

Informe de Reclamaciones

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

Periodo 2004 - 2011



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

NIPO: 270-12-091-8

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 2012

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: 270-12-092-3

**INFORME DE RECLAMACIONES.
MUTUAS DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y
ENFERMEDADES PROFESIONALES
DE LA SEGURIDAD SOCIAL.
PERIODO 2004-2011**

PRESENTACIÓN

El presente informe muestra datos estadísticos de las reclamaciones formuladas por los particulares frente a las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social durante el periodo 2004-2011, con motivo del ejercicio de las funciones de Seguridad Social que tienen encomendadas. Constituye el primer informe y la puesta en marcha de la publicación.

Se trata de quejas de carácter administrativo que no inciden, son distintas, de las reclamaciones objeto de acciones legales, que se sustancian ante los Tribunales de Justicia, sin perjuicio de que una misma reclamación pueda, si así lo desea el interesado, formularse simultáneamente en ambos ámbitos.

Las reclamaciones objeto del presente informe se inician a través de la Oficina Virtual creada en el año 2008, así como mediante los escritos presentados en las dependencias de las Mutuas o cursados a través de cualquier Organismo público, en ambos casos dirigidos a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social del Ministerio de Empleo y Seguridad Social. El Centro directivo desarrolla las actuaciones oportunas, especialmente de carácter indagador sobre los hechos o circunstancias que originaron la queja, y finaliza las mismas comunicando a ambas partes la solución más adecuada al conflicto suscitado.

Las reclamaciones sirven simultáneamente a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social para promover la incorporación de mejoras de gestión en las Entidades Colaboradoras, así como para impartir criterios generales sobre los aspectos en los que observe que resulta necesario.

Para la elaboración del informe se han clasificado las materias objeto de las reclamaciones según los principales aspectos en los que inciden, que son los siguientes:

1. Asistencia sanitaria, en la que se distingue:
 - Deficiencias de trato por parte del personal sanitario.
 - Demora en la atención asistencial.
 - Discrepancia en el diagnóstico.
 - Discrepancia con el tratamiento médico prescrito.
 - Insuficiencia del informe sanitario.
2. Deficiencias en el trato del personal de la gestión.
3. Deficiencias en las instalaciones administrativas o asistenciales, propias o concertadas.
4. Disconformidad con el alta médica.
5. Disconformidad con la calificación de la contingencia.

6. Gestión de las prestaciones económicas.
7. Prestación por riesgo durante el embarazo o la lactancia.
8. Reclamaciones por daños y perjuicios.
9. Problemas sobre el transporte.
10. Delta. (Problemas en la tramitación telemática de los partes de Accidentes de Trabajo).
11. Otros.

No obstante, en aquellas Mutuas que han carecido de reclamaciones en algunas de las anteriores materias, se ha considerado conveniente omitir las mismas en su información individualizada.

En cuanto a la estructura, el presente documento ordena la información en dos grandes apartados. El primero comprende la información conjunta del periodo 2004-2011, el número de reclamaciones deducidas, su evolución interanual, el peso que representaron las mismas en cada una de las Mutuas, ponderado en función del respectivo volumen de sujetos protegidos, así como el porcentaje que representó cada materia respecto del total de las reclamaciones. Finaliza el primer apartado mostrando la información desagregada por Comunidades Autónomas y por provincias, considerando también en cada caso el volumen de población protegida existente en cada ámbito territorial.

El número de trabajadores considerados en las bases de cálculo se corresponde con el promedio anual de los protegidos en cada Mutua durante el periodo 2004-2011 y comprende trabajadores por cuenta ajena y trabajadores por cuenta propia de todos los Regímenes de la Seguridad Social en cuya gestión las Mutuas colaboran.

El segundo apartado suministra la misma información pero referida a cada una de las veinte Mutuas operantes durante el periodo de tiempo considerado, años 2004 al 2011.

Se ha estimado oportuno publicar en una misma edición la información referida al amplio periodo de tiempo considerado, una vez descartada la opción de omitir la publicación de los años iniciales y la alternativa de facilitar la información por periodos más reducidos, ya que privaría de significación a los años más lejanos. Las ediciones futuras serán de periodicidad anual y comprenderán los datos del año correspondiente. No obstante se significa, para la debida evaluación de los datos, que realmente la actividad se inicia en el año 2008, con motivo de la creación de la Oficina Virtual de Reclamaciones, de manera que la correspondiente a los años anteriores es de escasa entidad.

Madrid, 27 de septiembre de 2012

ÍNDICE

1.-DATOS DEL PERÍODO 2004 - 2011.....	9-19
-Gráfico, tabla y evolución de las reclamaciones.....	9-11
-Tabla y gráfico de las reclamaciones por mutuas.....	12-13
-Tabla y gráfico de las reclamaciones por materias.....	14-15
-Tabla y gráfico de las reclamaciones por CCAA.....	16-17
-Tabla y gráfico de las reclamaciones por provincias.....	18-19
2.-DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL.....	20-79
-MutualMidatCyclops.....	20-22
-Mutualia.....	23-25
-Activa Mutua 2008.....	26-28
-Mutua Montanesa.....	29-31
-Mutua Universal Muganet.....	32-34
-Maz.....	35-37
-Umivale.....	38-40
-Mutua Navarra.....	41-43
-Mutua Intercomarcal.....	44-46
-Fremap.....	47-49
-Solimat.....	50-52
-Mutua de Andalucía y Ceuta.....	53-55
-Asepeyo	56-58
-Mutua Balear.....	59-61
-Mutua Gallega.....	62-64
-Unimat (Union de Mutuas).....	65-67
-M.A.C., Mutua acc. de Canarias.....	68-70
-Ibermutuamur.....	71-73
-Fraternidad-Muprespa.....	74-76
-Egarsat.....	77-79
3.-DEFINICIONES.....	81-82

Grafico del total de reclamaciones. Periodo 2004 - 2011



Total de reclamaciones por año. Período 2004 - 2011

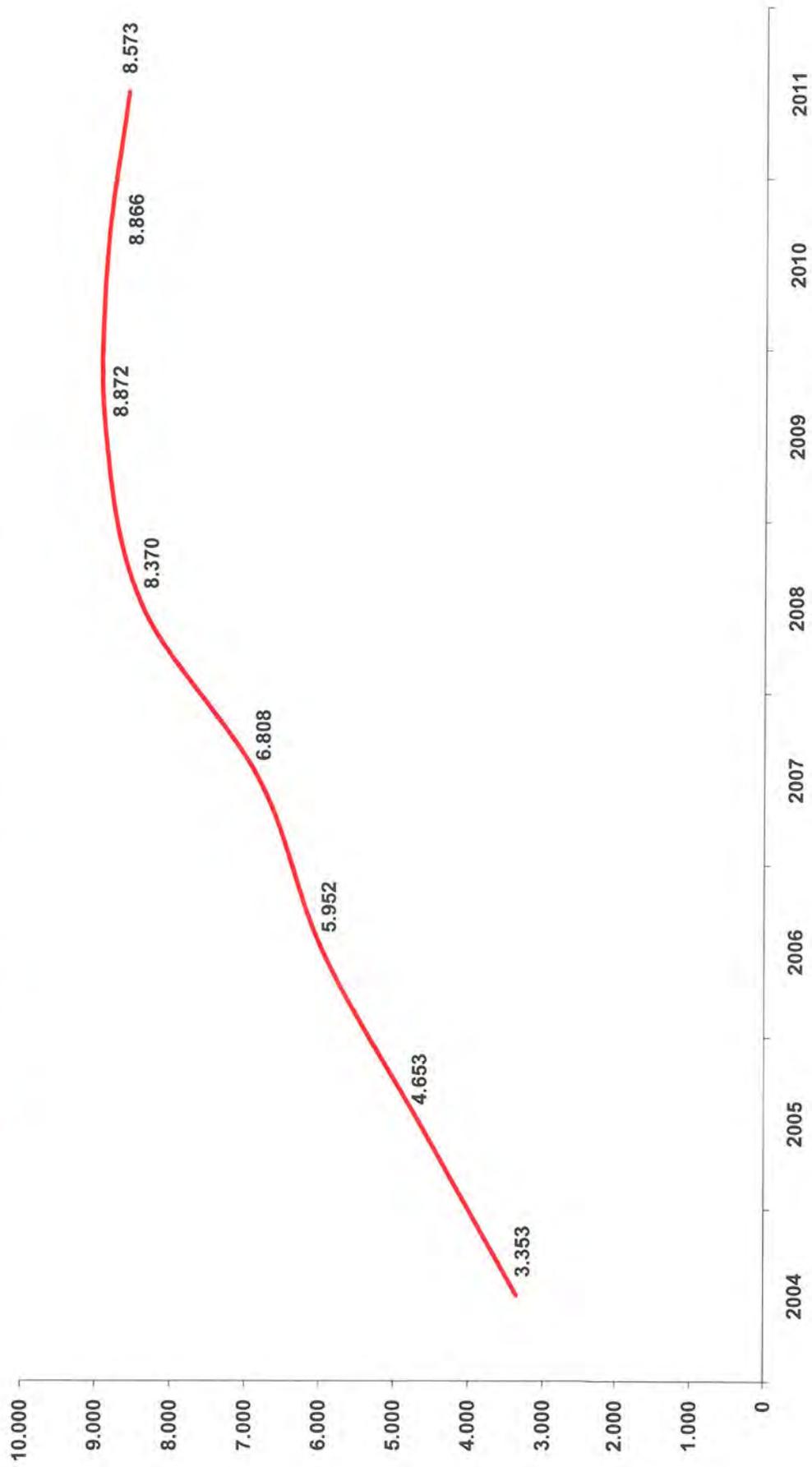
Año	Número	Porcentaje
2004	3.353	6,05%
2005	4.653	8,39%
2006	5.952	10,73%
2007	6.808	12,28%
2008	8.370	15,10%
2009	8.872	16,00%
2010	8.866	15,99%
2011	8.573	15,46%

Total Reclamaciones

55.447

100,00%

Grafico de la evolución de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2011

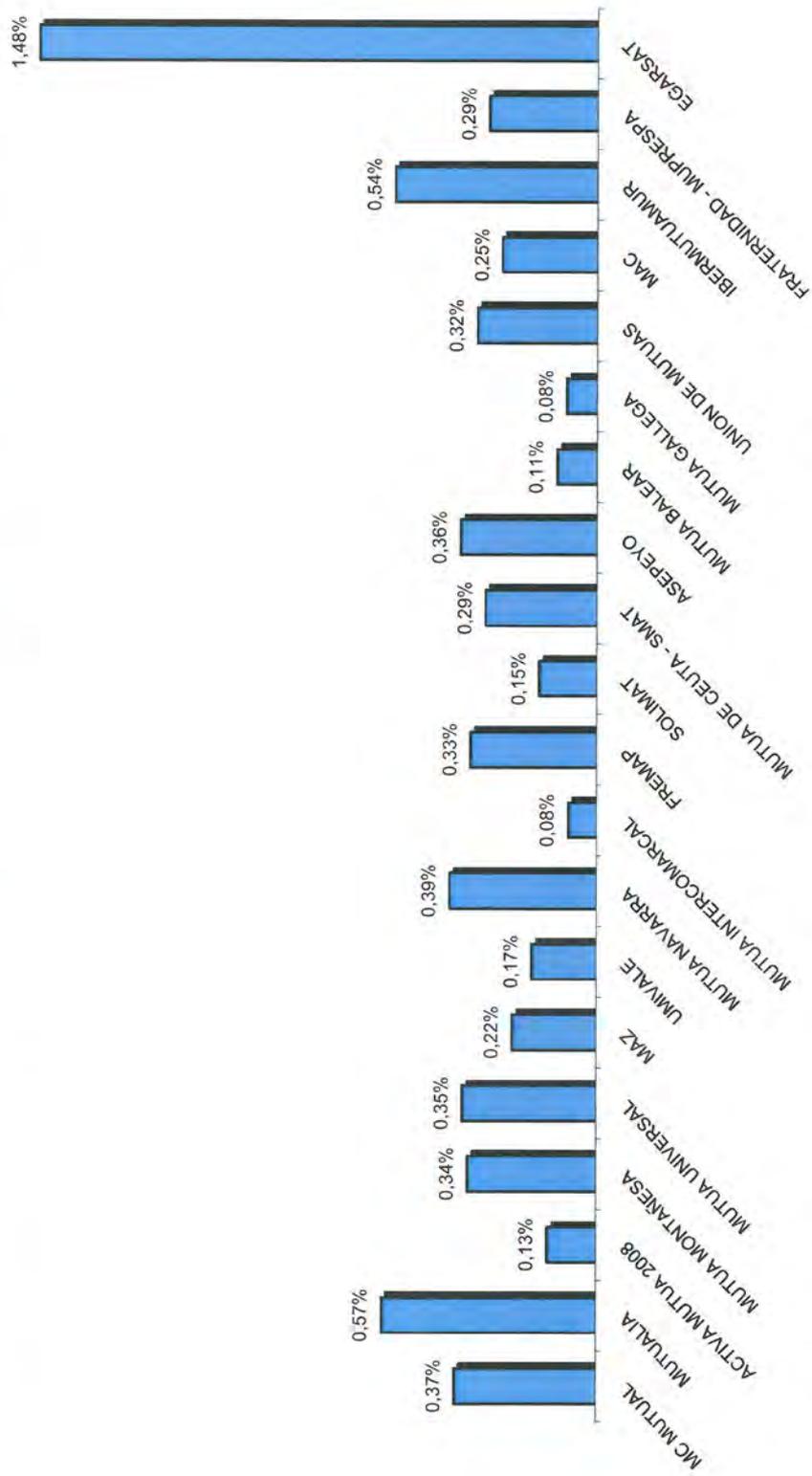


Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones respecto del promedio de trabajadores protegidos.

Mutuas	Colectivo Protegido	Total de Reclamaciones	Porcentaje de Reclamaciones
MC MUTUAL	1.256.821	4.695	0,37%
MUTUALIA	341.872	1.941	0,57%
ACTIVA MUTUA 2008	469.910	605	0,13%
MUTUA MONTAÑESA	206.541	701	0,34%
MUTUA UNIVERSAL	1.351.220	4.776	0,35%
MAZ	619.098	1.370	0,22%
UMIVALE	546.931	931	0,17%
MUTUA NAVARRA	68.895	267	0,39%
MUTUA INTERCOMARCAL	243.434	183	0,08%
FREMAP	3.904.934	12.995	0,33%
SOLIMAT	77.166	117	0,15%
MUTUA DE CEUTA - SMAT	110.468	325	0,29%
ASEPEYO	2.480.051	8.945	0,36%
MUTUA BALEAR	247.813	263	0,11%
MUTUA GALLEGA	276.500	222	0,08%
UNION DE MUTUAS	344.737	1.096	0,32%
MAC	143.263	360	0,25%
IBERMUTUAMUR	1.230.724	6.608	0,54%
FRATERNIDAD - MUPRESA	1.507.008	4.324	0,29%
EGARSAT	318.071	4.723	1,48%
Total reclamaciones	15.745.456	55.447	0,35%

Grafico de reclamaciones respecto del promedio de trabajadores protegidos. Periodo 2004 - 2011

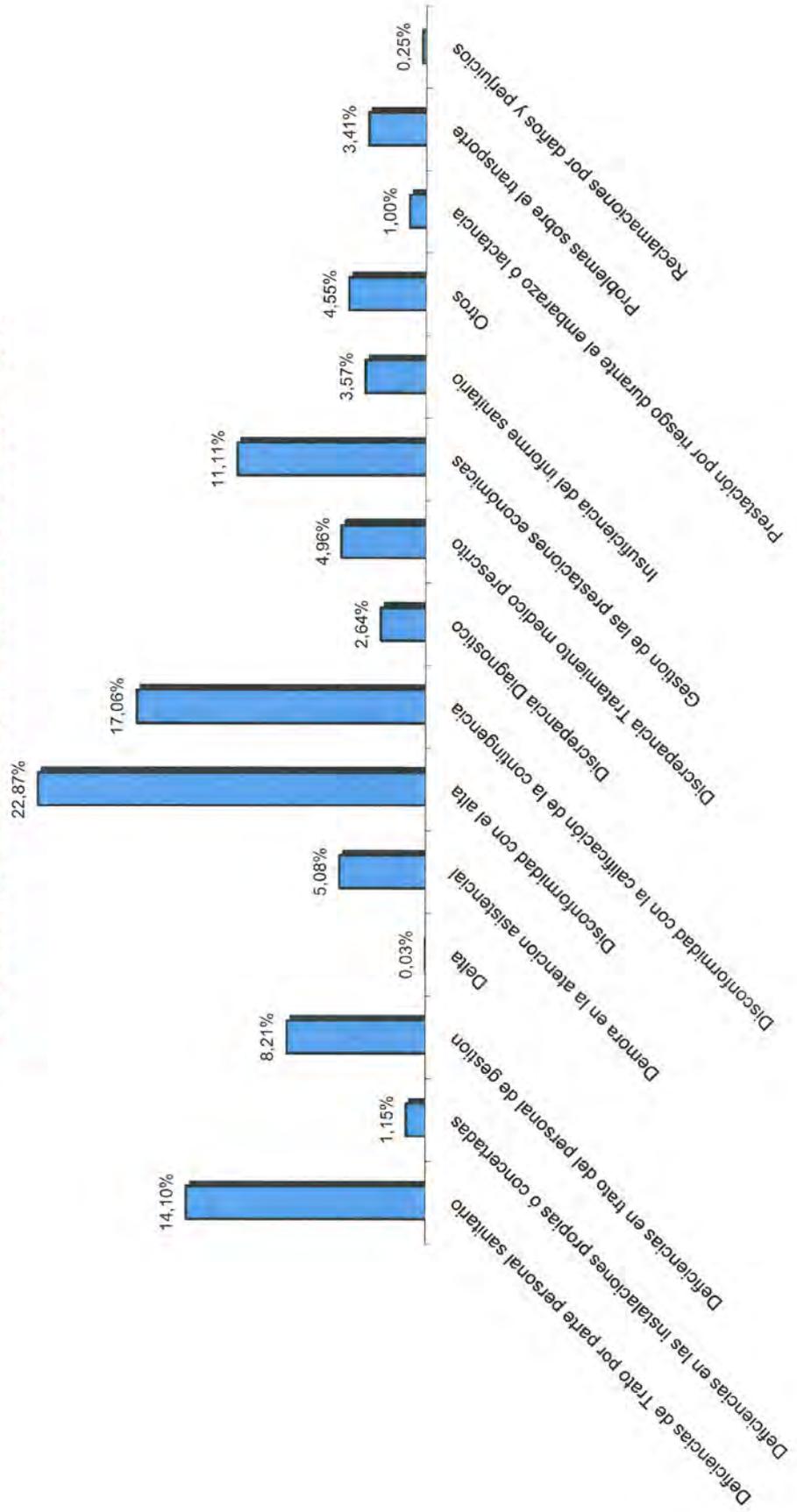


Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número de Reclamaciones	Porcentaje
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	7.819	14,10%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	637	1,15%
Deficiencias en trato del personal de gestion	4.551	8,21%
Delta	15	0,03%
Demora en la atencion asistencial	2.818	5,08%
Disconformidad con el alta	12.682	22,87%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	9.459	17,06%
Discrepancia Diagnostico	1.465	2,64%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	2.748	4,96%
Gestion de las prestaciones económicas	6.160	11,11%
Insuficiencia del informe sanitario	1.980	3,57%
Otros	2.523	4,55%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	557	1,00%
Problemas sobre el transporte	1.892	3,41%
Reclamaciones por daños y perjuicios	141	0,25%
Total Reclamaciones	55.447	100,00%

Grafico de Reclamaciones por Materias. Periodo 2004 - 2011



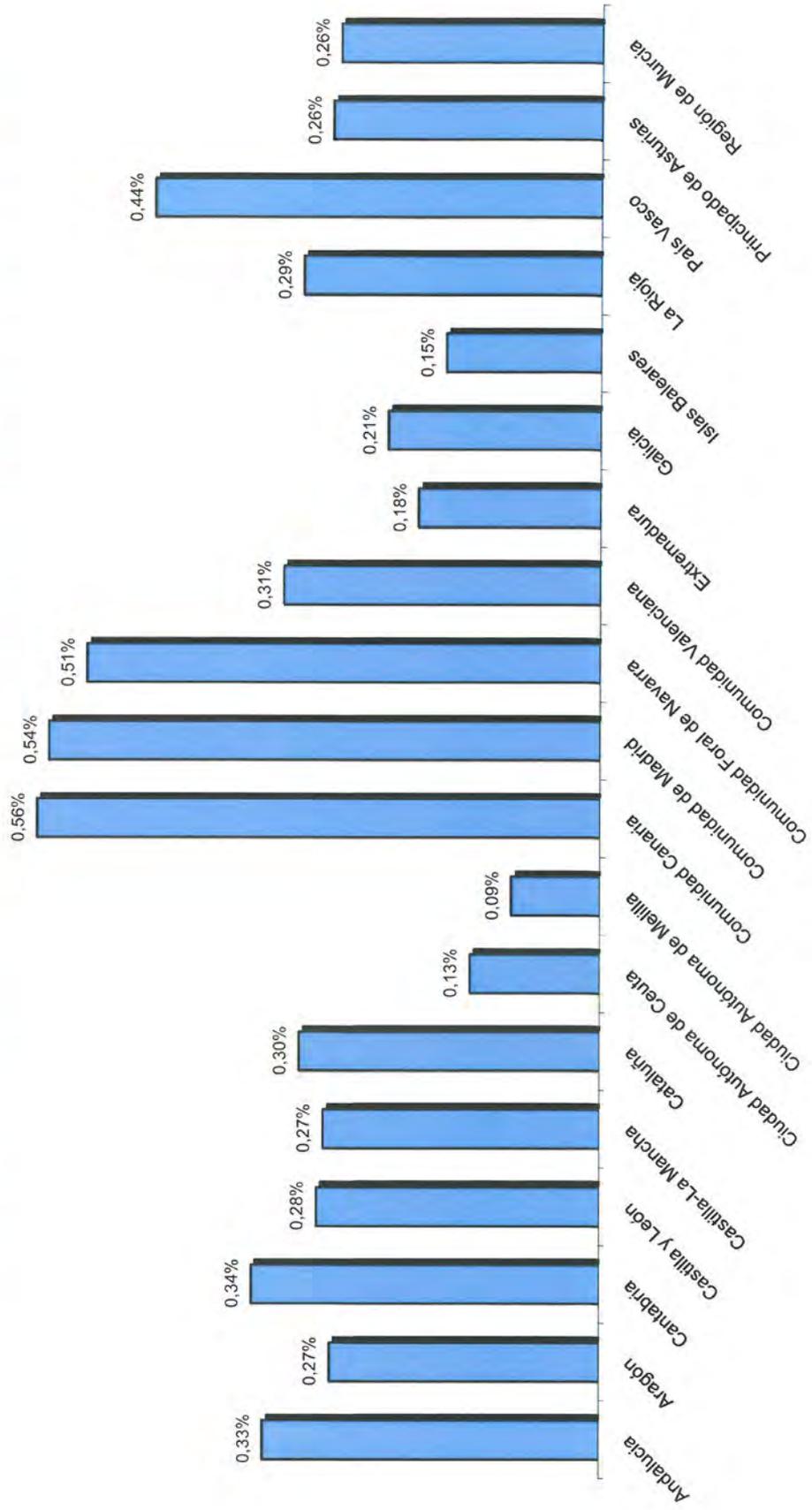
Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por C.C.A.A. respecto del promedio de trabajadores protegidos.

Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido	Número de Reclamaciones	Porcentaje
Andalucía	2.328.168	7.763	0,33%
Aragón	491.820	1.316	0,27%
Cantabria	193.491	667	0,34%
Castilla y León	772.990	2.168	0,28%
Castilla-La Mancha	599.185	1.642	0,27%
Cataluña	2.953.917	8.789	0,30%
Ciudad Autónoma de Ceuta	17.064	22	0,13%
Ciudad Autónoma de Melilla	13.577	12	0,09%
Comunidad Canaria	702.065	3.898	0,56%
Comunidad de Madrid	2.577.582	14.011	0,54%
Comunidad Foral de Navarra	239.727	1.214	0,51%
Comunidad Valenciana	1.605.043	5.025	0,31%
Extremadura	275.417	495	0,18%
Galicia	850.747	1.786	0,21%
Islas Baleares	369.798	564	0,15%
La Rioja	113.078	332	0,29%
País Vasco	818.651	3.600	0,44%
Principado de Asturias	334.714	886	0,26%
Región de Murcia	488.408	1.257	0,26%

Total Reclamaciones	15.745.442	55.447	0,35%
----------------------------	-------------------	---------------	--------------

Grafico de reclamaciones por C.C.A.A. respecto del promedio de trabajadores protegidos. Periodo 2004 - 2011

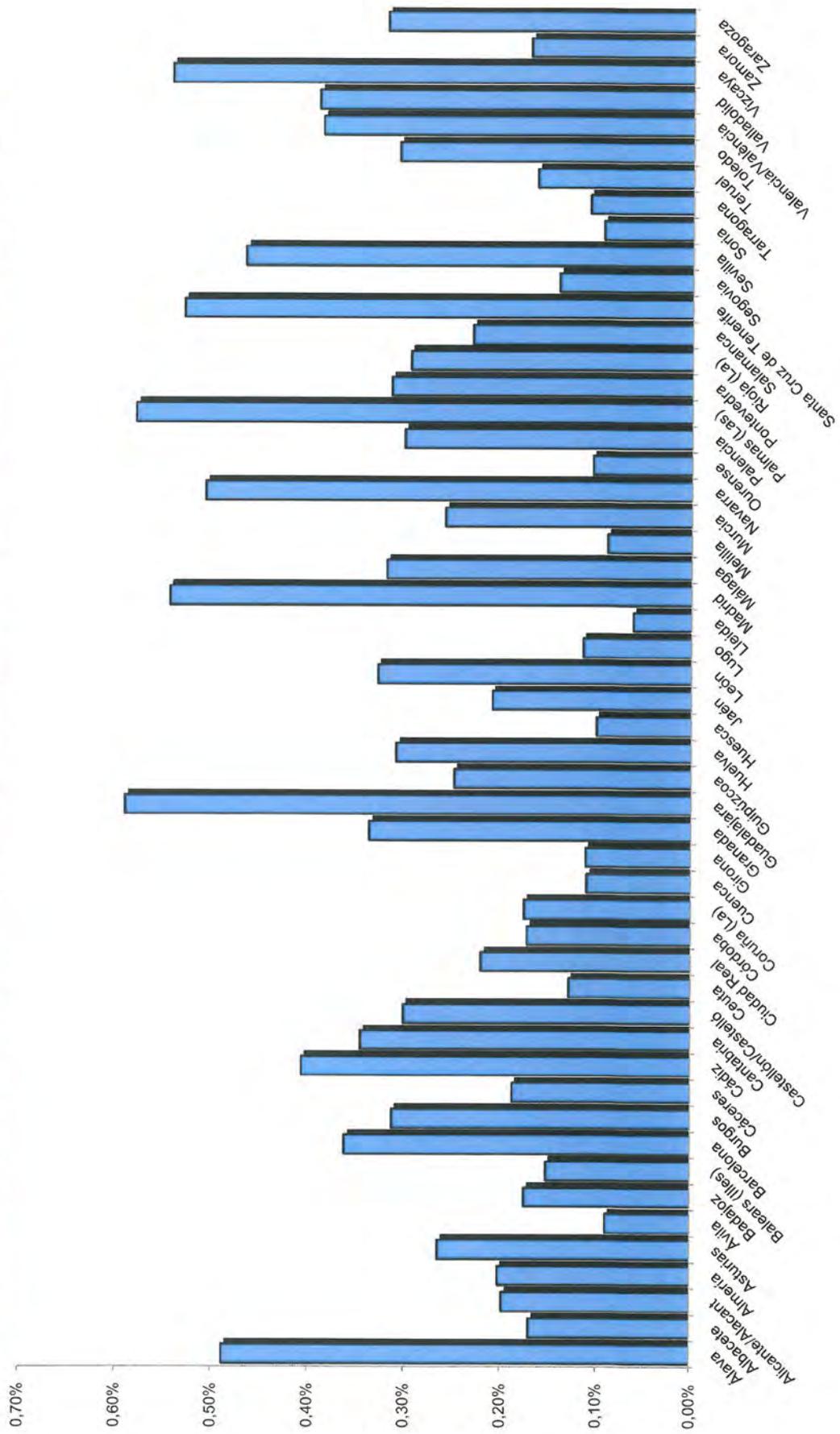


Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por provincias respecto del promedio de trabajadores protegidos.

Provincia	Número de reclamaciones	Porcentaje
Álava	675	0,49%
Albacete	201	0,17%
Alicante/Alacant	1.032	0,20%
Almería	418	0,20%
Asturias	886	0,26%
Ávila	39	0,09%
Badajoz	298	0,18%
Balears (Illes)	564	0,15%
Barcelona	8.085	0,36%
Burgos	402	0,31%
Cáceres	197	0,19%
Cádiz	1.231	0,41%
Cantabria	667	0,34%
Castellón/Castelló	656	0,30%
Ceuta	22	0,13%
Ciudad Real	320	0,22%
Córdoba	372	0,17%
Coruña (La)	632	0,18%
Cuenca	65	0,11%
Girona	308	0,11%
Granada	759	0,34%
Guadalajara	435	0,59%
Guipúzcoa	646	0,25%
Huelva	432	0,31%
Huesca	81	0,10%
Jaén	425	0,21%
León	457	0,33%
Lugo	115	0,11%
Lleida	100	0,06%
Madrid	14.011	0,54%
Málaga	1.470	0,32%
Melilla	12	0,09%
Murcia	1.257	0,26%
Navarra	1.214	0,51%
Ourense	91	0,10%
Palencia	157	0,30%
Palmas (Las)	2.127	0,58%
Pontevedra	948	0,31%
Rioja (La)	332	0,29%
Salamanca	228	0,23%
Santa Cruz de Tenerife	1.771	0,53%
Segovia	70	0,14%
Sevilla	2.656	0,47%
Soria	29	0,09%
Tarragona	296	0,11%
Teruel	78	0,16%
Toledo	621	0,31%
Valencia/València	3.337	0,39%
Valladolid	706	0,39%
Vizcaya	2.279	0,54%
Zamora	80	0,17%
Zaragoza	1.157	0,32%
Totales	55.447	0,35%

Grafico de reclamaciones por provincias respecto del promedio de trabajadores protegidos. Periodo 2004 - 2011



Mutual Midat-Cyclops

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	563	11,99%	7,20%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	91	1,94%	14,29%
Deficiencias en trato del personal de gestion	373	7,94%	8,20%
Delta	3	0,06%	20,00%
Demora en la atencion asistencial	243	5,18%	8,62%
Disconformidad con el alta	758	16,14%	5,98%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	709	15,10%	7,50%
Discrepancia Diagnostico	207	4,41%	14,13%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	195	4,15%	7,10%
Gestion de las prestaciones economicas	768	16,36%	12,47%
Insuficiencia del informe sanitario	240	5,11%	12,12%
Otros	270	5,75%	10,70%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	40	0,85%	7,18%
Problemas sobre el transporte	194	4,13%	10,25%
Reclamaciones por daños y perjuicios	41	0,87%	29,08%

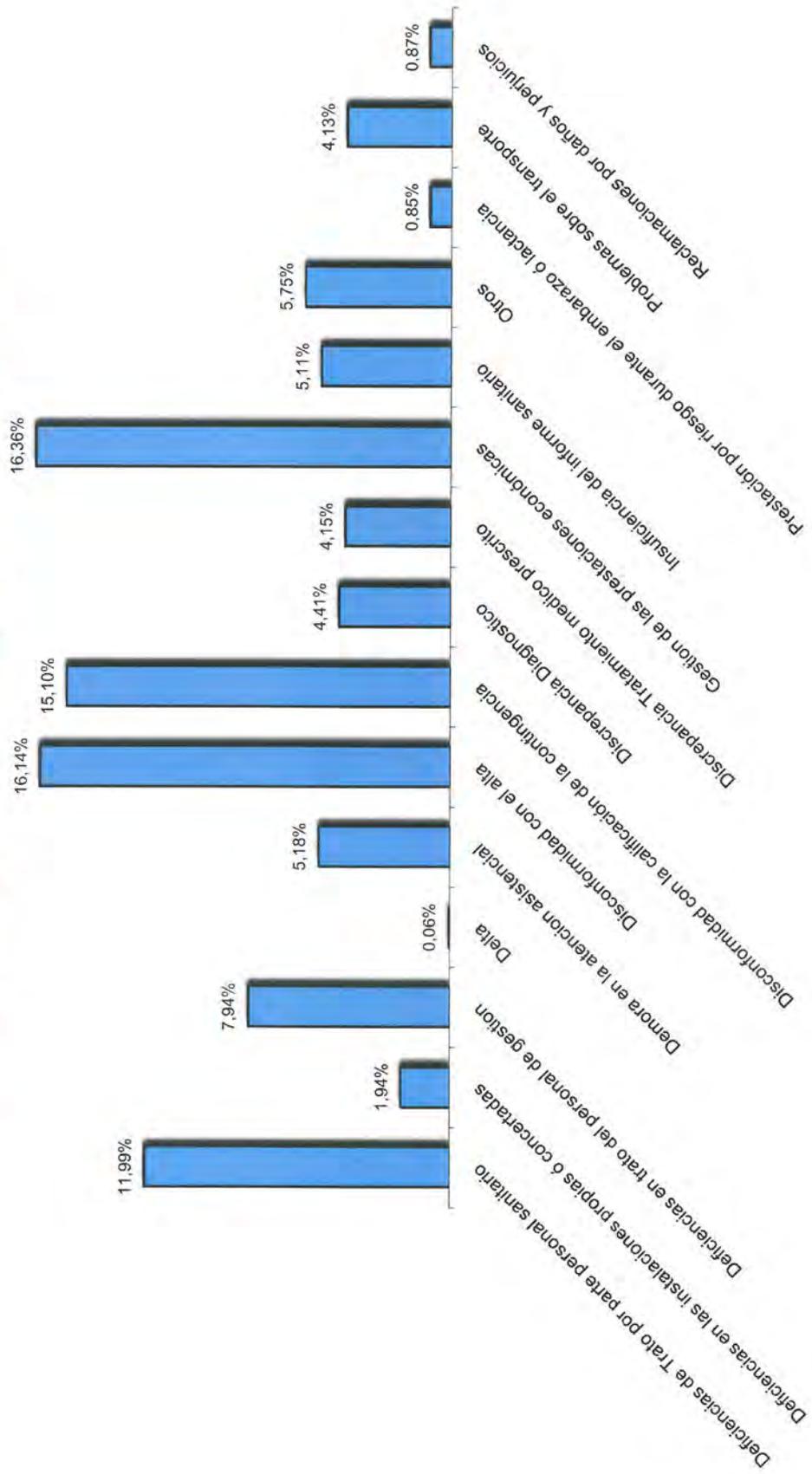
Total Reclamaciones

4.695

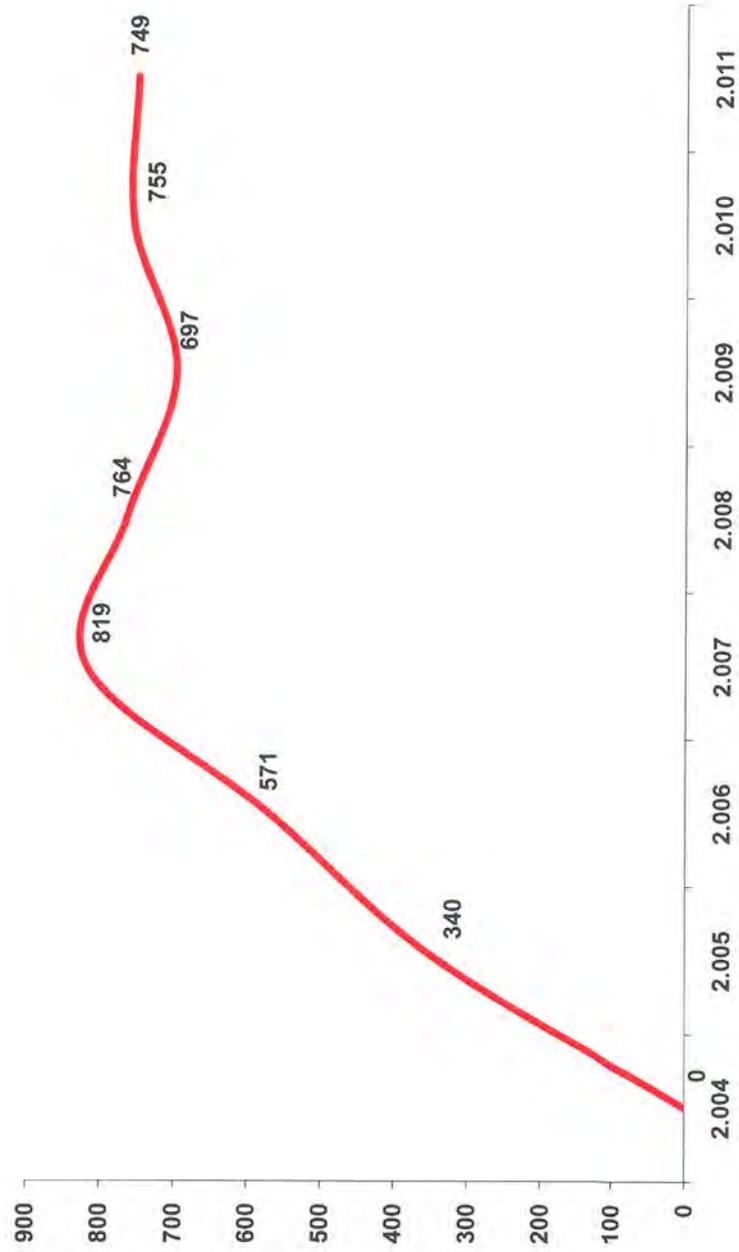
100%

8,47%

Grafico Porcentaje Mutual Midat-Cyclops. Periodo 2004 - 2011



Mutual Midat Cyclops
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones.



Mutualia

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	429	22,10%	5,49%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	9	0,46%	1,41%
Deficiencias en trato del personal de gestion	47	2,42%	1,03%
Demora en la atencion asistencial	330	17,00%	11,71%
Disconformidad con el alta	289	14,89%	2,28%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	206	10,61%	2,18%
Discrepancia Diagnostico	136	7,01%	9,28%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	148	7,62%	5,39%
Gestion de las prestaciones económicas	88	4,53%	1,43%
Insuficiencia del informe sanitario	36	1,85%	1,82%
Otros	132	6,80%	5,23%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	39	2,01%	7,00%
Problemas sobre el transporte	52	2,68%	2,75%

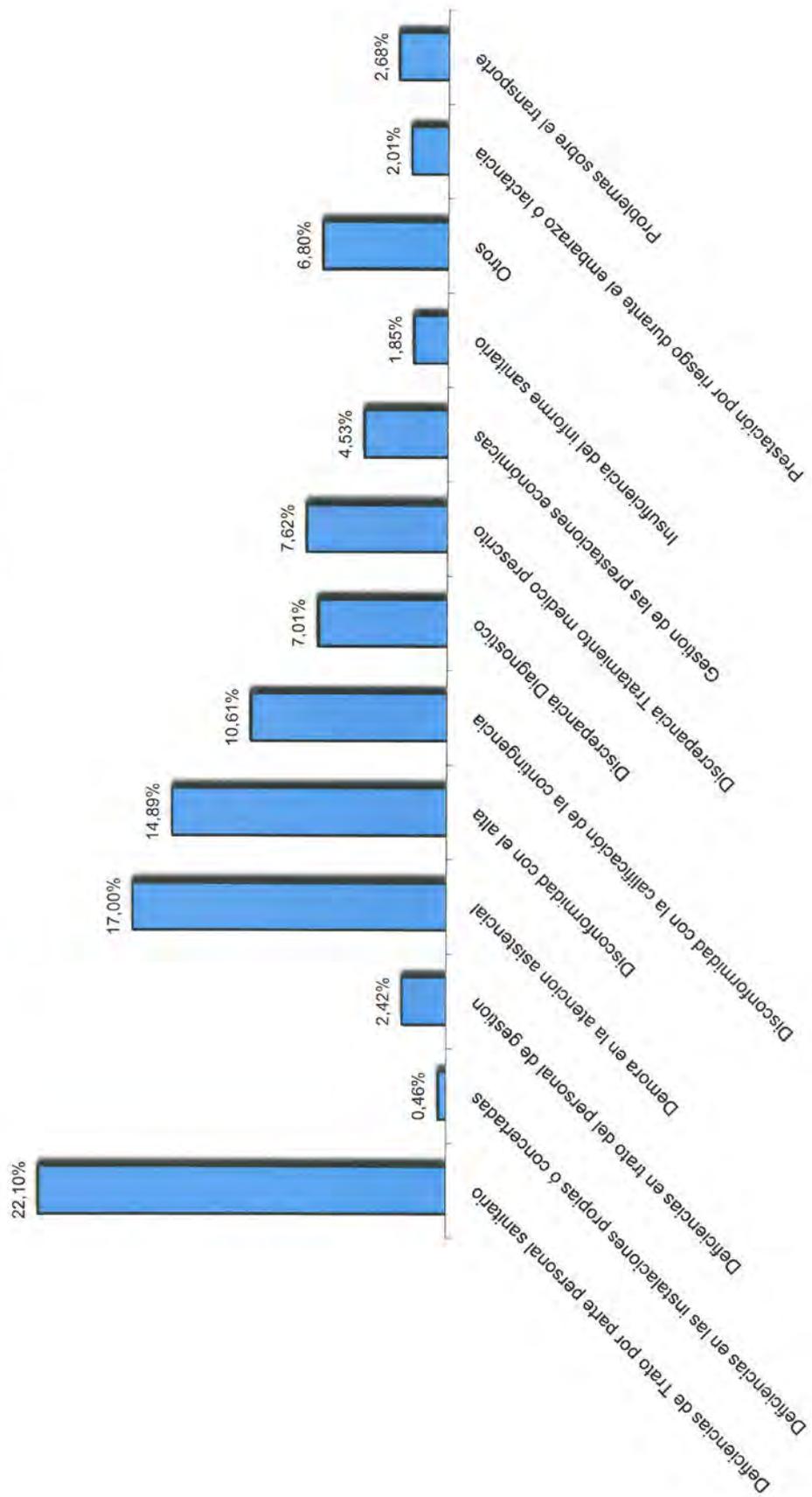
Total Reclamaciones

1.941

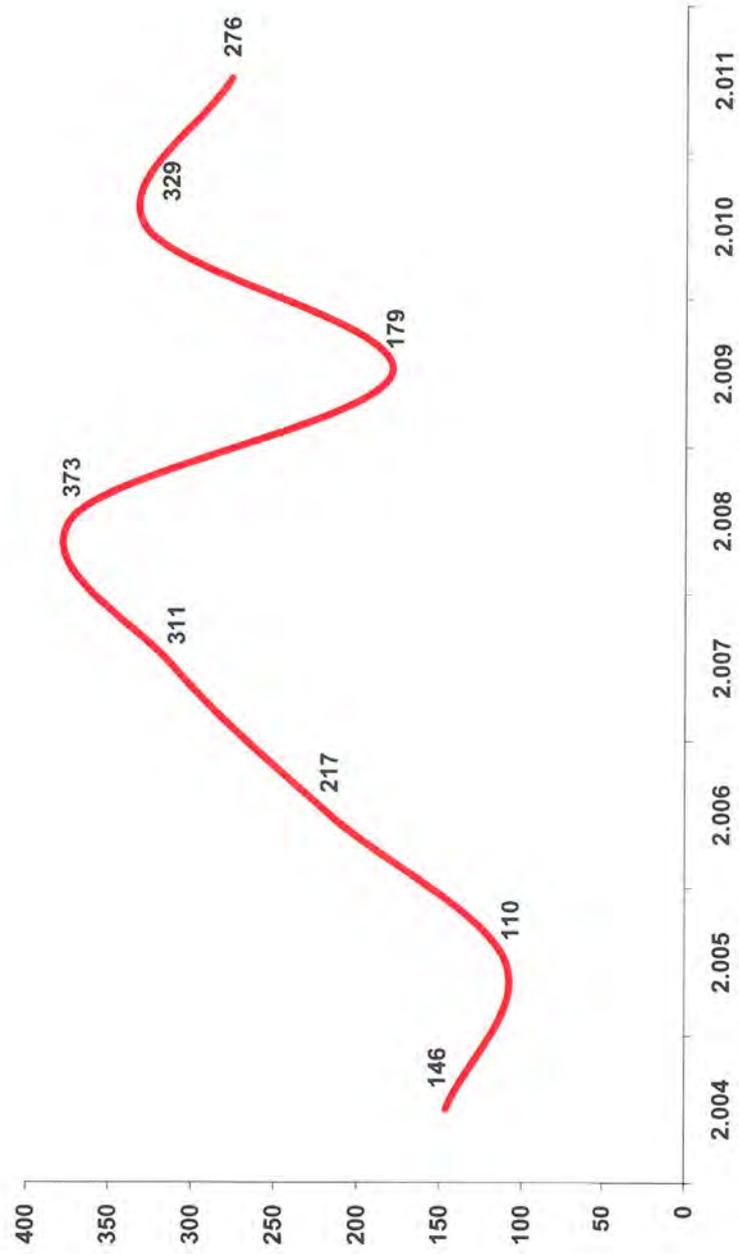
100%

3,51%

Grafico porcentaje Mutualia. Periodo 2004 - 2011



Mutualia
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones.



