



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 2018

**INFORME DE RECLAMACIONES**

**MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD  
SOCIAL**

**PERIODO 2018**

EDITA: Secretaría de Estado de Seguridad Social

Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social

NIPO: 854-19-092-7

# ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN .....	5
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2018: .....	10
2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual .....	11
2.2 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden .....	12
2.3 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias .....	13
2.4 Incidencia de las reclamaciones por Mutua .....	13
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones .....	14
3.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida .....	20
3.3 Reclamaciones por materias .....	25
3.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias .....	30
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL: .....	35
4.1 Mutual Midat Cyclops .....	36
4.2 Mutualia .....	40
4.3 Activa Mutua 2008 .....	44
4.4 Mutua Montañesa .....	48
4.5 Mutua Universal Mugenat .....	52
4.6 Maz .....	56
4.7 Umivale .....	60
4.8 Mutua Navarra .....	64
4.9 Mutua Intercomarcal .....	68
4.10 Fremap .....	72
4.11 Solimat .....	76
4.12 Mutua de Andalucía y de Ceuta .....	80
4.13 Asepeyo .....	84
4.14 Mutua Balear .....	88
4.15 Mutua Gallega de Accidentes de Trabajo .....	92
4.16 Unión de Mutuas .....	96
4.17 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias .....	100
4.18 Ibermutuamur .....	104
4.19 Fraternidad-Muprespa .....	108

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

## 1. INTRODUCCIÓN

El informe de reclamaciones interpuestas por los trabajadores protegidos por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, evalúa tanto la actividad desarrollada por estas entidades, como la forma y la calidad con la que han desarrollado las funciones de Seguridad Social que tienen encomendadas a fin de garantizar una mayor transparencia en la gestión que realizan, y una mejora de la calidad de los servicios de la Seguridad Social que dispensan a los beneficiarios.

A tales efectos, se han recopilado todas las reclamaciones formuladas durante el año 2018 por los particulares ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, con motivo de las incidencias producidas en sus relaciones con las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Las reclamaciones incluidas en el presente informe son las presentadas tanto en la Oficina Virtual de Reclamaciones (OVR), como las presentadas en las instalaciones de la mutua afectada, en algún Organismo público, así como las recibidas por correo ordinario.

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

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

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

#### **1. Asistencia sanitaria:**

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

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

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

- 7. Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural:** quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, denegación o cuantía económica de la prestación de riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural.
- 8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave:** quejas y reclamaciones relativas a la denegación de la prestación para atender al cuidado de menores afectados por cáncer o por otra enfermedad grave.
- 9. Prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos:** quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, denegación o cuantía económica de esta prestación.
- 10. Problemas con el transporte:** quejas y reclamaciones sobre cualquier aspecto relativo al transporte facilitado por la Mutua, tales como calidad del mismo, abono de los gastos de desplazamiento para asistir a reconocimientos médicos o a sesiones de rehabilitación, etc.
- 11. Reclamaciones por daños y perjuicios:** reclamaciones en las que se solicita la responsabilidad de la Mutua que, sin perjuicio de las categorías anteriores, sean susceptibles de valoración económica en concepto de indemnización por daños y perjuicios.
- 12. Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta:** quejas y reclamaciones producidas como consecuencia de problemas relacionados con la utilización del sistema de Declaración Electrónica de Trabajadores Accidentados (DELTA).
- 13. Otras reclamaciones:** quejas y reclamaciones en las que se solicite la responsabilidad de la Mutua por cualquier actuación realizada a cabo, en materias distintas de las incluidas en los otros apartados.

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

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

Finalmente, en la última parte del informe, se incluye un apartado que contiene los cuadros y gráficos individualizados para cada una de las veinte mutuas, de manera que puedan realizarse las mismas valoraciones pero referidas, en este caso, a cada entidad.

2.- INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES  
FORMULADAS EN EL AÑO 2018

El número de reclamaciones formuladas en el año 2018 se incrementó respecto de las formuladas en 2017, pasando de 11.512 a 12.518<sup>1</sup>. Este incremento guarda cierta relación con la evolución de la población protegida por las mutuas, que aumentó en 874.566 trabajadores, pasando de un total de 16.402.186 trabajadores protegidos en el año 2017 a 17.276.752 en 2018<sup>2</sup>.

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 11,63%, lo que ha supuesto una disminución en 6,80 puntos, al pasar del 17,43% en 2017 al 11,63% antes mencionado. También en términos de incidencia se ha producido una cierta disminución, al pasarse de una incidencia del 0,074% en la población protegida en el año 2017 al 0,070% en el año 2018<sup>3</sup>.

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 0,070%. Ocupa el primer lugar Activa Mutua 2008 con un índice de incidencia de 0,180, seguida por la Mutua de Accidentes de Canarias -MAC- con un índice de incidencia del 0,176%. 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 2017 muestra una tendencia menor, 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 -0,447% (Mutua Universal Mugenat) y +223,539%(Activa Mutua 2018).

---

<sup>1</sup> Cuadros del apartado 3.1.

<sup>2</sup> Apartado 3.2.

<sup>3</sup> Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2.

## 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 3.209 reclamaciones, supuso el 24,97% 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.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a la “Disconformidad con el alta médica”, que suponen el 17,48% de las reclamaciones formuladas, con un total de 2.246 quejas. Cuando la reclamación se basa en cuestiones médicas, también se informa del procedimiento existente ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y sus servicios técnicos a los efectos de que sea esta Entidad Gestora quien determine la procedencia, o no, del alta formulada, sin perjuicio de adoptar las actuaciones que correspondan en cuanto al resto de aspectos.

El tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre “Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión”, que ascienden a 1.605 quejas, lo que representa un 12,49% del total. En este ámbito se han incrementado la actividad y los esfuerzos, corrigiéndose gran parte de las conductas controvertidas, recordándose a la mutua, en los casos necesarios, su obligación de dispensar los servicios de la Seguridad Social con los niveles de calidad y eficacia propios del servicio público, así como con el debido respeto a los beneficiarios, requiriéndoles la adopción de las medidas pertinentes a estos fines.

La “Gestión de las prestaciones económicas” ocupa el cuarto lugar, con 1.052 reclamaciones y un 8,19% del total, seguido de la “Discrepancia con el tratamiento médico prescrito” ocupan el quinto lugar, con 888 reclamaciones y un 6,91% del total, seguidas de la “Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario”, con 799 reclamaciones, que representan un 6,22%.

Se mantienen en los primeros lugares las mismas materias que en el año 2017, si bien las reclamaciones en la gestión de las prestaciones económicas pasan al cuarto lugar, y las reclamaciones por deficiencias en el trato del personal sanitario, que en el año 2017 ocupaban el cuarto lugar, ahora se colocan como la sexta causa de reclamación,

mientras que las reclamaciones por deficiencias en el trato por parte del personal de gestión siguen siendo la tercera causa de reclamación<sup>4</sup>.

### 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 (0,141%), Madrid (0,104%) y Castilla La Mancha (0,096%).

En el lado opuesto, figuran Aragón y Ceuta con un 0,033% y Murcia con valores en el 0,035%.

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

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Avila, Teruel y Huesca<sup>5</sup>.

### 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.

---

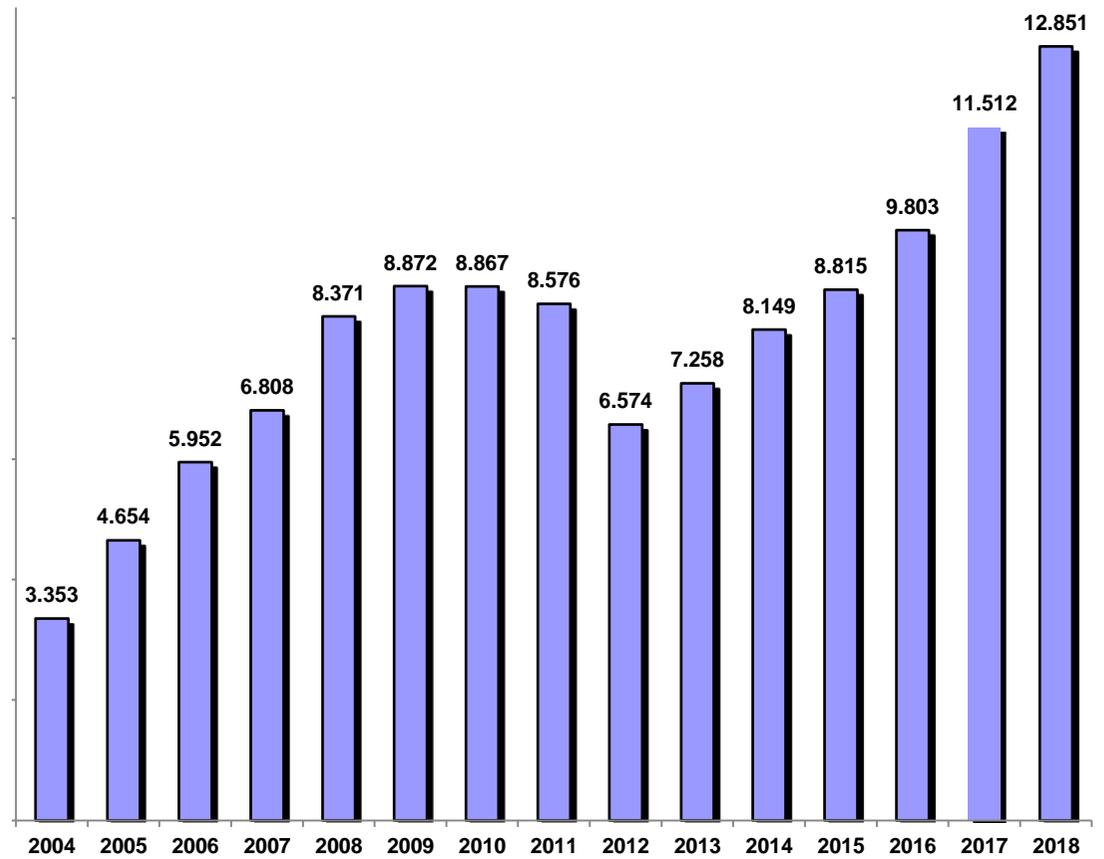
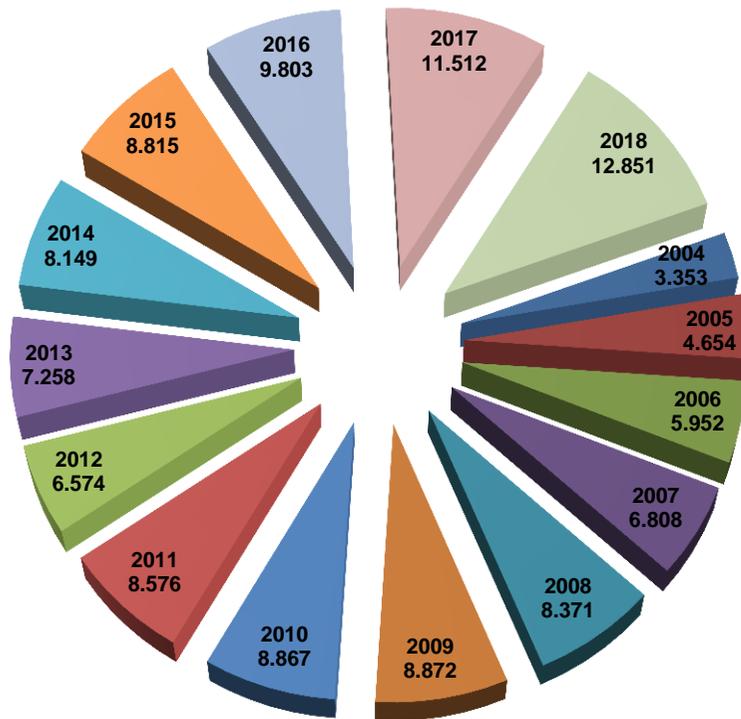
<sup>4</sup> Cuadros del apartado 3.3.

<sup>5</sup> 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.

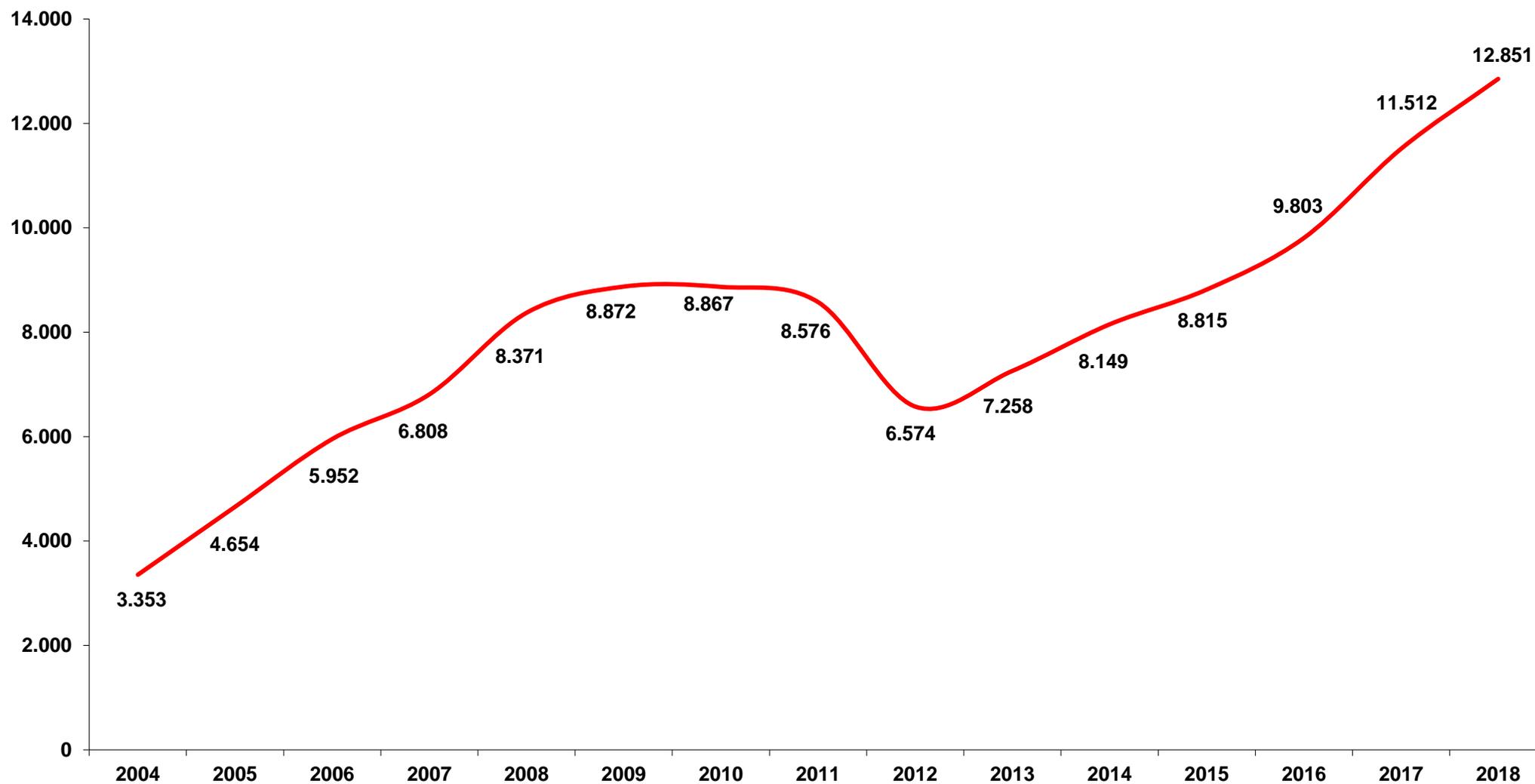
### Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2018



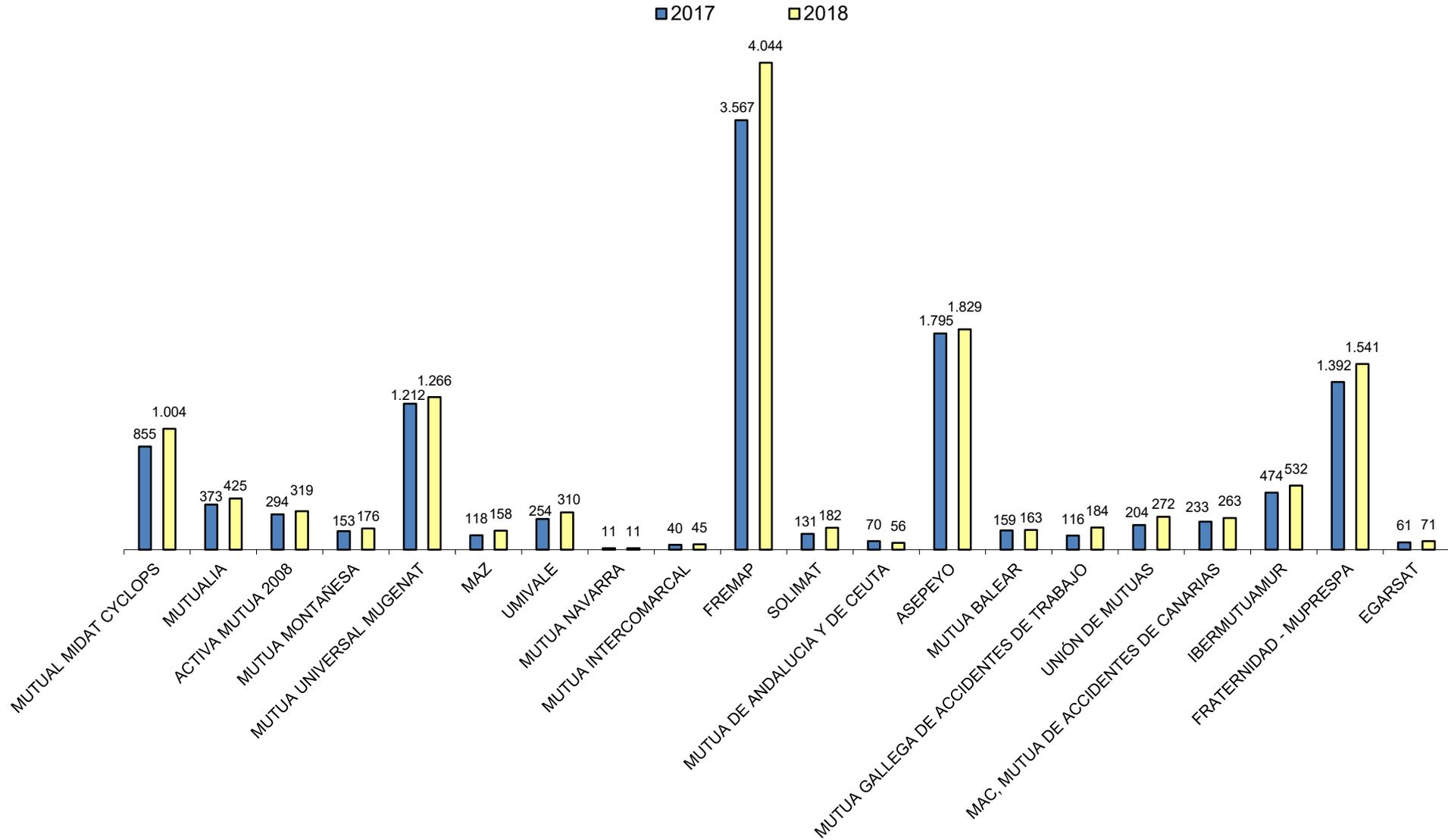
### Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2018

<b>Año</b>	<b>Número</b>	<b>Variación (%)</b>
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

### Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2018



### Gráfico de la evolución de las reclamaciones por Mutuas



### Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

<b>Mutua</b>	<b>Reclamaciones 2017</b>	<b>Reclamaciones 2018</b>	<b>Variación (%)</b>
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	855	1.004	17,43
MUTUALIA	373	425	13,94
ACTIVA MUTUA 2008	294	319	8,50
MUTUA MONTAÑESA	153	176	15,03
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.212	1.266	4,46
MAZ	118	158	33,90
UMIVALE	254	310	22,05
MUTUA NAVARRA	11	11	0,00
MUTUA INTERCOMARCAL	40	45	12,50
FREMAP	3.567	4.044	13,37
SOLIMAT	131	182	38,93
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	70	56	-20,00
ASEPEYO	1.795	1.829	1,89
MUTUA BALEAR	159	163	2,52
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	116	184	58,62
UNIÓN DE MUTUAS	204	272	33,33
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	233	263	12,88
IBERMUTUAMUR	474	532	12,24
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.392	1.541	10,70
EGARSAT	61	71	16,39
<b>Total</b>	<b>11.512</b>	<b>12.851</b>	<b>11,63</b>

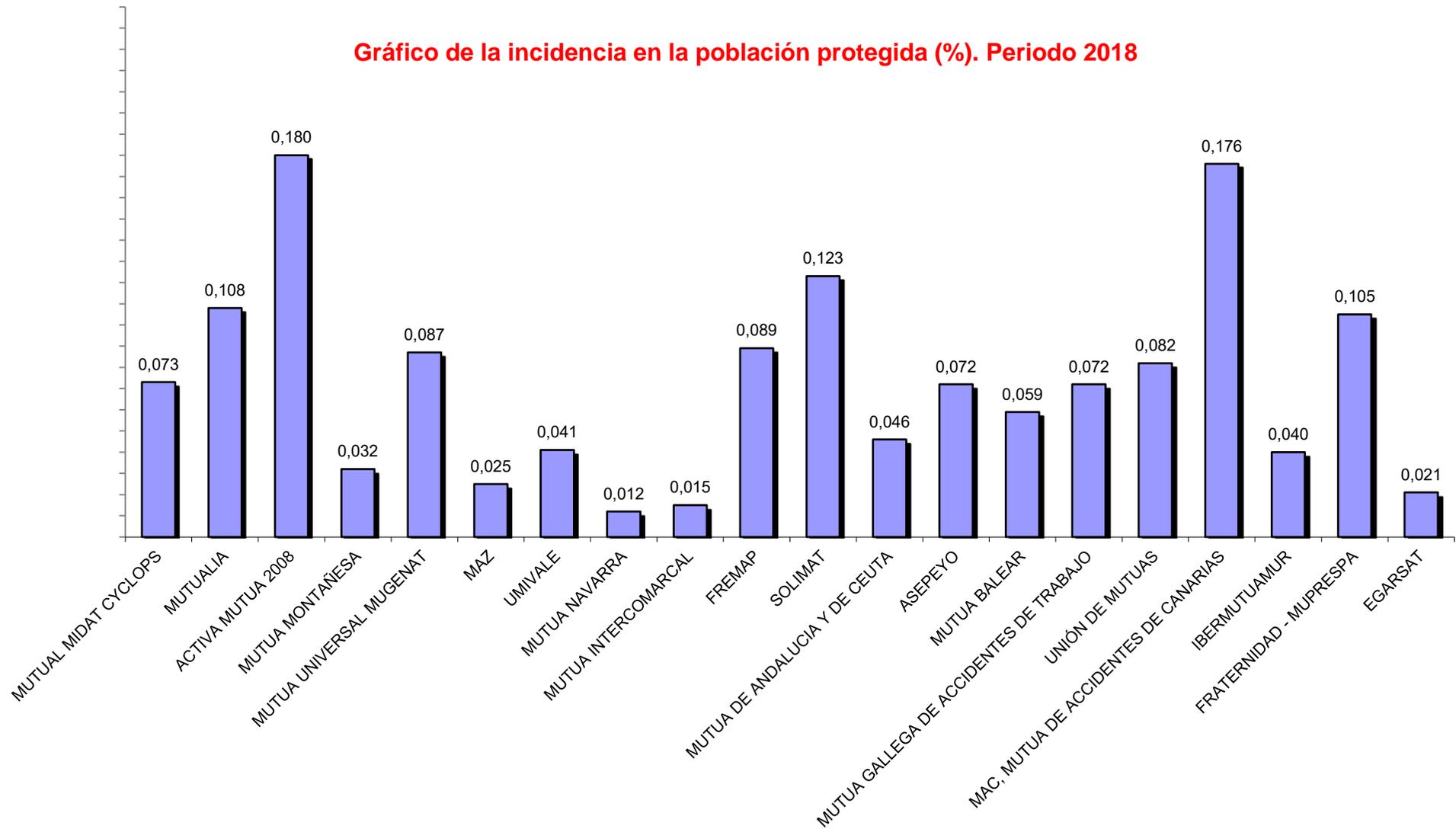
### 3. DATOS GENERALES

3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida.

