

INFORME DE RECLAMACIONES

**MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD
SOCIAL**

PERIODO 2022

EDITA: Secretaría de Estado de Seguridad Social

Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social

NIPO: 121-23-013-9

ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN	4
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2022:	9
2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual	10
2.2 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden	10
2.3 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	11
2.4 Incidencia de las reclamaciones por Mutua	12
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones	13
3.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida	19
3.3 Reclamaciones por materias	24
3.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	29
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL:	34
4.1 Mutual Midat Cyclops	35
4.2 Mutualia	39
4.3 Univale Activa	43
4.4 Mutua Montañesa	47
4.5 Mutua Universal Mugenat	51
4.6 Maz	55
4.7 Mutua Navarra	59
4.8 Mutua Intercomarcal	63
4.9 Fremap	67
4.10 Solimat	71
4.11 Mutua de Andalucía y de Ceuta	75
4.12 Asepeyo	79
4.13 Mutua Balear	83
4.14 Unión de Mutuas	87
4.15 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias	91
4.16 Ibermutua	95
4.17 Fraternidad-Muprespa	99
4.18 Egarsat	103

1. INTRODUCCIÓN

El informe de reclamaciones interpuestas por los trabajadores protegidos por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, evalúa tanto la actividad desarrollada por estas entidades, como la forma y la calidad con la que han desarrollado las funciones de Seguridad Social que tienen encomendadas a fin de garantizar una mayor transparencia en la gestión que realizan, y una mejora de la calidad de los servicios de la Seguridad Social que dispensan a los beneficiarios.

A tales efectos, se han recopilado todas las reclamaciones formuladas durante el año 2022 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 colaboradoras con la Seguridad Social. Las reclamaciones incluidas en el presente informe son las presentadas tanto en la Oficina Virtual de Reclamaciones (OVR), como las presentadas en las instalaciones de la mutua afectada, en algún Organismo público, así como las recibidas por correo ordinario.

Una vez que se recibe la queja, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social desarrolla las actuaciones oportunas a fin de comunicar a ambas partes la solución más adecuada al conflicto planteado. Al propio tiempo, estas reclamaciones pueden servir para que el citado Centro Directivo promueva la incorporación de mejoras de gestión en las mutuas, y para que imparta criterios o instrucciones a las mismas en relación con los aspectos en los que considere que resulta necesario.

Las reclamaciones que se incluyen en este informe son quejas de carácter administrativo, que no inciden en las reclamaciones objeto de acciones legales que se sustancian en sede judicial. No obstante, si el interesado lo desea, una misma reclamación puede formularse en los dos ámbitos, dado que sus fines y objeto son distintos.

Las materias en las que inciden las reclamaciones son aquellas sobre las que las mutuas tienen conferidas competencias para su gestión. En particular, se trata de las siguientes materias:

1. Asistencia sanitaria:

- **Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario:** quejas y reclamaciones que versan 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.
- **Demora en la 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.

- **Discrepancia con el diagnóstico:** quejas y reclamaciones en las que se manifiesta la disconformidad con 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 manifiesta la disconformidad con 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.
 - **Insuficiencia del informe sanitario:** quejas y reclamaciones relacionadas con la puesta a disposición al trabajador de la información médica relativa a su proceso, tales como las relacionadas con el resultado de pruebas médicas complementarias, el informe médico o copias del mismo, solicitud de informes de especialistas, etc.
2. **Deficiencias en las instalaciones propias o 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.
 3. **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 (profesional/común). Estas reclamaciones se han rechazado a partir de agosto del 2021 al ser el INSS el órgano competente para la determinación de la contingencia.
 4. **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 así como las propuestas de altas médicas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencia común. Estas reclamaciones se han rechazado desde agosto del 2021 al ser el INSS el órgano competente para la revisión de las altas médicas de las Mutuas.
 5. **Gestión de las prestaciones económicas:** quejas y reclamaciones contra cualquier acto de gestión de la mutua relacionado con las prestaciones económicas que gestiona, tanto las relativas a la prestación de incapacidad temporal y las de riesgo durante el embarazo, tales como denegación de la prestación, suspensión, extinción, etc., como las relacionadas con las prestaciones económicas por invalidez permanente, muerte o el reintegro de gastos farmacéuticos, etc.

- 6. Deficiencias en el trato por parte del personal de 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.
- 7. Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural:** quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, denegación o cuantía económica de la prestación de riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural.
- 8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave:** quejas y reclamaciones relativas a la denegación de la prestación para atender al cuidado de menores afectados por cáncer o por otra enfermedad grave.
- 9. Prestación extraordinaria por cese de actividad trabajadores autónomos:** quejas y reclamaciones relativas al cese de actividad que se produce como consecuencia de la pandemia.
- 10. Incapacidad Temporal por COVID-19:** quejas y reclamaciones relativas a la incapacidad temporal producido por el COVID-19.
- 11. Problemas con el transporte:** quejas y reclamaciones sobre cualquier aspecto relativo al transporte facilitado por la Mutua, tales como calidad del mismo, abono de los gastos de desplazamiento para asistir a reconocimientos médicos o a sesiones de rehabilitación, etc.
- 12. Reclamaciones por daños y perjuicios:** reclamaciones en las que se solicita 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.
- 13. Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta:** quejas y reclamaciones producidas como consecuencia de problemas relacionados con la utilización del sistema de Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados (DELTA).
- 14. Otras reclamaciones:** quejas y reclamaciones en las que se solicite la responsabilidad de la Mutua por cualquier actuación realizada a cabo, en materias distintas de las incluidas en los otros apartados.

El informe comienza con una exposición somera de datos de carácter informativo y con el análisis de los datos a nivel agregado del conjunto de las mutuas. En ese punto, se destaca su incidencia por mutua, su distribución por materia objeto de reclamación, y su incidencia por comunidad autónoma y por provincia.

Seguidamente se incluyen los cuadros y gráficos elaborados a partir de la información obtenida para evaluar la actividad desarrollada, de forma que el lector pueda hacer sus propias valoraciones.

Finalmente, en la última parte del informe, se incluye un apartado que contiene los cuadros y gráficos individualizados para cada una de las dieciocho mutuas, de manera que puedan realizarse las mismas valoraciones pero referidas, en este caso, a cada entidad.

2.- INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES
FORMULADAS EN EL AÑO 2022

El número de reclamaciones formuladas en el año 2022 fue superior respecto de las formuladas en 2021, pasando de 14.168 a 15.160¹.

En términos de incidencia se ha producido poca variación, donde la incidencia fue del -3,43% en la población protegida en el año 2021 y del 7,00 en el año 2022².

Partiendo de estos datos más generales, en las páginas siguientes se analiza en particular la incidencia de las reclamaciones en la población protegida en las mutuas. Seguidamente se aborda la incidencia de las reclamaciones entre los usuarios o beneficiarios de las prestaciones y el desagregado por Comunidades Autónomas y provincias.

2.1. Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual.

Según los datos agregados de las mutuas, en términos generales pueden afirmarse que la relación existente entre el número de reclamaciones y la población protegida es poco significativa, pues sólo representa un 0,086%. Ocupa el primer lugar Umivale Activa, con un índice de incidencia de 0,173, seguida por Fraternidad Muprespa con un índice de incidencia del 0,120%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Egarsat y MAZ, con un porcentaje inferior al 0,030%.

La evolución de este indicador respecto del obtenido en el año 2021 muestra una tendencia igual, con un incremento de la población protegida por las mutuas.

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

Entrando en el análisis de los porcentajes de reclamaciones interpuestas en relación con las materias aquí referidas, debe destacarse que el mayor número de reclamaciones se centra en la “Disconformidad con la calificación de la contingencia” que, con un total de 3.355 reclamaciones, supuso el 22,13% de las reclamaciones formuladas; se trata, en general, de discrepancias relacionadas con la consideración de la patología como contingencia común o profesional. En estos casos, sin perjuicio de las particularidades existentes en cada reclamación o de los aspectos adicionales que también se abordan y a los que se da cumplida respuesta, 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. Por otra parte, desde agosto del 2021 se decidió rechazar la citada reclamación al ser el INSS el órgano competente.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a la “Disconformidad con el alta médica”, que suponen el 15,46% de las reclamaciones formuladas, con un total de 2.344 quejas.

¹ Cuadros del apartado 3.1.

² Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2.

Cuando la reclamación se basa en cuestiones médicas, también se informa del procedimiento existente ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y sus servicios técnicos a los efectos de que sea esta Entidad Gestora quien determine la procedencia, o no, del alta formulada, sin perjuicio de adoptar las actuaciones que correspondan en cuanto al resto de aspectos. Asimismo, se decidió rechazar desde agosto del 2021 la reclamación sobre el alta médica al ser el INSS el órgano competente.

El tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre “Deficiencias en la asistencia sanitaria”, que ascienden a 2.109 quejas, lo que representa un 13,91% del total. La “Prestaciones Económicas” ocupa el cuarto lugar, con 1.477 reclamaciones y un 9,74% del total, seguido de la “Discrepancia con el trato” ocupan el quinto lugar, con 1.004 reclamaciones y un 6,62% del total.

Las dos primeras se mantienen igual que en el año 2021, si bien las reclamaciones en la deficiencia en la asistencia sanitaria pasan a tercer lugar y las prestaciones económicas pasan al cuarto lugar, y las reclamaciones por deficiencias en el trato, se colocan como la quinta causa de reclamación³.

2.3. Incidencia de las reclamaciones por comunidades autónomas y por provincias.

Para valorar la incidencia de las reclamaciones se ha calculado la población protegida en las mutuas colaboradoras por comunidades autónomas y por provincias, obteniéndose de esta forma los correspondientes porcentajes, lo que permite realizar un análisis más acertado de las reclamaciones, ya que las entidades presentan dimensiones muy diferentes atendiendo a los diversos territorios en los que operan.

Las comunidades autónomas en las que las reclamaciones tuvieron un mayor peso fueron Canarias (0,142%), Madrid (0,105%) y Andalucía (0,094%).

En el lado opuesto, figura Aragón con un 0,024% y Ceuta con valores en el 0,009%.

Por lo que se refiere a las provincias, destacan por su mayor índice de reclamaciones respecto de la población existente en el respectivo ámbito territorial: Santa Cruz de Tenerife, seguidas de Sevilla y Guadalajara.

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Ceuta, Teruel, Avila, Girona, Zamora y Zaragoza⁴.

³ Cuadros del apartado 3.3.

⁴ Los cuadros y gráficos soporte de las valoraciones anteriores se incluyen en el apartado 3.4.

2.4. Incidencia de las reclamaciones por Mutua.

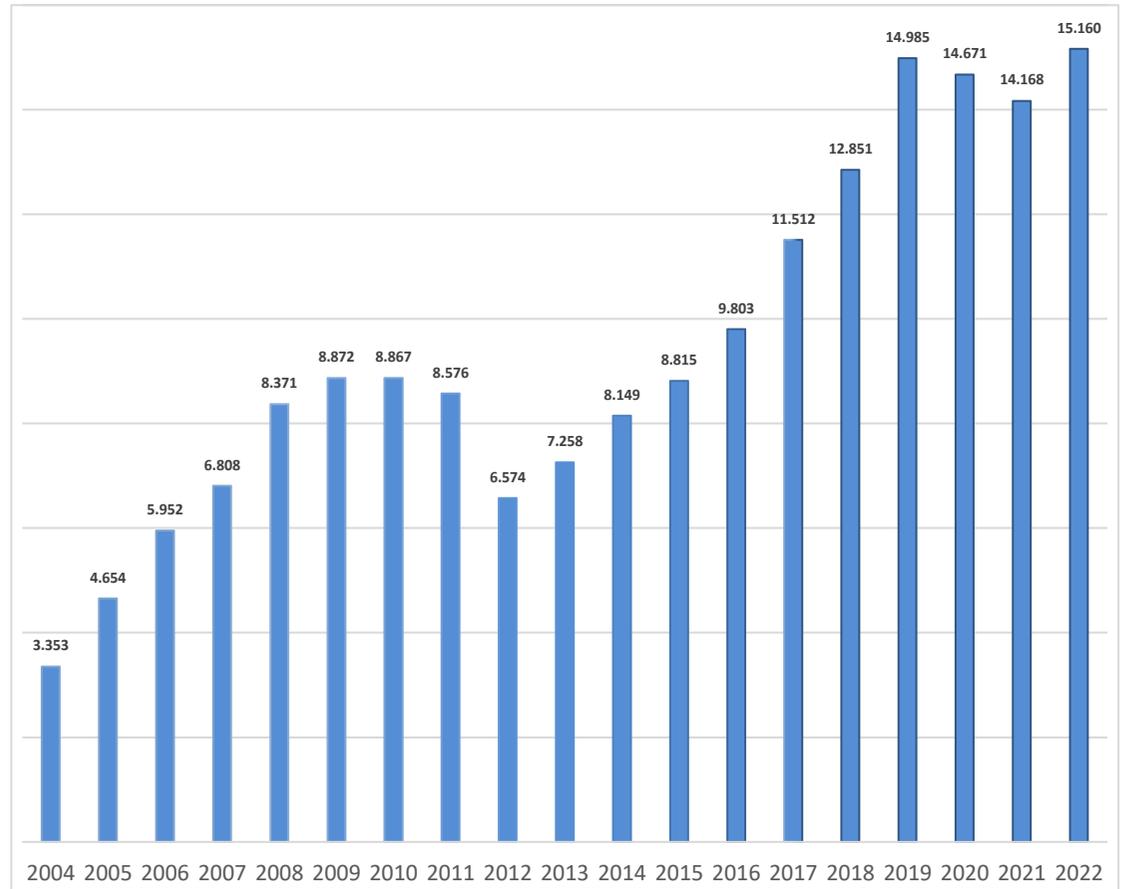
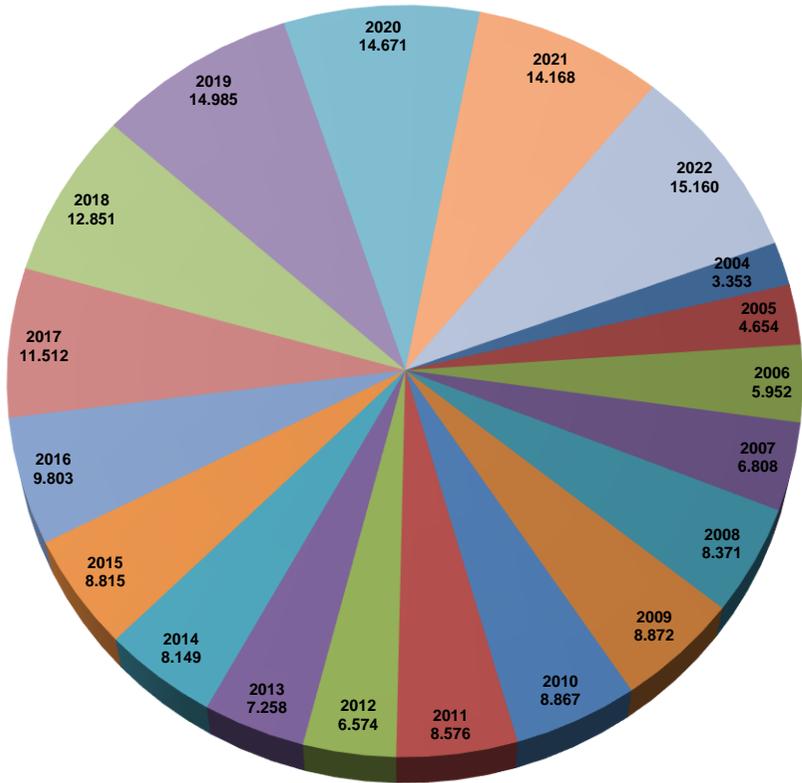
En el apartado 4, se incluyen los datos pormenorizados relativos al número de reclamaciones planteadas y materias a las que afectan, referidos, en este caso, a cada una de las veinte mutuas existentes.

Este análisis individualizado permite al lector tener un conocimiento más preciso y detallado de la actividad desarrollada por cada una de estas entidades colaboradoras.

3. DATOS GENERALES

3.1. Número y evolución de las reclamaciones.

Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2022



Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2022		
Año	Número	Variación (%)
2004	3.353	-
2005	4.654	38,80
2006	5.952	27,89
2007	6.808	14,38
2008	8.371	22,96
2009	8.872	5,98
2010	8.867	-0,06
2011	8.576	-3,28
2012	6.574	-23,34
2013	7.258	10,40
2014	8.149	12,28
2015	8.815	8,17
2016	9.803	11,21
2017	11.512	17,43
2018	12.851	11,63
2019	14.985	16,61
2020	14.671	-2,10
2021	14.168	-3,43
2022	15.160	7,00

Evolución anual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2022

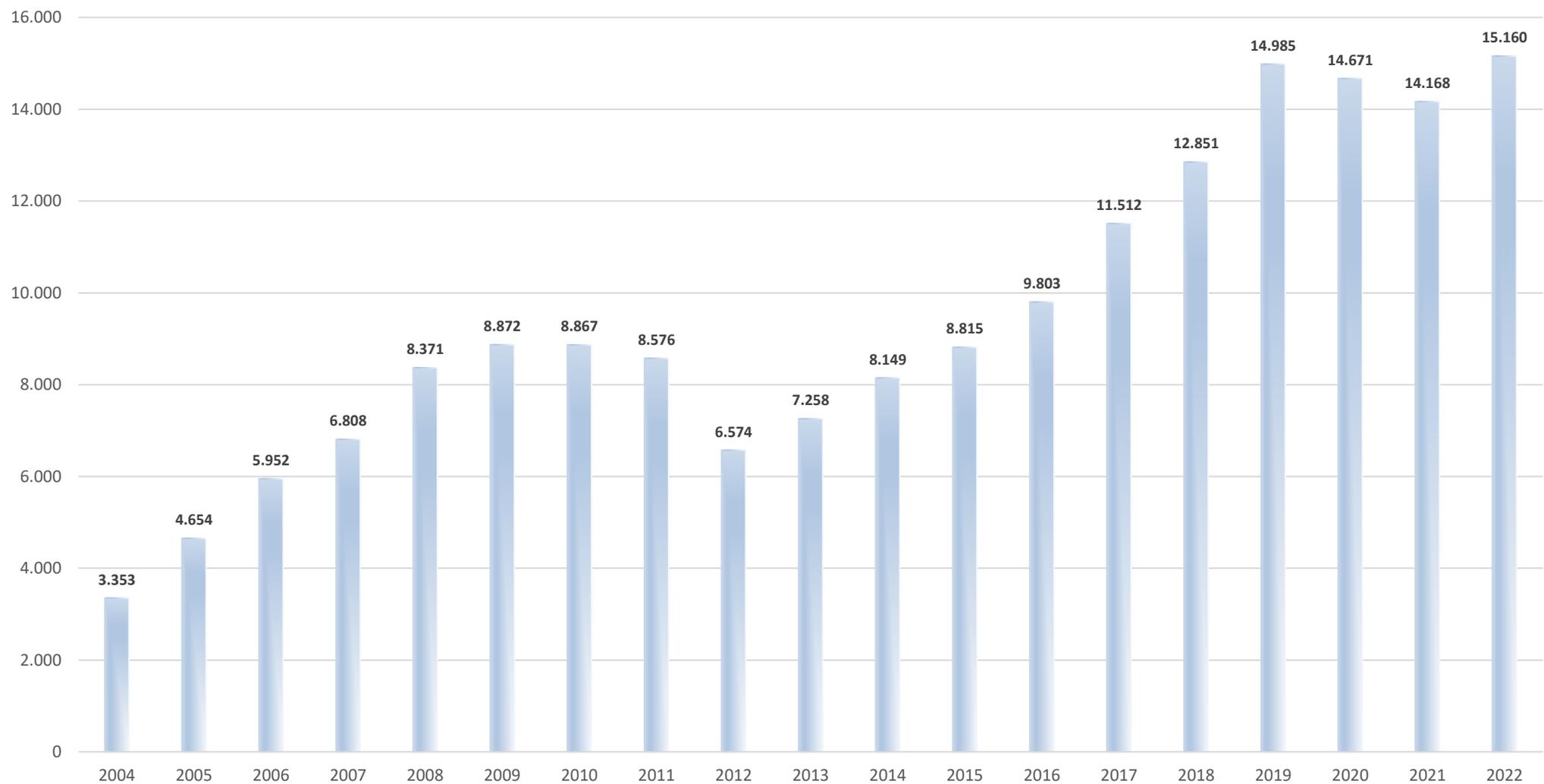
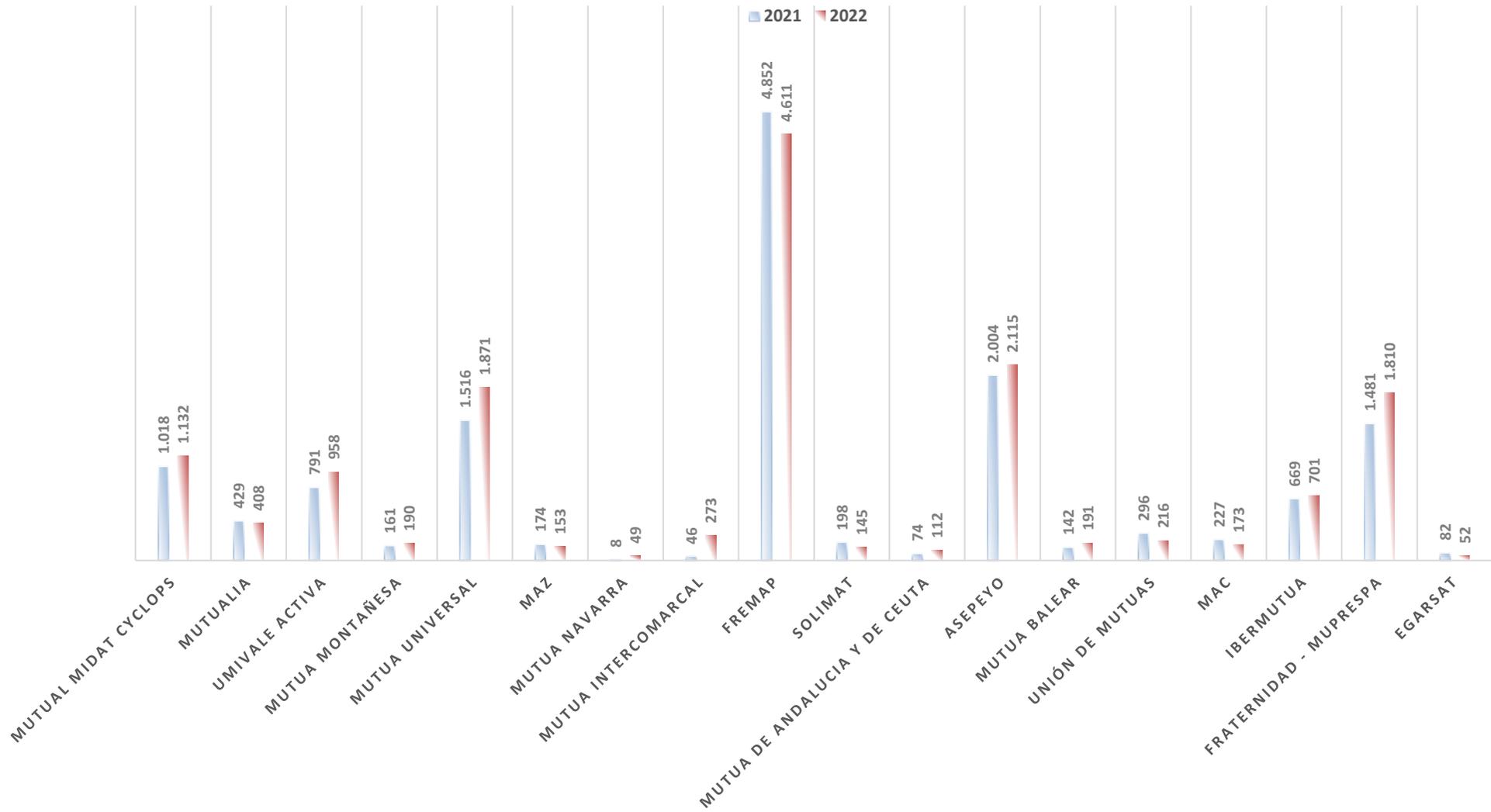


GRÁFICO DE LA EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR MUTUAS



Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas.			
Mutua	Reclamaciones 2021	Reclamaciones 2022	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.018	1.132	11,20
MUTUALIA	429	408	-4,90
UMIVALE ACTIVA	791	958	21,11
MUTUA MONTAÑESA	161	190	18,01
MUTUA UNIVERSAL	1.516	1.871	23,42
MAZ	174	153	-12,07
MUTUA NAVARRA	8	49	512,50
MUTUA INTERCOMARCAL	46	273	493,48
FREMAP	4.852	4.611	-4,97
SOLIMAT	198	145	-26,77
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	74	112	51,35
ASEPEYO	2.004	2.115	5,54
MUTUA BALEAR	142	191	34,51
UNIÓN DE MUTUAS	296	216	-27,03
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	227	173	-23,79
IBERMUTUA	669	701	4,78
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.481	1.810	22,21
EGARSAT	82	52	-36,59
Total:	14.168	15.160	7,00

3. DATOS GENERALES

3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida.

