

Informe de Reclamaciones

**Mutuas de Accidentes de Trabajo y
Enfermedades Profesionales
de la Seguridad Social**

Periodo 2012



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

La reproducción total o parcial de estos datos sólo está permitida citando su procedencia

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado
<http://publicacionesoficiales.boe.es/>



AÑO 2013

Documento elaborado por:

Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social
Jorge Juan, 59 - 28001 - MADRID

Edita y distribuye:

Ministerio de Empleo y Seguridad Social
Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones
Agustín de Bethencourt, 11 – 28003 Madrid
Correo electrónico: sgpublic@meyss.es
Internet: www.meyss.es

NIPO papel: 270-13-081-0
NIPO electrónico: 270-13-080-5
Depósito Legal: M-27781-2013

INFORME DE RECLAMACIONES
MUTUAS DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y
ENFERMEDADES PROFESIONALES
DE LA SEGURIDAD SOCIAL
PERIODO 2012

ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN	9-10
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2012.....	13-17
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones	21-25
3.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida	29-32
3.3 Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios	35
3.4 Reclamaciones por materias	39-42
3.5 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	45-48
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL:	
4.1 Mutua Midat Cyclops.....	53-55
4.2 Mutualia.....	59-61
4.3 Activa Mutua 2008.....	65-67
4.5 Mutua Montañesa.....	71-73
4.5 Mutua Universal Mugenat.....	77-79
4.6 Maz.....	83-85
4.7 Umivale.....	89-91
4.8 Mutua Navarra.....	95-97
4.9 Mutua Intercomarcal.....	101-103
4.10 Fremap.....	107-109
4.11 Solimat.....	113-115
4.12 Mutua de Andalucía y Ceuta.....	119-121
4.13 Asepeyo.....	125-127
4.14 Mutua Balear.....	131-133
4.15 Mutua Gallega de accidentes de Trabajo.....	137-139
4.16 Unión de Mutuas.....	143-145
4.17 Mac, Mutua de accidentes de Canarias.....	149-151
4.18 Ibermutuamur.....	155-157
4.19 Fraternidad-Muprespa.....	161-163
4.20 Egarsat.....	167-169
5. DEFINICIONES.....	173-174

1.- INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

Se presenta la segunda edición del informe sobre las reclamaciones formuladas por los particulares ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social con motivo de las incidencias producidas en sus relaciones con las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

El informe refleja, debidamente estructurados, los datos estadísticos obtenidos durante el año 2012, al objeto de que se pueda evaluar la actividad desarrollada y en alguna medida la forma y la calidad con que las Mutuas han desarrollado las funciones de la Seguridad Social encomendadas. En este sentido, el presente informe, iniciado en septiembre del pasado año 2012, así como la propia actividad en el que está inserto, persiguen promover una mayor transparencia en la gestión de las Mutuas y mejorar la calidad de los servicios de la Seguridad Social que aquéllas dispensan a los beneficiarios.

Las reclamaciones que se analizan son formuladas por los particulares ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social a través de internet, en el portal denominado “Oficina Virtual de Reclamaciones”, así como mediante escritos presentados a través de la Mutua afectada, a través de cualquier Organismo público o bien mediante correo ordinario. El mencionado Centro directivo desarrolla las actuaciones oportunas y finaliza comunicando a ambas partes la solución más adecuada al conflicto planteado. Simultáneamente sirven para que la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social pueda promover la incorporación de mejoras de gestión en las Mutuas, así como para impartir criterios o instrucciones a las mismas en aquellos aspectos que observe resulta necesario.

Por consiguiente, las reclamaciones son quejas de carácter administrativo que no inciden, son distintas, a las reclamaciones objeto de acciones legales, que se sustancian por los Tribunales de Justicia. No obstante, una misma reclamación puede, si el interesado lo desea, formularse en ambos ámbitos, pues son diferentes sus fines y objetos respectivos.

La presente edición se estructura en un primer apartado, de carácter informativo, en el que se analizan y valoran los datos a nivel agregado del conjunto de las Mutuas, destacándose también, en su caso, las entidades que procedan y en el sentido que aquéllos pongan de manifiesto. Seguidamente, en el segundo apartado se incorporan los cuadros y gráficos elaborados en función de la información que resulta relevante para evaluar la actividad desarrollada, de esta forma el lector puede realizar sus propias evaluaciones. Por último, cierra la edición el apartado en el que se recogen los cuadros y

gráficos referidos individualmente a cada una de las veinte Mutuas operantes, de manera que permiten realizar las mismas valoraciones pero referidas a cada entidad.

Por último, en cuanto a las materias en las que inciden las reclamaciones, los datos se han clasificado de la siguiente forma:

1. Asistencia sanitaria:
 - Deficiencias de trato por parte del personal sanitario.
 - Demora en la atención asistencial.
 - Discrepancia en el diagnóstico.
 - Discrepancia en el tratamiento médico prescrito.
2. Deficiencias en las instalaciones administrativas o asistenciales, propias o concertadas.
3. Disconformidad con la calificación de la contingencia.
4. Disconformidad con el alta médica.
5. Gestión de las prestaciones económicas.
6. Deficiencias de trato en el personal de la gestión.
7. Prestación por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural.
8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave.
8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave.
9. Prestación por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia.
10. Problemas en el transporte.
11. Daños y perjuicios.
12. Otros.

Septiembre de 2013

2.- INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2012

El número de reclamaciones formuladas en el año 2012 supuso un descenso del 23,42% respecto de las existentes en 2011, pasando de 8.573 a 6.565. Este descenso no guarda relación con la evolución nacional de la población protegida, pues en el ámbito de las Mutuas, que es el analizado, dicha evolución guarda relación con su participación en el conjunto de la población cubierta por la Seguridad Social y no con la población activa o el nivel de afiliación. Por ello, no obstante el descenso del número de reclamaciones, la población protegida en el ámbito de las Mutuas se incrementó un 1,75% frente a la existente en 2011, pasando desde 14.393.254 trabajadores por cuenta ajena y por cuenta propia a 14.645.509. Los cuadros del apartado 3.1 muestran los datos anteriores (páginas 21-25).

En términos relativos, calculando la relación existente entre las reclamaciones y la población protegida en el ámbito de las Mutuas, indicador que mide más fielmente la variación que se haya podido experimentar al considerar las distintas dimensiones de cada una de ellas, los datos muestran que efectivamente se produjo un descenso en las reclamaciones del 24,74%, pasando de tener una incidencia del 0,06% en la población protegida en el año 2011 frente a un 0,04% obtenido en el año 2012. Los cuadros y gráficos incorporados en el subapartado 3.2 muestran estos datos (páginas 29-32).

Seguidamente se analiza este indicador y particularmente su efecto en las Mutuas, y en los apartados posteriores se analiza la incidencia de las reclamaciones entre los usuarios o beneficiarios de las prestaciones y el desagregado por Comunidades Autónomas y provincias.

Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual

En general, la relación existente entre el número de reclamaciones y la población protegida es pequeña, representa el 0,04% según los datos agregados de las Mutuas. Ocupan los primeros lugares las Mutuas Navarra y Mutualia, en las que el número de reclamaciones formuladas respecto del colectivo protegido por cada una se situó en torno al 0,08%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Intercomarcal y Balear, con un porcentaje en torno al 0,01% cada una.

La evolución de este indicador respecto del obtenido en el año 2011 es favorable, pues supone un descenso del 24,74%, según se señaló anteriormente. El descenso fue mayor en las Mutuas Activa e Intercomarcal, con valores superiores al 39%, seguidas de Ibermutuamur (-37%) y Unión de Mutuas (-33%).

Por otro lado, existen Mutuas que han incrementado en el 2012 el peso de las reclamaciones respecto de la población protegida por cada una. Es el

caso de Mutua Navarra, que incrementó el indicador en un 52%, seguida de Mutua Balear y de Fraternidad-Muprespa, que lo aumentaron un 10% y 7% cada una.

Incidencia de las reclamaciones en los beneficiarios de las prestaciones

Se introduce este año el presente indicador, que mide el peso de las distintas reclamaciones entre los usuarios afectados por las prestaciones respectivas. Se trata de ponderar las quejas en función de los beneficiarios afectados por cada actividad. Los datos se incorporan en el subapartado 3.3 (página 35).

Los datos oficiales existentes nos permiten distinguir entre los beneficiarios en 2012 de la prestación de asistencia sanitaria, que fueron 2.251.059 personas, de las prestaciones económicas, que alcanzaron a 445.640, y de la prestación por cese en la actividad, que fue solicitada por 7.656 autónomos.

Respecto de los usuarios anteriores, formularon quejas el 0,16% de los afectados por la asistencia sanitaria, el 0,58% de los afectados por prestaciones económicas y el 0,50% de los solicitantes de la prestación por cese en la actividad. El subapartado 3.3 contiene el cuadro correspondiente (página 35).

Como se dijo en la introducción, las reclamaciones que considera este informe son quejas o sugerencias de carácter administrativo, independientes de las reclamaciones judiciales que en los mismos ámbitos se hayan podido formular, de manera que los datos deben analizarse desde esta óptica, es decir, respecto del grado de disconformidad de los usuarios afectados por servicios concretos.

El mayor número de reclamaciones, en términos relativos, se produjo respecto de la gestión de las prestaciones económicas, que alcanzaron el 0,58% seguidas de las formuladas por los autónomos solicitantes de la prestación por cese en la actividad, con un 0,50% y de los usuarios de la asistencia sanitaria, en donde el 0,16% de los usuarios formularon quejas.

Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden.

La clasificación establecida es la siguiente:

1. Asistencia sanitaria:

- Deficiencias de trato por parte del personal sanitario.

- Demora en la atención asistencial.
 - Discrepancia en el diagnóstico.
 - Discrepancia en el tratamiento médico prescrito.
2. Deficiencias en las instalaciones administrativas o asistenciales, propias o concertadas.
 3. Disconformidad con la calificación de la contingencia.
 4. Disconformidad con el alta médica.
 5. Gestión de las prestaciones económicas.
 6. Deficiencias de trato en el personal de la gestión.
 7. Prestación por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural.
 8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave.
 9. Prestación por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia.
 10. Problemas en el transporte.
 11. Daños y perjuicios.
 12. Otros.

Se han ampliado las materias para incorporar las señaladas con los números 8 y 9, por su interés, y se ha suprimido la anterior materia denominada "Delta", ya que carece de relevancia en este ámbito.

Las reclamaciones han sido mayoritarias respecto de la materia "Calificación de la contingencia", que supusieron el 19,59% del total de las formuladas; se trata en general de discrepancias con el rechazo de patologías que la Mutua considera como contingencia común y el beneficiario considera de origen profesional o laboral. En estos casos, sin perjuicio de las particularidades

existentes en cada reclamación o de los aspectos adicionales que también se abordan, se informa al beneficiario, en cuanto a los aspectos médicos, del procedimiento establecido ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social para que la Entidad Gestora, mediante sus servicios técnicos, califique definitivamente la patología como común o laboral, calificación que vinculará a la Mutua.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a la disconformidad con el alta médica, que suponen el 18,22% de las formuladas. Cuando la reclamación se basa en cuestiones médicas, también se informa del procedimiento existente ante el INSS y sus servicios técnicos a estos efectos, sin perjuicio de adoptar las actuaciones que correspondan en cuanto al resto de aspectos.

El tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre deficiencias de trato del personal sanitario, que ascienden al 17,90%. En este ámbito se ha incrementado la actividad y los esfuerzos, corrigiéndose gran parte de las conductas controvertidas, recordándose a la Mutua, en los supuestos considerados necesarios, la obligación que tiene de dispensar los servicios de la Seguridad Social con los niveles de calidad y eficacia propios del servicio público, así como con el debido respeto a los beneficiarios, requiriéndoles la adopción de las medidas pertinentes a estos fines.

Las deficiencias en la gestión de las prestaciones económicas ocupan el cuarto lugar, con un 10,95% de las reclamaciones, seguidas de las deficiencias de trato por parte del personal de la gestión, con un 7,45%. Las restantes materias representan porcentajes menores, en torno al 3%.

Se mantienen en los primeros lugares las mismas materias que en el año 2011, aunque variado su orden, entonces el mayor número de reclamaciones tuvo por objeto las discrepancias frente a las altas médicas y le siguió las referidas a la calificación de la contingencia.

Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias.

Estos datos cierran el apartado de “Datos Generales” y se incluyen en el subapartado 3.5 (páginas 45-48).

Para valorar la incidencia de las reclamaciones se ha calculado la población protegida por las Mutuas en los mencionados ámbitos territoriales. De esta forma se obtienen los correspondientes porcentajes y se puede realizar un análisis más acertado de las reclamaciones, ya que las entidades territoriales tienen muy diferentes dimensiones.

Las Comunidades Autónomas en las que tuvieron mayor peso las reclamaciones son: Navarra (0,08%), Canarias (0,07%) y Madrid (0,07%). Les siguen, con un 0,05%, Andalucía, Cantabria, País Vasco y Asturias.

También en el año 2011 las mismas tres Comunidades Autónomas ocuparon los primeros lugares y les siguieron también las restante, excepto Asturias.

En el lado opuesto figuran la Ciudad Autónoma de Melilla, con un 0,01%, seguida de Cataluña e Islas Baleares, con un 0,02%. También repiten en estos lugares las mismas Comunidades, con excepción de Cataluña.

Por lo que se refiere a las provincias, destacan con un 0,08% de reclamaciones respecto de la población existente en el respectivo ámbito territorial: Navarra y Las Palmas, seguidas, con un 0,07%, de Cádiz, Madrid y Sevilla. Con un 0,06% se sitúan Guadalajara, Pontevedra, Santa Cruz de Tenerife, Valladolid y Vizcaya.

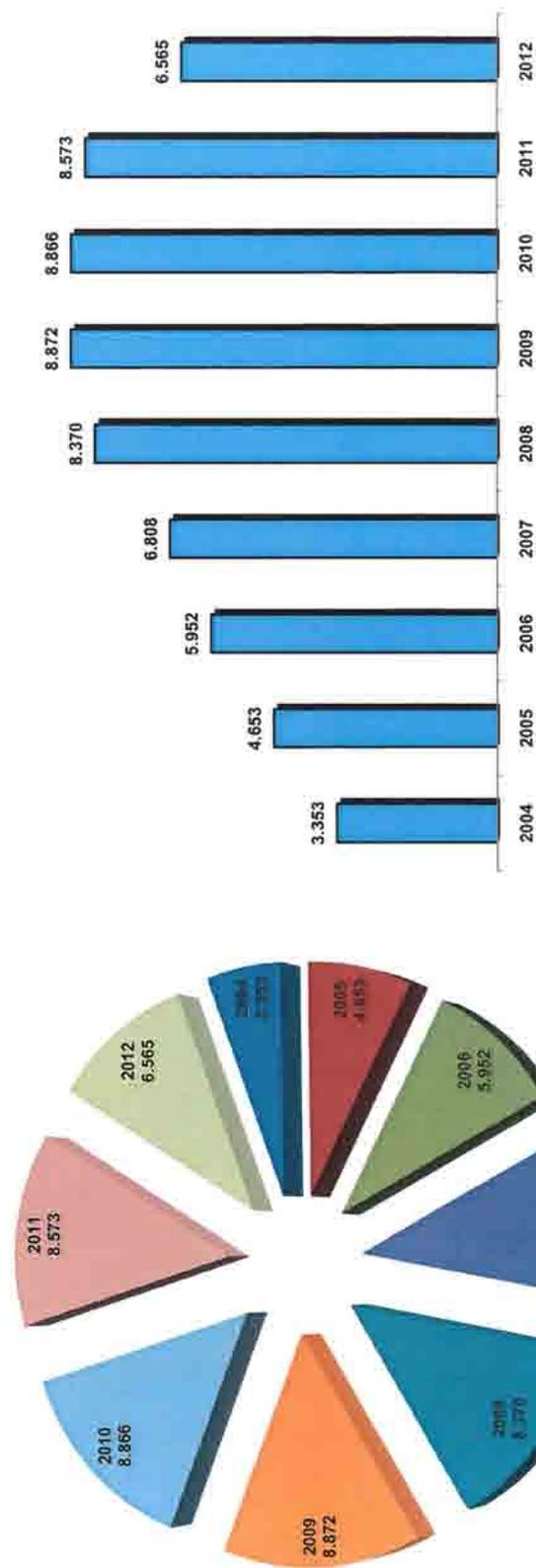
Las provincias con menores índices son: Ávila (0,00%, tuvo 1 reclamación), Girona, Lleida, Melilla, Soria y Tarragona con un 0,01%. Y con un 0,02% las provincias de Cáceres, Cuenca, Huesca, Lugo, Ourense, Segovia, Teruel y Zamora.

Los cuadros y gráficos soporte de las valoraciones anteriores se incluyen en el siguiente apartado 3. A continuación del mismo, en el apartado 4, se incluyen los datos obtenidos por cada una de las veinte Mutuas operantes, al que nos remitimos para realizar el análisis individualizado de cada una de ellas.

3.- DATOS GENERALES

3.1. Número y evolución de las reclamaciones

Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2012



Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2012

Año	Número	Variación (%)
2004	3.353	-----
2005	4.653	38,77
2006	5.952	27,92
2007	6.808	14,38
2008	8.370	22,94
2009	8.872	6,00
2010	8.866	-0,07
2011	8.573	-3,30
2012	6.565	-23,42

Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2012

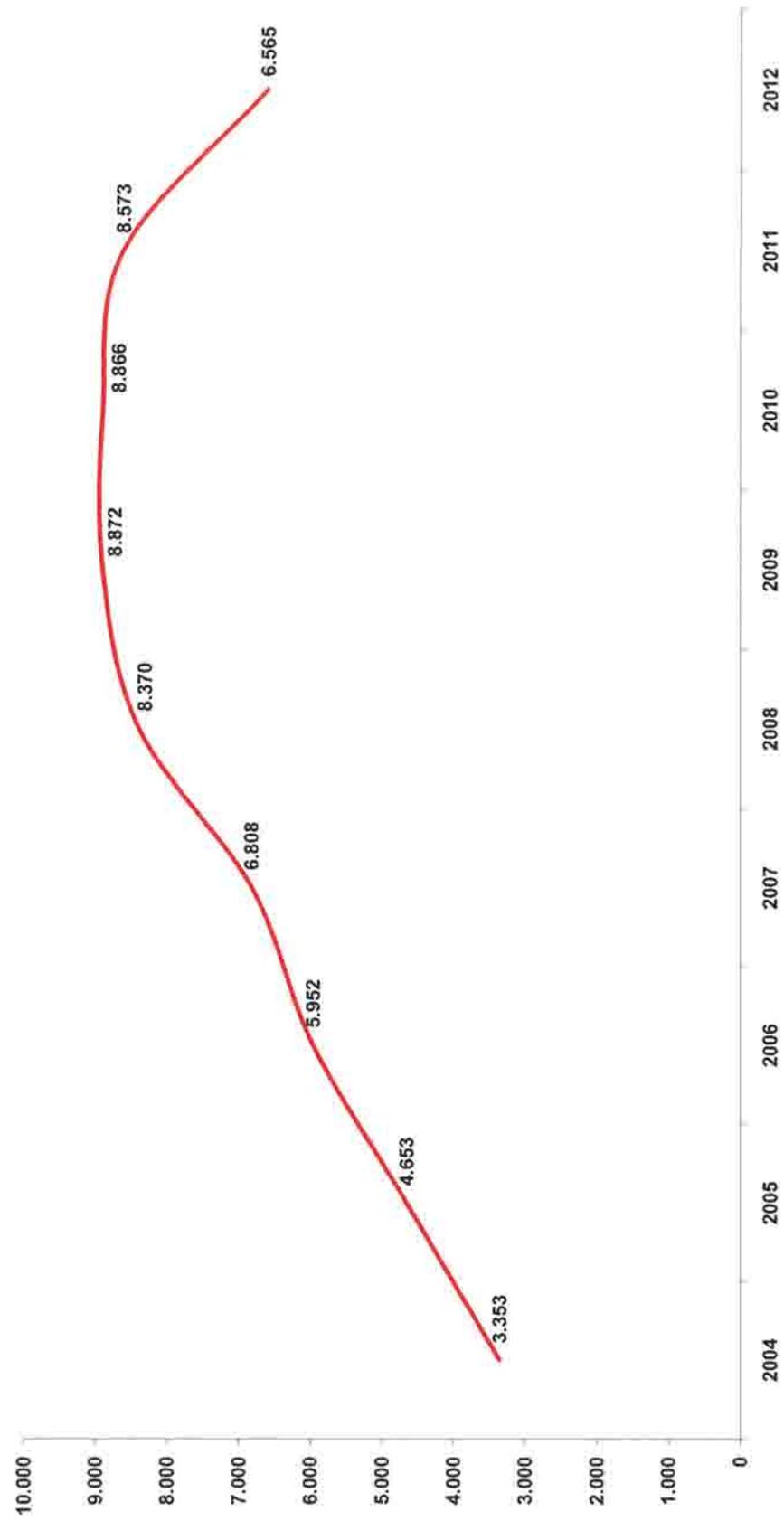
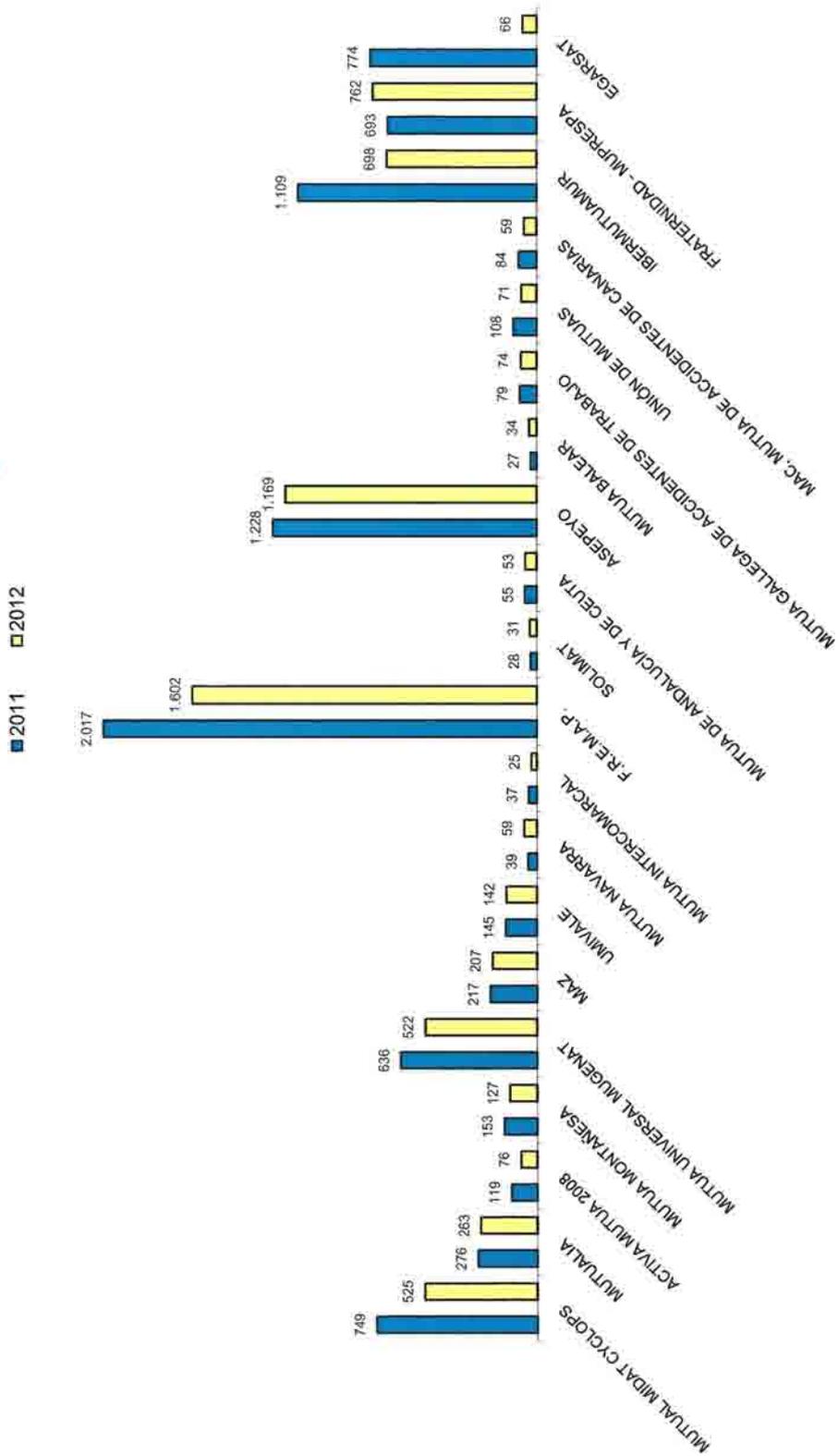


