



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 2021

INFORME DE RECLAMACIONES

**MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD
SOCIAL**

PERIODO 2021

EDITA: Secretaría de Estado de Seguridad Social

Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social

NIPO: 121-22-016-0

ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN	4
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2021:	9
2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual	10
2.2 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden	10
2.3 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	11
2.4 Incidencia de las reclamaciones por Mutua	12
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones	13
3.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida	19
3.3 Reclamaciones por materias	24
3.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	29
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL:	34
4.1 Mutual Midat Cyclops	35
4.2 Mutualia	39
4.3 Activa Mutua 2008	43
4.4 Mutua Montañesa	47
4.5 Mutua Universal Mugenat	51
4.6 Maz	55
4.7 Umivale	59
4.8 Mutua Navarra	63
4.9 Mutua Intercomarcal	67
4.10 Fremap	71
4.11 Solimat	75
4.12 Mutua de Andalucía y de Ceuta	79
4.13 Asepeyo	83
4.14 Mutua Balear	87
4.15 Unión de Mutuas	91
4.16 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias	95
4.17 Ibermutua	99
4.18 Fraternidad-Muprespa	103
4.19 Egarsat	107

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 2021 por los particulares ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, con motivo de las incidencias producidas en sus relaciones con las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Las reclamaciones incluidas en el presente informe son las presentadas tanto en la Oficina Virtual de Reclamaciones (OVR), como las presentadas en las instalaciones de la mutua afectada, en algún Organismo público, así como las recibidas por correo ordinario.

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

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

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

1. Asistencia sanitaria:

- **Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario:** quejas y reclamaciones que versan sobre la asistencia sanitaria y rehabilitadora prestada por los servicios médicos de las mutuas tanto en centros propios como concertados, relativas a aspectos tales como calidad del servicio, atención del personal sanitario, etc.
- **Demora en la atención asistencial:** quejas y reclamaciones en las que se manifieste la disconformidad con la rapidez de la atención prestada, con el retraso en la práctica de pruebas externas, etc.

- **Discrepancia con el diagnóstico:** quejas y reclamaciones en las que se manifiesta la disconformidad con el diagnóstico médico realizado por los servicios médicos de las mutuas, tales como revisión del diagnóstico, solicitud de un segundo diagnóstico, etc.
 - **Discrepancia con el tratamiento médico prescrito:** quejas y reclamaciones en las que se manifiesta la disconformidad con el tratamiento médico prescrito por los servicios médicos de las mutuas, solicitando la realización de nuevas pruebas o tratamientos, ampliación de los tratamientos ya facilitados, consulta con determinado especialista, etc.
 - **Insuficiencia del informe sanitario:** quejas y reclamaciones relacionadas con la puesta a disposición al trabajador de la información médica relativa a su proceso, tales como las relacionadas con el resultado de pruebas médicas complementarias, el informe médico o copias del mismo, solicitud de informes de especialistas, etc.
2. **Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas:** quejas y reclamaciones relacionadas con la calidad de las instalaciones, tanto de los centros administrativos como sanitarios (propios y concertados), tales como deficiencia en las instalaciones, limpieza, etc.
 3. **Disconformidad con la calificación de la contingencia:** quejas y reclamaciones motivadas por la disconformidad del paciente con la calificación de la contingencia establecida por la mutua sobre su patología (profesional/común). Estas reclamaciones se han rechazado a partir de agosto del 2021 al ser el INSS el órgano competente para la determinación de la contingencia.
 4. **Disconformidad con el alta médica:** quejas y reclamaciones en las que se manifieste una disconformidad contra el alta médica expedida por los servicios médicos de las mutuas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias profesionales así como las propuestas de altas médicas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencia común. Estas reclamaciones se han rechazado desde agosto del 2021 al ser el INSS el órgano competente para la revisión de las altas médicas de las Mutuas.
 5. **Gestión de las prestaciones económicas:** quejas y reclamaciones contra cualquier acto de gestión de la mutua relacionado con las prestaciones económicas que gestiona, tanto las relativas a la prestación de incapacidad temporal y las de riesgo durante el embarazo, tales como denegación de la prestación, suspensión, extinción, etc., como las relacionadas con las prestaciones económicas por invalidez permanente, muerte o el reintegro de gastos farmacéuticos, etc.

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

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

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

Finalmente, en la última parte del informe, se incluye un apartado que contiene los cuadros y gráficos individualizados para cada una de las 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 2021

El número de reclamaciones formuladas en el año 2021 fue inferior respecto de las formuladas en 2020, pasando de 14.671 a 14.168¹.

En términos de incidencia se ha producido poca variación, donde la incidencia del 0,084% en la población protegida en el año 2020 y el 0,076 en el año 2021².

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 0,076%. Ocupa el primer lugar MAC, Mutua de Accidentes de Canarias con un índice de incidencia de 0,131, seguida por Solimat con un índice de incidencia del 0,116%. 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 2020 muestra una tendencia igual, con un incremento de la población protegida por las mutuas.

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

Entrando en el análisis de los porcentajes de reclamaciones interpuestas en relación con las materias aquí referidas, debe destacarse que el mayor número de reclamaciones se centra en la “Disconformidad con la calificación de la contingencia” que, con un total de 3.092 reclamaciones, supuso el 21,82% de las reclamaciones formuladas; se trata, en general, de discrepancias relacionadas con la consideración de la patología como contingencia común o profesional. En estos casos, sin perjuicio de las particularidades existentes en cada reclamación o de los aspectos adicionales que también se abordan y a los que se da cumplida respuesta, se informa al beneficiario, en cuanto a los aspectos médicos, del procedimiento establecido ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social para que la entidad gestora, mediante sus servicios técnicos, califique definitivamente la patología como común o laboral, calificación que vinculará a la mutua. Por otra parte desde agosto del 2021 se decidió rechazar la citada reclamación al ser el INSS el órgano competente.

¹ Cuadros del apartado 3.1.

² Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a la “Disconformidad con el alta médica”, que suponen el 14,48% de las reclamaciones formuladas, con un total de 2.051 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. Asimismo se decidió rechazar desde agosto del 2021 las reclamación sobre el alta médica al ser el INSS el órgano competente.

El tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre “gestión de las prestaciones económicas”, que ascienden a 2.031 quejas, lo que representa un 14,34% del total. La “Deficiencias en la asistencia sanitaria” ocupa el cuarto lugar, con 1.713 reclamaciones y un 12,09% del total, seguido de la “Discrepancia con el trato” ocupan el quinto lugar, con 895 reclamaciones y un 6,32% del total.

Se mantienen en los dos primeros lugares las mismas materias que en el año 2019, si bien las reclamaciones en la gestión de las prestaciones económicas pasan al tercer lugar, y las reclamaciones por deficiencias en el trato, se colocan como la quinta causa de reclamación³.

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

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

Las comunidades autónomas en las que las reclamaciones tuvieron un mayor peso fueron Canarias (0,138%), Madrid (0,108%) y País Vasco (0,088%).

En el lado opuesto, figura Aragón con un 0,032% y Ceuta con valores en el 0,009%.

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

³ Cuadros del apartado 3.3.

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Teruel, Girona y Ceuta⁴.

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.

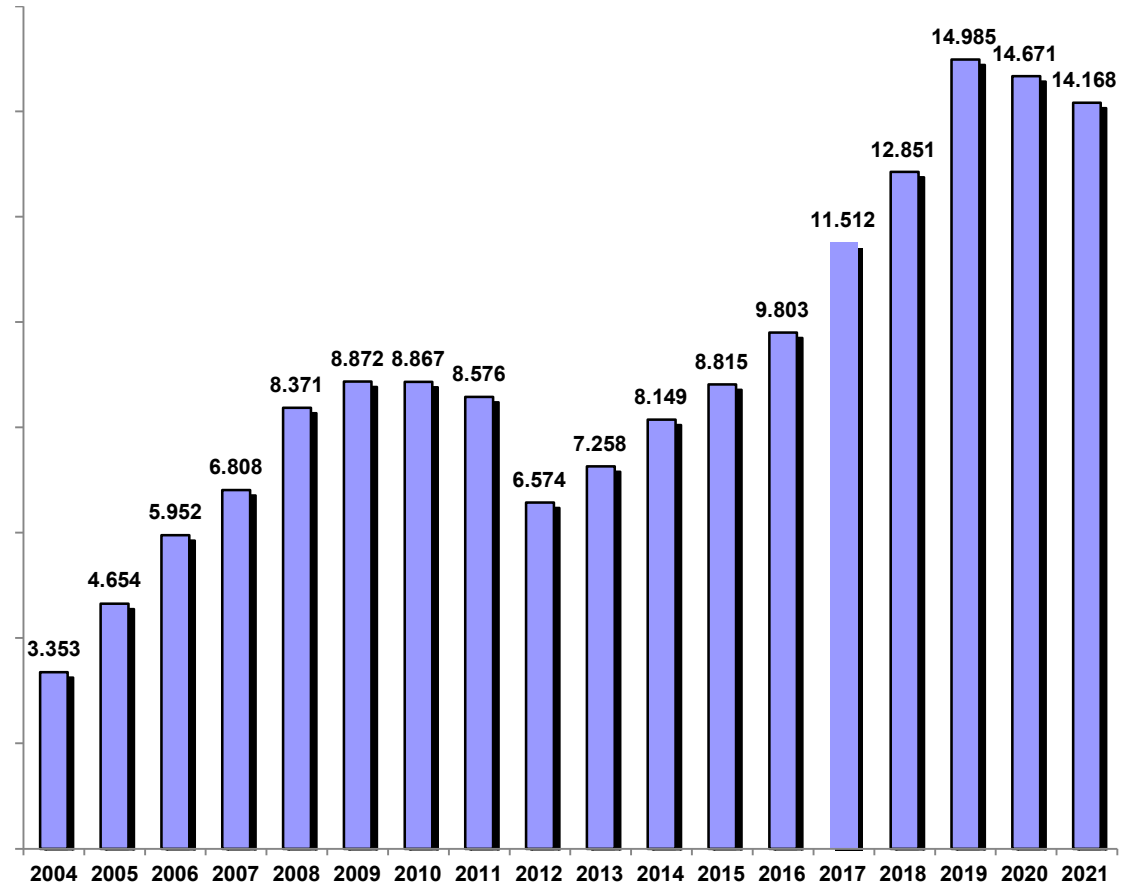
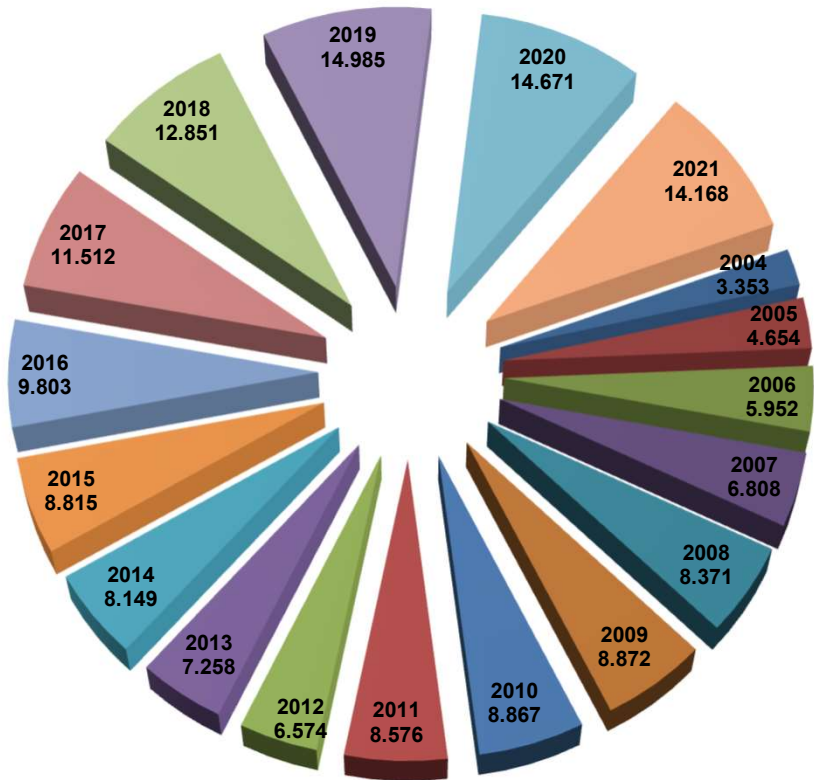
Este análisis individualizado permite al lector tener un conocimiento más preciso y detallado de la actividad desarrollada por cada una de estas entidades colaboradoras.

⁴ 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 - 2021



Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2021

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

Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2021

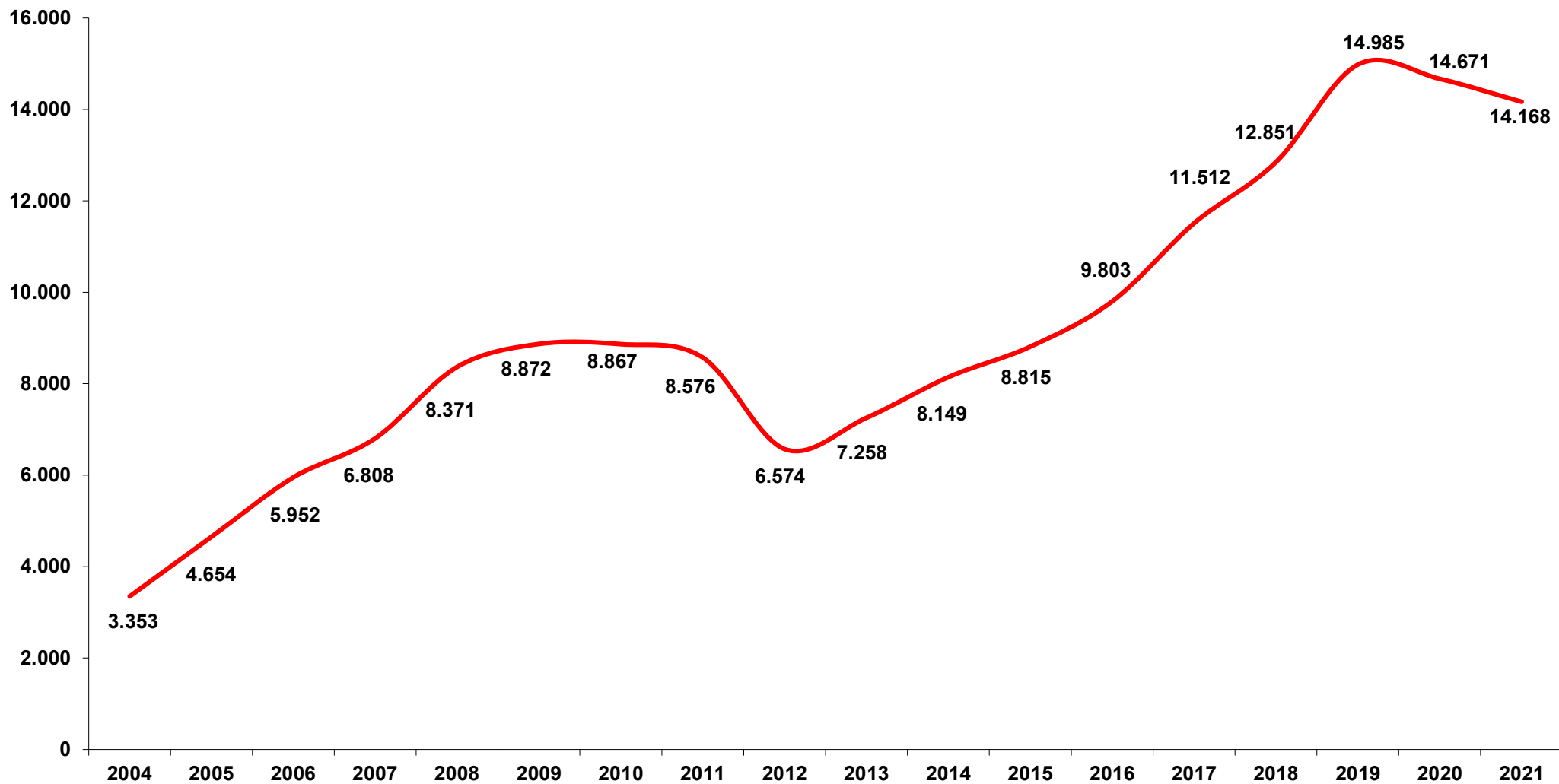
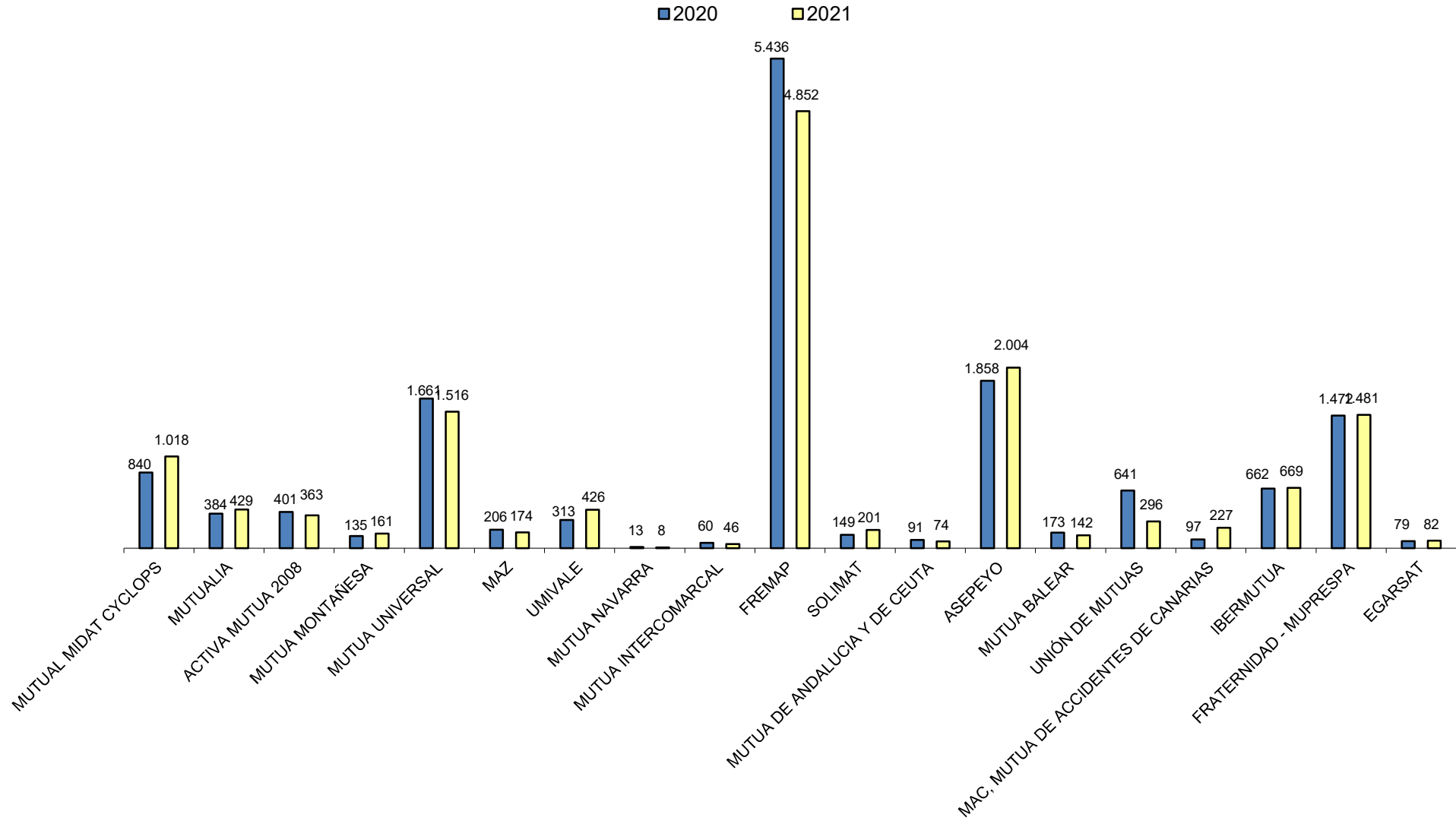


Gráfico de la evolución de las reclamaciones por Mutuas



Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

Mutua	Reclamaciones 2020	Reclamaciones 2021	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	840	1.018	21,19
MUTUALIA	384	429	11,72
ACTIVA MUTUA 2008	401	365	-8,98
MUTUA MONTAÑESA	135	161	19,26
MUTUA UNIVERSAL	1.661	1.516	-8,73
MAZ	206	174	-15,53
UMIVALE	313	426	36,10
MUTUA NAVARRA	13	8	-38,46
MUTUA INTERCOMARCAL	60	46	-23,33
FREMAP	5.436	4.852	-10,74
SOLIMAT	149	198	32,89
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	91	74	-18,68
ASEPEYO	1.858	2.004	7,86
MUTUA BALEAR	173	142	-17,92
UNIÓN DE MUTUAS	641	296	-53,82
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	97	227	134,02
IBERMUTUA	662	669	1,06
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.472	1.481	0,61
EGARSAT	79	82	3,80
Total	14.671	14.168	-3,43

3. DATOS GENERALES

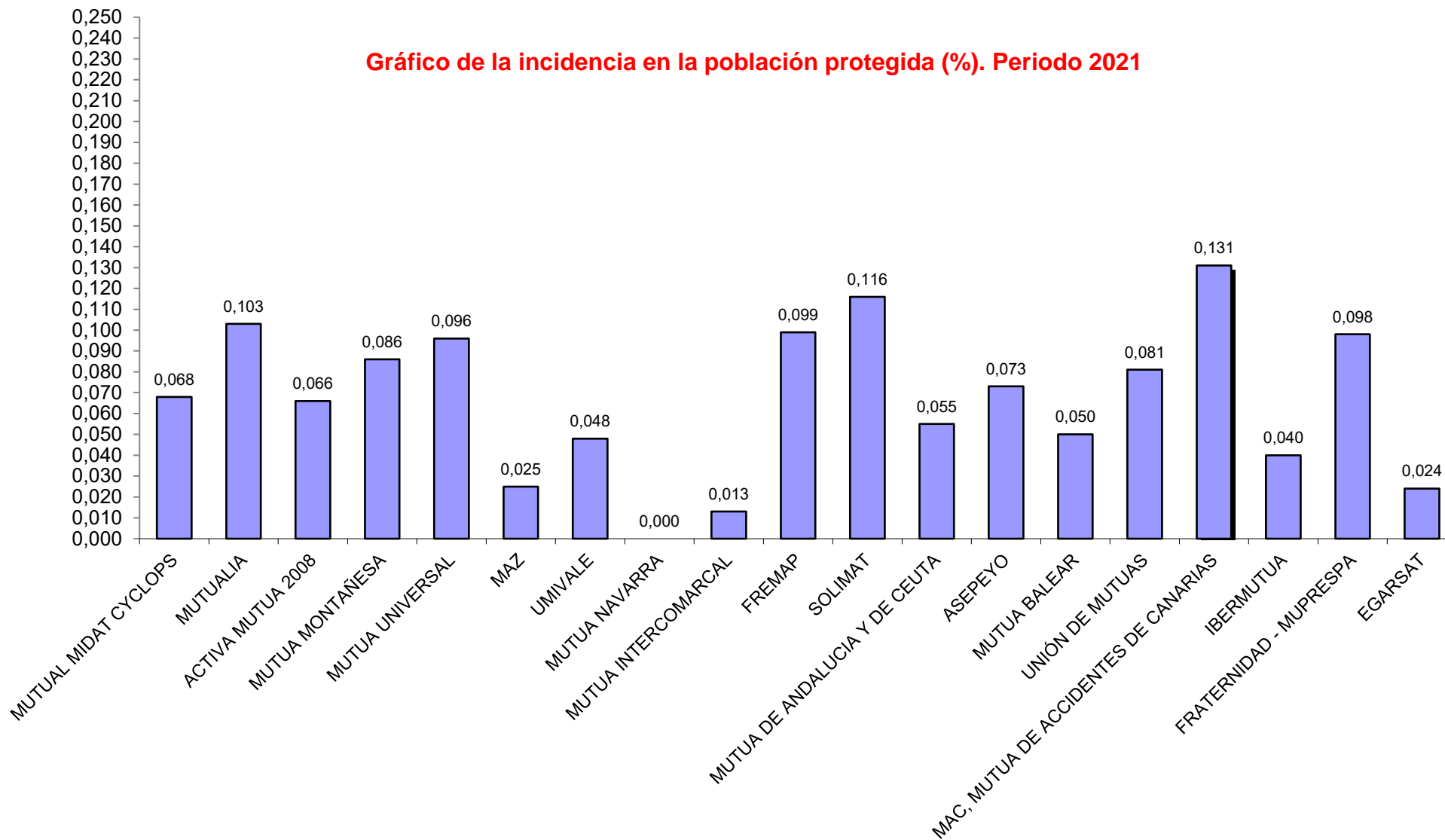
3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida.

