



**MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL**

**SECRETARIA DE ESTADO
DE SEGURIDAD SOCIAL**

**Dirección General de
Ordenación de la Seguridad
Social**

Informe de Reclamaciones

Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social

Periodo 2016

INFORME DE RECLAMACIONES
MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD
SOCIAL

PERIODO 2016

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

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

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



AÑO 2017

Documento elaborado por:

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

Edita y distribuye:

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

NIPO: 270-17-042-7

ÍNDICE

| | <u>Página</u> |
|---|---------------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2016: | 9 |
| 2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual | 10 |
| 2.2 Incidencia de las reclamaciones en los beneficiarios de las prestaciones | 11 |
| 2.3 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden | 11 |
| 2.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias | 12 |
| 2.5 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 Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios | 25 |
| 3.4 Reclamaciones por materias | 27 |
| 3.5 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias | 32 |
| 4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL: | 37 |
| 4.1 Mutual Midat Cyclops | 38 |
| 4.2 Mutualía | 42 |
| 4.3 Activa Mutua 2008 | 46 |
| 4.4 Mutua Montañesa | 50 |
| 4.5 Mutua Universal Mugenat | 54 |
| 4.6 Maz | 58 |
| 4.7 Umivale | 62 |
| 4.8 Mutua Navarra | 66 |
| 4.9 Mutua Intercomarcal | 70 |
| 4.10 Fremap | 74 |
| 4.11 Solimat | 78 |
| 4.12 Mutua de Andalucía y de Ceuta | 82 |
| 4.13 Asepeyo | 86 |
| 4.14 Mutua Balear | 90 |
| 4.15 Mutua Gallega de Accidentes de Trabajo | 94 |
| 4.16 Unión de Mutuas | 98 |
| 4.17 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias | 102 |

| | |
|---------------------------------|-----|
| 4.18 Ibermutuamur | 106 |
| 4.19 Fraternidad-Muprespa | 110 |
| 4.20 Egarsat | 114 |

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

1. INTRODUCCIÓN

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

El informe de reclamaciones interpuestas por los trabajadores asegurados 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 2016, 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 analizadas son las interpuestas tanto a través de la red -en el portal denominado "Oficina Virtual de Reclamaciones"-, como las planteadas por escrito 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.
 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 2016

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

El número de reclamaciones formuladas en el año 2016 supuso un incremento del 11,21% respecto de las formuladas en 2015, pasando de 8.815 a 9.803¹. Este incremento guarda relación con la evolución de la población protegida por las mutuas, que se incrementó en 538.246 trabajadores, pasando de un total de 15.483.472 trabajadores protegidos en el año 2015 a 16.026.718 en 2016².

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 11,21%, lo que ha supuesto un aumento algo superior a los 3 puntos, al pasar del 8,17% en 2015 al 11,21% antes mencionado. También en términos de incidencia se ha producido un cierto incremento, al pasarse de una incidencia del 0,057% en la población protegida en el año 2015 a un 0,061% en el año 2016³.

Partiendo de estos datos más generales, en las páginas siguientes se analiza en particular la incidencia de las reclamaciones en la población protegida, y particularmente su efecto 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 puede afirmarse que la relación existente entre el número de reclamaciones y la población protegida es poco significativa, pues sólo representa un 0,061%. Ocupa el primer lugar la Mutua de Accidentes de Canarias -MAC- con un índice de incidencia superior al 0,12%, seguida de Mutualia con un índice de incidencia cercano al 0,10%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Navarra, MAZ y Egarsat, todas ellas con un porcentaje inferior al 0,02%.

La evolución de este indicador respecto del obtenido en el año 2015 muestra una tendencia alcista que, según se señaló anteriormente, guarda una cierta correlación con el incremento de la población protegida por las mutuas.

Por otro lado, se observan importantes dispersiones en la incidencia de las reclamaciones en la población protegida y su evolución interanual, con un rango que oscila entre -60,00% y +166,67%.

¹ Cuadros del apartado 3.1.

² Apartado 3.2.

³ Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2.

2.2. Incidencia de las reclamaciones en los beneficiarios de las prestaciones.

Continuando con la práctica iniciada en anteriores informes de reclamaciones, también este informe correspondiente al año 2016 contempla este indicador. Su objeto es determinar la importancia de las reclamaciones entre los usuarios afectados por las distintas situaciones objeto de queja o reclamación. Se trata, en suma, de ponderar las quejas en función de los beneficiarios afectados por cada actividad⁴.

Los datos existentes permiten determinar que durante 2016 2.633.553 trabajadores asegurados fueron beneficiarios de la prestación de asistencia sanitaria y 51.734 lo fueron de prestaciones económicas⁵. En ese año, un total de 5.656 asegurados, equivalente al 0,21% de los beneficiarios de asistencia sanitaria, formuló alguna reclamación relacionada con esta prestación, mientras que 5.738 asegurados, equivalente a un 11,09%, reclamaron por alguna actuación de las Mutuas relacionadas con el derecho a prestaciones económicas⁶.

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

2.3. 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 2.205 reclamaciones, supuso el 22,49% 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.

⁴ Los datos se incorporan en el apartado 3.3.

⁵ Lo que incluye las prestaciones económicas por incapacidad temporal, indemnizaciones a tanto alzado incapacidad permanente, las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y durante la lactancia natural, la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave y la prestación económica por cese de actividad.

⁶ El cuadro puede consultarse en el apartado 3.3.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a la “Disconformidad con el alta médica”, que suponen el 19,22% de las reclamaciones formuladas, con un total de 1.884 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 sanitario”, que ascienden a 1.093 quejas, lo que representa un 11,15% 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

Las “Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión” ocupan el cuarto lugar, con 895 reclamaciones y un 9,13% del total, seguidas de la “Discrepancia con el tratamiento médico prescrito”, con 749 reclamaciones, que representan un 7,64%.

Se mantienen en los primeros lugares las mismas materias que en el año 2015, y en el mismo orden.

2.4. 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 tuvieron mayor peso las reclamaciones son: Canarias (0,13%), Madrid (0,08%) y País Vasco (0,07%).

En el lado opuesto, figuran Aragón con un 0,02% y Murcia con valores entorno al 0,03%.

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, seguida de Las Palmas.

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Huesca y Teruel⁷.

2.5. 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.

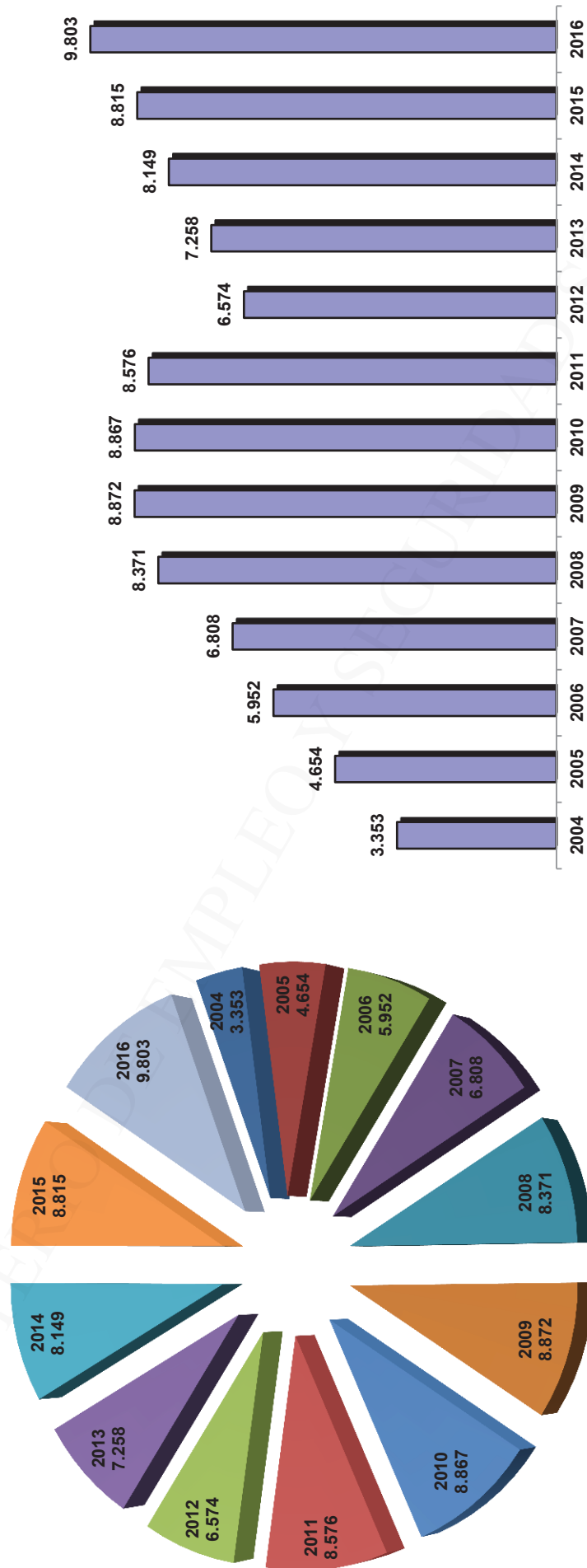
Este análisis individualizado permite al lector tener un conocimiento más preciso y detallado de la actividad desarrollada por cada una de estas entidades colaboradoras.

⁷ Los cuadros y gráficos soporte de las valoraciones anteriores, se incluyen en el apartado 3.5.

3. DATOS GENERALES

3.1. Número y evolución de las reclamaciones

Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2016



Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2016

| 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 |

Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2016

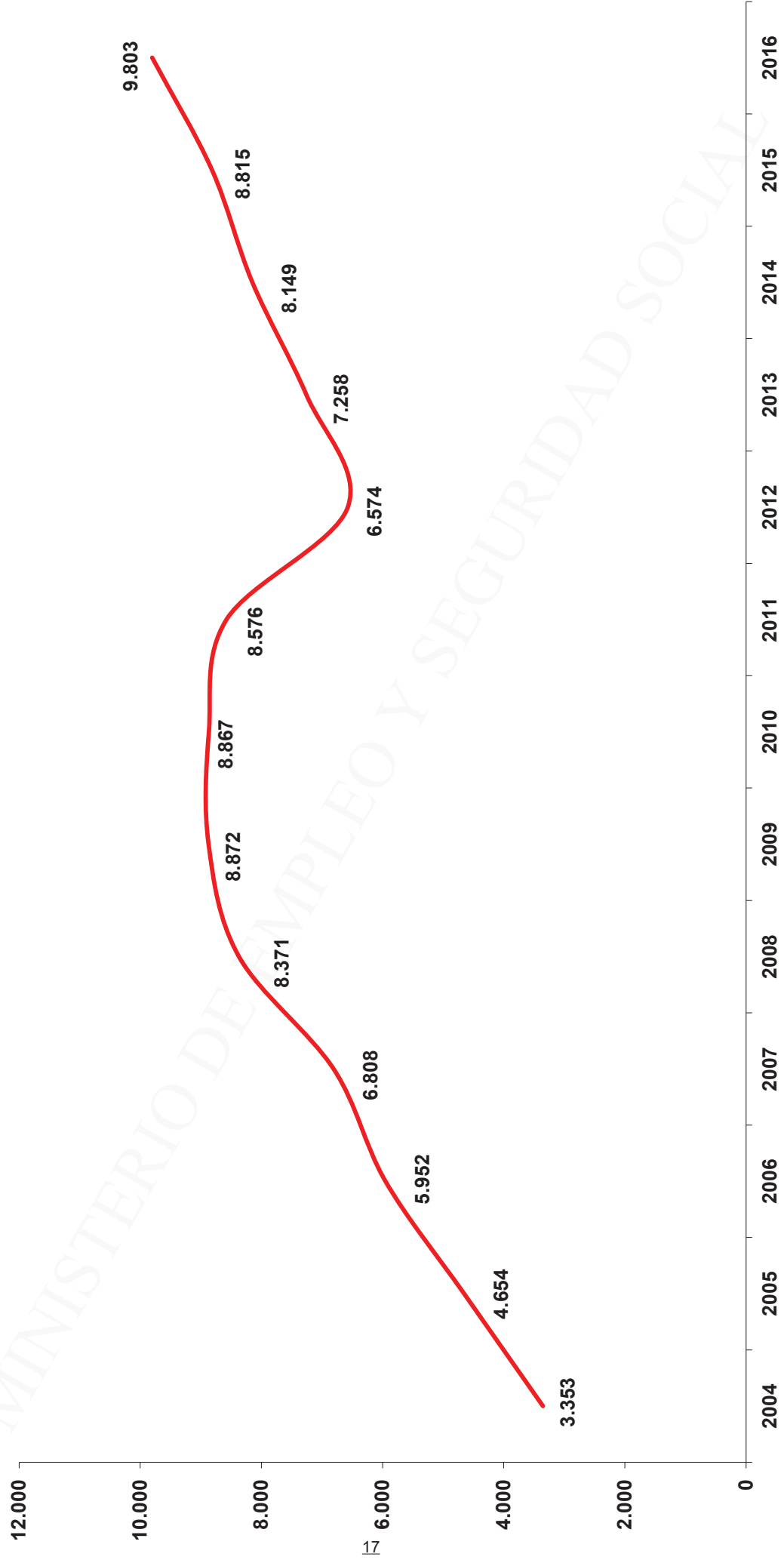
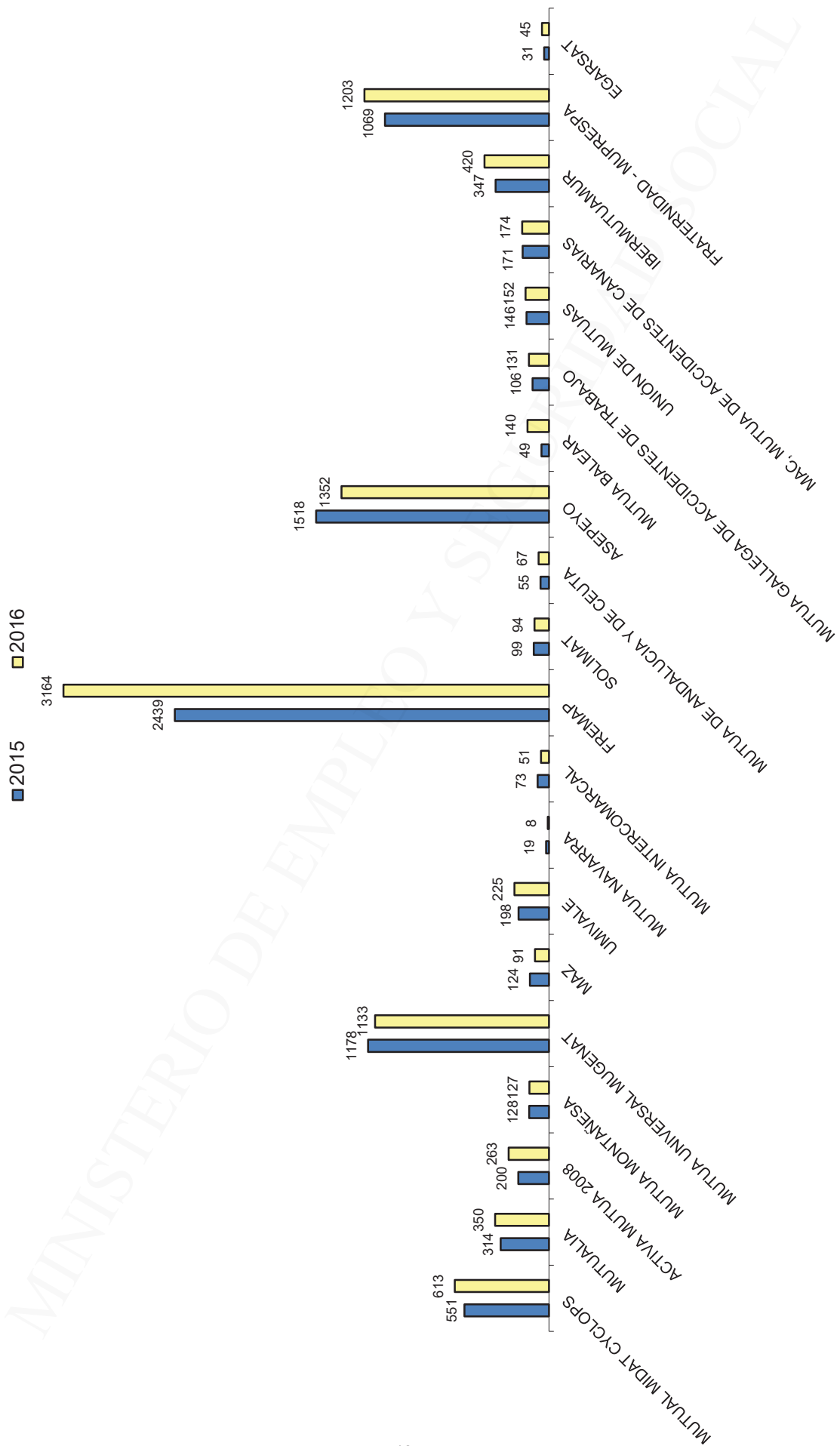


Gráfico de la evolución de las reclamaciones por Mutuas



Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

| Mutua | Reclamaciones 2015 | Reclamaciones 2016 | Variación (%) |
|--|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| MUTUAL MIDAT CYCLOPS | 551 | 613 | 11,25 |
| MUTUALIA | 314 | 350 | 11,46 |
| ACTIVA MUTUA 2008 | 200 | 263 | 31,50 |
| MUTUA MONTAÑESA | 128 | 127 | -0,78 |
| MUTUA UNIVERSAL MUGENAT | 1178 | 1133 | -3,82 |
| MAZ | 124 | 91 | -26,61 |
| UMIVALE | 198 | 225 | 13,64 |
| MUTUA NAVARRA | 19 | 8 | -57,89 |
| MUTUA INTERCOMARCAL | 73 | 51 | -30,14 |
| FREMAP | 2439 | 3164 | 29,73 |
| SOLIMAT | 99 | 94 | -5,05 |
| MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA | 55 | 67 | 21,82 |
| ASEPEYO | 1518 | 1352 | -10,94 |
| MUTUA BALEAR | 49 | 140 | 185,71 |
| MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO | 106 | 131 | 23,58 |
| UNIÓN DE MUTUAS | 146 | 152 | 4,11 |
| MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS | 171 | 174 | 1,75 |
| IBERMUTUAMUR | 347 | 420 | 21,04 |
| FRATERNIDAD - MUPRESA | 1069 | 1203 | 12,54 |
| EGARSAT | 31 | 45 | 45,16 |
| Total | 8.815 | 9.803 | 11,21 |

3. DATOS GENERALES

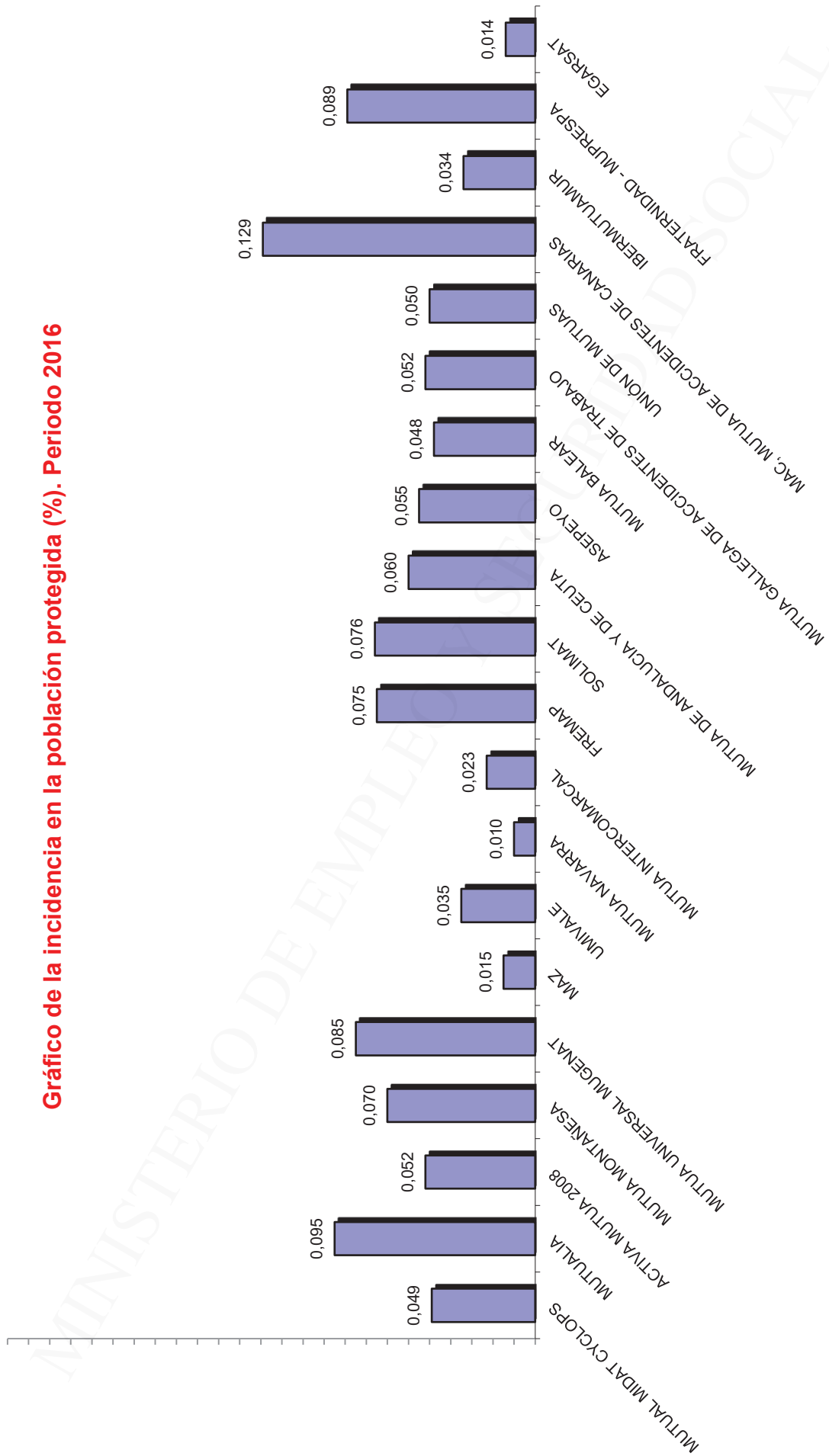
3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida.

Periodo 2016

Incidencia de las reclamaciones en la población protegida

| Mutuas | Colectivo Protegido | Reclamaciones | Incidencia s/ colectivo (%) |
|--|---------------------|---------------|-----------------------------|
| MUTUAL MIDAT CYCLOPS | 1.262.418 | 613 | 0,049 |
| MUTUALIA | 367.982 | 350 | 0,095 |
| ACTIVA MUTUA 2008 | 504.446 | 263 | 0,052 |
| MUTUA MONTAÑESA | 182.266 | 127 | 0,070 |
| MUTUA UNIVERSAL MUGENAT MAZ | 1.336.199 | 1133 | 0,085 |
| UMIVALE | 596.259 | 91 | 0,015 |
| MUTUA NAVARRA | 640.945 | 225 | 0,035 |
| MUTUA INTERCOMARCAL | 78.877 | 8 | 0,010 |
| FREMAP | 221.049 | 51 | 0,023 |
| SOLIMAT | 4.229.309 | 3164 | 0,075 |
| MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA | 124.448 | 94 | 0,076 |
| ASEPEYO | 111.589 | 67 | 0,060 |
| MUTUA BALEAR | 2.469.129 | 1352 | 0,055 |
| MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO | 294.244 | 140 | 0,048 |
| UNIÓN DE MUTUAS | 250.791 | 131 | 0,052 |
| MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS | 303.647 | 152 | 0,050 |
| IBERMUTUAMUR | 134.787 | 174 | 0,129 |
| FRATERNIDAD - MUPRESA | 1.238.507 | 420 | 0,034 |
| EGARSAT | 1.353.315 | 1203 | 0,089 |
| | 326.510 | 45 | 0,014 |
| Total reclamaciones | 16.026.718 | 9.803 | 0,061 |

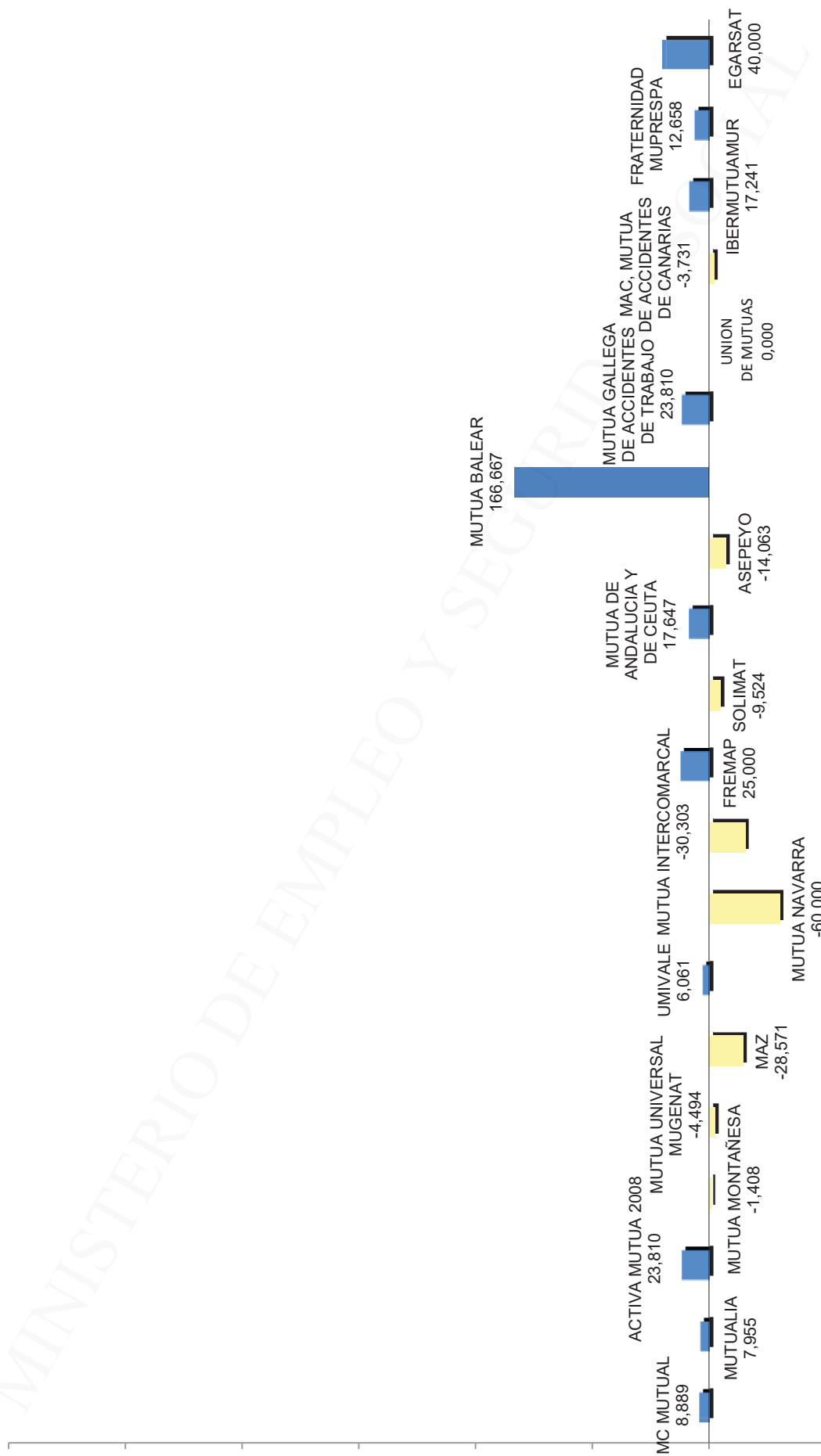
Gráfico de la incidencia en la población protegida (%). Periodo 2016



