

## “El secreto de nuestro crecimiento se basa en pacientes satisfechos”

Ángel Lorenzo es odontólogo por vocación, y cuando se embarcó en la aventura de poner en marcha Dentix, su objetivo era poner la odontología de vanguardia al alcance de todos, ofreciendo soluciones odontológicas avanzadas con la mejor combinación calidad/precio del mercado: La clave es poner al paciente en el centro de todo, buscando su máxima satisfacción. El secreto de nuestro crecimiento se basa en pacientes satisfechos. El 70% de nuestros pacientes nos recomiendan a amigos y familiares. De capital 100% español, cuenta con 1.800 profesionales y 73 clínicas. En Catalunya tienen 9 clínicas repartidas: 3 en Barcelona, Girona, L' Hospitalet de Llobregat, Casteldefells, Badalona, Terrassa y Cornellà y tenemos previsión de abrir cinco más antes de que finalice 2014.

### -¿Cuál es la clave del éxito de Dentix? ¿Cuál es el secreto del Método Dentix?

La clave de nuestro éxito se basa en tener pacientes satisfechos, cosa que medimos de dos maneras distintas: recomendaciones, el 70% de nuestros pacientes nos recomiendan a familiares y amigos; satisfacción: en las encuestas de satisfacción en las que se mide los factores más importantes para dar un buen servicio, nuestros pacientes nos dan una nota de 8,1 sobre 10. En cuanto al secreto de Método Dentix, consiste en crear equipos integrales en todas las clínicas supervisados por un Director Odontológico para no derivar pacientes a otros especialistas y mantener un estándar de calidad al más alto nivel, utilizar tecnología de vanguardia para ser más eficientes y ahorrar tiempo, eliminar

intermediarios y sus márgenes (todas nuestras clínicas son propias), y utilizar nuestra capacidad de negociación como cadena para repercutir los ahorros a nuestros pacientes.

### -Dejan muy claro que no son franquicias. ¿Qué valor diferencial tiene su modelo de negocio?

Todas nuestras clínicas son propias, no franquicias, lo que nos permite tener el mismo estándar de máxima calidad para la plena satisfacción de nuestros pacientes. Cada clínica Dentix cuenta con equipos altamente cualificados y que cubren todas las especialidades con un Director Odontológico que supervisa y coordina el trabajo del equipo de odontólogos. Además, en central tenemos un Departamento Médico compuesto por los mejores especialistas en cada dis-

ciplina para asegurar que la calidad de los tratamientos y del servicio que ofrecemos a nuestros pacientes es de la máxima calidad. Por último, contamos con un departamento de calidad, que en contacto continuo con los pacientes, evalúa la satisfacción de los mismos y propone medidas correctoras en los protocolos para una mejora continua de nuestro servicio y atención.

### -Destacan su utilización de tecnología de vanguardia. ¿Podría hablarnos de ella?

En Dentix hemos apostado por utilizar las tecnologías más vanguardistas. Contamos con TAC Digital que nos permite realizar un diagnóstico en el momento. Además, en nuestras clínicas utilizamos ya la tecnología CAD-CAM para la elaboración de prótesis.

Esta tecnología parte de un escáner que permite obtener una imagen perfectamente fiel de la boca del paciente. A partir de ahí, se diseña la pieza en 3D por ordenador. Ese archivo se envía a nuestro proveedor de prótesis, que por cierto es una compañía multinacional catalana líder en implantología que está presente en países como Alemania, Francia, Italia, EE.UU. y Dubai, que en un periodo aproximado de 48 a 72 horas elabora la pieza con la máxima precisión. Las ventajas de esta tecnología son: se eliminan las pastas (a algunos pacientes no les gusta la sensación), se acortan los tiempos de tratamiento haciendo que el paciente pueda disfrutar antes de sus



nuevas piezas, se aumenta la precisión (en micras), cuenta con todas las garantías a largo plazo y el acabado estético es muy superior a las técnicas convencionales.

[www.dentix.com](http://www.dentix.com)

## PERSPECTIVAS DE DENTIX

Dentix prevé cerrar el año con los mejores resultados del sector, lo que prueba que su modelo de negocio funciona. “Pero sobre todo”, explica Lorenzo, “lo que estamos demostrando es que nuestra obsesión por la satisfacción de los pacientes da sus frutos”. Aún faltan más de un par de meses para que acabe 2014 y sus resultados ya superan con creces a los de 2013. Prevén acabar 2014 con una facturación de 200 millones de euros, lo que supone un incremento del 166% en tan solo un año. Además, durante 2014 habrán abierto más de 60 clínicas hasta llegar a casi 100 a finales de año, para lo que han invertido más de 26 millones de euros y contratado a más de 1.000 profesionales, y todo esto en sólo un año. Acabarán 2014 habiendo atendido a 120.000 nuevos pacientes y colocado más de 216.000 implantes. En cuanto a 2015, su previsión es duplicar el número de clínicas y la facturación de 2014 continuando con su expansión en España y abriendo nuevas clínicas en otros países de Europa y América.

“En cuanto a Catalunya”, termina Lorenzo, “la previsión es cerrar el año 2014 con una facturación cercana a los 25 millones de Euros, con un promedio de siete clínicas en funcionamiento”.