en estos momentos: la polarización de las necesidades y el aumento de la relación de confianza.

La polarización de las necesidades se evidencia entre una parte de población de nivel socioeconómico más elevado, que solicita principalmente tratamientos con implicaciones estéticas, orientados a necesidades psicológicas y sociales, y una parte de ciudadanía con un nivel socioeconómico inferior, con problemáticas más relacionadas con enfermedades dentales, gingivales y edentulismo (pérdida parcial o total de piezas dentales).

Por otra parte, se aprecia una mejora importante en la relación de confianza con el médico y la organización en su conjunto, que conduce a un aumento de la fidelidad, aunque también a una mayor dificultad para la conquista de nuevos pacientes. Curiosamente, como apunta Roberto Rosso, “se va reduciendo el número de nuevos pacientes, aunque aumenta la tasa de aceptación del plan de tratamiento”.

Estas tendencias varían sustancialmente en función del tamaño de las ciudades y de la densidad de población. En las zonas más “cerradas”, de tipo rural, en los pequeños pueblos con escasez de infraestructuras, los pacientes escogen los servicios por mera proximidad; en estas áreas no se detectan cambios significativos en el sistema de demanda y oferta. En cualquier caso, se trata tan sólo de un 15% del negocio odontológico español.

La situación del resto del país es completamente diferente, con zonas urbanas que concentran un 85% de la demanda de tratamientos. En este caso, en palabras de **Roberto Rosso**, “el mercado es muy competitivo y refleja un escenario en constante evolución en el que, además, prevalece la odontología corporativa: cadenas y centros de compañías aseguradoras”. Este modelo se concentra en consultas que persiguen la vanguardia tecnológica, la modernidad, amplios espacios y una masa crítica suficiente para reducir el peso de los gastos fijos. Prácticamente, indica Rosso, “son clínicas de tipo empresarial las que ganan cuotas de mercado, pero sin desatender la imprescindible calidad clínica, un pilar que sigue siendo fundamental para lograr el éxito en Odontología”.