Periodo 2021
Incidencia de las reclamaciones en la población protegida

Mutuas	Colectivo Protegido*	Reclamaciones	Incidencia s/ colectivo (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.494.278	1.018	0,068
MUTUALIA	415.671	429	0,103
ACTIVA MUTUA 2008	553.116	363	0,066
MUTUA MONTAÑESA	188.211	161	0,086
MUTUA UNIVERSAL	1.582.027	1.518	0,096
MAZ	682.810	174	0,025
UMIVALE	881.775	426	0,048
MUTUA NAVARRA	108.051	8	0,000
MUTUA INTERCOMARCAL	358.488	46	0,013
FREMAP	4.886.903	4.852	0,099
SOLIMAT	170.253	198	0,116
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	135.649	74	0,055
ASEPEYO	2.746.078	2.004	0,073
MUTUA BALEAR	285.418	142	0,050
UNIÓN DE MUTUAS	363.998	296	0,081
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	173.802	227	0,131
IBERMUTUA	1.689.969	669	0,040
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.514.515	1.481	0,098
EGARSAT	340.551	82	0,024
Total reclamaciones	18.571.563	14.168	0,076

* Colectivo Protegido corresponde a la afiliación final (Diciembre del 2019)

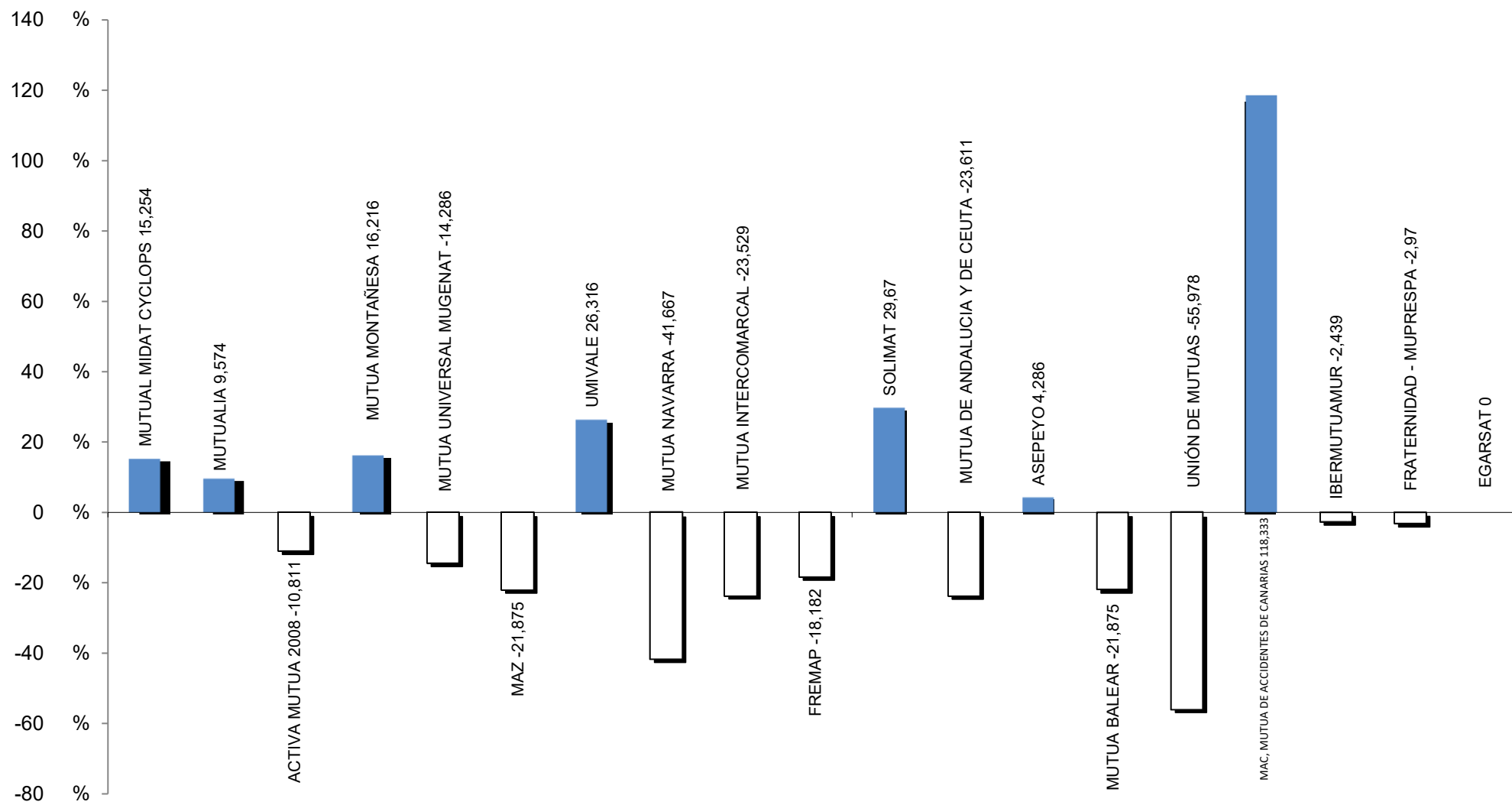
Gráfico de la incidencia en la población protegida (%). Periodo 2021



Evolución del índice de incidencia en la población protegida

Mutuas	Periodo 2020 (%)	Periodo 2021 (%)	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	0,059	0,068	15,254
MUTUALIA	0,094	0,103	9,574
ACTIVA MUTUA 2008	0,074	0,066	-10,811
MUTUA MONTAÑESA	0,074	0,086	16,216
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,112	0,096	-14,286
MAZ	0,032	0,025	-21,875
UMIVALE	0,038	0,048	26,316
MUTUA NAVARRA	0,012	0,007	-41,667
MUTUA INTERCOMARCAL	0,017	0,013	-23,529
FREMAP	0,121	0,099	-18,182
SOLIMAT	0,091	0,118	29,670
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	0,072	0,055	-23,611
ASEPEYO	0,070	0,073	4,286
MUTUA BALEAR	0,064	0,050	-21,875
UNIÓN DE MUTUAS	0,184	0,081	-55,978
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,060	0,131	118,333
IBERMUTUAMUR	0,041	0,040	-2,439
FRATERNIDAD - MUPRESPA	0,101	0,098	-2,970
EGARSAT	0,024	0,024	0,000
Totales	0,084	0,076	-9,524

Gráfico de la evolución interanual del índice de incidencia en el colectivo protegido (%). Periodo 2021



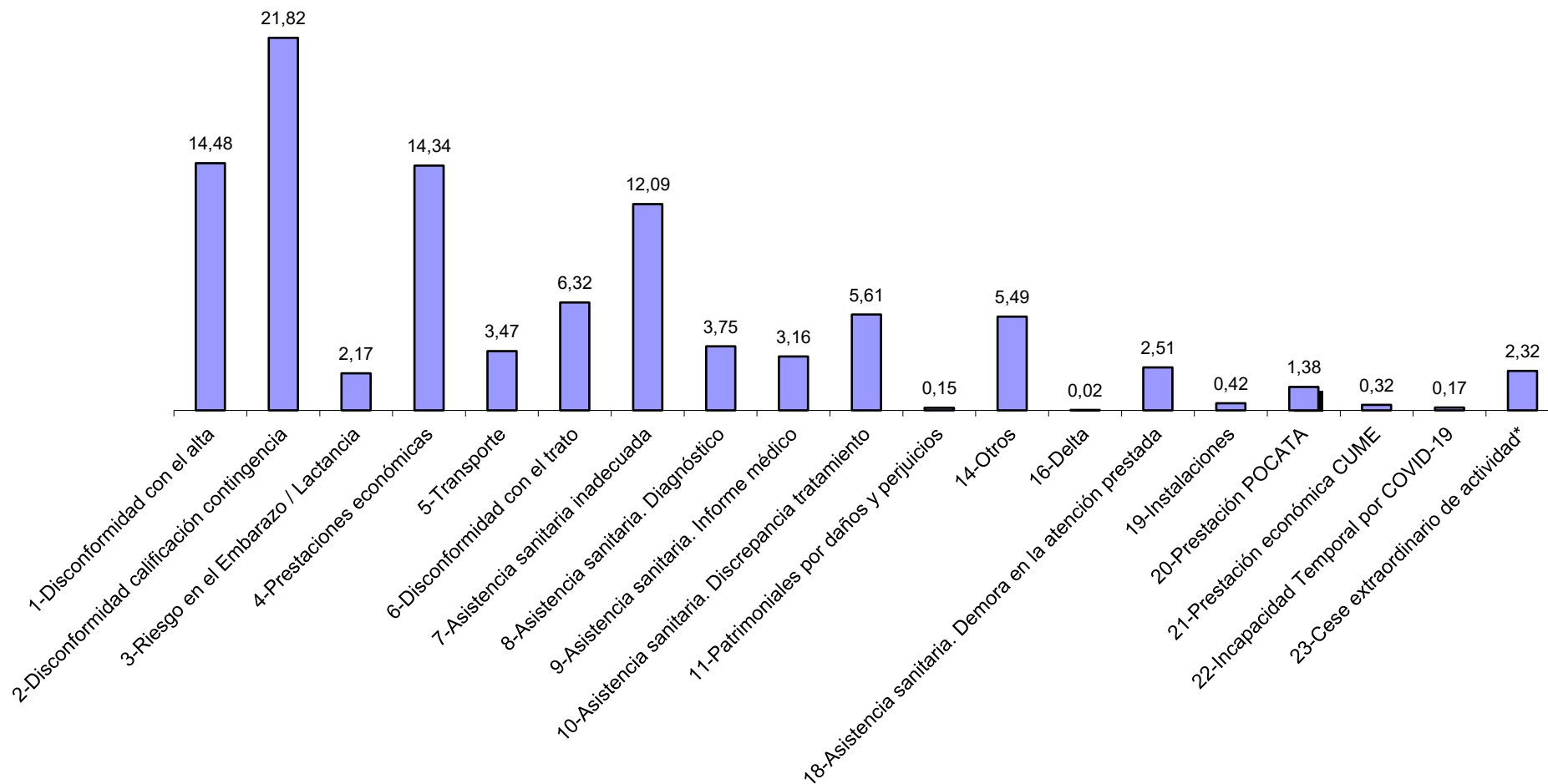
3. DATOS GENERALES

3.3. Reclamaciones por materias.

Reclamaciones por materia. Periodo 2021

Materia	Reclamaciones	Porcentaje
1-Disconformidad con el alta	2.051	14,48
2-Disconformidad calificación contingencia	3.092	21,82
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	308	2,17
4-Prestaciones económicas	2.031	14,34
5-Transporte	491	3,47
6-Disconformidad con el trato	895	6,32
7-Asistencia sanitaria inadecuada	1.713	12,09
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	532	3,75
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	448	3,16
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	795	5,61
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	21	0,15
14-Otros	778	5,49
16-Delta	3	0,02
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	356	2,51
19-Instalaciones	60	0,42
20-Prestación POCATA	195	1,38
21-Prestación económica CUME	46	0,32
22-Incapacidad Temporal por COVID-19	24	0,17
23.- Cese extraordinario de actividad	329	2,32
Total Reclamaciones	14.168	100,00

Gráfico de las reclamaciones según materias (%). Periodo 2021

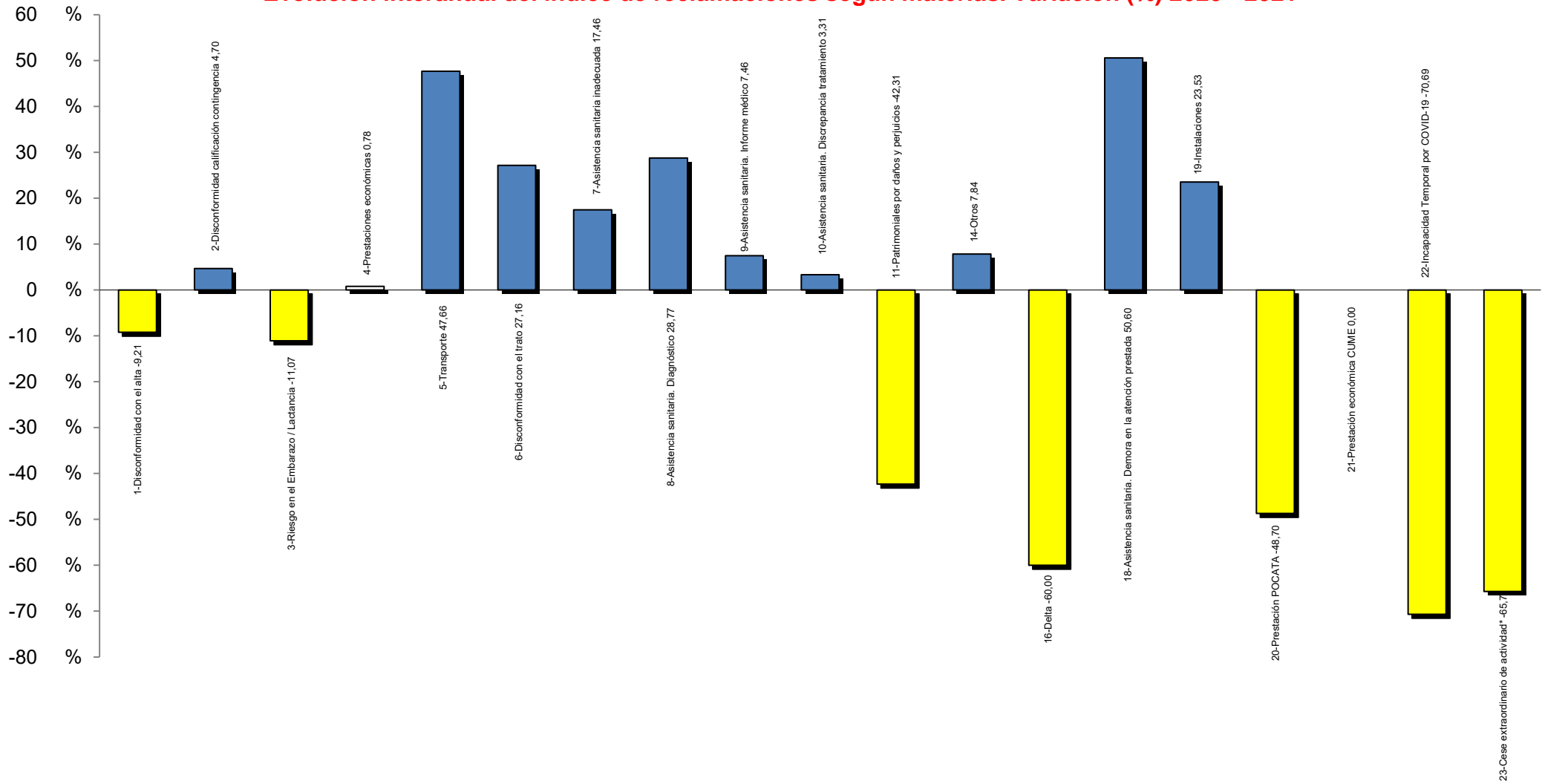


* Unión de las prestaciones extraorndarias del cese de actividad.

Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2021

Materia	Porcentaje 2020	Porcentaje 2021	Variacion (%)
1-Disconformidad con el alta	15,96	14,49	-9,21
2-Disconformidad calificación contingencia	20,87	21,85	4,70
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	2,44	2,17	-11,07
4-Prestaciones económicas	14,15	14,26	0,78
5-Transporte	2,35	3,47	47,66
6-Disconformidad con el trato	4,97	6,32	27,16
7-Asistencia sanitaria inadecuada	10,31	12,11	17,46
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	2,92	3,76	28,77
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	2,95	3,17	7,46
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	5,44	5,62	3,31
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	0,26	0,15	-42,31
14-Otros	5,10	5,50	7,84
16-Delta	0,05	0,02	-60,00
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	1,66	2,50	50,60
19-Instalaciones	0,34	0,42	23,53
20-Prestación POCATA	2,69	1,38	-48,70
21-Prestación económica CUME	0,33	0,33	0,00
22-Incapacidad Temporal por COVID-19	0,58	0,17	-70,69
23-Cese extraordinario de actividad*	6,62	2,27	-65,71

Evolución interanual del índice de reclamaciones según materias. Variación (%) 2020 - 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad

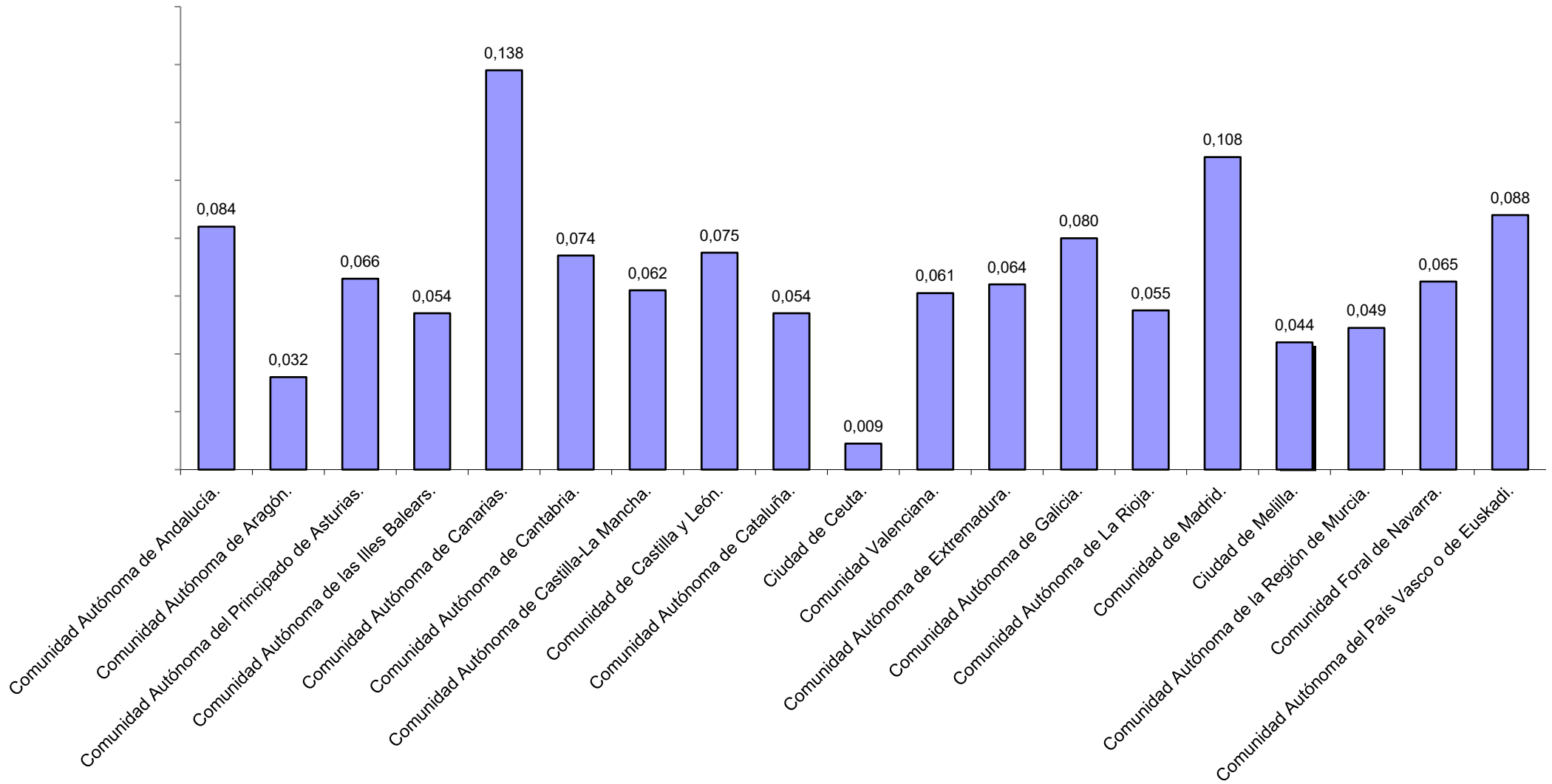
3. DATOS GENERALES

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

Periodo 2021
Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido

Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Porcentaje
Comunidad Autónoma de Andalucía.	2.803.700	2.343	0,084
Comunidad Autónoma de Aragón.	570.613	181	0,032
Comunidad Autónoma del Principado de Asturias.	356.999	235	0,066
Comunidad Autónoma de las Illes Balears.	432.280	235	0,054
Comunidad Autónoma de Canarias.	820.558	1.133	0,138
Comunidad Autónoma de Cantabria.	214.351	158	0,074
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.	847.822	525	0,062
Comunidad de Castilla y León.	734.839	553	0,075
Comunidad Autónoma de Cataluña.	3.447.902	1.864	0,054
Ciudad de Ceuta.	21.690	2	0,009
Comunidad Valenciana.	1.954.242	1.185	0,061
Comunidad Autónoma de Extremadura.	316.468	201	0,064
Comunidad Autónoma de Galicia.	944.146	755	0,080
Comunidad Autónoma de La Rioja.	131.979	72	0,055
Comunidad de Madrid.	3.168.776	3.429	0,108
Ciudad de Melilla.	20.640	9	0,044
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia.	600.755	296	0,049
Comunidad Foral de Navarra.	277.728	181	0,065
Comunidad Autónoma del País Vasco o de Euskadi.	906.075	798	0,088
SIN IDENTIFICAR	868	13	1,498
Total Reclamaciones	18.572.431	14.168	0,076

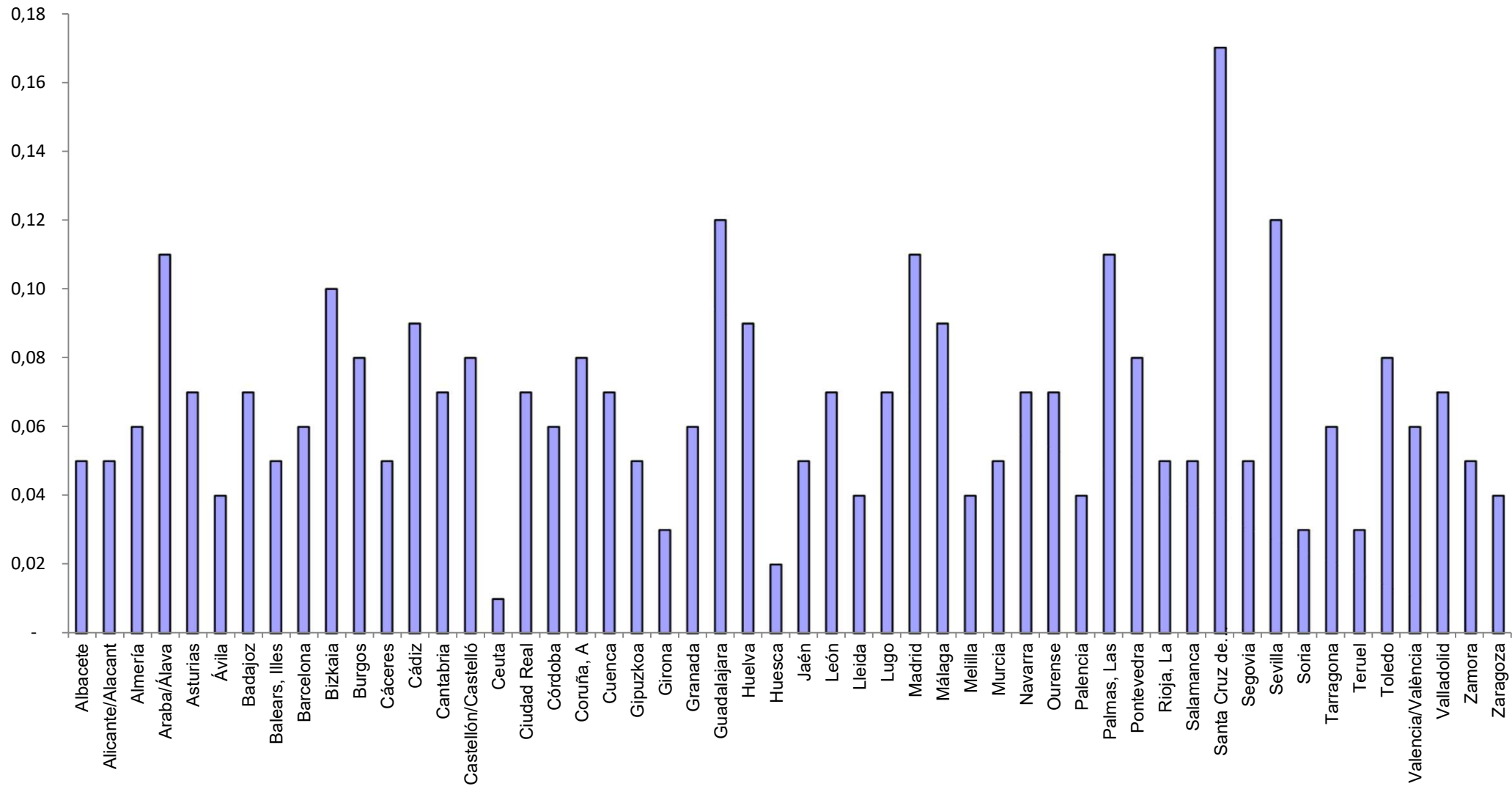
Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2021



Periodo 2021
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.