**Periodo 2018**  
**Incidencia de las reclamaciones en la población protegida**

<b>Mutuas</b>	<b>Colectivo Protegido</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Incidencia s/ colectivo (%)</b>
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.374.892	1.004	0,073
MUTUALIA	394.317	425	0,108
ACTIVA MUTUA 2008	177.010	319	0,180
MUTUA MONTAÑESA	556.952	176	0,032
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.462.407	1.266	0,087
MAZ	635.185	158	0,025
UMIVALE	752.237	310	0,041
MUTUA NAVARRA	93.630	11	0,012
MUTUA INTERCOMARCAL	308.634	45	0,015
FREMAP	4.542.911	4.044	0,089
SOLIMAT	148.087	182	0,123
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	120.454	56	0,046
ASEPEYO	2.555.904	1.829	0,072
MUTUA BALEAR	274.134	163	0,059
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	254.381	184	0,072
UNIÓN DE MUTUAS	333.559	272	0,082
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	149.794	263	0,176
IBERMUTUAMUR	1.331.194	532	0,040
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.469.052	1.541	0,105
EGARSAT	342.018	71	0,021
<b>Total reclamaciones</b>	<b>17.276.752</b>	<b>12.851</b>	<b>0,074</b>

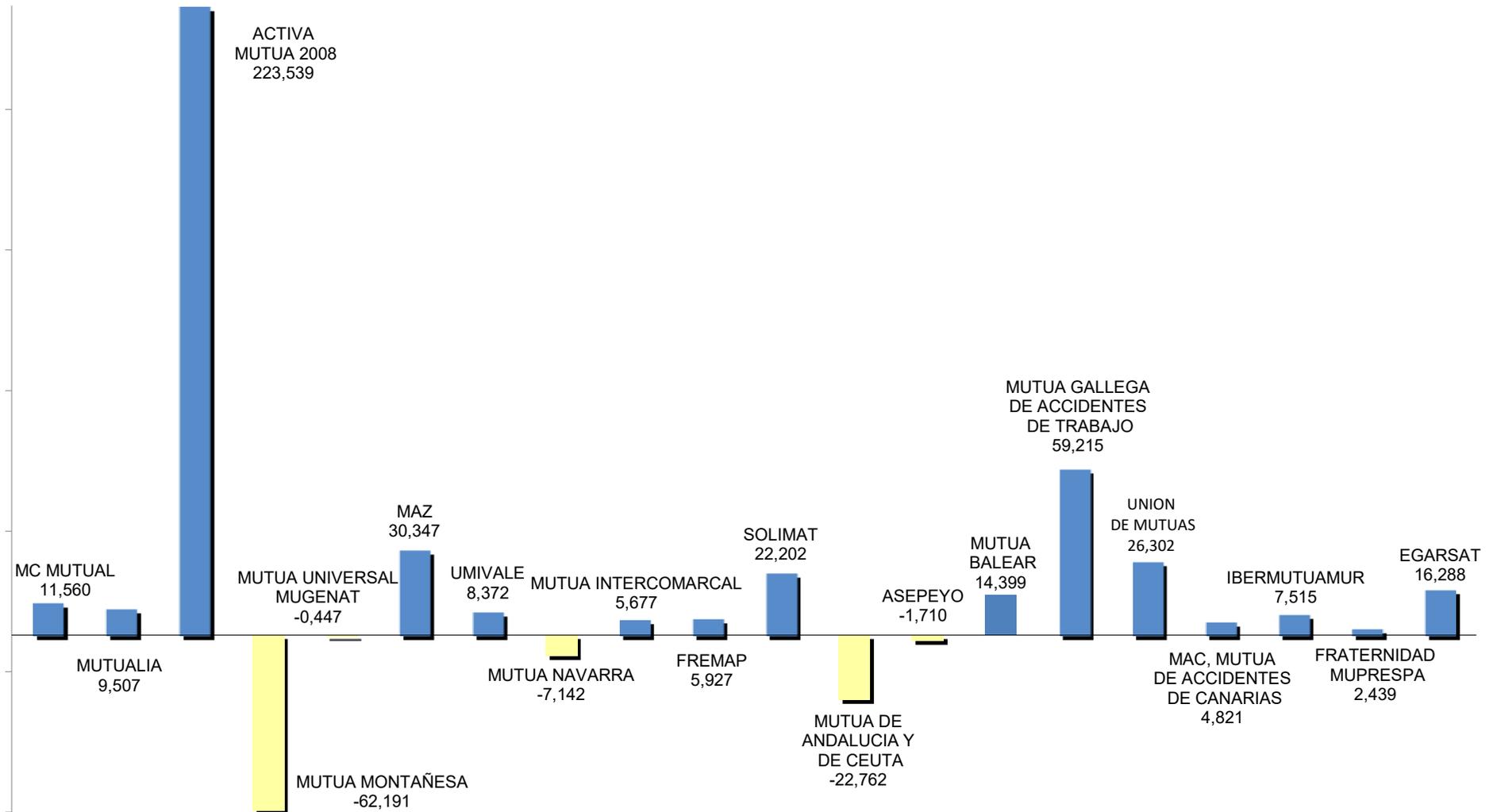
**Gráfico de la incidencia en la población protegida (%). Periodo 2018**



### Evolución del índice de incidencia en la población protegida

<b>Mutuas</b>	<b>Periodo 2017 (%)</b>	<b>Periodo 2018 (%)</b>	<b>Variación (%)</b>
MC MUTUAL	0,065	0,073	11,560
MUTUALIA	0,098	0,108	9,507
ACTIVA MUTUA 2008	0,056	0,180	223,539
MUTUA MONTAÑESA	0,084	0,032	-62,191
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,087	0,087	-0,447
MAZ	0,019	0,025	30,347
UMIVALE	0,038	0,041	8,372
MUTUA NAVARRA	0,013	0,012	-7,142
MUTUA INTERCOMARCAL	0,014	0,015	5,677
FREMAP	0,084	0,089	5,927
SOLIMAT	0,101	0,123	22,202
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	0,060	0,046	-22,762
ASEPEYO	0,073	0,072	-1,710
MUTUA BALEAR	0,052	0,059	14,399
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	0,045	0,072	59,215
UNION DE MUTUAS	0,065	0,082	26,302
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,167	0,176	4,821
IBERMUTUAMUR	0,037	0,040	7,515
FRATERNIDAD - MUPRESPA	0,102	0,105	2,439
EGARSAT	0,018	0,021	16,288
<b>Totales</b>	<b>0,074</b>	<b>0,070</b>	<b>-5,405</b>

**Gráfico de la evolución interanual del índice de incidencia en el colectivo protegido (%). Periodo 2018**



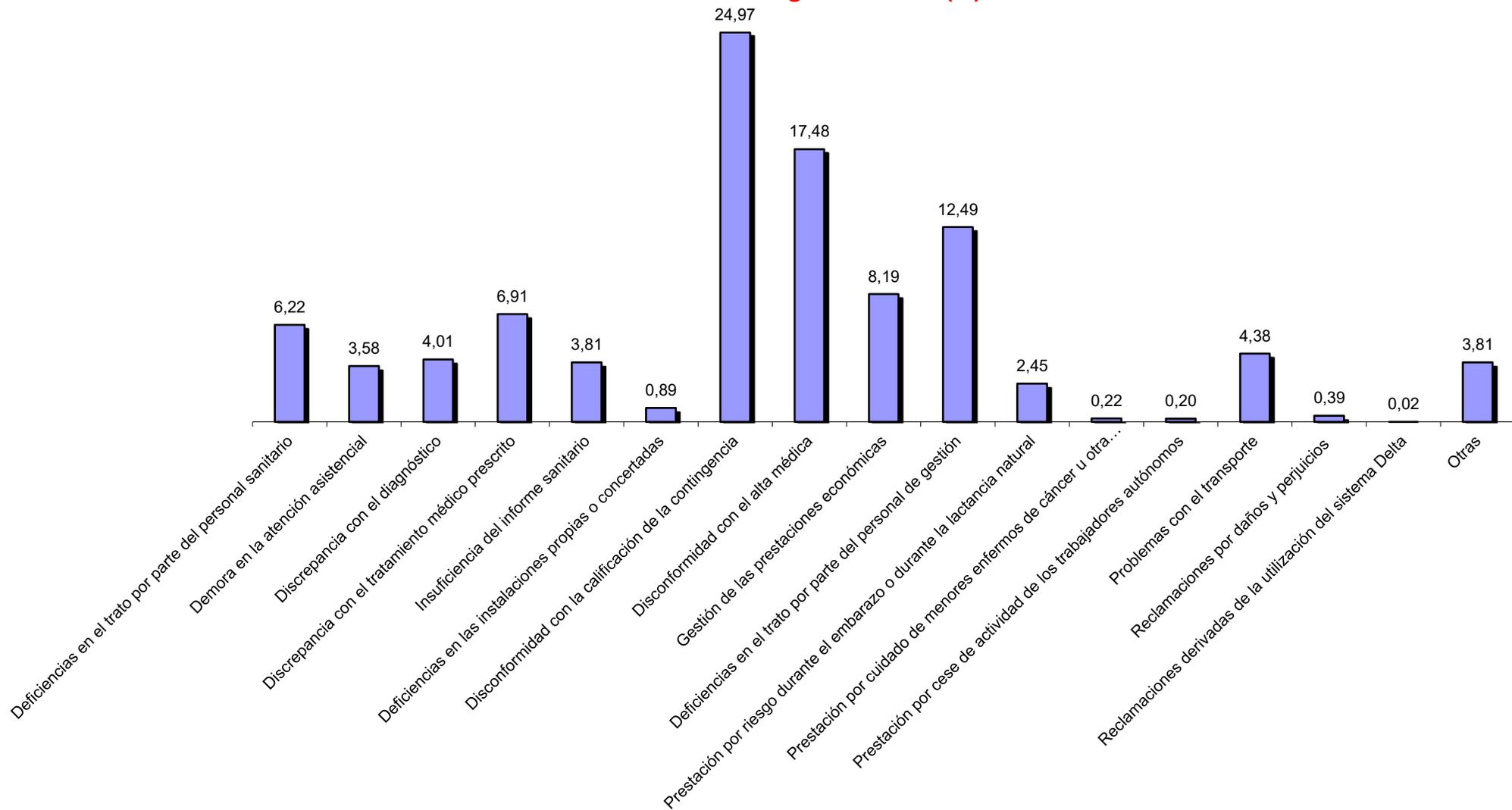
### 3. DATOS GENERALES

#### 3.3. Reclamaciones por materias.

### Reclamaciones por materia. Periodo 2018

<b>Materia</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	799	6,22
Demora en la atención asistencial	460	3,58
Discrepancia con el diagnóstico	515	4,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	888	6,91
Insuficiencia del informe sanitario	489	3,81
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	114	0,89
Disconformidad con la calificación de la contingencia	3.209	24,97
Disconformidad con el alta médica	2.246	17,48
Gestión de las prestaciones económicas	1.052	8,19
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	1.605	12,49
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	315	2,45
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	28	0,22
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	26	0,20
Problemas con el transporte	563	4,38
Reclamaciones por daños y perjuicios	50	0,39
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	3	0,02
Otras	489	3,81
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>12.851</b>	<b>100,00</b>

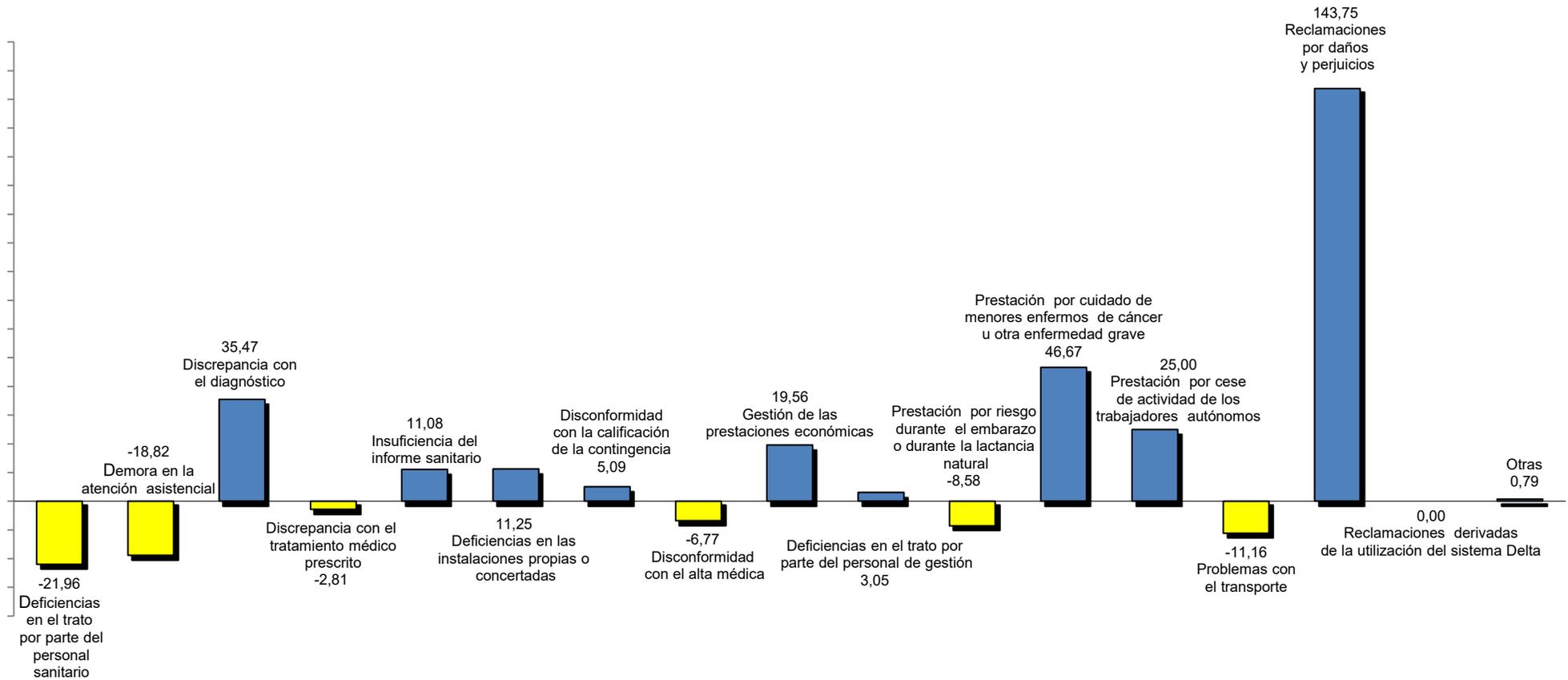
**Gráfico de las reclamaciones según materias (%). Periodo 2018**



### Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2018

<b>Materia</b>	<b>Porcentaje 2017</b>	<b>Porcentaje 2018</b>	<b>Variación (%)</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	7,97	6,22	-21,96
Demora en la atención asistencial	4,41	3,58	-18,82
Discrepancia con el diagnóstico	2,96	4,01	35,47
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	7,11	6,91	-2,81
Insuficiencia del informe sanitario	3,43	3,81	11,08
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	0,80	0,89	11,25
Disconformidad con la calificación de la contingencia	23,76	24,97	5,09
Disconformidad con el alta médica	18,75	17,48	-6,77
Gestión de las prestaciones económicas	6,85	8,19	19,56
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	12,12	12,49	3,05
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	2,68	2,45	-8,58
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	0,15	0,22	46,67
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	0,16	0,20	25,00
Problemas con el transporte	4,93	4,38	-11,16
Reclamaciones por daños y perjuicios	0,16	0,39	143,75
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	0,00	0,02	0,00
Otras	3,78	3,81	0,79

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



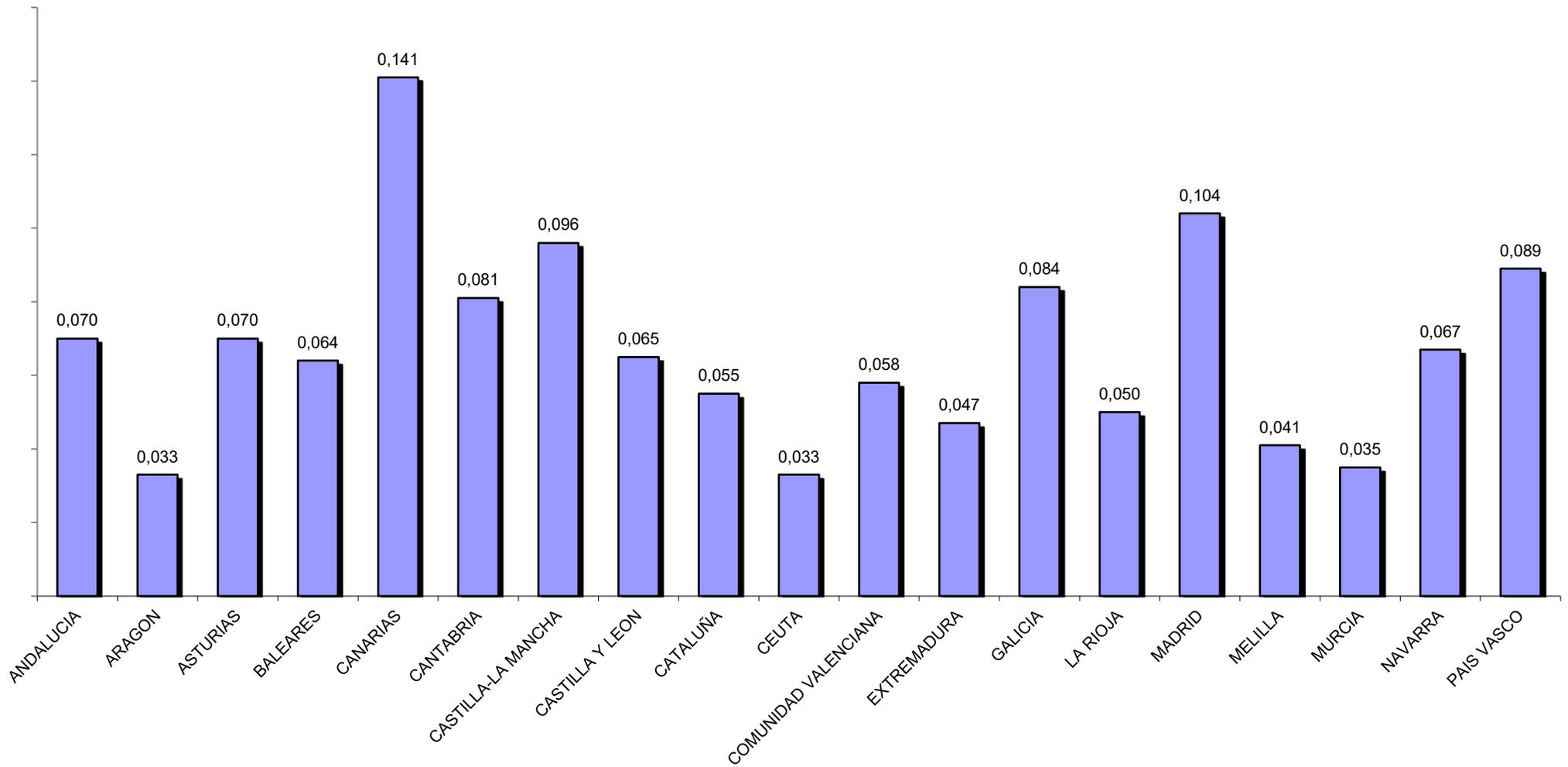
### 3. DATOS GENERALES

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

**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido**

<b>Comunidad Autónoma</b>	<b>Colectivo Protegido</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Porcentaje</b>
ANDALUCIA	2.635.152	1855	0,070
ARAGON	534.719	176	0,033
ASTURIAS	327.746	230	0,070
BALEARES	411.797	263	0,064
CANARIAS	791.472	1118	0,141
CANTABRIA	201.264	163	0,081
CASTILLA-LA MANCHA	666.408	639	0,096
CASTILLA Y LEON	791.123	512	0,065
CATALUÑA	3.254.787	1780	0,055
CEUTA	21.164	7	0,033
COMUNIDAD VALENCIANA	1.820.792	1051	0,058
EXTREMADURA	297.835	140	0,047
GALICIA	885.051	745	0,084
LA RIOJA	120.877	60	0,050
MADRID	2.818.289	2945	0,104
MELILLA	19.303	8	0,041
MURCIA	544.491	192	0,035
NAVARRA	258.086	172	0,067
PAIS VASCO	876.285	784	0,089
SIN IDENTIFICAR	111	11	9,910
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>17.276.752</b>	<b>12.851</b>	<b>0,074</b>

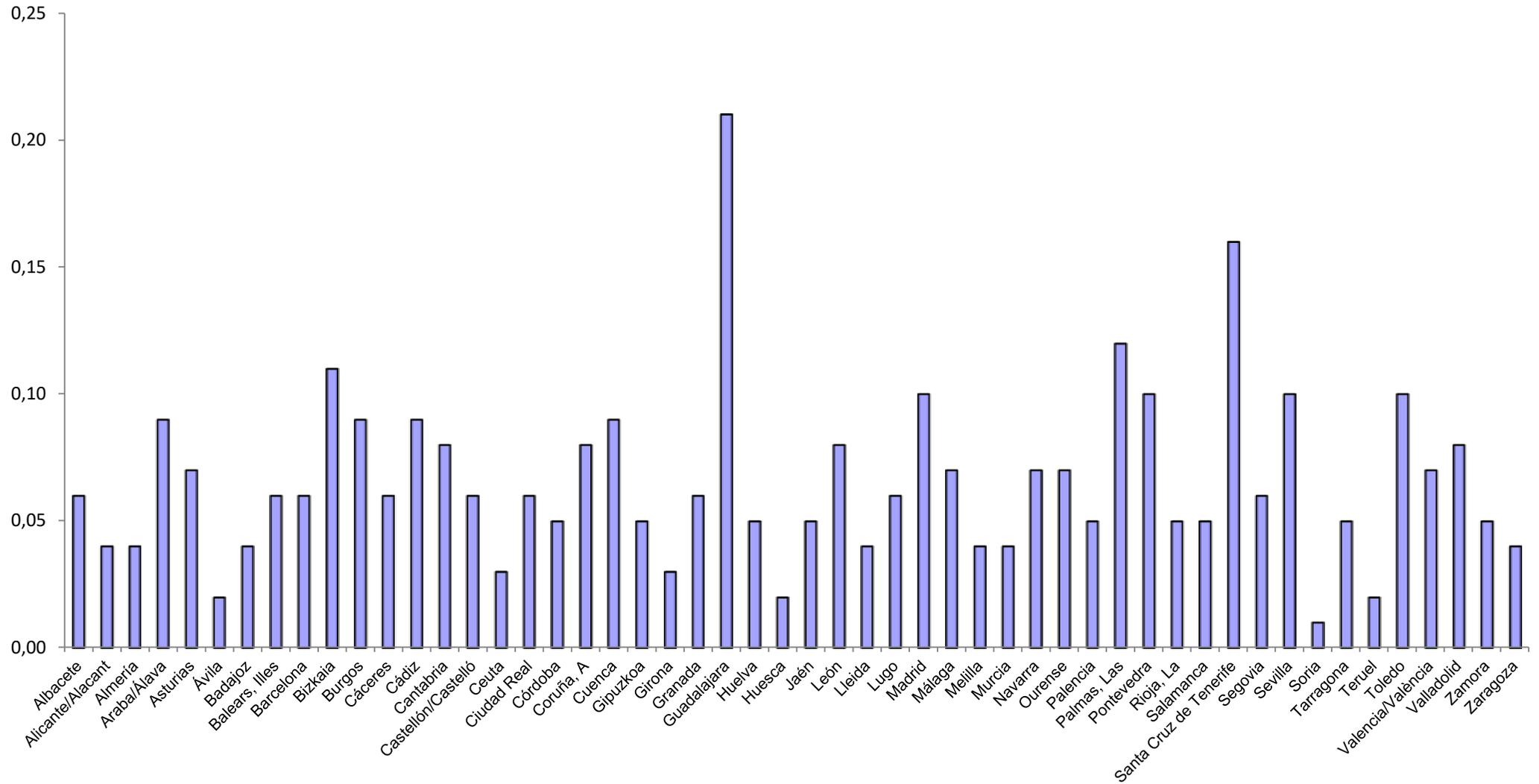
**Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2018**



**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.**

<b>Provincia</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Colectivo Protegido</b>
Albacete	74	0,06	131.969
Alicante/Alacant	277	0,04	621.887
Almería	106	0,04	262.144
Araba/Álava	138	0,09	146.987
Asturias	230	0,07	327.746
Ávila	10	0,02	44.802
Badajoz	73	0,04	190.953
Balears, Illes	263	0,06	411.797
Barcelona	1.468	0,06	2.486.874
Bizkaia	492	0,11	443.400
Burgos	113	0,09	129.781
Cáceres	67	0,06	106.882
Cádiz	283	0,09	306.409
Cantabria	163	0,08	201.264
Castellón/Castelló	137	0,06	235.016
Ceuta	7	0,03	21.164
Ciudad Real	100	0,06	162.627
Córdoba	126	0,05	253.722
Coruña, A	315	0,08	381.894
Cuenca	64	0,09	70.860
Gipuzkoa	154	0,05	285.898
Girona	100	0,03	301.369
Granada	152	0,06	268.579
Guadalajara	183	0,21	86.248
Huelva	78	0,05	152.113
Huesca	18	0,02	90.355
Jaén	131	0,05	260.824
León	106	0,08	137.324
Lleida	69	0,04	176.081
Lugo	58	0,06	104.840
Madrid	2.945	0,10	2.818.289
Málaga	370	0,07	528.870
Melilla	8	0,04	19.303
Murcia	192	0,04	544.491
Navarra	172	0,07	258.086
Ourense	65	0,07	90.616
Palencia	26	0,05	52.870
Palmas, Las	507	0,12	419.181
Pontevedra	307	0,10	307.701
Rioja, La	60	0,05	120.877
Salamanca	50	0,05	106.561
Santa Cruz de Tenerife	611	0,16	372.291
Segovia	32	0,06	53.631
Sevilla	609	0,10	602.491
Soria	4	0,01	34.099
Tarragona	143	0,05	290.463
Teruel	8	0,02	50.947
Toledo	218	0,10	214.704
Valencia/València	637	0,07	963.889
Valladolid	149	0,08	183.433
Zamora	22	0,05	48.622
Zaragoza	150	0,04	393.417
Sin identificar	11		111
<b>Totales</b>	<b>12.851</b>	<b>0,074</b>	<b>17.276.752</b>

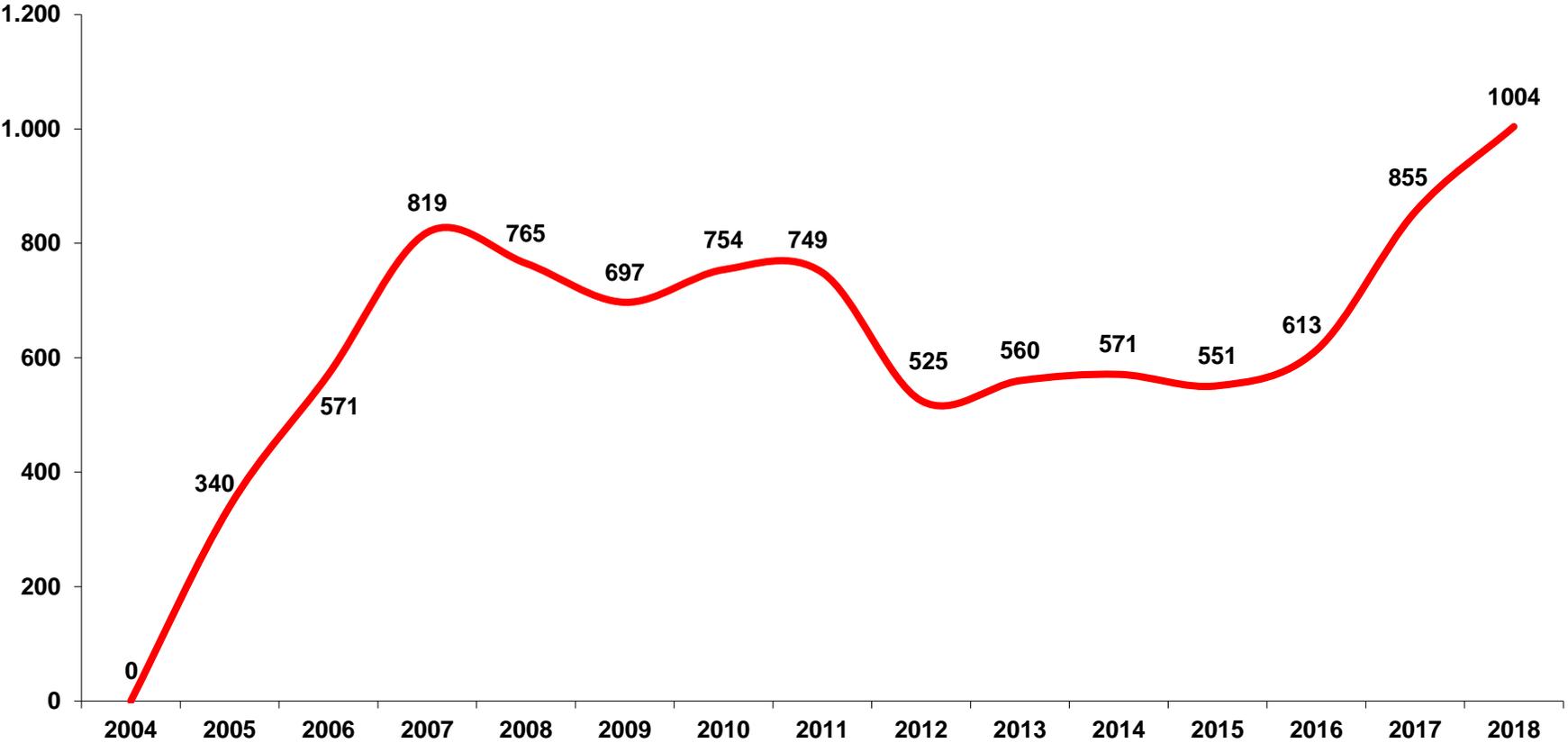
**Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2018**