Activa Mutua 2008

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	75	12,40%	0,96%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	5	0,83%	0,78%
Deficiencias en trato del personal de gestion	99	16,36%	2,18%
Demora en la atencion asistencial	21	3,47%	0,75%
Disconformidad con el alta	154	25,45%	1,21%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	48	7,93%	0,51%
Discrepancia Diagnostico	13	2,15%	0,89%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	14	2,31%	0,51%
Gestion de las prestaciones económicas	72	11,90%	1,17%
Insuficiencia del informe sanitario	22	3,64%	1,11%
Otros	38	6,28%	1,51%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	8	1,32%	1,44%
Problemas sobre el transporte	35	5,79%	1,85%
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,17%	0,71%

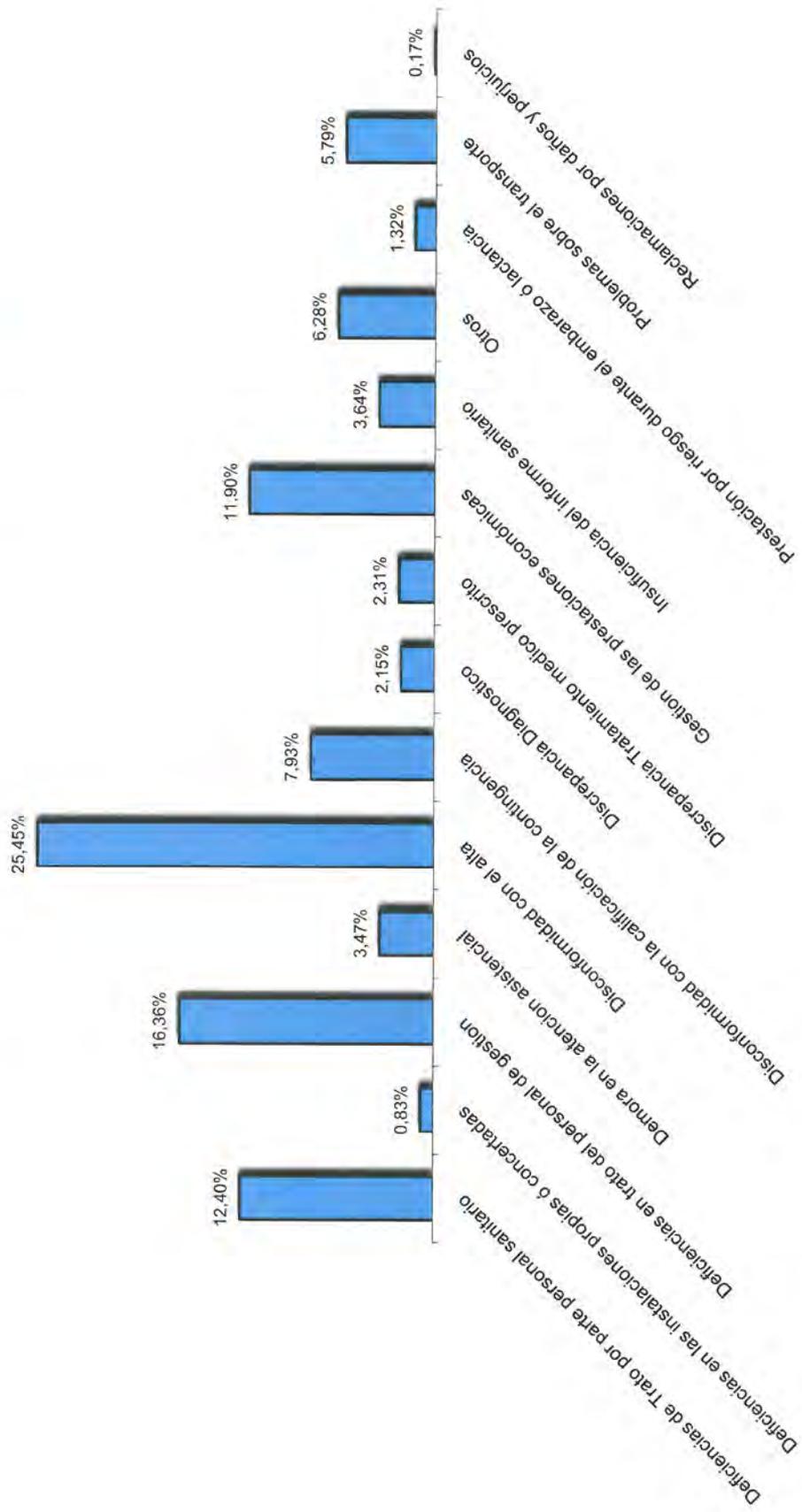
Total Reclamaciones

605

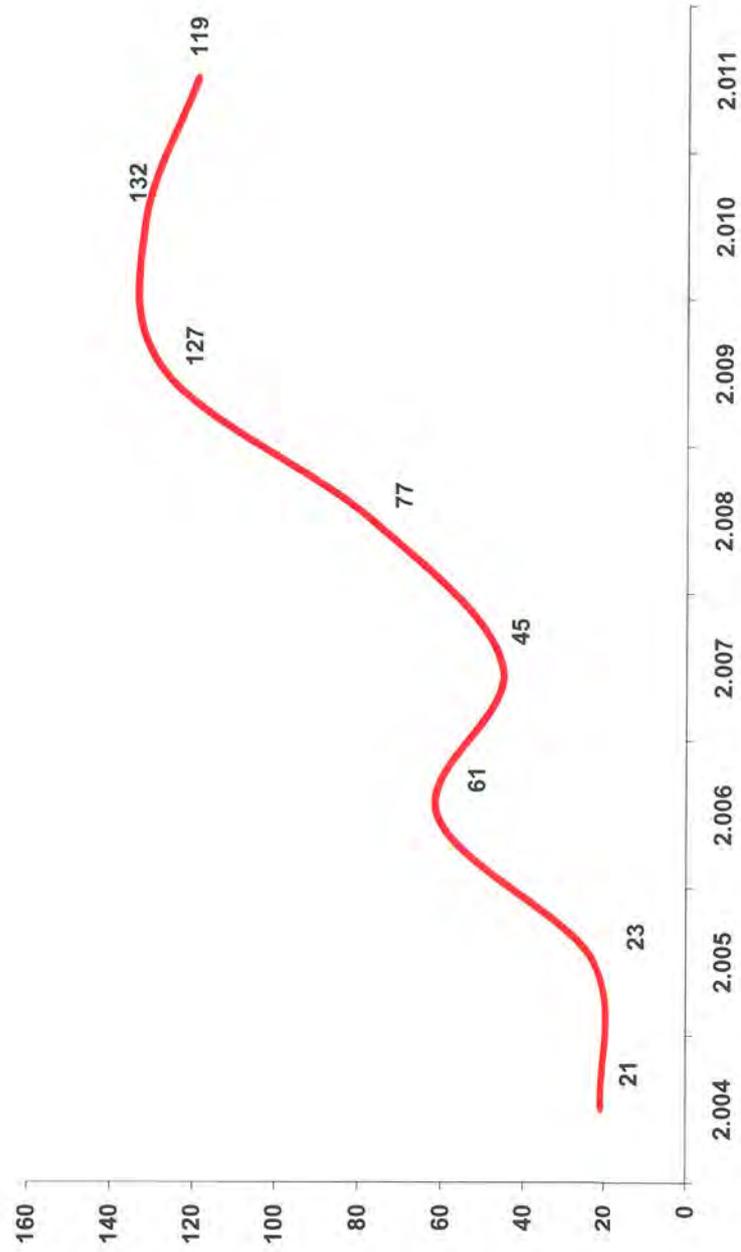
100%

1,09%

Grafico porcentaje Activa Mutua 2008. Periodo 2004 - 2011



Activia Mutua
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones.



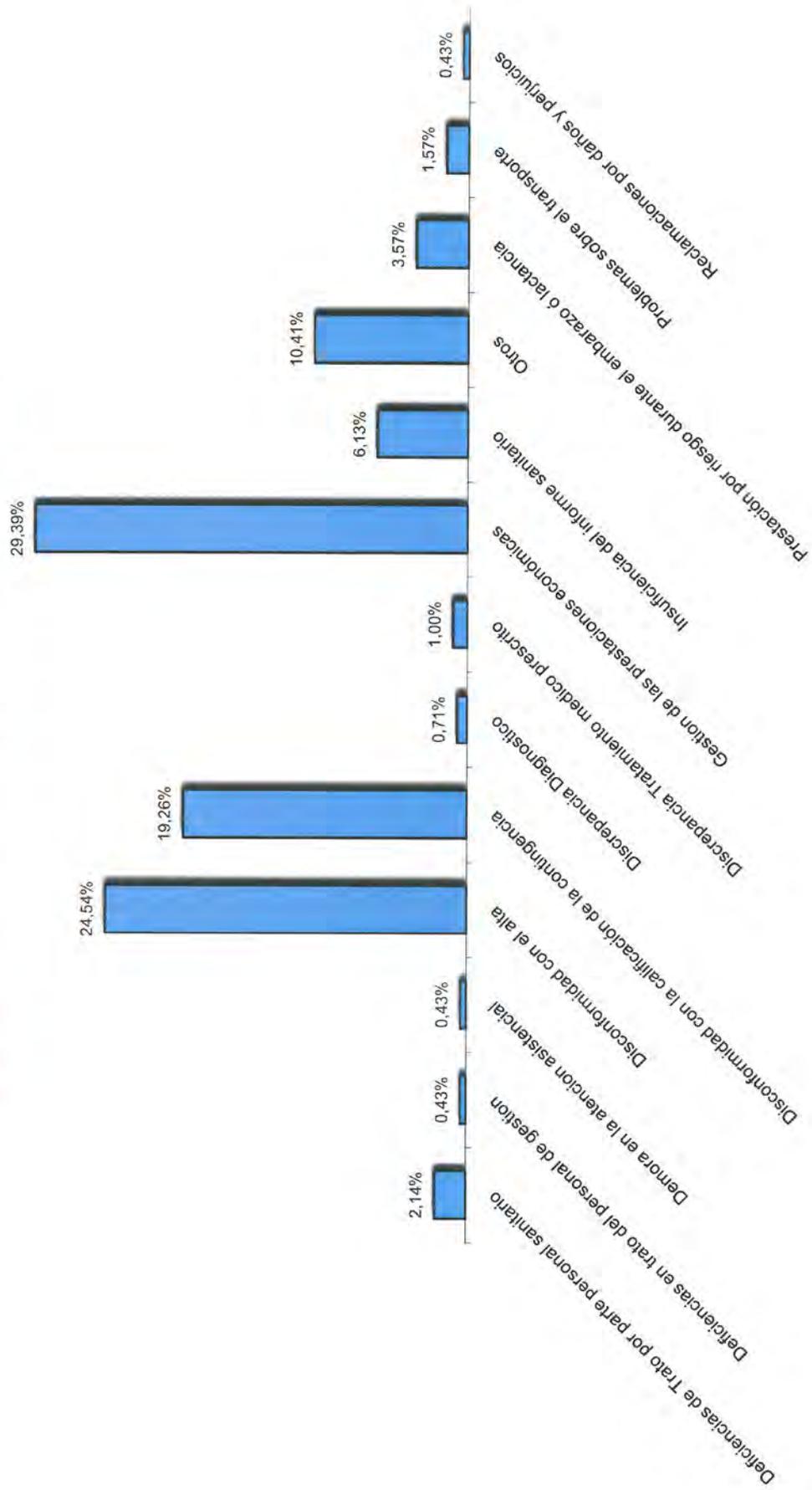
Mutua Montañesa

Periodo 2004 - 2011

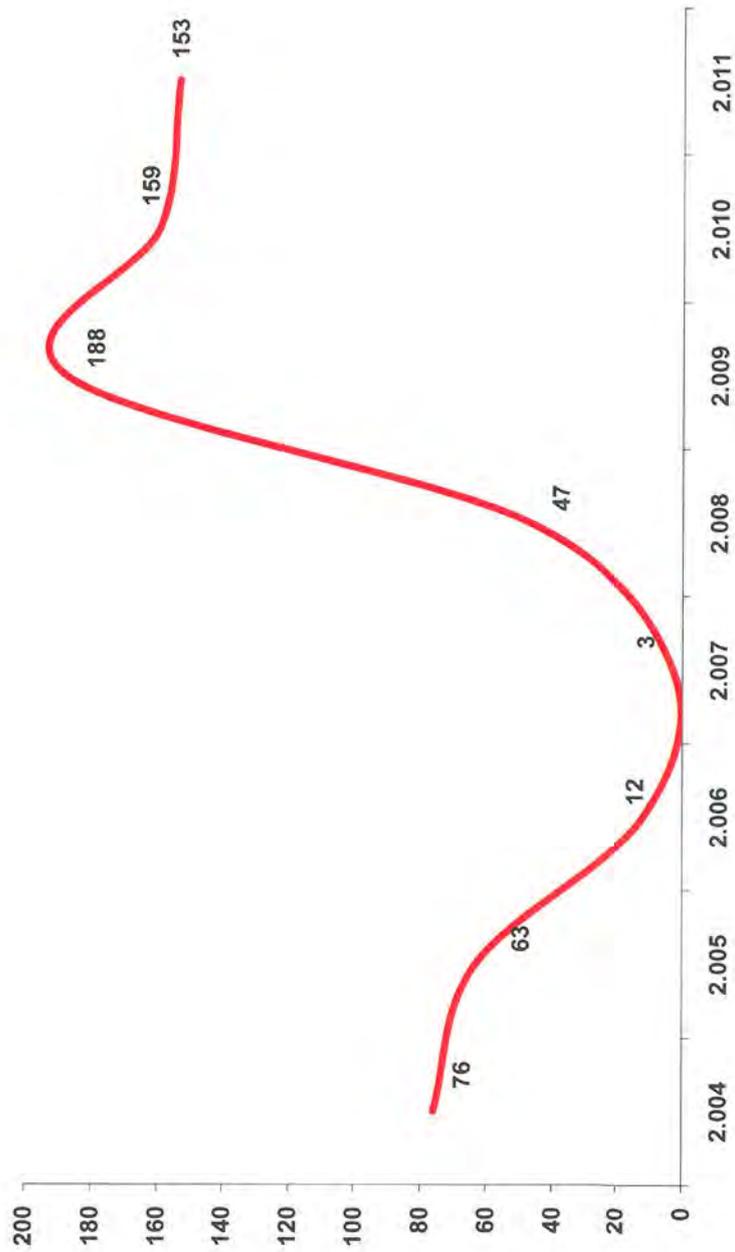
Total de reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	15	2,14%	0,19%
Deficiencias en trato del personal de gestion	3	0,43%	0,07%
Demora en la atencion asistencial	3	0,43%	0,11%
Disconformidad con el alta	172	24,54%	1,36%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	135	19,26%	1,43%
Discrepancia Diagnostico	5	0,71%	0,34%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	7	1,00%	0,25%
Gestion de las prestaciones económicas	206	29,39%	3,34%
Insuficiencia del informe sanitario	43	6,13%	2,17%
Otros	73	10,41%	2,89%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	25	3,57%	4,49%
Problemas sobre el transporte	11	1,57%	0,58%
Reclamaciones por daños y perjuicios	3	0,43%	2,13%
Total Reclamaciones	701	100%	1,28%

Grafico porcentaje Mutua Montañesa. Periodo 2004 - 2011



Mutua Montañesa
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones.



Mutua Universal Muganet

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	1.130	23,66%	14,45%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	61	1,28%	9,58%
Deficiencias en trato del personal de gestion	71	1,49%	1,56%
Demora en la atencion asistencial	205	4,29%	7,27%
Disconformidad con el alta	1.084	22,70%	8,55%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	903	18,91%	9,55%
Discrepancia Diagnostico	62	1,30%	4,23%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	474	9,92%	17,25%
Gestion de las prestaciones económicas	265	5,55%	4,30%
Insuficiencia del informe sanitario	253	5,30%	12,78%
Otros	71	1,49%	2,81%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	21	0,44%	3,77%
Problemas sobre el transporte	174	3,64%	9,20%
Reclamaciones por daños y perjuicios	2	0,04%	1,42%

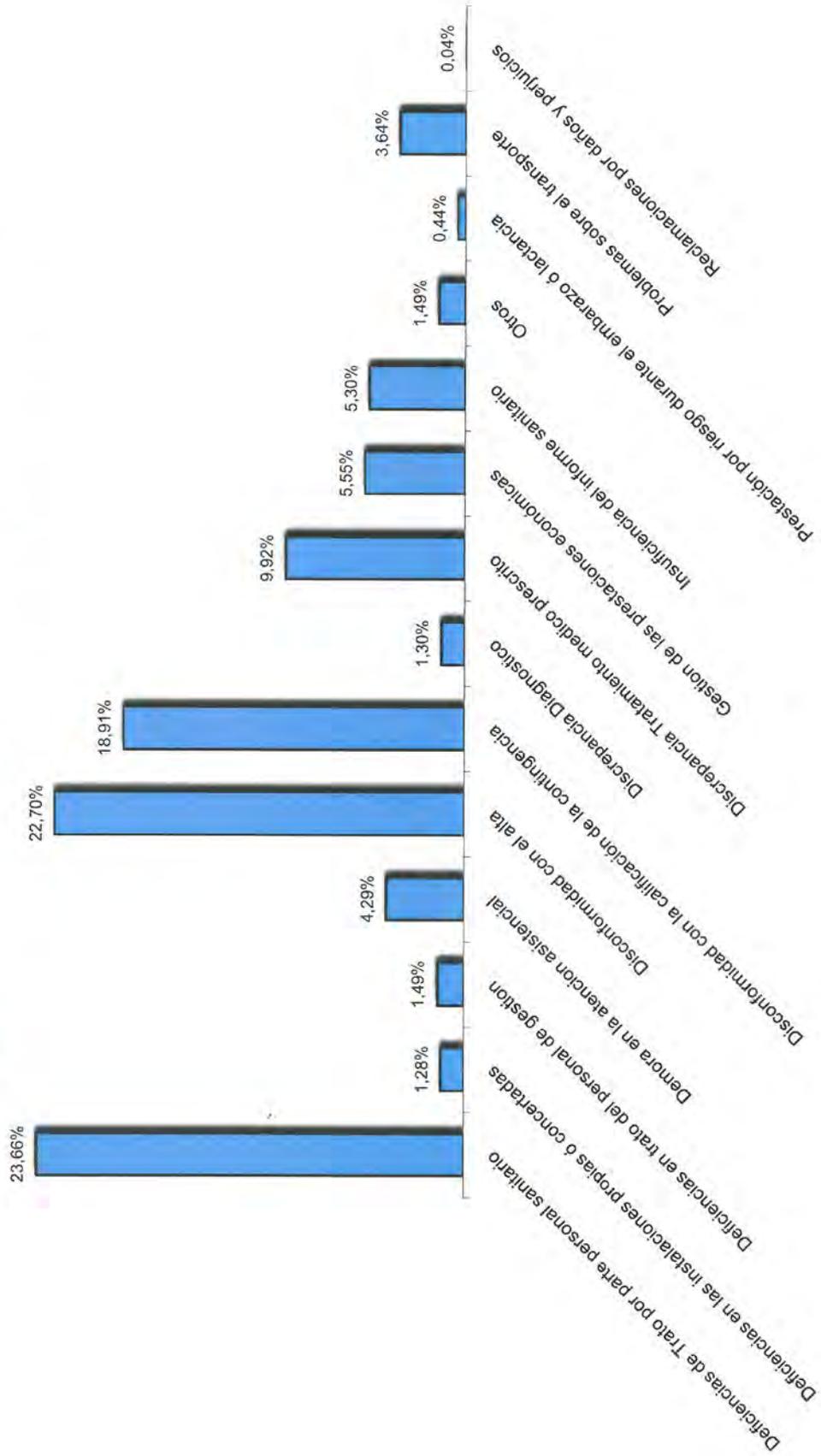
Total Reclamaciones

4.776

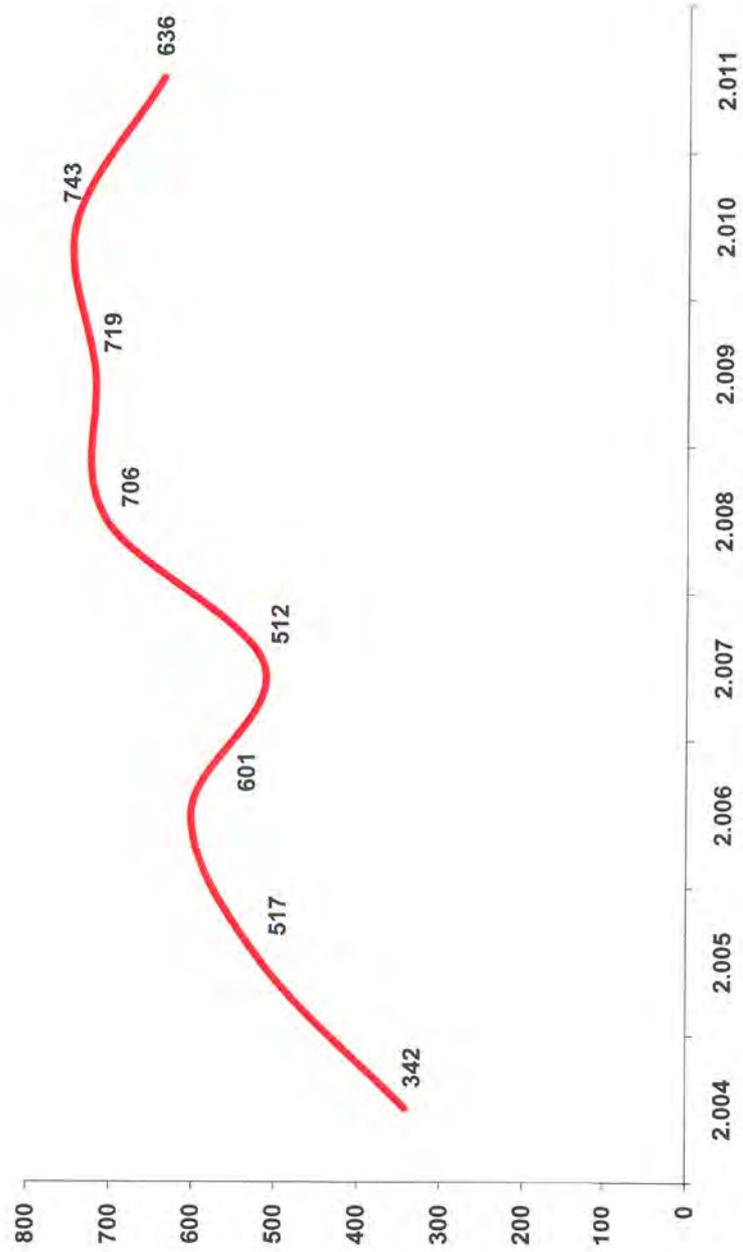
100%

8,62%

Grafico porcentaje Mutua Universal Mugenat. Periodo 2004 - 2011



Mutua Universal Muganet
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Maz

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	74	5,40%	0,95%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	14	1,02%	2,20%
Deficiencias en trato del personal de gestion	180	13,14%	3,96%
Delta	1	0,07%	6,67%
Demora en la atencion asistencial	48	3,50%	1,70%
Disconformidad con el alta	341	24,89%	2,69%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	258	18,83%	2,73%
Discrepancia Diagnostico	35	2,55%	2,39%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	23	1,68%	0,84%
Gestion de las prestaciones económicas	189	13,80%	3,07%
Insuficiencia del informe sanitario	30	2,19%	1,52%
Otros	113	8,25%	4,48%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	10	0,73%	1,80%
Problemas sobre el transporte	46	3,36%	2,43%
Reclamaciones por daños y perjuicios	8	0,58%	5,67%