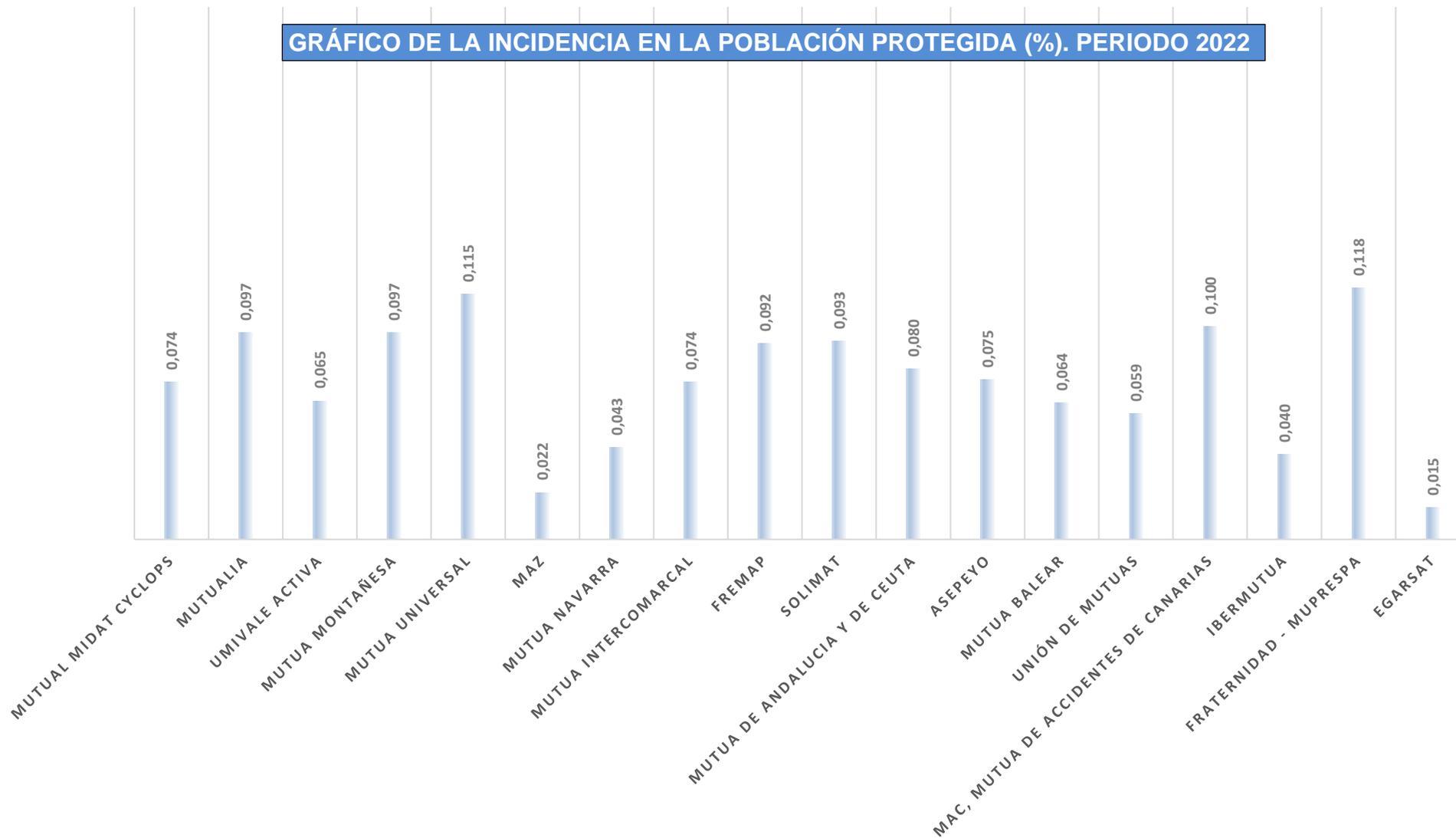
Periodo 2022

Incidencia de las reclamaciones en la población protegida .

Mutuas	Colectivo Protegido*	Reclamaciones	Incidencia s/ colectivo (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.523.038	1.132	0,074
MUTUALIA	422.191	408	0,097
UMIVALE ACTIVA	1.480.219	958	0,065
MUTUA MONTAÑESA	195.869	190	0,097
MUTUA UNIVERSAL	1.633.843	1.871	0,115
MAZ	696.477	153	0,022
MUTUA NAVARRA	114.217	49	0,043
MUTUA INTERCOMARCAL	370.454	273	0,074
FREMAP	4.986.755	4.611	0,092
SOLIMAT	156.647	145	0,093
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	140.694	112	0,080
ASEPEYO	2.804.933	2.115	0,075
MUTUA BALEAR	297.199	191	0,064
UNIÓN DE MUTUAS	366.647	216	0,059
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	173.270	173	0,100
IBERMUTUA	1.737.345	701	0,040
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.534.938	1.810	0,118
EGARSAT	345.775	52	0,015
Total reclamaciones:	18.980.511	15.160	0,080

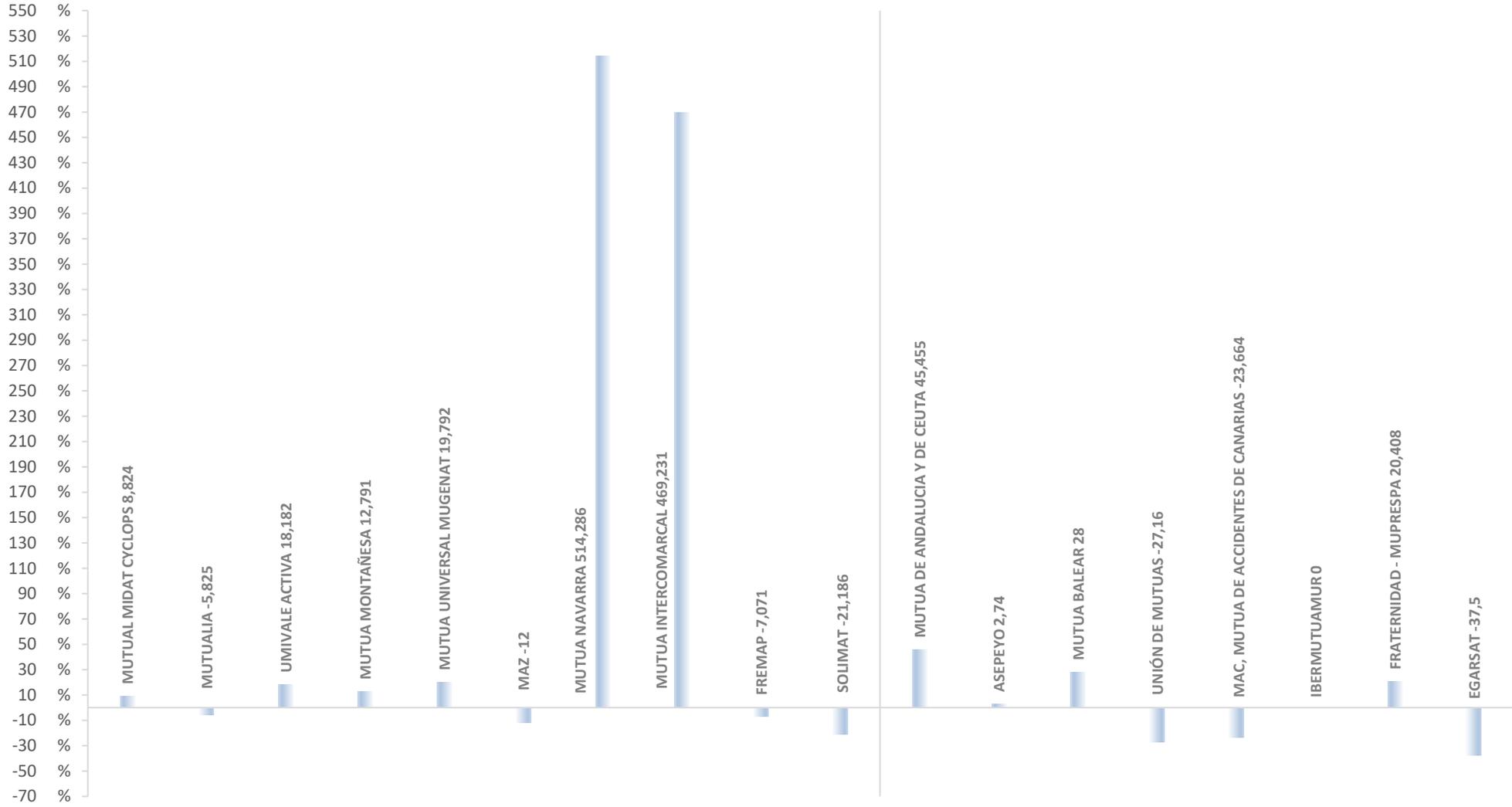
* A fecha 31/12/2022 proporcionado por Amat.

GRÁFICO DE LA INCIDENCIA EN LA POBLACIÓN PROTEGIDA (%). PERIODO 2022



Evolución del índice de incidencia en la población protegida.			
Mutuas	Periodo 2021 (%)	Periodo 2022 (%)	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	0,068	0,074	8,824
MUTUALIA	0,103	0,097	-5,825
UMIVALE ACTIVA	0,055	0,065	18,182
MUTUA MONTAÑESA	0,086	0,097	12,791
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,096	0,115	19,792
MAZ	0,025	0,022	-12,000
MUTUA NAVARRA	0,007	0,043	514,286
MUTUA INTERCOMARCAL	0,013	0,074	469,231
FREMAP	0,099	0,092	-7,071
SOLIMAT	0,118	0,093	-21,186
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	0,055	0,080	45,455
ASEPEYO	0,073	0,075	2,740
MUTUA BALEAR	0,050	0,064	28,000
UNIÓN DE MUTUAS	0,081	0,059	-27,160
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,131	0,100	-23,664
IBERMUTUAMUR	0,040	0,040	0,000
FRATERNIDAD - MUPRESPA	0,098	0,118	20,408
EGARSAT	0,024	0,015	-37,500
Totales:	0,080	0,076	-5,000

GRÁFICO DE LA EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL ÍNDICE DE INCIDENCIA EN EL COLECTIVO PROTEGIDO (%). PERIODO 2022

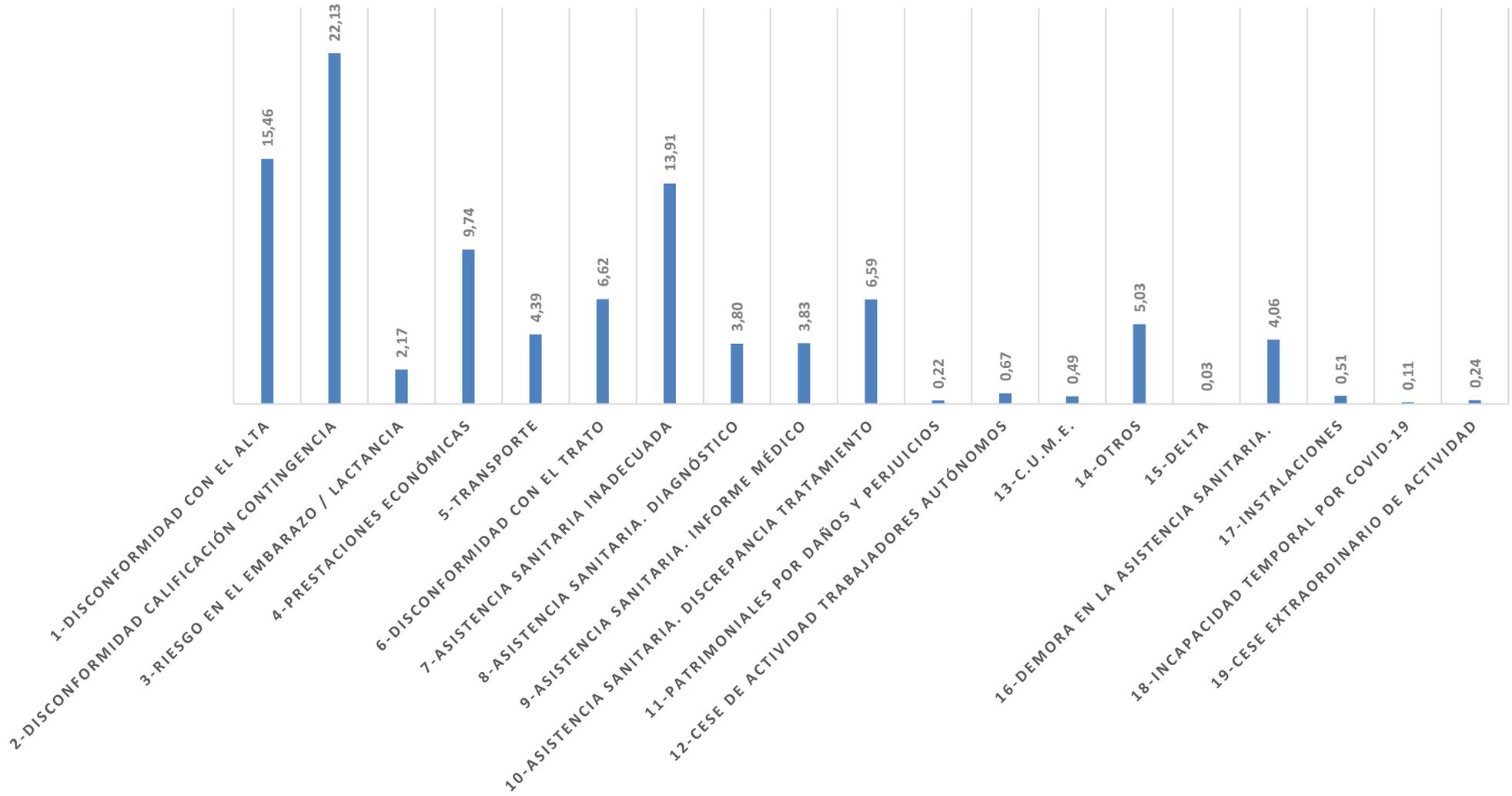


3. DATOS GENERALES

3.3. Reclamaciones por materias.

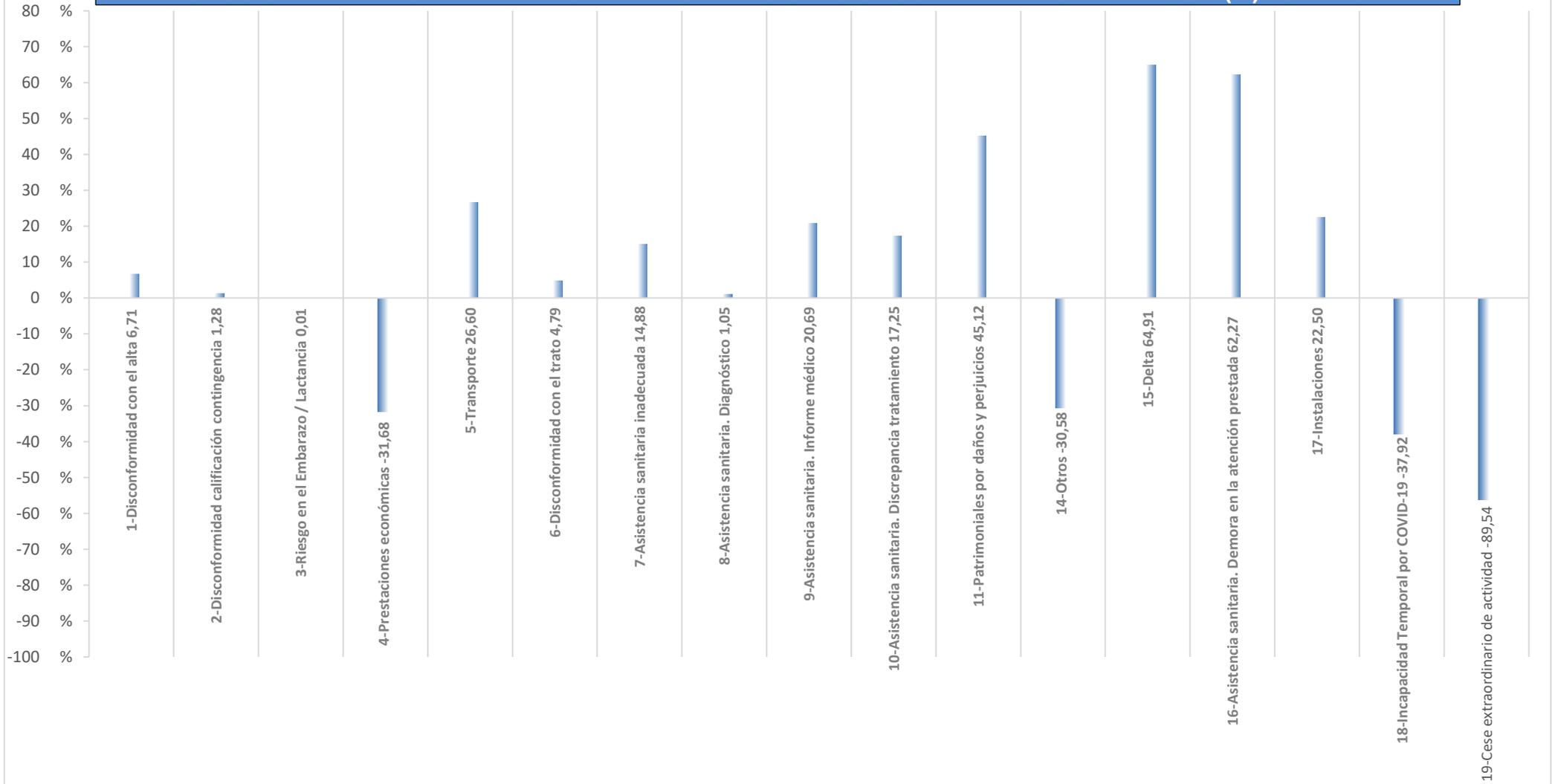
Reclamaciones por materia. Periodo 2022.		
Materia	Reclamaciones	Porcentaje
1-Disconformidad con el alta	2.344	15,46
2-Disconformidad calificación contingencia	3.355	22,13
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	329	2,17
4-Prestaciones económicas	1.477	9,74
5-Transporte	666	4,39
6-Disconformidad con el trato	1004	6,62
7-Asistencia sanitaria inadecuada	2.109	13,91
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	576	3,80
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	580	3,83
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	999	6,59
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	33	0,22
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	101	0,67
13-C.U.M.E.	74	0,49
14-Otros	763	5,03
15-Delta	5	0,03
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	615	4,06
17-Instalaciones	78	0,51
18-Incapacidad Temporal por COVID-19	16	0,11
19-Cese extraordinario de actividad	36	0,24
Total Reclamaciones:	15.160	100

GRÁFICO DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN MATERIAS (%). PERIODO 2022.



Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2022.			
Materia	Porcentaje 2021	Porcentaje 2022	Variacion (%)
1-Disconformidad con el alta	14,49	15,46	6,71
2-Disconformidad calificación contingencia	21,85	22,13	1,28
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	2,17	2,17	0,01
4-Prestaciones económicas	14,26	9,74	-31,68
5-Transporte	3,47	4,39	26,60
6-Disconformidad con el trato	6,32	6,62	4,79
7-Asistencia sanitaria inadecuada	12,11	13,91	14,88
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	3,76	3,80	1,05
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	3,17	3,83	20,69
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	5,62	6,59	17,25
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	0,15	0,22	45,12
14-Otros	7,25	5,03	-30,58
15-Delta	0,02	0,03	64,91
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	2,50	4,06	62,27
17-Instalaciones	0,42	0,51	22,50
18-Incapacidad Temporal por COVID-19	0,17	0,11	-37,92
19-Cese extraordinario de actividad	2,27	0,24	-89,54

EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL ÍNDICE DE RECLAMACIONES SEGUN MATERIAS. VARIACIÓN (%) 2021 - 2022.



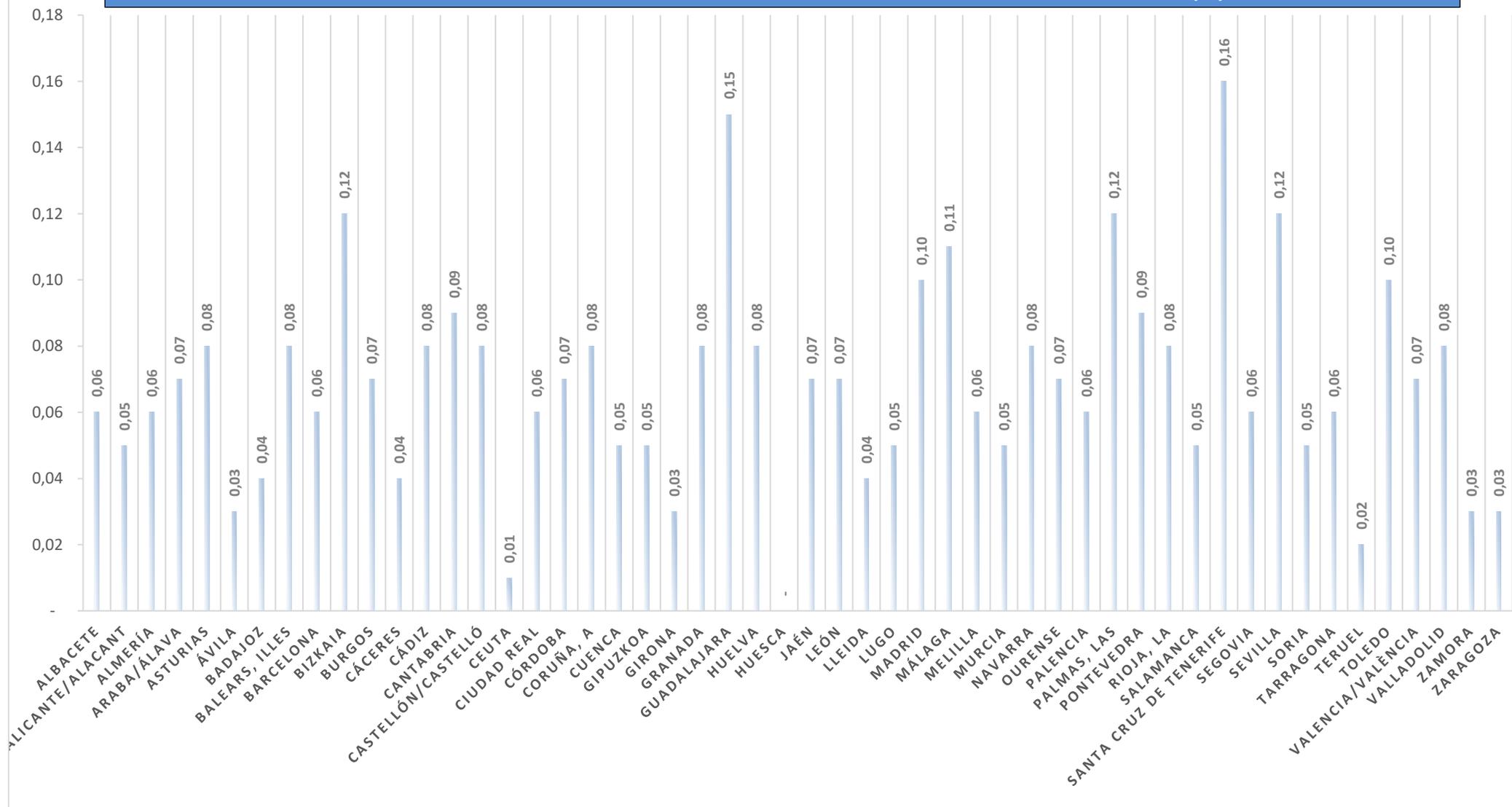
3. DATOS GENERALES

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

Periodo 2022			
Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido			
Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido*	Reclamaciones	Porcentaje
Comunidad Autónoma de Andalucía.	2.827.566	2.646	0,094
Comunidad Autónoma de Aragón.	575.994	137	0,024
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.	357.827	277	0,077
Comunidad Autónoma de las Illes Balears.	450.061	361	0,080
Comunidad Autónoma de Canarias.	851.757	1.209	0,142
Comunidad Autónoma de Cantabria.	217.139	197	0,091
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.	729.935	606	0,083
Comunidad de Castilla y León.	850.477	525	0,062
Comunidad Autónoma de Cataluña.	3.549.017	1.974	0,056
Ciudad de Ceuta.	21.591	2	0,009
Comunidad Valenciana.	1.999.382	1.322	0,066
Comunidad Autónoma de Extremadura.	342.489	152	0,044
Comunidad Autónoma de Galicia.	948.309	772	0,081
Comunidad Autónoma de La Rioja.	129.639	110	0,085
Comunidad de Madrid.	3.289.052	3.449	0,105
Ciudad de Melilla.	20.541	12	0,058
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.	608.162	329	0,054
Comunidad Foral de Navarra.	286.807	229	0,080
Comunidad Autónoma del País Vasco o de Euskadi.	924.083	835	0,090
SIN IDENTIFICAR	683	16	2,343
Total Reclamaciones:	18.980.511	15.160	0,080

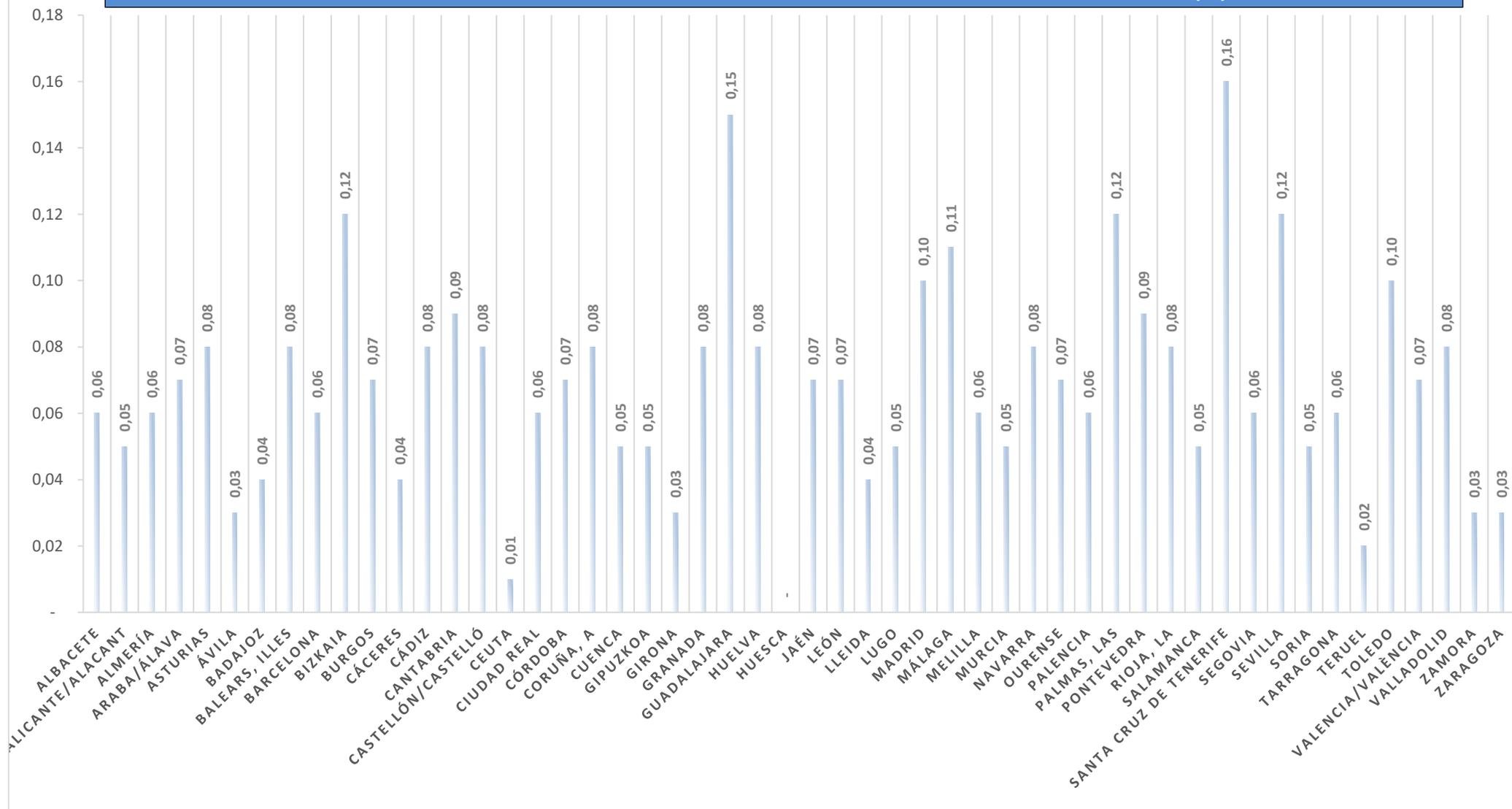
* A fecha 31/12/2022 proporcionado por Amat.