Provincia	Reclamaciones	Porcentaje	Colectivo Protegido
Albacete	70	0,05	147.558
Alicante/Alacant	321	0,05	664.783
Almería	183	0,06	283.561
Araba/Álava	160	0,11	151.813
Asturias	235	0,07	356.999
Ávila	19	0,04	46.265
Badajoz	143	0,07	202.288
Balears, Illes	235	0,05	432.280
Barcelona	1501	0,06	2.628.299
Bizkaia	476	0,10	455.350
Burgos	106	0,08	138.895
Cáceres	58	0,05	114.180
Cádiz	301	0,09	325.738
Cantabria	158	0,07	214.351
Castellón/Castelló	205	0,08	246.520
Ceuta	2	0,01	21.690
Ciudad Real	119	0,07	179.182
Córdoba	142	0,06	257.601
Coruña, A	338	0,08	412.392
Cuenca	50	0,07	75.022
Gipuzkoa	162	0,05	298.912
Girona	110	0,03	321.604
Granada	179	0,06	288.301
Guadalajara	118	0,12	95.738
Huelva	149	0,09	165.090
Huesca	17	0,02	99.597
Jaén	123	0,05	254.161
León	108	0,07	147.290
Lleida	69	0,04	190.051
Lugo	85	0,07	113.485
Madrid	3429	0,11	3.168.776
Málaga	505	0,09	575.915
Melilla	9	0,04	20.640
Murcia	296	0,05	600.755
Navarra	181	0,07	277.728
Ourense	67	0,07	94.168
Palencia	25	0,04	56.245
Palmas, Las	473	0,11	431.123
Pontevedra	265	0,08	324.101
Rioja, La	72	0,05	131.979
Salamanca	62	0,05	113.004
Santa Cruz de Tenerife	660	0,17	389.435
Segovia	27	0,05	58.007
Sevilla	761	0,12	653.333
Soria	10	0,03	36.826
Tarragona	184	0,06	307.948
Teruel	14	0,03	54.304
Toledo	196	0,08	237.339
Valencia/València	659	0,06	1.042.939
Valladolid	139	0,07	197.482
Zamora	29	0,05	53.808
Zaragoza	150	0,04	416.712
Sin identificar	13	-	0
Totales	14.168	0,076	18.571.563

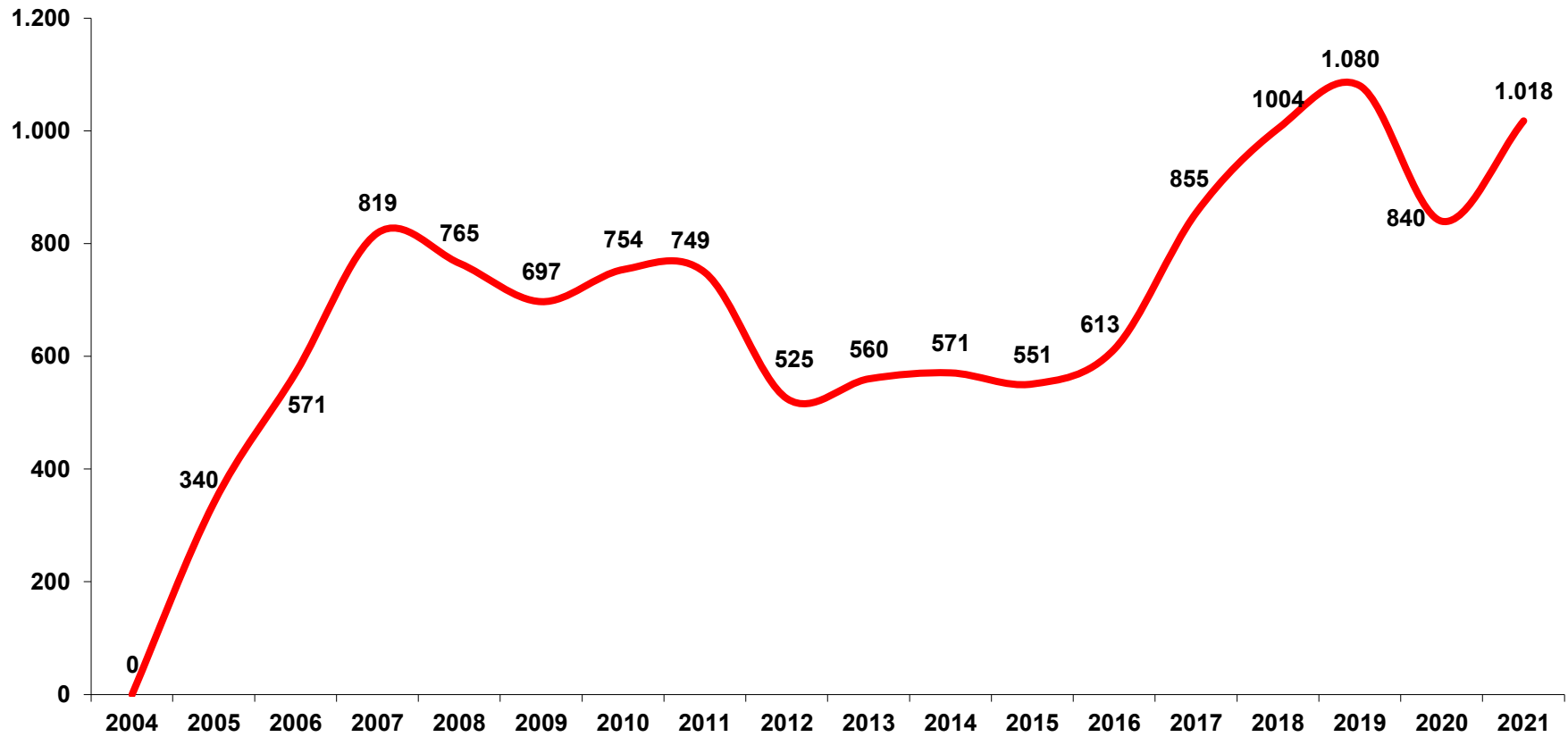
Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2021



4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS
COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL

4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

MUTUAL MIDAT CYCLOPS
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



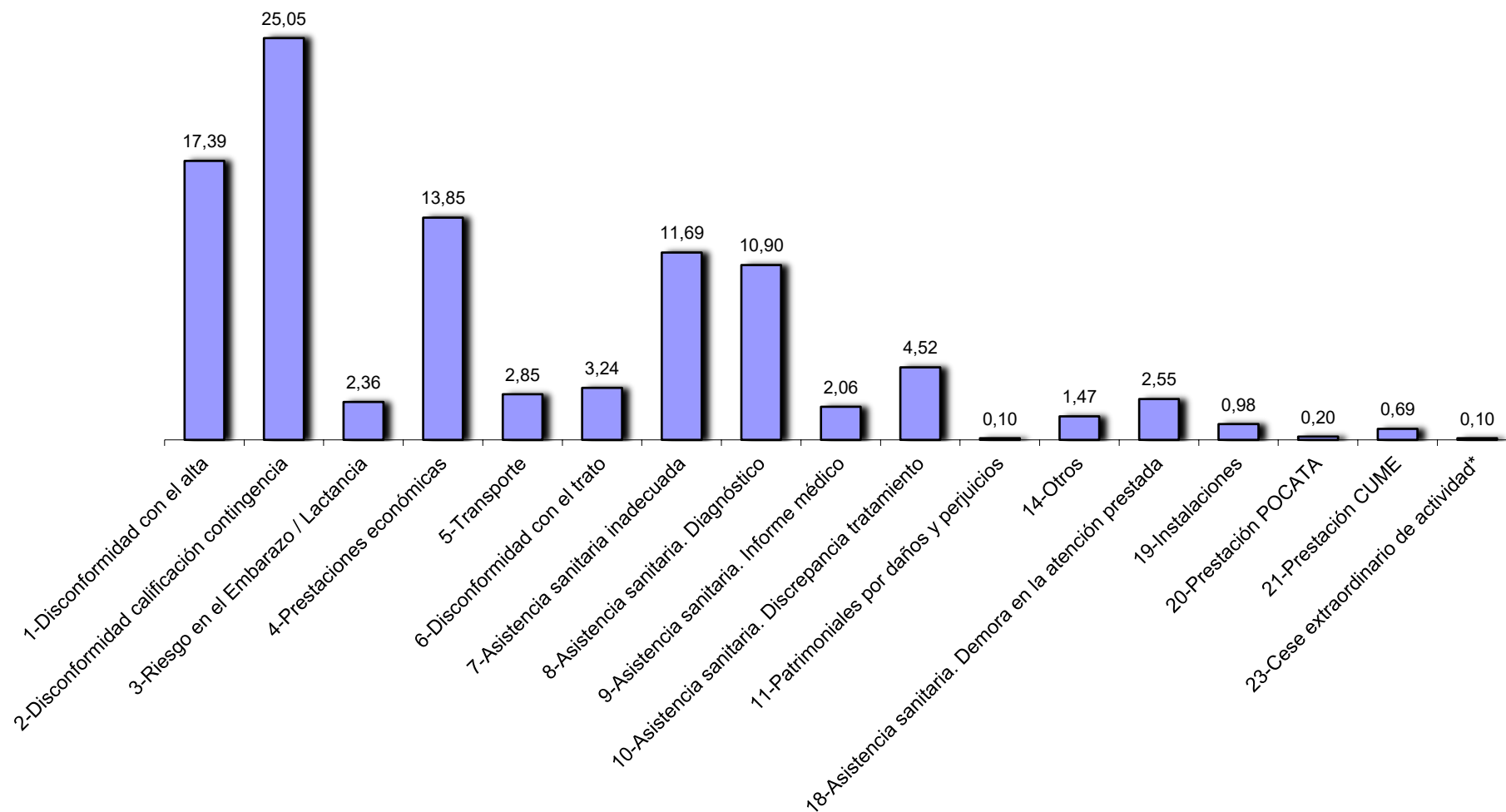
MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Periodo 2021

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	177	17,39	8,63
2-Disconformidad calificación contingencia	255	25,05	8,25
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	24	2,36	7,79
4-Prestaciones económicas	141	13,85	6,94
5-Transporte	29	2,85	5,91
6-Disconformidad con el trato	33	3,24	3,69
7-Asistencia sanitaria inadecuada	119	11,69	6,95
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	111	10,90	20,86
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	21	2,06	4,69
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	46	4,52	5,79
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,10	4,76
14-Otros	15	1,47	1,93
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	26	2,55	7,30
19-Instalaciones	10	0,98	16,67
20-Prestación POCATA	2	0,20	1,03
21-Prestación CUME	7	0,69	15,22
23-Cese extraordinario de actividad*	1	0,10	0,30
Total Reclamaciones	1.018	100,00	7,19

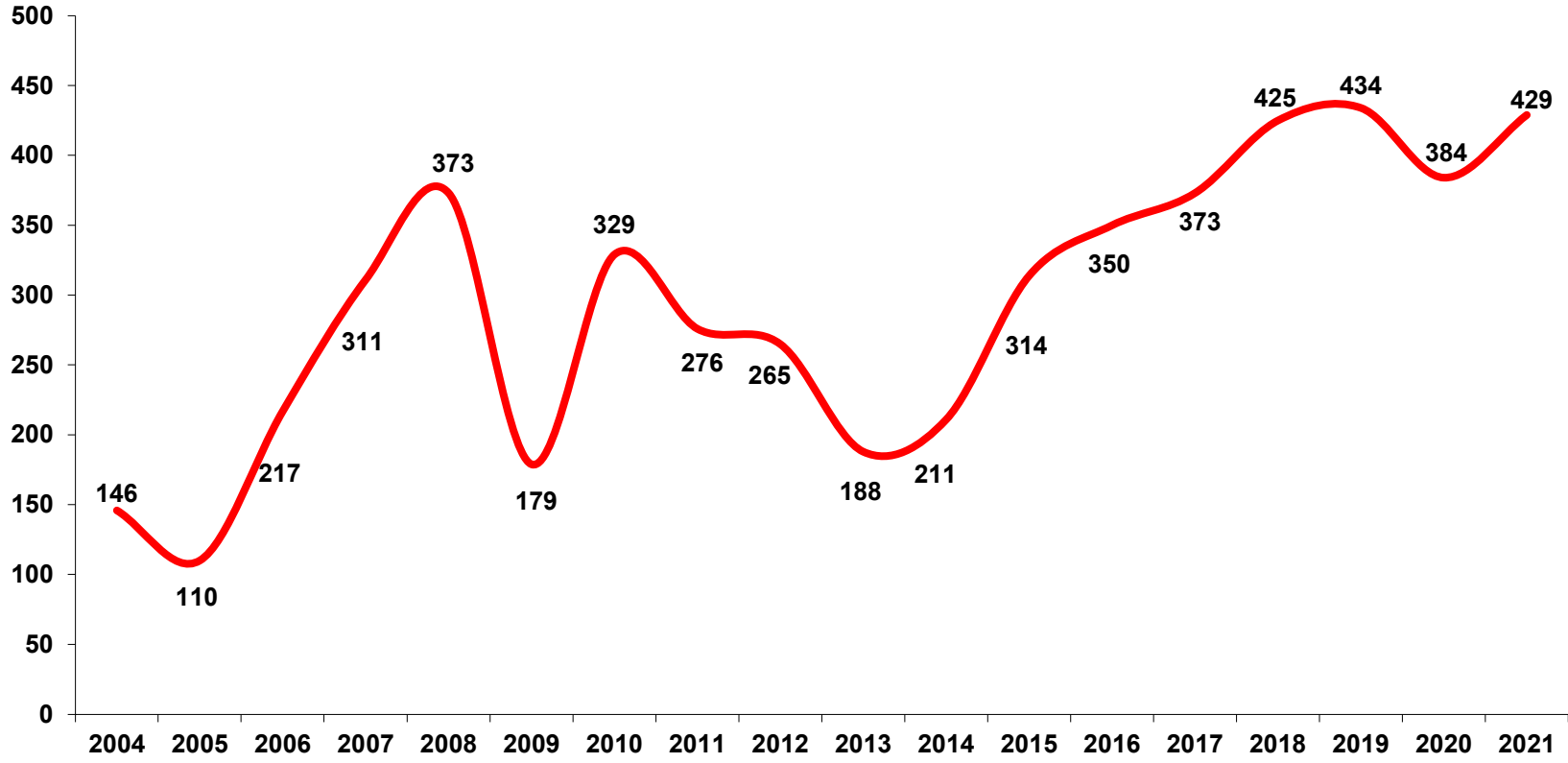
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2021



* Union de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.2. MUTUALIA

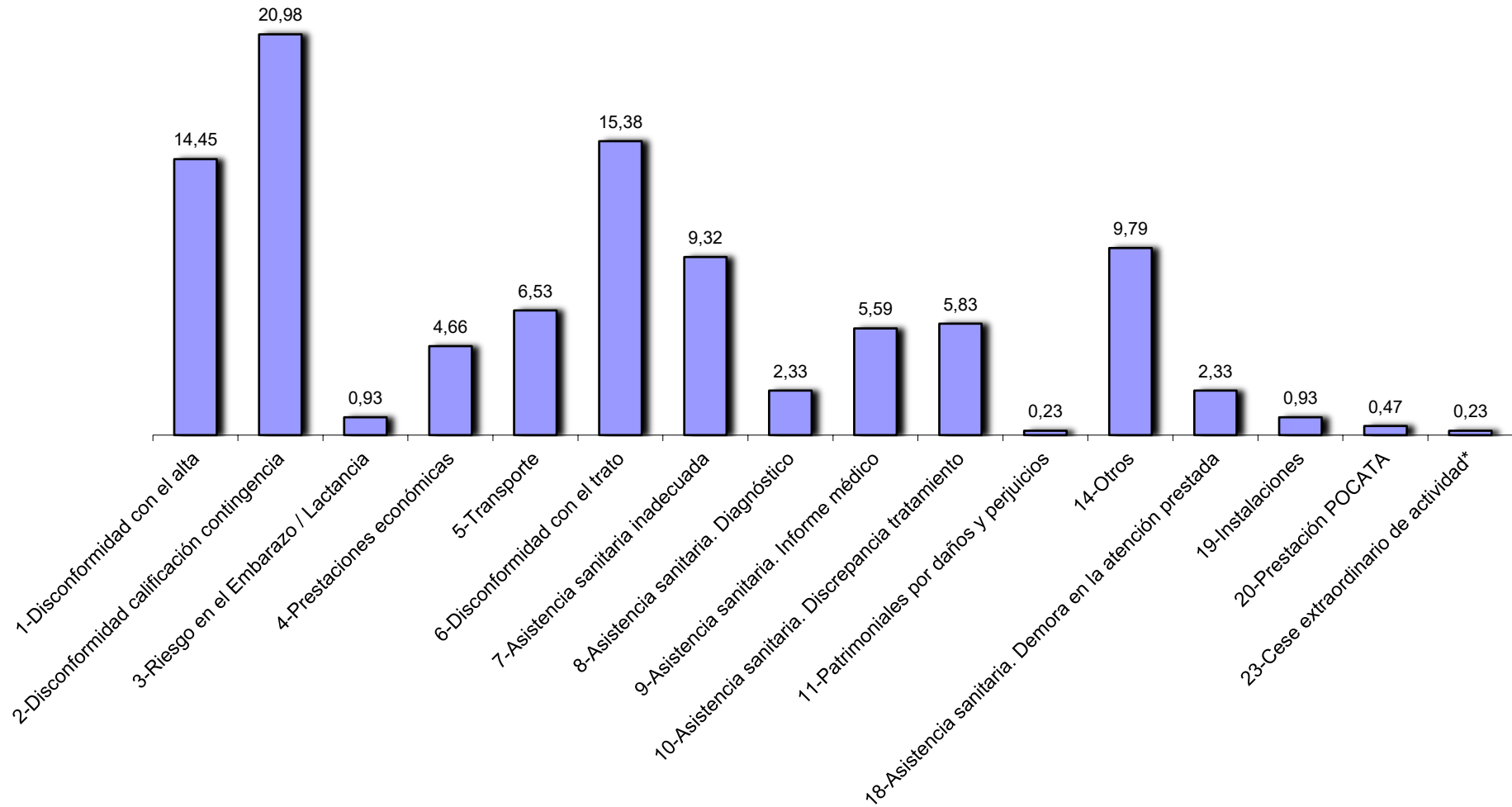
MUTUALIA
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



MUTUALIA
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	62	14,45	3,02
2-Disconformidad calificación contingencia	90	20,98	2,91
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	4	0,93	1,30
4-Prestaciones económicas	20	4,66	0,98
5-Transporte	28	6,53	5,70
6-Disconformidad con el trato	66	15,38	7,37
7-Asistencia sanitaria inadecuada	40	9,32	2,34
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	10	2,33	1,88
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	24	5,59	5,36
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	25	5,83	3,14
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,23	4,76
14-Otros	42	9,79	5,40
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	10	2,33	2,81
19-Instalaciones	4	0,93	6,67
20-Prestación POCATA	2	0,47	1,03
23-Cese extraordinario de actividad*	1	0,23	0,30
Total Reclamaciones	429	100,00	3,03

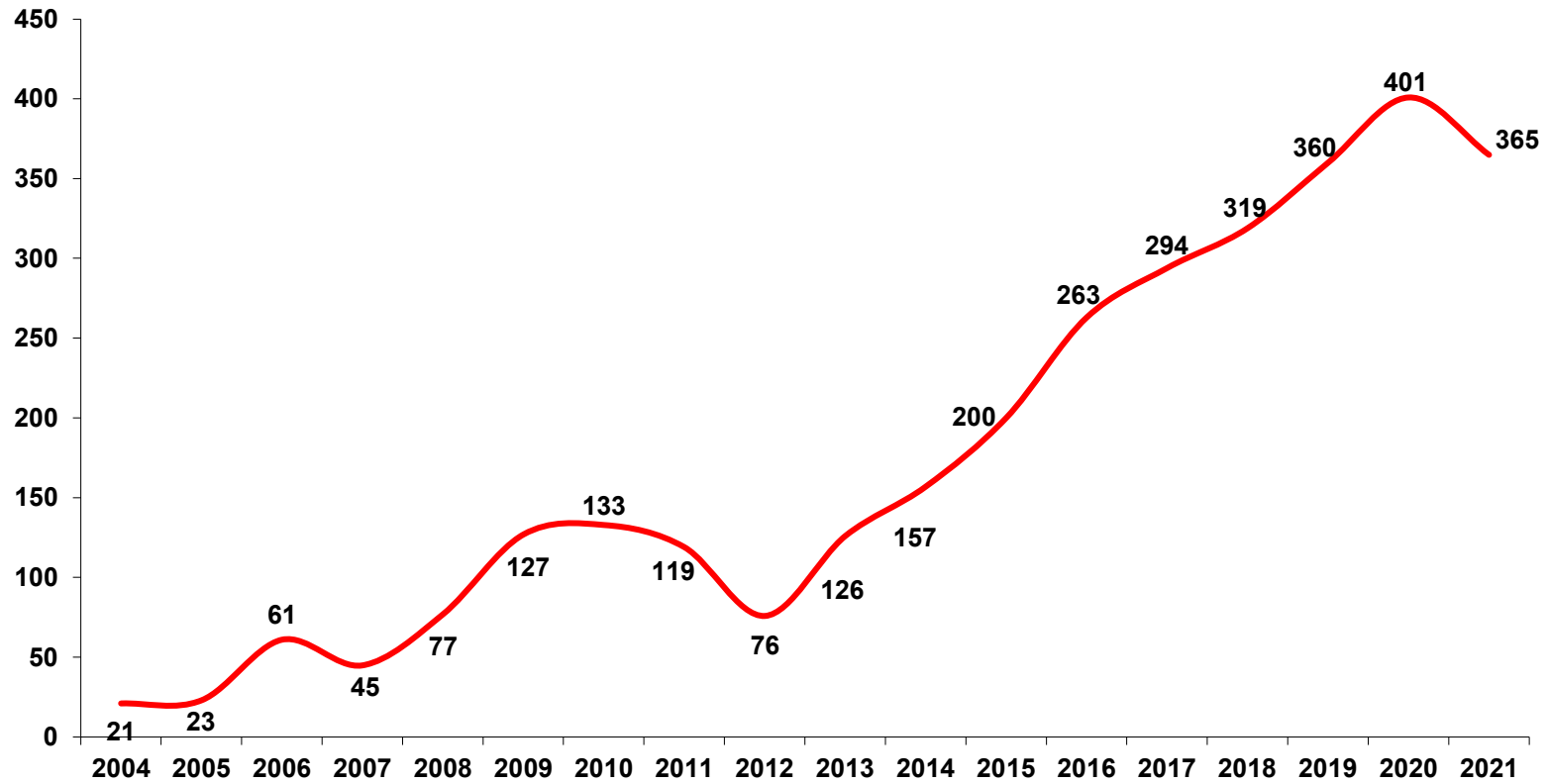
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.3. ACTIVA MUTUA 2008

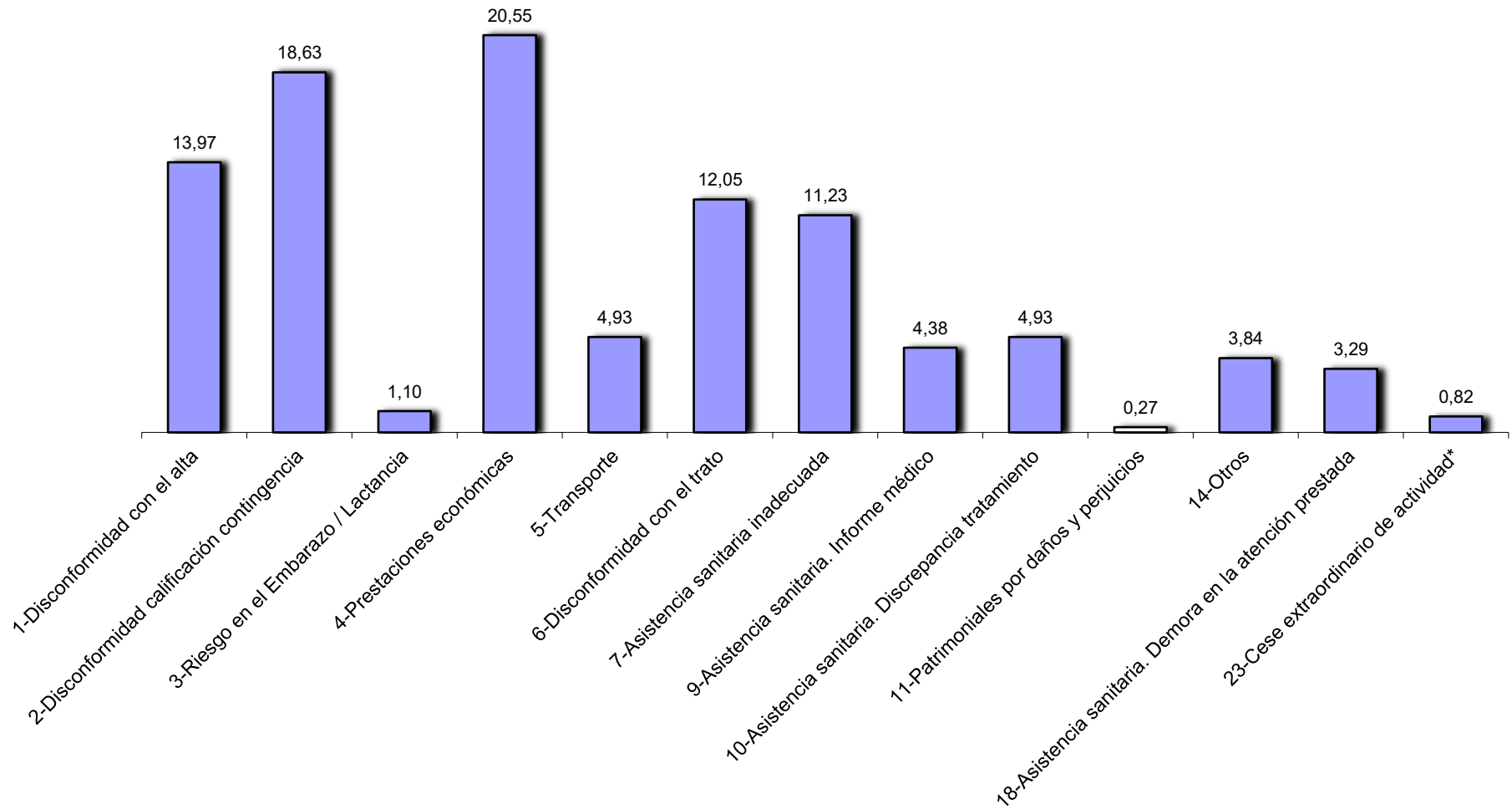
ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	51	13,97	2,49
2-Disconformidad calificación contingencia	68	18,63	2,20
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	4	1,10	1,30
4-Prestaciones económicas	75	20,55	3,69
5-Transporte	18	4,93	3,67
6-Disconformidad con el trato	44	12,05	4,92
7-Asistencia sanitaria inadecuada	41	11,23	2,39
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	16	4,38	3,57
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	18	4,93	2,26
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,27	4,76
14-Otros	14	3,84	1,80
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	12	3,29	3,37
23-Cese extraordinario de actividad*	3	0,82	0,91
Total Reclamaciones	365	100,00	2,58

