



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 2020

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

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



AÑO 2021

Documento elaborado por:

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

NIPO: 121-21-006-0

ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN	4
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2020:	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 Ibermutuamur	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 2020 por los particulares ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, con motivo de las incidencias producidas en sus relaciones con las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Las reclamaciones incluidas en el presente informe son las presentadas tanto en la Oficina Virtual de Reclamaciones (OVR), como las presentadas en las instalaciones de la mutua afectada, en algún Organismo público, así como las recibidas por correo ordinario.

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

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

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

1. Asistencia sanitaria:

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

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

información recibida, deficiencia o errores en la tramitación, demora en pagos o demora en la atención administrativa, etc.

7. Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural: quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, denegación o cuantía económica de la prestación de riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural.

8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave: quejas y reclamaciones relativas a la denegación de la prestación para atender al cuidado de menores afectados por cáncer o por otra enfermedad grave.

9.

Prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos: quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, denegación o cuantía económica de esta prestación. Esta prestación se incrementó por la pandemia que incluye este listado de tipos de nuevas reclamaciones:

- **Incapacidad Temporal por COVID-19**
- **Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)**
- **Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 1)**
- **Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 2)**
- **Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Junio-Diciembre (PETECATA II)**
- **Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Marzo-Octubre (PETECATA)**
- **Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad**
- **Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad Disp. Adicional 4ª (PROPOECATA/POECATA II)**

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 2020

El número de reclamaciones formuladas en el año 2020 fue inferior respecto de las formuladas en 2019, pasando de 14.985 a 14.671¹.

En términos de incidencia no se ha producido variación, donde la incidencia del 0,084% en la población protegida en el año 2019 y la misma en el año 2020².

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

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

Según los datos agregados de las mutuas, en términos generales pueden afirmarse que la relación existente entre el número de reclamaciones y la población protegida es poco significativa, pues sólo representa un 0,084%. Ocupa el primer lugar MAC, Mutua de Accidentes de Canarias con un índice de incidencia de 0,112, seguida por Unión de Mutuas con un índice de incidencia del 0,111%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Navarra, Intercomarcal, Egarsat y MAZ, todas ellas con un porcentaje inferior al 0,030%.

La evolución de este indicador respecto del obtenido en el año 2019 muestra una tendencia igual, con un 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 -46,134% (MAC, Mutua Canaria) y +214,241%(Mutua Navarra).

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 3.059 reclamaciones, supuso el 20,86% 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

¹ Cuadros del apartado 3.1.

² Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2.

Instituto Nacional de la Seguridad Social para que la entidad gestora, mediante sus servicios técnicos, califique definitivamente la patología como común o laboral, calificación que vinculará a la mutua.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a la “Disconformidad con el alta médica”, que suponen el 15,83% de las reclamaciones formuladas, con un total de 2.322 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 “gestión de las prestaciones económicas”, que ascienden a 2.101 quejas, lo que representa un 14,32% del total. La “Deficiencias en el trato del personal sanitario” ocupa el cuarto lugar, con 1.518 reclamaciones y un 10,35% del total, seguido de la “Discrepancia con el tratamiento médico prescrito” ocupan el quinto lugar, con 790 reclamaciones y un 5,38% 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 del personal sanitario, se colocan como la cuarta causa de reclamación³.

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

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

Las comunidades autónomas en las que las reclamaciones tuvieron un mayor peso fueron Canarias (0,142%), Madrid (0,117%) y País Vasco (0,91%).

En el lado opuesto, figura Aragón con un 0,037% y Ceuta con valores en el 0,039%.

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 Castellón y Madrid.

³ Cuadros del apartado 3.3.

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Teruel, Huesca y Zamora⁴.

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.

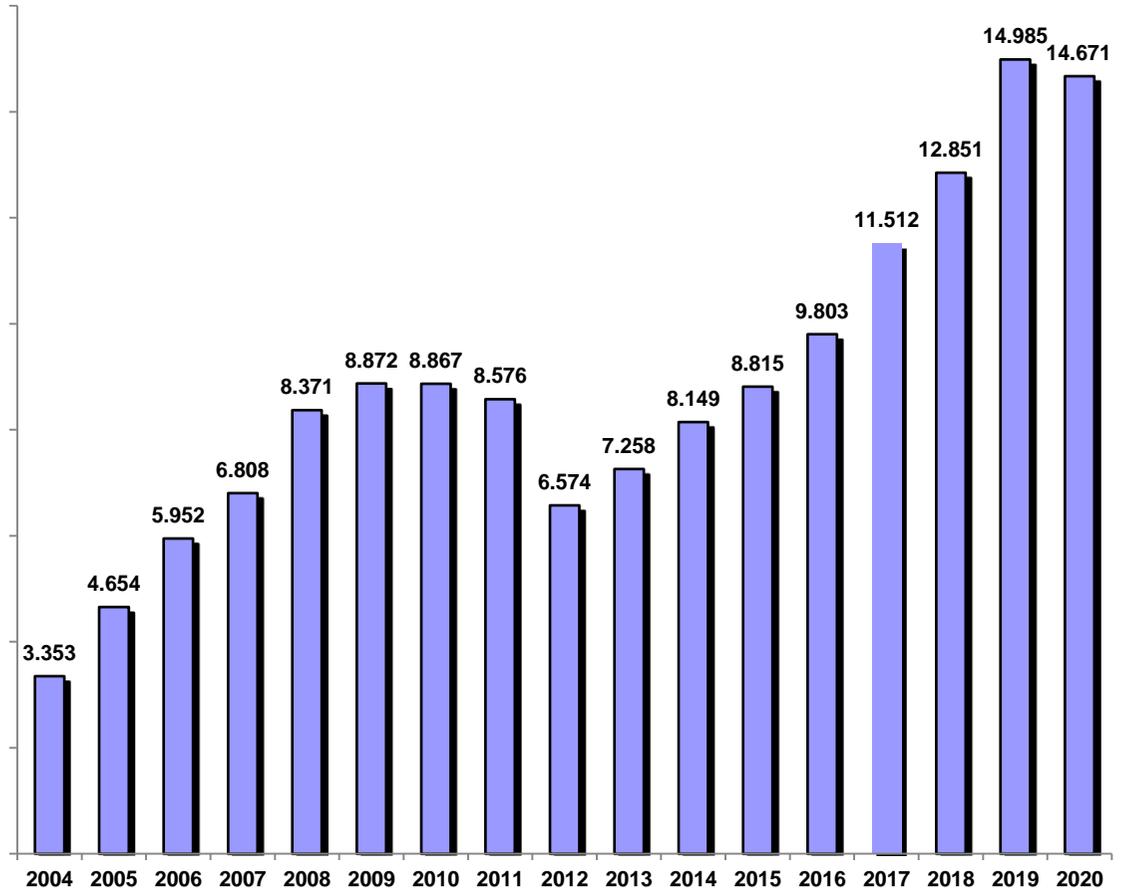
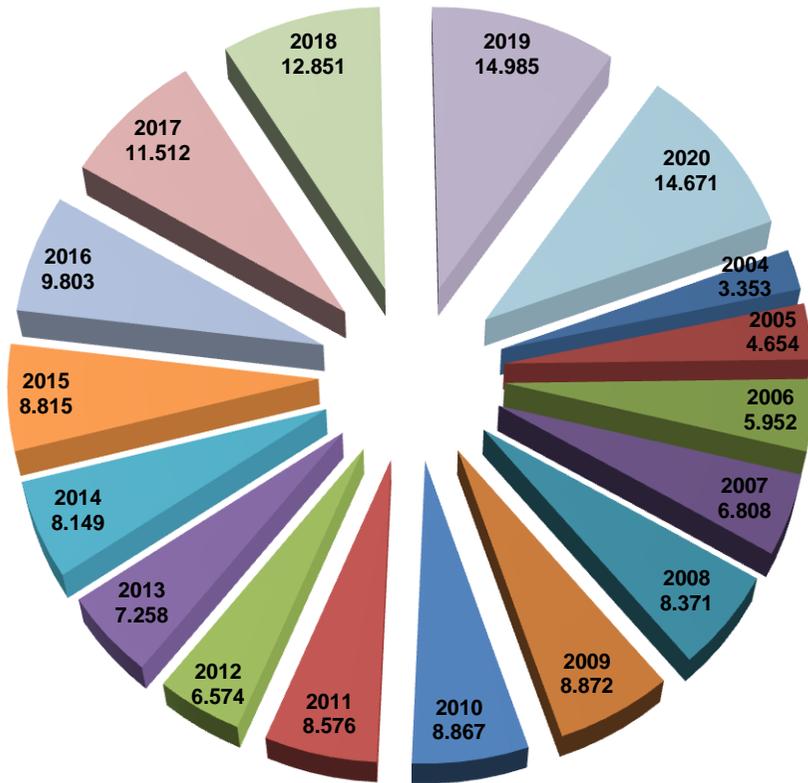
Este análisis individualizado permite al lector tener un conocimiento más preciso y detallado de la actividad desarrollada por cada una de estas entidades colaboradoras.

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 - 2020



Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2020

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

Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2020

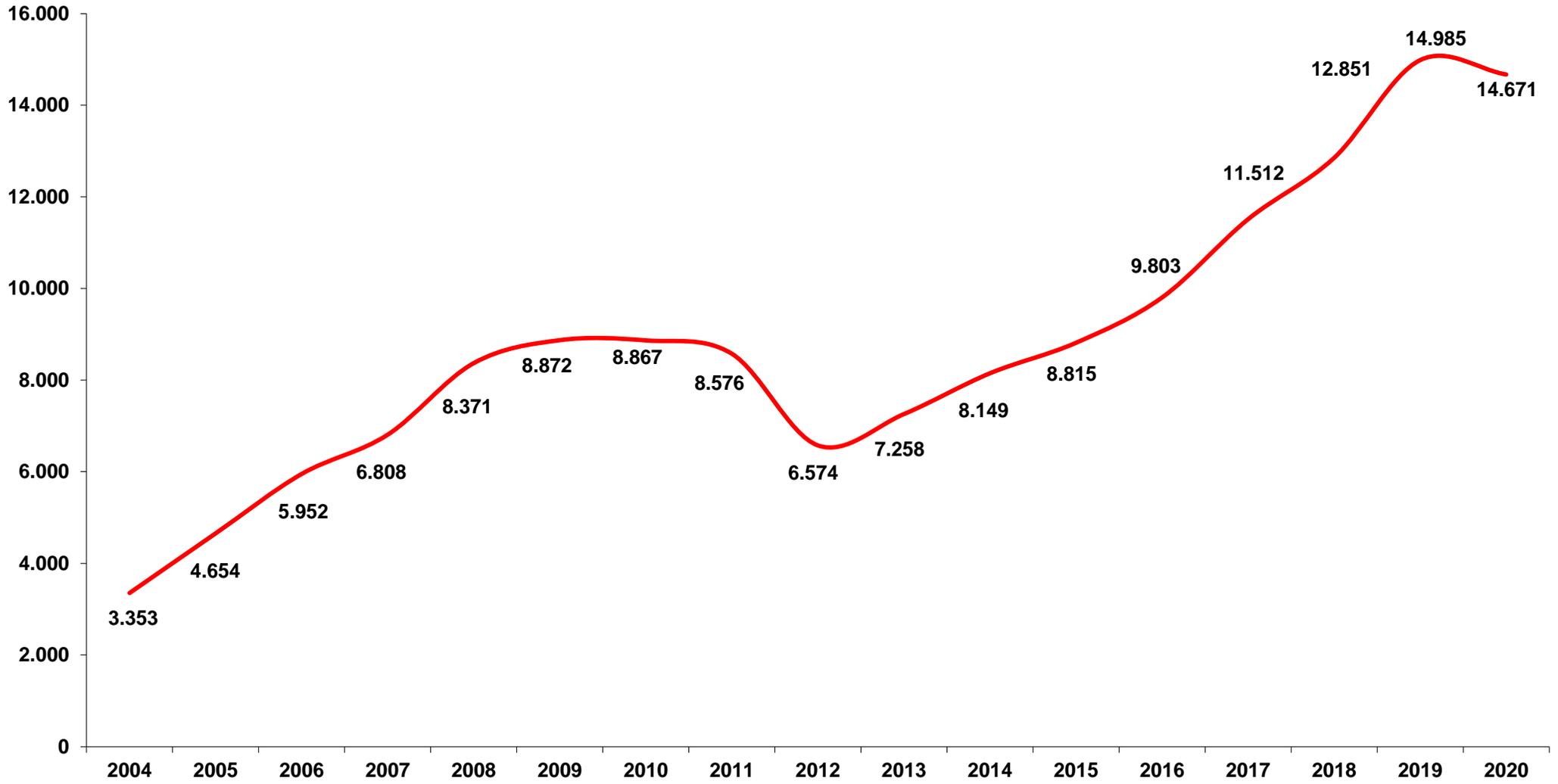
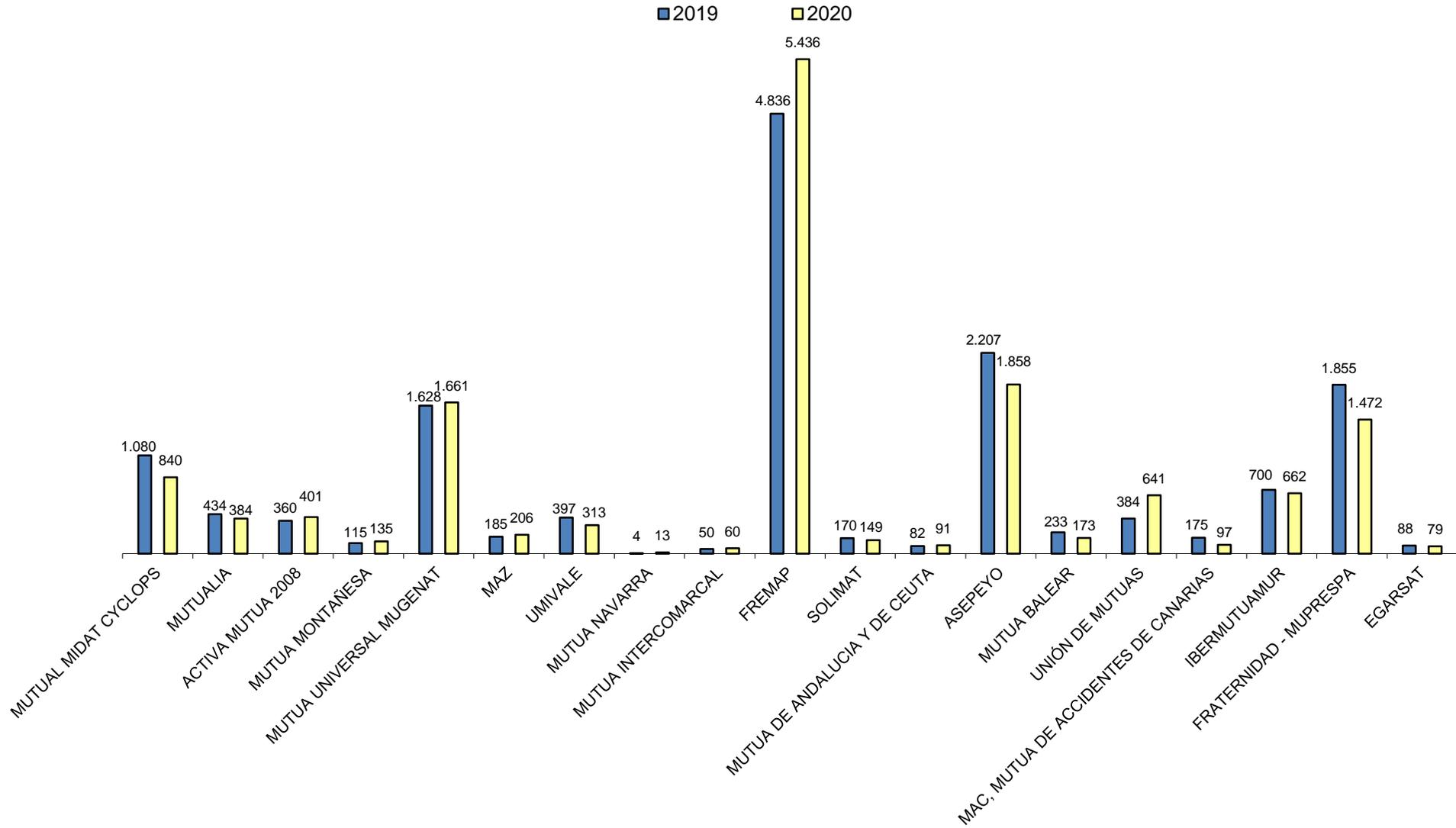


Gráfico de la evolución de las reclamaciones por Mutuas



Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

Mutua	Reclamaciones 2019	Reclamaciones 2020	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.080	840	-22,22
MUTUALIA	434	384	-11,52
ACTIVA MUTUA 2008	360	401	11,39
MUTUA MONTAÑESA	115	135	17,39
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.628	1.661	2,03
MAZ	185	206	11,35
UMIVALE	397	313	-21,16
MUTUA NAVARRA	4	13	225,00
MUTUA INTERCOMARCAL	50	60	20,00
FREMAP	4.836	5.436	12,41
SOLIMAT	170	149	-12,35
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	82	91	10,98
ASEPEYO	2.207	1.858	-15,81
MUTUA BALEAR	233	173	-25,75
UNIÓN DE MUTUAS	384	641	66,93
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	175	97	-44,57
IBERMUTUAMUR	700	662	-5,43
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.855	1.472	-20,65
EGARSAT	88	79	-10,23
Total	14.983	14.671	-2,08

3. DATOS GENERALES

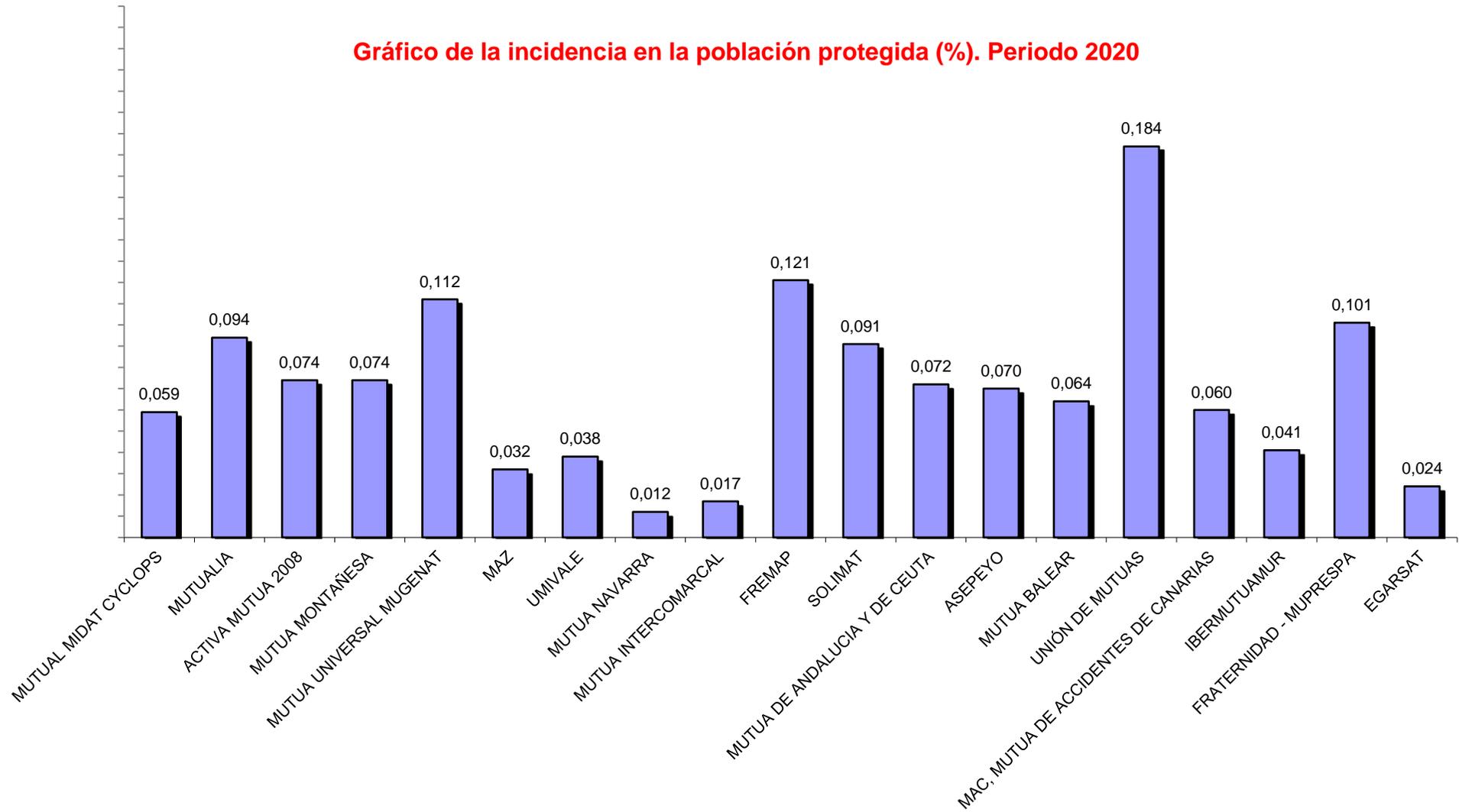
3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida.

Periodo 2020

Incidencia de las reclamaciones en la población protegida

Mutuas	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Incidencia s/ colectivo (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.412.955	840	0,059
MUTUALIA	410.101	384	0,094
ACTIVA MUTUA 2008	544.084	401	0,074
MUTUA MONTAÑESA	182.469	135	0,074
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.479.486	1.661	0,112
MAZ	650.500	206	0,032
UMIVALE	821.447	313	0,038
MUTUA NAVARRA	104.457	13	0,012
MUTUA INTERCOMARCAL	344.267	60	0,017
FREMAP	4.482.422	5.436	0,121
SOLIMAT	163.453	149	0,091
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	123.087	89	0,072
ASEPEYO	2.641.757	1.860	0,070
MUTUA BALEAR	271.834	173	0,064
UNIÓN DE MUTUAS	347.603	641	0,184
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	160.757	97	0,060
IBERMUTUAMUR	1.631.989	662	0,041
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.454.613	1.472	0,101
EGARSAT	326.808	79	0,024
Total reclamaciones	17.554.089	14.671	0,084

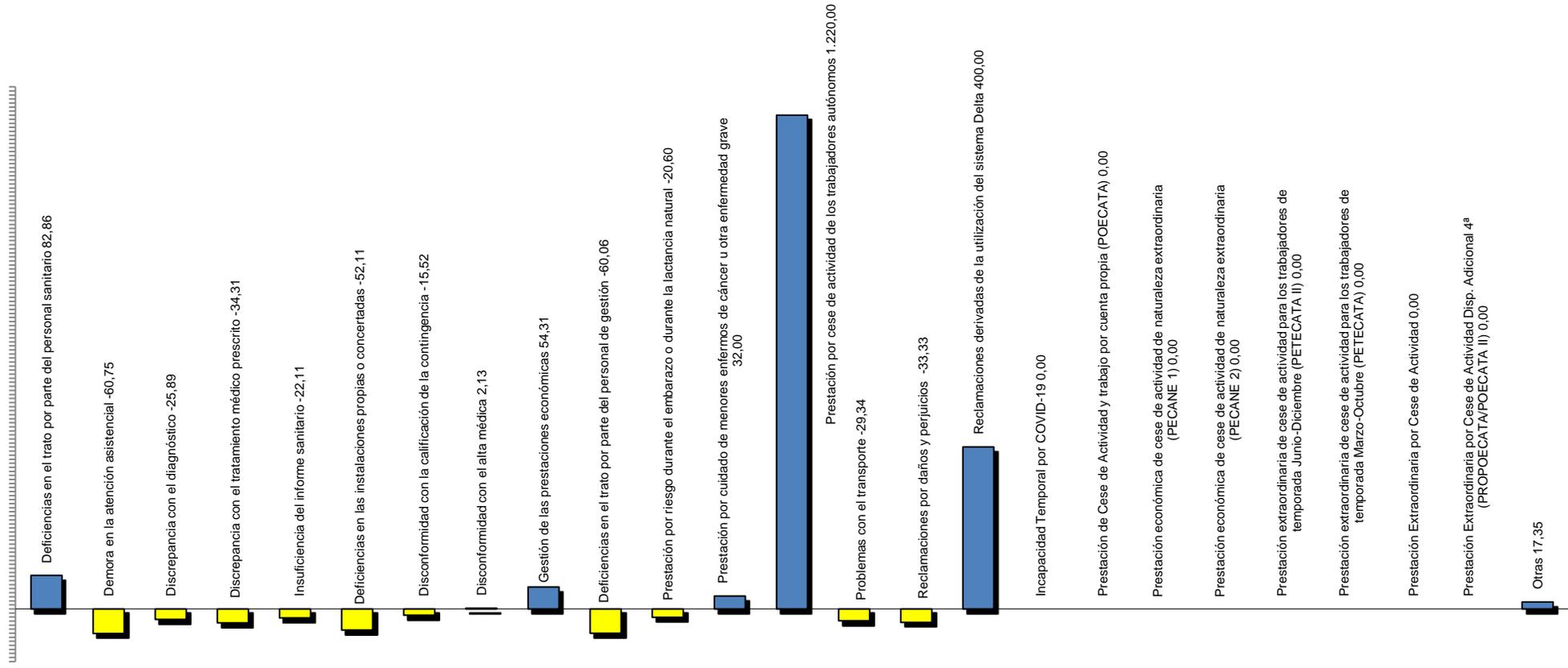
Gráfico de la incidencia en la población protegida (%). Periodo 2020