GRÁFICO DE RECLAMACIONES POR PROVINCIAS RESPECTO DEL COLECTIVO PROTEGIDO (%). PERIODO 2022.



Periodo 2022			
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.			
Provincia	Reclamaciones	Porcentaje	Colectivo Protegido
Albacete	81	0,06	144.370
Alicante/Alacant	362	0,05	687.435
Almería	176	0,06	290.382
Araba/Álava	113	0,07	156.648
Asturias	277	0,08	357.827
Ávila	15	0,03	48.904
Badajoz	98	0,04	218.408
Balears, Illes	361	0,08	450.061
Barcelona	1599	0,06	2.705.803
Bizkaia	557	0,12	466.328
Burgos	91	0,07	138.015
Cáceres	54	0,04	124.081
Cádiz	276	0,08	334.467
Cantabria	197	0,09	217.139
Castellón/Castelló	190	0,08	249.578
Ceuta	2	0,01	21.591
Ciudad Real	102	0,06	171.796
Córdoba	181	0,07	259.955
Coruña, A	344	0,08	409.906
Cuenca	42	0,05	77.496
Gipuzkoa	165	0,05	301.107
Girona	106	0,03	331.467
Granada	221	0,08	292.883
Guadalajara	144	0,15	95.130
Huelva	139	0,08	169.934
Huesca	4	-	99.562
Jaén	155	0,07	226.288
León	103	0,07	147.243
Lleida	77	0,04	194.919
Lugo	57	0,05	111.492
Madrid	3449	0,10	3.289.052
Málaga	671	0,11	588.386
Melilla	12	0,06	20.541
Murcia	329	0,05	608.162
Navarra	229	0,08	286.807
Ourense	66	0,07	95.619
Palencia	34	0,06	55.325
Palmas, Las	558	0,12	447.284
Pontevedra	305	0,09	331.292
Rioja, La	110	0,08	129.639
Salamanca	58	0,05	115.455
Santa Cruz de Tenerife	651	0,16	404.473
Segovia	32	0,06	57.524
Sevilla	827	0,12	665.271
Soria	17	0,05	36.929
Tarragona	192	0,06	316.828
Teruel	12	0,02	53.723
Toledo	237	0,10	241.143
Valencia/València	770	0,07	1.062.369
Valladolid	158	0,08	198.260
Zamora	17	0,03	52.822
Zaragoza	121	0,03	422.709
Sin identificar	16	-	683
Totales:	15.160	0,08	18.980.511

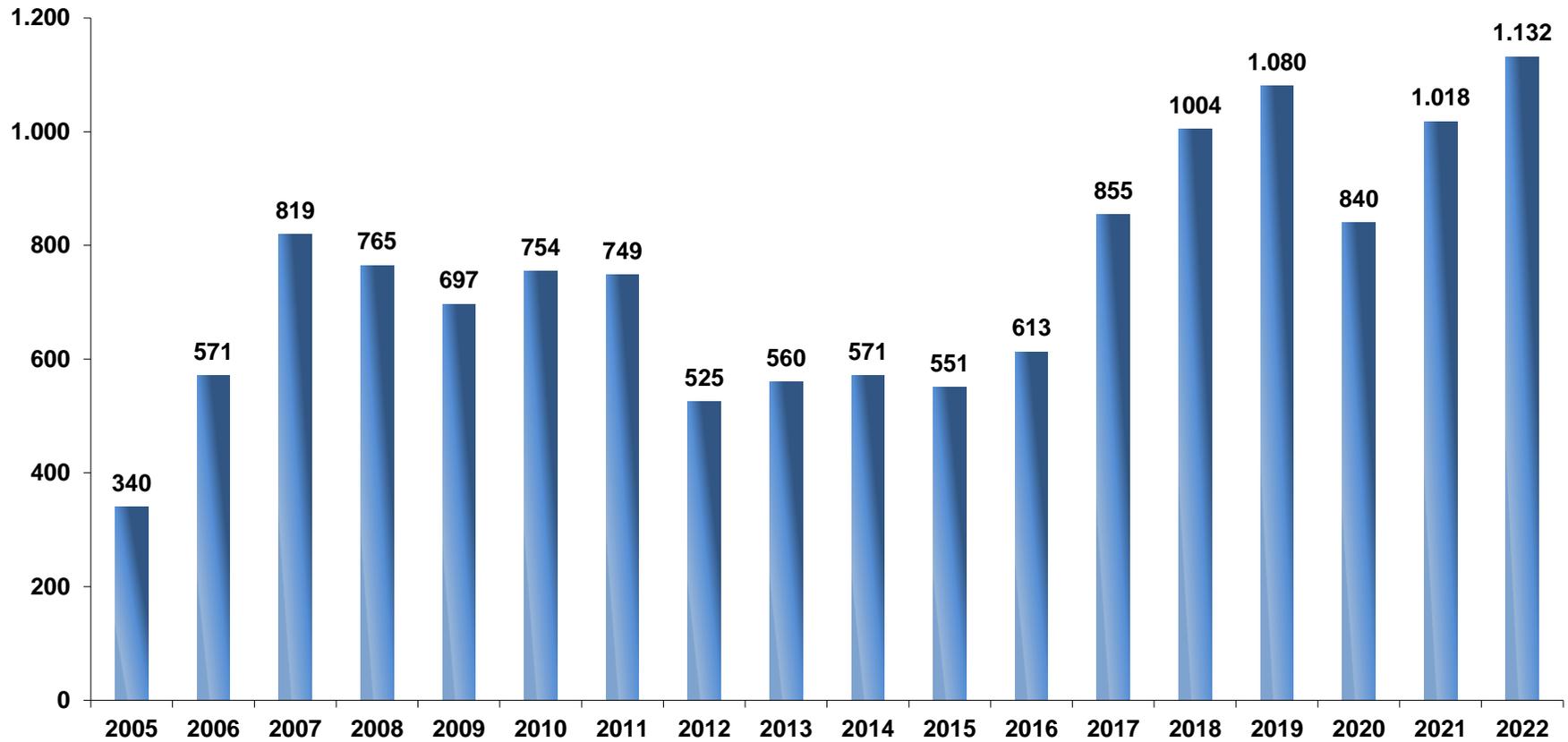
GRÁFICO DE RECLAMACIONES POR PROVINCIAS RESPECTO DEL COLECTIVO PROTEGIDO (%). PERIODO 2022.



**4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS
COLABORADORAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL.**

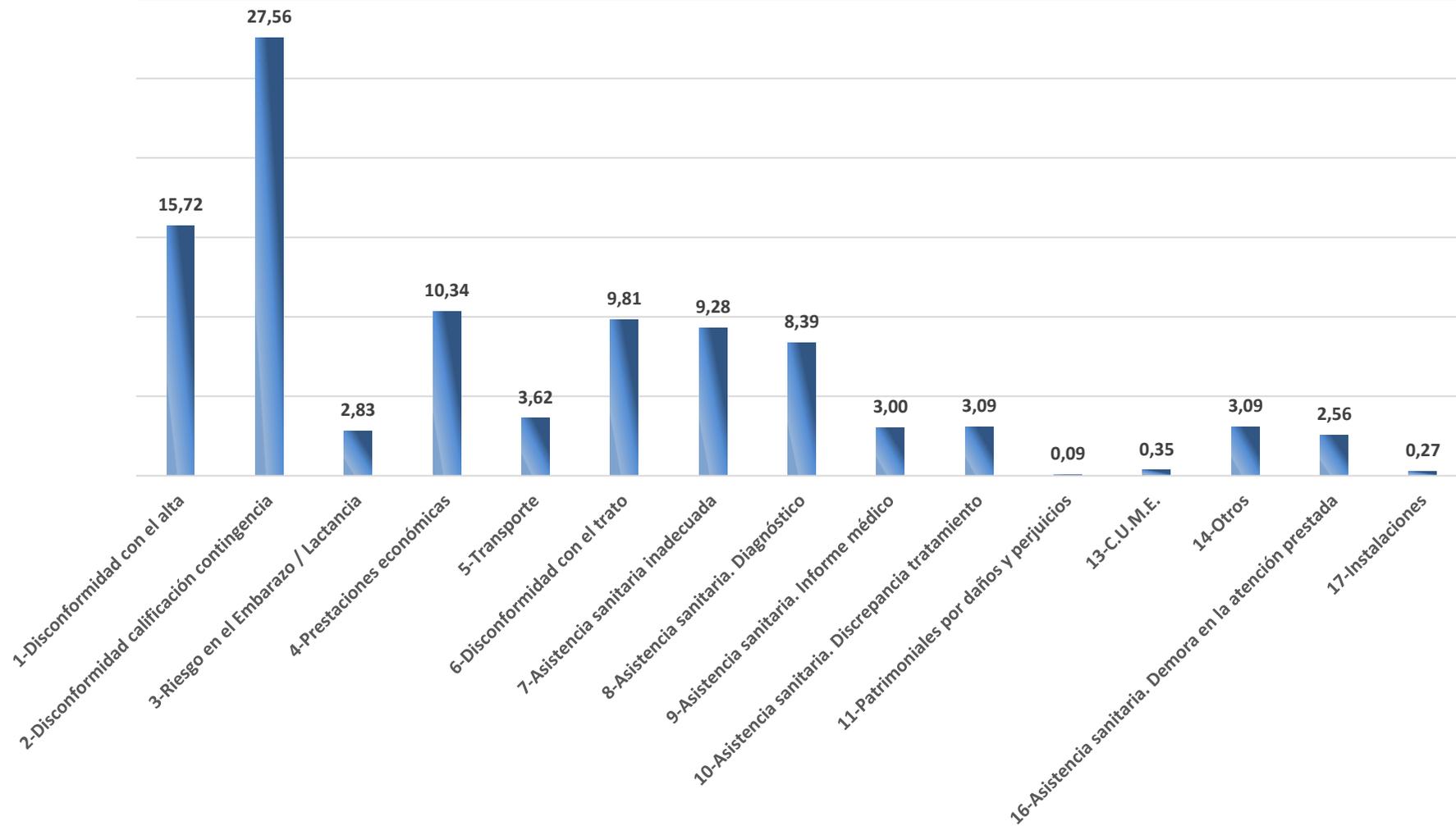
4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

**MUTUAL MIDAT CYCLOPS
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



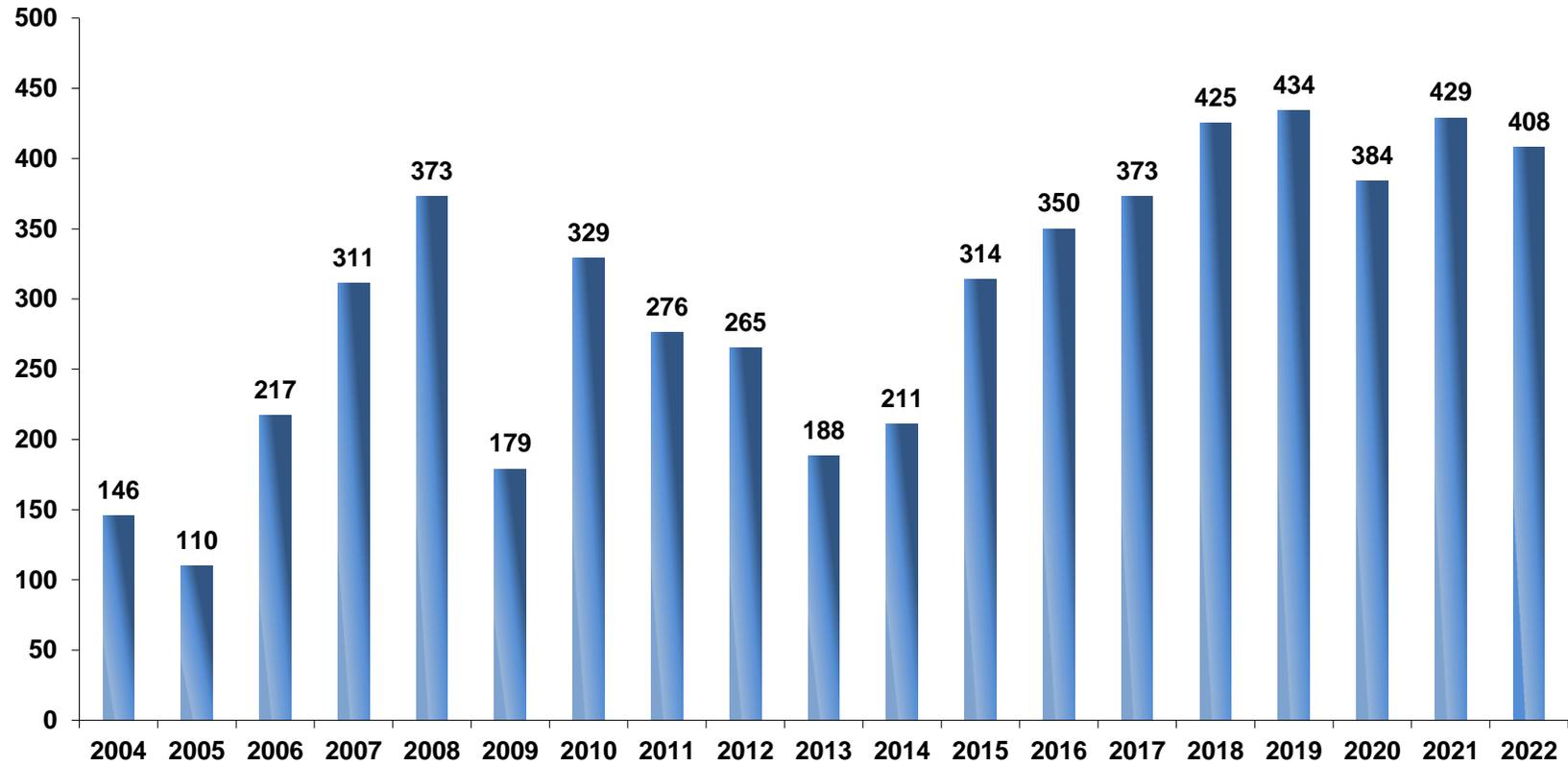
MUTUAL MIDAT CYCLOPS			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	178	15,72	7,59
2-Disconformidad calificación contingencia	312	27,56	9,30
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	32	2,83	9,73
4-Prestaciones económicas	117	10,34	7,92
5-Transporte	41	3,62	6,16
6-Disconformidad con el trato	111	9,81	11,06
7-Asistencia sanitaria inadecuada	105	9,28	4,98
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	95	8,39	16,49
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	34	3,00	5,86
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	35	3,09	3,50
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,09	3,03
13-C.U.M.E.	4	0,35	5,41
14-Otros	35	3,09	4,59
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	29	2,56	4,72
17-Instalaciones	3	0,27	3,85
Total Reclamaciones	1.132	100	7,47

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). PERIODO 2022



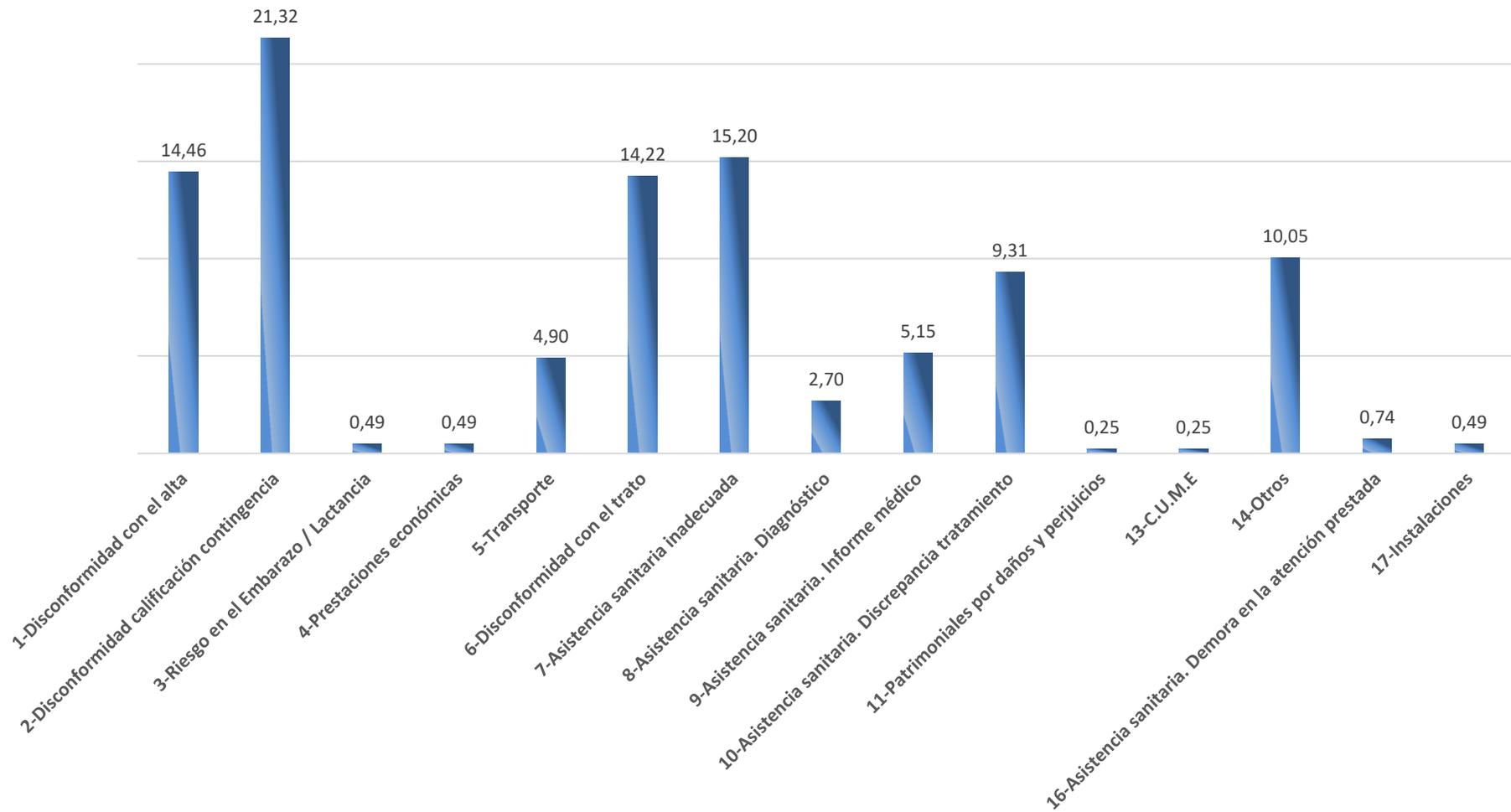
4.2. MUTUALIA

MUTUALIA
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



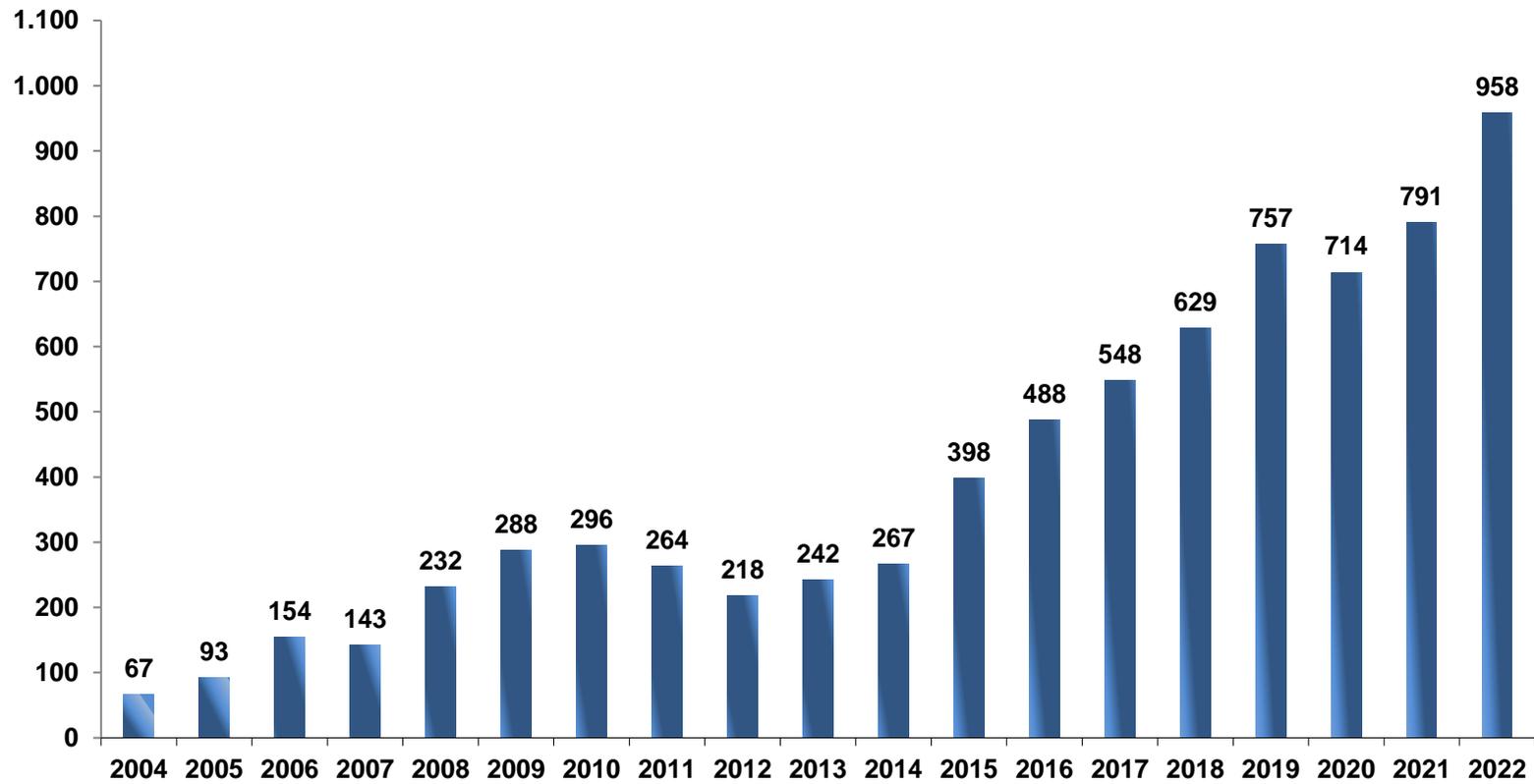
MUTUALIA			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	59	14,46	2,52
2-Disconformidad calificación contingencia	87	21,32	2,59
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	2	0,49	0,61
4-Prestaciones económicas	2	0,49	0,14
5-Transporte	20	4,90	3,00
6-Disconformidad con el trato	58	14,22	5,78
7-Asistencia sanitaria inadecuada	62	15,20	2,94
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	11	2,70	1,91
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	21	5,15	3,62
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	38	9,31	3,80
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,25	3,03
13-C.U.M.E	1	0,25	1,35
14-Otros	41	10,05	5,37
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	3	0,74	0,49
17-Instalaciones	2	0,49	2,56
Total Reclamaciones:	408	100	2,69

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUALIA (%). PERIODO 2022.