Evolución del índice de incidencia en la población protegida

| Mutuas | Periodo 2015 (%) | Periodo 2016 (%) | Variación (%) |
|--|------------------|------------------|---------------|
| MC MUTUAL | 0,045 | 0,049 | 8,889 |
| MUTUALIA | 0,088 | 0,095 | 7,955 |
| ACTIVA MUTUA 2008 | 0,042 | 0,052 | 23,810 |
| MUTUA MONTAÑESA | 0,071 | 0,070 | -1,408 |
| MUTUA UNIVERSAL MUGENAT | 0,089 | 0,085 | -4,494 |
| MAZ | 0,021 | 0,015 | -28,571 |
| UMIVALE | 0,033 | 0,035 | 6,061 |
| MUTUA NAVARRA | 0,025 | 0,010 | -60,000 |
| MUTUA INTERCOMARCAL | 0,033 | 0,023 | -30,303 |
| FREMAP | 0,060 | 0,075 | 25,000 |
| SOLIMAT | 0,084 | 0,076 | -9,524 |
| MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA | 0,051 | 0,060 | 17,647 |
| ASEPEYO | 0,064 | 0,055 | -14,063 |
| MUTUA BALEAR | 0,018 | 0,048 | 166,667 |
| MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO | 0,042 | 0,052 | 23,810 |
| UNION DE MUTUAS | 0,050 | 0,050 | 0,000 |
| MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS | 0,134 | 0,129 | -3,731 |
| IBERMUTUAMUR | 0,029 | 0,034 | 17,241 |
| FRATERNIDAD - MUPRESA | 0,079 | 0,089 | 12,658 |
| EGARSAT | 0,010 | 0,014 | 40,000 |
| Totales | 0,057 | 0,061 | 7,018 |

Gráfico de la evolución interanual del índice de incidencia en el colectivo protegido (%). Periodo 2016



3. DATOS GENERALES

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

Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios. Periodo 2016

| | Reclamaciones | Usuarios | Incidencia s/ usuarios (%) |
|-------------------------|----------------------|------------------|-----------------------------------|
| Asistencia sanitaria | 5.656 | 2.633.553 | 0,21 |
| Prestaciones económicas | 5.738 | 51.734 | 11,09 |
| Total | 11.394 | 2.685.287 | 0,42 |

3. DATOS GENERALES

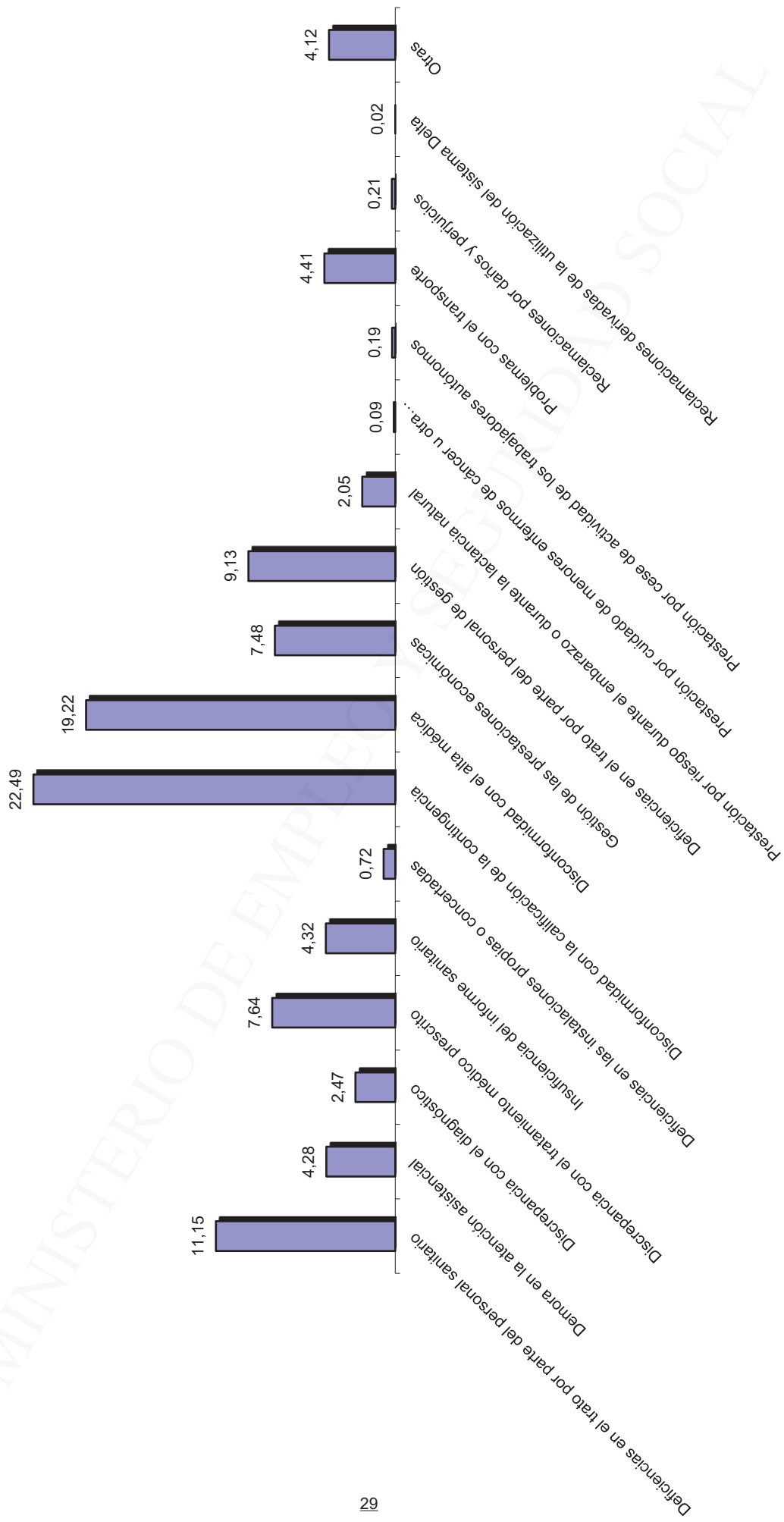
3.4. Reclamaciones por materias.

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Reclamaciones por materia. Periodo 2016

| Materia | Reclamaciones | Porcentaje |
|--|----------------------|-------------------|
| Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario | 1.093 | 11,15 |
| Demora en la atención asistencial | 420 | 4,28 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 242 | 2,47 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 749 | 7,64 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 423 | 4,32 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 71 | 0,72 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 2.205 | 22,49 |
| Disconformidad con el alta médica | 1.884 | 19,22 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 733 | 7,48 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 895 | 9,13 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 201 | 2,05 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 9 | 0,09 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 19 | 0,19 |
| Problemas con el transporte | 432 | 4,41 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 21 | 0,21 |
| Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta | 2 | 0,02 |
| Otras | 404 | 4,12 |
| Total Reclamaciones | 9.803 | 100,00 |

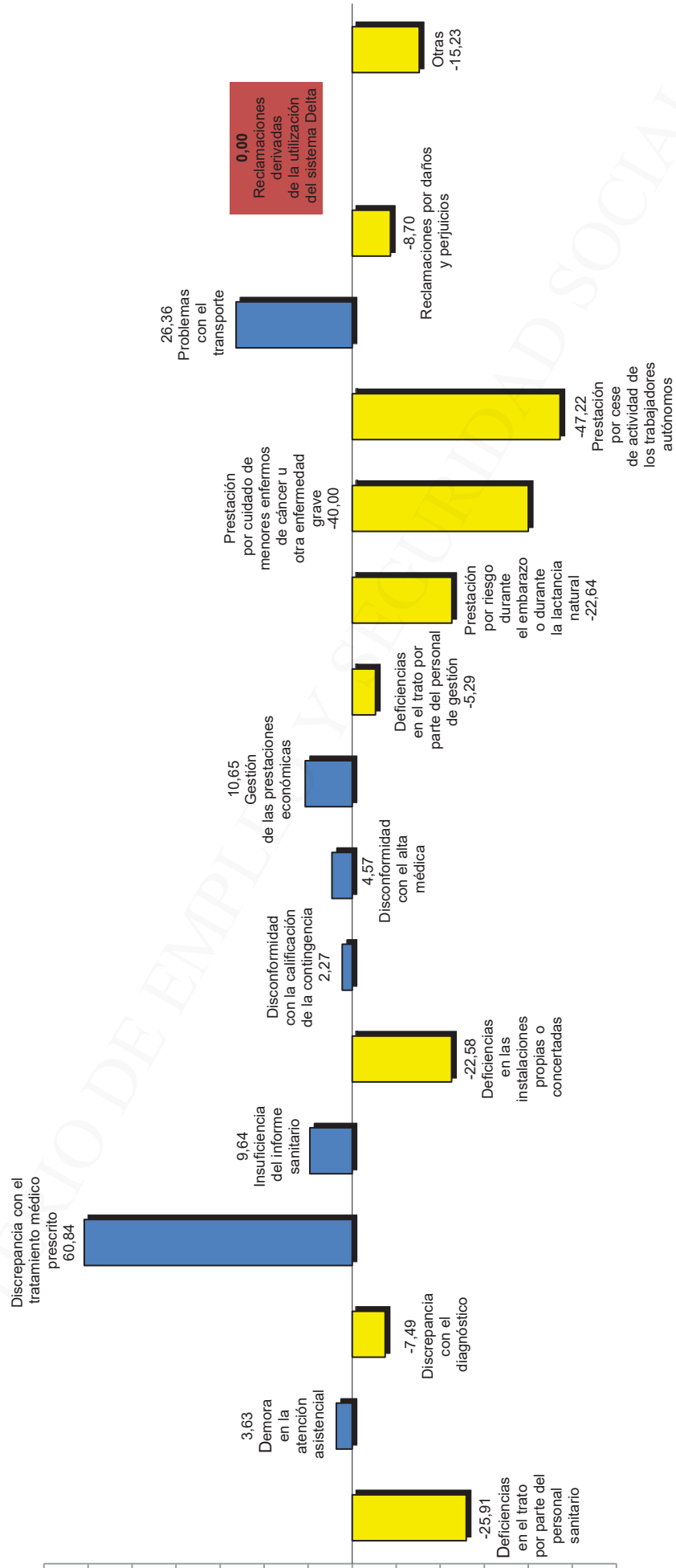
Gráfico de las reclamaciones según materias (%). Periodo 2016



Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2016

| Materia | Porcentaje 2015 | Porcentaje 2016 | Variación (%) |
|--|------------------------|------------------------|----------------------|
| Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario | 15,05 | 11,15 | -25,91 |
| Demora en la atención asistencial | 4,13 | 4,28 | 3,63 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 2,67 | 2,47 | -7,49 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 4,75 | 7,64 | 60,84 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 3,94 | 4,32 | 9,64 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 0,93 | 0,72 | -22,58 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 21,99 | 22,49 | 2,27 |
| Disconformidad con el alta médica | 18,38 | 19,22 | 4,57 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 6,76 | 7,48 | 10,65 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 9,64 | 9,13 | -5,29 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 2,65 | 2,05 | -22,64 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 0,15 | 0,09 | -40,00 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 0,36 | 0,19 | -47,22 |
| Problemas con el transporte | 3,49 | 4,41 | 26,36 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 0,23 | 0,21 | -8,70 |
| Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta | 0,02 | 0,02 | 0,00 |
| Otras | 4,86 | 4,12 | -15,23 |

Evolución interanual del índice de reclamaciones según materias. Variación (%) 2015 - 2016



3. DATOS GENERALES

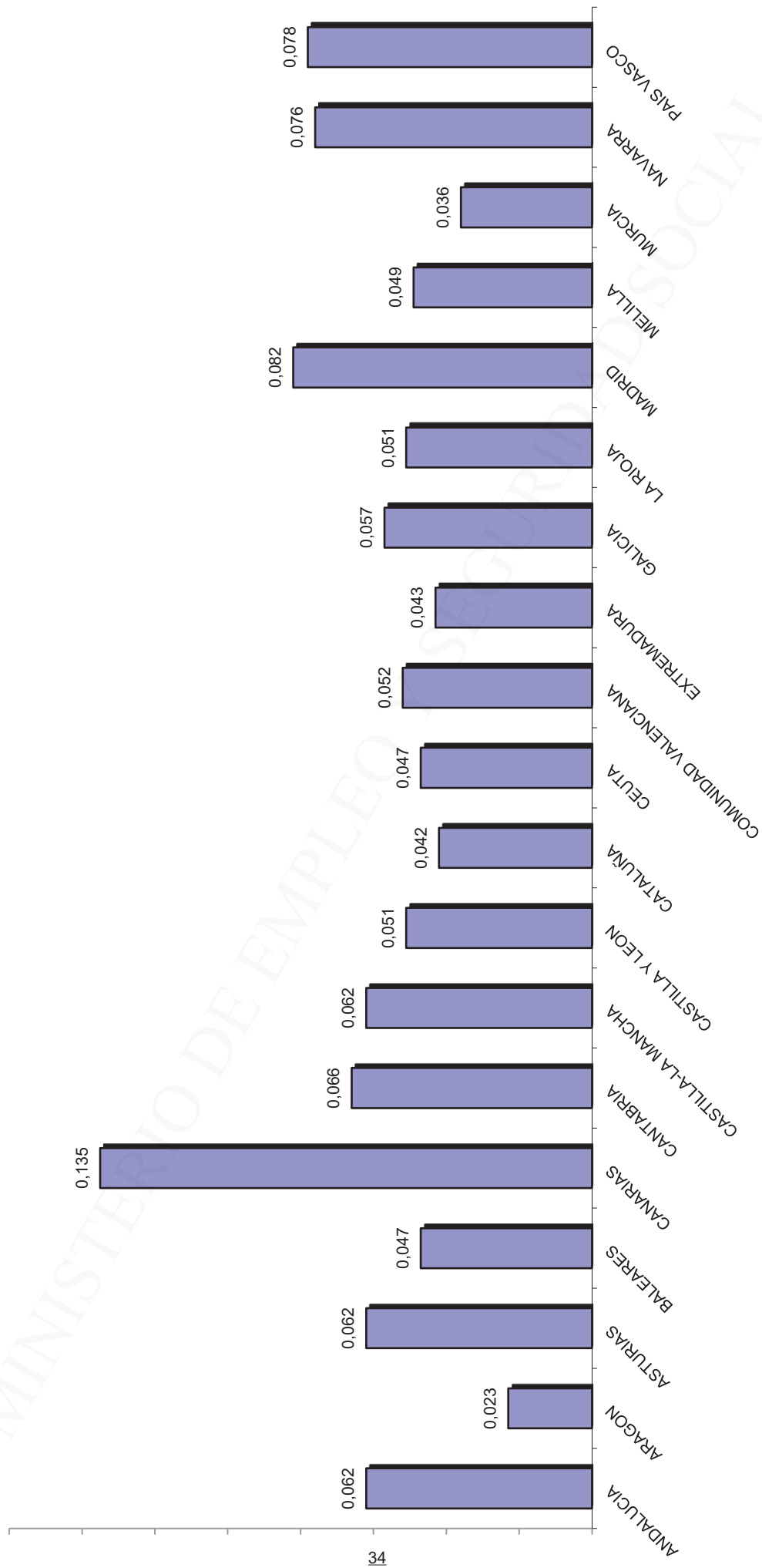
3.5. Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias.

Periodo 2016

Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido

| Comunidad Autónoma | Colectivo Protegido | Reclamaciones | Porcentaje |
|----------------------------|---------------------|---------------|--------------|
| ANDALUCIA | 2.293.992 | 1415 | 0,062 |
| ARAGON | 501.405 | 115 | 0,023 |
| ASTURIAS | 321.848 | 199 | 0,062 |
| BALEARES | 441.419 | 208 | 0,047 |
| CANARIAS | 707.926 | 954 | 0,135 |
| CANTABRIA | 192.531 | 127 | 0,066 |
| CASTILLA-LA MANCHA | 608.890 | 378 | 0,062 |
| CASTILLA Y LEON | 775.153 | 397 | 0,051 |
| CATALUÑA | 3.023.914 | 1280 | 0,042 |
| CEUTA | 19.290 | 9 | 0,047 |
| COMUNIDAD VALENCIANA | 1.639.698 | 847 | 0,052 |
| EXTREMADURA | 282.683 | 121 | 0,043 |
| GALICIA | 843.228 | 483 | 0,057 |
| LA RIOJA | 114.018 | 58 | 0,051 |
| MADRID | 2.668.500 | 2194 | 0,082 |
| MELILLA | 16.391 | 8 | 0,049 |
| MURCIA | 503.381 | 179 | 0,036 |
| NAVARRA | 244.475 | 185 | 0,076 |
| PAIS VASCO | 827.977 | 644 | 0,078 |
| SIN IDENTIFICAR | | 2 | |
| Total Reclamaciones | 16.026.718 | 9.803 | 0,061 |

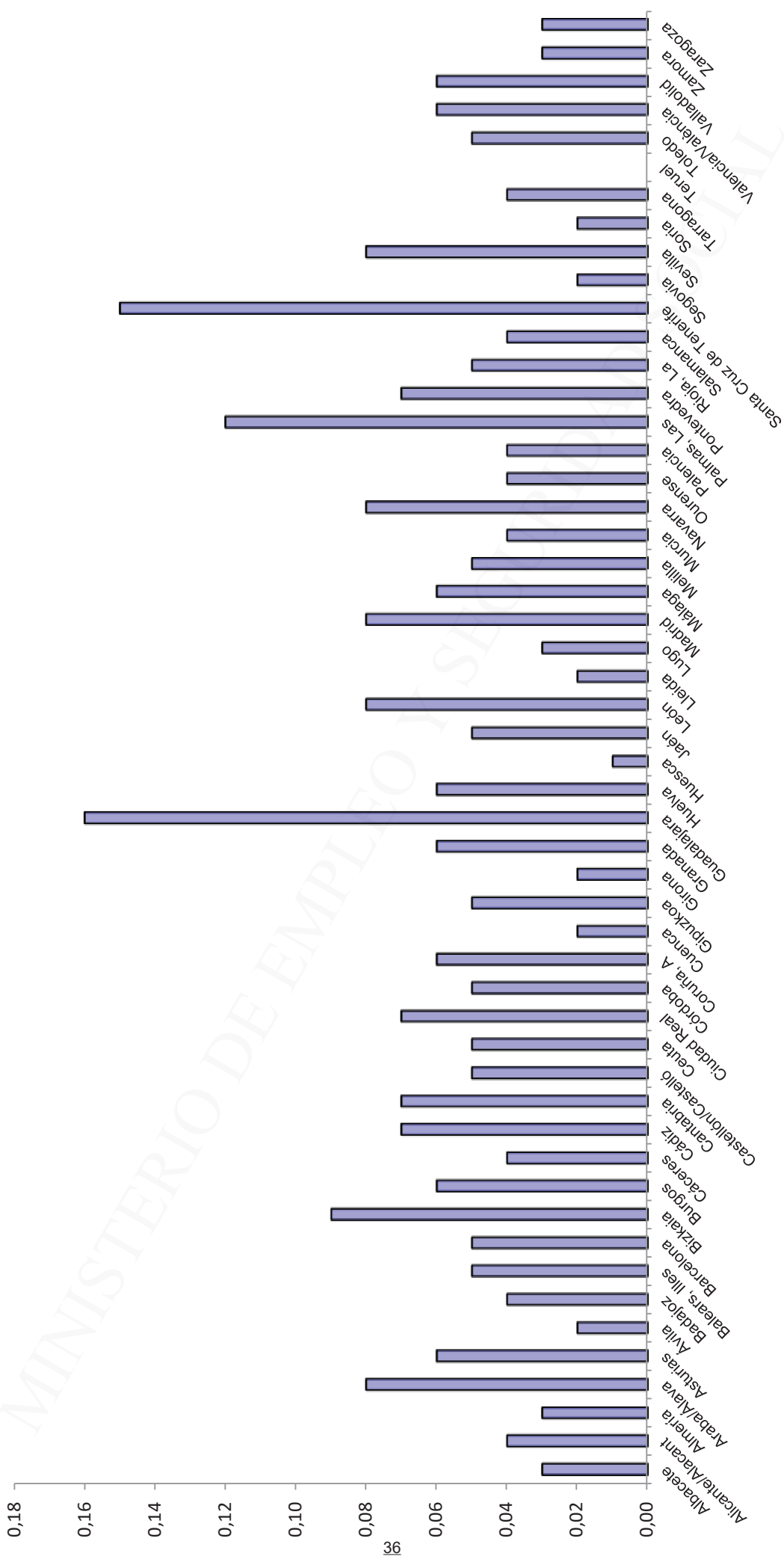
Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2016



Periodo 2016
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.

| Provincia | Reclamaciones | Porcentaje | Colectivo Protegido |
|------------------------|----------------------|-------------------|----------------------------|
| Albacete | 42 | 0,03 | 122.178 |
| Alicante/Alacant | 217 | 0,04 | 572.842 |
| Almería | 76 | 0,03 | 228.568 |
| Araba/Álava | 116 | 0,08 | 141.081 |
| Asturias | 199 | 0,06 | 321.848 |
| Ávila | 7 | 0,02 | 43.335 |
| Badajoz | 75 | 0,04 | 178.175 |
| Balears, Illes | 208 | 0,05 | 441.419 |
| Barcelona | 1.079 | 0,05 | 2.296.143 |
| Bizkaia | 389 | 0,09 | 418.542 |
| Burgos | 72 | 0,06 | 127.402 |
| Cáceres | 46 | 0,04 | 104.509 |
| Cádiz | 216 | 0,07 | 288.808 |
| Cantabria | 127 | 0,07 | 192.531 |
| Castellón/Castelló | 96 | 0,05 | 208.639 |
| Ceuta | 9 | 0,05 | 19.290 |
| Ciudad Real | 98 | 0,07 | 147.804 |
| Córdoba | 106 | 0,05 | 206.669 |
| Coruña, A | 211 | 0,06 | 364.671 |
| Cuenca | 13 | 0,02 | 64.965 |
| Gipuzkoa | 139 | 0,05 | 268.354 |
| Girona | 61 | 0,02 | 284.035 |
| Granada | 135 | 0,06 | 233.994 |
| Guadalajara | 127 | 0,16 | 78.017 |
| Huelva | 91 | 0,06 | 156.331 |
| Huesca | 11 | 0,01 | 85.391 |
| Jaén | 84 | 0,05 | 162.871 |
| León | 105 | 0,08 | 132.446 |
| Lleida | 27 | 0,02 | 164.513 |
| Lugo | 33 | 0,03 | 100.866 |
| Madrid | 2.194 | 0,08 | 2.668.500 |
| Málaga | 290 | 0,06 | 477.538 |
| Melilla | 8 | 0,05 | 16.391 |
| Murcia | 179 | 0,04 | 503.381 |
| Navarra | 185 | 0,08 | 244.475 |
| Ourense | 31 | 0,04 | 88.115 |
| Palencia | 25 | 0,04 | 56.697 |
| Palmas, Las | 457 | 0,12 | 376.195 |
| Pontevedra | 208 | 0,07 | 289.576 |
| Rioja, La | 58 | 0,05 | 114.018 |
| Salamanca | 45 | 0,04 | 100.617 |
| Santa Cruz de Tenerife | 497 | 0,15 | 331.731 |
| Segovia | 11 | 0,02 | 51.367 |
| Sevilla | 417 | 0,08 | 539.214 |
| Soria | 8 | 0,02 | 32.590 |
| Tarragona | 113 | 0,04 | 279.223 |
| Teruel | 2 | 0,00 | 48.002 |
| Toledo | 98 | 0,05 | 195.925 |
| Valencia/València | 534 | 0,06 | 858.218 |
| Valladolid | 110 | 0,06 | 183.063 |
| Zamora | 14 | 0,03 | 47.636 |
| Zaragoza | 102 | 0,03 | 368.012 |
| Sin identificar | 2 | | |
| Totales | 9.803 | 0,061 | 16.026.718 |

Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2016



4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS

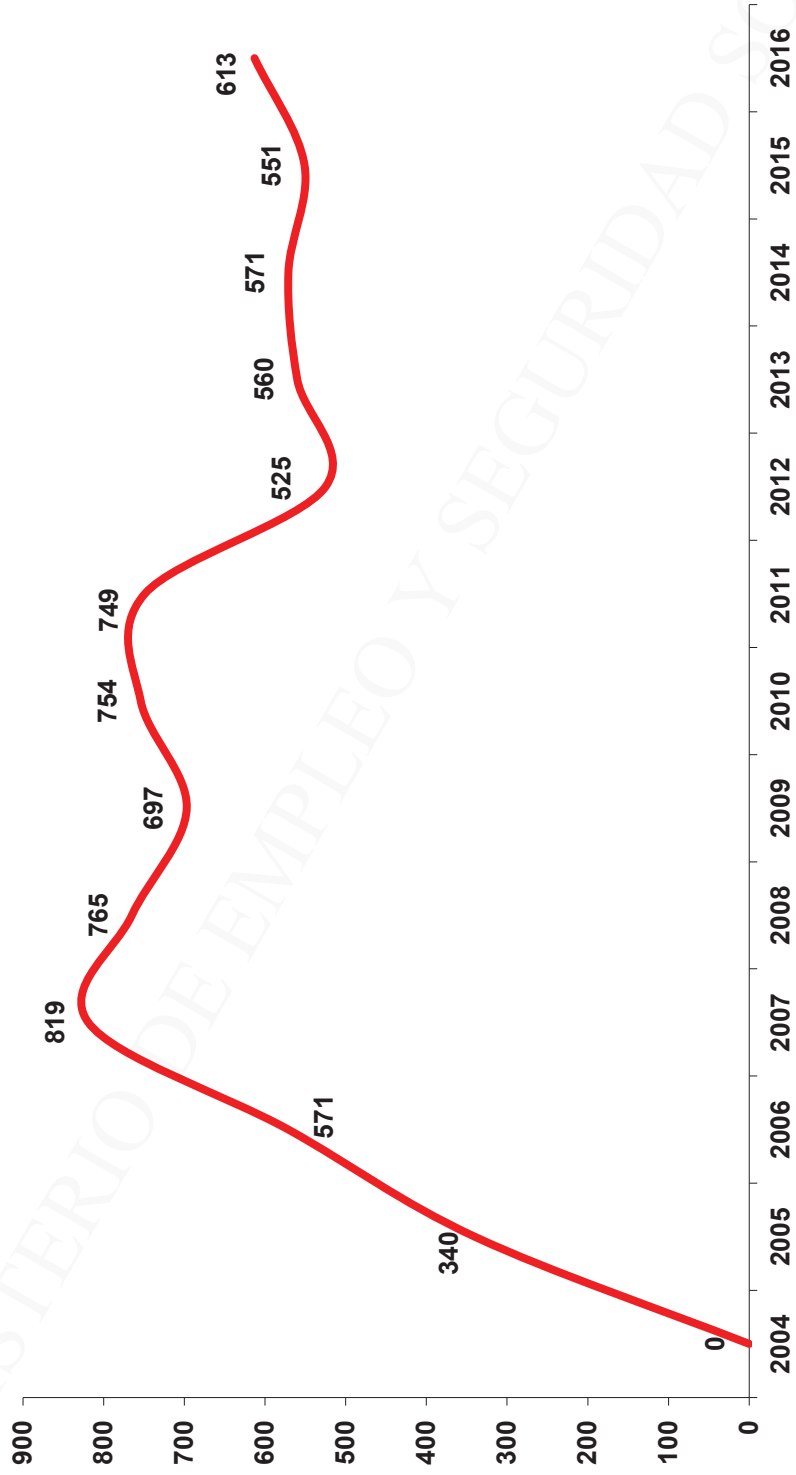
4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Periodo 2004 - 2016