Evolución del índice de incidencia en la población protegida

Mutuas	Periodo 2019 (%)	Periodo 2020 (%)	Variación (%)
MC MUTUAL	0,075	0,059	-21,221
MUTUALIA	0,106	0,094	-11,502
ACTIVA MUTUA 2008	0,063	0,074	17,224
MUTUA MONTAÑESA	0,062	0,074	18,816
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,108	0,112	4,073
MAZ	0,028	0,032	13,149
UMIVALE	0,048	0,038	-20,332
MUTUA NAVARRA	0,004	0,012	214,241
MUTUA INTERCOMARCAL	0,015	0,017	15,422
FREMAP	0,105	0,121	15,582
SOLIMAT	0,110	0,091	-17,290
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	0,064	0,072	13,325
ASEPEYO	0,082	0,070	-13,907
MUTUA BALEAR	0,083	0,064	-23,585
UNION DE MUTUAS	0,111	0,184	66,107
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,112	0,060	-46,134
IBERMUTUAMUR	0,042	0,041	-3,613
FRATERNIDAD - MUPRESPA	0,124	0,101	-18,592
EGARSAT	0,025	0,024	-4,948
Totales	0,084	0,084	0,000

Evolución interanual del índice de reclamaciones según materias. Variación (%) 2019 - 2020



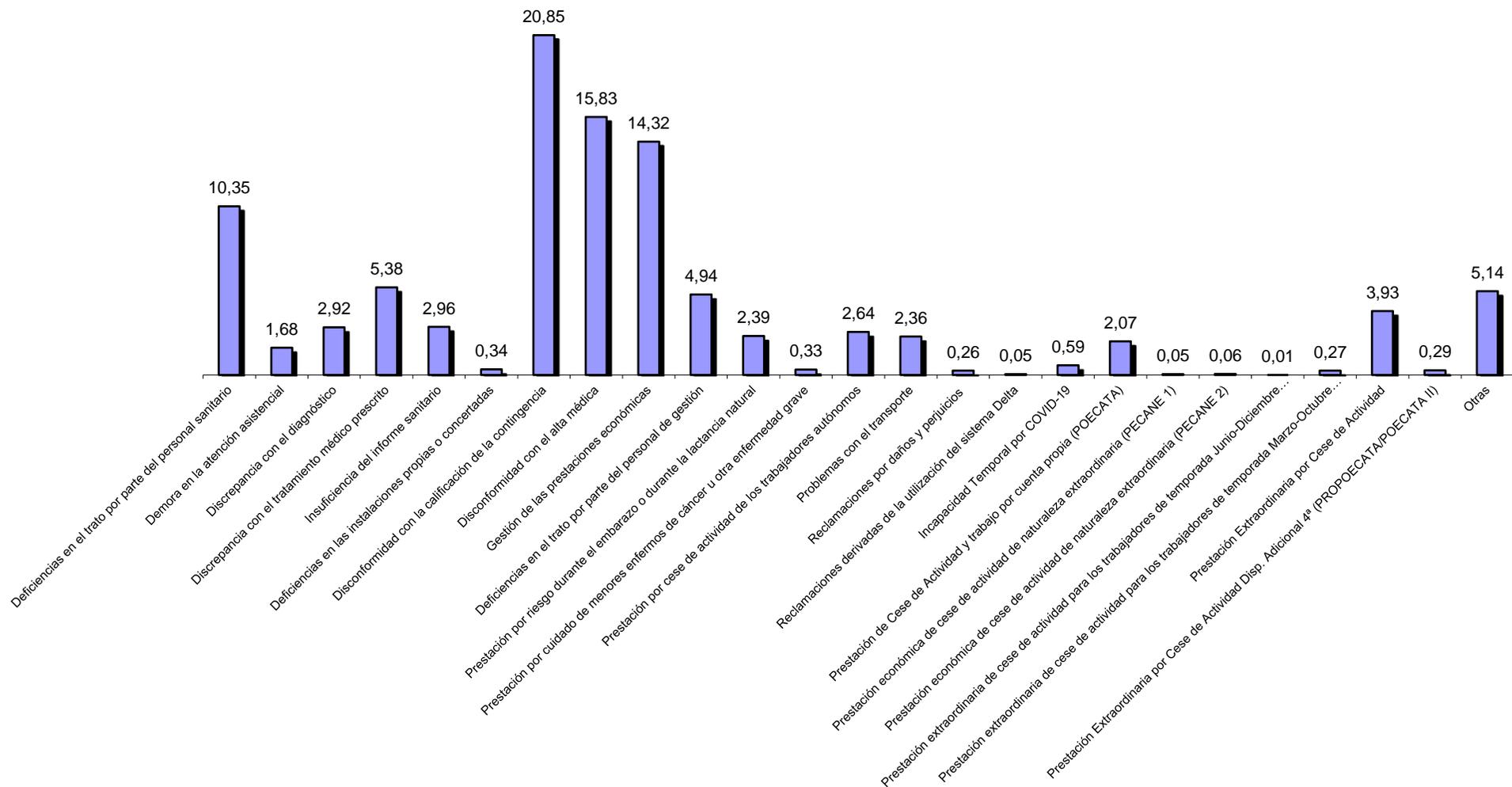
3. DATOS GENERALES

3.3. Reclamaciones por materias.

Reclamaciones por materia. Periodo 2020

Materia	Reclamaciones	Porcentaje
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	1.518	10,35
Demora en la atención asistencial	247	1,68
Discrepancia con el diagnóstico	428	2,92
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	790	5,38
Insuficiencia del informe sanitario	434	2,96
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	50	0,34
Disconformidad con la calificación de la contingencia	3.059	20,85
Disconformidad con el alta médica	2.322	15,83
Gestión de las prestaciones económicas	2.101	14,32
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	725	4,94
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	351	2,39
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	49	0,33
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	387	2,64
Problemas con el transporte	346	2,36
Reclamaciones por daños y perjuicios	38	0,26
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	7	0,05
Incapacidad Temporal por COVID-19	86	0,59
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	303	2,07
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 1)	8	0,05
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 2)	9	0,06
Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Junio-D	1	0,01
Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Marzo-C	39	0,27
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	577	3,93
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad Disp. Adicional 4ª (PROPOECATA/POEC/	42	0,29
Otras	754	5,14
Total Reclamaciones	14.671	100,00

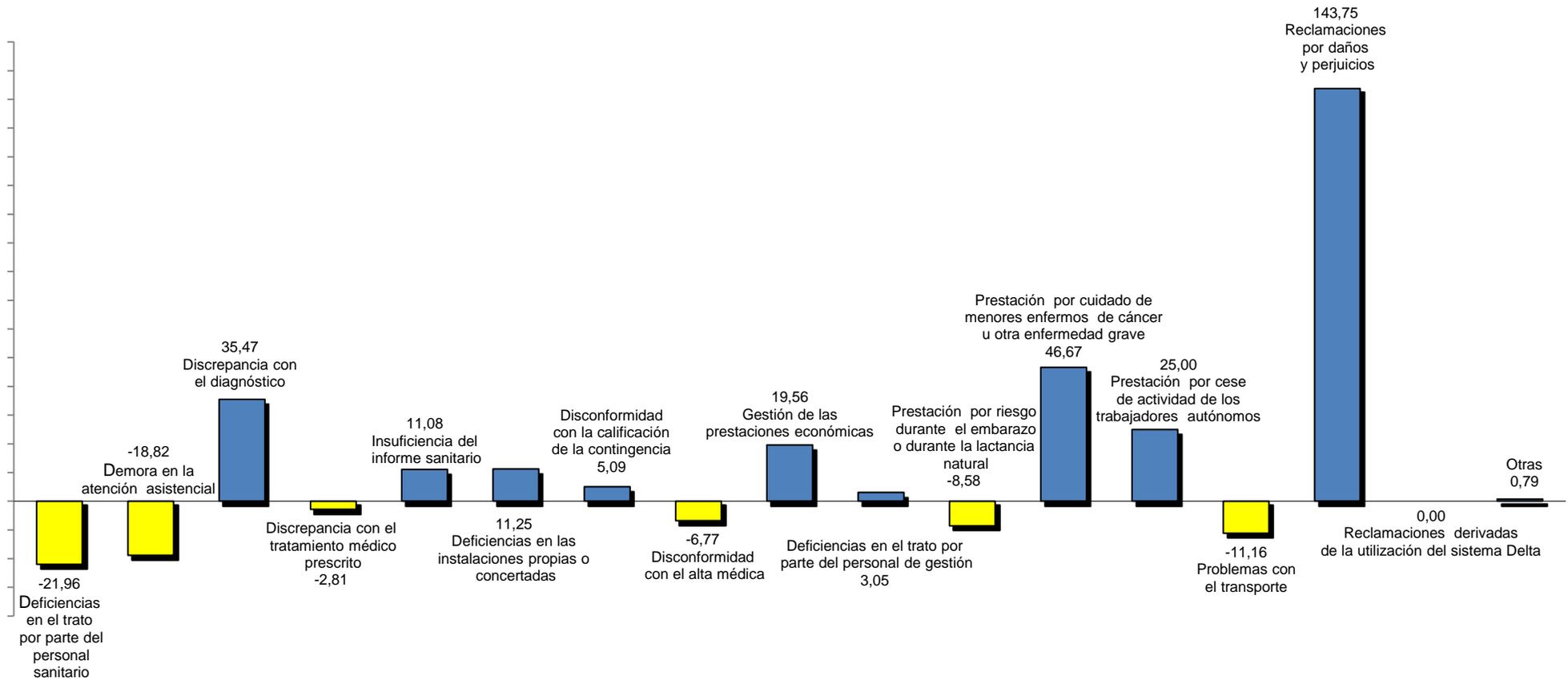
Gráfico de las reclamaciones según materias (%). Periodo 2020



Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2020

Materia	Porcentaje 2019	Porcentaje 2020	Variación (%)
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	5,66	10,35	82,86
Demora en la atención asistencial	4,28	1,68	-60,75
Discrepancia con el diagnóstico	3,94	2,92	-25,89
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	8,19	5,38	-34,31
Insuficiencia del informe sanitario	3,80	2,96	-22,11
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	0,71	0,34	-52,11
Disconformidad con la calificación de la contingencia	24,68	20,85	-15,52
Disconformidad con el alta médica	15,50	15,83	2,13
Gestión de las prestaciones económicas	9,28	14,32	54,31
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	12,37	4,94	-60,06
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	3,01	2,39	-20,60
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	0,25	0,33	32,00
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	0,20	2,64	1.220,00
Problemas con el transporte	3,34	2,36	-29,34
Reclamaciones por daños y perjuicios	0,39	0,26	-33,33
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	0,01	0,05	400,00
Incapacidad Temporal por COVID-19	0,00	0,59	0,00
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	0,00	2,07	0,00
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 1)	0,00	0,05	0,00
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 2)	0,00	0,06	0,00
Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Junio-D	0,00	0,01	0,00
Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Marzo-C	0,00	0,27	0,00
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	0,00	3,93	0,00
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad Disp. Adicional 4ª (PROPOECATA/POEC/	0,00	0,29	0,00
Otras	4,38	5,14	17,35

Evolución interanual del índice de reclamaciones según materias. Variación (%) 2017 - 2018



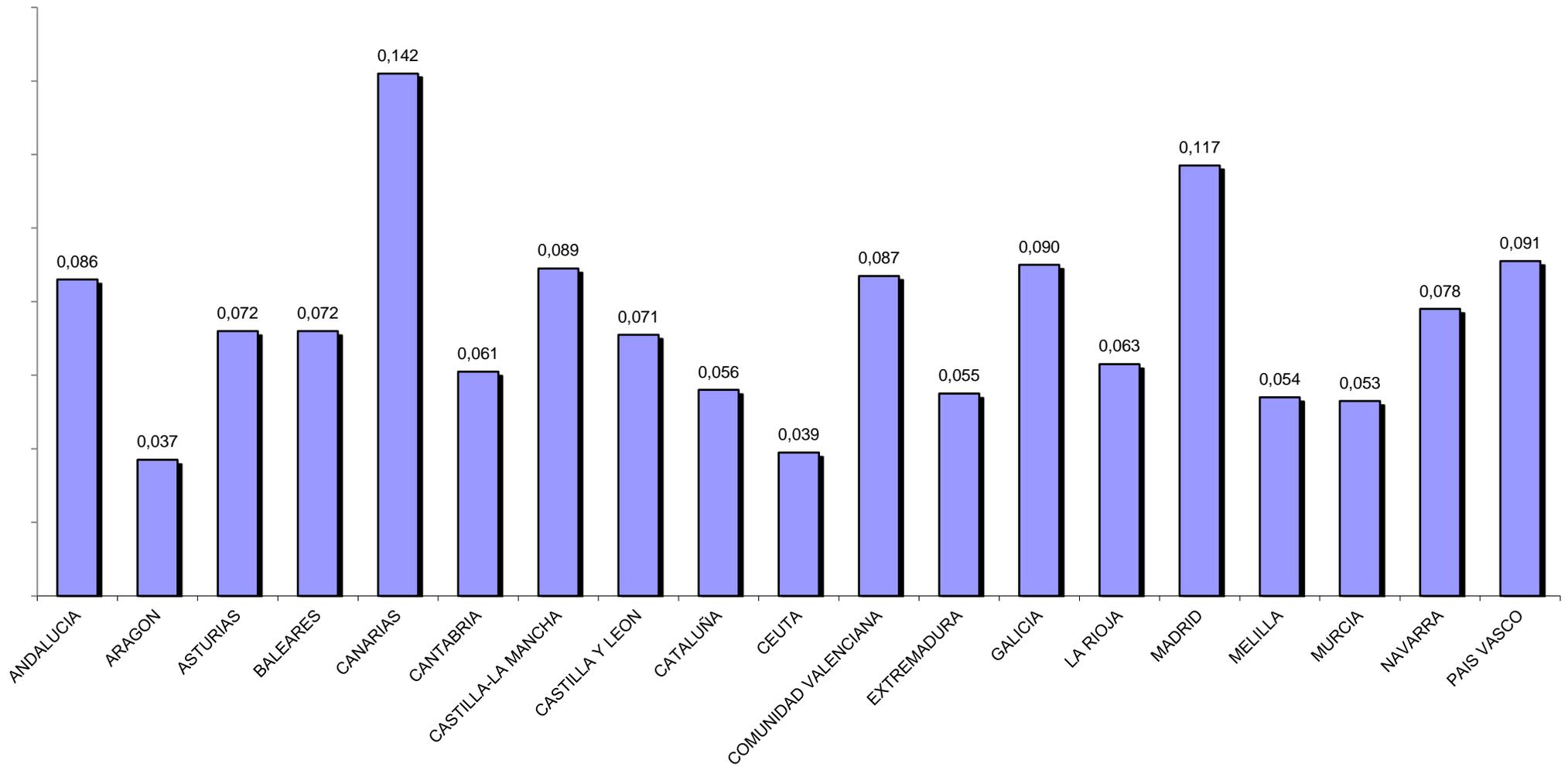
3. DATOS GENERALES

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

Periodo 2020
Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido

Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Porcentaje
ANDALUCIA	2.651.992	2288	0,086
ARAGON	547.799	201	0,037
ASTURIAS	337.743	243	0,072
BALEARES	412.316	298	0,072
CANARIAS	763.148	1087	0,142
CANTABRIA	206.284	126	0,061
CASTILLA-LA MANCHA	692.271	615	0,089
CASTILLA Y LEON	809.808	577	0,071
CATALUÑA	3.309.811	1843	0,056
CEUTA	20.646	8	0,039
COMUNIDAD VALENCIANA	1.875.829	1630	0,087
EXTREMADURA	300.381	166	0,055
GALICIA	905.665	818	0,090
LA RIOJA	123.881	78	0,063
MADRID	2.842.344	3337	0,117
MELILLA	20.209	11	0,054
MURCIA	572.813	301	0,053
NAVARRA	268.266	210	0,078
PAIS VASCO	892.015	814	0,091
SIN IDENTIFICAR	868	20	2,304
Total Reclamaciones	17.554.089	14.671	0,084

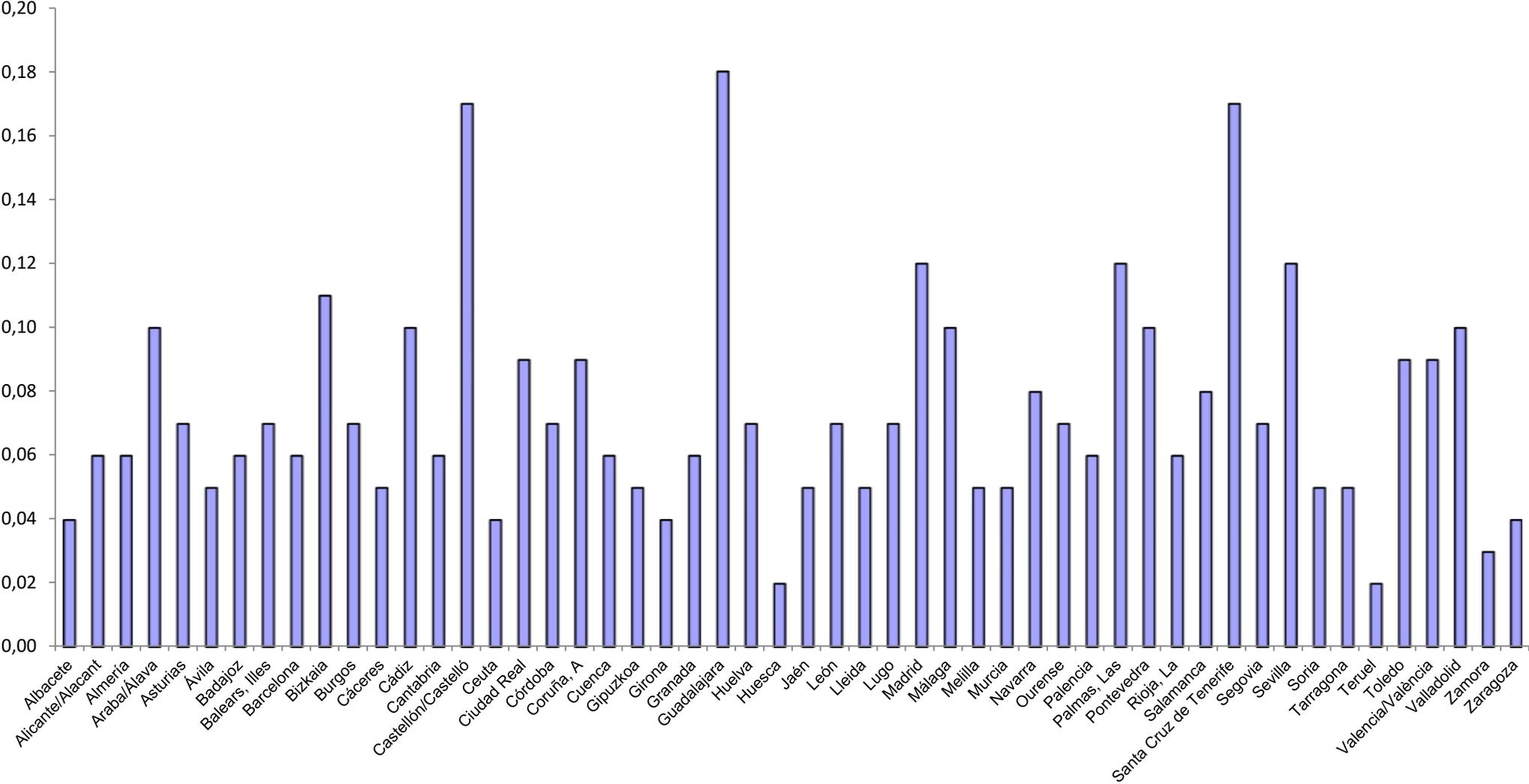
Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2020



Periodo 2020
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.

Provincia	Reclamaciones	Porcentaje	Colectivo Protegido
Albacete	59	0,04	137.755
Alicante/Alacant	366	0,06	630.931
Almería	152	0,06	272.856
Araba/Álava	154	0,10	147.836
Asturias	243	0,07	337.743
Ávila	23	0,05	46.435
Badajoz	112	0,06	190.518
Balears, Illes	298	0,07	412.316
Barcelona	1.481	0,06	2.522.216
Bizkaia	504	0,11	451.910
Burgos	94	0,07	130.277
Cáceres	54	0,05	109.863
Cádiz	320	0,10	305.058
Cantabria	126	0,06	206.284
Castellón/Castelló	411	0,17	242.287
Ceuta	8	0,04	20.646
Ciudad Real	144	0,09	166.188
Córdoba	187	0,07	254.419
Coruña, A	360	0,09	387.289
Cuenca	47	0,06	74.130
Gipuzkoa	156	0,05	292.269
Girona	117	0,04	307.370
Granada	166	0,06	269.802
Guadalajara	159	0,18	88.077
Huelva	107	0,07	157.005
Huesca	21	0,02	92.981
Jaén	122	0,05	255.644
León	95	0,07	140.999
Lleida	96	0,05	182.986
Lugo	73	0,07	108.000
Madrid	3.337	0,12	2.842.344
Málaga	504	0,10	524.705
Melilla	11	0,05	20.209
Murcia	301	0,05	572.813
Navarra	210	0,08	268.266
Ourense	68	0,07	92.418
Palencia	31	0,06	54.674
Palmas, Las	487	0,12	401.262
Pontevedra	317	0,10	317.958
Rioja, La	78	0,06	123.881
Salamanca	82	0,08	109.132
Santa Cruz de Tenerife	600	0,17	361.886
Segovia	39	0,07	55.014
Sevilla	730	0,12	612.503
Soria	16	0,05	35.124
Tarragona	149	0,05	297.239
Teruel	9	0,02	51.414
Toledo	206	0,09	226.121
Valencia/València	853	0,09	1.002.611
Valladolid	181	0,10	187.560
Zamora	16	0,03	50.593
Zaragoza	171	0,04	403.404
Sin identificar	20		868
Totales	14.671	0,084	17.554.089

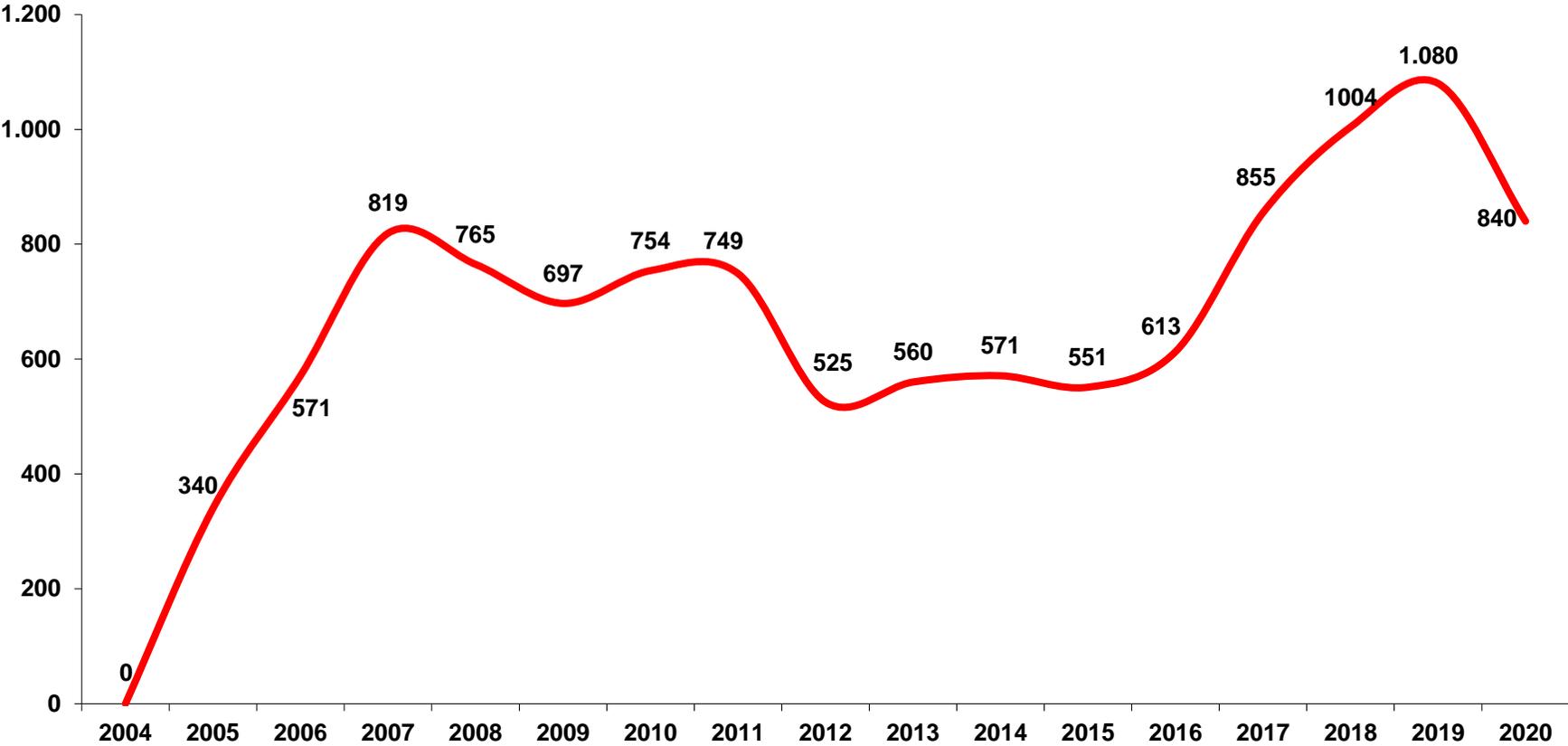
Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2020