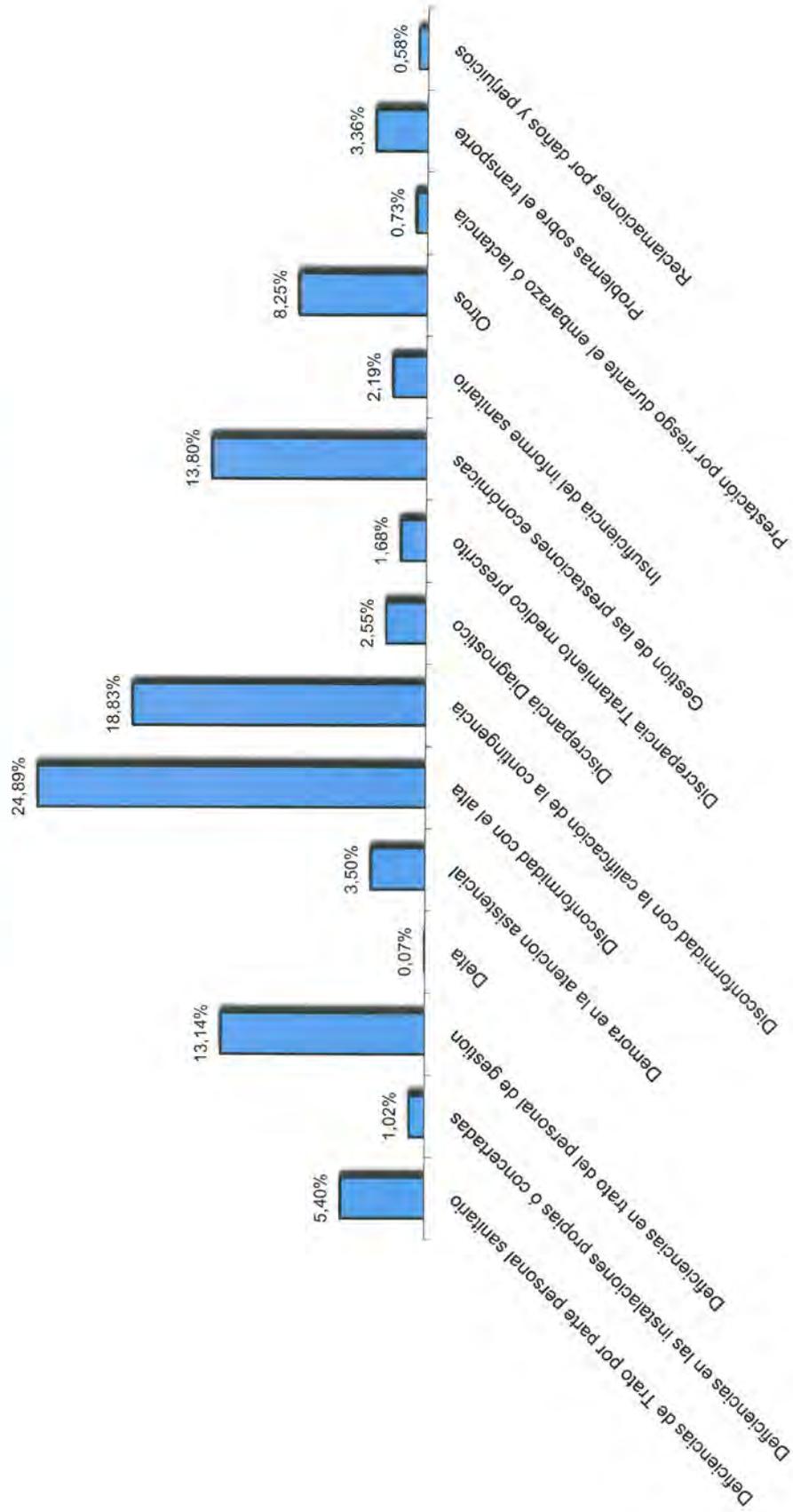
Total Reclamaciones

1.370

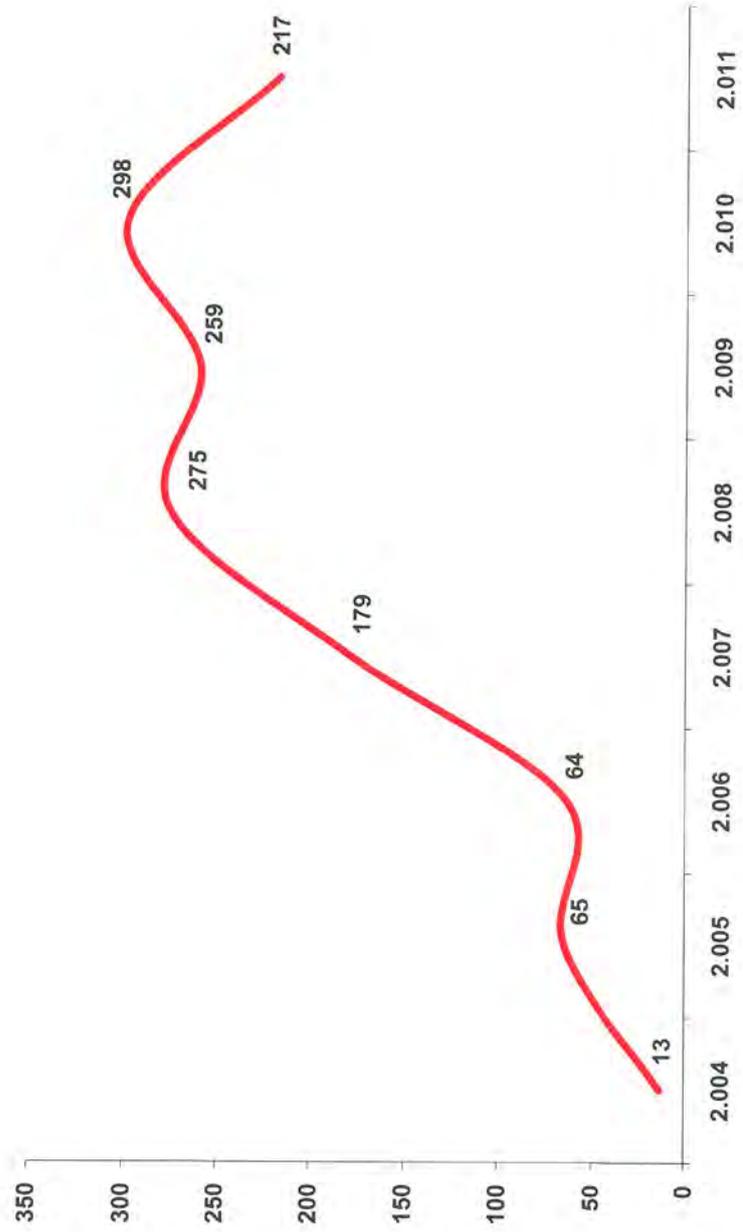
100%

2,47%

Grafico porcentaje Maz. Periodo 2004 - 2011



Mutua Maz
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Umivale

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	94	10,10%	1,20%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	3	0,32%	0,47%
Deficiencias en trato del personal de gestion	46	4,94%	1,01%
Demora en la atencion asistencial	17	1,83%	0,60%
Disconformidad con el alta	242	25,99%	1,91%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	355	38,13%	3,75%
Discrepancia Diagnostico	1	0,11%	0,07%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	3	0,32%	0,11%
Gestion de las prestaciones económicas	77	8,27%	1,25%
Insuficiencia del informe sanitario	44	4,73%	2,22%
Otros	15	1,61%	0,59%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	10	1,07%	1,80%
Problemas sobre el transporte	23	2,47%	1,22%
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,11%	0,71%

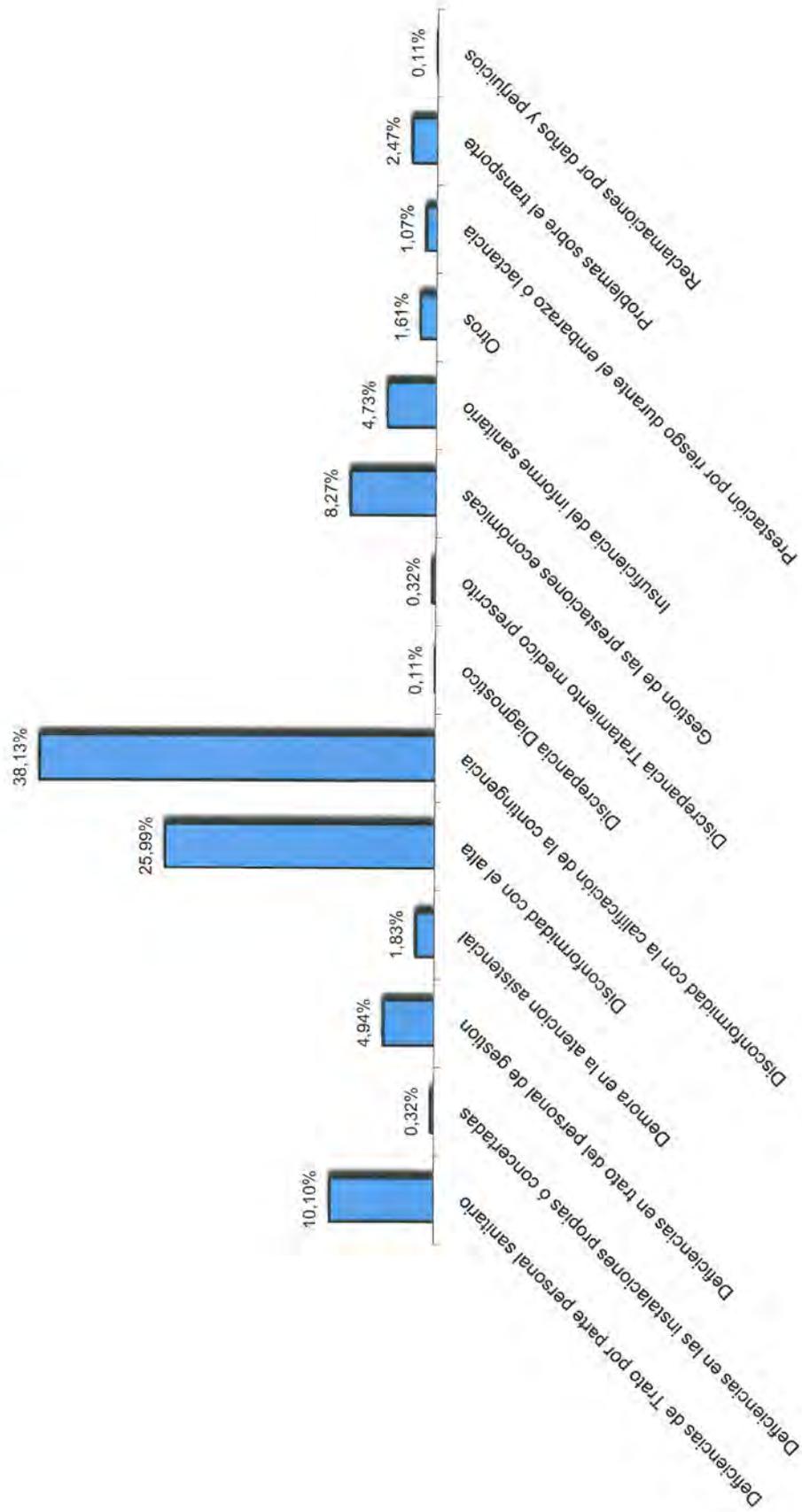
Total Reclamaciones

931

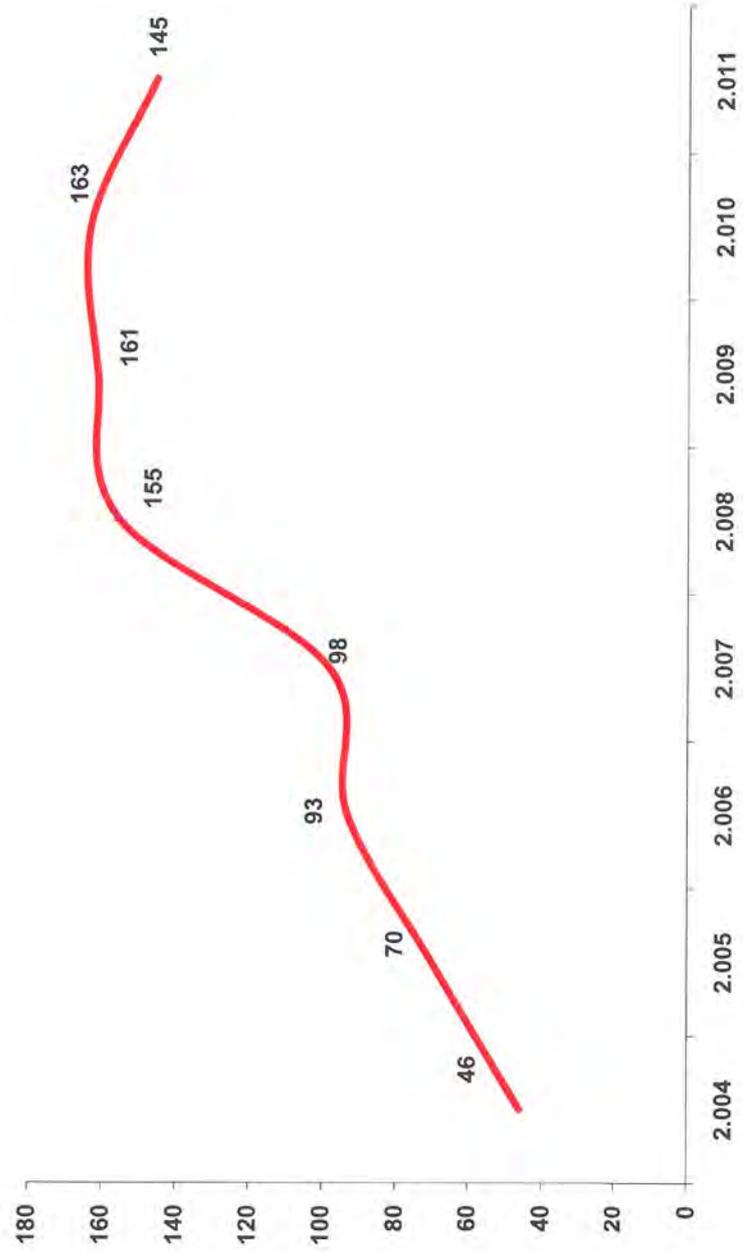
100%

1,68%

Grafico porcentaje Umivale. Periodo 2004 - 2011



Mutua Umivale
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



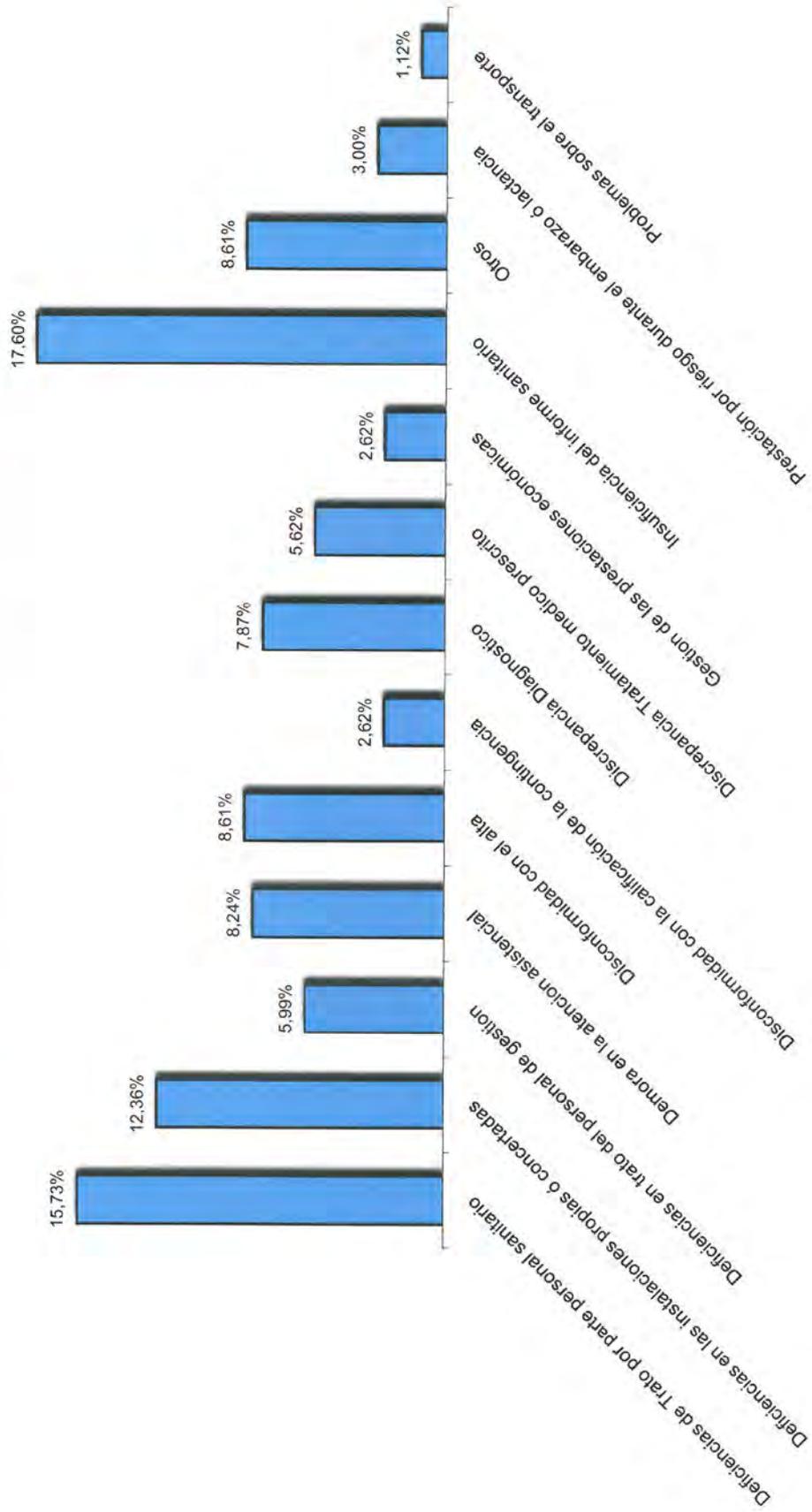
Mutua Navarra

Periodo 2004 - 2011

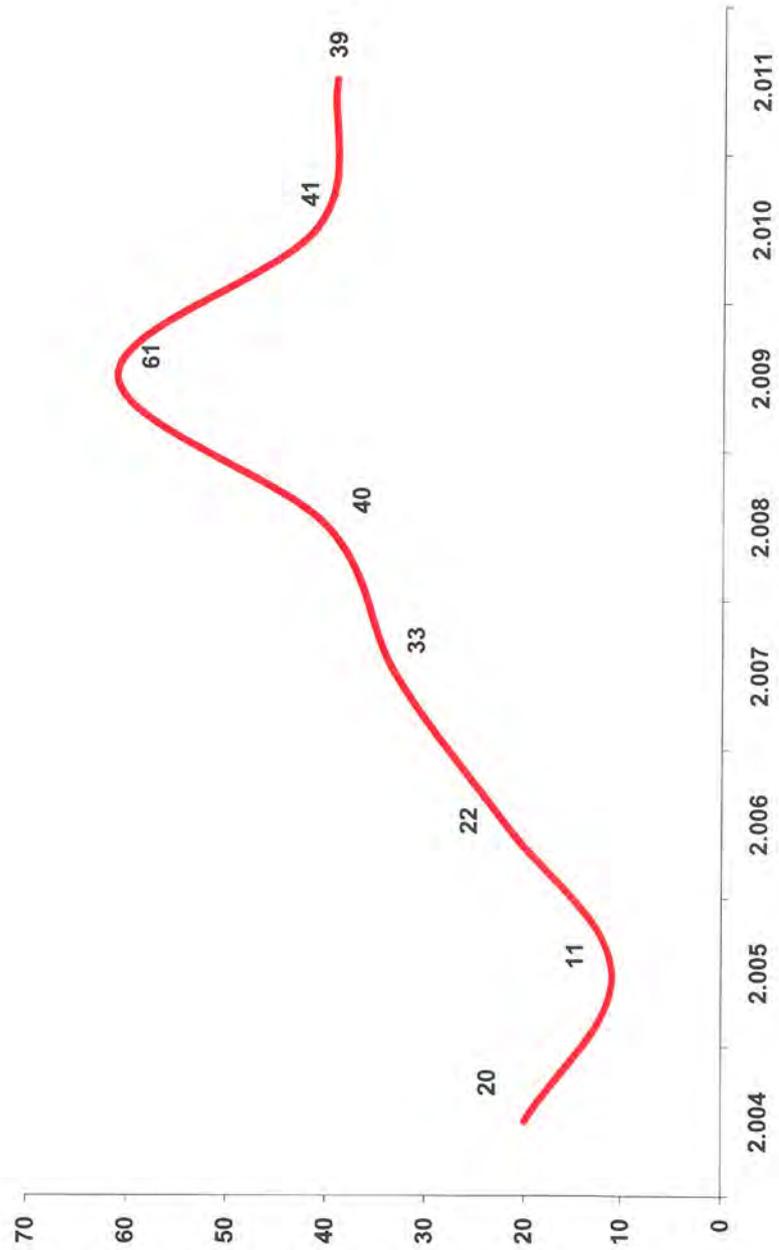
Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	42	15,73%	0,54%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	33	12,36%	5,18%
Deficiencias en trato del personal de gestion	16	5,99%	0,35%
Demora en la atencion asistencial	22	8,24%	0,78%
Disconformidad con el alta	23	8,61%	0,18%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	7	2,62%	0,07%
Discrepancia Diagnostico	21	7,87%	1,43%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	15	5,62%	0,55%
Gestion de las prestaciones económicas	7	2,62%	0,11%
Insuficiencia del informe sanitario	47	17,60%	2,37%
Otros	23	8,61%	0,91%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	8	3,00%	1,44%
Problemas sobre el transporte	3	1,12%	0,16%
Total Reclamaciones	267	100%	0,48%

