



MINISTERIO
DE INCLUSIÓN, SEGURIDAD SOCIAL
Y MIGRACIONES

SECRETARÍA DE ESTADO
DE SEGURIDAD SOCIAL
Y PENSIONES

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Informe de Reclamaciones

Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social

Periodo 2019

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

Catálogo de publicaciones de la Administración General del Estado
<https://cpage.mpr.gob.es/>



AÑO 2020

Documento elaborado por:

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

NIPO: 121-20-011-0

ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN	5
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2019:	10
2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual	11
2.2 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden	11
2.3 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	12
2.4 Incidencia de las reclamaciones por Mutua	13
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones	14
3.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida	20
3.3 Reclamaciones por materias	25
3.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	30
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL:	35
4.1 Mutual Midat Cyclops	36
4.2 Mutualia	40
4.3 Activa Mutua 2008	44
4.4 Mutua Montañesa	48
4.5 Mutua Universal Mugenat	52
4.6 Maz	56
4.7 Umivale	60
4.8 Mutua Navarra	64
4.9 Mutua Intercomarcal	68
4.10 Fremap	72
4.11 Solimat	76
4.12 Mutua de Andalucía y de Ceuta	80
4.13 Asepeyo	84
4.14 Mutua Balear	88
4.15 Mutua Gallega de Accidentes de Trabajo	92
4.16 Unión de Mutuas	96
4.17 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias	100
4.18 Ibermutuamur	104
4.19 Fraternidad-Muprespa	108

4.20 Egarsat	112
--------------------	-----

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 2019 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).
 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.
 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 por cese de actividad de trabajadores autónomos:** quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, denegación o cuantía económica de esta prestación.
- 10. 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.
- 11. 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.
- 12. 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).
- 13. 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 veinte 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 2019

El número de reclamaciones formuladas en el año 2019 se incrementó respecto de las formuladas en 2018, pasando de 12.851 a 14.985¹. Este incremento guarda cierta relación con la evolución de la población protegida por las mutuas, que aumentó en 627.465 trabajadores, pasando de un total de 17.276.752 trabajadores protegidos en el año 2018 a 17.904.217 en 2019².

En términos relativos, calculando la relación existente entre las reclamaciones y la población protegida por las mutuas, indicador que mide más fielmente la variación que se haya podido producir al considerar las distintas dimensiones de cada una de aquellas, el porcentaje de reclamaciones formuladas se sitúa en el 16,61%, lo que ha supuesto un aumento en 4,98 puntos, al pasar del 11,63% en 2018 al 16,61% antes mencionado. También en términos de incidencia se ha producido un cierto aumento, al pasarse de una incidencia del 0,070% en la población protegida en el año 2018 al 0,084% en el año 2019³.

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 0,084%. Ocupa el primer lugar Fraternidad Muprespa con un índice de incidencia de 0,124, seguida por la Mutua de Accidentes de Canarias -MAC- y Unión de Mutuas, con un índice de incidencia del 0,111%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Navarra, Intercomarcal, Egarsat y MAZ, todas ellas con un porcentaje inferior al 0,030%.

La evolución de este indicador respecto del obtenido en el año 2018 muestra una tendencia menor, 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 3.698 reclamaciones, supuso el 24,68% de las reclamaciones formuladas; se trata, en general, de discrepancias relacionadas con la consideración

¹ Cuadros del apartado 3.1.

² Apartado 3.2.

³ Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2.

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.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a la “Disconformidad con el alta médica”, que suponen el 15,50% de las reclamaciones formuladas, con un total de 2.323 quejas. 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.

El tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre “Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión”, que ascienden a 1.854 quejas, lo que representa un 12,37% del total. En este ámbito se han incrementado la actividad y los esfuerzos, corrigiéndose gran parte de las conductas controvertidas, recordándose a la mutua, en los casos necesarios, su obligación de dispensar los servicios de la Seguridad Social con los niveles de calidad y eficacia propios del servicio público, así como con el debido respeto a los beneficiarios, requiriéndoles la adopción de las medidas pertinentes a estos fines.

La “Gestión de las prestaciones económicas” ocupa el cuarto lugar, con 1.390 reclamaciones y un 9,28% del total, seguido de la “Discrepancia con el tratamiento médico prescrito” ocupan el quinto lugar, con 1.228 reclamaciones y un 8,19% del total, seguidas de la “Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario”, con 848 reclamaciones, que representan un 5,66%.

Se mantienen en los primeros lugares las mismas materias que en el año 2018 así como el resto de materias⁴.

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.

⁴ Cuadros del apartado 3.3.

Las comunidades autónomas en las que las reclamaciones tuvieron un mayor peso fueron Canarias (0,161%), Madrid (0,122%) y País Vasco (0,096%).

En el lado opuesto, figuran Melilla y Murcia con un 0,030 y Ceuta con un 0,037%.

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: Guadalajara y Santa Cruz de Tenerife, seguidas de Bizcaia.

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Avila, Teruel y Huesca⁵.

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.

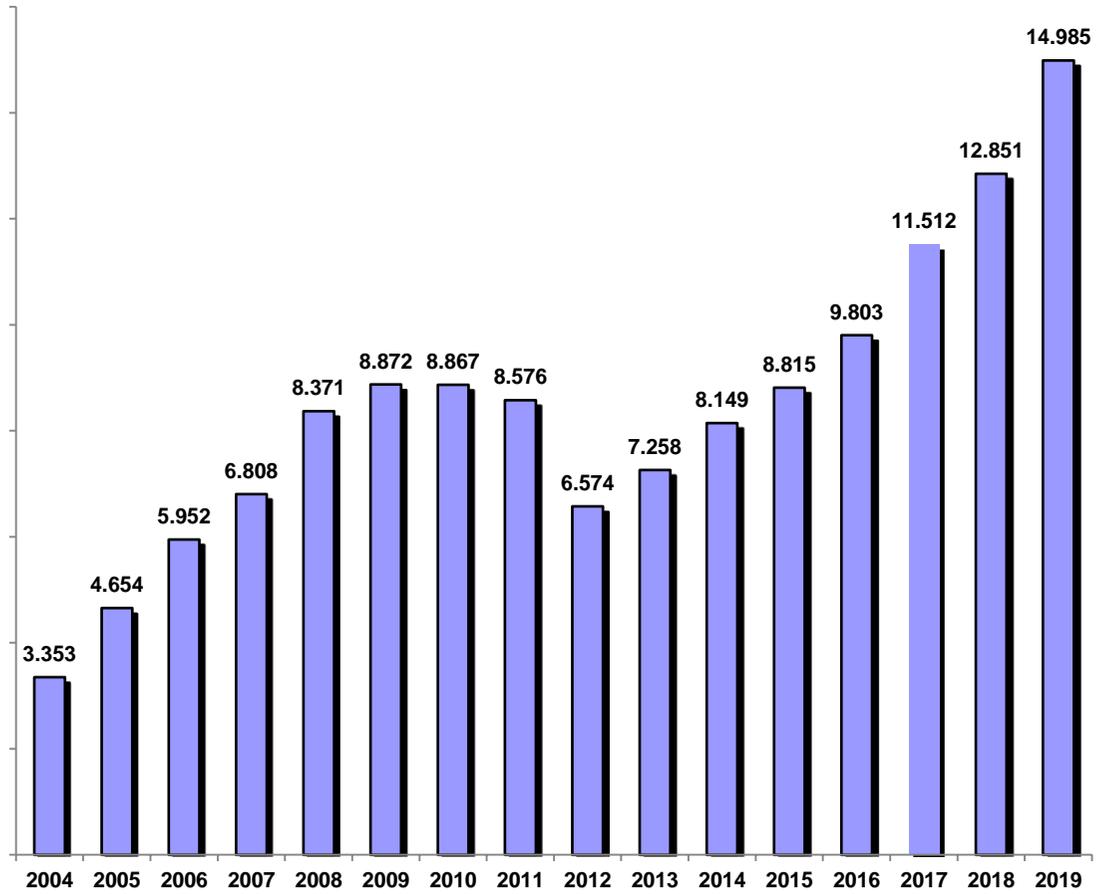
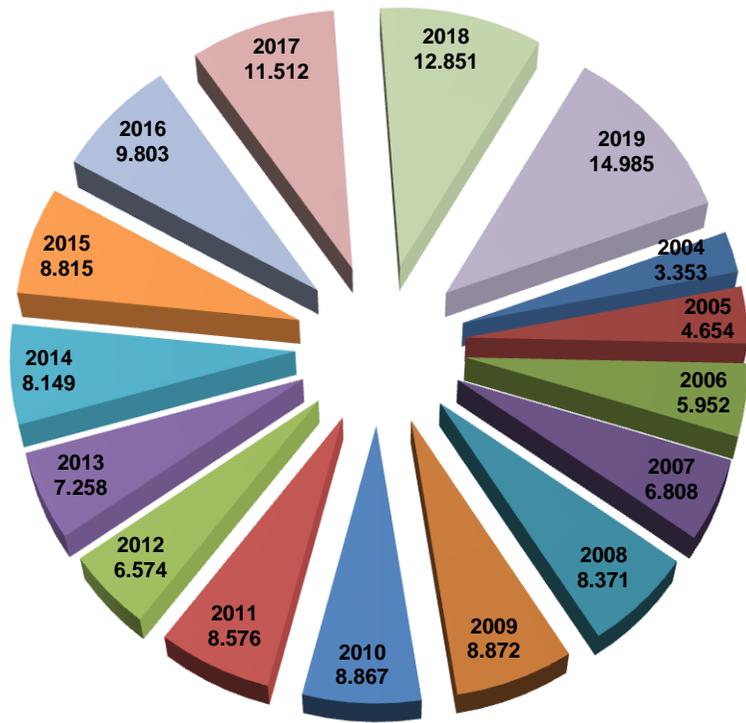
Este análisis individualizado permite al lector tener un conocimiento más preciso y detallado de la actividad desarrollada por cada una de estas entidades colaboradoras.

⁵ Los cuadros y gráficos soporte de las valoraciones anteriores, se incluyen en el apartado 3.4.

3. DATOS GENERALES

3.1. Número y evolución de las reclamaciones.

Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2019



Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2019

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

Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2019

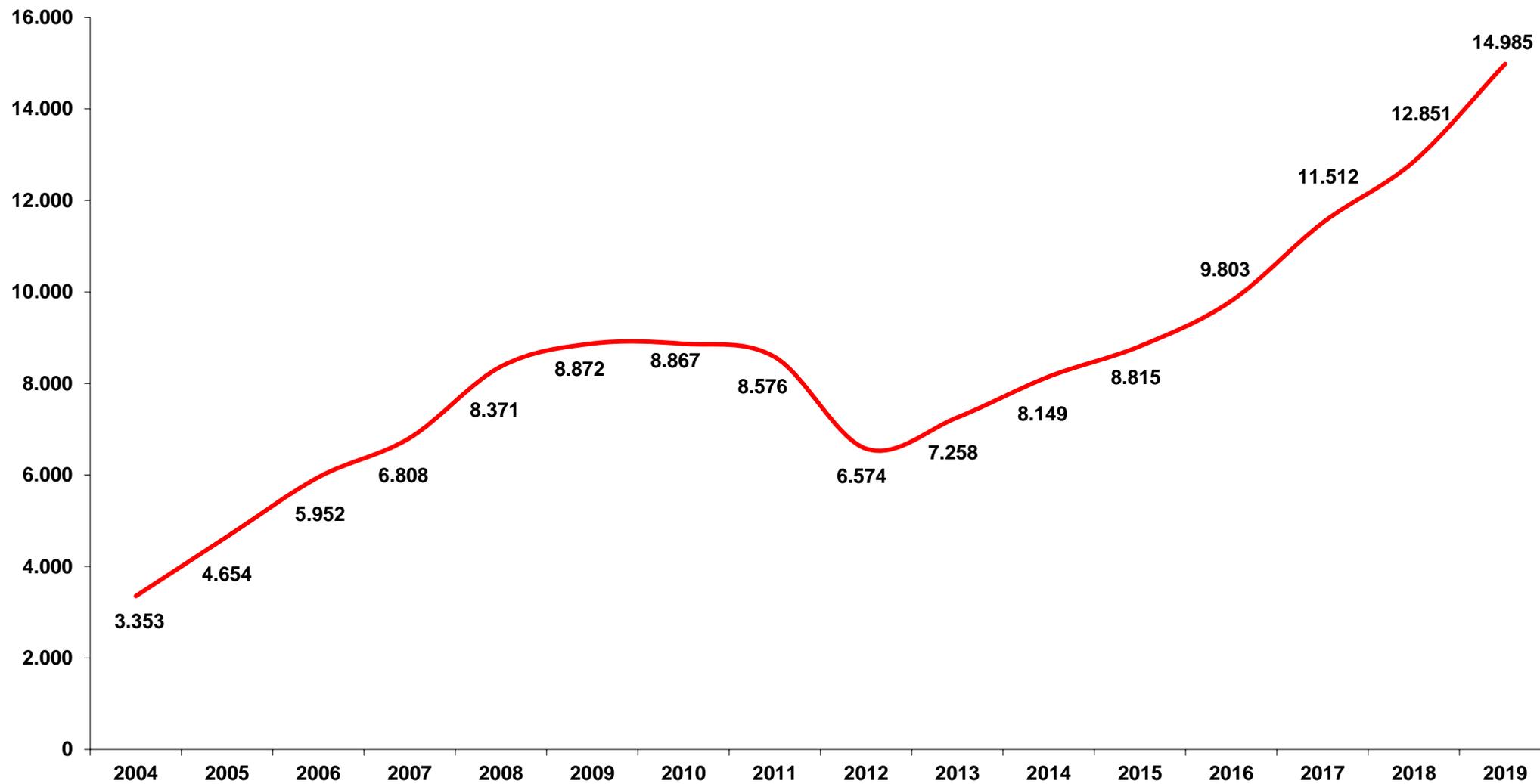
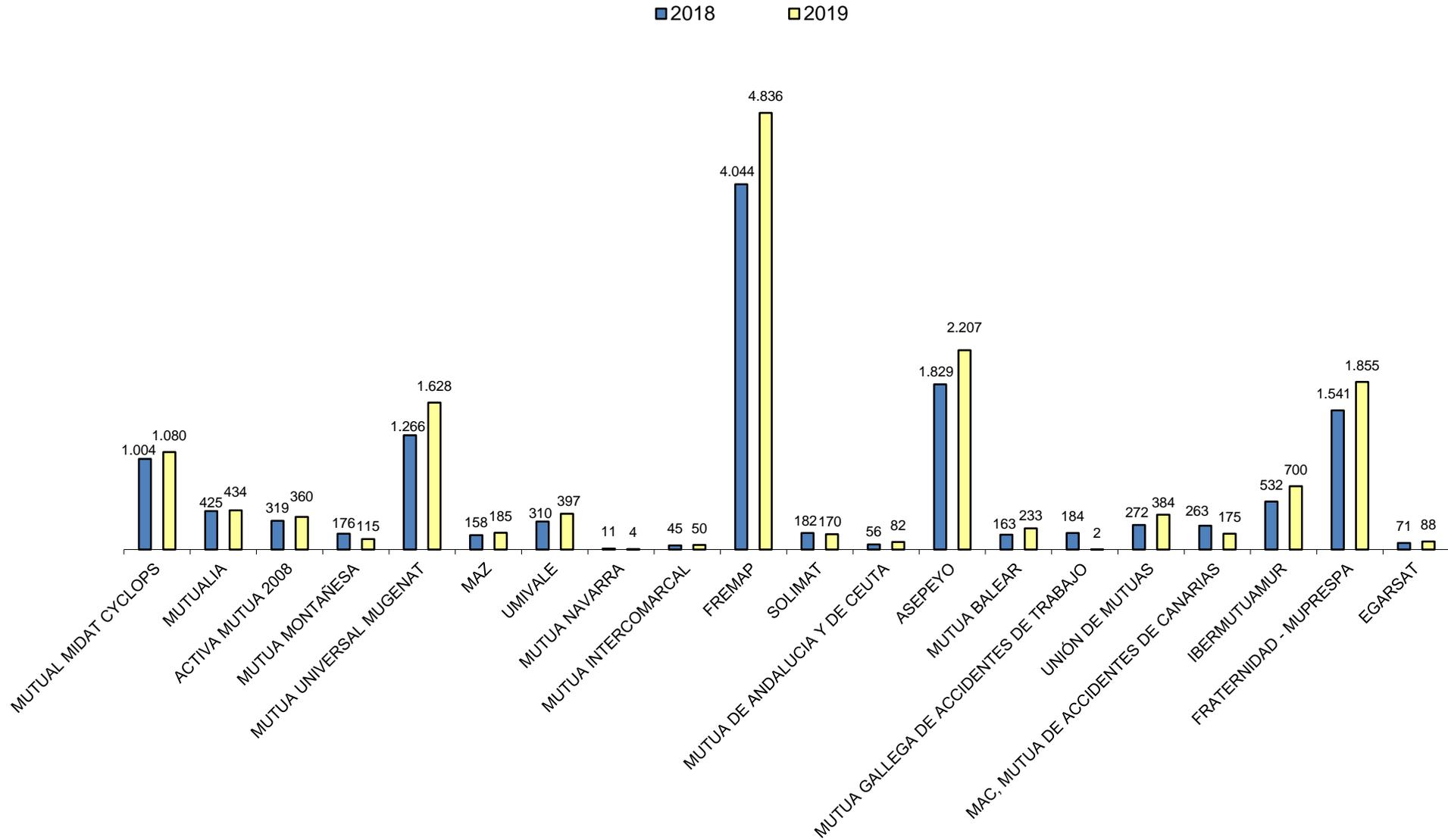


Gráfico de la evolución de las reclamaciones por Mutuas



Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

Mutua	Reclamaciones 2018	Reclamaciones 2019	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.004	1.080	7,57
MUTUALIA	425	434	2,12
ACTIVA MUTUA 2008	319	360	12,85
MUTUA MONTAÑESA	176	115	-34,66
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.266	1.628	28,59
MAZ	158	185	17,09
UMIVALE	310	397	28,06
MUTUA NAVARRA	11	4	-63,64
MUTUA INTERCOMARCAL	45	50	11,11
FREMAP	4.044	4.836	19,58
SOLIMAT	182	170	-6,59
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	56	82	46,43
ASEPEYO	1.829	2.207	20,67
MUTUA BALEAR	163	233	42,94
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	184	2	-98,91
UNIÓN DE MUTUAS	272	384	41,18
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	263	175	-33,46
IBERMUTUAMUR	532	700	31,58
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.541	1.855	20,38
EGARSAT	71	88	23,94
Total	12.851	14.985	16,61

3. DATOS GENERALES

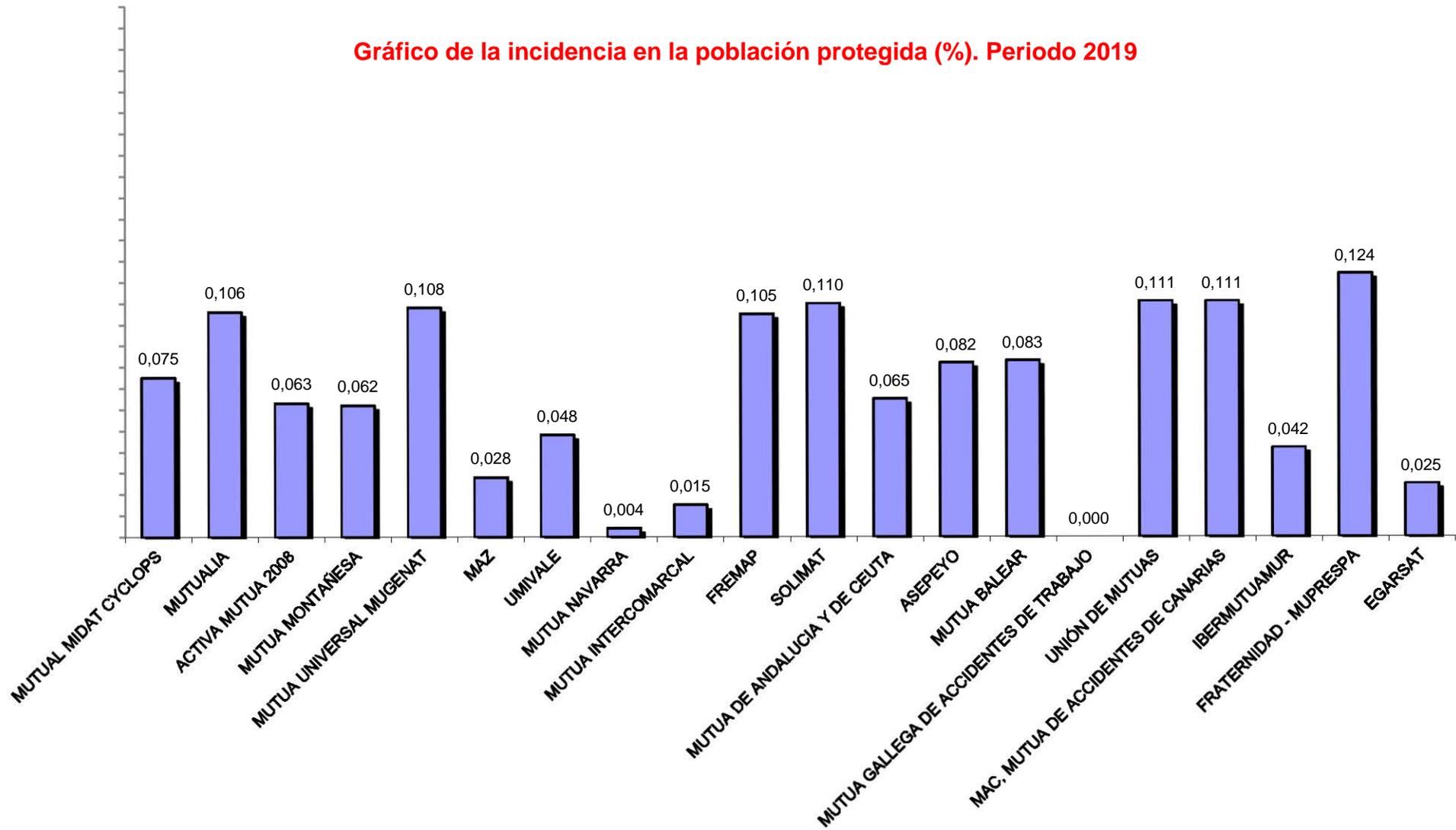
3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida.