Gráfico de la evolución de las reclamaciones por Mutuas



Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

Mutua	Reclamaciones 2011	Reclamaciones 2012	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	749	525	-29,91
MUTUALIA	276	263	-4,71
ACTIVA MUTUA 2008	119	76	-36,13
MUTUA MONTAÑESA	153	127	-16,99
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	636	522	-17,92
MAZ	217	207	-4,61
UMIVALE	145	142	-2,07
MUTUA NAVARRA	39	59	51,28
MUTUA INTERCOMARCAL	37	25	-32,43
F.R.E.M.A.P.	2.017	1.602	-20,58
SOLIMAT	28	31	10,71
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	55	53	-3,64
ASEPEYO	1.228	1.169	-4,80
MUTUA BALEAR	27	34	25,93
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	79	74	-6,33
UNIÓN DE MUTUAS	108	71	-34,26
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	84	59	-29,76
IBERMUTUAMUR	1.109	698	-37,06
FRATERNIDAD - MUPRESA	693	762	9,96
EGARSAT	774	66	-91,47
Total	8.573	6.565	-23,42

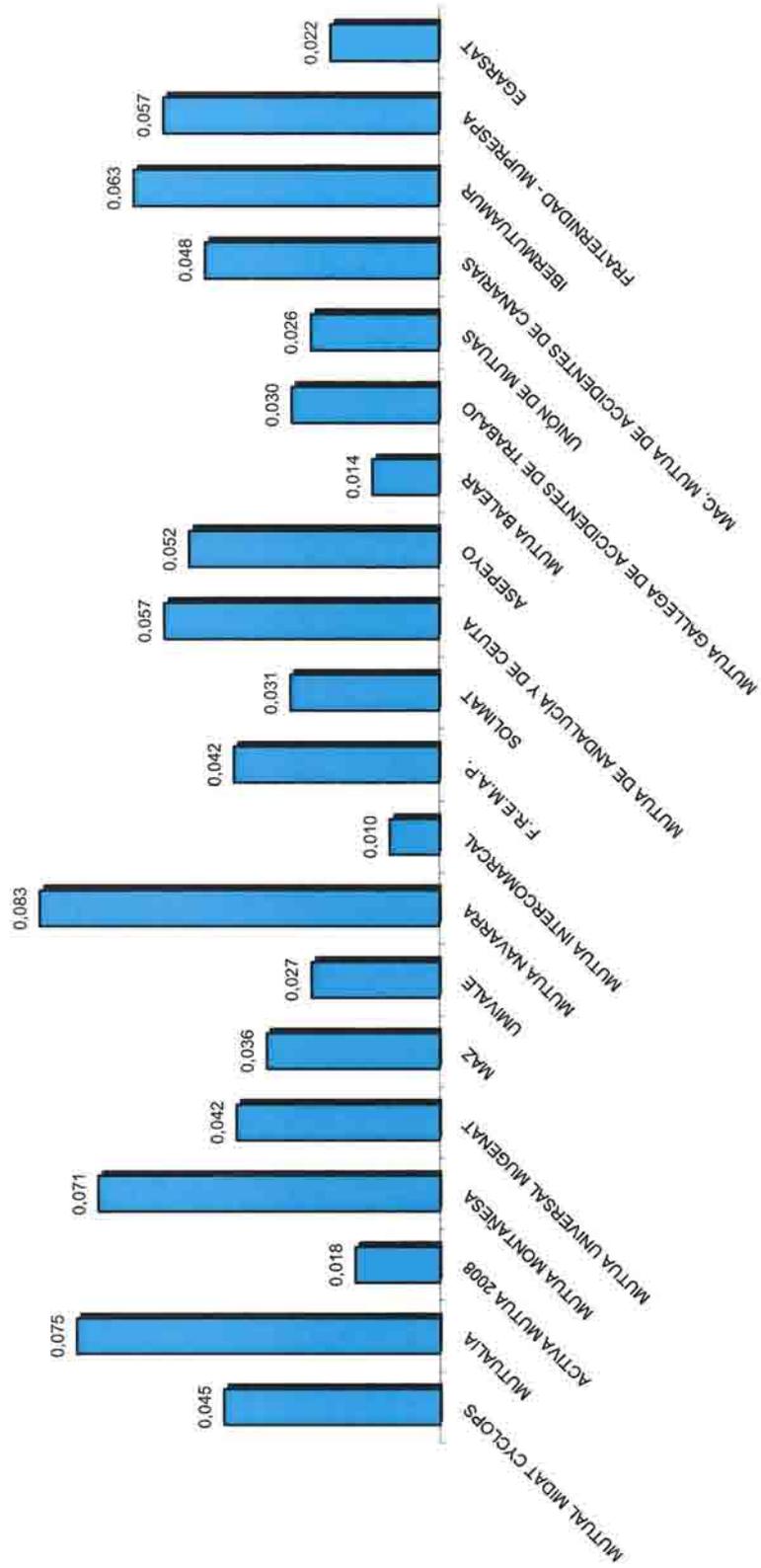
3.- DATOS GENERALES

3.2. Incidencia de las reclamaciones en el colectivo protegido y evolución interanual

Periodo 2012
Incidencia de las reclamaciones en la población protegida

Mutuas	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Incidencia s/ colectivo (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.171.651	525	0,045
MUTUALIA	348.722	263	0,075
ACTIVA MUTUA 2008	432.598	76	0,018
MUTUA MONTAÑESA	179.239	127	0,071
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.241.569	522	0,042
MAZ	578.776	207	0,036
UMIVALE	534.592	142	0,027
MUTUA NAVARRA	71.141	59	0,083
MUTUA INTERCOMARCAL	243.498	25	0,010
F.R.E.M.A.P.	3.772.569	1.602	0,042
SOLIMAT	100.665	31	0,031
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	93.152	53	0,057
ASEPEYO	2.261.000	1.169	0,052
MUTUA BALEAR	247.542	34	0,014
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	243.295	74	0,030
UNIÓN DE MUTUAS	268.166	71	0,026
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	122.104	59	0,048
IBERMUTUAMUR	1.104.621	698	0,063
FRATERNIDAD - MUPRESA	1.337.047	762	0,057
EGARSAT	293.562	66	0,022
Total reclamaciones	14.645.509	6.565	0,045

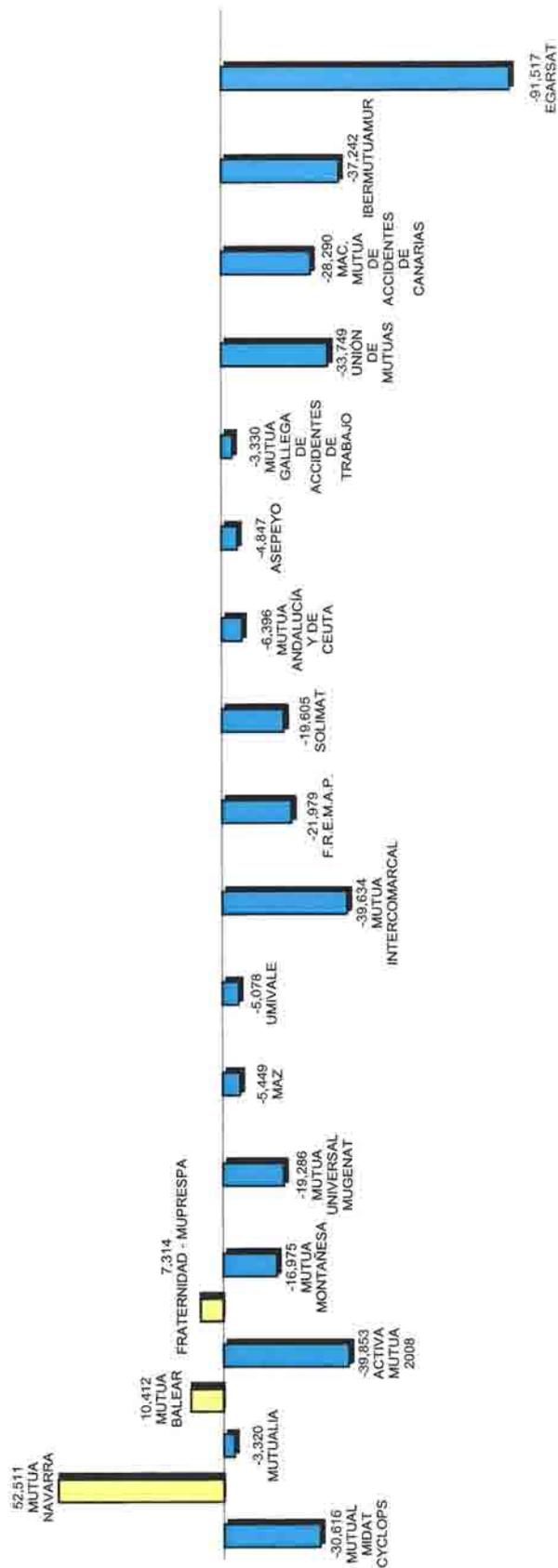
Gráfico de la incidencia en la población protegida (%)



Evolución del índice de incidencia en la población protegida

Mutuas	Periodo 2011 (%)	Periodo 2012 (%)	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	0,065	0,045	-30,616
MUTUALIA	0,078	0,075	-3,320
ACTIVA MUTUA 2008	0,029	0,018	-39,853
MUTUA MONTAÑESA	0,085	0,071	-16,975
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,052	0,042	-19,286
MAZ	0,038	0,036	-5,449
UMIVALE	0,028	0,027	-5,078
MUTUA NAVARRA	0,054	0,083	52,511
MUTUA INTERCOMARCAL	0,017	0,010	-39,634
F.R.E.M.A.P.	0,054	0,042	-21,979
SOLIMAT	0,038	0,031	-19,605
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	0,061	0,057	-6,396
ASEPEYO	0,054	0,052	-4,847
MUTUA BALEAR	0,012	0,014	10,412
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	0,031	0,030	-3,330
UNIÓN DE MUTUAS	0,040	0,026	-33,749
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,067	0,048	-28,290
IBERMUTUAMUR	0,101	0,063	-37,242
FRATERNIDAD - MUPRESPA	0,053	0,057	7,314
EGARSAT	0,265	0,022	-91,517
Totales	0,060	0,045	-24,741

Gráfico de la evolución interanual del índice de incidencia en el colectivo protegido (%).



3.- DATOS GENERALES

3.3. Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios

Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios

	Reclamaciones	Usuarios	Incidencia s/ usuarios (%)
Asistencia sanitaria	3.698	2.251.059	0,16
Prestaciones económicas	2.604	445.640	0,58
Cese de actividad autónomos	38	7.656	0,50
Otras reclamaciones	225	-----	-----
Total	6.565	2.704.355	0,24

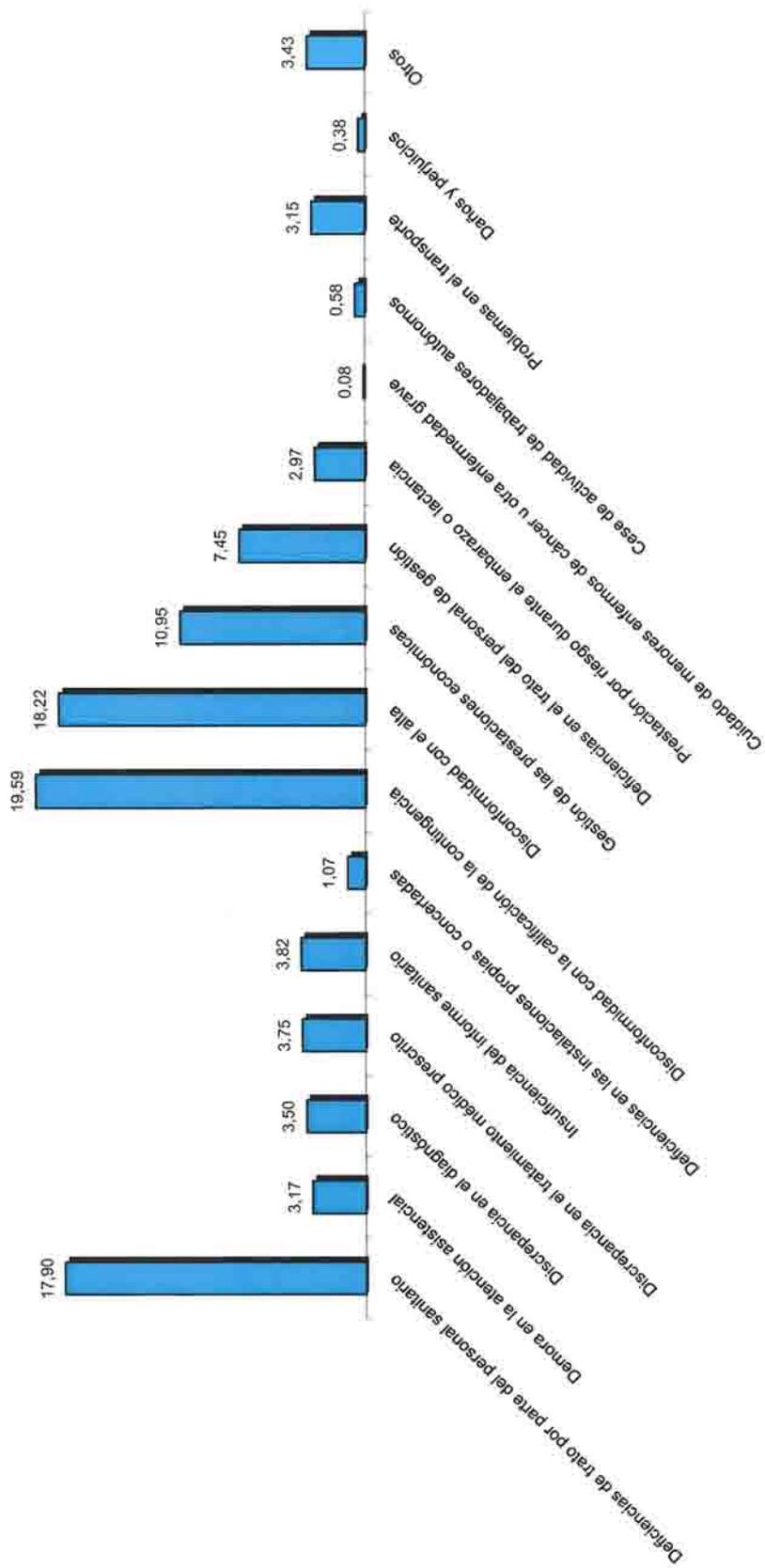
3.- DATOS GENERALES

3.4. Reclamaciones por materia•

Reclamaciones por materia

Materia	Reclamaciones	Porcentaje
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	1.175	17,90
Demora en la atención asistencial	208	3,17
Discrepancia en el diagnóstico	230	3,50
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	246	3,75
Insuficiencia del informe sanitario	251	3,82
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	70	1,07
Disconformidad con la calificación de la contingencia	1.286	19,59
Disconformidad con el alta	1.196	18,22
Gestión de las prestaciones económicas	719	10,95
Deficiencias en el trato del personal de gestión	489	7,45
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	195	2,97
Cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	5	0,08
Cese de actividad de trabajadores autónomos	38	0,58
Problemas en el transporte	207	3,15
Daños y perjuicios	25	0,38
Otros	225	3,43
Total Reclamaciones	6.565	100,00

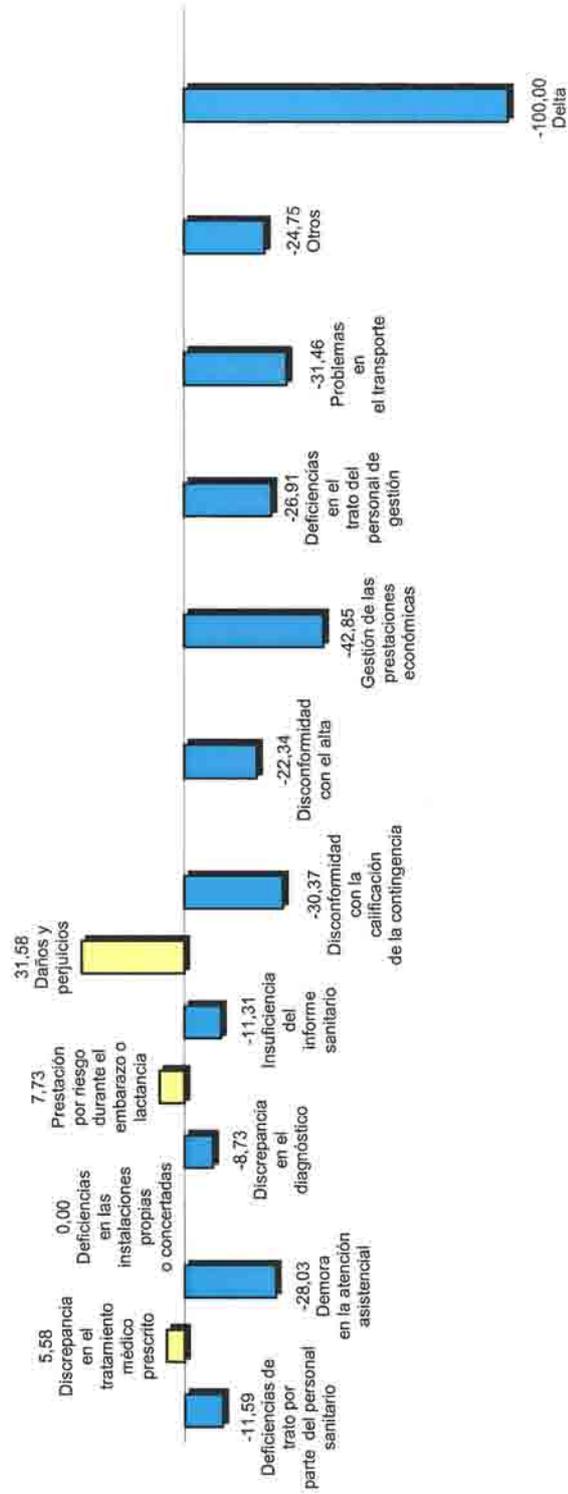
Gráfico de las reclamaciones según materias (%)



Evolución del índice de reclamaciones según materias

Materia	Porcentaje 2011	Porcentaje 2012	Variación (%)
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	15,50	17,90	-11,59
Demora en la atención asistencial	3,37	3,17	-28,03
Discrepancia en el diagnóstico	2,94	3,50	-8,73
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	2,72	3,75	5,58
Insuficiencia del informe sanitario	3,30	3,82	-11,31
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	0,82	1,07	0,00
Disconformidad con la calificación de la contingencia	21,54	19,59	-30,37
Disconformidad con el alta	17,96	18,22	-22,34
Gestión de las prestaciones económicas	14,67	10,95	-42,85
Deficiencias en el trato del personal de gestión	7,80	7,45	-26,91
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	2,11	2,97	7,73
Cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	-----	0,08	-----
Cese de actividad de trabajadores autónomos	-----	0,58	-----
Problemas en el transporte	3,52	3,15	-31,46
Daños y perjuicios	0,22	0,38	31,58
Otros	3,49	3,43	-24,75
Delta	0,02	0,00	-100,00

Evolución interanual del índice de reclamaciones según materias (%)



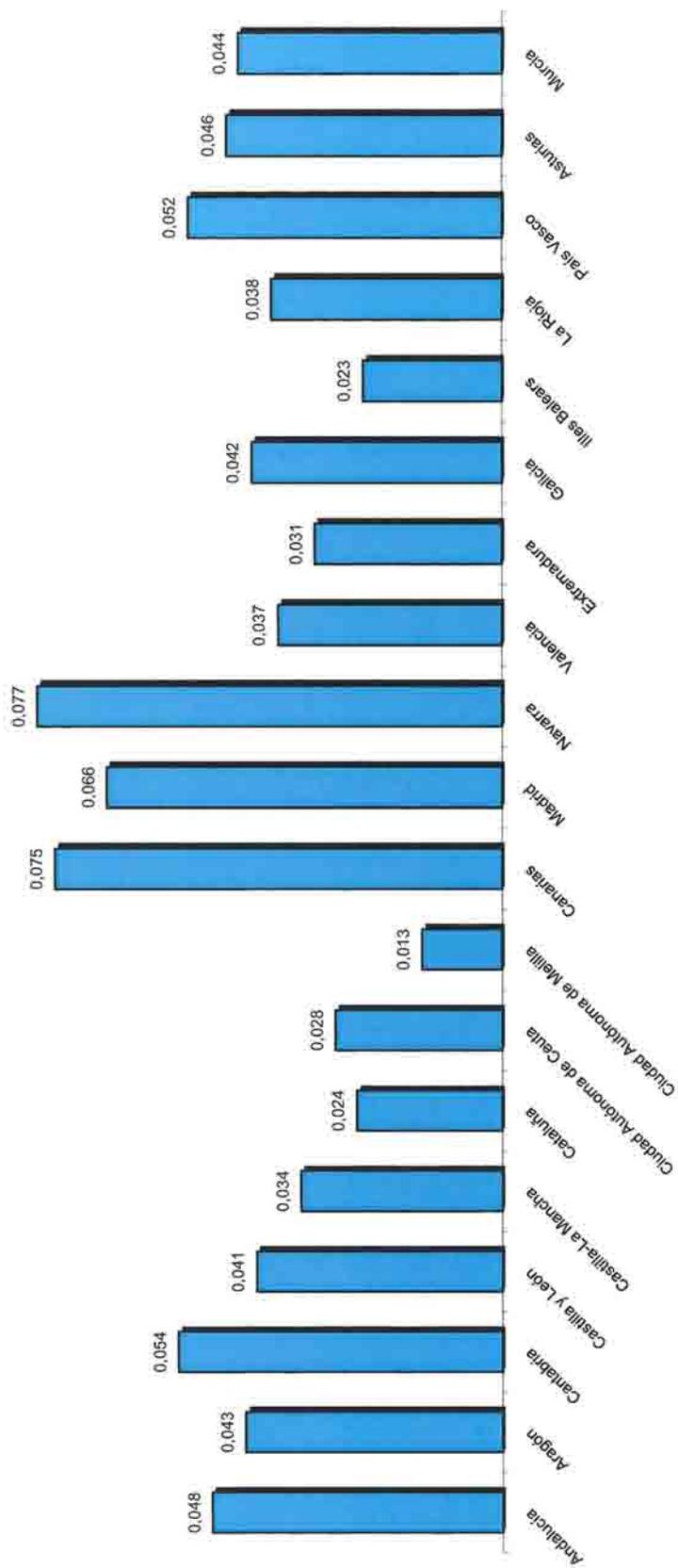
3.- DATOS GENERALES

3.5. Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias

Periodo 2012
Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido

Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Porcentaje
Andalucía	2.076.814	1.006	0,048
Aragón	471.391	202	0,043
Cantabria	183.124	99	0,054
Castilla y León	739.269	303	0,041
Castilla-La Mancha	551.216	185	0,034
Cataluña	2.774.878	673	0,024
Ciudad Autónoma de Ceuta	17.997	5	0,028
Ciudad Autónoma de Melilla	14.970	2	0,013
Canarias	631.781	471	0,075
Madrid	2.469.358	1.626	0,066
Navarra	229.728	178	0,077
Valencia	1.390.593	519	0,037
Extremadura	263.005	82	0,031
Galicia	799.755	333	0,042
Illes Balears	371.406	86	0,023
La Rioja	106.881	41	0,038
País Vasco	792.662	414	0,052
Asturias	316.456	145	0,046
Murcia	444.223	195	0,044
Total Reclamaciones	14.645.509	6.565	0,045

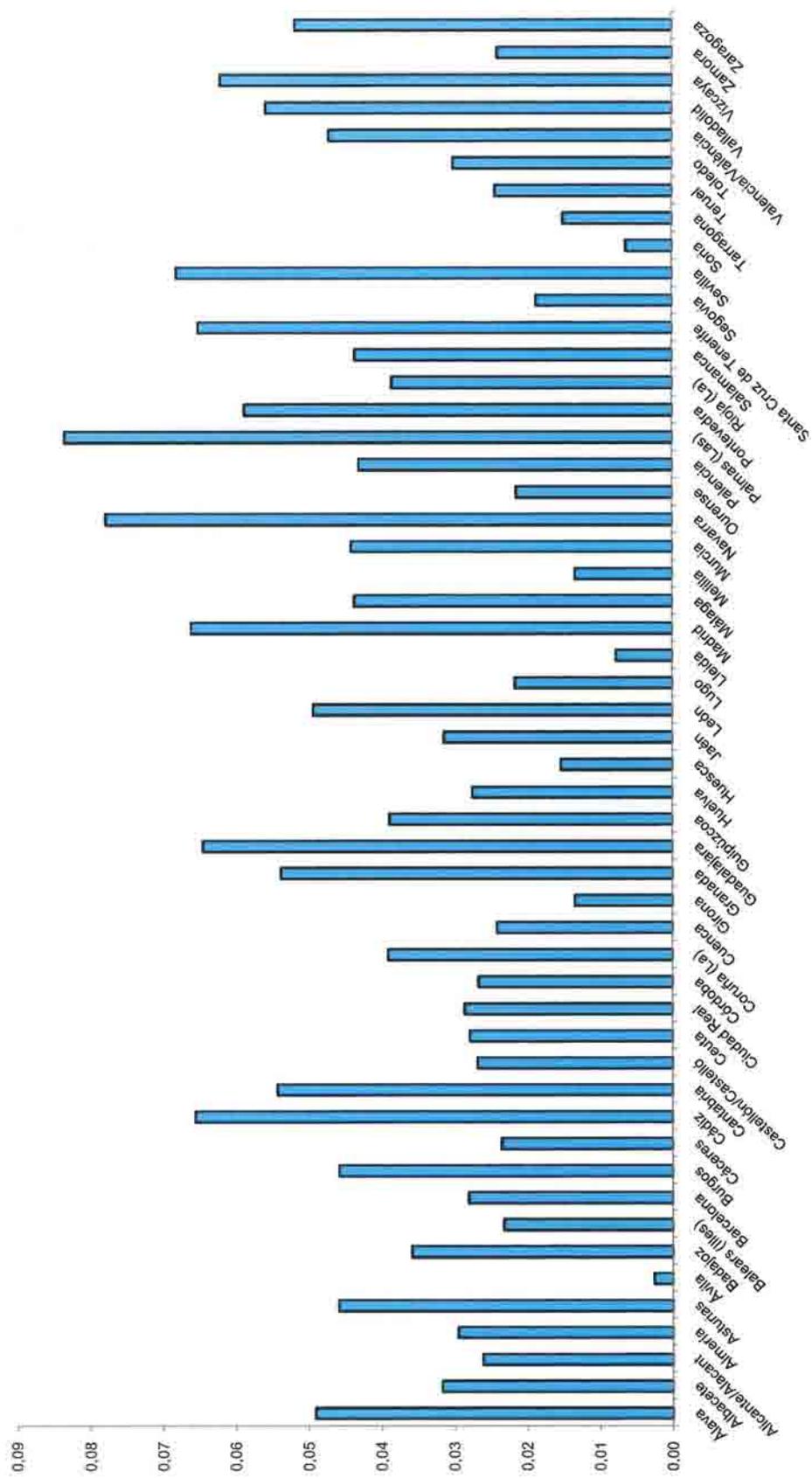
Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2012



Periodo 2012
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.