4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS

4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

MUTUAL MIDAT CYCLOPS
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



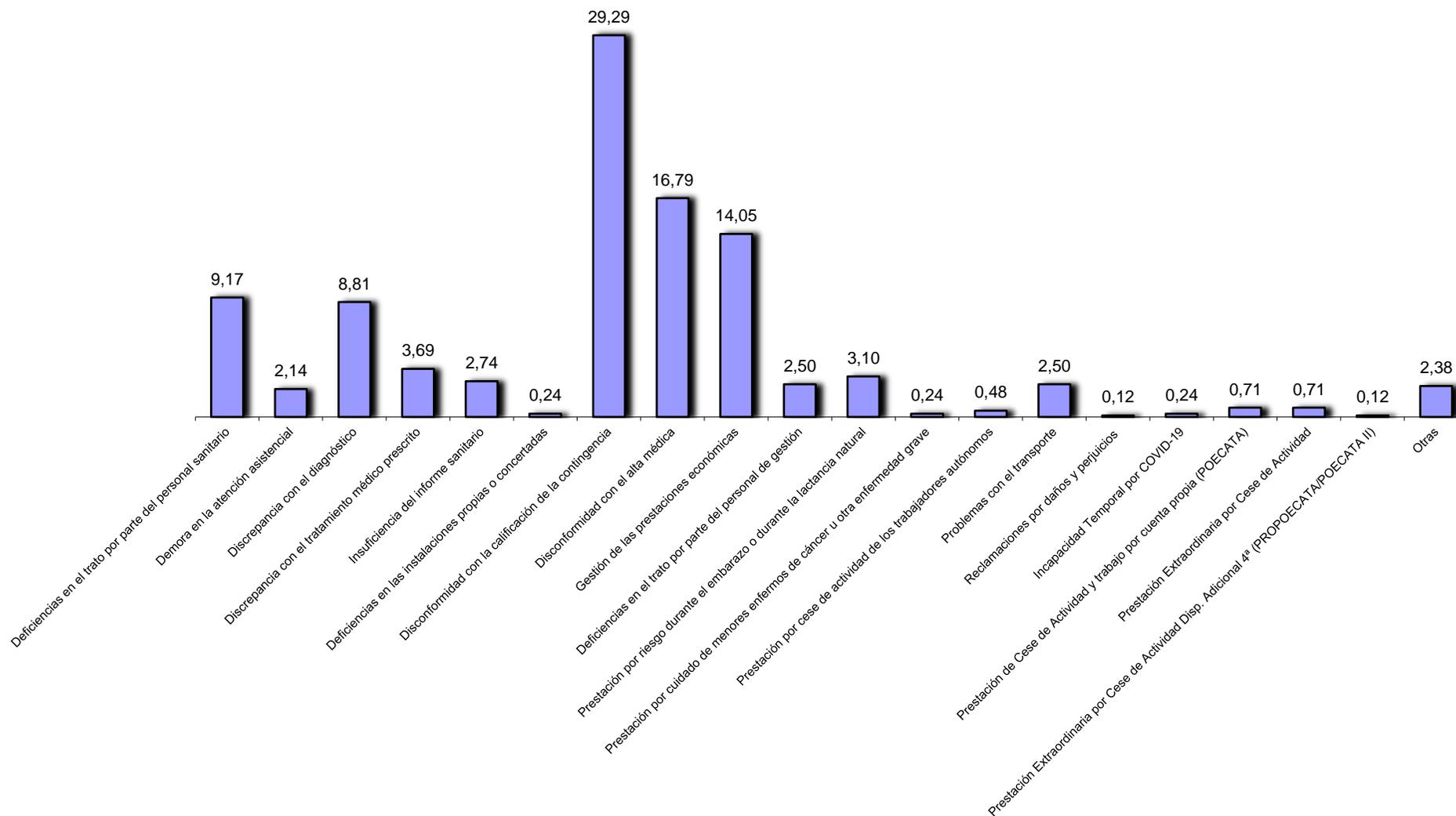
MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Periodo 2020

Reclamaciones por materia

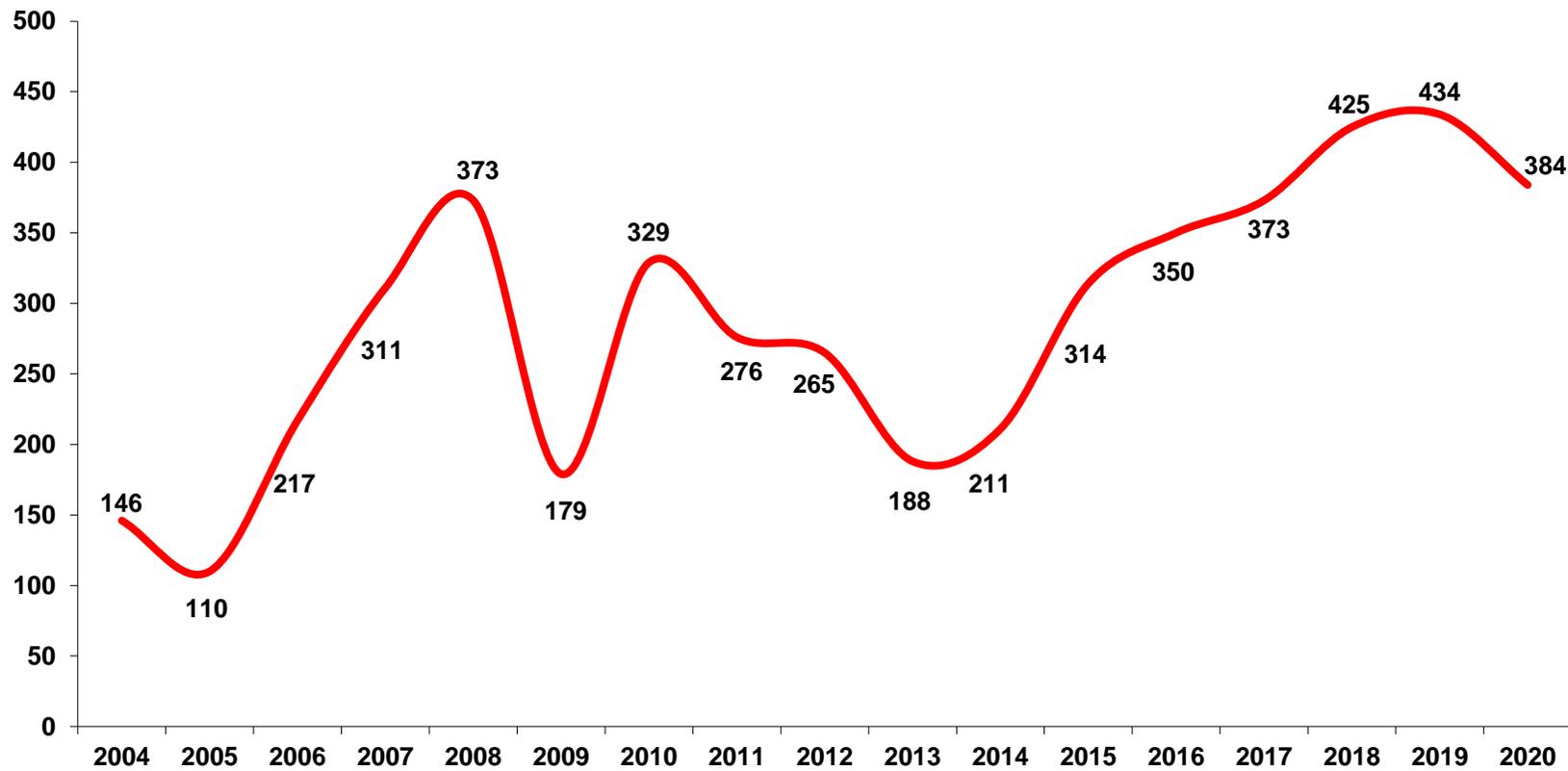
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	77	9,17	0,52
Demora en la atención asistencial	18	2,14	0,12
Discrepancia con el diagnóstico	74	8,81	0,50
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	31	3,69	0,21
Insuficiencia del informe sanitario	23	2,74	0,16
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	0,24	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	246	29,29	1,68
Disconformidad con el alta médica	141	16,79	0,96
Gestión de las prestaciones económicas	118	14,05	0,80
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	21	2,50	0,14
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	26	3,10	0,18
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,24	0,01
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	4	0,48	0,03
Problemas con el transporte	21	2,50	0,14
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,12	0,01
Incapacidad Temporal por COVID-19	2	0,24	0,01
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	6	0,71	0,04
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	6	0,71	0,04
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad Disp. Adicional 4ª (PROPOECATA/POECAT/	1	0,12	0,01
Otras	20	2,38	0,14
Total Reclamaciones	840	100,00	5,73

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2020



4.2. MUTUALIA

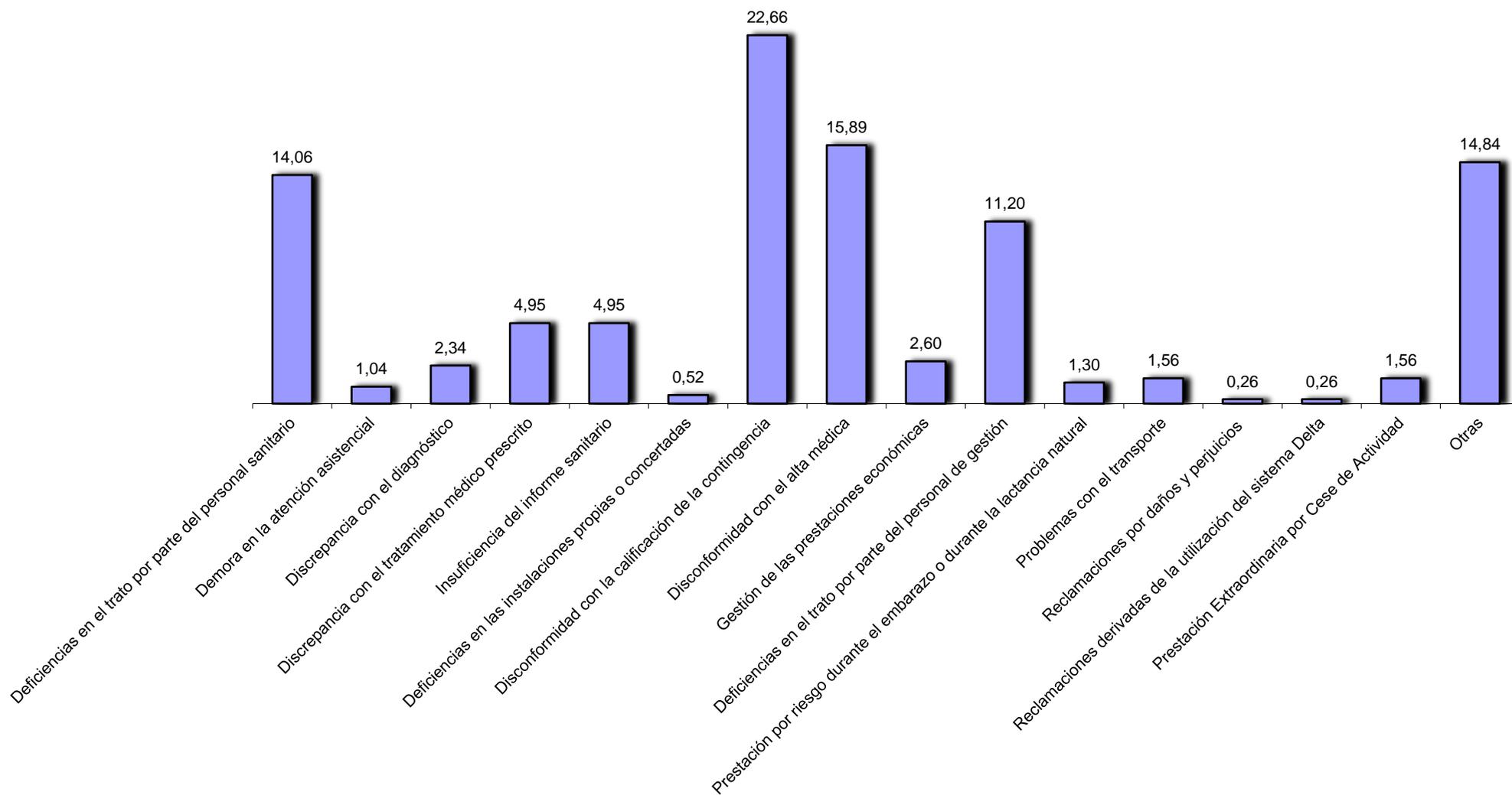
MUTUALIA
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



MUTUALIA
Periodo 2020
Reclamaciones por materia

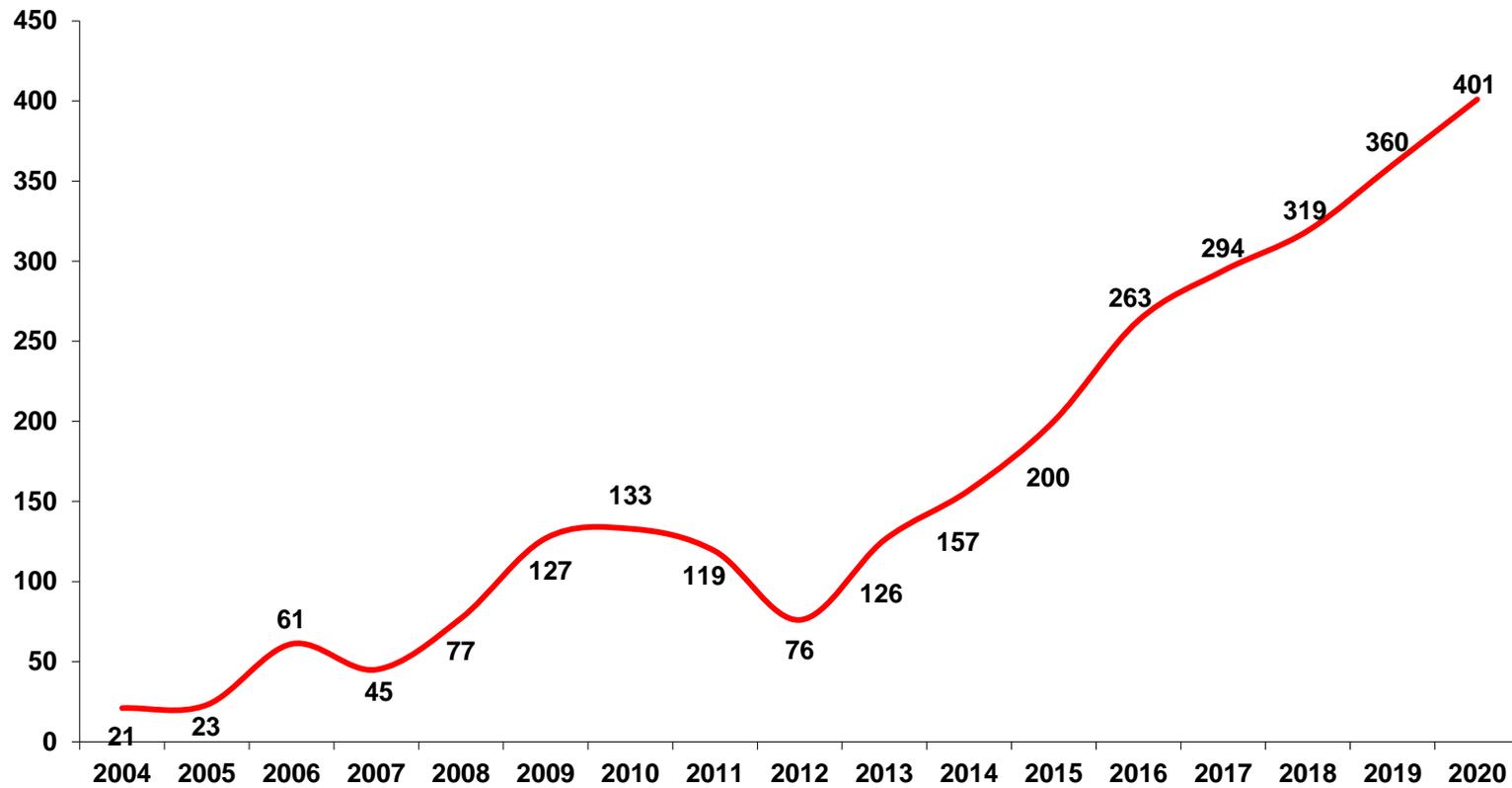
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	54	14,06	0,37
Demora en la atención asistencial	4	1,04	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	9	2,34	0,06
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	19	4,95	0,13
Insuficiencia del informe sanitario	19	4,95	0,13
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	0,52	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	87	22,66	0,59
Disconformidad con el alta médica	61	15,89	0,42
Gestión de las prestaciones económicas	10	2,60	0,07
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	43	11,20	0,29
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	5	1,30	0,03
Problemas con el transporte	6	1,56	0,04
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,26	0,01
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	1	0,26	0,01
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	6	1,56	0,04
Otras	57	14,84	0,39
Total Reclamaciones	384	100,00	2,62

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2020



4.3. ACTIVA MUTUA 2008

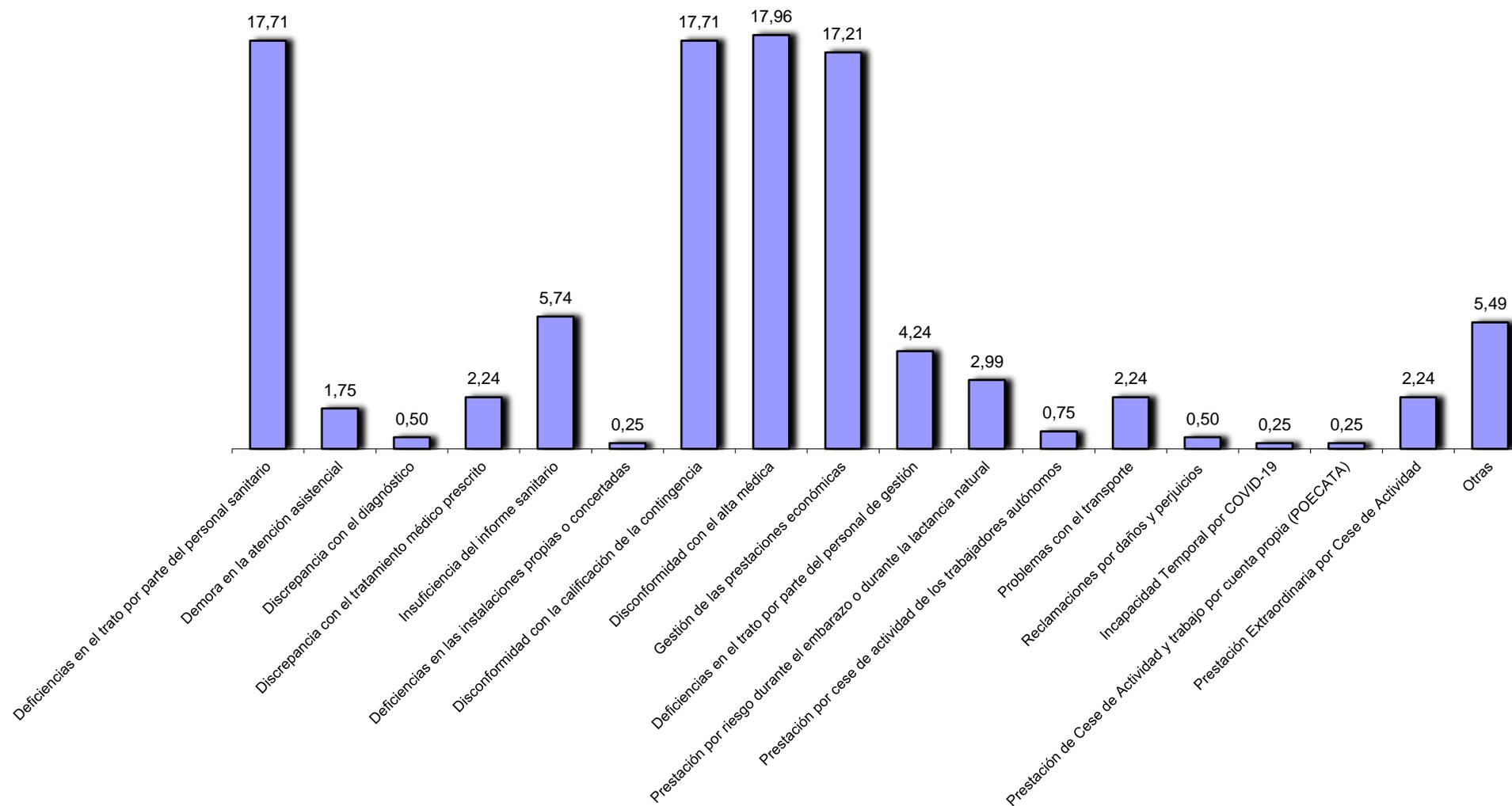
ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2020
Reclamaciones por materia

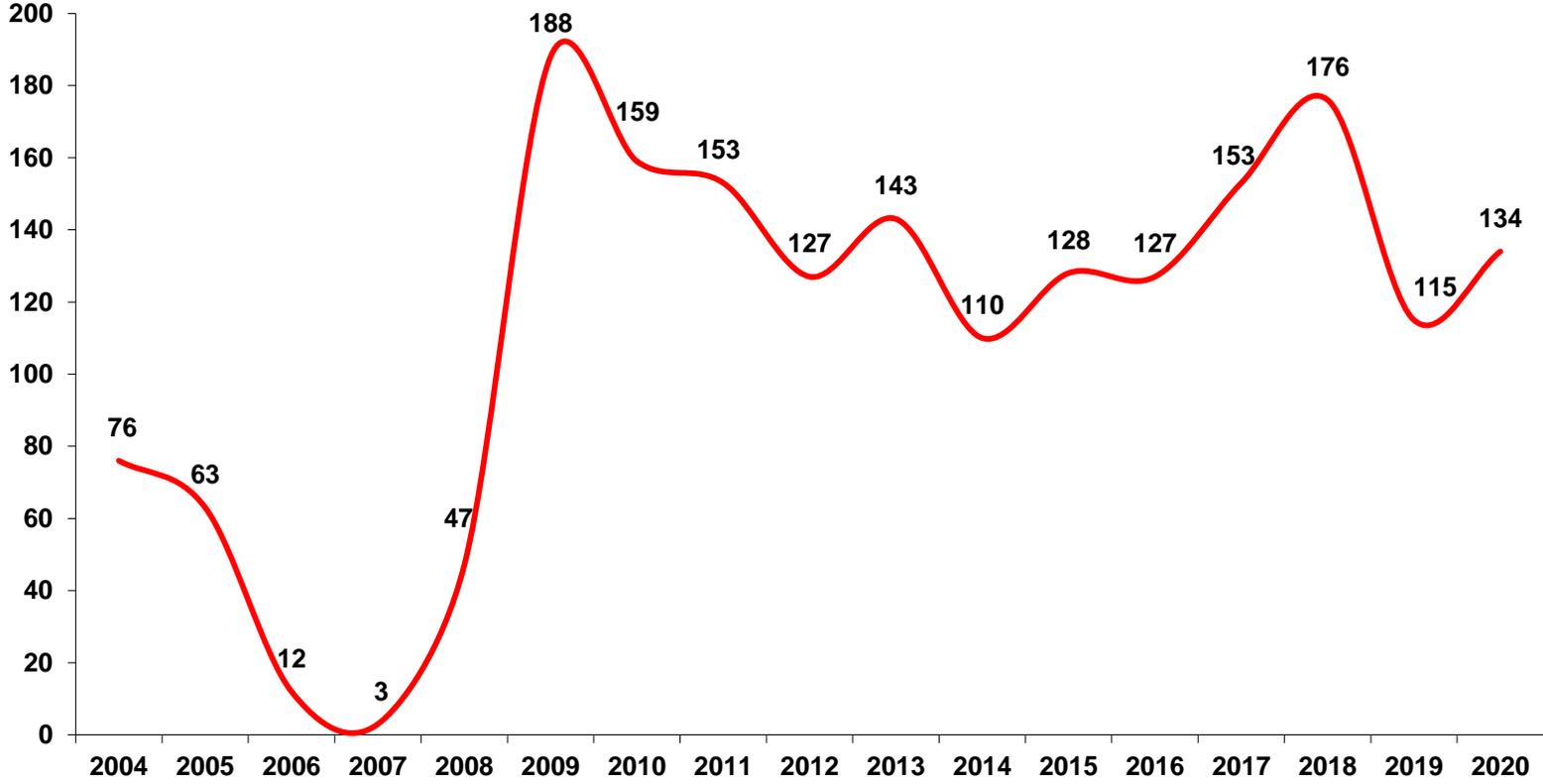
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	71	17,71	0,48
Demora en la atención asistencial	7	1,75	0,05
Discrepancia con el diagnóstico	2	0,50	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	9	2,24	0,06
Insuficiencia del informe sanitario	23	5,74	0,16
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,25	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	71	17,71	0,48
Disconformidad con el alta médica	72	17,96	0,49
Gestión de las prestaciones económicas	69	17,21	0,47
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	17	4,24	0,12
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	12	2,99	0,08
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	3	0,75	0,02
Problemas con el transporte	9	2,24	0,06
Reclamaciones por daños y perjuicios	2	0,50	0,01
Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,25	0,01
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	1	0,25	0,01
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	9	2,24	0,06
Otras	22	5,49	0,15
Total Reclamaciones	401	100,00	2,73

Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Periodo 2020



4.4. MUTUA MONTAÑESA

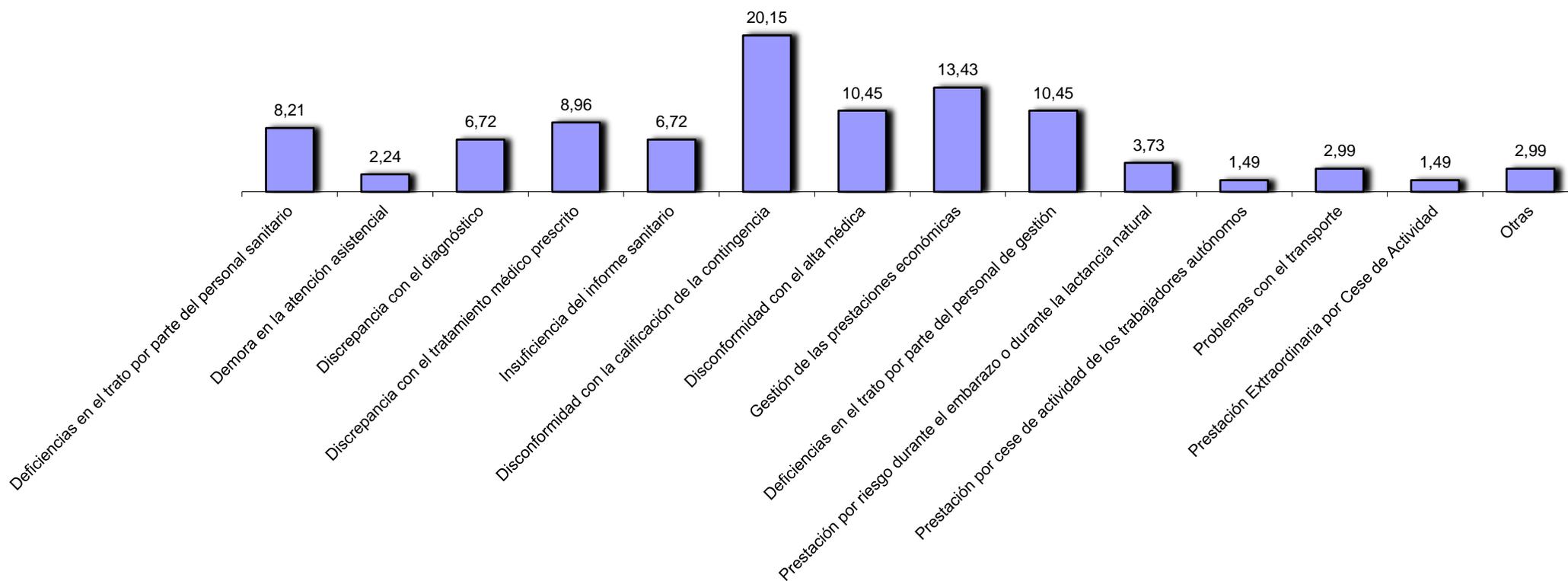
MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2020
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	8,21	0,07
Demora en la atención asistencial	3	2,24	0,02
Discrepancia con el diagnóstico	9	6,72	0,06
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	12	8,96	0,08
Insuficiencia del informe sanitario	9	6,72	0,06
Disconformidad con la calificación de la contingencia	27	20,15	0,18
Disconformidad con el alta médica	14	10,45	0,10
Gestión de las prestaciones económicas	18	13,43	0,12
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	14	10,45	0,10
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	5	3,73	0,03
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	2	1,49	0,01
Problemas con el transporte	4	2,99	0,03
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	2	1,49	0,01
Otras	4	2,99	0,03
Total Reclamaciones	134	100,00	0,91

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2020

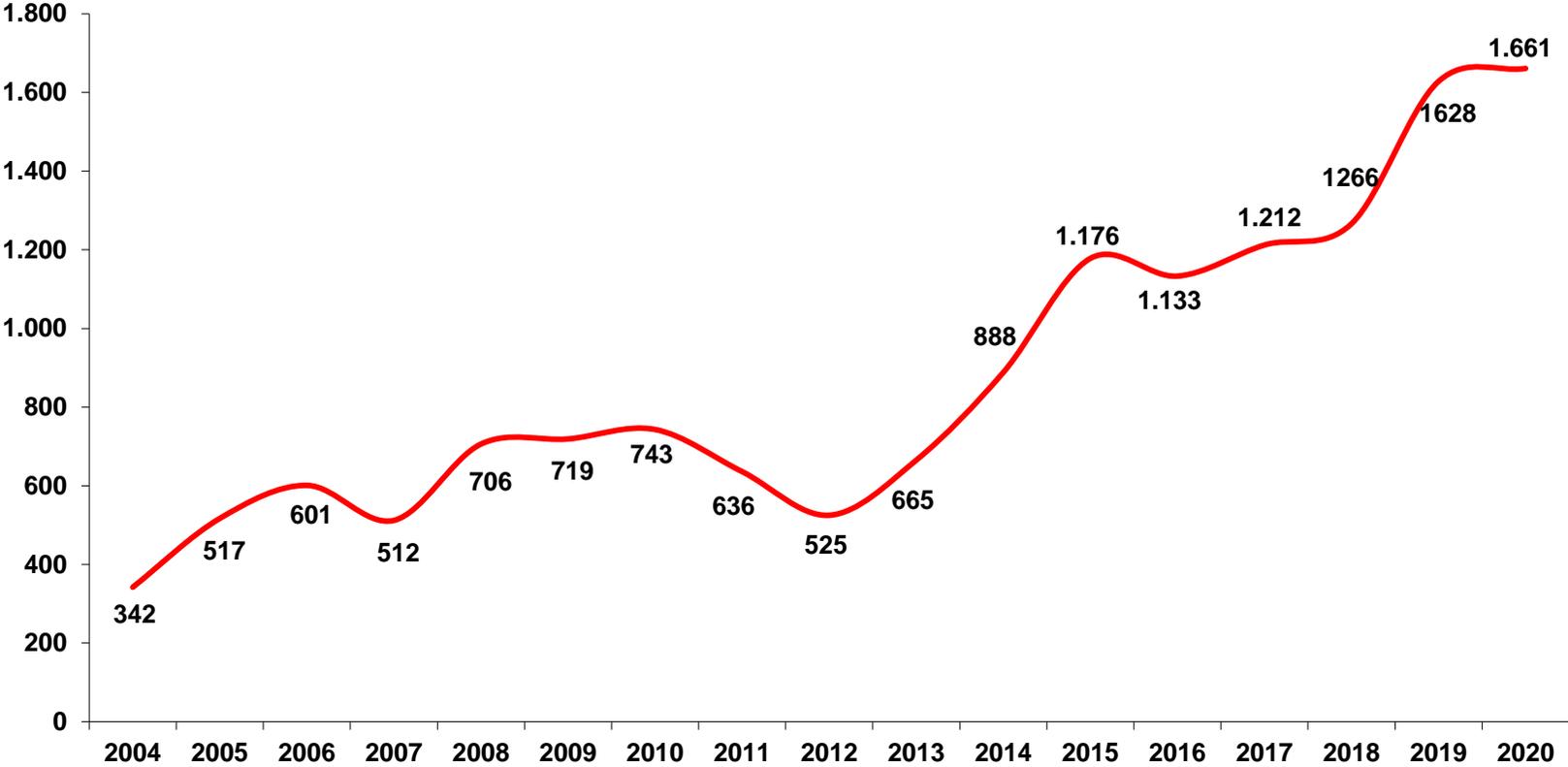


4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

Periodo 2004 - 2020

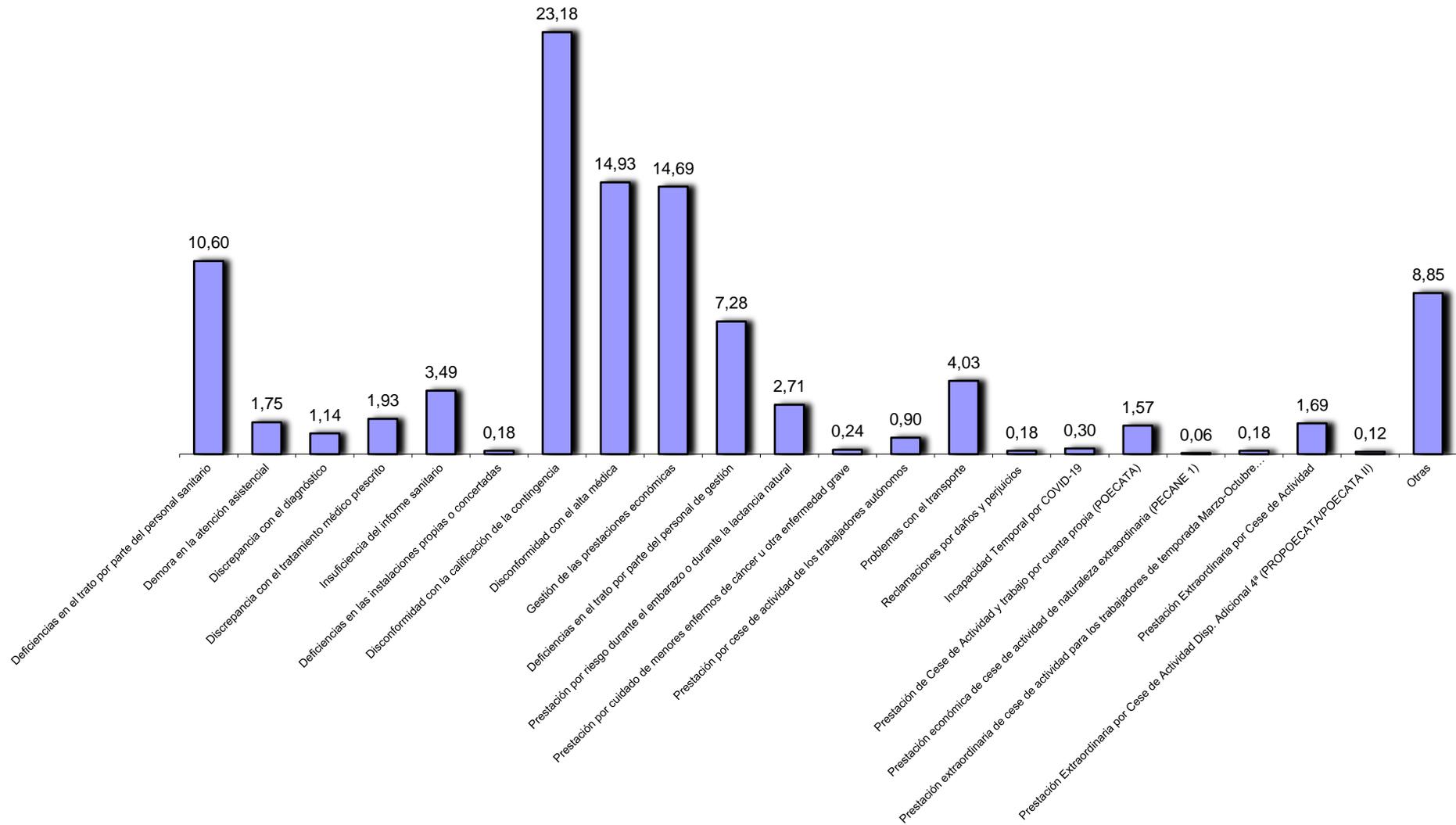
Evolución de las reclamaciones



MUTUA UNIVERSAL MUGENAT**Periodo 2020
Reclamaciones por materia**

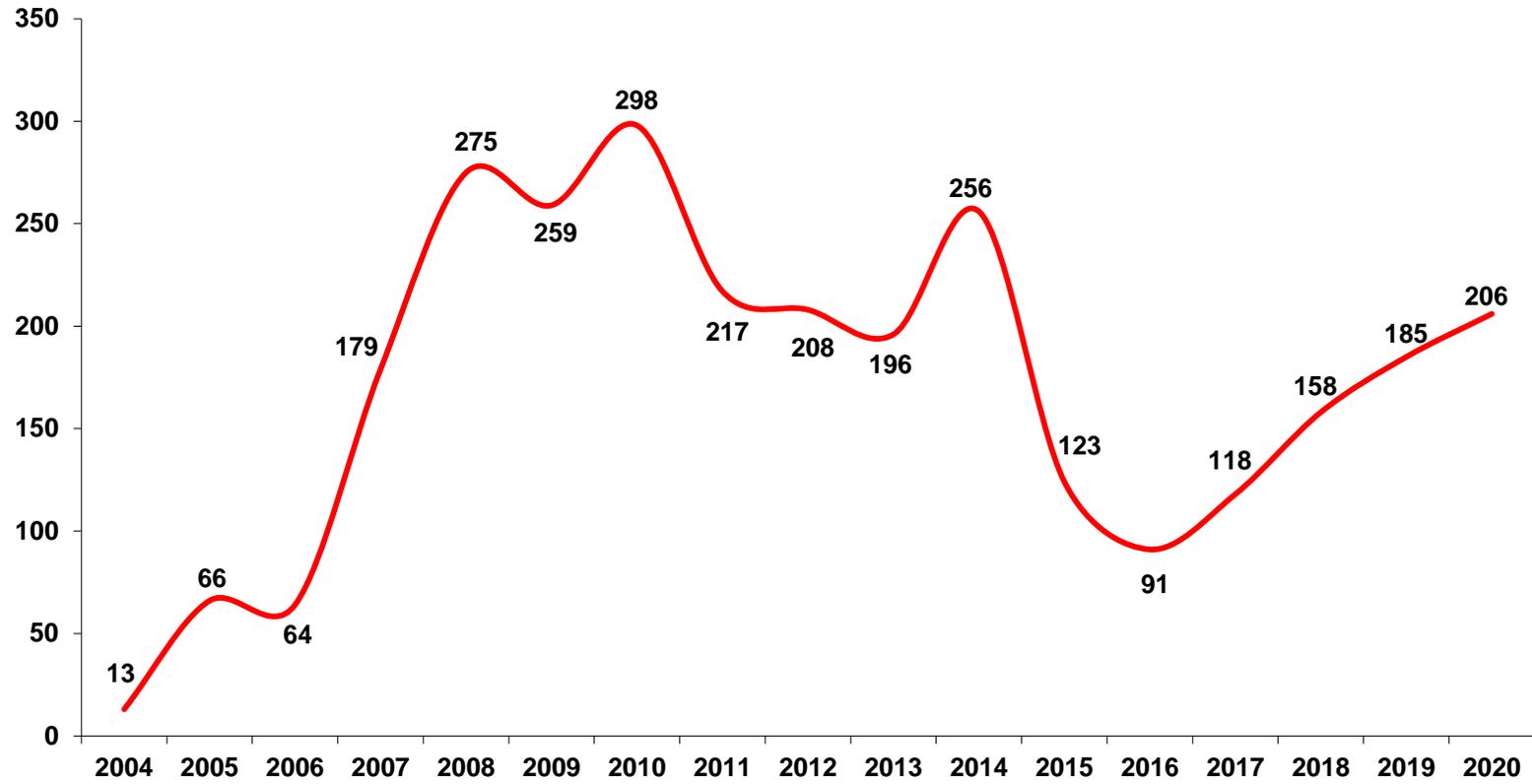
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	176	10,60	1,20
Demora en la atención asistencial	29	1,75	0,20
Discrepancia con el diagnóstico	19	1,14	0,13
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	32	1,93	0,22
Insuficiencia del informe sanitario	58	3,49	0,40
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	3	0,18	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	385	23,18	2,62
Disconformidad con el alta médica	248	14,93	1,69
Gestión de las prestaciones económicas	244	14,69	1,66
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	121	7,28	0,82
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	45	2,71	0,31
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	4	0,24	0,03
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	15	0,90	0,10
Problemas con el transporte	67	4,03	0,46
Reclamaciones por daños y perjuicios	3	0,18	0,02
Incapacidad Temporal por COVID-19	5	0,30	0,03
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	26	1,57	0,18
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 1)	1	0,06	0,01
Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Marzo-C	3	0,18	0,02
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	28	1,69	0,19
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad Disp. Adicional 4ª (PROPOECATA/POECA)	2	0,12	0,01
Otras	147	8,85	1,00
Total Reclamaciones	1.661	100,00	11,32

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2020



4.6. MAZ

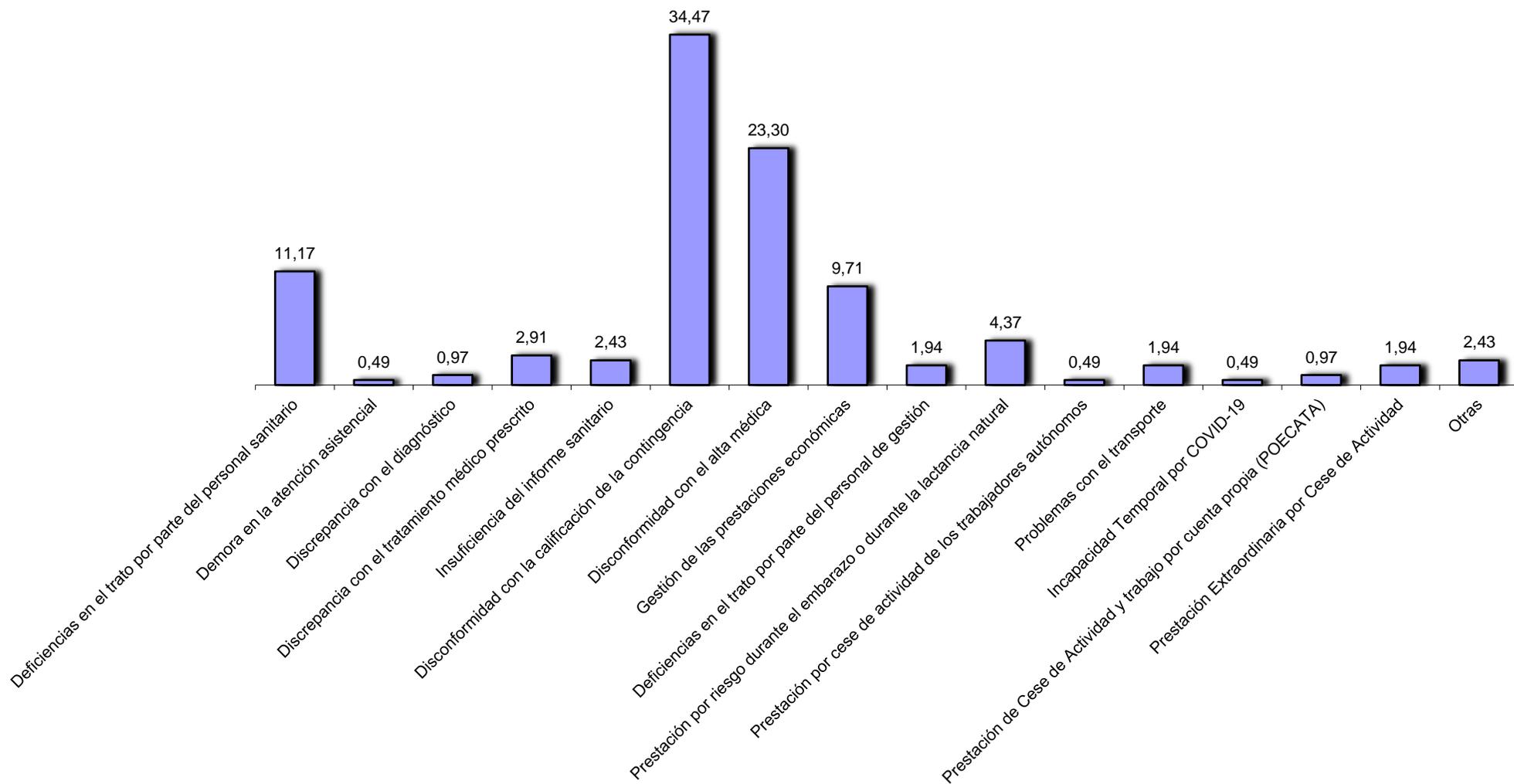
MAZ
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



MAZ
Periodo 2020
Reclamaciones por materia

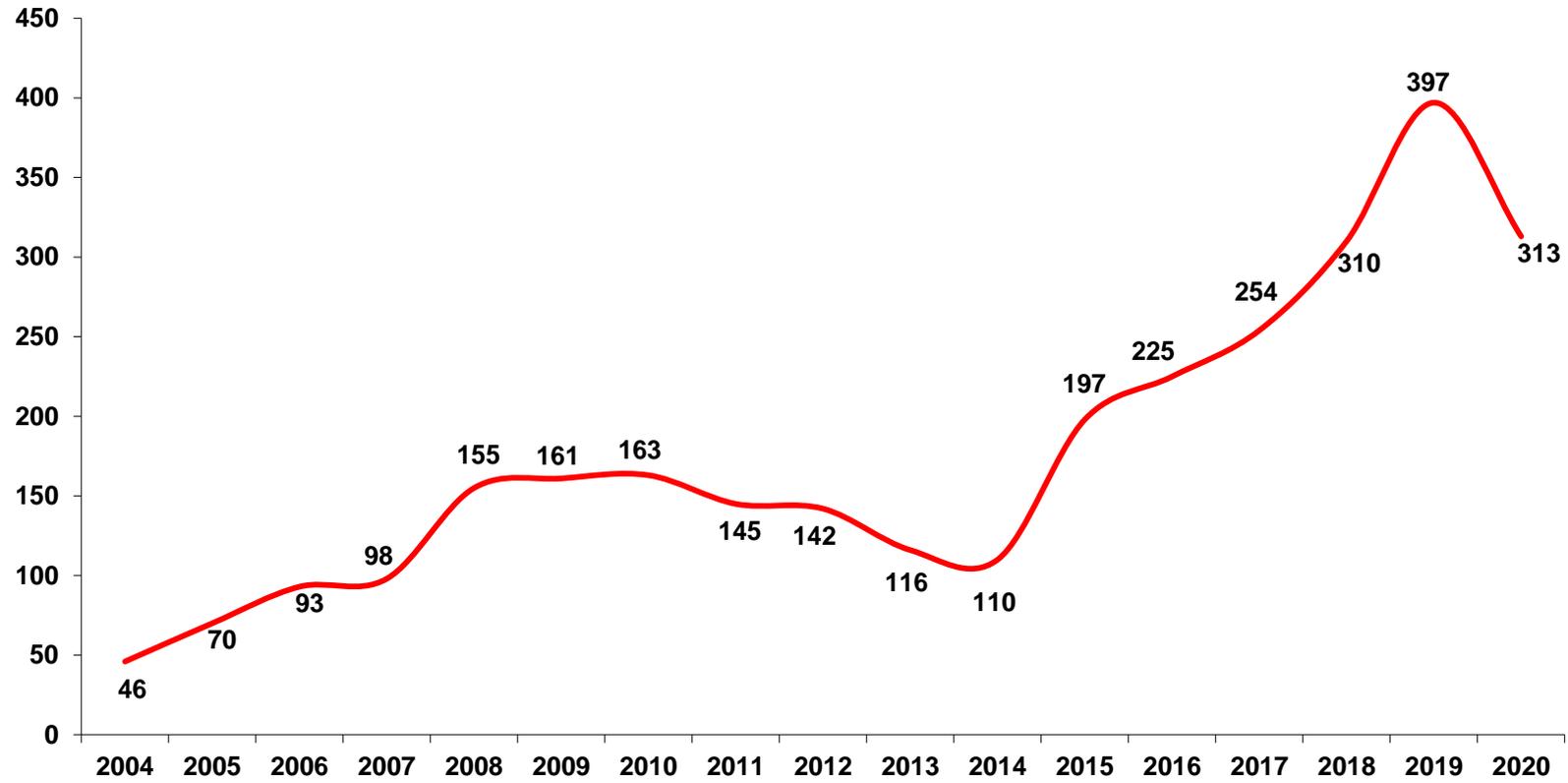
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	23	11,17	0,16
Demora en la atención asistencial	1	0,49	0,01
Discrepancia con el diagnóstico	2	0,97	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	6	2,91	0,04
Insuficiencia del informe sanitario	5	2,43	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	71	34,47	0,48
Disconformidad con el alta médica	48	23,30	0,33
Gestión de las prestaciones económicas	20	9,71	0,14
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	4	1,94	0,03
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	9	4,37	0,06
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,49	0,01
Problemas con el transporte	4	1,94	0,03
Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,49	0,01
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	2	0,97	0,01
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	4	1,94	0,03
Otras	5	2,43	0,03
Total Reclamaciones	206	100,00	1,40

Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2020



4.7. UMIVALE

UMIVALE
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones

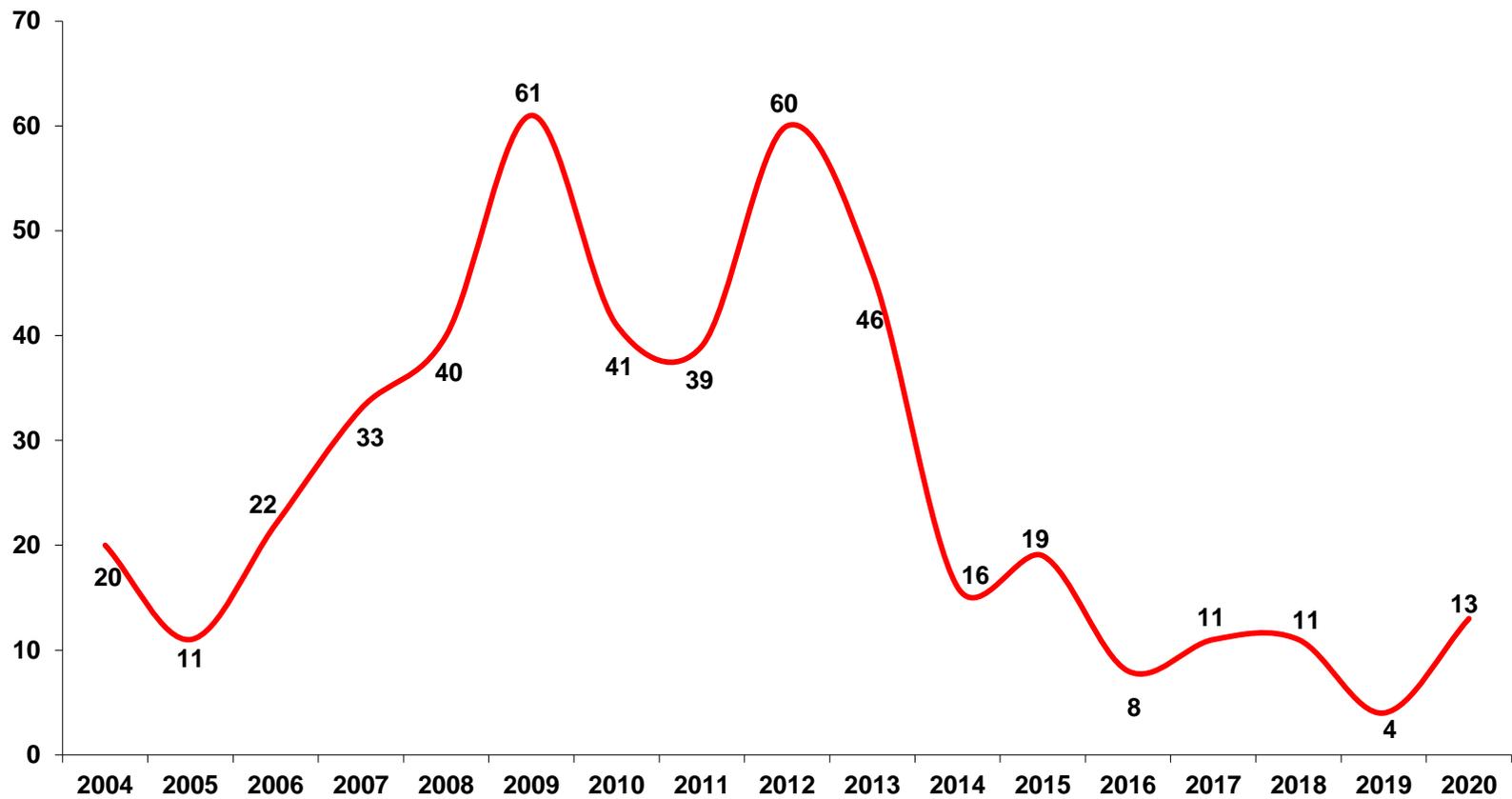


UMIVALE
Periodo 2020
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	29	9,27	0,20
Demora en la atención asistencial	5	1,60	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	2	0,64	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	0,64	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	10	3,19	0,07
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,32	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	83	26,52	0,57
Disconformidad con el alta médica	82	26,20	0,56
Gestión de las prestaciones económicas	47	15,02	0,32
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	6	1,92	0,04
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	11	3,51	0,08
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	3	0,96	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,32	0,01
Problemas con el transporte	13	4,15	0,09
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,32	0,01
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	4	1,28	0,03
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 1)	0	0,00	0,00
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 2)	0	0,00	0,00
Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Junio-Di	0	0,00	0,00
Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Marzo-C	0	0,00	0,00
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	4	1,28	0,03
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad Disp. Adicional 4ª (PROPOECATA/POECA)	1	0,32	0,01
Otros	8	2,56	0,05
Total Reclamaciones	313	100,00	2,14

4.8. MUTUA NAVARRA

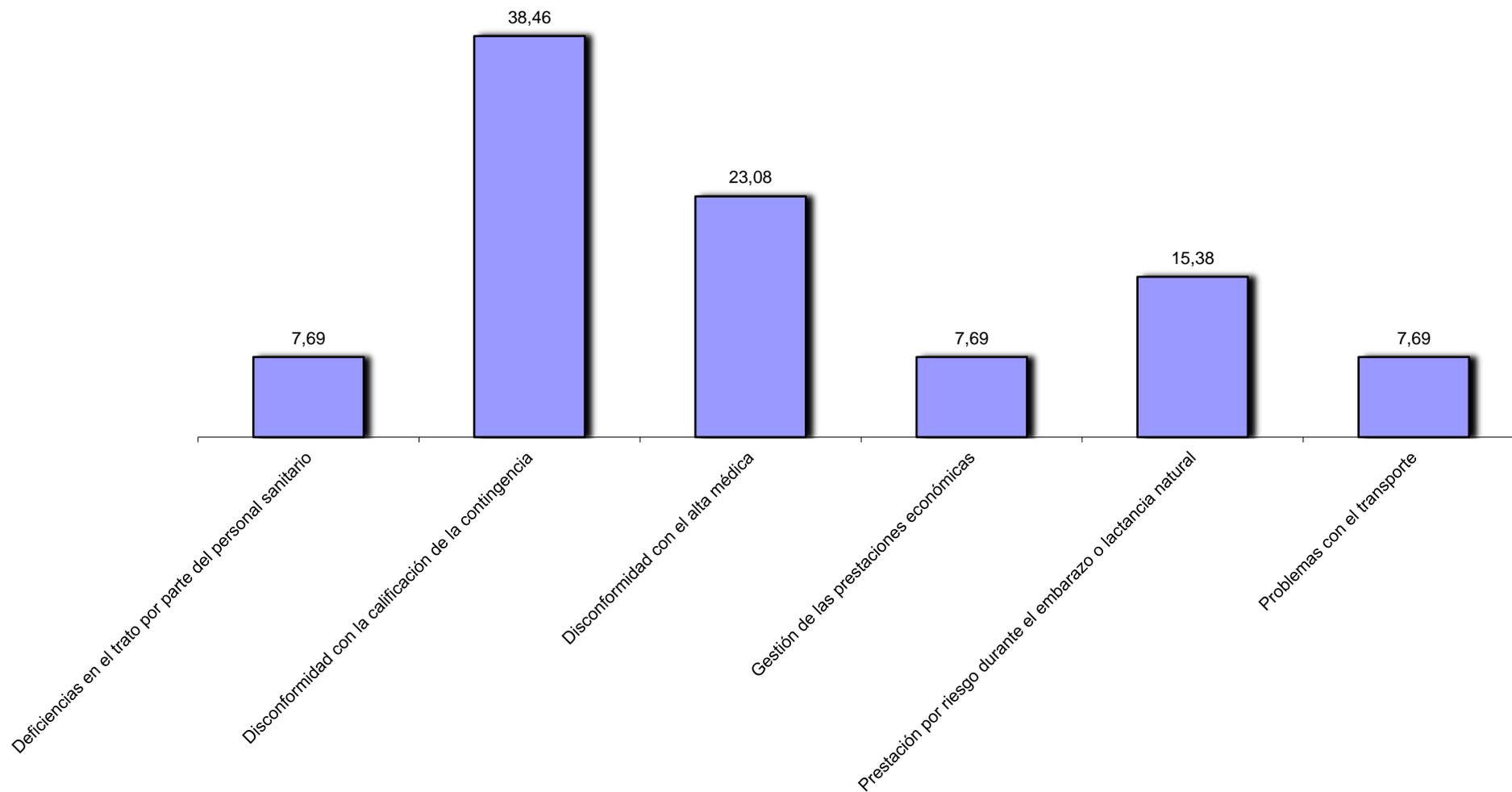
MUTUA NAVARRA
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



MUTUA NAVARRA
Periodo 2020
Reclamaciones por materia

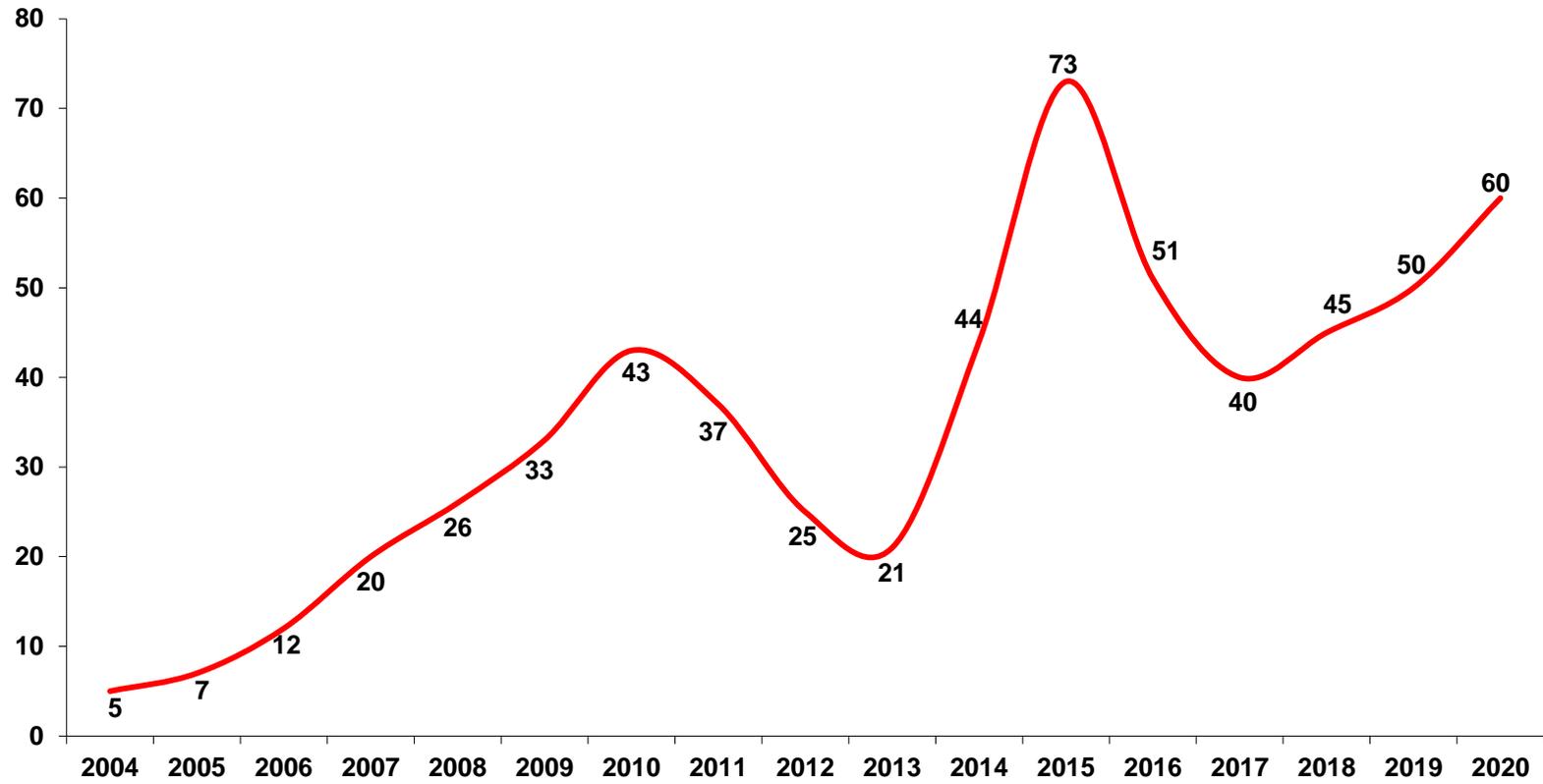
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	1	7,69	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	5	38,46	0,03
Disconformidad con el alta médica	3	23,08	0,02
Gestión de las prestaciones económicas	1	7,69	0,01
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2	15,38	0,01
Problemas con el transporte	1	7,69	0,01
Total Reclamaciones	13	100,00	0,09

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2020



4.9. MUTUA INTERCOMARCAL

MUTUA INTERCOMARCAL
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



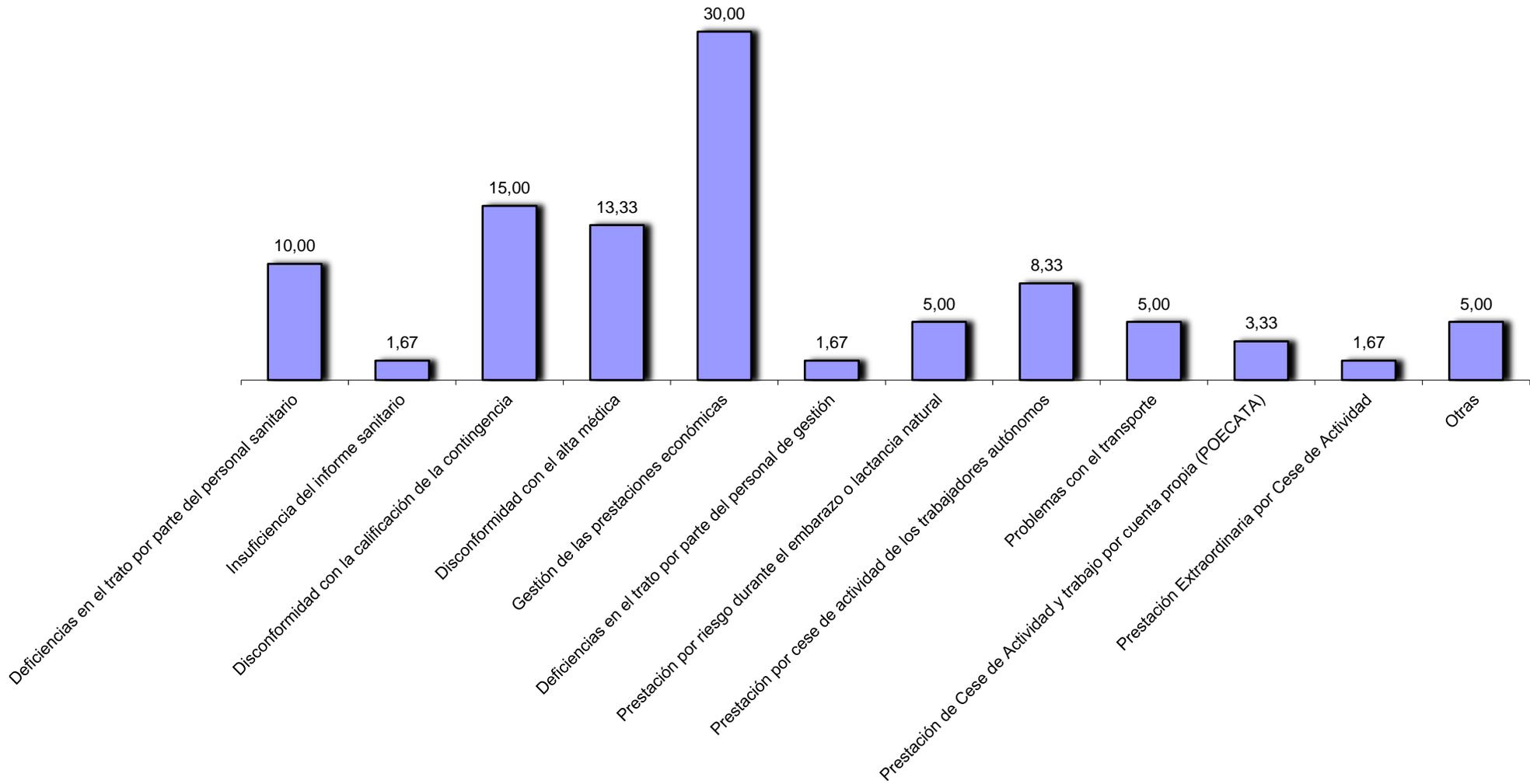
MUTUA INTERCOMARCAL

Periodo 2020

Reclamaciones por materia

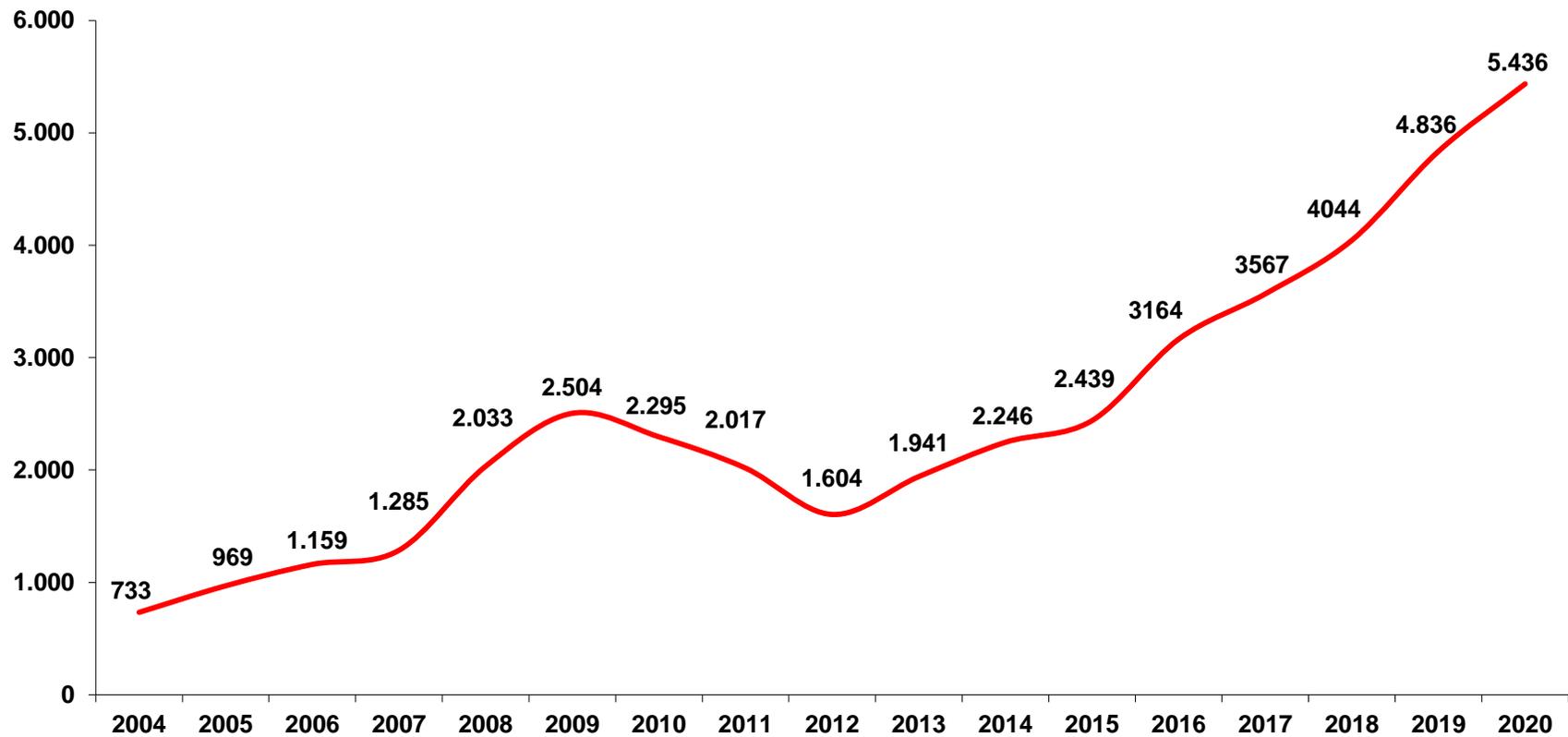
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	6	10,00	0,04
Insuficiencia del informe sanitario	1	1,67	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	9	15,00	0,06
Disconformidad con el alta médica	8	13,33	0,05
Gestión de las prestaciones económicas	18	30,00	0,12
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	1	1,67	0,01
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	3	5,00	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	5	8,33	0,03
Problemas con el transporte	3	5,00	0,02
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECA)	2	3,33	0,01
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	1	1,67	0,01
Otras	3	5,00	0,02
Total Reclamaciones	60	100,00	0,41

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Periodo 2020



4.10. FREMAP

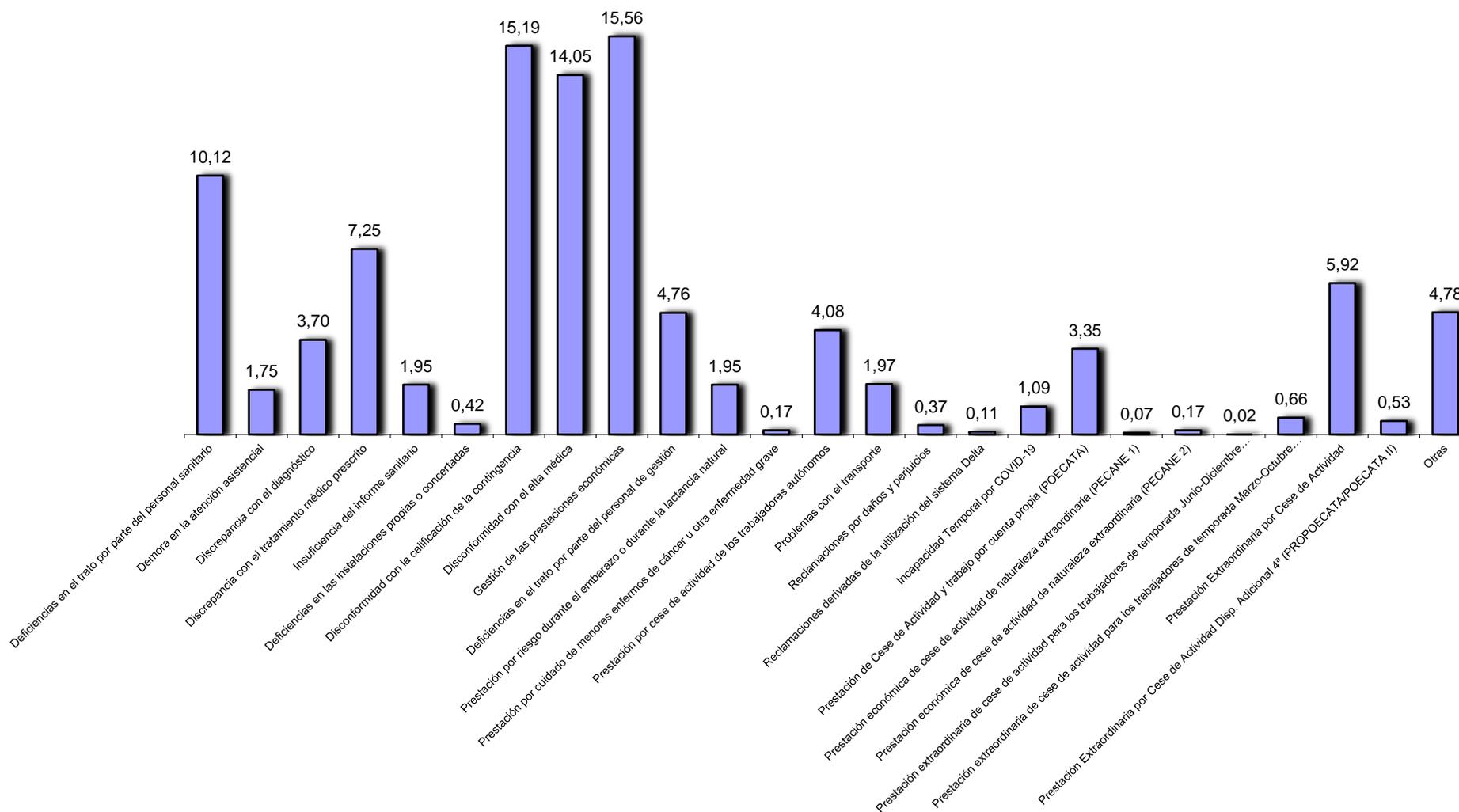
FREMAP
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