Periodo 2019

Incidencia de las reclamaciones en la población protegida

Mutuas	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Incidencia s/ colectivo (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.431.138	1.080	0,075
MUTUALIA	410.187	434	0,106
ACTIVA MUTUA 2008	572.584	360	0,063
MUTUA MONTAÑESA	184.683	115	0,062
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.509.155	1.628	0,108
MAZ	661.004	185	0,028
UMIVALE	830.062	397	0,048
MUTUA NAVARRA	100.999	4	0,004
MUTUA INTERCOMARCAL	331.132	50	0,015
FREMAP	4.609.016	4.836	0,105
SOLIMAT	154.245	170	0,110
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	126.950	82	0,065
ASEPEYO	2.698.660	2.207	0,082
MUTUA BALEAR	279.765	233	0,083
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	0	2	0,000
UNIÓN DE MUTUAS	345.895	384	0,111
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	157.118	175	0,111
IBERMUTUAMUR	1.663.317	700	0,042
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.492.280	1.855	0,124
EGARSAT	346.027	88	0,025
Total reclamaciones	17.904.217	14.985	0,084

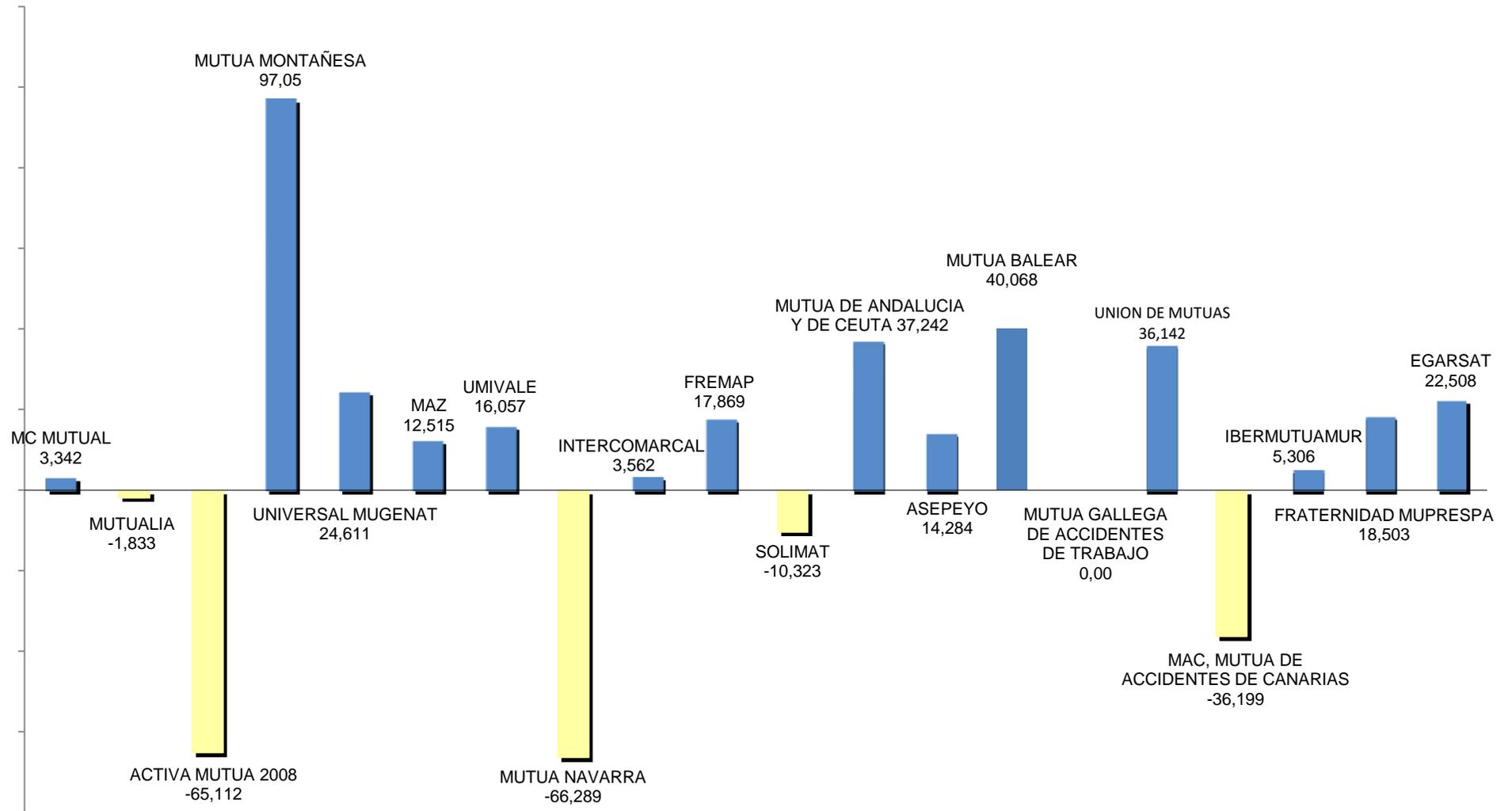
Gráfico de la incidencia en la población protegida (%). Periodo 2019



Evolución del índice de incidencia en la población protegida

Mutuas	Periodo 2018 (%)	Periodo 2019 (%)	Variación (%)
MC MUTUAL	0,073	0,075	3,342
MUTUALIA	0,108	0,106	-1,833
ACTIVA MUTUA 2008	0,180	0,063	-65,112
MUTUA MONTAÑESA	0,032	0,062	97,050
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,087	0,108	24,611
MAZ	0,025	0,028	12,515
UMIVALE	0,041	0,048	16,057
MUTUA NAVARRA	0,012	0,004	-66,289
MUTUA INTERCOMARCAL	0,015	0,015	3,562
FREMAP	0,089	0,105	17,869
SOLIMAT	0,123	0,110	-10,323
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	0,046	0,064	37,242
ASEPEYO	0,072	0,082	14,284
MUTUA BALEAR	0,059	0,083	40,068
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	0,072	0,000	0,000
UNION DE MUTUAS	0,082	0,111	36,142
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,176	0,112	-36,199
IBERMUTUAMUR	0,040	0,042	5,306
FRATERNIDAD - MUPRESPA	0,105	0,124	18,503
EGARSAT	0,021	0,025	22,508
Totales	0,074	0,084	13,514

Gráfico de la evolución interanual del índice de incidencia en el colectivo protegido (%). Periodo 2019



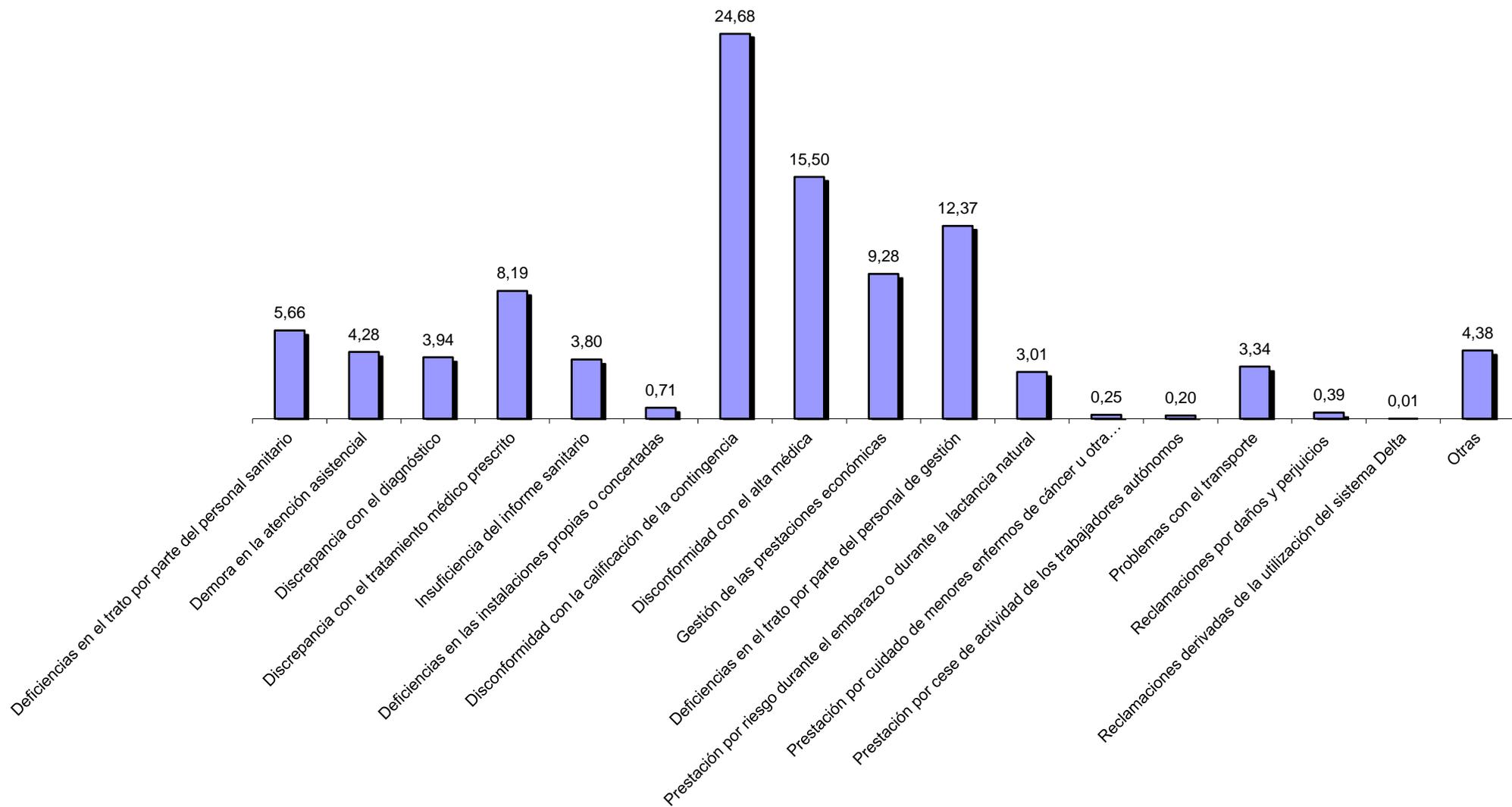
3. DATOS GENERALES

3.3. Reclamaciones por materias.

Reclamaciones por materia. Periodo 2019

Materia	Reclamaciones	Porcentaje
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	848	5,66
Demora en la atención asistencial	642	4,28
Discrepancia con el diagnóstico	590	3,94
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	1.228	8,19
Insuficiencia del informe sanitario	569	3,80
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	107	0,71
Disconformidad con la calificación de la contingencia	3.698	24,68
Disconformidad con el alta médica	2.323	15,50
Gestión de las prestaciones económicas	1.390	9,28
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	1.854	12,37
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	451	3,01
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	38	0,25
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	30	0,20
Problemas con el transporte	500	3,34
Reclamaciones por daños y perjuicios	58	0,39
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	2	0,01
Otras	657	4,38
Total Reclamaciones	14.985	100,00

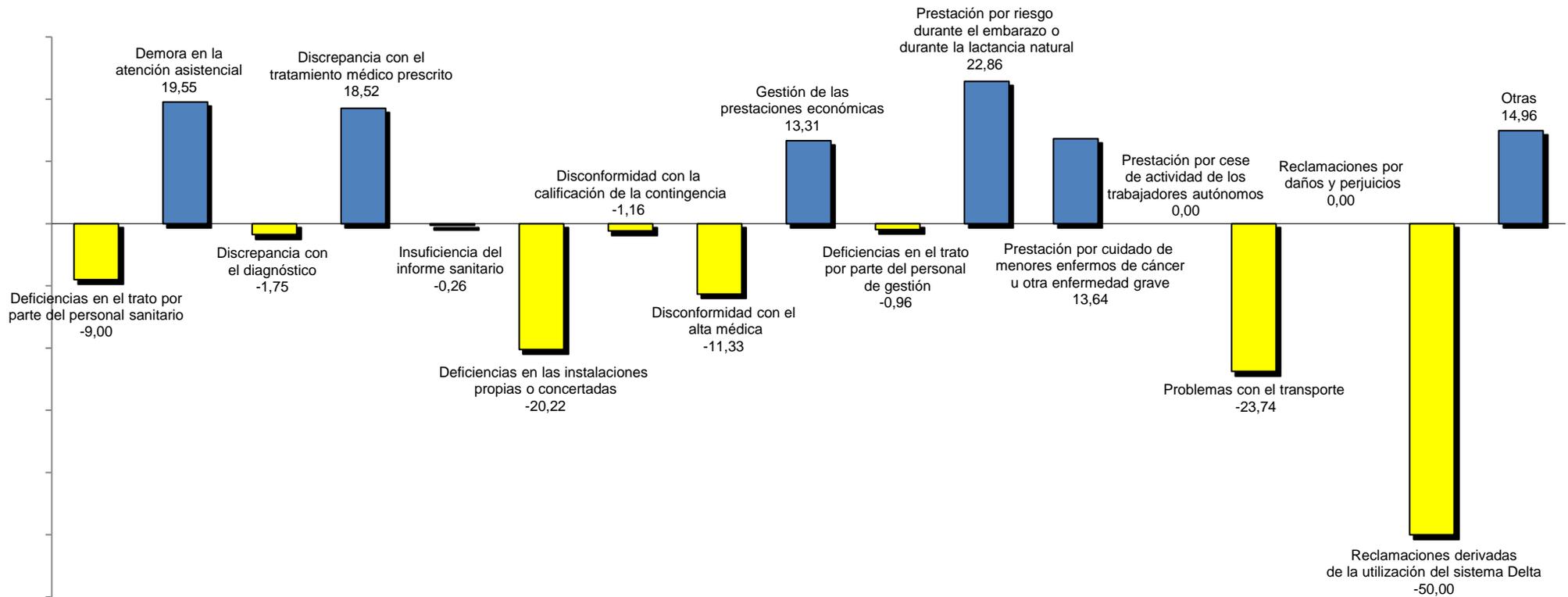
Gráfico de las reclamaciones según materias (%). Periodo 2019



Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2019

Materia	Porcentaje 2018	Porcentaje 2019	Variación (%)
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	6,22	5,66	-9,00
Demora en la atención asistencial	3,58	4,28	19,55
Discrepancia con el diagnóstico	4,01	3,94	-1,75
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	6,91	8,19	18,52
Insuficiencia del informe sanitario	3,81	3,80	-0,26
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	0,89	0,71	-20,22
Disconformidad con la calificación de la contingencia	24,97	24,68	-1,16
Disconformidad con el alta médica	17,48	15,50	-11,33
Gestión de las prestaciones económicas	8,19	9,28	13,31
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	12,49	12,37	-0,96
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	2,45	3,01	22,86
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	0,22	0,25	13,64
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	0,20	0,20	0,00
Problemas con el transporte	4,38	3,34	-23,74
Reclamaciones por daños y perjuicios	0,39	0,39	0,00
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	0,02	0,01	-50,00
Otras	3,81	4,38	14,96

Evolución interanual del índice de reclamaciones según materias. Variación (%) 2018 - 2019



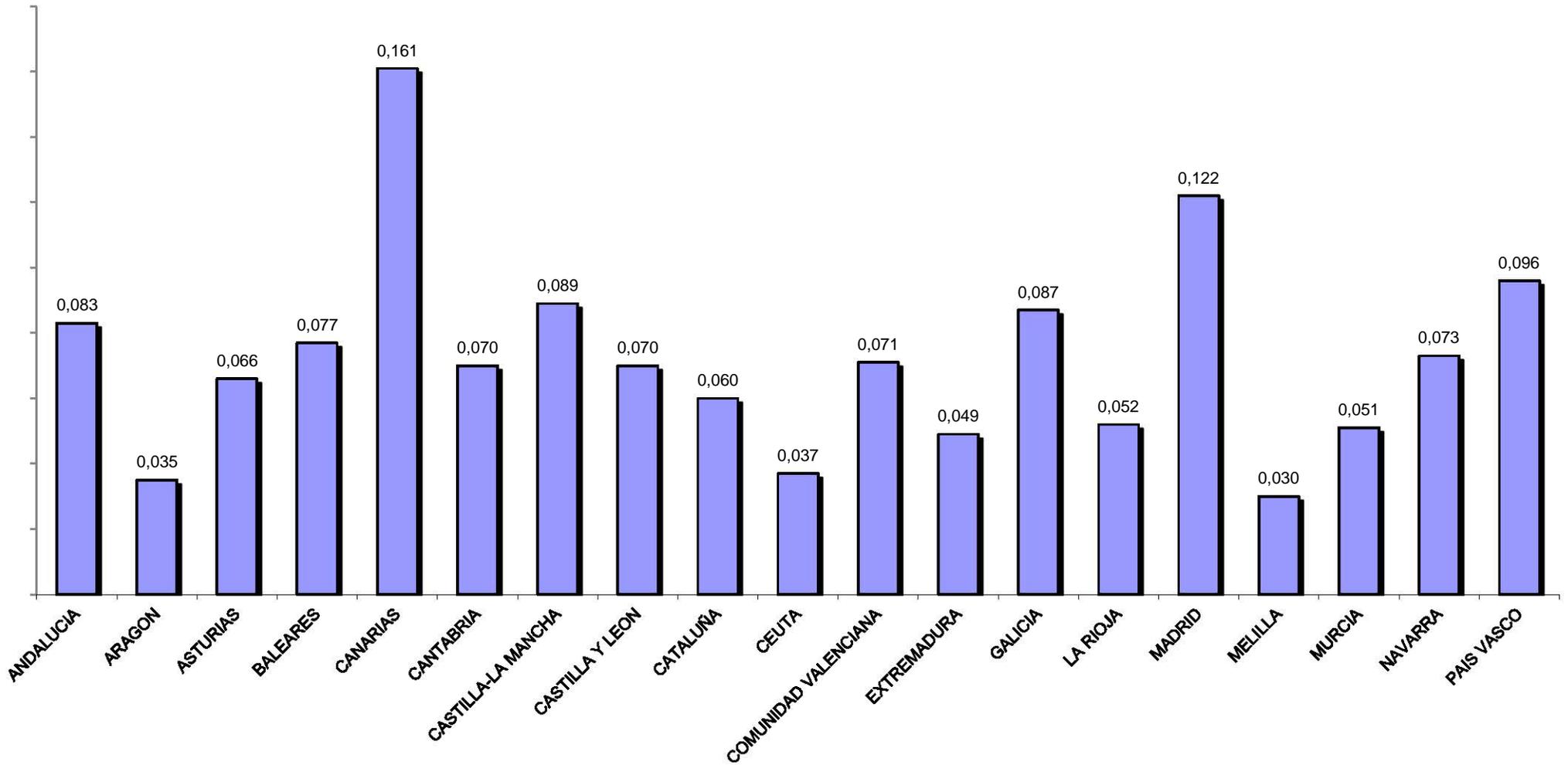
3. DATOS GENERALES

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

Periodo 2019
Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido

Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Porcentaje
ANDALUCIA	2.719.243	2259	0,083
ARAGON	558.472	196	0,035
ASTURIAS	344.299	226	0,066
BALEARES	428.014	330	0,077
CANARIAS	805.572	1293	0,161
CANTABRIA	208.991	146	0,070
CASTILLA-LA MANCHA	693.734	619	0,089
CASTILLA Y LEON	827.514	576	0,070
CATALUÑA	3.359.170	2005	0,060
CEUTA	21.871	8	0,037
COMUNIDAD VALENCIANA	1.894.457	1343	0,071
EXTREMADURA	304.158	150	0,049
GALICIA	919.770	802	0,087
LA RIOJA	125.861	65	0,052
MADRID	2.925.497	3580	0,122
MELILLA	20.221	6	0,030
MURCIA	568.979	292	0,051
NAVARRA	270.057	197	0,073
PAIS VASCO	907.510	875	0,096
SIN IDENTIFICAR	827	17	2,056
Total Reclamaciones	17.904.217	14.985	0,084

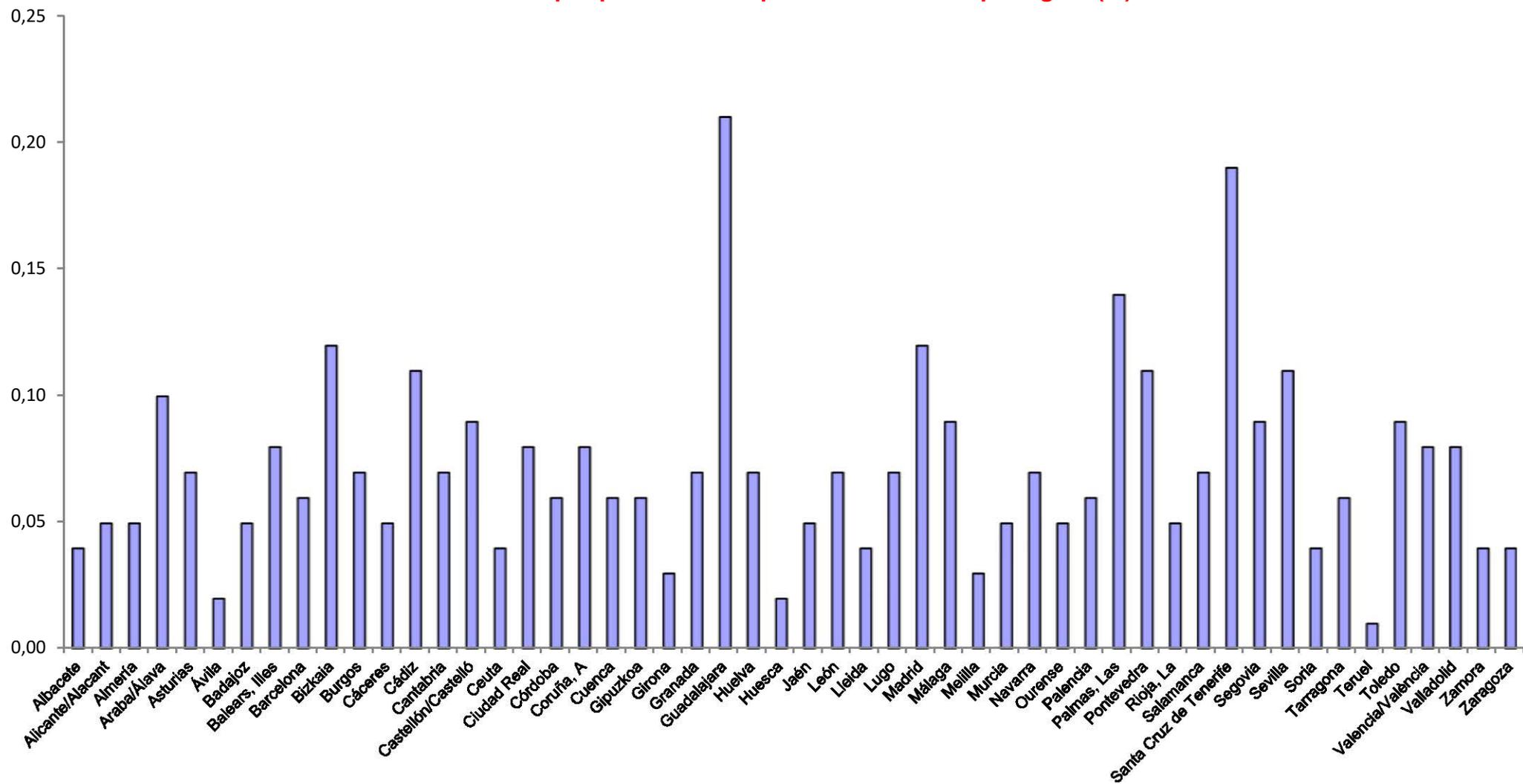
Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2019



Periodo 2019
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.

Provincia	Reclamaciones	Porcentaje	Colectivo Protegido
Albacete	60	0,04	139.999
Alicante/Alacant	324	0,05	645.620
Almería	127	0,05	273.602
Araba/Álava	152	0,10	152.645
Asturias	226	0,07	344.299
Ávila	10	0,02	47.289
Badajoz	93	0,05	194.260
Balears, Illes	330	0,08	428.014
Barcelona	1.663	0,06	2.559.027
Bizkaia	532	0,12	457.729
Burgos	100	0,07	133.684
Cáceres	57	0,05	109.898
Cádiz	347	0,11	317.767
Cantabria	146	0,07	208.991
Castellón/Castelló	210	0,09	238.376
Ceuta	8	0,04	21.871
Ciudad Real	128	0,08	166.971
Córdoba	145	0,06	256.010
Coruña, A	322	0,08	394.502
Cuenca	42	0,06	74.369
Gipuzkoa	191	0,06	297.136
Girona	101	0,03	314.906
Granada	192	0,07	280.223
Guadalajara	185	0,21	88.842
Huelva	109	0,07	159.774
Huesca	17	0,02	96.192
Jaén	125	0,05	256.323
León	106	0,07	144.235
Lleida	71	0,04	185.413
Lugo	73	0,07	109.079
Madrid	3.580	0,12	2.925.497
Málaga	502	0,09	552.749
Melilla	6	0,03	20.221
Murcia	292	0,05	568.979
Navarra	197	0,07	270.057
Ourense	44	0,05	94.641
Palencia	32	0,06	55.089
Palmas, Las	583	0,14	423.368
Pontevedra	363	0,11	321.548
Rioja, La	65	0,05	125.861
Salamanca	80	0,07	111.929
Santa Cruz de Tenerife	710	0,19	382.204
Segovia	49	0,09	55.972
Sevilla	712	0,11	622.795
Soria	13	0,04	35.390
Tarragona	170	0,06	299.824
Teruel	4	0,01	52.509
Toledo	204	0,09	223.553
Valencia/València	809	0,08	1.010.461
Valladolid	163	0,08	192.453
Zamora	23	0,04	51.473
Zaragoza	175	0,04	409.771
Sin identificar	17		827
Totales	14.985	0,084	17.904.217

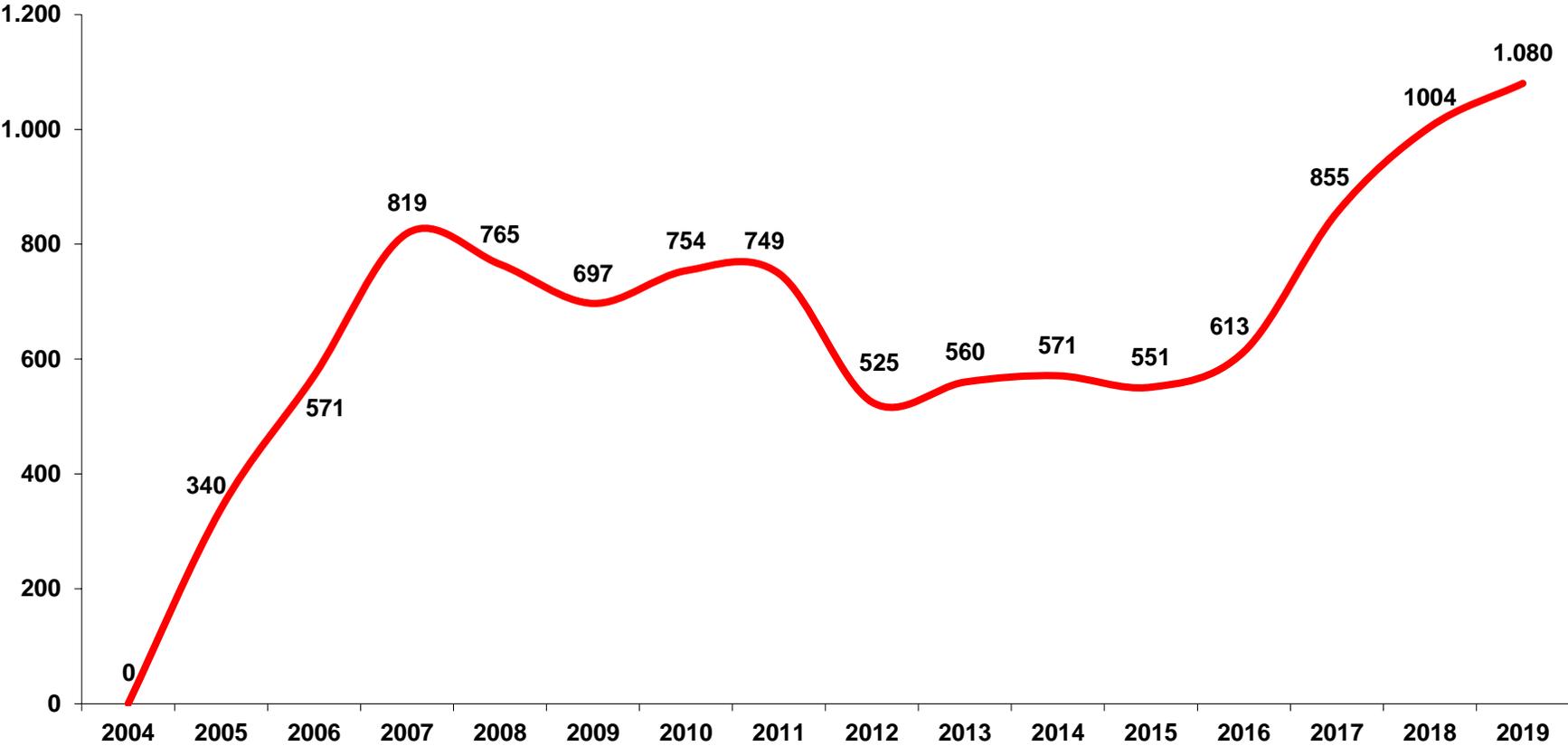
Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2019