Evolución de las reclamaciones



MUTUAL MIDAT CYCLOPS

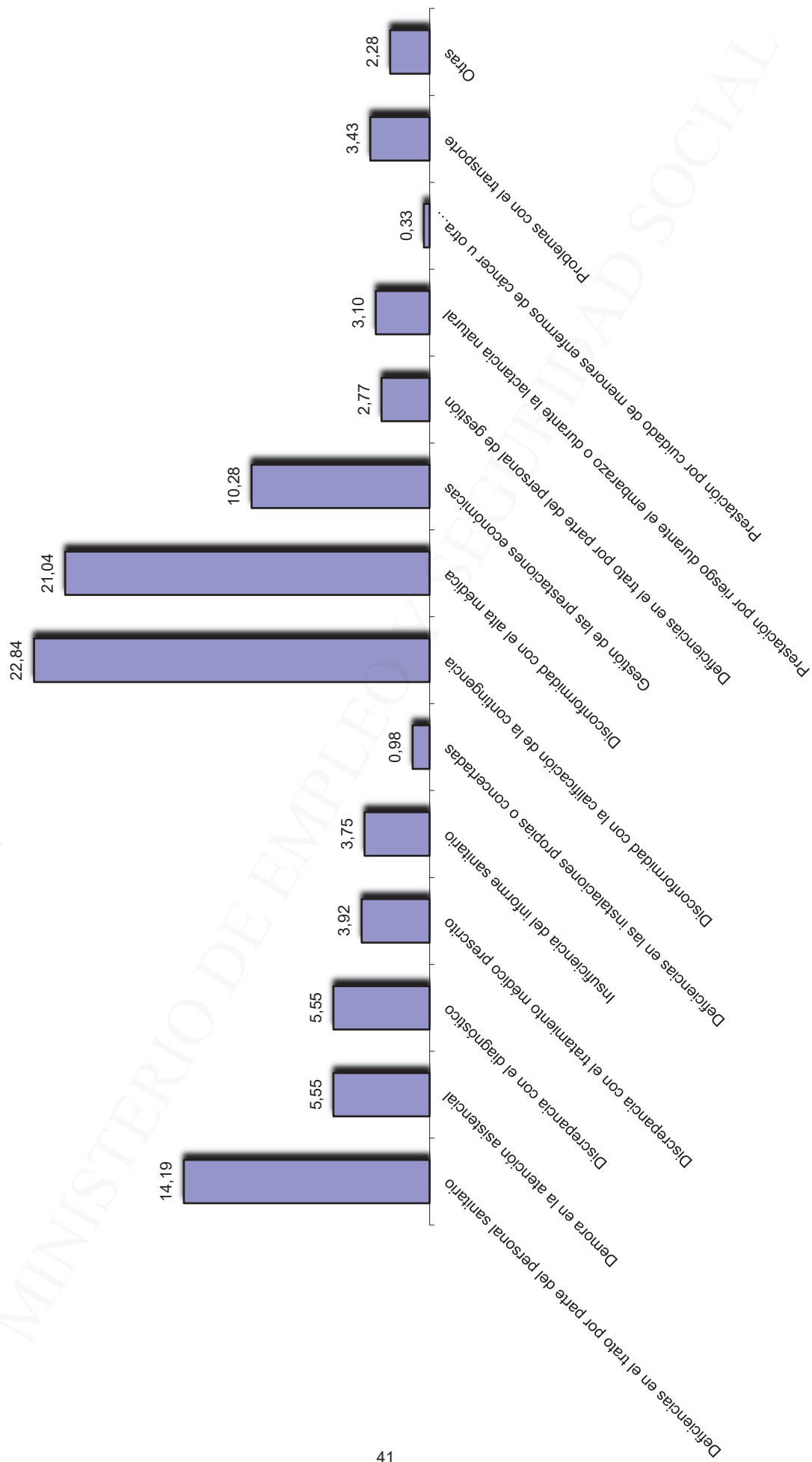
Periodo 2016

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 | 87 | 14,19 | 0,89 |
| Demora en la atención asistencial | 34 | 5,55 | 0,35 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 34 | 5,55 | 0,35 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 24 | 3,92 | 0,24 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 23 | 3,75 | 0,23 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 6 | 0,98 | 0,06 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 140 | 22,84 | 1,43 |
| Disconformidad con el alta médica | 129 | 21,04 | 1,32 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 63 | 10,28 | 0,64 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 17 | 2,77 | 0,17 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 19 | 3,10 | 0,19 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 2 | 0,33 | 0,02 |
| Problemas con el transporte | 21 | 3,43 | 0,21 |
| Otras | 14 | 2,28 | 0,14 |

Total Reclamaciones**613****100,00****6,25**

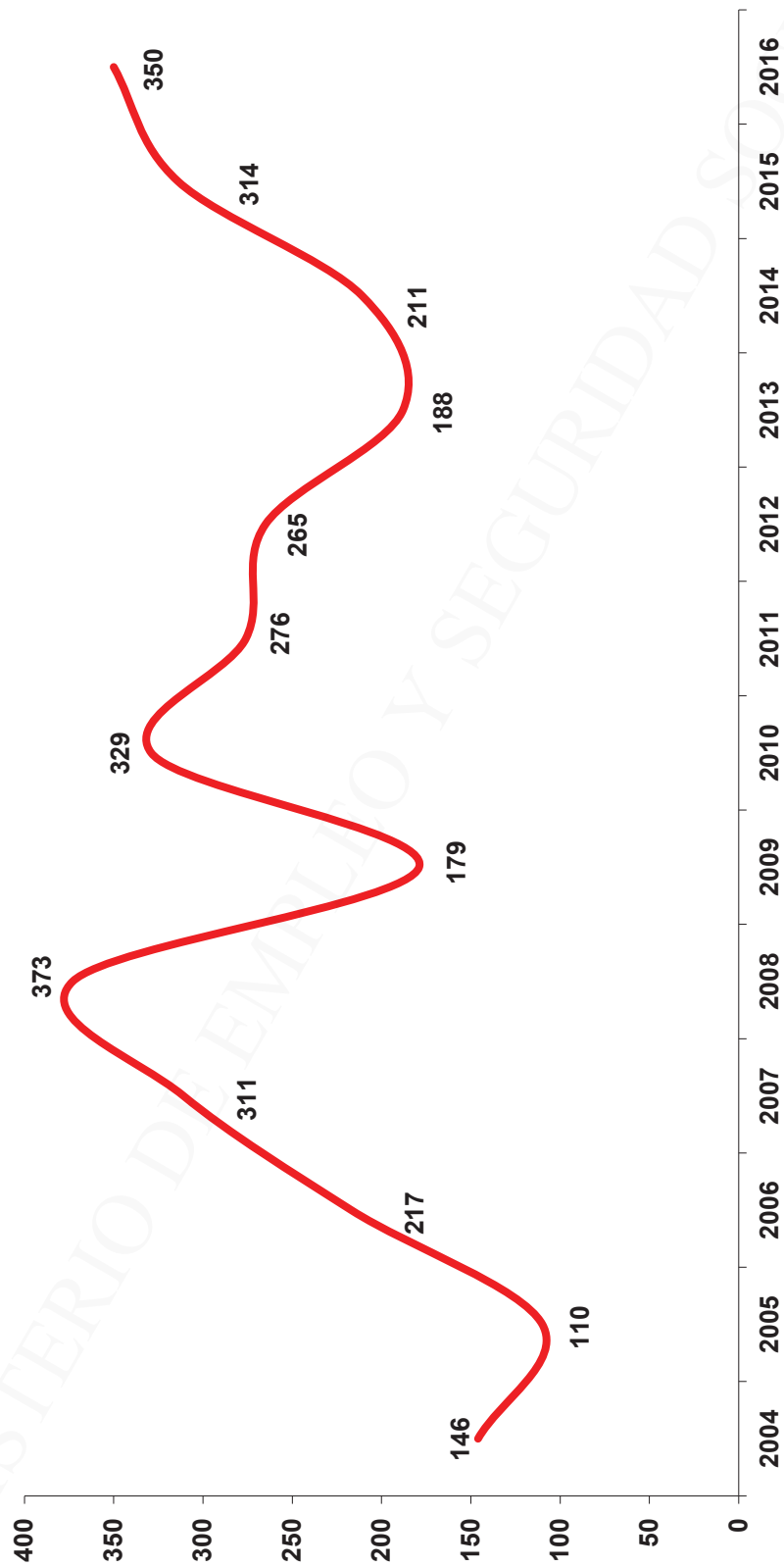
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2016



4.2. MUTUALIA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUALIA
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



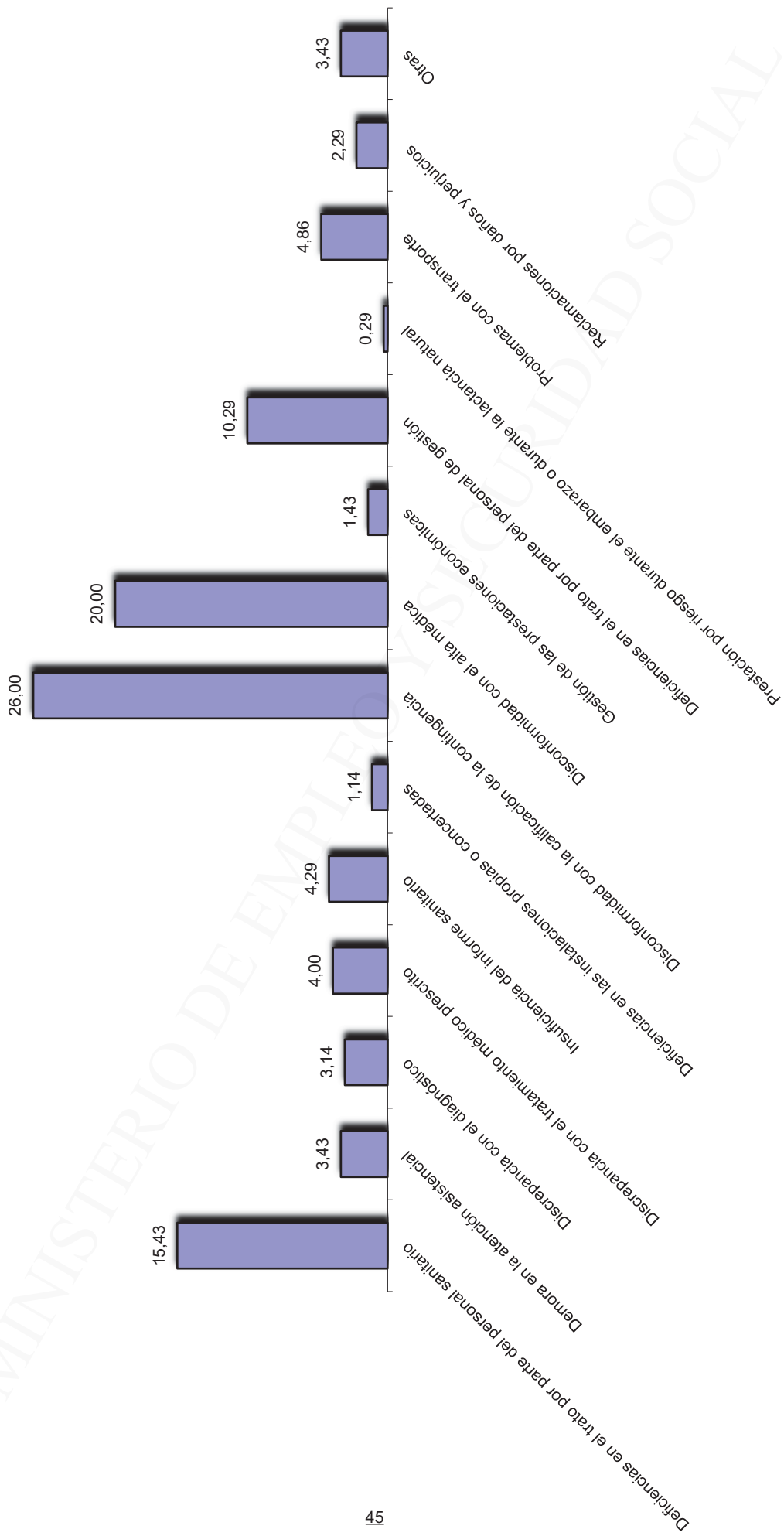
MUTUALIA

Periodo 2016

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 | 54 | 15,43 | 0,55 |
| Demora en la atención asistencial | 12 | 3,43 | 0,12 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 11 | 3,14 | 0,11 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 14 | 4,00 | 0,14 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 15 | 4,29 | 0,15 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 4 | 1,14 | 0,04 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 91 | 26,00 | 0,93 |
| Disconformidad con el alta médica | 70 | 20,00 | 0,71 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 5 | 1,43 | 0,05 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 36 | 10,29 | 0,37 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 1 | 0,29 | 0,01 |
| Problemas con el transporte | 17 | 4,86 | 0,17 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 8 | 2,29 | 0,08 |
| Otras | 12 | 3,43 | 0,12 |
| Total Reclamaciones | 350 | 100,00 | 3,57 |

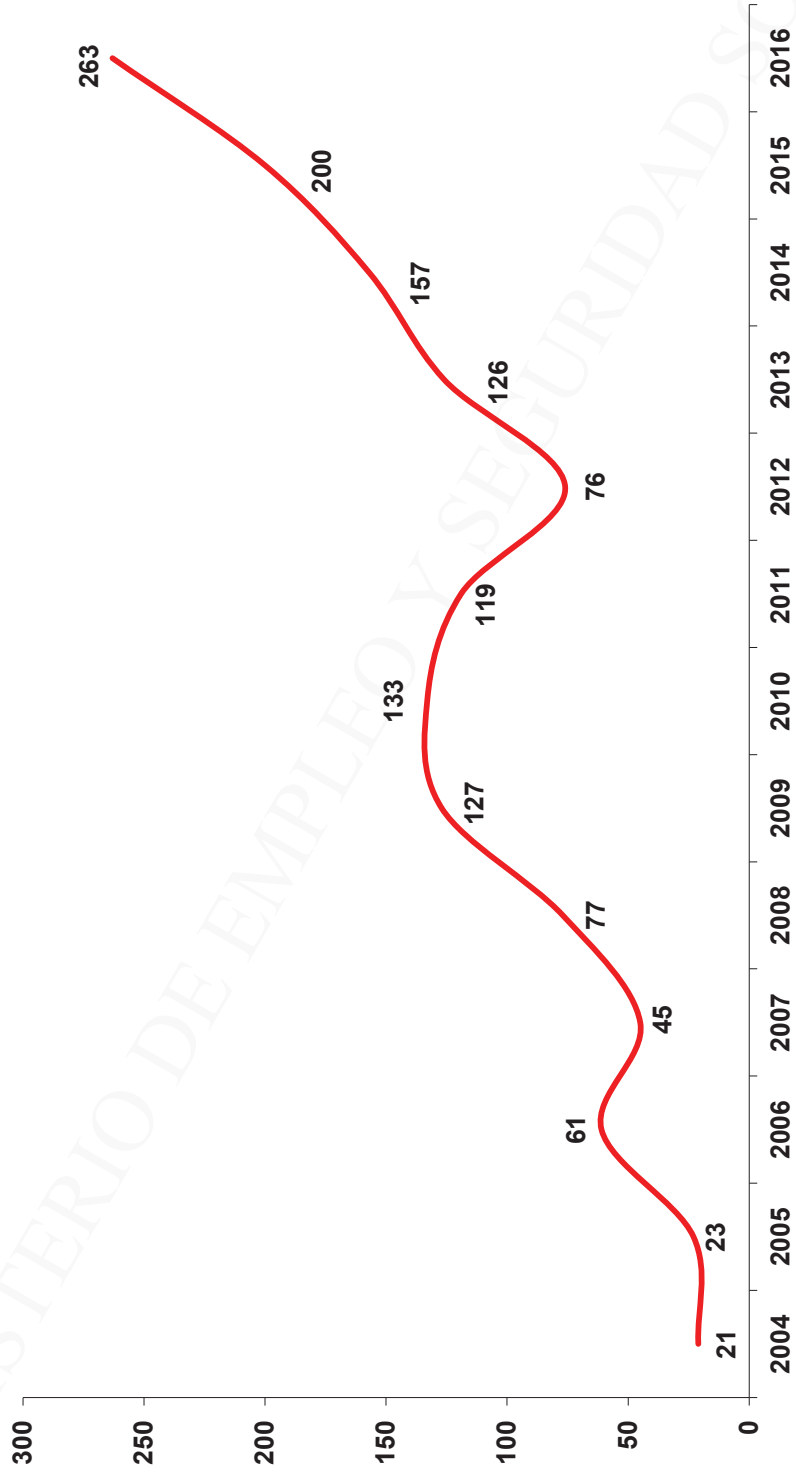
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2016



4.3. ACTIVA MUTUA 2008

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



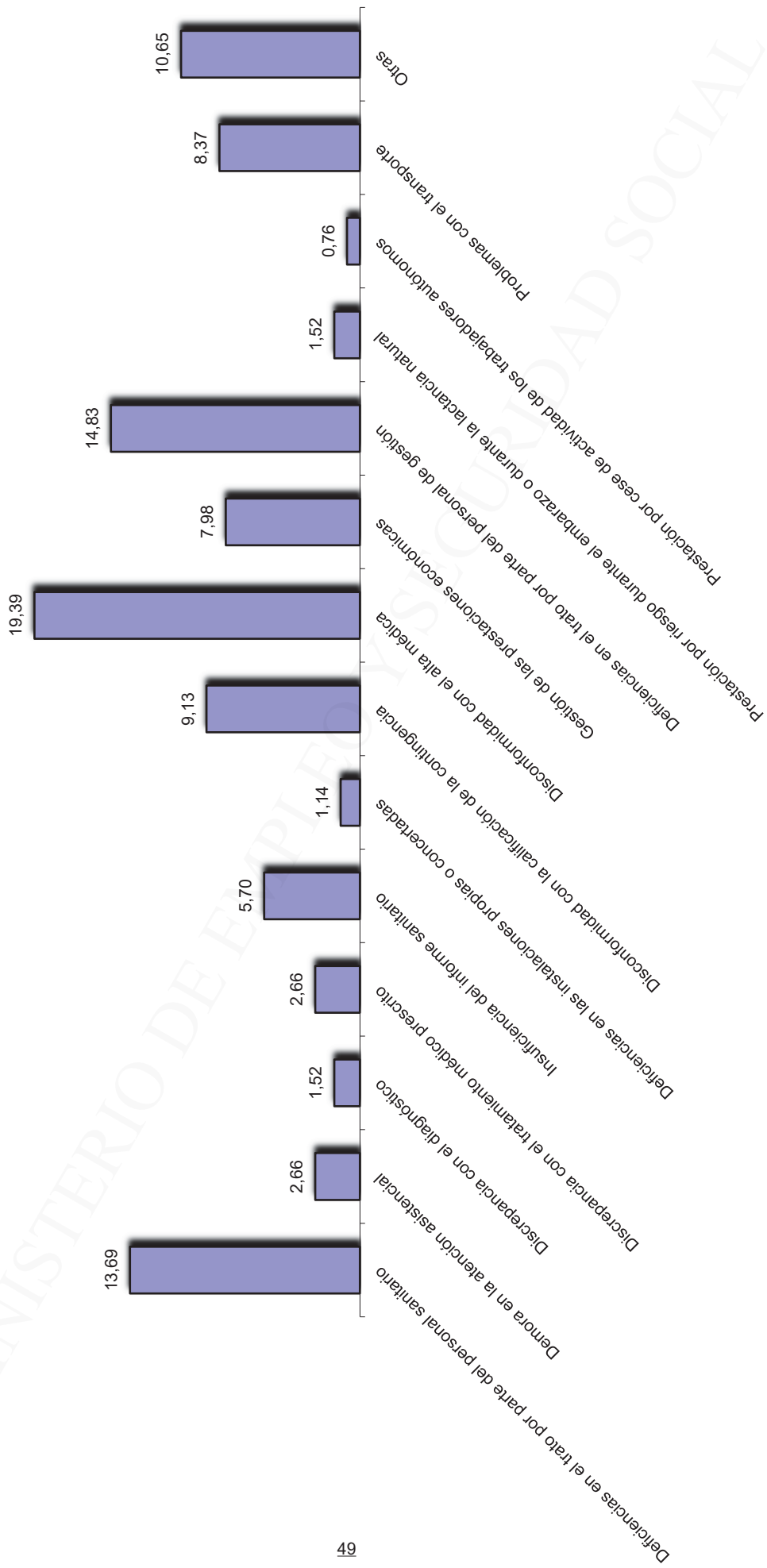
ACTIVA MUTUA 2008

Periodo 2016

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 | 36 | 13,69 | 0,37 |
| Demora en la atención asistencial | 7 | 2,66 | 0,07 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 4 | 1,52 | 0,04 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 7 | 2,66 | 0,07 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 15 | 5,70 | 0,15 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 3 | 1,14 | 0,03 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 24 | 9,13 | 0,24 |
| Disconformidad con el alta médica | 51 | 19,39 | 0,52 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 21 | 7,98 | 0,21 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 39 | 14,83 | 0,40 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 4 | 1,52 | 0,04 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 2 | 0,76 | 0,02 |
| Problemas con el transporte | 22 | 8,37 | 0,22 |
| Otras | 28 | 10,65 | 0,29 |
| Total Reclamaciones | 263 | 100,00 | 2,68 |

Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Periodo 2016



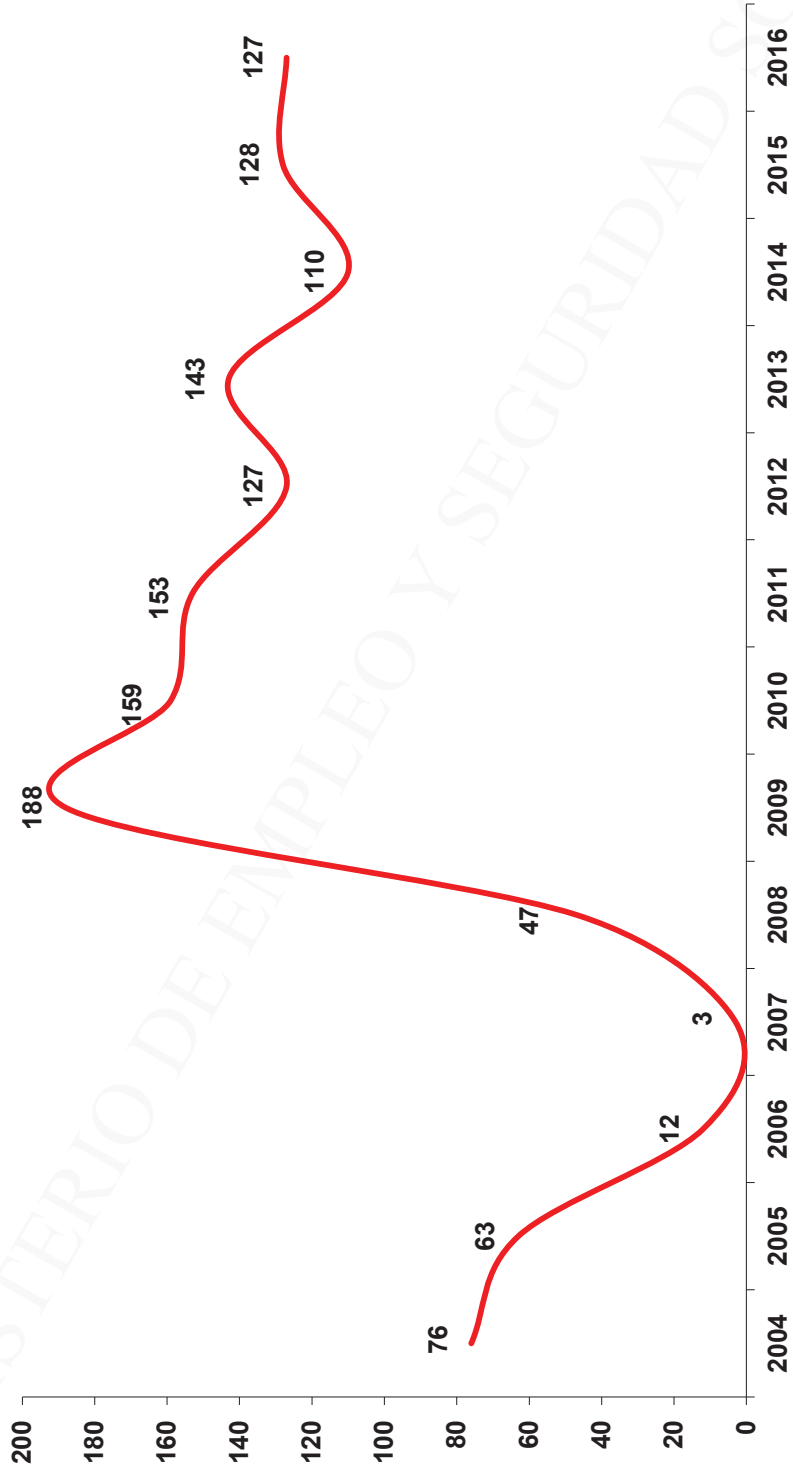
4.4. MUTUA MONTAÑESA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA MONTAÑESA