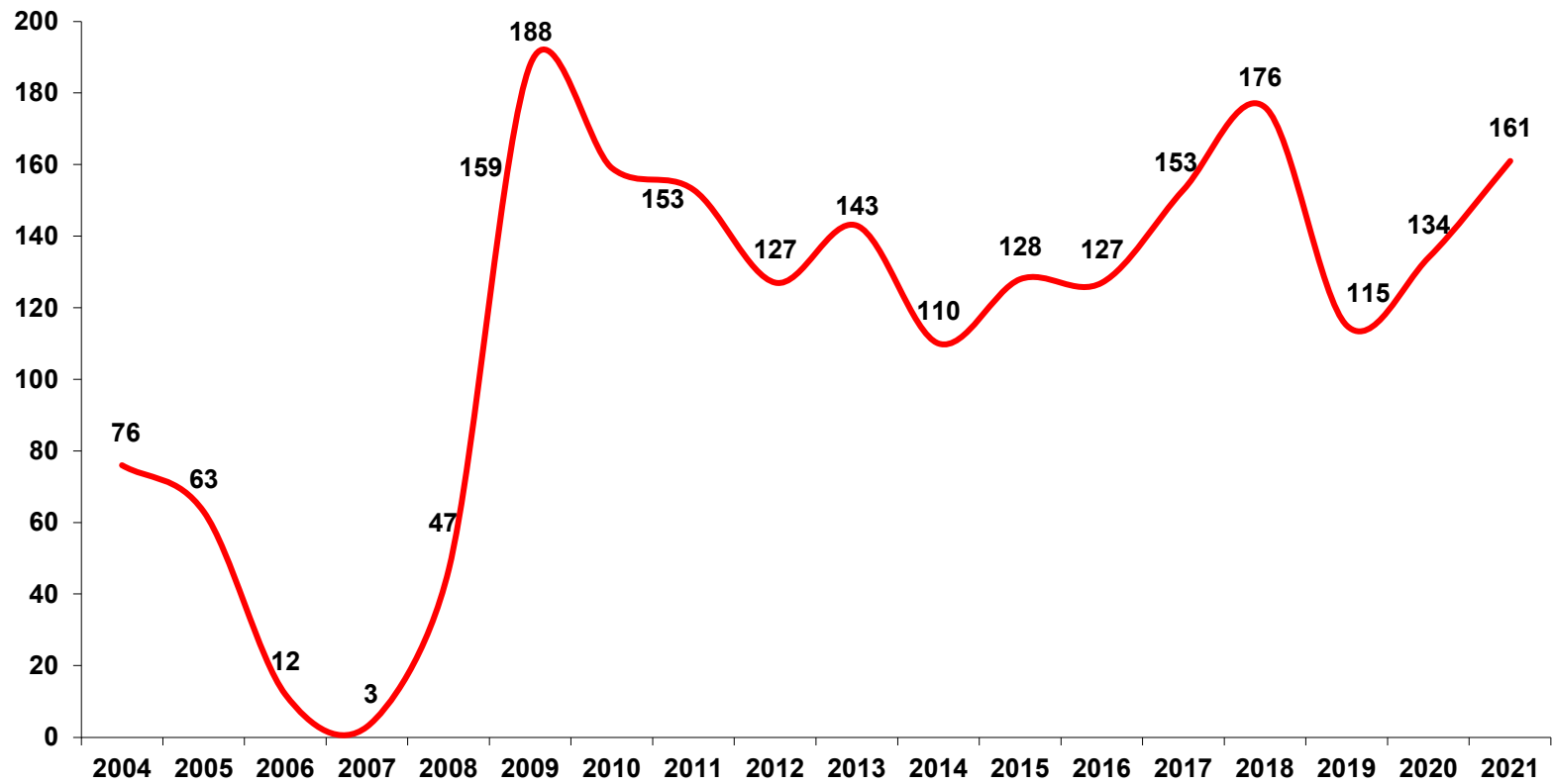
Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.4. MUTUA MONTAÑESA

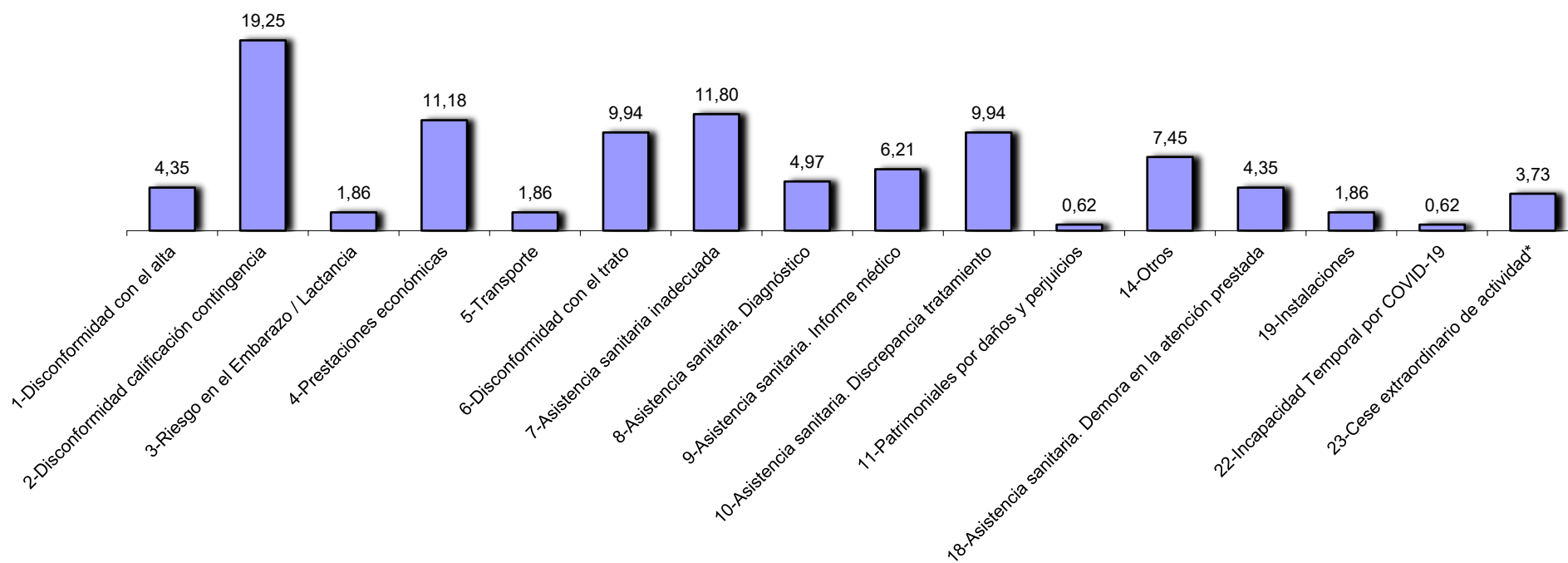
MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	7	4,35	0,34
2-Disconformidad calificación contingencia	31	19,25	1,00
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	3	1,86	0,97
4-Prestaciones económicas	18	11,18	0,89
5-Transporte	3	1,86	0,61
6-Disconformidad con el trato	16	9,94	1,79
7-Asistencia sanitaria inadecuada	19	11,80	1,11
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	8	4,97	1,50
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	10	6,21	2,23
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	16	9,94	2,01
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,62	4,76
14-Otros	12	7,45	1,54
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	7	4,35	1,97
19-Instalaciones	3	1,86	5,00
22-Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,62	4,17
23-Cese extraordinario de actividad*	6	3,73	1,82
Total Reclamaciones	161	96,00	1,14

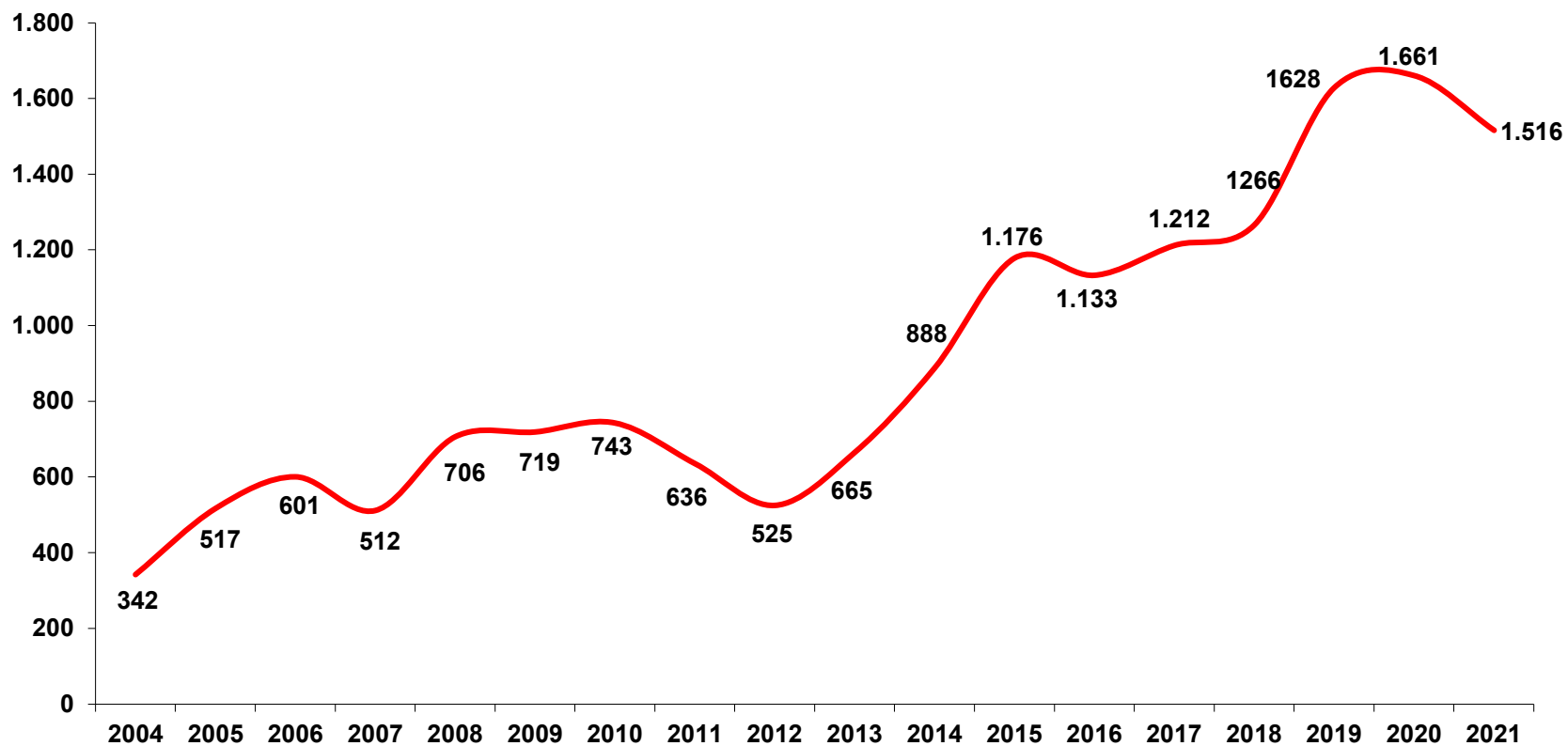
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

MUTUA UNIVERSAL MUGENAT
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



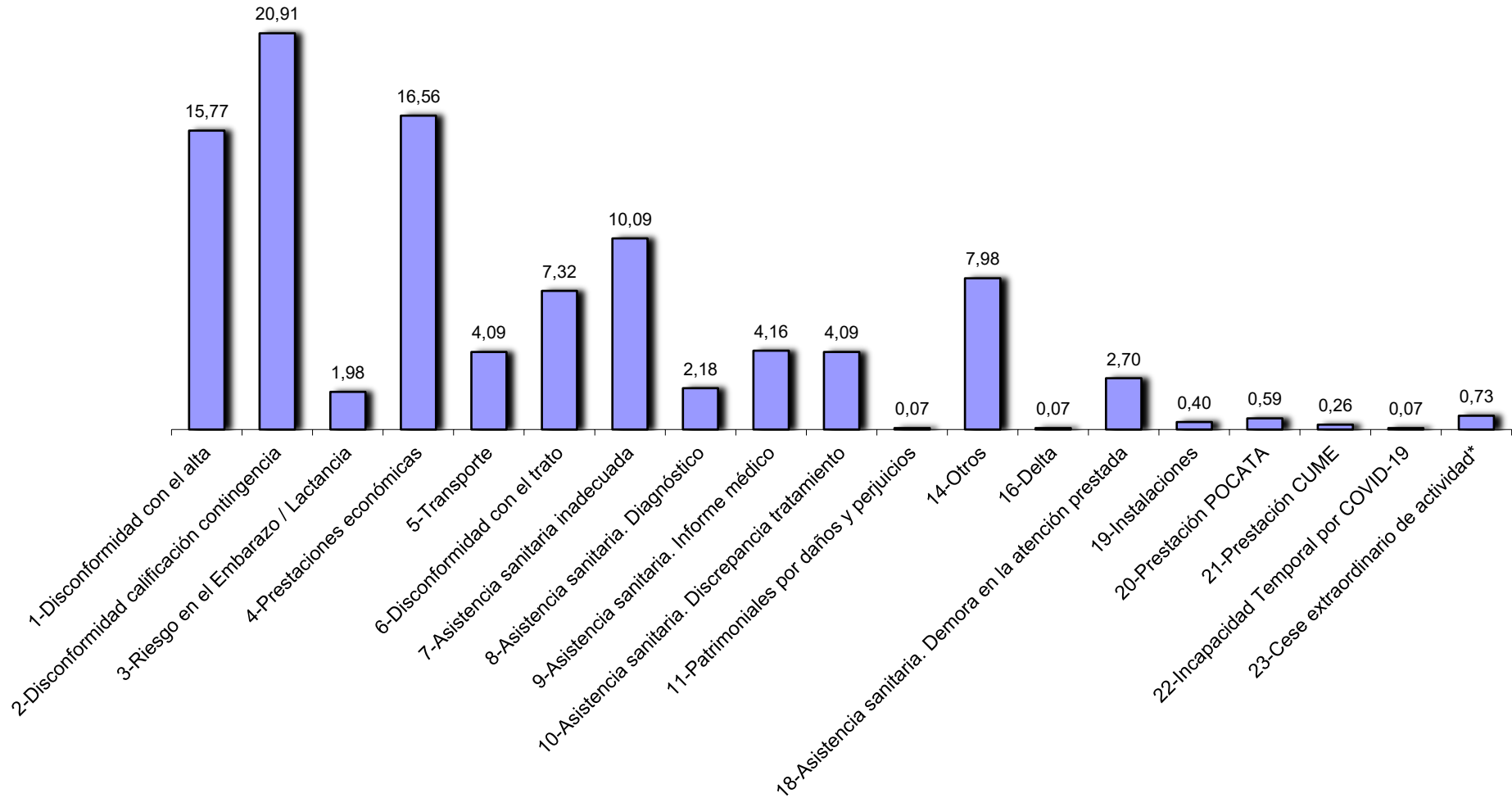
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

Periodo 2021

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	239	15,77	11,65
2-Disconformidad calificación contingencia	317	20,91	10,25
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	30	1,98	9,74
4-Prestaciones económicas	251	16,56	12,36
5-Transporte	62	4,09	12,63
6-Disconformidad con el trato	111	7,32	12,40
7-Asistencia sanitaria inadecuada	153	10,09	8,93
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	33	2,18	6,20
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	63	4,16	14,06
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	62	4,09	7,80
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,07	4,76
14-Otros	121	7,98	15,55
16-Delta	1	0,07	33,33
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	41	2,70	11,52
19-Instalaciones	6	0,40	10,00
20-Prestación POCATA	9	0,59	4,62
21-Prestación CUME	4	0,26	8,70
22-Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,07	4,17
23-Cese extraordinario de actividad*	11	0,73	3,34
Total Reclamaciones	1.516	100,00	10,70

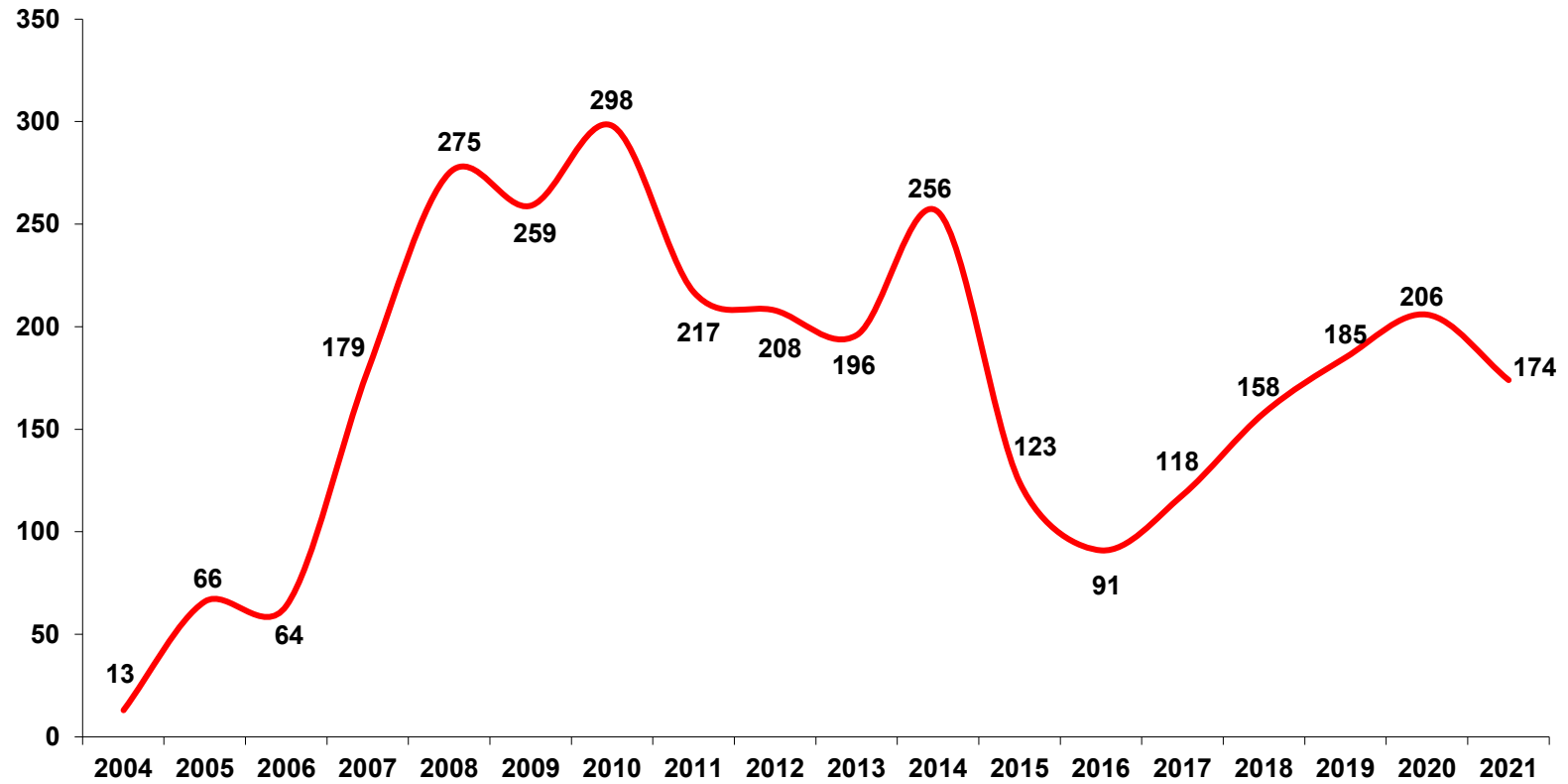
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.6. MAZ

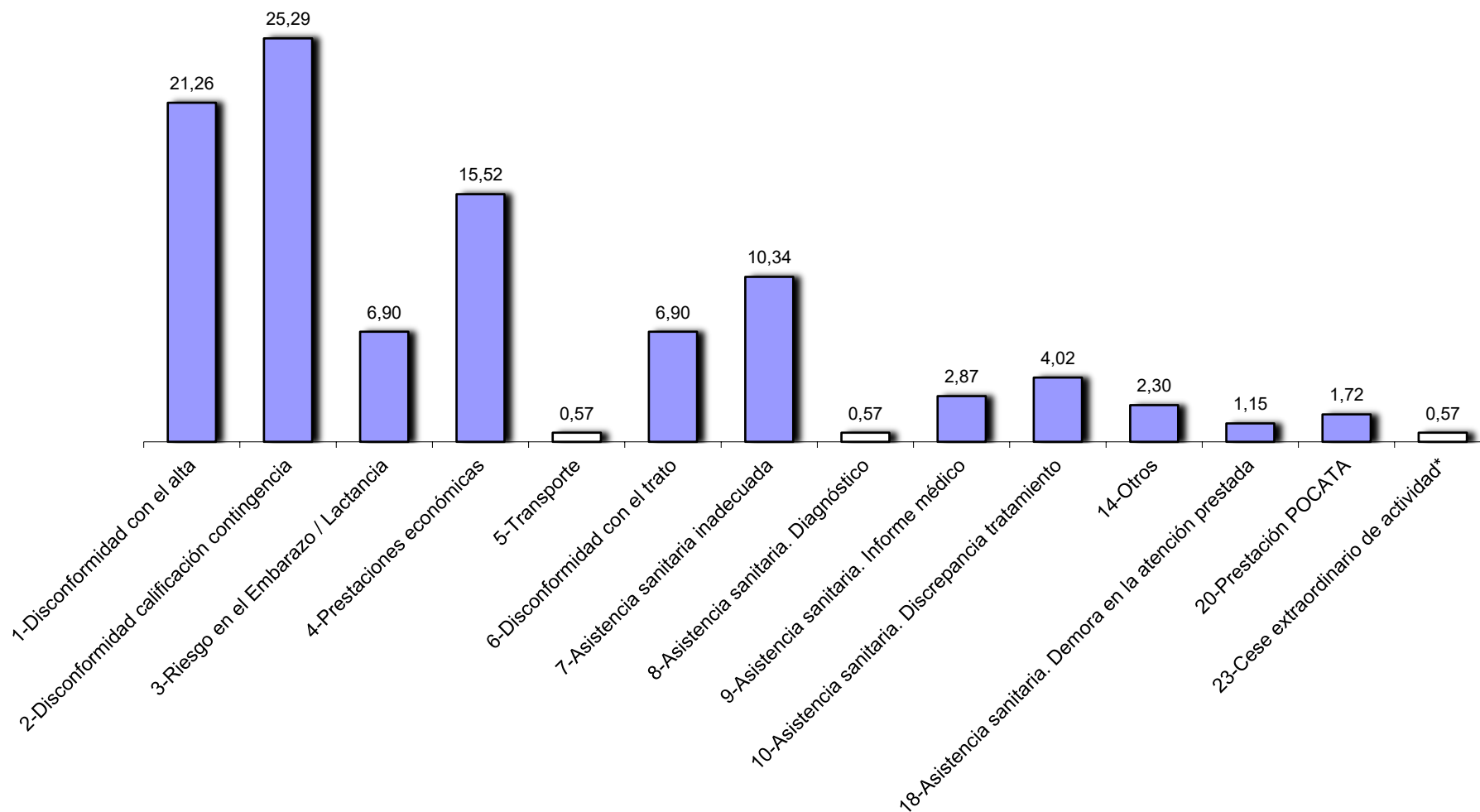
MAZ
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



MAZ
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	37	21,26	1,80
2-Disconformidad calificación contingencia	44	25,29	1,42
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	12	6,90	3,90
4-Prestaciones económicas	27	15,52	1,33
5-Transporte	1	0,57	0,20
6-Disconformidad con el trato	12	6,90	1,34
7-Asistencia sanitaria inadecuada	18	10,34	1,05
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	1	0,57	0,19
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	5	2,87	1,12
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	7	4,02	0,88
14-Otros	4	2,30	0,51
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	2	1,15	0,56
20-Prestación POCATA	3	1,72	1,54
23-Cese extraordinario de actividad*	1	0,57	0,30
Total Reclamaciones	174	100,00	1,23