4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS

4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

MUTUAL MIDAT CYCLOPS
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



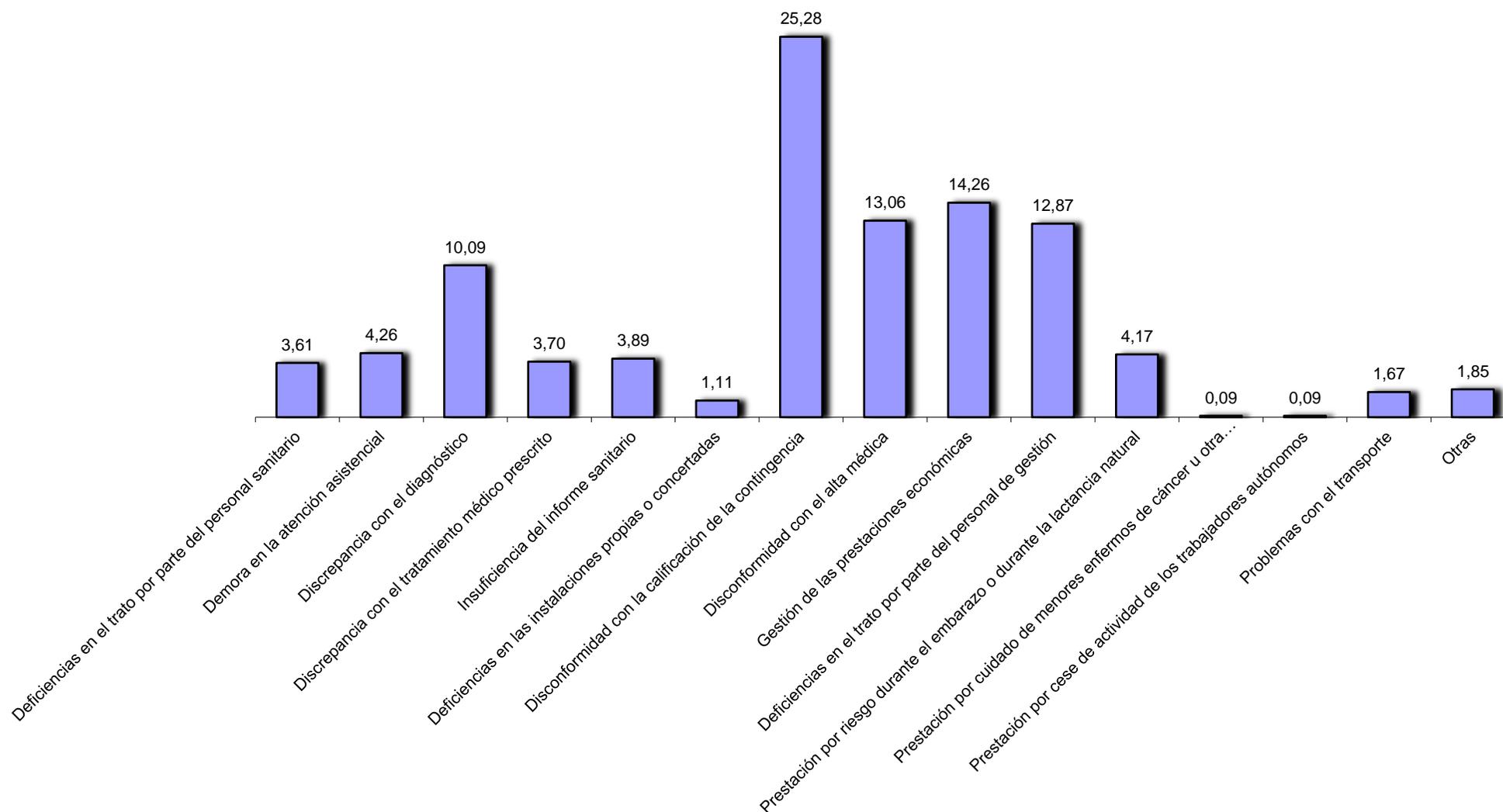
MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Periodo 2019

Reclamaciones por materia

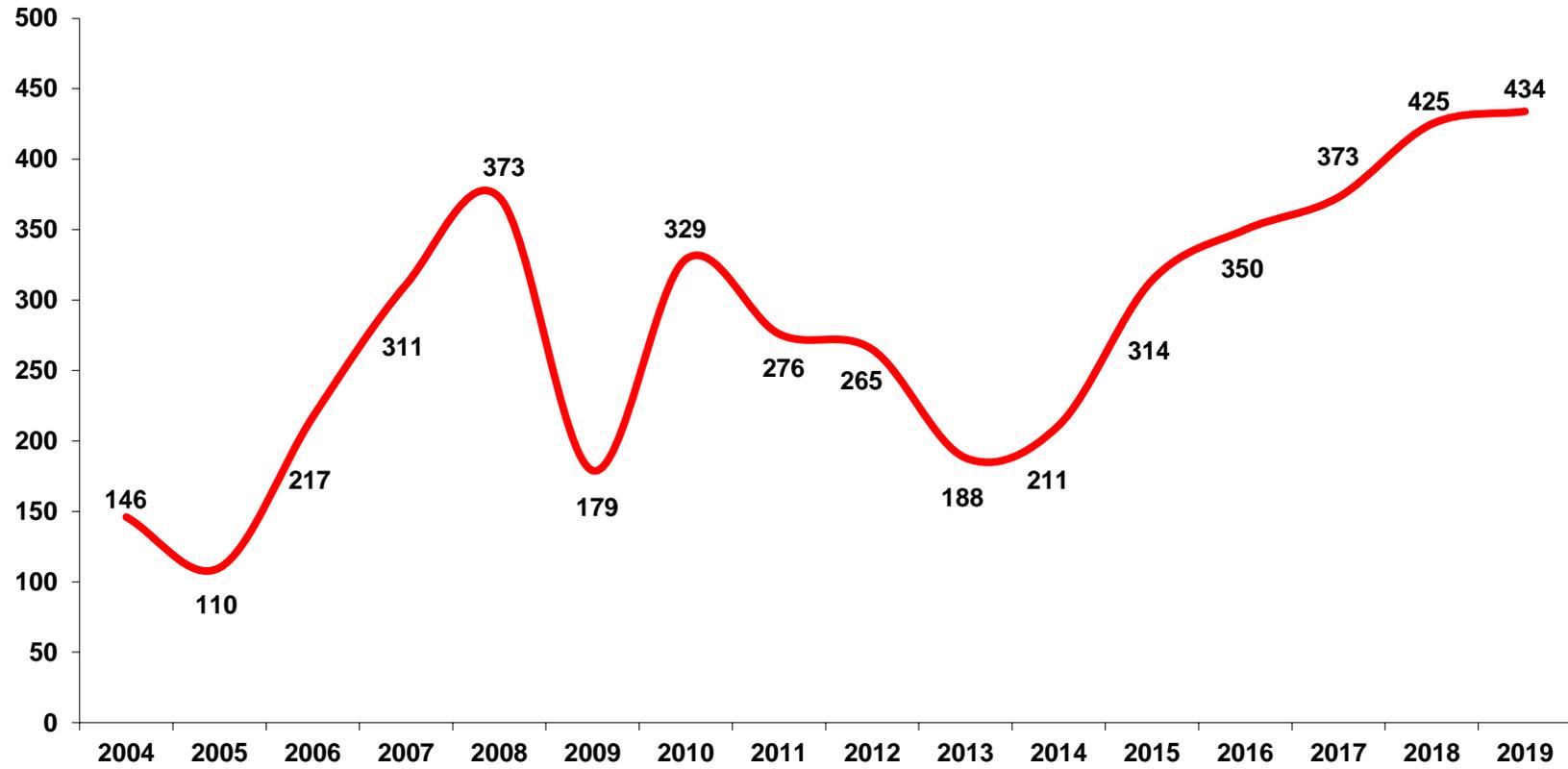
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	39	3,61	0,26
Demora en la atención asistencial	46	4,26	0,31
Discrepancia con el diagnóstico	109	10,09	0,73
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	40	3,70	0,27
Insuficiencia del informe sanitario	42	3,89	0,28
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	12	1,11	0,08
Disconformidad con la calificación de la contingencia	273	25,28	1,82
Disconformidad con el alta médica	141	13,06	0,94
Gestión de las prestaciones económicas	154	14,26	1,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	139	12,87	0,93
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	45	4,17	0,30
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,09	0,01
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,09	0,01
Problemas con el transporte	18	1,67	0,12
Otras	20	1,85	0,13
Total Reclamaciones	1.080	100,00	7,21

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2019



4.2. MUTUALIA

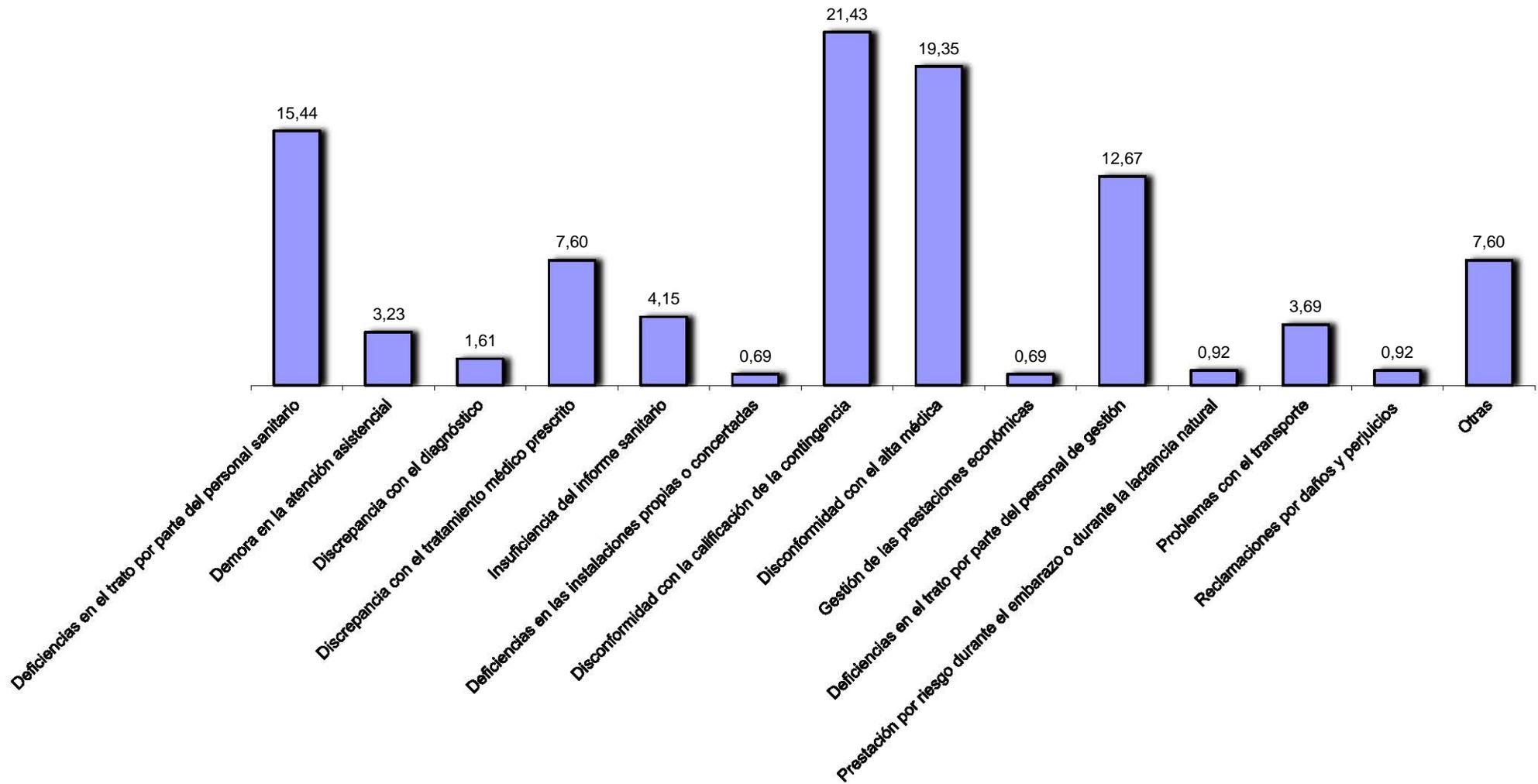
MUTUALIA
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



MUTUALIA
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

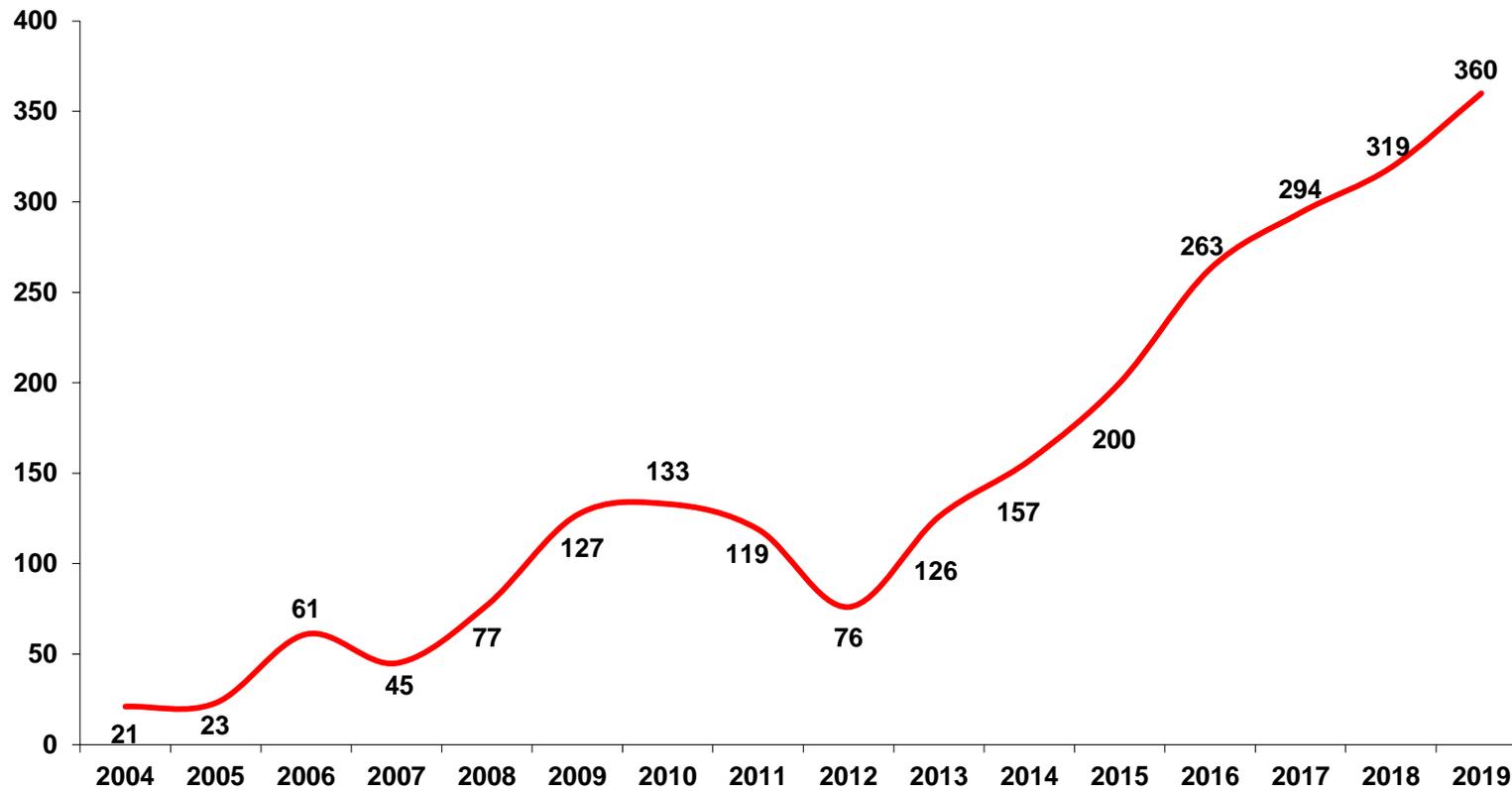
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	67	15,44	0,45
Demora en la atención asistencial	14	3,23	0,09
Discrepancia con el diagnóstico	7	1,61	0,05
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	33	7,60	0,22
Insuficiencia del informe sanitario	18	4,15	0,12
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	3	0,69	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	93	21,43	0,62
Disconformidad con el alta médica	84	19,35	0,56
Gestión de las prestaciones económicas	3	0,69	0,02
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	55	12,67	0,37
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	4	0,92	0,03
Problemas con el transporte	16	3,69	0,11
Reclamaciones por daños y perjuicios	4	0,92	0,03
Otras	33	7,60	0,22
Total Reclamaciones	434	100,00	2,89

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2019



4.3. ACTIVA MUTUA 2008

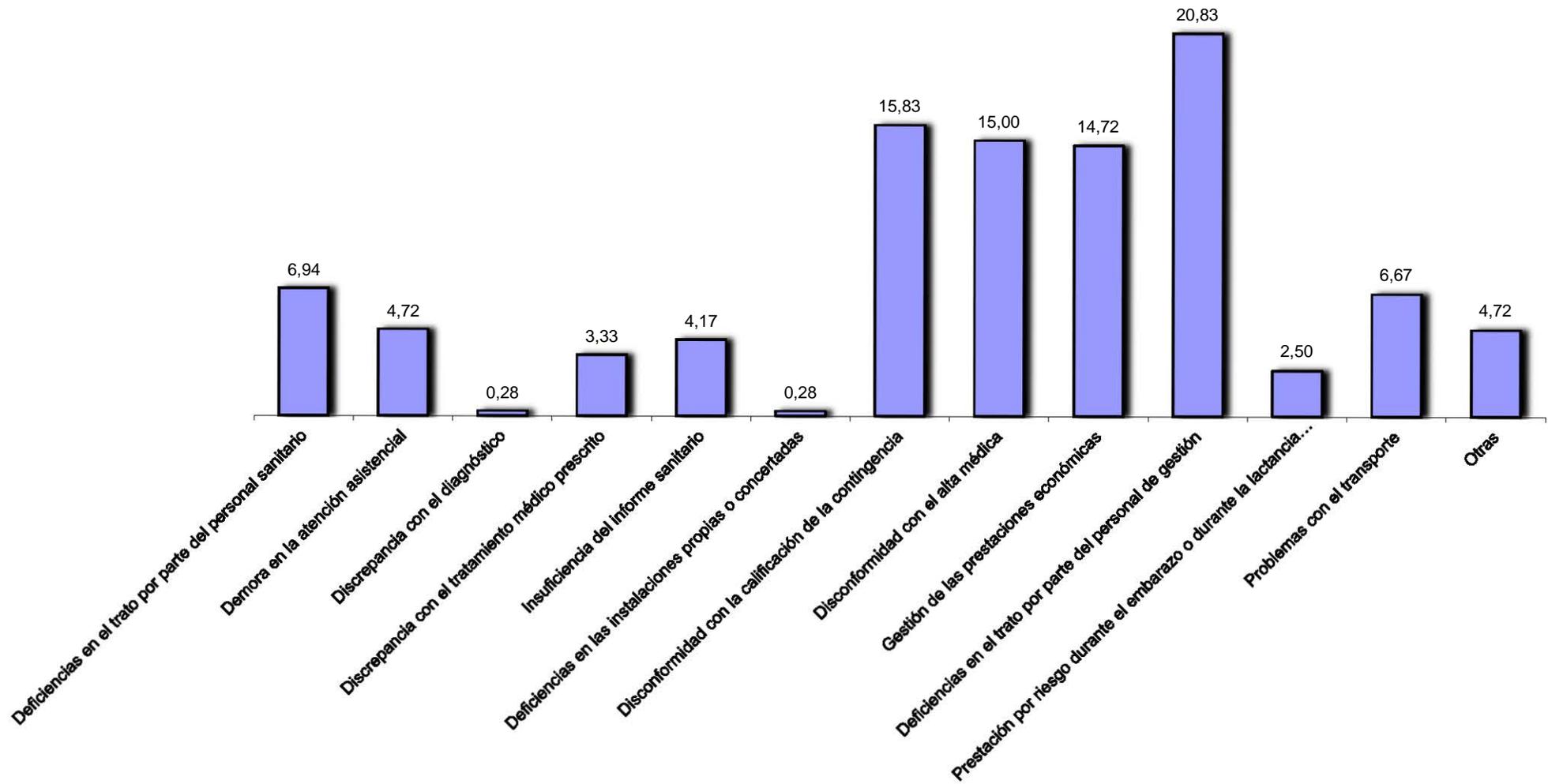
ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

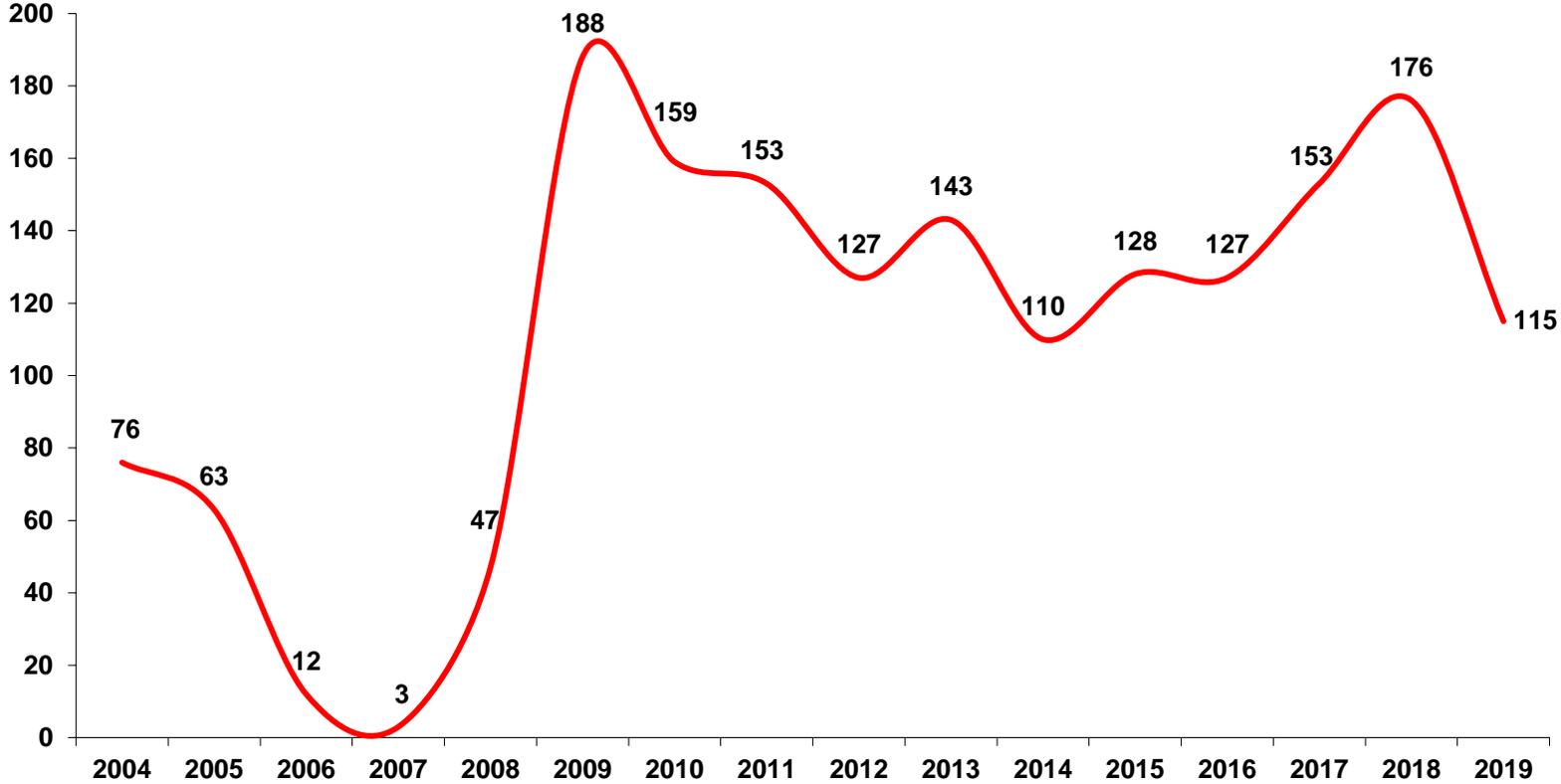
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	25	6,94	0,17
Demora en la atención asistencial	17	4,72	0,11
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,28	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	12	3,33	0,08
Insuficiencia del informe sanitario	15	4,17	0,10
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,28	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	57	15,83	0,38
Disconformidad con el alta médica	54	15,00	0,36
Gestión de las prestaciones económicas	53	14,72	0,35
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	75	20,83	0,50
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	9	2,50	0,06
Problemas con el transporte	24	6,67	0,16
Otras	17	4,72	0,11
Total Reclamaciones	360	100,00	2,40

Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Periodo 2019



4.4. MUTUA MONTAÑESA

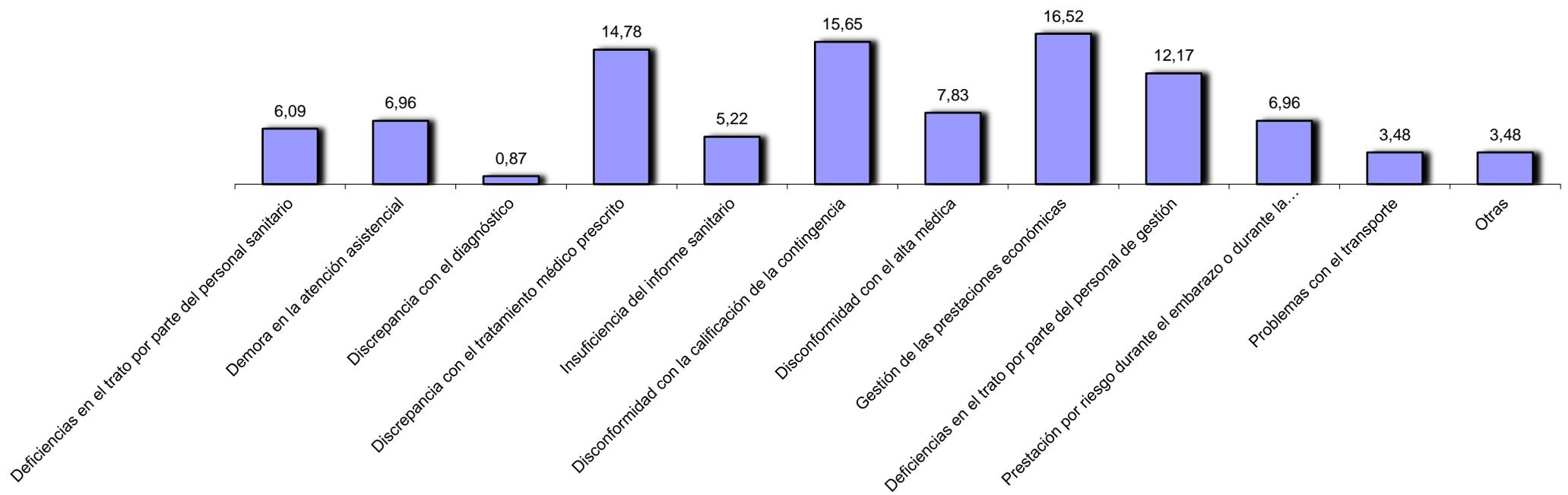
MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