Provincia	Reclamaciones	Porcentaje
Alava	66	0,05
Albacete	35	0,03
Alicante/Alacant	121	0,03
Almería	57	0,03
Asturias	145	0,05
Avila	1	0,00
Badajoz	59	0,04
Balears (Illes)	86	0,02
Barcelona	588	0,03
Burgos	56	0,05
Cáceres	23	0,02
Cádiz	175	0,07
Cantabria	99	0,05
Castellón/Castelló	48	0,03
Ceuta	5	0,03
Ciudad Real	38	0,03
Córdoba	51	0,03
Coruña (La)	135	0,04
Cuenca	14	0,02
Girona	35	0,01
Granada	111	0,05
Guadalajara	44	0,06
Guipúzcoa	98	0,04
Huelva	37	0,03
Huesca	12	0,02
Jaén	48	0,03
León	65	0,05
Lugo	21	0,02
Lleida	12	0,01
Madrid	1.626	0,07
Málaga	181	0,04
Melilla	2	0,01
Murcia	195	0,04
Navarra	178	0,08
Ourense	18	0,02
Palencia	22	0,04
Palmas (Las)	279	0,08
Pontevedra	159	0,06
Rioja (La)	41	0,04
Salamanca	41	0,04
Santa Cruz de Tenerife	192	0,06
Segovia	9	0,02
Sevilla	346	0,07
Soria	2	0,01
Tarragona	38	0,01
Teruel	11	0,02
Toledo	54	0,03
Valencia/València	350	0,05
Valladolid	96	0,06
Vizcaya	250	0,06
Zamora	11	0,02
Zaragoza	179	0,05
Totales	6.565	0,04

Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2012



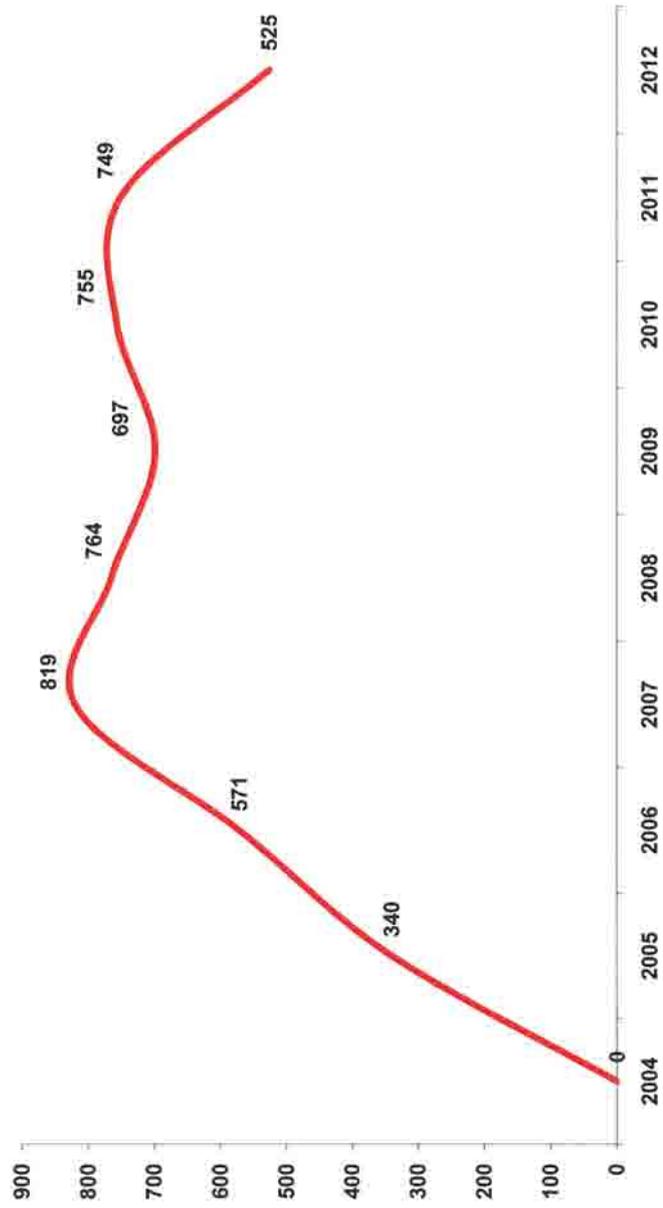
4.- DATOS DESGREGADOS POR MUTUAS

4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Periodo 2012

Evolución de las reclamaciones



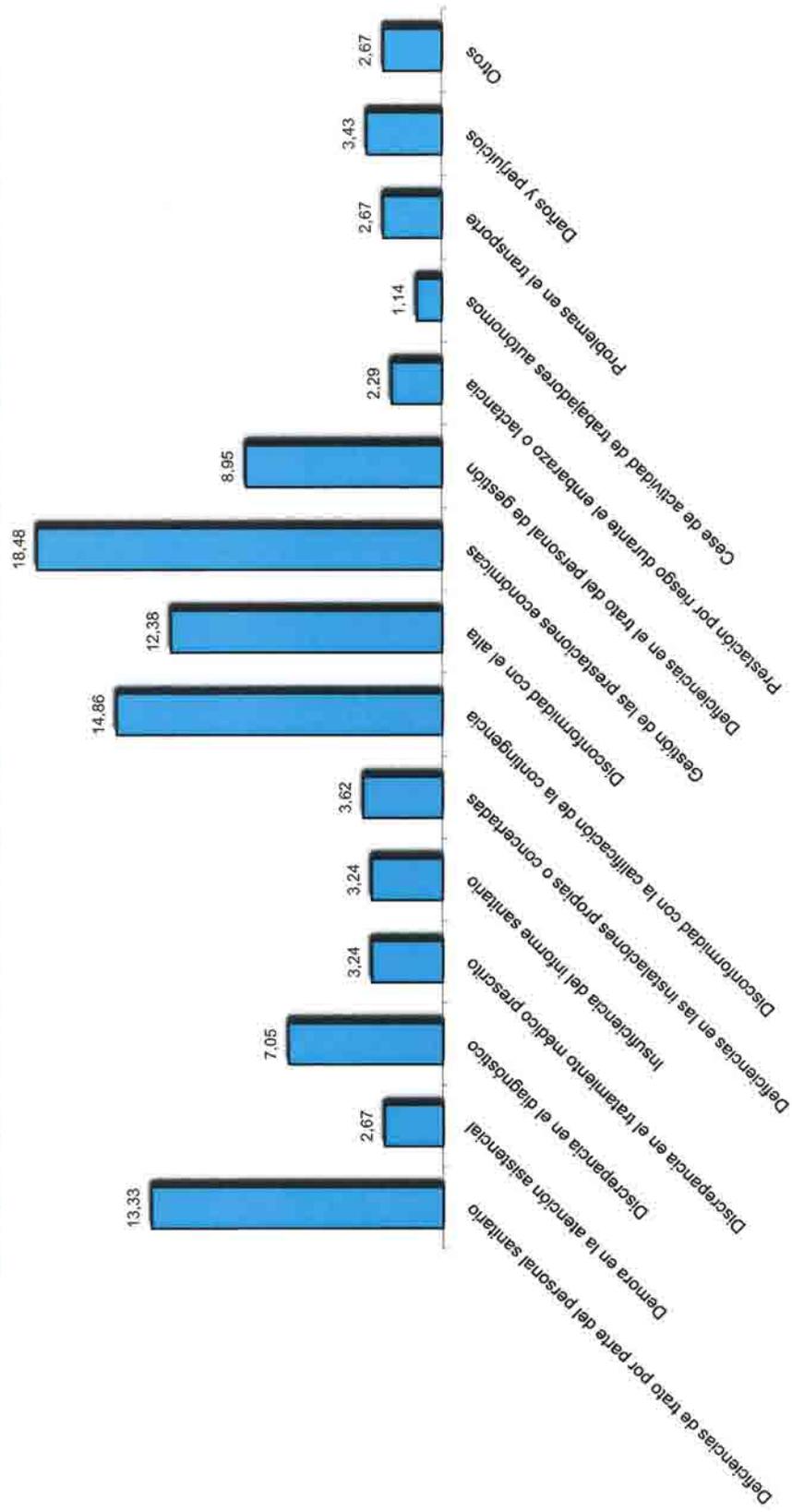
MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Periodo 2012

Reclamaciones por materia

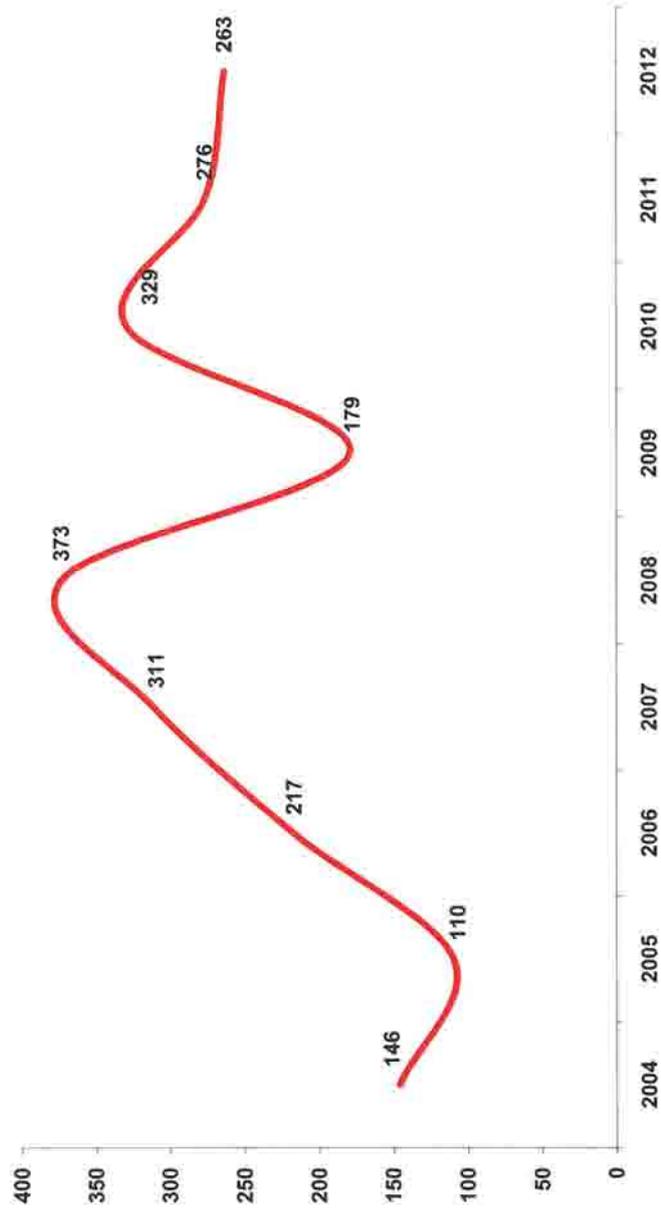
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	70	13,33	1,07
Demora en la atención asistencial	14	2,67	0,21
Discrepancia en el diagnóstico	37	7,05	0,56
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	17	3,24	0,26
Insuficiencia del informe sanitario	17	3,24	0,26
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	19	3,62	0,29
Disconformidad con la calificación de la contingencia	78	14,86	1,19
Disconformidad con el alta	65	12,38	0,99
Gestión de las prestaciones económicas	97	18,48	1,48
Deficiencias en el trato del personal de gestión	47	8,95	0,72
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	12	2,29	0,18
Cese de actividad de trabajadores autónomos	6	1,14	0,09
Problemas en el transporte	14	2,67	0,21
Daños y perjuicios	18	3,43	0,27
Otros	14	2,67	0,21
Total Reclamaciones	525	100,00	8,00

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2012



4.2. MUTUALIA

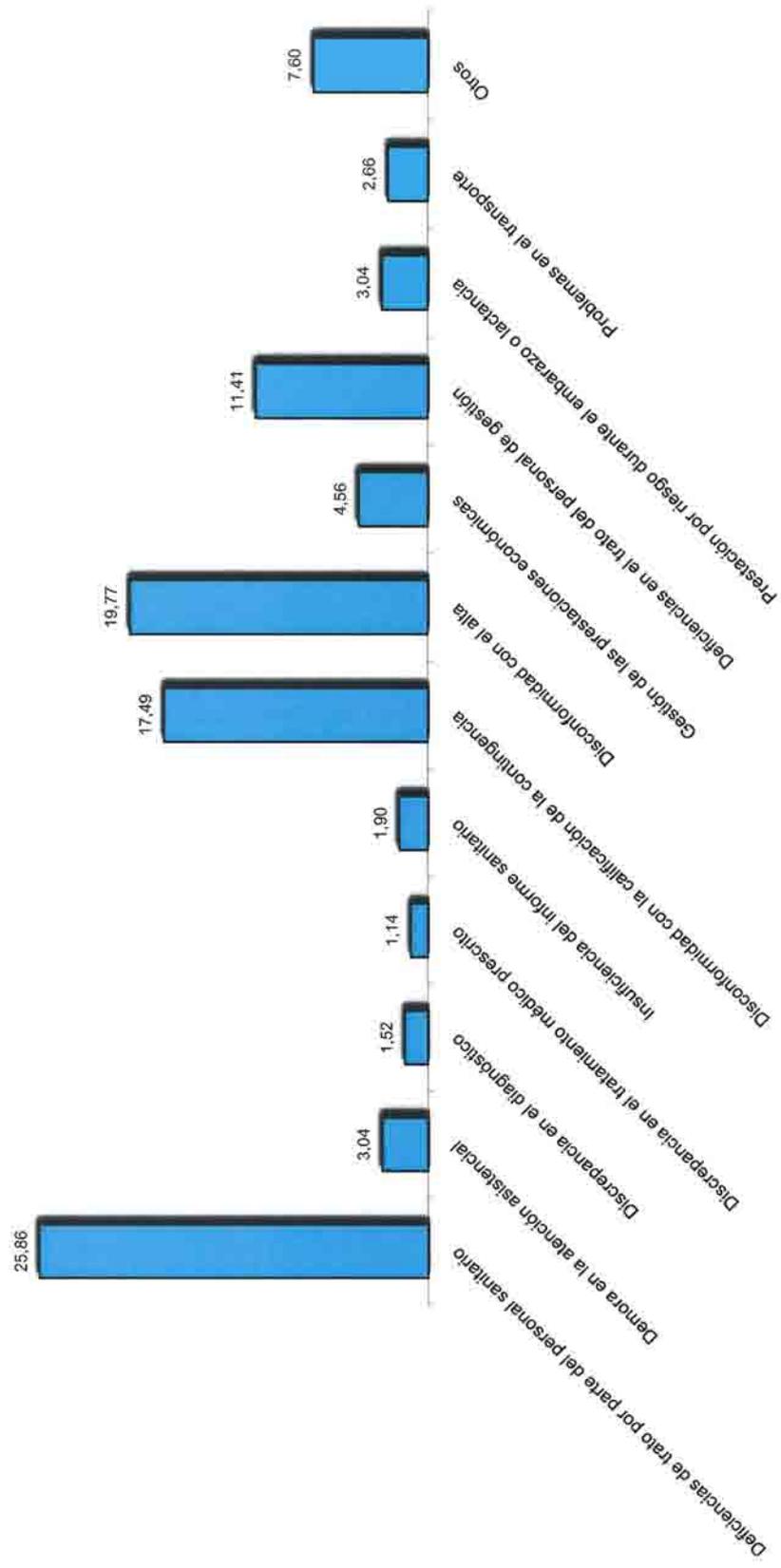
MUTUALIA
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



MUTUALIA
Periodo 2012
Reclamaciones por materia

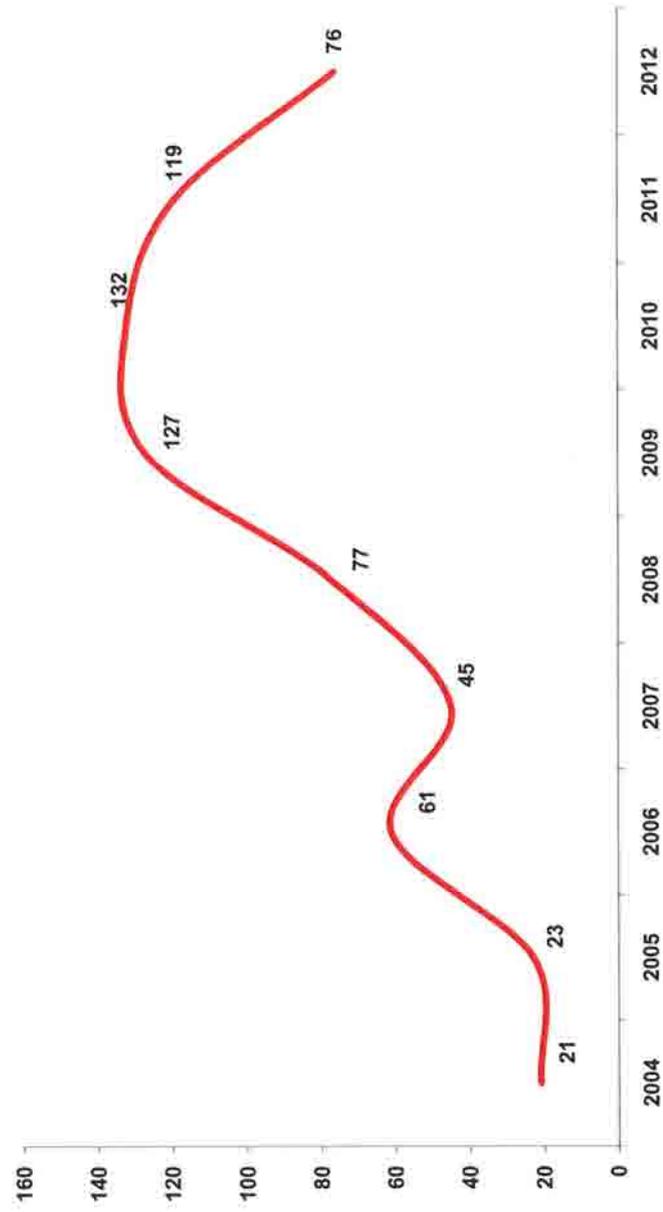
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	68	25,86	1,04
Demora en la atención asistencial	8	3,04	0,12
Discrepancia en el diagnóstico	4	1,52	0,06
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	3	1,14	0,05
Insuficiencia del informe sanitario	5	1,90	0,08
Disconformidad con la calificación de la contingencia	46	17,49	0,70
Disconformidad con el alta	52	19,77	0,79
Gestión de las prestaciones económicas	12	4,56	0,18
Deficiencias en el trato del personal de gestión	30	11,41	0,46
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	8	3,04	0,12
Problemas en el transporte	7	2,66	0,11
Otros	20	7,60	0,30
Total Reclamaciones	263	100,00	4,01

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2012



4.3. ACTIVA MUTUA 2008

ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



ACTIVA MUTUA 2008

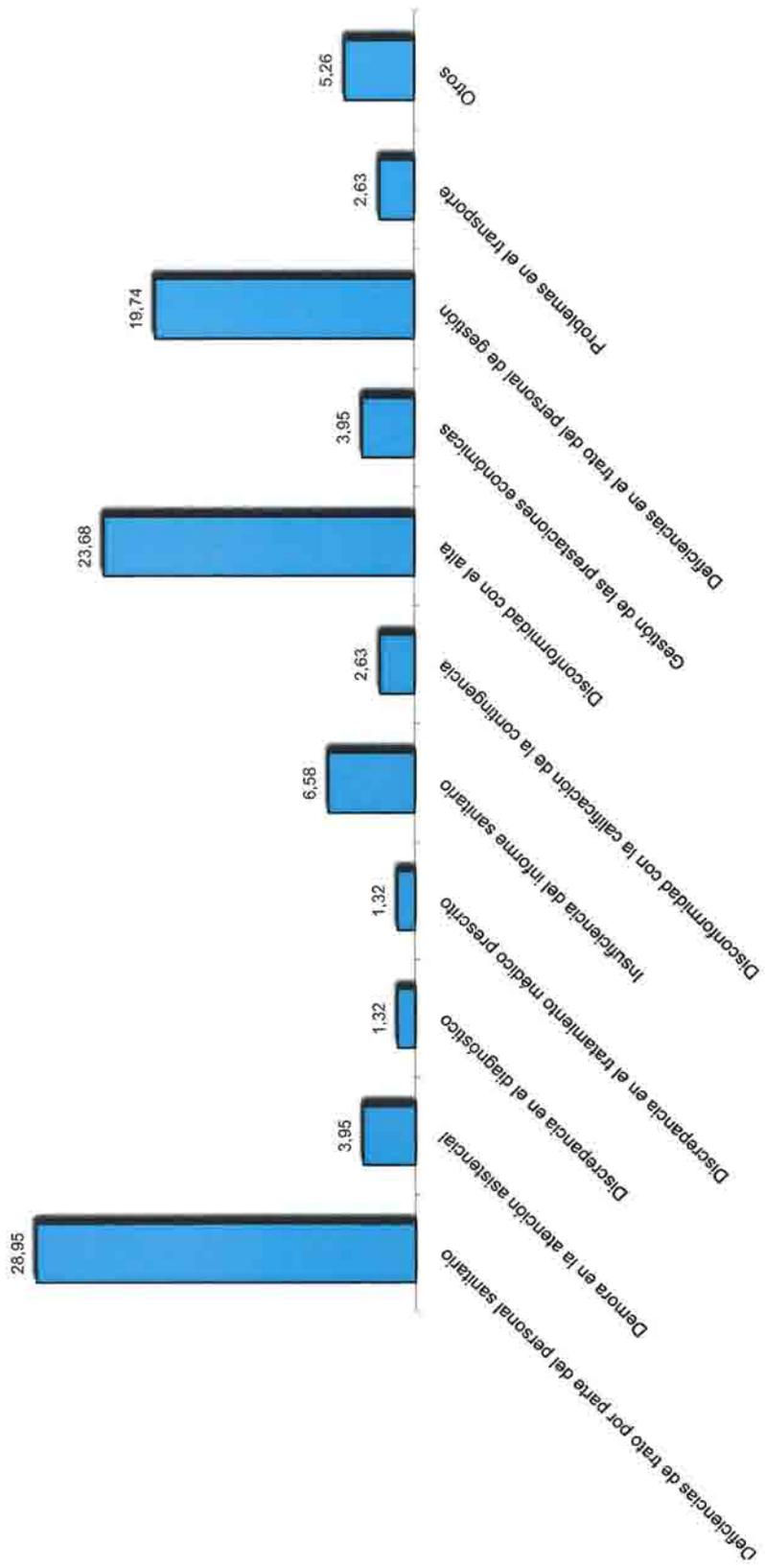
Periodo 2012

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	22	28,95	0,34
Demora en la atención asistencial	3	3,95	0,05
Discrepancia en el diagnóstico	1	1,32	0,02
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	1	1,32	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	5	6,58	0,08
Disconformidad con la calificación de la contingencia	2	2,63	0,03
Disconformidad con el alta	18	23,68	0,27
Gestión de las prestaciones económicas	3	3,95	0,05
Deficiencias en el trato del personal de gestión	15	19,74	0,23
Problemas en el transporte	2	2,63	0,03
Otros	4	5,26	0,06