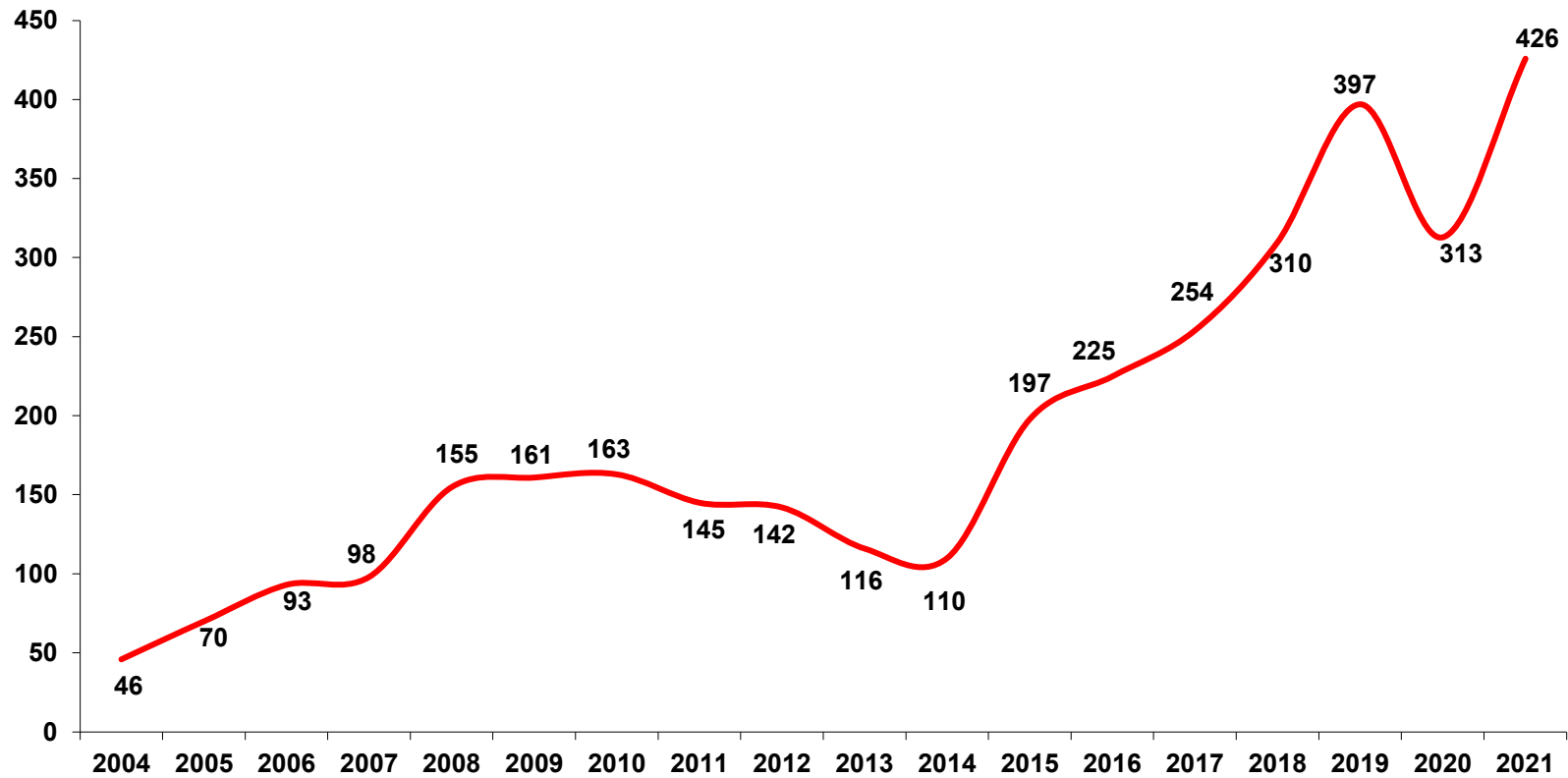
Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.7. UMIVALE

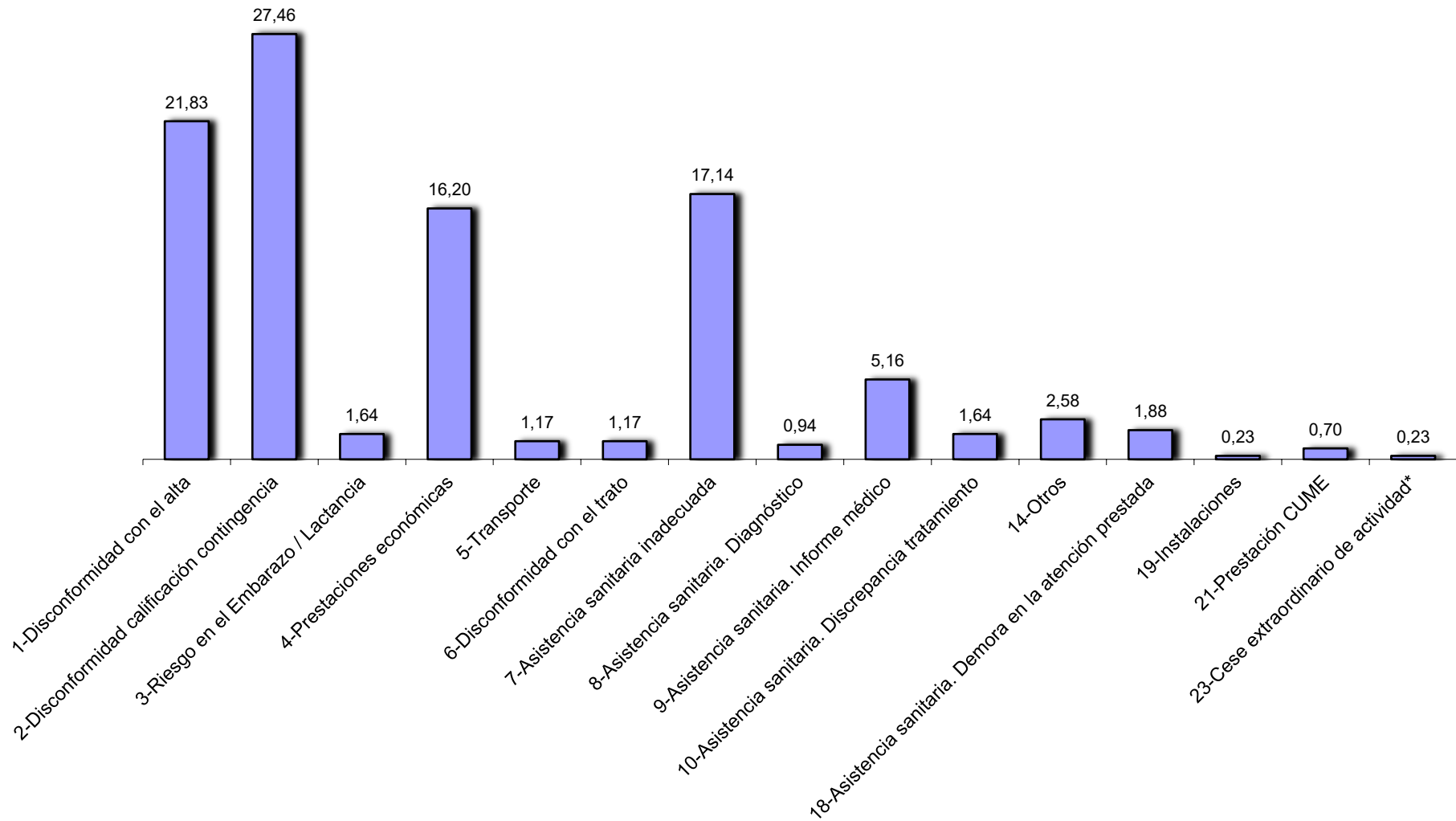
UMIVALE
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



UMIVALE
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	93	21,83	4,53
2-Disconformidad calificación contingencia	117	27,46	3,78
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	7	1,64	2,27
4-Prestaciones económicas	69	16,20	3,40
5-Transporte	5	1,17	1,02
6-Disconformidad con el trato	5	1,17	0,56
7-Asistencia sanitaria inadecuada	73	17,14	4,26
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	4	0,94	0,75
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	22	5,16	4,91
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	7	1,64	0,88
14-Otros	11	2,58	1,41
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	8	1,88	2,25
19-Instalaciones	1	0,23	1,67
21-Prestación CUME	3	0,70	6,52
23-Cese extraordinario de actividad*	1	0,23	0,30
Total Reclamaciones	426	100,00	3,01

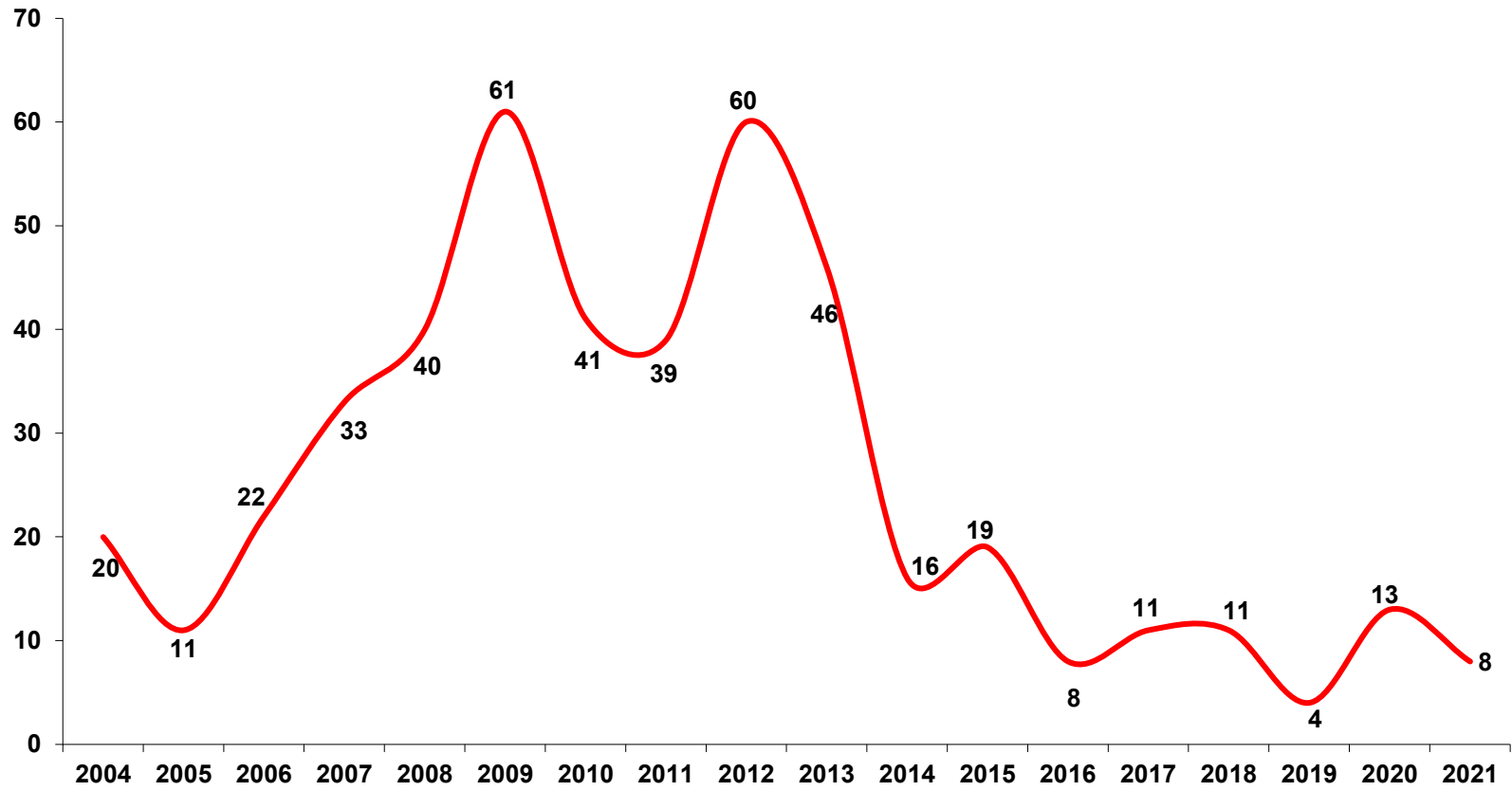
Gráfico índice reclamaciones según materia UMIVALE (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.8. MUTUA NAVARRA

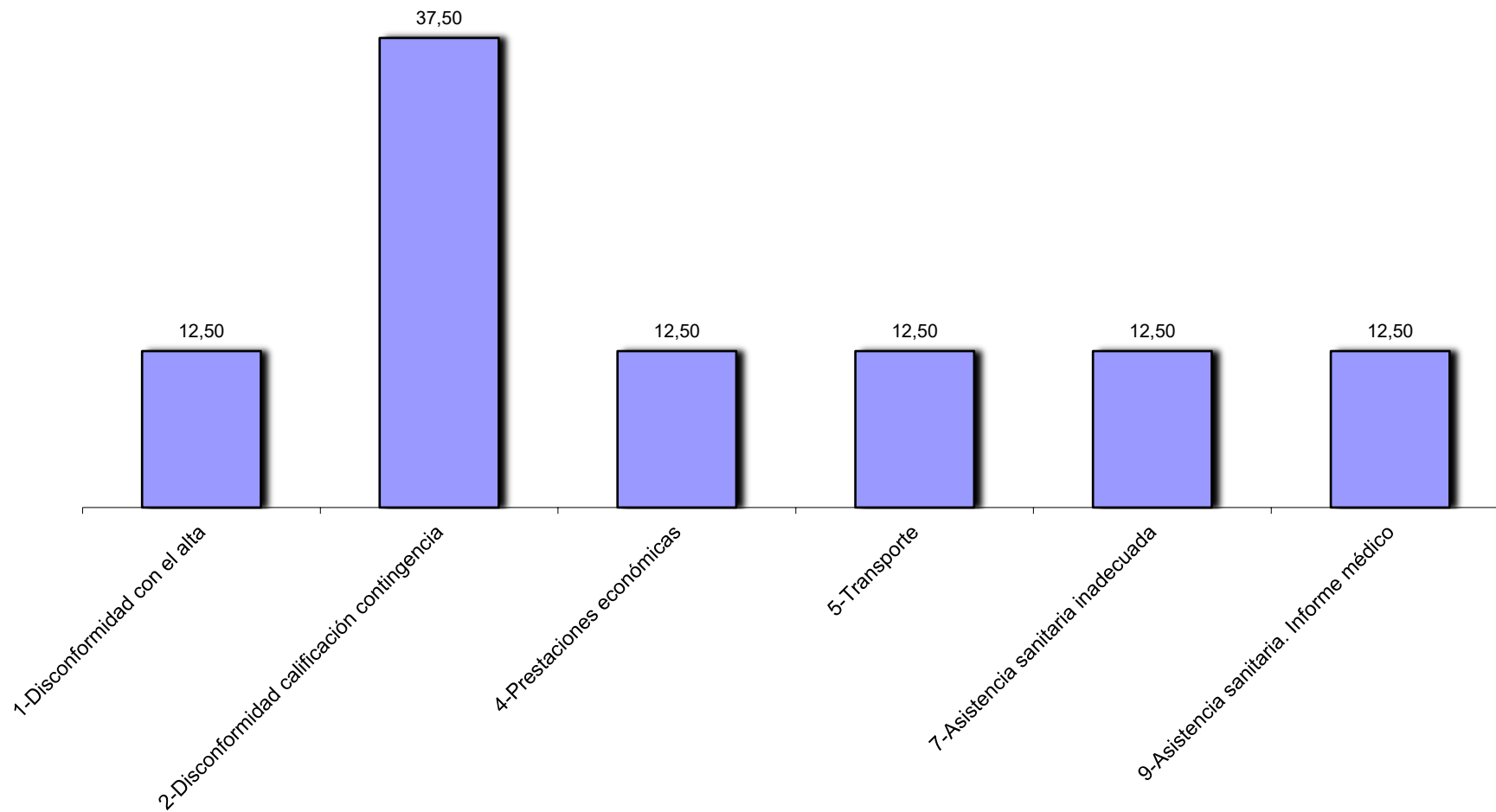
MUTUA NAVARRA
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



MUTUA NAVARRA
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

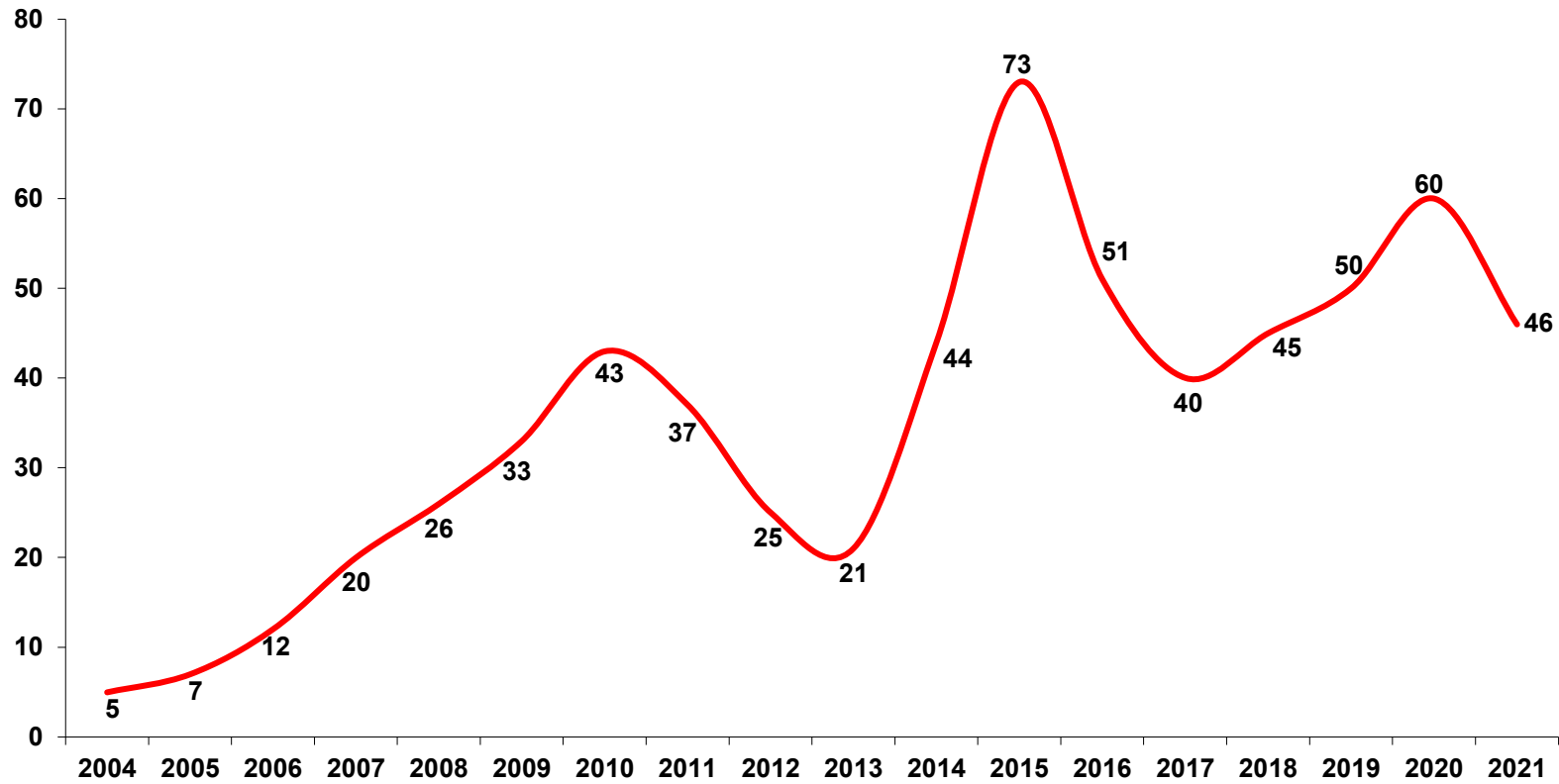
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	1	12,50	0,05
2-Disconformidad calificación contingencia	3	37,50	0,10
4-Prestaciones económicas	1	12,50	0,05
5-Transporte	1	12,50	0,20
7-Asistencia sanitaria inadecuada	1	12,50	0,06
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	1	12,50	0,22
Total Reclamaciones	8	100,00	0,06

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2021



4.9. MUTUA INTERCOMARCAL

MUTUA INTERCOMARCAL
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



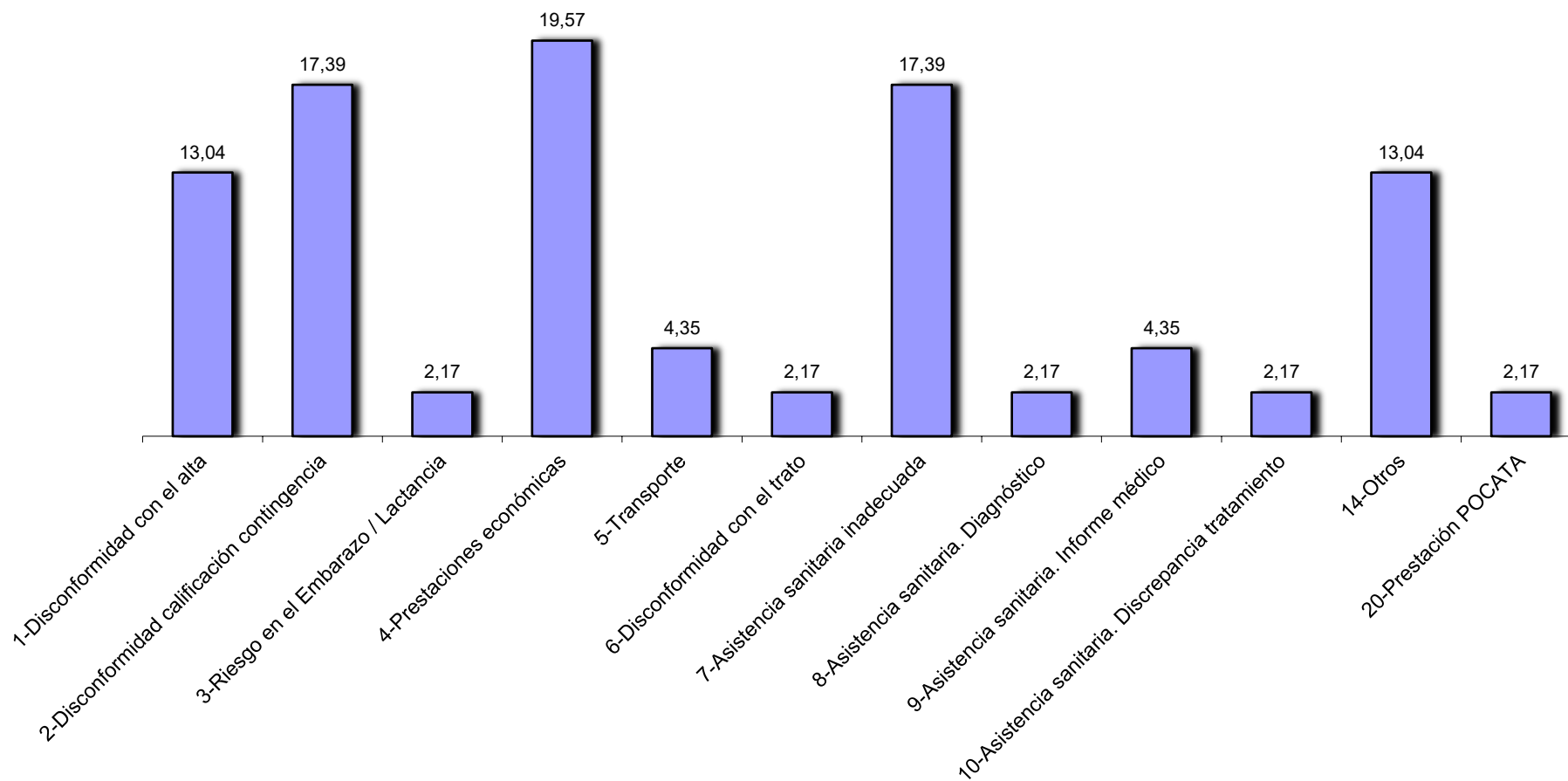
MUTUA INTERCOMARCAL

Periodo 2021

Reclamaciones por materia

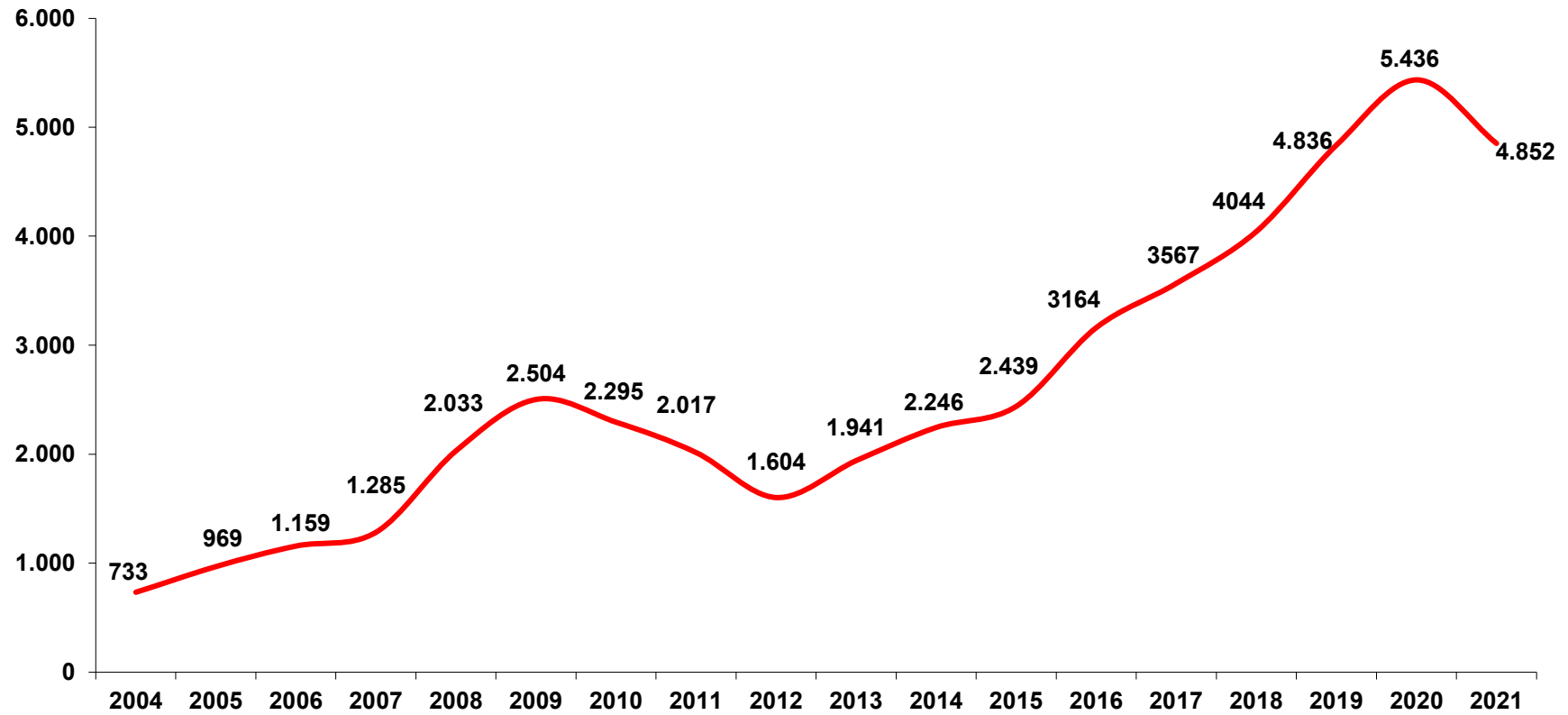
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	6	13,04	0,29
2-Disconformidad calificación contingencia	8	17,39	0,26
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	1	2,17	0,32
4-Prestaciones económicas	9	19,57	0,44
5-Transporte	2	4,35	0,41
6-Disconformidad con el trato	1	2,17	0,11
7-Asistencia sanitaria inadecuada	8	17,39	0,47
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	1	2,17	0,19
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	2	4,35	0,45
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	1	2,17	0,13
14-Otros	6	13,04	0,77
20-Prestación POCATA	1	2,17	0,51
Total Reclamaciones	46	100,00	0,32