Periodo 2004 - 2016

Evolución de las reclamaciones



MUTUA MONTAÑESA

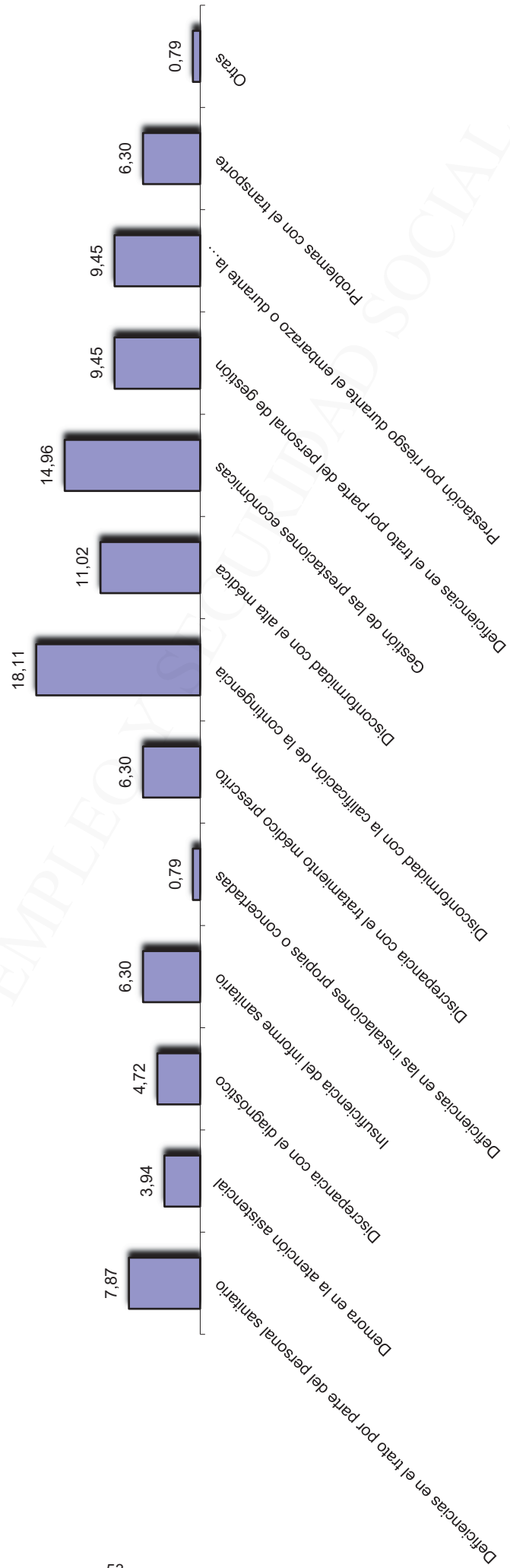
Periodo 2016

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 | 7,87 | 0,10 |
| Demora en la atención asistencial | 5 | 3,94 | 0,05 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 6 | 4,72 | 0,06 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 8 | 6,30 | 0,08 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 1,00 | 0,79 | 0,01 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 8 | 6,30 | 0,08 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 23 | 18,11 | 0,23 |
| Disconformidad con el alta médica | 14 | 11,02 | 0,14 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 19 | 14,96 | 0,19 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 12 | 9,45 | 0,12 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 12 | 9,45 | 0,12 |
| Problemas con el transporte | 8 | 6,30 | 0,08 |
| Otras | 1 | 0,79 | 0,01 |

Total Reclamaciones**127****100,00****1,30**

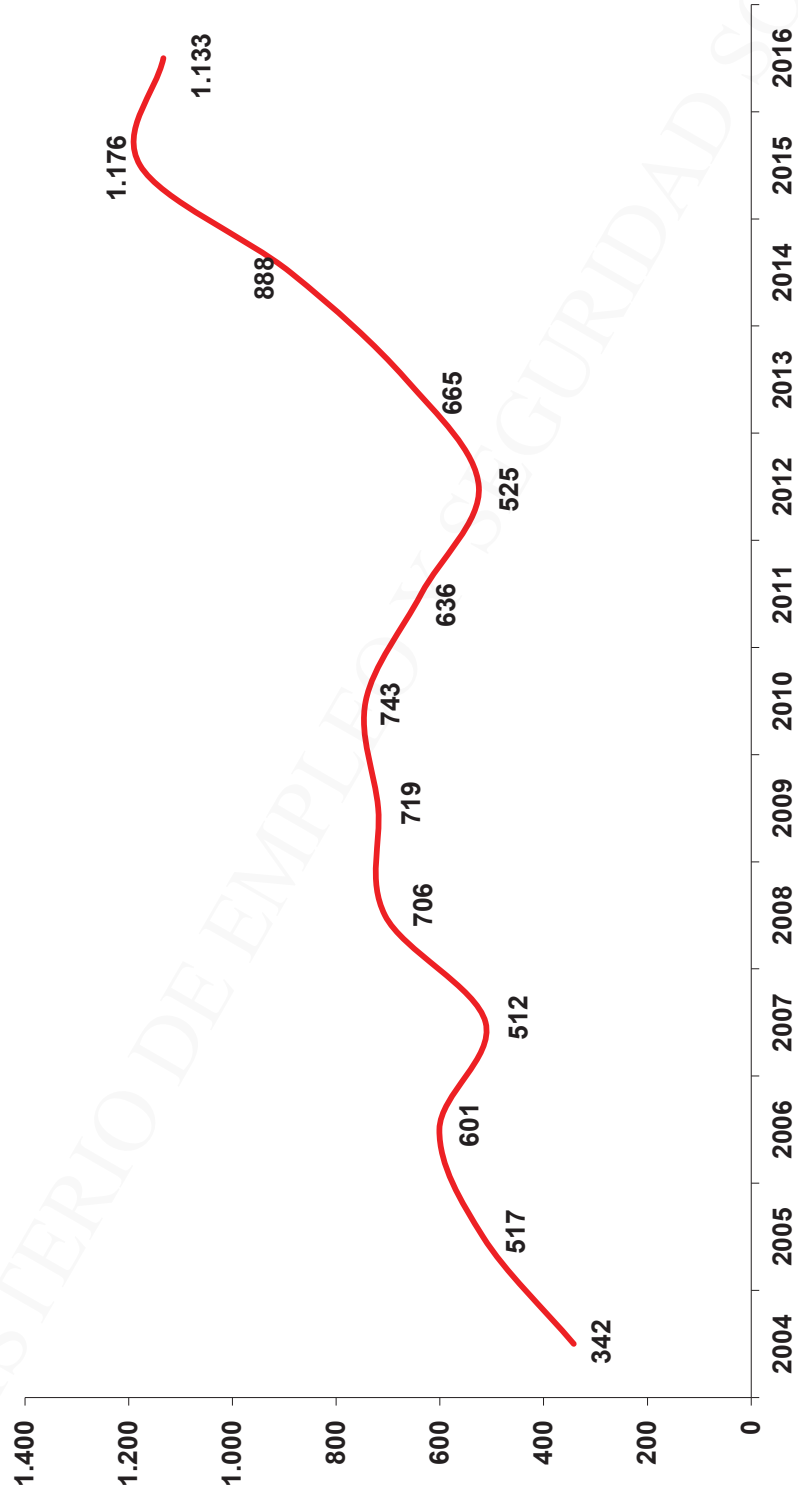
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2016



4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA UNIVERSAL MUGENAT
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

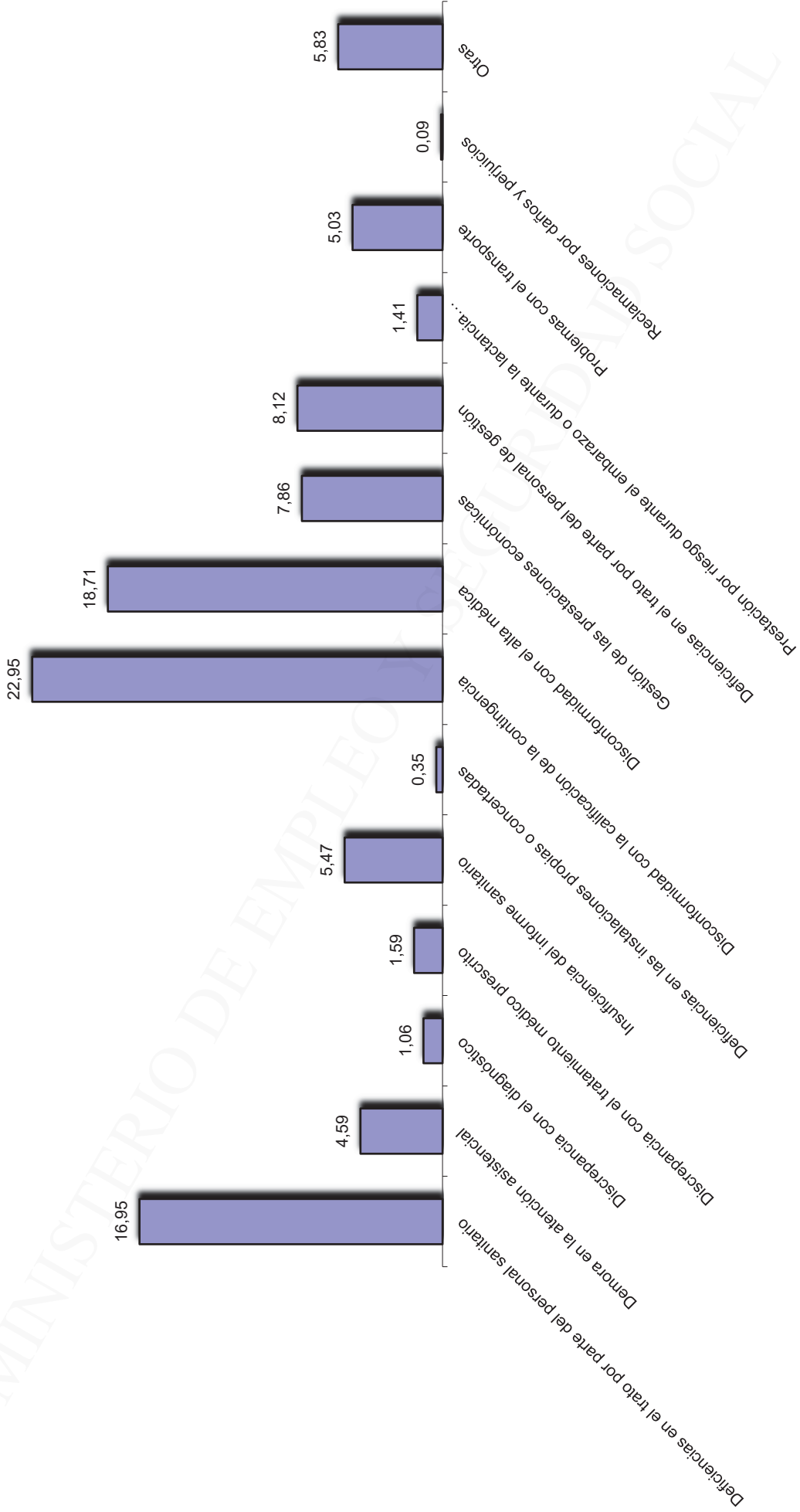
Periodo 2016

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 | 192 | 16,95 | 1,96 |
| Demora en la atención asistencial | 52 | 4,59 | 0,53 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 12 | 1,06 | 0,12 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 18 | 1,59 | 0,18 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 62 | 5,47 | 0,63 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 4 | 0,35 | 0,04 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 260 | 22,95 | 2,65 |
| Disconformidad con el alta médica | 212 | 18,71 | 2,16 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 89 | 7,86 | 0,91 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 92 | 8,12 | 0,94 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 16 | 1,41 | 0,16 |
| Problemas con el transporte | 57 | 5,03 | 0,58 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 1 | 0,09 | 0,01 |
| Otras | 66 | 5,83 | 0,67 |

Total Reclamaciones**1.133****100,00****11,56**

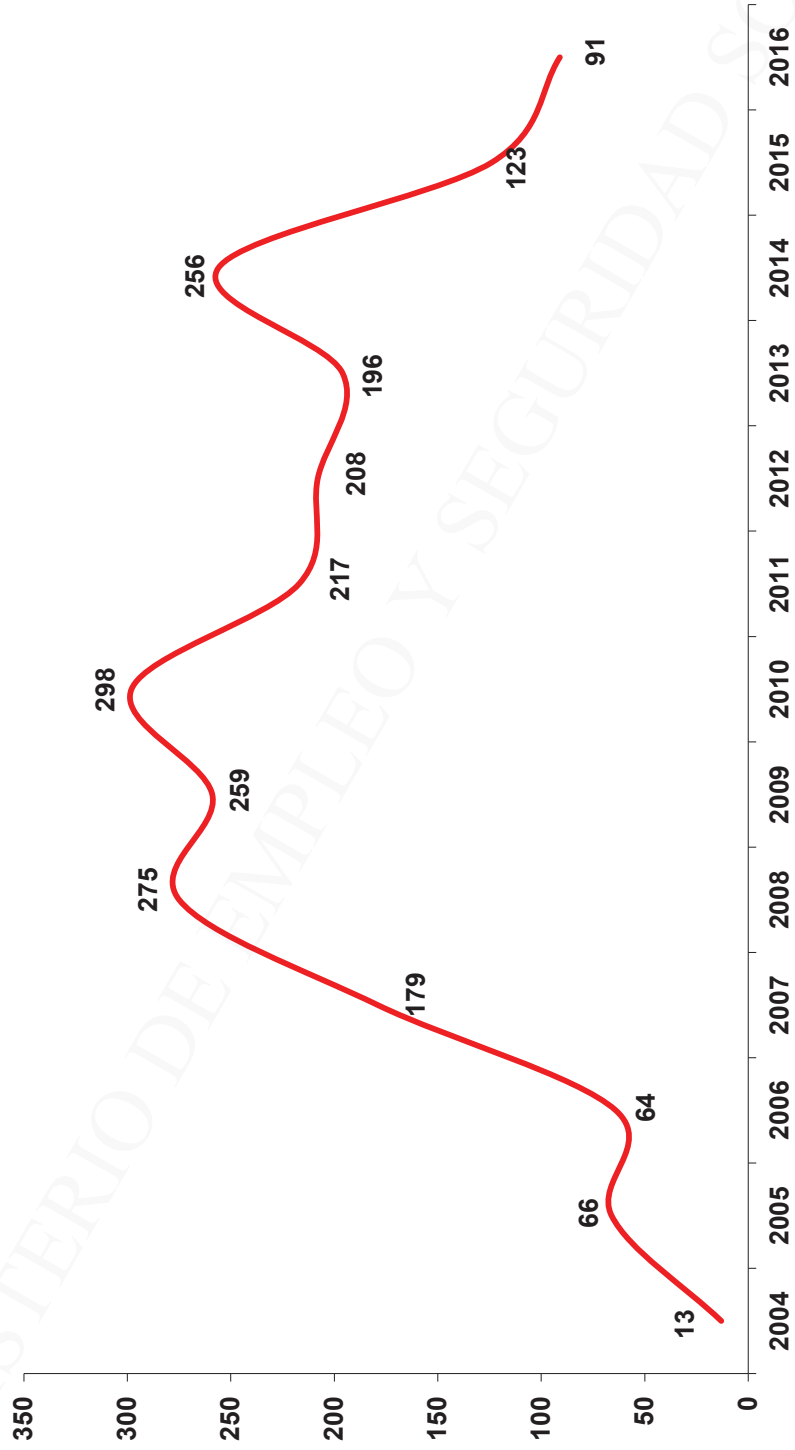
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2016



4.6. MAZ

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

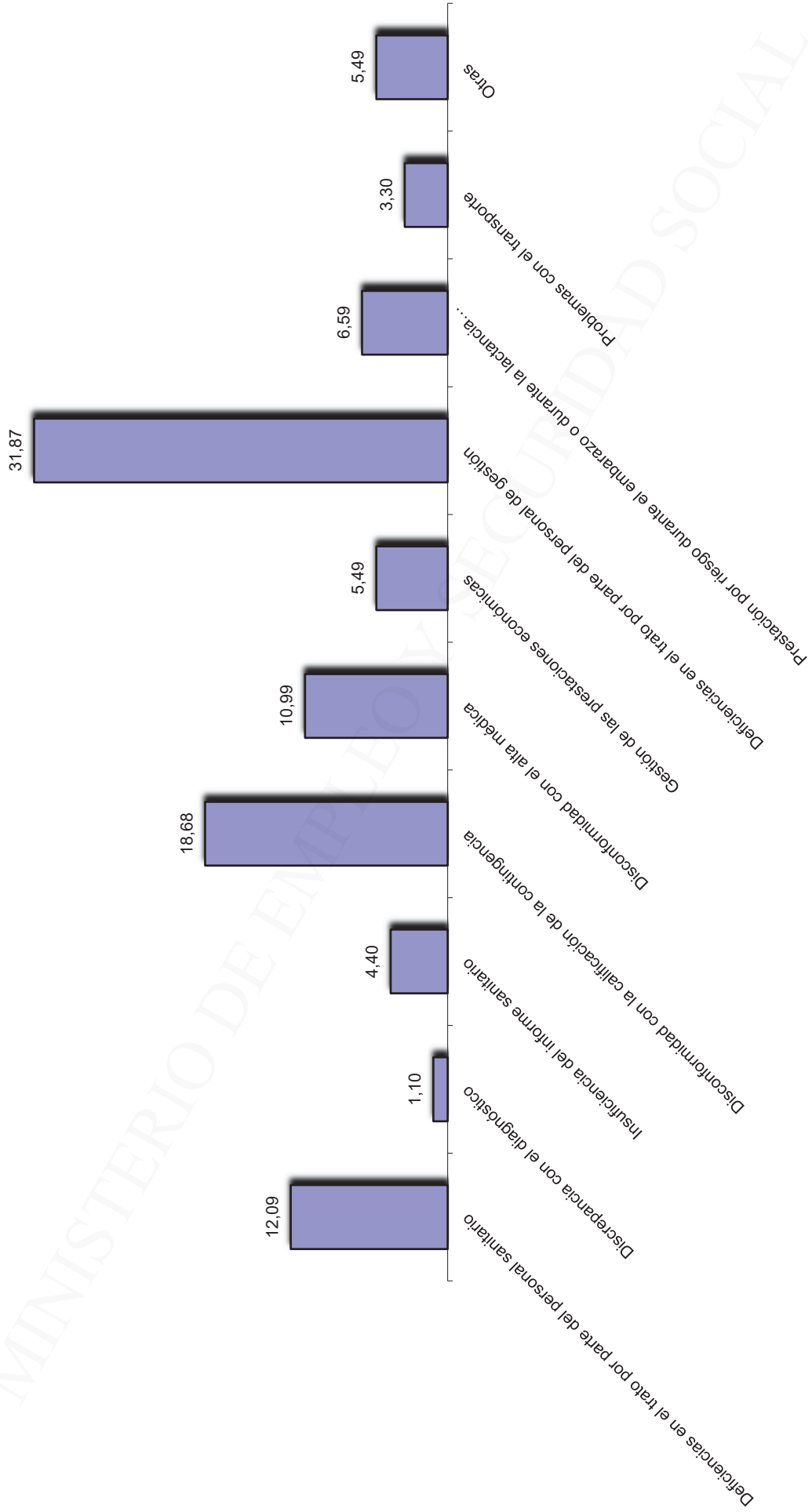
MAZ
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



MAZ
Periodo 2016
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 | 11 | 12,09 | 0,11 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 1 | 1,10 | 0,01 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 4 | 4,40 | 0,04 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 17 | 18,68 | 0,17 |
| Disconformidad con el alta médica | 10 | 10,99 | 0,10 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 5 | 5,49 | 0,05 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 29 | 31,87 | 0,30 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 6 | 6,59 | 0,06 |
| Problemas con el transporte | 3 | 3,30 | 0,03 |
| Otras | 5 | 5,49 | 0,05 |
| Total Reclamaciones | 91 | 100,00 | 0,93 |

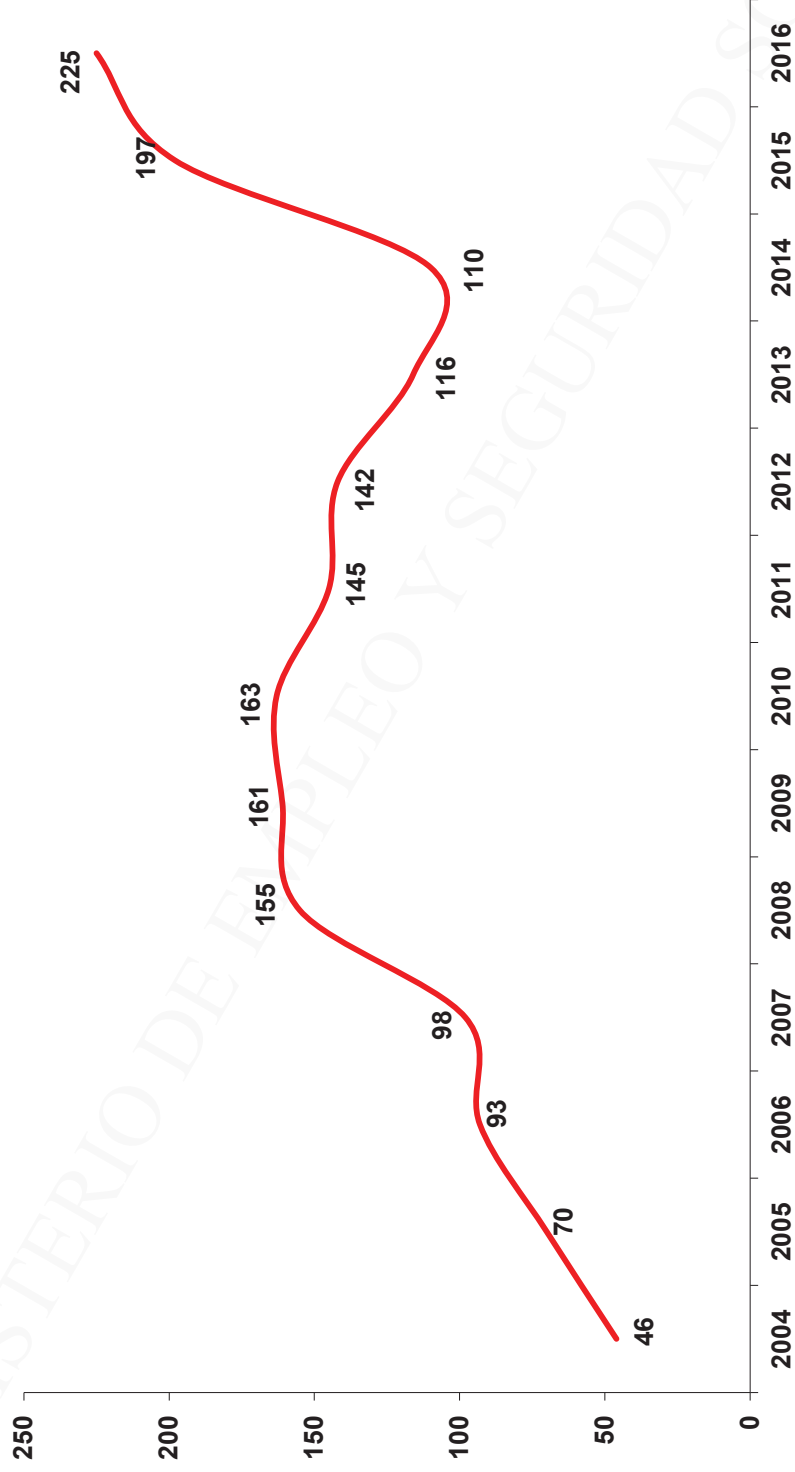
Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2016



4.7. UMIVALE

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

UMIVALE
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



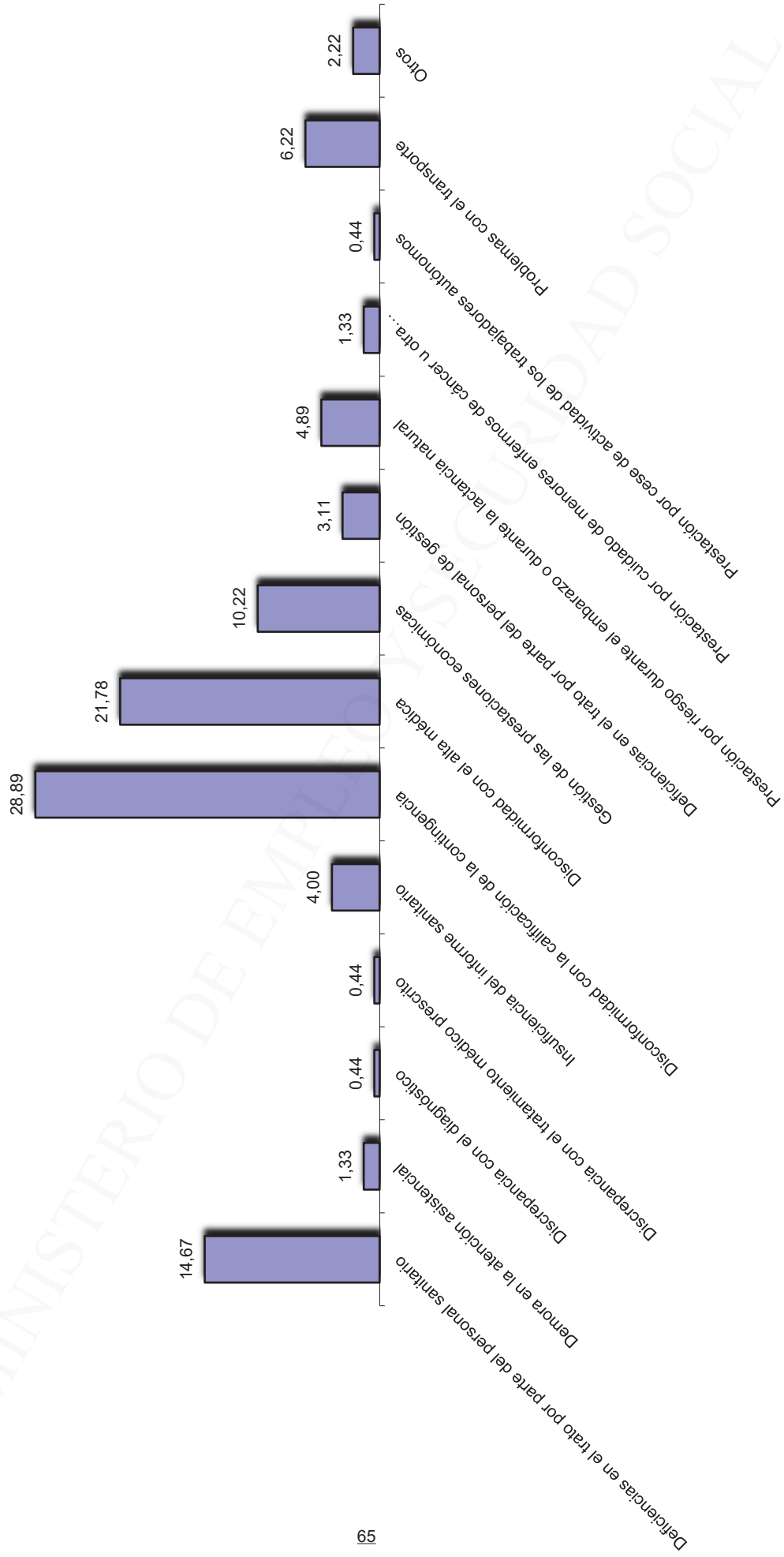
UMIVALE

Periodo 2016

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 | 33 | 14,67 | 0,34 |
| Demora en la atención asistencial | 3 | 1,33 | 0,03 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 1 | 0,44 | 0,01 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 1 | 0,44 | 0,01 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 9 | 4,00 | 0,09 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 65 | 28,89 | 0,66 |
| Disconformidad con el alta médica | 49 | 21,78 | 0,50 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 23 | 10,22 | 0,23 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 7 | 3,11 | 0,07 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 11 | 4,89 | 0,11 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 3 | 1,33 | 0,03 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 1 | 0,44 | 0,01 |
| Problemas con el transporte | 14 | 6,22 | 0,14 |
| Otros | 5 | 2,22 | 0,05 |
| Total Reclamaciones | 225 | 100,00 | 2,30 |