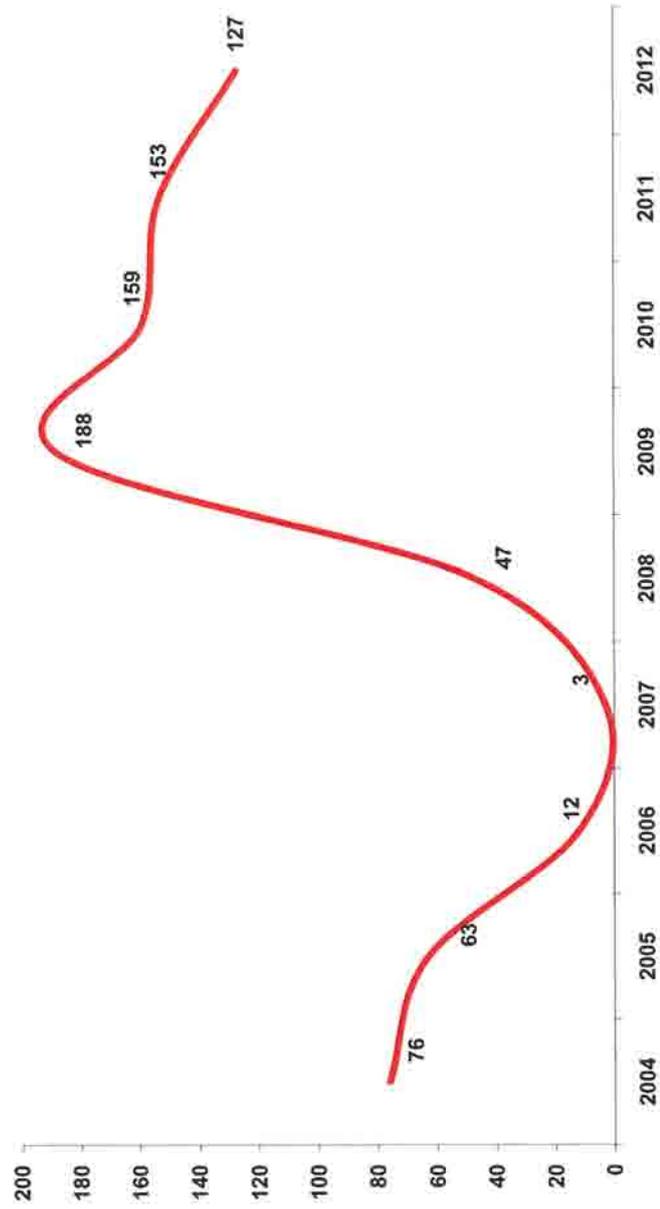
Total Reclamaciones 76 100,00 1,16

Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Periodo 2012



4.4. MUTUA MONTAÑESA

MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



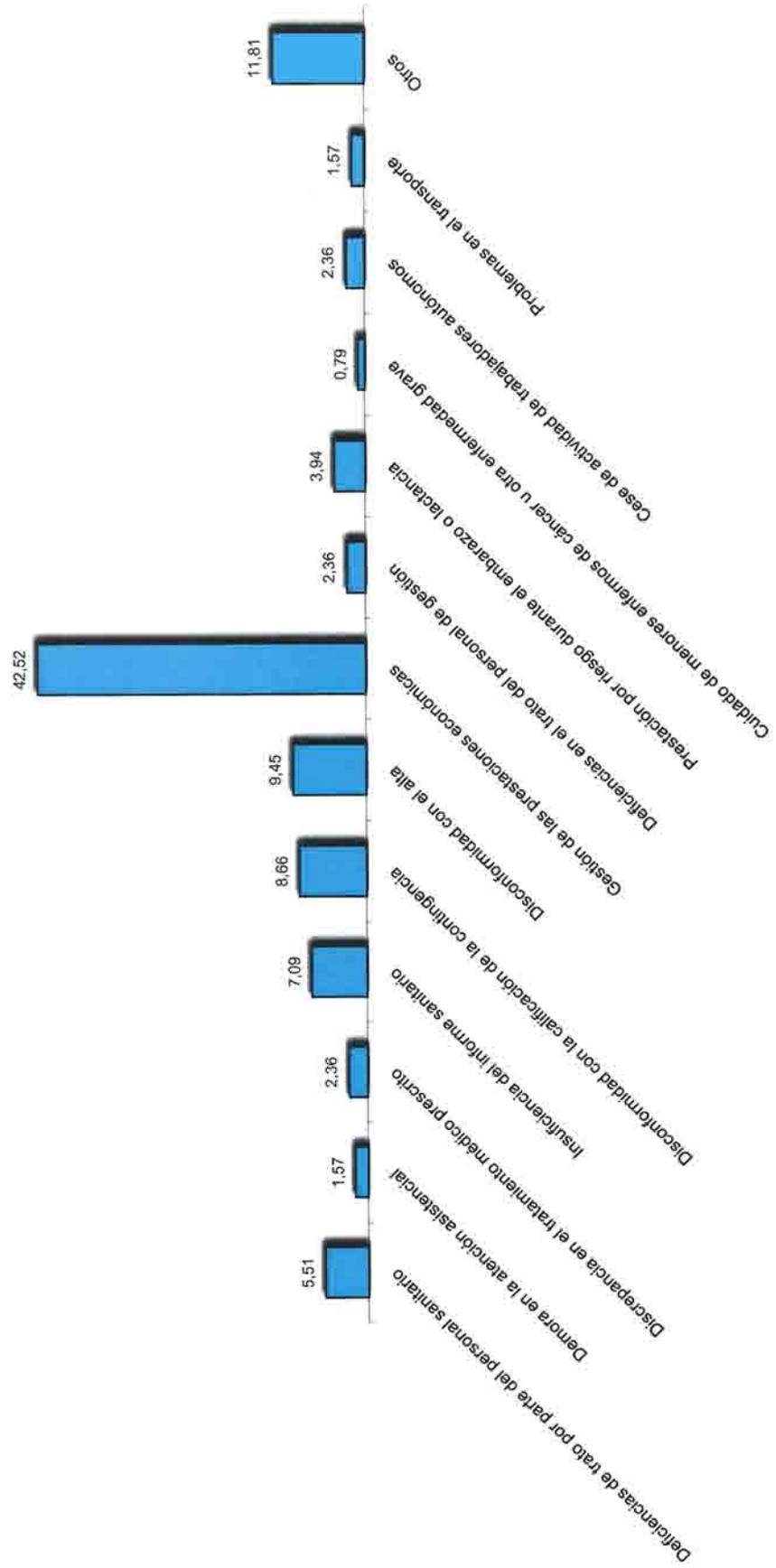
MUTUA MONTAÑESA

Periodo 2012

Reclamaciones por materia

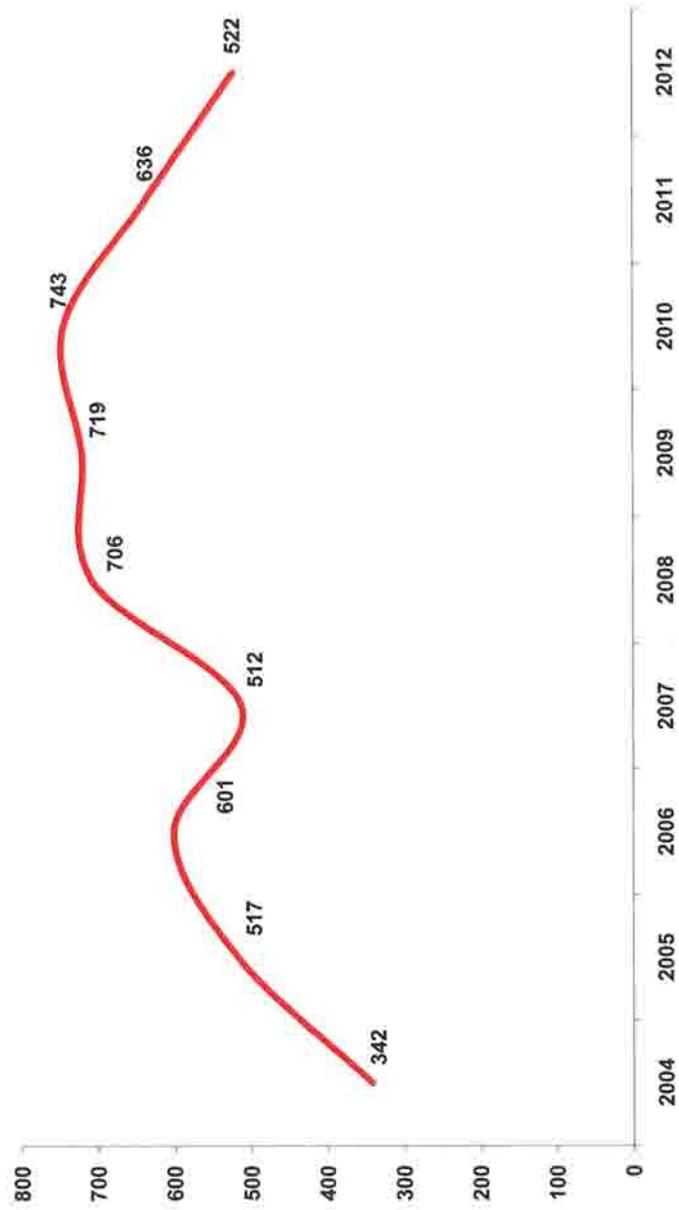
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	7	5,51	0,11
Demora en la atención asistencial	2	1,57	0,03
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	3	2,36	0,05
Insuficiencia del informe sanitario	9	7,09	0,14
Disconformidad con la calificación de la contingencia	11	8,66	0,17
Disconformidad con el alta	12	9,45	0,18
Gestión de las prestaciones económicas	54	42,52	0,82
Deficiencias en el trato del personal de gestión	3	2,36	0,05
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	5	3,94	0,08
Cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,79	0,02
Cese de actividad de trabajadores autónomos	3	2,36	0,05
Problemas en el transporte	2	1,57	0,03
Otros	15	11,81	0,23
Total Reclamaciones	127	100,00	1,93

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2012



4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

MUTUA UNIVERSAL MUGENAT
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

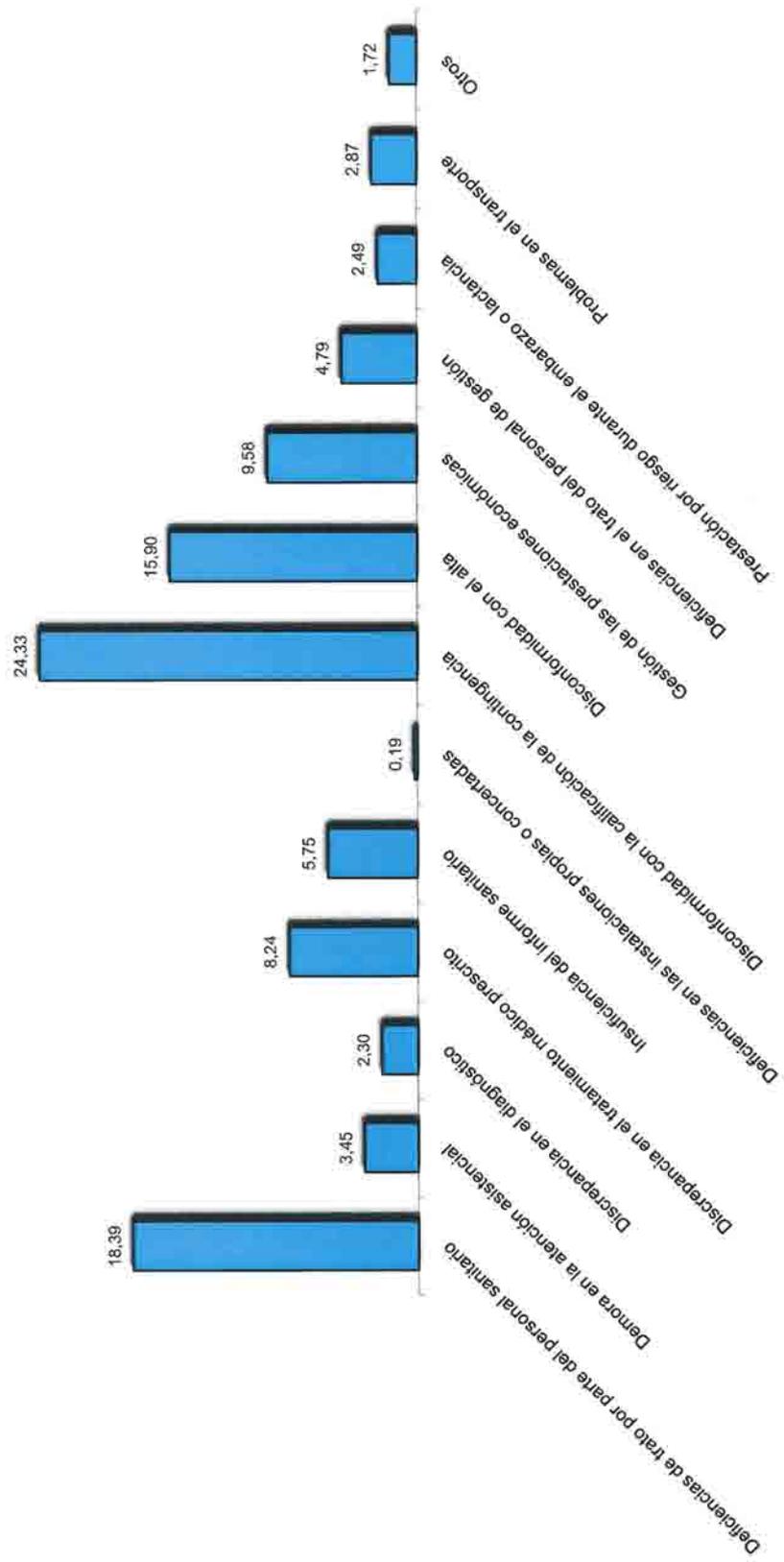
Periodo 2012

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	96	18,39	1,46
Demora en la atención asistencial	18	3,45	0,27
Discrepancia en el diagnóstico	12	2,30	0,18
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	43	8,24	0,65
Insuficiencia del informe sanitario	30	5,75	0,46
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,19	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	127	24,33	1,93
Disconformidad con el alta	83	15,90	1,26
Gestión de las prestaciones económicas	50	9,58	0,76
Deficiencias en el trato del personal de gestión	25	4,79	0,38
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	13	2,49	0,20
Problemas en el transporte	15	2,87	0,23
Otros	9	1,72	0,14

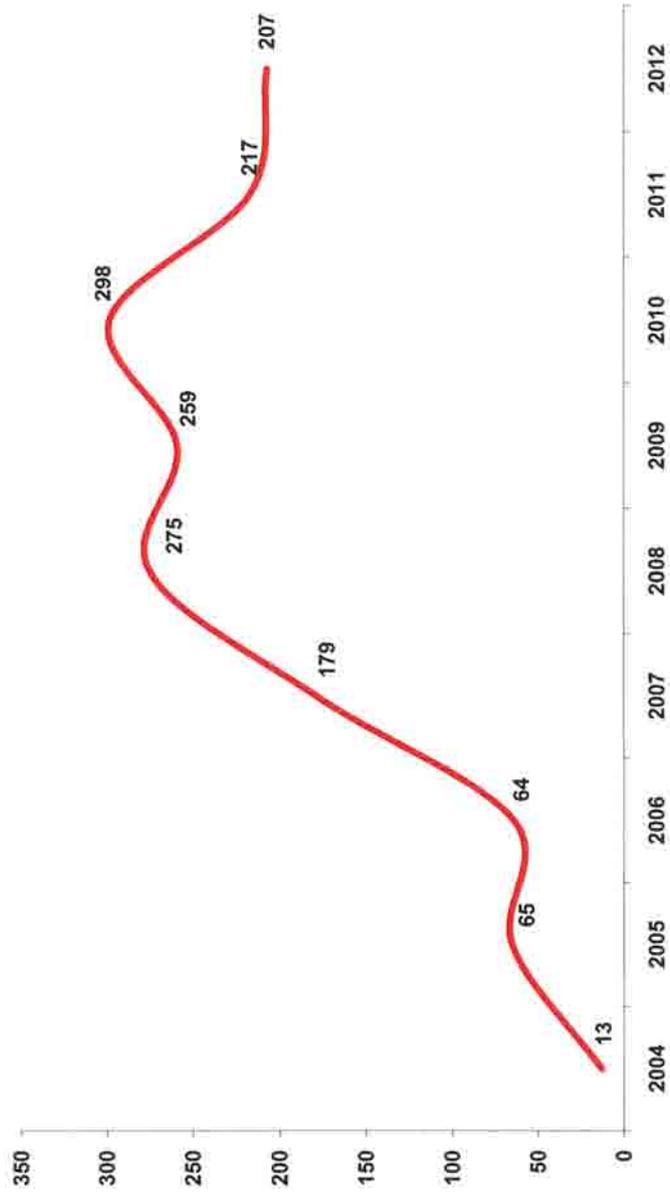
Total Reclamaciones**522****100,00****7,95**

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2012



4.6. MAZ

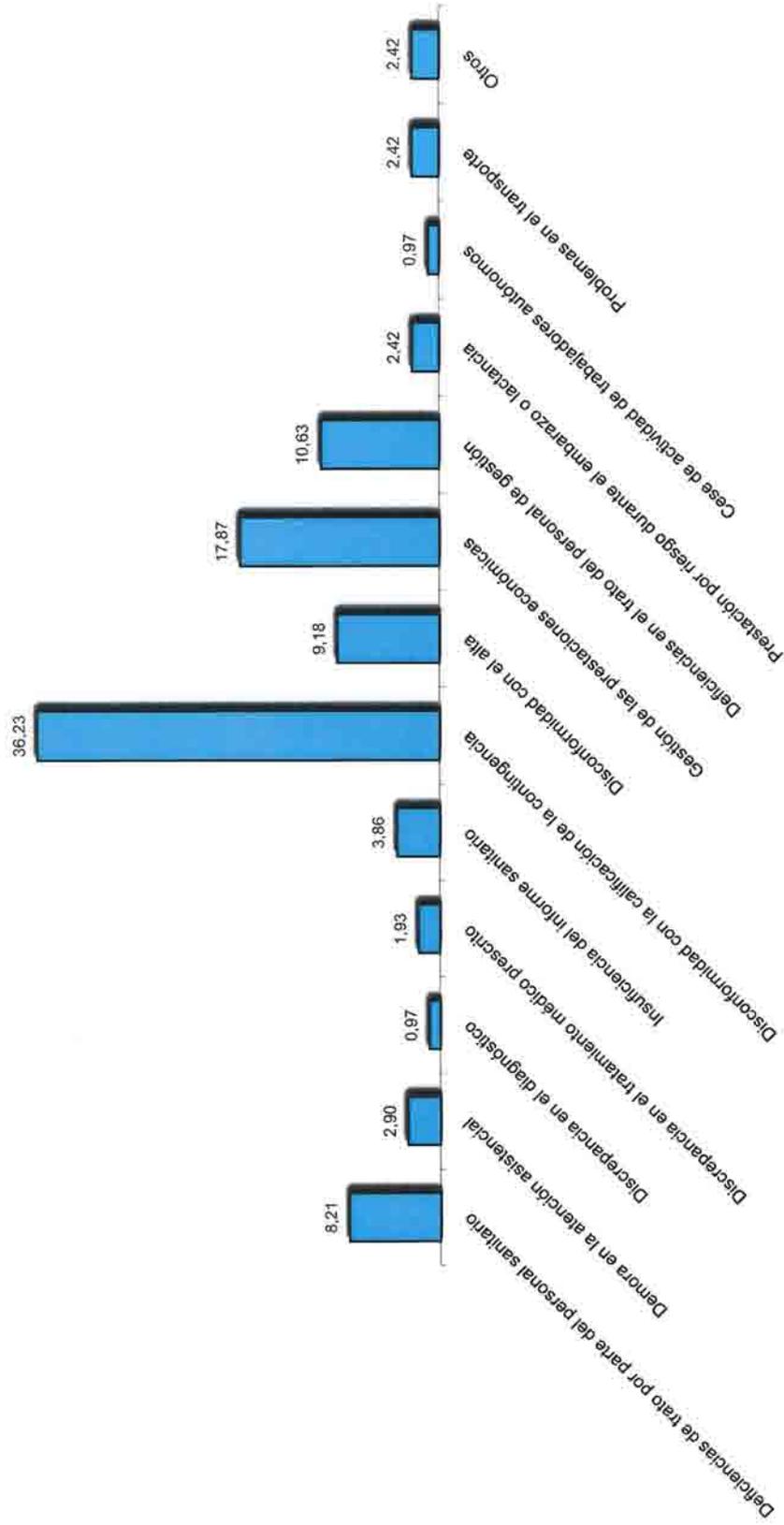
MAZ
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



MAZ
Periodo 2012
Reclamaciones por materia

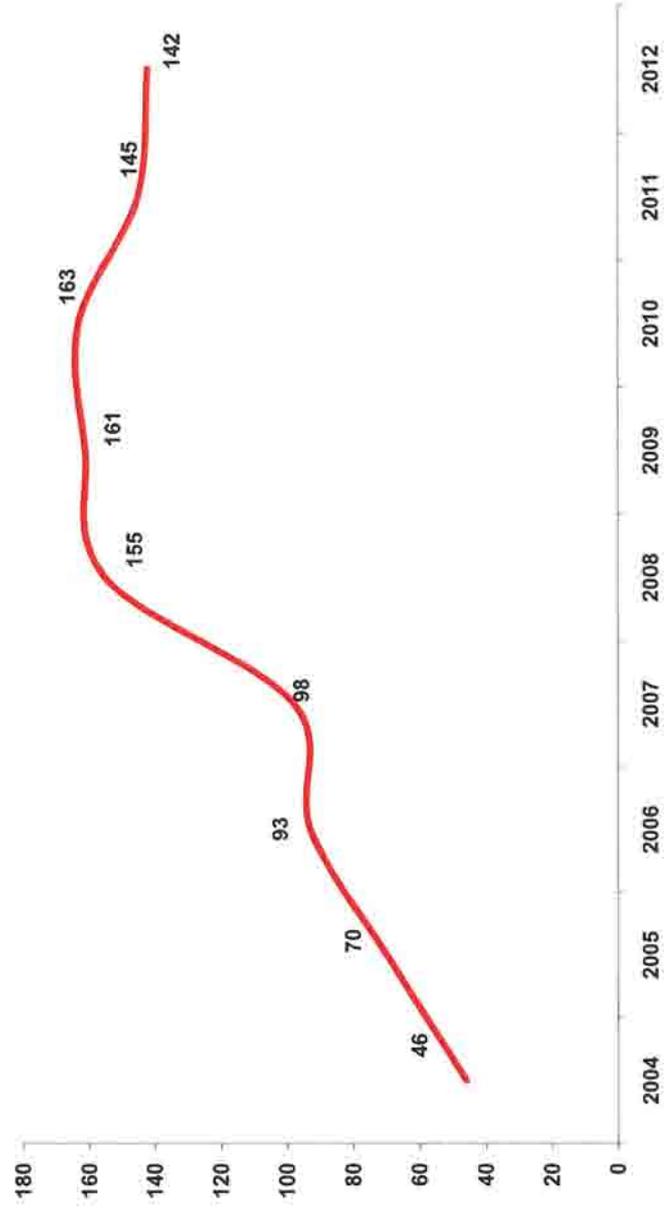
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	17	8,21	0,26
Demora en la atención asistencial	6	2,90	0,09
Discrepancia en el diagnóstico	2	0,97	0,03
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	4	1,93	0,06
Insuficiencia del informe sanitario	8	3,86	0,12
Disconformidad con la calificación de la contingencia	75	36,23	1,14
Disconformidad con el alta	19	9,18	0,29
Gestión de las prestaciones económicas	37	17,87	0,56
Deficiencias en el trato del personal de gestión	22	10,63	0,34
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	5	2,42	0,08
Cese de actividad de trabajadores autónomos	2	0,97	0,03
Problemas en el transporte	5	2,42	0,08
Otros	5	2,42	0,08
Total Reclamaciones	207	100,00	3,15

Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2012



4.7. UMIVALE

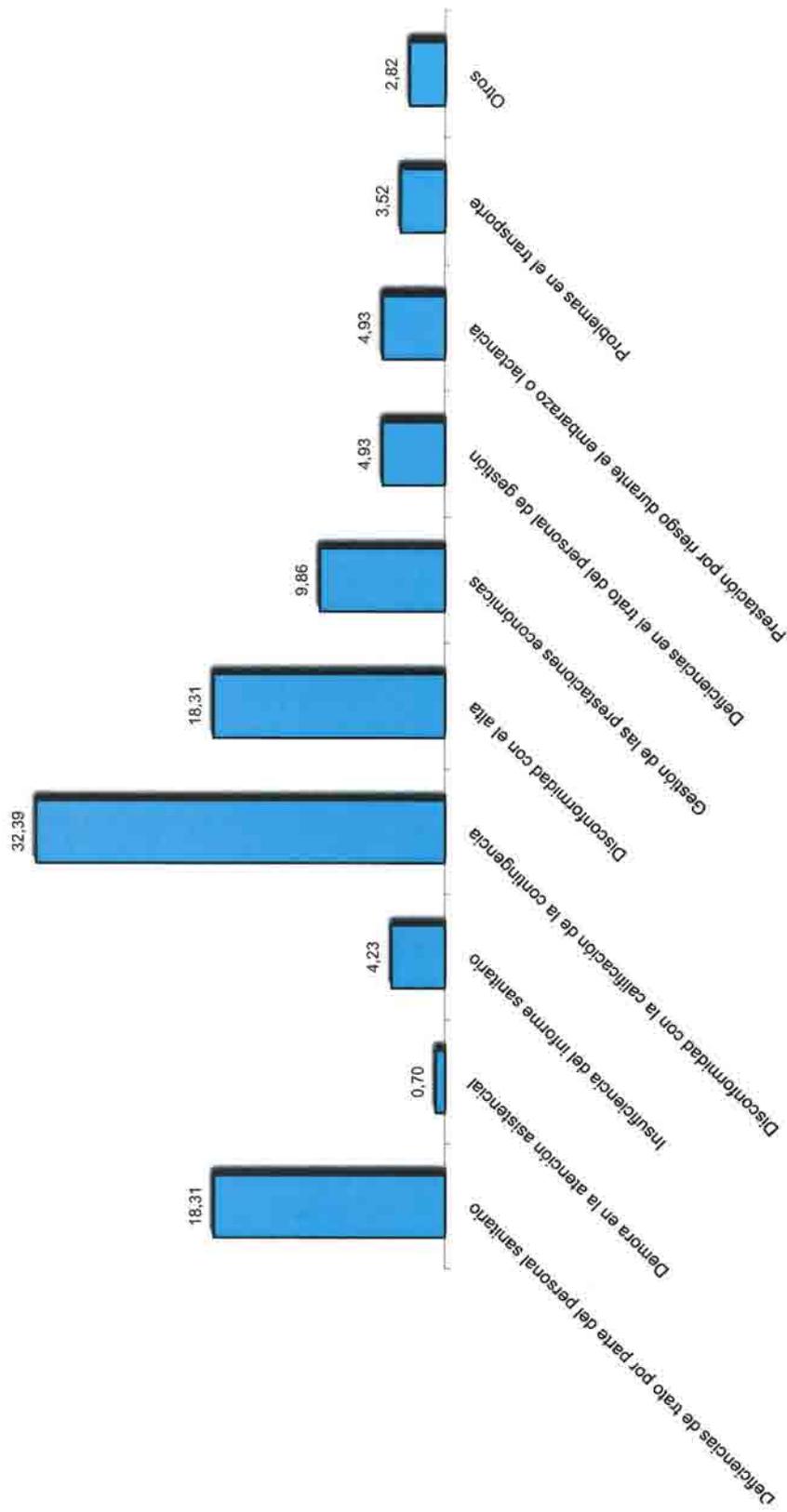
UMIVALE
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



UMIVALE
Periodo 2012
Reclamaciones por materia

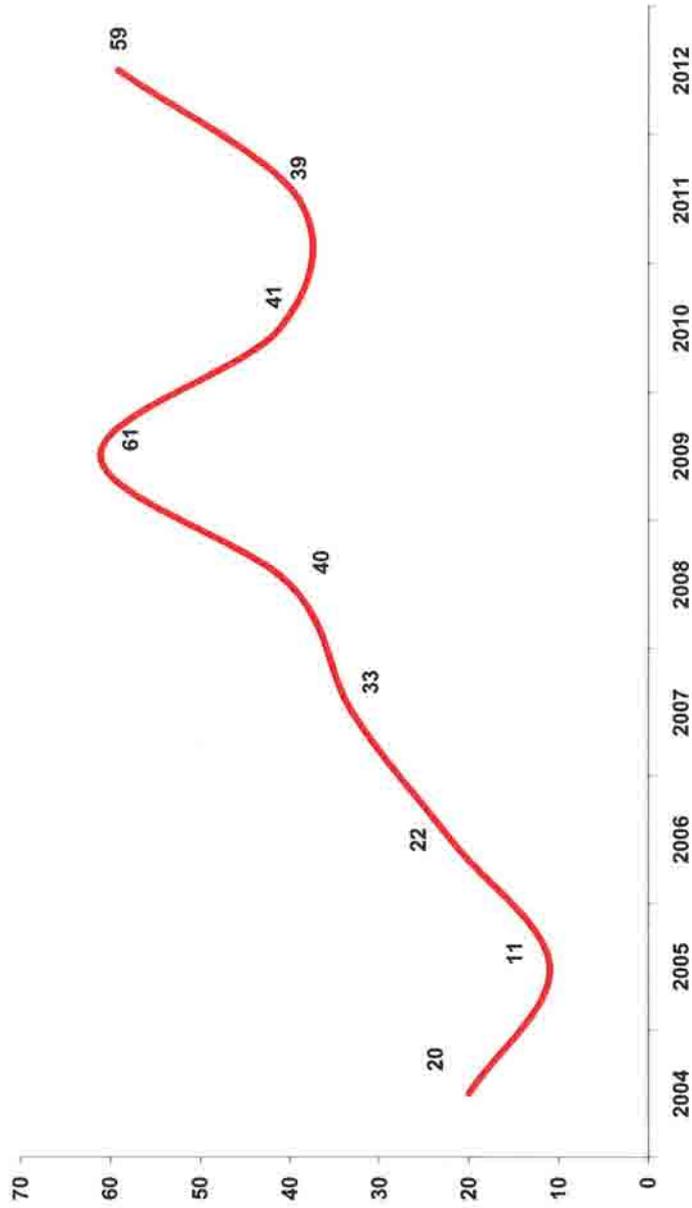
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	26	18,31	0,40
Demora en la atención asistencial	1	0,70	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	6	4,23	0,09
Disconformidad con la calificación de la contingencia	46	32,39	0,70
Disconformidad con el alta	26	18,31	0,40
Gestión de las prestaciones económicas	14	9,86	0,21
Deficiencias en el trato del personal de gestión	7	4,93	0,11
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	7	4,93	0,11
Problemas en el transporte	5	3,52	0,08
Otros	4	2,82	0,06
Total Reclamaciones	142	100,00	2,16

Gráfico índice reclamaciones según materia UMIVALE (%). Periodo 2012



4.8. MUTUA NAVARRA

MUTUA NAVARRA
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



MUTUA NAVARRA

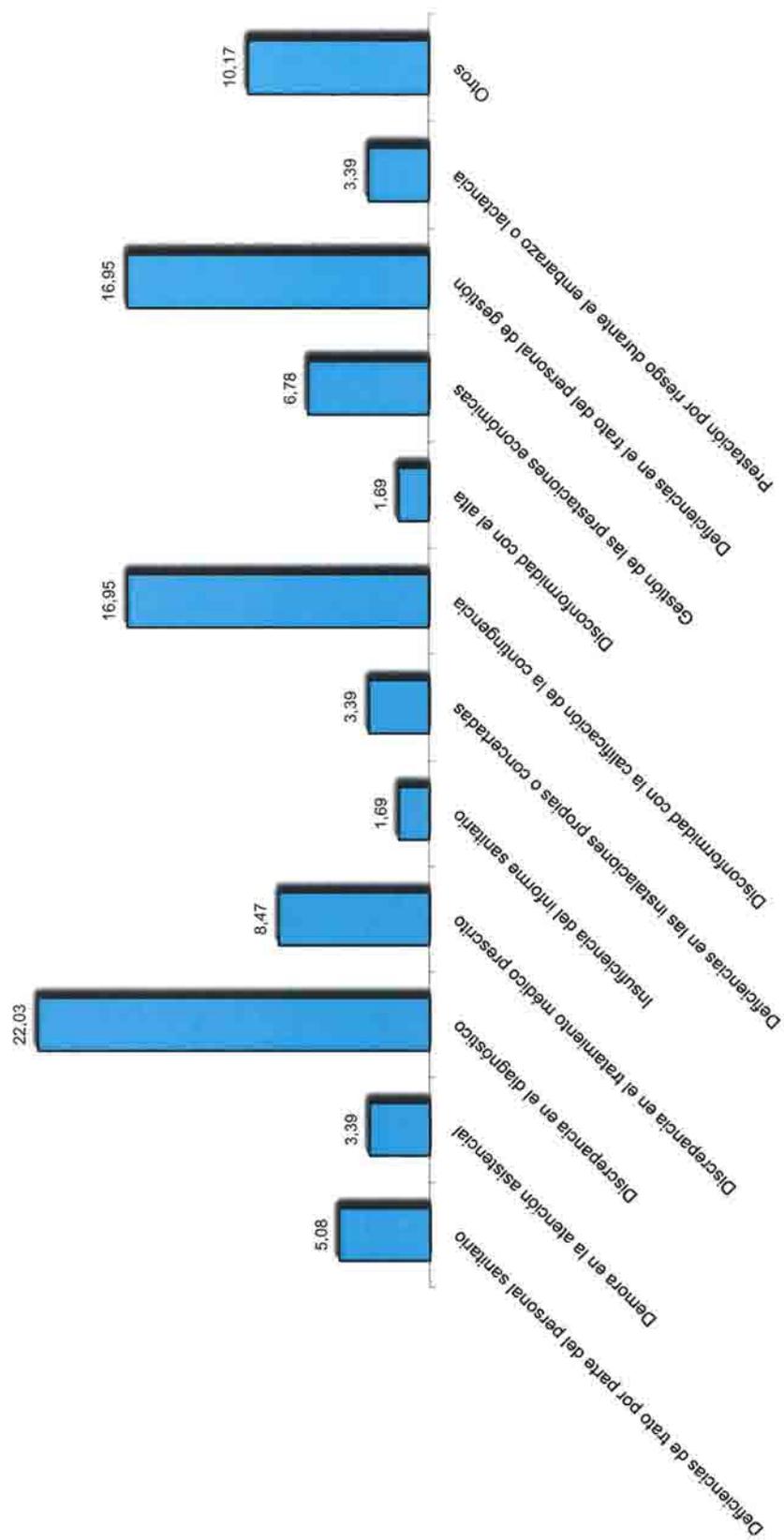
Periodo 2012

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	3	5,08	0,05
Demora en la atención asistencial	2	3,39	0,03
Discrepancia en el diagnóstico	13	22,03	0,20
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	5	8,47	0,08
Insuficiencia del informe sanitario	1	1,69	0,02
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	3,39	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	10	16,95	0,15
Disconformidad con el alta	1	1,69	0,02
Gestión de las prestaciones económicas	4	6,78	0,06
Deficiencias en el trato del personal de gestión	10	16,95	0,15
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	2	3,39	0,03
Otros	6	10,17	0,09

Total Reclamaciones**59****100,00****0,90**

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2012

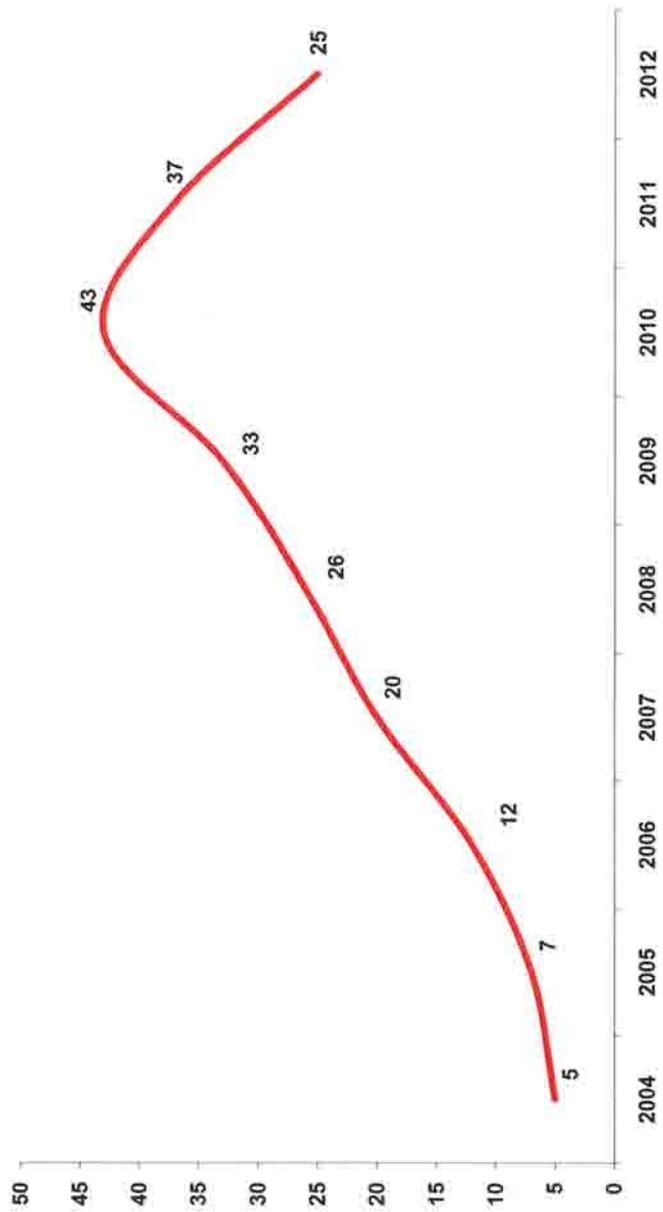


4.9. MUTUA INTERCOMARCAL

MUTUA INTERCOMARCAL

Periodo 2004 - 2012

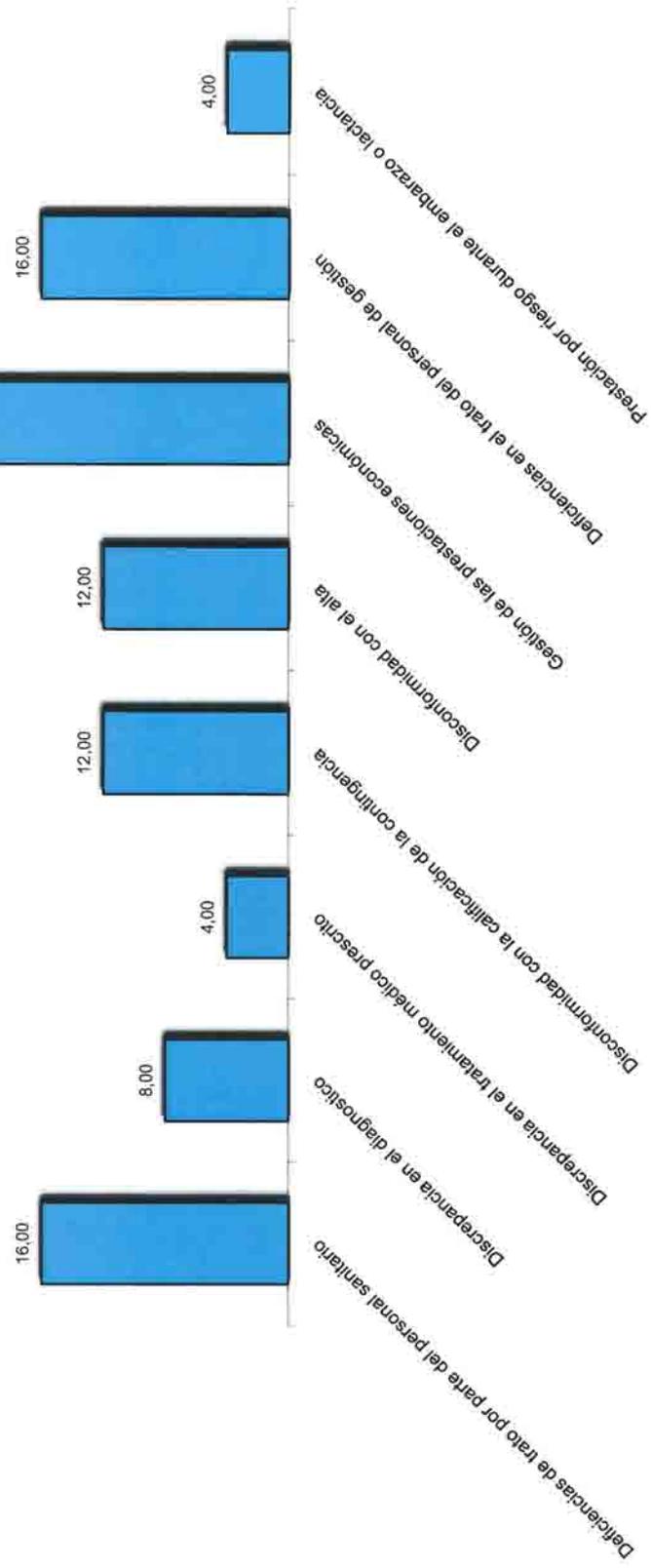
Evolución de las reclamaciones



MUTUA INTERCOMARCAL
Periodo 2012
Reclamaciones por materia

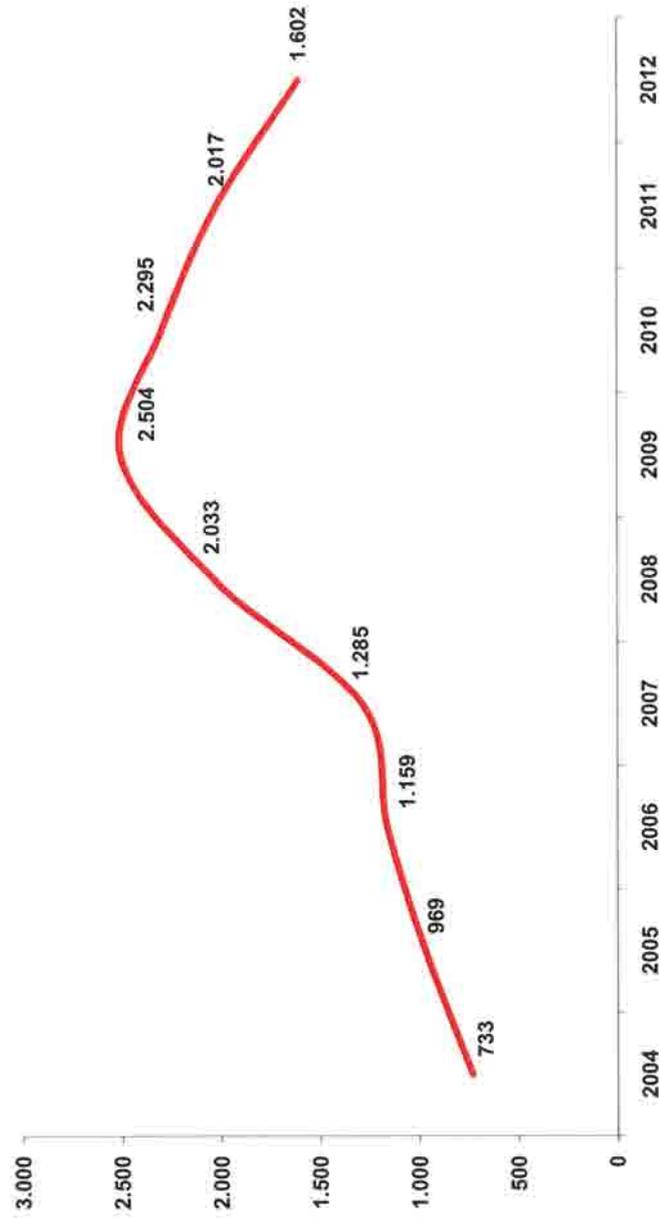
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	4	16,00	0,06
Discrepancia en el diagnóstico	2	8,00	0,03
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	1	4,00	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	3	12,00	0,05
Disconformidad con el alta	3	12,00	0,05
Gestión de las prestaciones económicas	7	28,00	0,11
Deficiencias en el trato del personal de gestión	4	16,00	0,06
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	1	4,00	0,02
Total Reclamaciones	25	100,00	0,38

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Periodo 2012



4.10. F.R.E.M.A.P.

F.R.E.M.A.P.
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



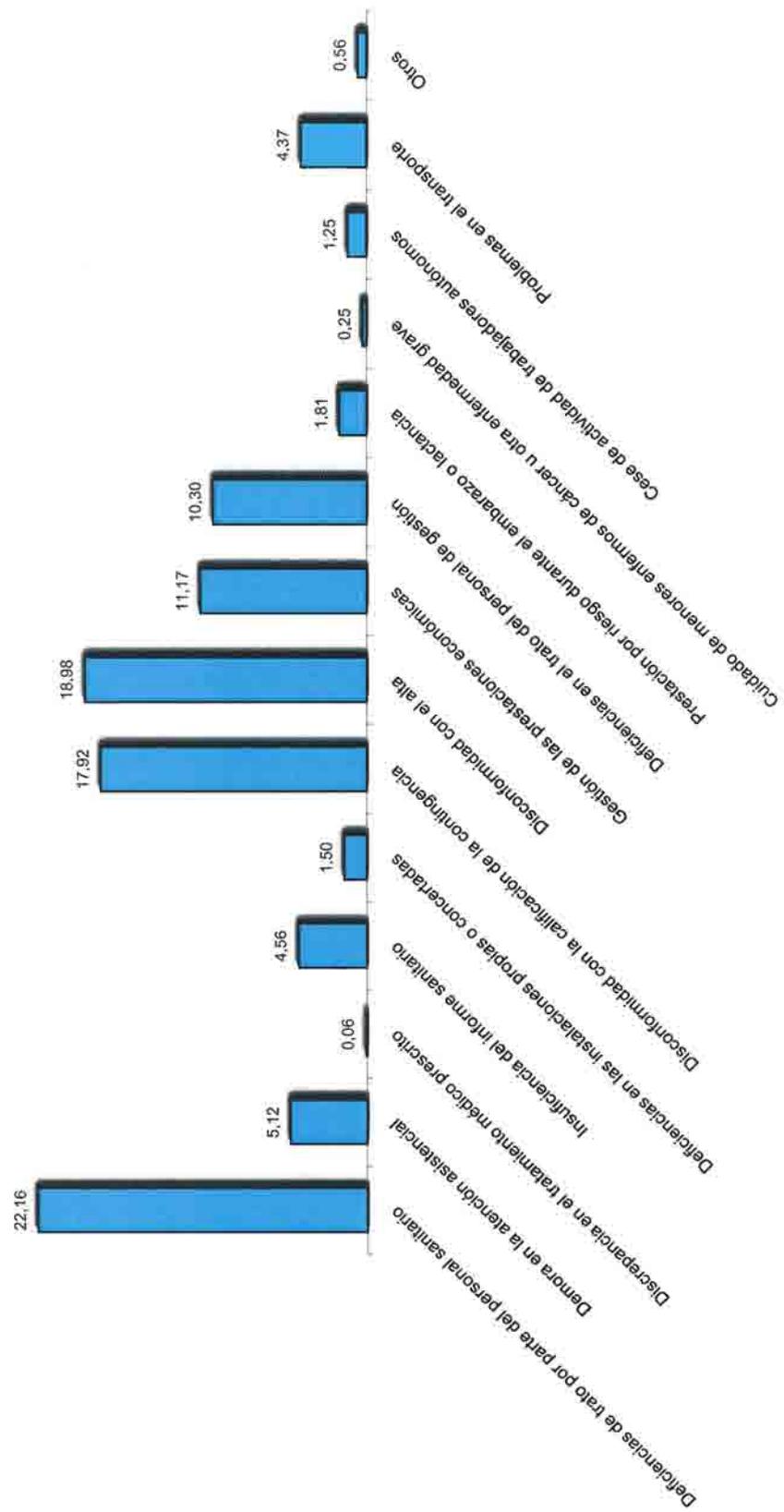
F.R.E.M.A.P.