4.3. UMIVALE ACTIVA

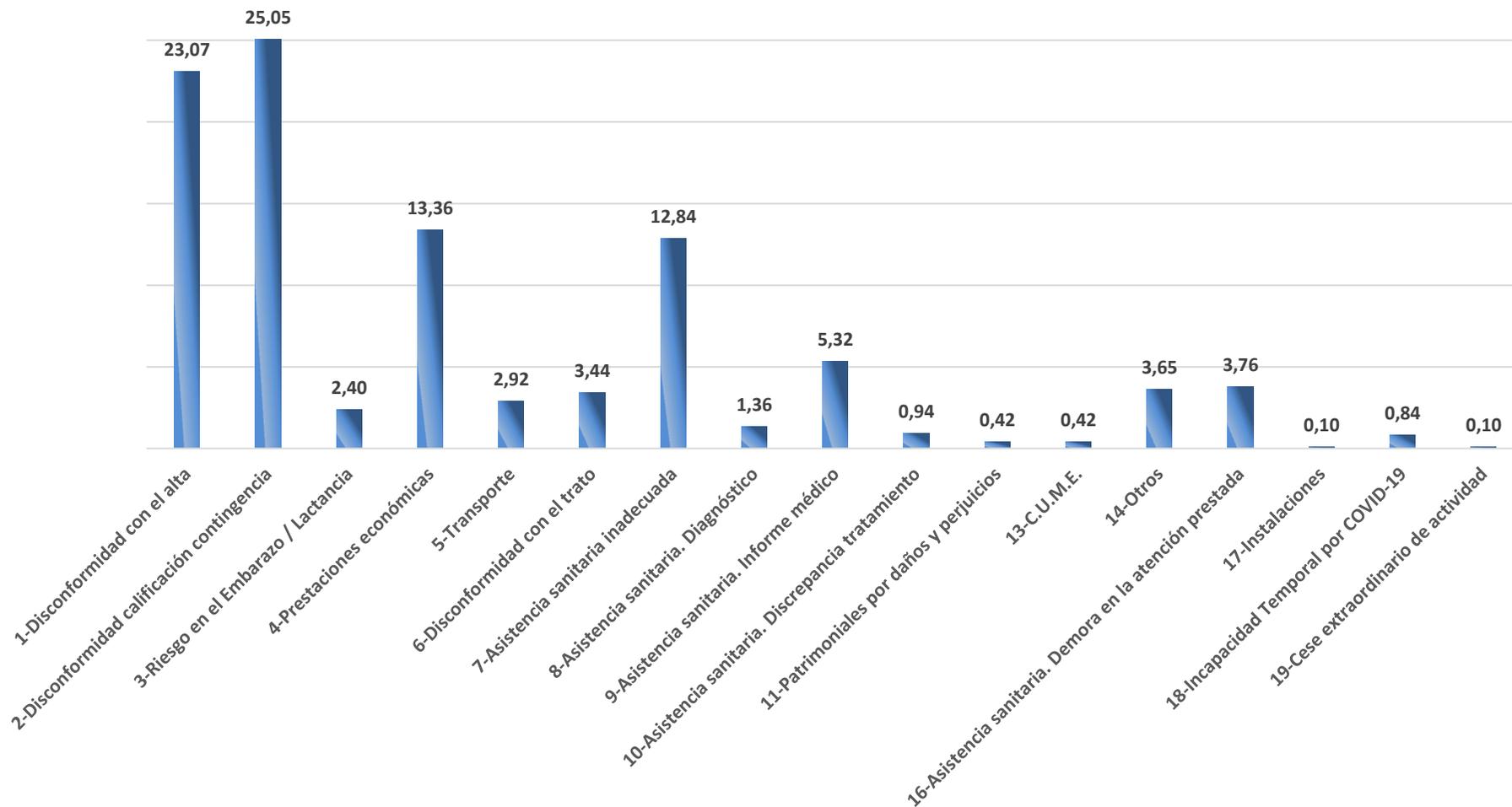
**UMIVALE ACTIVA
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



* Periodo 2004 - 2021: es el agregado de las Mutuas Activa Mutua 2008 y Umivale.

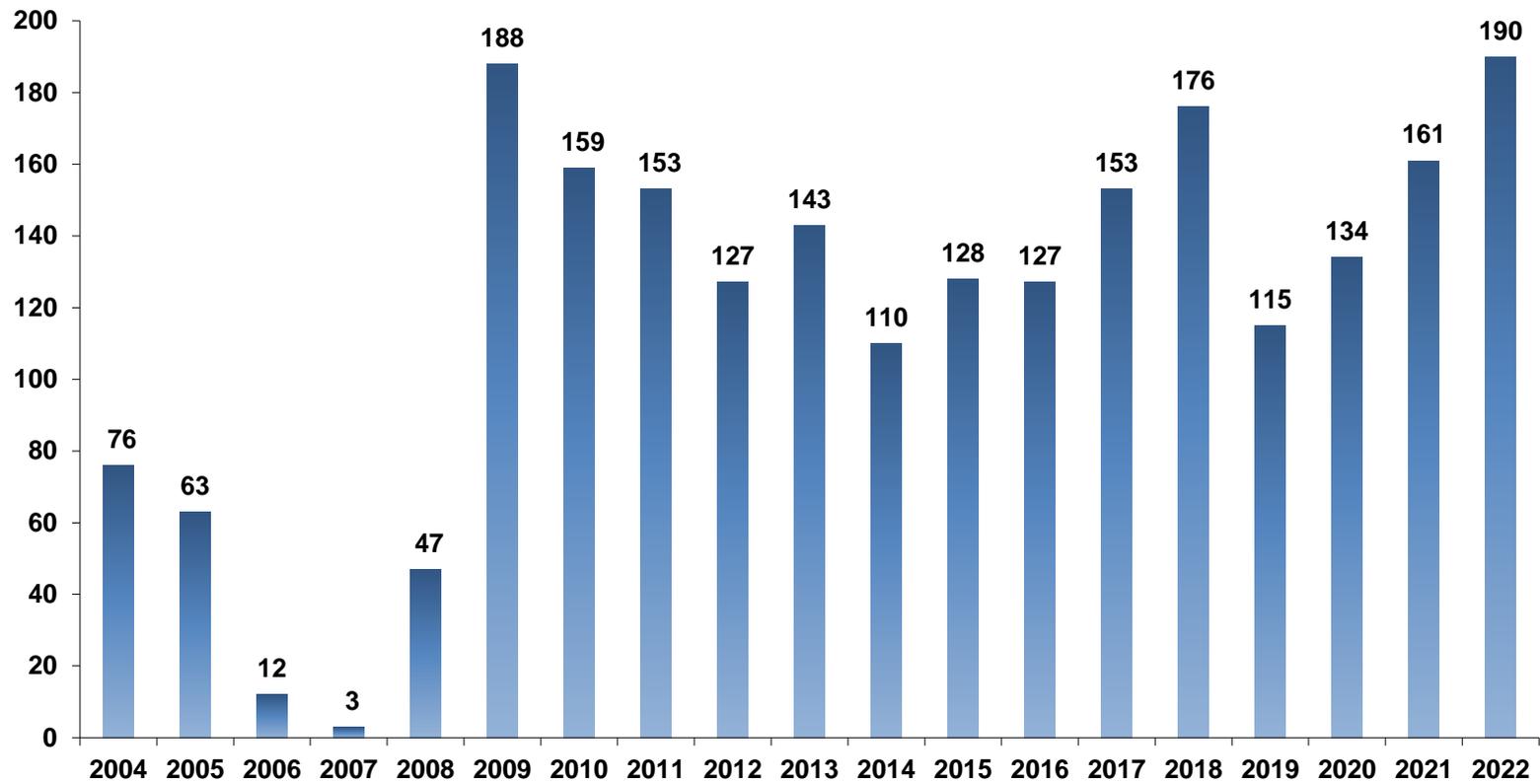
UMIVALE ACTIVA			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	221	23,07	9,43
2-Disconformidad calificación contingencia	240	25,05	7,15
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	23	2,40	6,99
4-Prestaciones económicas	128	13,36	8,67
5-Transporte	28	2,92	4,20
6-Disconformidad con el trato	33	3,44	3,29
7-Asistencia sanitaria inadecuada	123	12,84	5,83
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	13	1,36	2,26
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	51	5,32	8,79
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	9	0,94	0,90
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	4	0,42	12,12
13-C.U.M.E.	4	0,42	5,41
14-Otros	35	3,65	4,59
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	36	3,76	5,85
17-Instalaciones	1	0,10	1,28
18-Incapacidad Temporal por COVID-19	8	0,84	50,00
19-Cese extraordinario de actividad	1	0,10	2,78
Total Reclamaciones:	958	100	6,32

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA UMIVALE ACTIVA (%). PERIODO 2022



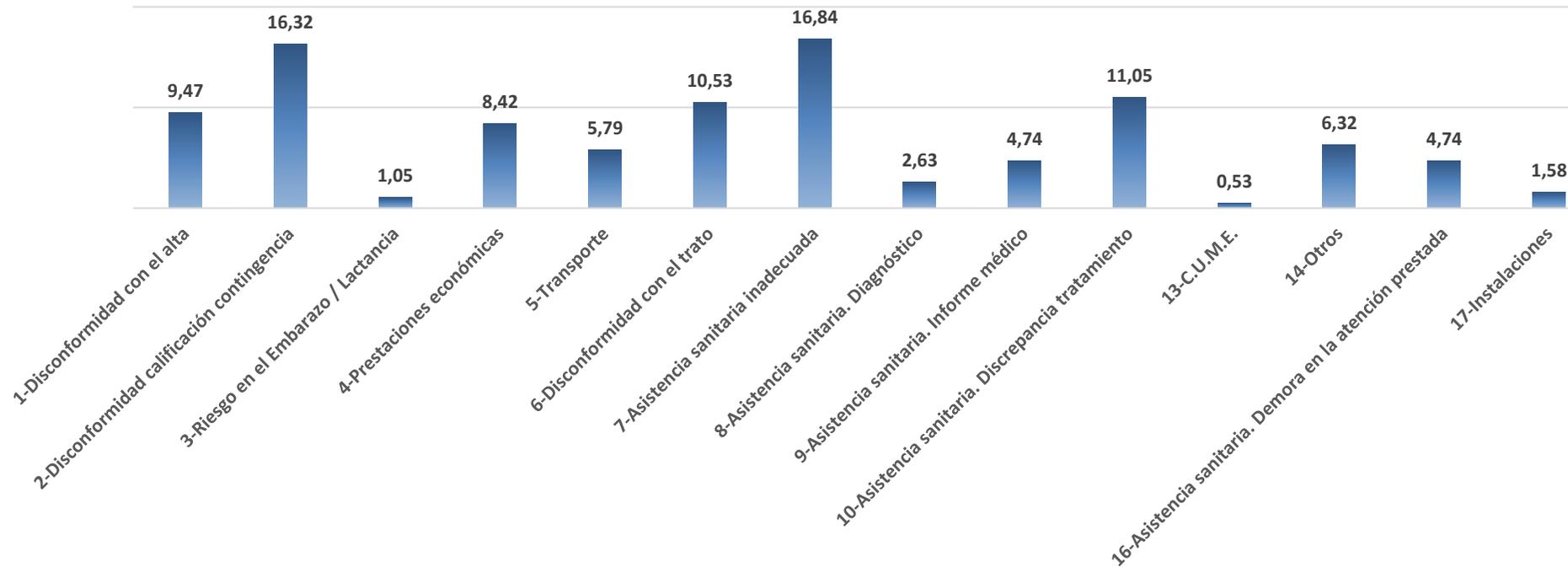
4.4. MUTUA MONTAÑESA

**MUTUA MONTAÑESA
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



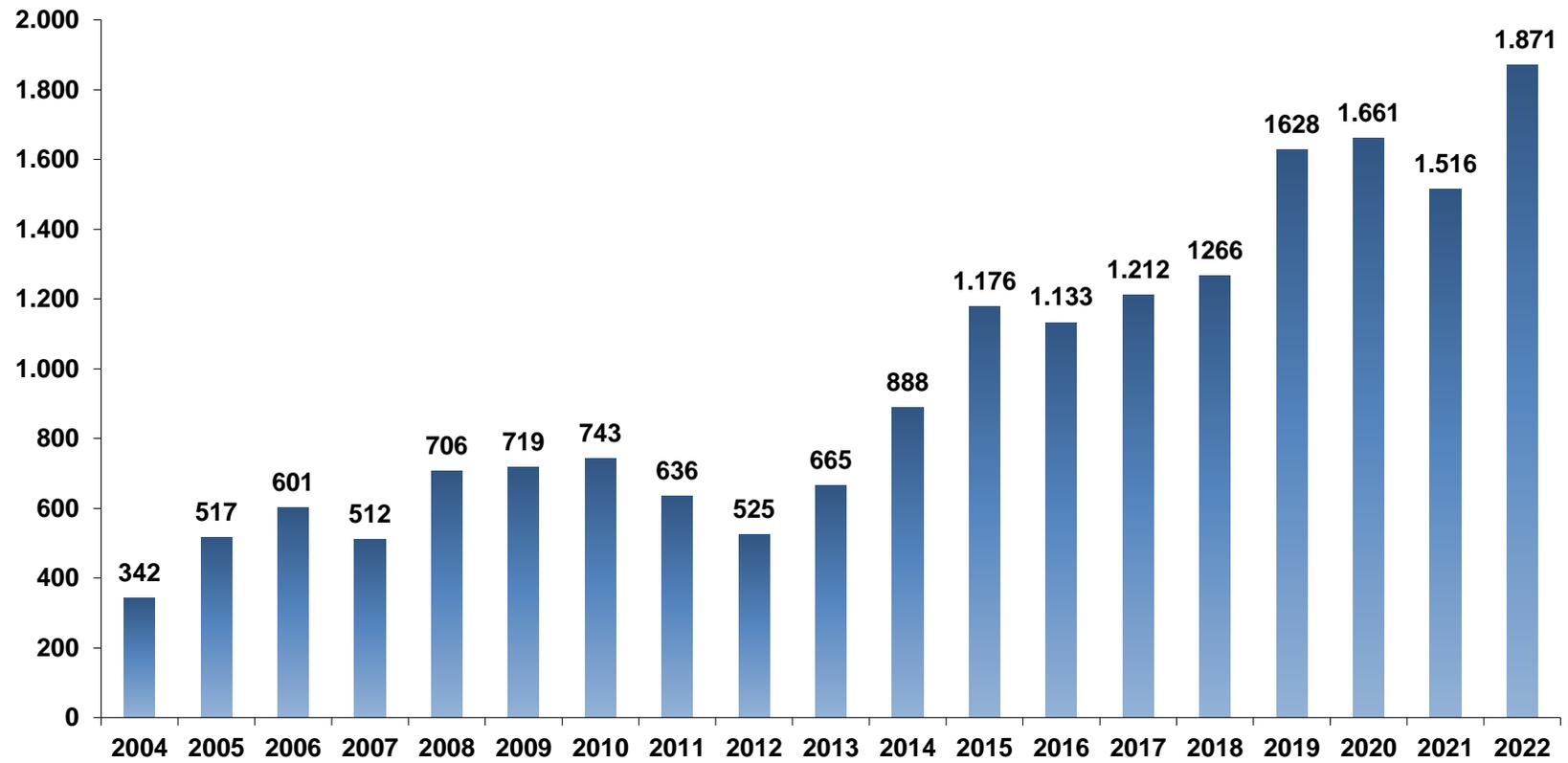
MUTUA MONTAÑESA			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	18	9,47	0,77
2-Disconformidad calificación contingencia	31	16,32	0,92
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	2	1,05	0,61
4-Prestaciones económicas	16	8,42	1,08
5-Transporte	11	5,79	1,65
6-Disconformidad con el trato	20	10,53	1,99
7-Asistencia sanitaria inadecuada	32	16,84	1,52
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	5	2,63	0,87
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	9	4,74	1,55
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	21	11,05	2,10
13-C.U.M.E.	1	0,53	1,35
14-Otros	12	6,32	1,57
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	9	4,74	1,46
17-Instalaciones	3	1,58	3,85
Total Reclamaciones:	190	100	1,25

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA MONTAÑESA (%). PERIODO 2022



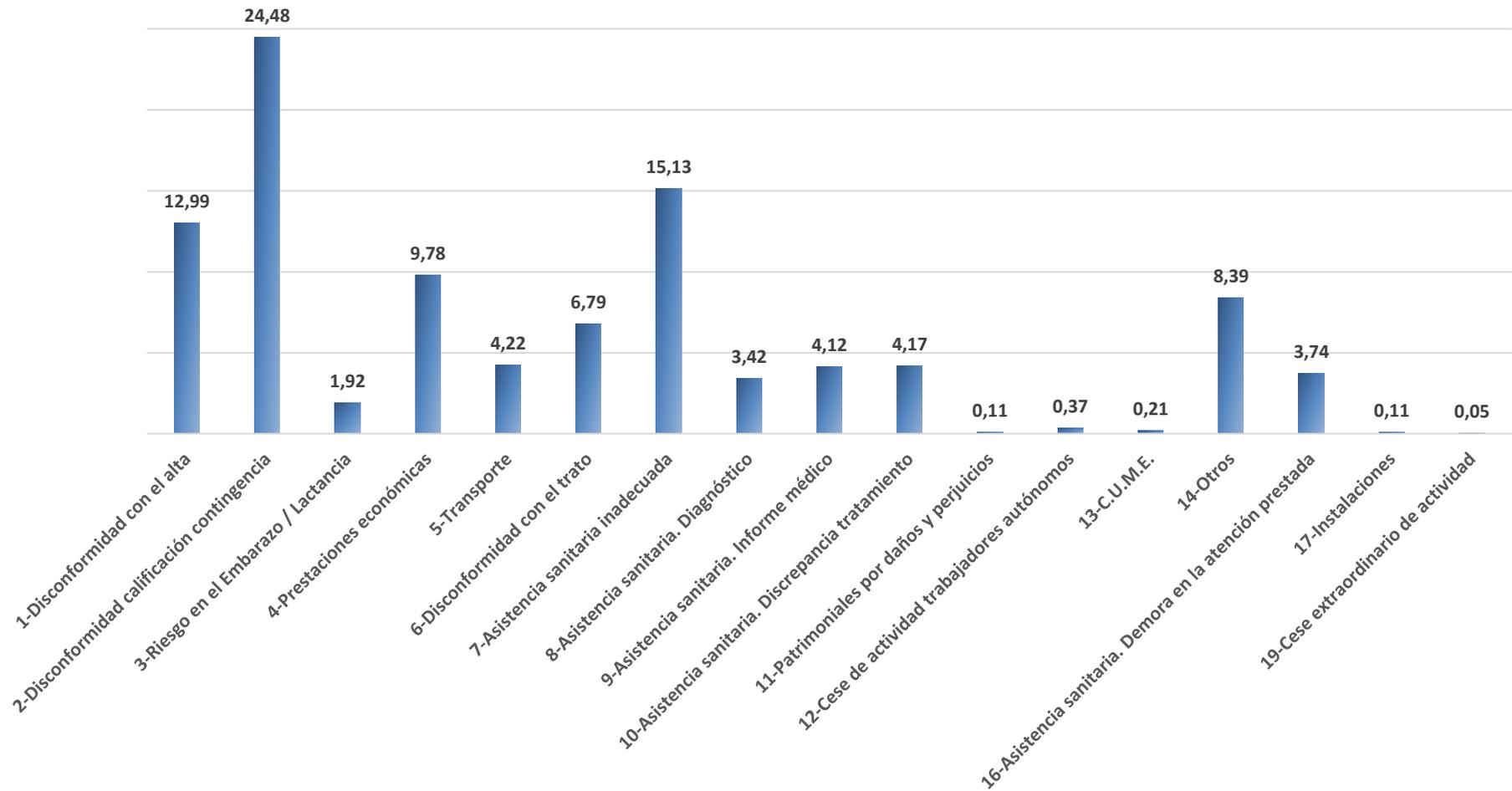
4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

**MUTUA UNIVERSAL MUGENAT
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



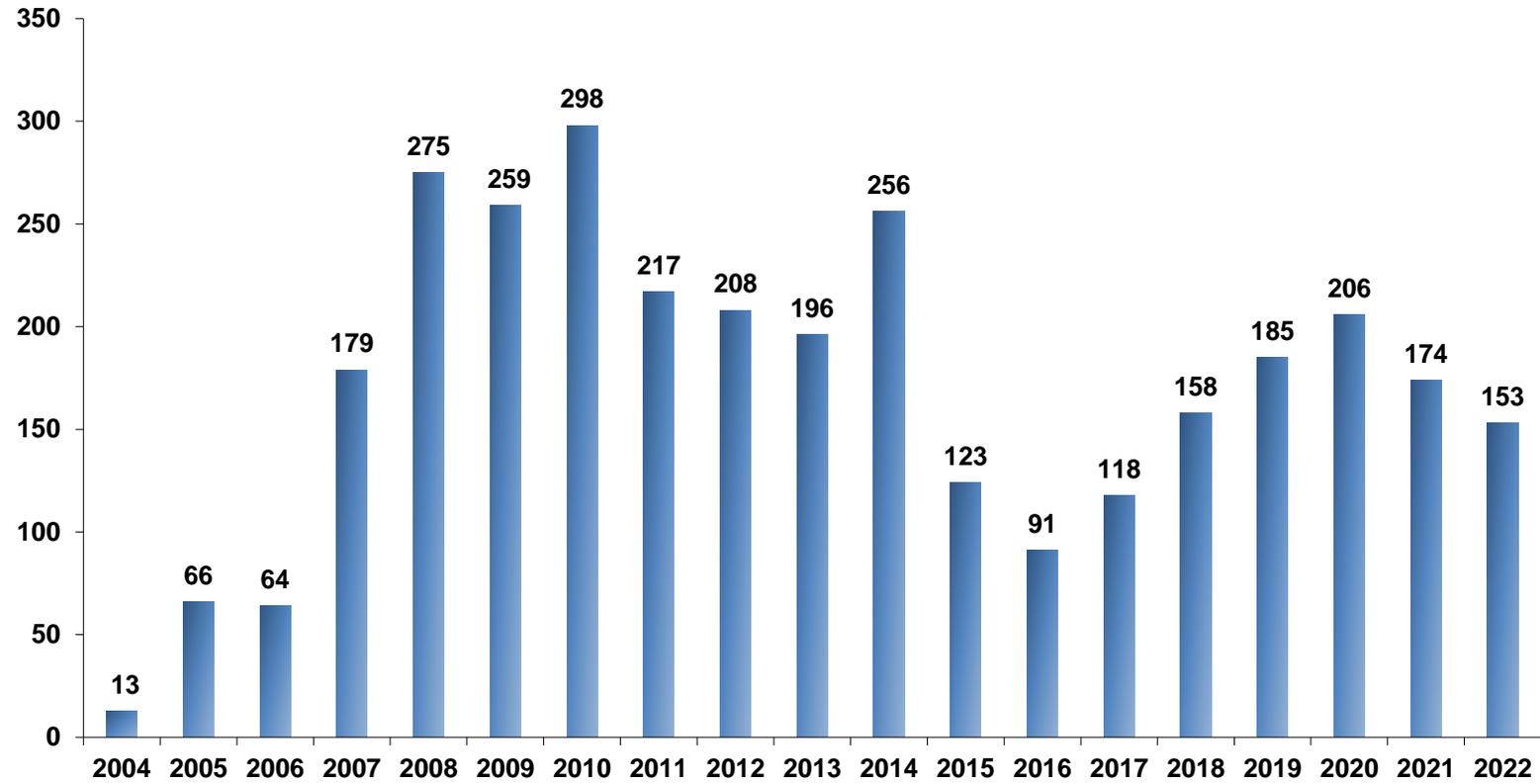
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	243	12,99	10,37
2-Disconformidad calificación contingencia	458	24,48	13,65
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	36	1,92	10,94
4-Prestaciones económicas	183	9,78	12,39
5-Transporte	79	4,22	11,86
6-Disconformidad con el trato	127	6,79	12,65
7-Asistencia sanitaria inadecuada	283	15,13	13,42
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	64	3,42	11,11
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	77	4,12	13,28
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	78	4,17	7,81
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	2	0,11	6,06
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	7	0,37	6,93
13-C.U.M.E.	4	0,21	5,41
14-Otros	157	8,39	20,58
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	70	3,74	11,38
17-Instalaciones	2	0,11	2,56
19-Cese extraordinario de actividad	1	0,05	2,78
Total Reclamaciones:	1.871	100	12,34