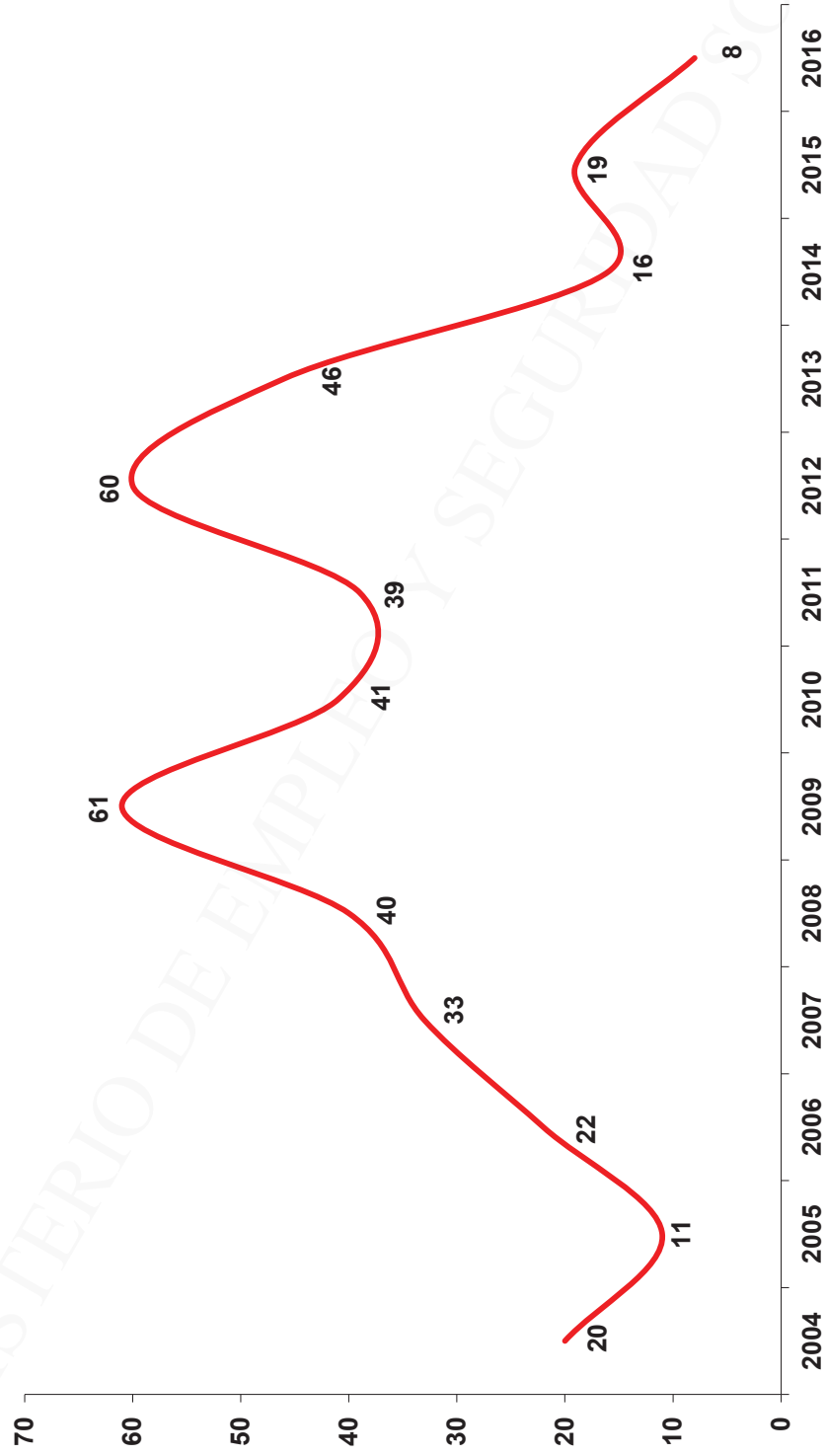
Gráfico índice reclamaciones según materia UMIVALE (%). Periodo 2016



4.8. MUTUA NAVARRA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA NAVARRA
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



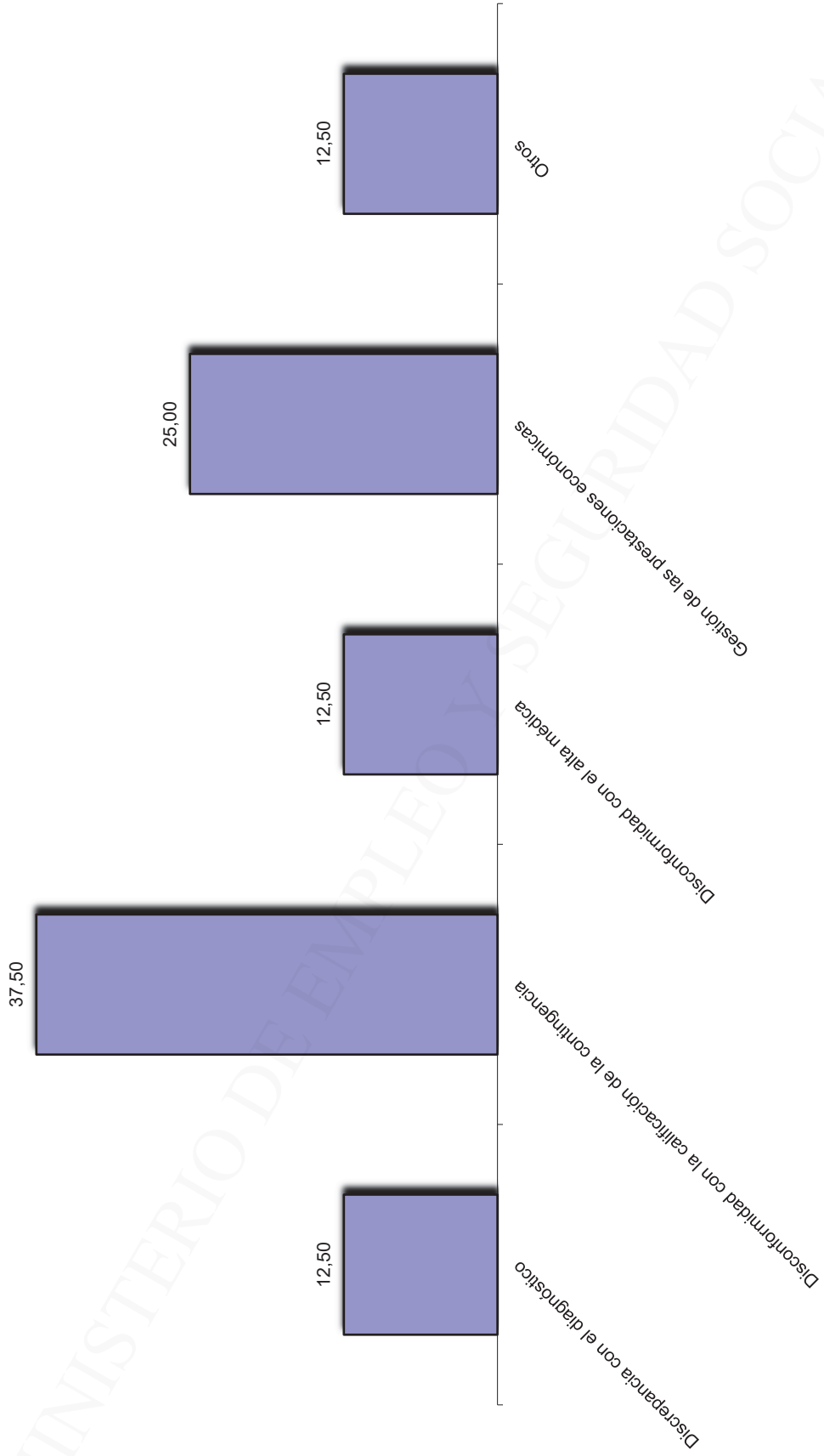
MUTUA NAVARRA

Periodo 2016

Reclamaciones por materia

| Materia | Número | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Discrepancia con el diagnóstico | 1 | 12,50 | 0,01 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 3 | 37,50 | 0,03 |
| Disconformidad con el alta médica | 1 | 12,50 | 0,01 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 2 | 25,00 | 0,02 |
| Otros | 1 | 12,50 | 0,01 |
| Total Reclamaciones | 8 | 100,00 | 0,08 |

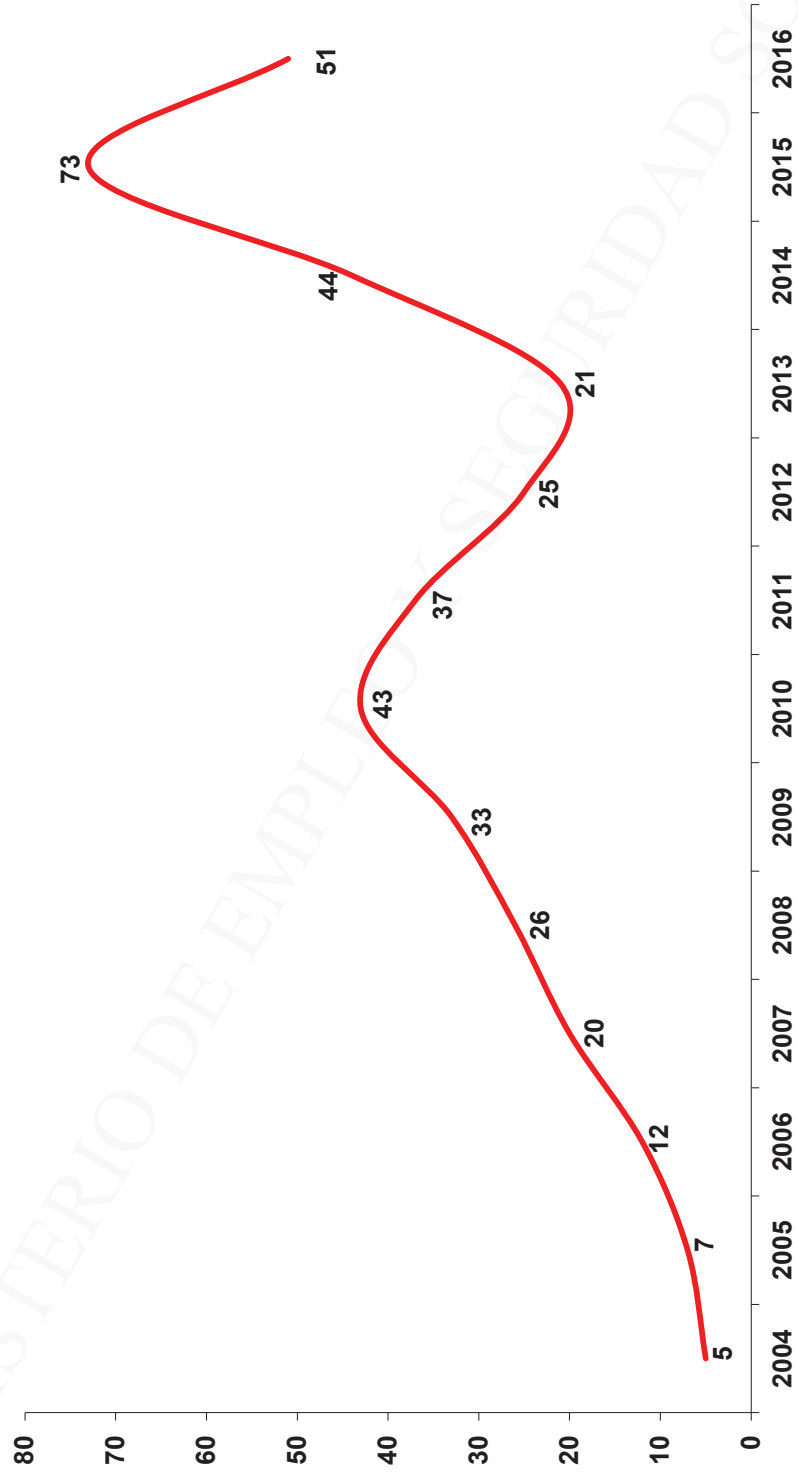
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2016



4.9. MUTUA INTERCOMARCAL

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA INTERCOMARCAL
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



MUTUA INTERCOMARCAL

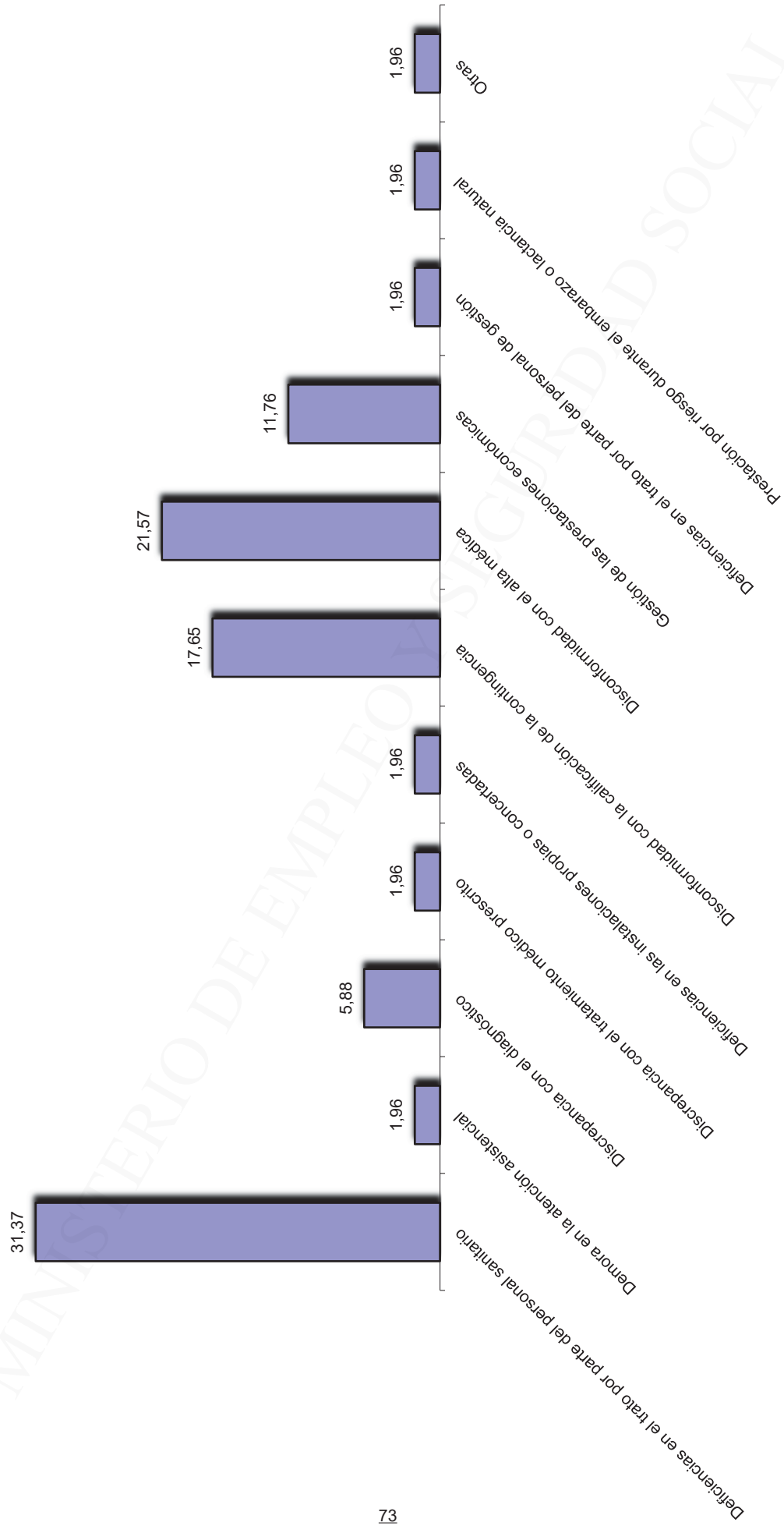
Periodo 2016

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 | 16 | 31,37 | 0,16 |
| Demora en la atención asistencial | 1 | 1,96 | 0,01 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 3 | 5,88 | 0,03 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 1 | 1,96 | 0,01 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 1 | 1,96 | 0,01 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 9 | 17,65 | 0,09 |
| Disconformidad con el alta médica | 11 | 21,57 | 0,11 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 6 | 11,76 | 0,06 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 1 | 1,96 | 0,01 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural | 1 | 1,96 | 0,01 |
| Otras | 1 | 1,96 | 0,01 |

Total Reclamaciones**51****100,00****0,52**

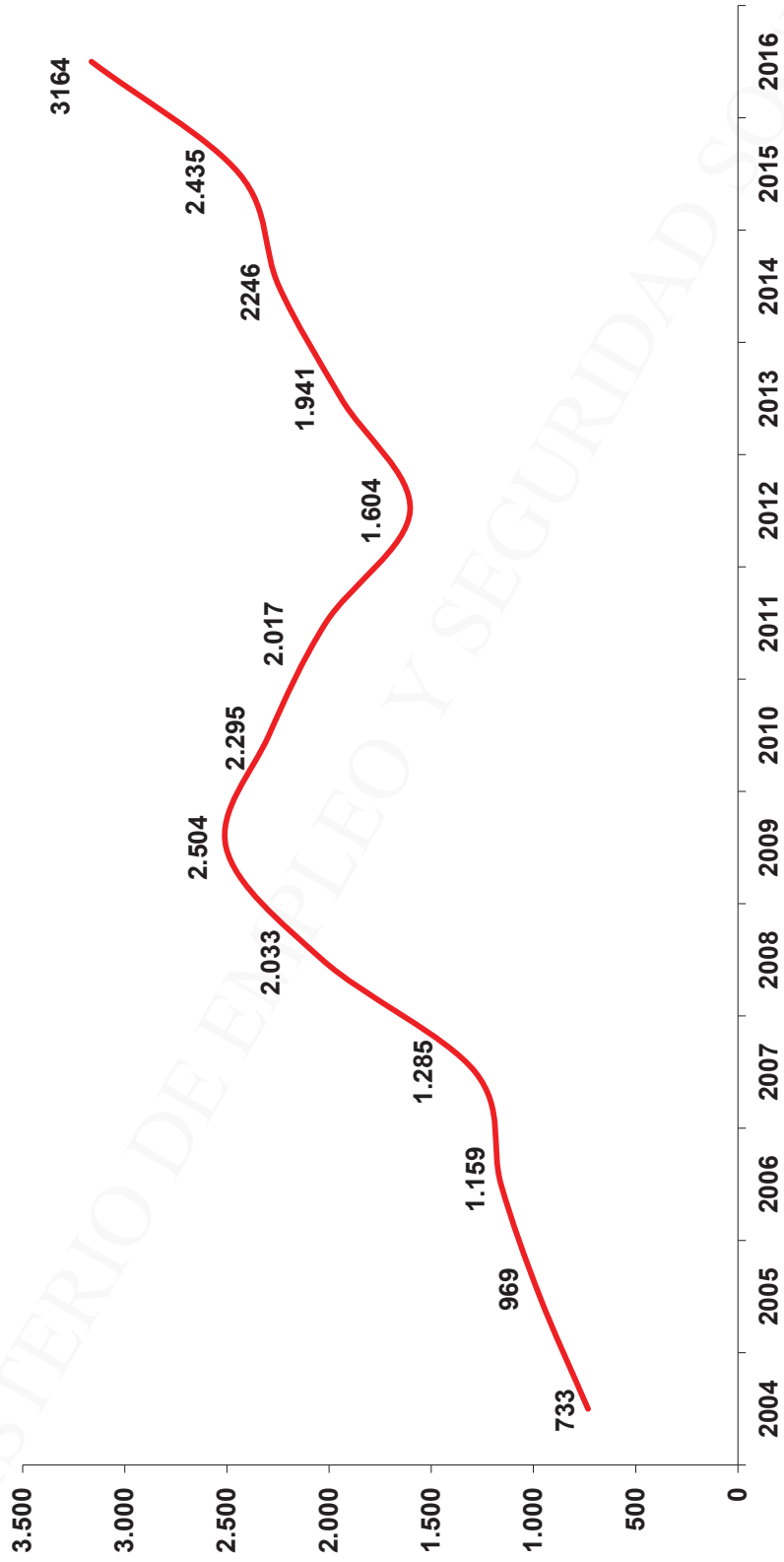
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Periodo 2016



4.10. FREMAP

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

FREMAP
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



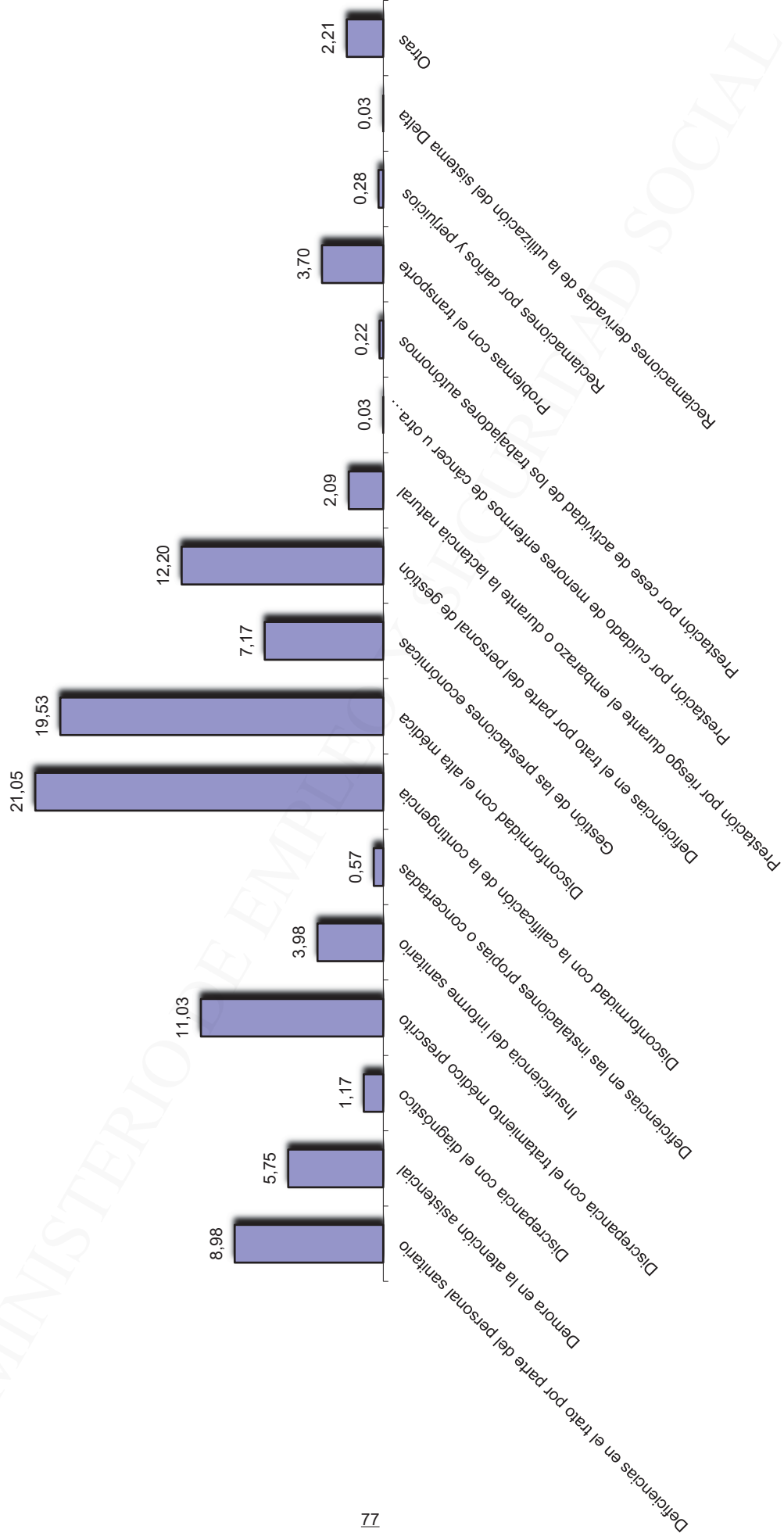
FREMAP

Periodo 2016

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 | 284 | 8,98 | 2,90 |
| Demora en la atención asistencial | 182 | 5,75 | 1,86 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 37 | 1,17 | 0,38 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 349 | 11,03 | 3,56 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 126 | 3,98 | 1,29 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 18 | 0,57 | 0,18 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 666 | 21,05 | 6,79 |
| Disconformidad con el alta médica | 618 | 19,53 | 6,30 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 227 | 7,17 | 2,32 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 386 | 12,20 | 3,94 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 66 | 2,09 | 0,67 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 1 | 0,03 | 0,01 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 7 | 0,22 | 0,07 |
| Problemas con el transporte | 117 | 3,70 | 1,19 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 9 | 0,28 | 0,09 |
| Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta | 1 | 0,03 | 0,01 |
| Otras | 70 | 2,21 | 0,71 |
| Total Reclamaciones | 3.164 | 100,00 | 32,28 |