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Periodo 2021



4.10. FREMAP

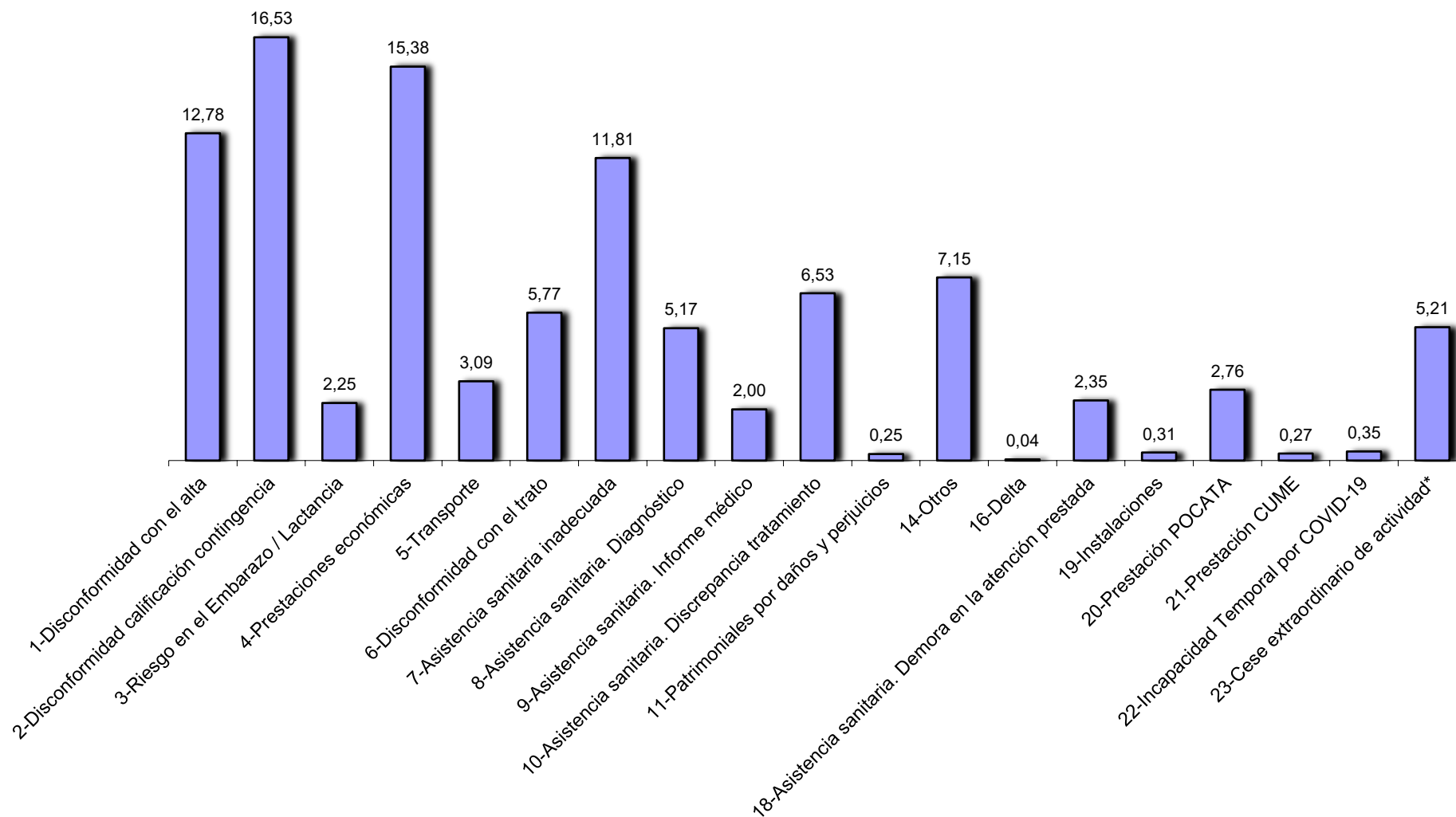
FREMAP
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



FREMAP
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	620	12,78	30,23
2-Disconformidad calificación contingencia	802	16,53	25,94
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	109	2,25	35,39
4-Prestaciones económicas	746	15,38	36,73
5-Transporte	150	3,09	30,55
6-Disconformidad con el trato	280	5,77	31,28
7-Asistencia sanitaria inadecuada	573	11,81	33,45
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	251	5,17	47,18
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	97	2,00	21,65
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	317	6,53	39,87
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	12	0,25	57,14
14-Otros	347	7,15	44,60
16-Delta	2	0,04	66,67
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	114	2,35	32,02
19-Instalaciones	15	0,31	25,00
20-Prestación POCATA	134	2,76	68,72
21-Prestación CUME	13	0,27	28,26
22-Incapacidad Temporal por COVID-19	17	0,35	70,83
23-Cese extraordinario de actividad*	253	5,21	76,90
Total Reclamaciones	4.852	94,00	34,25

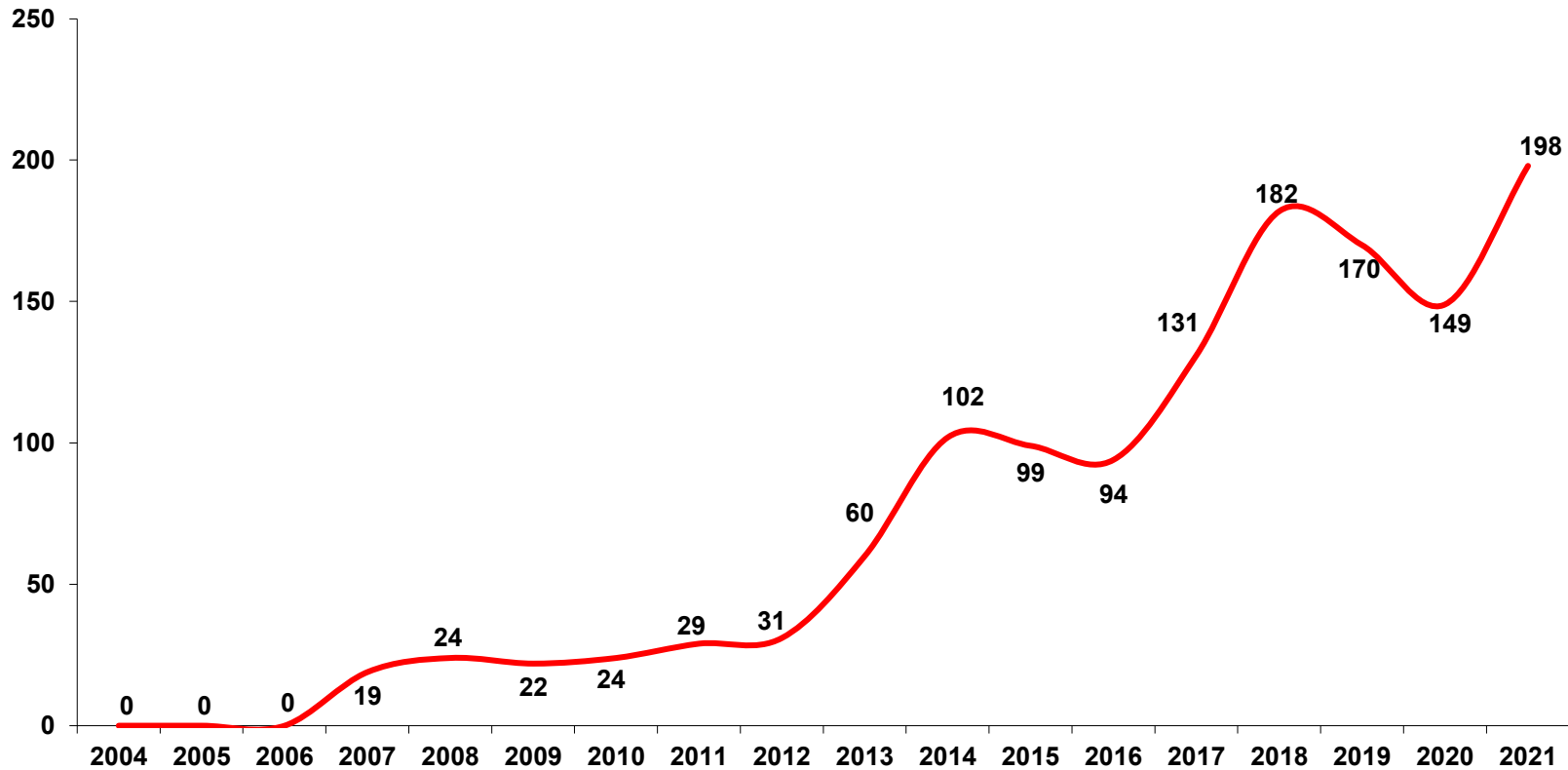
Gráfico índice reclamaciones según materia FREMAP (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.11. SOLIMAT

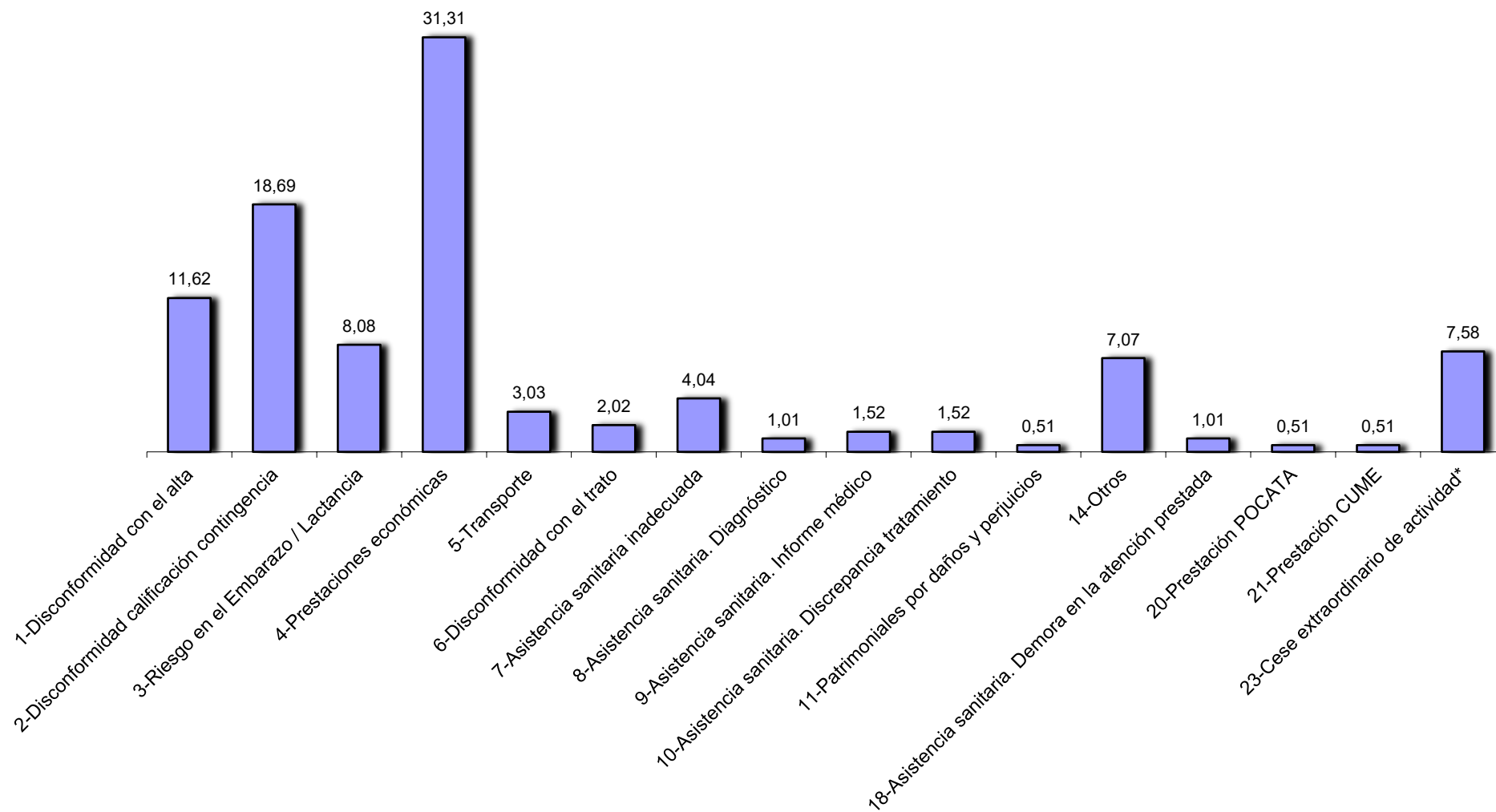
SOLIMAT
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



SOLIMAT
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	23	11,62	1,12
2-Disconformidad calificación contingencia	37	18,69	1,20
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	16	8,08	5,19
4-Prestaciones económicas	62	31,31	3,05
5-Transporte	6	3,03	1,22
6-Disconformidad con el trato	4	2,02	0,45
7-Asistencia sanitaria inadecuada	8	4,04	0,47
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	2	1,01	0,38
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	3	1,52	0,67
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	3	1,52	0,38
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	1	0,51	4,76
14-Otros	14	7,07	1,80
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	2	1,01	0,56
20-Prestación POCATA	1	0,51	0,51
21-Prestación CUME	1	0,51	2,17
23-Cese extraordinario de actividad*	15	7,58	4,56
Total Reclamaciones	198	100,00	1,40

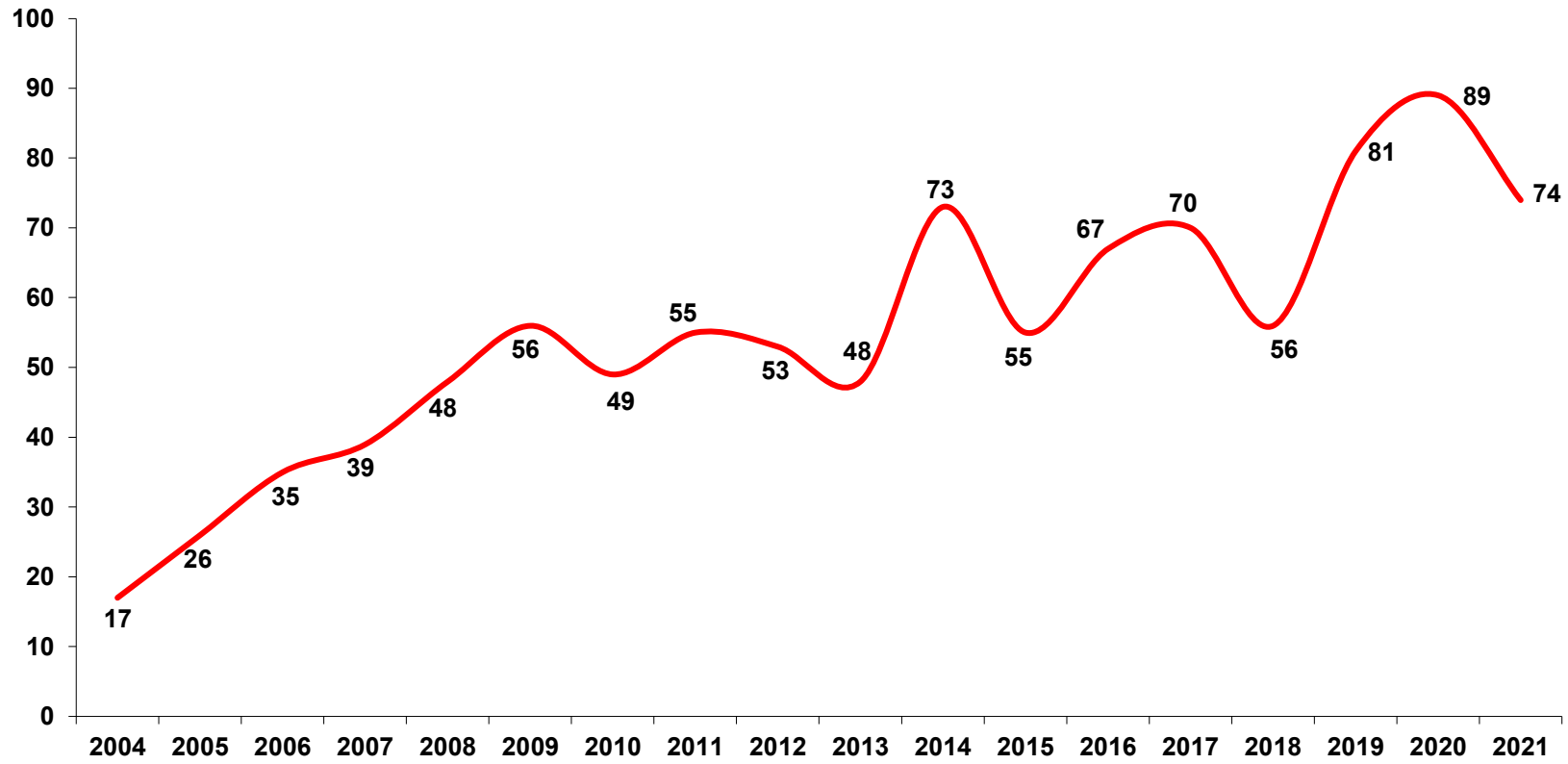
Gráfico índice reclamaciones según materia SOLIMAT (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.12. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

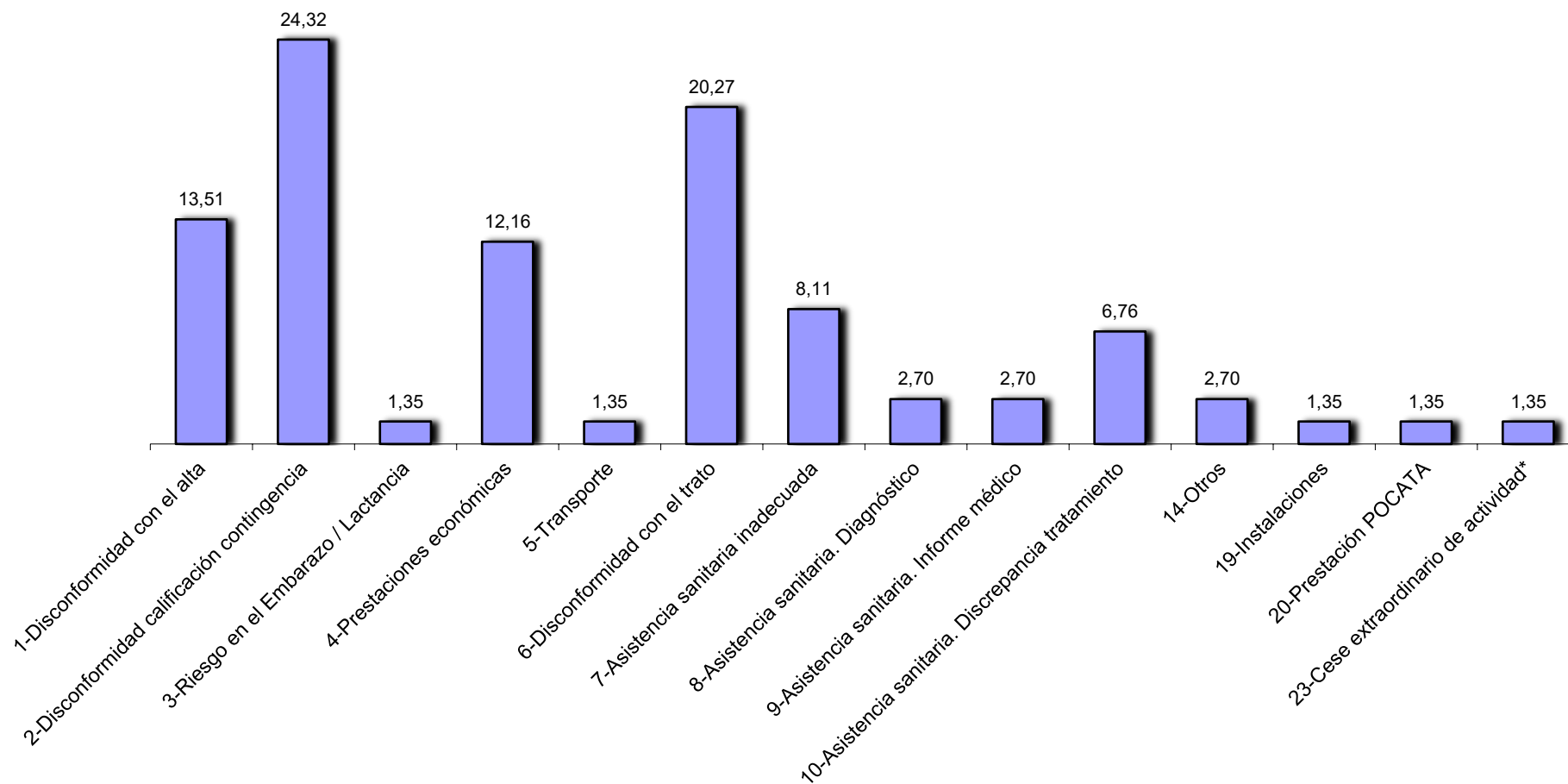
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA**Periodo 2021
Reclamaciones por materia**

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	10	13,51	0,49
2-Disconformidad calificación contingencia	18	24,32	0,58
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	1	1,35	0,32
4-Prestaciones económicas	9	12,16	0,44
5-Transporte	1	1,35	0,20
6-Disconformidad con el trato	15	20,27	1,68
7-Asistencia sanitaria inadecuada	6	8,11	0,35
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	2	2,70	0,38
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	2	2,70	0,45
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	5	6,76	0,63
14-Otros	2	2,70	0,26
19-Instalaciones	1	1,35	1,67
20-Prestación POCATA	1	1,35	0,51
23-Cese extraordinario de actividad*	1	1,35	0,30
Total Reclamaciones	74	100,00	0,52

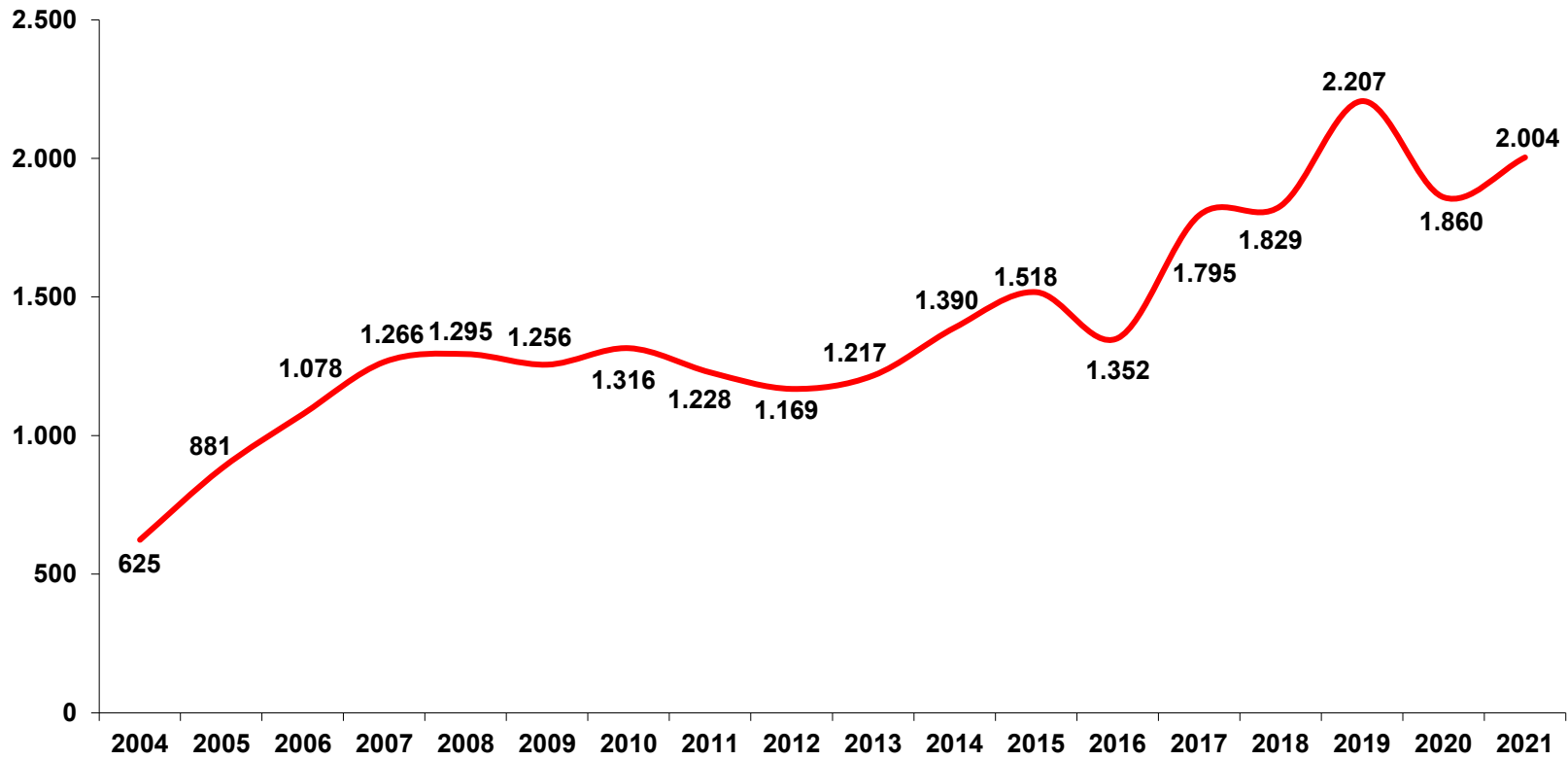
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA (%) . Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.13. ASEPEYO