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). PERIODO 2022



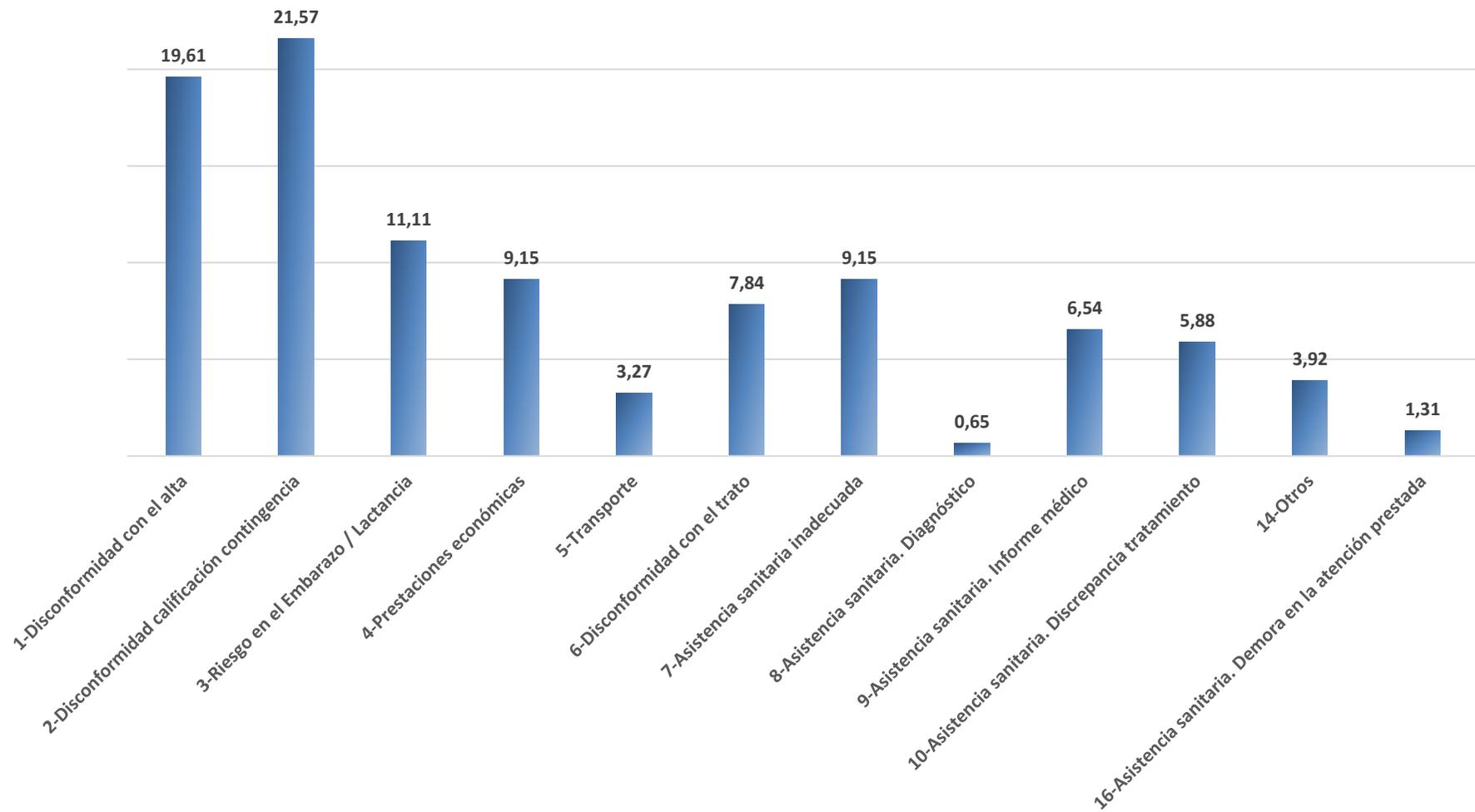
4.6. MAZ

MAZ
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



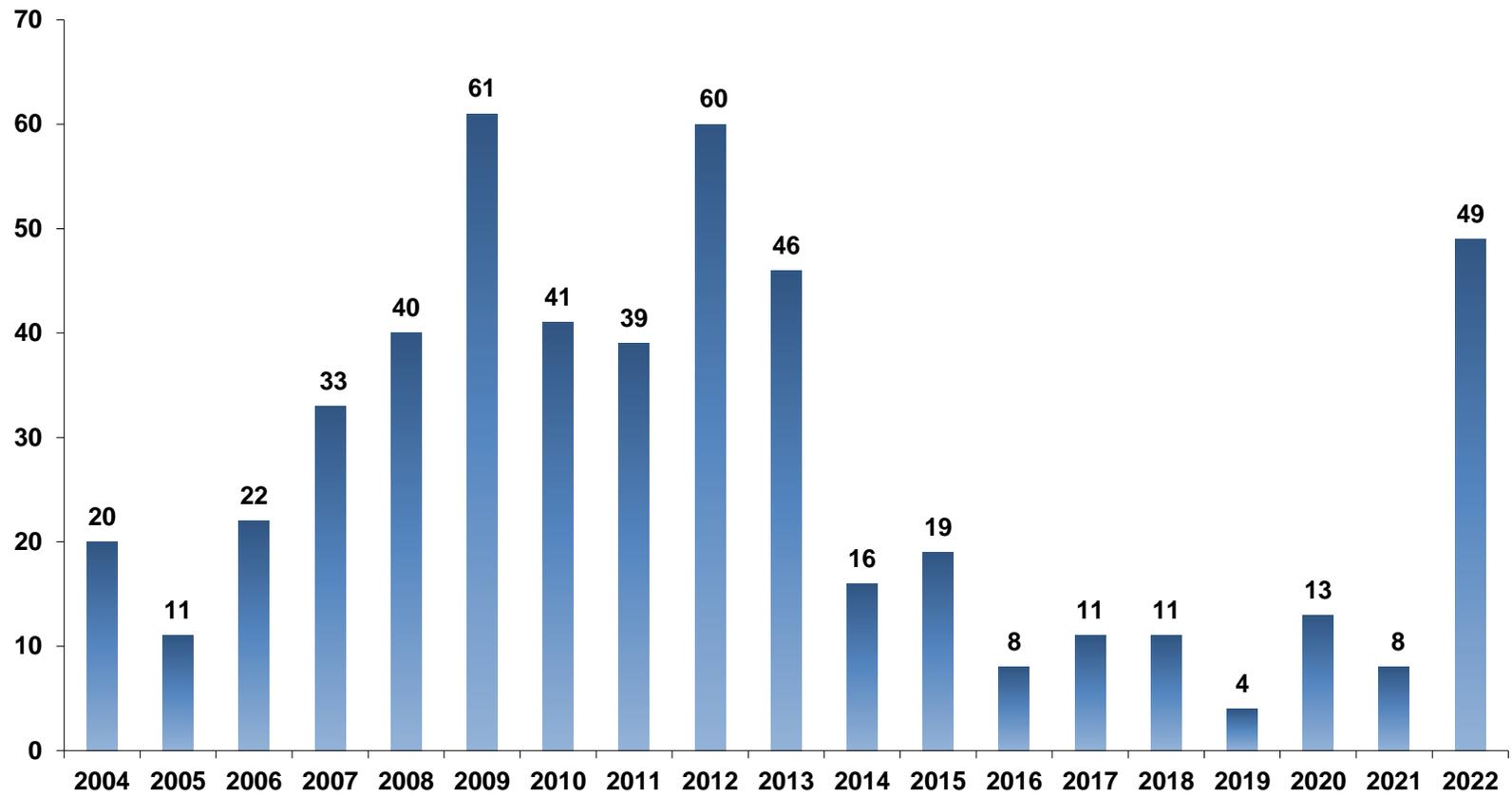
MAZ			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	30	19,61	1,28
2-Disconformidad calificación contingencia	33	21,57	0,98
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	17	11,11	5,17
4-Prestaciones económicas	14	9,15	0,95
5-Transporte	5	3,27	0,75
6-Disconformidad con el trato	12	7,84	1,20
7-Asistencia sanitaria inadecuada	14	9,15	0,66
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	1	0,65	0,17
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	10	6,54	1,72
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	9	5,88	0,90
14-Otros	6	3,92	0,79
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	2	1,31	0,33
Total Reclamaciones:	153	100	1,01

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MAZ (%). PERIODO 2022



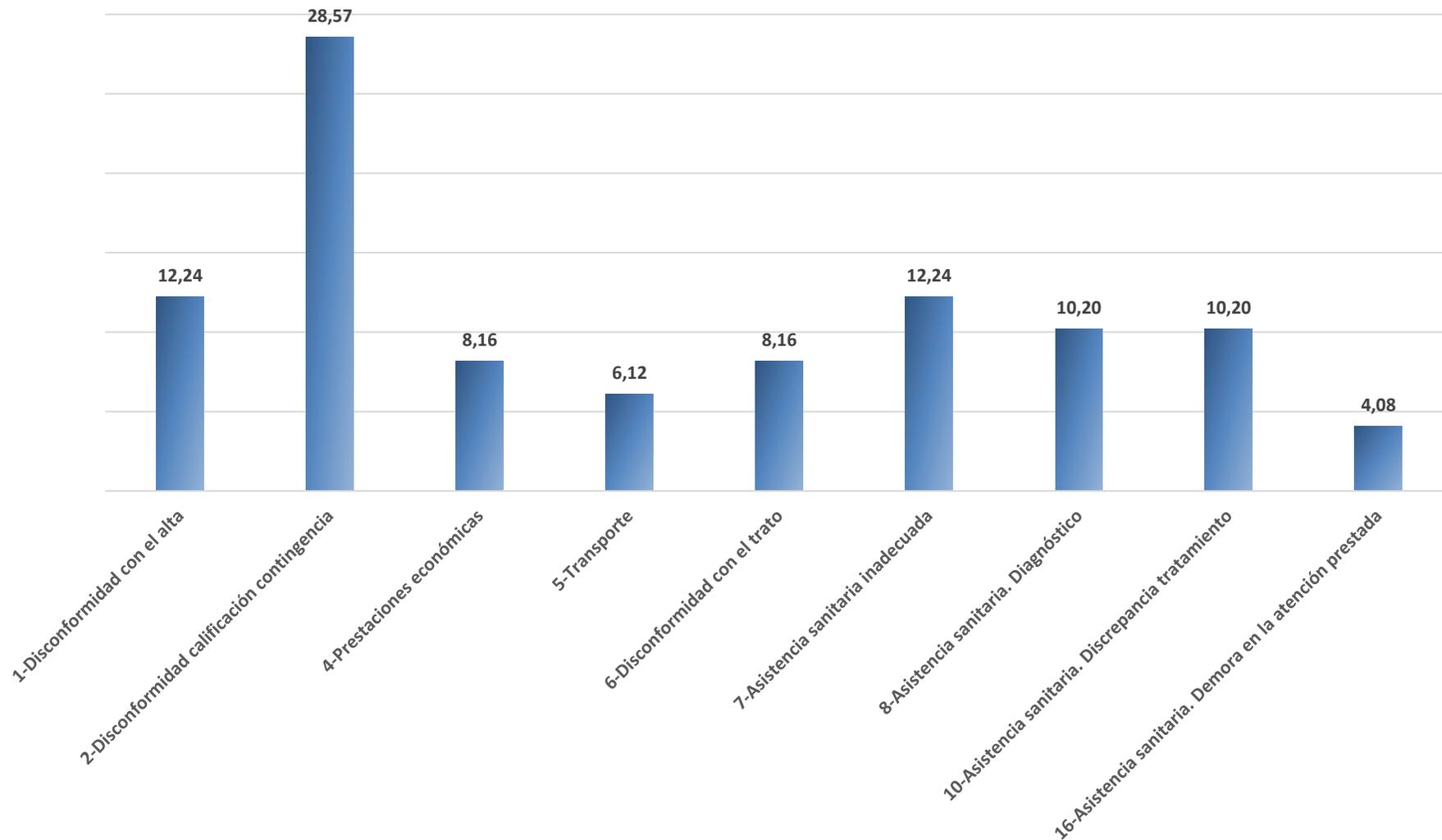
4.7. MUTUA NAVARRA

**MUTUA NAVARRA
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



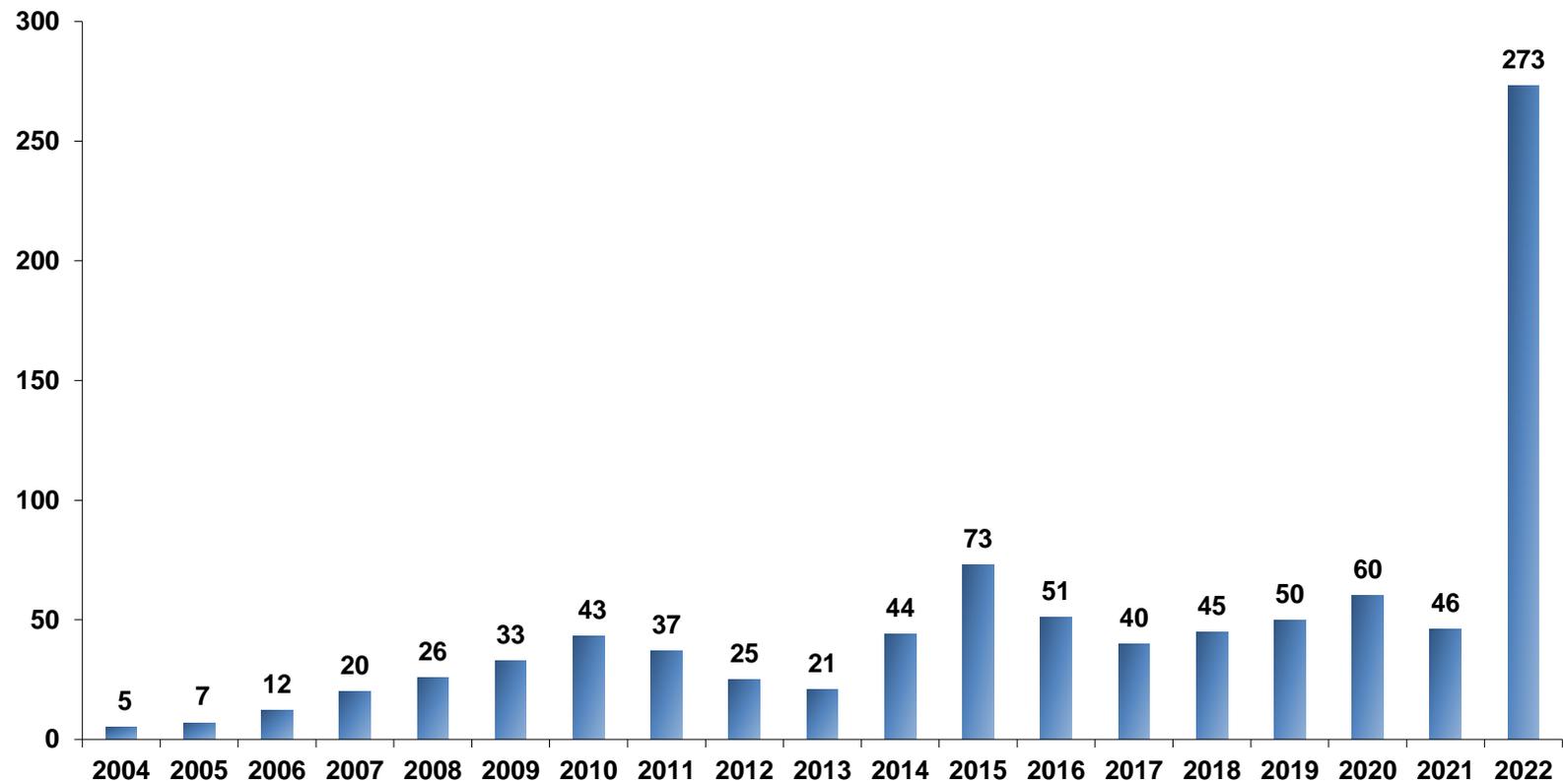
MUTUA NAVARRA			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	6	12,24	0,26
2-Disconformidad calificación contingencia	14	28,57	0,42
4-Prestaciones económicas	4	8,16	0,27
5-Transporte	3	6,12	0,45
6-Disconformidad con el trato	4	8,16	0,40
7-Asistencia sanitaria inadecuada	6	12,24	0,28
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	5	10,20	0,87
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	5	10,20	0,50
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	2	4,08	0,33
Total Reclamaciones:	49	100	0,32

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA NAVARRA (%). PERIODO 2022



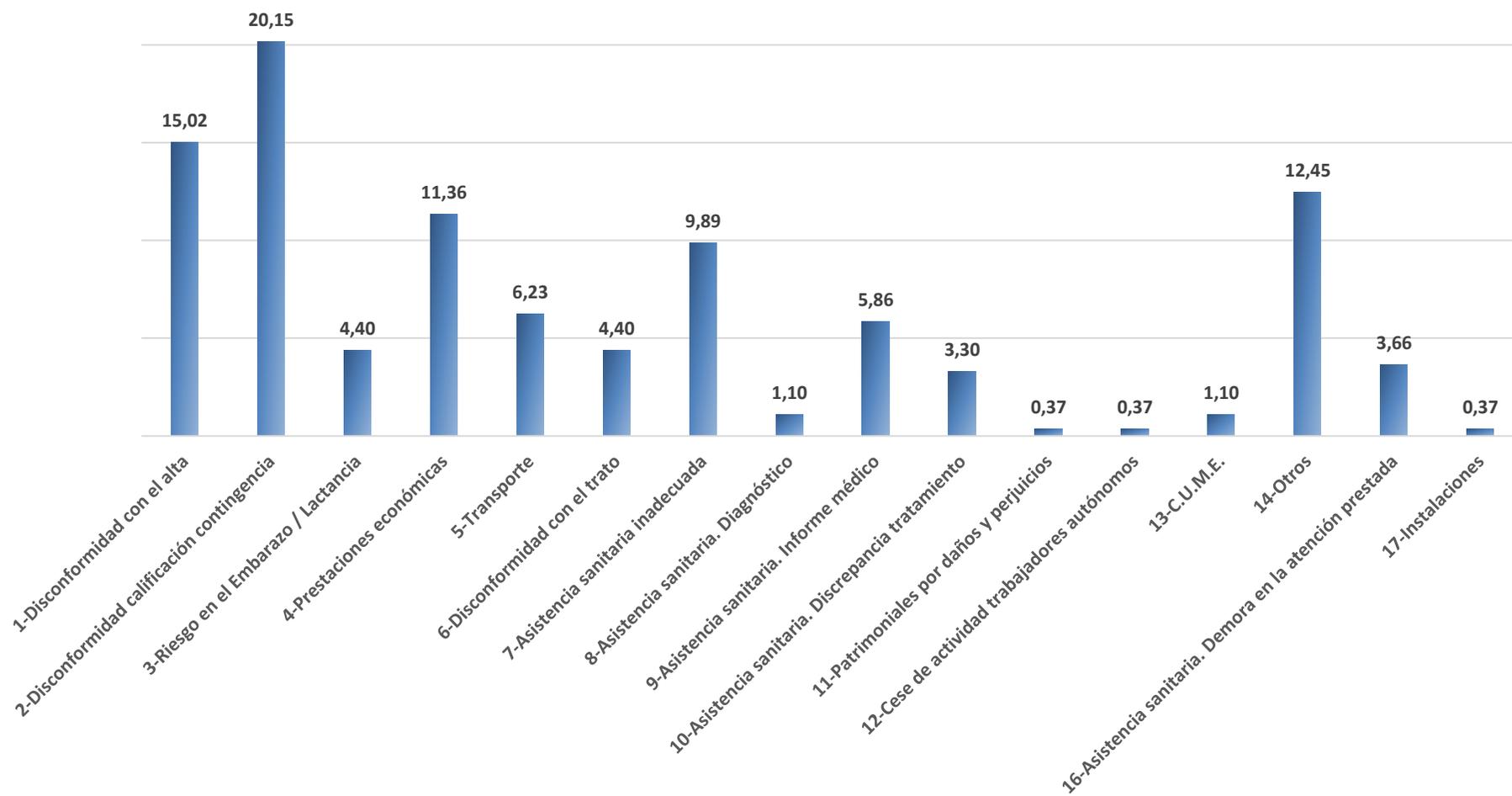
4.8. MUTUA INTERCOMARCAL

**MUTUA INTERCOMARCAL
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



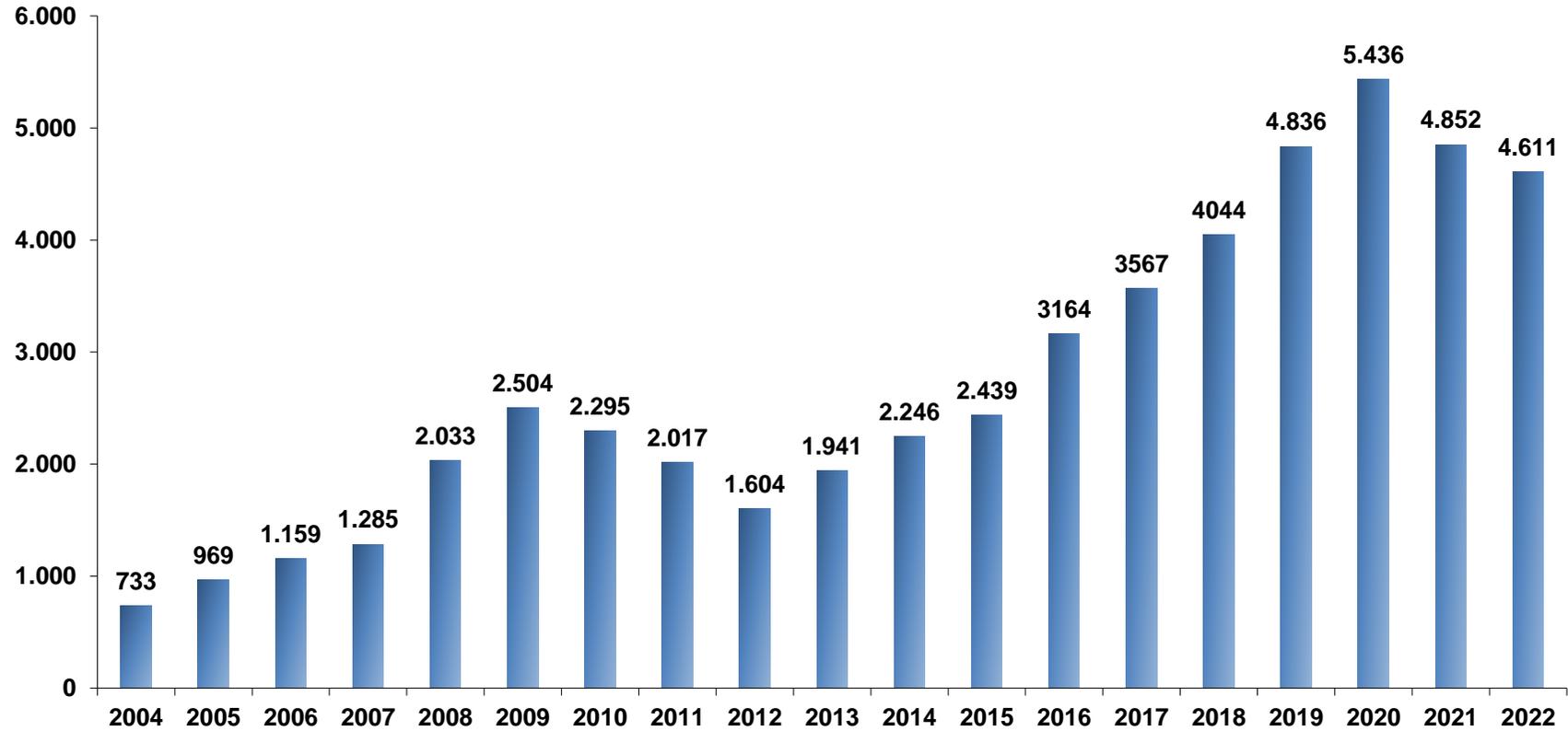
MUTUA INTERCOMARCAL			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	41	15,02	1,75
2-Disconformidad calificación contingencia	55	20,15	1,64
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	12	4,40	3,65
4-Prestaciones económicas	31	11,36	2,10
5-Transporte	17	6,23	2,55
6-Disconformidad con el trato	12	4,40	1,20
7-Asistencia sanitaria inadecuada	27	9,89	1,28
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	3	1,10	0,52
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	16	5,86	2,76
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	9	3,30	0,90
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,37	3,03
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	1	0,37	0,99
13-C.U.M.E.	3	1,10	4,05
14-Otros	34	12,45	4,46
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	10	3,66	1,63
17-Instalaciones	1	0,37	1,28
Total Reclamaciones:	273	100	1,80

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA INTERCOMARCAL (%). PERIODO 2022