Grafico porcentaje Mutua Navarra. Periodo 2004 - 2011



Mutua Navarra
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



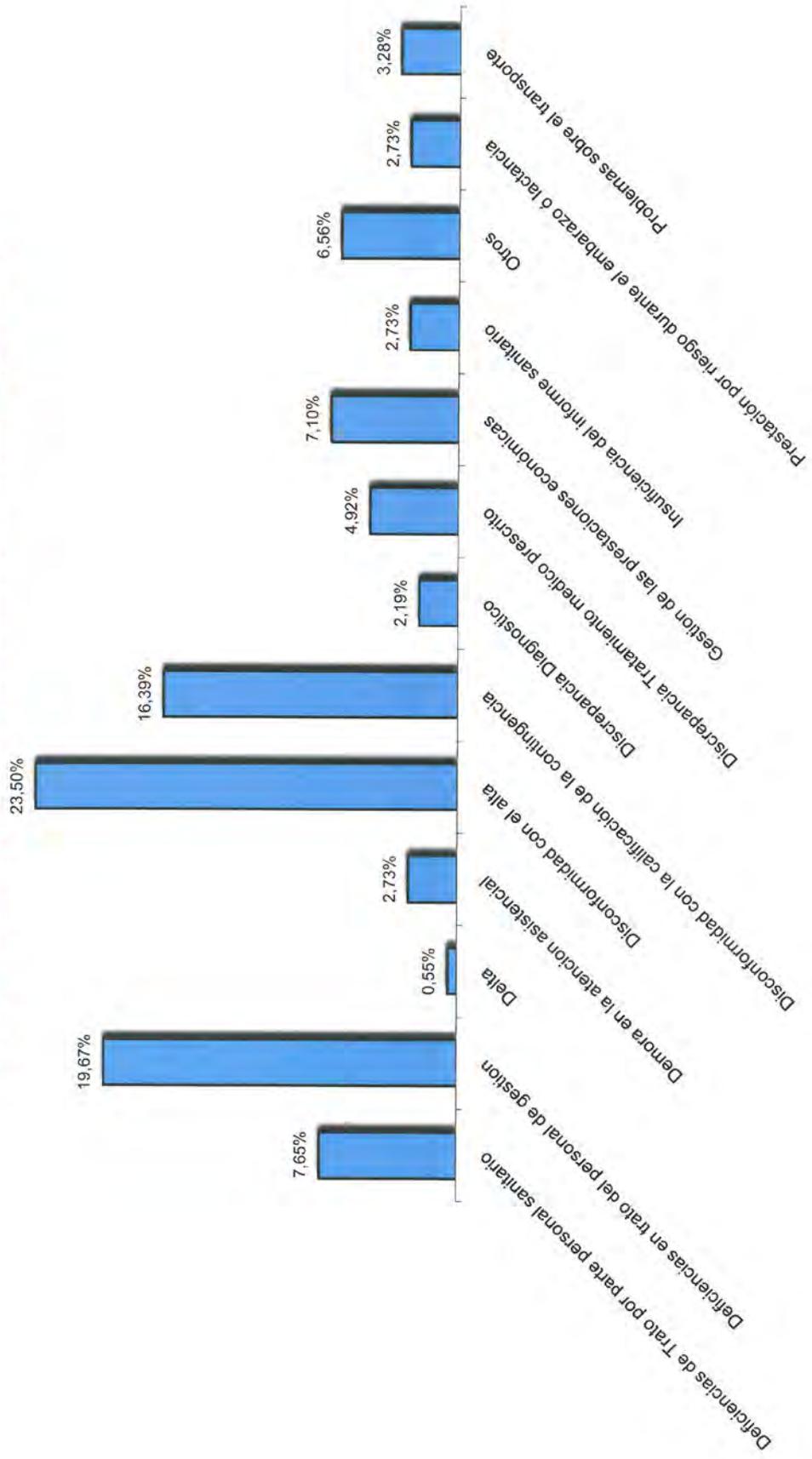
Mutua Intercomarcal

Periodo 2004 - 2011

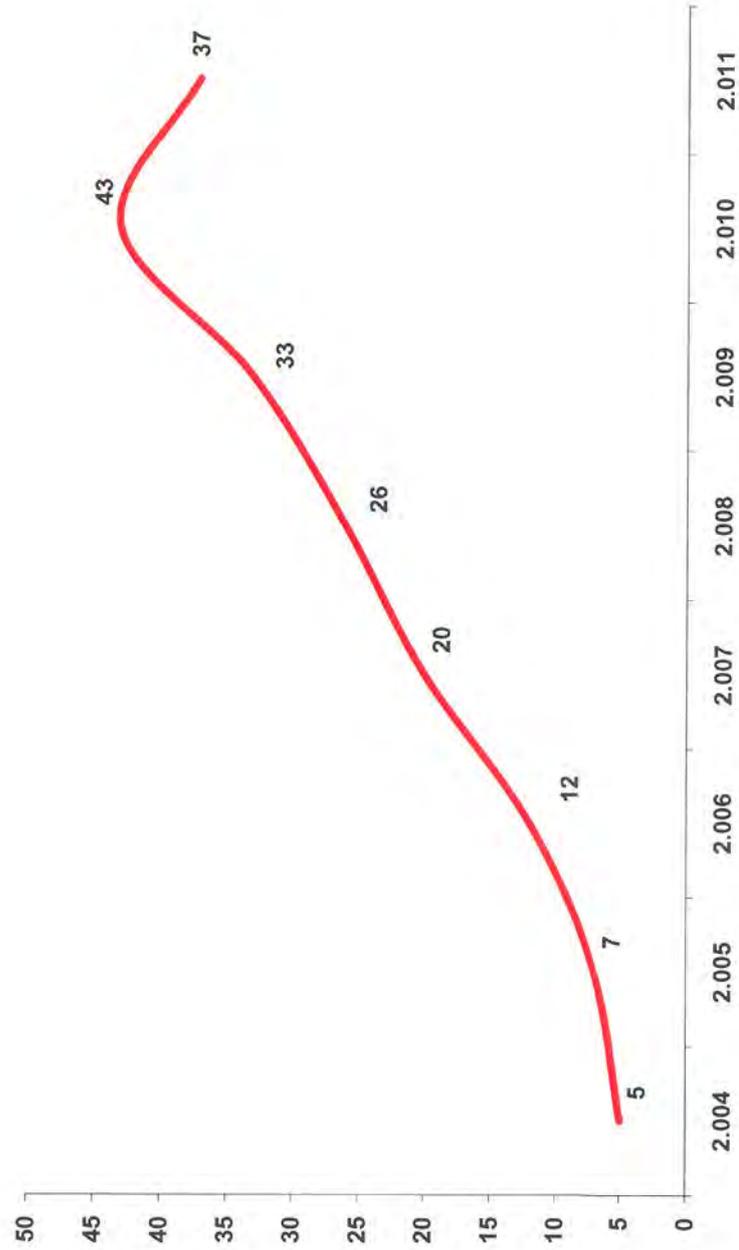
Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	14	7,65%	0,18%
Deficiencias en trato del personal de gestion	36	19,67%	0,79%
Delta	1	0,55%	6,67%
Demora en la atencion asistencial	5	2,73%	0,18%
Disconformidad con el alta	43	23,50%	0,34%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	30	16,39%	0,32%
Discrepancia Diagnostico	4	2,19%	0,27%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	9	4,92%	0,33%
Gestion de las prestaciones económicas	13	7,10%	0,21%
Insuficiencia del informe sanitario	5	2,73%	0,25%
Otros	12	6,56%	0,48%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	5	2,73%	0,90%
Problemas sobre el transporte	6	3,28%	0,32%
Total Reclamaciones	183	100%	0,33%

Grafico porcentaje Mutua Intercomarcal. Periodo 2004 - 2011



Mutua Intercomarcal
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Fremap

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	1.785	13,74%	22,83%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	173	1,33%	27,16%
Deficiencias en trato del personal de gestion	1.674	12,88%	36,78%
Delta	3	0,02%	20,00%
Demora en la atencion asistencial	803	6,18%	28,50%
Disconformidad con el alta	2.963	22,80%	23,36%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	2.016	15,51%	21,31%
Discrepancia Diagnostico	291	2,24%	19,86%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	526	4,05%	19,14%
Gestion de las prestaciones económicas	1.251	9,63%	20,31%
Insuficiencia del informe sanitario	510	3,92%	25,76%
Otros	324	2,49%	12,84%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	152	1,17%	27,29%
Problemas sobre el transporte	499	3,84%	26,37%
Reclamaciones por daños y perjuicios	25	0,19%	17,73%

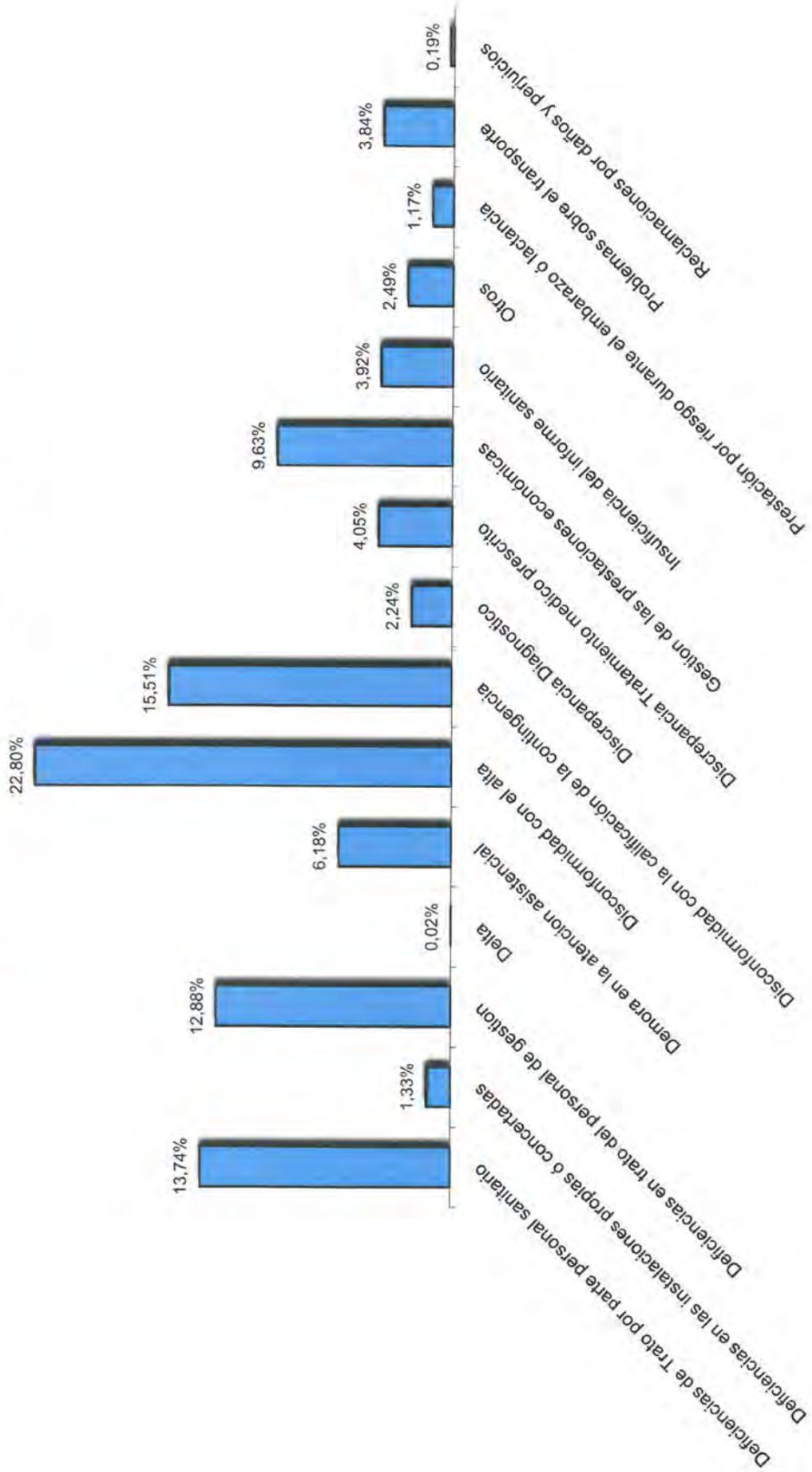
Total Reclamaciones

12.995

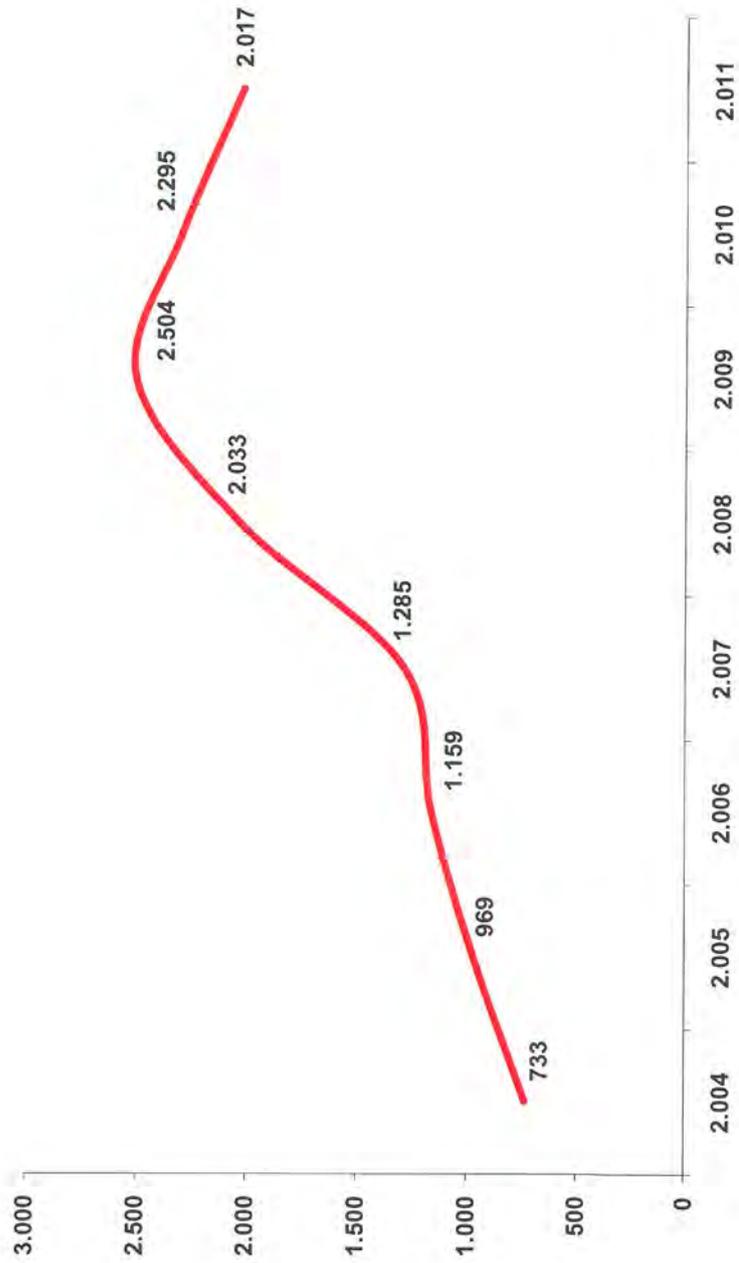
100%

23,44%

Grafico porcentaje Fremap. Periodo 2004 - 2011



Mutua F remap
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Solimat

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	6	5,13%	0,08%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	6	5,13%	0,94%
Deficiencias en trato del personal de gestion	36	30,77%	0,79%
Disconformidad con el alta	5	4,27%	0,04%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	25	21,37%	0,26%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	2	1,71%	0,07%
Gestion de las prestaciones económicas	2	1,71%	0,03%
Otros	25	21,37%	0,99%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	4	3,42%	0,72%
Problemas sobre el transporte	6	5,13%	0,32%

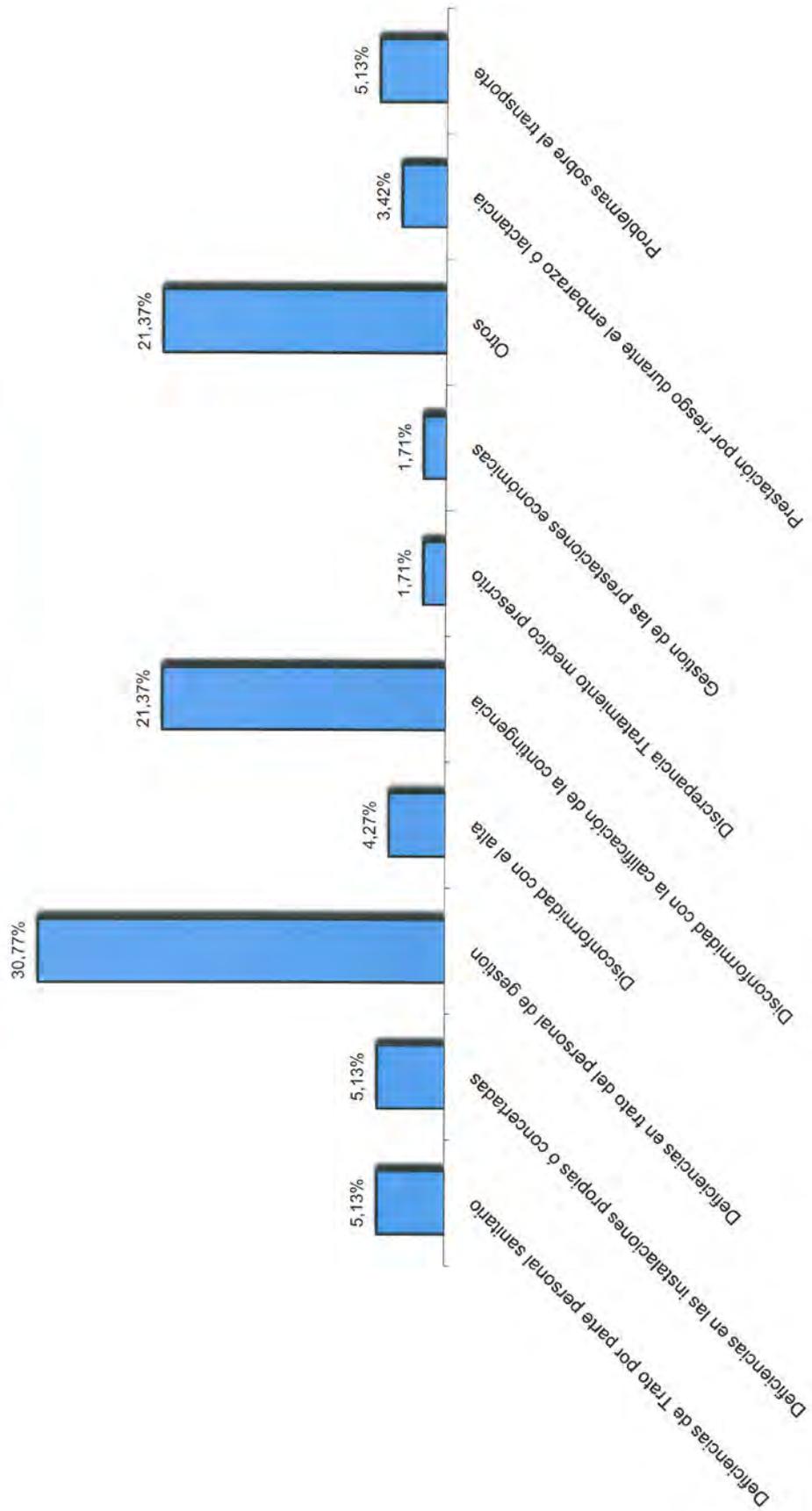
Total Reclamaciones

117

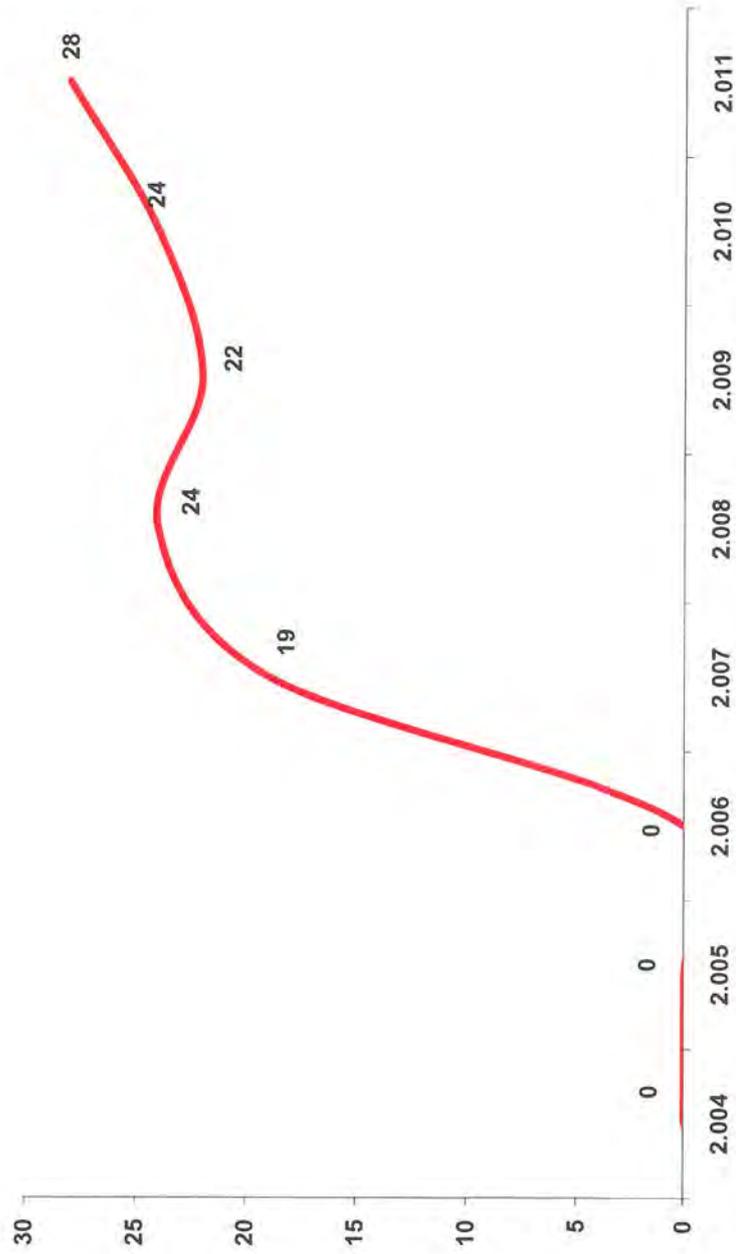
100%

0,24%

Grafico porcentaje Solimat. Periodo 2004 - 2011



Mutua Solimat
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Mutua de Andalucía y Ceuta

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	25	7,69%	0,32%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	19	5,85%	2,98%
Deficiencias en trato del personal de gestion	3	0,92%	0,07%
Demora en la atencion asistencial	13	4,00%	0,46%
Disconformidad con el alta	13	4,00%	0,10%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	67	20,62%	0,71%
Discrepancia Diagnostico	31	9,54%	2,12%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	70	21,54%	2,55%
Gestion de las prestaciones económicas	1	0,31%	0,02%
Insuficiencia del informe sanitario	19	5,85%	0,96%
Otros	45	13,85%	1,78%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	6	1,85%	1,08%
Problemas sobre el transporte	13	4,00%	0,69%

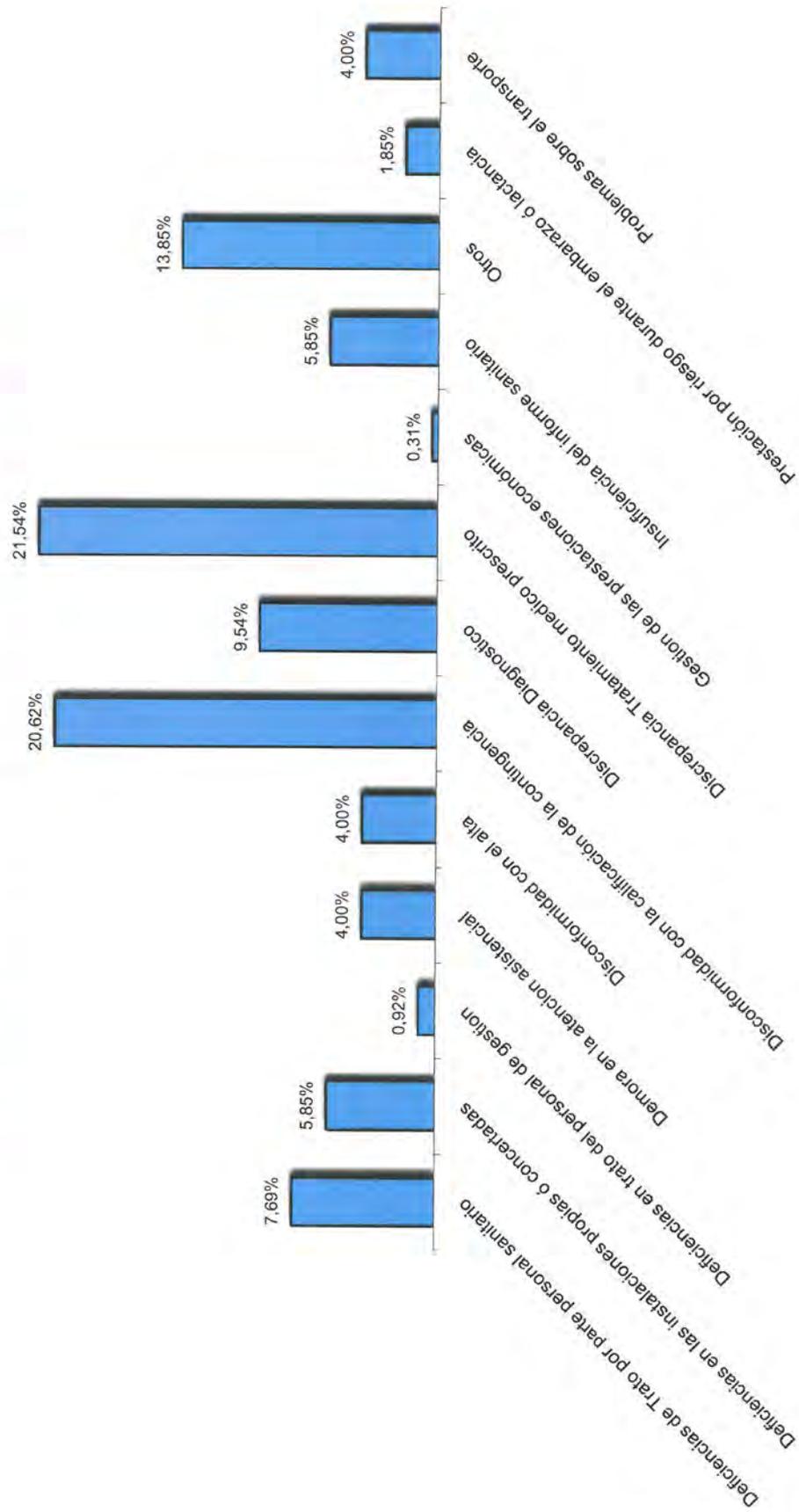
Total Reclamaciones

325

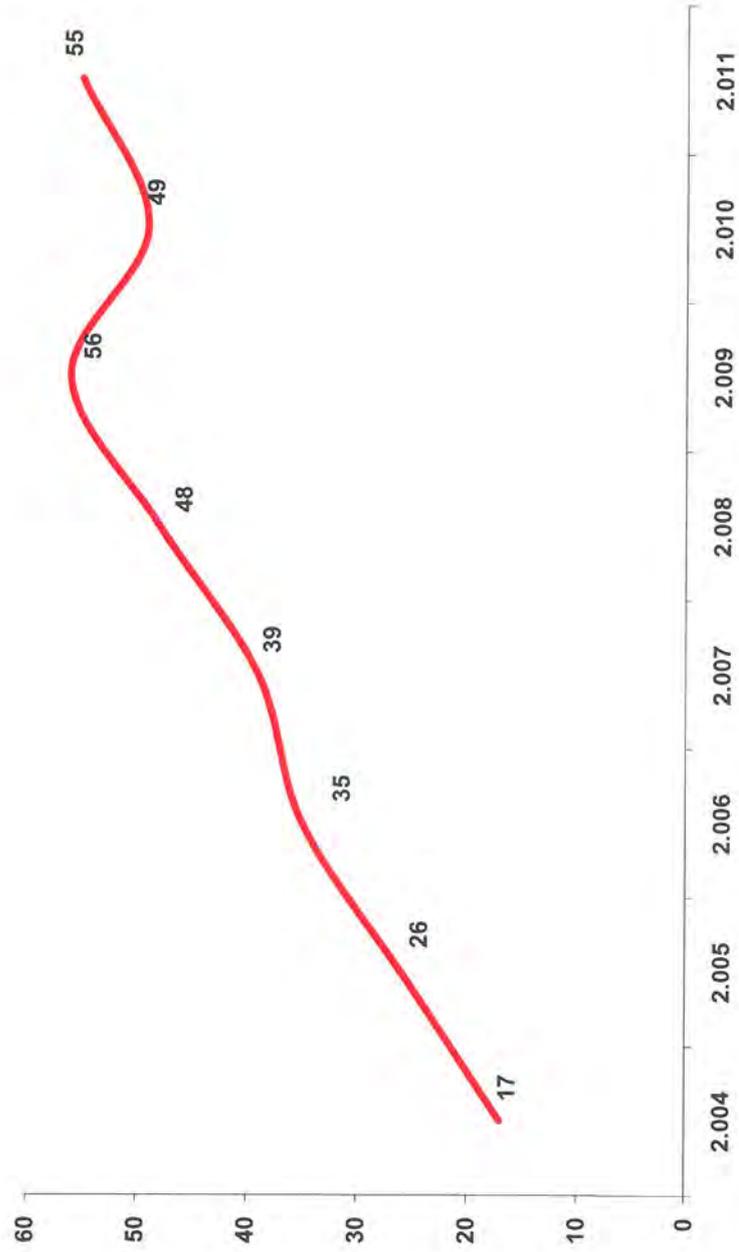
100%

0,59%

Grafico porcentaje Mutua de Andalucía y Ceuta. Periodo 2004 - 2011



Mutua de Andalucía y Ceuta
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



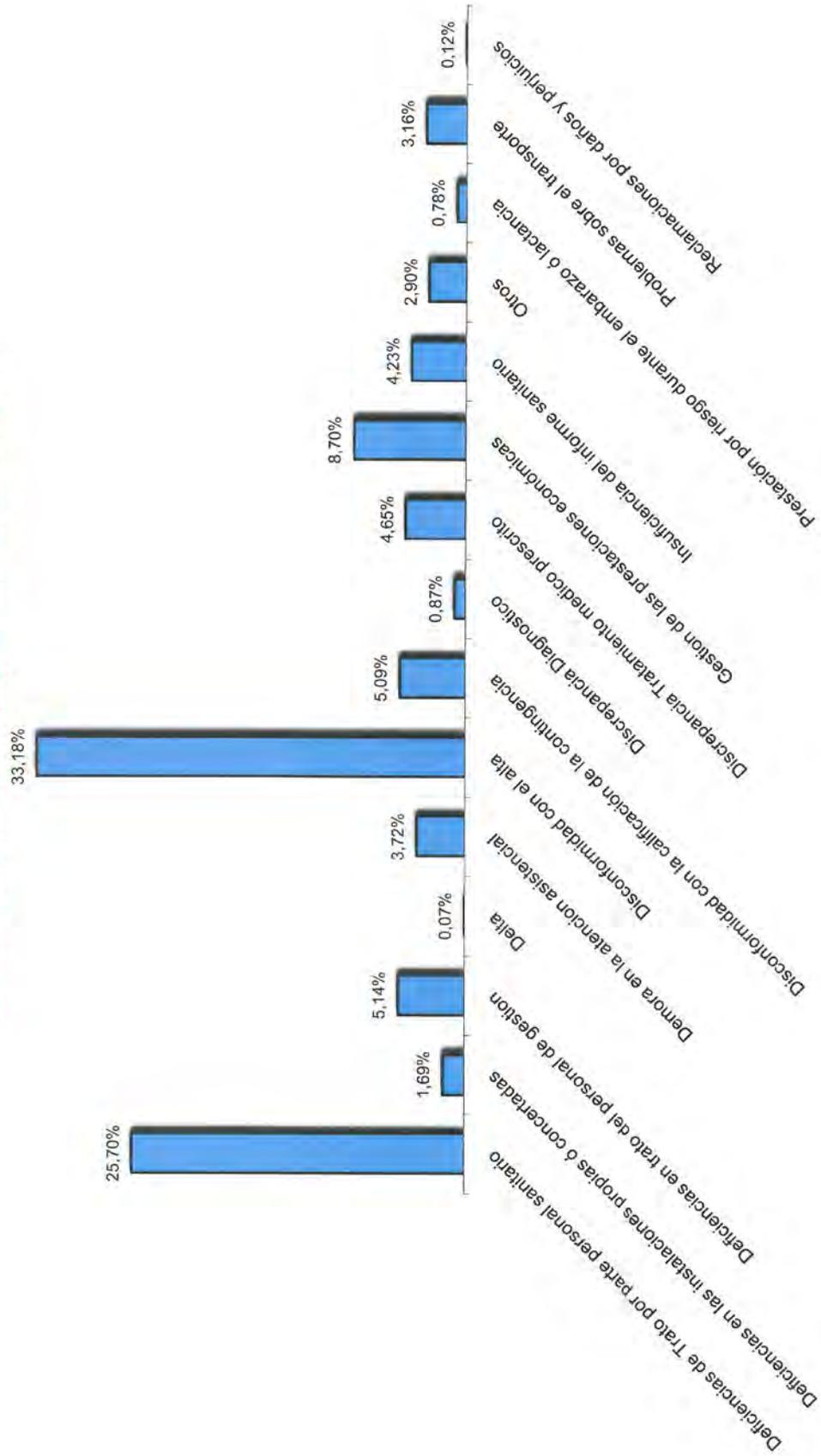
Asepeyo

Periodo 2004 - 2011

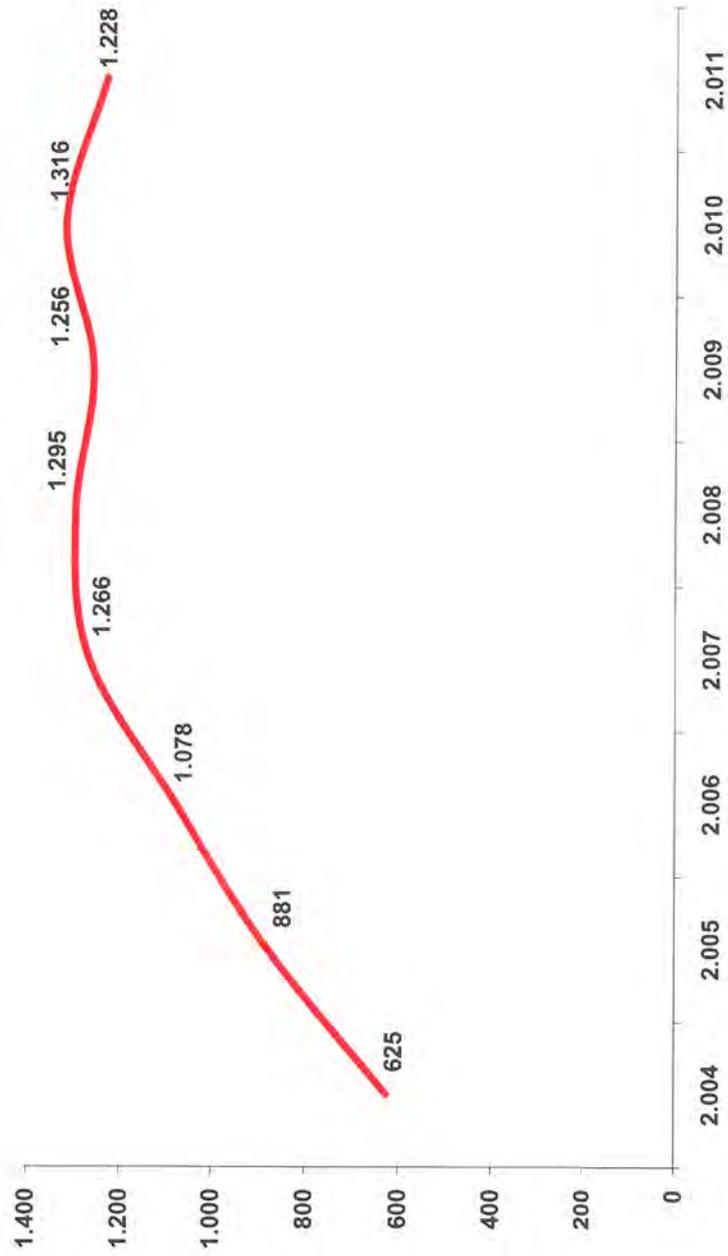
Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	2.299	25,70%	29,40%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	151	1,69%	23,70%
Deficiencias en trato del personal de gestion	460	5,14%	10,11%
Delta	6	0,07%	40,00%
Demora en la atencion asistencial	333	3,72%	11,82%
Disconformidad con el alta	2.968	33,18%	23,40%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	455	5,09%	4,81%
Discrepancia Diagnostico	78	0,87%	5,32%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	416	4,65%	15,14%
Gestion de las prestaciones económicas	778	8,70%	12,63%
Insuficiencia del informe sanitario	378	4,23%	19,09%
Otros	259	2,90%	10,27%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	70	0,78%	12,57%
Problemas sobre el transporte	283	3,16%	14,96%
Reclamaciones por daños y perjuicios	11	0,12%	7,80%
Total Reclamaciones	8.945	100%	16,13%

Grafico porcentaje Asepeyo. Periodo 2004 - 2011



Mutua Asepepeyo
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Mutua Balear

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	134	50,95%	1,71%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	1	0,38%	0,16%
Deficiencias en trato del personal de gestion	52	19,77%	1,14%
Demora en la atencion asistencial	1	0,38%	0,04%
Disconformidad con el alta	25	9,51%	0,20%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	15	5,70%	0,16%
Discrepancia Diagnostico	5	1,90%	0,34%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	2	0,76%	0,07%
Gestion de las prestaciones económicas	4	1,52%	0,06%
Insuficiencia del informe sanitario	9	3,42%	0,45%
Otros	7	2,66%	0,28%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	1	0,38%	0,18%
Problemas sobre el transporte	5	1,90%	0,26%
Reclamaciones por daños y perjuicios	2	0,76%	1,42%

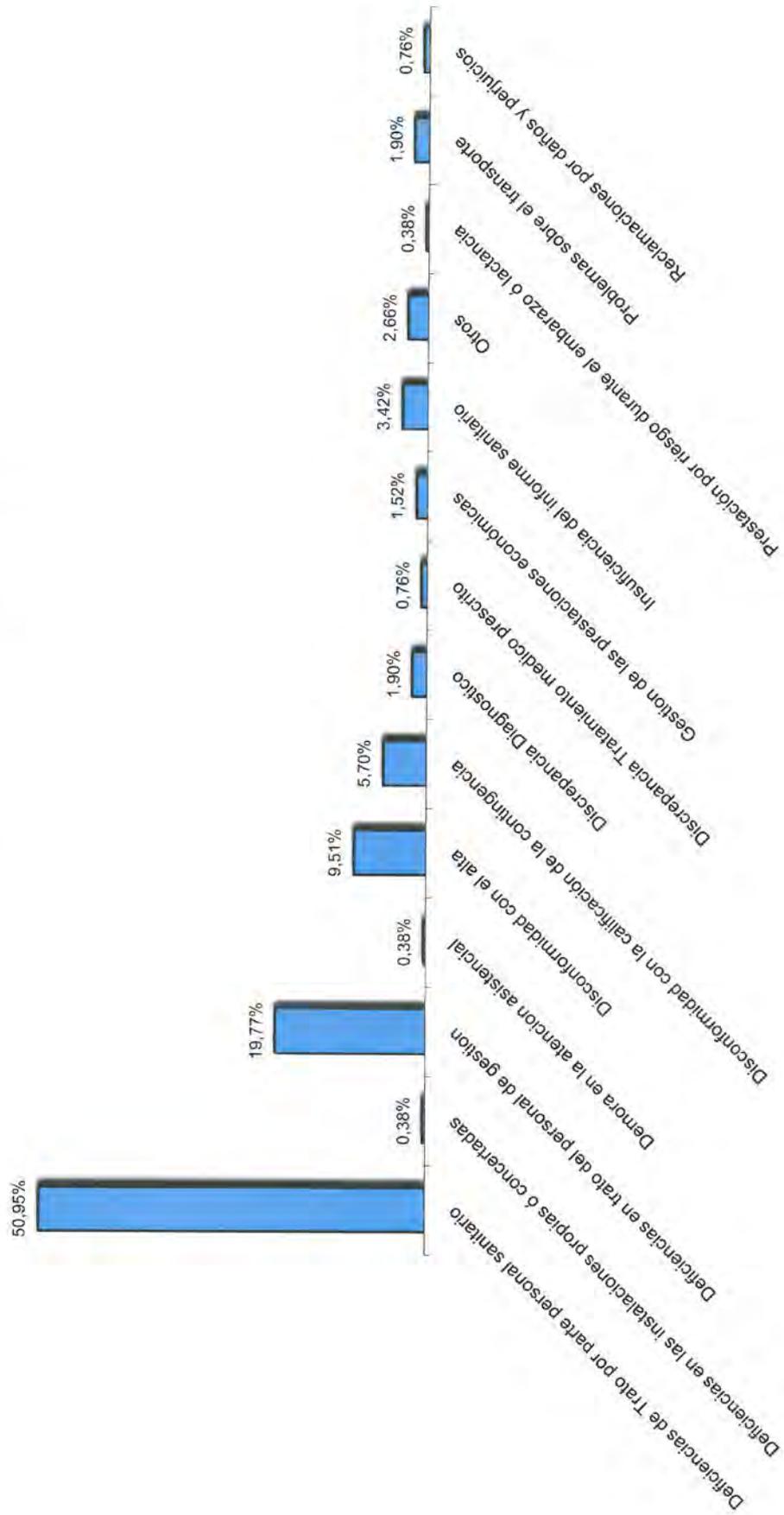
Total Reclamaciones

263

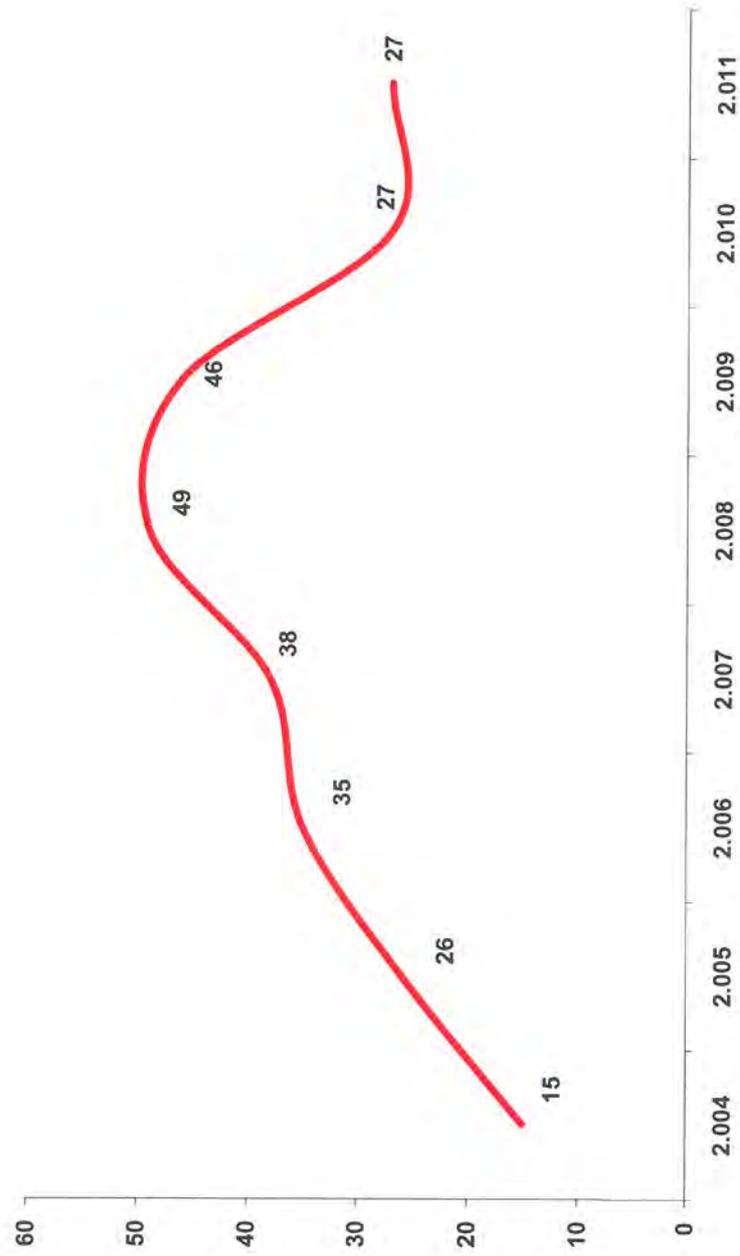
100%

0,47%

Grafico porcentaje Mutua Balear. Periodo 2004 - 2011



Mutua Balear
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Mutua Gallega

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	38	17,12%	0,49%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	2	0,90%	0,31%
Deficiencias en trato del personal de gestion	27	12,16%	0,59%
Delta	1	0,45%	6,67%
Demora en la atencion asistencial	8	3,60%	0,28%
Disconformidad con el alta	31	13,96%	0,24%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	31	13,96%	0,33%
Discrepancia Diagnostico	11	4,95%	0,75%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	7	3,15%	0,25%
Gestion de las prestaciones económicas	22	9,91%	0,36%
Insuficiencia del informe sanitario	9	4,05%	0,45%
Otros	17	7,66%	0,67%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	7	3,15%	1,26%
Problemas sobre el transporte	10	4,50%	0,53%
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,45%	0,71%