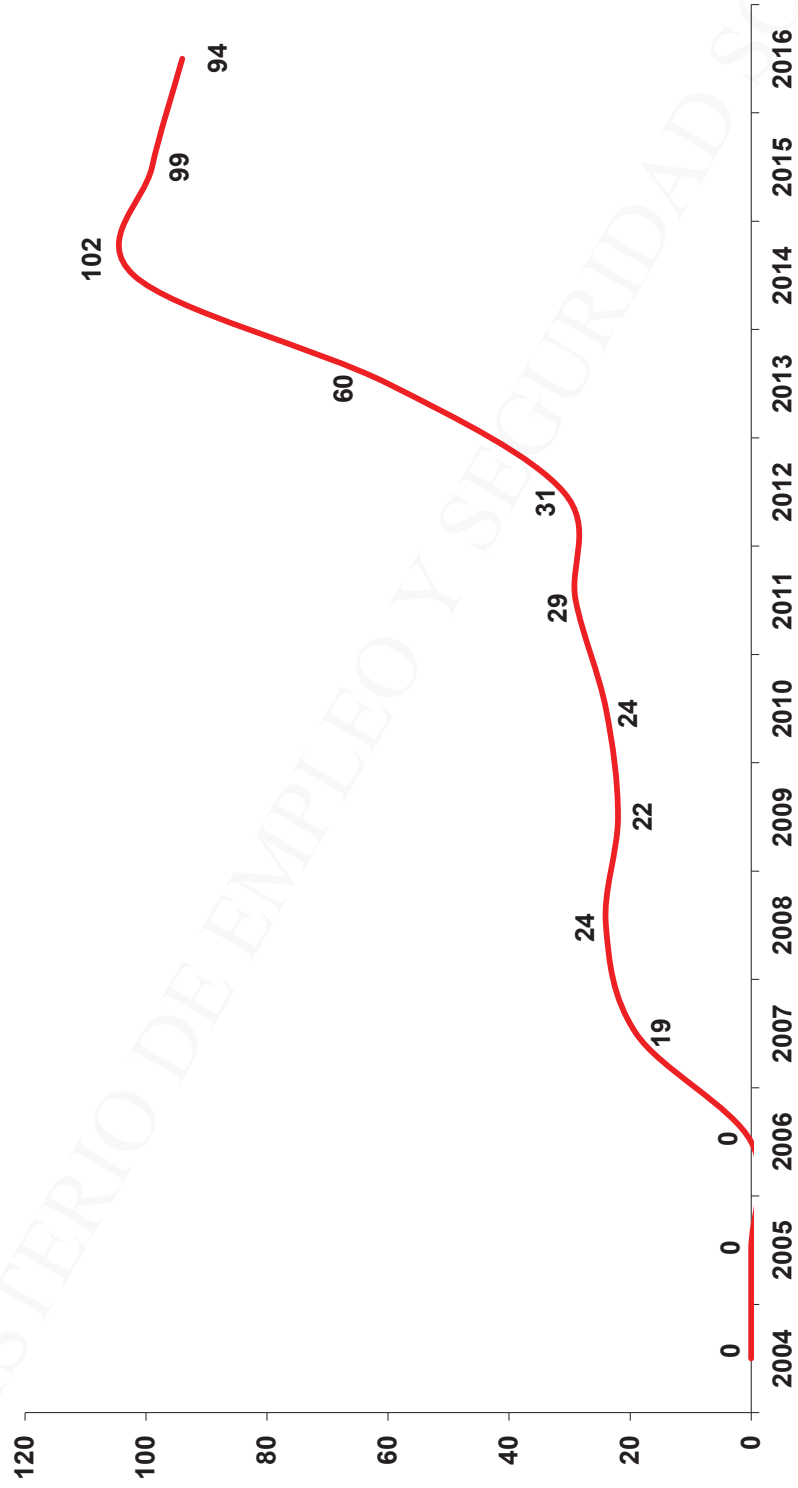
Gráfico índice reclamaciones según materia FREMAP (%). Periodo 2016



4.11. SOLIMAT

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SOLIMAT
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



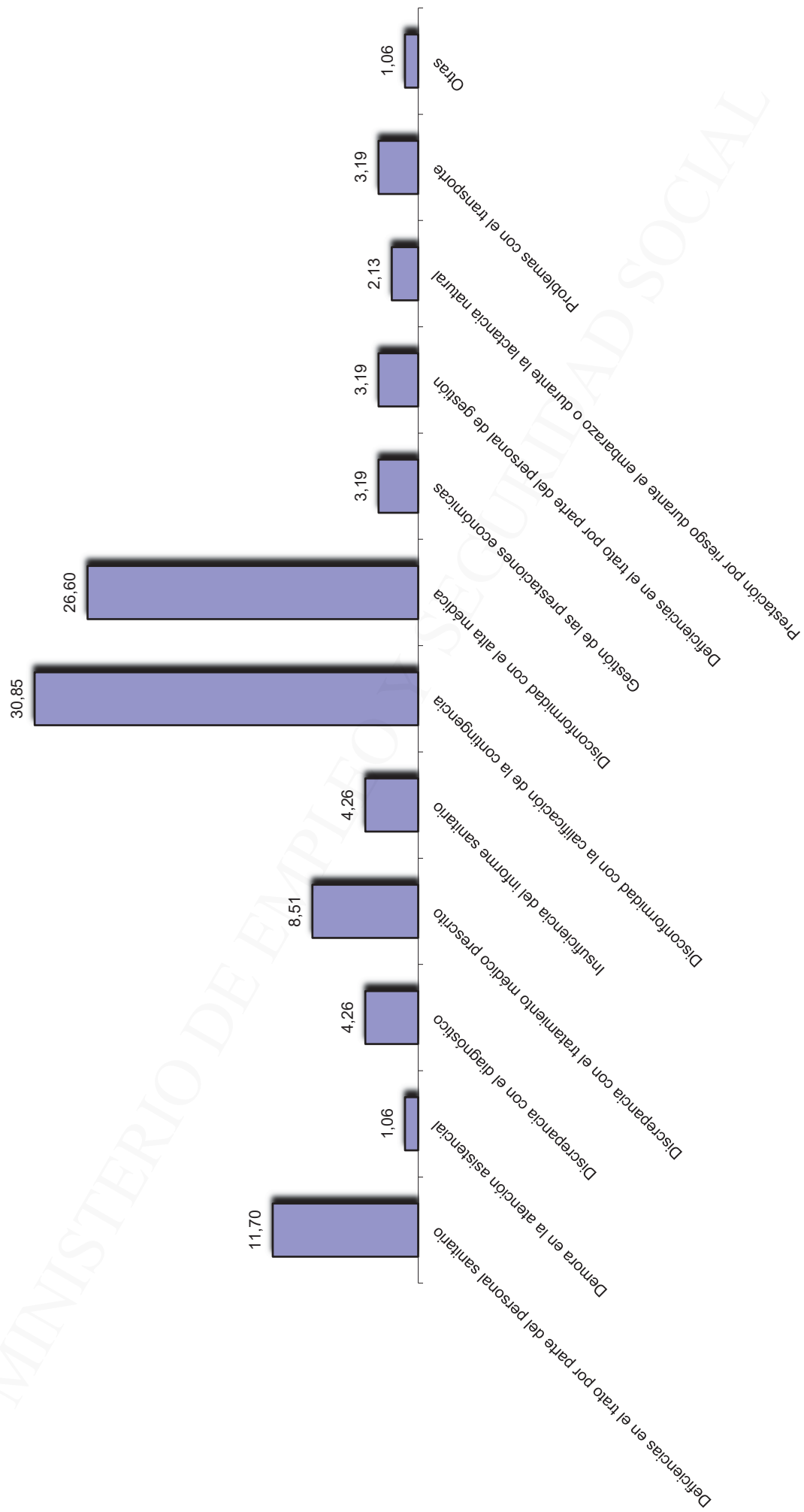
SOLIMAT

Periodo 2016

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 | 11 | 11,70 | 0,11 |
| Demora en la atención asistencial | 1 | 1,06 | 0,01 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 4 | 4,26 | 0,04 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 8 | 8,51 | 0,08 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 4 | 4,26 | 0,04 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 29 | 30,85 | 0,30 |
| Disconformidad con el alta médica | 25 | 26,60 | 0,26 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 3 | 3,19 | 0,03 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 3 | 3,19 | 0,03 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 2 | 2,13 | 0,02 |
| Problemas con el transporte | 3 | 3,19 | 0,03 |
| Otras | 1 | 1,06 | 0,01 |
| Total Reclamaciones | 94 | 100,00 | 0,96 |

Gráfico índice reclamaciones según materia SOLIMAT (%). Periodo 2016

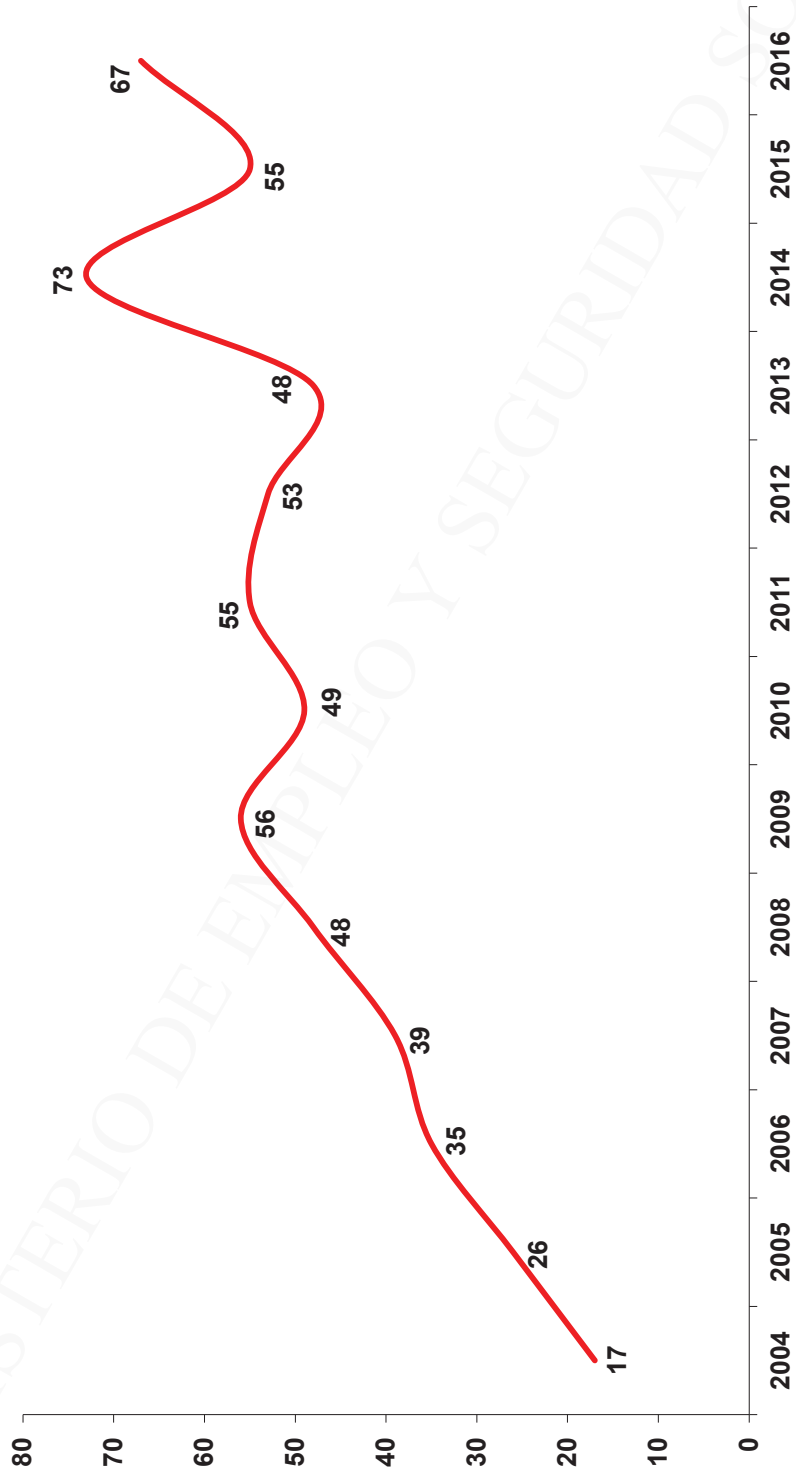


4.12. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

Periodo 2004 - 2016

Evolución de las reclamaciones



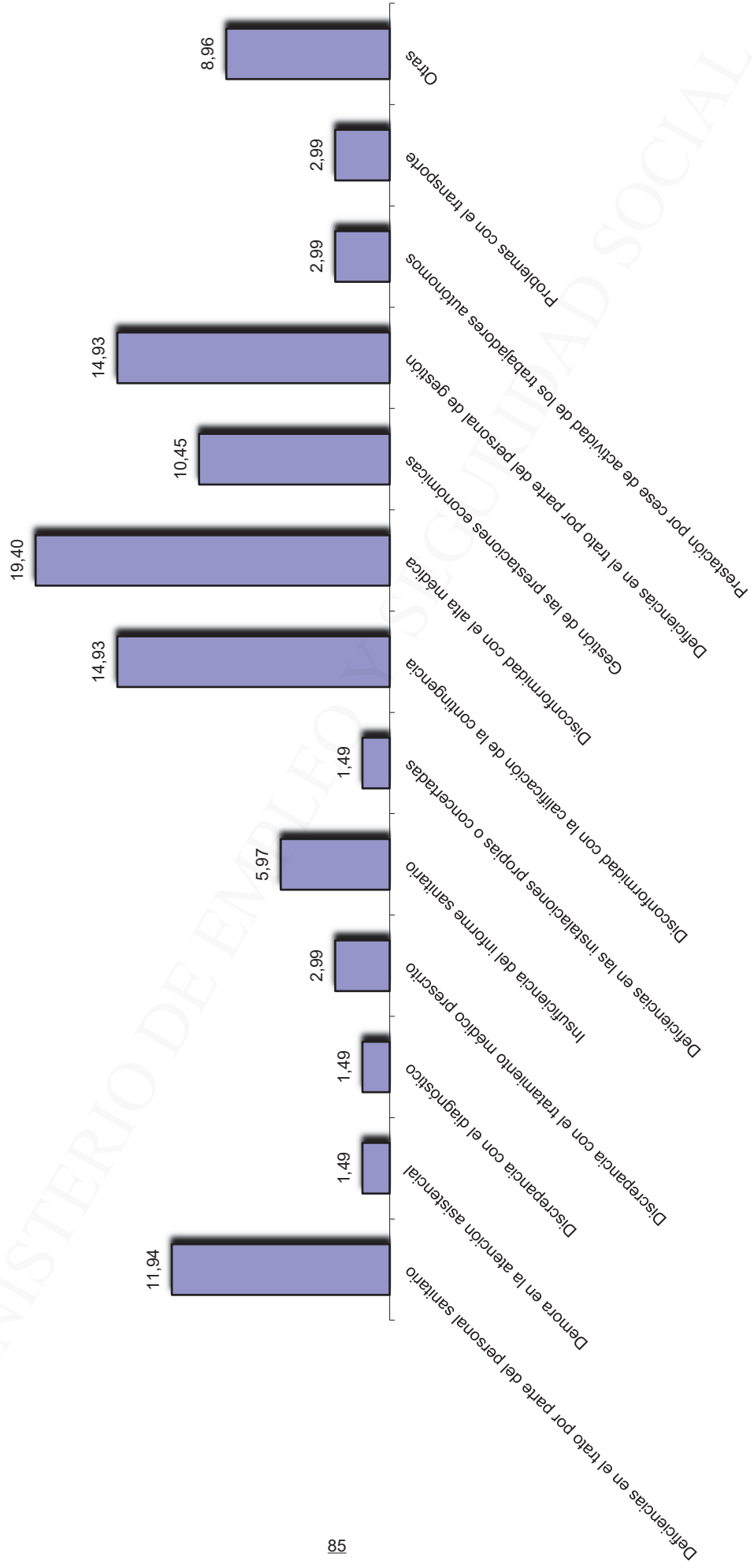
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

Periodo 2016

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 | 11,94 | 0,08 |
| Demora en la atención asistencial | 1 | 1,49 | 0,01 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 1 | 1,49 | 0,01 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 2 | 2,99 | 0,02 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 4 | 5,97 | 0,04 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 1 | 1,49 | 0,01 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 10 | 14,93 | 0,10 |
| Disconformidad con el alta médica | 13 | 19,40 | 0,13 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 7 | 10,45 | 0,07 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 10 | 14,93 | 0,10 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 2 | 2,99 | 0,02 |
| Problemas con el transporte | 2 | 2,99 | 0,02 |
| Otras | 6 | 8,96 | 0,06 |
| Total Reclamaciones | 67 | 100,00 | 0,68 |

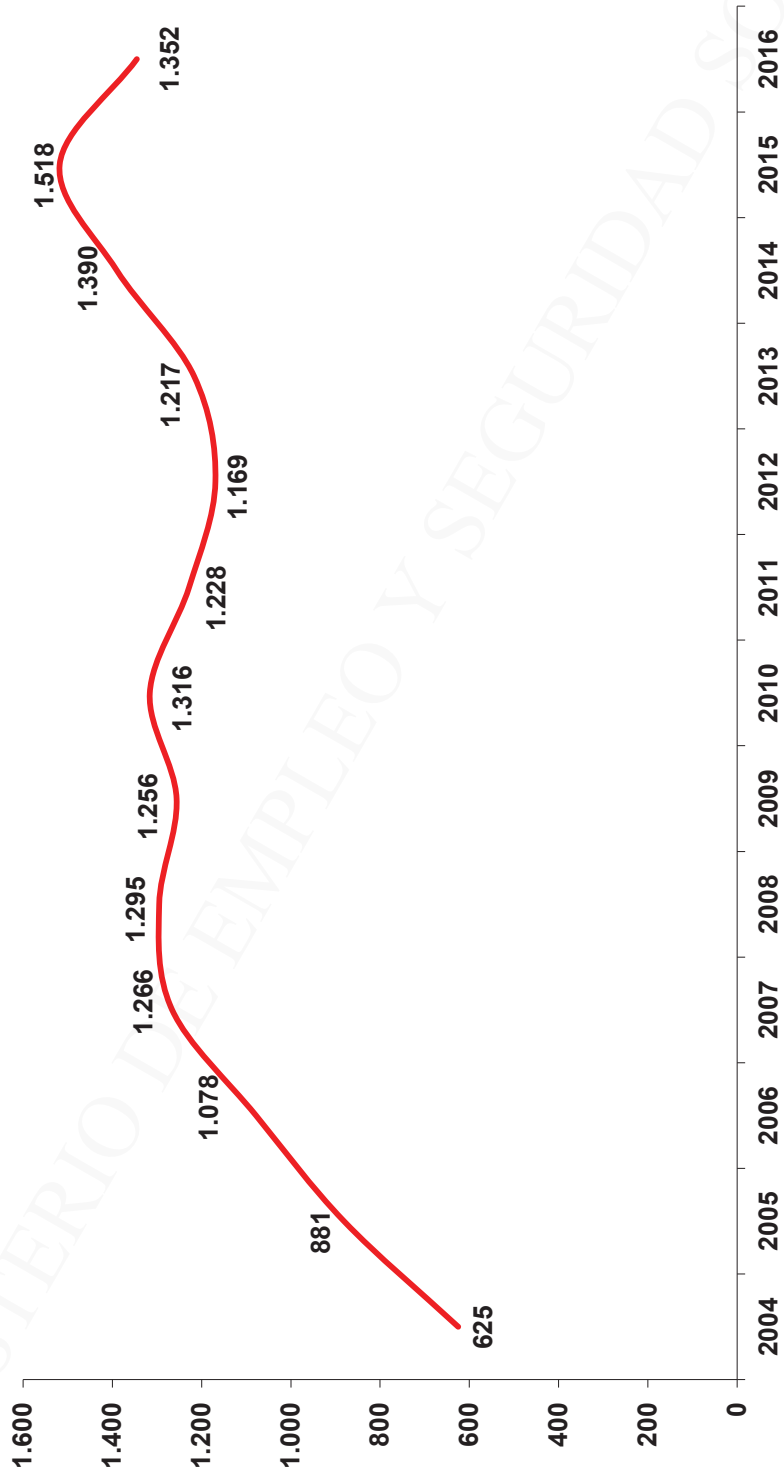
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA (%) . Periodo 2016



4.13. ASEPEYO

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

ASEPEYO
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



ASEPEYO

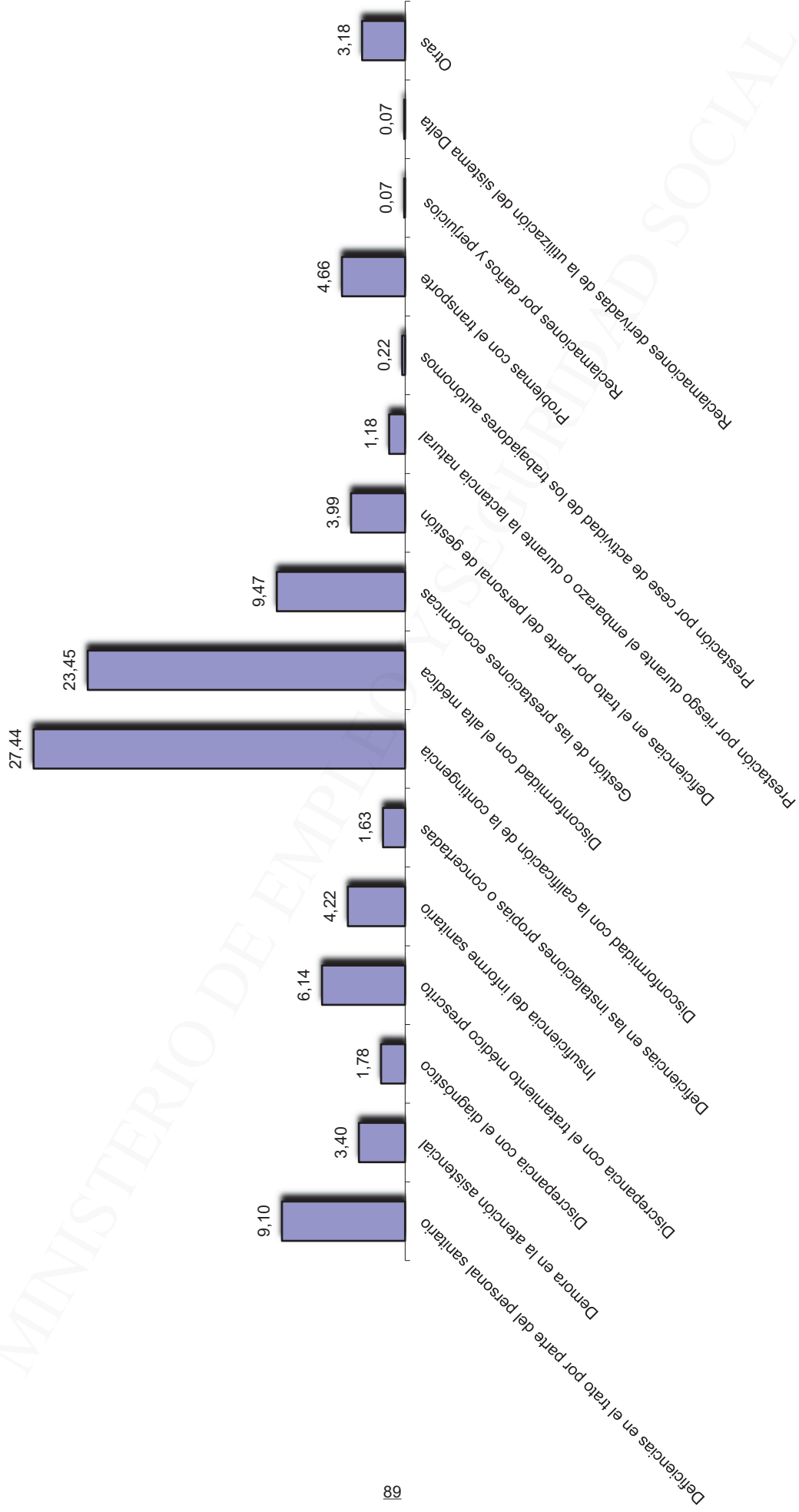
Periodo 2016

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 | 123 | 9,10 | 1,25 |
| Demora en la atención asistencial | 46 | 3,40 | 0,47 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 24 | 1,78 | 0,24 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 83 | 6,14 | 0,85 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 57 | 4,22 | 0,58 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 22 | 1,63 | 0,22 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 371 | 27,44 | 3,78 |
| Disconformidad con el alta médica | 317 | 23,45 | 3,23 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 128 | 9,47 | 1,31 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 54 | 3,99 | 0,55 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 16 | 1,18 | 0,16 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 3 | 0,22 | 0,03 |
| Problemas con el transporte | 63 | 4,66 | 0,64 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 1 | 0,07 | 0,01 |
| Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta | 1 | 0,07 | 0,01 |
| Otras | 43 | 3,18 | 0,44 |

Total Reclamaciones**1.352****100,00****13,79**

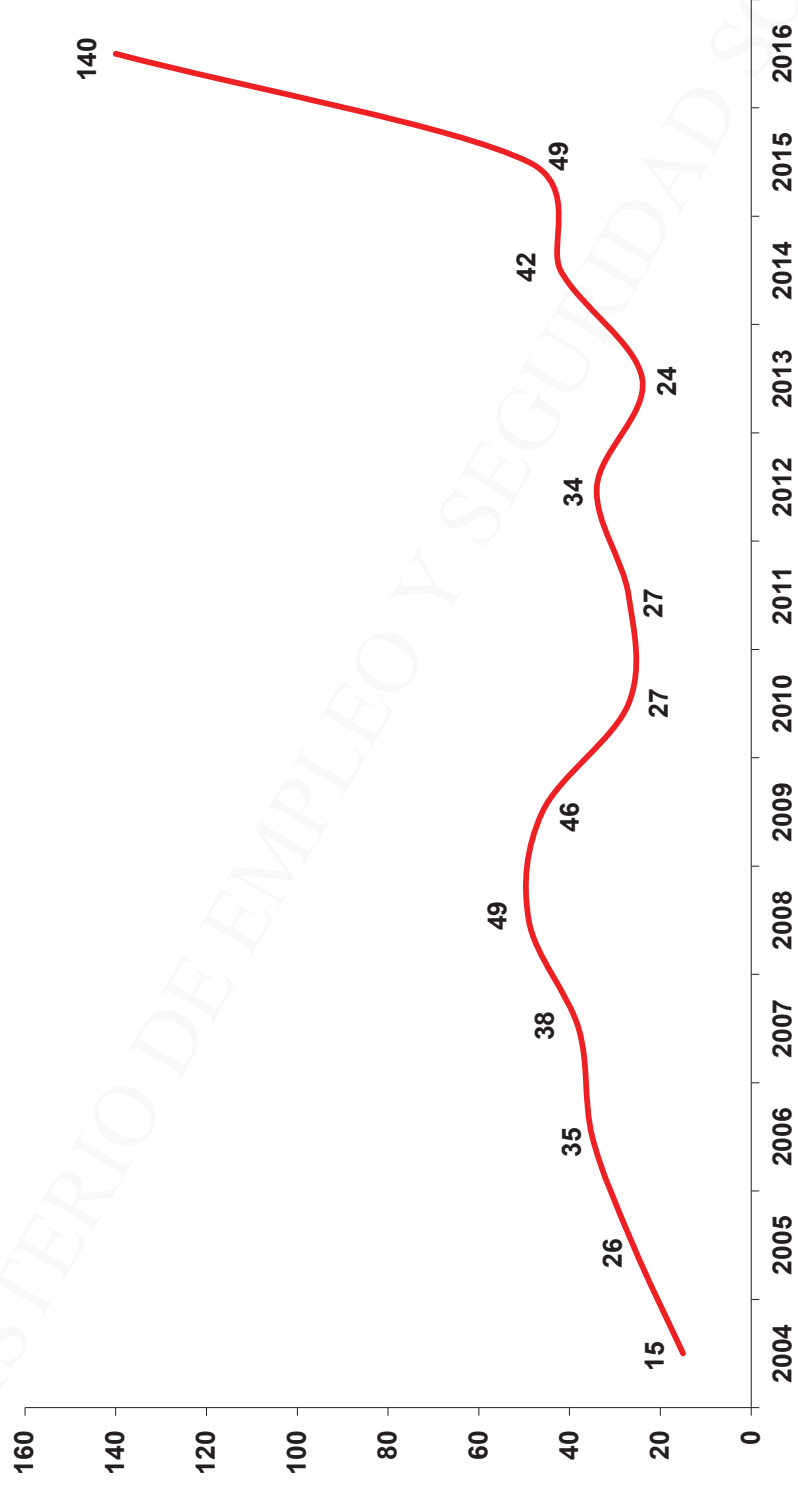
Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Periodo 2016