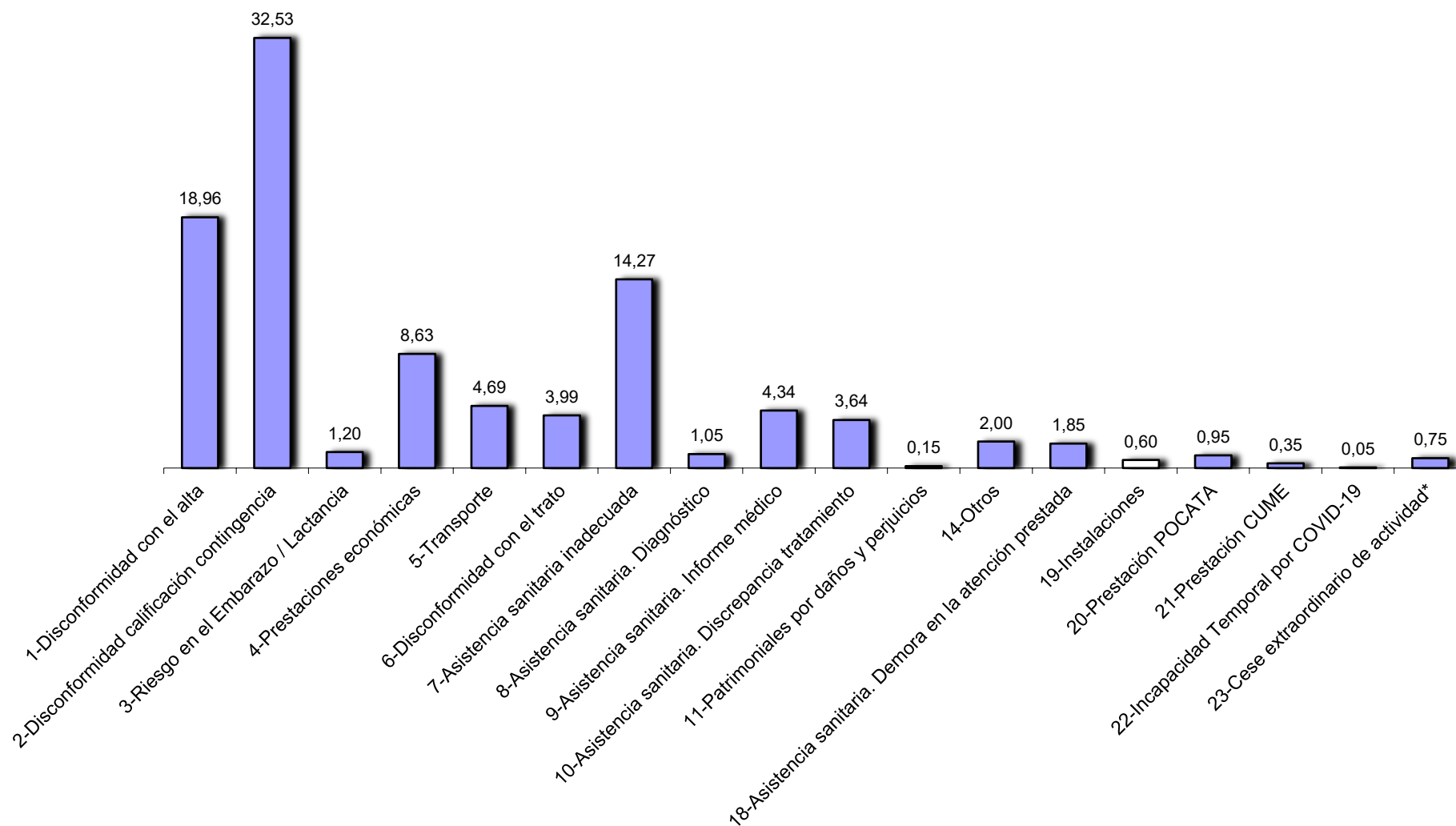
ASEPEYO
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



ASEPEYO
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	380	18,96	18,53
2-Disconformidad calificación contingencia	652	32,53	21,09
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	24	1,20	7,79
4-Prestaciones económicas	173	8,63	8,52
5-Transporte	94	4,69	19,14
6-Disconformidad con el trato	80	3,99	8,94
7-Asistencia sanitaria inadecuada	286	14,27	16,70
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	21	1,05	3,95
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	87	4,34	19,42
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	73	3,64	9,18
11-Patrimoniales por daños y perjuicios	3	0,15	14,29
14-Otros	40	2,00	5,14
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	37	1,85	10,39
19-Instalaciones	12	0,60	20,00
20-Prestación POCATA	19	0,95	9,74
21-Prestación CUME	7	0,35	15,22
22-Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,05	4,17
23-Cese extraordinario de actividad*	15	0,75	4,56
Total Reclamaciones	2.004	100,00	14,14

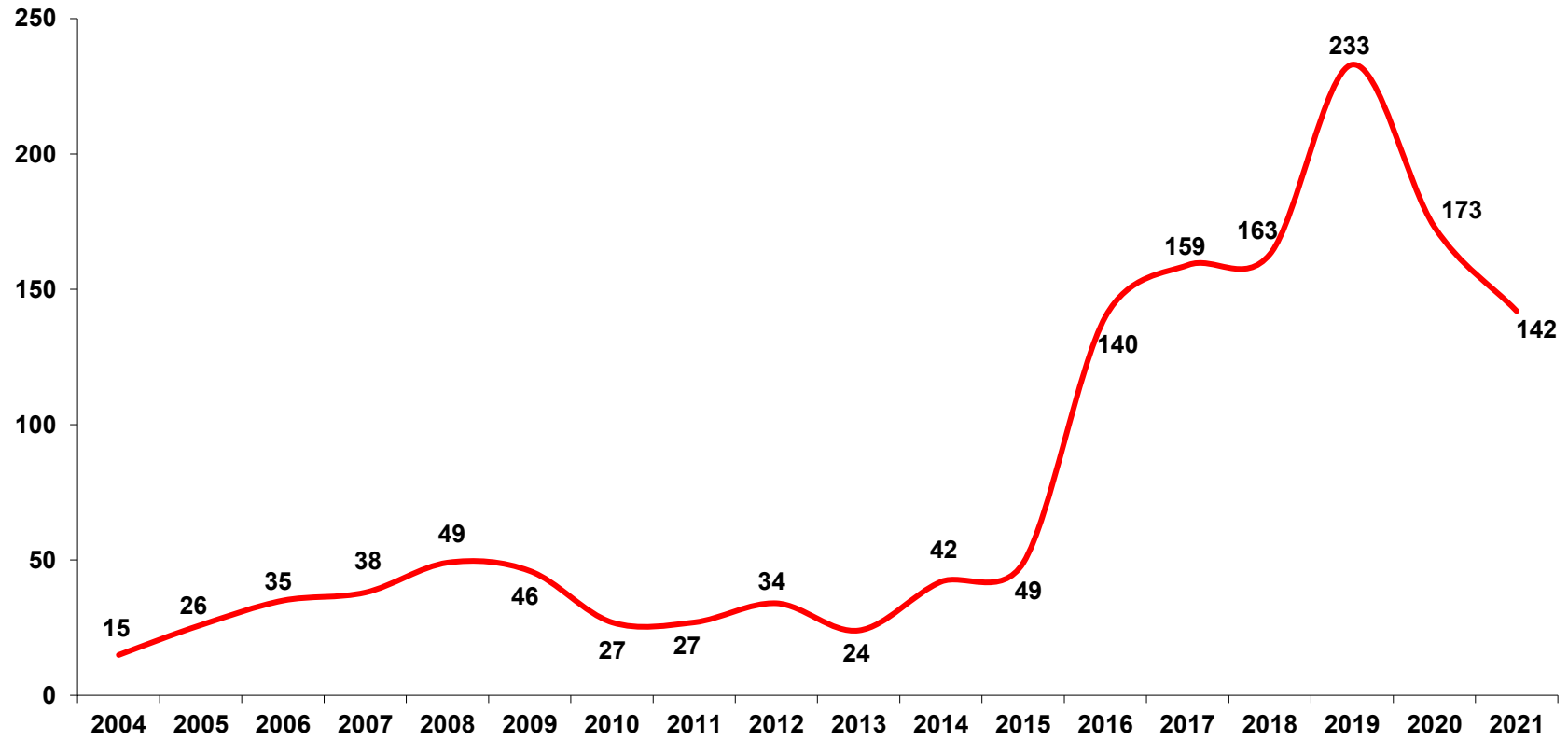
Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.14. MUTUA BALEAR

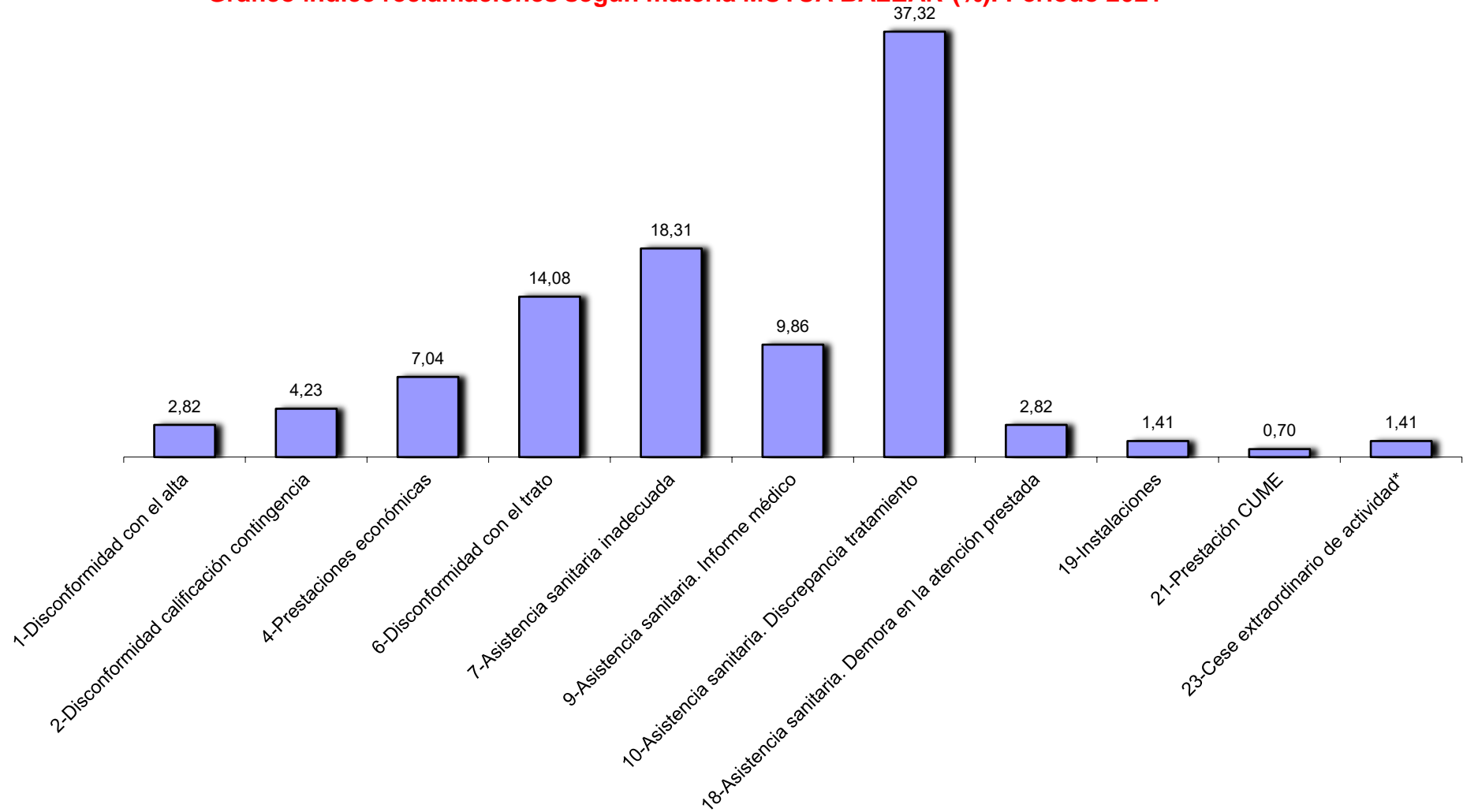
MUTUA BALEAR
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



MUTUA BALEAR
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	4	2,82	0,20
2-Disconformidad calificación contingencia	6	4,23	0,19
4-Prestaciones económicas	10	7,04	0,49
6-Disconformidad con el trato	20	14,08	2,23
7-Asistencia sanitaria inadecuada	26	18,31	1,52
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	14	9,86	3,13
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	53	37,32	6,67
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	4	2,82	1,12
19-Instalaciones	2	1,41	3,33
21-Prestación CUME	1	0,70	2,17
23-Cese extraordinario de actividad*	2	1,41	0,61
Total Reclamaciones	142	100,00	1,00

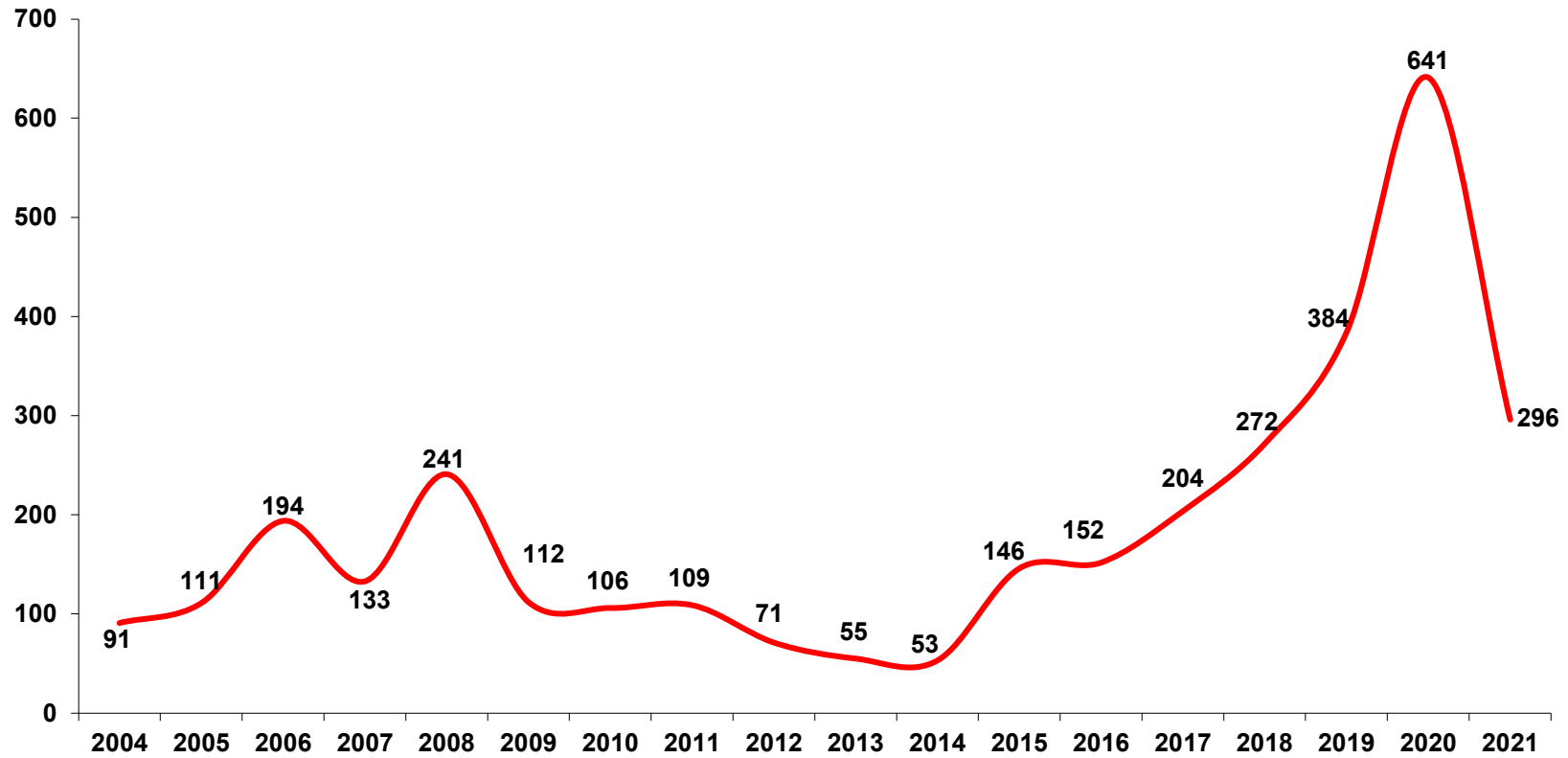
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.15. UNIÓN DE MUTUAS

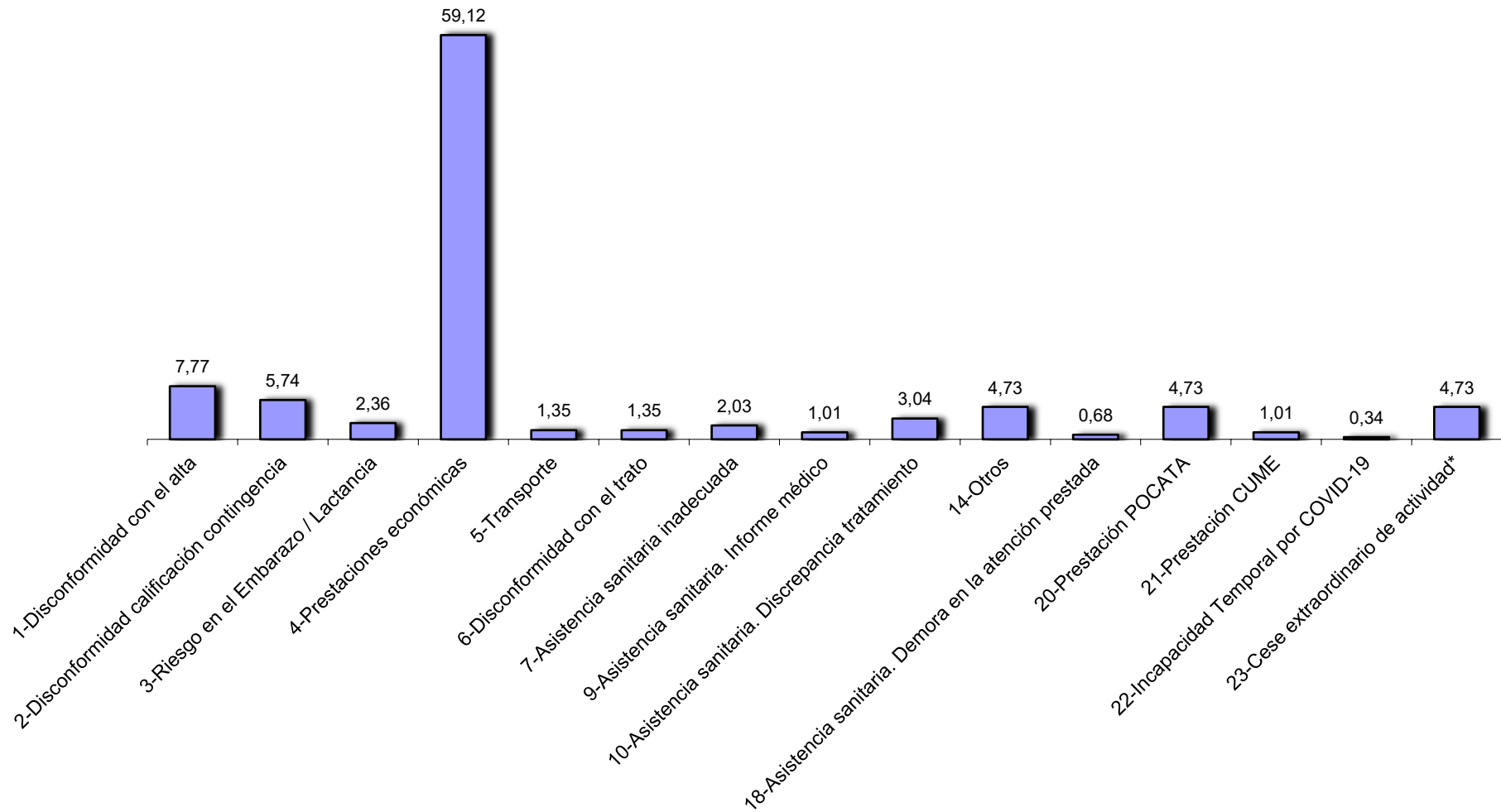
UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	23	7,77	1,12
2-Disconformidad calificación contingencia	17	5,74	0,55
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	7	2,36	2,27
4-Prestaciones económicas	175	59,12	8,62
5-Transporte	4	1,35	0,81
6-Disconformidad con el trato	4	1,35	0,45
7-Asistencia sanitaria inadecuada	6	2,03	0,35
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	3	1,01	0,67
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	9	3,04	1,13
14-Otros	14	4,73	1,80
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	2	0,68	0,56
20-Prestación POCATA	14	4,73	7,18
21-Prestación CUME	3	1,01	6,52
22-Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,34	4,17
23-Cese extraordinario de actividad*	14	4,73	4,26
Total Reclamaciones	296	100,00	2,09

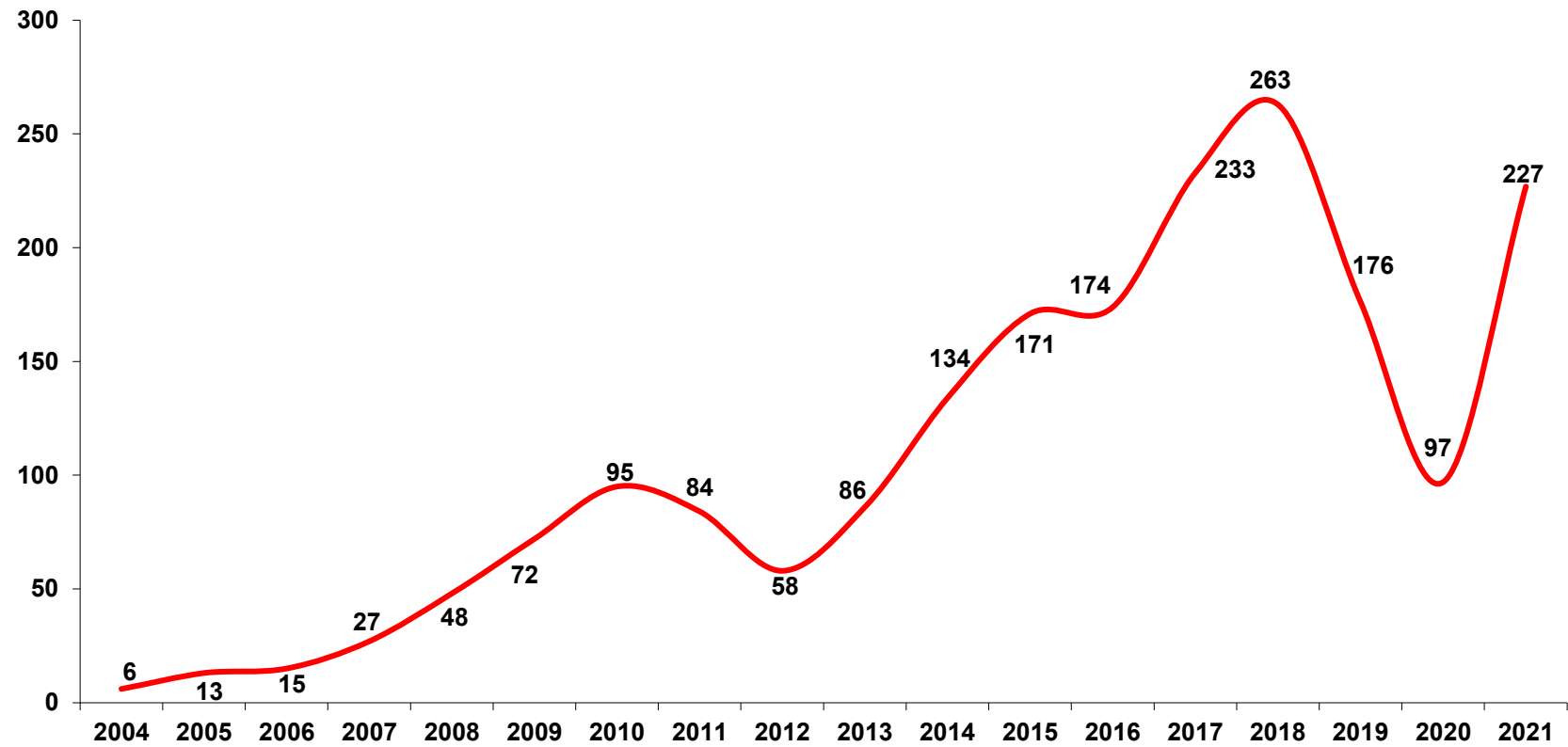
Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.16. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE
CANARIAS

MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



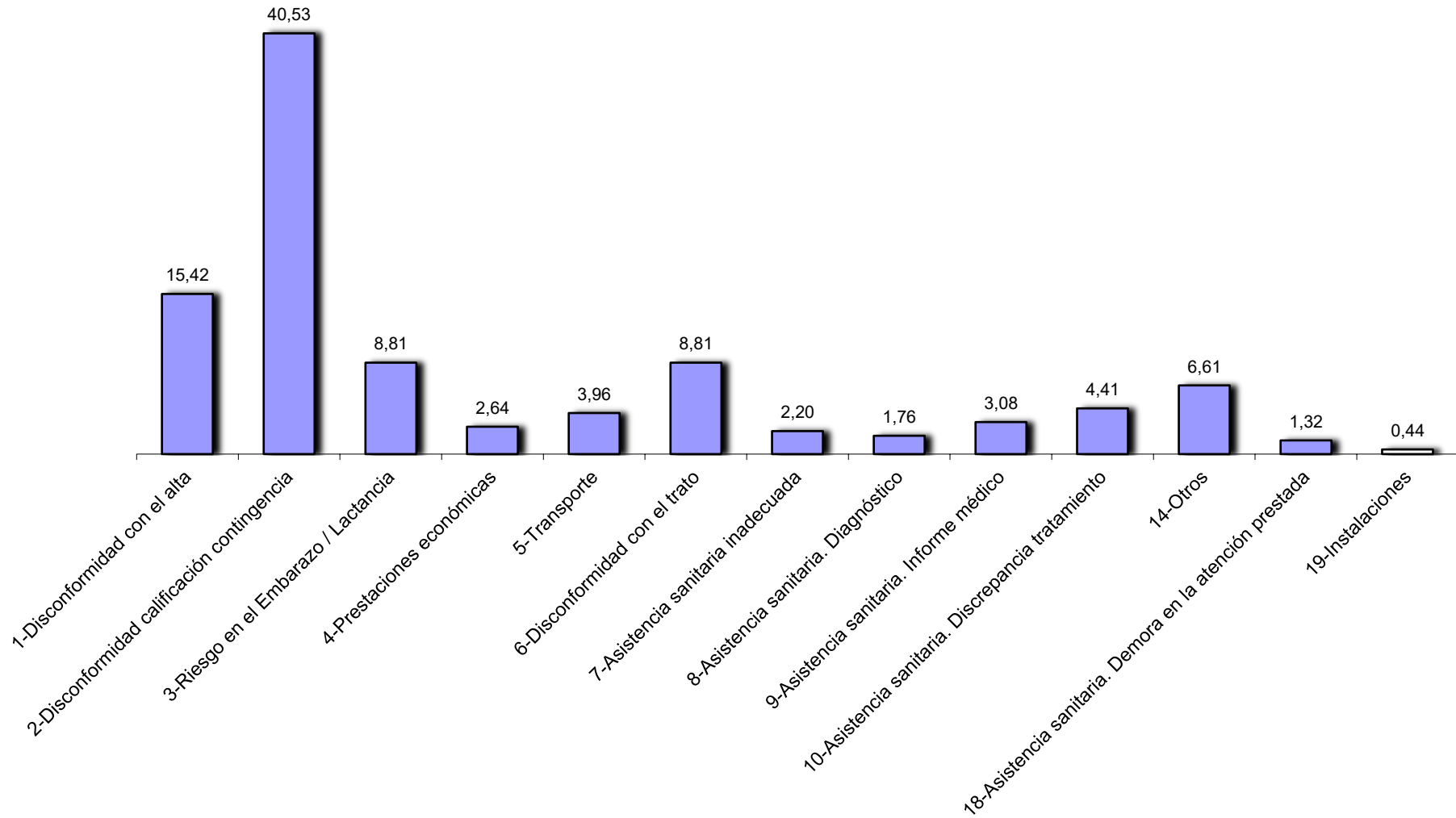
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Periodo 2021

Reclamaciones por materia

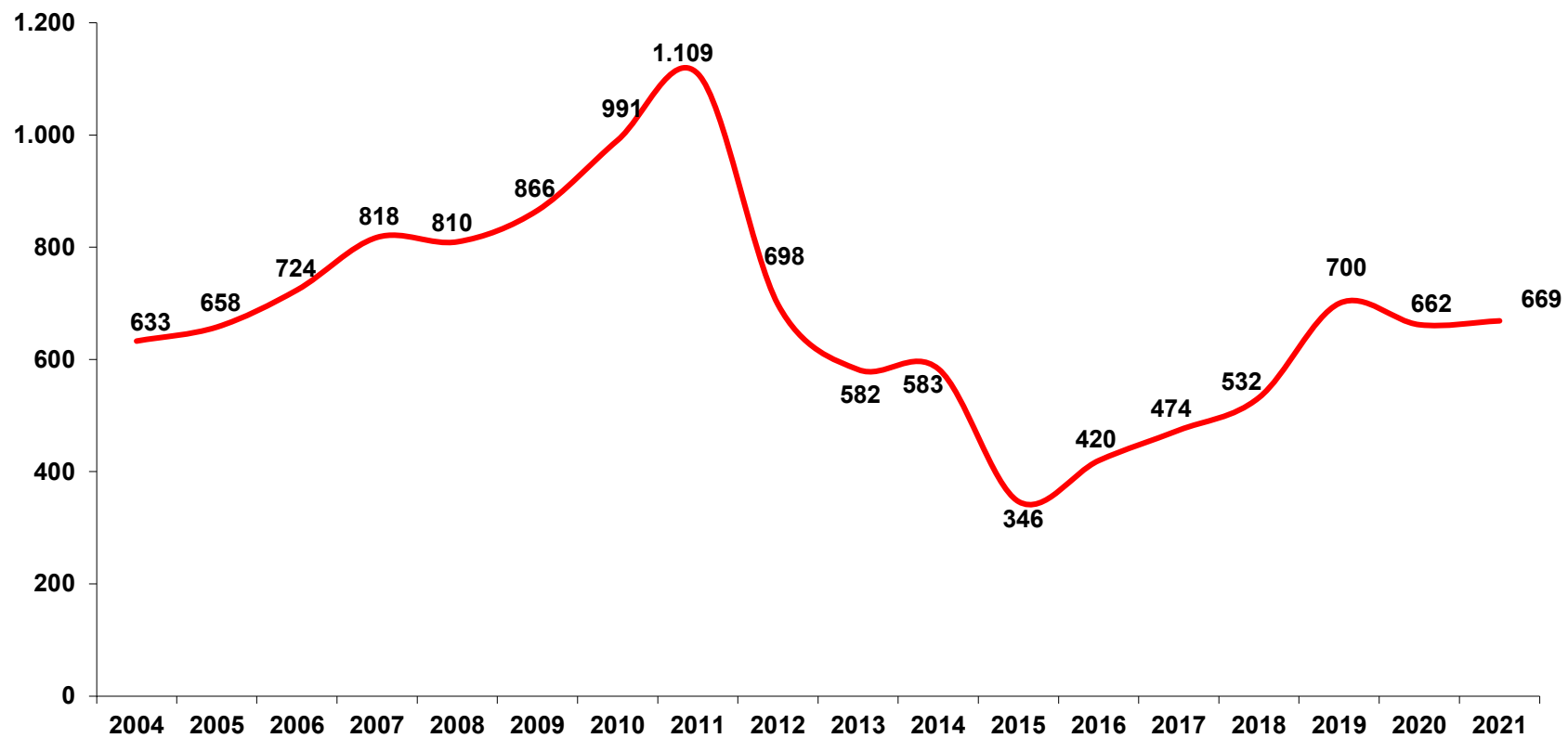
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	35	15,42	1,71
2-Disconformidad calificación contingencia	92	40,53	2,98
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	20	8,81	6,49
4-Prestaciones económicas	6	2,64	0,30
5-Transporte	9	3,96	1,83
6-Disconformidad con el trato	20	8,81	2,23
7-Asistencia sanitaria inadecuada	5	2,20	0,29
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	4	1,76	0,75
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	7	3,08	1,56
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	10	4,41	1,26
14-Otros	15	6,61	1,93
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	3	1,32	0,84
19-Instalaciones	1	0,44	1,67
Total Reclamaciones	227	100,00	1,60

Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Periodo 2021



4.17. IBERMUTUA

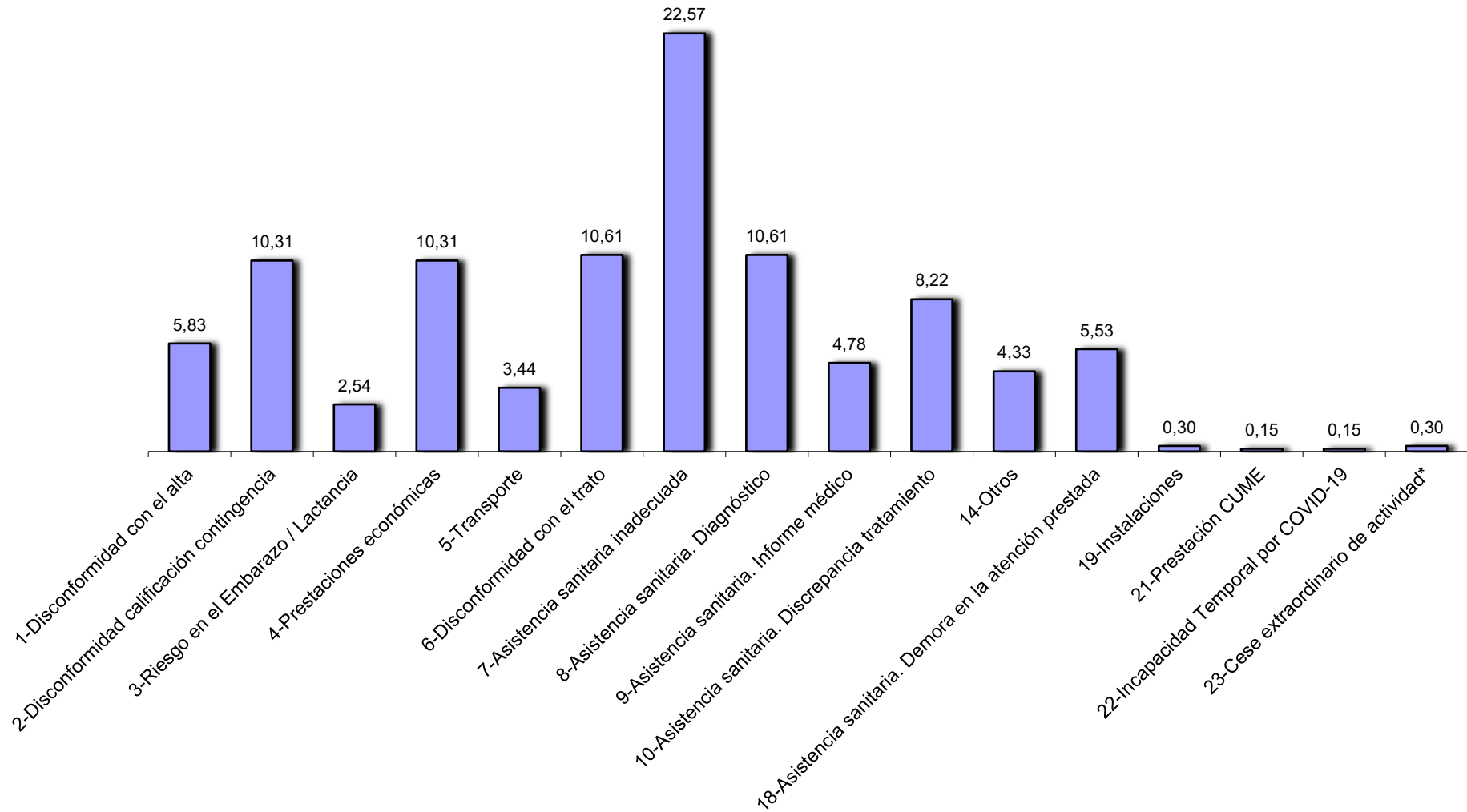
IBERMUTUA
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



IBERMUTUA
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	39	5,83	1,90
2-Disconformidad calificación contingencia	69	10,31	2,23
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	17	2,54	5,52
4-Prestaciones económicas	69	10,31	3,40
5-Transporte	23	3,44	4,68
6-Disconformidad con el trato	71	10,61	7,93
7-Asistencia sanitaria inadecuada	151	22,57	8,81
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	71	10,61	13,35
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	32	4,78	7,14
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	55	8,22	6,92
14-Otros	29	4,33	3,73
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	37	5,53	10,39
19-Instalaciones	2	0,30	3,33
21-Prestación CUME	1	0,15	2,17
22-Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,15	4,17
23-Cese extraordinario de actividad*	2	0,30	0,61
Total Reclamaciones	669	100,00	4,72

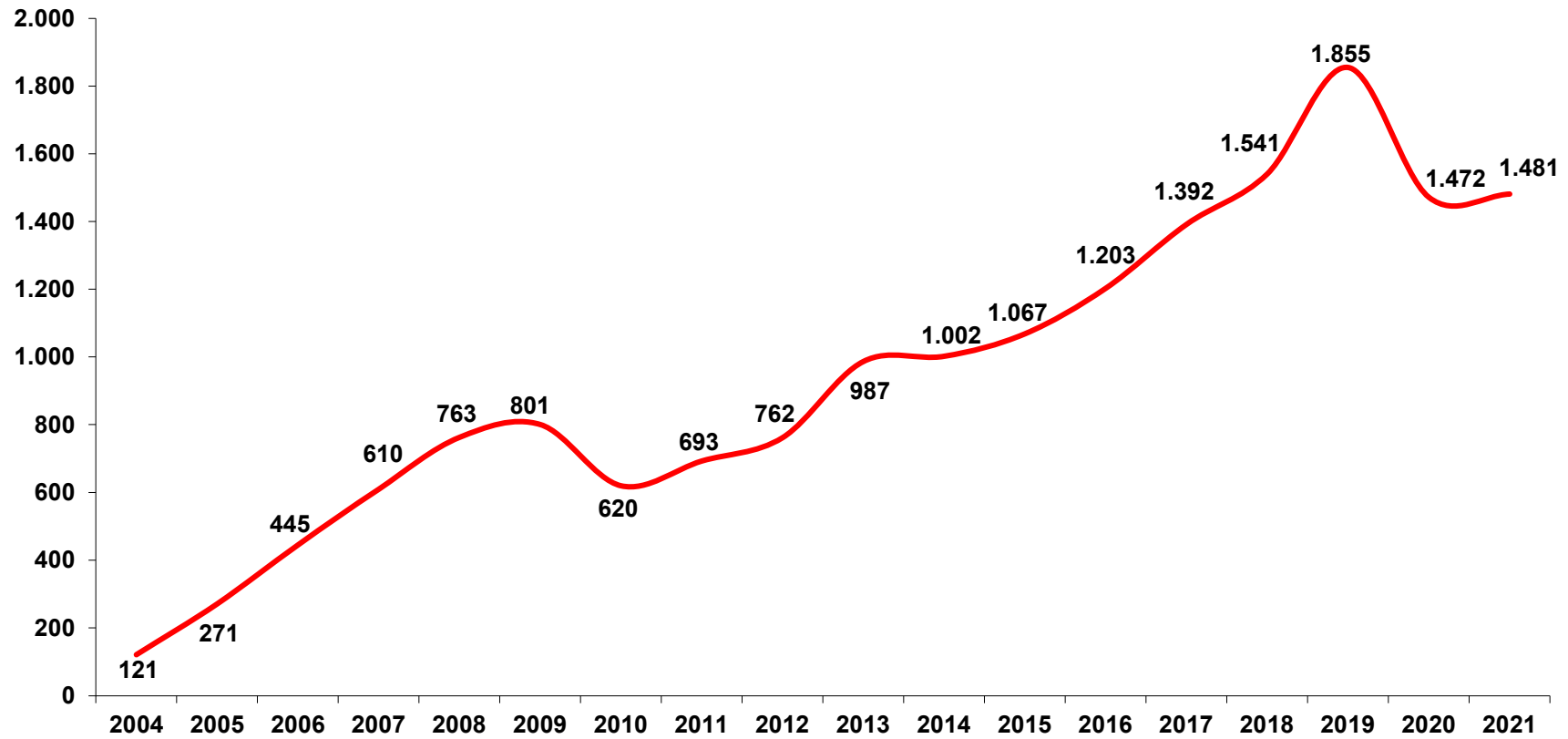
Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUA (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.18. FRATERNIDAD - MUPRESPA

FRATERNIDAD - MUPRESA
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



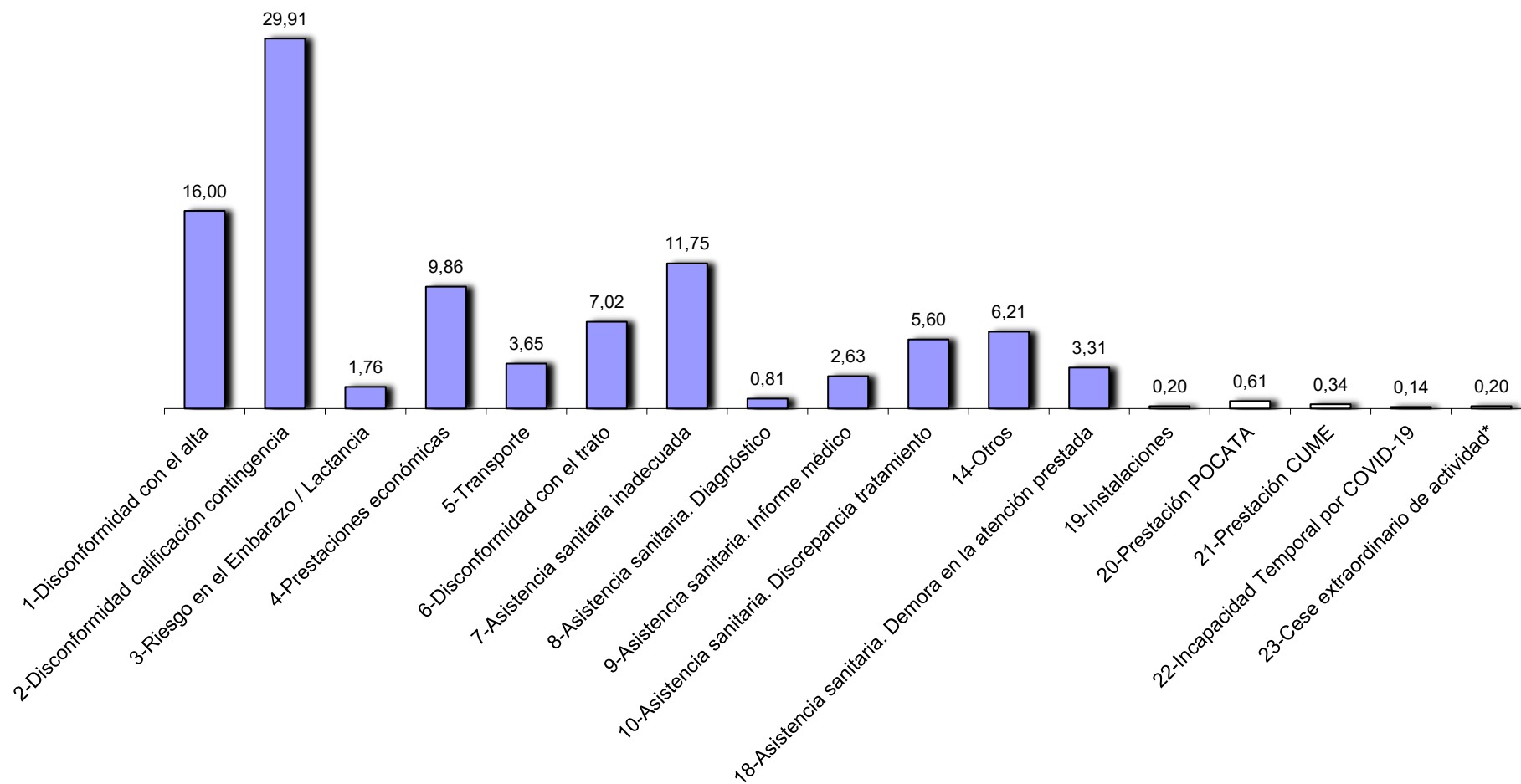
FRATERNIDAD - MUPRESPA

Periodo 2021

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	237	16,00	11,56
2-Disconformidad calificación contingencia	443	29,91	14,33
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	26	1,76	8,44
4-Prestaciones económicas	146	9,86	7,19
5-Transporte	54	3,65	11,00
6-Disconformidad con el trato	104	7,02	11,62
7-Asistencia sanitaria inadecuada	174	11,75	10,16
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	12	0,81	2,26
9-Asistencia sanitaria. Informe médico	39	2,63	8,71
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	83	5,60	10,44
14-Otros	92	6,21	11,83
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	49	3,31	13,76
19-Instalaciones	3	0,20	5,00
20-Prestación POCATA	9	0,61	4,62
21-Prestación CUME	5	0,34	10,87
22-Incapacidad Temporal por COVID-19	2	0,14	8,33
23-Cese extraordinario de actividad*	3	0,20	0,91
Total Reclamaciones	1.481	100,00	10,45

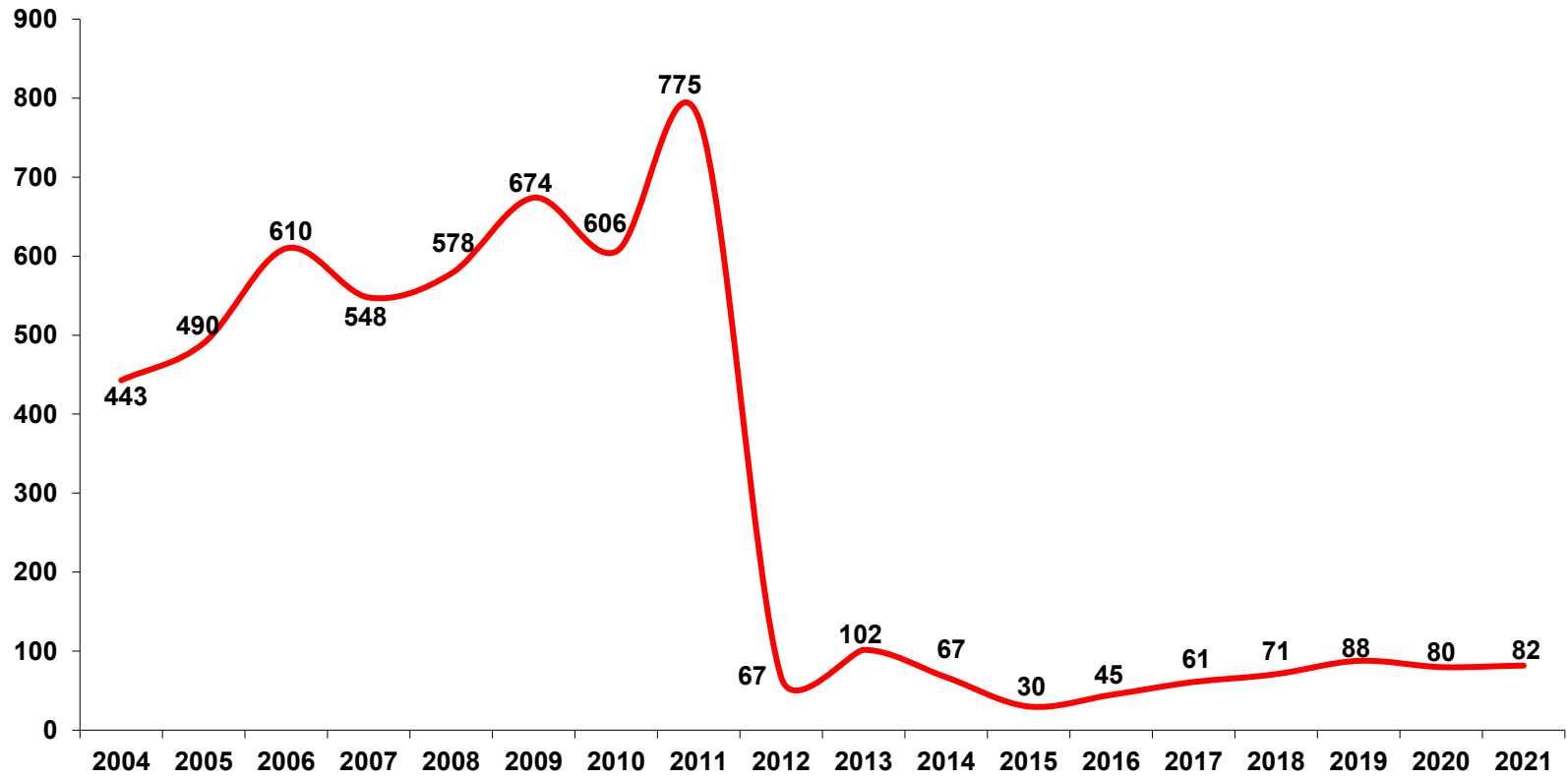
Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). Periodo 2021



* Unión de todas las prestaciones extraordinarias del cese de actividad.

4.19. EGARSAT

EGARSAT
Periodo 2004 - 2021
Evolución de las reclamaciones



EGARSAT
Periodo 2021
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
1-Disconformidad con el alta	7	8,54	0,34
2-Disconformidad con la calificación de la contingencia	23	28,05	0,74
3-Riesgo en el Embarazo / Lactancia	3	3,66	0,97
4-Prestaciones económicas	24	29,27	1,18
5-Transporte	1	1,22	0,20
6-Disconformidad con el trato	8	9,76	0,89
7-Asistencia sanitaria inadecuada	6	7,32	0,35
8-Asistencia sanitaria. Diagnóstico	1	1,22	0,19
10-Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	5	6,10	0,63
14-Otros	2	2,44	0,26
18-Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	1	1,22	0,28
21-Prestación CUME	1	1,22	2,17
Total Reclamaciones	82	100,00	0,58

Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2021