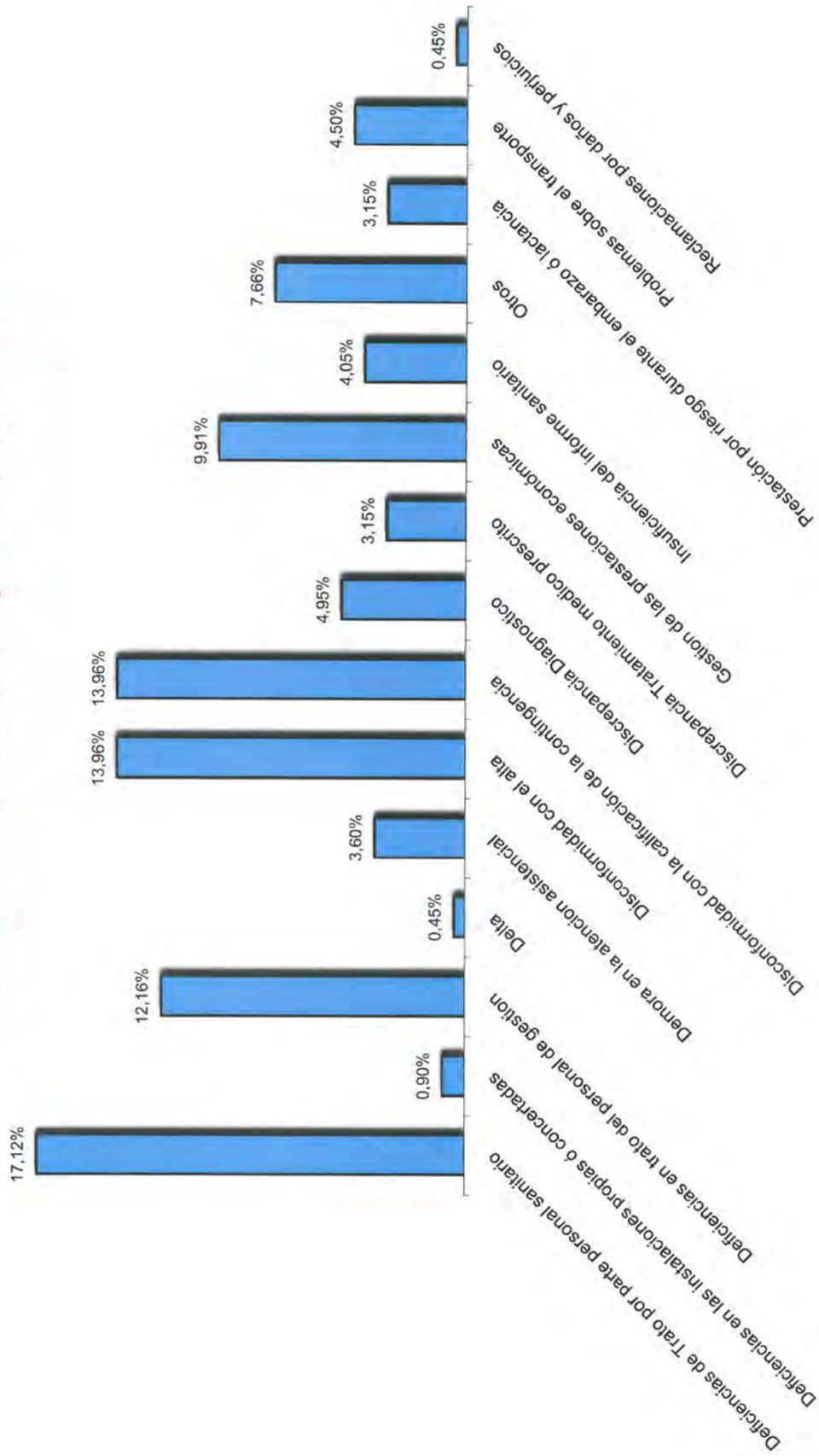
Total Reclamaciones

222

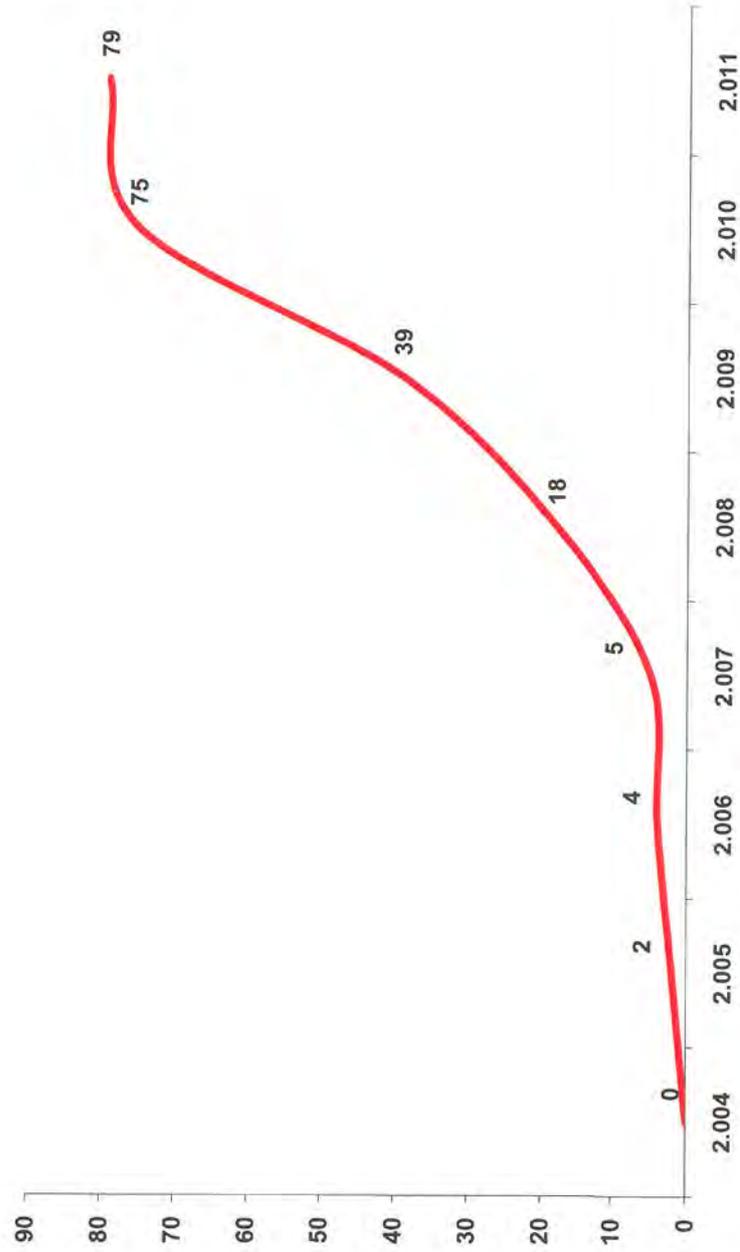
100%

0,40%

Grafico porcentaje Mutua Gallega. Periodo 2004 - 2011



Mutua Gallega
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



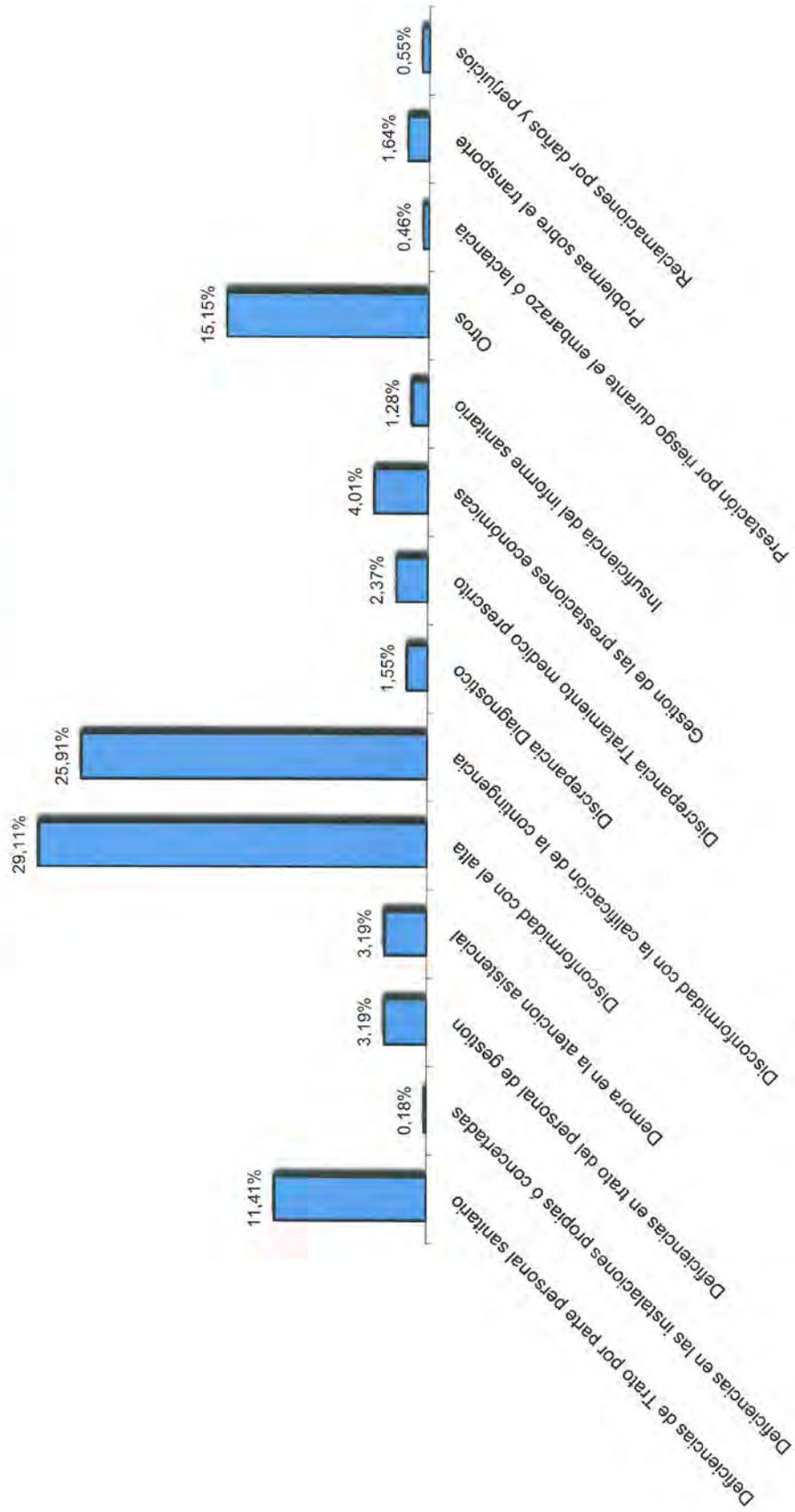
Unimat (Unión de Mutuas)

Periodo 2004 - 2011

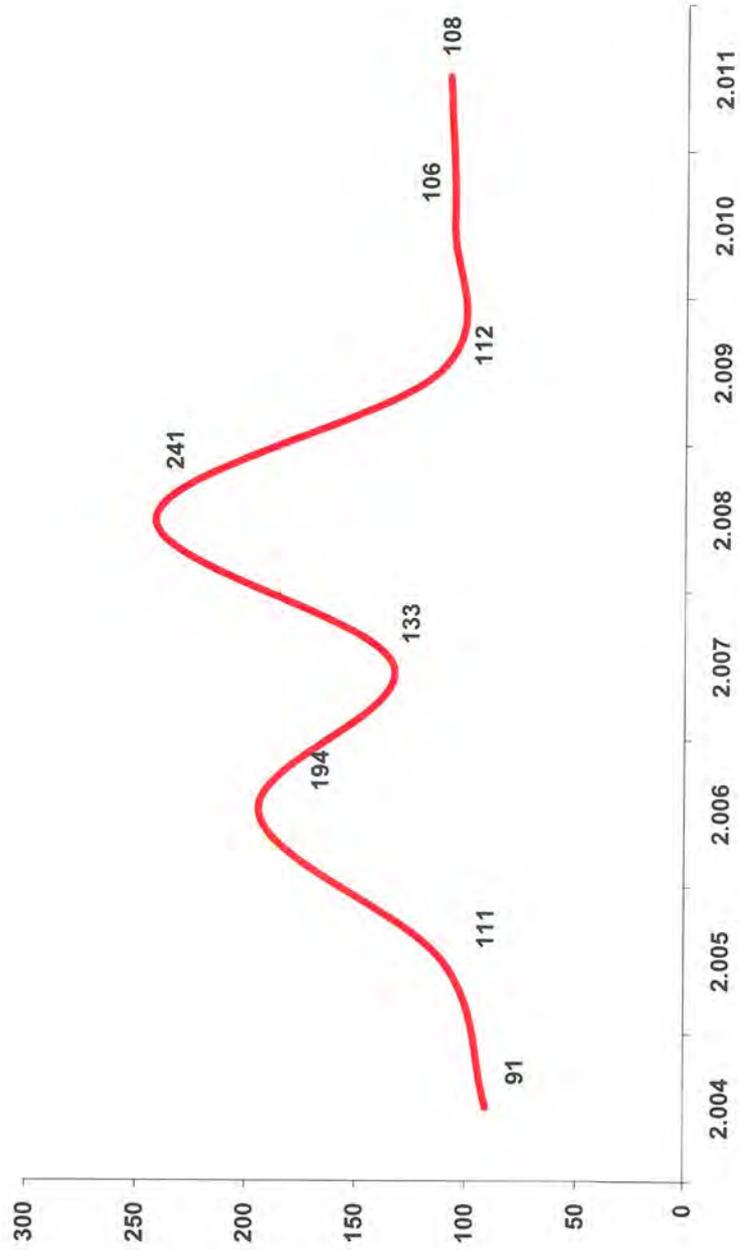
Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	125	11,41%	1,60%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	2	0,18%	0,31%
Deficiencias en trato del personal de gestion	35	3,19%	0,77%
Demora en la atencion asistencial	35	3,19%	1,24%
Disconformidad con el alta	319	29,11%	2,52%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	284	25,91%	3,00%
Discrepancia Diagnostico	17	1,55%	1,16%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	26	2,37%	0,95%
Gestion de las prestaciones económicas	44	4,01%	0,71%
Insuficiencia del informe sanitario	14	1,28%	0,71%
Otros	166	15,15%	6,58%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	5	0,46%	0,90%
Problemas sobre el transporte	18	1,64%	0,95%
Reclamaciones por daños y perjuicios	6	0,55%	4,26%
Total Reclamaciones	1.096	100%	1,98%

Grafico porcentaje Unimat (Unión de Mutuas). Periodo 2004 - 2011



Mutua Unimat (Unión de Mutuas)
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Mac. Mutua acc. de Canarias

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	24	6,67%	0,31%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	3	0,83%	0,47%
Deficiencias en trato del personal de gestion	46	12,78%	1,01%
Demora en la atencion asistencial	10	2,78%	0,35%
Disconformidad con el alta	102	28,33%	0,80%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	65	18,06%	0,69%
Discrepancia Diagnostico	9	2,50%	0,61%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	13	3,61%	0,47%
Gestion de las prestaciones económicas	23	6,39%	0,37%
Insuficiencia del informe sanitario	11	3,06%	0,56%
Otros	32	8,89%	1,27%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	11	3,06%	1,97%
Problemas sobre el transporte	7	1,94%	0,37%
Reclamaciones por daños y perjuicios	4	1,11%	2,84%

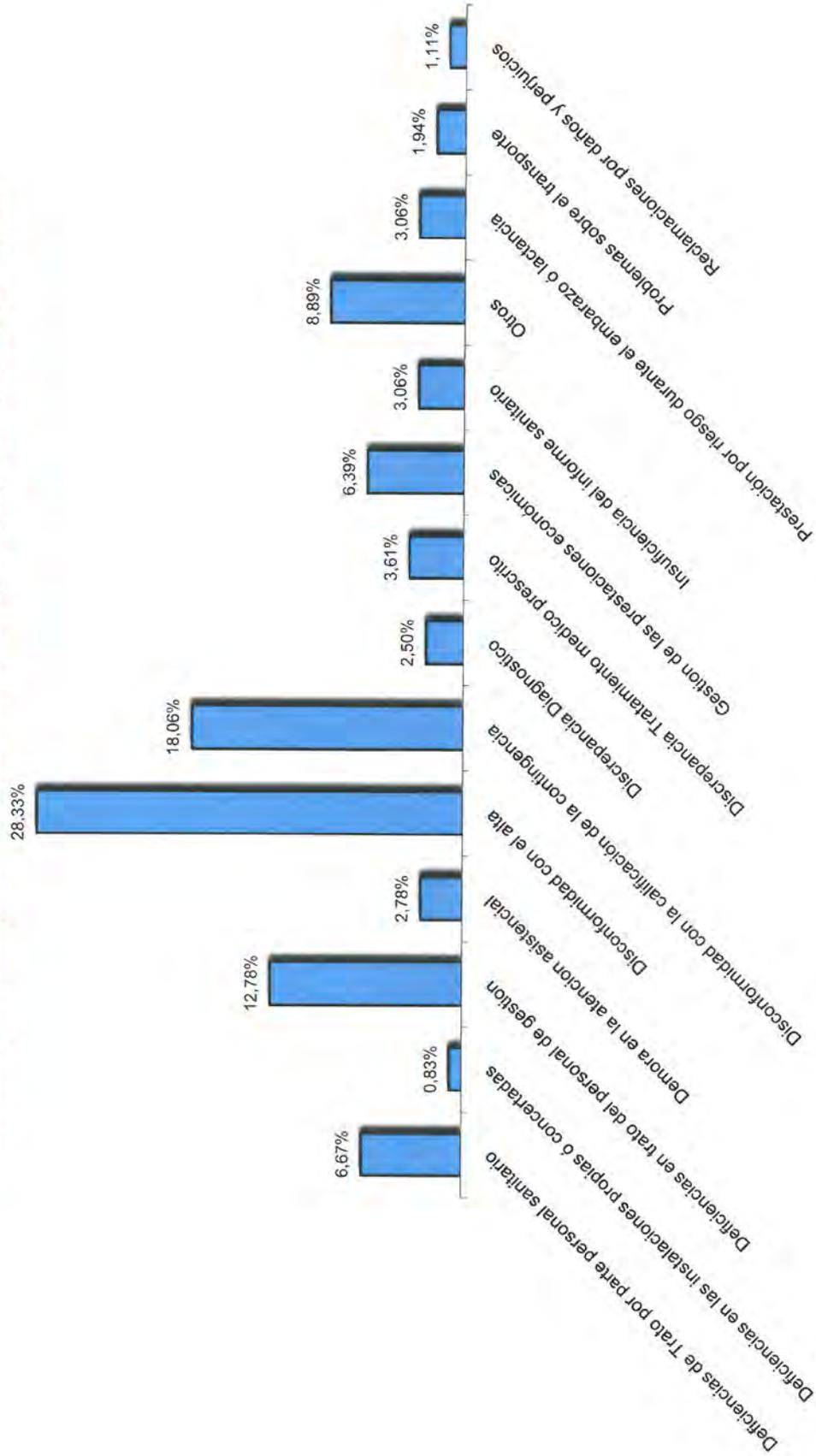
Total Reclamaciones

360

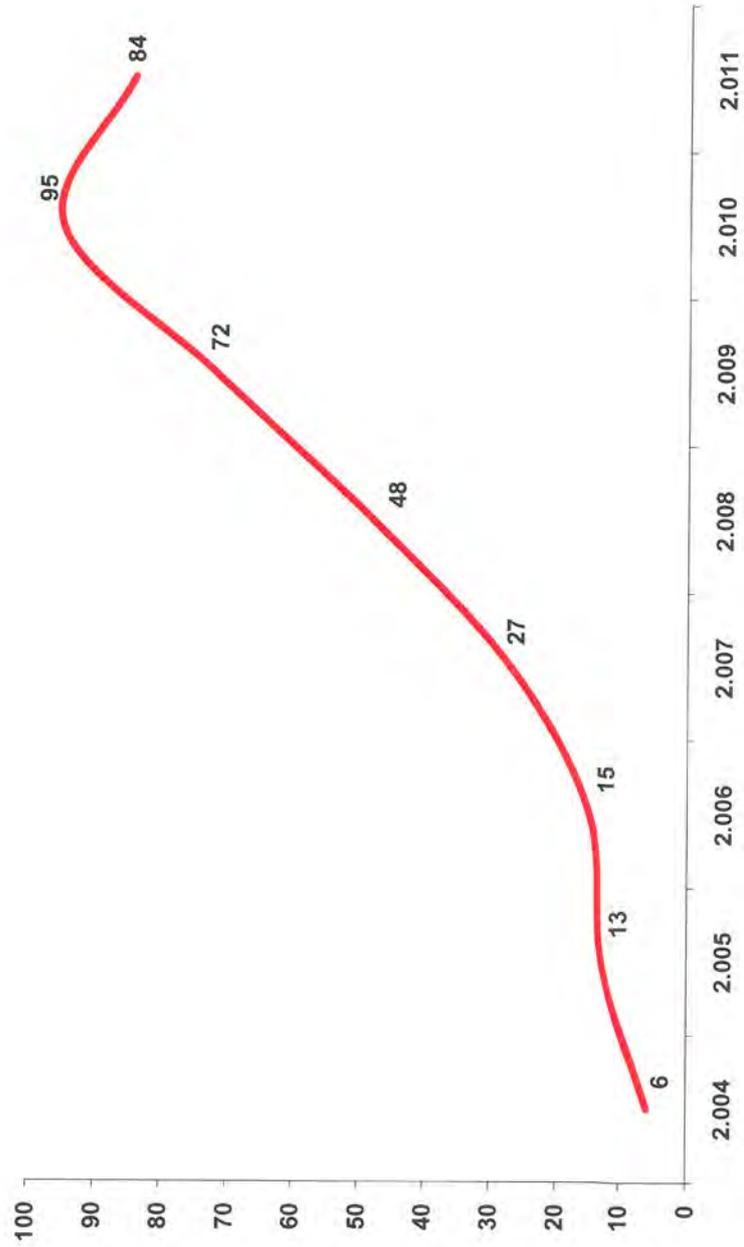
100%

0,65%

Grafico porcentaje Mac (Mutua acc. de Canarias). Periodo 2004 - 2011



Mutua Mac. Mutua acc. de Canarias
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Ibermutuamur

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	582	8,81%	7,44%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	90	1,36%	14,13%
Deficiencias en trato del personal de gestion	695	10,52%	15,27%
Demora en la atencion asistencial	503	7,61%	17,85%
Disconformidad con el alta	914	13,83%	7,21%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	1.478	22,37%	15,63%
Discrepancia Diagnostico	426	6,45%	29,08%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	754	11,41%	27,44%
Gestion de las prestaciones económicas	493	7,46%	8,00%
Insuficiencia del informe sanitario	157	2,38%	7,93%
Otros	200	3,03%	7,93%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	108	1,63%	19,39%
Problemas sobre el transporte	206	3,12%	10,89%
Reclamaciones por daños y perjuicios	2	0,03%	1,42%