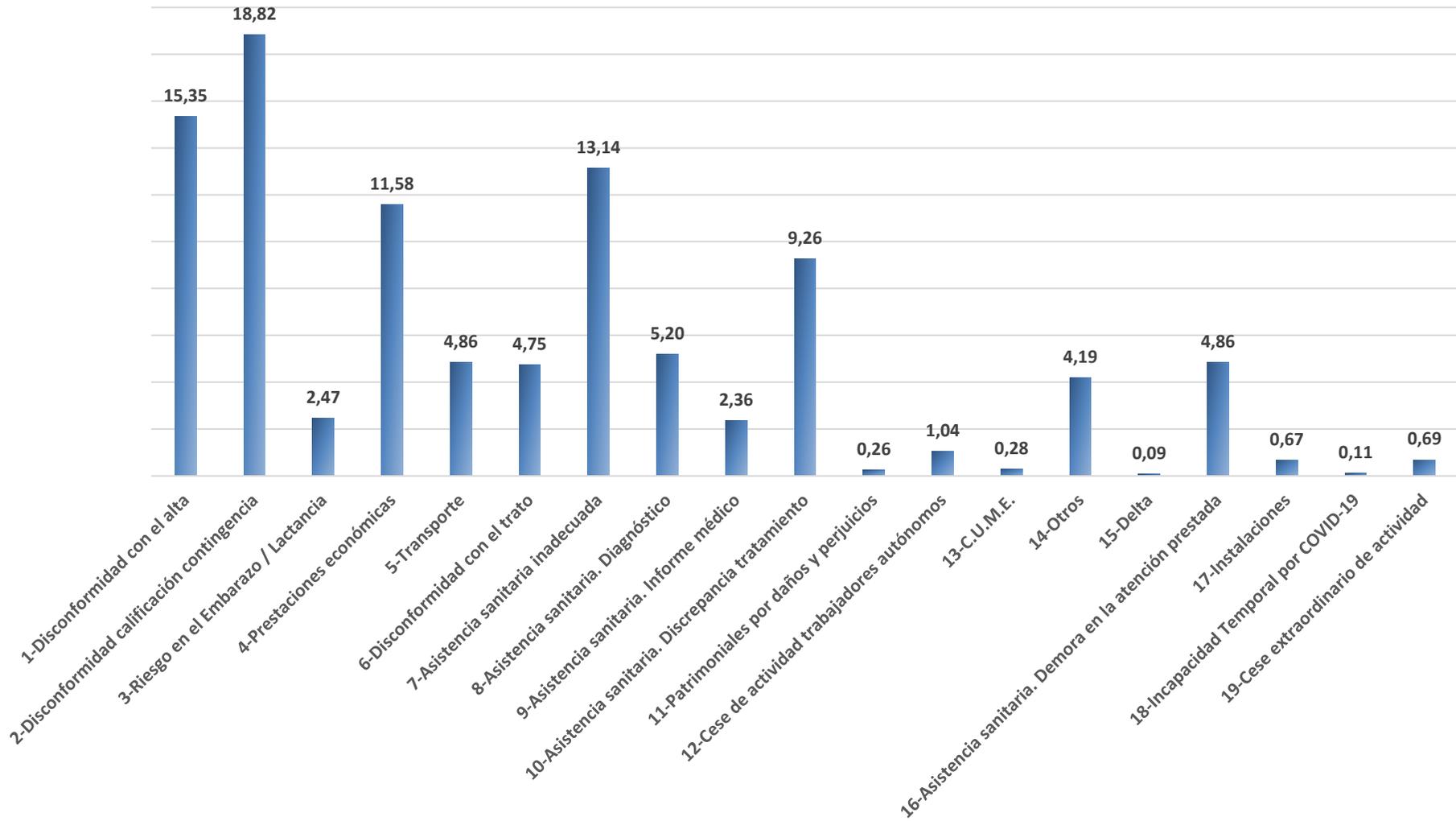
4.9. FREMAP

FREMAP
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



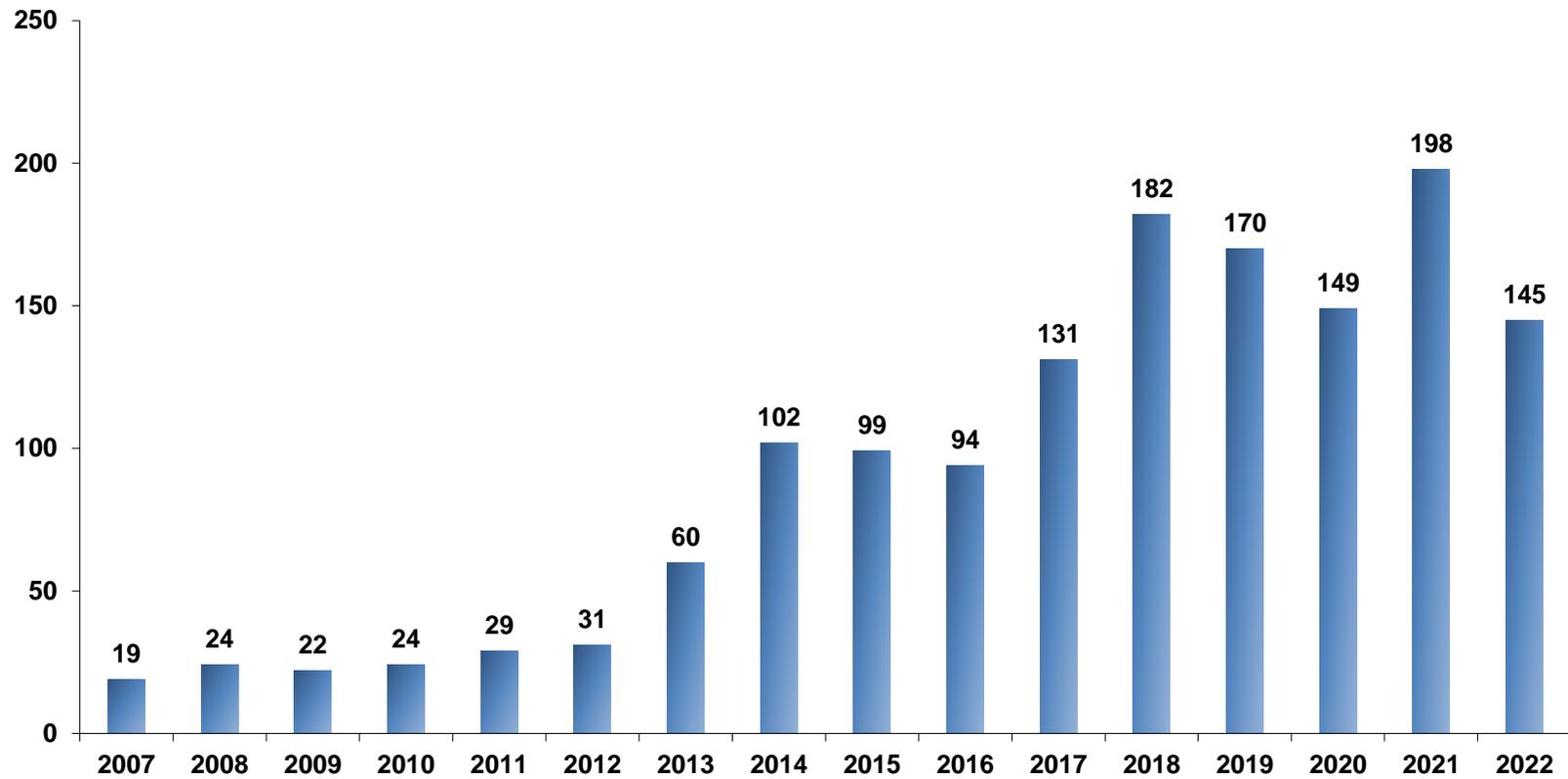
FREMAP			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	708	15,35	30,20
2-Disconformidad calificación contingencia	868	18,82	25,87
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	114	2,47	34,65
4-Prestaciones económicas	534	11,58	36,15
5-Transporte	224	4,86	33,63
6-Disconformidad con el trato	219	4,75	21,81
7-Asistencia sanitaria inadecuada	606	13,14	28,73
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	240	5,20	41,67
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	109	2,36	18,79
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	427	9,26	42,74
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	12	0,26	36,36
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	48	1,04	47,52
13-C.U.M.E.	13	0,28	17,57
14-Otros	193	4,19	25,29
15-Delta	4	0,09	80,00
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	224	4,86	36,42
17-Instalaciones	31	0,67	39,74
18-Incapacidad Temporal por COVID-19	5	0,11	31,25
19-Cese extraordinario de actividad	32	0,69	88,89
Total Reclamaciones:	4.611	100	30,42

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA FREMAP (%). PERIODO 2022



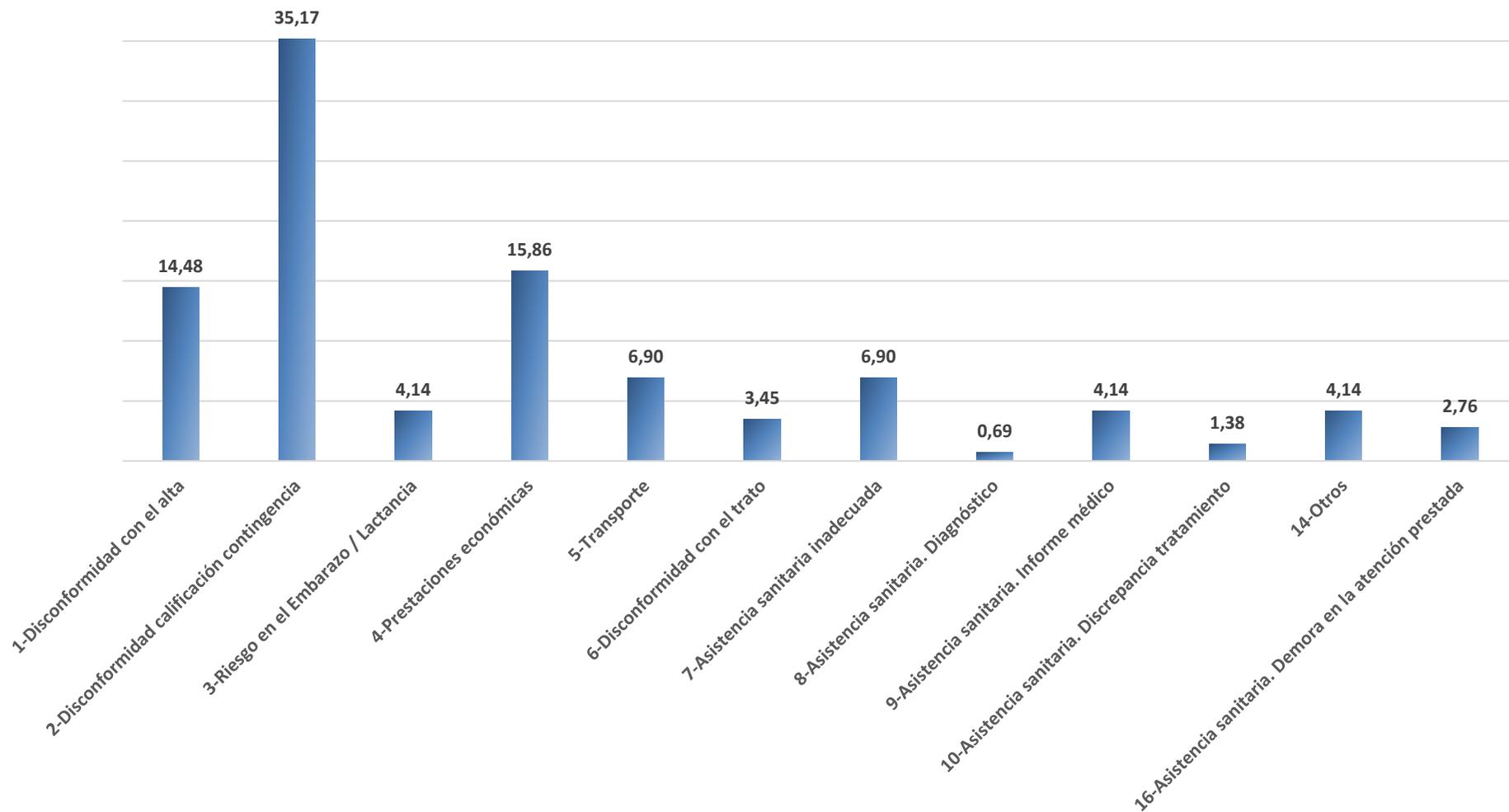
4.10. SOLIMAT

SOLIMAT
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



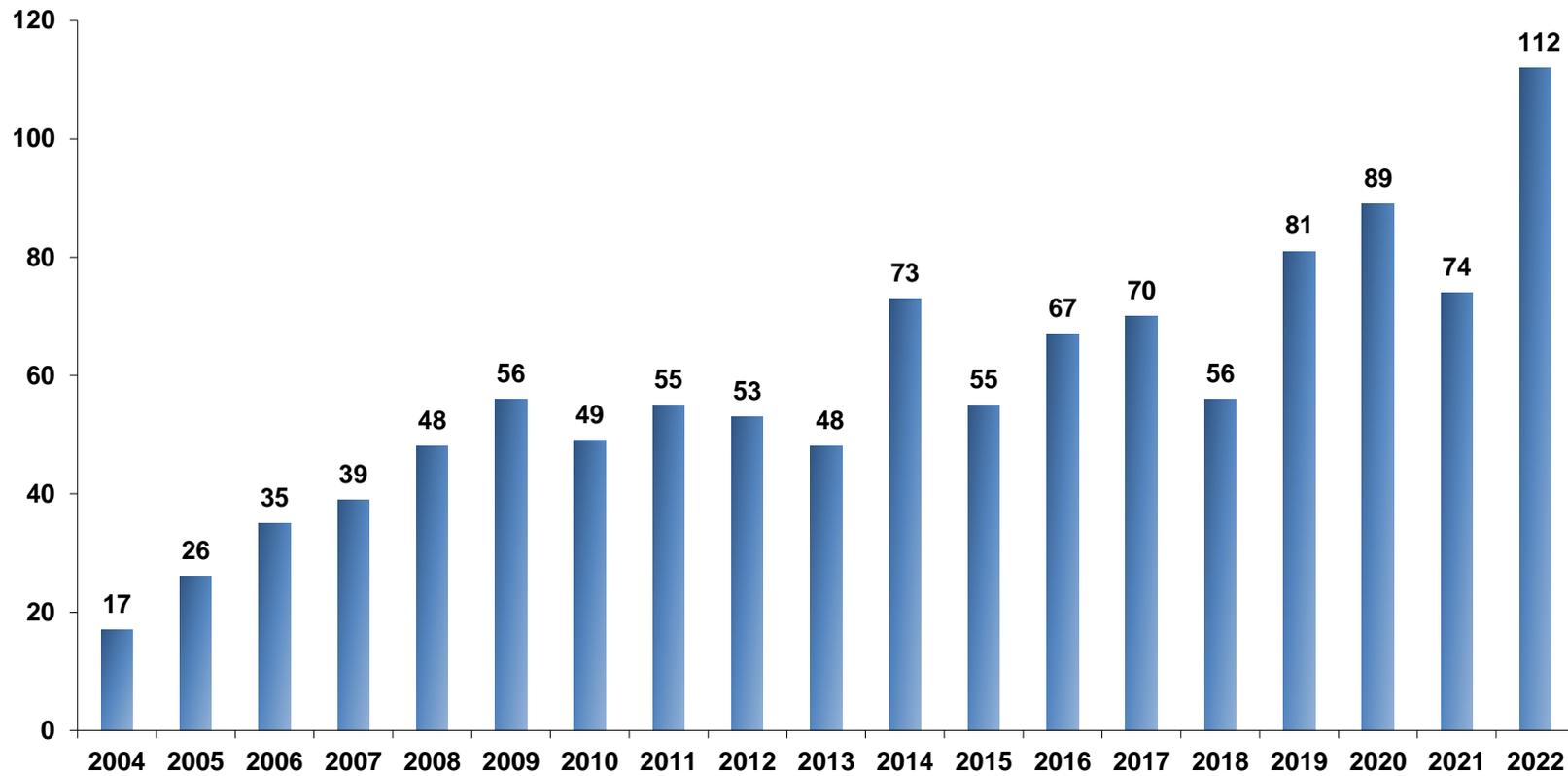
SOLIMAT			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	21	14,48	0,90
2-Disconformidad calificación contingencia	51	35,17	1,52
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	6	4,14	1,82
4-Prestaciones económicas	23	15,86	1,56
5-Transporte	10	6,90	1,50
6-Disconformidad con el trato	5	3,45	0,50
7-Asistencia sanitaria inadecuada	10	6,90	0,47
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	1	0,69	0,17
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	6	4,14	1,03
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	2	1,38	0,20
14-Otros	6	4,14	0,79
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	4	2,76	0,65
Total Reclamaciones:	145	100	0,96

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA SOLIMAT (%). PERIODO 2022



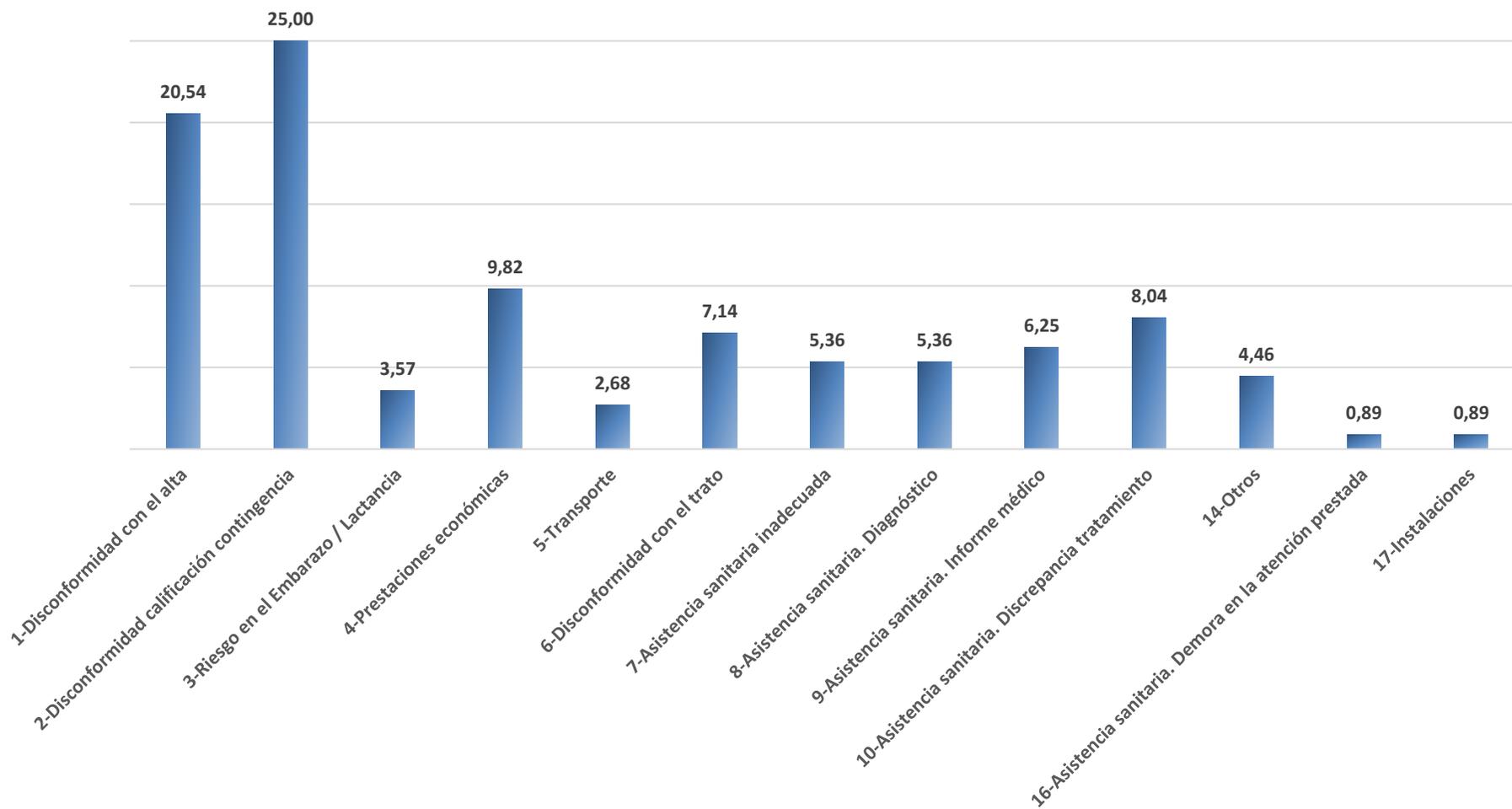
4.11. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

**MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



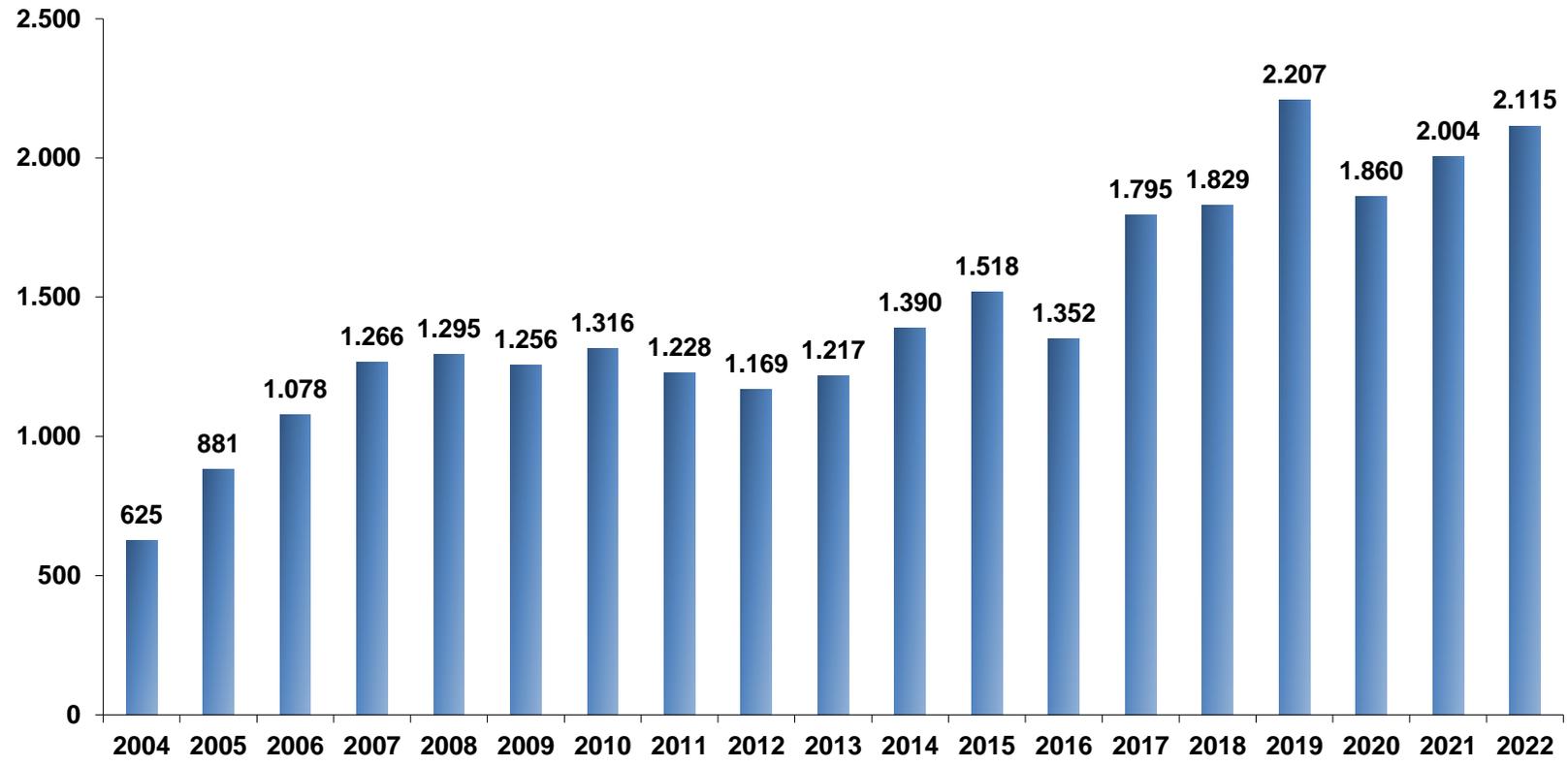
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	23	20,54	0,98
2-Disconformidad calificación contingencia	28	25,00	0,83
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	4	3,57	1,22
4-Prestaciones económicas	11	9,82	0,74
5-Transporte	3	2,68	0,45
6-Disconformidad con el trato	8	7,14	0,80
7-Asistencia sanitaria inadecuada	6	5,36	0,28
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	6	5,36	1,04
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	7	6,25	1,21
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	9	8,04	0,90
14-Otros	5	4,46	0,66
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	1	0,89	0,16
17-Instalaciones	1	0,89	1,28
Total Reclamaciones:	112	100	0,74

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA (%) . PERIODO 2022



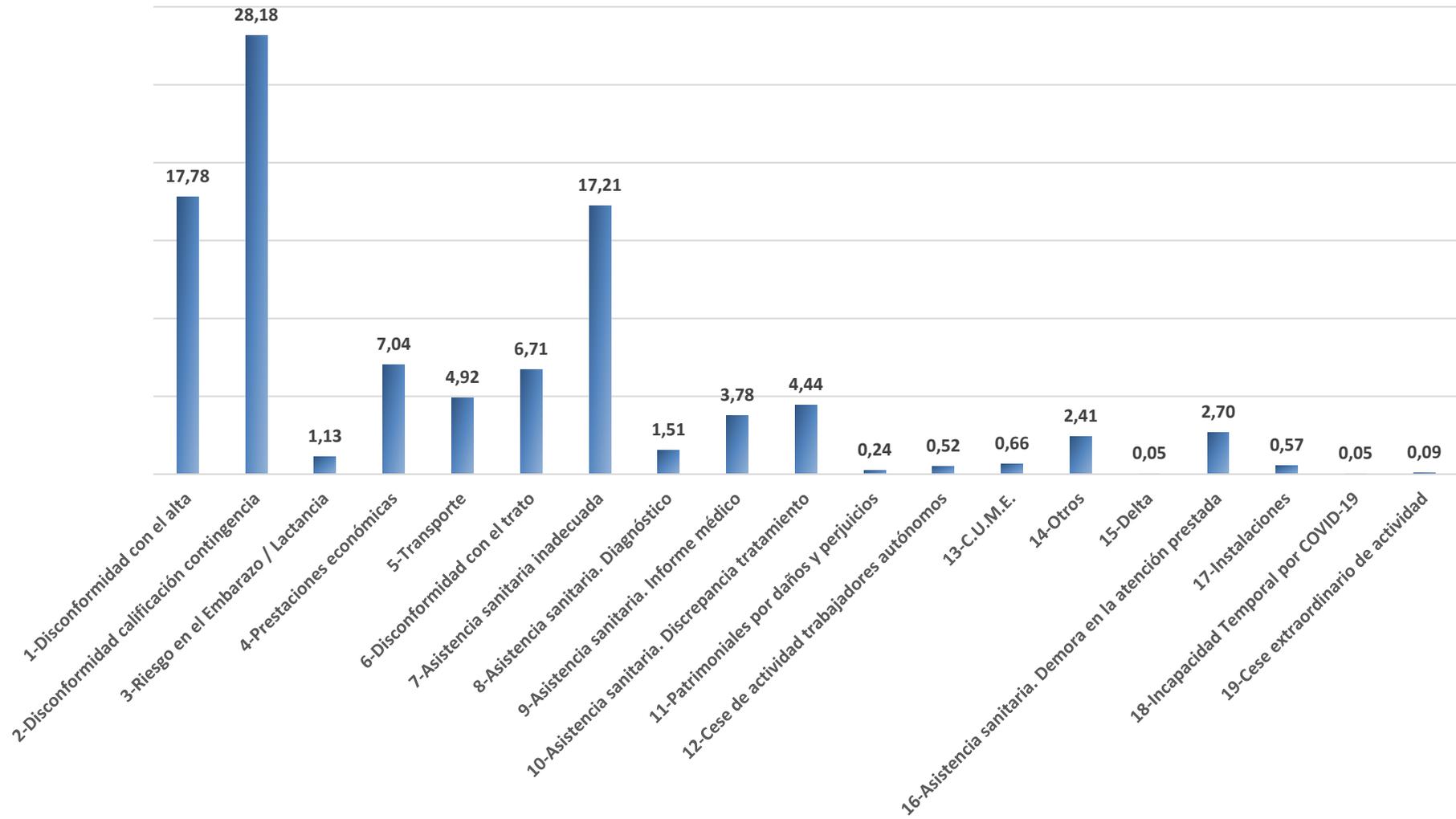
4.12. ASEPEYO

**ASEPEYO
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



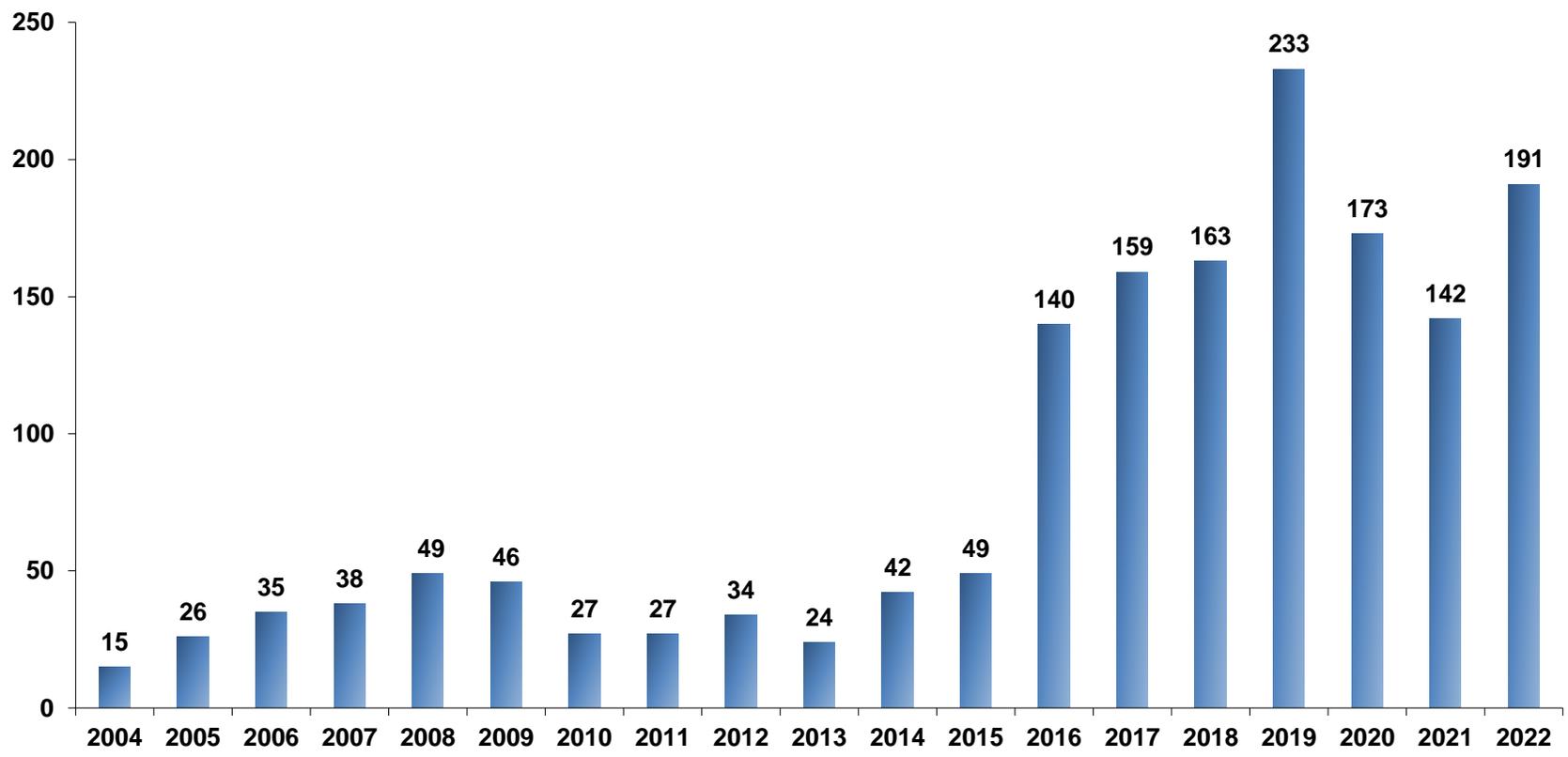
ASEPEYO			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	376	17,78	16,04
2-Disconformidad calificación contingencia	596	28,18	17,76
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	24	1,13	7,29
4-Prestaciones económicas	149	7,04	10,09
5-Transporte	104	4,92	15,62
6-Disconformidad con el trato	142	6,71	14,14
7-Asistencia sanitaria inadecuada	364	17,21	17,26
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	32	1,51	5,56
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	80	3,78	13,79
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	94	4,44	9,41
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	5	0,24	15,15
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	11	0,52	10,89
13-C.U.M.E.	14	0,66	18,92
14-Otros	51	2,41	6,68
15-Delta	1	0,05	20,00
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	57	2,70	9,27
17-Instalaciones	12	0,57	15,38
18-Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,05	6,25
19-Cese extraordinario de actividad	2	0,09	5,56
Total Reclamaciones:	2.115	100	13,95

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA ASEPEYO (%). PERIODO 2022



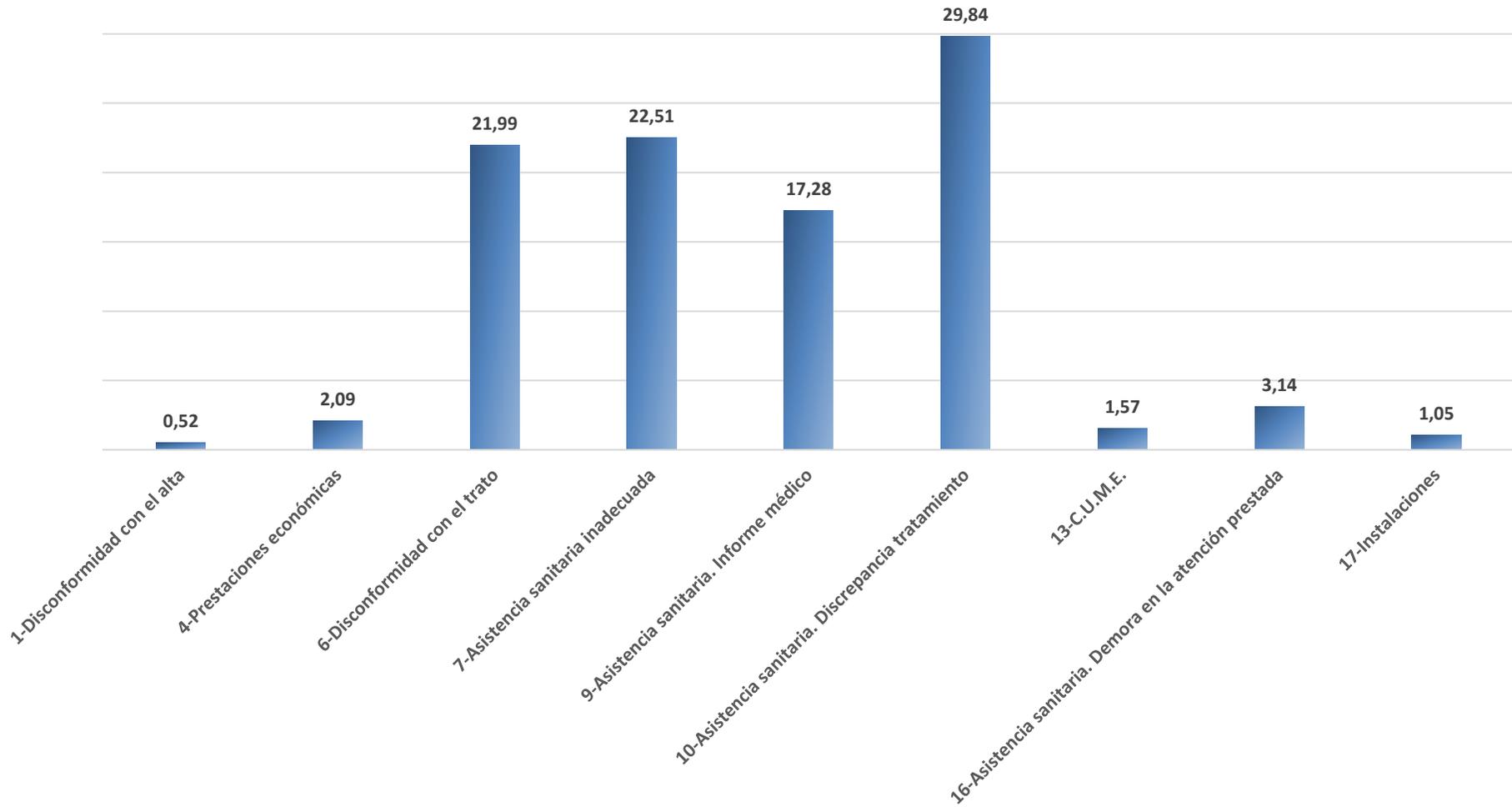
4.13. MUTUA BALEAR

MUTUA BALEAR
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



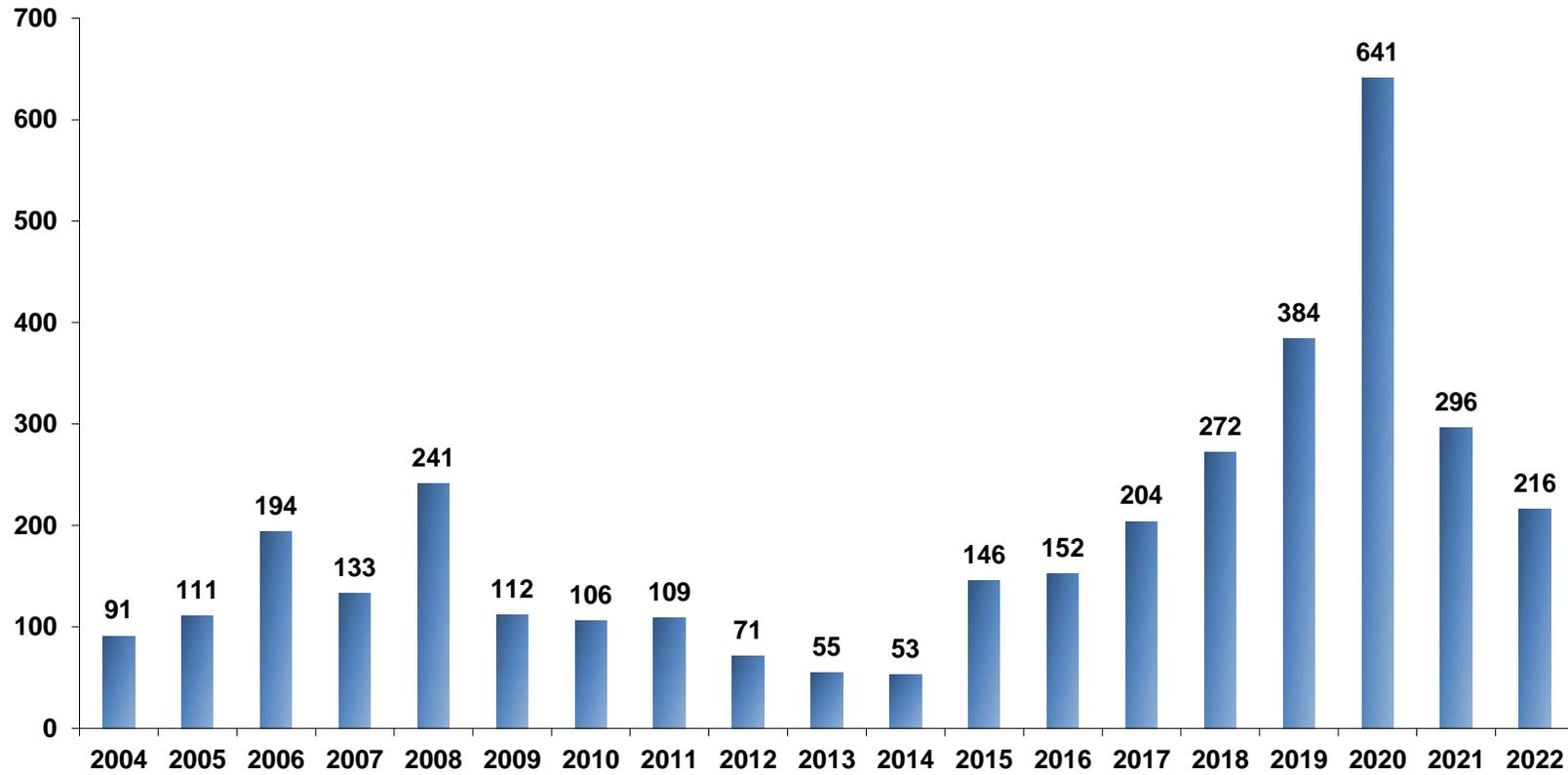
MUTUA BALEAR			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	1	0,52	0,04
4-Prestaciones económicas	4	2,09	0,27
6-Disconformidad con el trato	42	21,99	4,18
7-Asistencia sanitaria inadecuada	43	22,51	2,04
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	33	17,28	5,69
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	57	29,84	5,71
13-C.U.M.E.	3	1,57	4,05
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	6	3,14	0,98
17-Instalaciones	2	1,05	2,56
Total Reclamaciones:	191	100	1,26

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA BALEAR (%). PERIODO 2022



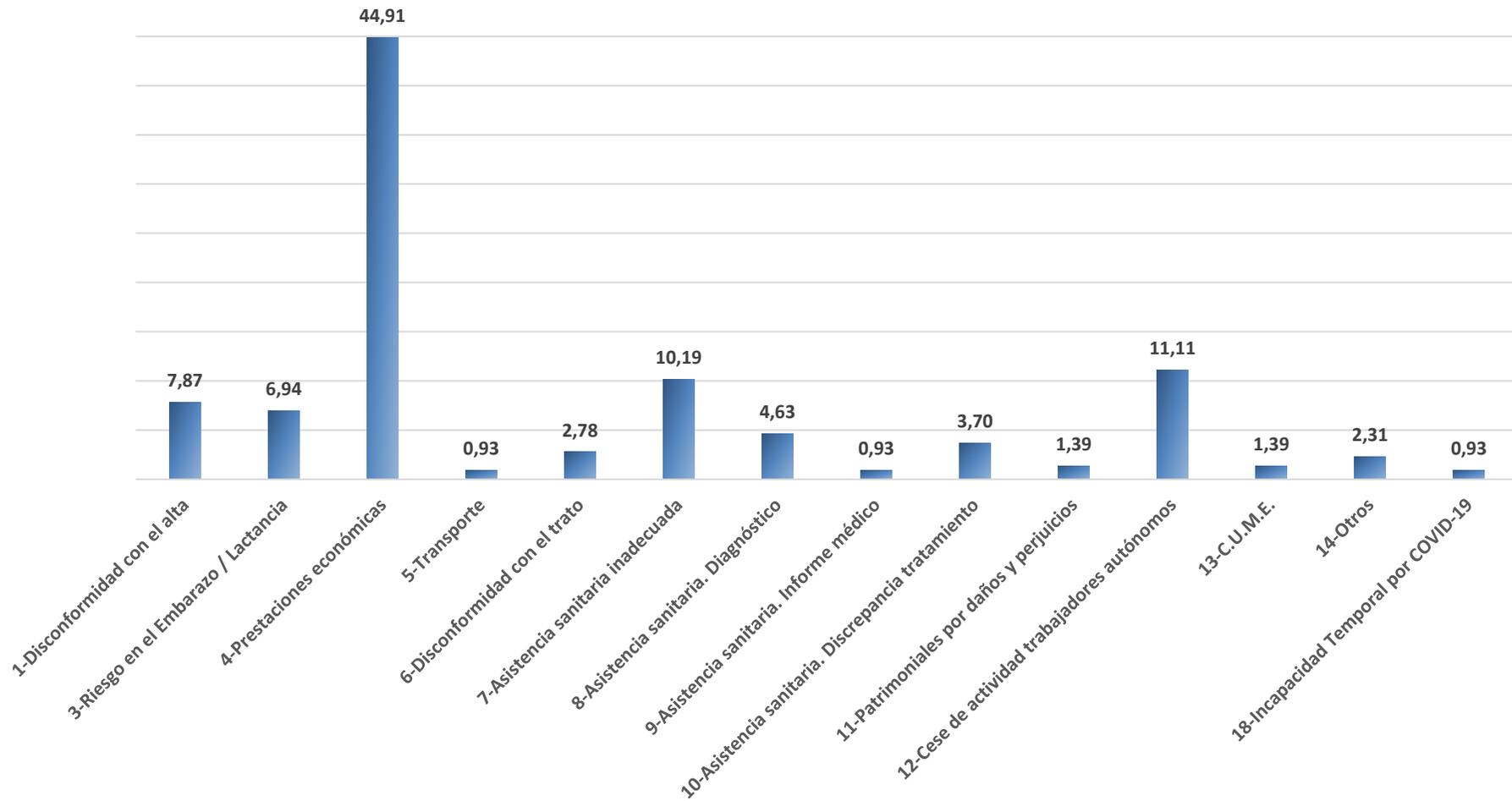
4.14. UNIÓN DE MUTUAS

**UNIÓN DE MUTUAS
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



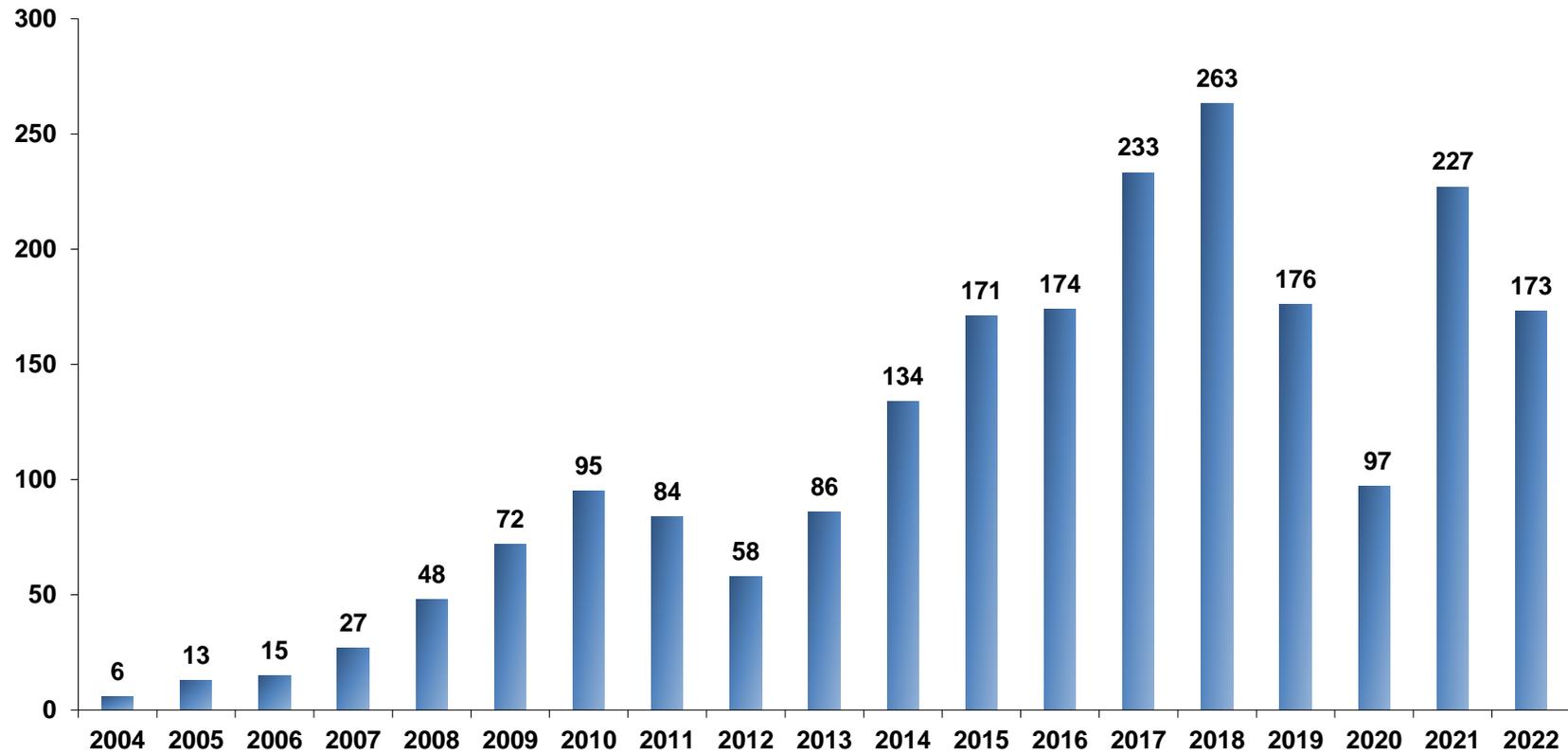
UNIÓN DE MUTUAS			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	17	7,87	0,73
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	15	6,94	4,56
4-Prestaciones económicas	97	44,91	6,57
5-Transporte	2	0,93	0,30
6-Disconformidad con el trato	6	2,78	0,60
7-Asistencia sanitaria inadecuada	22	10,19	1,04
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	10	4,63	1,74
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	2	0,93	0,34
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	8	3,70	0,80
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	3	1,39	9,09
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	24	11,11	23,76
13-C.U.M.E.	3	1,39	4,05
14-Otros	5	2,31	0,66
18-Incapacidad Temporal por COVID-19	2	0,93	12,50
Total Reclamaciones:	216	100	1,42

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA UNIÓN DE MUTUAS (%). PERIODO 2022