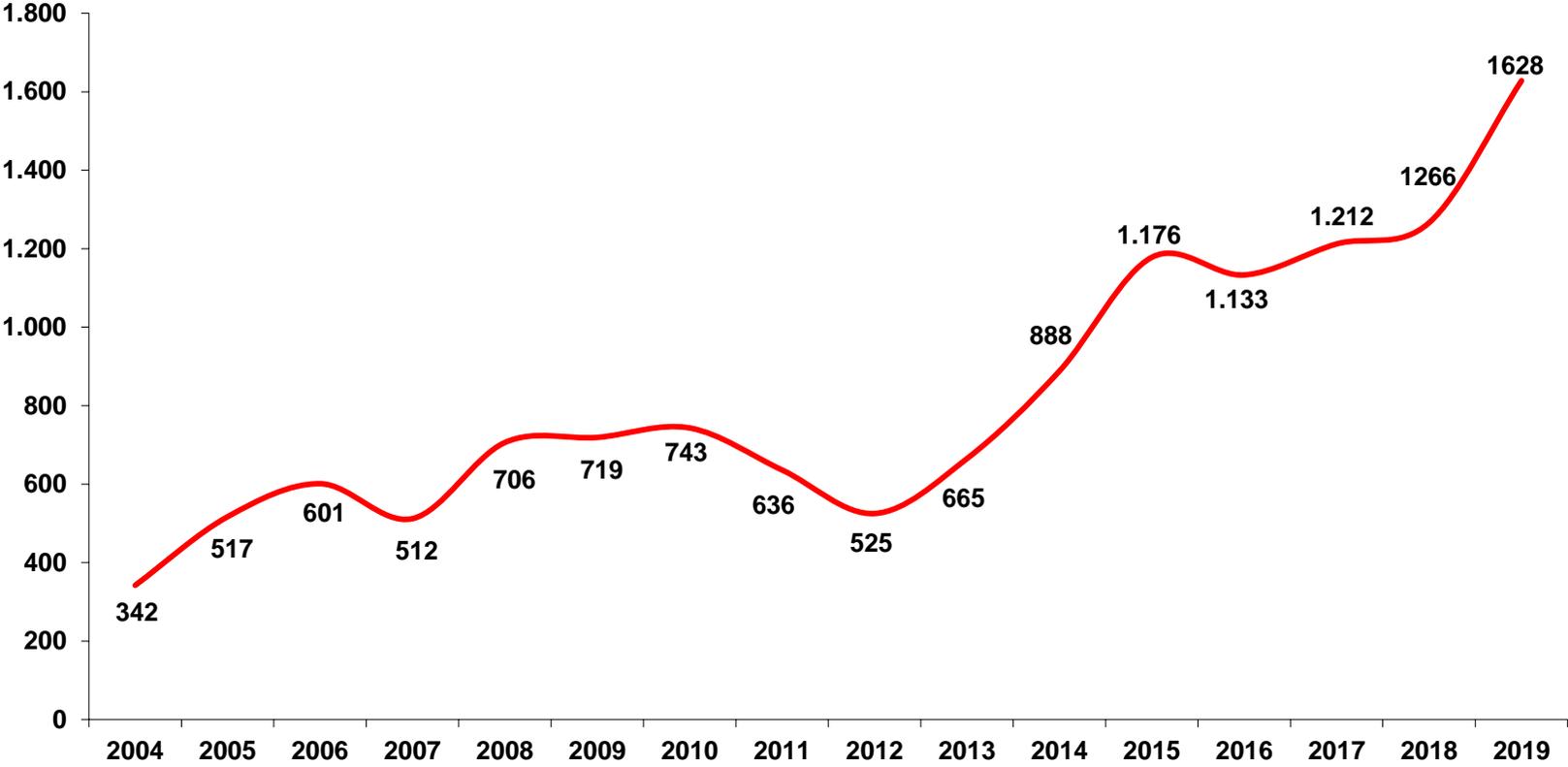
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	7	6,09	0,05
Demora en la atención asistencial	8	6,96	0,05
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,87	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	17	14,78	0,11
Insuficiencia del informe sanitario	6	5,22	0,04
Disconformidad con la calificación de la contingencia	18	15,65	0,12
Disconformidad con el alta médica	9	7,83	0,06
Gestión de las prestaciones económicas	19	16,52	0,13
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	14	12,17	0,09
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	8	6,96	0,05
Problemas con el transporte	4	3,48	0,03
Otras	4	3,48	0,03
Total Reclamaciones	115	100,00	0,77

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2019



4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

MUTUA UNIVERSAL MUGENAT
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones

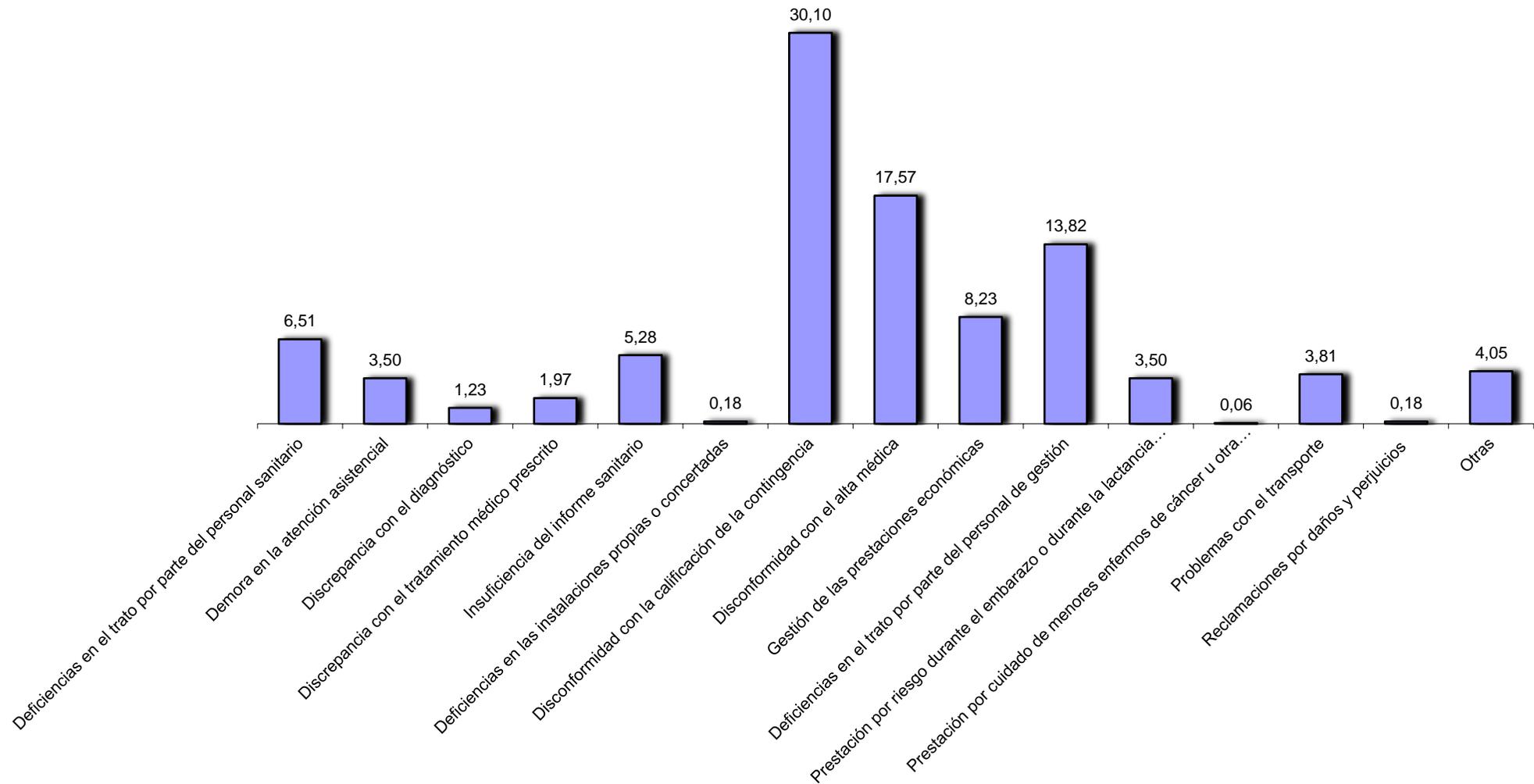


MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

Periodo 2019 Reclamaciones por materia

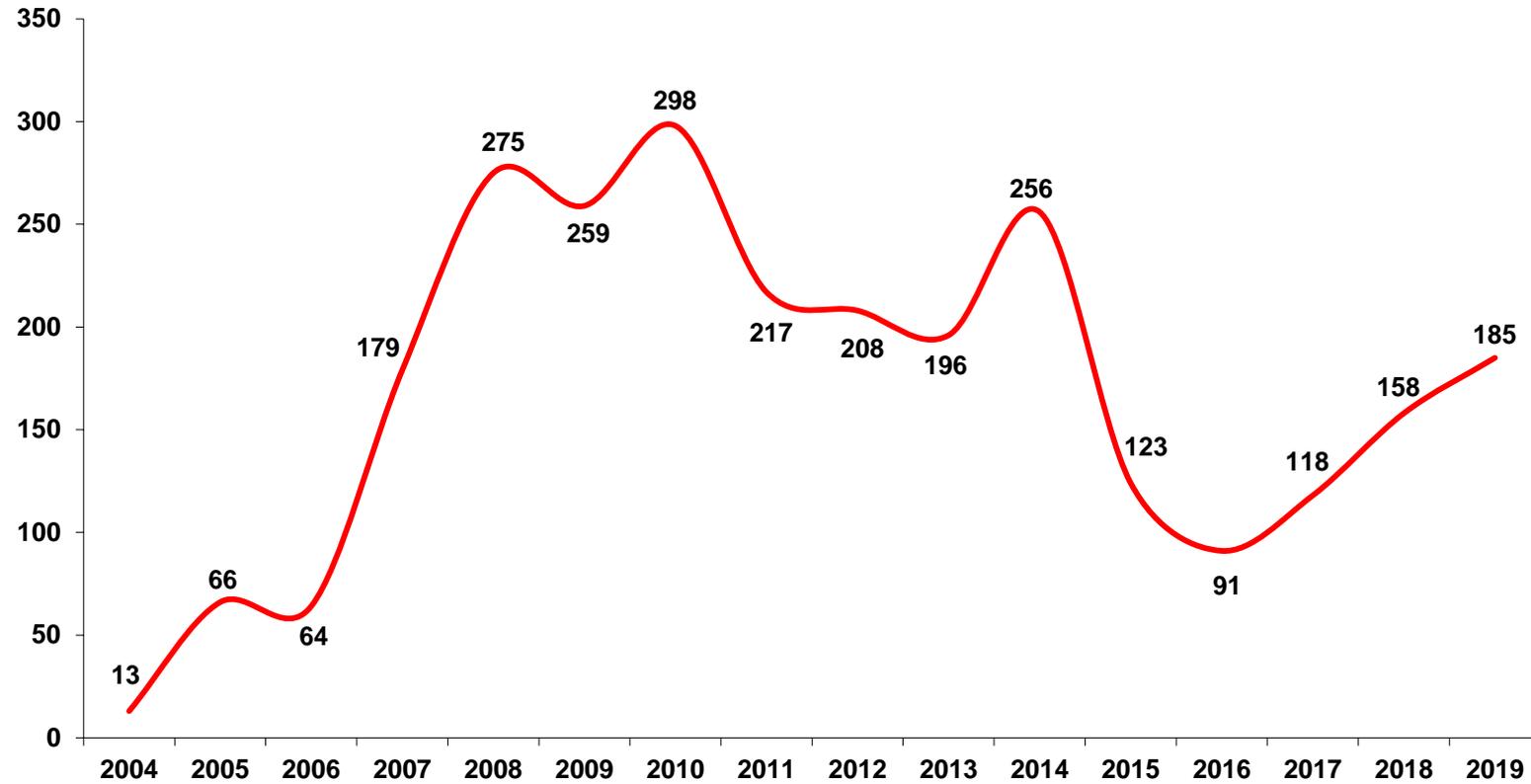
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	106	6,51	0,71
Demora en la atención asistencial	57	3,50	0,38
Discrepancia con el diagnóstico	20	1,23	0,13
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	32	1,97	0,21
Insuficiencia del informe sanitario	86	5,28	0,57
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	3	0,18	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	490	30,10	3,27
Disconformidad con el alta médica	286	17,57	1,91
Gestión de las prestaciones económicas	134	8,23	0,89
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	225	13,82	1,50
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	57	3,50	0,38
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,06	0,01
Problemas con el transporte	62	3,81	0,41
Reclamaciones por daños y perjuicios	3	0,18	0,02
Otras	66	4,05	0,44
Total Reclamaciones	1.628	100,00	10,86

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2019



4.6. MAZ

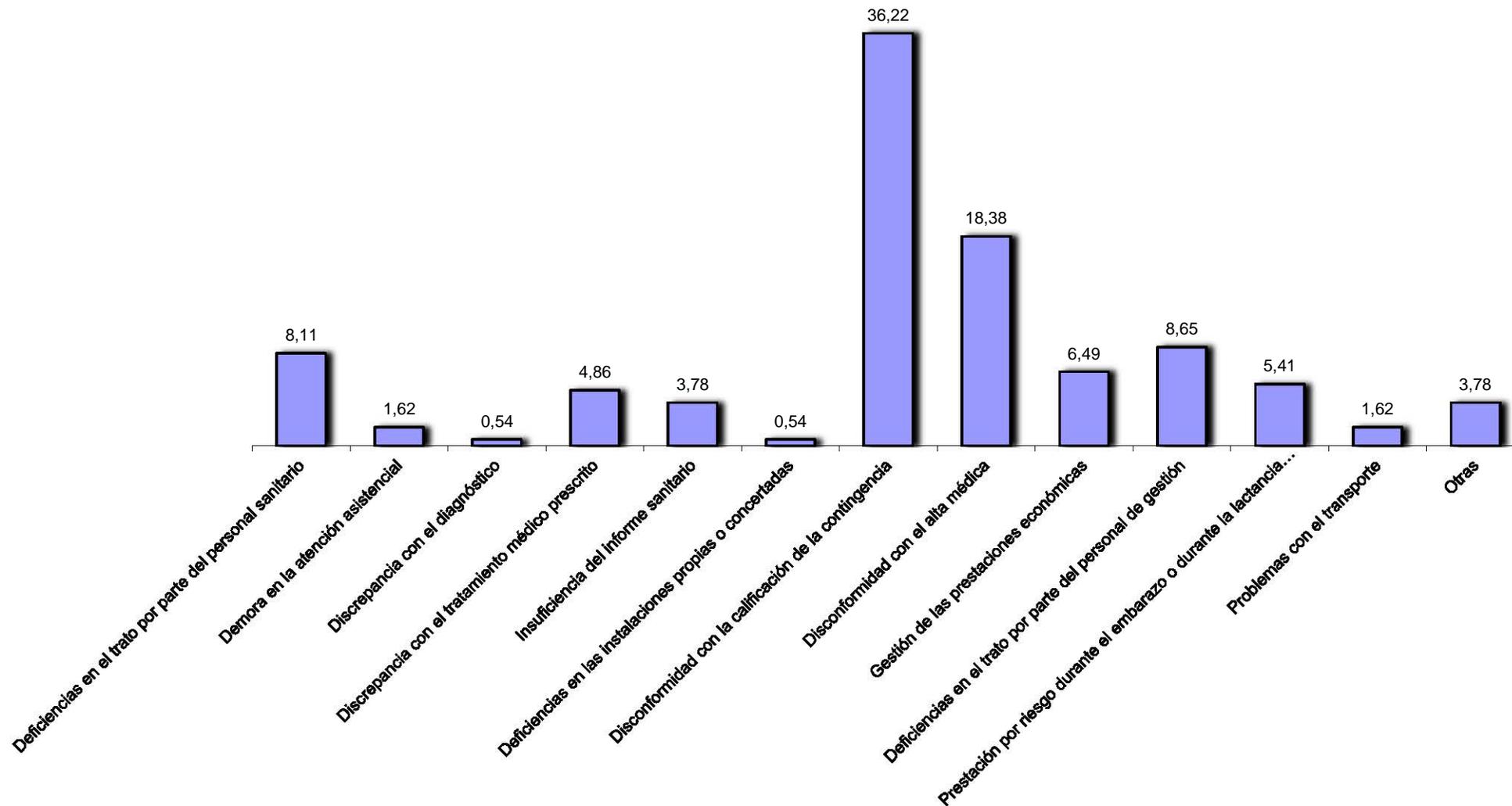
MAZ
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



MAZ
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

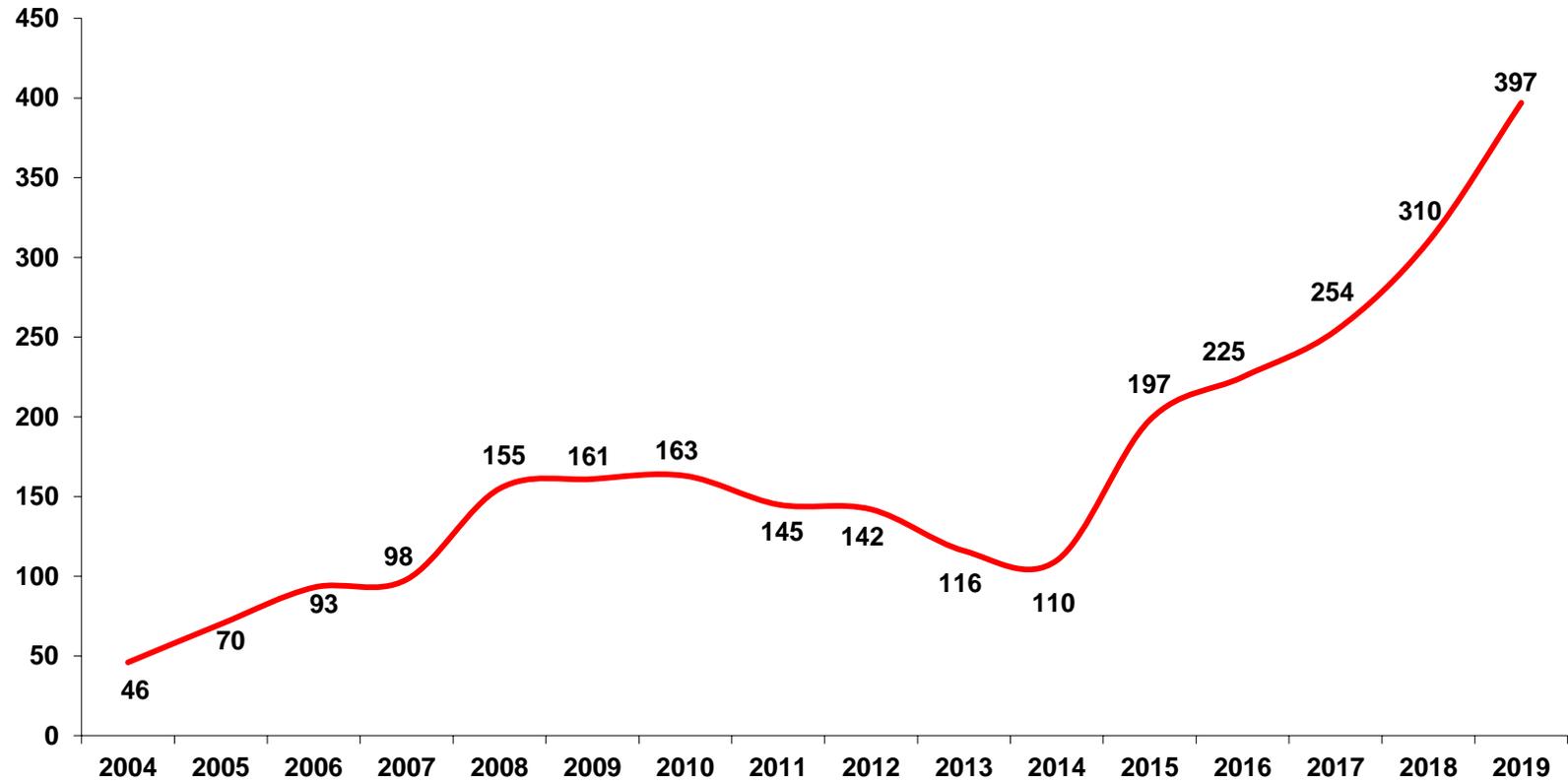
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	15	8,11	0,10
Demora en la atención asistencial	3	1,62	0,02
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,54	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	9	4,86	0,06
Insuficiencia del informe sanitario	7	3,78	0,05
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,54	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	67	36,22	0,45
Disconformidad con el alta médica	34	18,38	0,23
Gestión de las prestaciones económicas	12	6,49	0,08
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	16	8,65	0,11
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	10	5,41	0,07
Problemas con el transporte	3	1,62	0,02
Otras	7	3,78	0,05
Total Reclamaciones	185	100,00	1,23

Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2019



4.7. UMIVALE

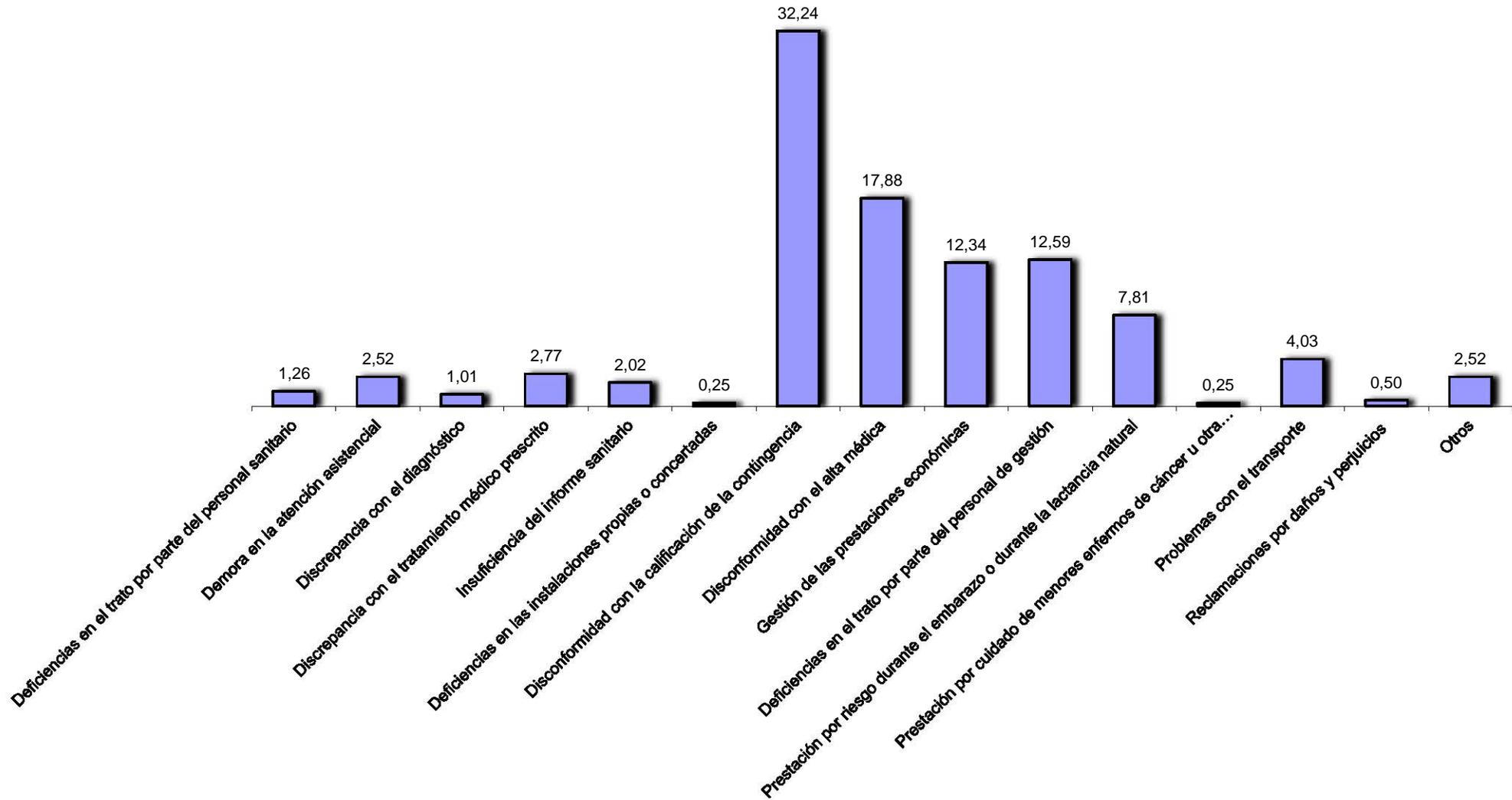
UMIVALE
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