Periodo 2012

Reclamaciones por materia

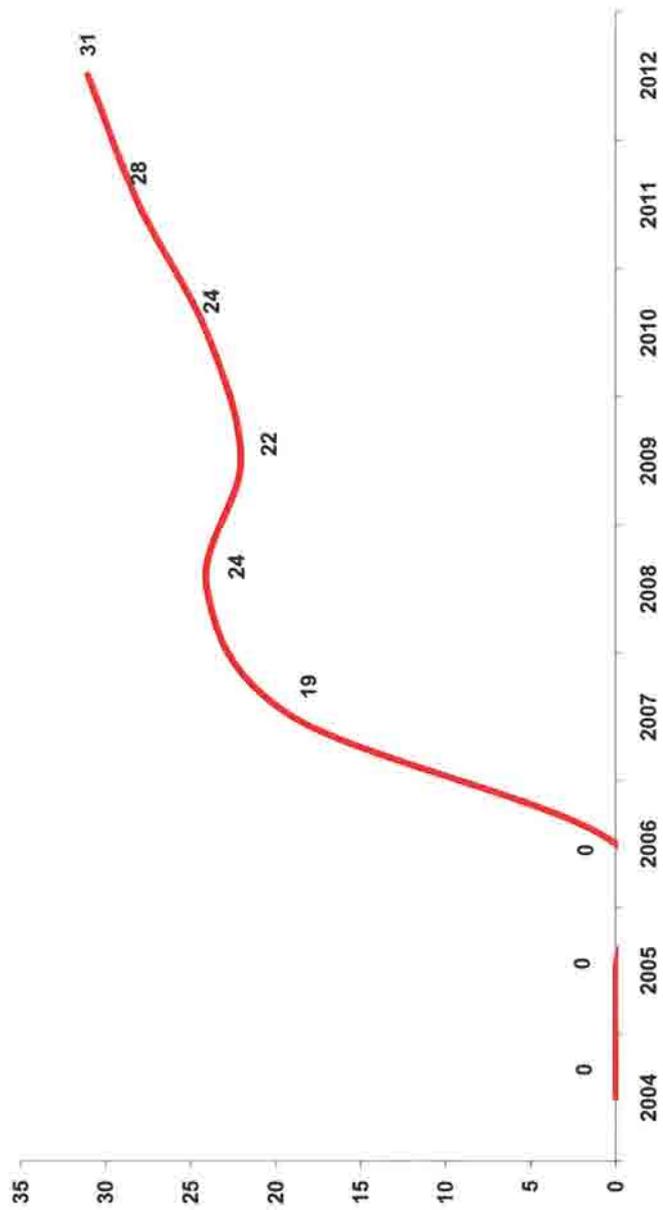
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	355	22,16	5,41
Demora en la atención asistencial	82	5,12	1,25
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	1	0,06	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	73	4,56	1,11
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	24	1,50	0,37
Disconformidad con la calificación de la contingencia	287	17,92	4,37
Disconformidad con el alta	304	18,98	4,63
Gestión de las prestaciones económicas	179	11,17	2,73
Deficiencias en el trato del personal de gestión	165	10,30	2,51
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	29	1,81	0,44
Cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	4	0,25	0,06
Cese de actividad de trabajadores autónomos	20	1,25	0,30
Problemas en el transporte	70	4,37	1,07
Otros	9	0,56	0,14
Total Reclamaciones	1.602	100,00	24,40

Gráfico índice reclamaciones según materia F.R.E.M.A.P. (%). Periodo 2012



4.11. SOLIMAT

SOLIMAT
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones

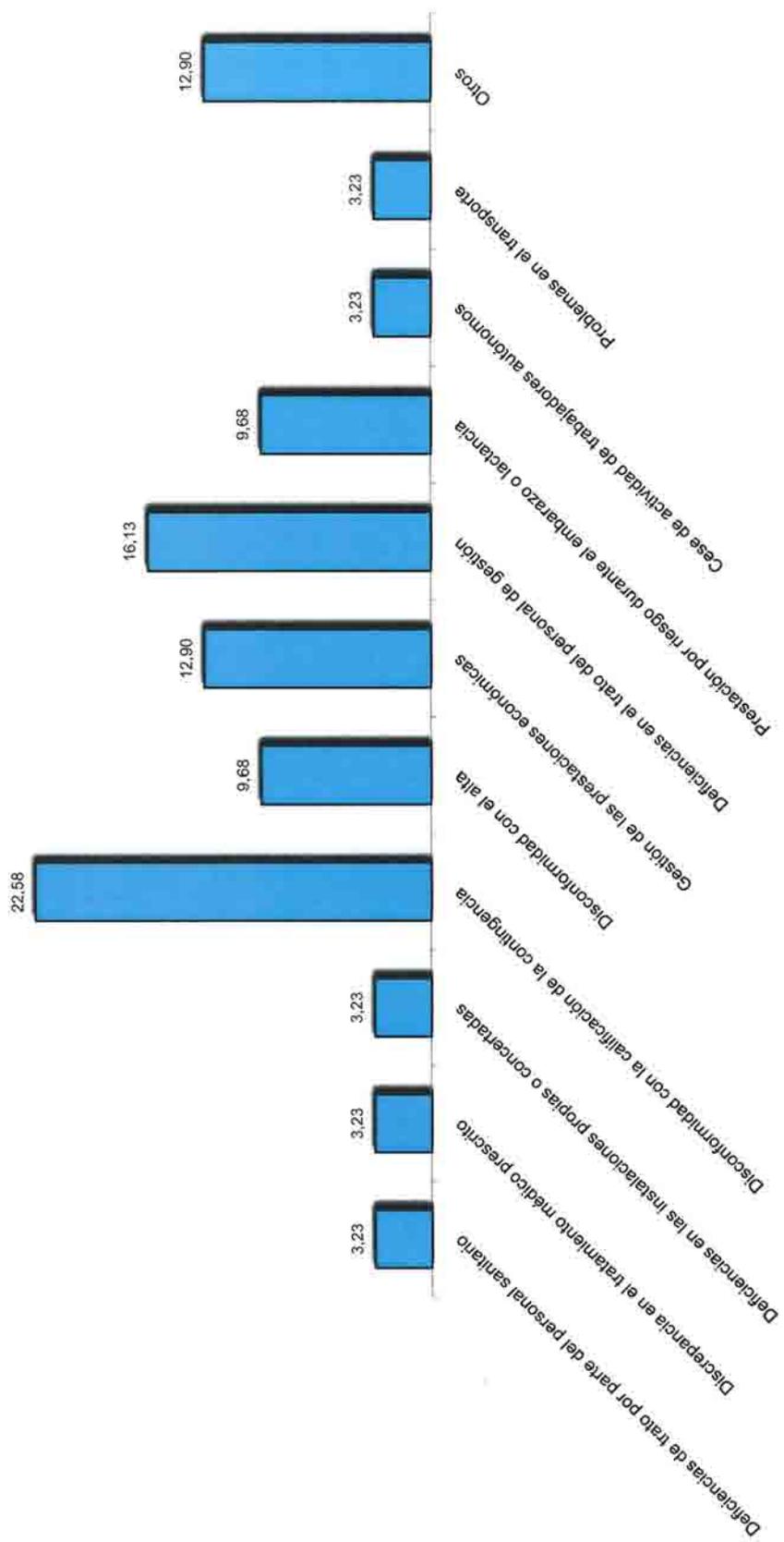


SOLIMAT
Periodo 2012
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	1	3,23	0,02
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	1	3,23	0,02
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	3,23	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	7	22,58	0,11
Disconformidad con el alta	3	9,68	0,05
Gestión de las prestaciones económicas	4	12,90	0,06
Deficiencias en el trato del personal de gestión	5	16,13	0,08
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	3	9,68	0,05
Cese de actividad de trabajadores autónomos	1	3,23	0,02
Problemas en el transporte	1	3,23	0,02
Otros	4	12,90	0,06

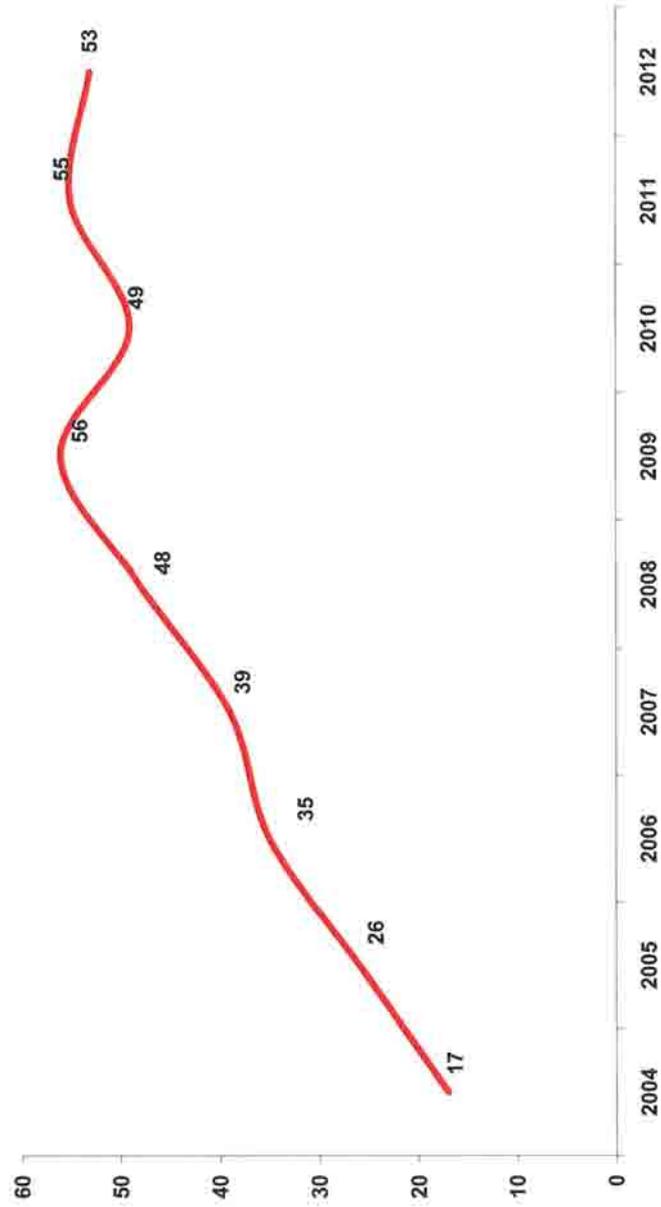
Total Reclamaciones **31** **100,00** **0,47**

Gráfico índice reclamaciones según materia SOLIMAT (%). Periodo 2012



4.12. MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA

MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



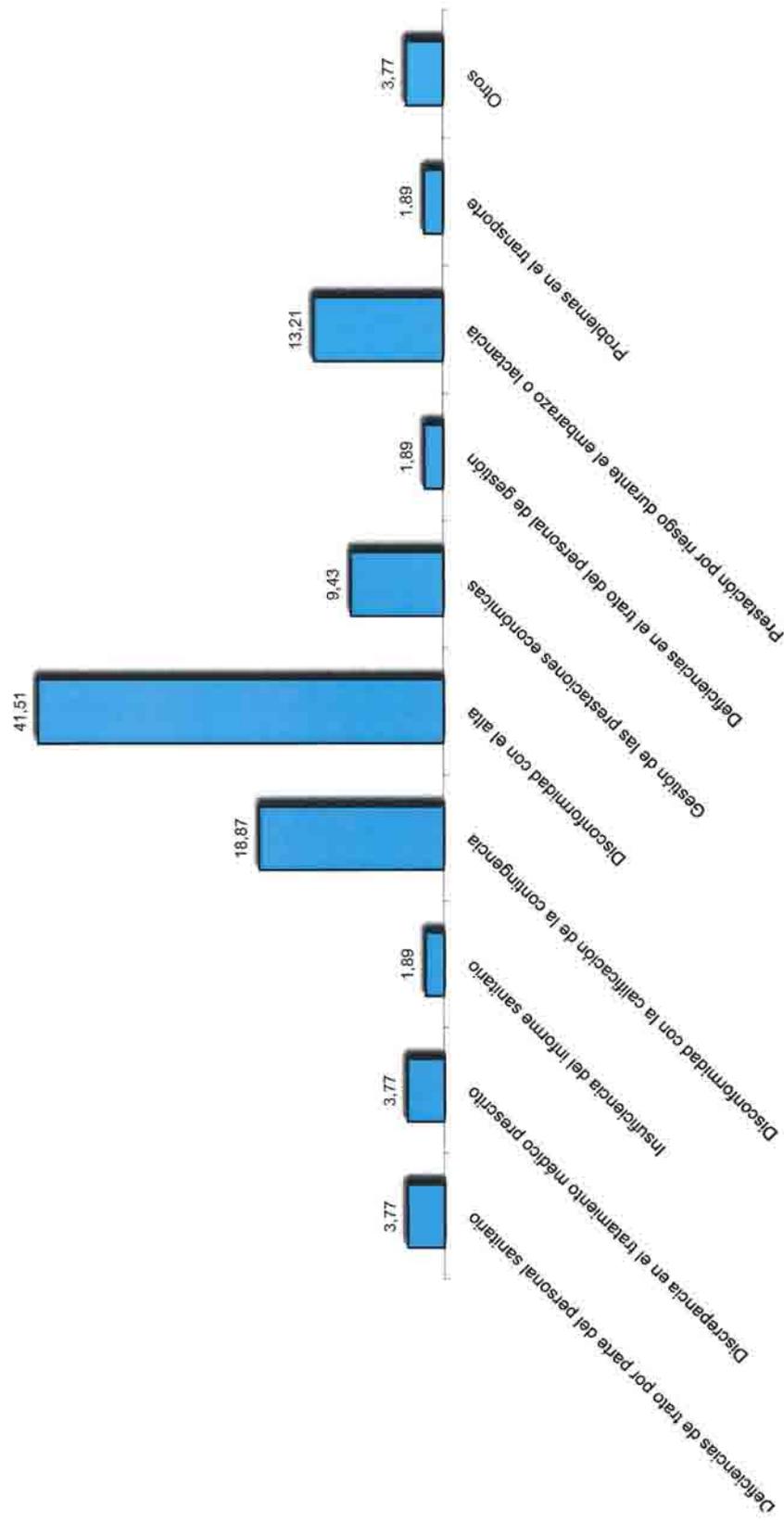
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA

Período 2012

Reclamaciones por materia

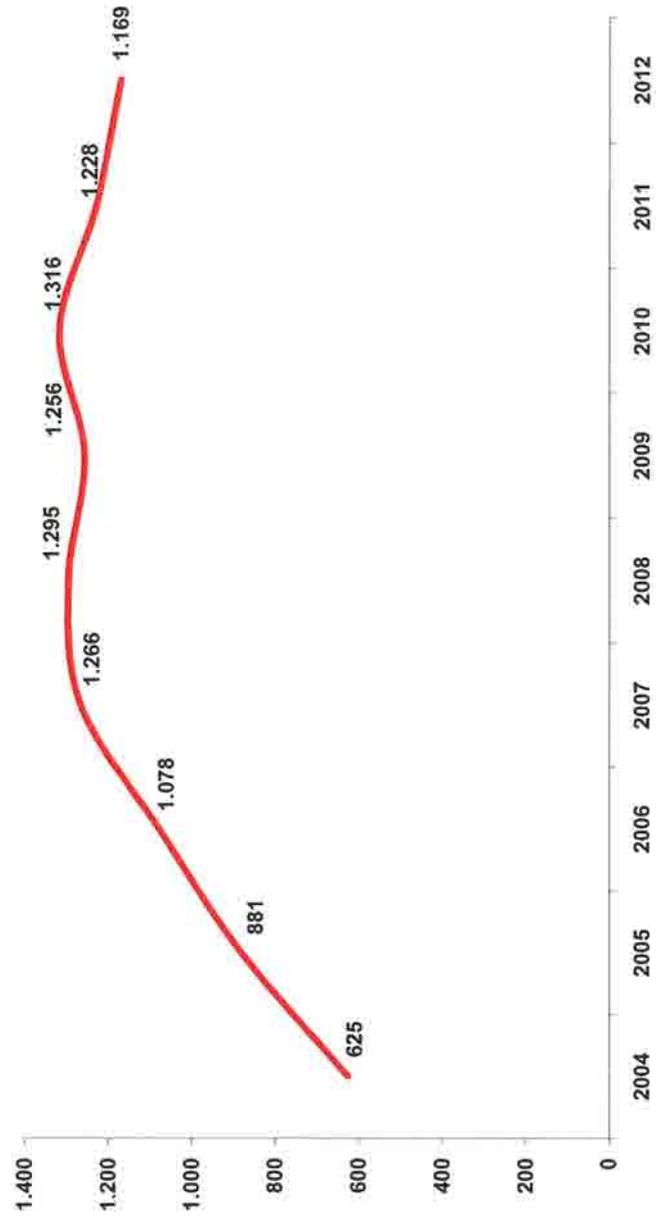
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	2	3,77	0,03
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	2	3,77	0,03
Insuficiencia del informe sanitario	1	1,89	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	10	18,87	0,15
Disconformidad con el alta	22	41,51	0,34
Gestión de las prestaciones económicas	5	9,43	0,08
Deficiencias en el trato del personal de gestión	1	1,89	0,02
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	7	13,21	0,11
Problemas en el transporte	1	1,89	0,02
Otros	2	3,77	0,03
Total Reclamaciones	53	100,00	0,81

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA (%). Periodo 2012



4.13. ASEPEYO

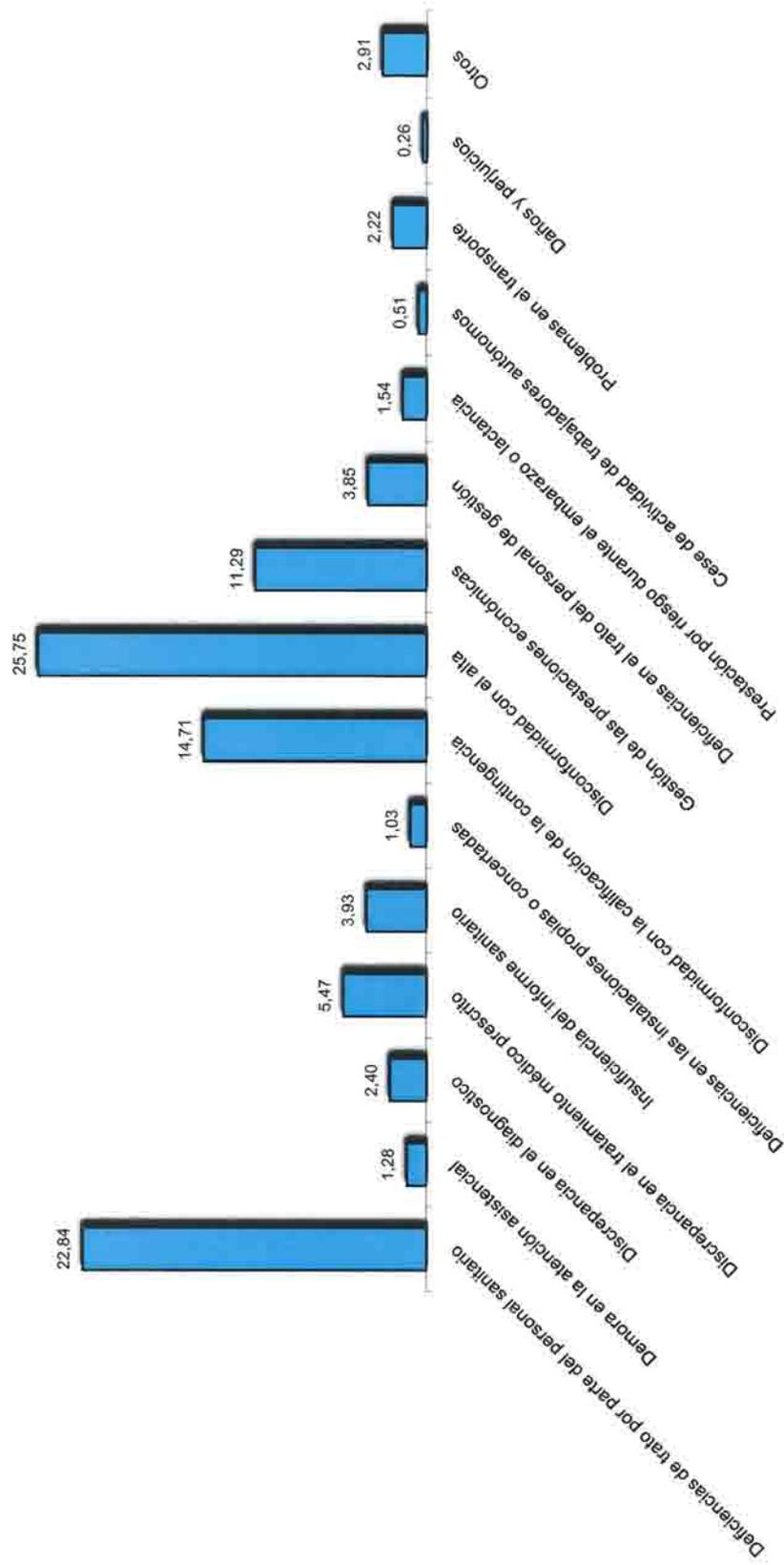
ASEPEYO
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



ASEPEYO
Periodo 2012
Reclamaciones por materia

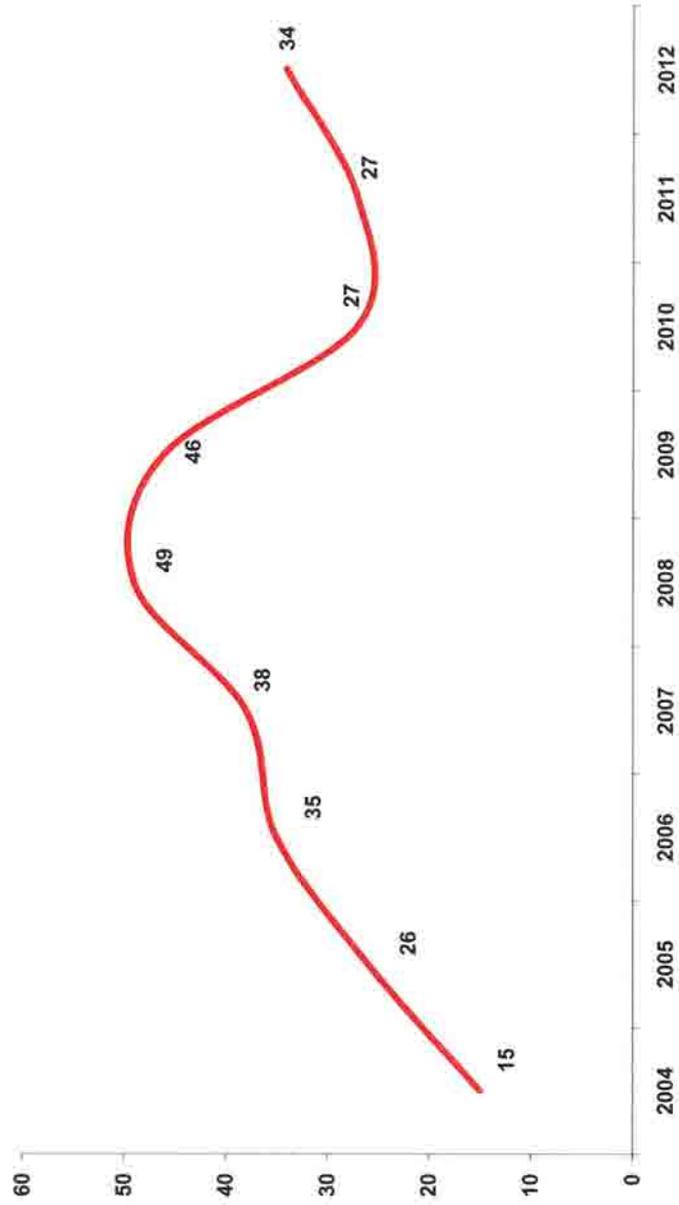
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	267	22,84	4,07
Demora en la atención asistencial	15	1,28	0,23
Discrepancia en el diagnóstico	28	2,40	0,43
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	64	5,47	0,97
Insuficiencia del informe sanitario	46	3,93	0,70
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	12	1,03	0,18
Disconformidad con la calificación de la contingencia	172	14,71	2,62
Disconformidad con el alta	301	25,75	4,58
Gestión de las prestaciones económicas	132	11,29	2,01
Deficiencias en el trato del personal de gestión	45	3,85	0,69
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	18	1,54	0,27
Cese de actividad de trabajadores autónomos	6	0,51	0,09
Problemas en el transporte	26	2,22	0,40
Daños y perjuicios	3	0,26	0,05
Otros	34	2,91	0,52
Total Reclamaciones	1.169	100,00	17,81

Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Periodo 2012



4.14. MUTUA BALEAR

MUTUA BALEAR
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



MUTUA BALEAR

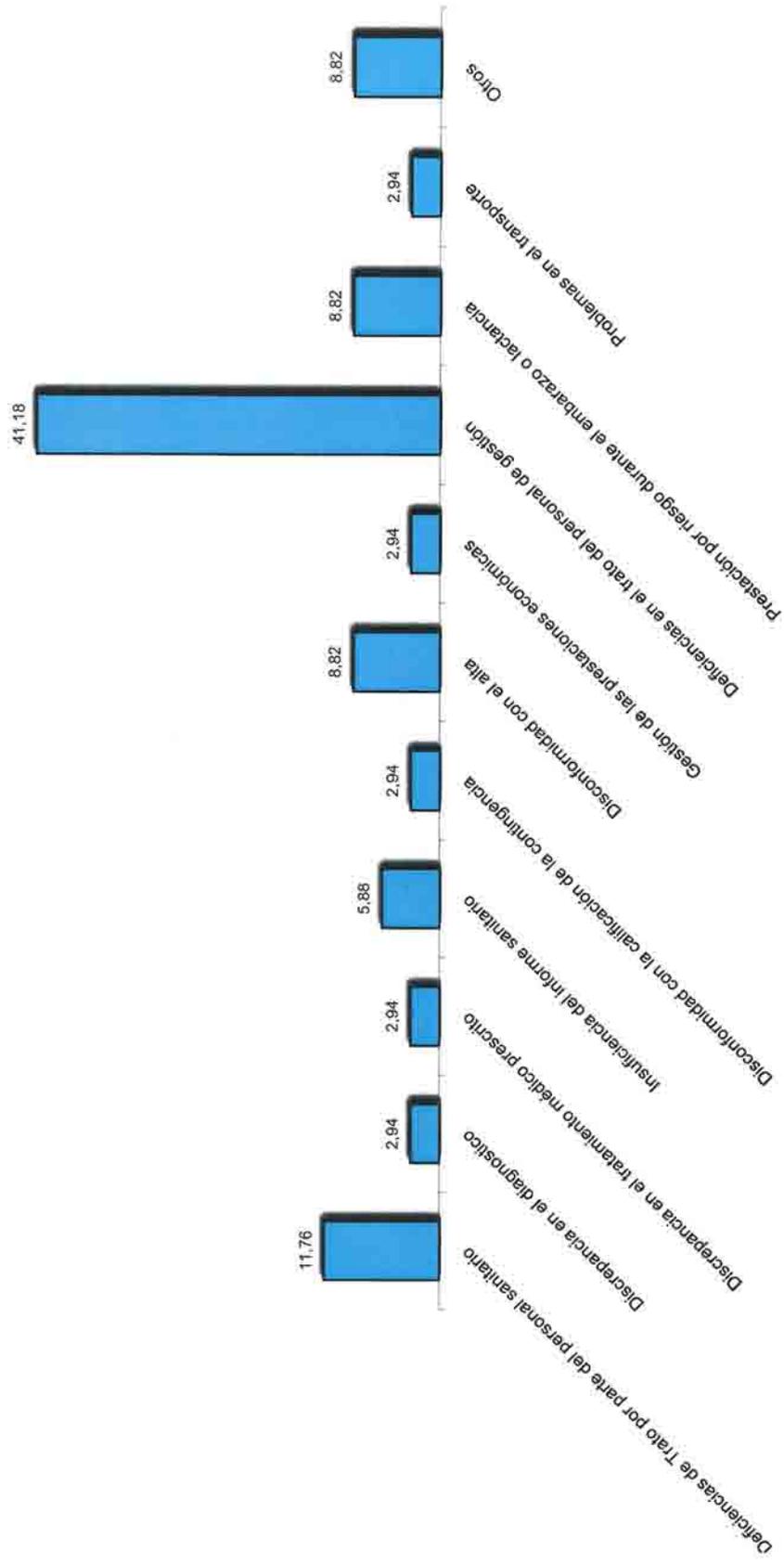
Periodo 2012

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de Trato por parte del personal sanitario	4	11,76	0,06
Discrepancia en el diagnostico	1	2,94	0,02
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	1	2,94	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	2	5,88	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	1	2,94	0,02
Disconformidad con el alta	3	8,82	0,05
Gestión de las prestaciones económicas	1	2,94	0,02
Deficiencias en el trato del personal de gestión	14	41,18	0,21
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	3	8,82	0,05
Problemas en el transporte	1	2,94	0,02
Otros	3	8,82	0,05

Total Reclamaciones**34****100,00****0,52**

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2012

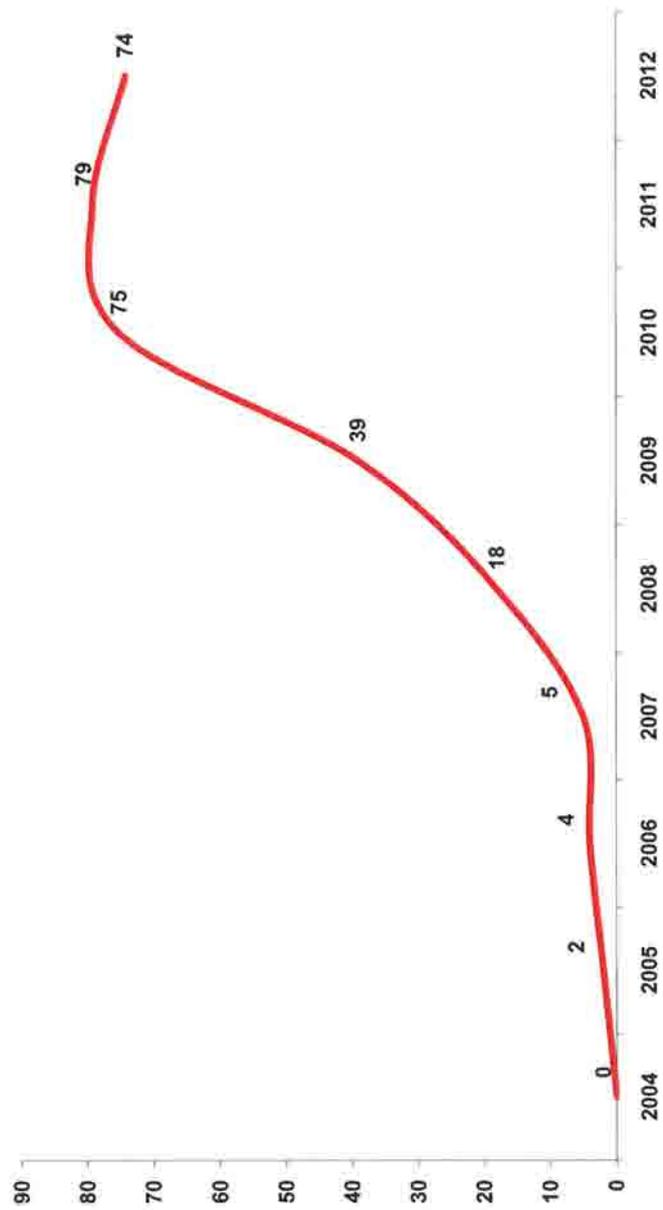


4.15. MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABARO

MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Periodo 2004 - 2012

Evolución de las reclamaciones



MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

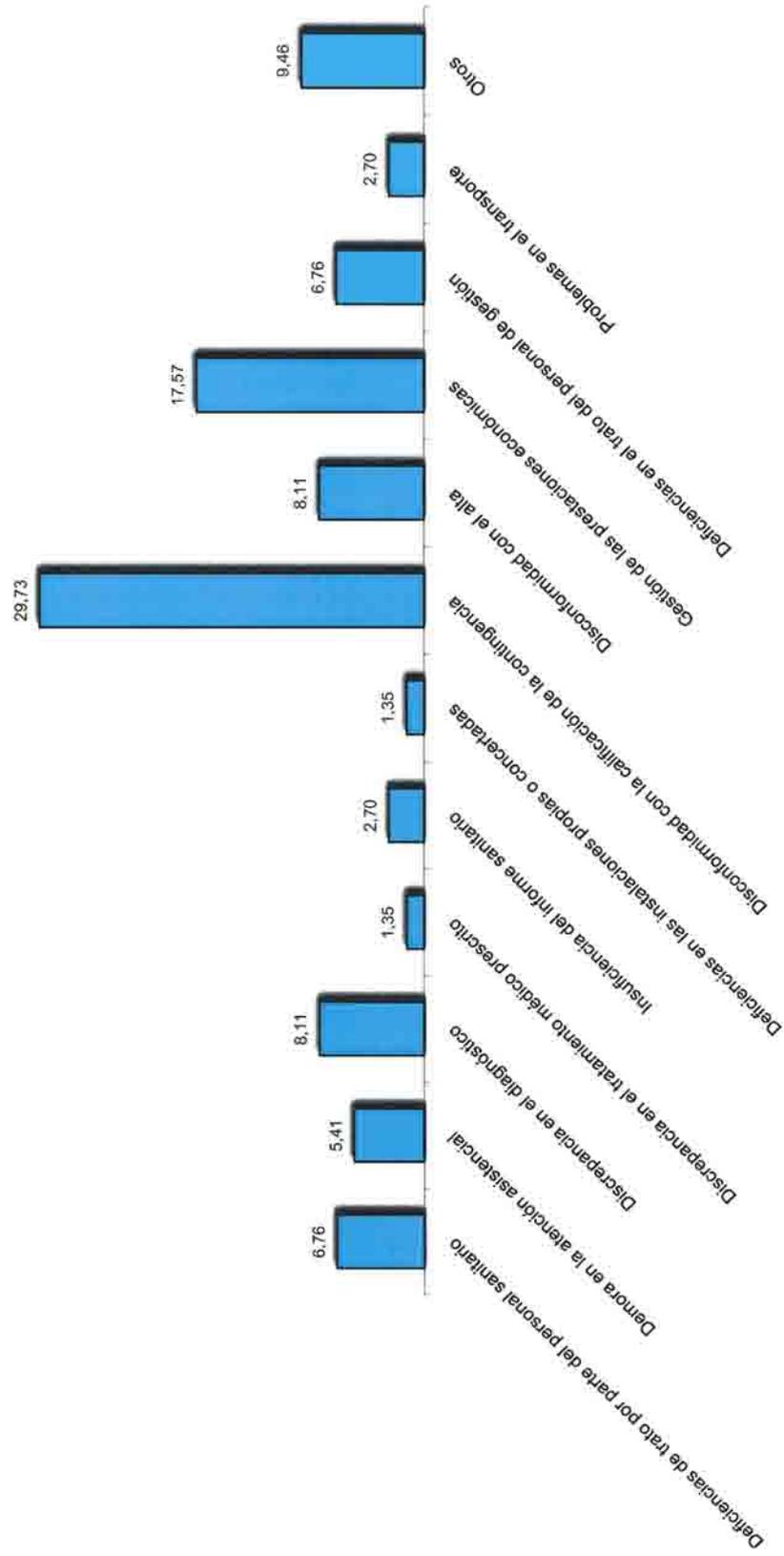
Periodo 2012

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	5	6,76	0,08
Demora en la atención asistencial	4	5,41	0,06
Discrepancia en el diagnóstico	6	8,11	0,09
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	1	1,35	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	2	2,70	0,03
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	1,35	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	22	29,73	0,34
Disconformidad con el alta	6	8,11	0,09
Gestión de las prestaciones económicas	13	17,57	0,20
Deficiencias en el trato del personal de gestión	5	6,76	0,08
Problemas en el transporte	2	2,70	0,03
Otros	7	9,46	0,11

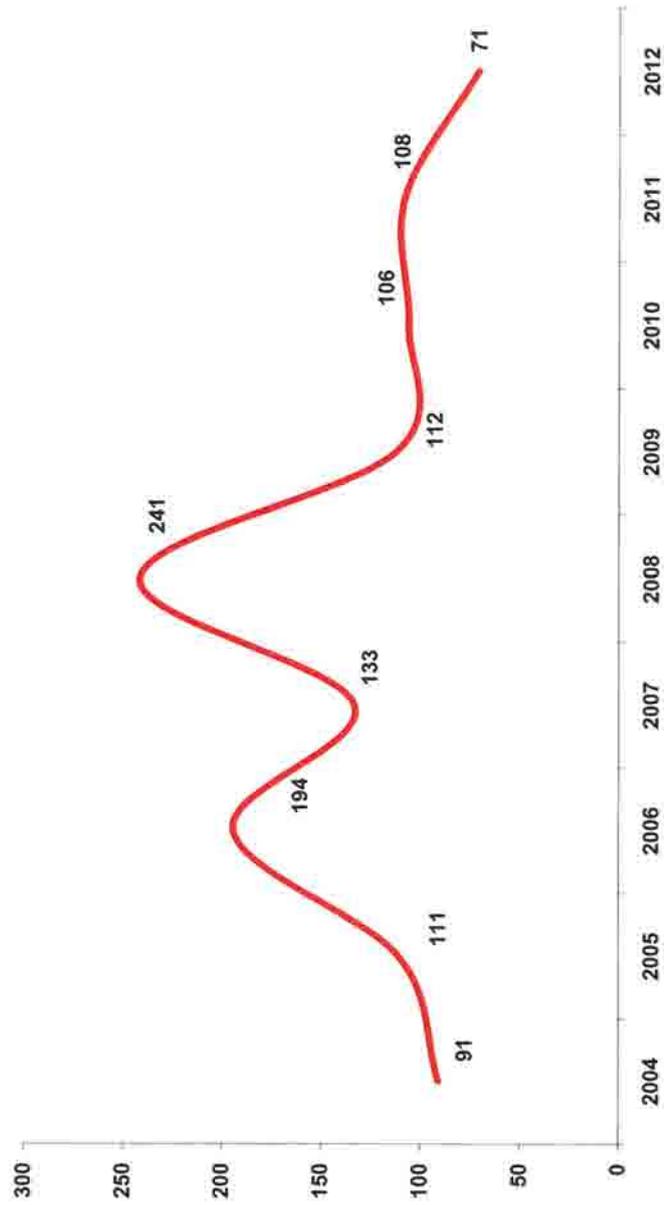
Total Reclamaciones 74 100,00 1,13

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (%). Periodo 2012



4.16. UNIÓN DE MUTUAS

UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



UNIÓN DE MUTUAS

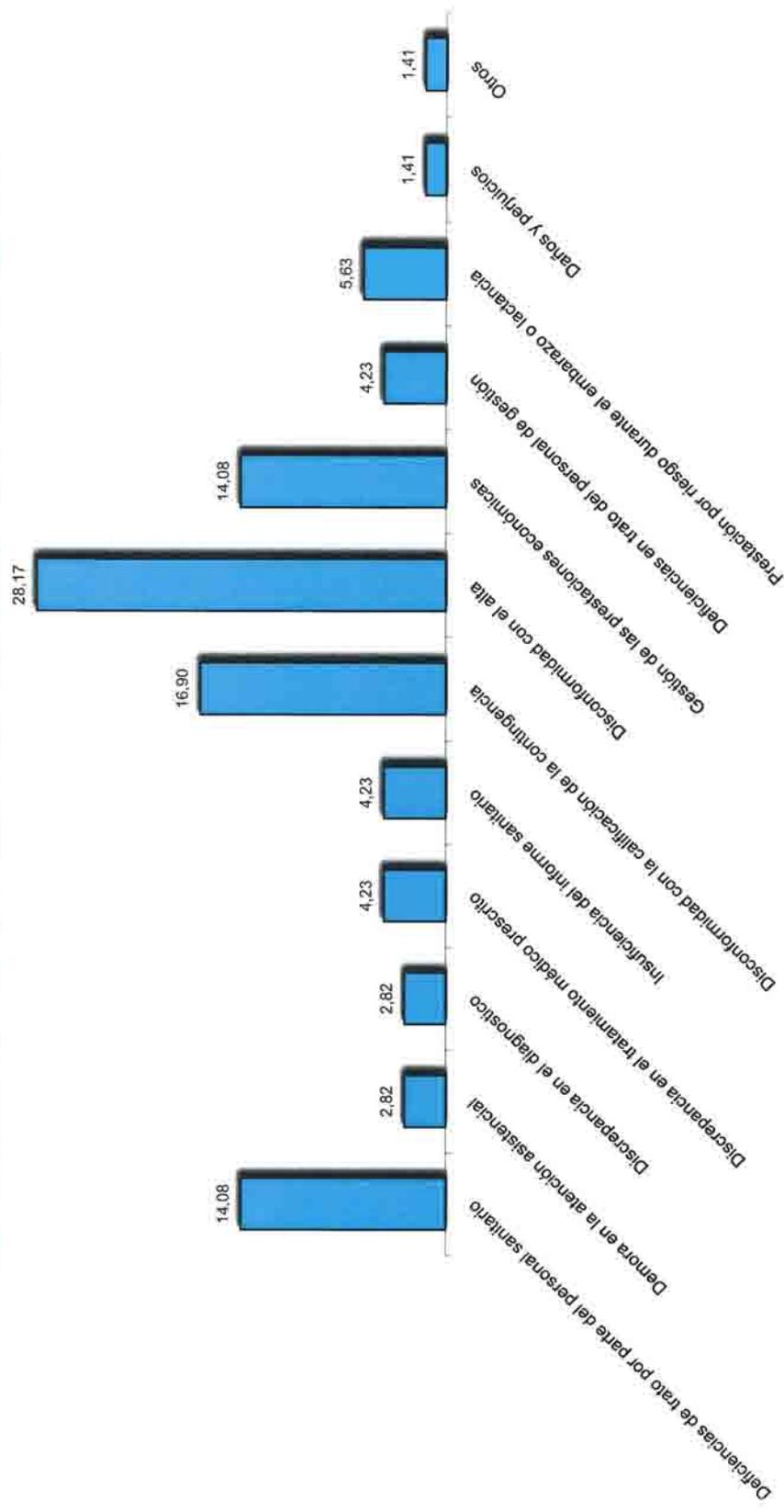
Periodo 2012

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	10	14,08	0,15
Demora en la atención asistencial	2	2,82	0,03
Discrepancia en el diagnóstico	2	2,82	0,03
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	3	4,23	0,05
Insuficiencia del informe sanitario	3	4,23	0,05
Disconformidad con la calificación de la contingencia	12	16,90	0,18
Disconformidad con el alta	20	28,17	0,30
Gestión de las prestaciones económicas	10	14,08	0,15
Deficiencias en trato del personal de gestión	3	4,23	0,05
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	4	5,63	0,06
Daños y perjuicios	1	1,41	0,02
Otros	1	1,41	0,02

Total Reclamaciones	71	100,00	1,08
----------------------------	-----------	---------------	-------------

Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2012

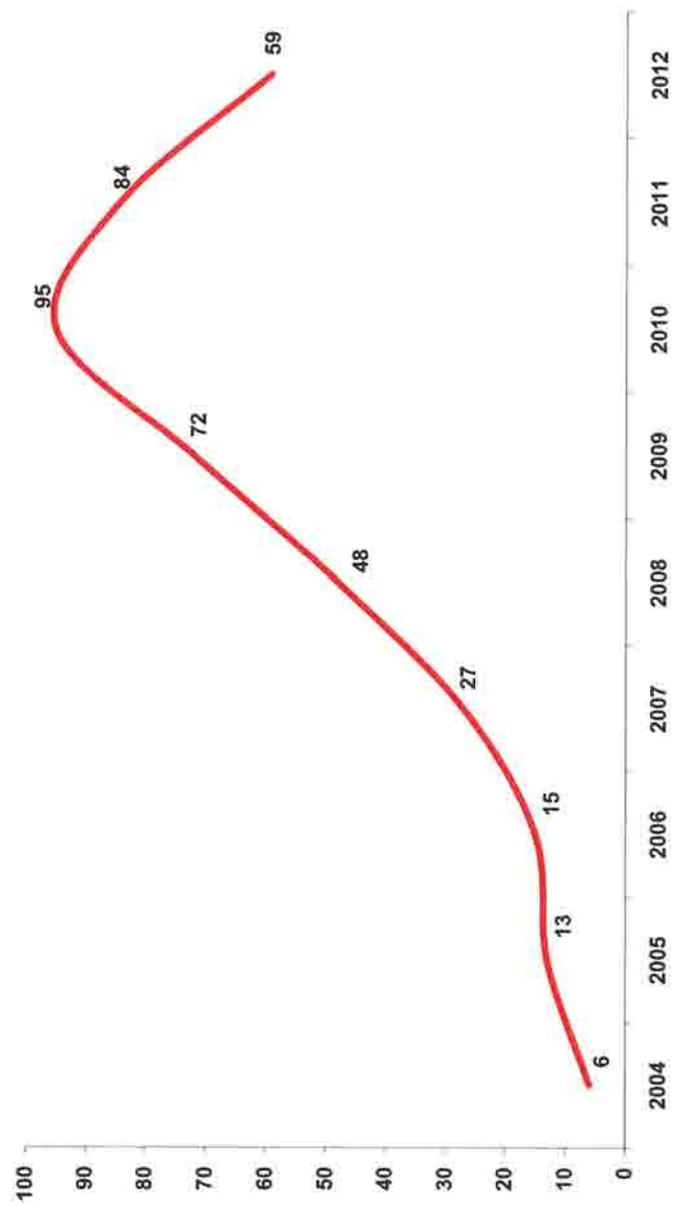


4.17. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Periodo 2004 - 2012

Evolución de las reclamaciones



MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

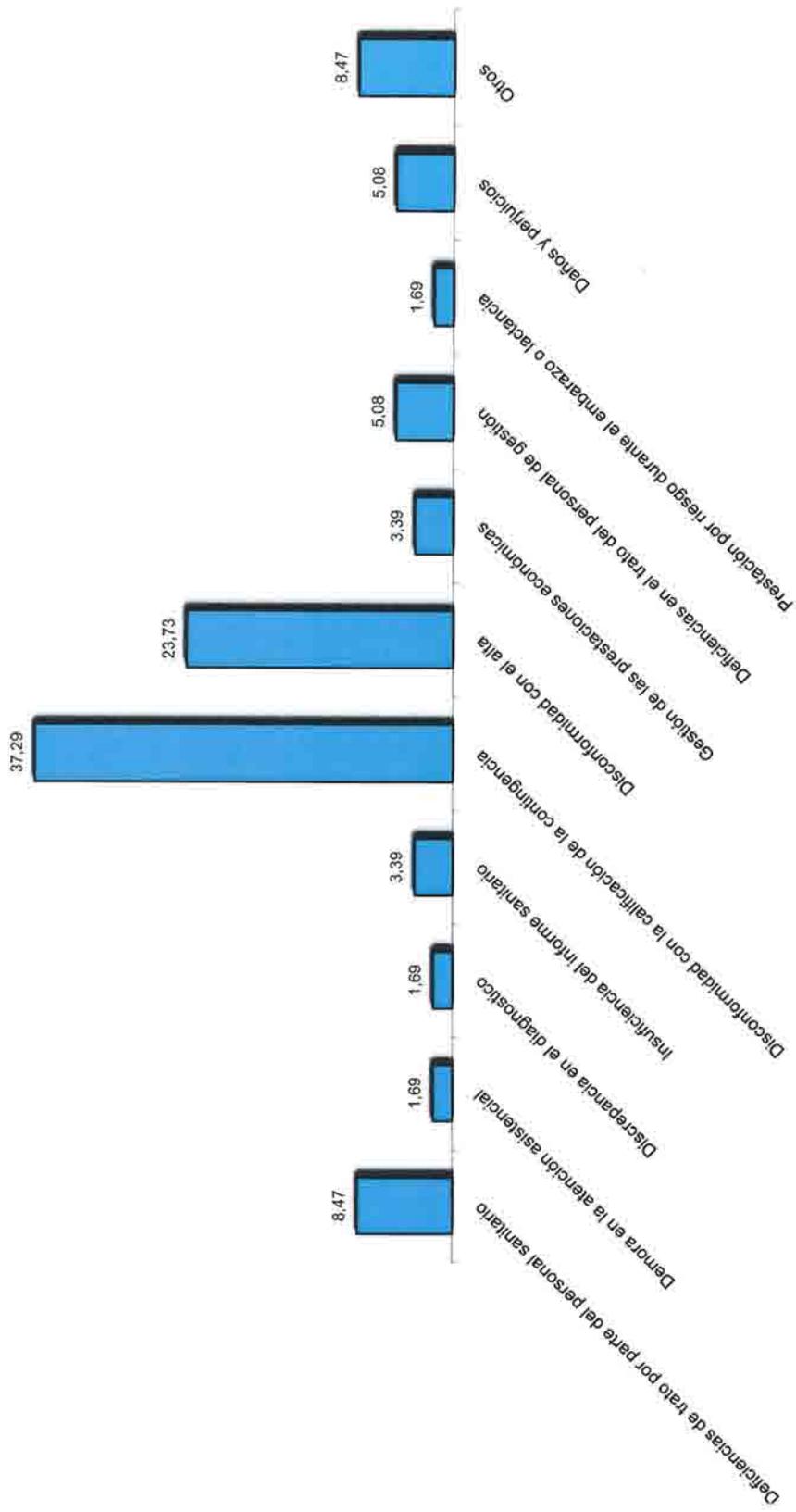
Periodo 2012

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	5	8,47	0,08
Demora en la atención asistencial	1	1,69	0,02
Discrepancia en el diagnóstico	1	1,69	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	2	3,39	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	22	37,29	0,34
Disconformidad con el alta	14	23,73	0,21
Gestión de las prestaciones económicas	2	3,39	0,03
Deficiencias en el trato del personal de gestión	3	5,08	0,05
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	1	1,69	0,02
Daños y perjuicios	3	5,08	0,05
Otros	5	8,47	0,08