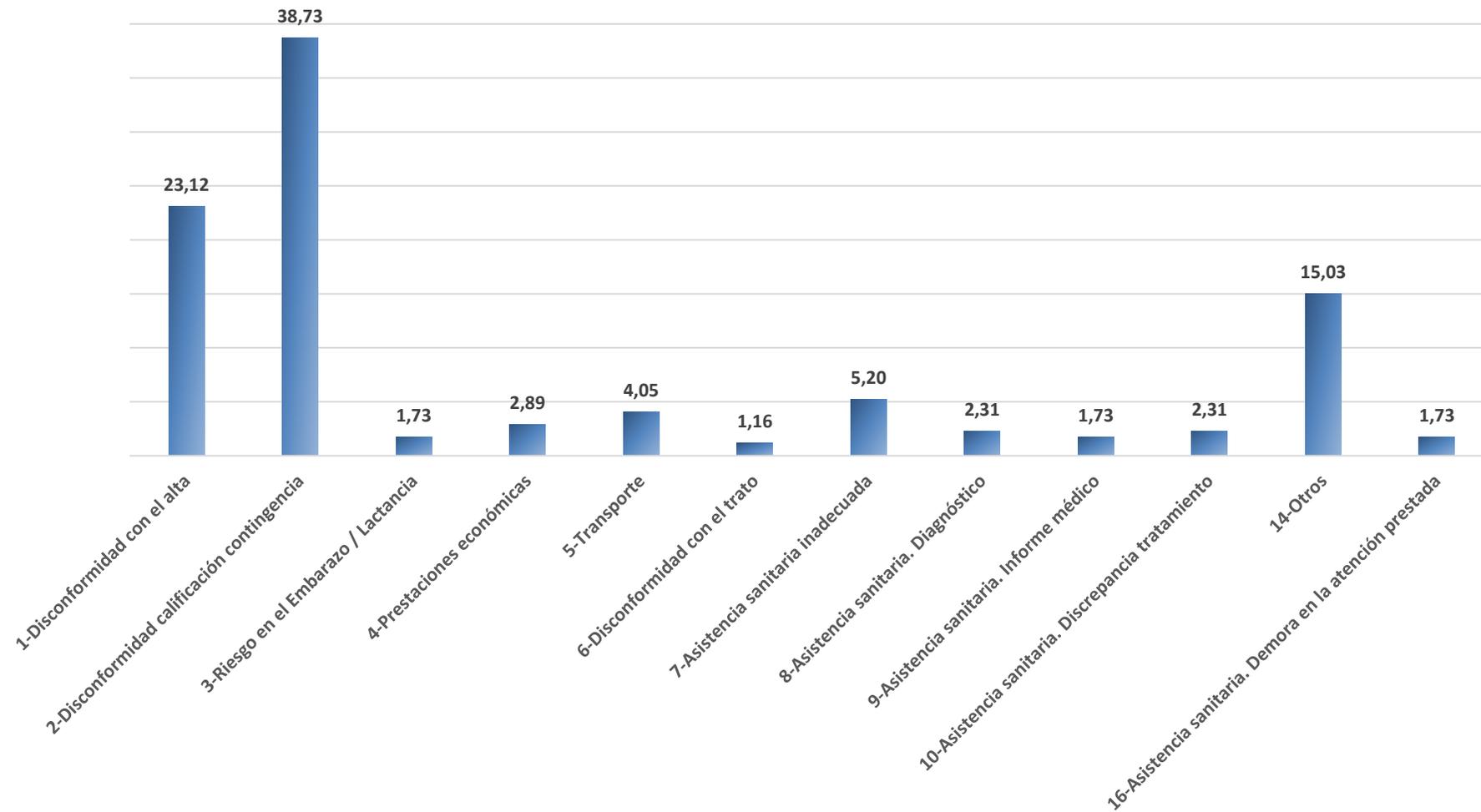
4.15. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE
CANARIAS

**MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



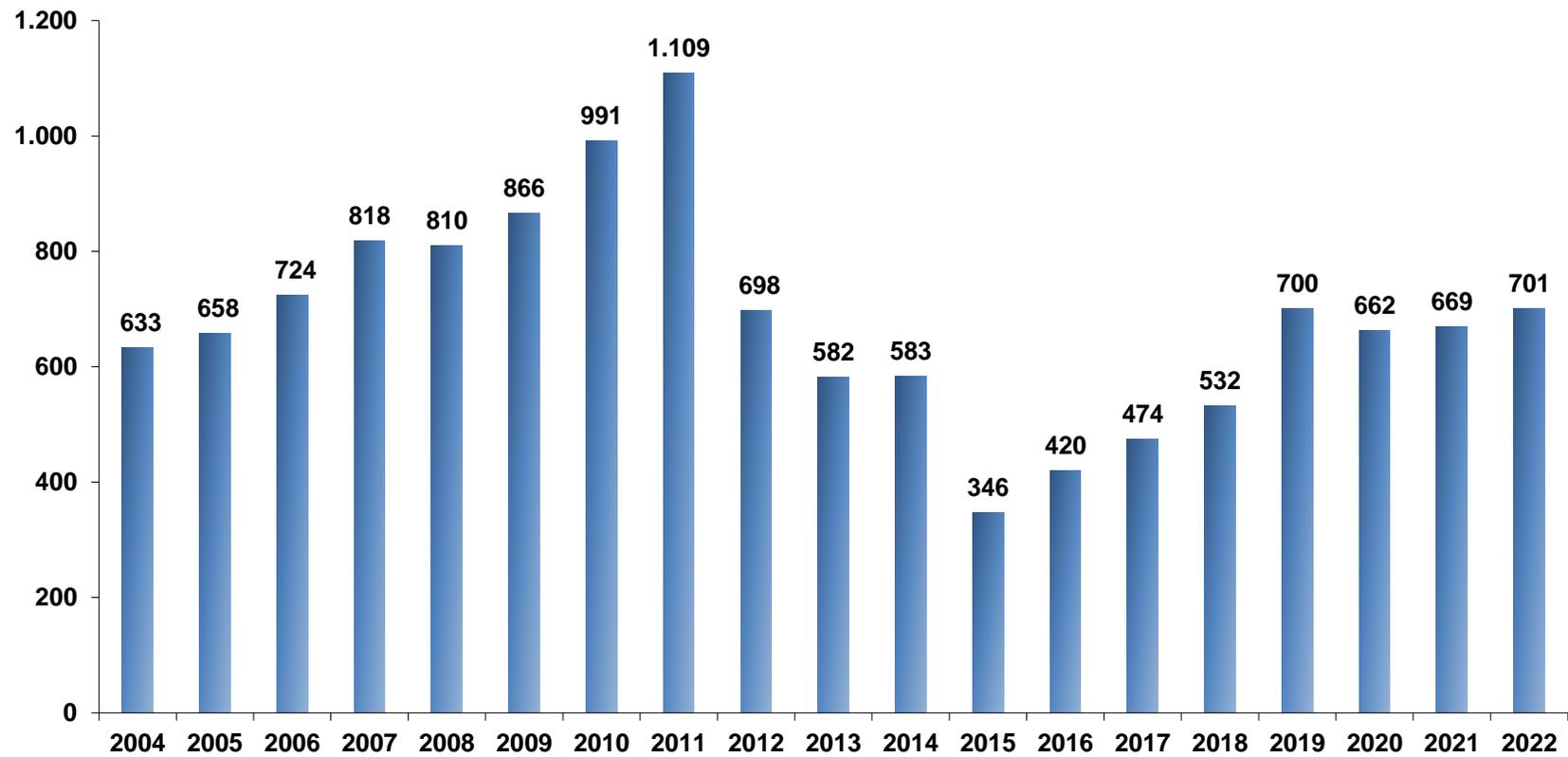
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	40	23,12	1,71
2-Disconformidad calificación contingencia	67	38,73	2,00
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	3	1,73	0,91
4-Prestaciones económicas	5	2,89	0,34
5-Transporte	7	4,05	1,05
6-Disconformidad con el trato	2	1,16	0,20
7-Asistencia sanitaria inadecuada	9	5,20	0,43
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	4	2,31	0,69
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	3	1,73	0,52
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	4	2,31	0,40
14-Otros	26	15,03	3,41
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	3	1,73	0,49
Total Reclamaciones:	173	100	1,14

GRÁFICO INDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). PERIODO 2022



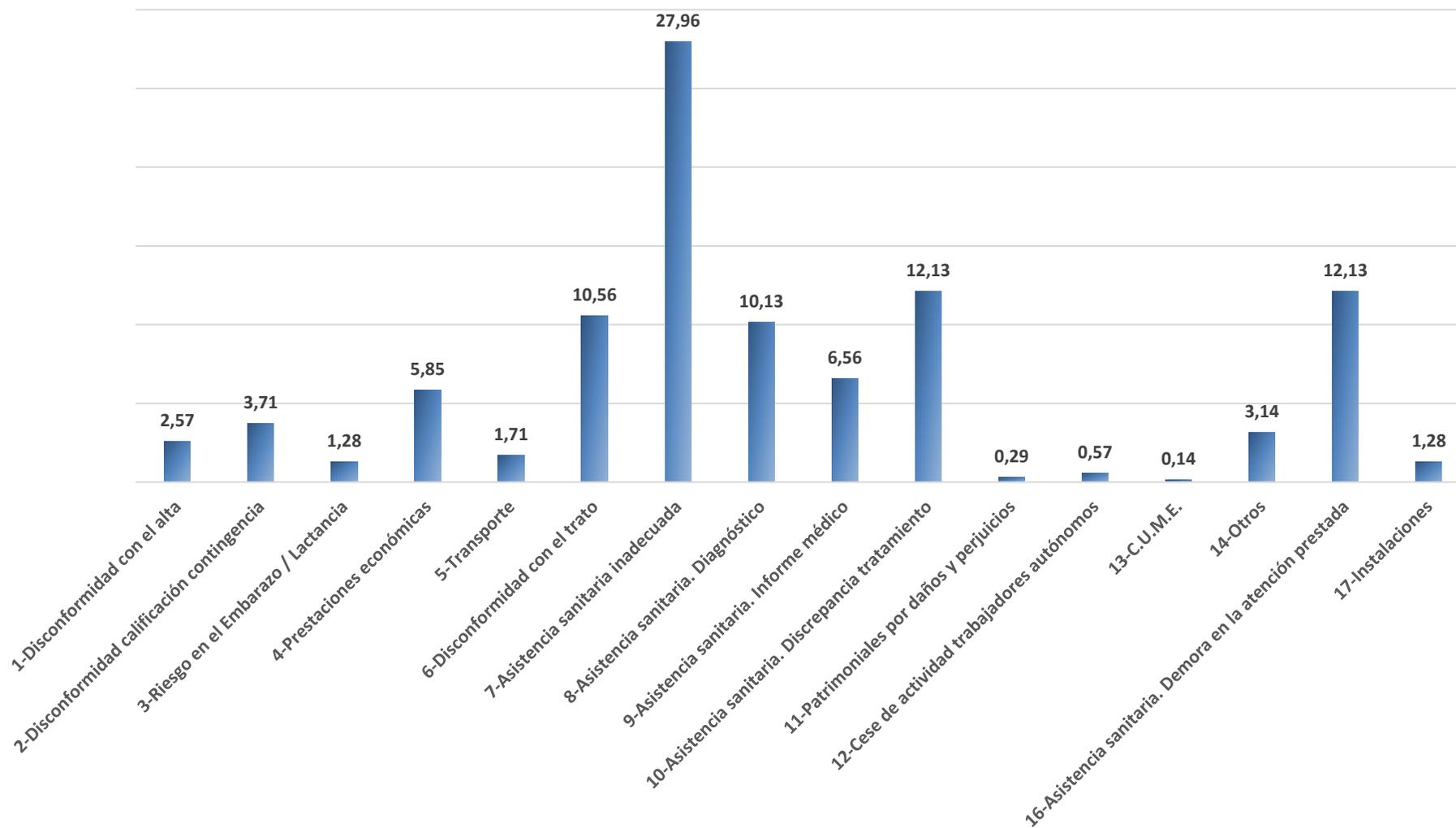
4.16. IBERMUTUA

**IBERMUTUA
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



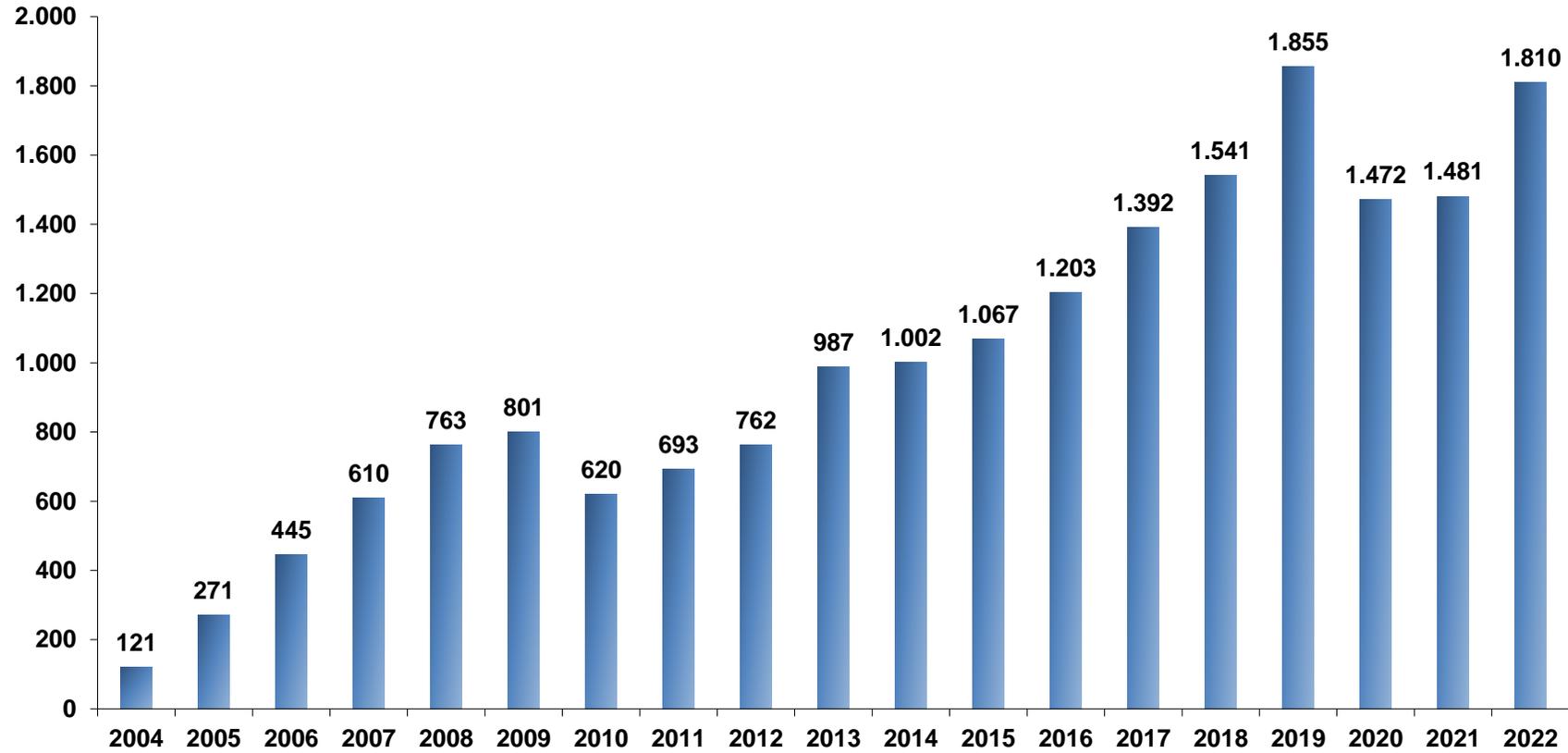
IBERMUTUA			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	18	2,57	0,77
2-Disconformidad calificación contingencia	26	3,71	0,77
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	9	1,28	2,74
4-Prestaciones económicas	41	5,85	2,78
5-Transporte	12	1,71	1,80
6-Disconformidad con el trato	74	10,56	7,37
7-Asistencia sanitaria inadecuada	196	27,96	9,29
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	71	10,13	12,33
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	46	6,56	7,93
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	85	12,13	8,51
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	2	0,29	6,06
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	4	0,57	3,96
13-C.U.M.E.	1	0,14	1,35
14-Otros	22	3,14	2,88
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	85	12,13	13,82
17-Instalaciones	9	1,28	11,54
Total Reclamaciones:	701	100	4,62

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA IBERMUTUA (%). PERIODO 2022



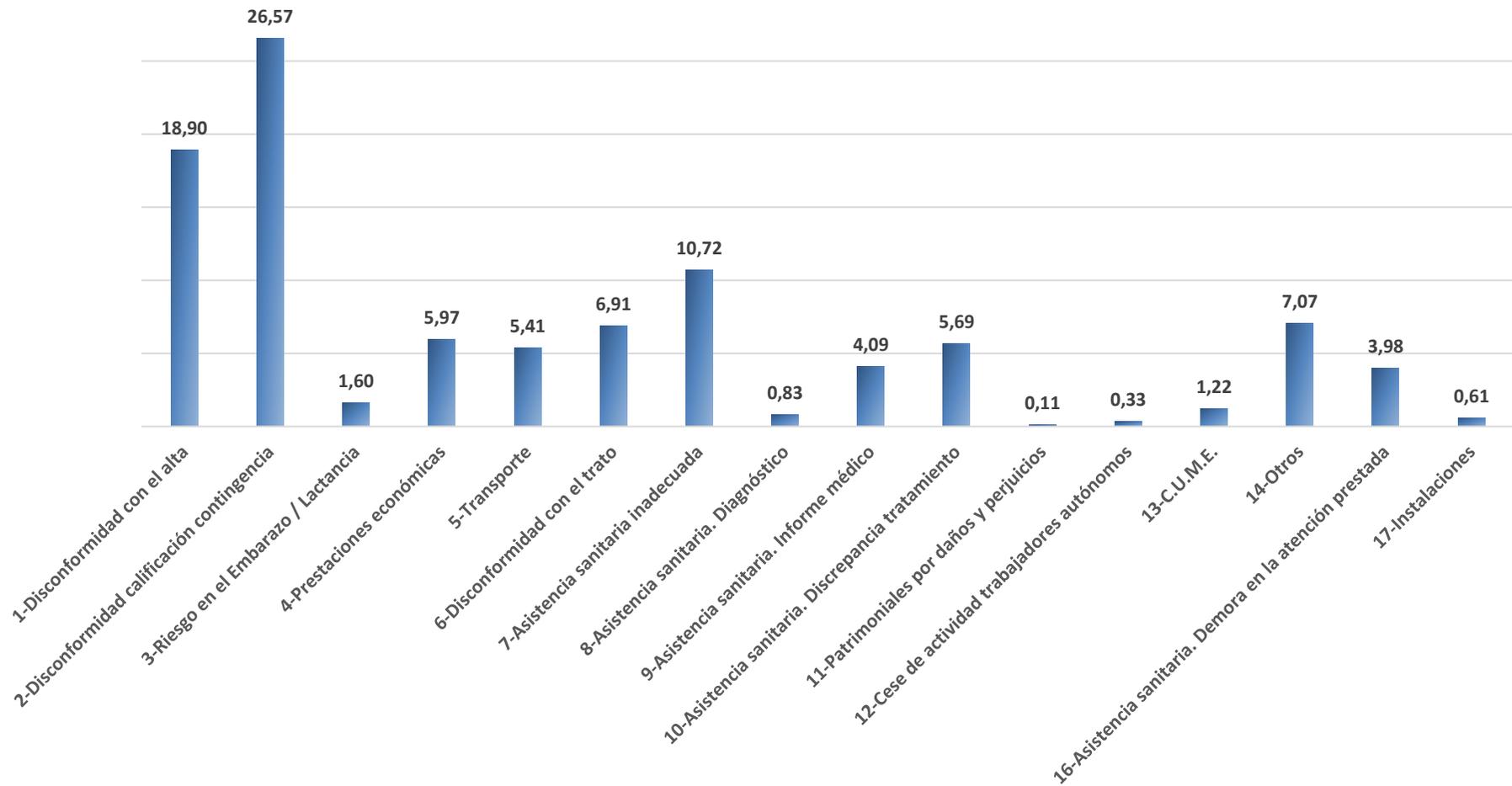
4.17. FRATERNIDAD - MUPRESPA

**FRATERNIDAD - MUPRESA
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



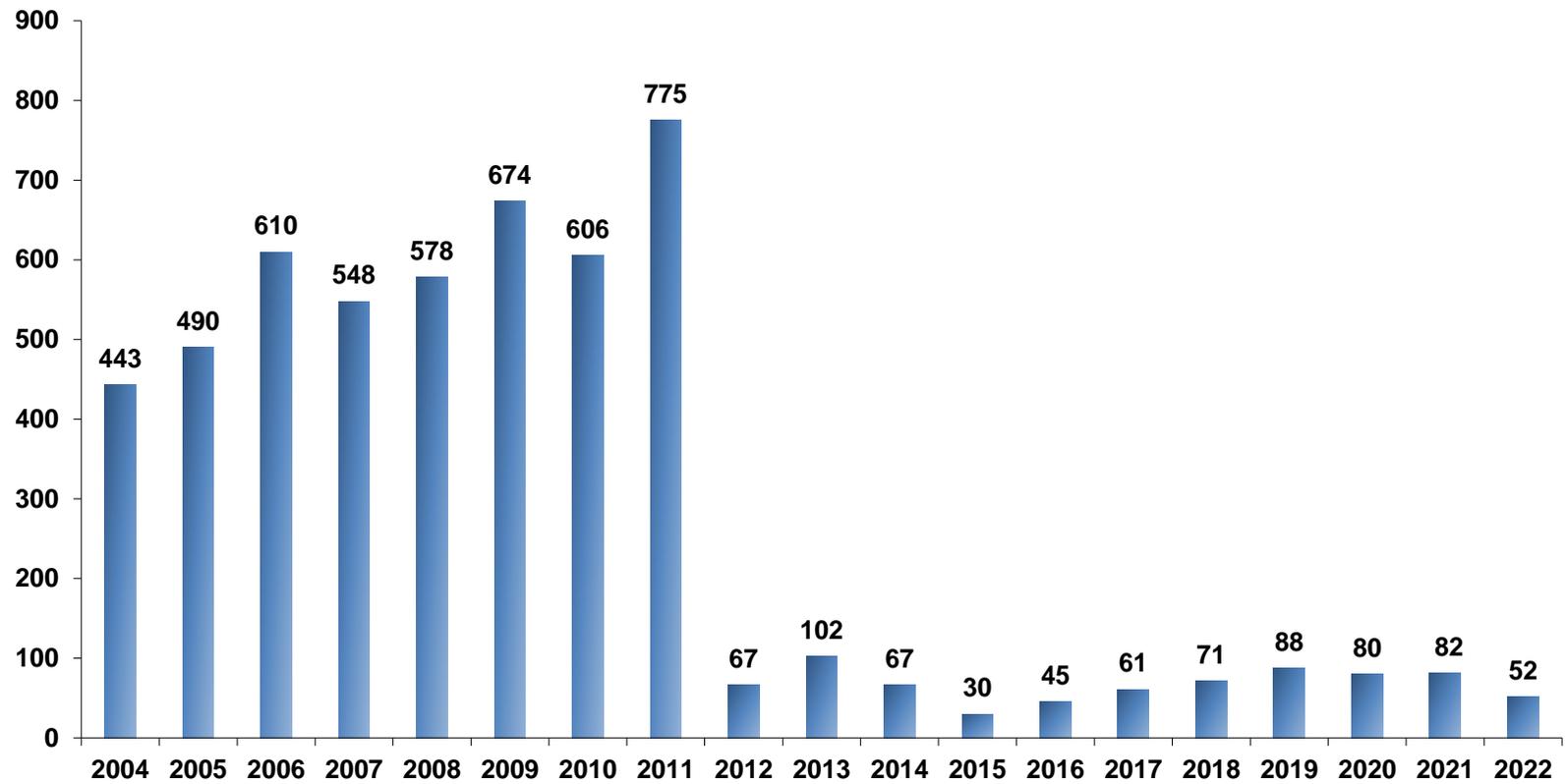
FRATERNIDAD - MUPRESPA			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	342	18,90	14,59
2-Disconformidad calificación contingencia	481	26,57	14,34
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	29	1,60	8,81
4-Prestaciones económicas	108	5,97	7,31
5-Transporte	98	5,41	14,71
6-Disconformidad con el trato	125	6,91	12,45
7-Asistencia sanitaria inadecuada	194	10,72	9,20
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	15	0,83	2,60
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	74	4,09	12,76
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	103	5,69	10,31
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	2	0,11	6,06
12-Cese de actividad trabajadores autónomos	6	0,33	5,94
13-C.U.M.E.	22	1,22	29,73
14-Otros	128	7,07	16,78
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	72	3,98	11,71
17-Instalaciones	11	0,61	14,10
Total Reclamaciones:	1.810	100	11,94

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). PERIODO 2022



4.18. EGARSAT

**EGARSAT
PERIODO 2004 - 2022
EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES**



EGARSAT			
Periodo 2022			
Reclamaciones por materia			
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	2	3,85	0,09
2-Disconformidad calificación contingencia	8	15,38	0,24
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	1	1,92	0,30
4-Prestaciones económicas	10	19,23	0,68
5-Transporte	2	3,85	0,30
6-Disconformidad con el trato	4	7,69	0,40
7-Asistencia sanitaria inadecuada	7	13,46	0,33
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	2	3,85	0,34
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	6	11,54	0,60
13-C.U.M.E.	1	1,92	1,35
14-Otros	7	13,46	0,92
16-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	2	3,85	0,33
Total Reclamaciones:	52	100	0,34

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA EGARSAT (%). PERIODO 2022