FREMAP
Periodo 2020
Reclamaciones por materia

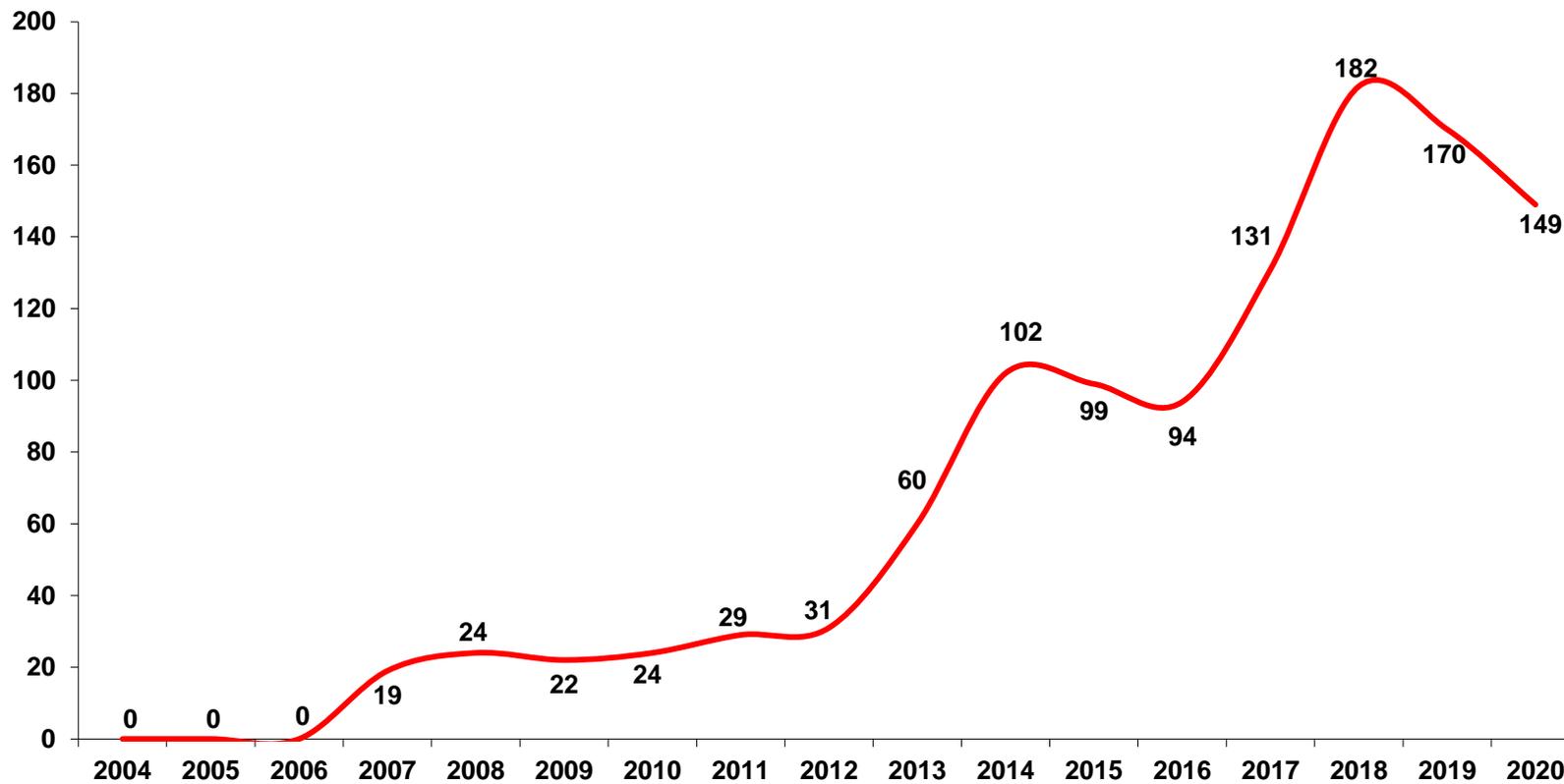
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	550	10,12	3,75
Demora en la atención asistencial	95	1,75	0,65
Discrepancia con el diagnóstico	201	3,70	1,37
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	394	7,25	2,69
Insuficiencia del informe sanitario	106	1,95	0,72
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	23	0,42	0,16
Disconformidad con la calificación de la contingencia	826	15,19	5,64
Disconformidad con el alta médica	764	14,05	5,22
Gestión de las prestaciones económicas	846	15,56	5,78
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	259	4,76	1,77
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	106	1,95	0,72
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	9	0,17	0,06
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	222	4,08	1,52
Problemas con el transporte	107	1,97	0,73
Reclamaciones por daños y perjuicios	20	0,37	0,14
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	6	0,11	0,04
Incapacidad Temporal por COVID-19	59	1,09	0,40
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	182	3,35	1,24
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 1)	4	0,07	0,03
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE 2)	9	0,17	0,06
Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Junio	1	0,02	0,01
Prestación extraordinaria de cese de actividad para los trabajadores de temporada Marzo	36	0,66	0,25
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	322	5,92	2,20
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad Disp. Adicional 4ª (PROPOECATA/POE)	29	0,53	0,20
Otras	260	4,78	1,77
Total Reclamaciones	5.436	83,00	37,11

Gráfico índice reclamaciones según materia FREMAP (%). Periodo 2020



4.11. SOLIMAT

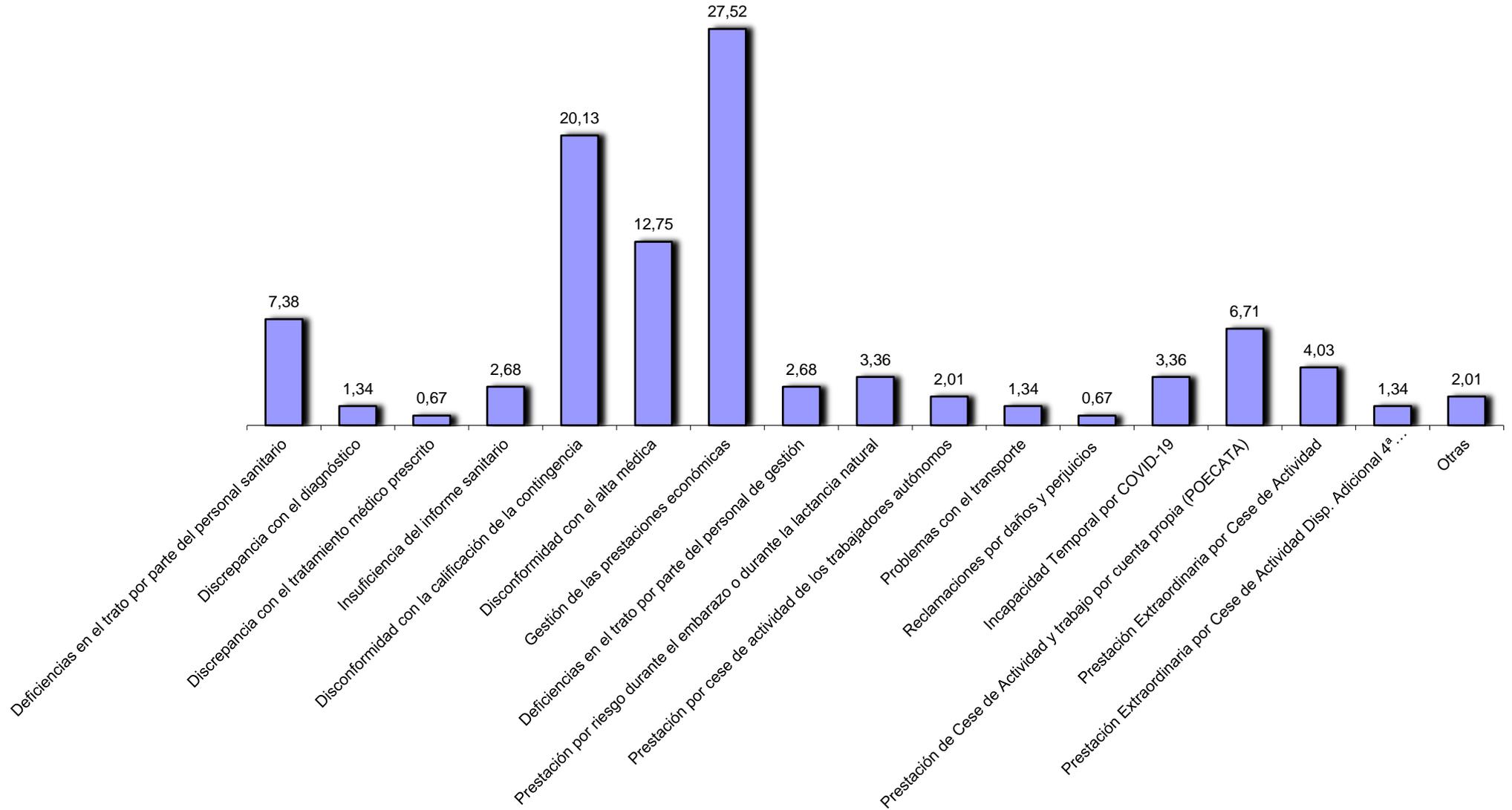
SOLIMAT
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



SOLIMAT
Periodo 2020
Reclamaciones por materia

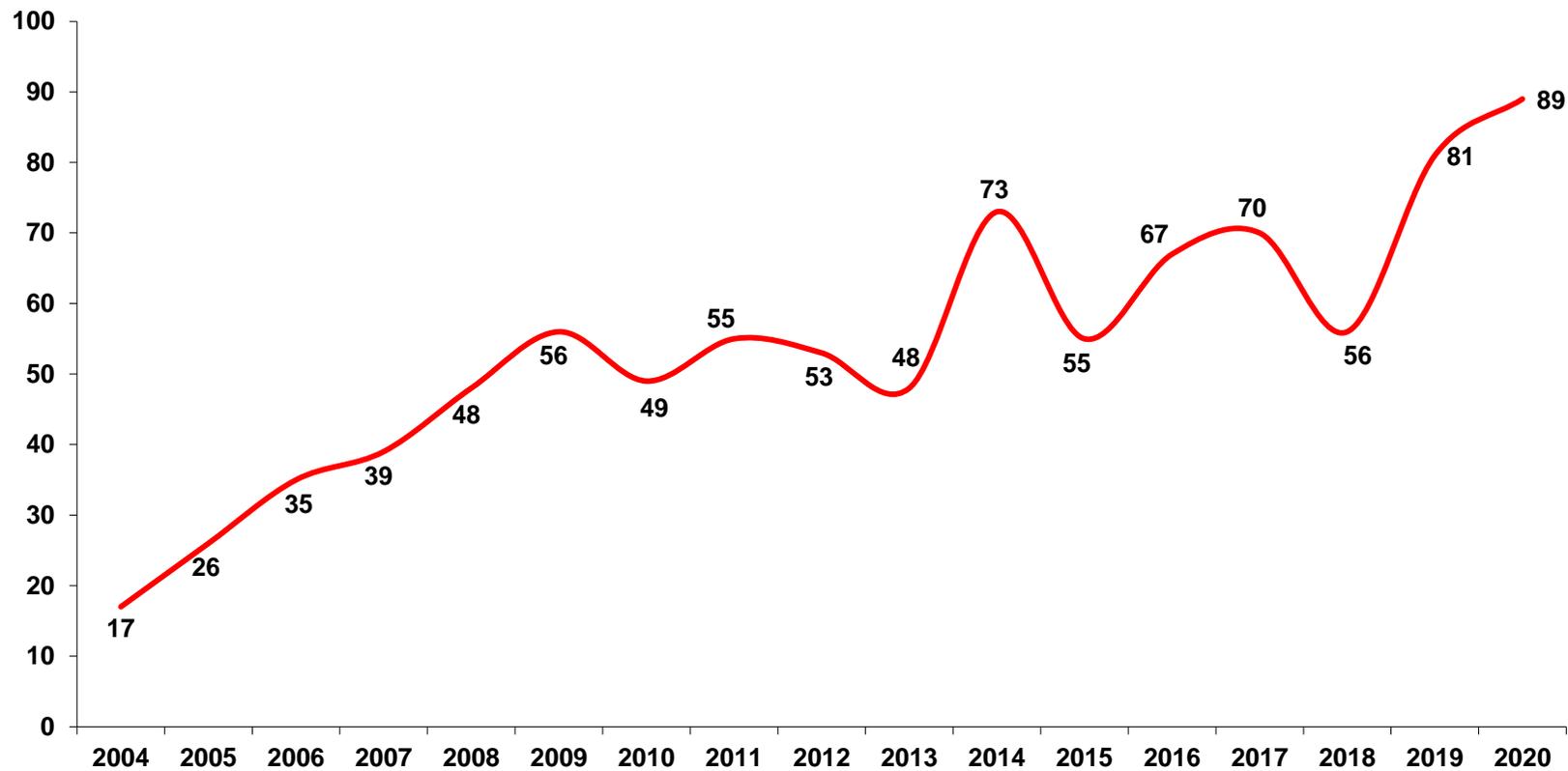
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	11	7,38	0,08
Discrepancia con el diagnóstico	2	1,34	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	1	0,67	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	4	2,68	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	30	20,13	0,20
Disconformidad con el alta médica	19	12,75	0,13
Gestión de las prestaciones económicas	41	27,52	0,28
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	4	2,68	0,03
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	5	3,36	0,03
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	3	2,01	0,02
Problemas con el transporte	2	1,34	0,01
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,67	0,01
Incapacidad Temporal por COVID-19	5	3,36	0,03
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	10	6,71	0,07
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	6	4,03	0,04
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad Disp. Adicional 4ª (PROPOECATA)	2	1,34	0,01
Otras	3	2,01	0,02
Total Reclamaciones	149	100,00	1,02

Gráfico índice reclamaciones según materia SOLIMAT (%). Periodo 2020



4.12. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



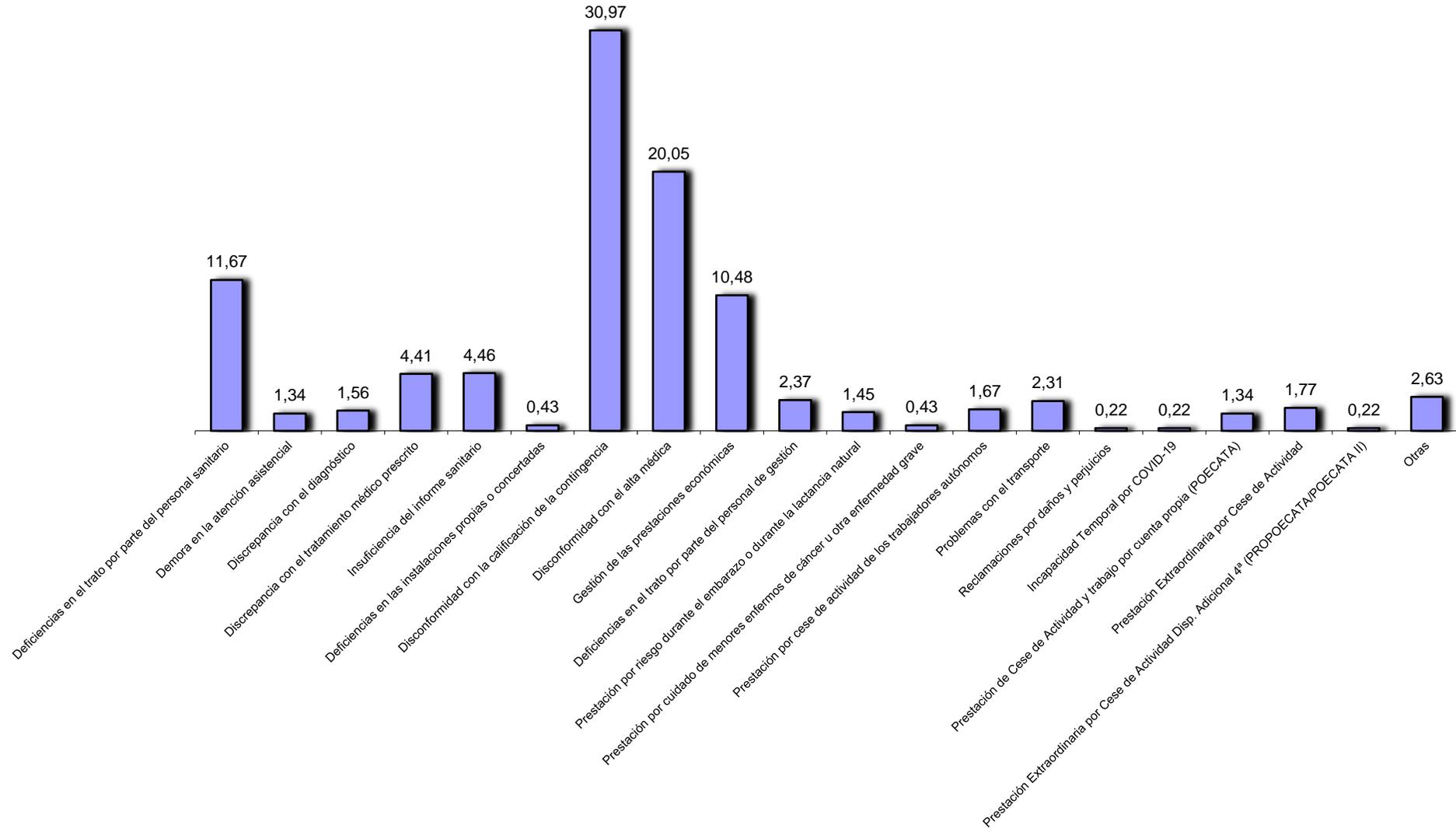
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

Periodo 2020

Reclamaciones por materia

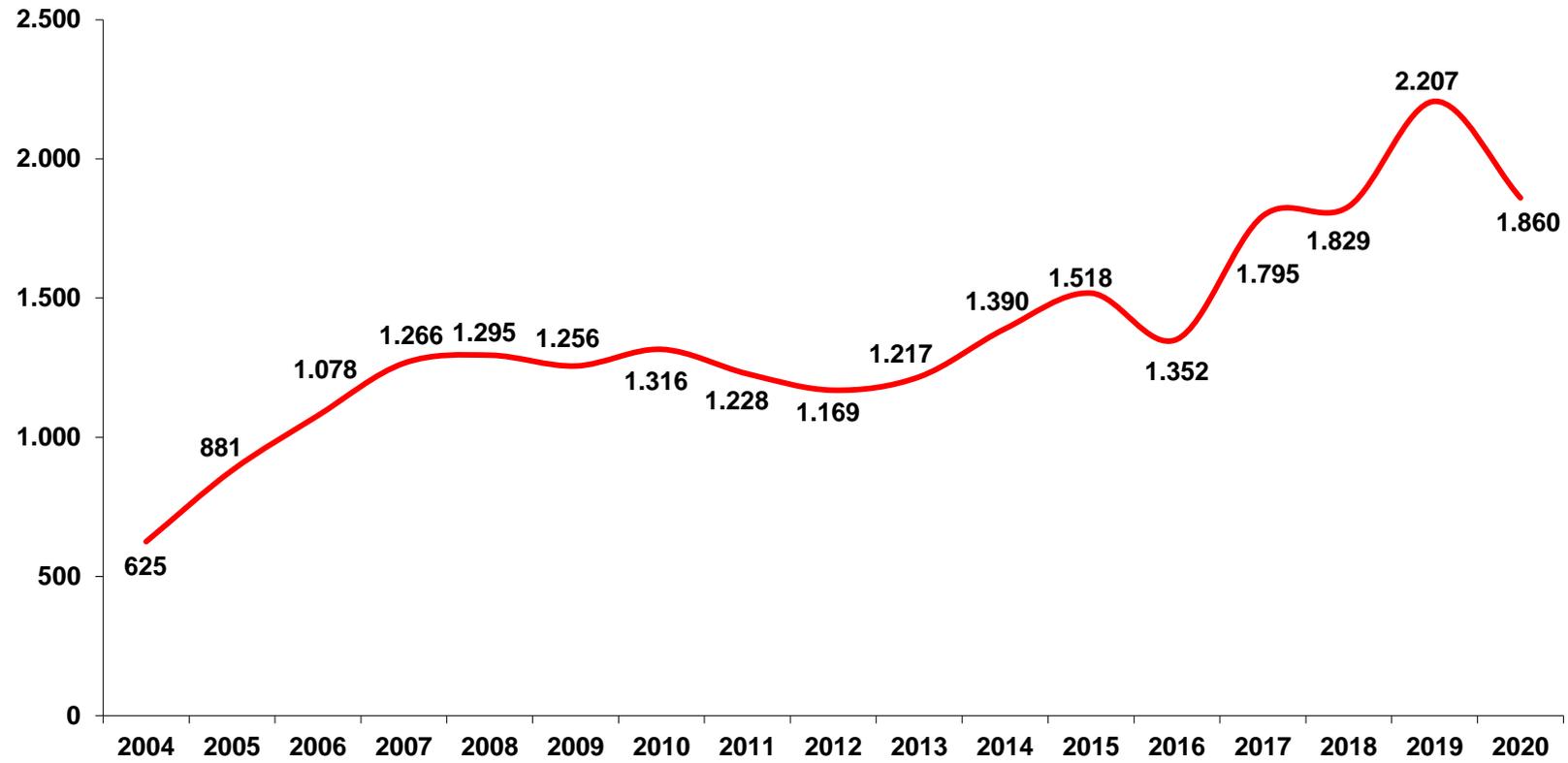
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	7	7,87	0,05
Demora en la atención asistencial	2	2,25	0,01
Discrepancia con el diagnóstico	2	2,25	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	2,25	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	4	4,49	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	13	14,61	0,09
Disconformidad con el alta médica	20	22,47	0,14
Gestión de las prestaciones económicas	9	10,11	0,06
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	12	13,48	0,08
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	4	4,49	0,03
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	1	1,12	0,01
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	7	7,87	0,05
Otras	6	6,74	0,04
Total Reclamaciones	89	100,00	0,61

Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Periodo 2020



4.13. ASEPEYO

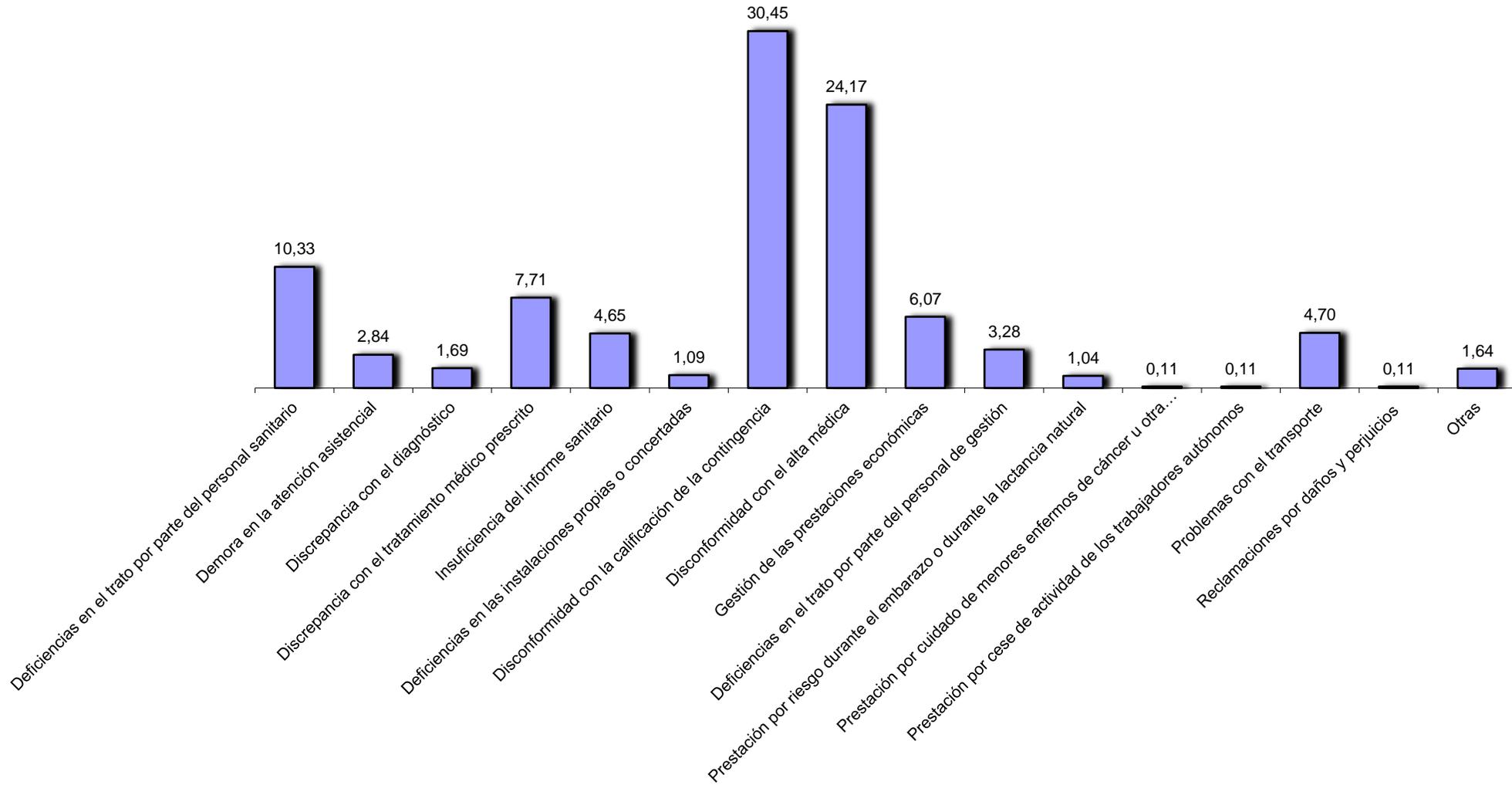
ASEPEYO
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