UMIVALE
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

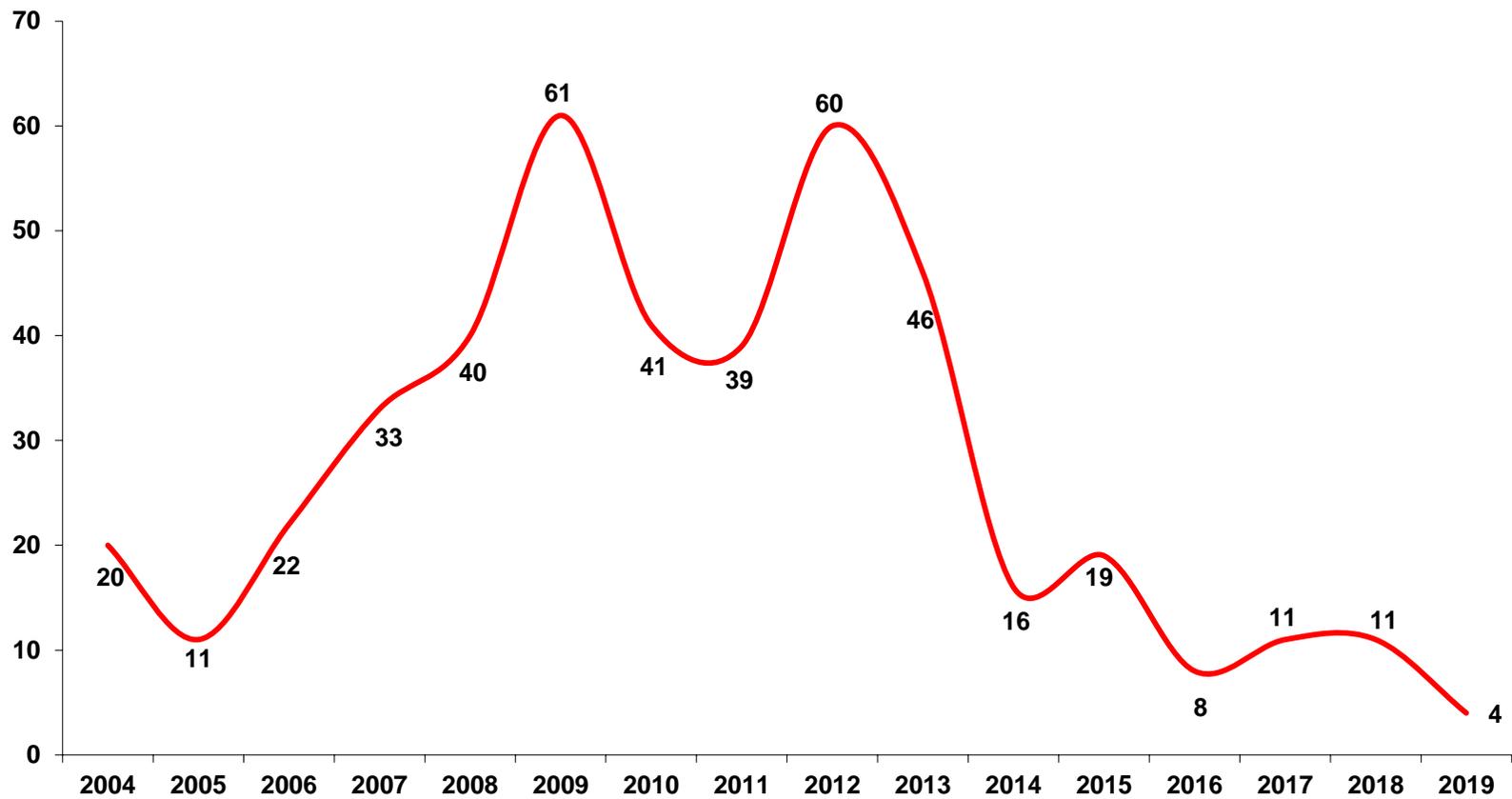
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	5	1,26	0,03
Demora en la atención asistencial	10	2,52	0,07
Discrepancia con el diagnóstico	4	1,01	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	11	2,77	0,07
Insuficiencia del informe sanitario	8	2,02	0,05
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,25	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	128	32,24	0,85
Disconformidad con el alta médica	71	17,88	0,47
Gestión de las prestaciones económicas	49	12,34	0,33
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	50	12,59	0,33
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	31	7,81	0,21
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,25	0,01
Problemas con el transporte	16	4,03	0,11
Reclamaciones por daños y perjuicios	2	0,50	0,01
Otros	10	2,52	0,07
Total Reclamaciones	397	100,00	2,65

Gráfico índice reclamaciones según materia UMIVALE (%). Periodo 2019



4.8. MUTUA NAVARRA

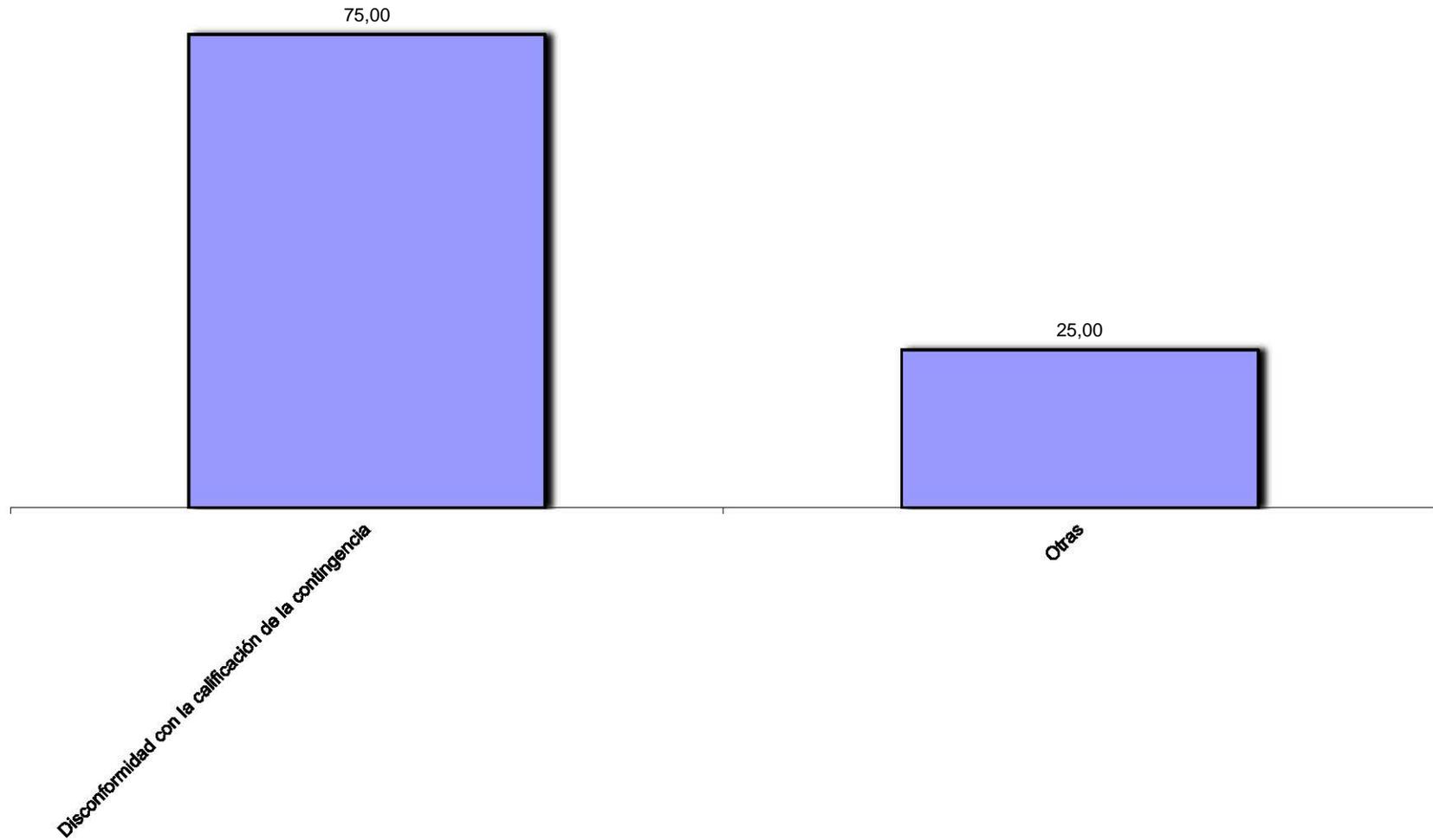
MUTUA NAVARRA
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



MUTUA NAVARRA
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

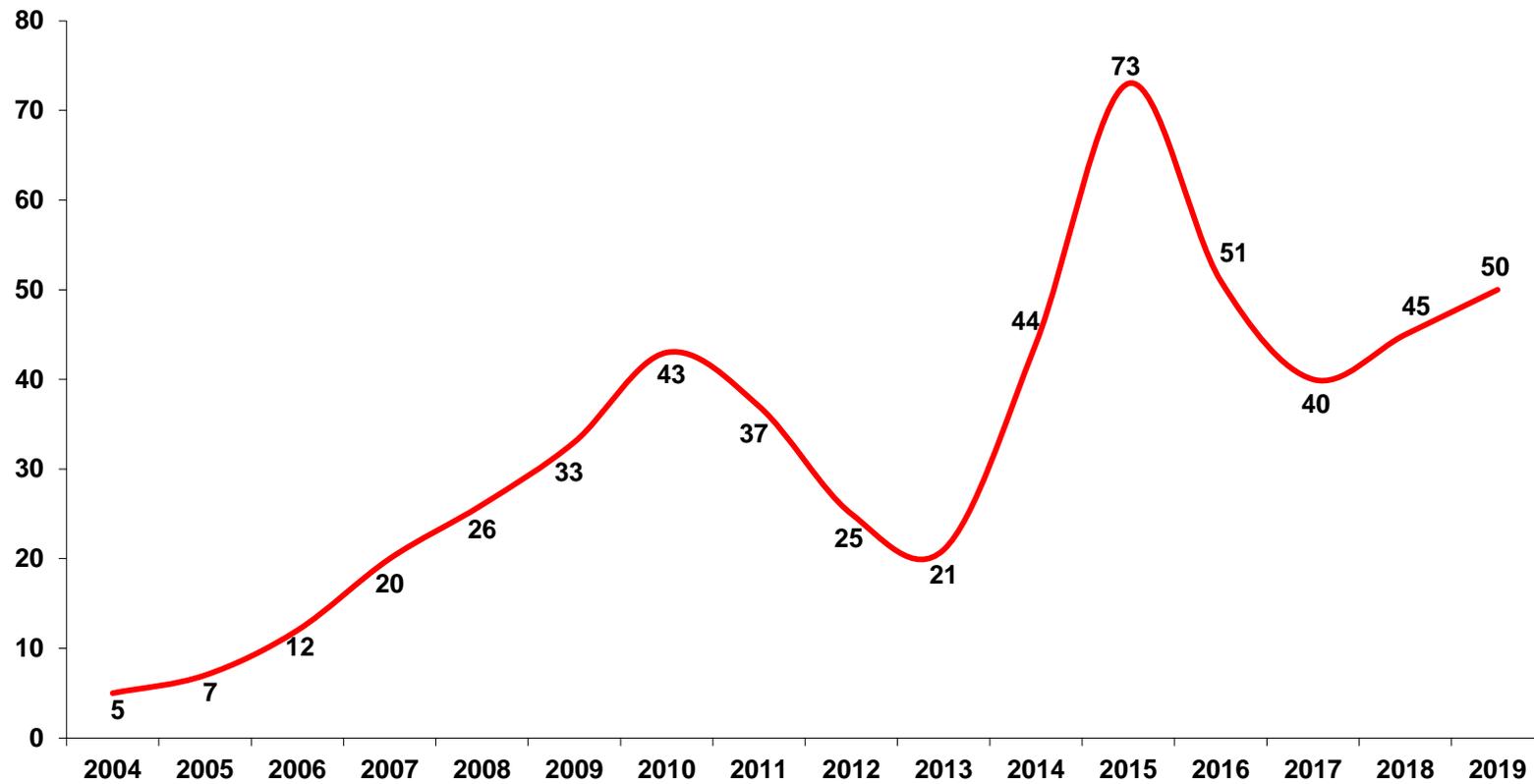
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Disconformidad con la calificación de la contingencia	3	75,00	0,02
Otras	1	25,00	0,01
Total Reclamaciones	4	100,00	0,03

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2019



4.9. MUTUA INTERCOMARCAL

MUTUA INTERCOMARCAL
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



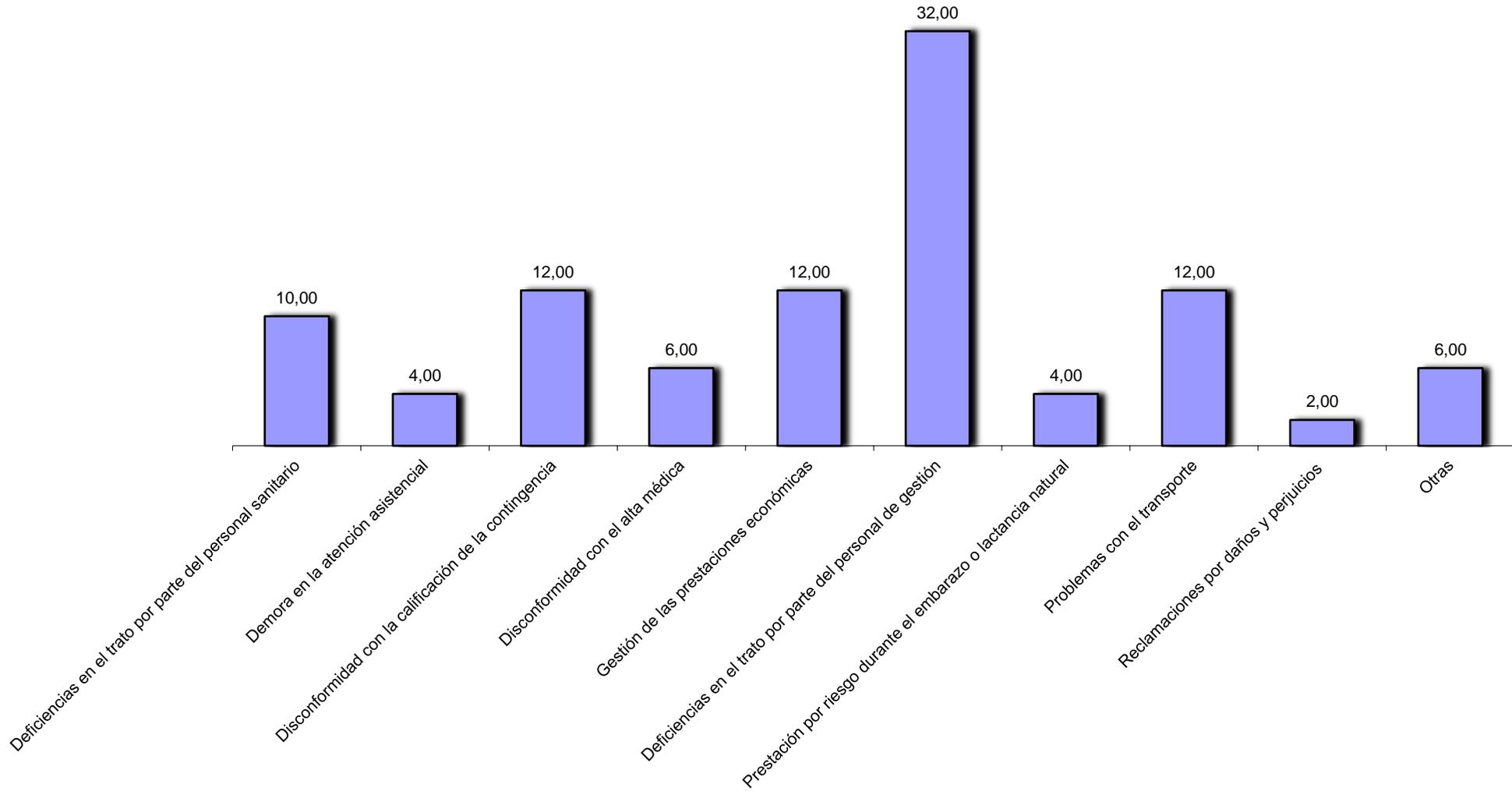
MUTUA INTERCOMARCAL

Periodo 2019

Reclamaciones por materia

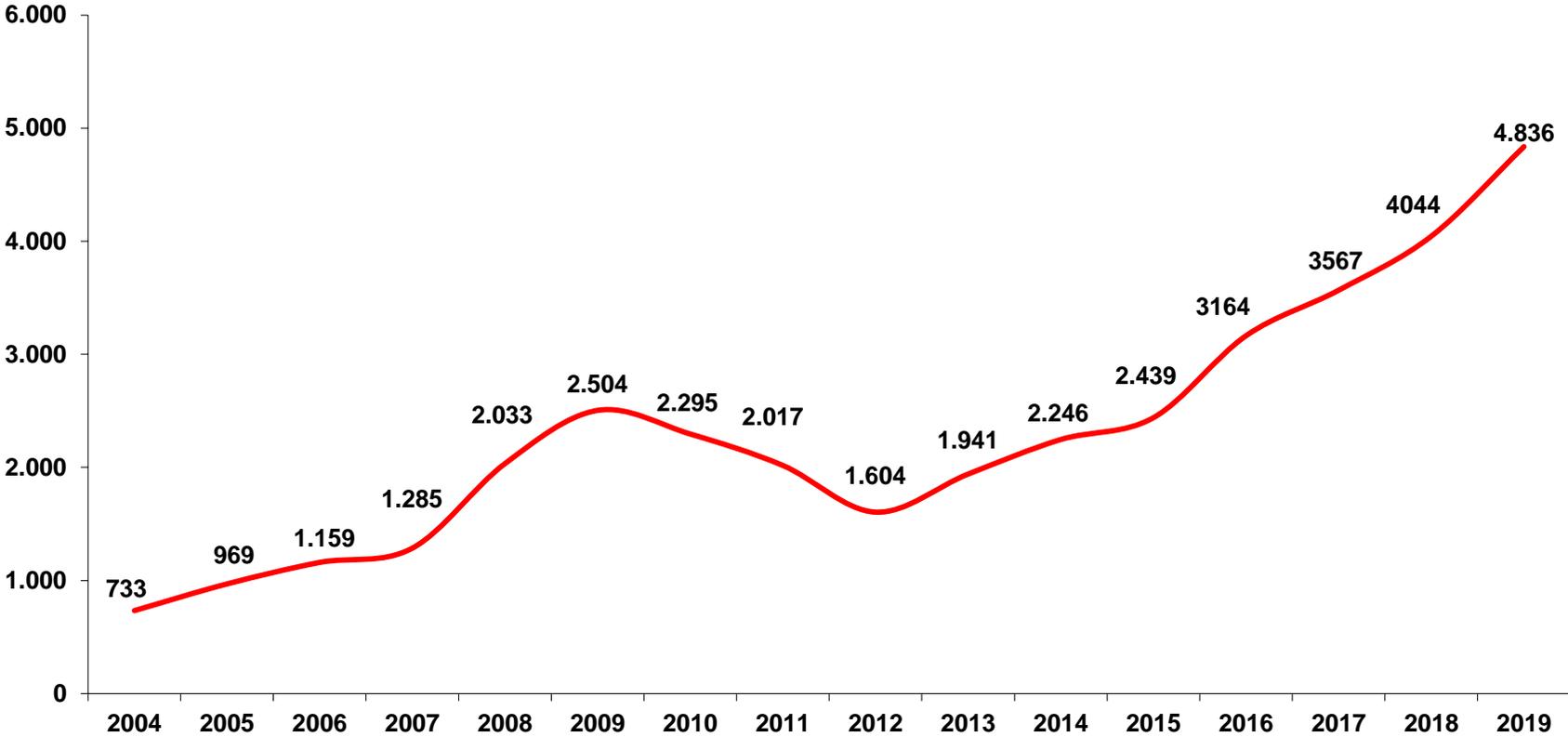
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	5	10,00	0,03
Demora en la atención asistencial	2	4,00	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	6	12,00	0,04
Disconformidad con el alta médica	3	6,00	0,02
Gestión de las prestaciones económicas	6	12,00	0,04
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	16	32,00	0,11
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2	4,00	0,01
Problemas con el transporte	6	12,00	0,04
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	2,00	0,01
Otras	3	6,00	0,02
Total Reclamaciones	50	100,00	0,33

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Periodo 2019



4.10. FREMAP

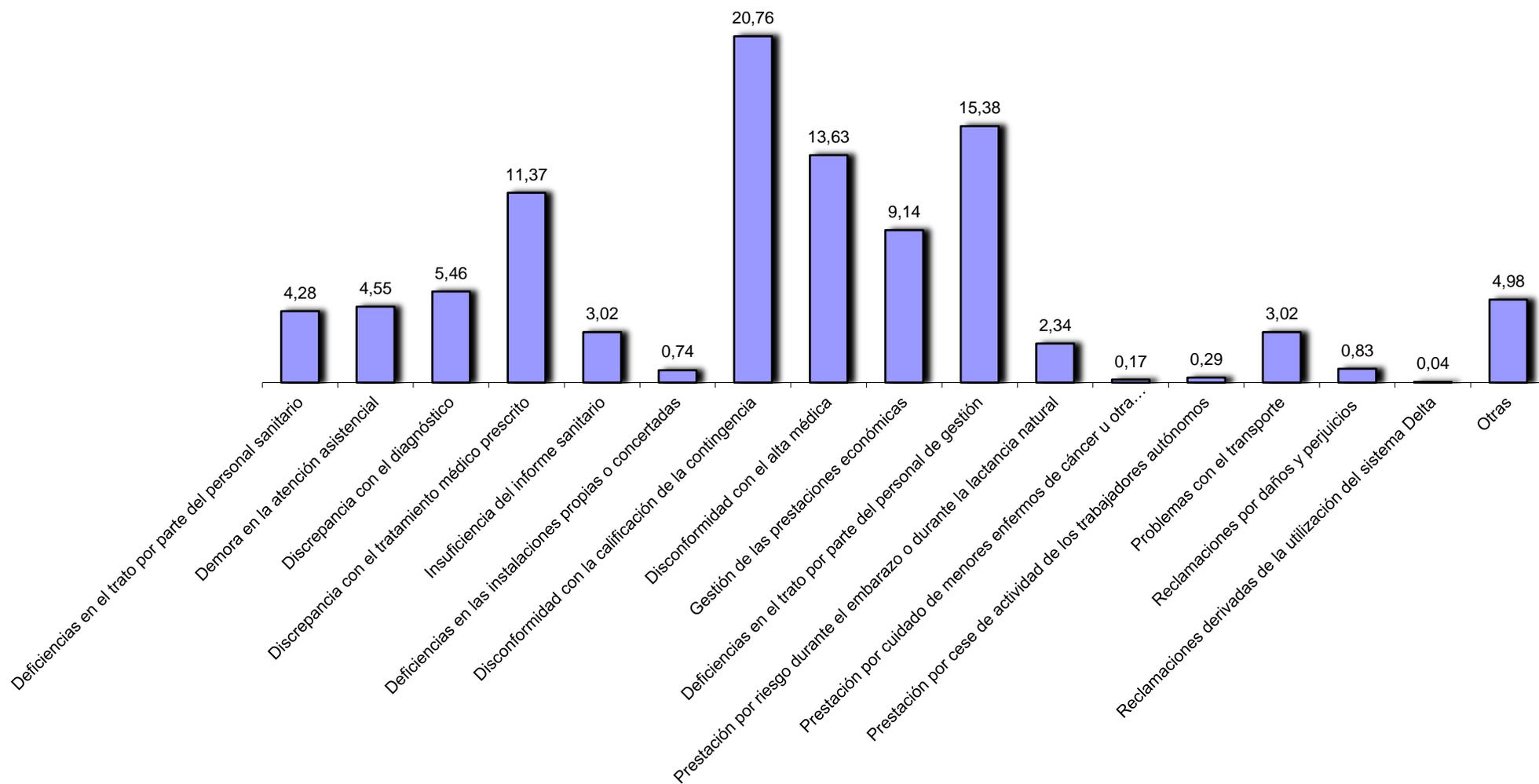
FREMAP
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