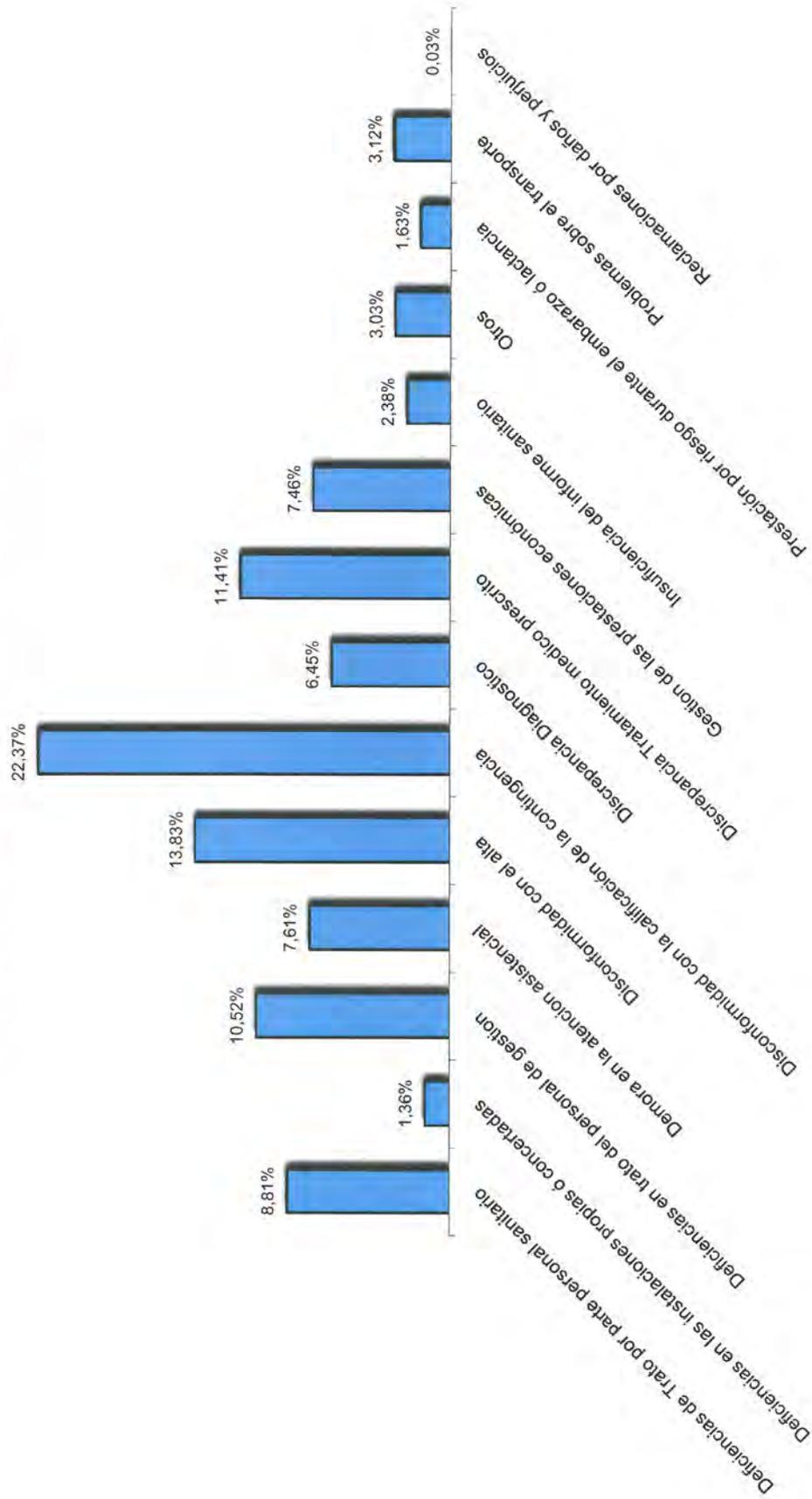
Total Reclamaciones

6.608

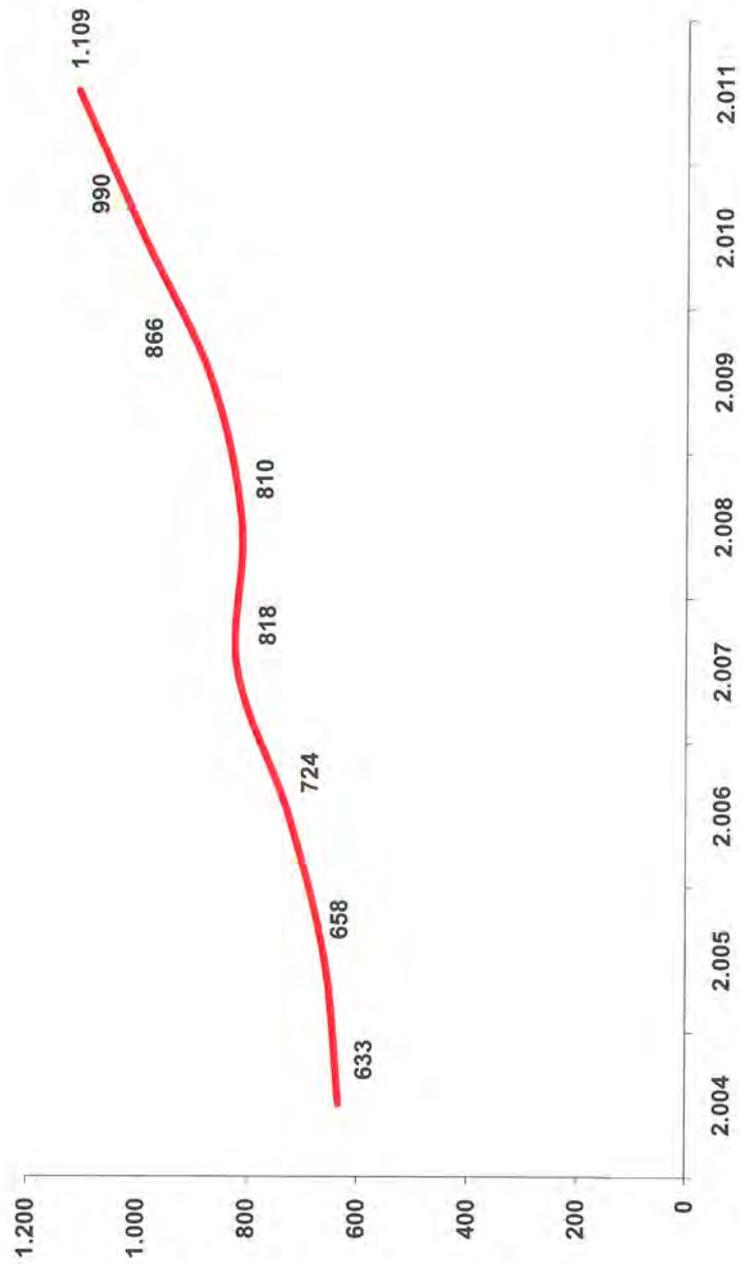
100%

11,92%

Grafico porcentaje Ibermutuamur. Periodo 2004 - 2011



Mutua Ibermutuamur
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Fraternidad-Muprespa

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	297	6,87%	3,80%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	18	0,42%	2,83%
Deficiencias en trato del personal de gestion	551	12,74%	12,11%
Demora en la atención asistencial	160	3,70%	5,68%
Disconformidad con el alta	977	22,59%	7,70%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	852	19,70%	9,01%
Discrepancia Diagnostico	108	2,50%	7,37%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	34	0,79%	1,24%
Gestion de las prestaciones económicas	263	6,08%	4,27%
Insuficiencia del informe sanitario	129	2,98%	6,52%
Otros	660	15,26%	26,16%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	24	0,56%	4,31%
Problemas sobre el transporte	217	5,02%	11,47%
Reclamaciones por daños y perjuicios	34	0,79%	24,11%

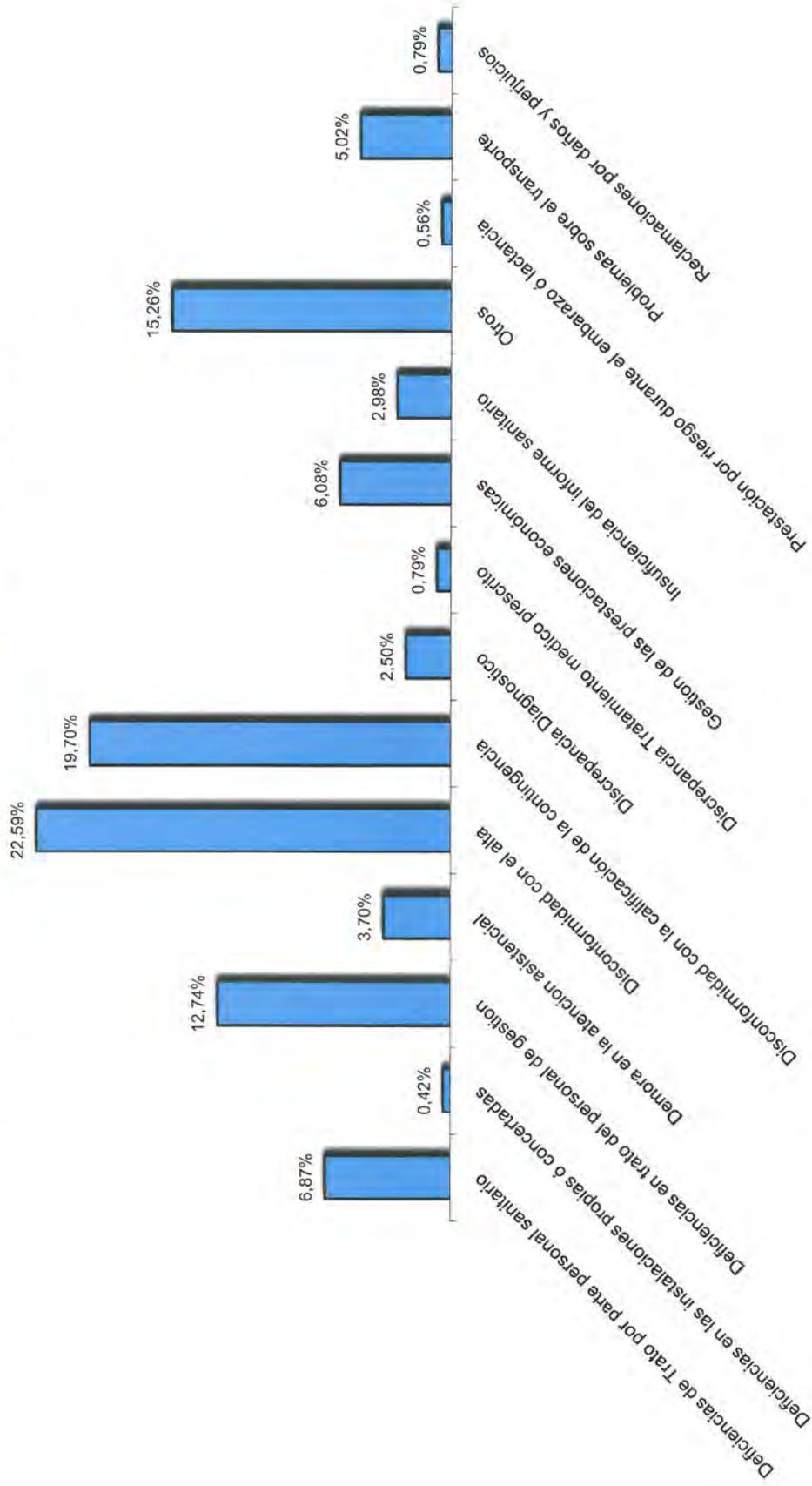
Total Reclamaciones

4.324

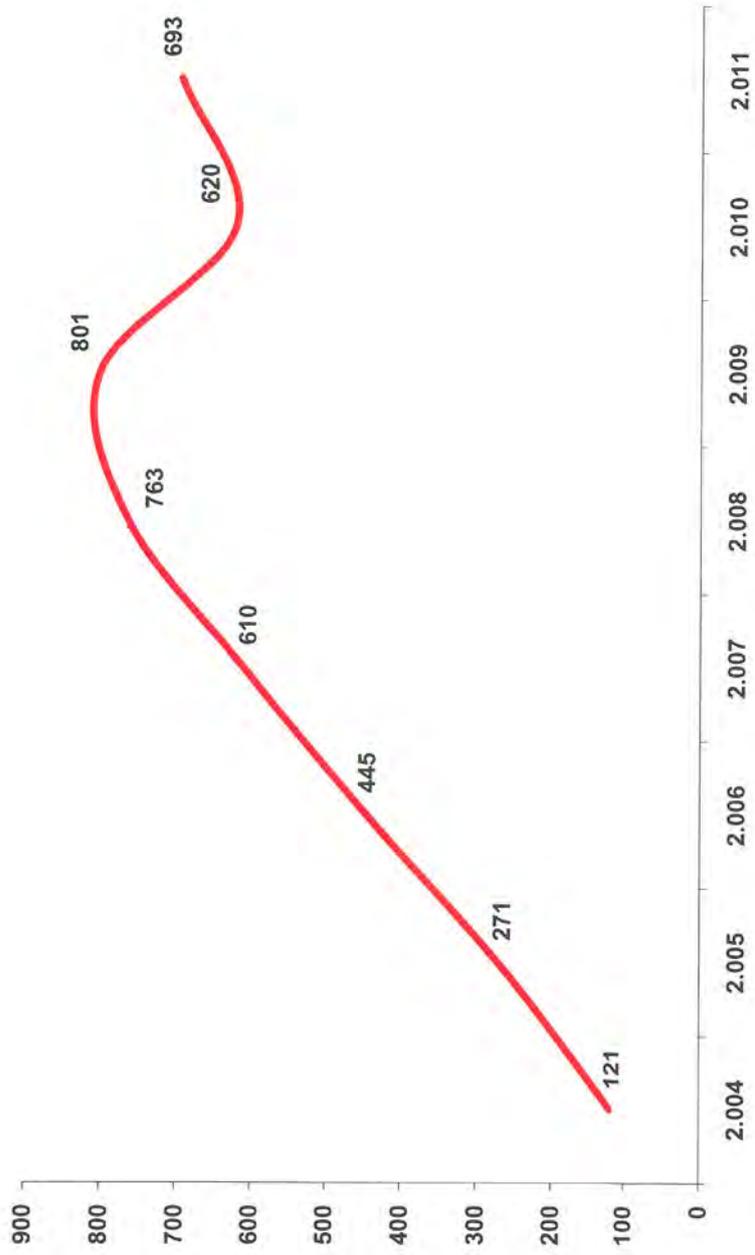
100%

7,80%

Grafico porcentaje Fraternidad-Muprespa. Periodo 2004 - 2011



Mutua Fraternidad-Muprespa
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



Egarsat

Periodo 2004 - 2011

Total de reclamaciones por materia.

Materia	Número	Peso en la mutua	Porcentaje respecto al total de todas las mutuas
Deficiencias de Trato por parte personal sanitario	68	1,44%	0,87%
Deficiencias en las instalaciones propias ó concertadas	4	0,08%	0,63%
Deficiencias en trato del personal de gestion	99	2,10%	2,18%
Demora en la atencion asistencial	41	0,87%	1,45%
Disconformidad con el alta	1.190	25,20%	9,38%
Disconformidad con la calificación de la contingencia	1.509	31,95%	15,95%
Discrepancia Diagnostico	38	0,80%	2,59%
Discrepancia Tratamiento medico prescrito	56	1,19%	2,04%
Gestion de las prestaciones económicas	1.511	31,99%	24,53%
Insuficiencia del informe sanitario	54	1,14%	2,73%
Otros	66	1,40%	2,62%
Prestación por riesgo durante el embarazo ó lactancia	3	0,06%	0,54%
Problemas sobre el transporte	84	1,78%	4,44%

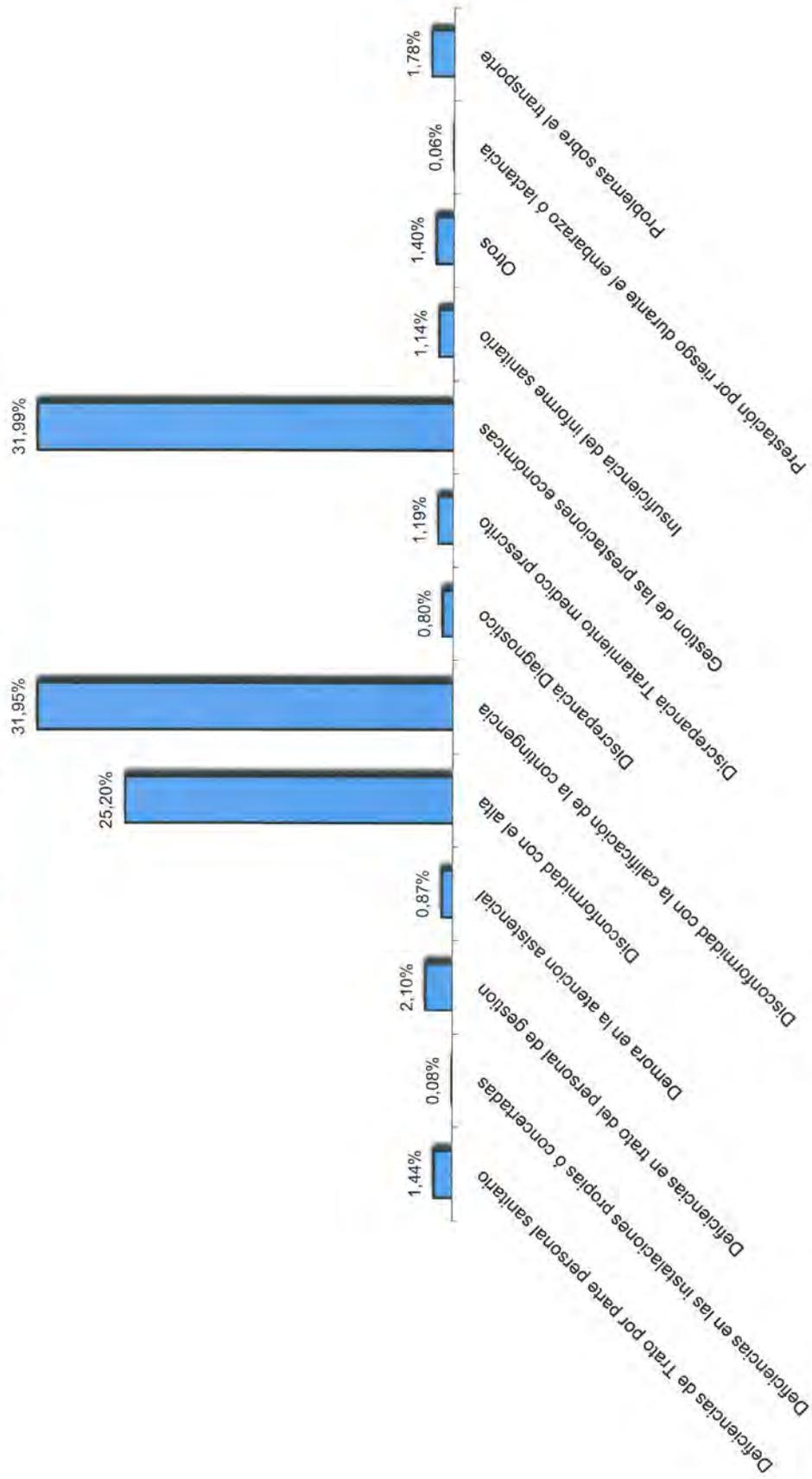
Total Reclamaciones

4.723

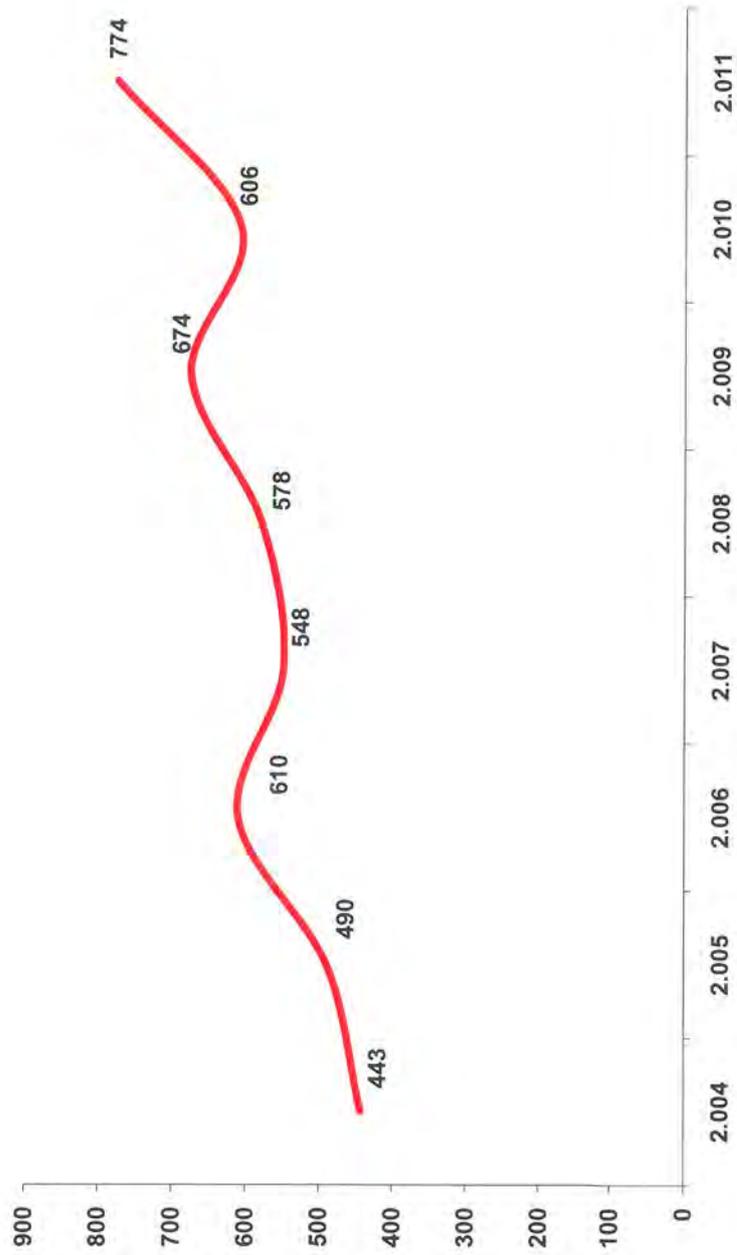
100%

8,54%

Grafico porcentaje Egarsat. Periodo 2004 - 2011



Mutua Egarsat
Periodo 2004 - 2011
Evolución de las reclamaciones



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 o asistenciales, 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.

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.

Delta: quejas y reclamaciones derivadas de cualquier aspecto relacionado con la utilización del Sistema de Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo.

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, o bien reintegro de gastos farmacéuticos, o de otros gastos etc.

Insuficiencia del informe sanitario: quejas y reclamaciones relacionadas con la puesta a disposición del 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 distinta de las incluidas en los otros apartados.

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