4.14. MUTUA BALEAR

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA BALEAR
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



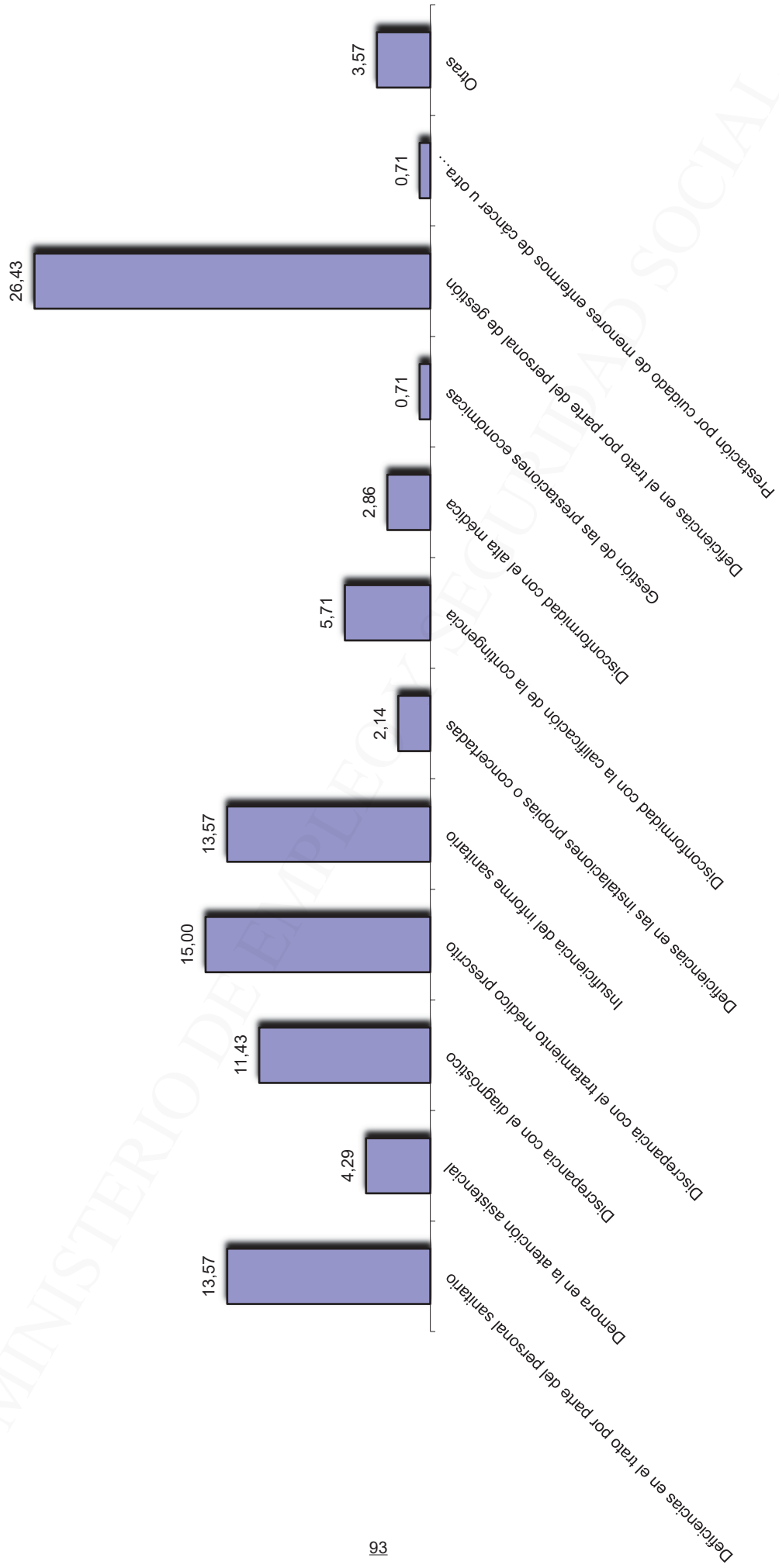
MUTUA BALEAR

Periodo 2016

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 | 19 | 13,57 | 0,19 |
| Demora en la atención asistencial | 6 | 4,29 | 0,06 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 16 | 11,43 | 0,16 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 21 | 15,00 | 0,21 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 19 | 13,57 | 0,19 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 3 | 2,14 | 0,03 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 8 | 5,71 | 0,08 |
| Disconformidad con el alta médica | 4 | 2,86 | 0,04 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 1 | 0,71 | 0,01 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 37 | 26,43 | 0,38 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad | 1 | 0,71 | 0,01 |
| Otras | 5 | 3,57 | 0,05 |
| Total Reclamaciones | 140 | 100,00 | 1,43 |

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2016

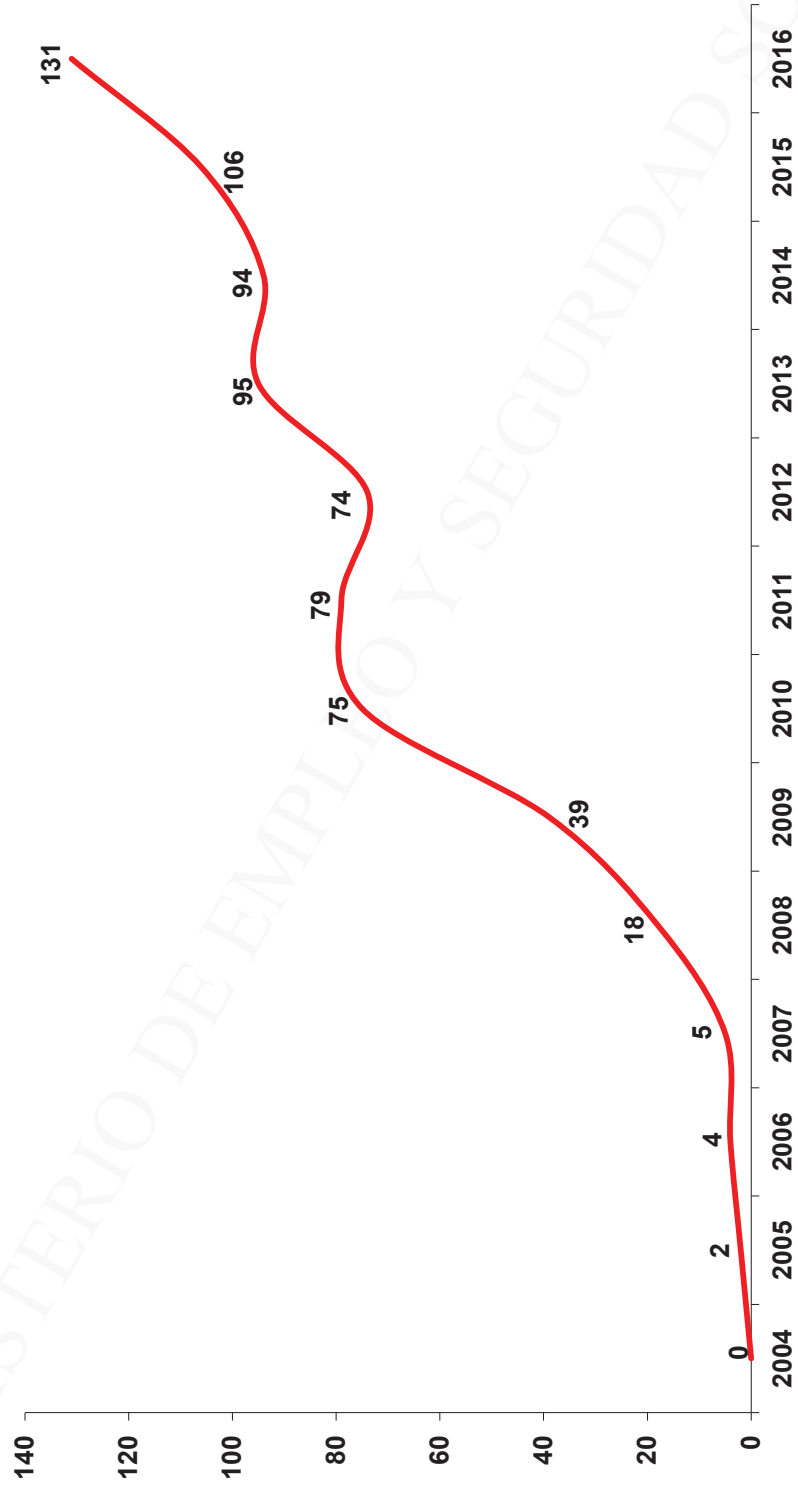


4.15. MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE
TRABAJO

MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Periodo 2004 - 2016

Evolución de las reclamaciones



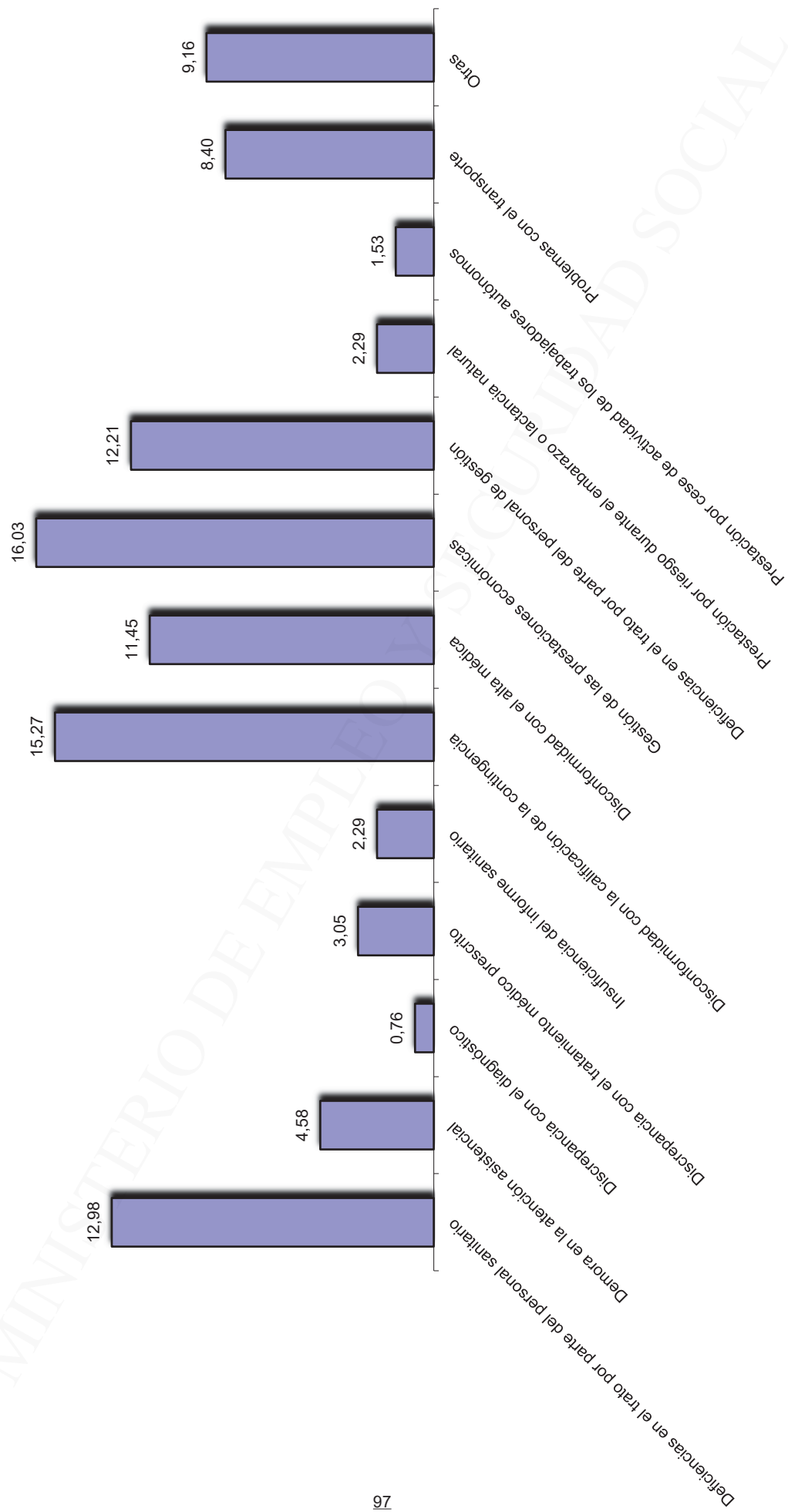
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Periodo 2016

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 | 17 | 12,98 | 0,17 |
| Demora en la atención asistencial | 6 | 4,58 | 0,06 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 1 | 0,76 | 0,01 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 4 | 3,05 | 0,04 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 3 | 2,29 | 0,03 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 20 | 15,27 | 0,20 |
| Disconformidad con el alta médica | 15 | 11,45 | 0,15 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 21 | 16,03 | 0,21 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 16 | 12,21 | 0,16 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural | 3 | 2,29 | 0,03 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 2 | 1,53 | 0,02 |
| Problemas con el transporte | 11 | 8,40 | 0,11 |
| Otras | 12 | 9,16 | 0,12 |
| Total Reclamaciones | 131 | 100,00 | 1,34 |

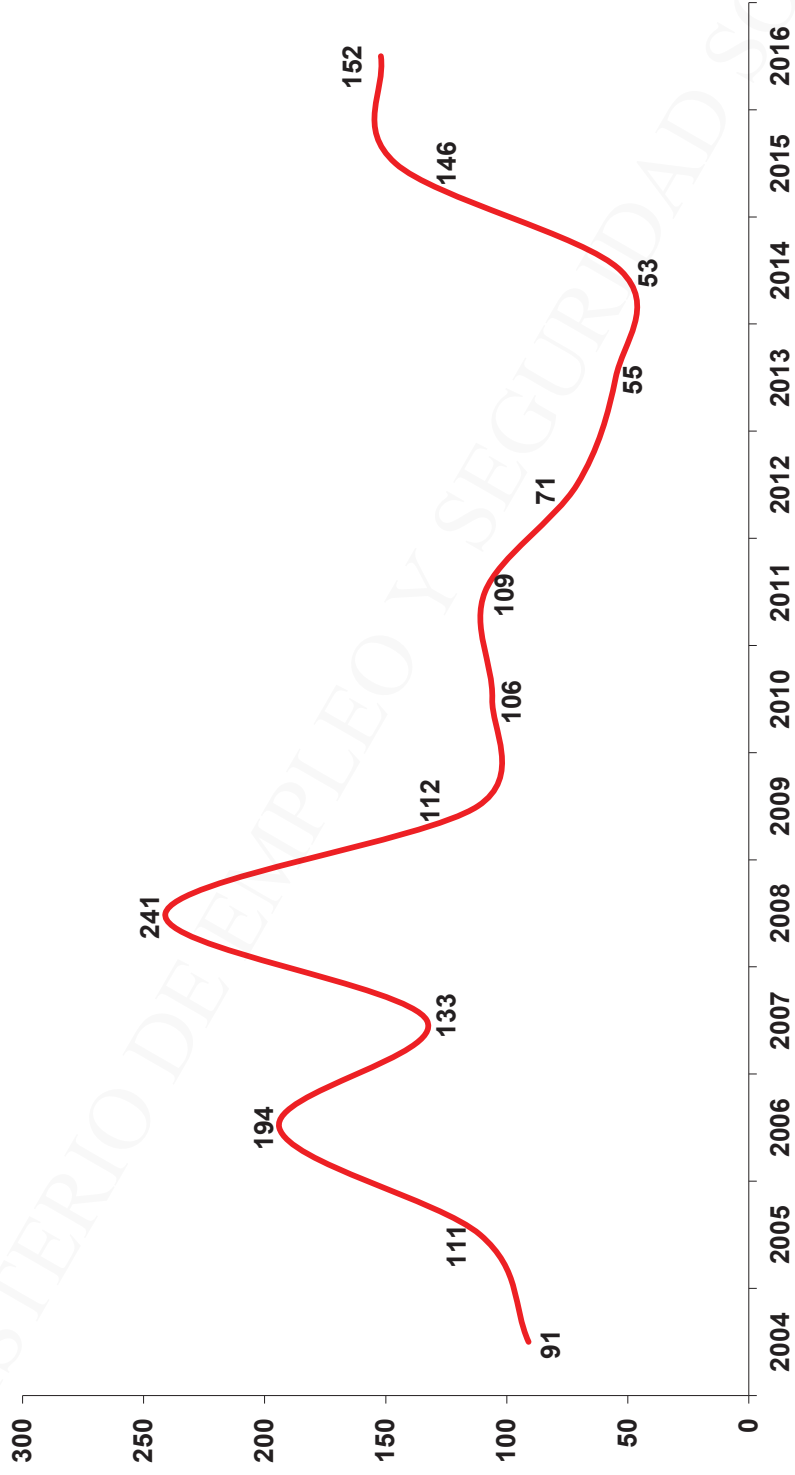
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (%). Periodo 2016



4.16. UNIÓN DE MUTUAS

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



UNIÓN DE MUTUAS

Período 2016

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 | 21 | 13,82 | 0,21 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 5 | 3,29 | 0,05 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 22 | 14,47 | 0,22 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 1 | 0,66 | 0,01 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 54 | 35,53 | 0,55 |
| Disconformidad con el alta médica | 45 | 29,61 | 0,46 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 1 | 0,66 | 0,01 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 2 | 1,32 | 0,02 |
| Otras | 1 | 0,66 | 0,01 |

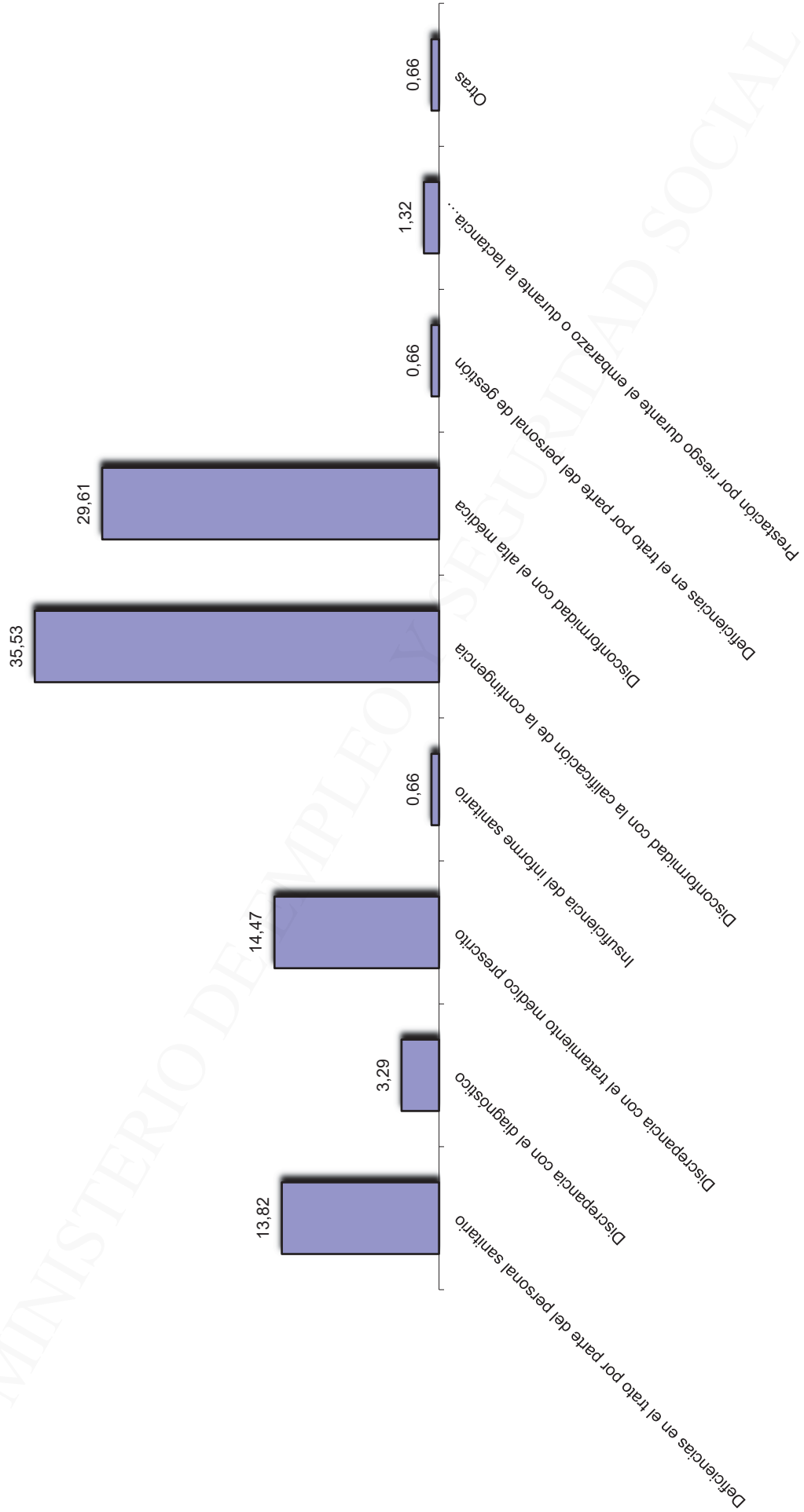
Total Reclamaciones

152

100,00

1,55

Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2016

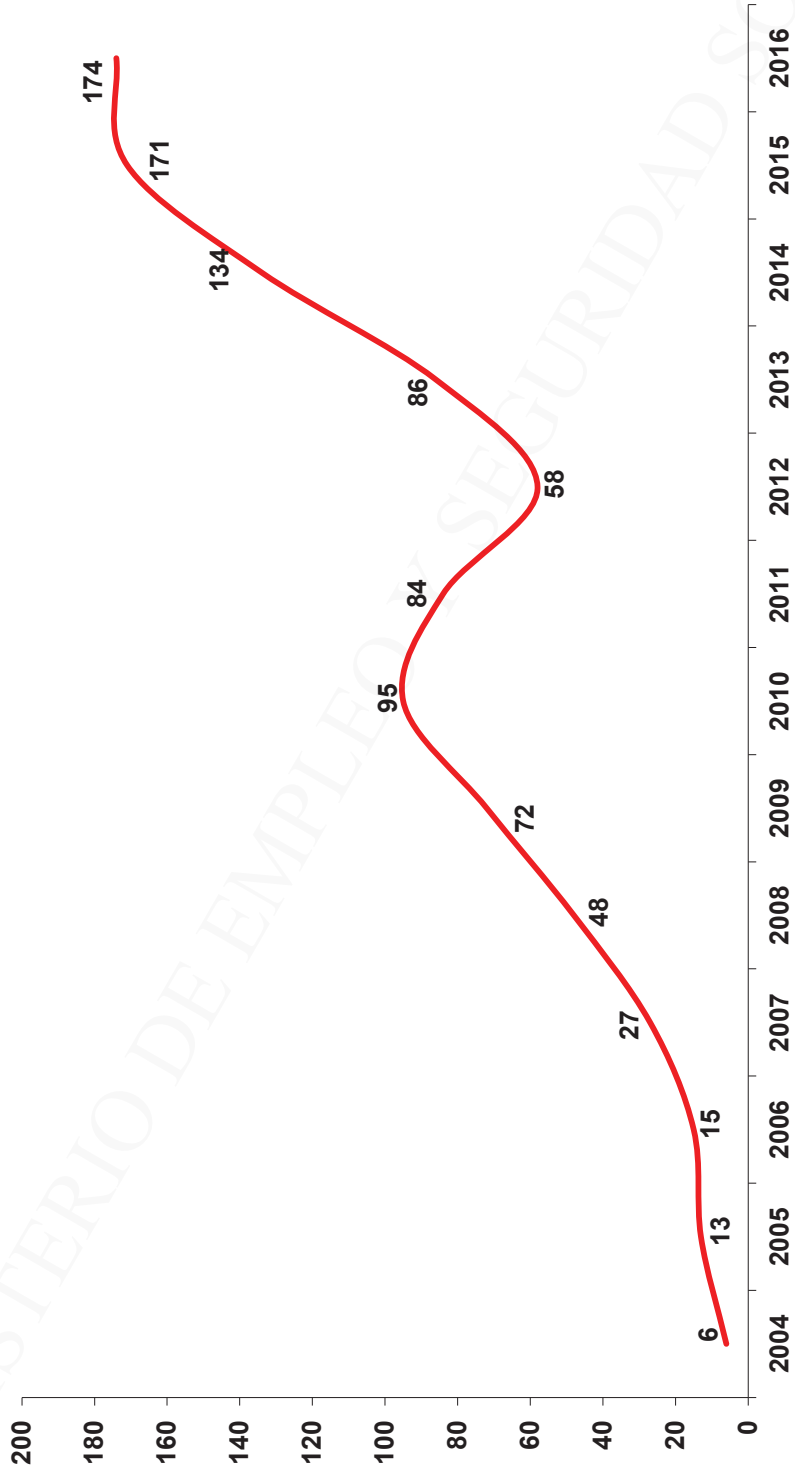


4.17. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE
CANARIAS

MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Periodo 2004 - 2016

Evolución de las reclamaciones



MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Periodo 2016

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 | 6 | 3,45 | 0,06 |
| Demora en la atención asistencial | 6 | 3,45 | 0,06 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 4 | 2,30 | 0,04 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 6 | 3,45 | 0,06 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 4 | 2,30 | 0,04 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 64 | 36,78 | 0,65 |
| Disconformidad con el alta médica | 33 | 18,97 | 0,34 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 4 | 2,30 | 0,04 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 7 | 4,02 | 0,07 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural | 2 | 1,15 | 0,02 |
| Problemas con el transporte | 6 | 3,45 | 0,06 |
| Otras | 32 | 18,39 | 0,33 |