FREMAP
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

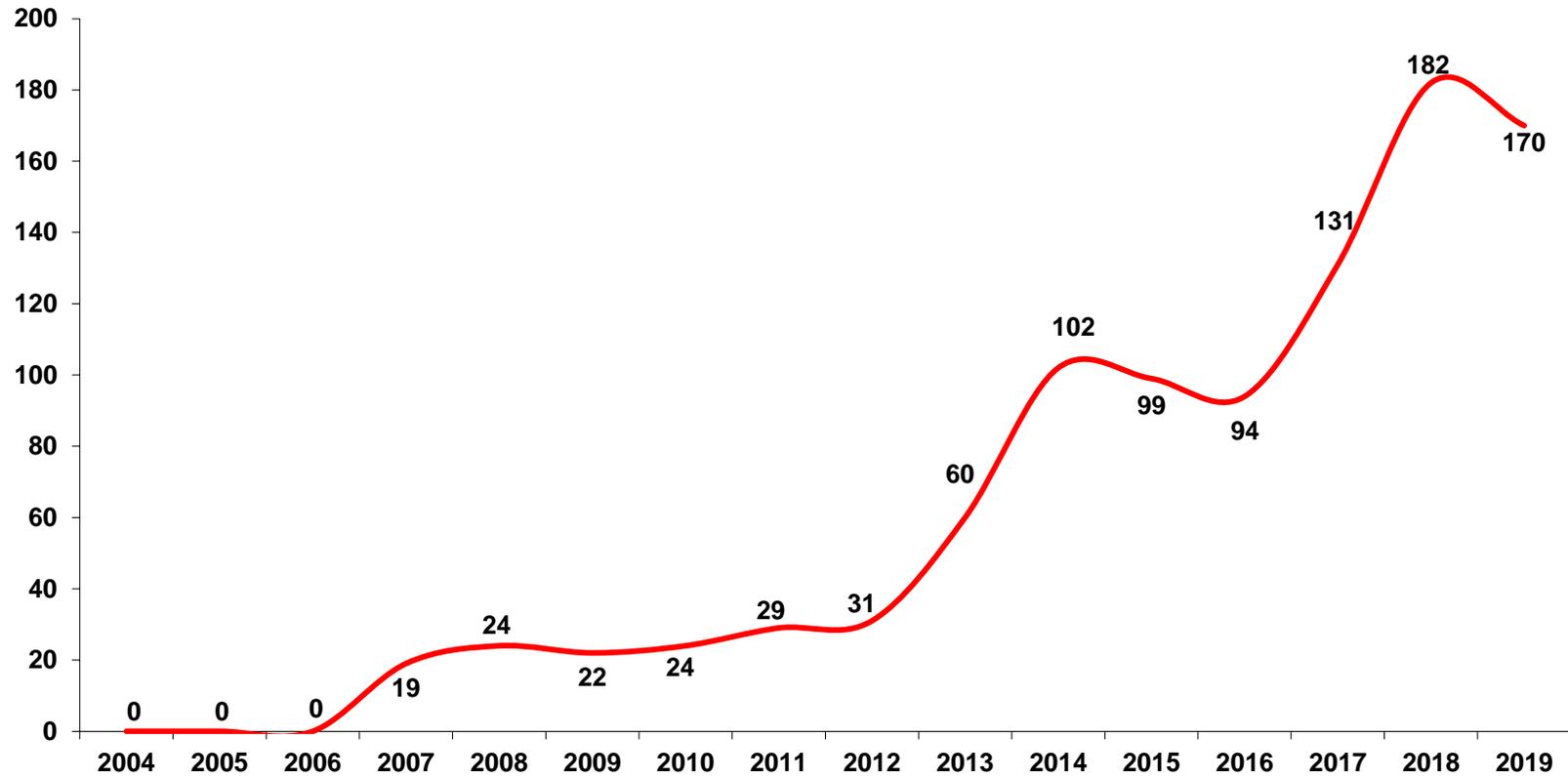
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	207	4,28	1,38
Demora en la atención asistencial	220	4,55	1,47
Discrepancia con el diagnóstico	264	5,46	1,76
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	550	11,37	3,67
Insuficiencia del informe sanitario	146	3,02	0,97
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	36	0,74	0,24
Disconformidad con la calificación de la contingencia	1004	20,76	6,70
Disconformidad con el alta médica	659	13,63	4,40
Gestión de las prestaciones económicas	442	9,14	2,95
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	744	15,38	4,96
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	113	2,34	0,75
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	8	0,17	0,05
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	14	0,29	0,09
Problemas con el transporte	146	3,02	0,97
Reclamaciones por daños y perjuicios	40	0,83	0,27
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	2	0,04	0,01
Otras	241	4,98	1,61
Total Reclamaciones	4.836	95,00	32,27

Gráfico índice reclamaciones según materia FREMAP (%). Periodo 2019



4.11. SOLIMAT

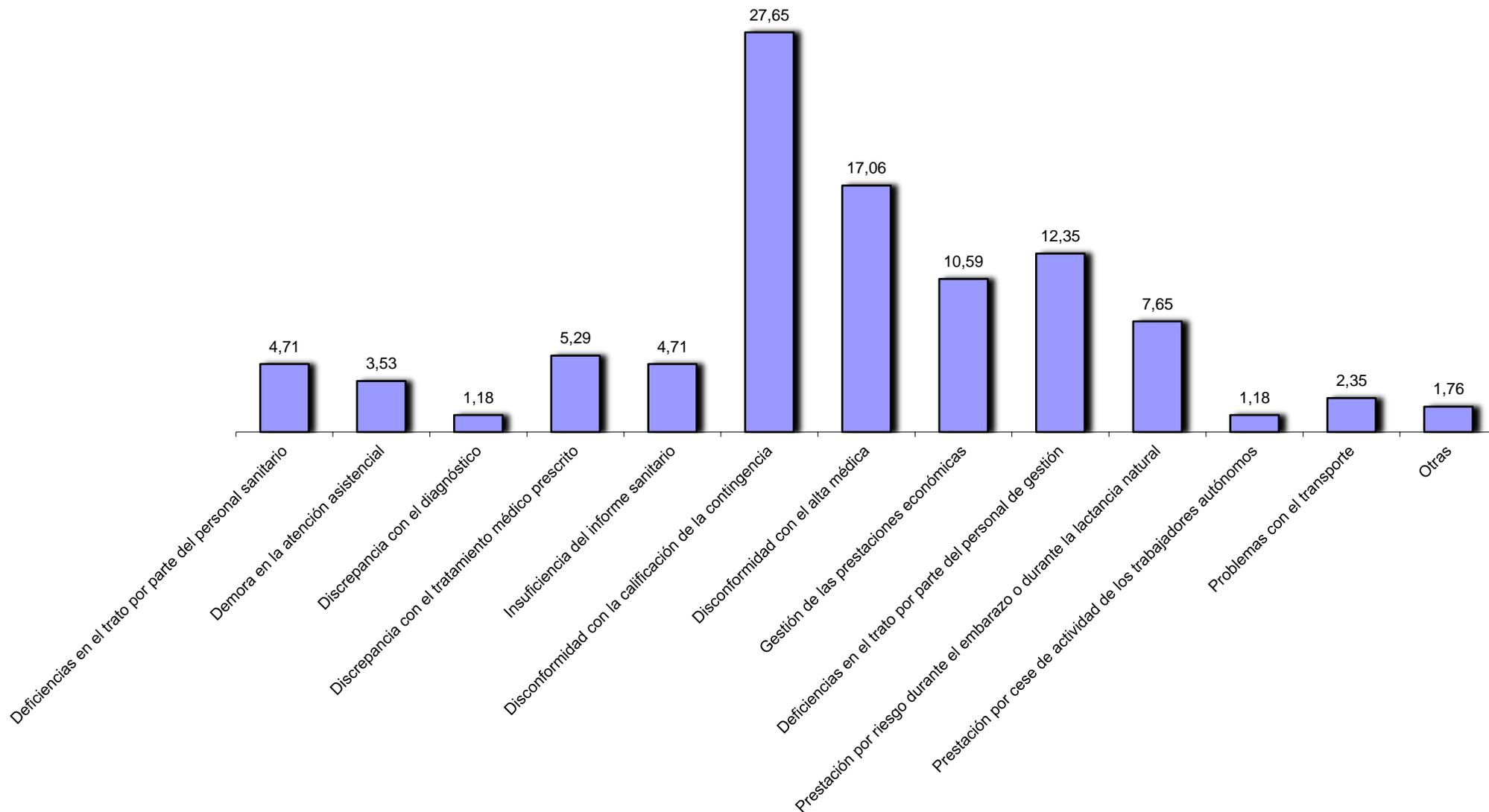
SOLIMAT
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



SOLIMAT
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

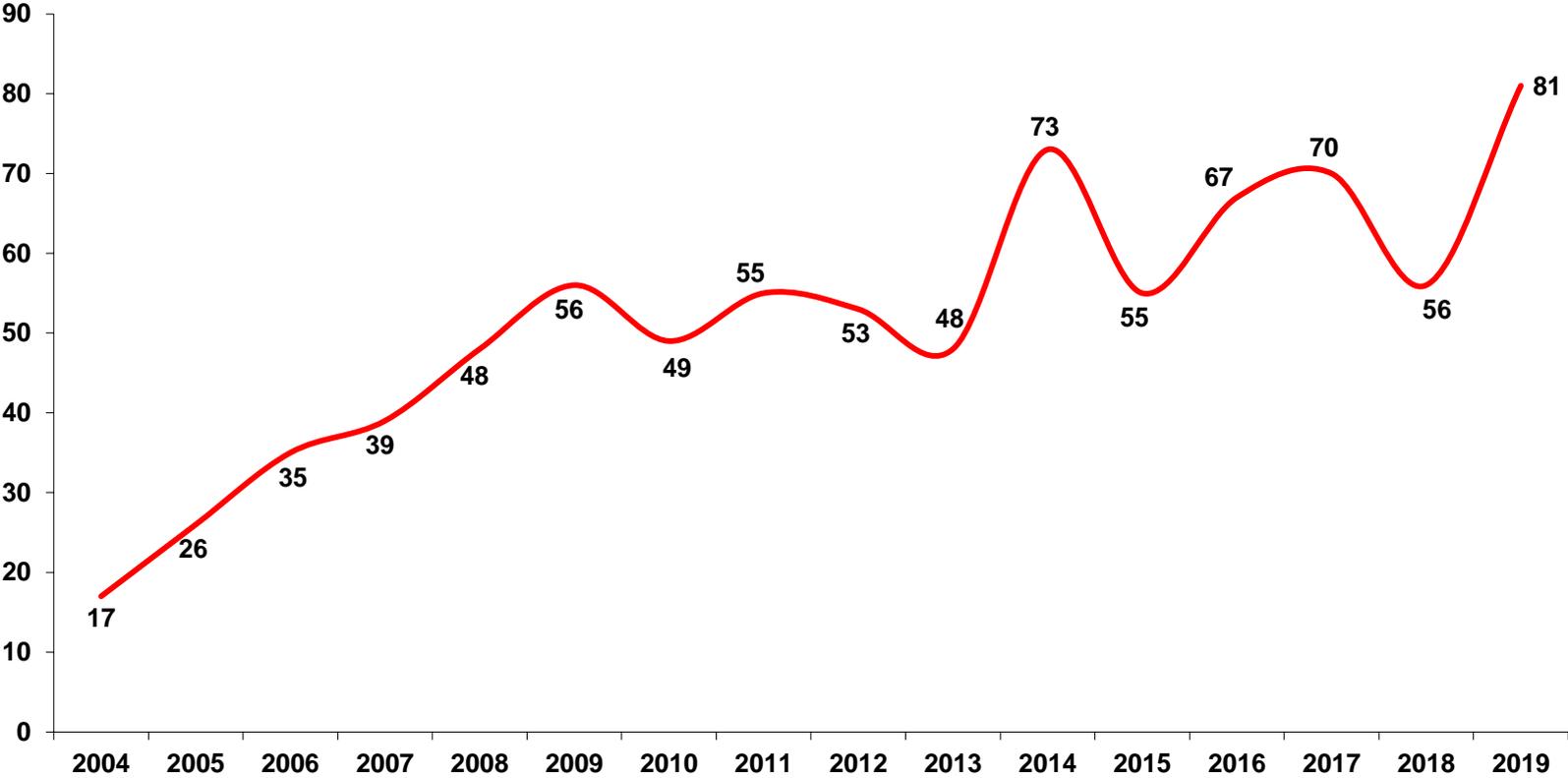
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	8	4,71	0,05
Demora en la atención asistencial	6	3,53	0,04
Discrepancia con el diagnóstico	2	1,18	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	9	5,29	0,06
Insuficiencia del informe sanitario	8	4,71	0,05
Disconformidad con la calificación de la contingencia	47	27,65	0,31
Disconformidad con el alta médica	29	17,06	0,19
Gestión de las prestaciones económicas	18	10,59	0,12
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	21	12,35	0,14
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	13	7,65	0,09
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	2	1,18	0,01
Problemas con el transporte	4	2,35	0,03
Otras	3	1,76	0,02
Total Reclamaciones	170	100,00	1,13

Gráfico índice reclamaciones según materia SOLIMAT (%). Periodo 2019



4.12. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones

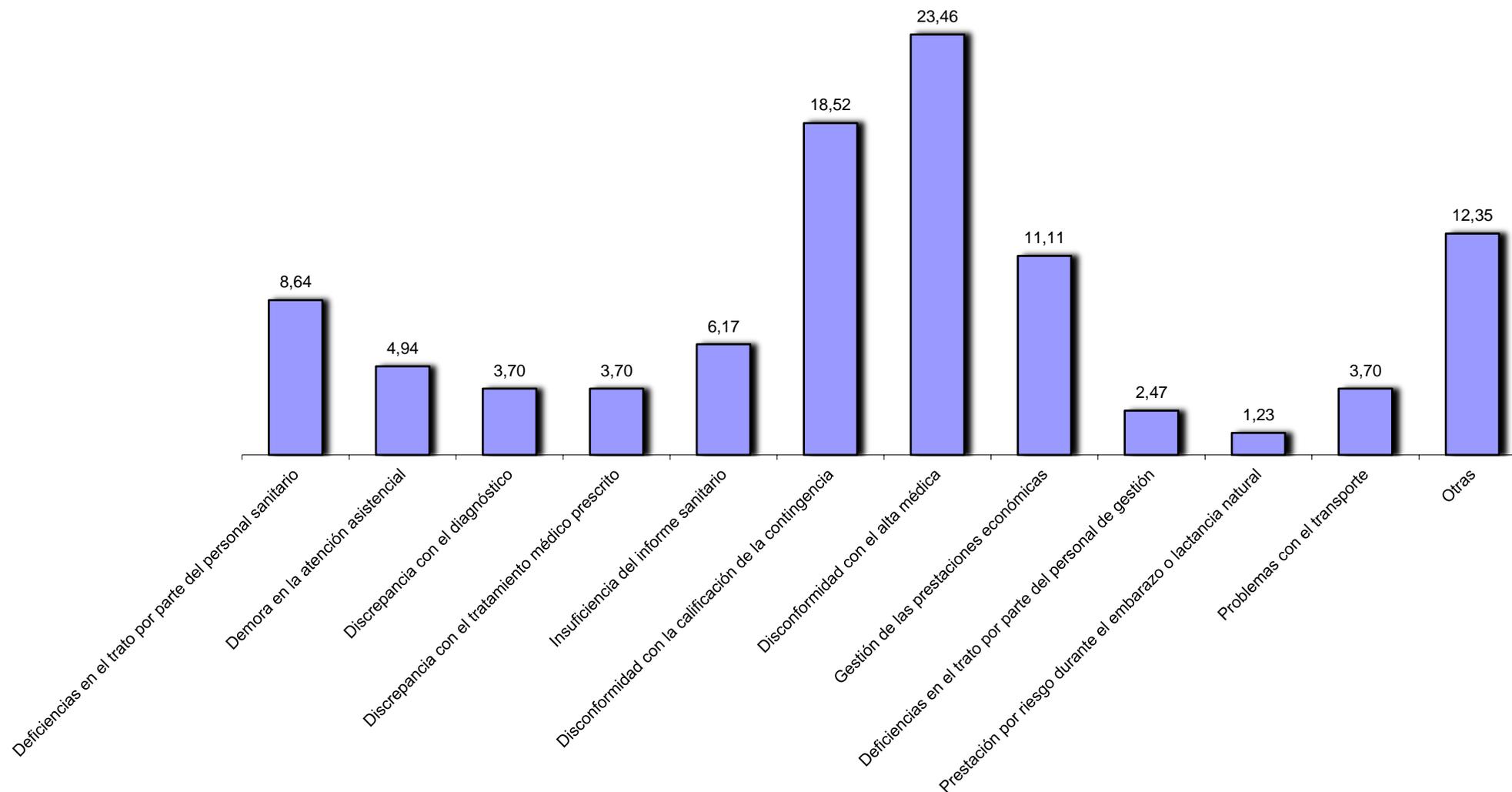


MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

Periodo 2019 Reclamaciones por materia

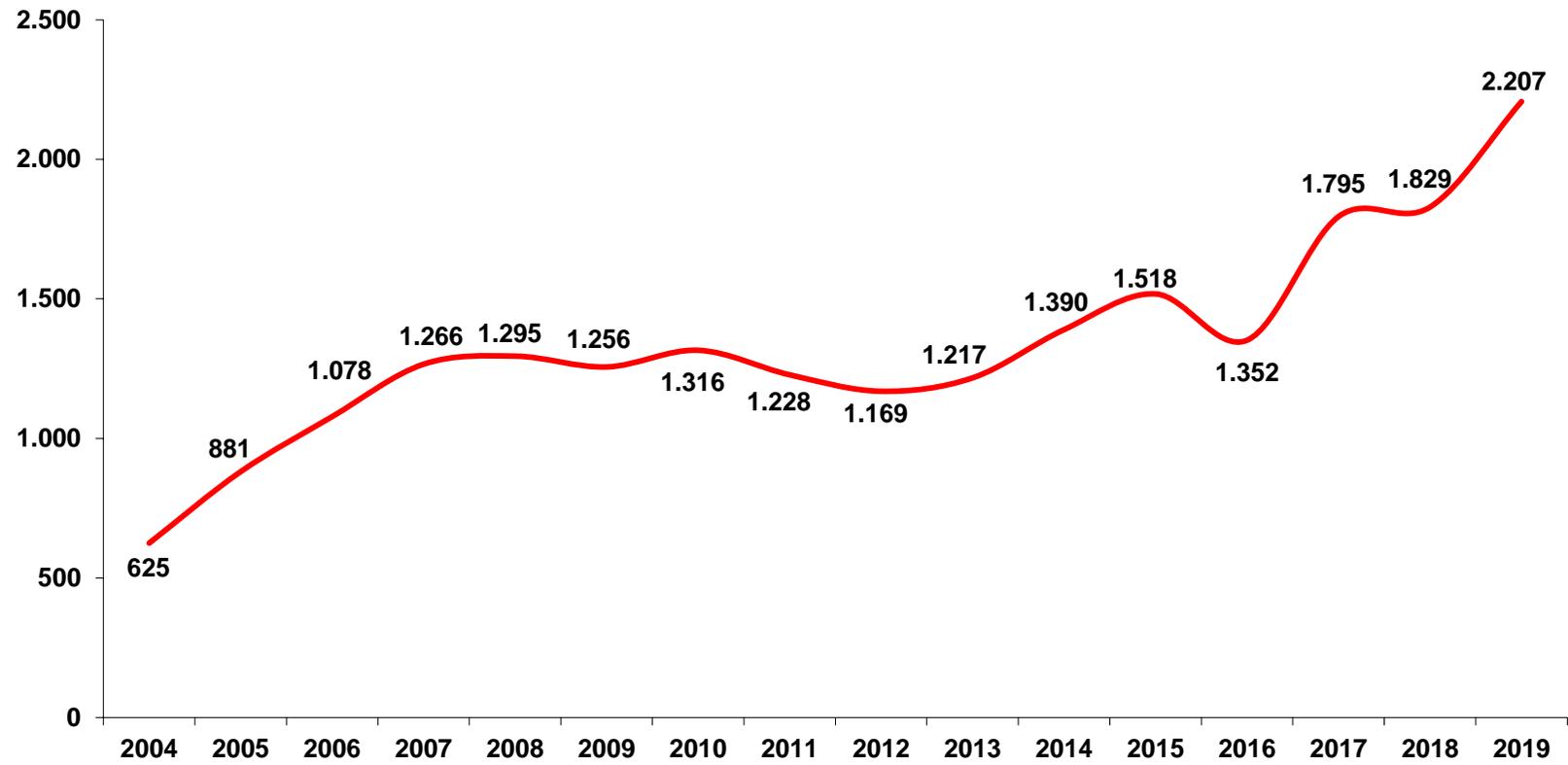
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	7	8,64	0,05
Demora en la atención asistencial	4	4,94	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	3	3,70	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	3	3,70	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	5	6,17	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	15	18,52	0,10
Disconformidad con el alta médica	19	23,46	0,13
Gestión de las prestaciones económicas	9	11,11	0,06
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	2	2,47	0,01
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	1	1,23	0,01
Problemas con el transporte	3	3,70	0,02
Otras	10	12,35	0,07
Total Reclamaciones	81	100,00	0,54

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA (%) . Periodo 2019



4.13. ASEPEYO

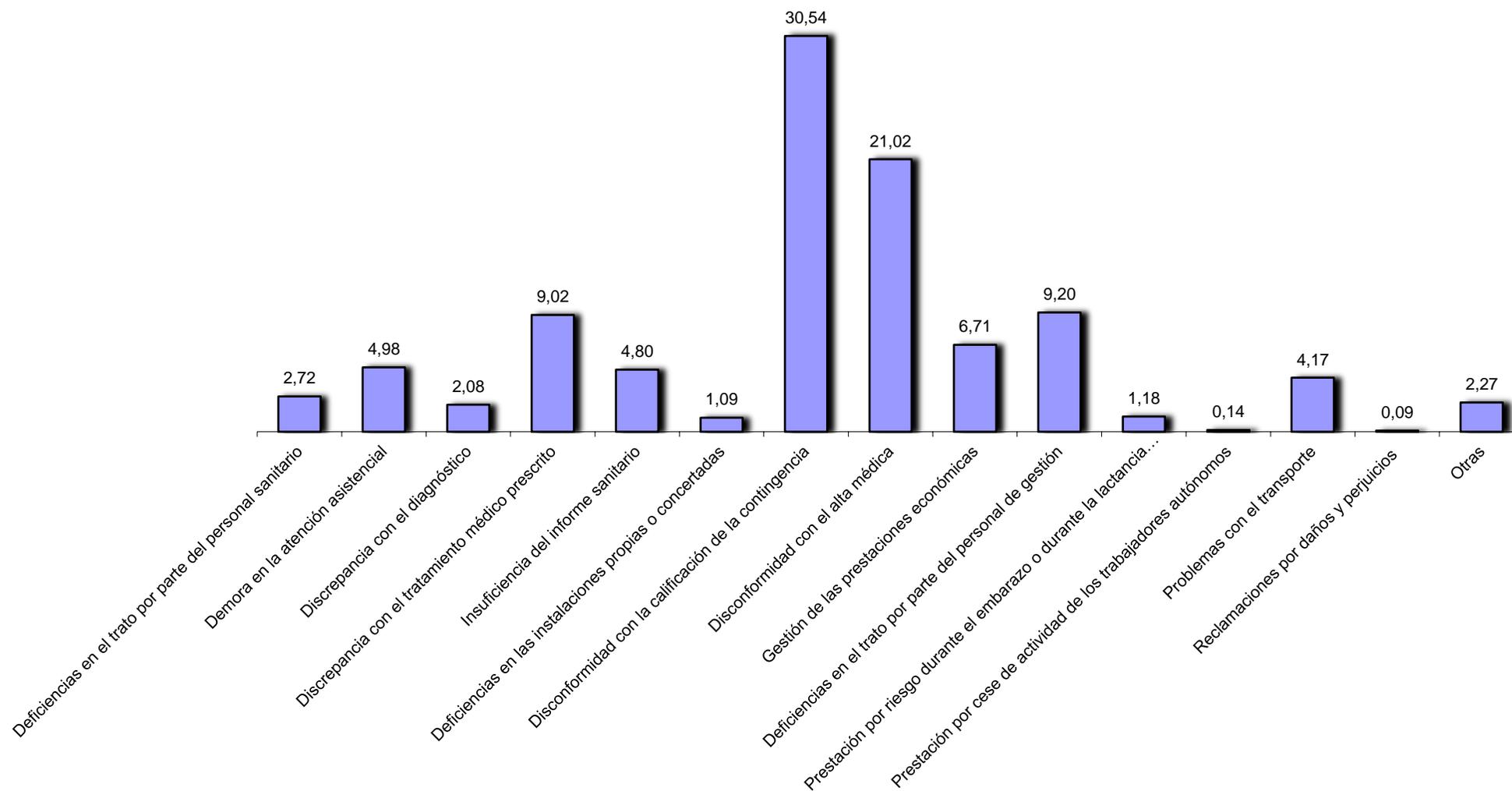
ASEPEYO
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



ASEPEYO
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

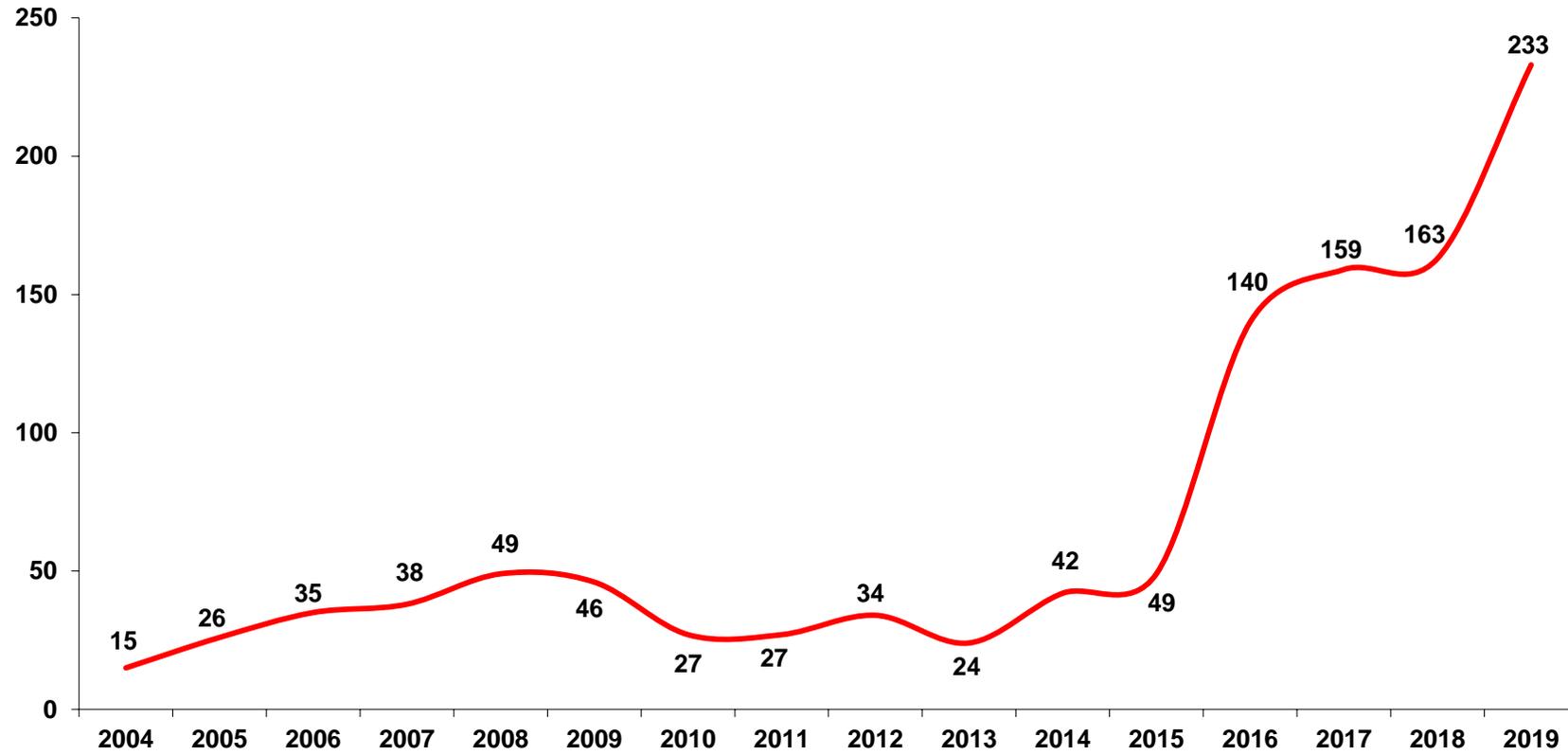
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	60	2,72	0,40
Demora en la atención asistencial	110	4,98	0,73
Discrepancia con el diagnóstico	46	2,08	0,31
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	199	9,02	1,33
Insuficiencia del informe sanitario	106	4,80	0,71
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	24	1,09	0,16
Disconformidad con la calificación de la contingencia	674	30,54	4,50
Disconformidad con el alta médica	464	21,02	3,10
Gestión de las prestaciones económicas	148	6,71	0,99
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	203	9,20	1,35
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	26	1,18	0,17
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	3	0,14	0,02
Problemas con el transporte	92	4,17	0,61
Reclamaciones por daños y perjuicios	2	0,09	0,01
Otras	50	2,27	0,33
Total Reclamaciones	2.207	100,00	14,73

Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Periodo 2019



4.14. MUTUA BALEAR

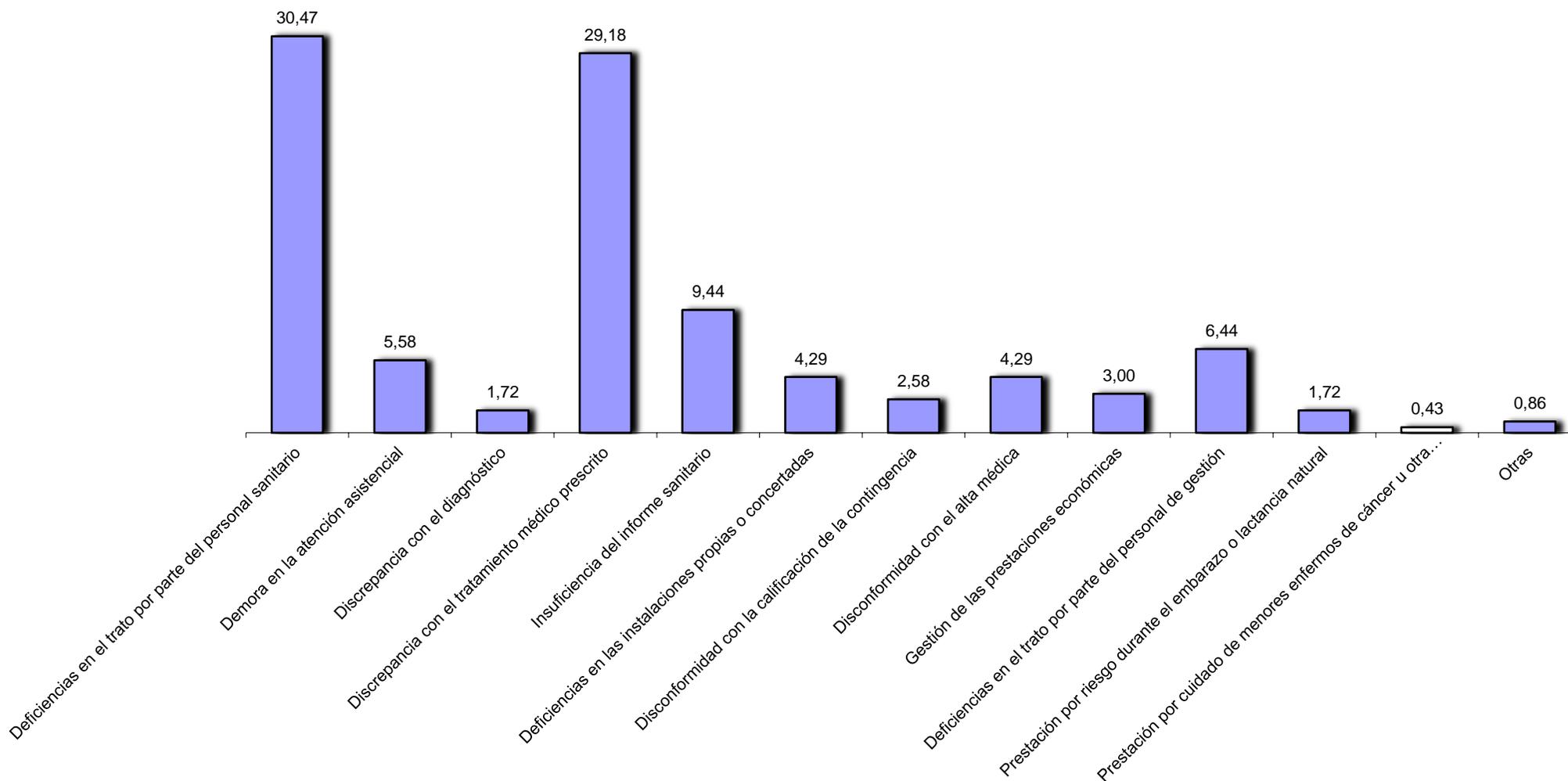
MUTUA BALEAR
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



MUTUA BALEAR
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

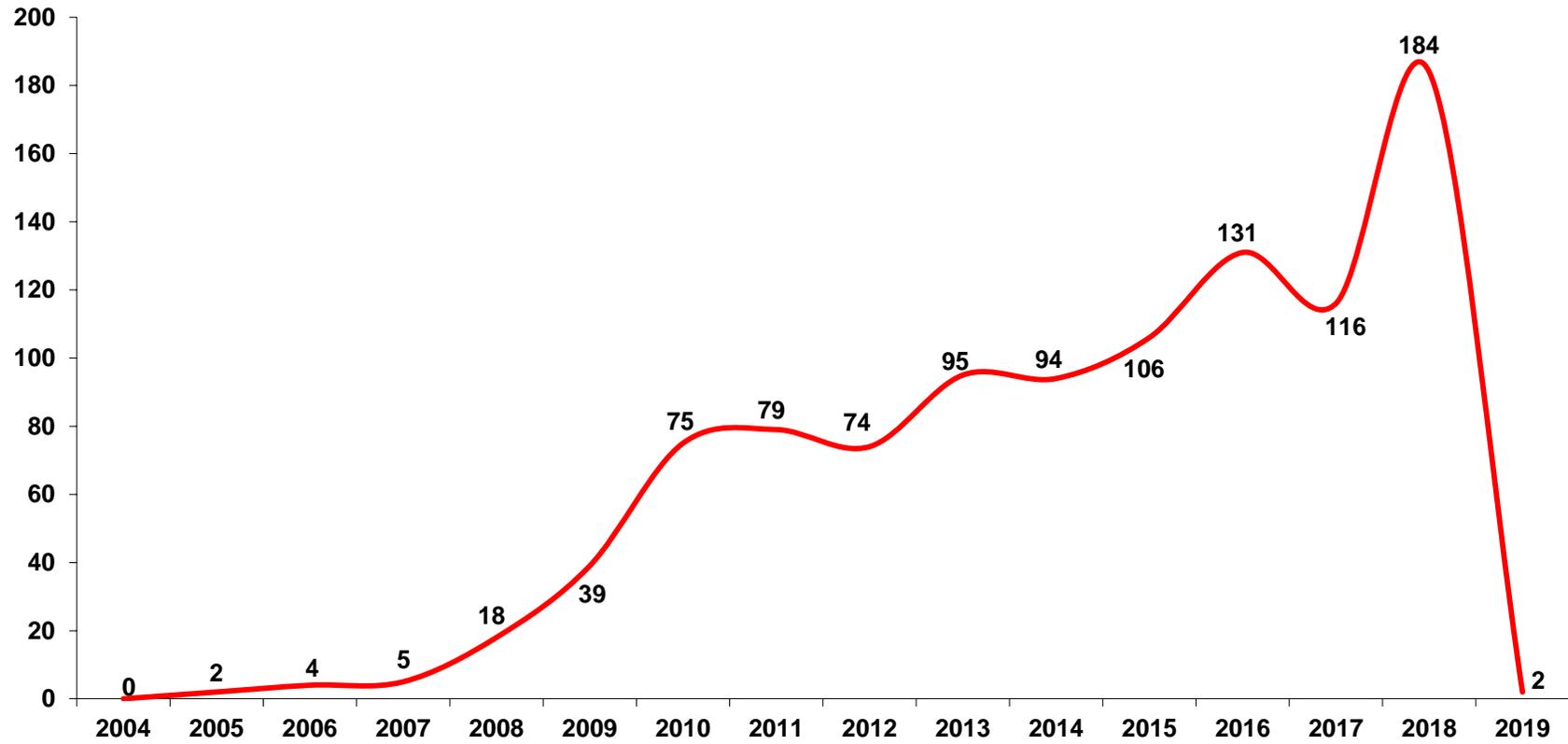
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	71	30,47	0,47
Demora en la atención asistencial	13	5,58	0,09
Discrepancia con el diagnóstico	4	1,72	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	68	29,18	0,45
Insuficiencia del informe sanitario	22	9,44	0,15
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	10	4,29	0,07
Disconformidad con la calificación de la contingencia	6	2,58	0,04
Disconformidad con el alta médica	10	4,29	0,07
Gestión de las prestaciones económicas	7	3,00	0,05
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	15	6,44	0,10
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	4	1,72	0,03
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad	1	0,43	0,01
Otras	2	0,86	0,01
Total Reclamaciones	233	100,00	1,55

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2019



4.15. MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE
TRABAJO

MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



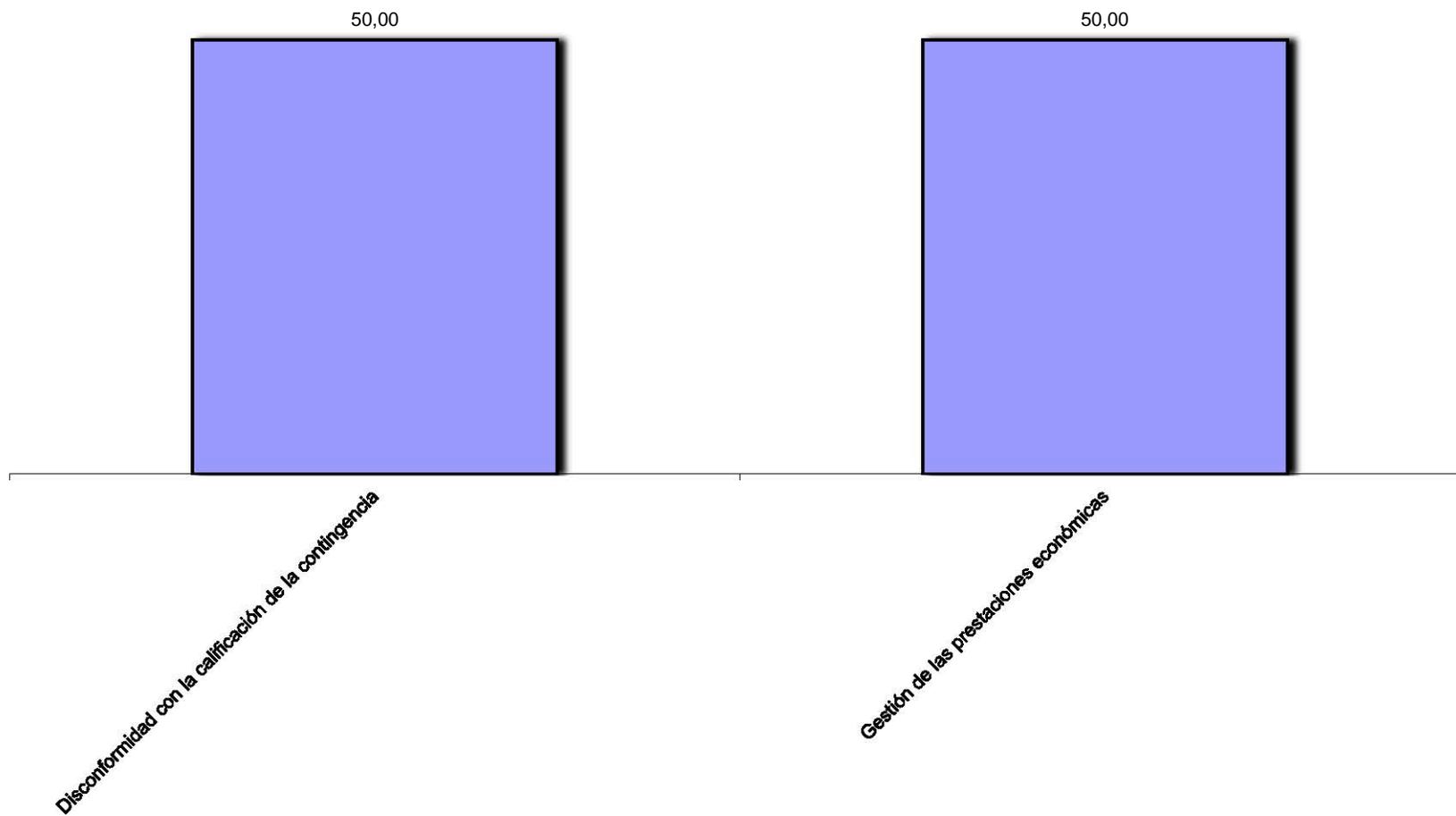
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Periodo 2019

Reclamaciones por materia

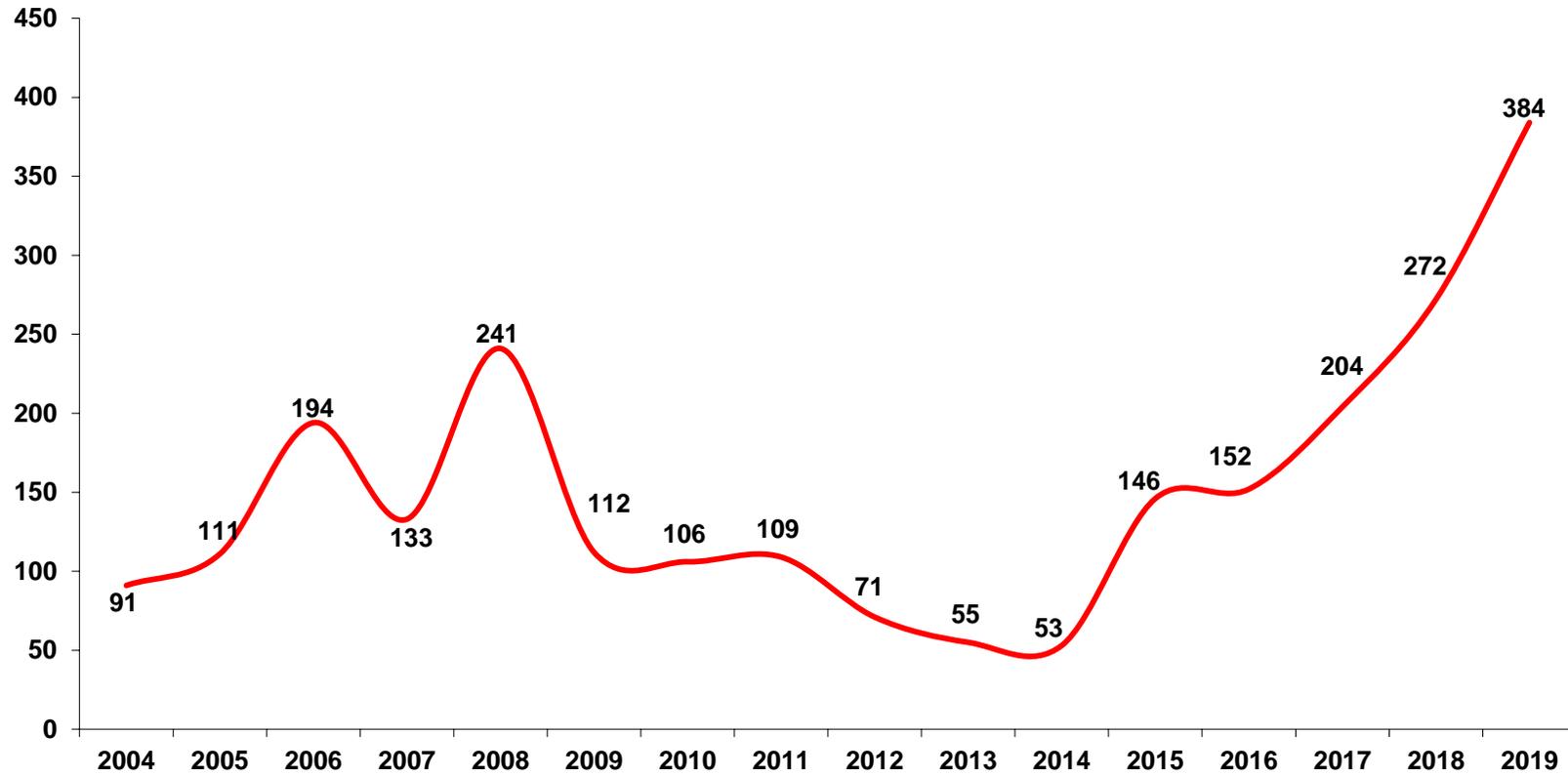
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Disconformidad con la calificación de la contingencia	1	50,00	0,01
Gestión de las prestaciones económicas	1	50,00	0,01
Total Reclamaciones	2	100,00	0,01

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (%). Periodo 2019



4.16. UNIÓN DE MUTUAS

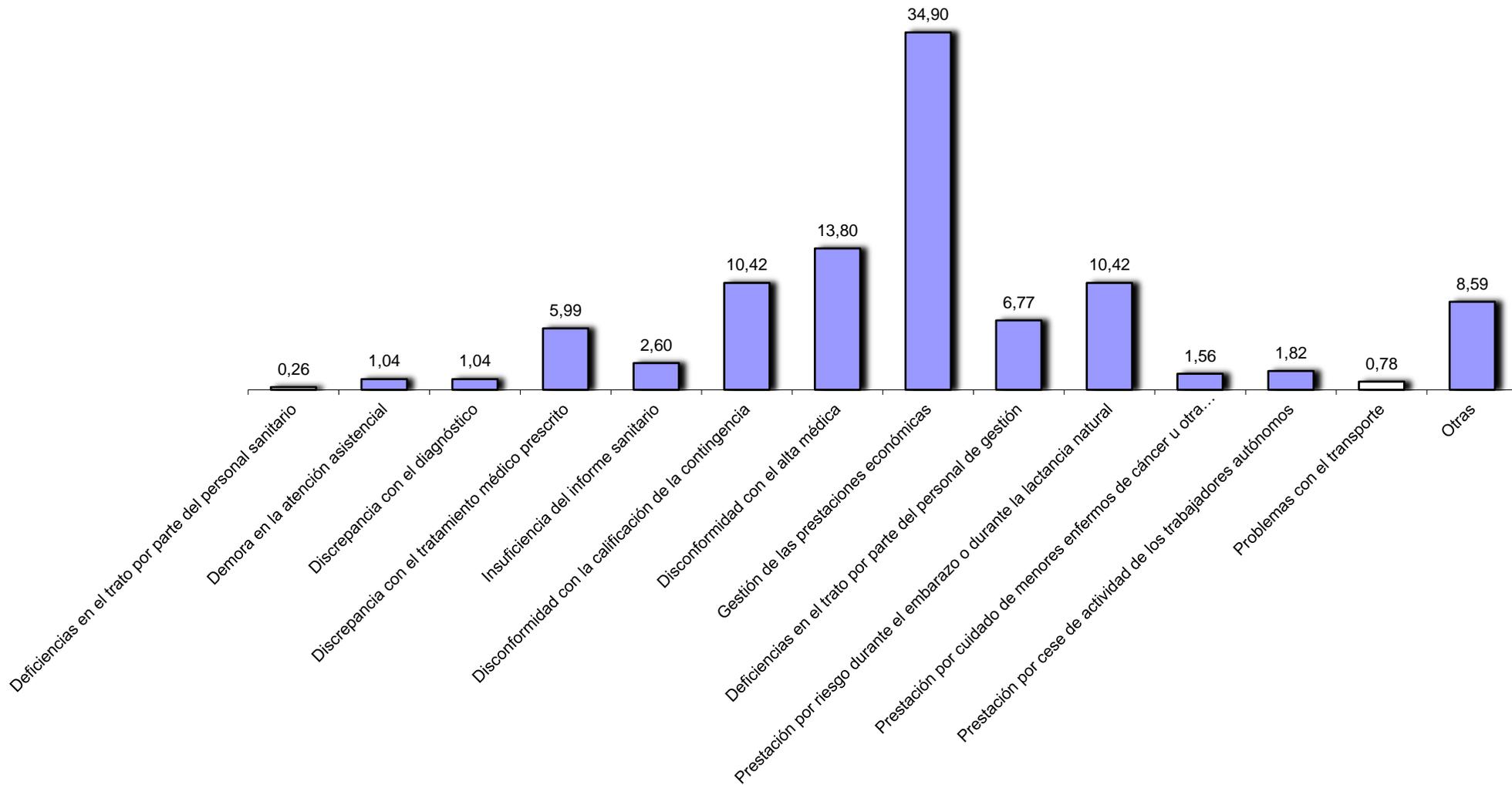
UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

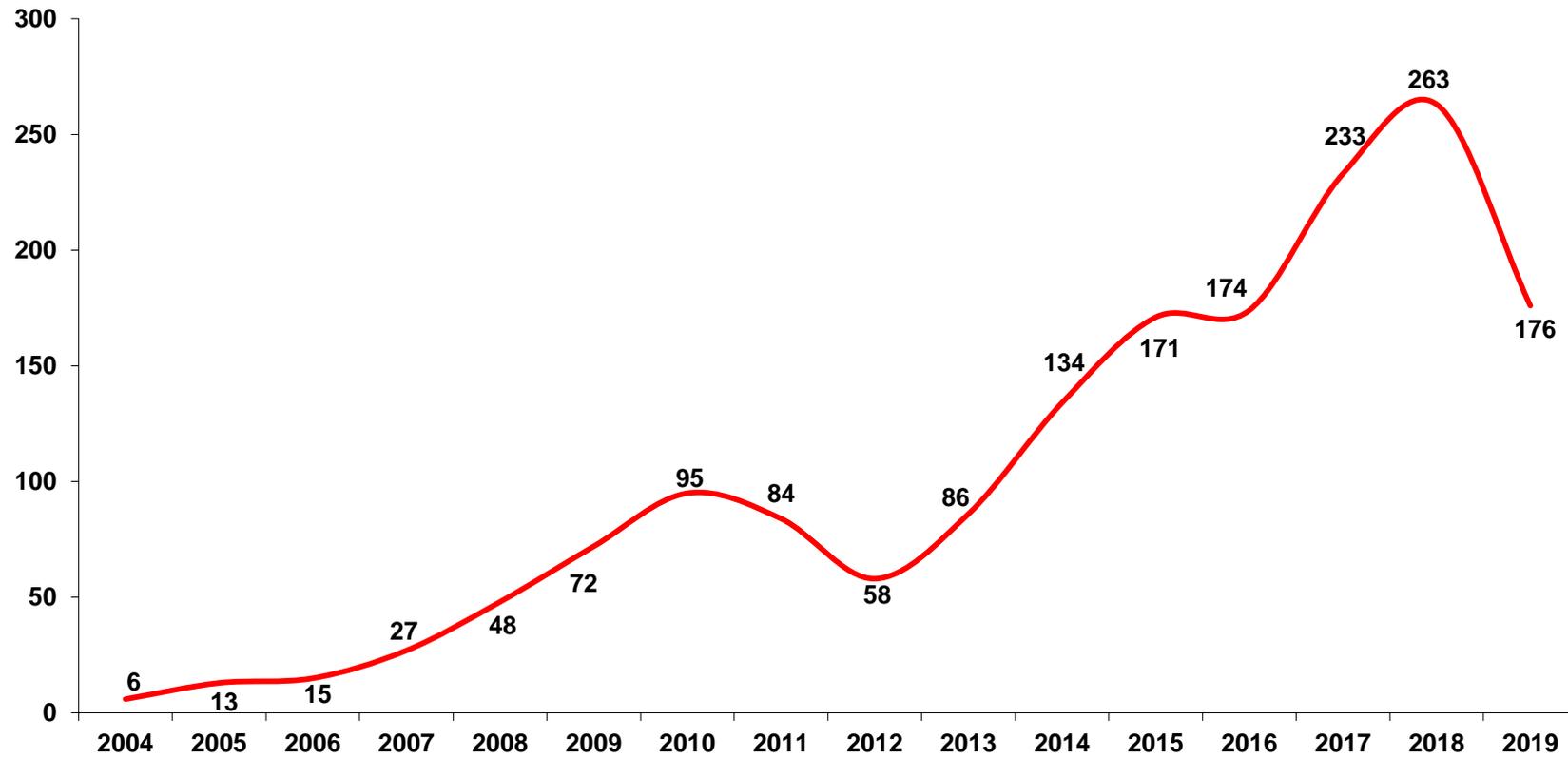
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	1	0,26	0,01
Demora en la atención asistencial	4	1,04	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	4	1,04	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	23	5,99	0,15
Insuficiencia del informe sanitario	10	2,60	0,07
Disconformidad con la calificación de la contingencia	40	10,42	0,27
Disconformidad con el alta médica	53	13,80	0,35
Gestión de las prestaciones económicas	134	34,90	0,89
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	26	6,77	0,17
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	40	10,42	0,27
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grav	6	1,56	0,04
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	7	1,82	0,05
Problemas con el transporte	3	0,78	0,02
Otras	33	8,59	0,22
Total Reclamaciones	384	100,00	2,56

Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2019



4.17. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE
CANARIAS

MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



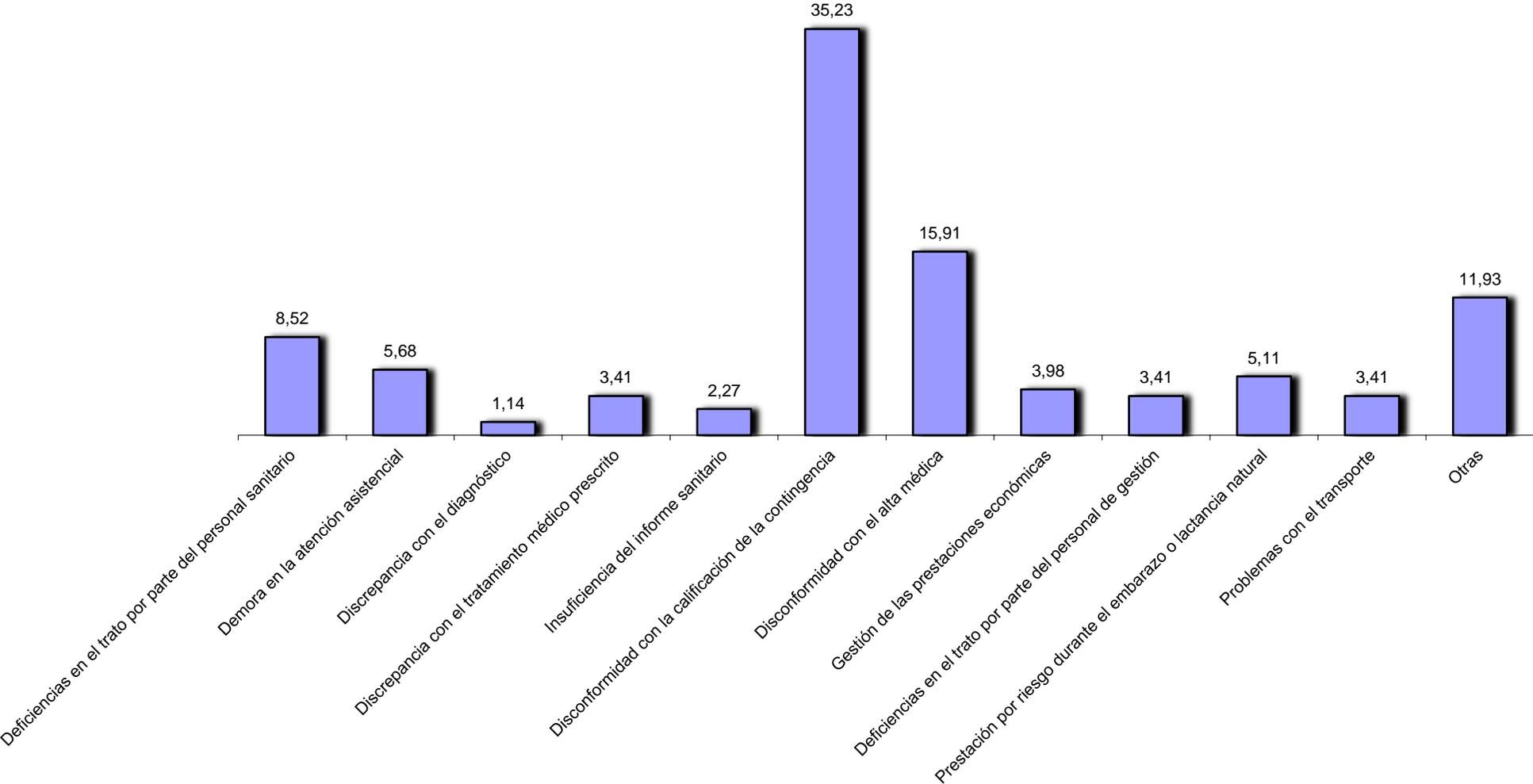
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Periodo 2019

Reclamaciones por materia

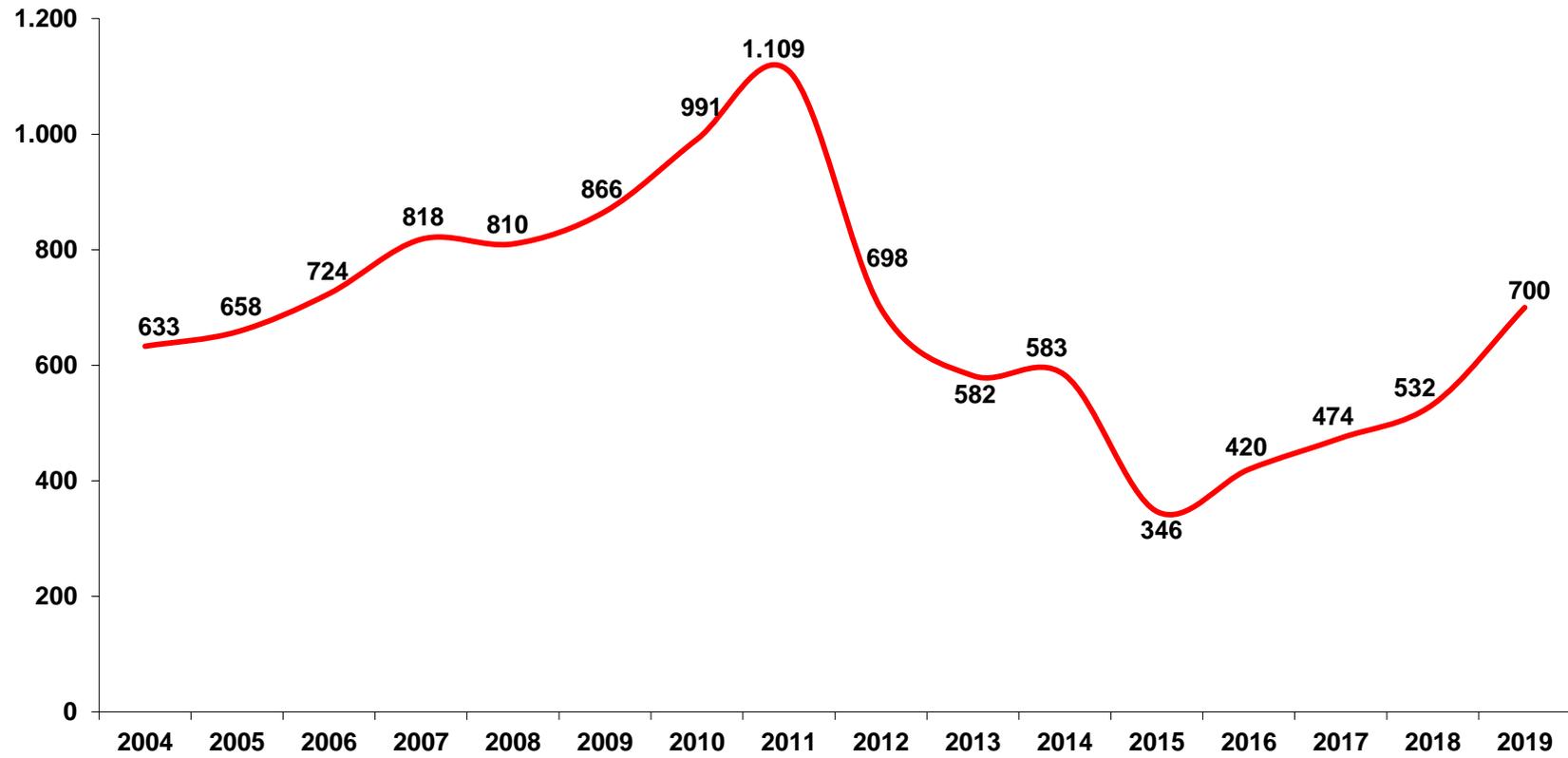
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	15	8,52	0,10
Demora en la atención asistencial	10	5,68	0,07
Discrepancia con el diagnóstico	2	1,14	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	6	3,41	0,04
Insuficiencia del informe sanitario	4	2,27	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	62	35,23	0,41
Disconformidad con el alta médica	28	15,91	0,19
Gestión de las prestaciones económicas	7	3,98	0,05
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	6	3,41	0,04
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	9	5,11	0,06
Problemas con el transporte	6	3,41	0,04
Otras	21	11,93	0,14
Total Reclamaciones	176	100,00	1,17

Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Periodo 2019



4.18. IBERMUTUAMUR

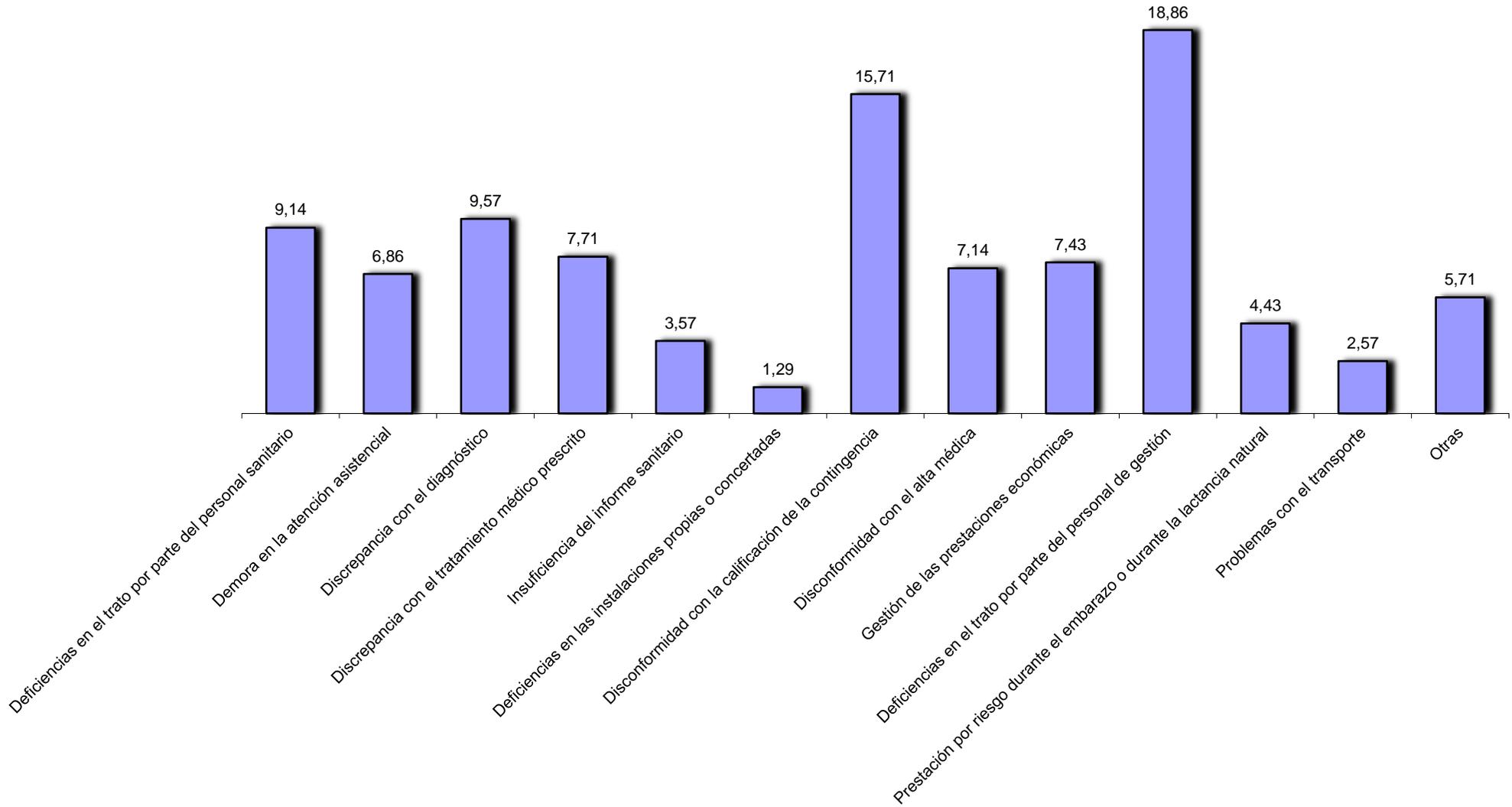
IBERMUTUAMUR
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



IBERMUTUAMUR
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

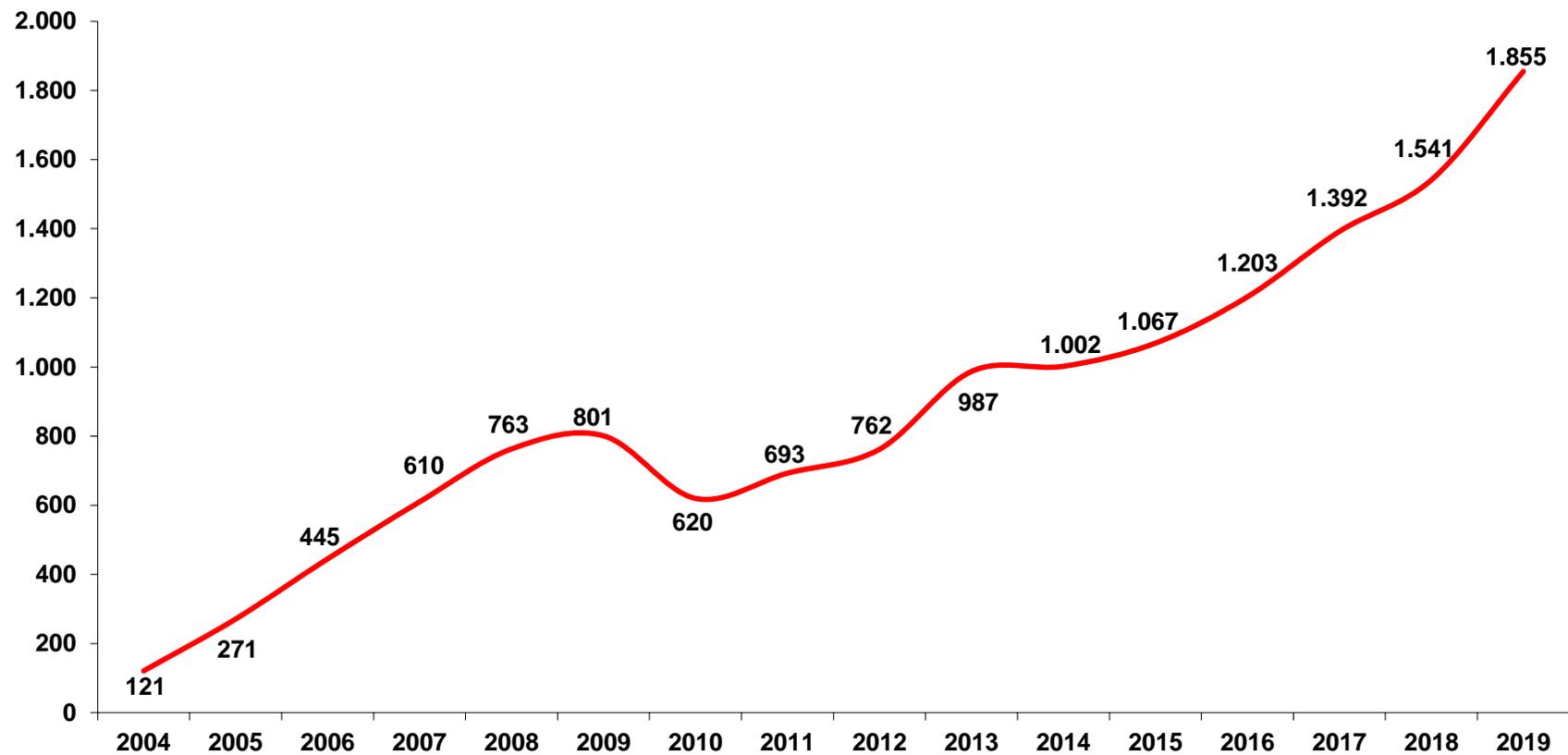
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	64	9,14	0,43
Demora en la atención asistencial	48	6,86	0,32
Discrepancia con el diagnóstico	67	9,57	0,45
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	54	7,71	0,36
Insuficiencia del informe sanitario	25	3,57	0,17
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	9	1,29	0,06
Disconformidad con la calificación de la contingencia	110	15,71	0,73
Disconformidad con el alta médica	50	7,14	0,33
Gestión de las prestaciones económicas	52	7,43	0,35
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	132	18,86	0,88
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	31	4,43	0,21
Problemas con el transporte	18	2,57	0,12
Otras	40	5,71	0,27
Total Reclamaciones	700	100,00	4,67

Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUAMUR (%). Periodo 2019



4.19. FRATERNIDAD - MUPRESPA

FRATERNIDAD - MUPRESA
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



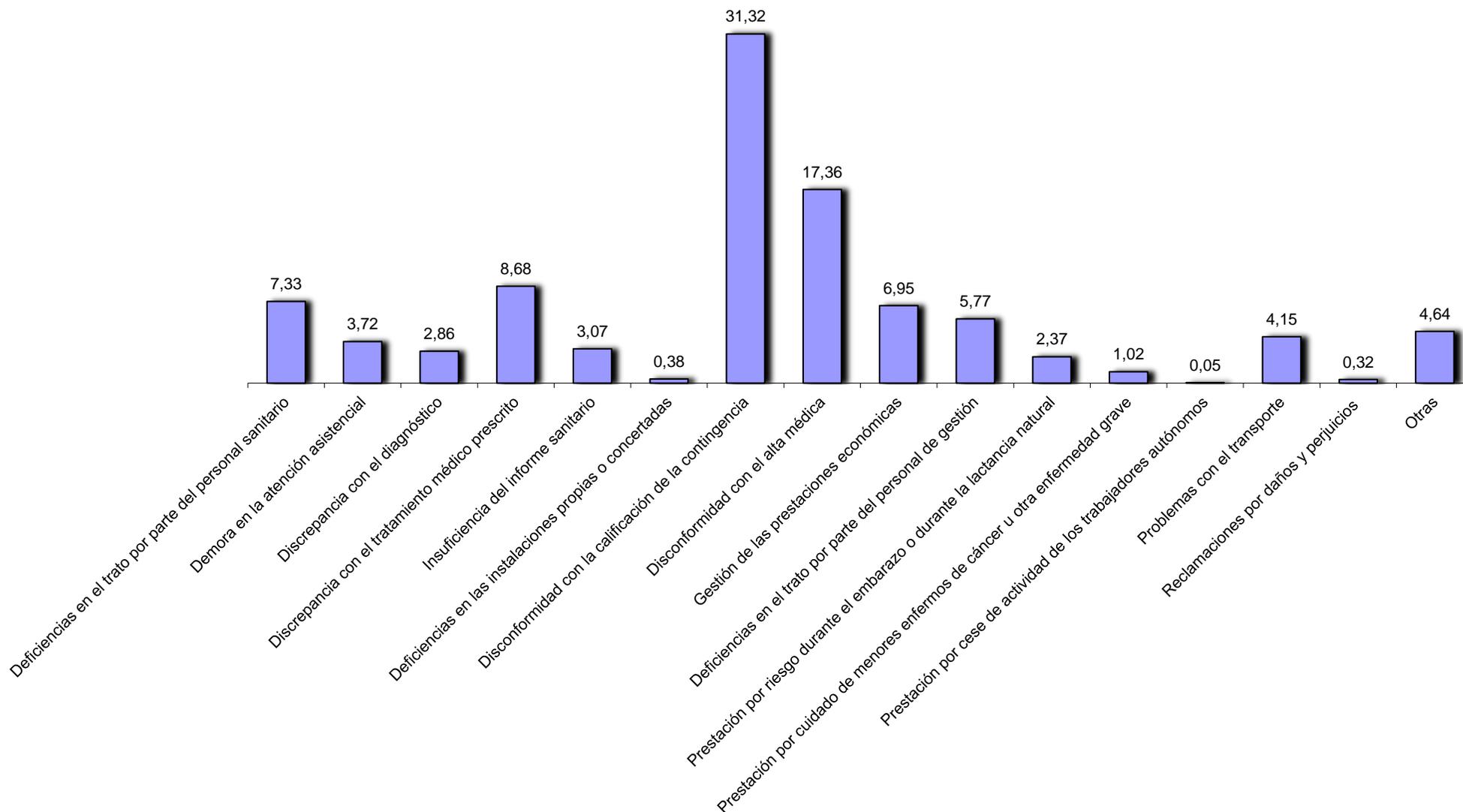
FRATERNIDAD - MUPRESPA

Periodo 2019

Reclamaciones por materia

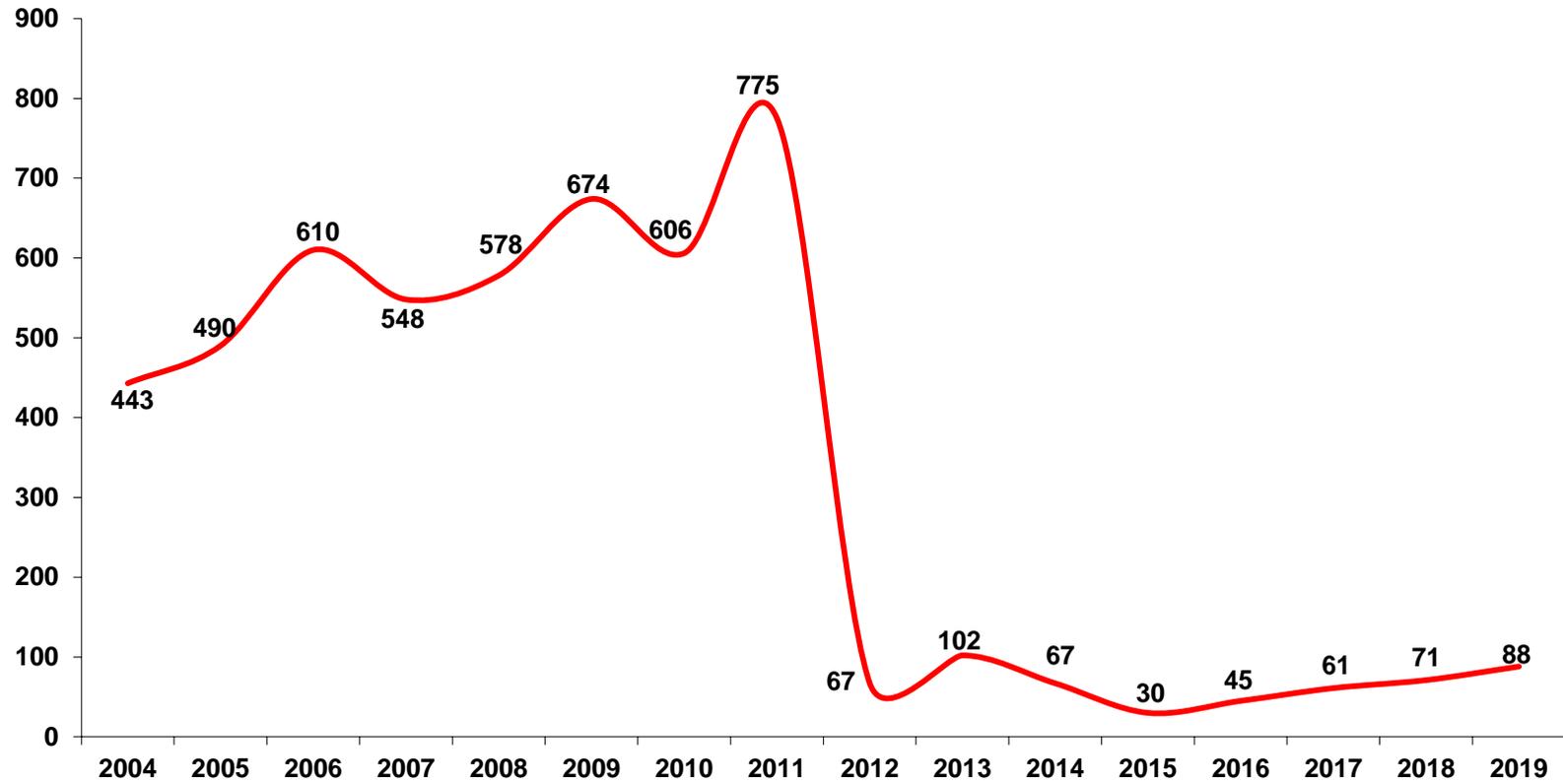
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	136	7,33	0,91
Demora en la atención asistencial	69	3,72	0,46
Discrepancia con el diagnóstico	53	2,86	0,35
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	161	8,68	1,07
Insuficiencia del informe sanitario	57	3,07	0,38
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	7	0,38	0,05
Disconformidad con la calificación de la contingencia	581	31,32	3,88
Disconformidad con el alta médica	322	17,36	2,15
Gestión de las prestaciones económicas	129	6,95	0,86
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	107	5,77	0,71
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	44	2,37	0,29
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	19	1,02	0,13
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,05	0,01
Problemas con el transporte	77	4,15	0,51
Reclamaciones por daños y perjuicios	6	0,32	0,04
Otras	86	4,64	0,57
Total Reclamaciones	1.855	100,00	12,38

Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). Periodo 2019



4.20. EGARSAT

EGARSAT
Periodo 2004 - 2019
Evolución de las reclamaciones



EGARSAT
Periodo 2019
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	10	11,36	0,07
Demora en la atención asistencial	1	1,14	0,01
Discrepancia con el diagnóstico	2	2,27	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	1	1,14	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	4	4,55	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	23	26,14	0,15
Disconformidad con el alta médica	7	7,95	0,05
Gestión de las prestaciones económicas	13	14,77	0,09
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	8	9,09	0,05
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	4	4,55	0,03
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	1,14	0,01
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	2	2,27	0,01
Problemas con el transporte	2	2,27	0,01
Otras	10	11,36	0,07
Total Reclamaciones	88	100,00	0,59

Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2019