ASEPEYO
Periodo 2020
Reclamaciones por materia

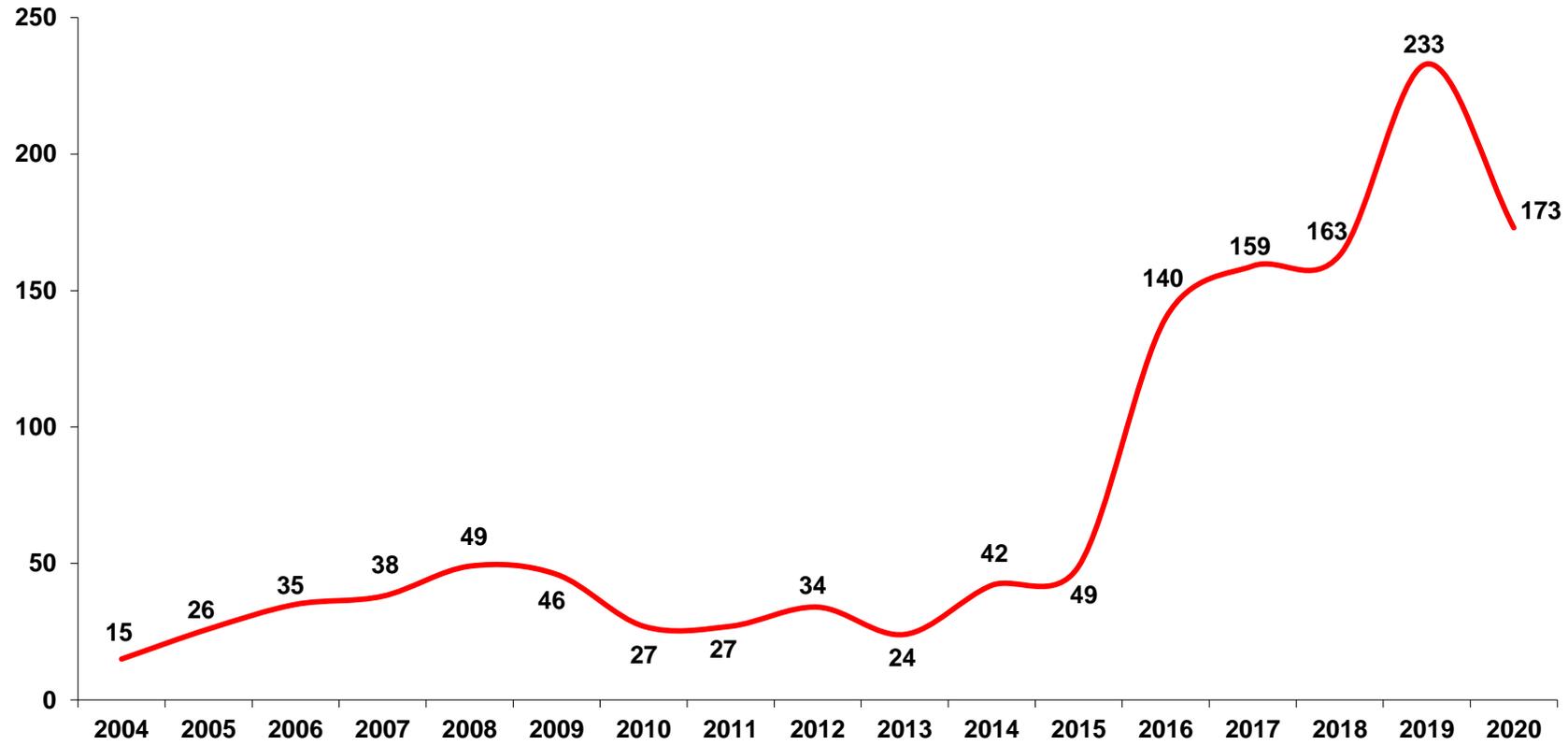
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	217	11,67	1,48
Demora en la atención asistencial	25	1,34	0,17
Discrepancia con el diagnóstico	29	1,56	0,20
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	82	4,41	0,56
Insuficiencia del informe sanitario	83	4,46	0,57
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	8	0,43	0,05
Disconformidad con la calificación de la contingencia	576	30,97	3,93
Disconformidad con el alta médica	373	20,05	2,55
Gestión de las prestaciones económicas	195	10,48	1,33
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	44	2,37	0,30
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	27	1,45	0,18
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	8	0,43	0,05
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	31	1,67	0,21
Problemas con el transporte	43	2,31	0,29
Reclamaciones por daños y perjuicios	4	0,22	0,03
Incapacidad Temporal por COVID-19	4	0,22	0,03
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	25	1,34	0,17
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	33	1,77	0,23
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad Disp. Adicional 4ª (PROPOECATA/POECA)	4	0,22	0,03
Otras	49	2,63	0,33
Total Reclamaciones	1.860	100,00	12,70

Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Periodo 2018



4.14. MUTUA BALEAR

MUTUA BALEAR
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



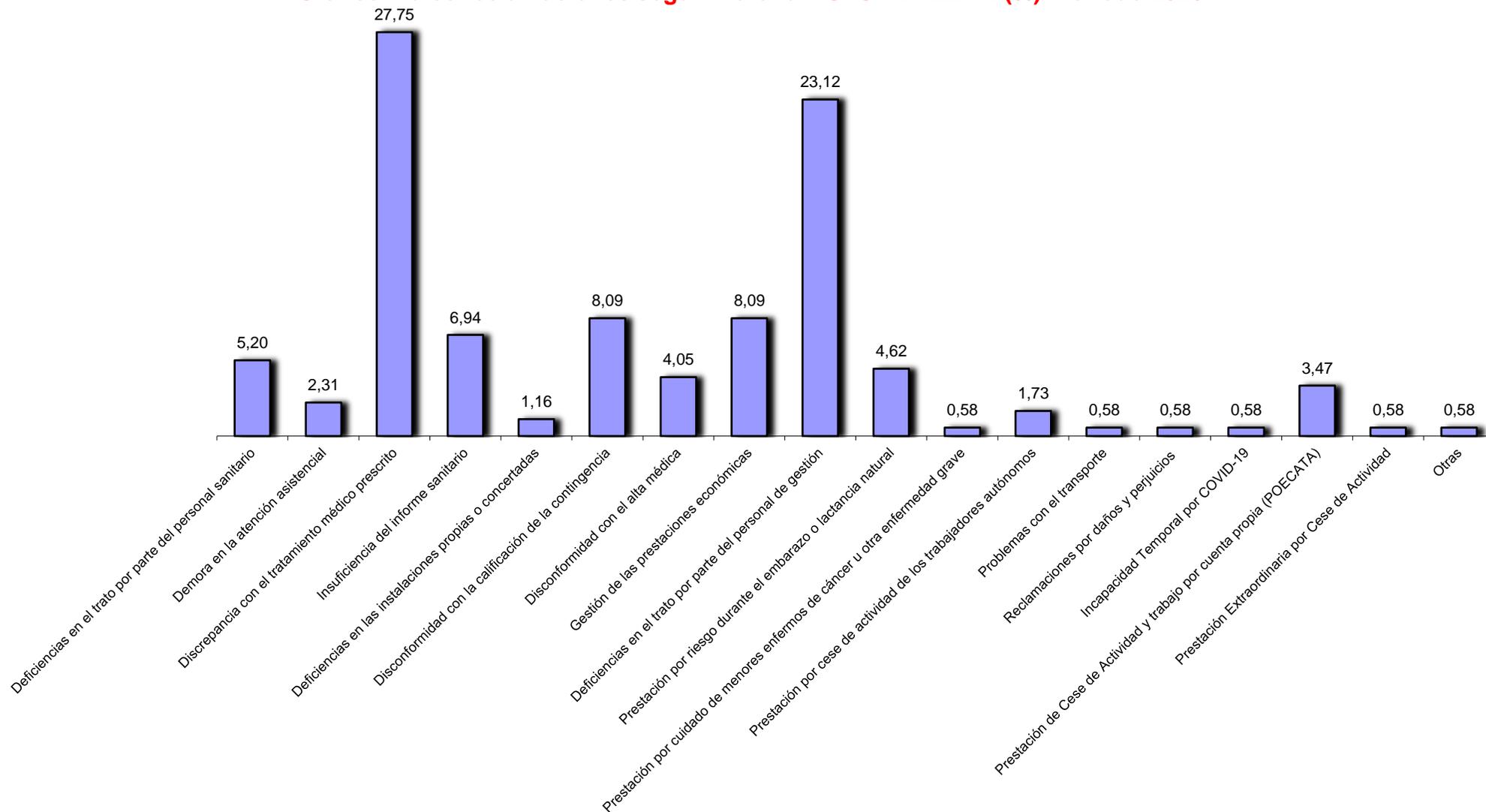
MUTUA BALEAR

Periodo 2020

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	9	5,20	0,06
Demora en la atención asistencial	4	2,31	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	48	27,75	0,33
Insuficiencia del informe sanitario	12	6,94	0,08
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	1,16	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	14	8,09	0,10
Disconformidad con el alta médica	7	4,05	0,05
Gestión de las prestaciones económicas	14	8,09	0,10
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	40	23,12	0,27
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	8	4,62	0,05
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad	1	0,58	0,01
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	3	1,73	0,02
Problemas con el transporte	1	0,58	0,01
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,58	0,01
Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,58	0,01
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	6	3,47	0,04
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	1	0,58	0,01
Otras	1	0,58	0,01
Total Reclamaciones	173	100,00	1,18

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2020



4.15. UNIÓN DE MUTUAS

UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones

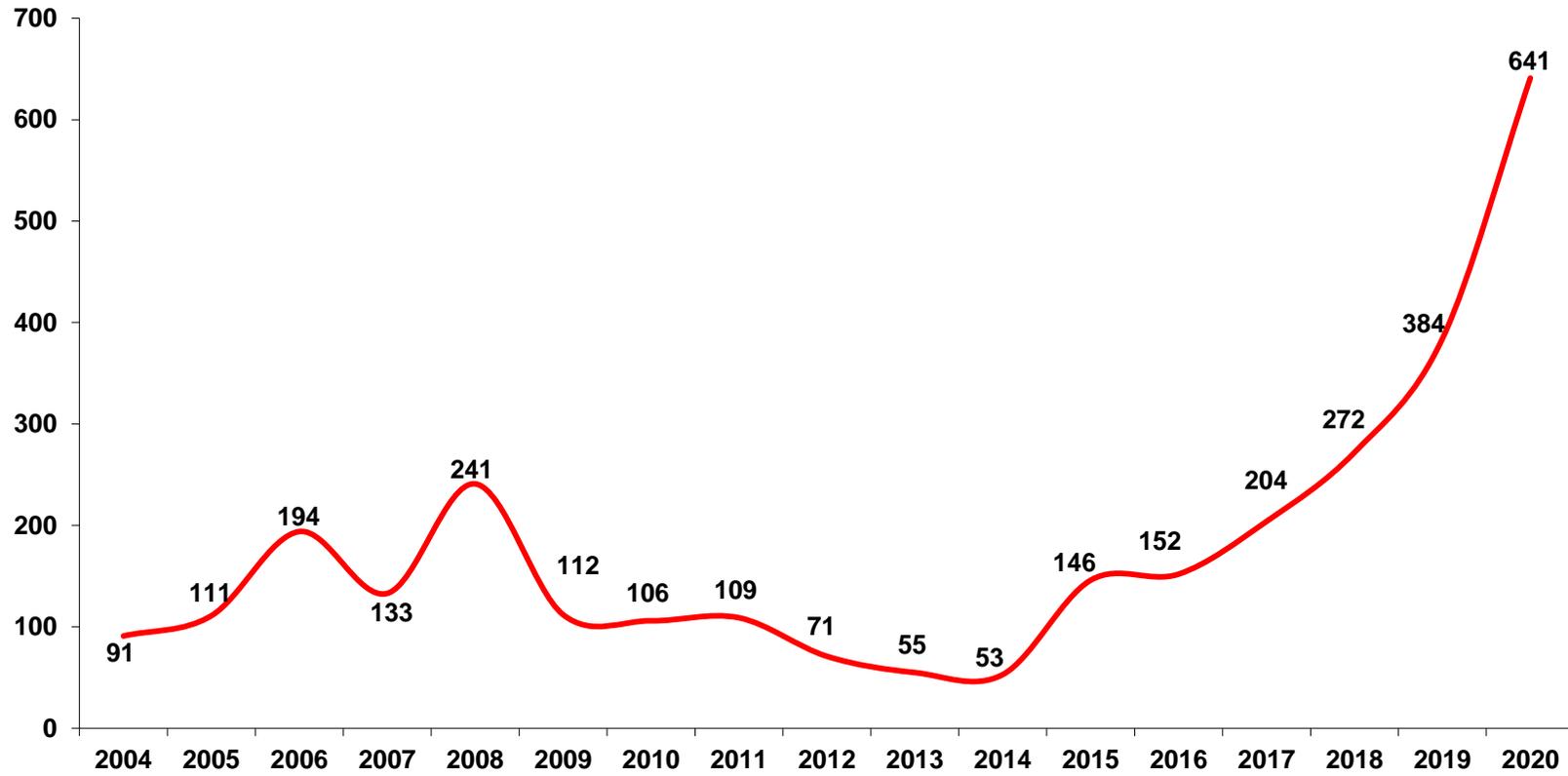


Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2020

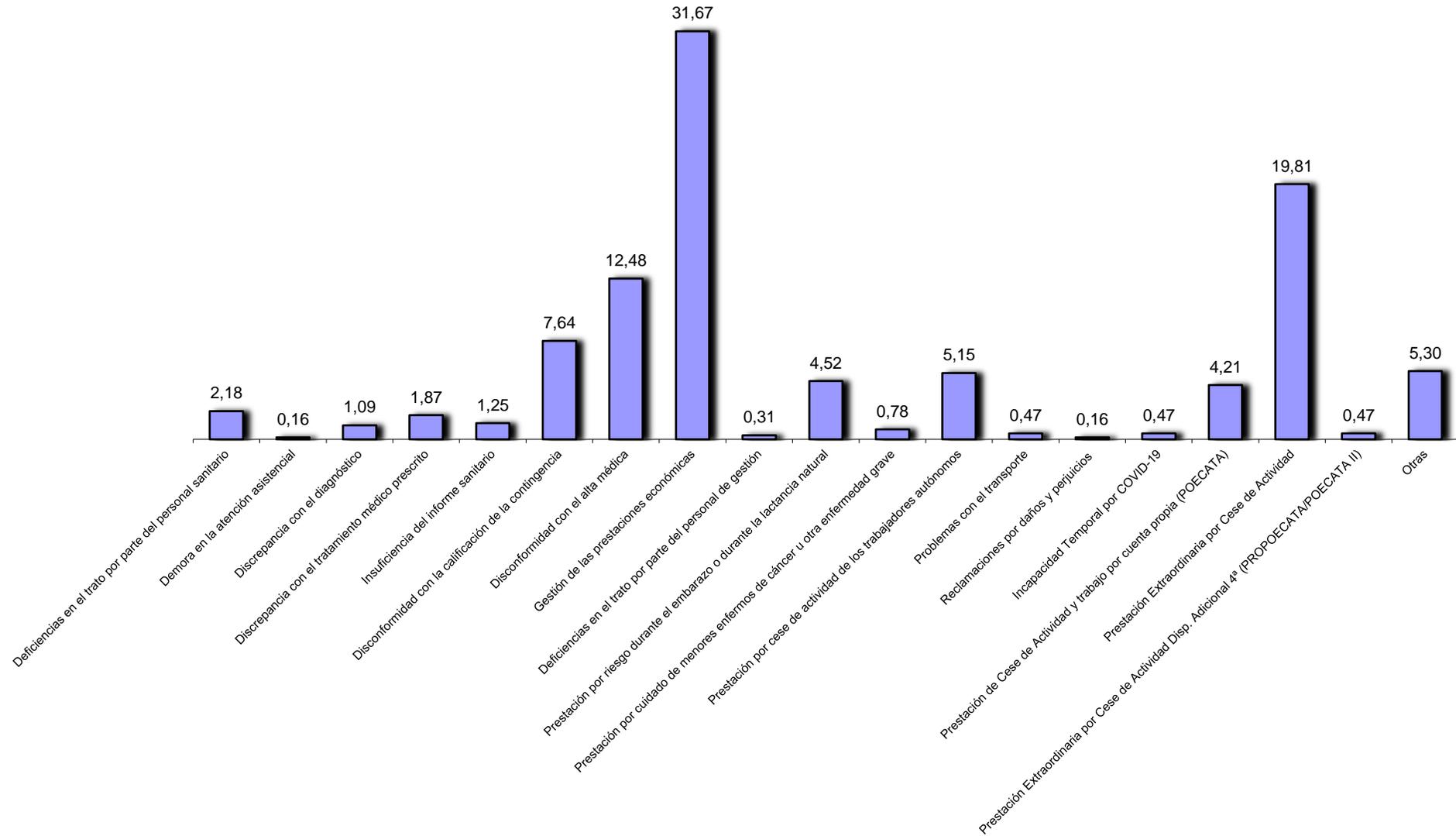
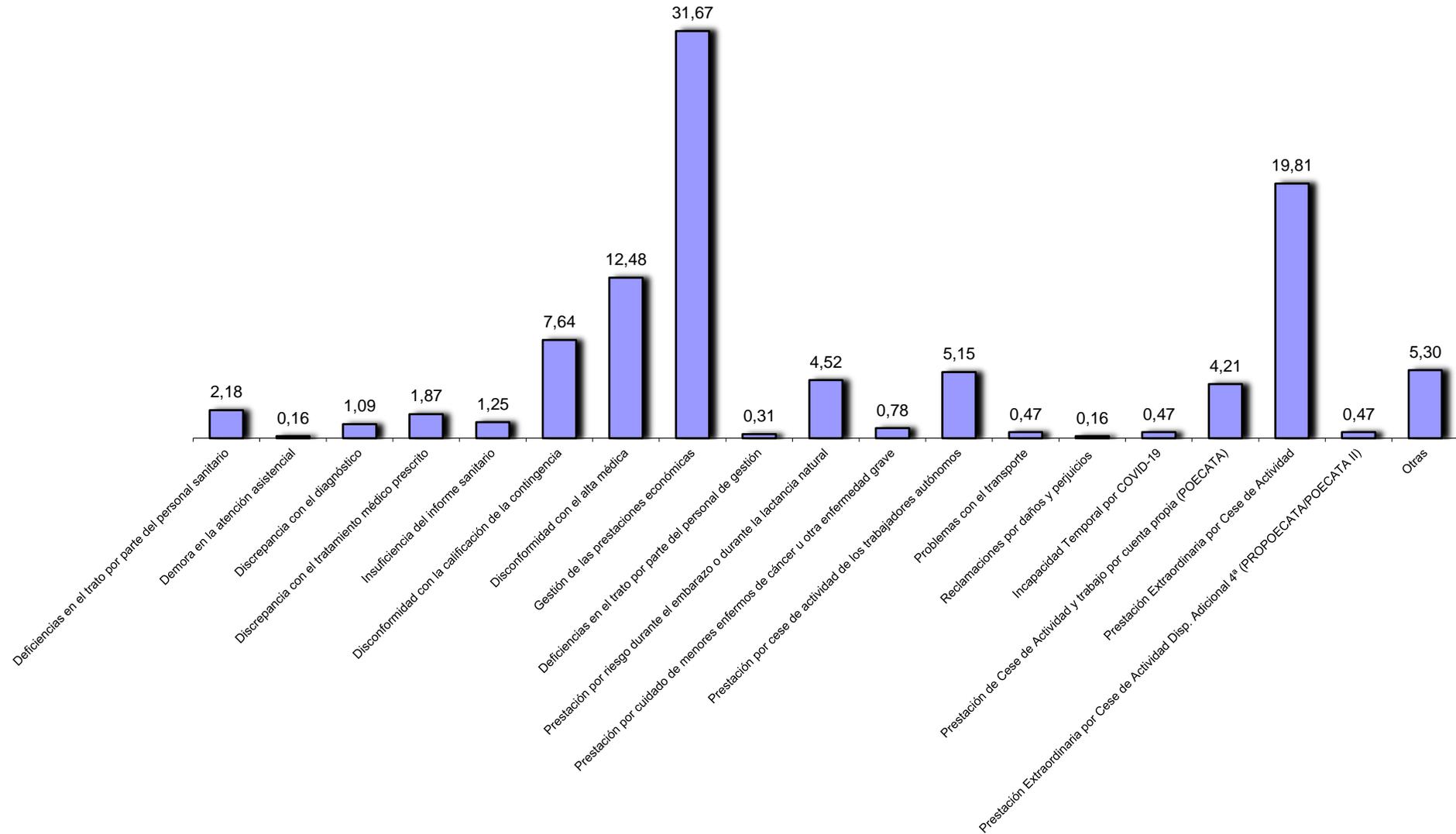
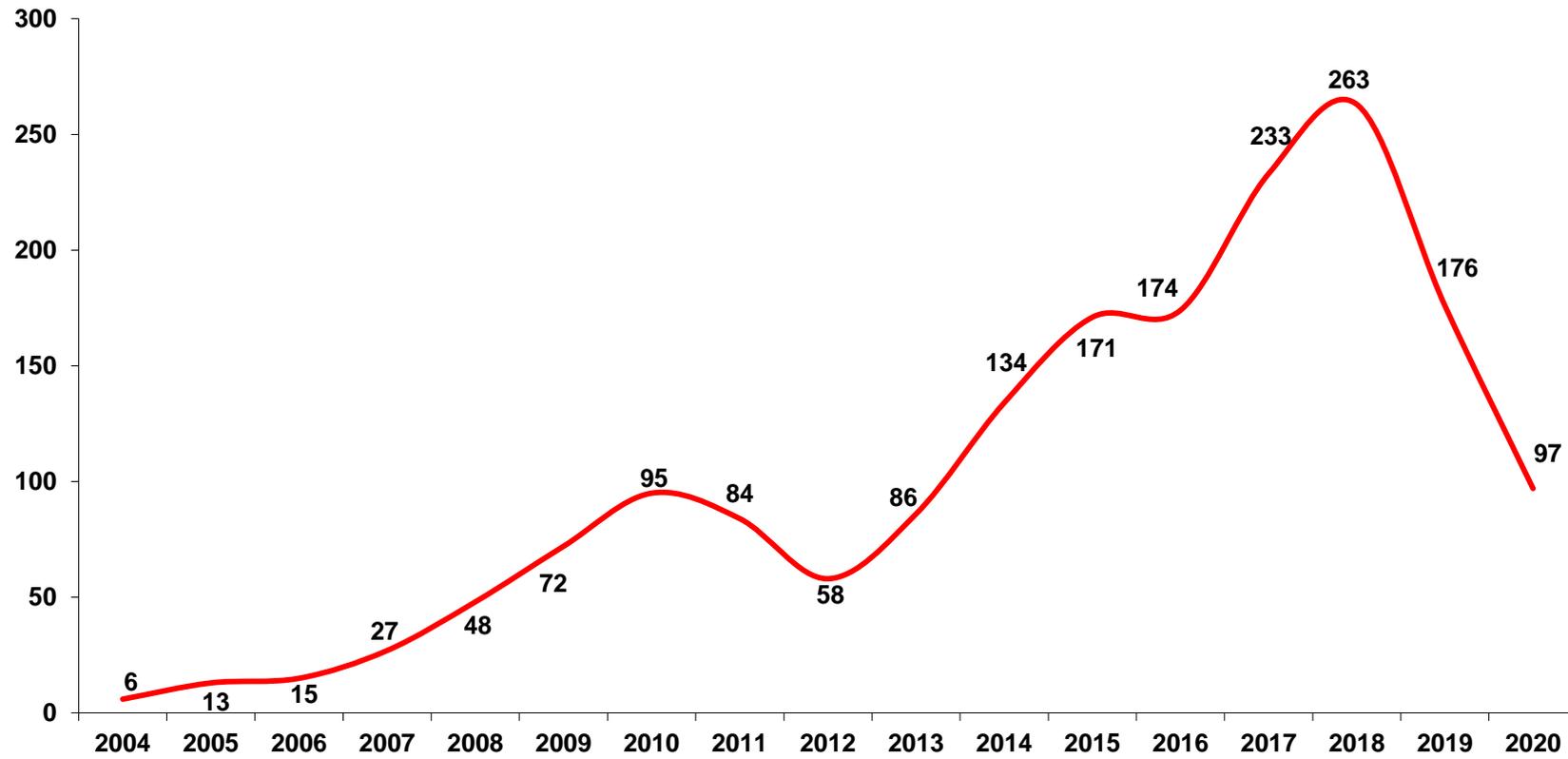


Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2020



4.16. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE
CANARIAS

MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



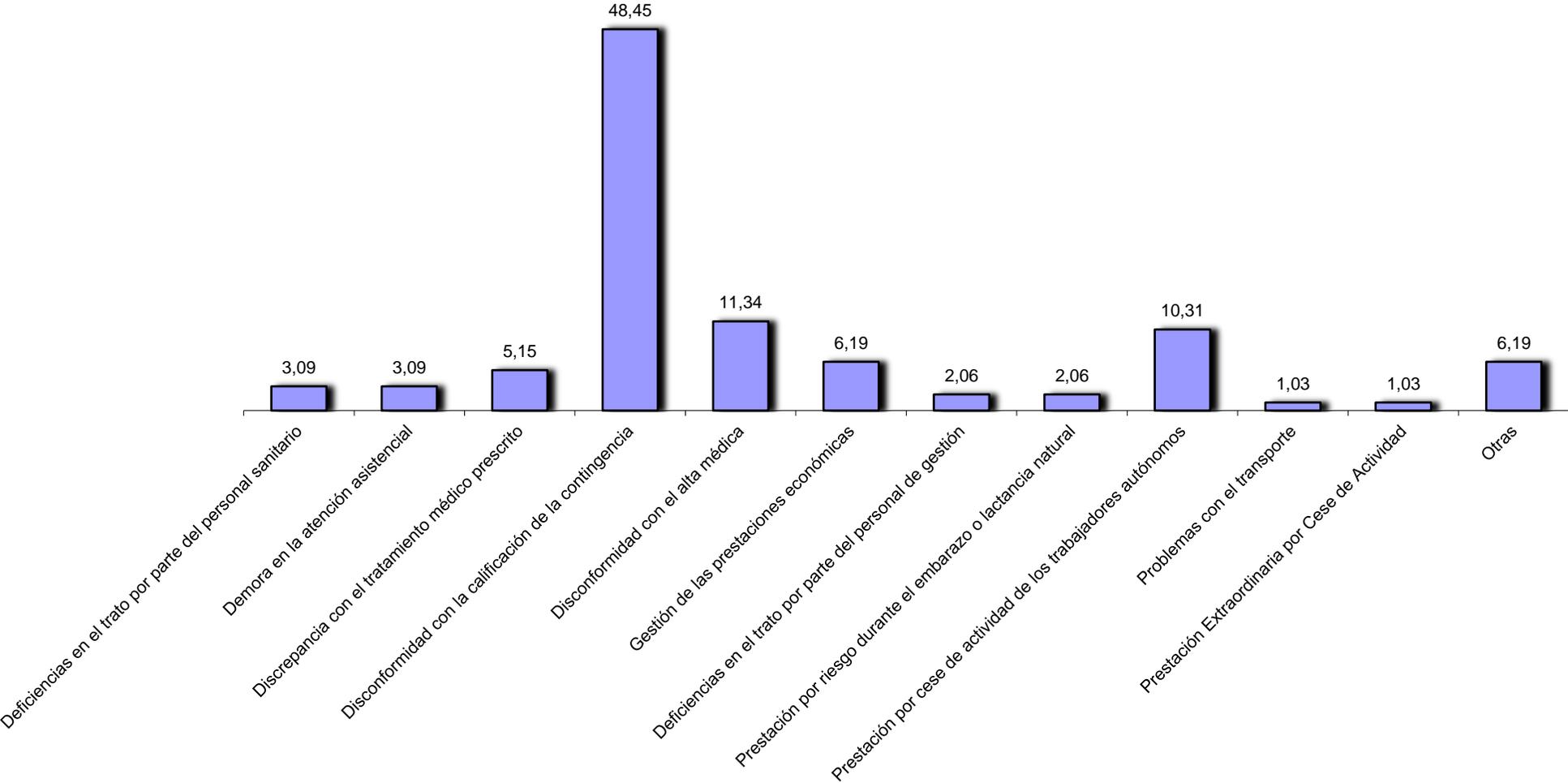
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Periodo 2020

Reclamaciones por materia

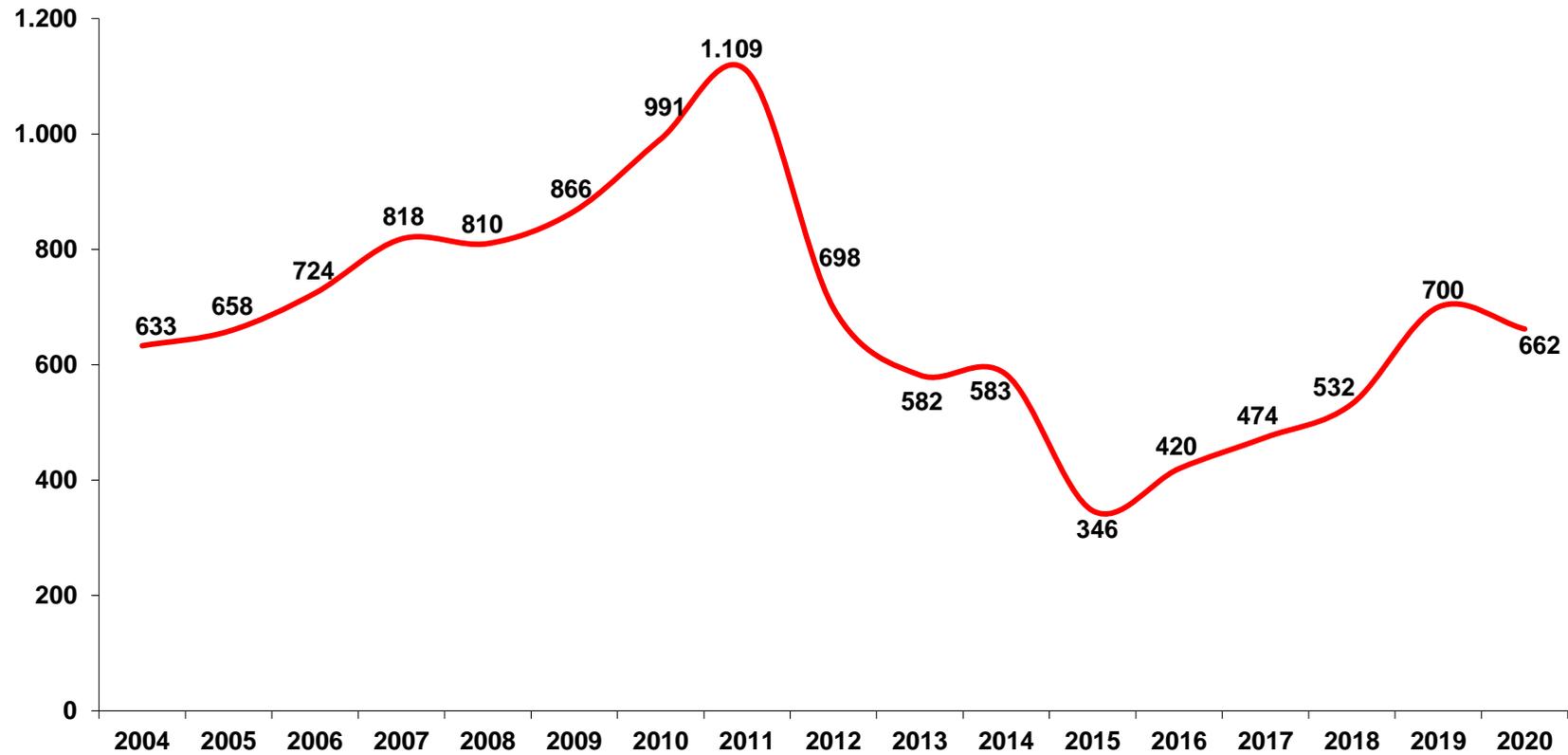
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	3	3,09	0,02
Demora en la atención asistencial	3	3,09	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	5	5,15	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	47	48,45	0,32
Disconformidad con el alta médica	11	11,34	0,08
Gestión de las prestaciones económicas	6	6,19	0,04
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	2	2,06	0,01
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2	2,06	0,01
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	10	10,31	0,07
Problemas con el transporte	1	1,03	0,01
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	1	1,03	0,01
Otras	6	6,19	0,04
Total Reclamaciones	97	100,00	0,66

Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Periodo 2020



4.17. IBERMUTUAMUR

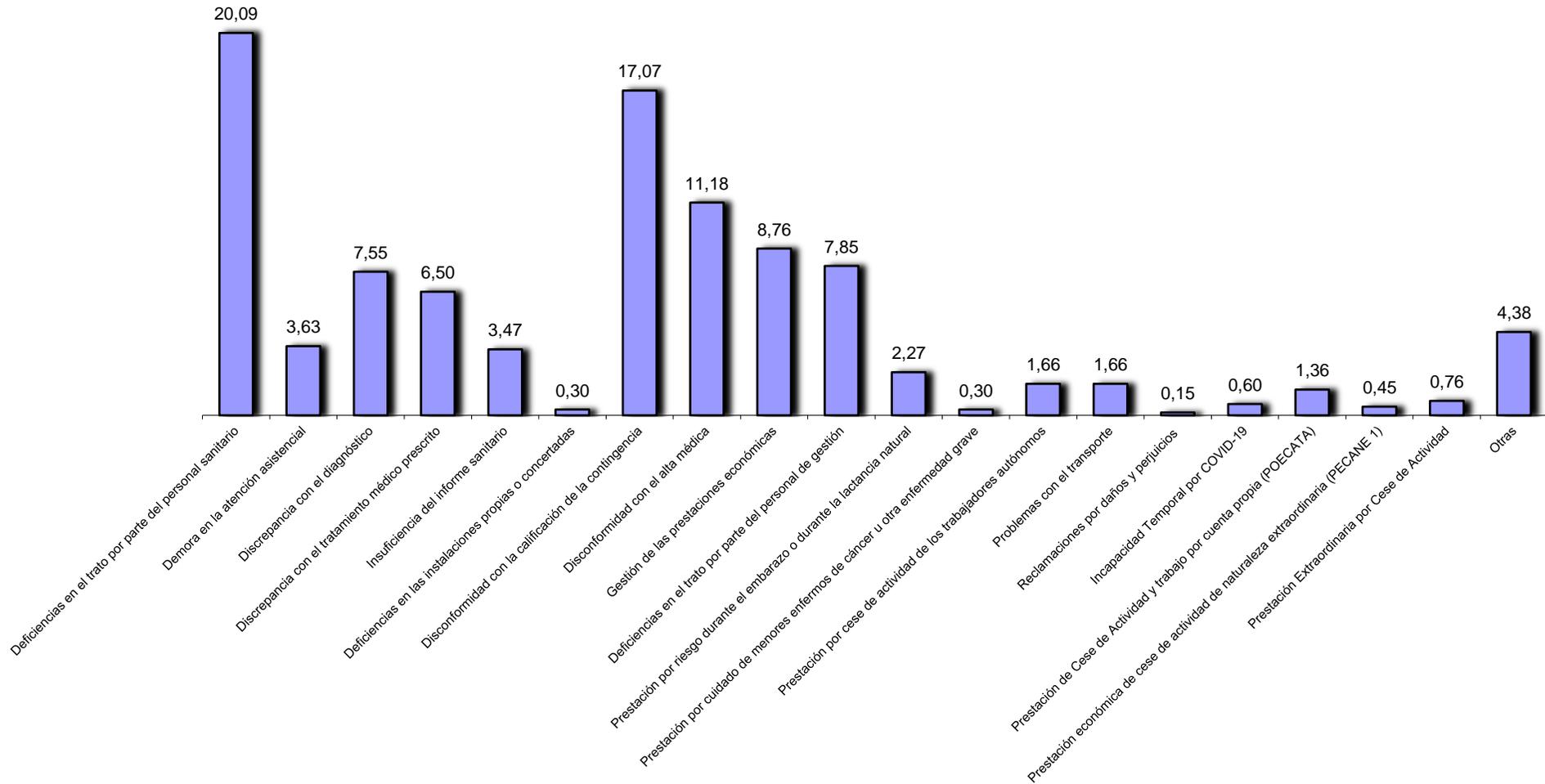
IBERMUTUAMUR
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



IBERMUTUAMUR
Periodo 2020
Reclamaciones por materia

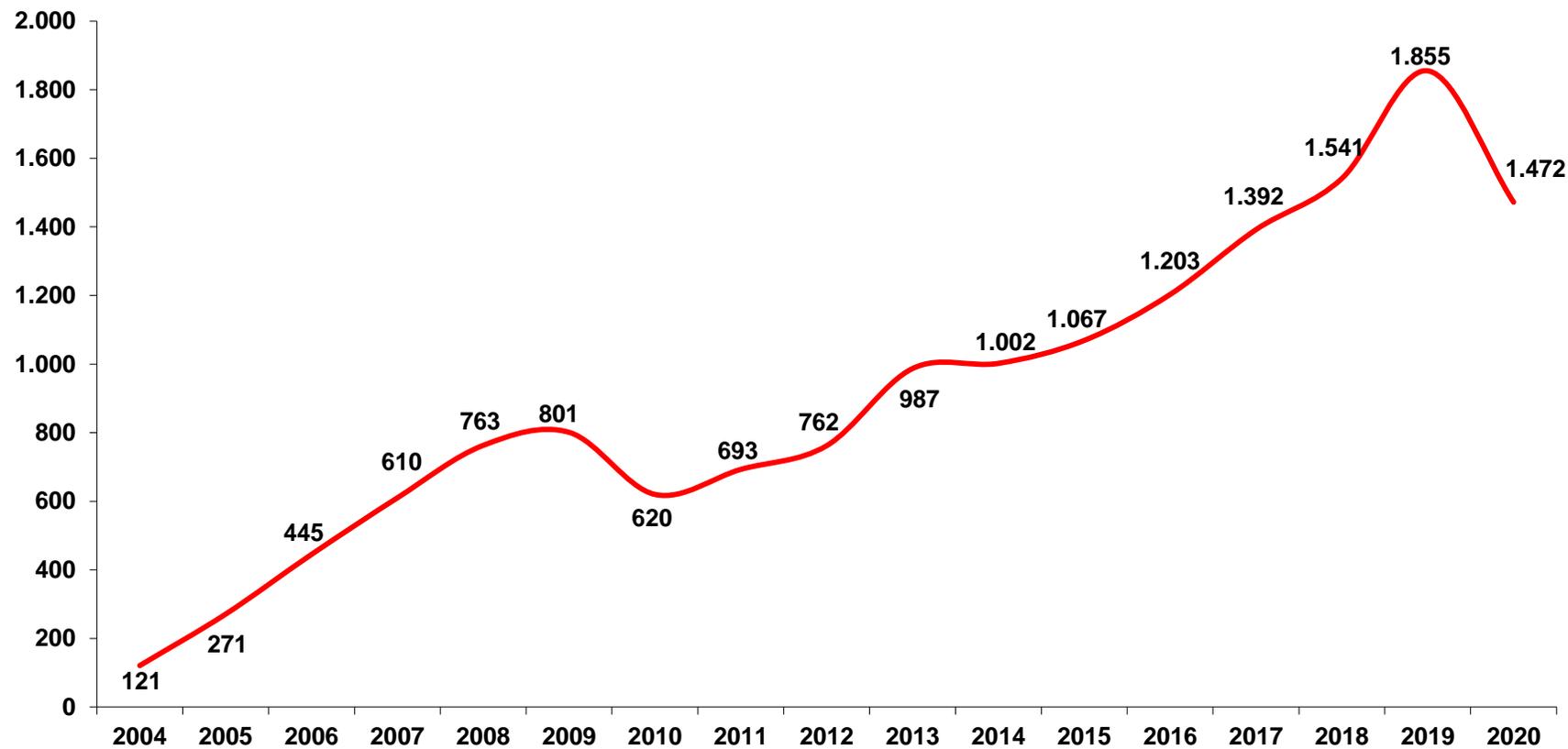
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	133	20,09	0,91
Demora en la atención asistencial	24	3,63	0,16
Discrepancia con el diagnóstico	50	7,55	0,34
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	43	6,50	0,29
Insuficiencia del informe sanitario	23	3,47	0,16
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	0,30	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	113	17,07	0,77
Disconformidad con el alta médica	74	11,18	0,51
Gestión de las prestaciones económicas	58	8,76	0,40
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	52	7,85	0,35
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	15	2,27	0,10
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,30	0,01
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	11	1,66	0,08
Problemas con el transporte	11	1,66	0,08
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,15	0,01
Incapacidad Temporal por COVID-19	4	0,60	0,03
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	9	1,36	0,06
Prestación económica de cese de actividad de naturaleza extraordinaria (PECANE)	3	0,45	0,02
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	5	0,76	0,03
Otras	29	4,38	0,20
Total Reclamaciones	662	100,00	4,52

Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUAMUR (%). Periodo 2020



4.18. FRATERNIDAD - MUPRESPA

FRATERNIDAD - MUPRESA
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



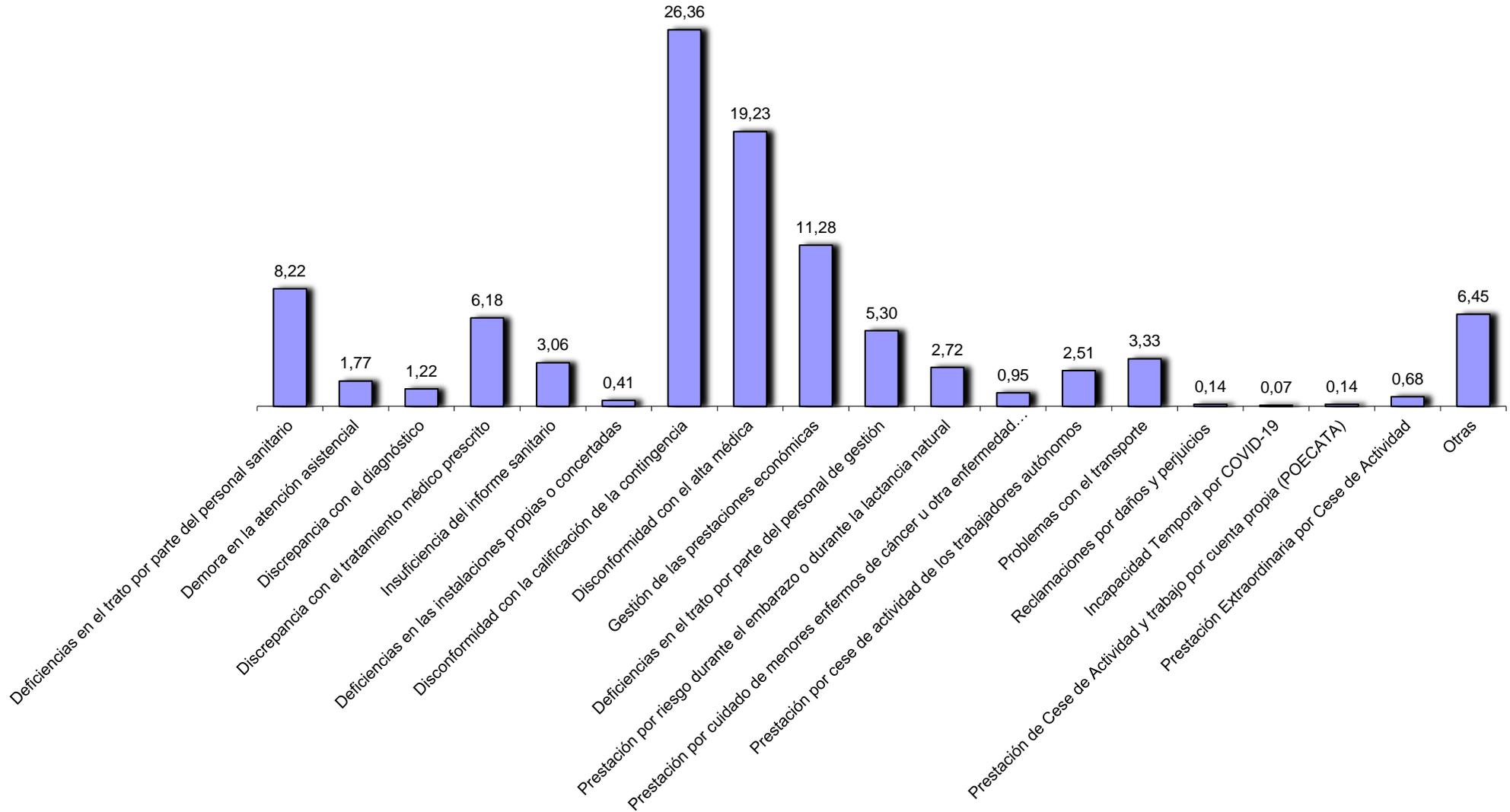
FRATERNIDAD - MUPRESPA

Periodo 2020

Reclamaciones por materia

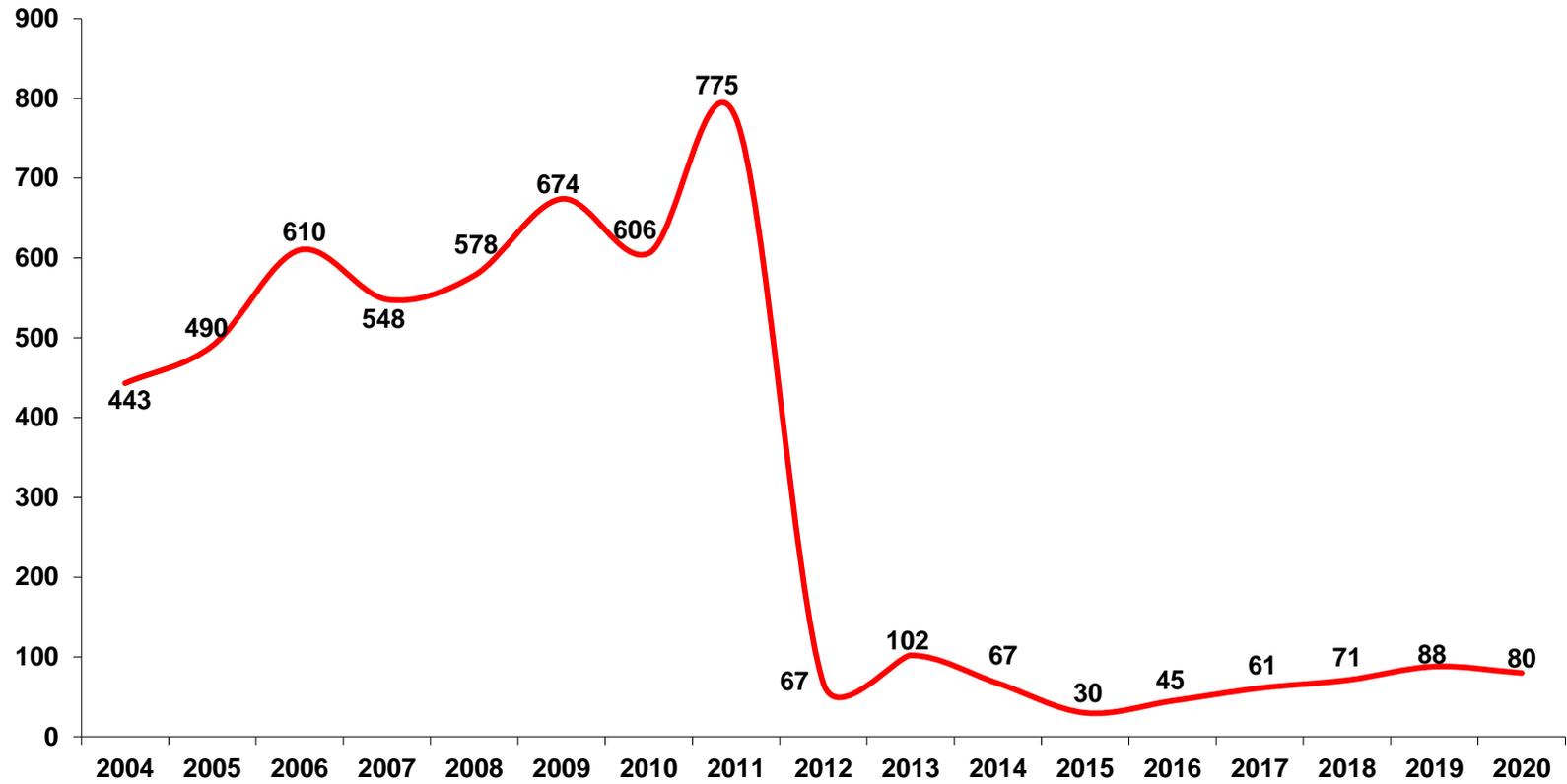
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	121	8,22	0,83
Demora en la atención asistencial	26	1,77	0,18
Discrepancia con el diagnóstico	18	1,22	0,12
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	91	6,18	0,62
Insuficiencia del informe sanitario	45	3,06	0,31
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	6	0,41	0,04
Disconformidad con la calificación de la contingencia	388	26,36	2,65
Disconformidad con el alta médica	283	19,23	1,93
Gestión de las prestaciones económicas	166	11,28	1,13
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	78	5,30	0,53
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	40	2,72	0,27
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	14	0,95	0,10
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	37	2,51	0,25
Problemas con el transporte	49	3,33	0,33
Reclamaciones por daños y perjuicios	2	0,14	0,01
Incapacidad Temporal por COVID-19	1	0,07	0,01
Prestación de Cese de Actividad y trabajo por cuenta propia (POECATA)	2	0,14	0,01
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	10	0,68	0,07
Otras	95	6,45	0,65
Total Reclamaciones	1.472	100,00	10,05

Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). Periodo 2020



4.19. EGARSAT

EGARSAT
Periodo 2004 - 2020
Evolución de las reclamaciones



EGARSAT
Periodo 2020
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	7,50	0,04
Discrepancia con el diagnóstico	1	1,25	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	1	1,25	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	1	1,25	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	19	23,75	0,13
Disconformidad con el alta médica	14	17,50	0,10
Gestión de las prestaciones económicas	18	22,50	0,12
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	5	6,25	0,03
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	1	1,25	0,01
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	1,25	0,01
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	2	2,50	0,01
Problemas con el transporte	1	1,25	0,01
Prestación Extraordinaria por Cese de Actividad	5	6,25	0,03
Otras	5	6,25	0,03
Total Reclamaciones	80	100,00	0,55

Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2020