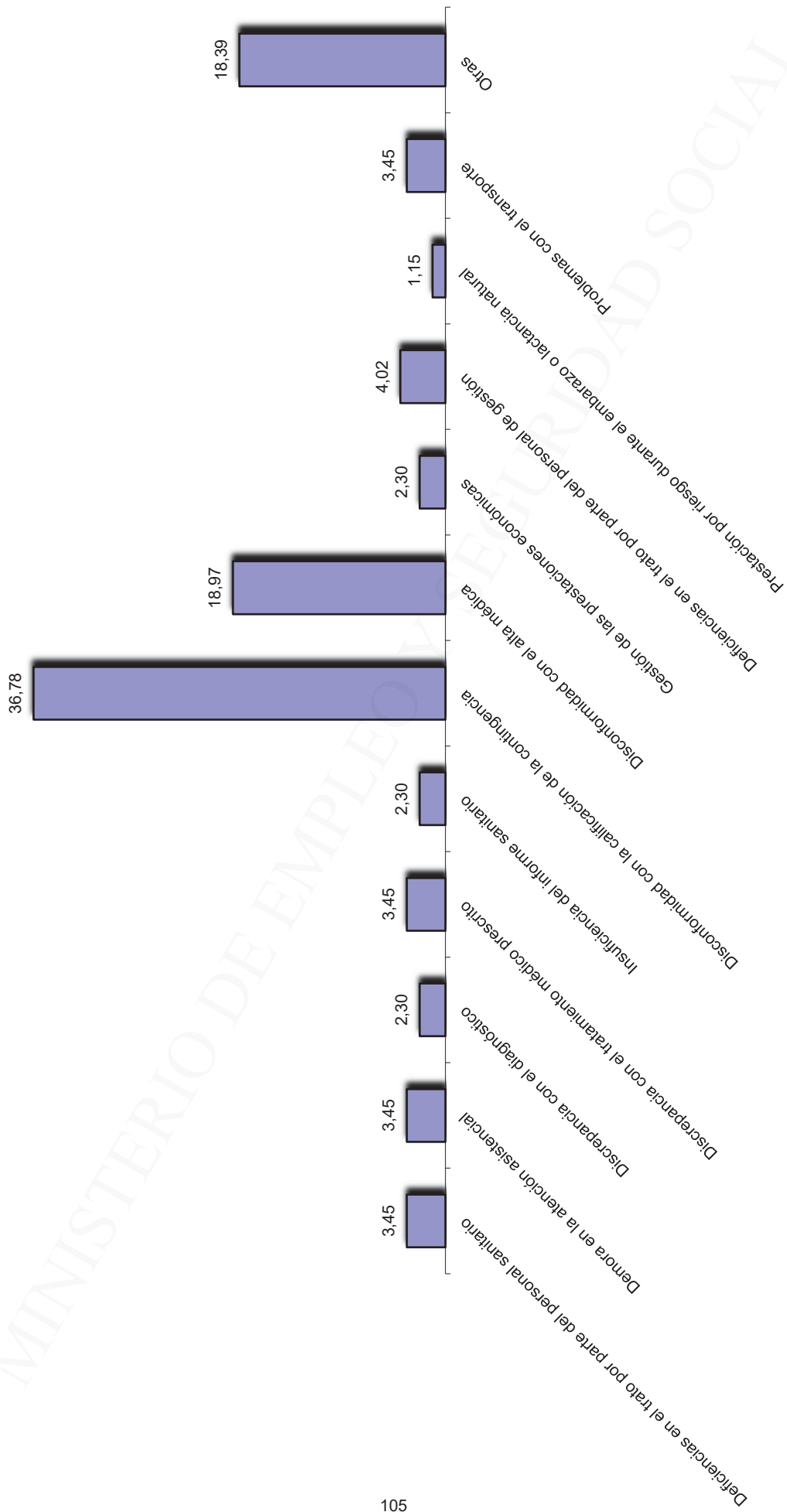
Total Reclamaciones

174

100,00

1,77

Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Periodo 2016



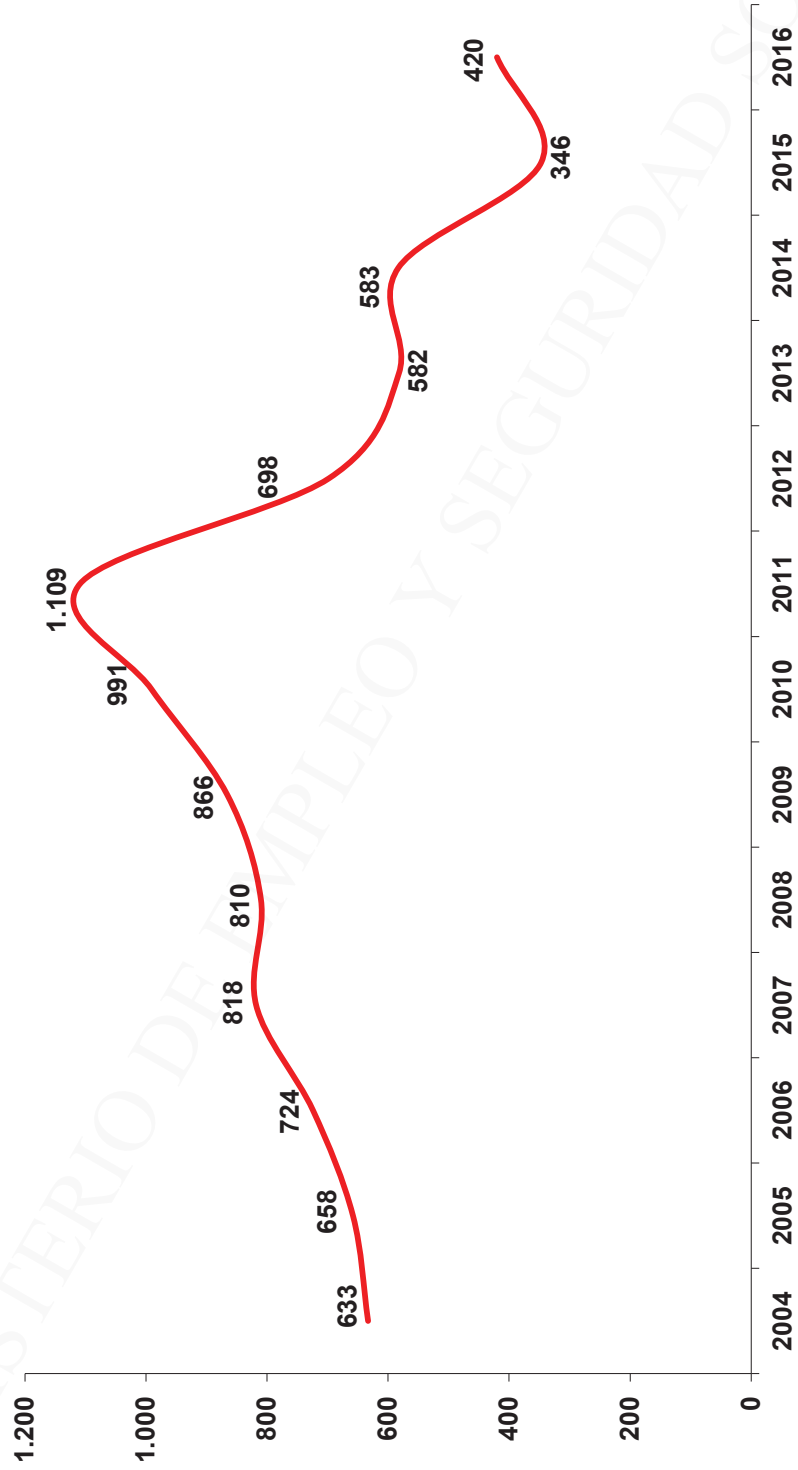
4.18. IBERMUTUAMUR

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

IBERMUTUAMUR

Periodo 2004 - 2016

Evolución de las reclamaciones



IBERMUTUAMUR

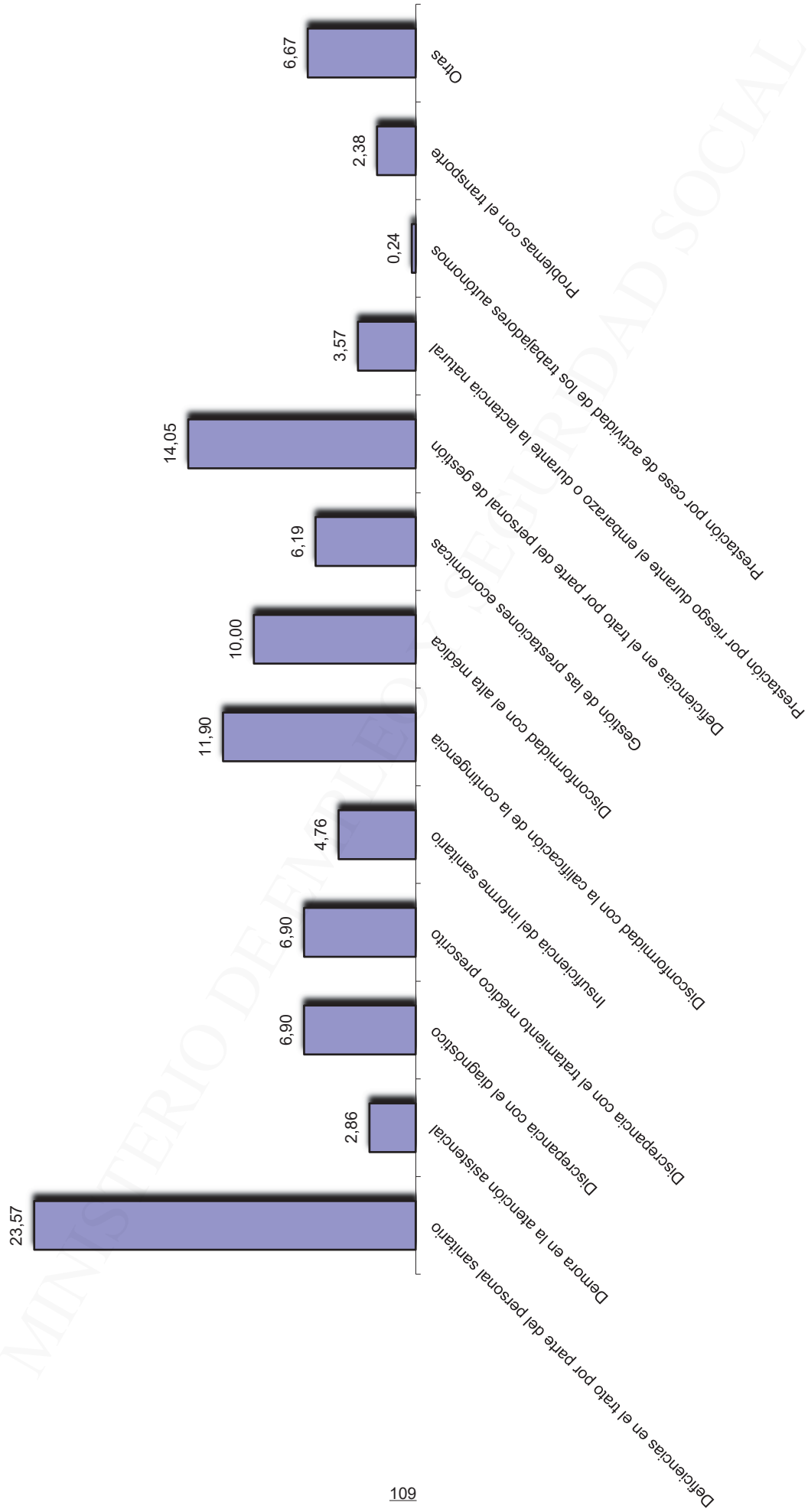
Periodo 2016

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 | 99 | 23,57 | 1,01 |
| Demora en la atención asistencial | 12 | 2,86 | 0,12 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 29 | 6,90 | 0,30 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 29 | 6,90 | 0,30 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 20 | 4,76 | 0,20 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 50 | 11,90 | 0,51 |
| Disconformidad con el alta médica | 42 | 10,00 | 0,43 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 26 | 6,19 | 0,27 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 59 | 14,05 | 0,60 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 15 | 3,57 | 0,15 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 1 | 0,24 | 0,01 |
| Problemas con el transporte | 10 | 2,38 | 0,10 |
| Otras | 28 | 6,67 | 0,29 |

Total Reclamaciones**420****100,00****4,28**

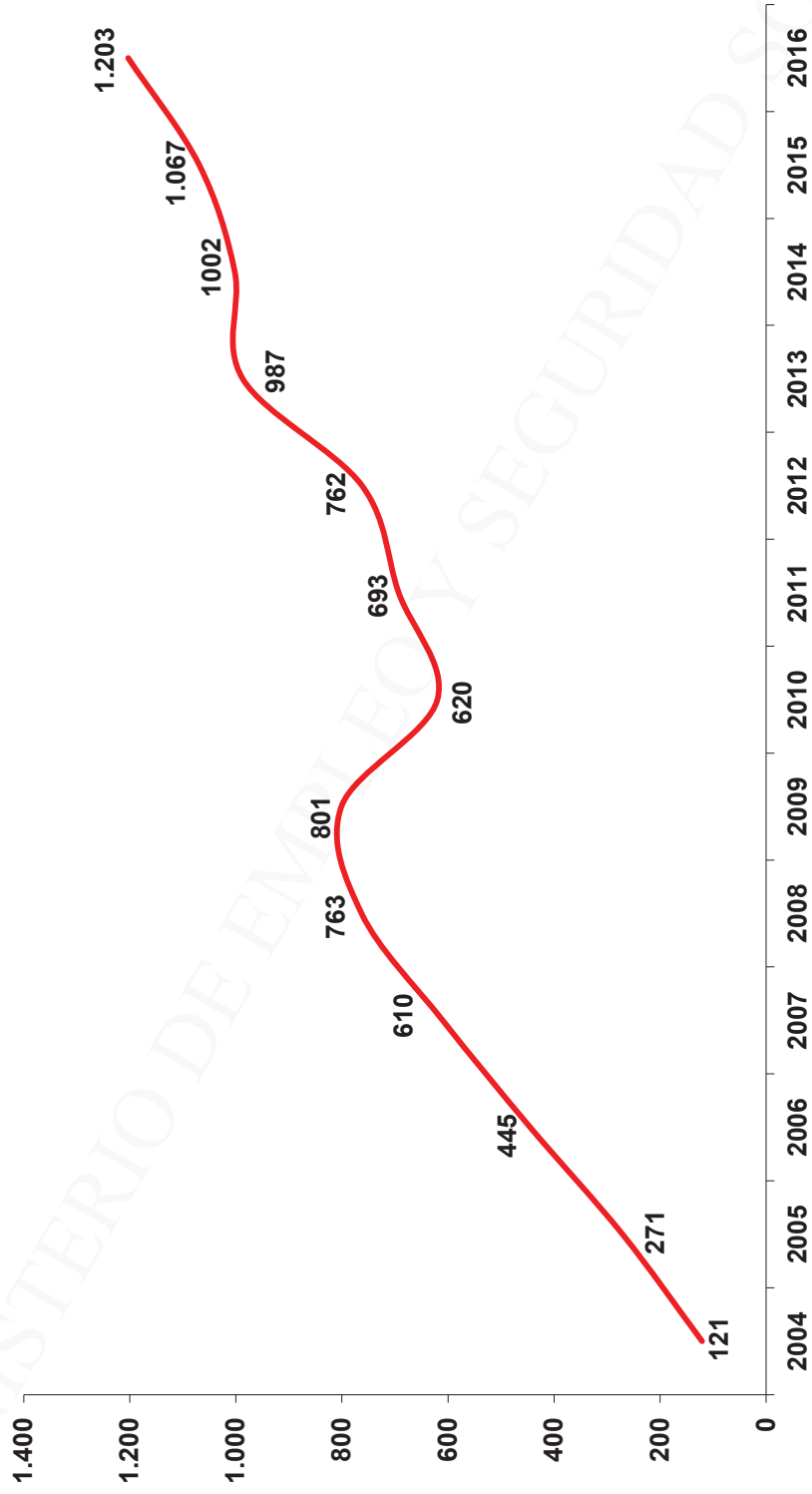
Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUAMUR (%). Periodo 2016



4.19. FRATERNIDAD - MUPRESPA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

FRATERNIDAD - MUPRESPA
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



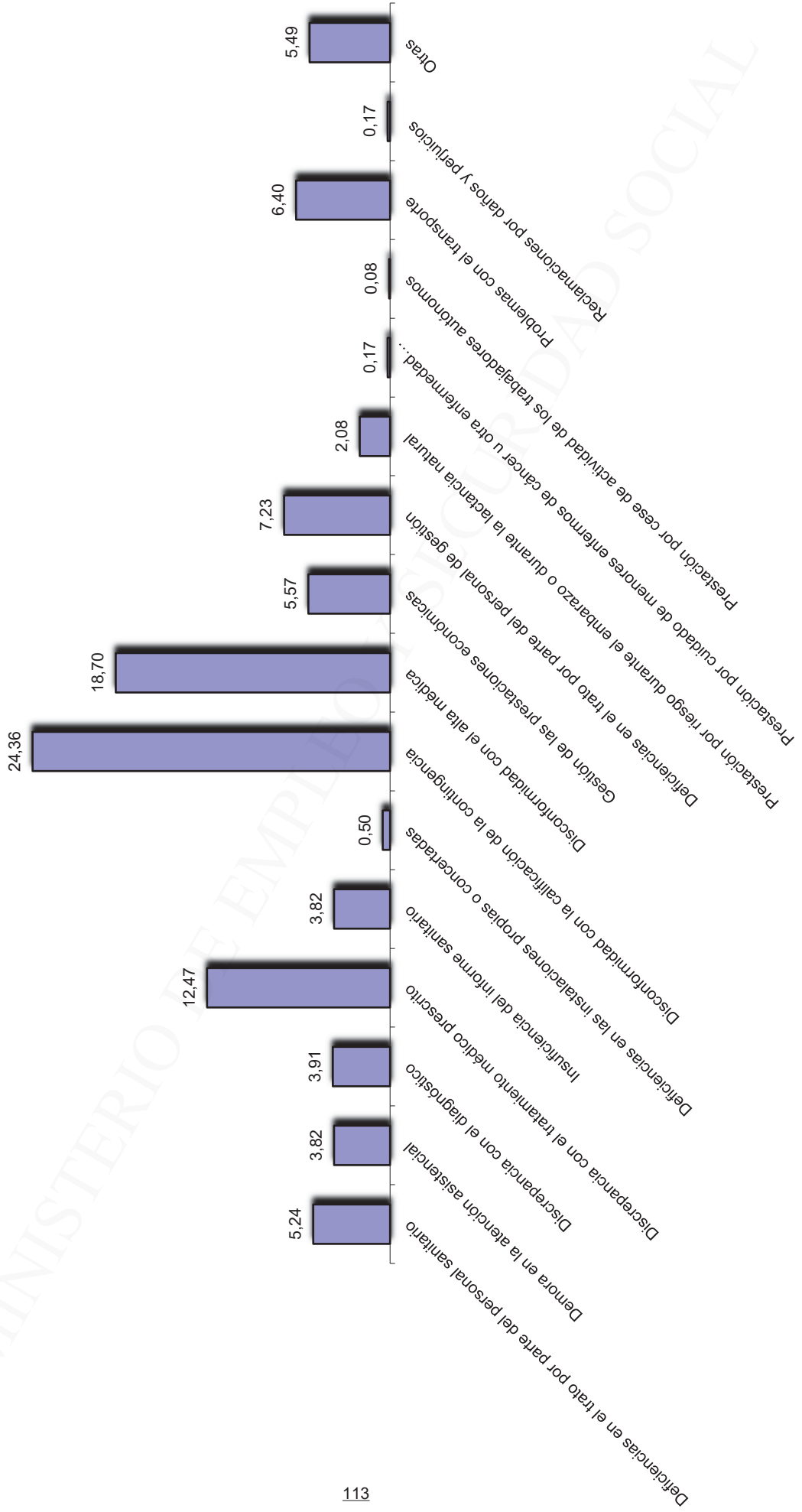
FRA TERNIDAD - MUPRESPA

Periodo 2016

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 | 63 | 5,24 | 0,64 |
| Demora en la atención asistencial | 46 | 3,82 | 0,47 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 47 | 3,91 | 0,48 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 150 | 12,47 | 1,53 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 46 | 3,82 | 0,47 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 6 | 0,50 | 0,06 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 293 | 24,36 | 2,99 |
| Disconformidad con el alta médica | 225 | 18,70 | 2,30 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 67 | 5,57 | 0,68 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 87 | 7,23 | 0,89 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 25 | 2,08 | 0,26 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 2 | 0,17 | 0,02 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 1 | 0,08 | 0,01 |
| Problemas con el transporte | 77 | 6,40 | 0,79 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 2 | 0,17 | 0,02 |
| Otras | 66 | 5,49 | 0,67 |
| Total Reclamaciones | 1.203 | 100,00 | 12,27 |

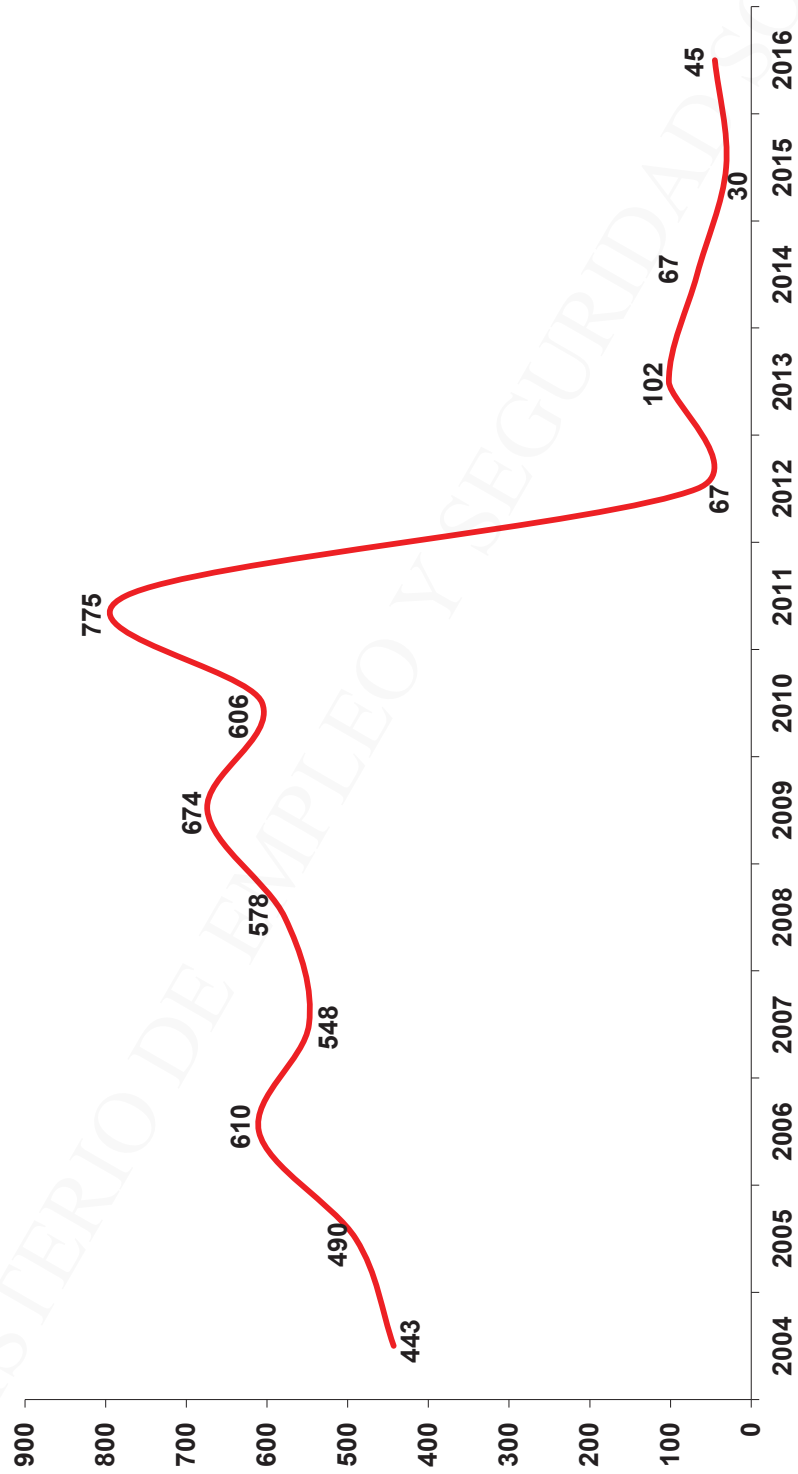
Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). Periodo 2016



4.20. EGARSAT

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

EGARSAT
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones



EGARSAT
Periodo 2004 - 2016
Evolución de las reclamaciones

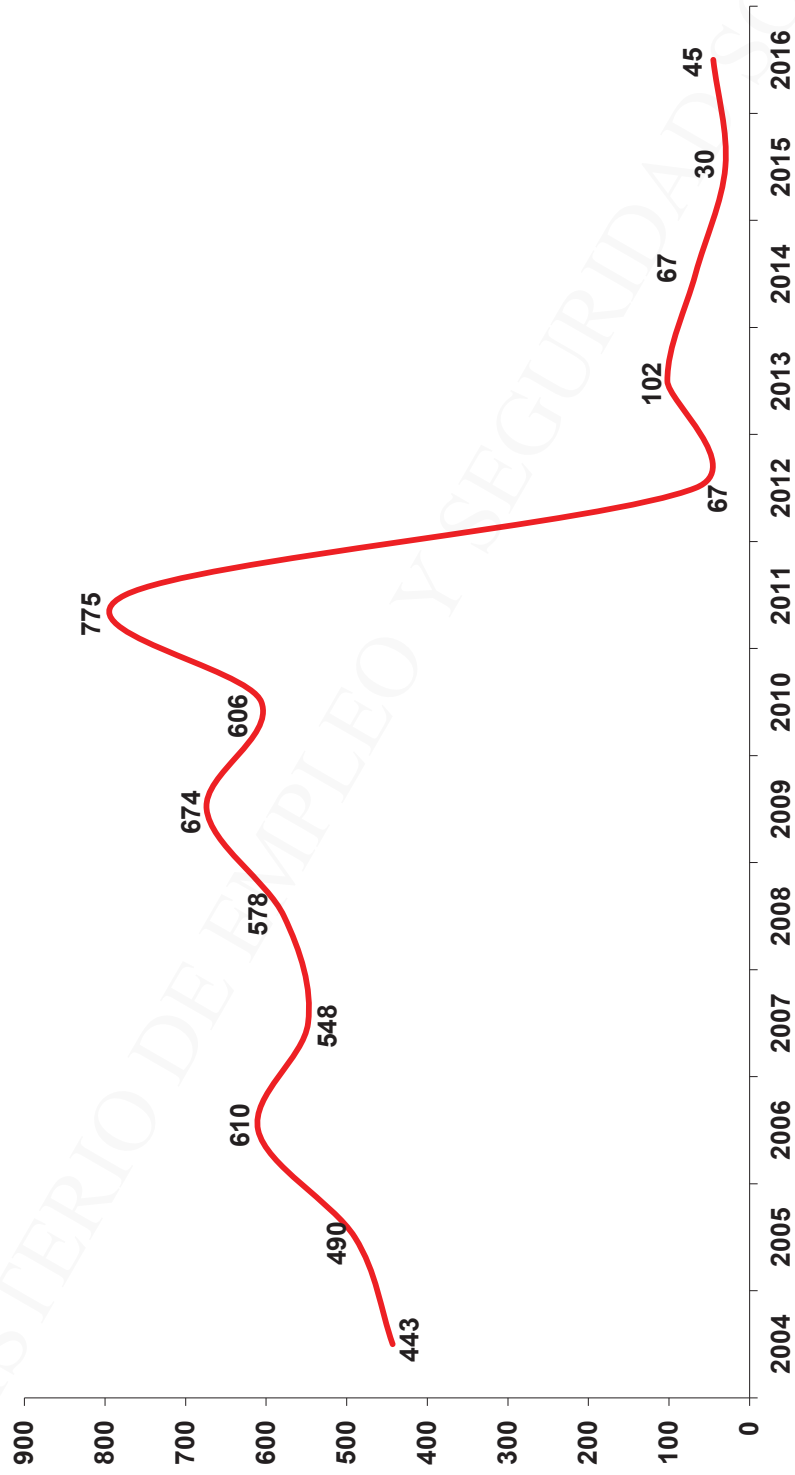


Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2016