#### 4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS

#### 4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

**MUTUAL MIDAT CYCLOPS**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones



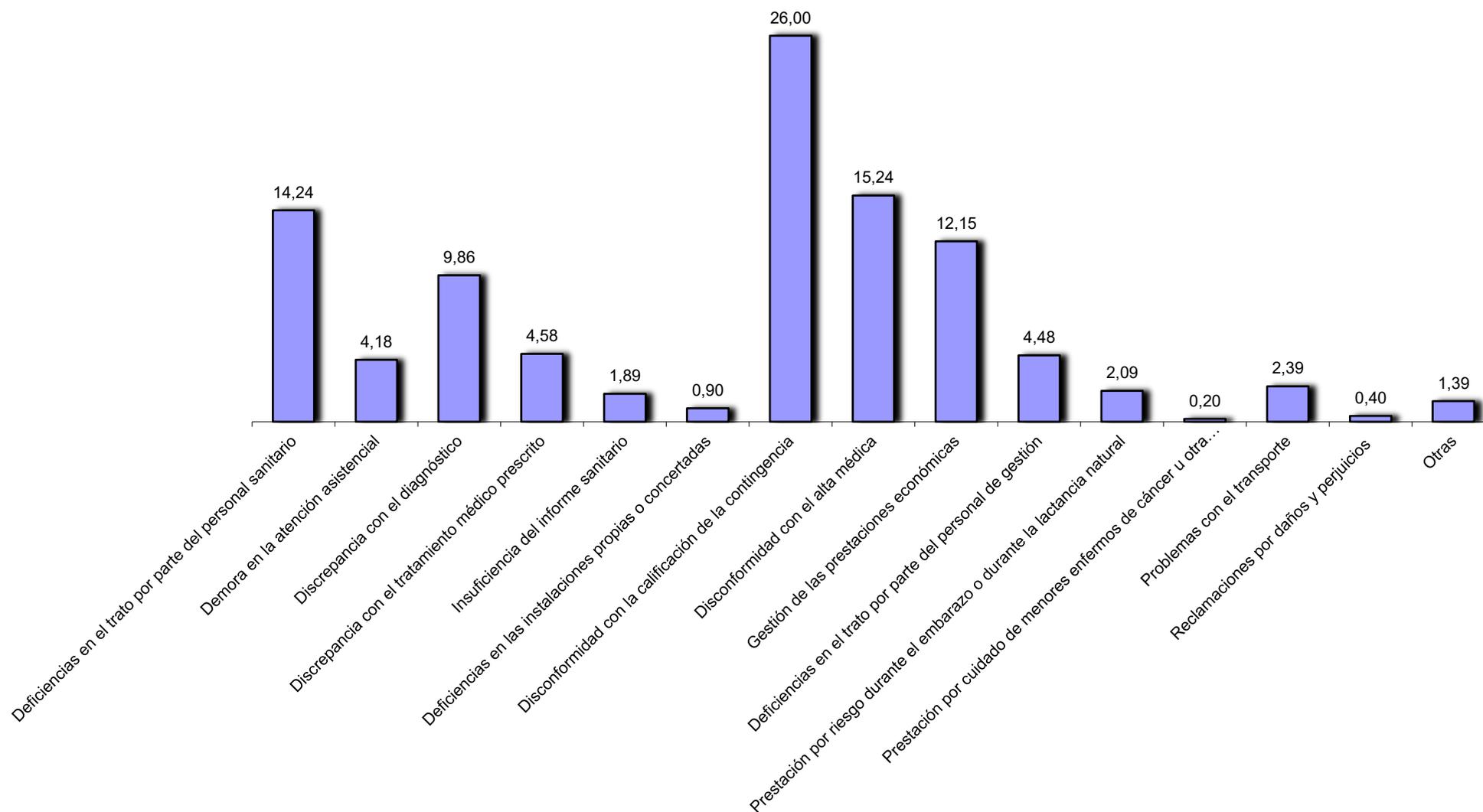
**MUTUAL MIDAT CYCLOPS**

Periodo 2018

## Reclamaciones por materia

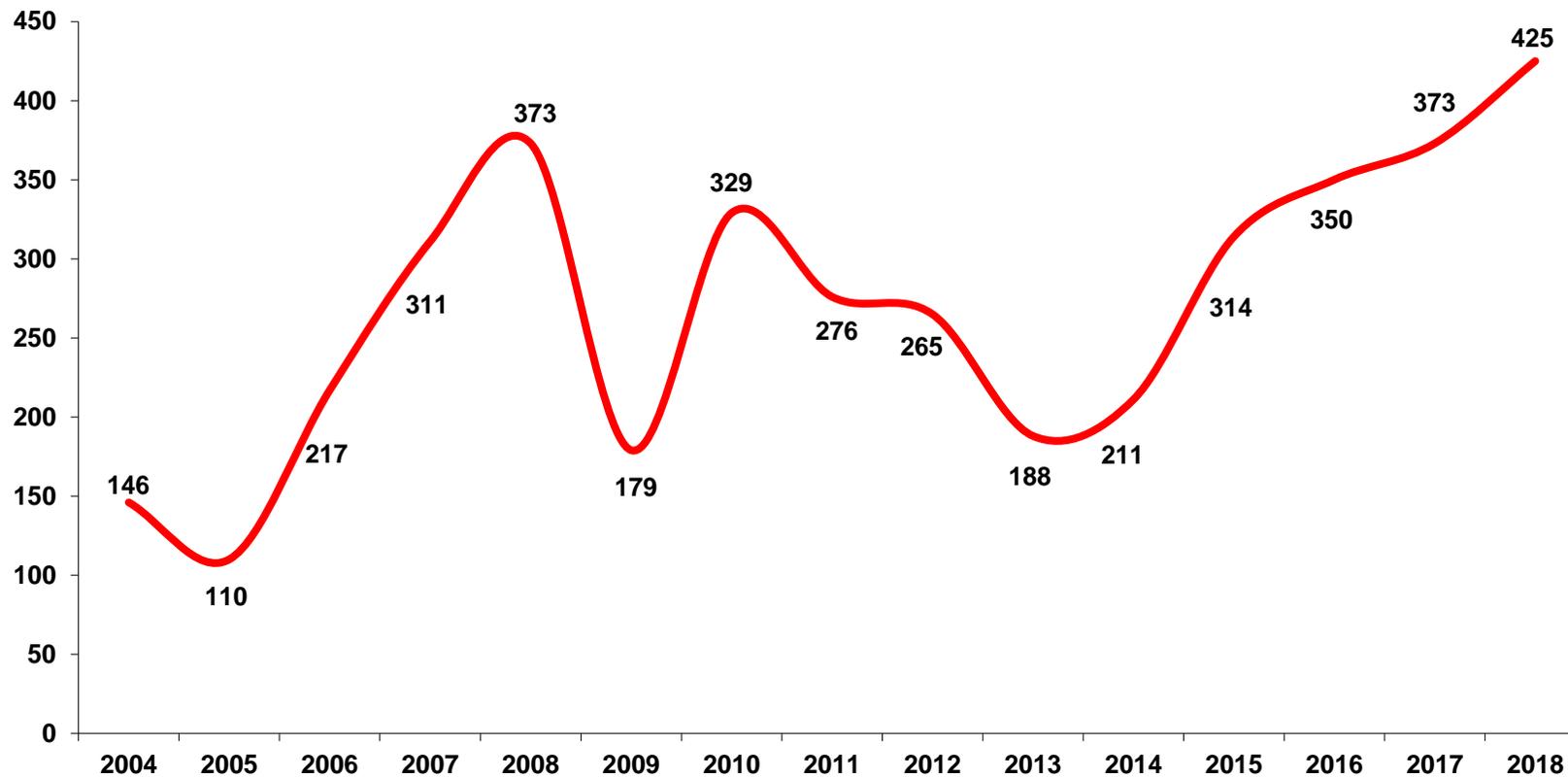
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	143	14,24	1,11
Demora en la atención asistencial	42	4,18	0,33
Discrepancia con el diagnóstico	99	9,86	0,77
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	46	4,58	0,36
Insuficiencia del informe sanitario	19	1,89	0,15
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	9	0,90	0,07
Disconformidad con la calificación de la contingencia	261	26,00	2,03
Disconformidad con el alta médica	153	15,24	1,19
Gestión de las prestaciones económicas	122	12,15	0,95
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	45	4,48	0,35
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	21	2,09	0,16
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,20	0,02
Problemas con el transporte	24	2,39	0,19
Reclamaciones por daños y perjuicios	4	0,40	0,03
Otras	14	1,39	0,11
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>1.004</b>	<b>100,00</b>	<b>178,33</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2018**



## 4.2. MUTUALIA

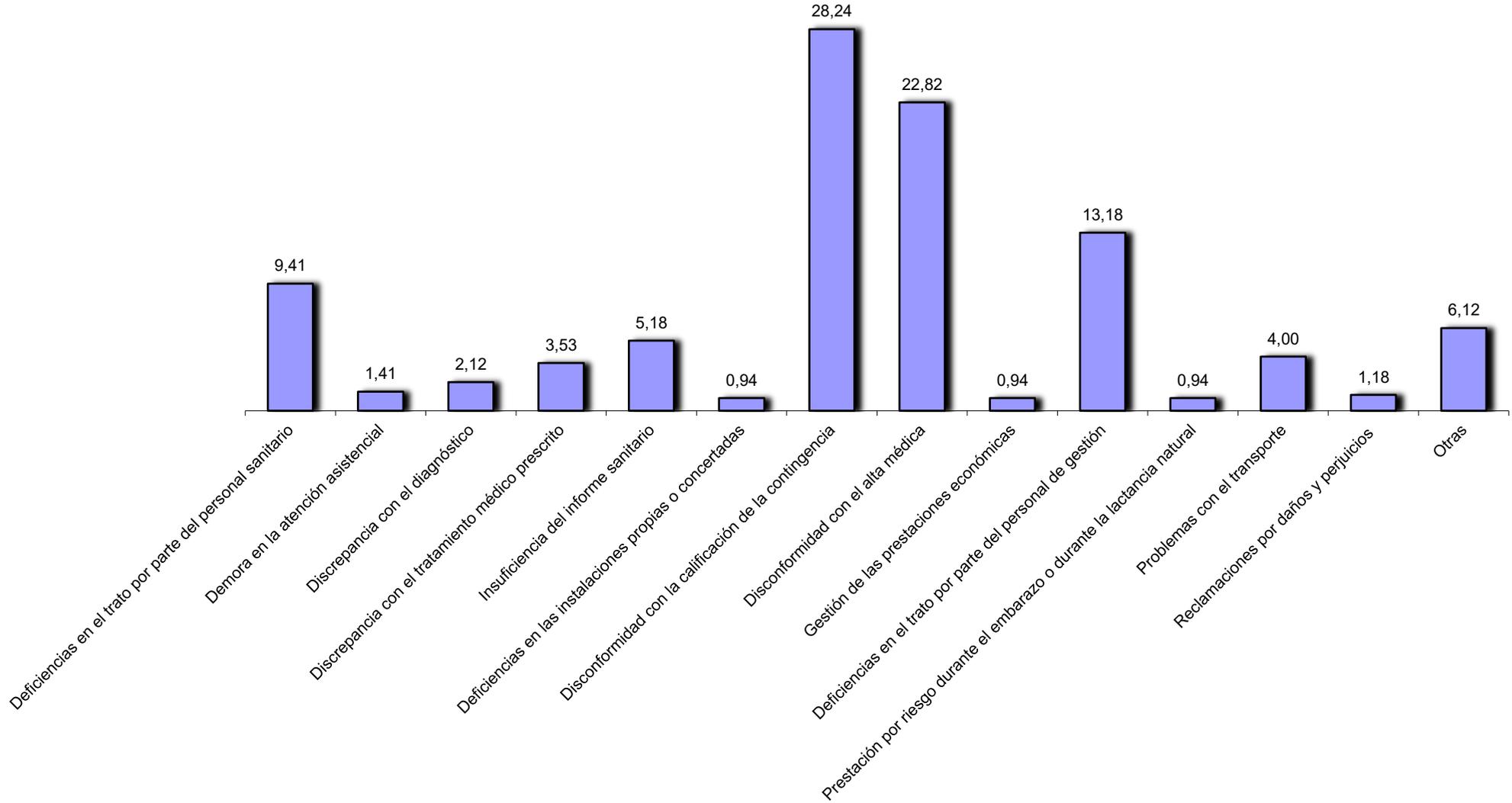
**MUTUALIA**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones



**MUTUALIA**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

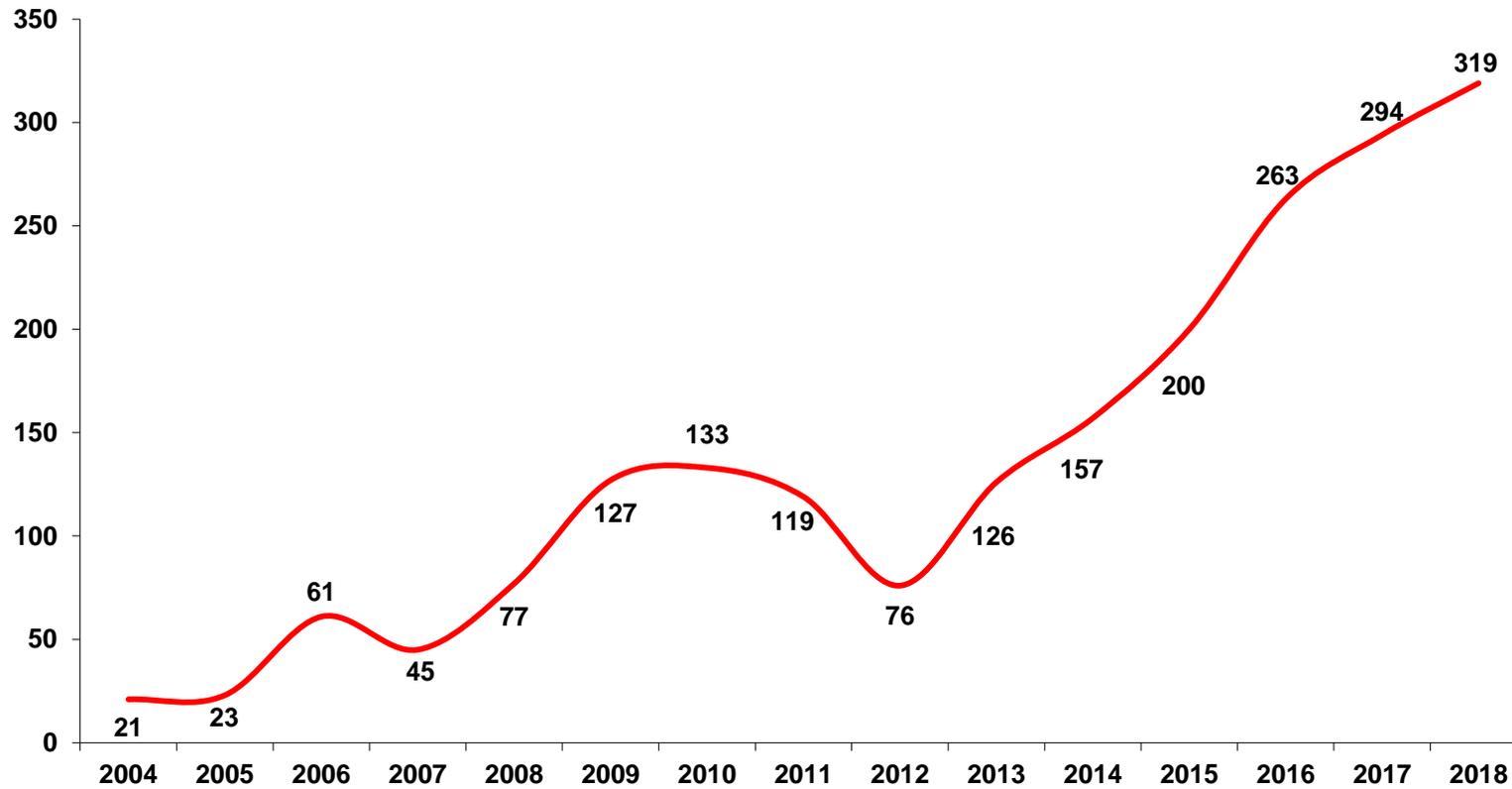
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	40	9,41	0,31
Demora en la atención asistencial	6	1,41	0,05
Discrepancia con el diagnóstico	9	2,12	0,07
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	15	3,53	0,12
Insuficiencia del informe sanitario	22	5,18	0,17
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	4	0,94	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	120	28,24	0,93
Disconformidad con el alta médica	97	22,82	0,75
Gestión de las prestaciones económicas	4	0,94	0,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	56	13,18	0,44
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	4	0,94	0,03
Problemas con el transporte	17	4,00	0,13
Reclamaciones por daños y perjuicios	5	1,18	0,04
Otras	26	6,12	0,20
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>425</b>	<b>100,00</b>	<b>75,49</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2018**



#### 4.3. ACTIVA MUTUA 2008

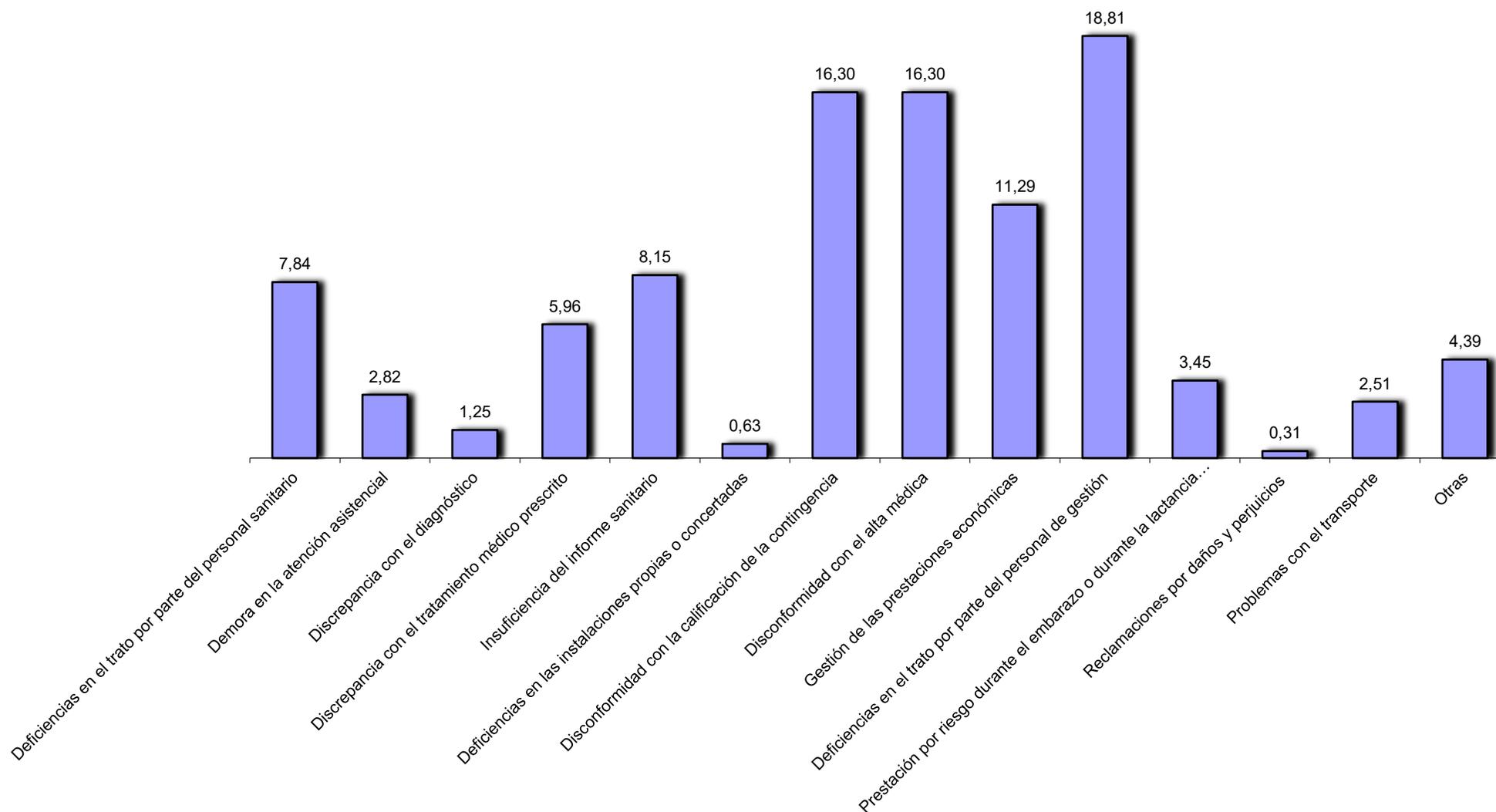
**ACTIVA MUTUA 2008**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**



**ACTIVA MUTUA 2008**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

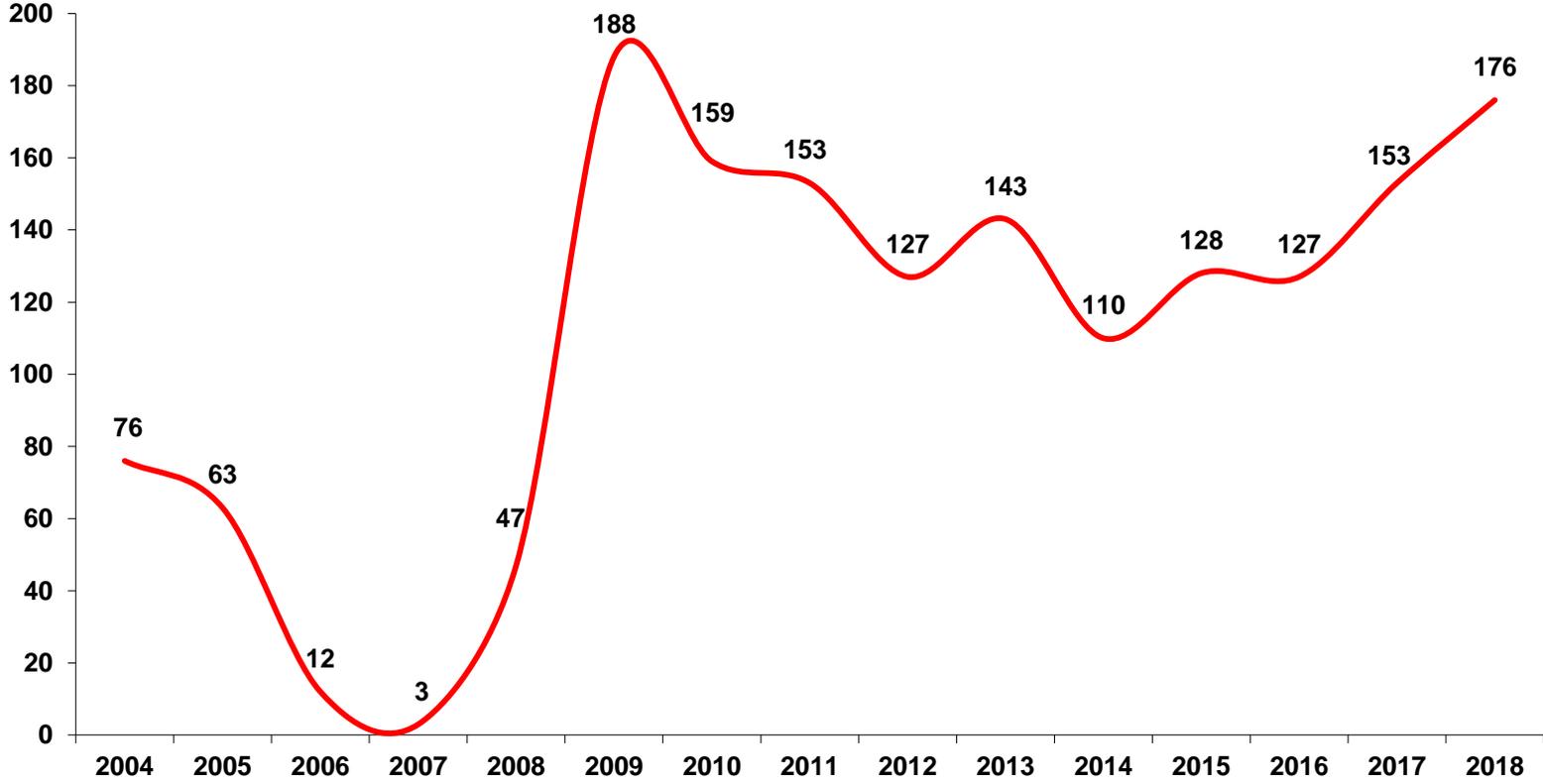
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	25	7,84	0,19
Demora en la atención asistencial	9	2,82	0,07
Discrepancia con el diagnóstico	4	1,25	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	19	5,96	0,15
Insuficiencia del informe sanitario	26	8,15	0,20
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	0,63	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	52	16,30	0,40
Disconformidad con el alta médica	52	16,30	0,40
Gestión de las prestaciones económicas	36	11,29	0,28
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	60	18,81	0,47
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	11	3,45	0,09
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,31	0,01
Problemas con el transporte	8	2,51	0,06
Otras	14	4,39	0,11
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>319</b>	<b>100,00</b>	<b>2,48</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Periodo 2018**



#### 4.4. MUTUA MONTAÑESA

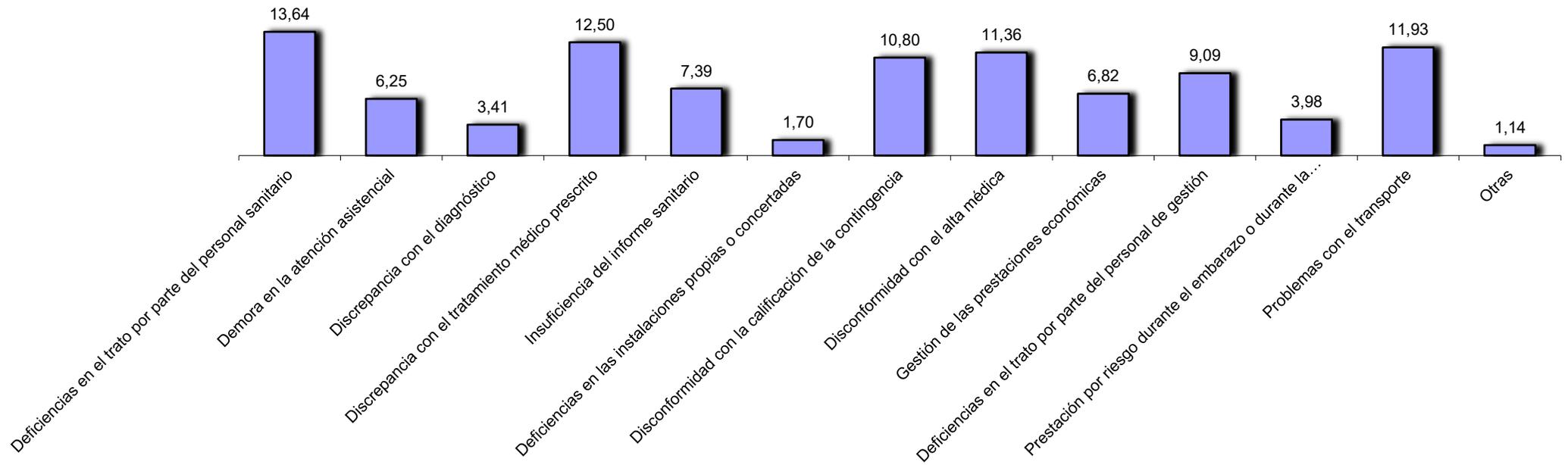
**MUTUA MONTAÑESA**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**



**MUTUA MONTAÑESA**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

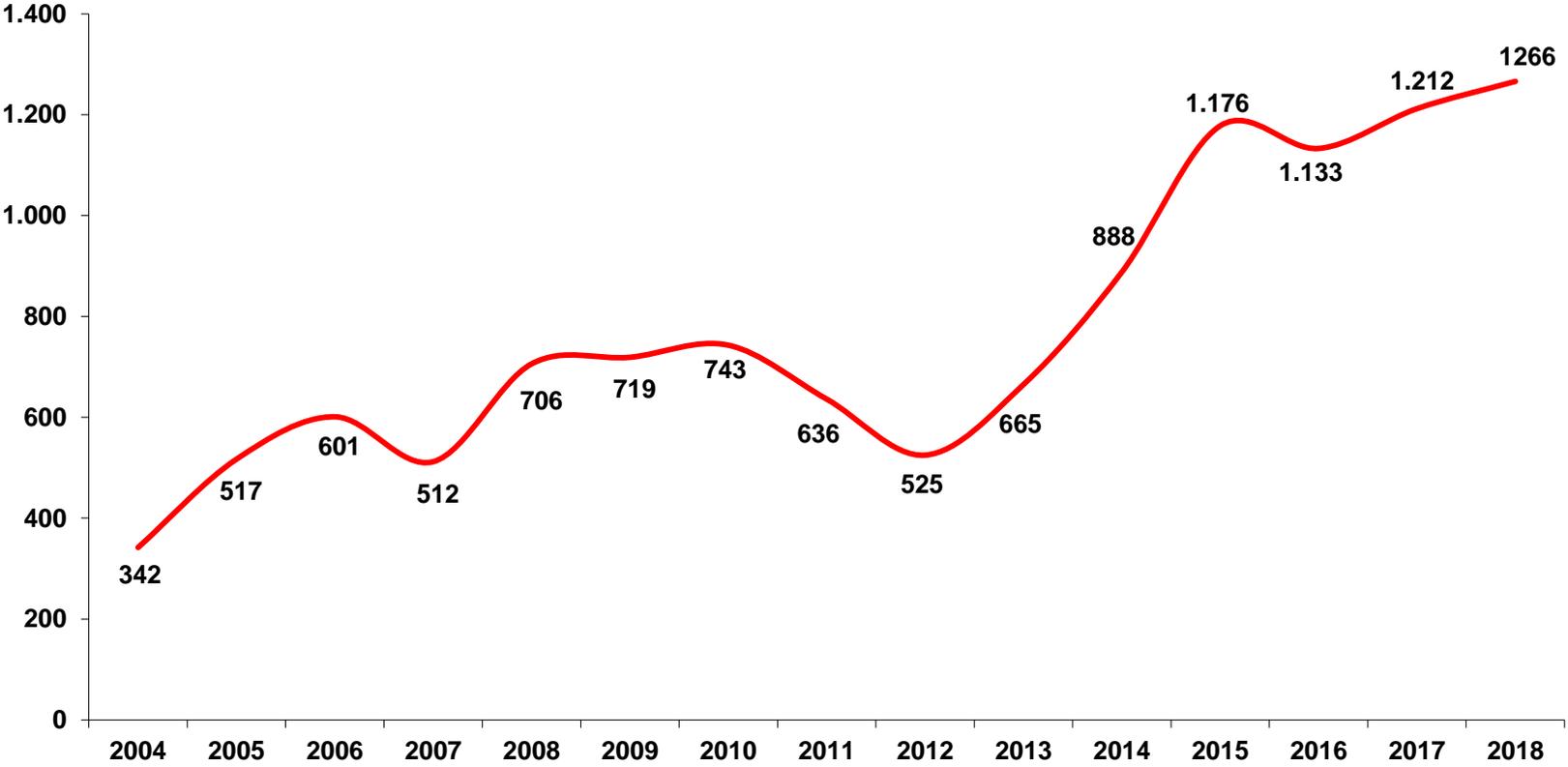
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	24	13,64	0,19
Demora en la atención asistencial	11	6,25	0,09
Discrepancia con el diagnóstico	6	3,41	0,05
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	22	12,50	0,17
Insuficiencia del informe sanitario	13	7,39	0,10
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	3	1,70	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	19	10,80	0,15
Disconformidad con el alta médica	20	11,36	0,16
Gestión de las prestaciones económicas	12	6,82	0,09
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	16	9,09	0,12
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	7	3,98	0,05
Problemas con el transporte	21	11,93	0,16
Otras	2	1,14	0,02
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>176</b>	<b>100,00</b>	<b>1,37</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2018**



#### 4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

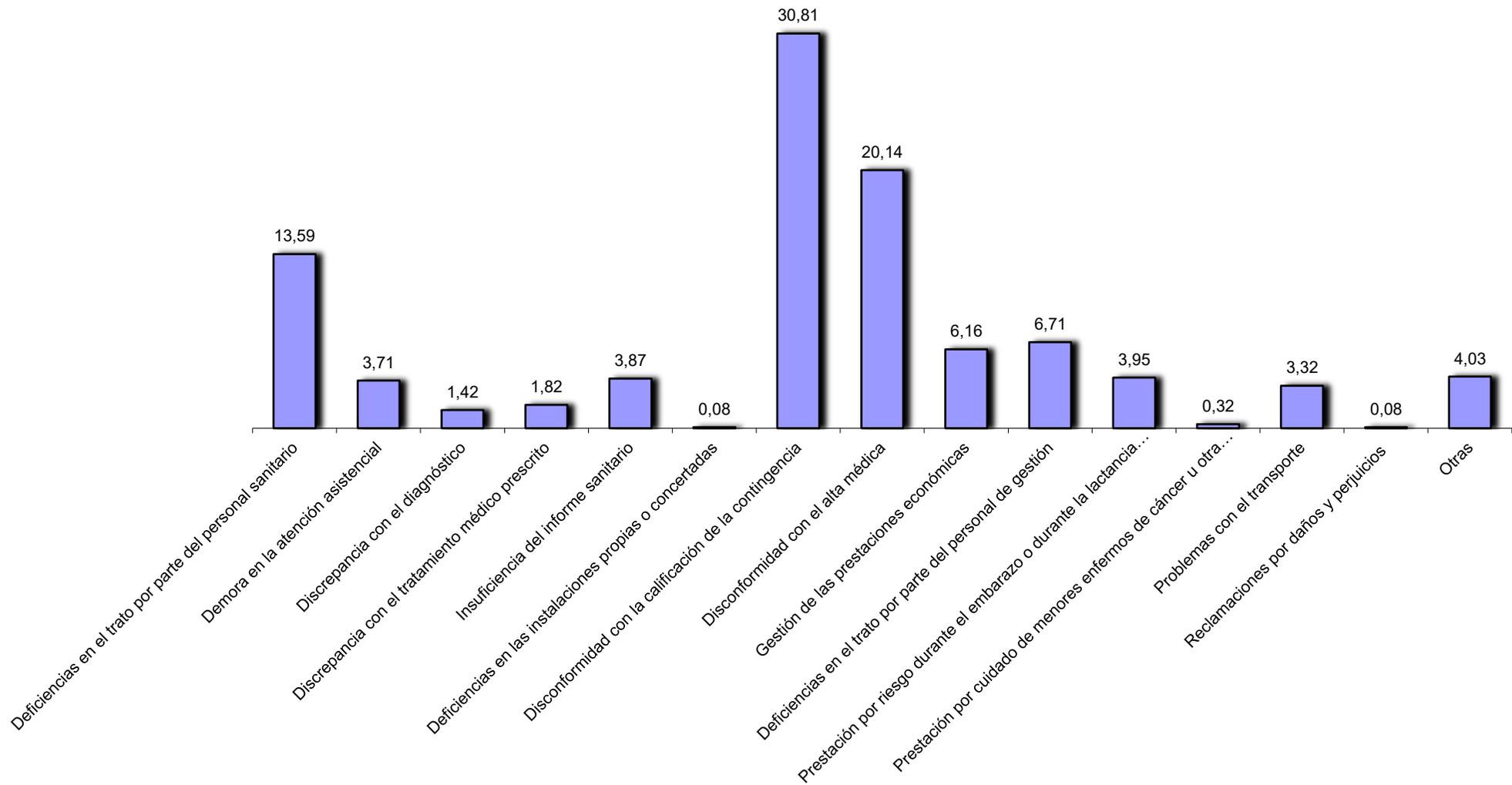
**MUTUA UNIVERSAL MUGENAT**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**



**MUTUA UNIVERSAL MUGENAT****Periodo 2018  
Reclamaciones por materia**

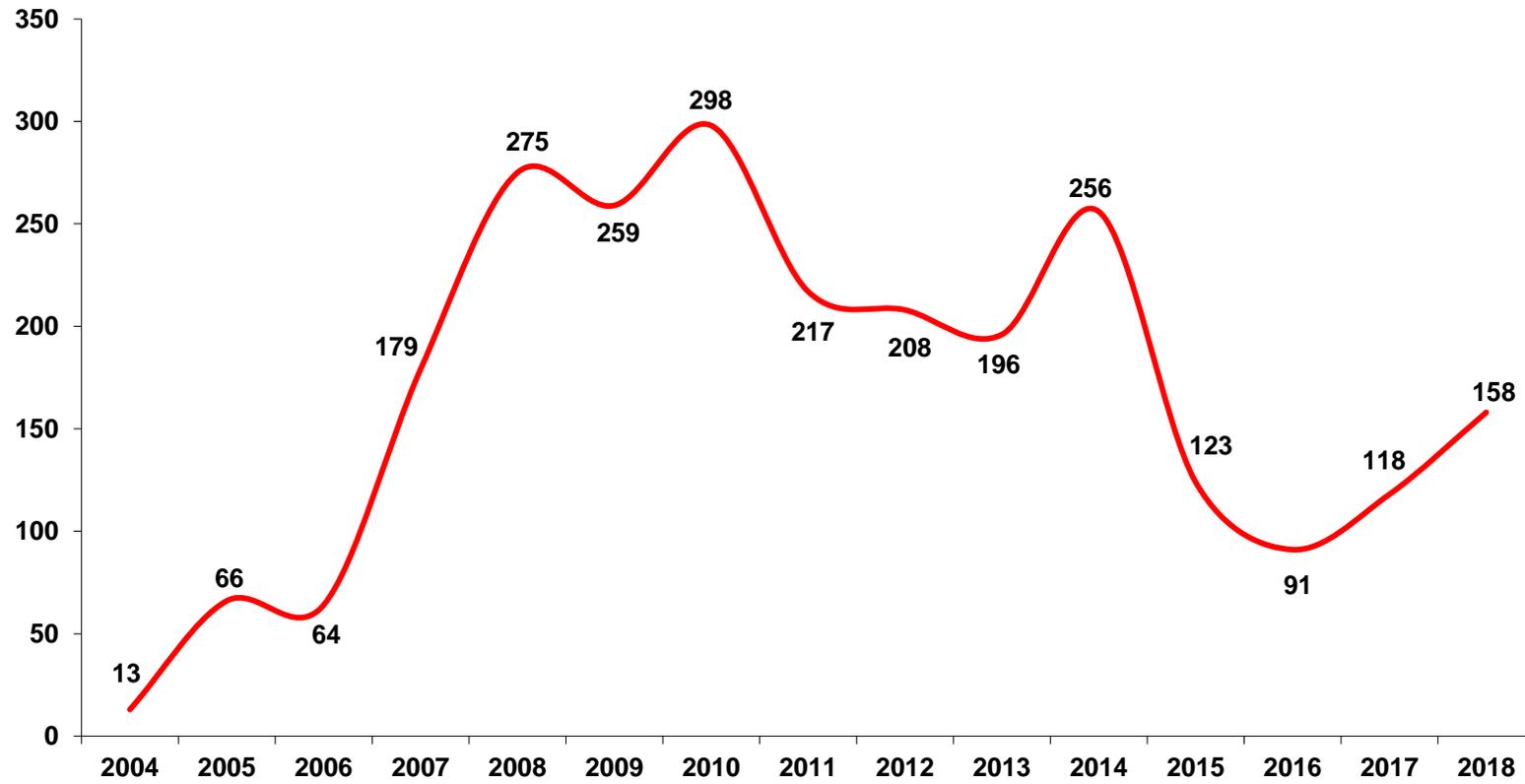
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	172	13,59	1,34
Demora en la atención asistencial	47	3,71	0,37
Discrepancia con el diagnóstico	18	1,42	0,14
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	23	1,82	0,18
Insuficiencia del informe sanitario	49	3,87	0,38
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,08	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	390	30,81	3,03
Disconformidad con el alta médica	255	20,14	1,98
Gestión de las prestaciones económicas	78	6,16	0,61
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	85	6,71	0,66
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	50	3,95	0,39
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	4	0,32	0,03
Problemas con el transporte	42	3,32	0,33
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,08	0,01
Otras	51	4,03	0,40
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>1.266</b>	<b>100,00</b>	<b>9,85</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2018**



## 4.6. MAZ

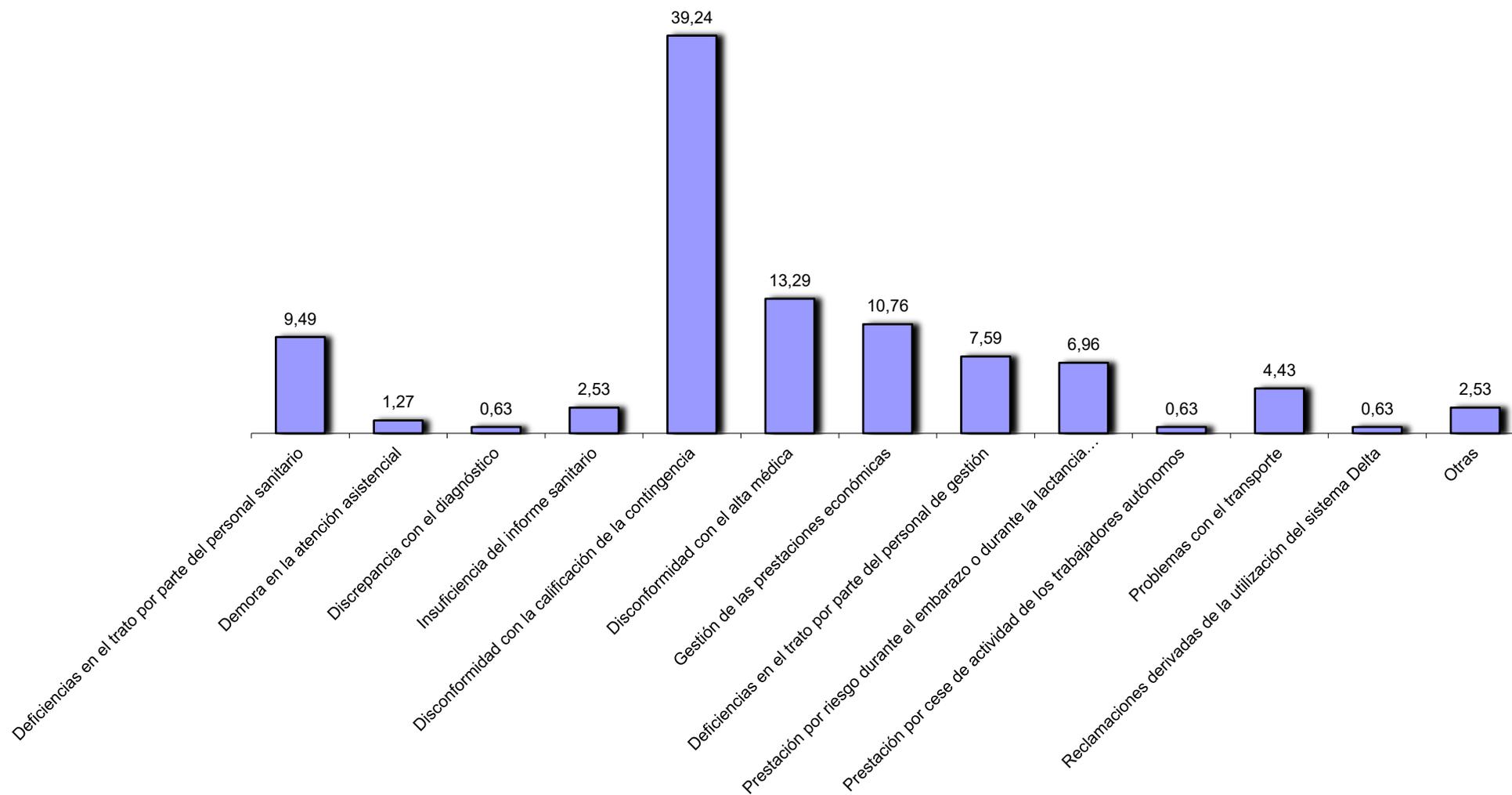
**MAZ**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**



**MAZ**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

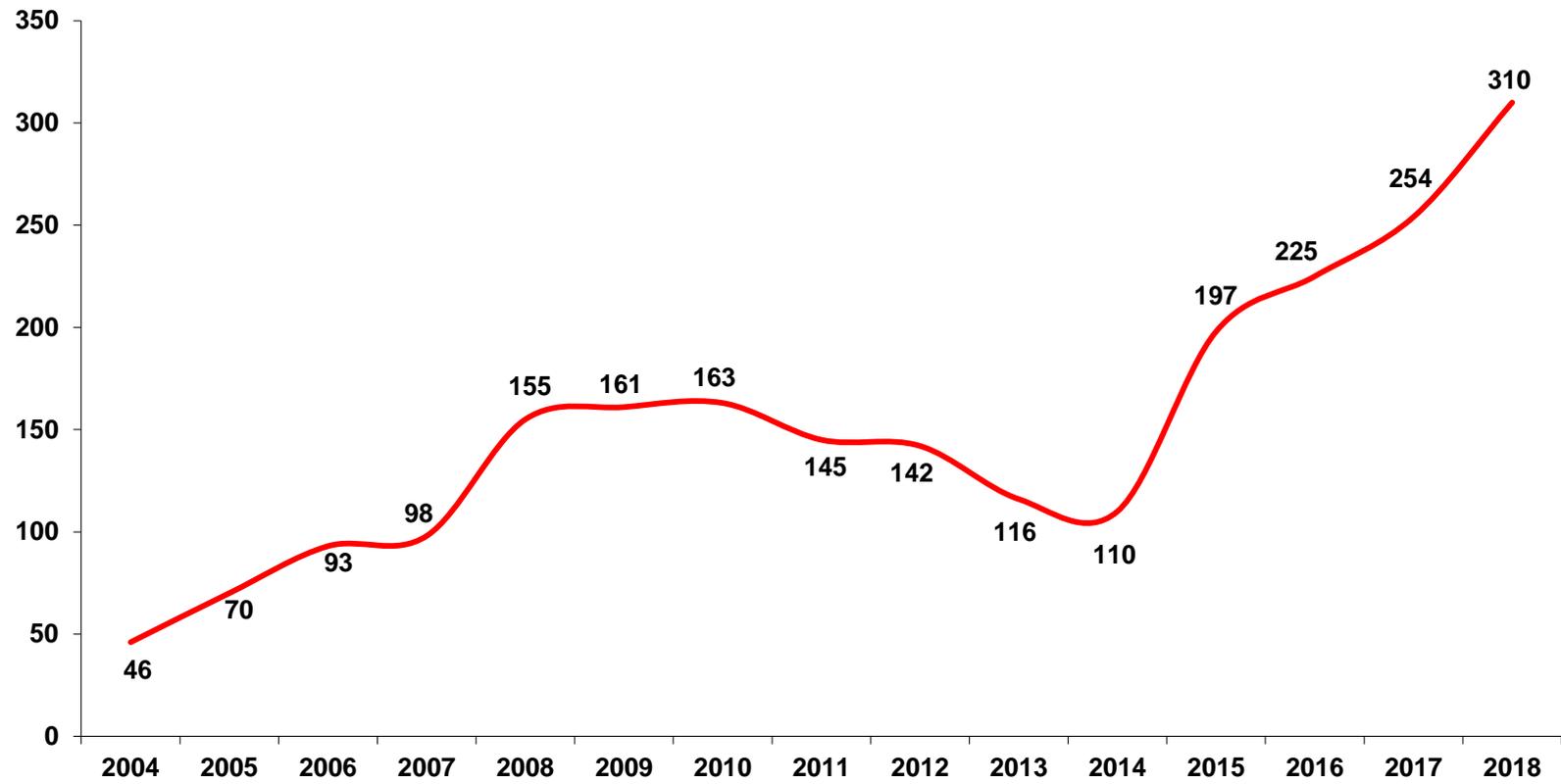
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	15	9,49	0,12
Demora en la atención asistencial	2	1,27	0,02
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,63	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	4	2,53	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	62	39,24	0,48
Disconformidad con el alta médica	21	13,29	0,16
Gestión de las prestaciones económicas	17	10,76	0,13
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	12	7,59	0,09
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	11	6,96	0,09
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,63	0,01
Problemas con el transporte	7	4,43	0,05
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	1	0,63	0,01
Otras	4	2,53	0,03
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>158</b>	<b>100,00</b>	<b>1,23</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2018**



#### 4.7. UMIVALE

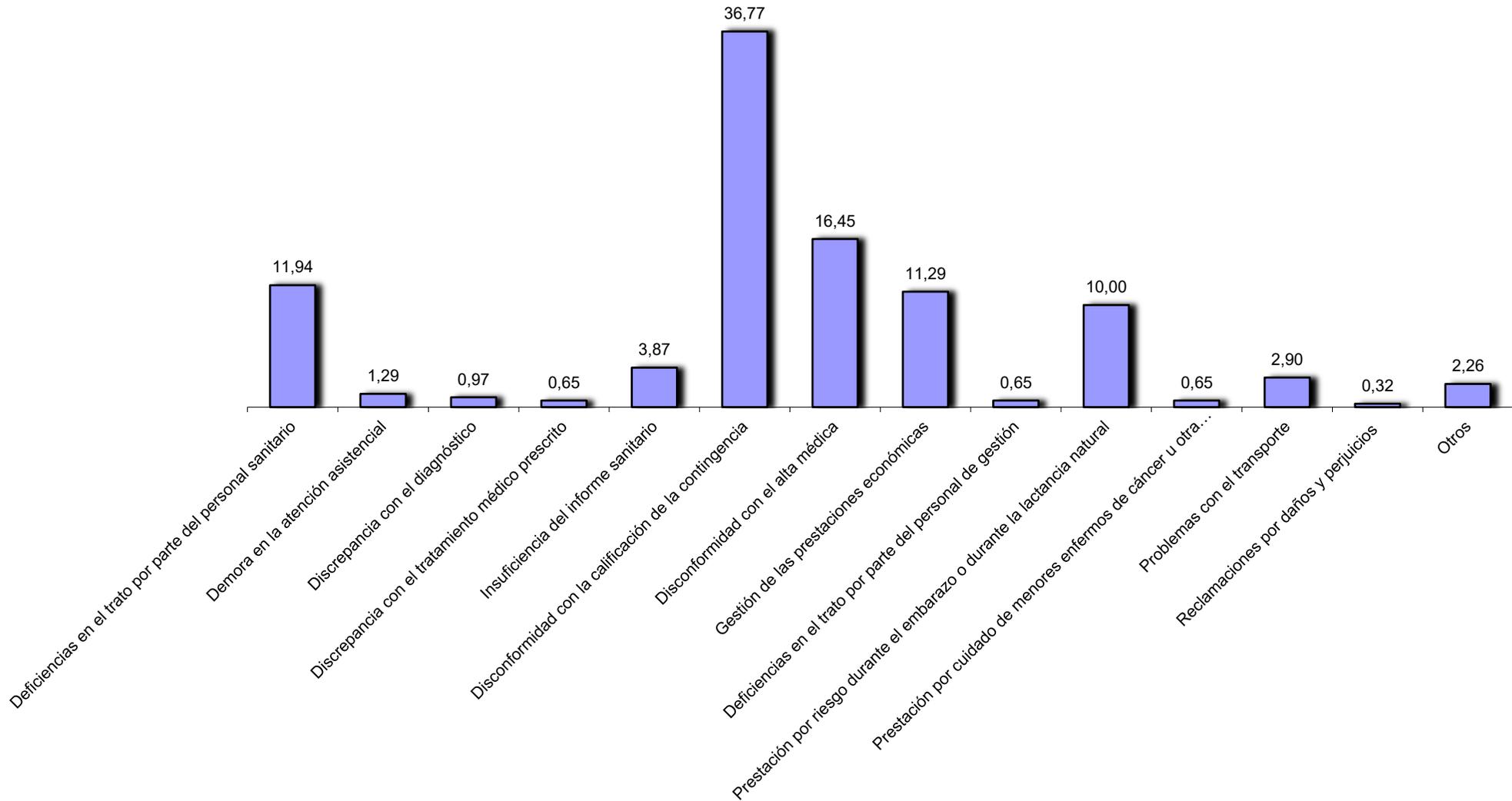
**UMIVALE**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**



**UMIVALE**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

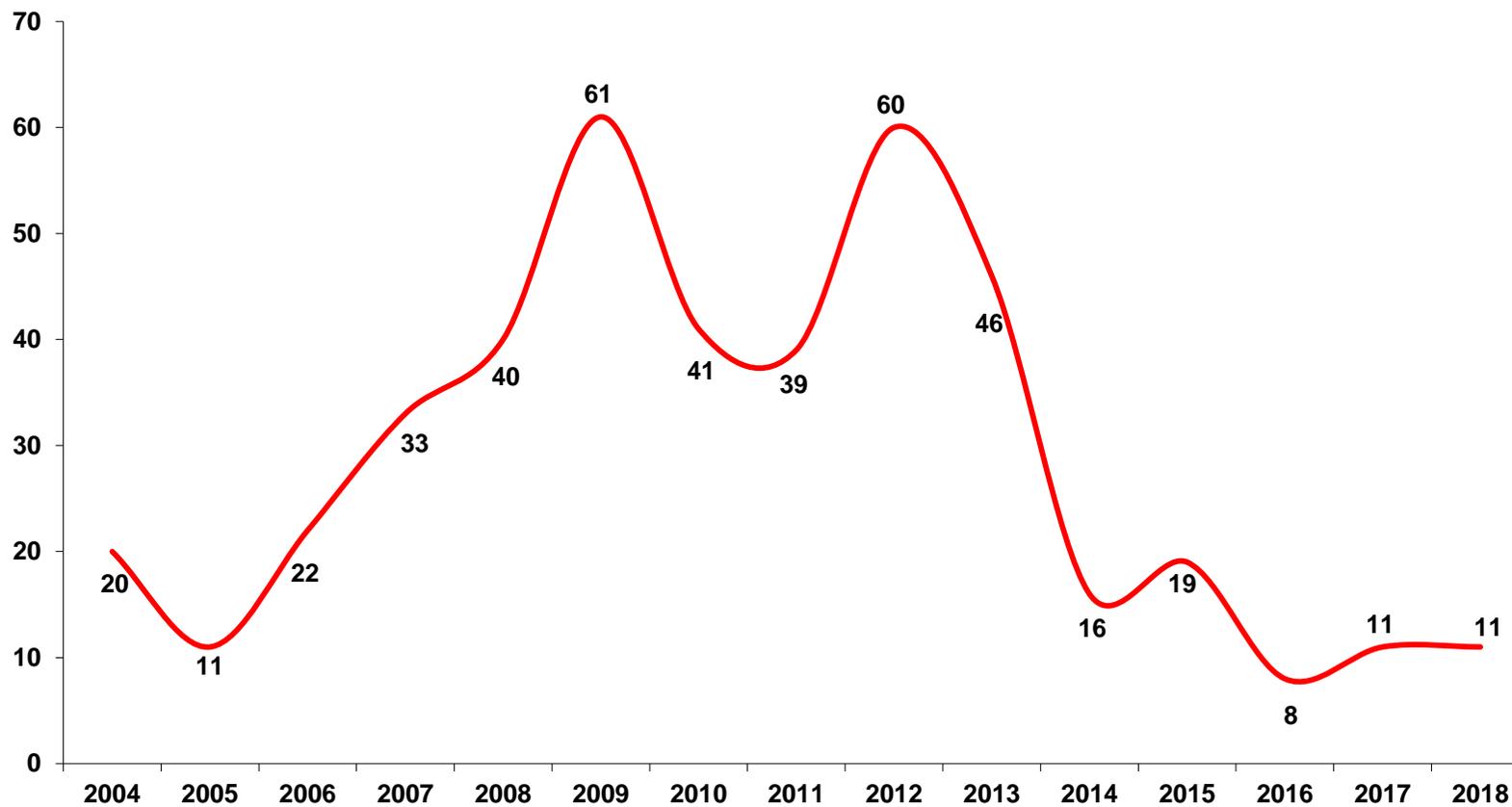
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	37	11,94	0,29
Demora en la atención asistencial	4	1,29	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	3	0,97	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	0,65	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	12	3,87	0,09
Disconformidad con la calificación de la contingencia	114	36,77	0,89
Disconformidad con el alta médica	51	16,45	0,40
Gestión de las prestaciones económicas	35	11,29	0,27
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	2	0,65	0,02
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	31	10,00	0,24
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,65	0,02
Problemas con el transporte	9	2,90	0,07
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,32	0,01
Otros	7	2,26	0,05
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>310</b>	<b>100,00</b>	<b>2,41</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia UMIVALE (%). Periodo 2018**



#### 4.8. MUTUA NAVARRA

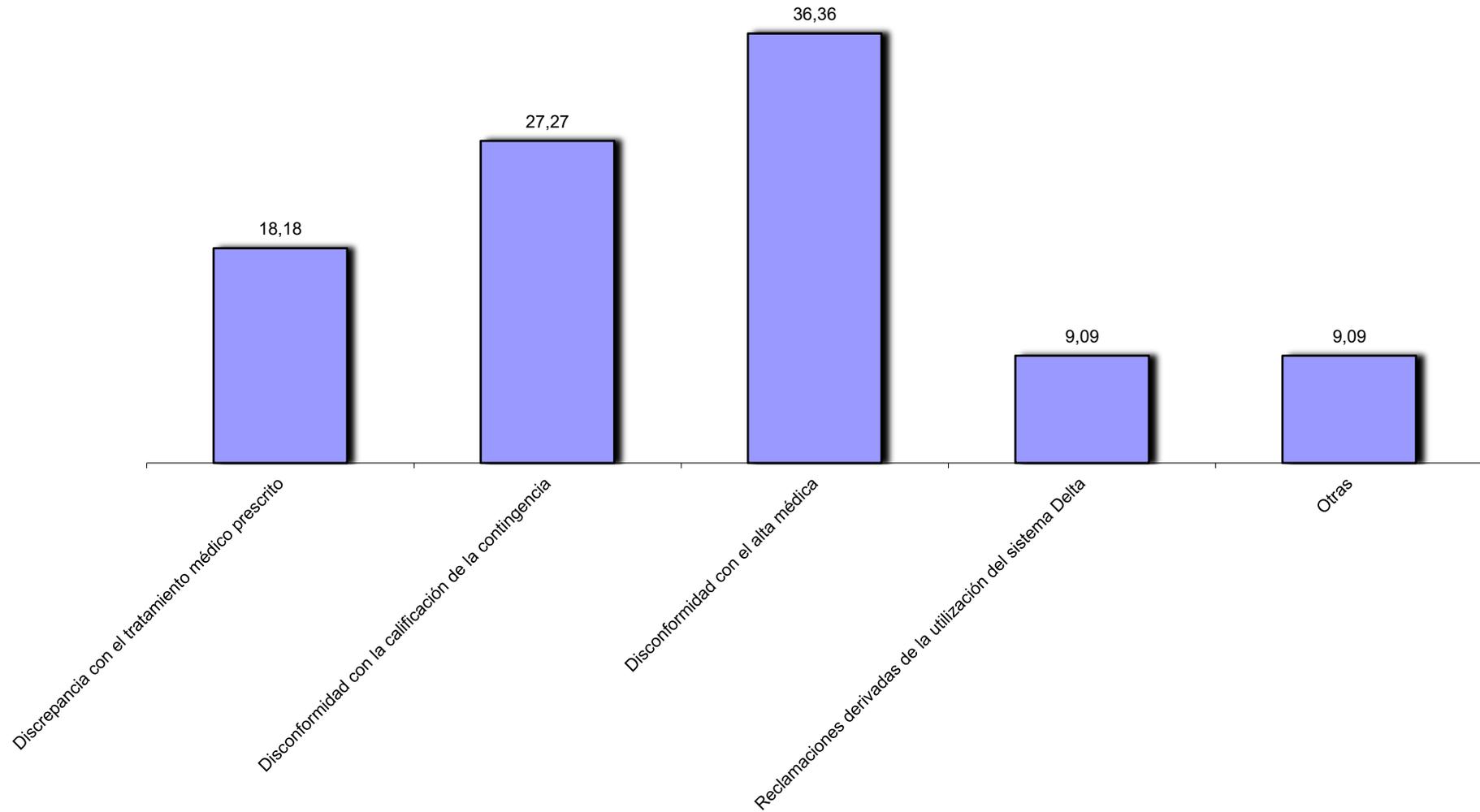
**MUTUA NAVARRA**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones



**MUTUA NAVARRA**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

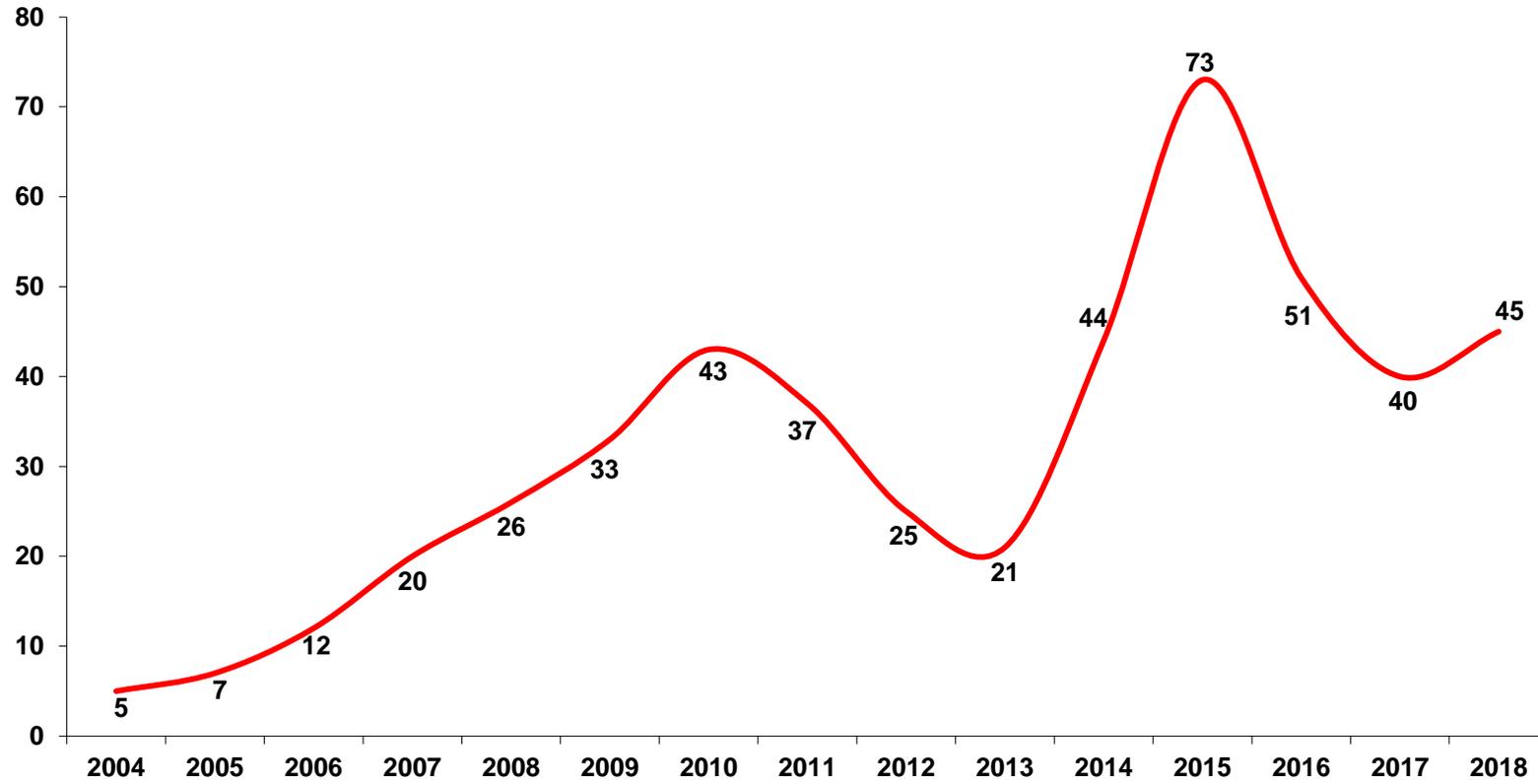
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	18,18	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	3	27,27	0,02
Disconformidad con el alta médica	4	36,36	0,03
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	1	9,09	0,01
Otras	1	9,09	0,01
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>11</b>	<b>100,00</b>	<b>0,09</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2018**



#### 4.9. MUTUA INTERCOMARCAL

**MUTUA INTERCOMARCAL**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones



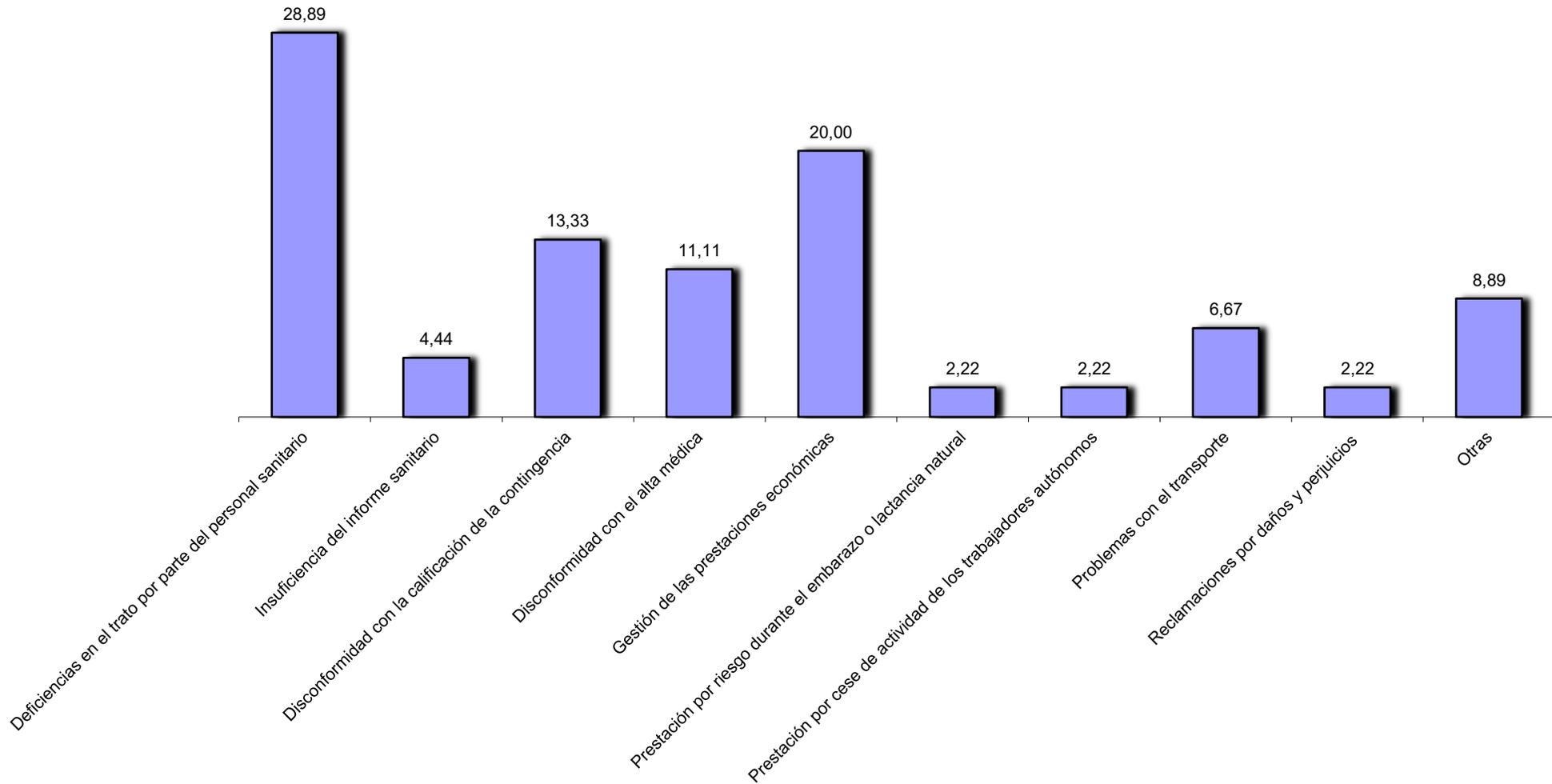
## MUTUA INTERCOMARCAL

Periodo 2018

### Reclamaciones por materia

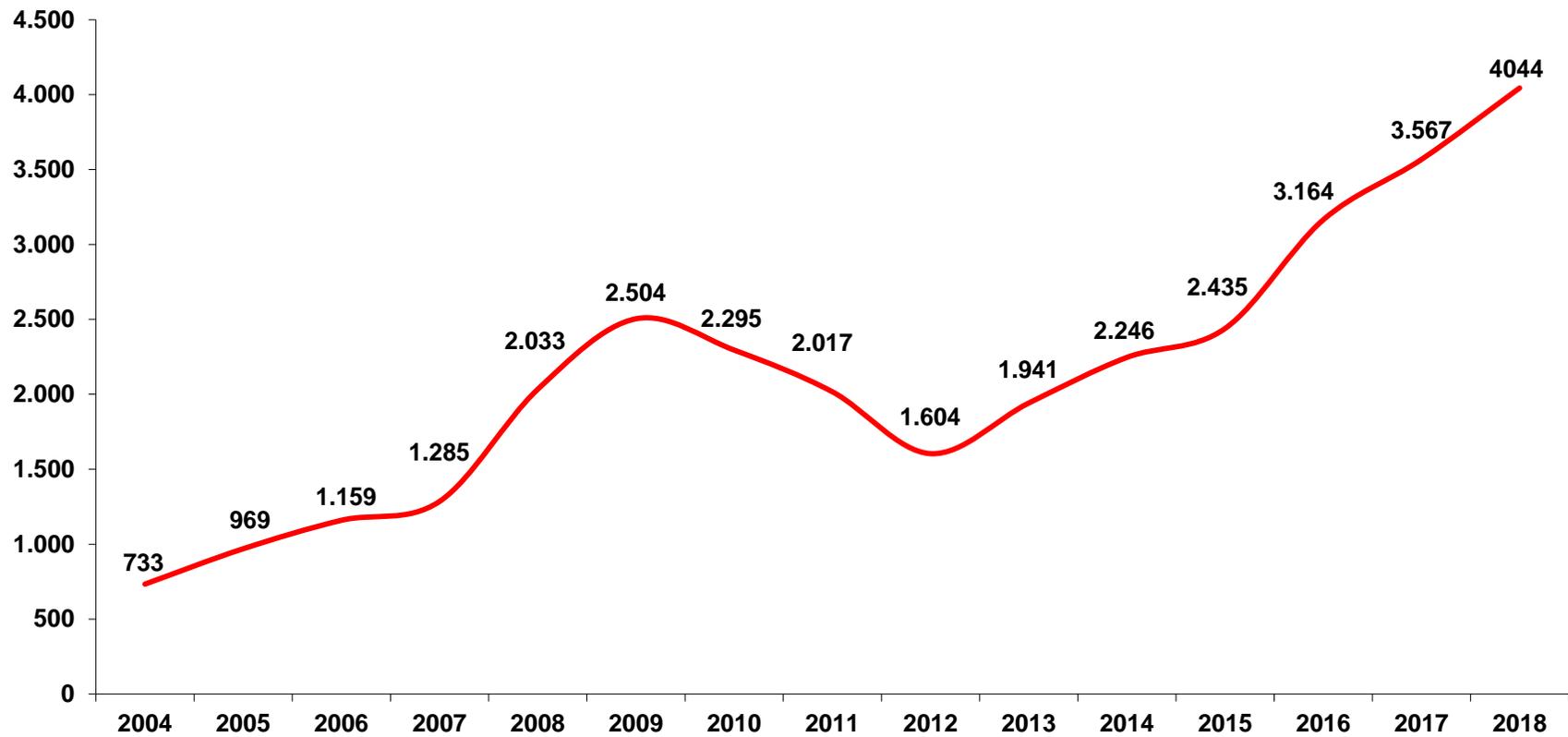
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	13	28,89	0,10
Insuficiencia del informe sanitario	2	4,44	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	6	13,33	0,05
Disconformidad con el alta médica	5	11,11	0,04
Gestión de las prestaciones económicas	9	20,00	0,07
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	1	2,22	0,01
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	2,22	0,01
Problemas con el transporte	3	6,67	0,02
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	2,22	0,01
Otras	4	8,89	0,03
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>45</b>	<b>100,00</b>	<b>0,35</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Periodo 2018**



#### 4.10. FREMAP

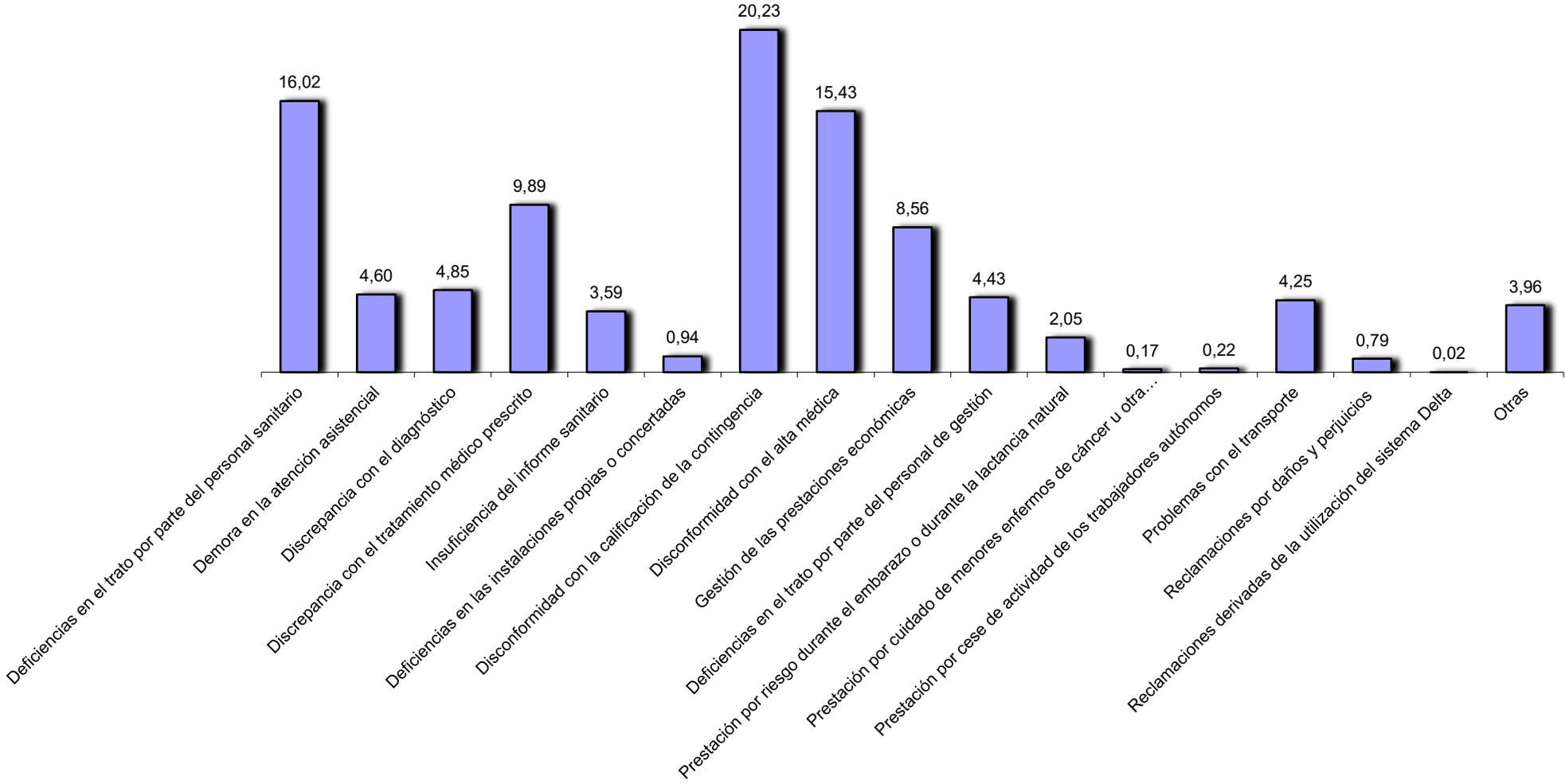
**FREMAP**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**



**FREMAP**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

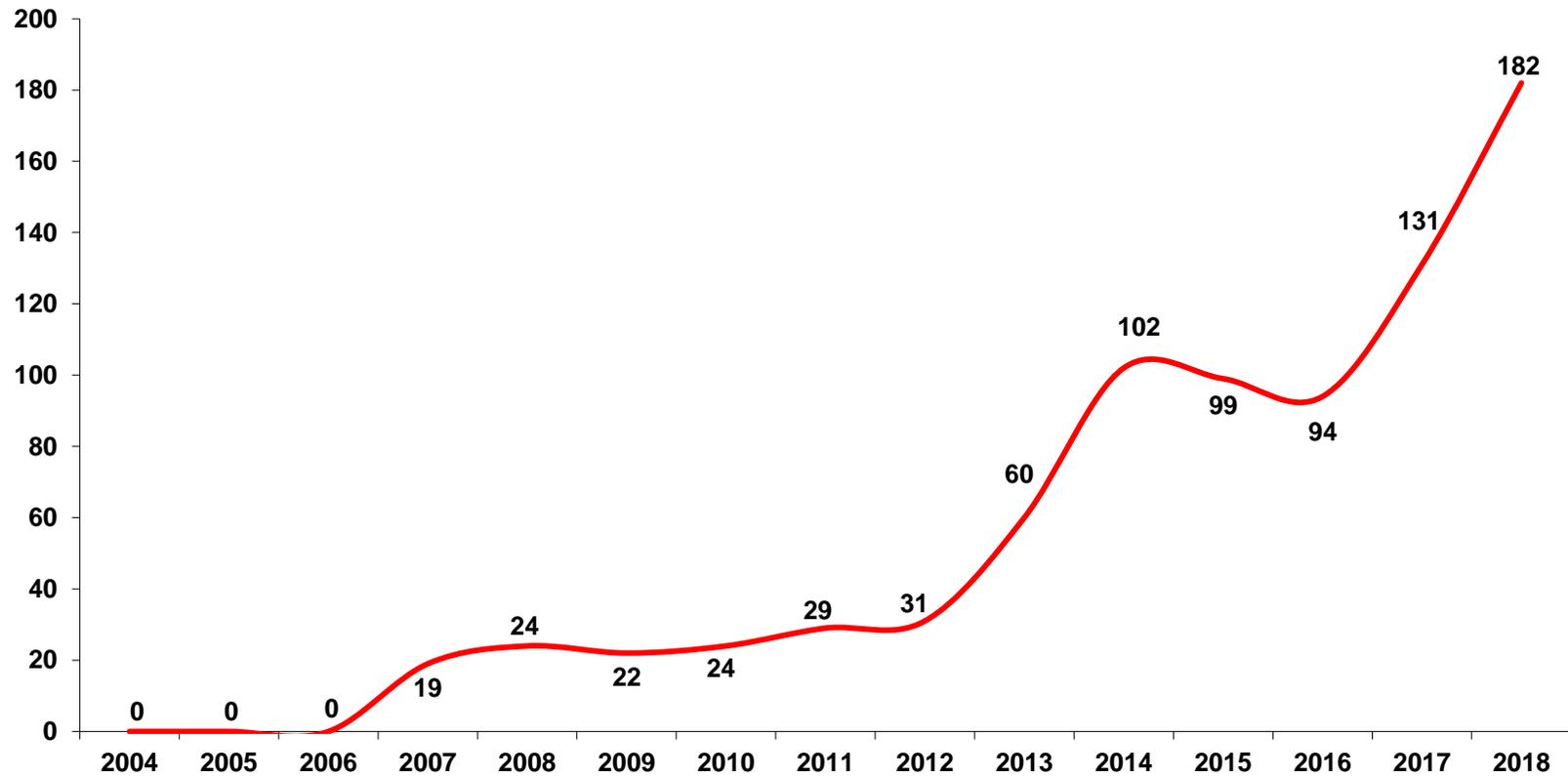
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	648	16,02	5,04
Demora en la atención asistencial	186	4,60	1,45
Discrepancia con el diagnóstico	196	4,85	1,53
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	400	9,89	3,11
Insuficiencia del informe sanitario	145	3,59	1,13
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	38	0,94	0,30
Disconformidad con la calificación de la contingencia	818	20,23	6,37
Disconformidad con el alta médica	624	15,43	4,86
Gestión de las prestaciones económicas	346	8,56	2,69
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	179	4,43	1,39
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	83	2,05	0,65
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	7	0,17	0,05
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	9	0,22	0,07
Problemas con el transporte	172	4,25	1,34
Reclamaciones por daños y perjuicios	32	0,79	0,25
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	1	0,02	0,01
Otras	160	3,96	1,25
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>4.044</b>	<b>96,00</b>	<b>31,47</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia FREMAP (%). Periodo 2018**



#### 4.11. SOLIMAT

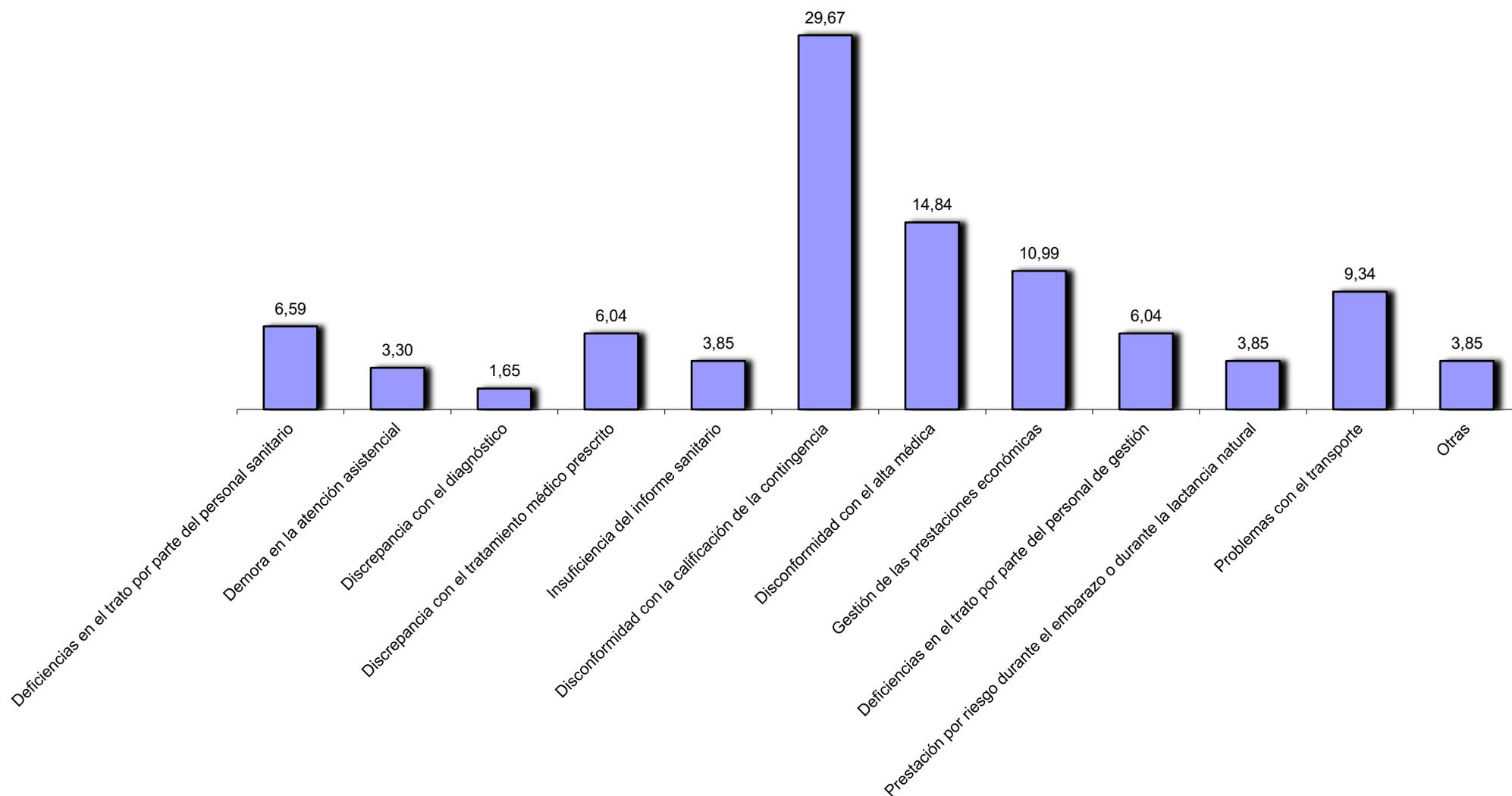
**SOLIMAT**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones



**SOLIMAT**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

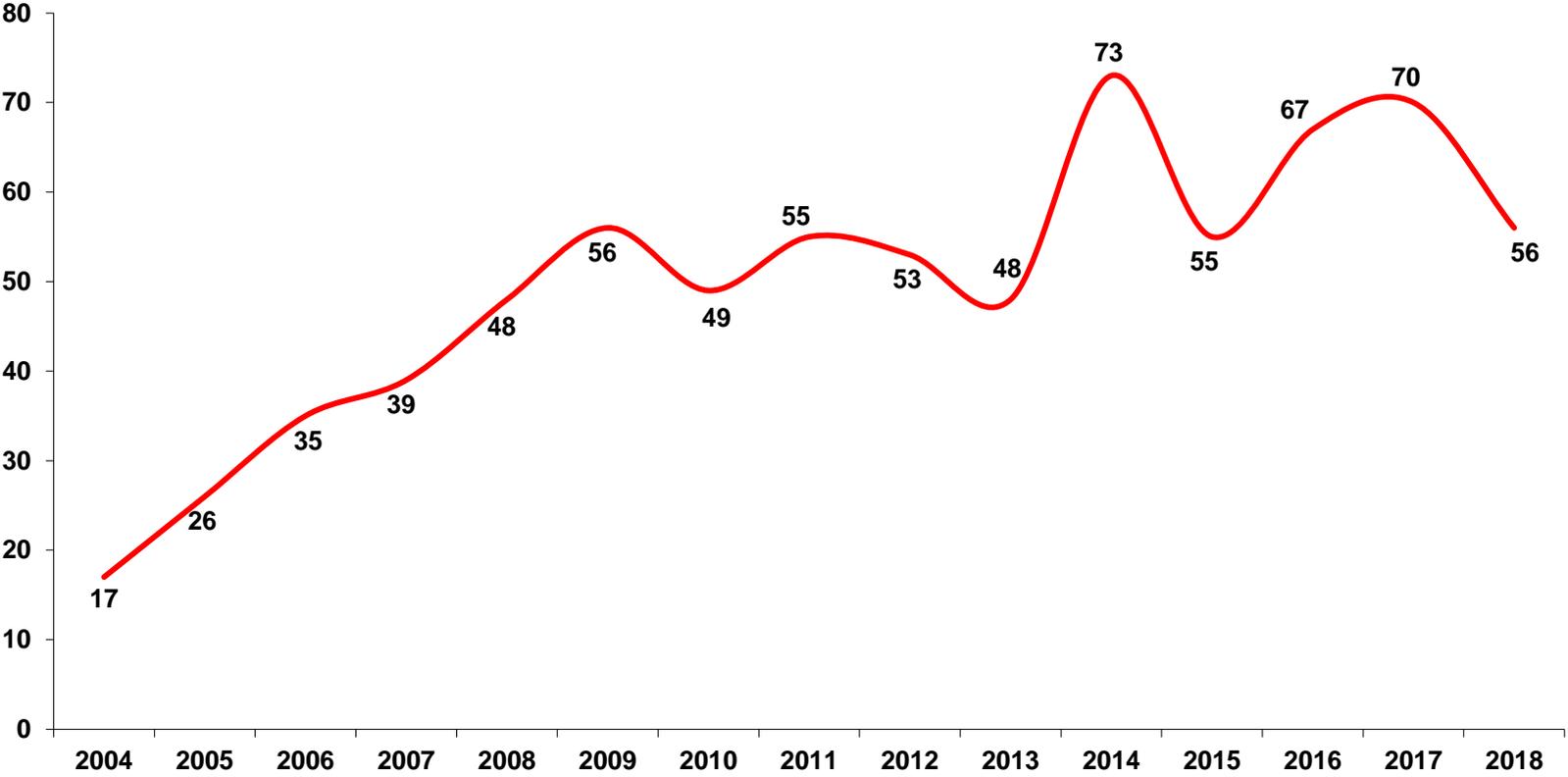
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	12	6,59	0,09
Demora en la atención asistencial	6	3,30	0,05
Discrepancia con el diagnóstico	3	1,65	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	11	6,04	0,09
Insuficiencia del informe sanitario	7	3,85	0,05
Disconformidad con la calificación de la contingencia	54	29,67	0,42
Disconformidad con el alta médica	27	14,84	0,21
Gestión de las prestaciones económicas	20	10,99	0,16
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	11	6,04	0,09
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	7	3,85	0,05
Problemas con el transporte	17	9,34	0,13
Otras	7	3,85	0,05
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>182</b>	<b>100,00</b>	<b>1,42</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia SOLIMAT (%). Periodo 2018**



#### 4.12. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

**MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**

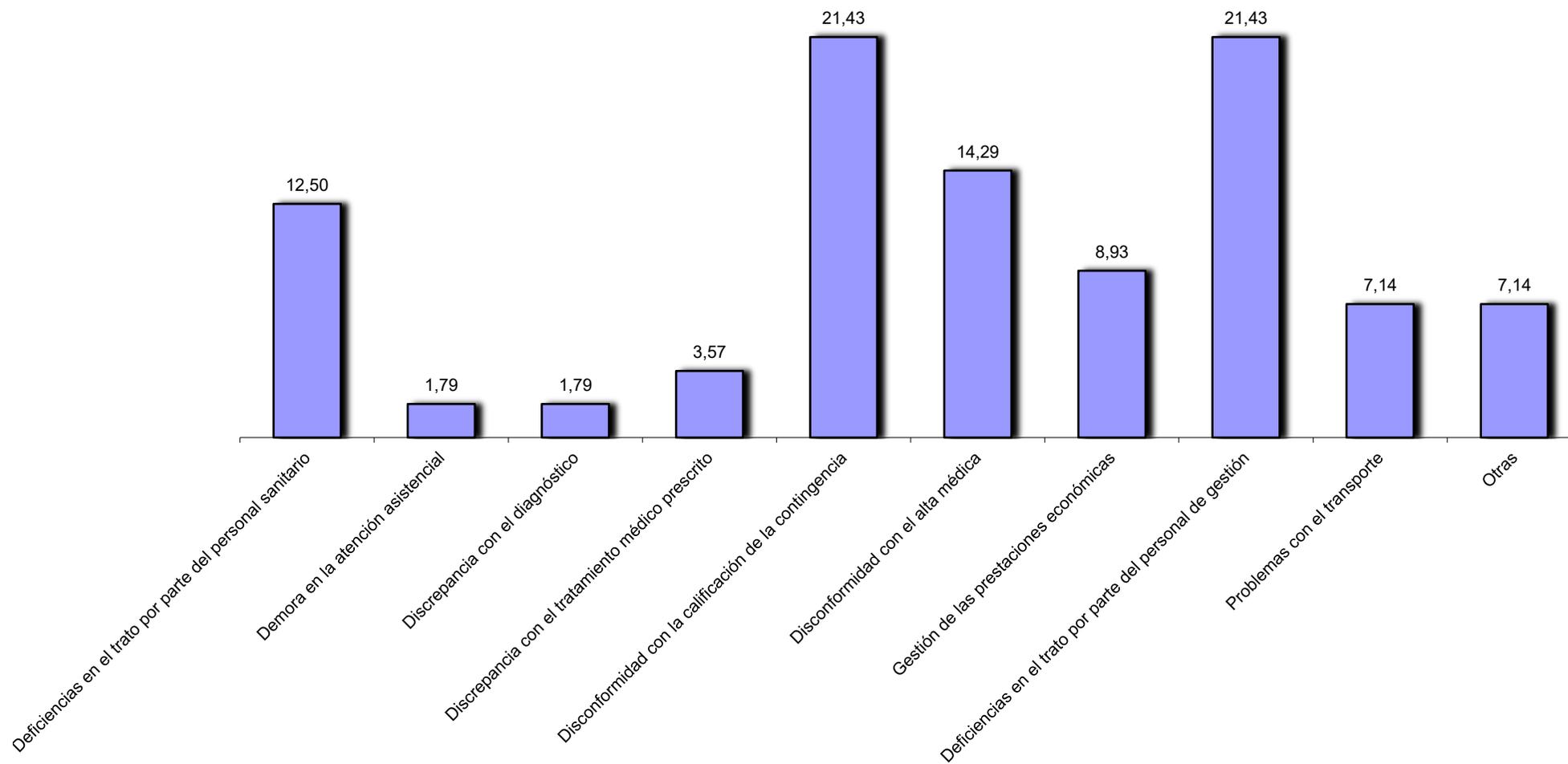


## MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

### Periodo 2018 Reclamaciones por materia

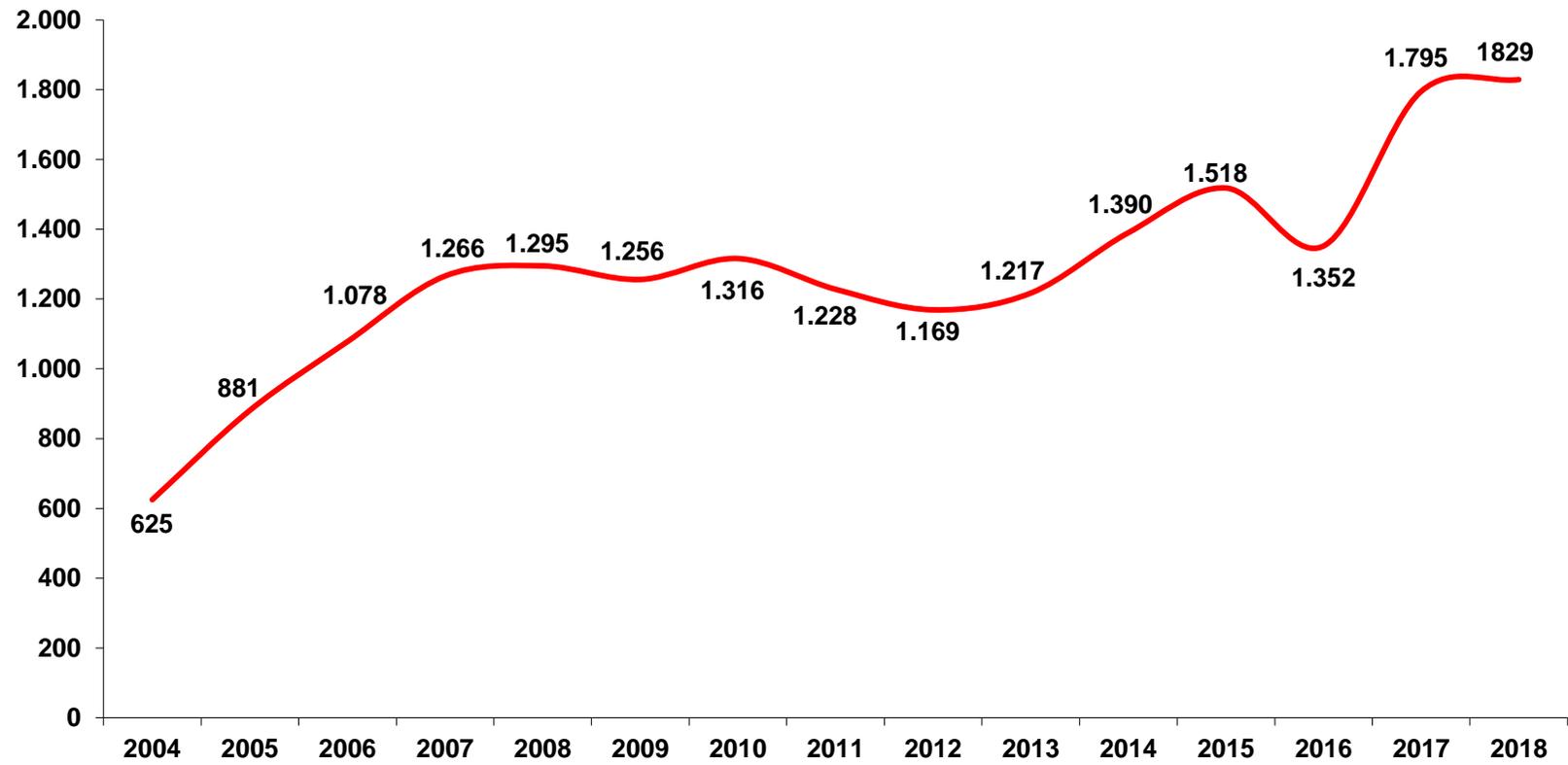
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	7	12,50	0,05
Demora en la atención asistencial	1	1,79	0,01
Discrepancia con el diagnóstico	1	1,79	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	3,57	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	12	21,43	0,09
Disconformidad con el alta médica	8	14,29	0,06
Gestión de las prestaciones económicas	5	8,93	0,04
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	12	21,43	0,09
Problemas con el transporte	4	7,14	0,03
Otras	4	7,14	0,03
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>56</b>	<b>100,00</b>	<b>0,44</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA (%) . Periodo 2018**



#### 4.13. ASEPEYO

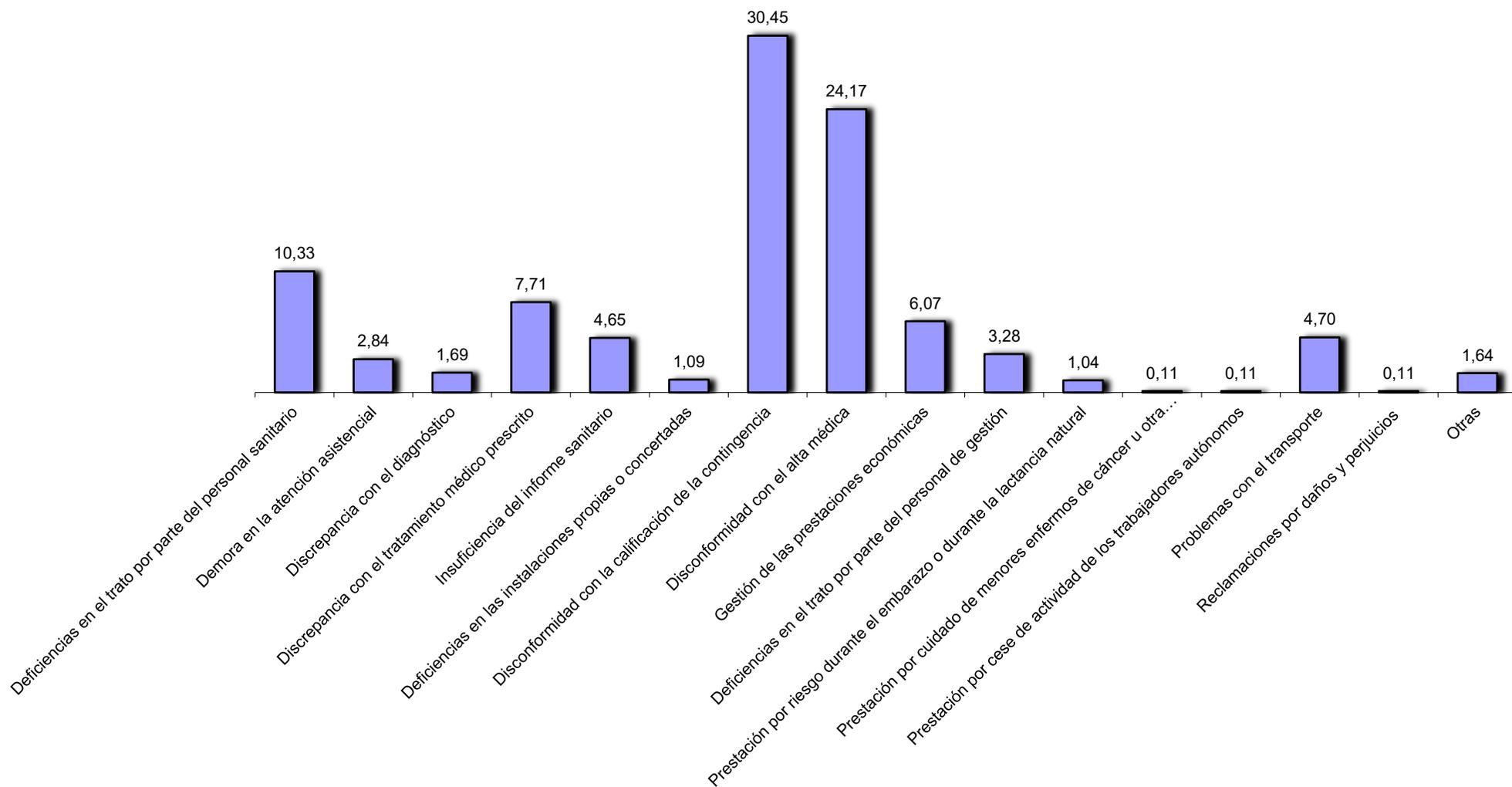
**ASEPEYO**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**



**ASEPEYO**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

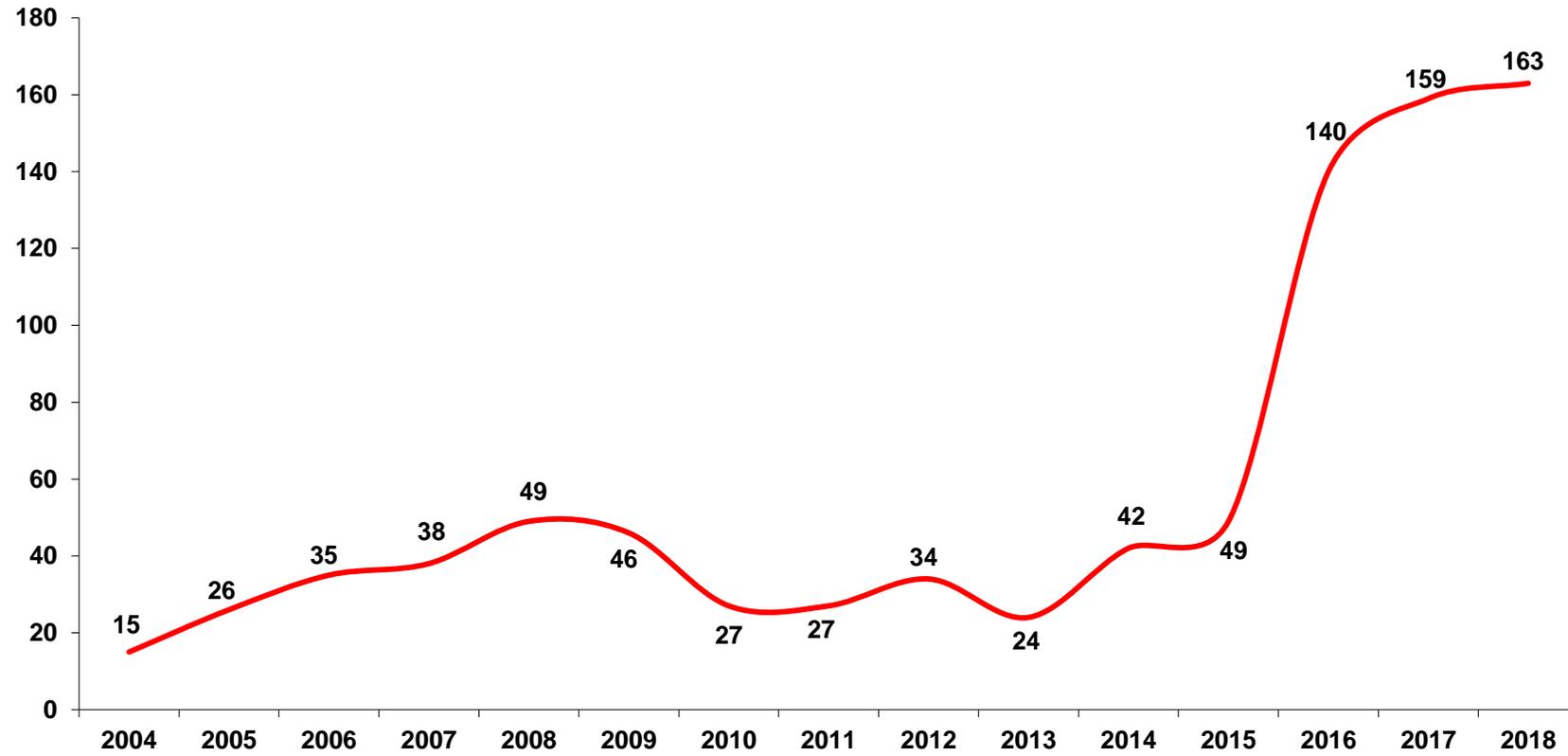
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	189	10,33	1,47
Demora en la atención asistencial	52	2,84	0,40
Discrepancia con el diagnóstico	31	1,69	0,24
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	141	7,71	1,10
Insuficiencia del informe sanitario	85	4,65	0,66
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	20	1,09	0,16
Disconformidad con la calificación de la contingencia	557	30,45	4,33
Disconformidad con el alta médica	442	24,17	3,44
Gestión de las prestaciones económicas	111	6,07	0,86
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	60	3,28	0,47
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	19	1,04	0,15
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,11	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	2	0,11	0,02
Problemas con el transporte	86	4,70	0,67
Reclamaciones por daños y perjuicios	2	0,11	0,02
Otras	30	1,64	0,23
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>1.829</b>	<b>100,00</b>	<b>14,23</b>

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



#### 4.14. MUTUA BALEAR

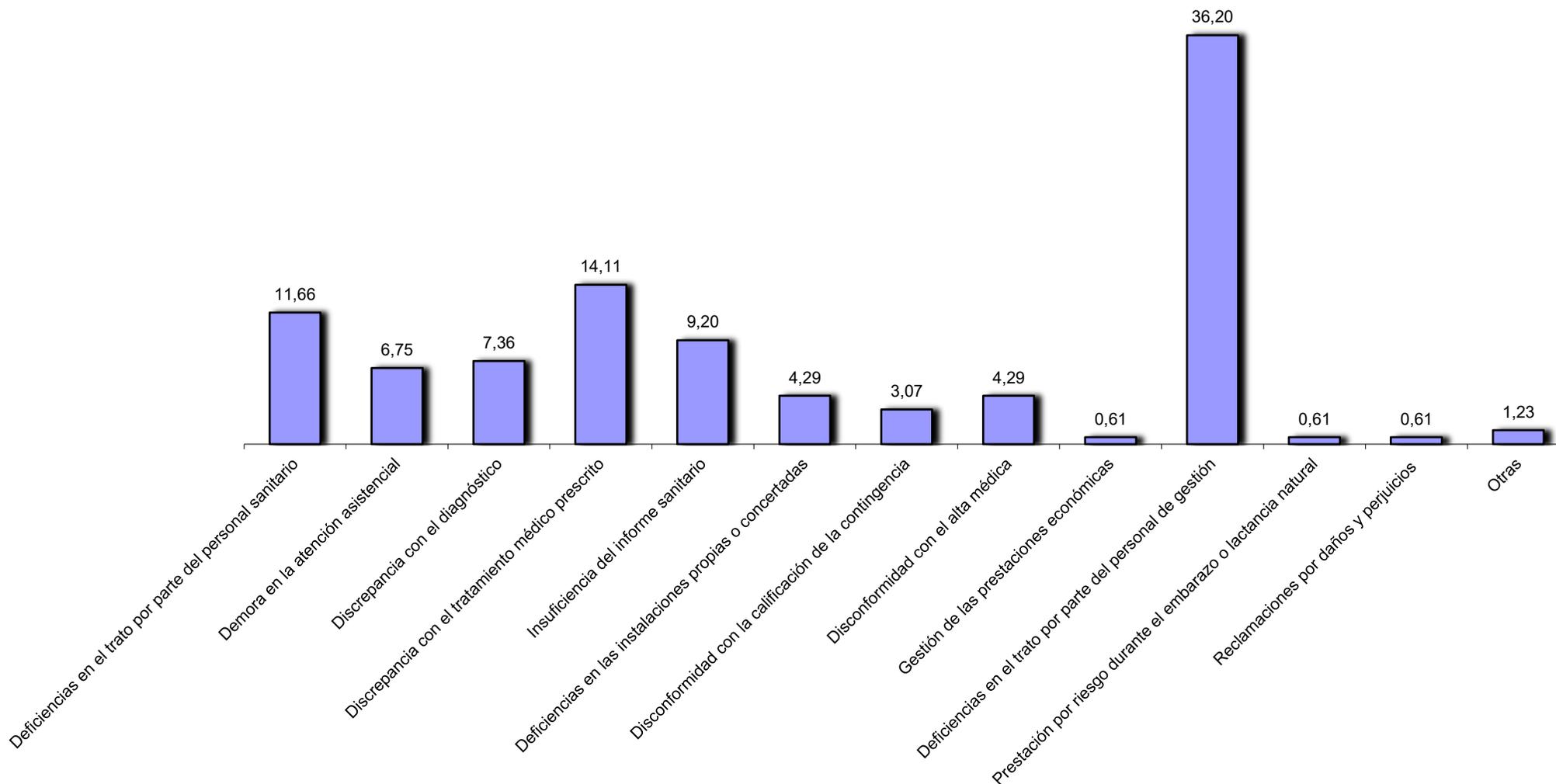
**MUTUA BALEAR**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones



**MUTUA BALEAR**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

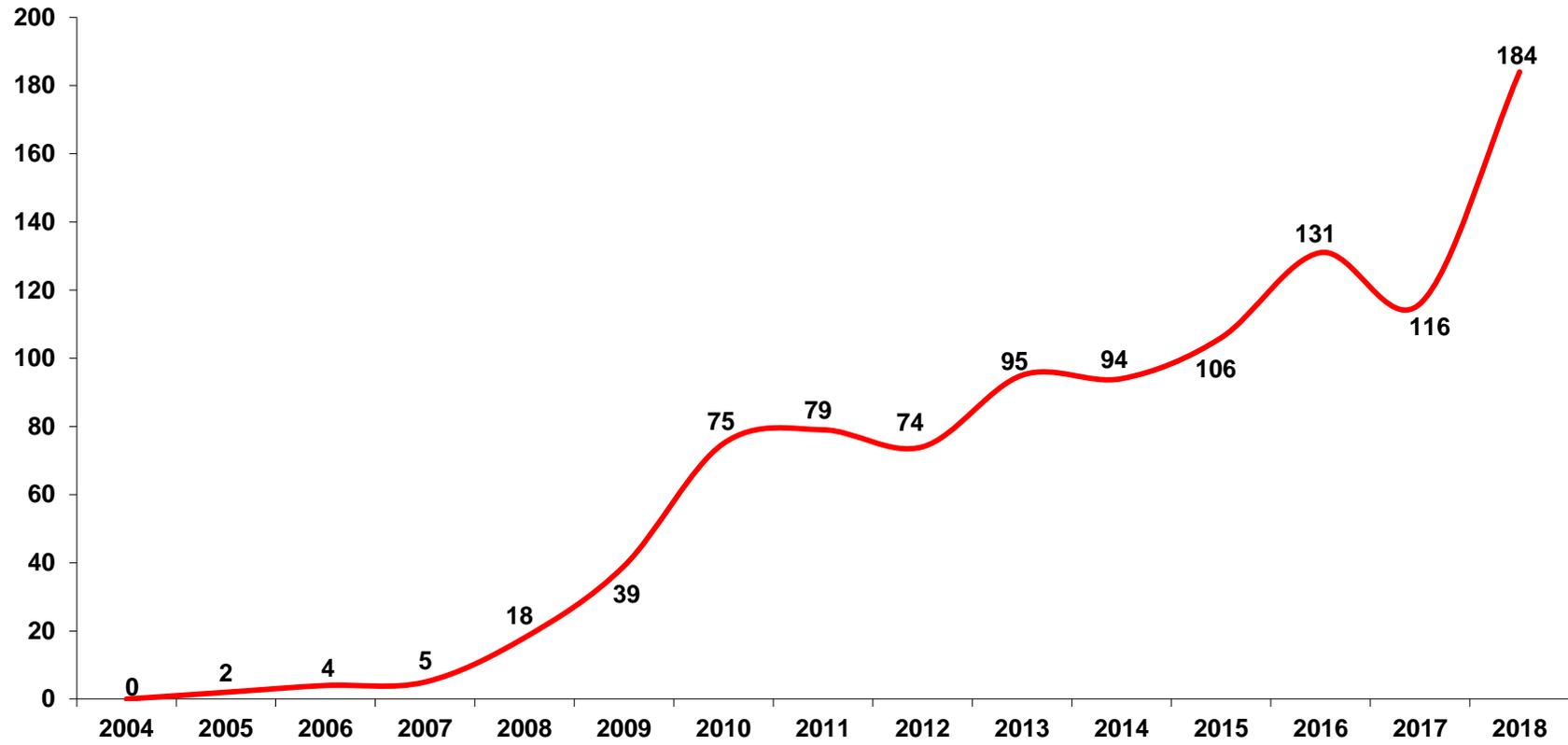
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	19	11,66	0,15
Demora en la atención asistencial	11	6,75	0,09
Discrepancia con el diagnóstico	12	7,36	0,09
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	23	14,11	0,18
Insuficiencia del informe sanitario	15	9,20	0,12
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	7	4,29	0,05
Disconformidad con la calificación de la contingencia	5	3,07	0,04
Disconformidad con el alta médica	7	4,29	0,05
Gestión de las prestaciones económicas	1	0,61	0,01
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	59	36,20	0,46
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	1	0,61	0,01
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,61	0,01
Otras	2	1,23	0,02
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>163</b>	<b>100,00</b>	<b>1,27</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2018**



4.15. MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE  
TRABAJO

**MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones

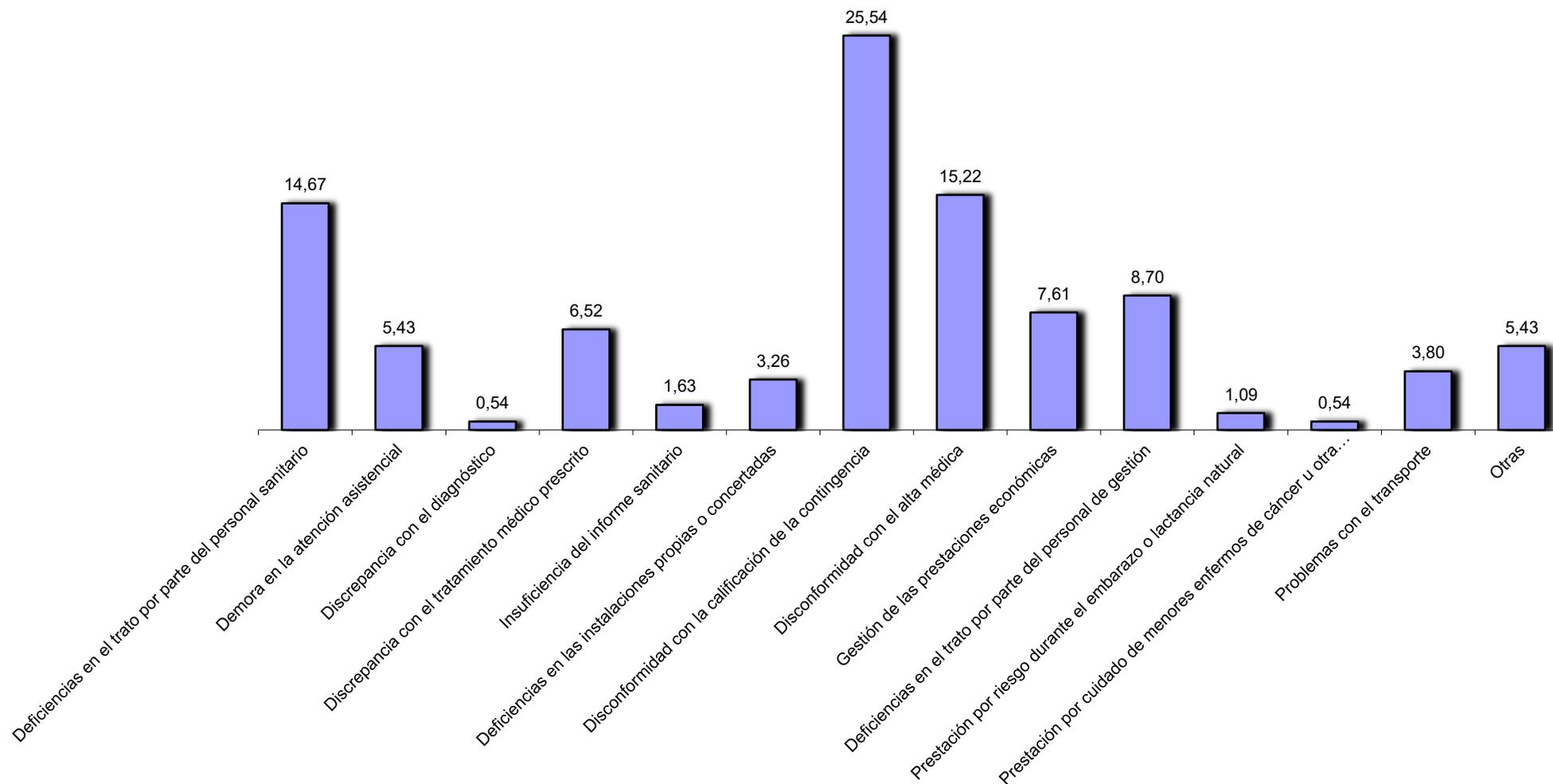


## MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

### Periodo 2018 Reclamaciones por materia

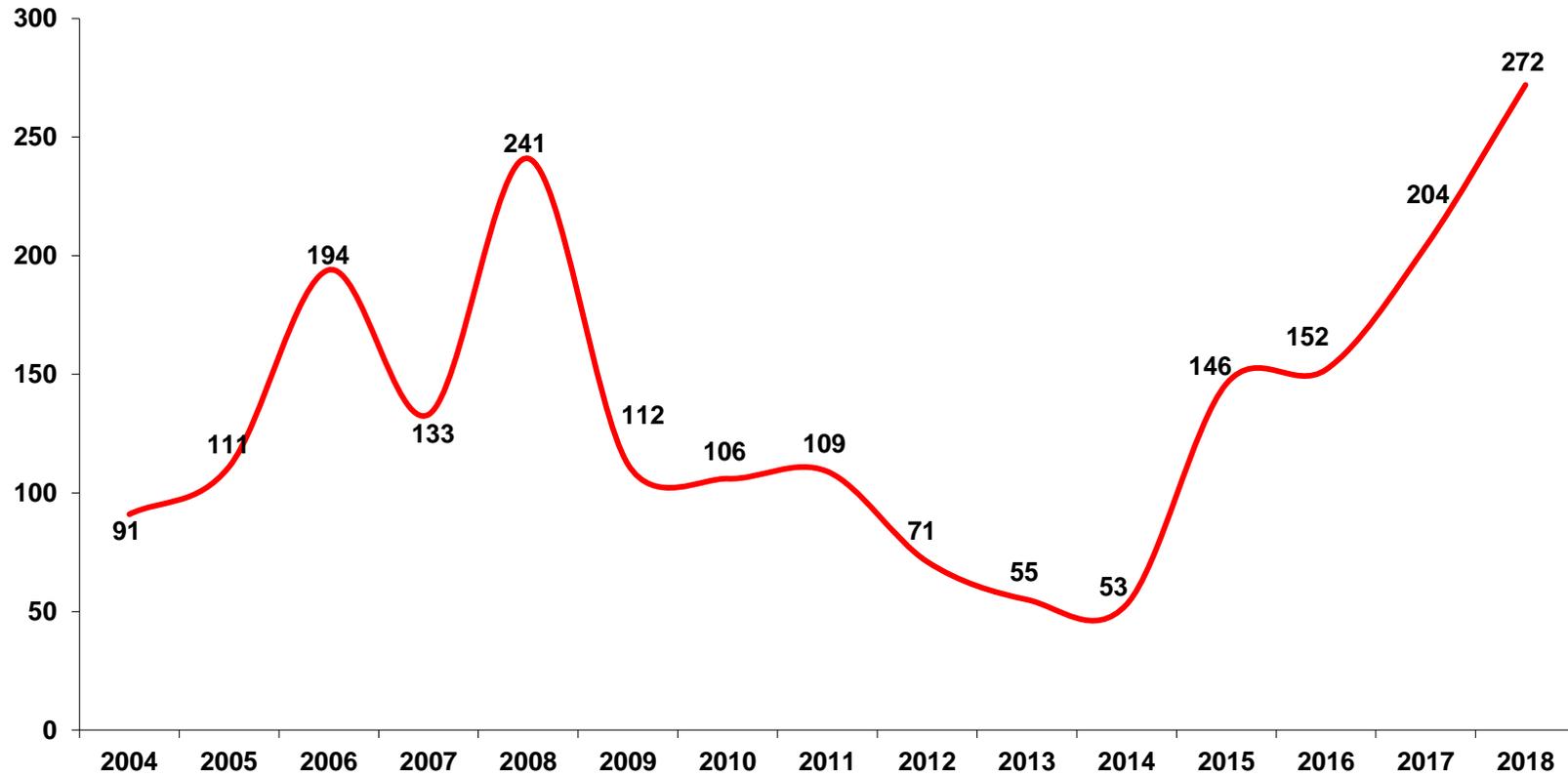
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	27	14,67	0,21
Demora en la atención asistencial	10	5,43	0,08
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,54	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	12	6,52	0,09
Insuficiencia del informe sanitario	3	1,63	0,02
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	6	3,26	0,05
Disconformidad con la calificación de la contingencia	47	25,54	0,37
Disconformidad con el alta médica	28	15,22	0,22
Gestión de las prestaciones económicas	14	7,61	0,11
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	16	8,70	0,12
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2	1,09	0,02
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,54	0,01
Problemas con el transporte	7	3,80	0,05
Otras	10	5,43	0,08
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>184</b>	<b>100,00</b>	<b>1,43</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (%). Periodo 2018**



#### 4.16. UNIÓN DE MUTUAS

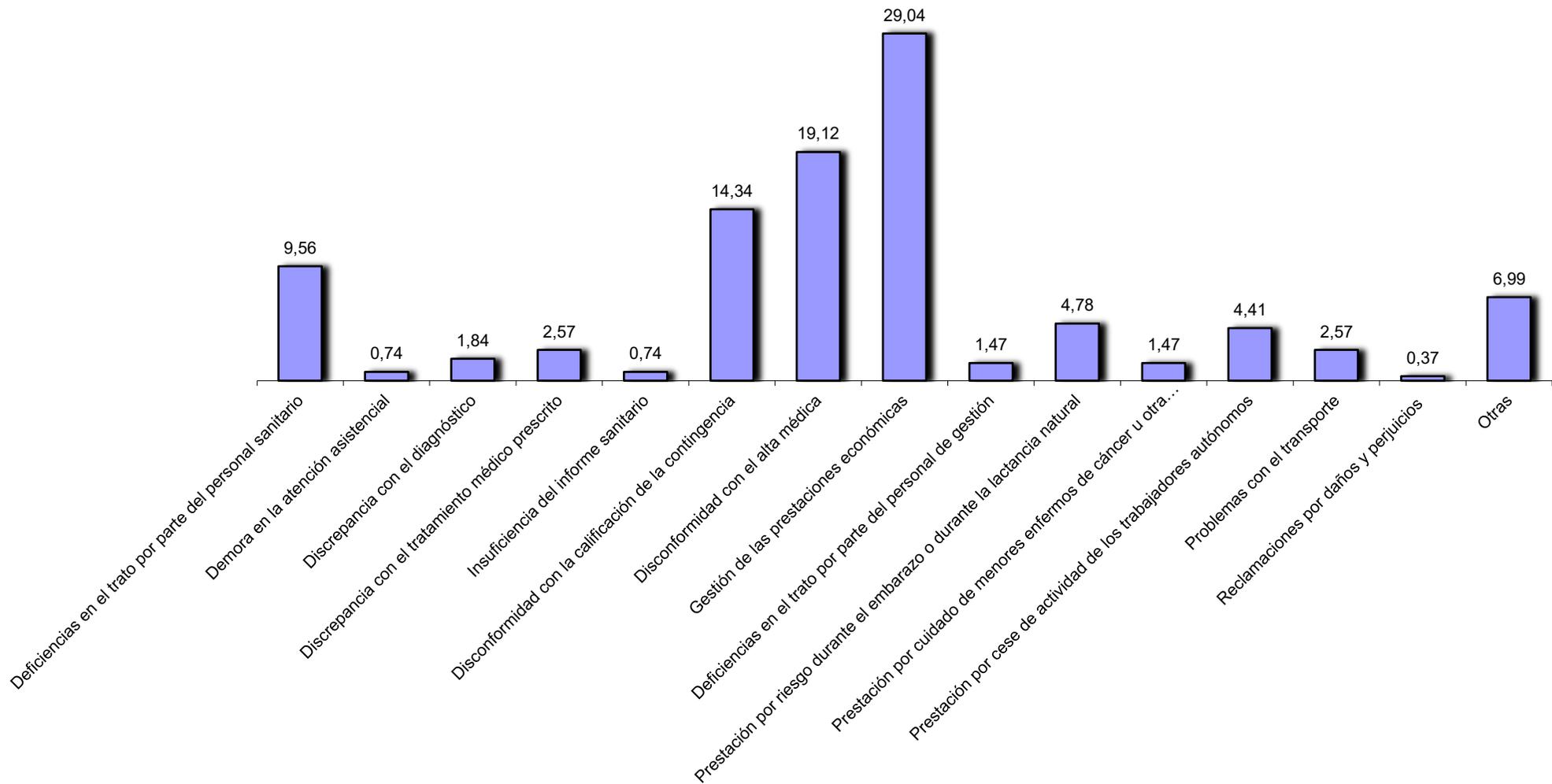
**UNIÓN DE MUTUAS**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones



**UNIÓN DE MUTUAS**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

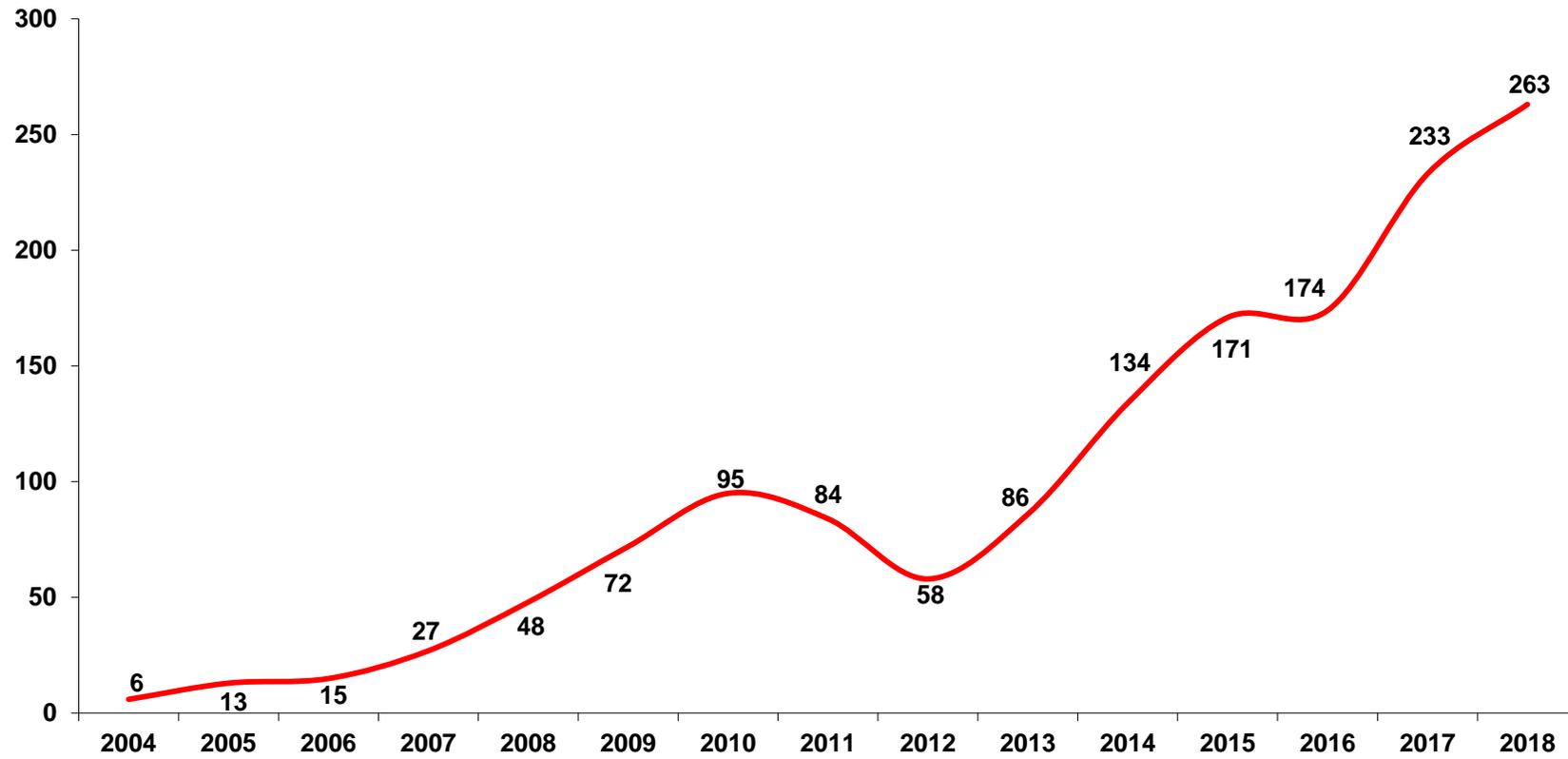
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	26	9,56	0,20
Demora en la atención asistencial	2	0,74	0,02
Discrepancia con el diagnóstico	5	1,84	0,04
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	7	2,57	0,05
Insuficiencia del informe sanitario	2	0,74	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	39	14,34	0,30
Disconformidad con el alta médica	52	19,12	0,40
Gestión de las prestaciones económicas	79	29,04	0,61
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	4	1,47	0,03
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	13	4,78	0,10
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grav	4	1,47	0,03
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	12	4,41	0,09
Problemas con el transporte	7	2,57	0,05
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,37	0,01
Otras	19	6,99	0,15
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>272</b>	<b>100,00</b>	<b>2,12</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2018**



4.17. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE  
CANARIAS

**MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**



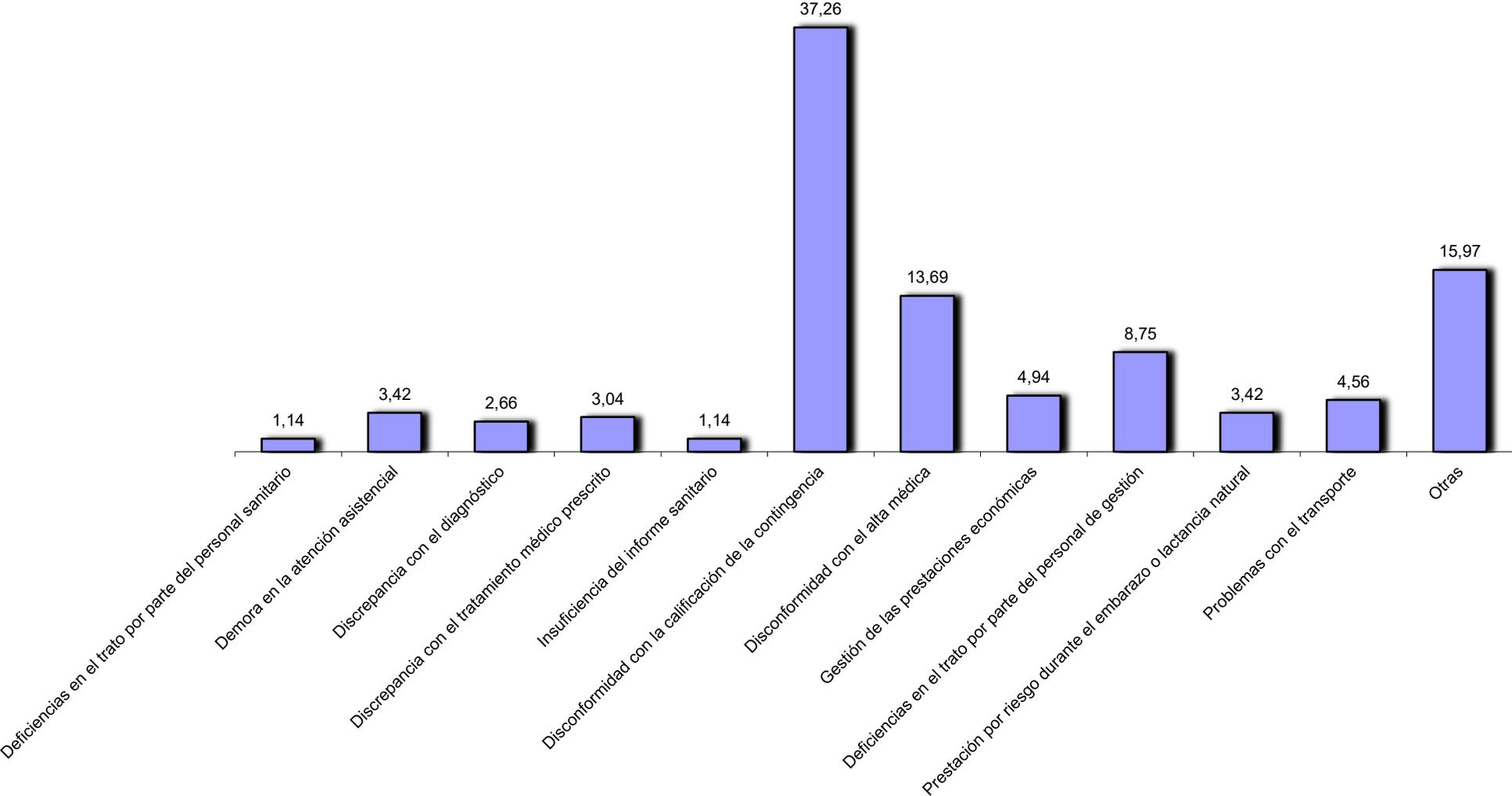
**MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS**

**Periodo 2018**

**Reclamaciones por materia**

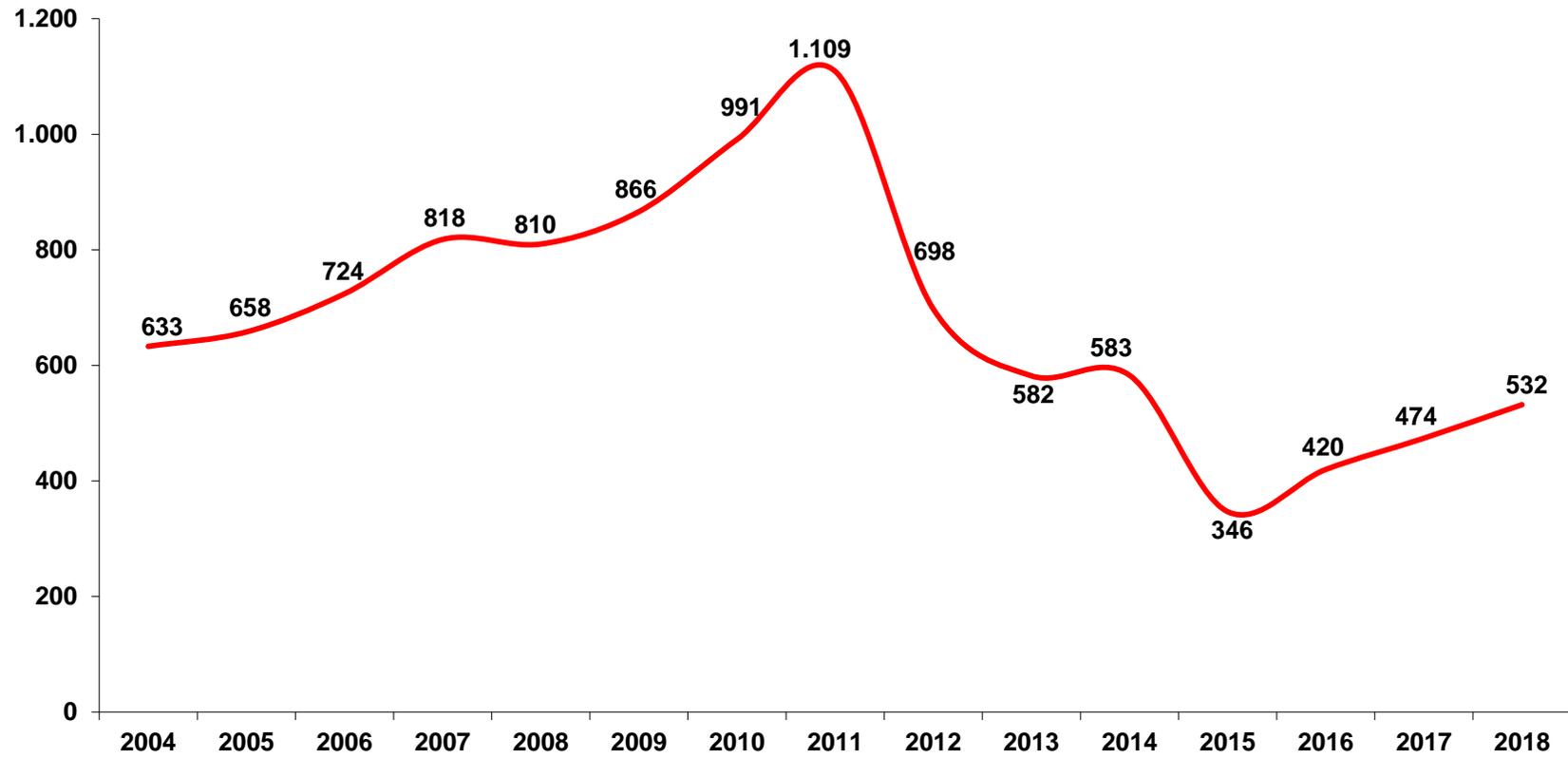
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	3	1,14	0,02
Demora en la atención asistencial	9	3,42	0,07
Discrepancia con el diagnóstico	7	2,66	0,05
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	8	3,04	0,06
Insuficiencia del informe sanitario	3	1,14	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	98	37,26	0,76
Disconformidad con el alta médica	36	13,69	0,28
Gestión de las prestaciones económicas	13	4,94	0,10
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	23	8,75	0,18
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	9	3,42	0,07
Problemas con el transporte	12	4,56	0,09
Otras	42	15,97	0,33
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>263</b>	<b>100,00</b>	<b>2,05</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Periodo 2018**



#### 4.18. IBERMUTUAMUR

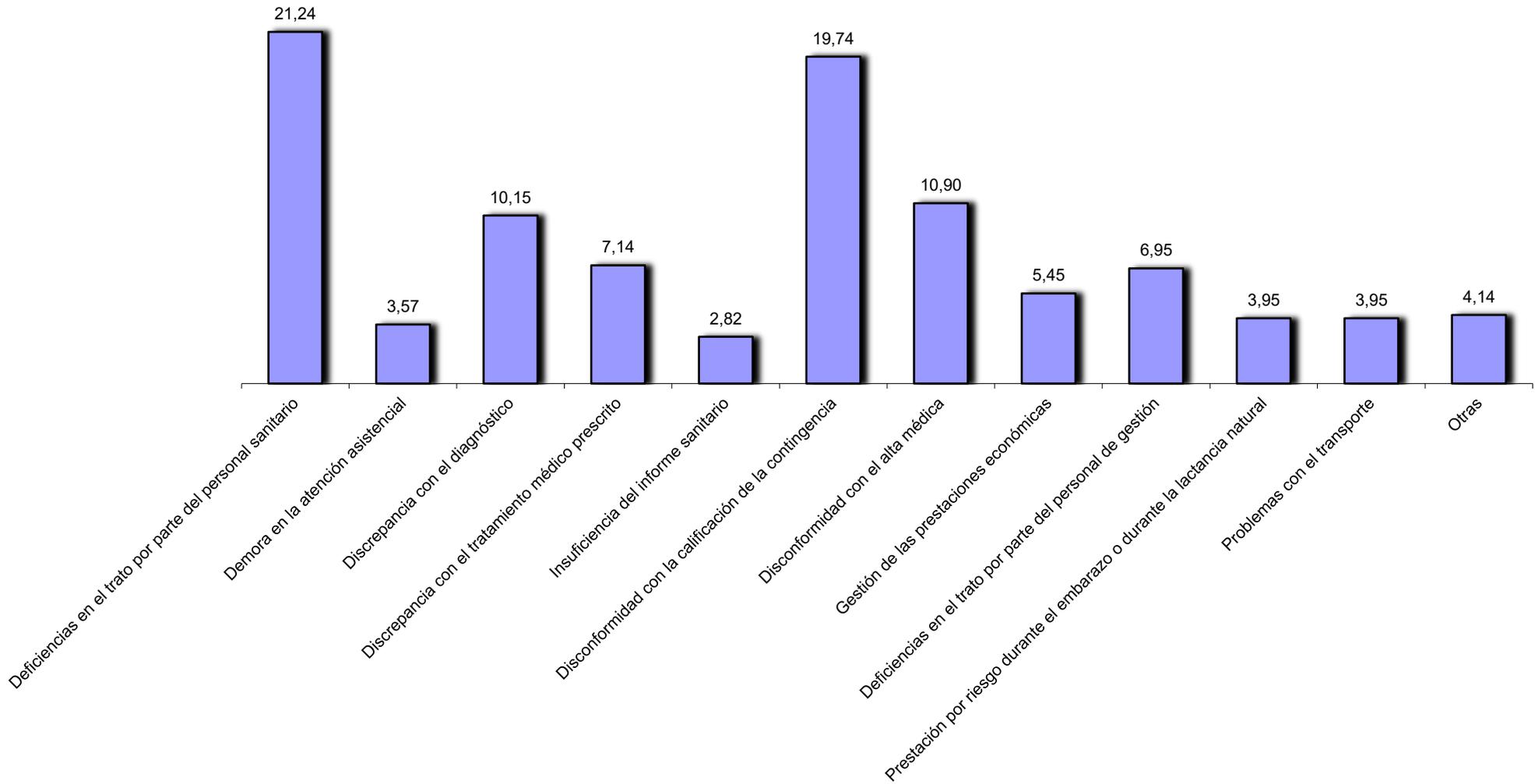
**IBERMUTUAMUR**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones



**IBERMUTUAMUR**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

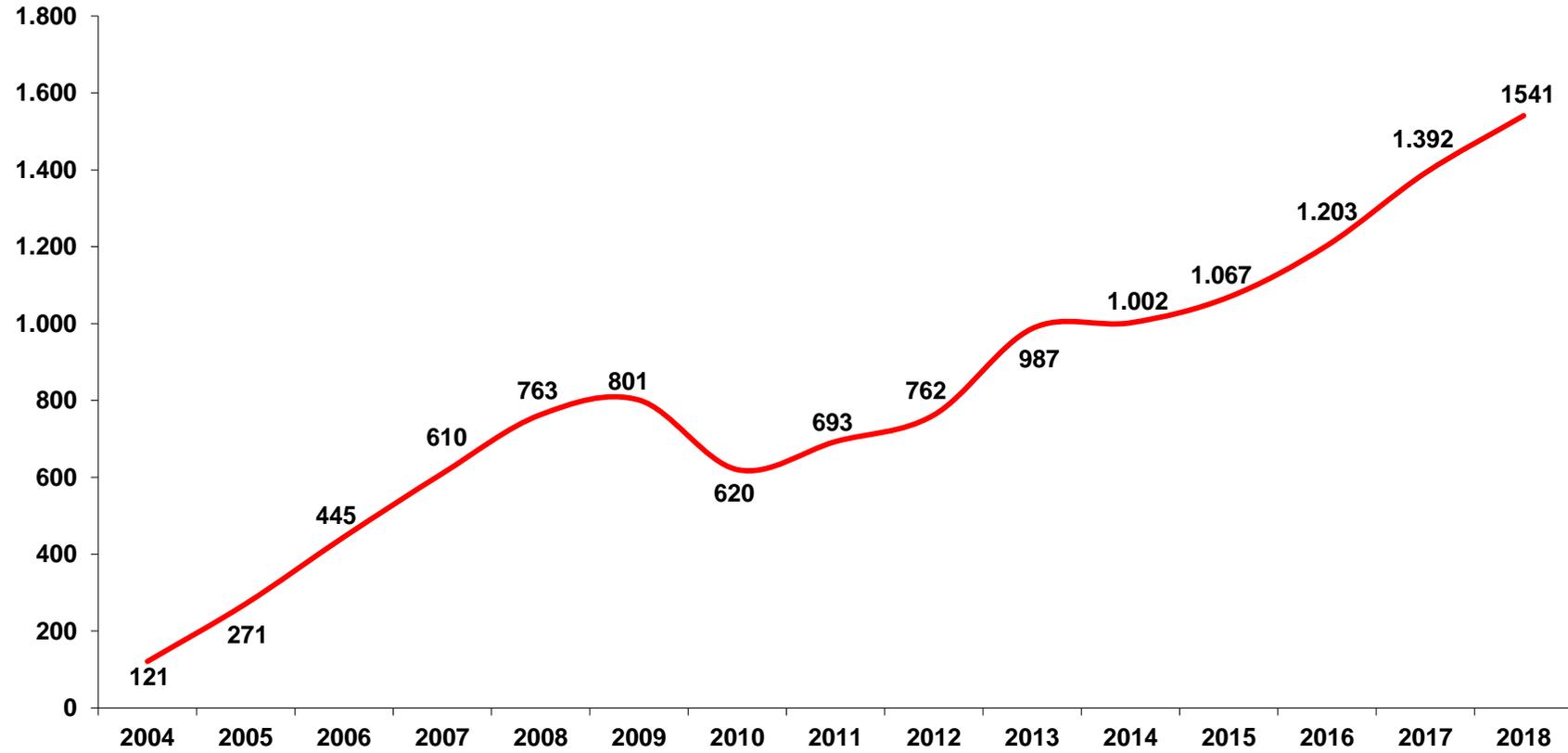
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	113	21,24	0,88
Demora en la atención asistencial	19	3,57	0,15
Discrepancia con el diagnóstico	54	10,15	0,42
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	38	7,14	0,30
Insuficiencia del informe sanitario	15	2,82	0,12
Disconformidad con la calificación de la contingencia	105	19,74	0,82
Disconformidad con el alta médica	58	10,90	0,45
Gestión de las prestaciones económicas	29	5,45	0,23
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	37	6,95	0,29
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	21	3,95	0,16
Problemas con el transporte	21	3,95	0,16
Otras	22	4,14	0,17
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>532</b>	<b>100,00</b>	<b>4,14</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUAMUR (%). Periodo 2018**



#### 4.19. FRATERNIDAD - MUPRESPA

**FRATERNIDAD - MUPRESA**  
**Periodo 2004 - 2018**  
**Evolución de las reclamaciones**



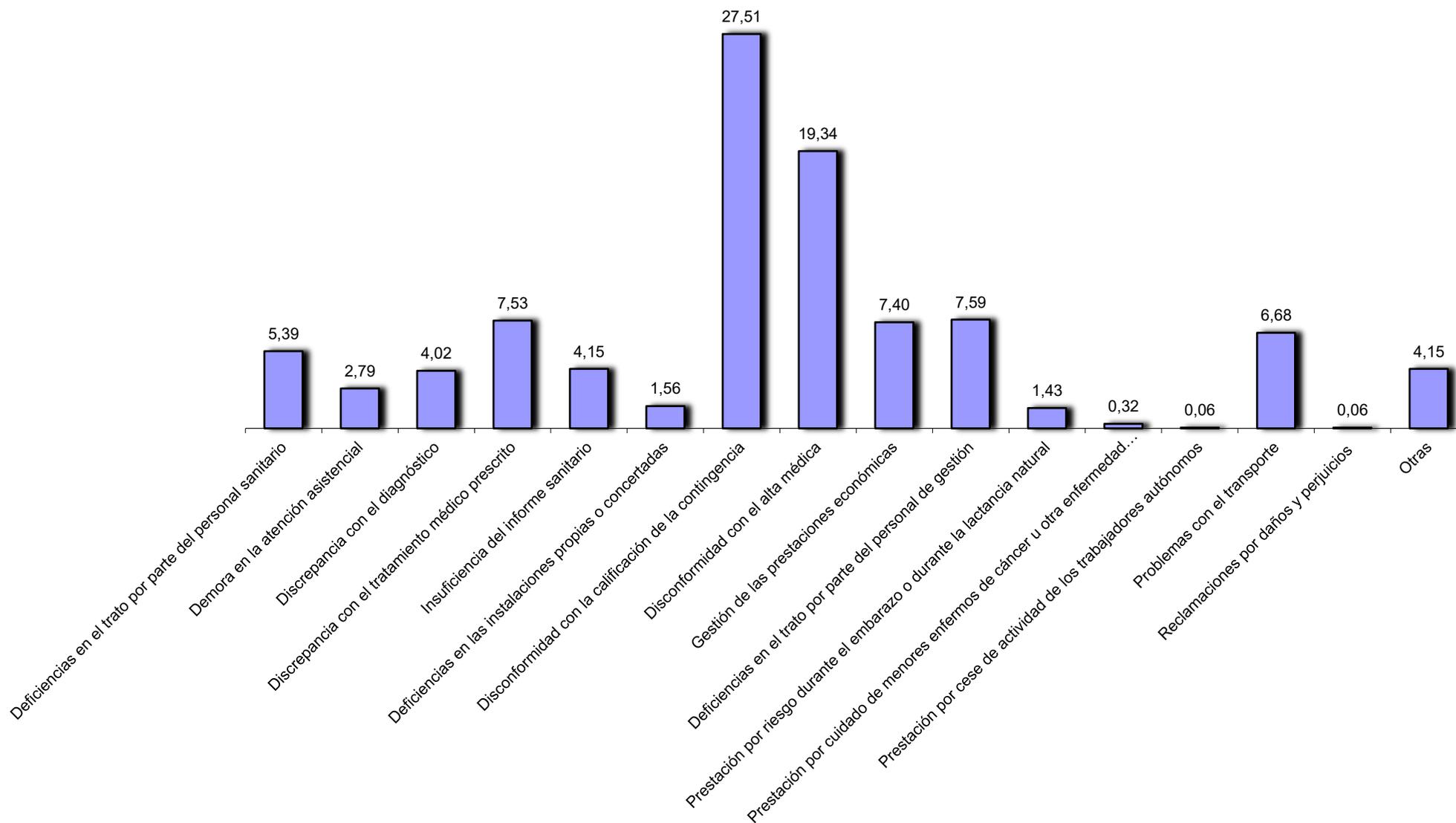
## FRATERNIDAD - MUPRESPA

Periodo 2018

### Reclamaciones por materia

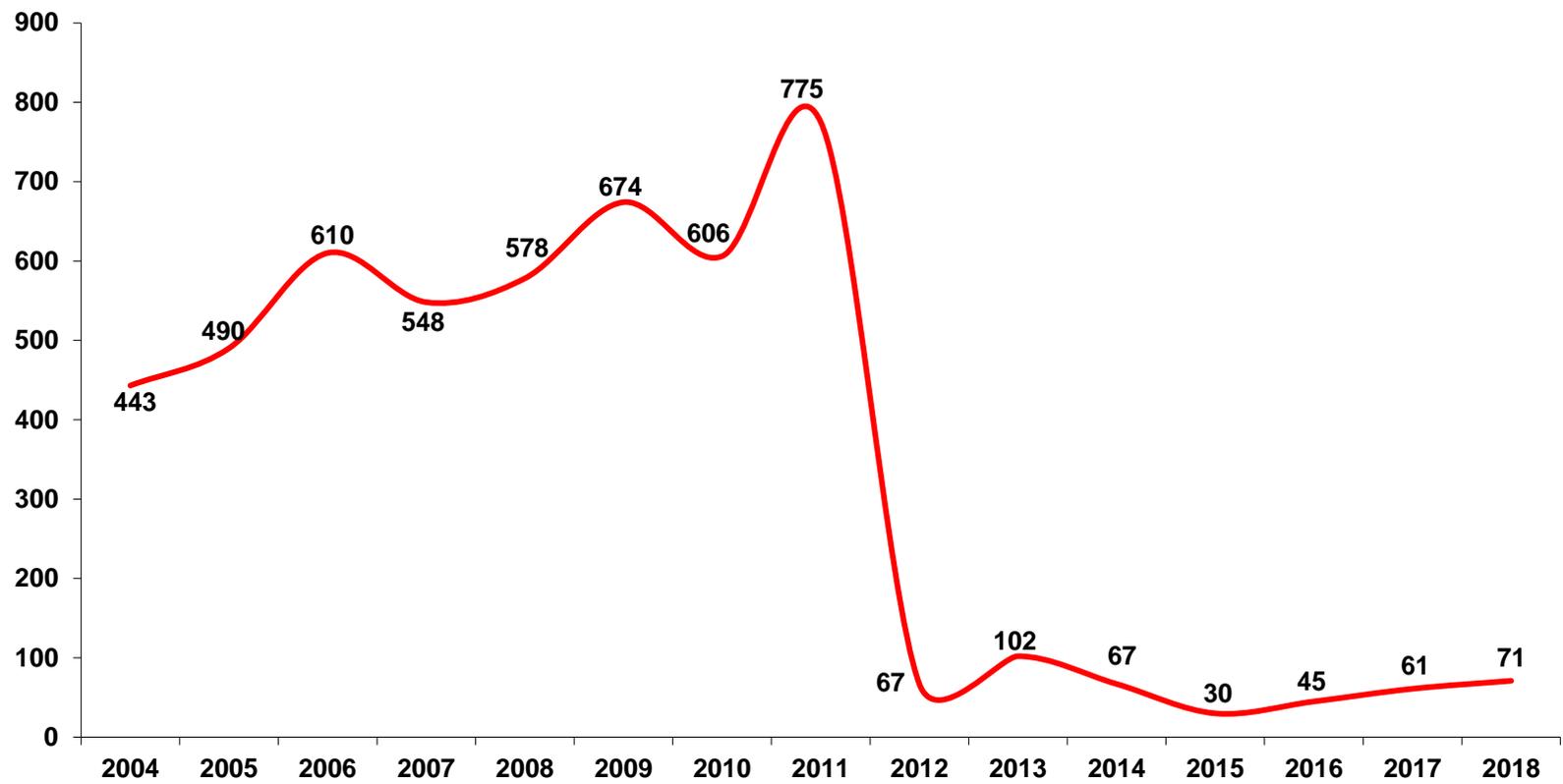
<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	83	5,39	0,65
Demora en la atención asistencial	43	2,79	0,33
Discrepancia con el diagnóstico	62	4,02	0,48
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	116	7,53	0,90
Insuficiencia del informe sanitario	64	4,15	0,50
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	24	1,56	0,19
Disconformidad con la calificación de la contingencia	424	27,51	3,30
Disconformidad con el alta médica	298	19,34	2,32
Gestión de las prestaciones económicas	114	7,40	0,89
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	117	7,59	0,91
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	22	1,43	0,17
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	5	0,32	0,04
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,06	0,01
Problemas con el transporte	103	6,68	0,80
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,06	0,01
Otras	64	4,15	0,50
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>1.541</b>	<b>100,00</b>	<b>11,99</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). Periodo 2018**



## 4.20. EGARSAT

**EGARSAT**  
Periodo 2004 - 2018  
Evolución de las reclamaciones



**EGARSAT**  
**Periodo 2018**  
**Reclamaciones por materia**

<b>Materia</b>	<b>Número</b>	<b>Peso en la Mutua (%)</b>	<b>Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	9	12,68	0,07
Discrepancia con el diagnóstico	4	5,63	0,03
Insuficiencia del informe sanitario	3	4,23	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	23	32,39	0,18
Disconformidad con el alta médica	8	11,27	0,06
Gestión de las prestaciones económicas	7	9,86	0,05
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	5	7,04	0,04
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2	2,82	0,02
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	1,41	0,01
Problemas con el transporte	3	4,23	0,02
Otras	6	8,45	0,05
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>71</b>	<b>100,00</b>	<b>0,55</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2018**