Total Reclamaciones 59 100,00 0,90

Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Periodo

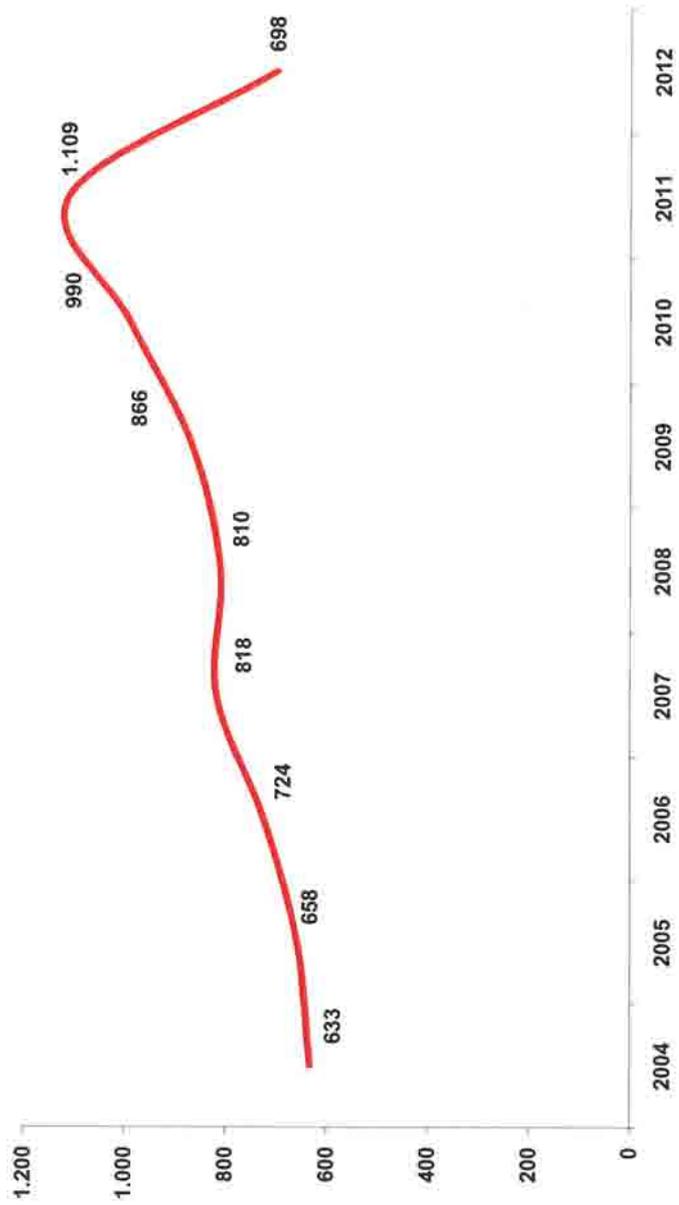


4.18. IBERMUTUAMUR

IBERMUTUAMUR

Periodo 2004 - 2012

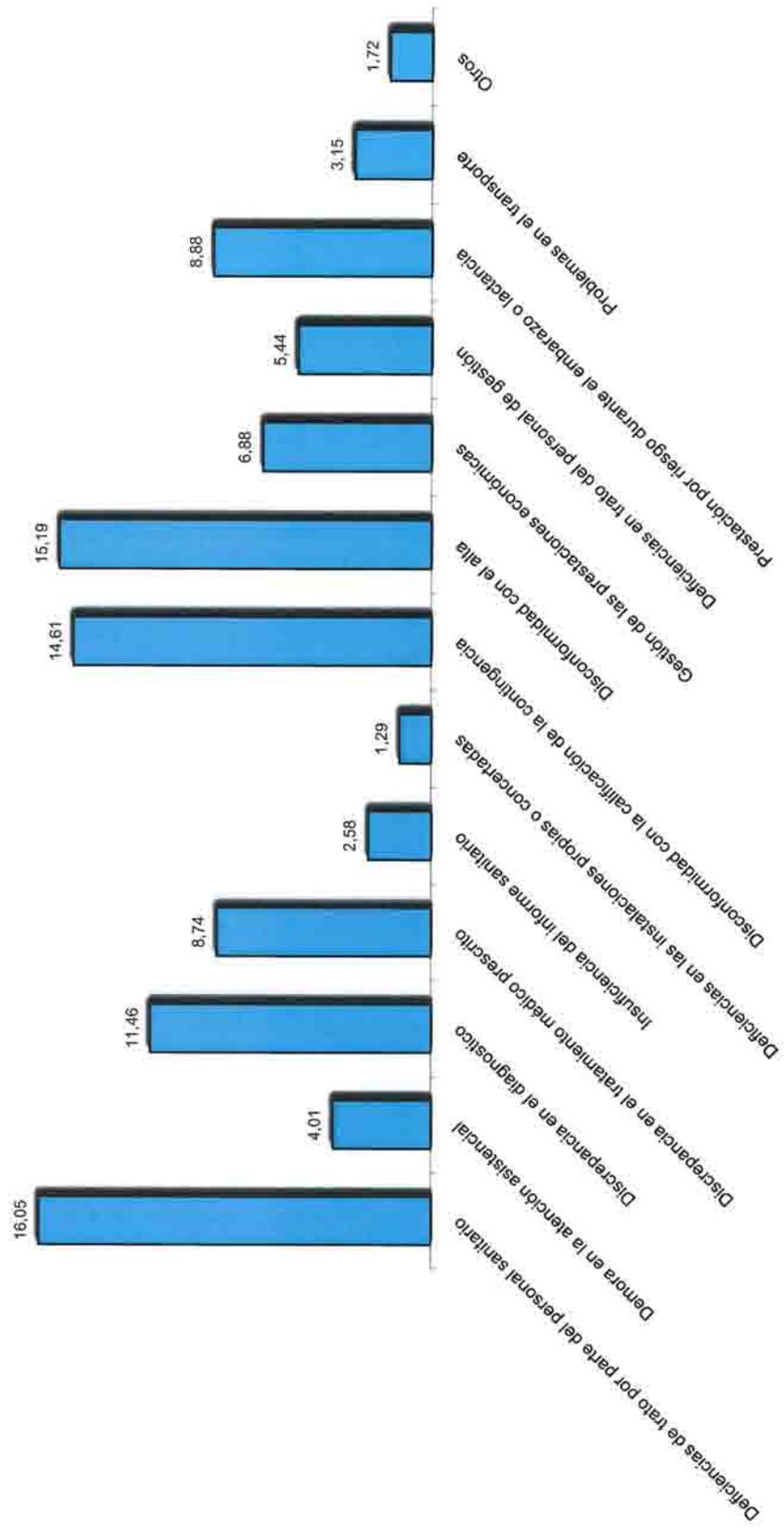
Evolución de las reclamaciones



IBERMUTUAMUR**Periodo 2012
Reclamaciones por materia**

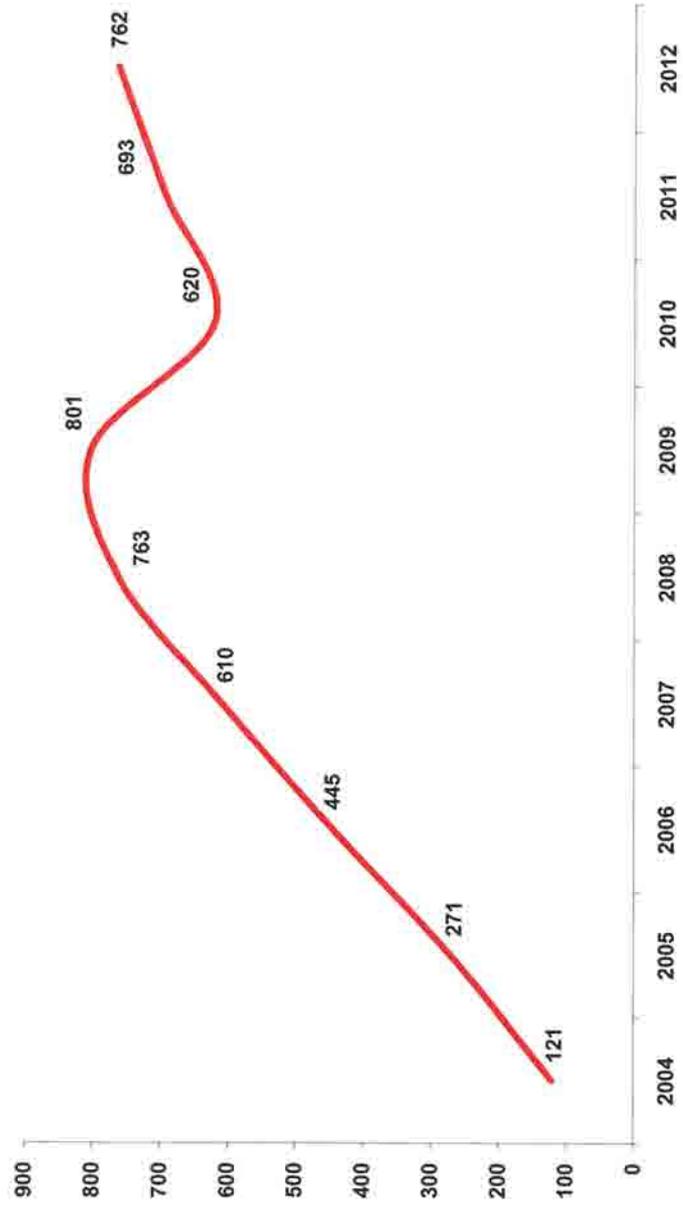
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	112	16,05	1,71
Demora en la atención asistencial	28	4,01	0,43
Discrepancia en el diagnóstico	80	11,46	1,22
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	61	8,74	0,93
Insuficiencia del informe sanitario	18	2,58	0,27
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	9	1,29	0,14
Disconformidad con la calificación de la contingencia	102	14,61	1,55
Disconformidad con el alta	106	15,19	1,61
Gestión de las prestaciones económicas	48	6,88	0,73
Deficiencias en trato del personal de gestión	38	5,44	0,58
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	62	8,88	0,94
Problemas en el transporte	22	3,15	0,34
Otros	12	1,72	0,18
Total Reclamaciones	698	100,00	10,63

Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUAMUR (%). Periodo 2012



4.19. FRATERNIDAD - MUPRESPA

FRATERNIDAD - MUPRESA
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones



FRATERNIDAD - MUPRESPA

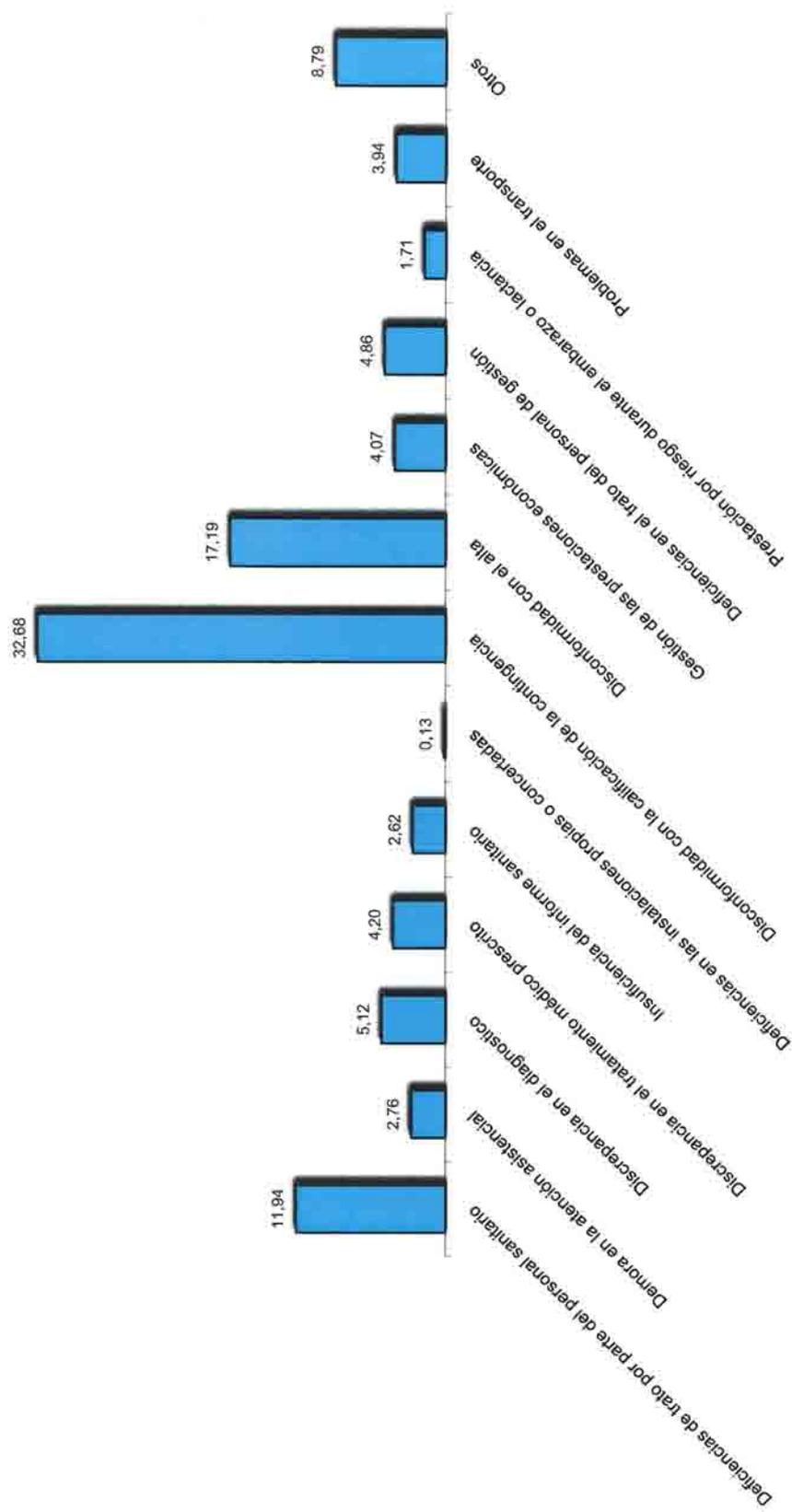
Periodo 2012

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	91	11,94	1,39
Demora en la atención asistencial	21	2,76	0,32
Discrepancia en el diagnóstico	39	5,12	0,59
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	32	4,20	0,49
Insuficiencia del informe sanitario	20	2,62	0,30
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,13	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	249	32,68	3,79
Disconformidad con el alta	131	17,19	2,00
Gestión de las prestaciones económicas	31	4,07	0,47
Deficiencias en el trato del personal de gestión	37	4,86	0,56
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	13	1,71	0,20
Problemas en el transporte	30	3,94	0,46
Otros	67	8,79	1,02

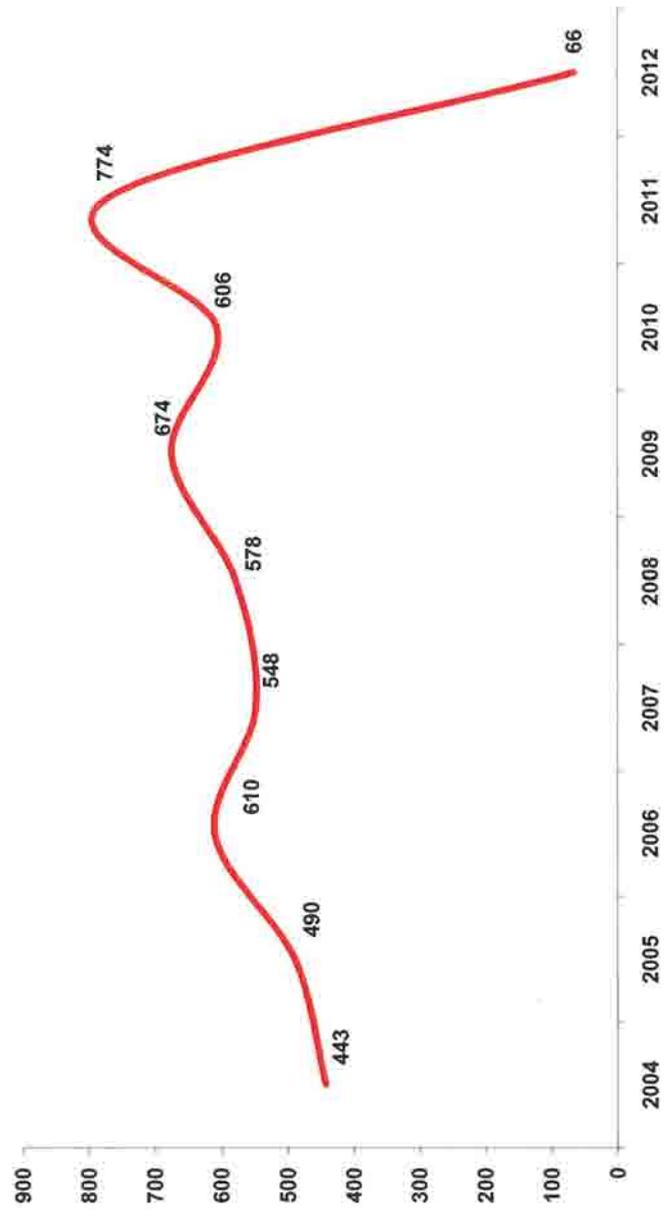
Total Reclamaciones**762****100,00****11,61**

Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). Periodo 2012



4.20. EGARSAT

EGARSAT
Periodo 2004 - 2012
Evolución de las reclamaciones

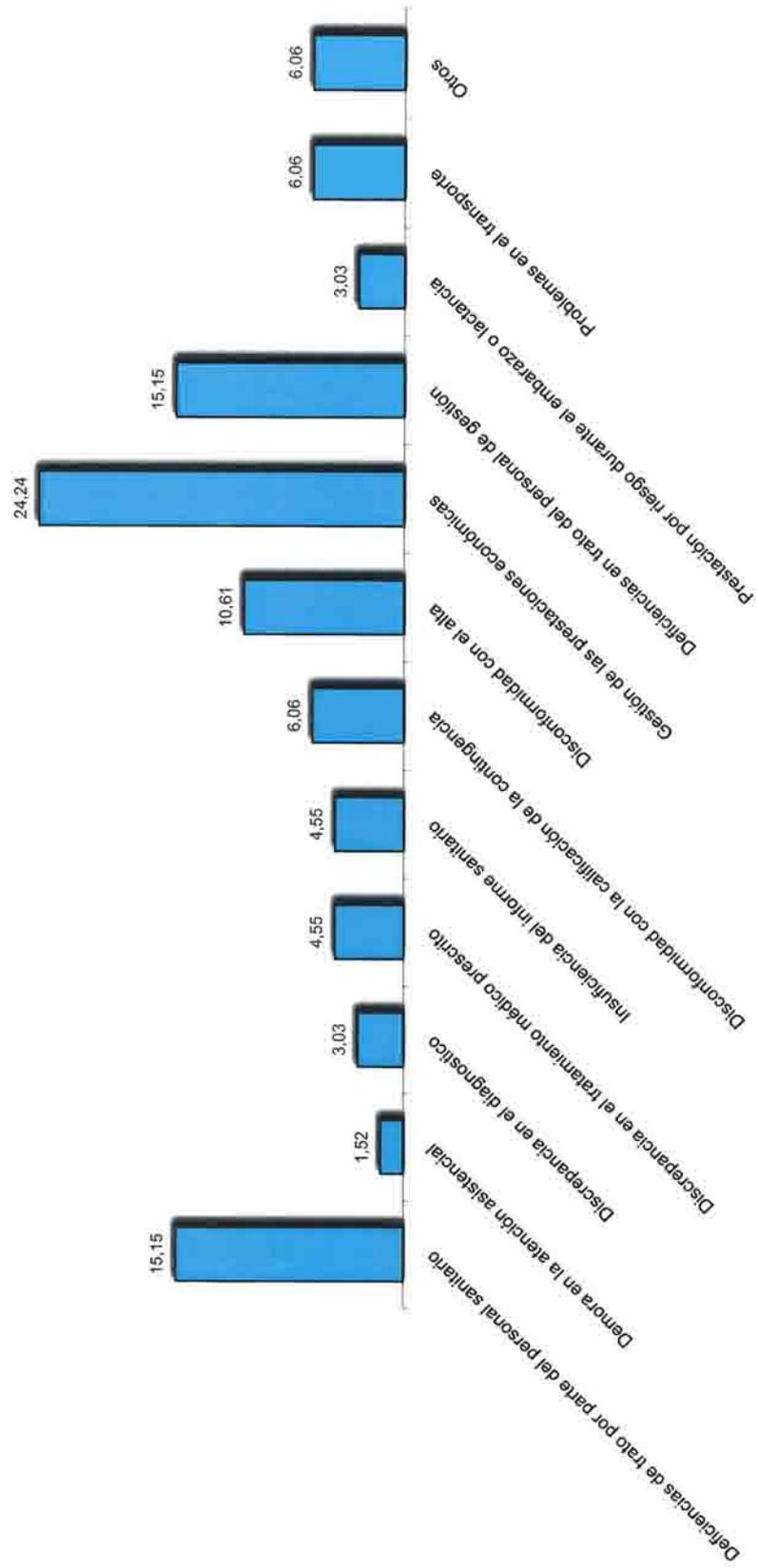


EGARSAT
Periodo 2012
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias de trato por parte del personal sanitario	10	15,15	0,15
Demora en la atención asistencial	1	1,52	0,02
Discrepancia en el diagnóstico	2	3,03	0,03
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	3	4,55	0,05
Insuficiencia del informe sanitario	3	4,55	0,05
Disconformidad con la calificación de la contingencia	4	6,06	0,06
Disconformidad con el alta	7	10,61	0,11
Gestión de las prestaciones económicas	16	24,24	0,24
Deficiencias en trato del personal de gestión	10	15,15	0,15
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia	2	3,03	0,03
Problemas en el transporte	4	6,06	0,06
Otros	4	6,06	0,06

Total Reclamaciones 66 100,00 1,01

Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2012



5. DEFINICIONES

DEFINICIONES

Deficiencias de trato por parte del personal sanitario: quejas y reclamaciones que versen sobre la asistencia sanitaria y rehabilitadora prestada por los Servicios Médicos de las Mutuas tanto en centros propios como concertados, relativas a aspectos tales como calidad del servicio, atención del personal sanitario, etc.

Deficiencias en las instalaciones administrativas ó asistenciales, propias ó concertadas: quejas y reclamaciones relacionadas con la calidad de las instalaciones, tanto de los centros administrativos como sanitarios (propios y concertados), tales como deficiencia en las instalaciones, limpieza, etc.

Deficiencias en el trato del personal de la gestión: quejas y reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios de información del personal administrativo y de gestión de la mutua, tales como calidad de la información recibida, deficiencia o errores en la tramitación, demora en pagos o demora en la atención administrativa, etc.

Demora en atención asistencial: quejas y reclamaciones en las que se manifieste la disconformidad con la rapidez de la atención prestada, con el retraso en la práctica de pruebas externas, etc.

Disconformidad con el alta médica: quejas y reclamaciones en las que se manifieste una disconformidad contra el alta médica expedida por los Servicios Médicos de las Mutuas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias profesionales.

Disconformidad con la calificación de la contingencia: quejas y reclamaciones motivadas por la disconformidad del paciente con la calificación de la contingencia establecida por la Mutua sobre su patología (laboral/común).

Discrepancia en el diagnóstico: quejas y reclamaciones en las que se manifieste la disconformidad contra el diagnóstico médico realizado por los Servicios Médicos de las Mutuas, tales como revisión del diagnóstico, solicitud de un segundo diagnóstico, etc.

Discrepancia con el tratamiento médico prescrito: quejas y reclamaciones en las que se manifieste la disconformidad contra el tratamiento médico prescrito por los Servicios Médicos de las Mutuas, solicitando la realización de nuevas pruebas o tratamientos, ampliación de los tratamientos ya facilitados, consulta con determinado especialista, etc.

Gestión de las prestaciones económicas: quejas y reclamaciones contra cualquier acto de gestión de la mutua relacionadas con las prestaciones económicas que gestiona, tanto las relativas a la prestación de incapacidad temporal y las de riesgo en el embarazo, tales como denegación de la prestación, suspensión, extinción, etc., como las relacionadas con las prestaciones económicas por invalidez permanente, muerte, ó bien reintegro de gastos farmacéuticos, ó de otros gastos etc.

Insuficiencia del informe sanitario: quejas y reclamaciones relacionadas con la puesta a disposición al trabajador de información médica relativa a su proceso, tales como las relacionadas con el resultado de pruebas médicas complementarias, solicitud del informe médico o copias del mismo, solicitud de informes de especialistas, etc.

Otros: quejas y reclamaciones en las que se solicite la responsabilidad de la Mutua por cualquier actuación realizada a cabo, en materia distintas de las incluidas en los otros apartados.

Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia: quejas y reclamaciones relativas a la denegación, fecha de reconocimiento o cuantía económica de la prestación de riesgo durante el embarazo en la lactancia.

Problemas sobre el transporte: quejas y reclamaciones sobre cualquier aspecto relativo al transporte facilitado por la Mutua, tales como calidad del mismo, reclamaciones del abono de los gastos de desplazamiento como consecuencia de la asistencia sanitaria y rehabilitadora prestada, etc.

Reclamaciones por daños y perjuicios: reclamaciones en las que se solicite la responsabilidad de la Mutua que, sin perjuicio de las categorías anteriores, sean susceptibles de valoración económica en concepto de indemnización por daños y perjuicios.



MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARIA DE ESTADO
DE SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL