

INFORME DE RECLAMACIONES
MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD
SOCIAL
PERIODO 2024

EDITA: Secretaria de Estado de Seguridad Social

Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social

NIPO: 121-23-013-9

ÍNDICE

| | <u>Página</u> |
|---|---------------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 4 |
| 2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2024: | 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 Mutua Colaboradora con la Seguridad Social..... | 18 |
| 3.3 Reclamaciones por materias | 23 |
| 3.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias | 28 |
| 4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL:..... | 33 |
| 4.1 Mutua Midat Cyclops | 34 |
| 4.2 Mutualia | 38 |
| 4.3 Umivale Activa | 42 |
| 4.4 Mutua Montañesa | 46 |
| 4.5 Mutua Universal Mugenat..... | 50 |
| 4.6 Maz | 54 |
| 4.7 Mutua Navarra | 58 |
| 4.8 Mutua Intercomarcal..... | 62 |
| 4.9 Fremap..... | 66 |
| 4.10 Solimat | 70 |
| 4.11 Mutua de Andalucía y de Ceuta | 74 |
| 4.12 Asepeyo | 78 |
| 4.13 Mutua Balear..... | 82 |
| 4.14 Unión de Mutuas | 86 |
| 4.15 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias | 90 |
| 4.16 Ibermutua..... | 94 |
| 4.17 Fraternidad-Muprespa | 98 |
| 4.18 Egarsat..... | 102 |

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 2024 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 directamente en este centro directivo.

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

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

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

1. Asistencia sanitaria:

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

- **Discrepancia con el diagnóstico:** quejas y reclamaciones en las que se manifiesta la disconformidad con el diagnóstico médico realizado por los servicios médicos de las mutuas, tales como revisión del diagnóstico, solicitud de un segundo diagnóstico, etc.
 - **Discrepancia con el tratamiento médico prescrito:** quejas y reclamaciones en las que se manifiesta la disconformidad con el tratamiento médico prescrito por los servicios médicos de las mutuas, solicitando la realización de nuevas pruebas o tratamientos, ampliación de los tratamientos ya facilitados, consulta con determinado especialista, etc.
 - **Insuficiencia del informe sanitario:** quejas y reclamaciones relacionadas con la puesta a disposición al trabajador de la información médica relativa a su proceso, tales como las relacionadas con el resultado de pruebas médicas complementarias, el informe médico o copias del mismo, solicitud de informes de especialistas, etc.
2. **Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas:** quejas y reclamaciones relacionadas con la calidad de las instalaciones, tanto de los centros administrativos como sanitarios (propios y concertados), tales como deficiencia en las instalaciones, limpieza, etc.
 3. **Disconformidad con la calificación de la contingencia:** quejas y reclamaciones motivadas por la disconformidad del paciente con la calificación de la contingencia establecida por la mutua sobre su patología (profesional/común). Estas reclamaciones se han rechazado a partir de agosto del 2021 al ser el INSS el órgano competente para la determinación de la contingencia, incluyéndose a efectos informativos al haberse presentado reclamación a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones
 4. **Disconformidad con el alta médica:** quejas y reclamaciones en las que se manifieste una disconformidad contra el alta médica expedida por los servicios médicos de las mutuas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias profesionales, así como las propuestas de altas médicas en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencia común. Estas reclamaciones se han rechazado desde agosto del 2021 al ser el INSS el órgano competente para la revisión de las altas médicas de las Mutuas, incluyéndose a efectos informativos al haberse presentado reclamación a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones

- 5. Gestión de las prestaciones económicas:** quejas y reclamaciones contra cualquier acto de gestión de la mutua relacionado con las prestaciones económicas que gestiona, tanto las relativas a la prestación de incapacidad temporal y las de riesgo durante el embarazo, tales como denegación de la prestación, suspensión, extinción, etc., como las relacionadas con las prestaciones económicas por invalidez permanente, muerte o el reintegro de gastos farmacéuticos, etc.
- 6. Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión:** quejas y reclamaciones relacionadas con la prestación de servicios de información del personal administrativo y de gestión de la mutua, tales como calidad de la información recibida, deficiencia o errores en la tramitación, demora en pagos o demora en la atención administrativa, etc.
- 7. Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural:** quejas y reclamaciones relativas al reconocimiento, denegación o cuantía económica de la prestación de riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural.
- 8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave:** quejas y reclamaciones relativas a la denegación de la prestación para atender al cuidado de menores afectados por cáncer o por otra enfermedad grave.
- 9. Prestación extraordinaria por cese de actividad trabajadores autónomos:** quejas y reclamaciones relativas al cese de actividad que se produce como consecuencia de la pandemia.
- 10. 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 dieciocho 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 2024

El número de reclamaciones formuladas en el año 2024 fue superior respecto de las reclamaciones formuladas en 2023, pasando de 17.953 a 21.146 ¹, pudiendo quedar justificado dicho incremento por el aumento en el colectivo protegido al haberse incrementado (19.787.491 personas en 2023 frente a 20.271.307 en el año 2024). Asimismo, se observa que la causa del mayor número de reclamaciones en el año 2024 se debe a la calificación de la contingencia, que pasa de 4.129 en el año 2023 a 4.551 en el año 2024, siendo el INSS el órgano competente para resolverlo, y actuando la DGOSS en las reclamaciones de esta tipología exclusivamente como unidad encargada de informar acerca del procedimiento a seguir.

El mayor incremento en el índice de reclamación según la materia se da en la prestación PECATA que pasa de 0,02 en 2023 al 1,13 en 2024 con una variación del 55,51%, y motivado por el inicio de la revisión de las mismas. A continuación, se sitúa patrimoniales por daños y perjuicios, que pasa de 0,11 en 2023 al 0,21 en 2024, con una variación del 0,89%.

En términos de incidencia de las reclamaciones sobre el total del colectivo protegido se observa poca variación, observándose una incidencia del 0,104% en el año 2024 ².

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 supone un 0,104%. Ocupa el primer lugar Asepeyo, con un índice de incidencia del 0,17%, seguido por Mutual Midat Cyclops con un índice de incidencia del 0,15%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Egarsat y MAZ, con una incidencia del 0,02%.

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 4.551 reclamaciones, supuso el 21,52% 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, se informa al reclamante que se rechaza su reclamación ya que el órgano competente es el Instituto Nacional de la Seguridad Social quien, mediante sus servicios técnicos, califique definitivamente la patología como común o laboral, calificación que vinculará a la mutua.

¹ Cuadros del apartado 3.1

² Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2

Cuando la reclamación se basa en cuestiones médicas, también se informa del procedimiento existente ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y sus servicios técnicos a los efectos de que sea esta Entidad Gestora quien determine la procedencia, o no del alta formulada, sin perjuicio de adoptar las actuaciones que correspondan en cuanto al resto de aspectos. Asimismo, se decidió rechazar desde agosto del 2021 la reclamación sobre el alta médica al ser el INSS el órgano competente.

El segundo lugar lo ocupan las reclamaciones sobre "Deficiencias en la asistencia sanitaria", que ascienden a 3.103 quejas, lo que representa un 14,67% del total. La "altas médicas" ocupa el tercer lugar, con 2.795 reclamaciones y un 13,22% del total, seguido de "prestaciones económicas" ocupan el cuarto lugar, con 2.499 reclamaciones y un 11,82% del total ³.

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

Para valorar la incidencia de las reclamaciones con carácter geográfico, se considera 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 Ceuta (1,392%), Principado de Asturias (0,485%) y Cantabria (0,341%).

En el lado opuesto, figura Castilla León con un 0,001% y Madrid con valores en el 0,004%.

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

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Huesca, Teruel, Ceuta, Cáceres y Soria respectivamente ⁴.

³ Cuadros del apartado 3.3

⁴ Los cuadros y gráficos soporte de las valoraciones anteriores se incluyen en el apartado 3.4.

2.4. Incidencia de las reclamaciones por Mutua.

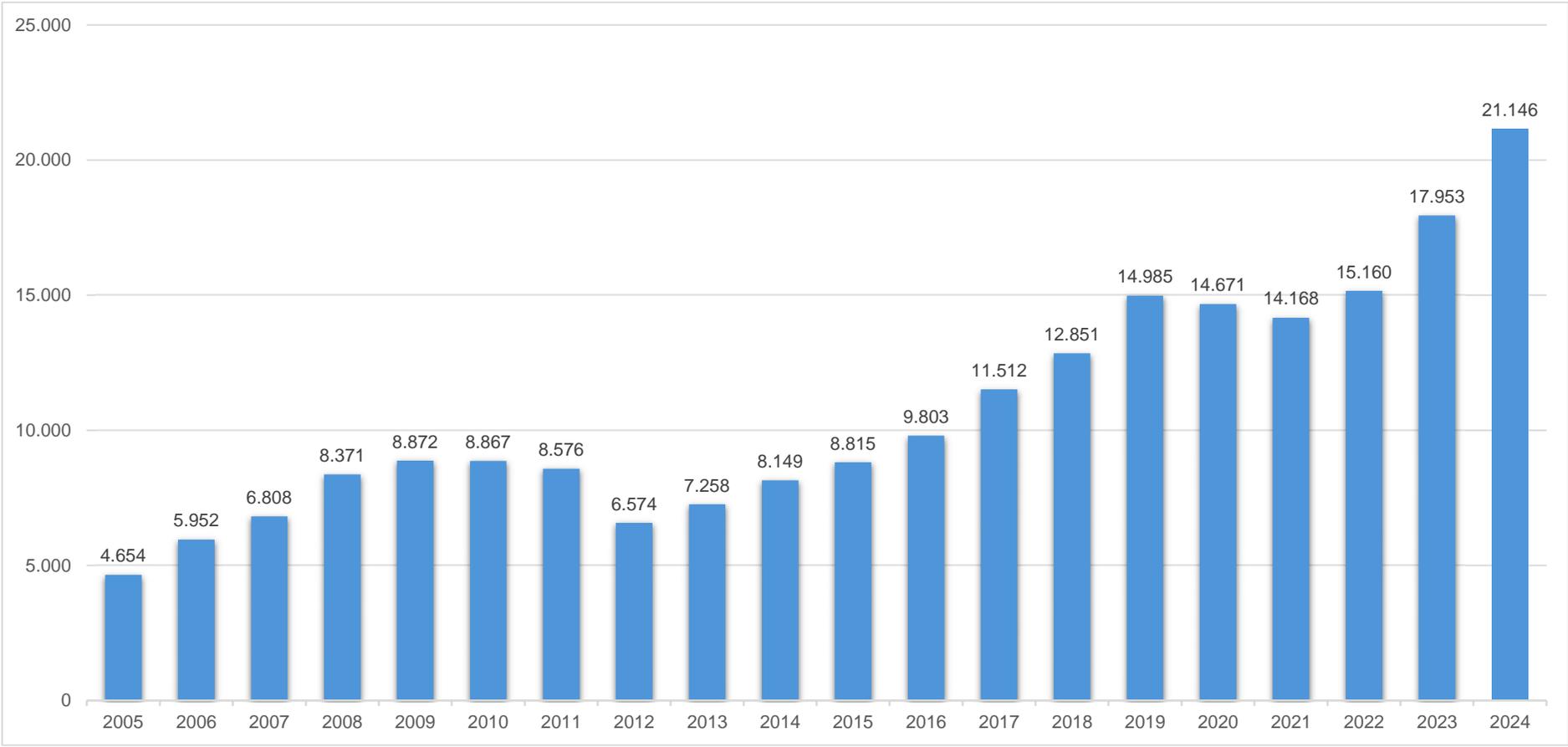
En el apartado 4, se incluyen los datos pormenorizados relativos al número de reclamaciones planteadas y materias a las que afectan, referidos, en este caso, a cada una de las dieciocho mutuas existentes.

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

3. DATOS GENERALES

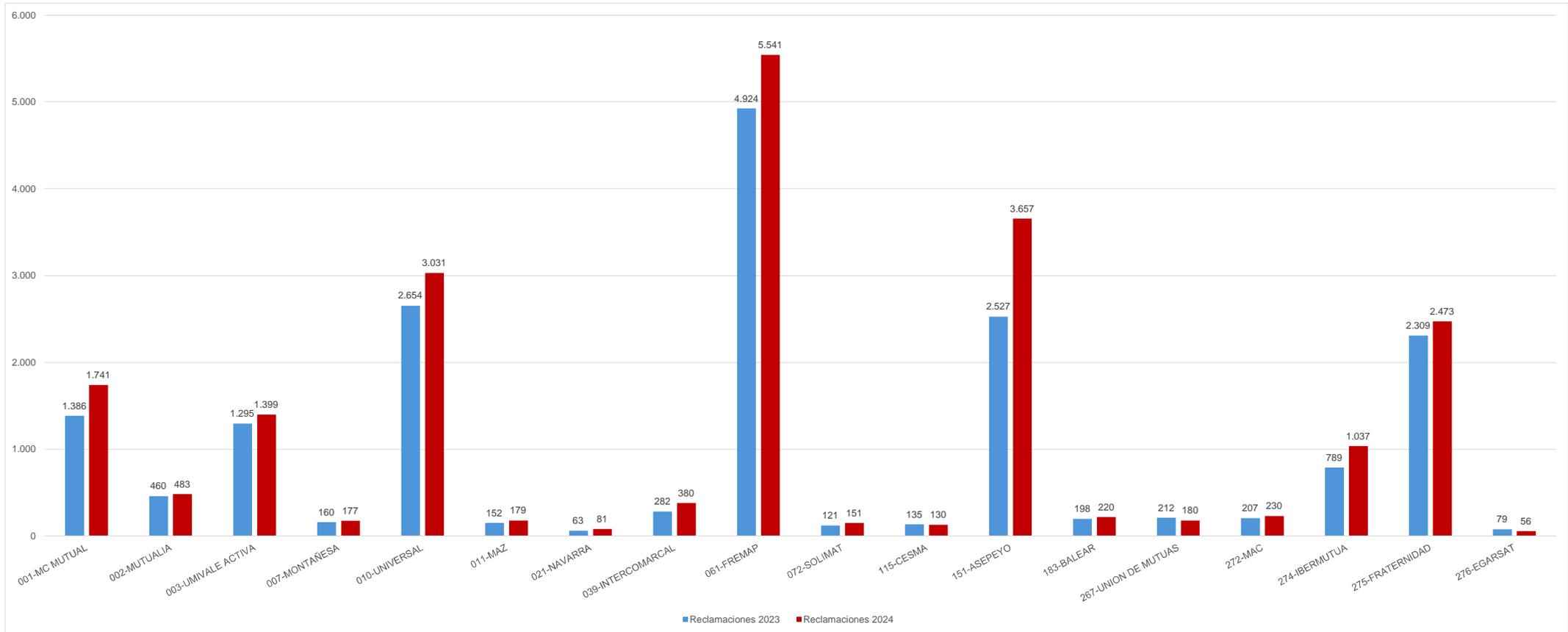
3.1. Número y evolución de las reclamaciones.

EVOLUCIÓN ANUAL DE RECLAMACIONES. PERIODO 2005 - 2024



| Reclamaciones por año. Periodo 2005 - 2024 | | |
|--|--------|---------------|
| Año | Número | Variación (%) |
| 2005 | 4.654 | 38,80 |
| 2006 | 5.952 | 27,89 |
| 2007 | 6.808 | 14,38 |
| 2008 | 8.371 | 22,96 |
| 2009 | 8.872 | 5,98 |
| 2010 | 8.867 | -0,06 |
| 2011 | 8.576 | -3,28 |
| 2012 | 6.574 | -23,34 |
| 2013 | 7.258 | 10,40 |
| 2014 | 8.149 | 12,28 |
| 2015 | 8.815 | 8,17 |
| 2016 | 9.803 | 11,21 |
| 2017 | 11.512 | 17,43 |
| 2018 | 12.851 | 11,63 |
| 2019 | 14.985 | 16,61 |
| 2020 | 14.671 | -2,10 |
| 2021 | 14.168 | -3,43 |
| 2022 | 15.160 | 7,00 |
| 2023 | 17.953 | 18,42 |
| 2024 | 21.146 | 17,79 |

GRÁFICO DE LA EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES POR MUTUA



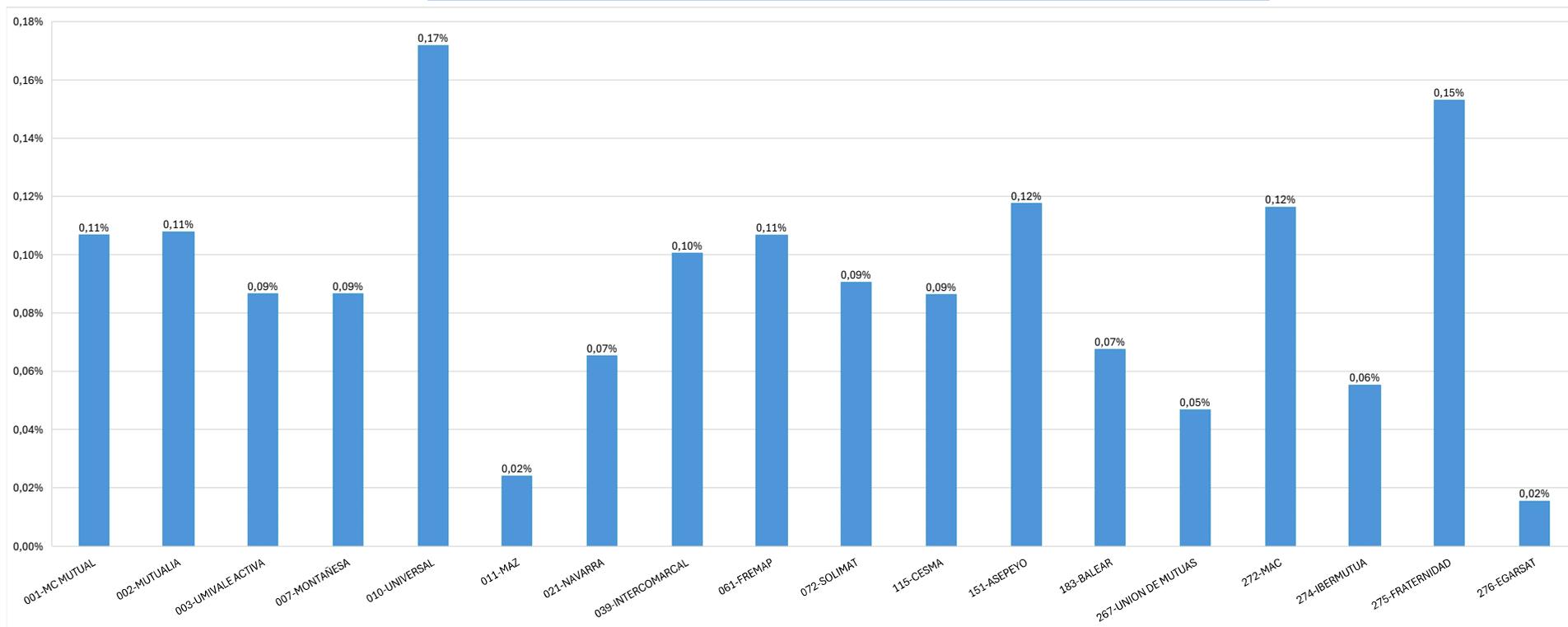
| Variación interanual de las reclamaciones por Mutua | | | |
|--|---------------------------|---------------------------|----------------------|
| Mutua | Reclamaciones 2023 | Reclamaciones 2024 | Variación (%) |
| 001-MC MUTUAL | 1.386 | 1.741 | 25,61 |
| 002-MUTUALIA | 460 | 483 | 5,00 |
| 003-UMIVALE ACTIVA | 1.295 | 1.399 | 8,03 |
| 007-MONTAÑESA | 160 | 177 | 10,63 |
| 010-UNIVERSAL | 2.654 | 3.031 | 14,20 |
| 011-MAZ | 152 | 179 | 17,76 |
| 021-NAVARRA | 63 | 81 | 28,57 |
| 039-INTERCOMARCAL | 282 | 380 | 34,75 |
| 061-FREMAP | 4.924 | 5.541 | 12,53 |
| 072-SOLIMAT | 121 | 151 | 24,79 |
| 115-CESMA | 135 | 130 | -3,70 |
| 151-ASEPEYO | 2.527 | 3.657 | 44,72 |
| 183-BALEAR | 198 | 220 | 11,11 |
| 267-UNION DE MUTUAS | 212 | 180 | -15,09 |
| 272-MAC | 207 | 230 | 11,11 |
| 274-IBERMUTUA | 789 | 1.037 | 31,43 |
| 275-FRATERNIDAD | 2.309 | 2.473 | 7,10 |
| 276-EGARSAT | 79 | 56 | -29,11 |
| Total: | 17.953 | 21.146 | 17,79 |

3. DATOS GENERALES

3.2. Incidencia de las reclamaciones por Mutua Colaboradora con la Seguridad Social.

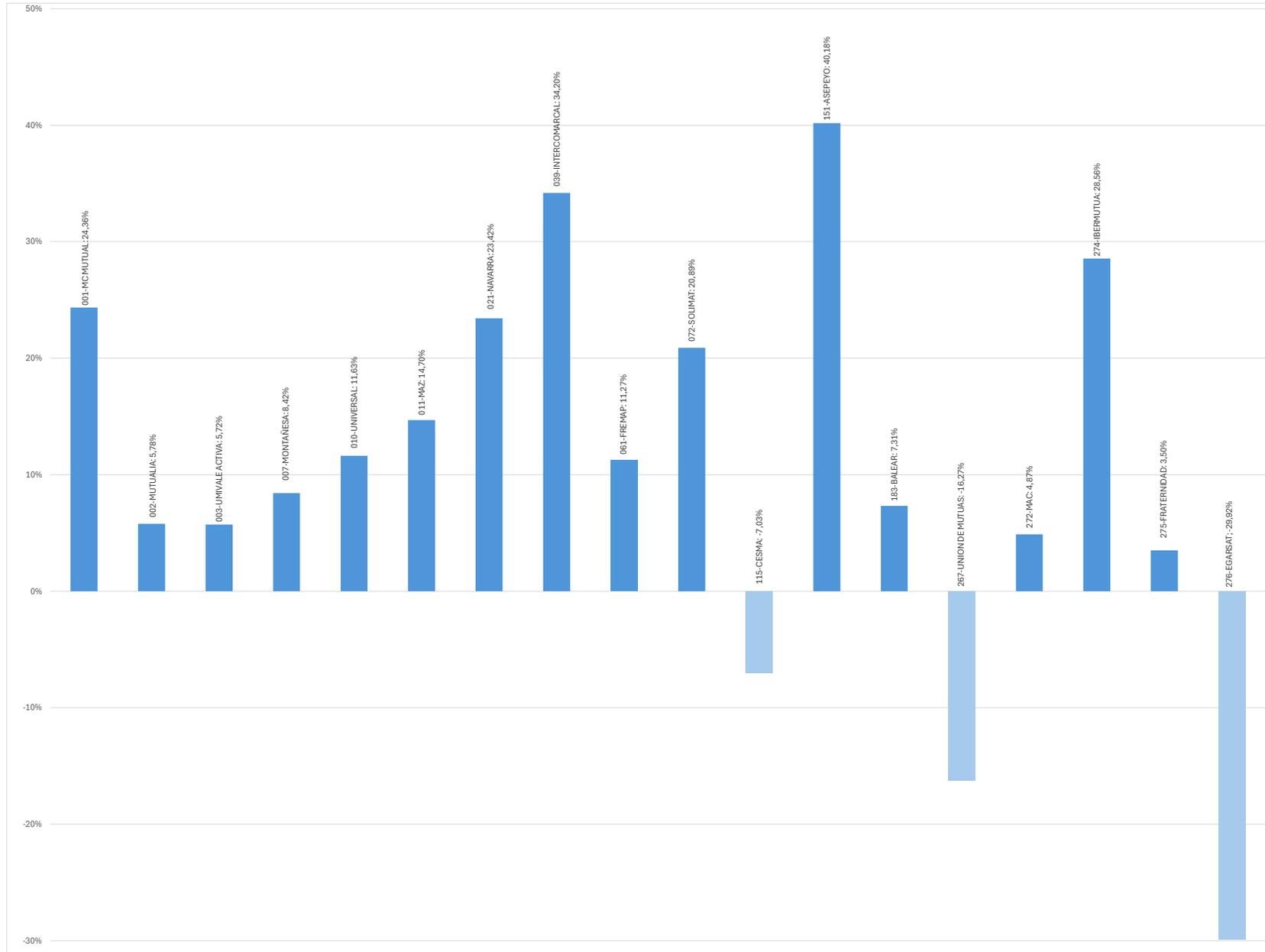
| Periodo 2024 | | | |
|--|---------------------|--------------------|-----------------------------|
| Incidencia de las reclamaciones en la población protegida. | | | |
| Mutuas | Colectivo Protegido | Reclamaciones 2024 | Incidencia s/ colectivo (%) |
| 001-MC MUTUAL | 1.627.871 | 1.741 | 0,11% |
| 002-MUTUALIA | 447.651 | 483 | 0,11% |
| 003-UMIVALE ACTIVA | 1.613.847 | 1.399 | 0,09% |
| 007-MONTAÑESA | 204.060 | 177 | 0,09% |
| 010-UNIVERSAL | 1.763.177 | 3.031 | 0,17% |
| 011-MAZ | 743.169 | 179 | 0,02% |
| 021-NAVARRA | 123.826 | 81 | 0,07% |
| 039-INTERCOMARCAL | 377.557 | 380 | 0,10% |
| 061-FREMAP | 5.187.297 | 5.541 | 0,11% |
| 072-SOLIMAT | 166.539 | 151 | 0,09% |
| 115-CESMA | 150.356 | 130 | 0,09% |
| 151-ASEPEYO | 3.105.602 | 3.657 | 0,12% |
| 183-BALEAR | 325.411 | 220 | 0,07% |
| 267-UNION DE MUTUAS | 383.877 | 180 | 0,05% |
| 272-MAC | 197.578 | 230 | 0,12% |
| 274-IBERMUTUA | 1.875.891 | 1.037 | 0,06% |
| 275-FRATERNIDAD | 1.614.382 | 2.473 | 0,15% |
| 276-EGARSAT | 363.216 | 56 | 0,02% |
| Total: | 20.271.307 | 21.146 | 0,10% |

GRÁFICO DE LA INCIDENCIA EN LA POBLACIÓN PROTEGIDA (%). PERIODO 2024.



| Evolución de índice de incidencia en la población protegida. | | | |
|---|-------------------------|-------------------------|----------------------|
| Mutuas | Periodo 2023 (%) | Periodo 2024 (%) | Variación (%) |
| 001-MC MUTUAL | 8,60% | 10,69% | 24,36% |
| 002-MUTUALIA | 10,20% | 10,79% | 5,78% |
| 003-UMIVALE ACTIVA | 8,20% | 8,67% | 5,72% |
| 007-MONTAÑESA | 8,00% | 8,67% | 8,42% |
| 010-UNIVERSAL | 15,40% | 17,19% | 11,63% |
| 011-MAZ | 2,10% | 2,41% | 14,70% |
| 021-NAVARRA | 5,30% | 6,54% | 23,42% |
| 039-INTERCOMARCAL | 7,50% | 10,06% | 34,20% |
| 061-FREMAP | 9,60% | 10,68% | 11,27% |
| 072-SOLIMAT | 7,50% | 9,07% | 20,89% |
| 115-CESMA | 9,30% | 8,65% | -7,03% |
| 151-ASEPEYO | 8,40% | 11,78% | 40,18% |
| 183-BALEAR | 6,30% | 6,76% | 7,31% |
| 267-UNION DE MUTUAS | 5,60% | 4,69% | -16,27% |
| 272-MAC | 11,10% | 11,64% | 4,87% |
| 274-IBERMUTUA | 4,30% | 5,53% | 28,56% |
| 275-FRATERNIDAD | 14,80% | 15,32% | 3,50% |
| 276-EGARSAT | 2,20% | 1,54% | -29,92% |
| Totales: | 9,10% | 10,43% | 14,63% |

GRÁFICO DE LA EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL ÍNDICE DE INCIDENCIA EN EL COLECTIVO PROTEGIDO (%). PERIODO 2024

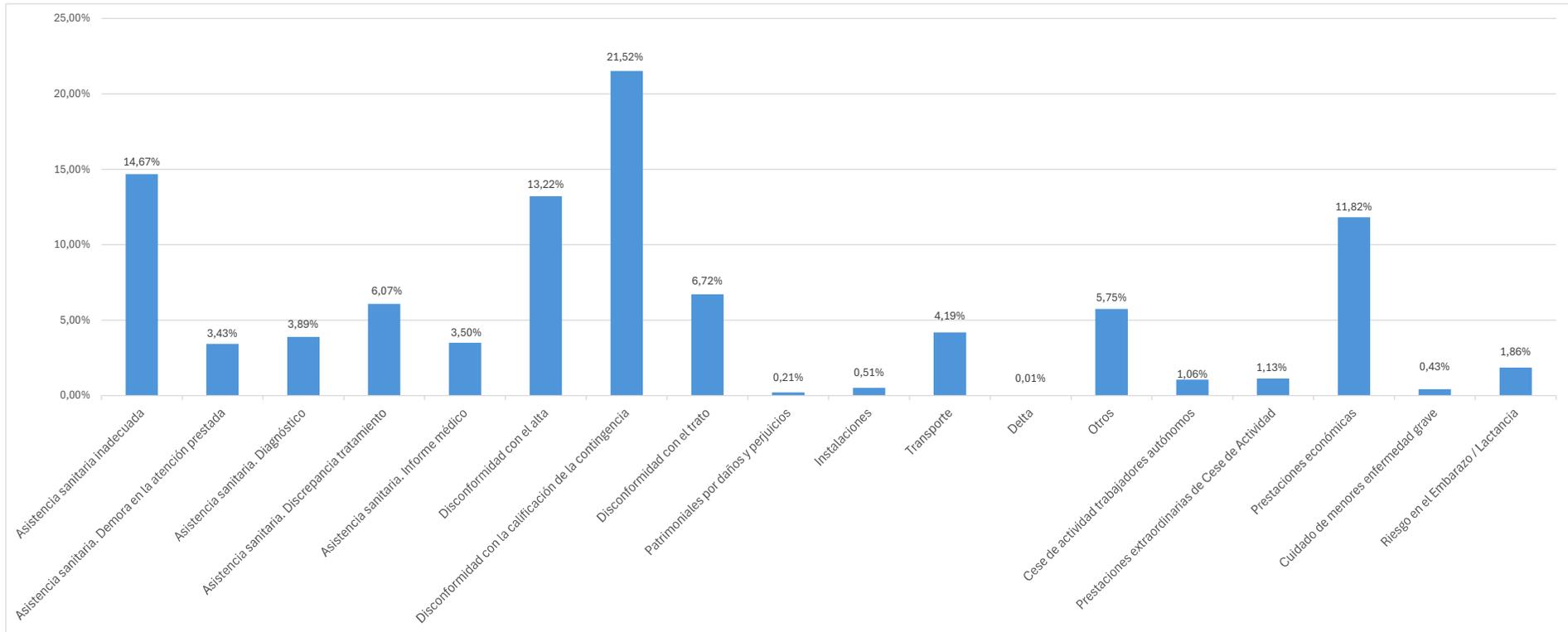


3. DATOS GENERALES

3.3. Reclamaciones por materias.

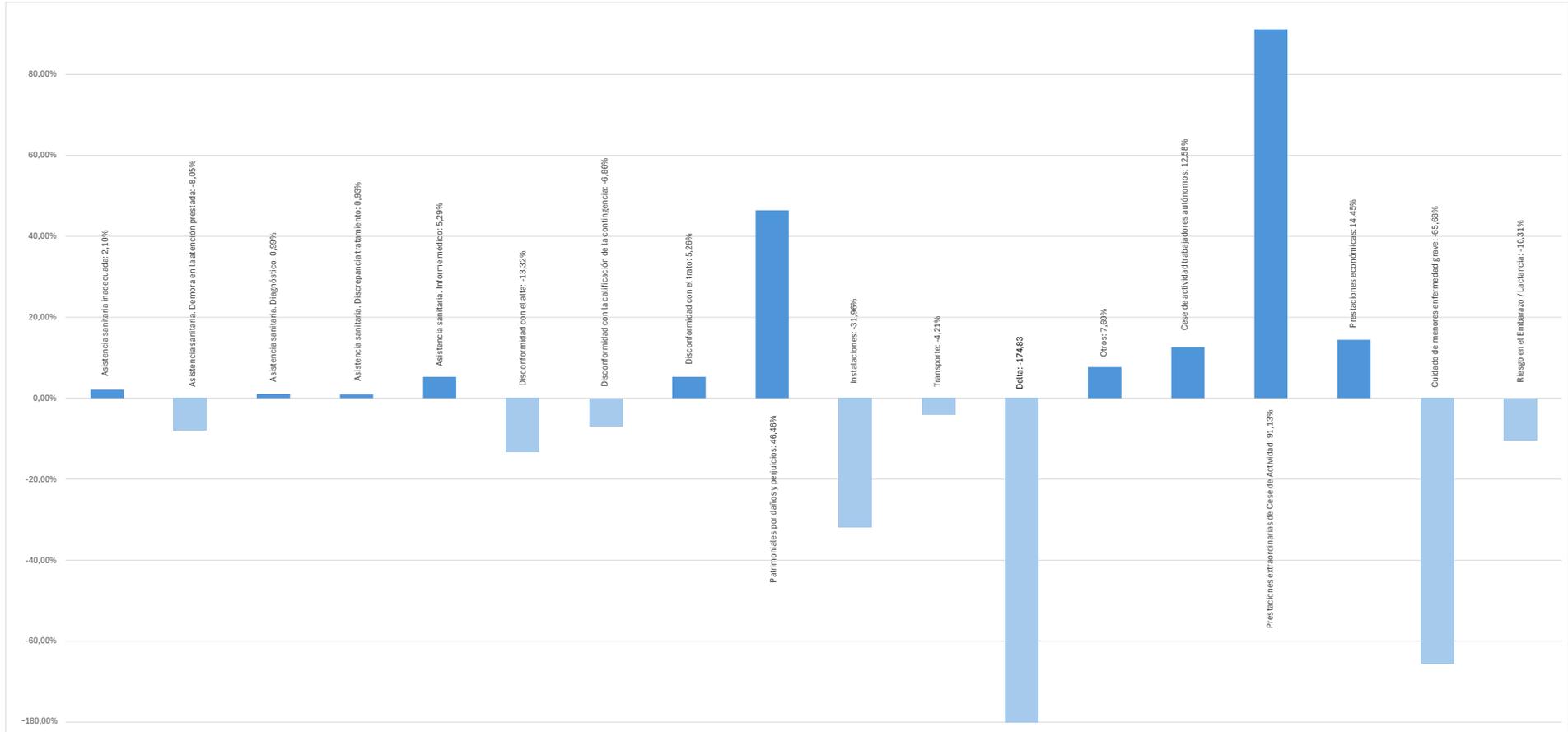
| Reclamaciones por materia. Periodo 2024. | | |
|--|----------------------|-------------------|
| Materia | Reclamaciones | Porcentaje |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 3.103 | 14,67% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 726 | 3,43% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 822 | 3,89% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 1.284 | 6,07% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 740 | 3,50% |
| Disconformidad con el alta | 2.795 | 13,22% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 4.551 | 21,52% |
| Disconformidad con el trato | 1.421 | 6,72% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 44 | 0,21% |
| Instalaciones | 108 | 0,51% |
| Transporte | 885 | 4,19% |
| Delta | 3 | 0,01% |
| Otros | 1.216 | 5,75% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 225 | 1,06% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 239 | 1,13% |
| Prestaciones económicas | 2.499 | 11,82% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 91 | 0,43% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 394 | 1,86% |
| Total Reclamaciones: | 21.146 | 100,00% |

GRÁFICO DE LAS RECLAMACIONES SEGÚN MATERIAS (%). PERIODO 2024.



| Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2024. | | | |
|--|------------------------|------------------------|----------------------|
| Materia | Porcentaje 2023 | Porcentaje 2024 | Variacion (%) |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 14,37 | 14,67 | 2,10% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 3,71 | 3,43 | -8,05% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 3,85 | 3,89 | 0,99% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 6,02 | 6,07 | 0,93% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 3,31 | 3,50 | 5,29% |
| Disconformidad con el alta | 14,98 | 13,22 | -13,32% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 23,00 | 21,52 | -6,86% |
| Disconformidad con el trato | 6,37 | 6,72 | 5,26% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 0,11 | 0,21 | 46,46% |
| Instalaciones | 0,67 | 0,51 | -31,96% |
| Transporte | 4,36 | 4,19 | -4,21% |
| Delta | 0,04 | 0,01 | -174,83% |
| Otros | 5,31 | 5,75 | 7,69% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 0,93 | 1,06 | 12,58% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 0,10 | 1,13 | 91,13% |
| Prestaciones económicas | 10,11 | 11,82 | 14,45% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 0,71 | 0,43 | -65,68% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 2,06 | 1,86 | -10,31% |

EVOLUCIÓN INTERANUAL DEL ÍNDICE DE RECLAMACIONES SEGUN MATERIAS. VARIACIÓN (%) 2023 - 2024.

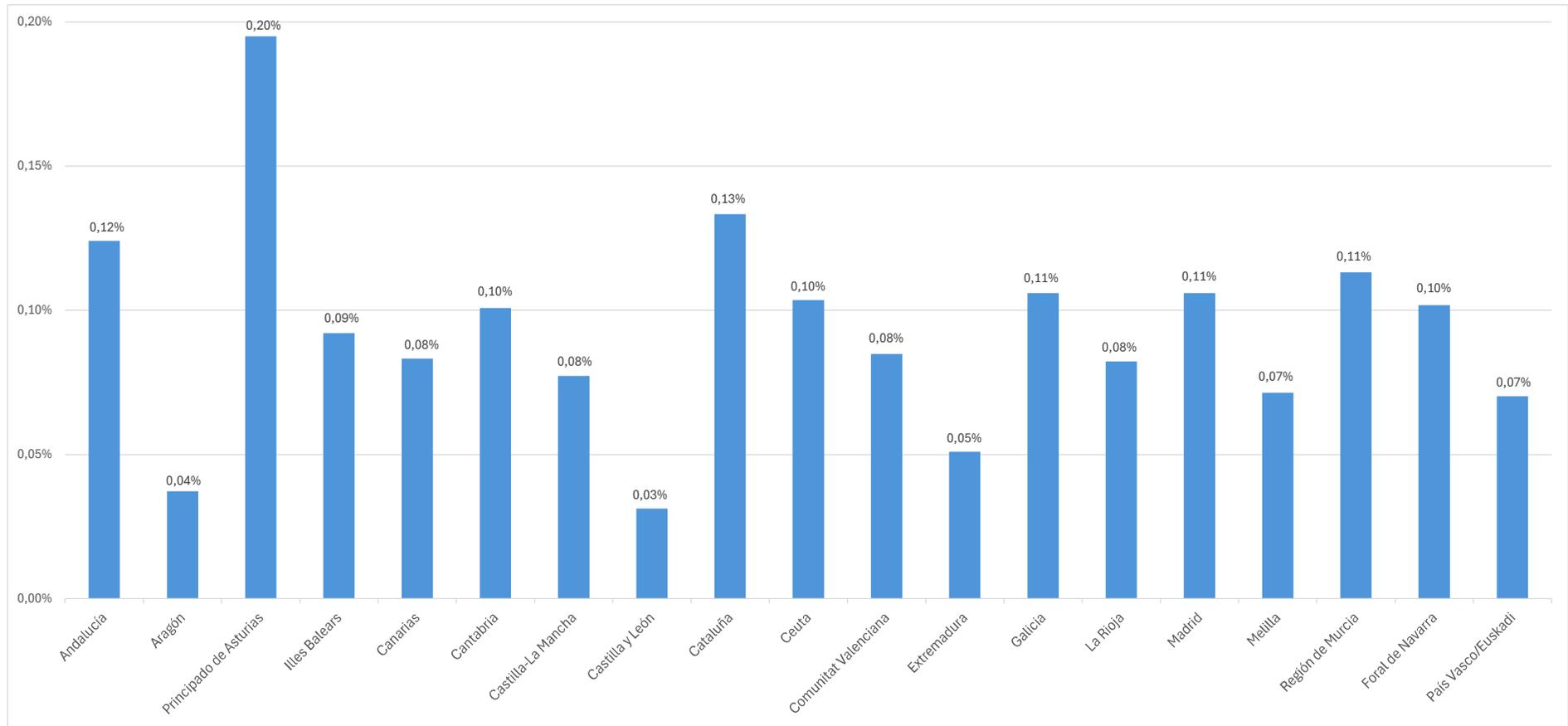


3. DATOS GENERALES

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

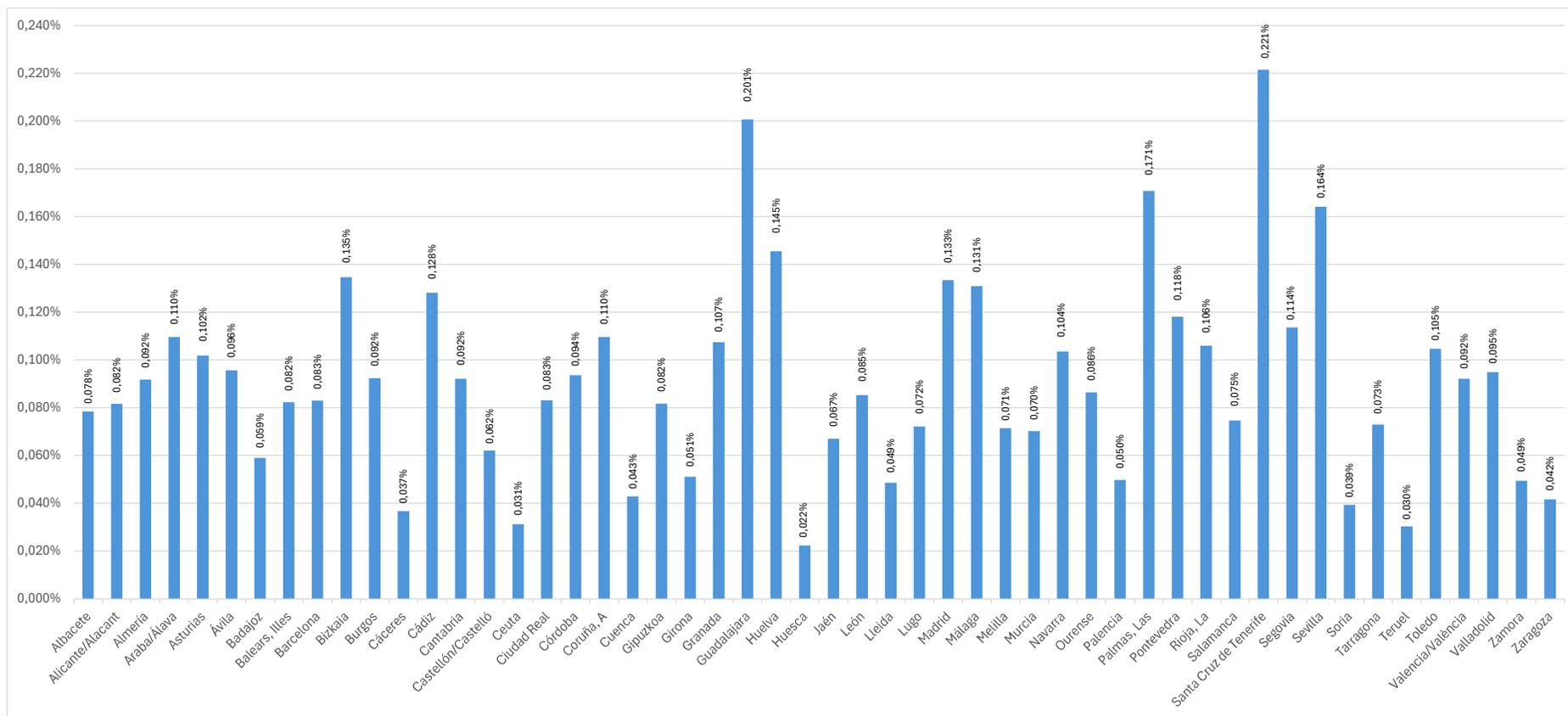
| Periodo 2024 | | | |
|--|----------------------------|----------------------|-------------------|
| Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido | | | |
| Comunidad Autónoma | Colectivo Protegido | Reclamaciones | Porcentaje |
| Andalucía | 3.043.681 | 3.777 | 0,12% |
| Aragón | 608.998 | 227 | 0,04% |
| Principado de Asturias | 932.519 | 1.819 | 0,20% |
| Illes Balears | 225.794 | 208 | 0,09% |
| Canarias | 902.844 | 752 | 0,08% |
| Cantabria | 764.393 | 770 | 0,10% |
| Castilla-La Mancha | 3.765.205 | 2.909 | 0,08% |
| Castilla y León | 22.414 | 7 | 0,03% |
| Cataluña | 3.590.785 | 4.788 | 0,13% |
| Ceuta | 301.215 | 312 | 0,10% |
| Comunitat Valenciana | 2.130.975 | 1.809 | 0,08% |
| Extremadura | 356.865 | 182 | 0,05% |
| Galicia | 992.268 | 1.051 | 0,11% |
| La Rioja | 481.154 | 396 | 0,08% |
| Madrid | 140.627 | 149 | 0,11% |
| Melilla | 20.986 | 15 | 0,07% |
| Región de Murcia | 969.706 | 1.098 | 0,11% |
| Foral de Navarra | 375.256 | 382 | 0,10% |
| País Vasco/Euskadi | 644.938 | 453 | 0,07% |
| SIN IDENTIFICAR | 684 | 42 | 6,14% |
| Total: | 20.271.307 | 21.146 | 0,10% |

GRÁFICO DEL ÍNDICE DE RECLAMACIONES POR CC.AA. RESPECTO DEL COLECTIVO PROTEGIDO (%). PERIODO 2024.



| Periodo 2024 | | | |
|--|---------------|--------------|---------------------|
| Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido. | | | |
| Provincia | Reclamaciones | Porcentaje | Colectivo Protegido |
| Albacete | 117 | 0,078% | 149.213 |
| Alicante/Alacant | 597 | 0,082% | 730.921 |
| Almería | 280 | 0,092% | 304.964 |
| Araba/Álava | 181 | 0,110% | 165.067 |
| Asturias | 382 | 0,102% | 375.256 |
| Ávila | 49 | 0,096% | 51.193 |
| Badajoz | 135 | 0,059% | 228.851 |
| Balears, Illes | 396 | 0,082% | 481.154 |
| Barcelona | 2.384 | 0,083% | 2.870.542 |
| Bizkaia | 660 | 0,135% | 490.200 |
| Burgos | 134 | 0,092% | 145.134 |
| Cáceres | 47 | 0,037% | 128.014 |
| Cádiz | 461 | 0,128% | 359.671 |
| Cantabria | 208 | 0,092% | 225.794 |
| Castellón/Castelló | 160 | 0,062% | 257.823 |
| Ceuta | 7 | 0,031% | 22.414 |
| Ciudad Real | 147 | 0,083% | 176.765 |
| Córdoba | 257 | 0,094% | 274.407 |
| Coruña, A | 476 | 0,110% | 434.166 |
| Cuenca | 34 | 0,043% | 79.343 |
| Gipuzkoa | 257 | 0,082% | 314.439 |
| Girona | 180 | 0,051% | 352.240 |
| Granada | 336 | 0,107% | 312.776 |
| Guadalajara | 201 | 0,201% | 100.140 |
| Huelva | 254 | 0,145% | 174.583 |
| Huesca | 23 | 0,022% | 103.280 |
| Jaén | 173 | 0,067% | 258.340 |
| León | 131 | 0,085% | 153.529 |
| Lleida | 101 | 0,049% | 207.832 |
| Lugo | 83 | 0,072% | 114.998 |
| Madrid | 4.788 | 0,133% | 3.590.785 |
| Málaga | 844 | 0,131% | 644.769 |
| Melilla | 15 | 0,071% | 20.986 |
| Murcia | 453 | 0,070% | 644.938 |
| Navarra | 312 | 0,104% | 301.215 |
| Ourense | 85 | 0,086% | 98.354 |
| Palencia | 30 | 0,050% | 60.308 |
| Palmas, Las | 829 | 0,171% | 485.480 |
| Pontevedra | 407 | 0,118% | 344.750 |
| Rioja, La | 149 | 0,106% | 140.627 |
| Salamanca | 91 | 0,075% | 121.976 |
| Santa Cruz de Tenerife | 990 | 0,221% | 447.039 |
| Segovia | 68 | 0,114% | 59.839 |
| Sevilla | 1.172 | 0,164% | 714.171 |
| Soria | 15 | 0,039% | 38.163 |
| Tarragona | 244 | 0,073% | 334.591 |
| Teruel | 17 | 0,030% | 56.150 |
| Toledo | 271 | 0,105% | 258.932 |
| Valencia/València | 1.052 | 0,092% | 1.142.231 |
| Valladolid | 207 | 0,095% | 218.089 |
| Zamora | 27 | 0,049% | 54.613 |
| Zaragoza | 187 | 0,042% | 449.568 |
| Sin identificar | 42 | 6,140% | 684 |
| Total | 21.146 | 0,001 | 20.271.307 |

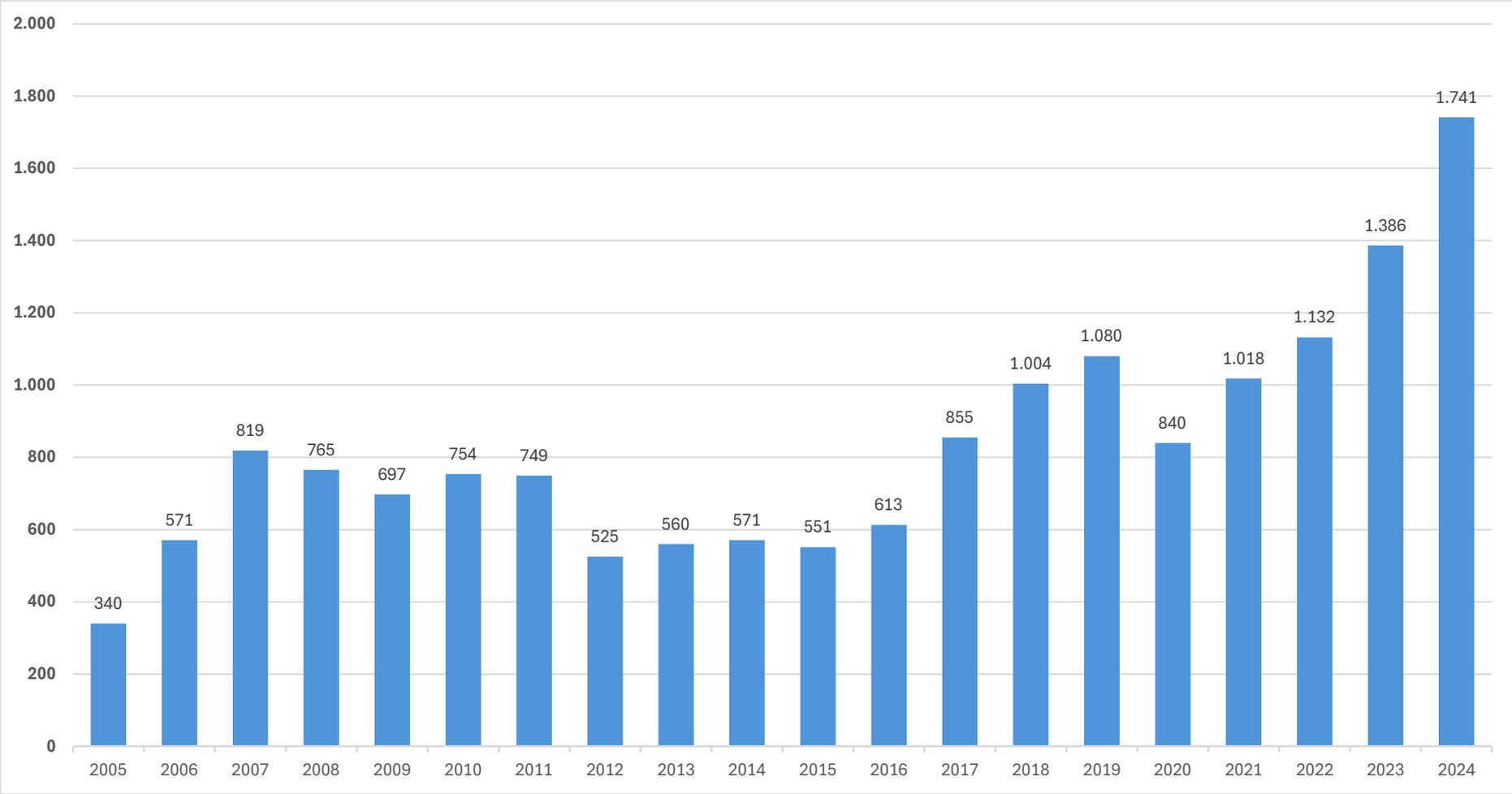
GRÁFICO DE RECLAMACIONES POR PROVINCIAS RESPECTO DEL COLECTIVO PROTEGIDO (%). PERIODO 2024.



**4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS
COLABORADORAS DE LA SEGURIDAD SOCIAL.**

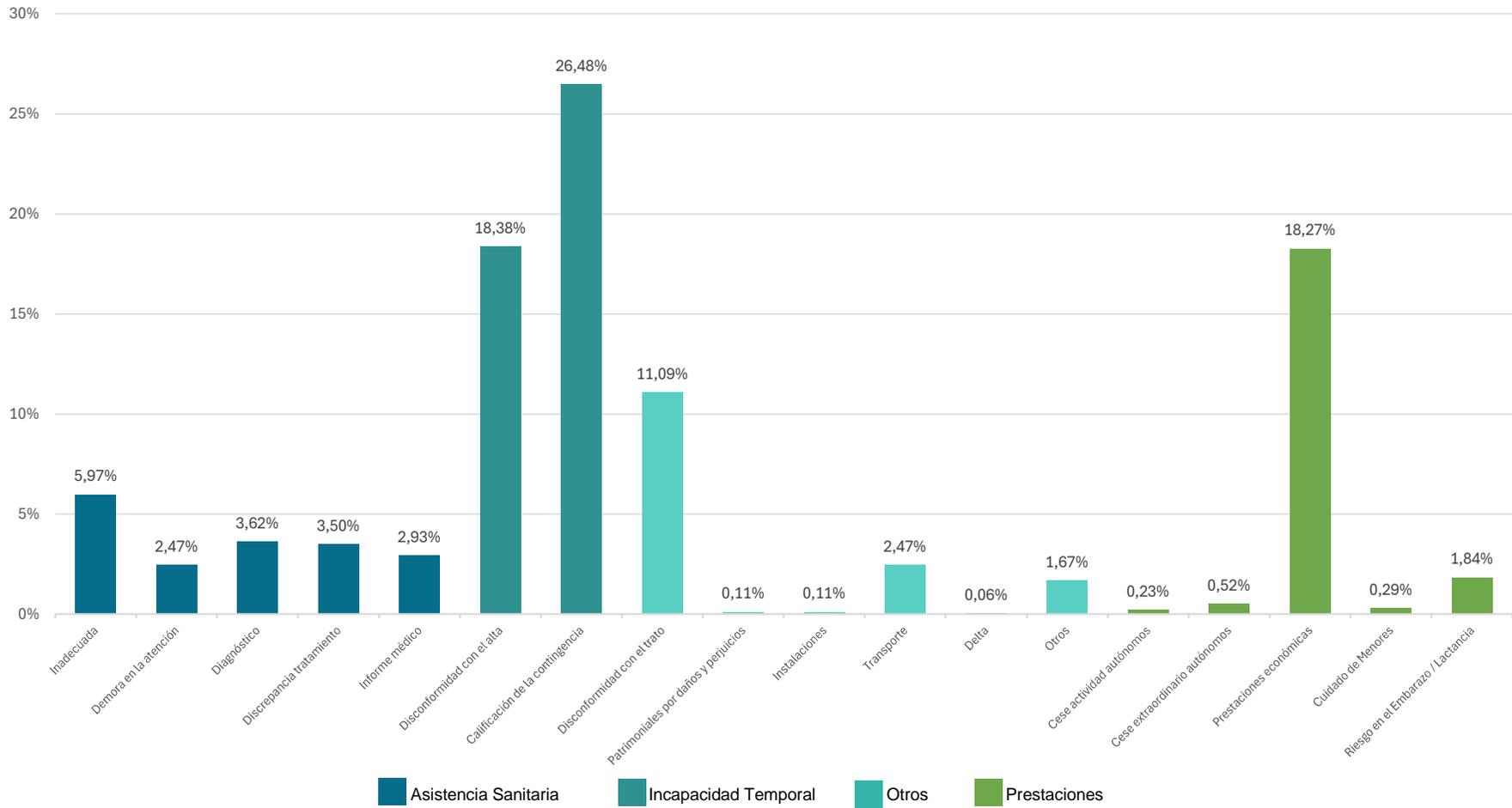
4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

MUTUAL MIDAT CYCLOPS PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



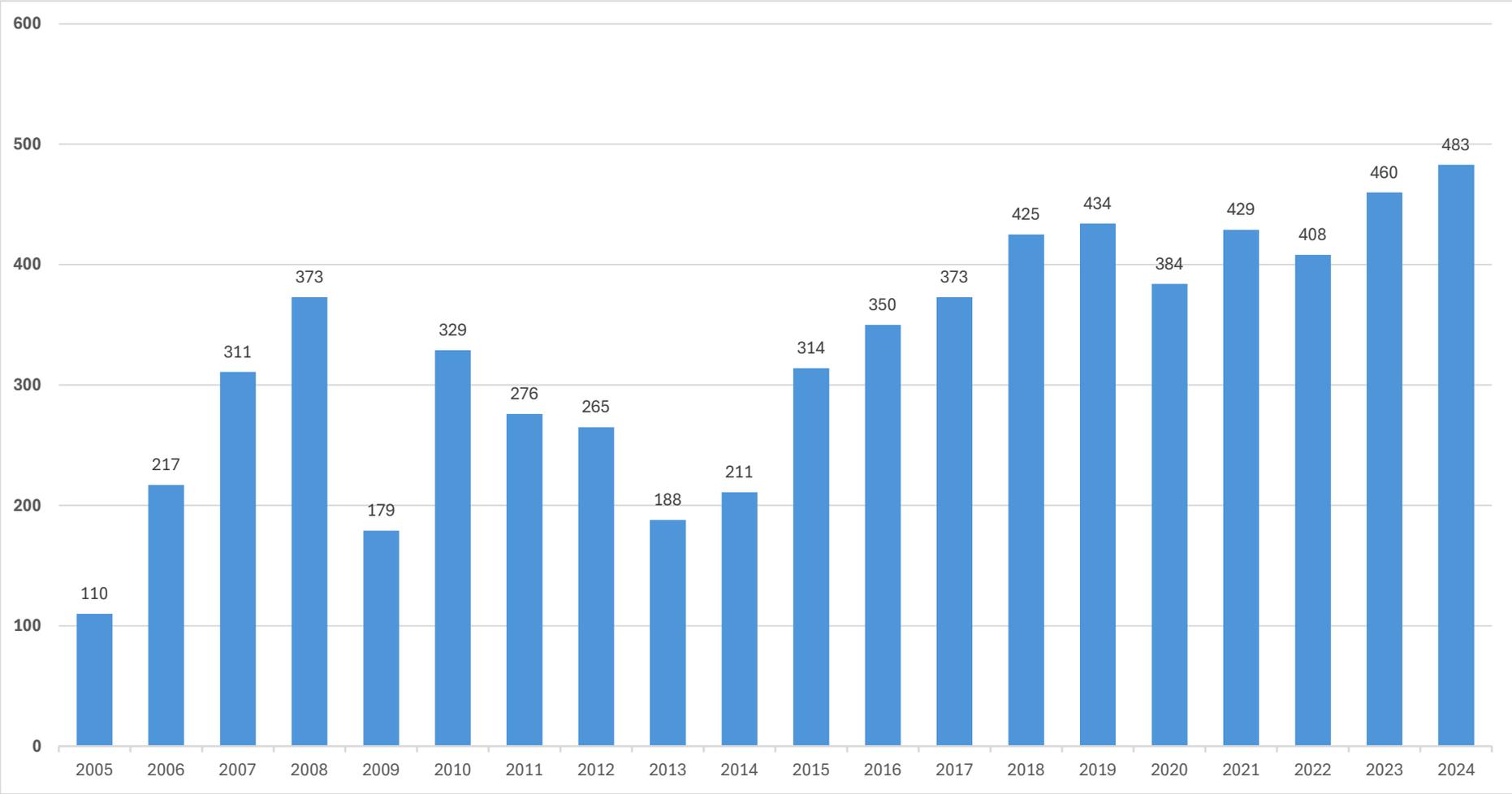
| MUTUAL MIDAT CYCLOPS | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 104 | 5,97% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 43 | 2,47% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 63 | 3,62% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 61 | 3,50% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 51 | 2,93% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 320 | 18,38% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 461 | 26,48% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 193 | 11,09% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 2 | 0,11% | 4,55% |
| Instalaciones | 2 | 0,11% | 1,85% |
| Transporte | 43 | 2,47% | 4,86% |
| Delta | 1 | 0,06% | 33,33% |
| Otros | 29 | 1,67% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 4 | 0,23% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 9 | 0,52% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 318 | 18,27% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 5 | 0,29% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 32 | 1,84% | 8,12% |
| Total: | 1.741 | 100,00% | 8,23% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). PERIODO 2024.



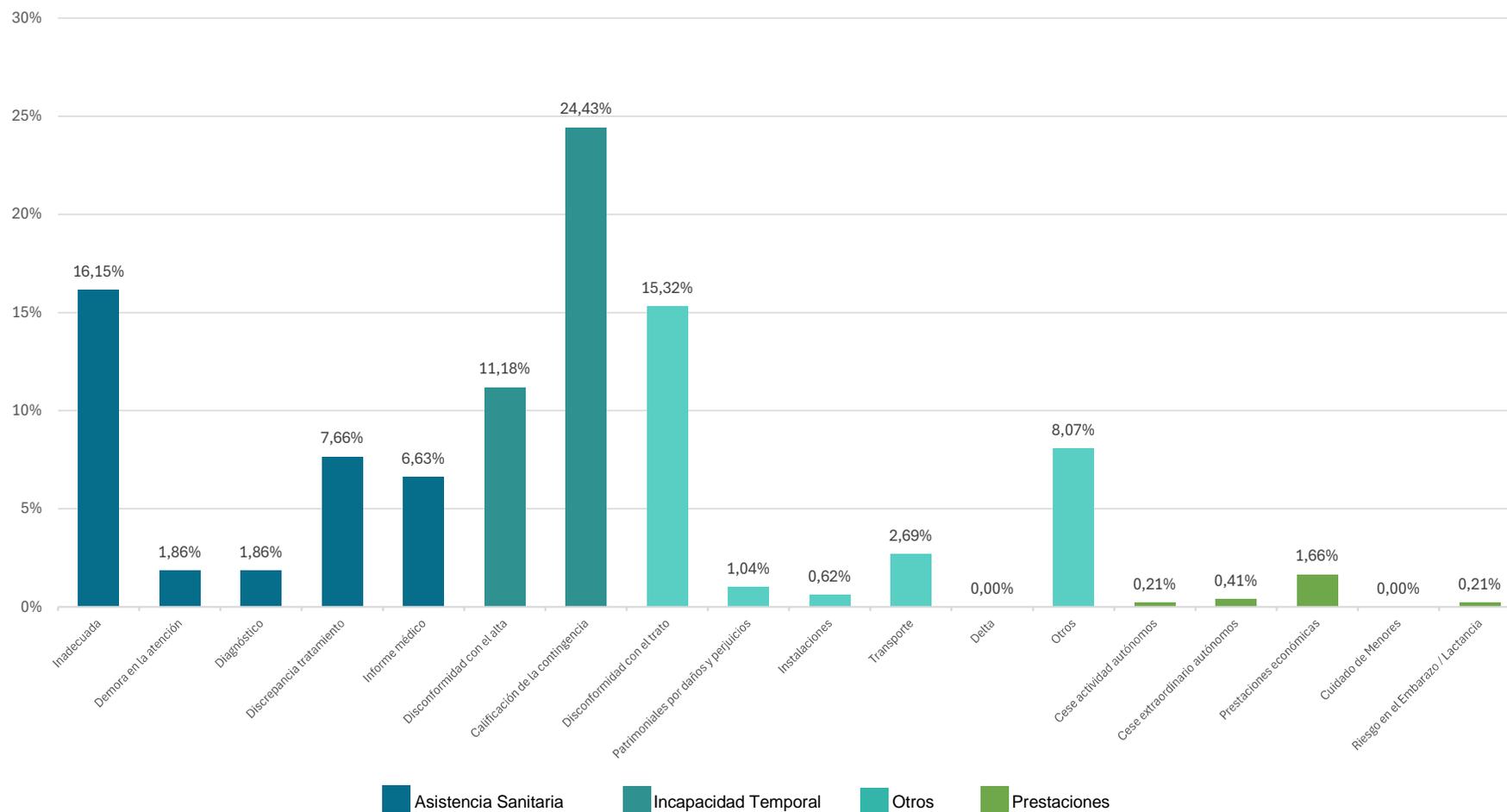
4.2. MUTUALIA

MUTUALIA PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



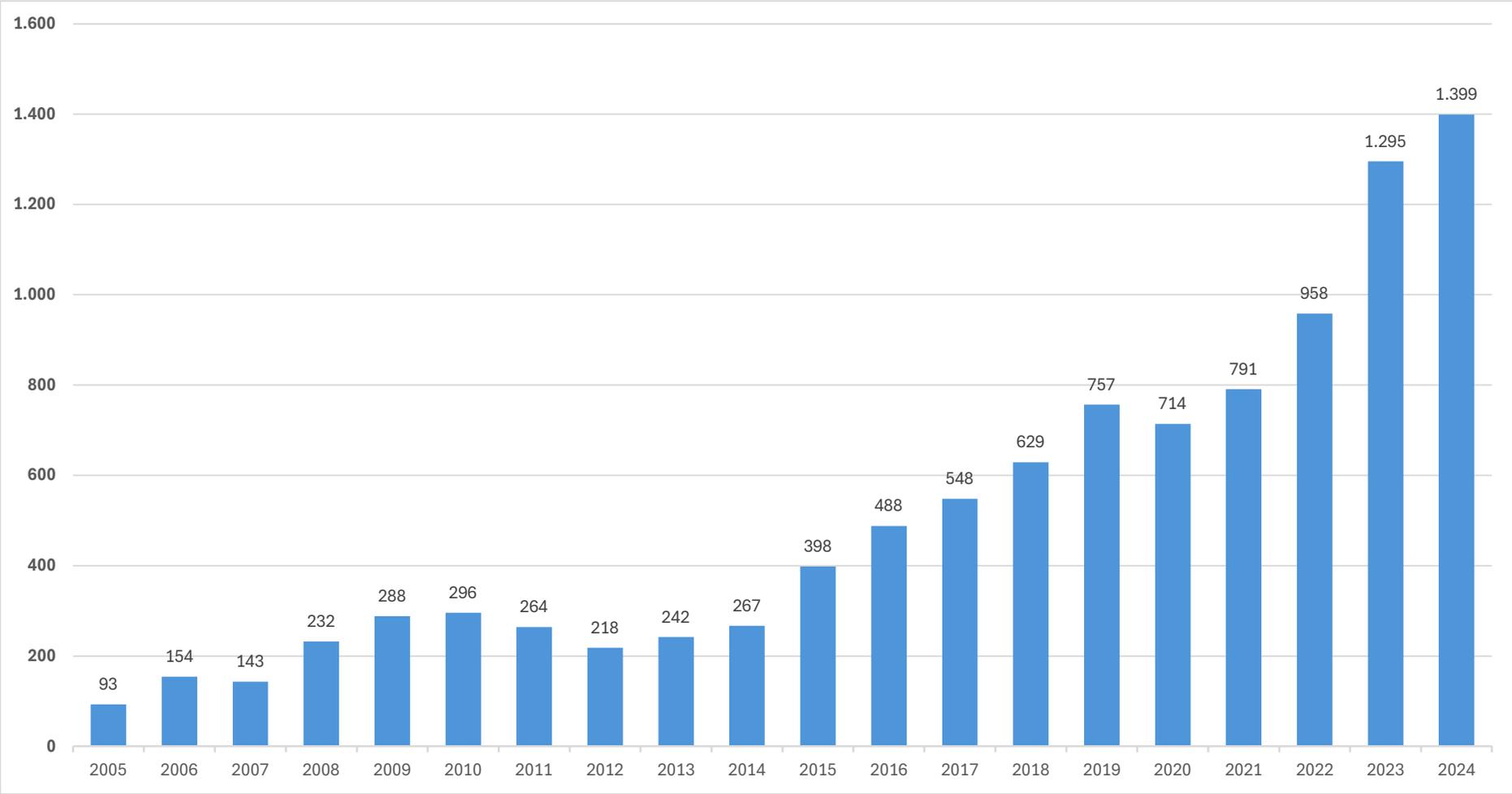
| MUTUALIA | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 78 | 16,15% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 9 | 1,86% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 9 | 1,86% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 37 | 7,66% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 32 | 6,63% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 54 | 11,18% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 118 | 24,43% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 74 | 15,32% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 5 | 1,04% | 4,55% |
| Instalaciones | 3 | 0,62% | 1,85% |
| Transporte | 13 | 2,69% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 39 | 8,07% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 1 | 0,21% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 2 | 0,41% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 8 | 1,66% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 0 | 0,00% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 1 | 0,21% | 8,12% |
| Total: | 483 | 100,00% | 2,28% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUALIA (%). PERIODO 2024.



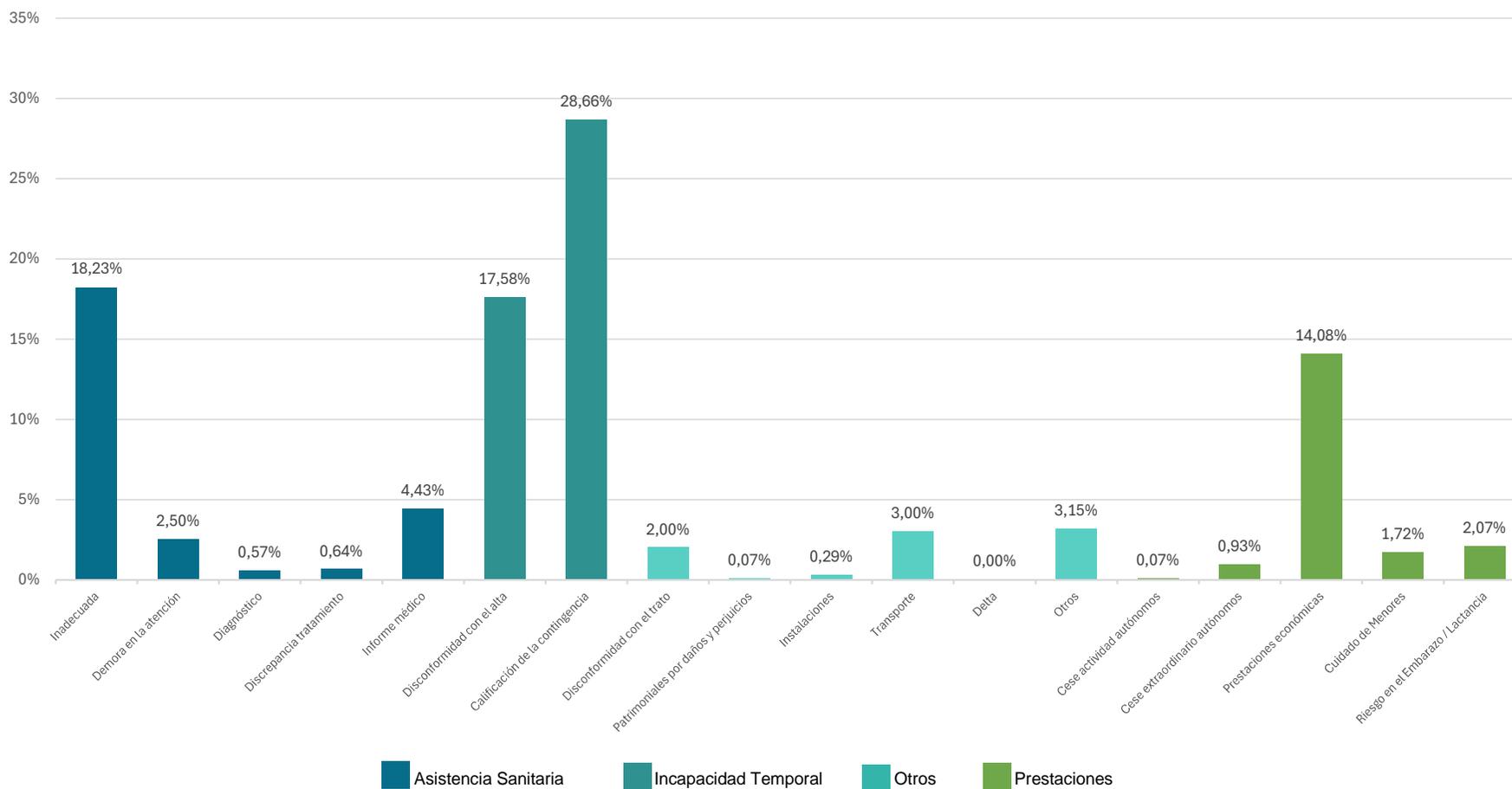
4.3. UMIVALE ACTIVA

UMIVALE ACTIVA PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



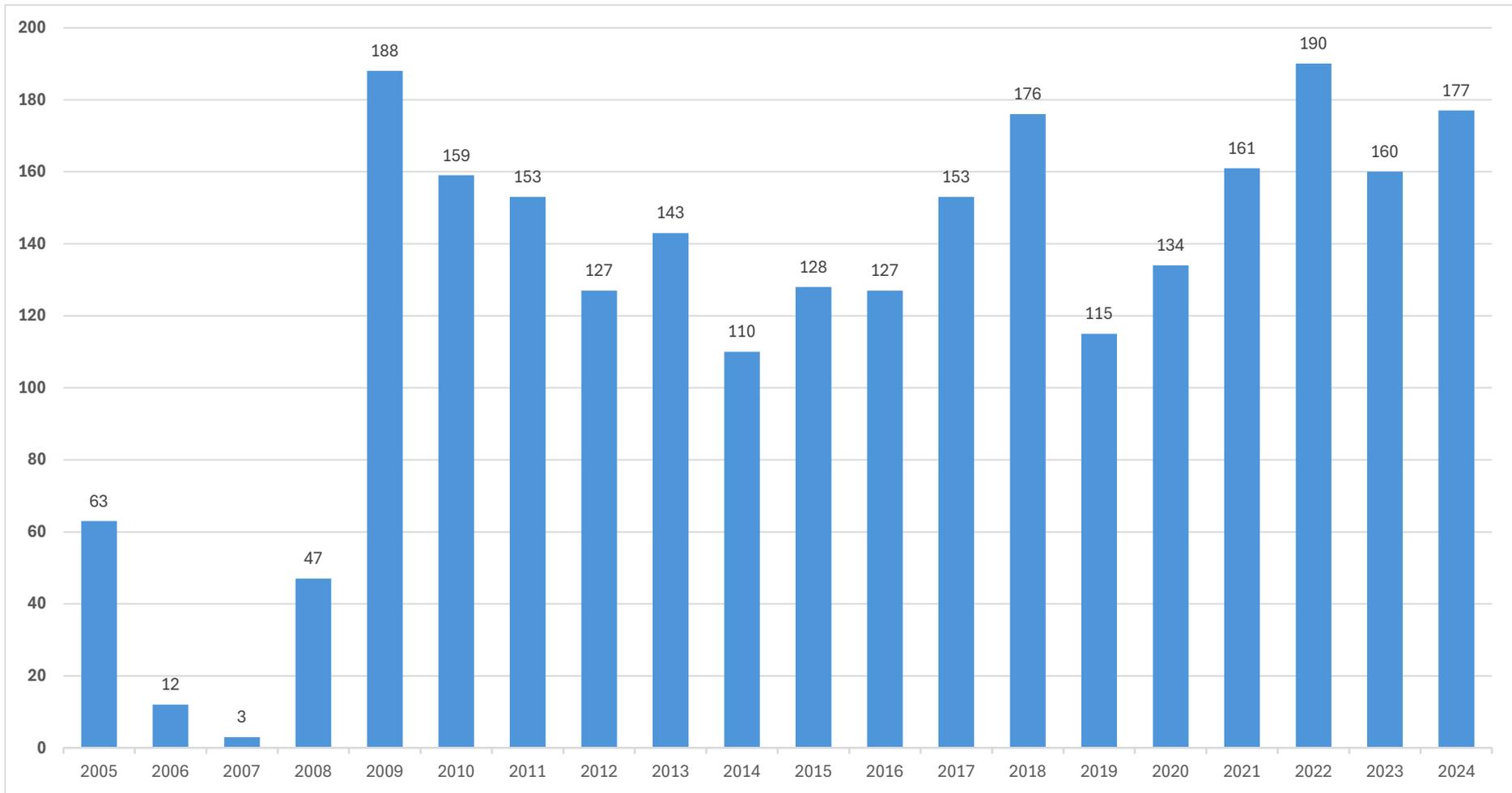
| UMIVALE ACTIVA | | | |
|---|--------------|----------------------|--|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 255 | 18,23% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 35 | 2,50% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 8 | 0,57% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 9 | 0,64% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 62 | 4,43% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 246 | 17,58% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 401 | 28,66% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 28 | 2,00% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 1 | 0,07% | 4,55% |
| Instalaciones | 4 | 0,29% | 1,85% |
| Transporte | 42 | 3,00% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 44 | 3,15% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 1 | 0,07% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 13 | 0,93% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 197 | 14,08% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 24 | 1,72% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 29 | 2,07% | 8,12% |
| Total: | 1.399 | 100,00% | 6,62% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA UMIVALE ACTIVA (%). PERIODO 2024.



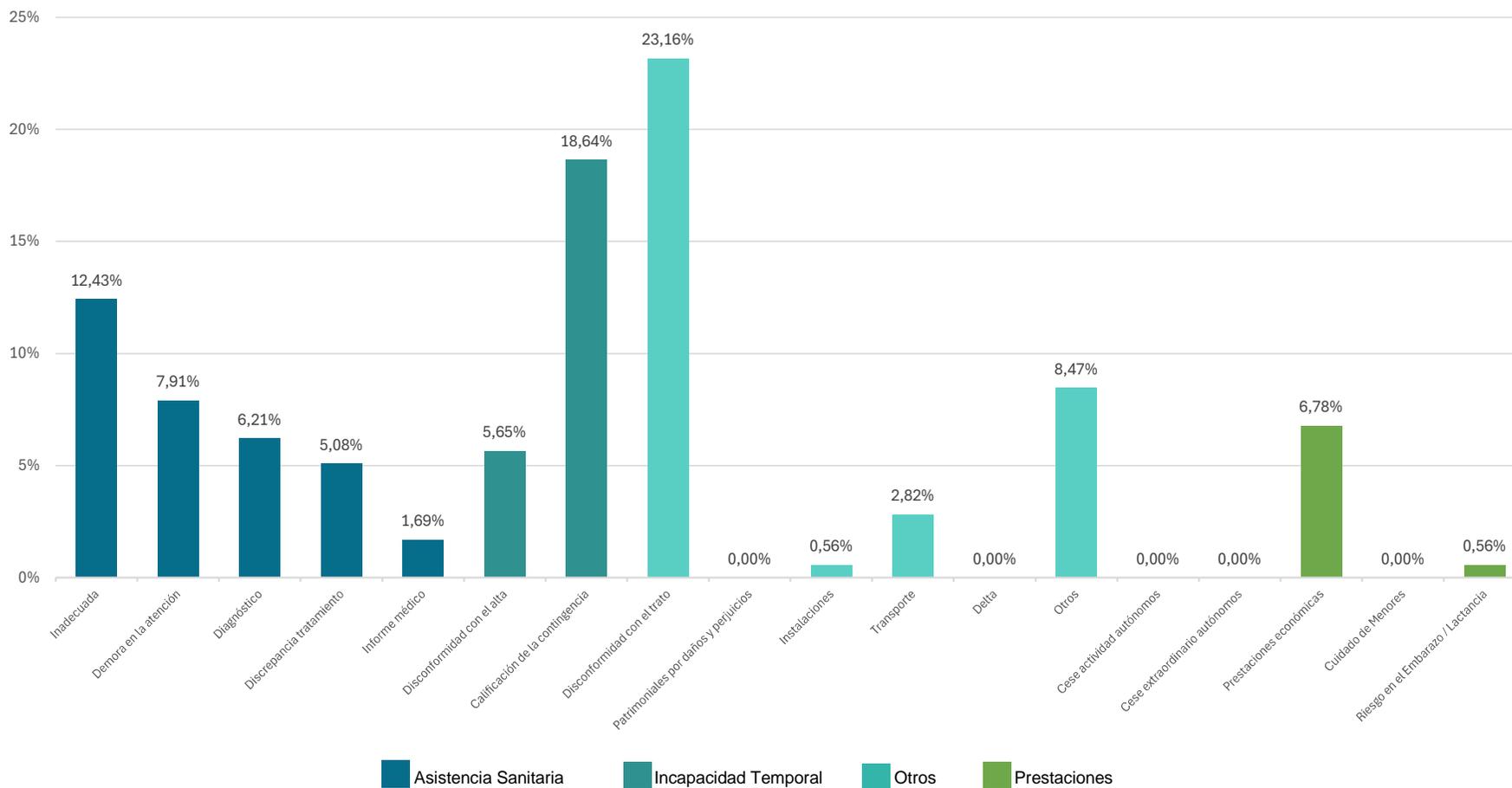
4.4. MUTUA MONTAÑESA

MUTUA MONTAÑESA PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



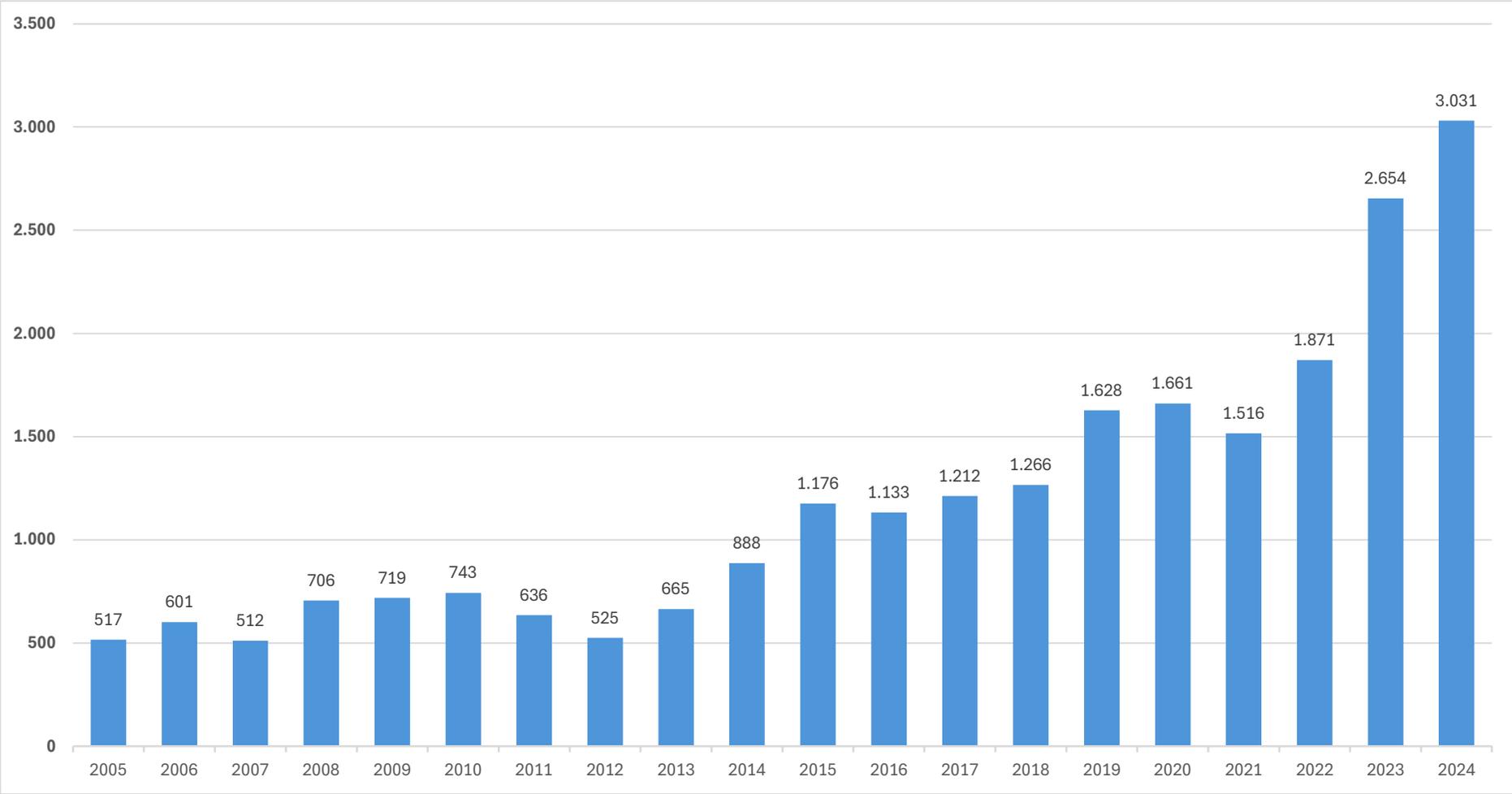
| MUTUA MONTAÑESA | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 22 | 12,43% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 14 | 7,91% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 11 | 6,21% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 9 | 5,08% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 3 | 1,69% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 10 | 5,65% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 33 | 18,64% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 41 | 23,16% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 0 | 0,00% | 4,55% |
| Instalaciones | 1 | 0,56% | 1,85% |
| Transporte | 5 | 2,82% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 15 | 8,47% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 0 | 0,00% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 0 | 0,00% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 12 | 6,78% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 0 | 0,00% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 1 | 0,56% | 8,12% |
| Total: | 177 | 100,00% | 0,84% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA MONTAÑESA (%). PERIODO 2024.



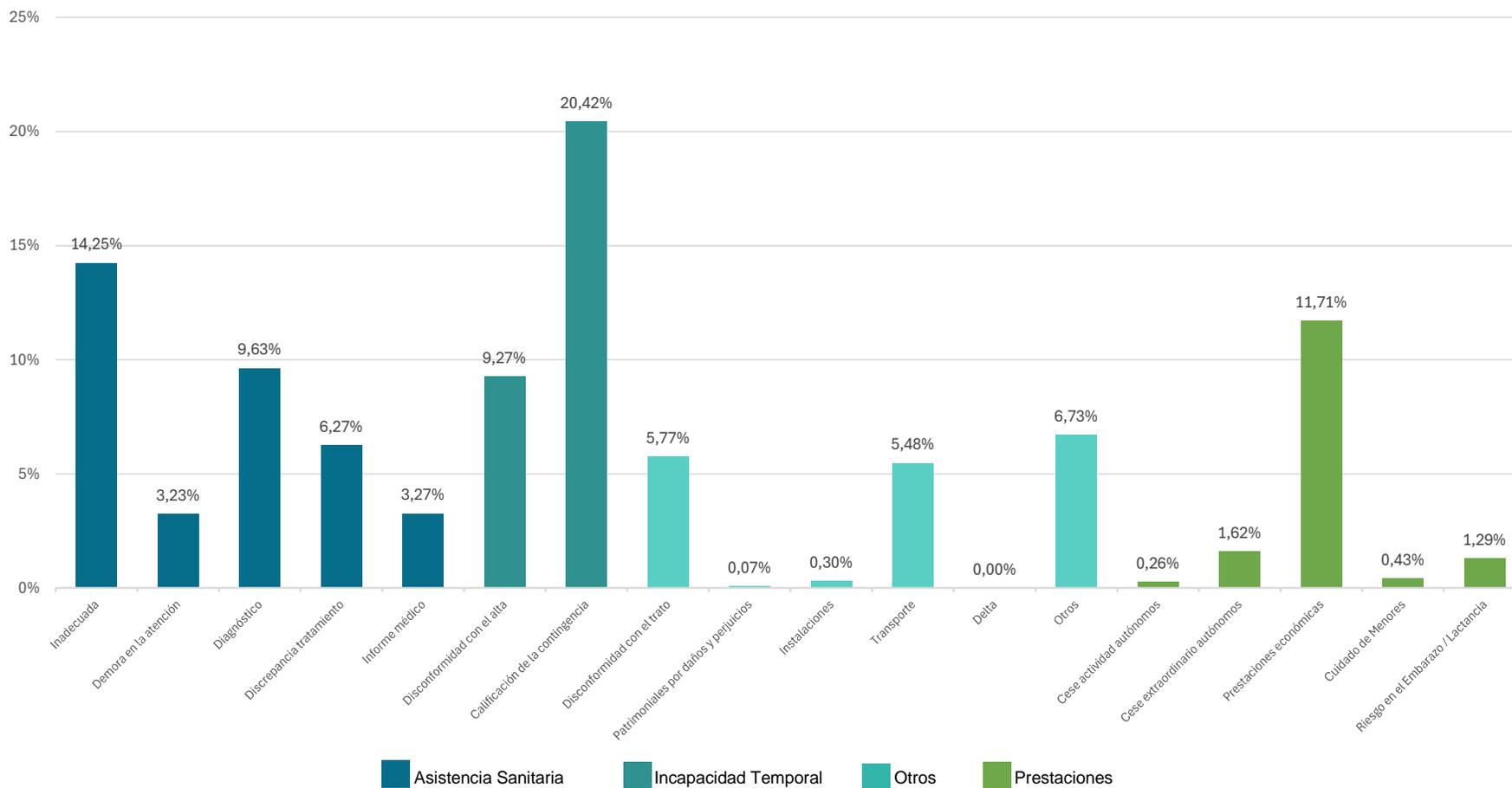
4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

MUTUA UNIVERSAL PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



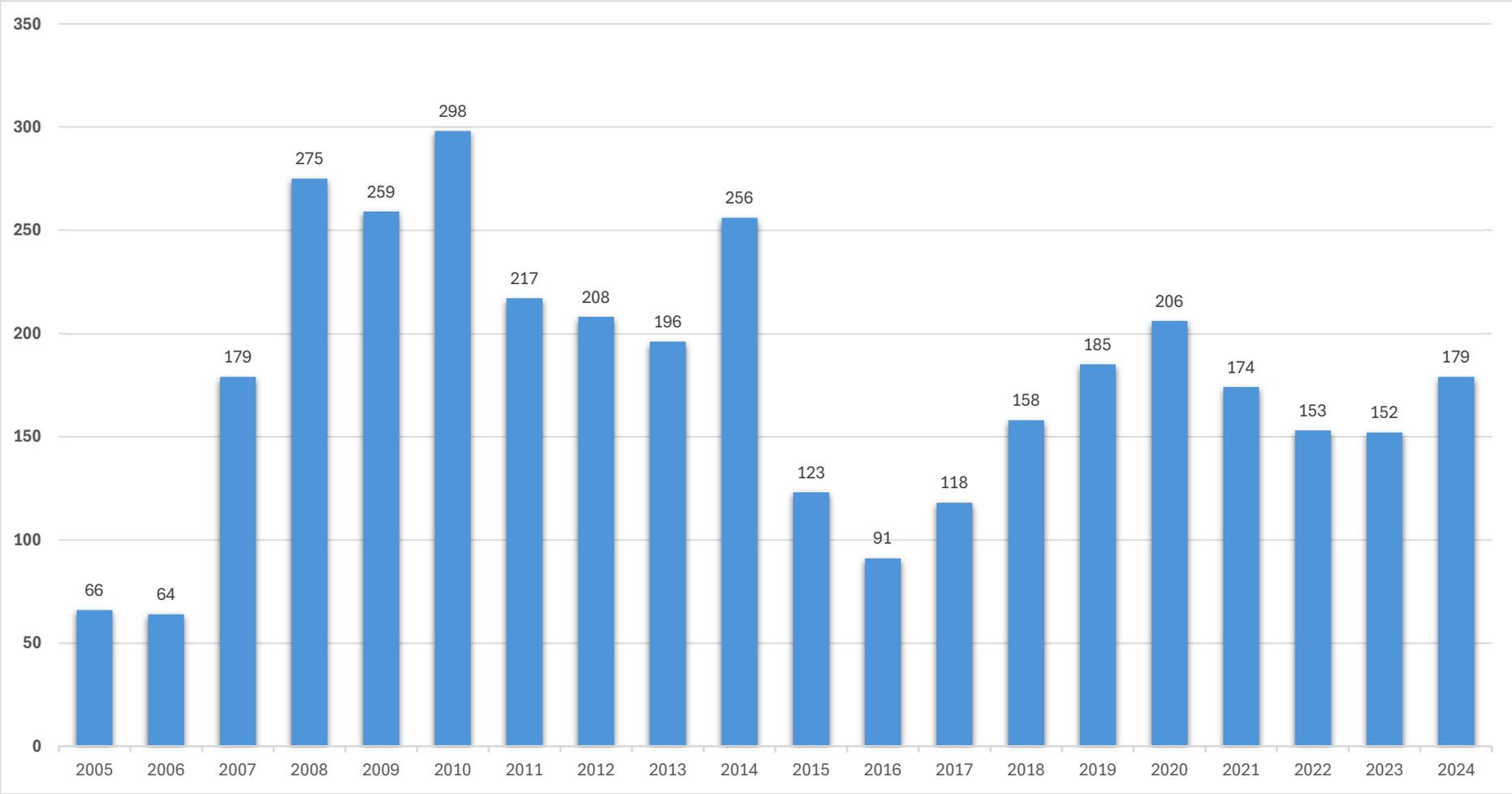
| MUTUA UNIVERSAL | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 432 | 14,25% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 98 | 3,23% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 292 | 9,63% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 190 | 6,27% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 99 | 3,27% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 281 | 9,27% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 619 | 20,42% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 175 | 5,77% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 2 | 0,07% | 4,55% |
| Instalaciones | 9 | 0,30% | 1,85% |
| Transporte | 166 | 5,48% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 204 | 6,73% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 8 | 0,26% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 49 | 1,62% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 355 | 11,71% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 13 | 0,43% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 39 | 1,29% | 8,12% |
| Total: | 3.031 | 100,00% | 14,33% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA UNIVERSAL (%). PERIODO 2024.



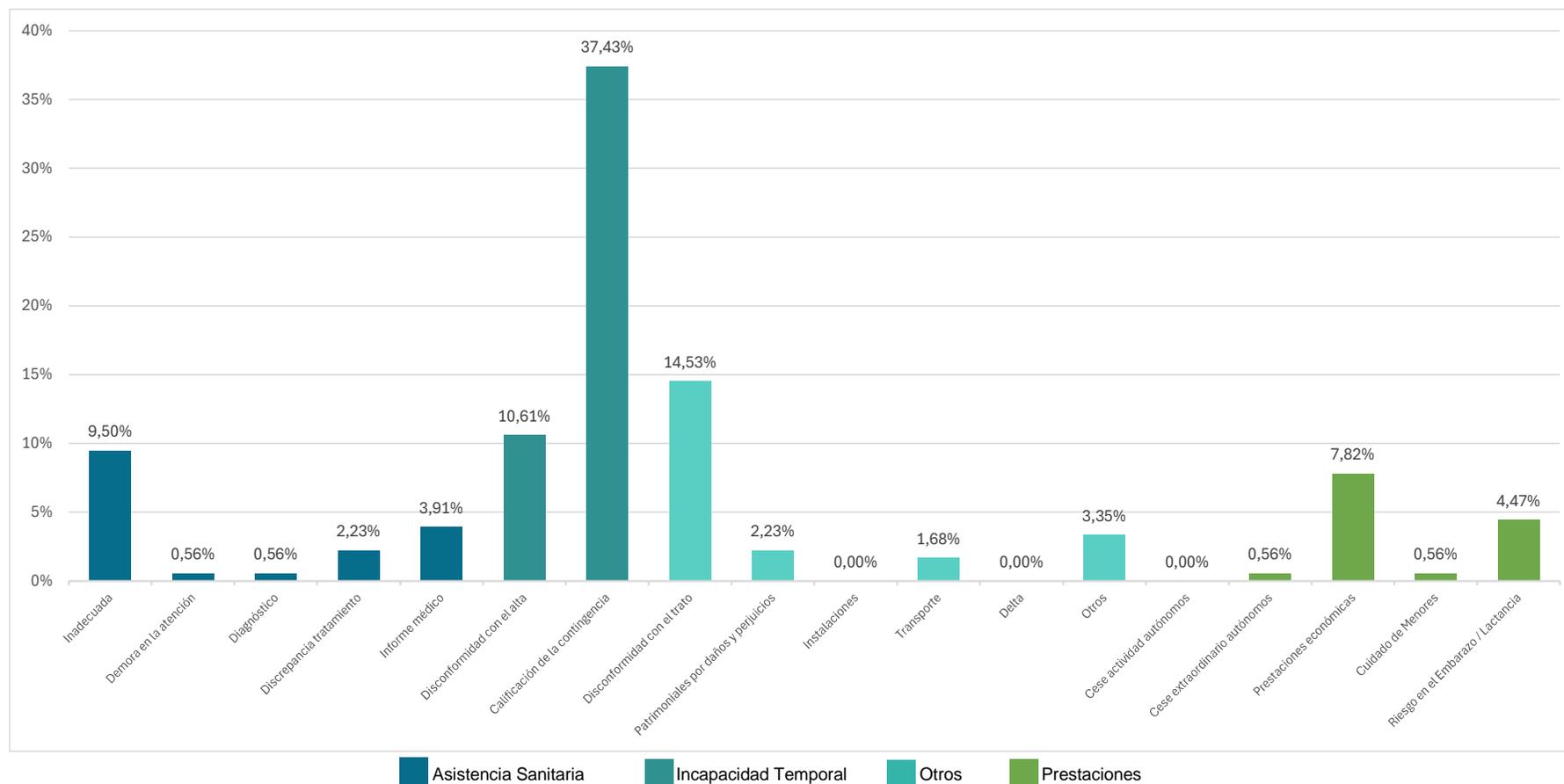
4.6. MAZ

MAZ PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



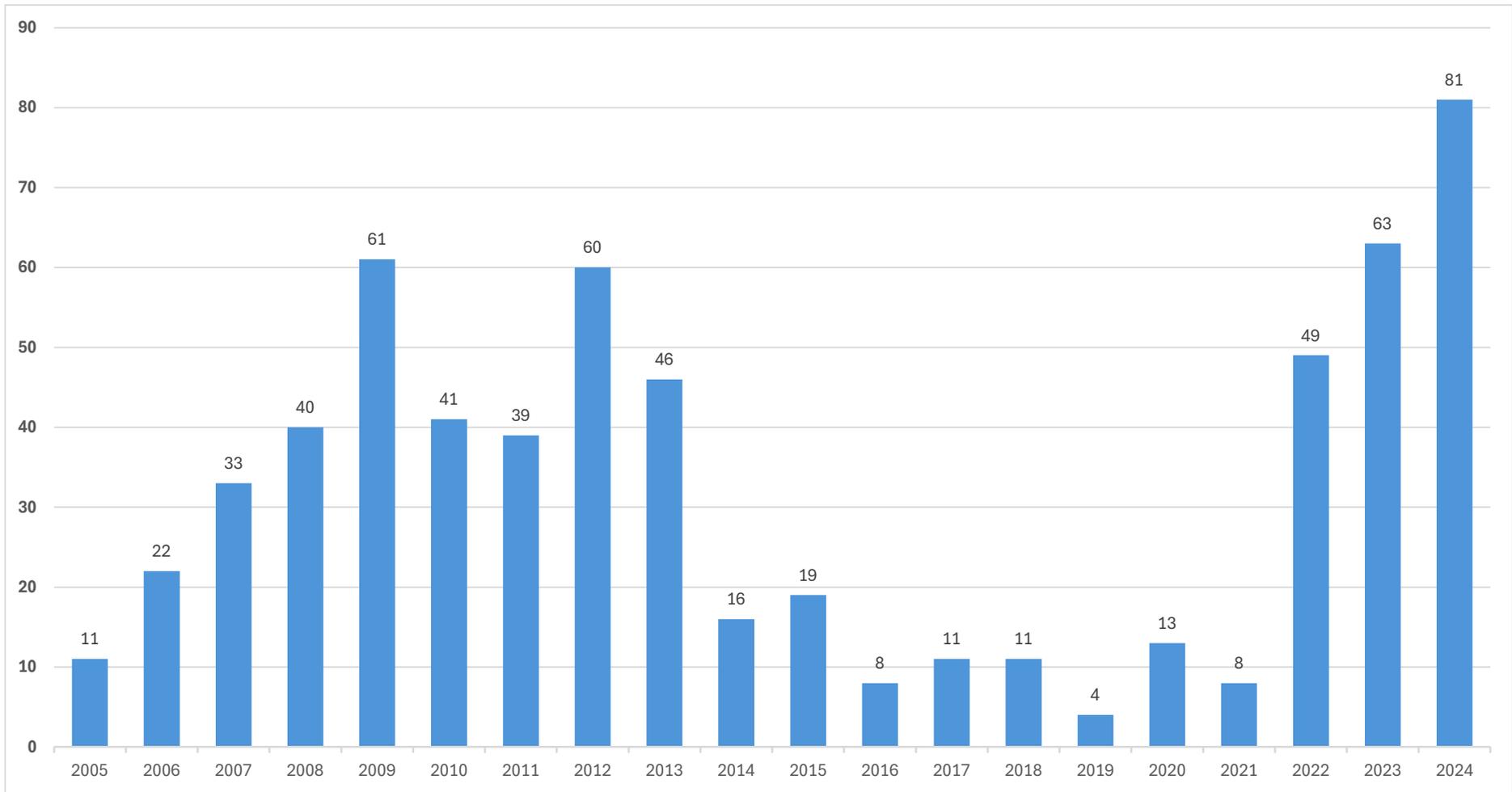
| MAZ | | | |
|---|------------|----------------------|--|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 17 | 9,50% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 1 | 0,56% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 1 | 0,56% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 4 | 2,23% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 7 | 3,91% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 19 | 10,61% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 67 | 37,43% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 26 | 14,53% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 4 | 2,23% | 4,55% |
| Instalaciones | 0 | 0,00% | 1,85% |
| Transporte | 3 | 1,68% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 6 | 3,35% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 0 | 0,00% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 1 | 0,56% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 14 | 7,82% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 1 | 0,56% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 8 | 4,47% | 8,12% |
| Total: | 179 | 100,00% | 0,85% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MAZ (%). PERIODO 2024.



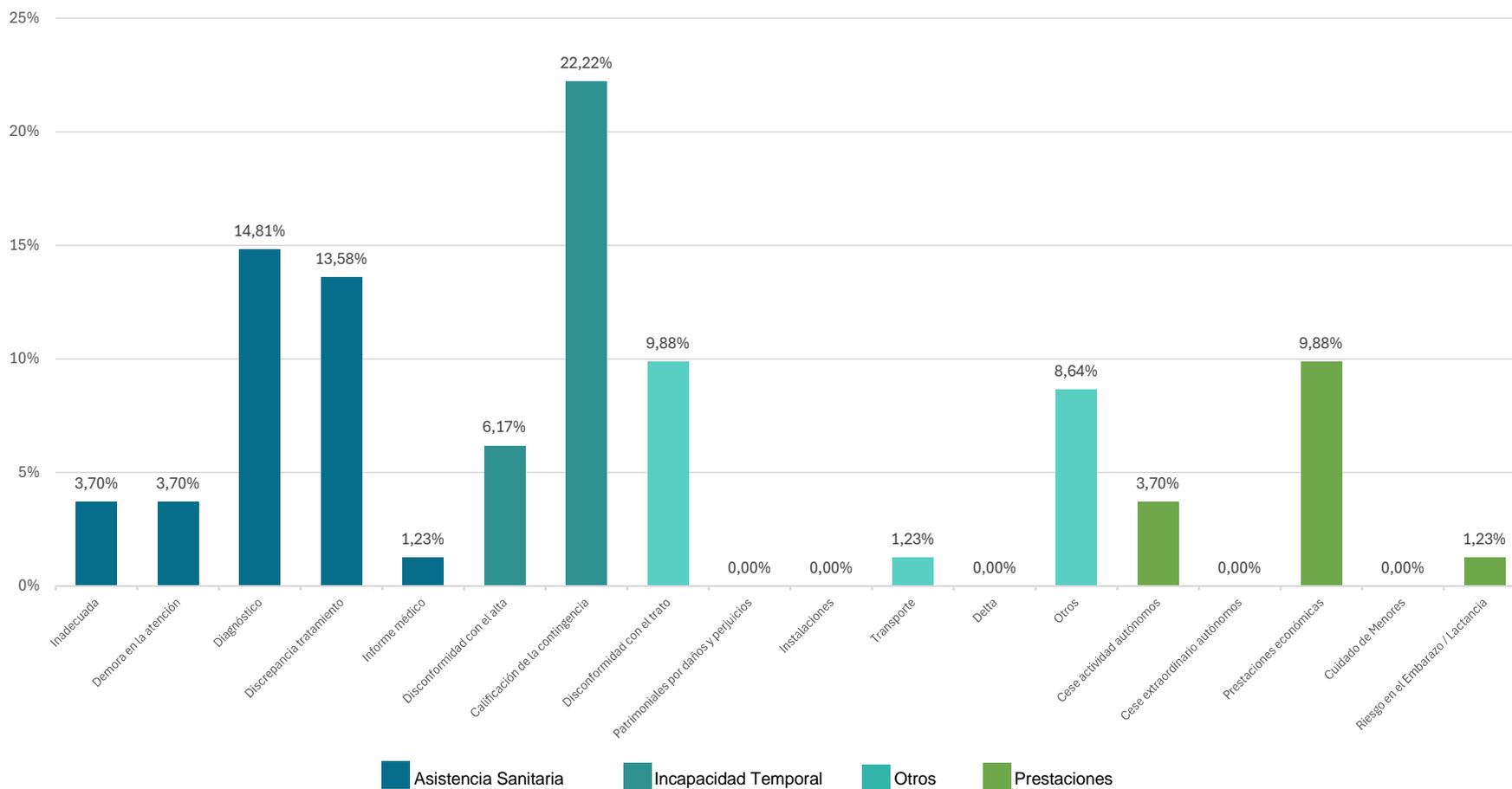
4.7. MUTUA NAVARRA

MUTUA NAVARRA PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



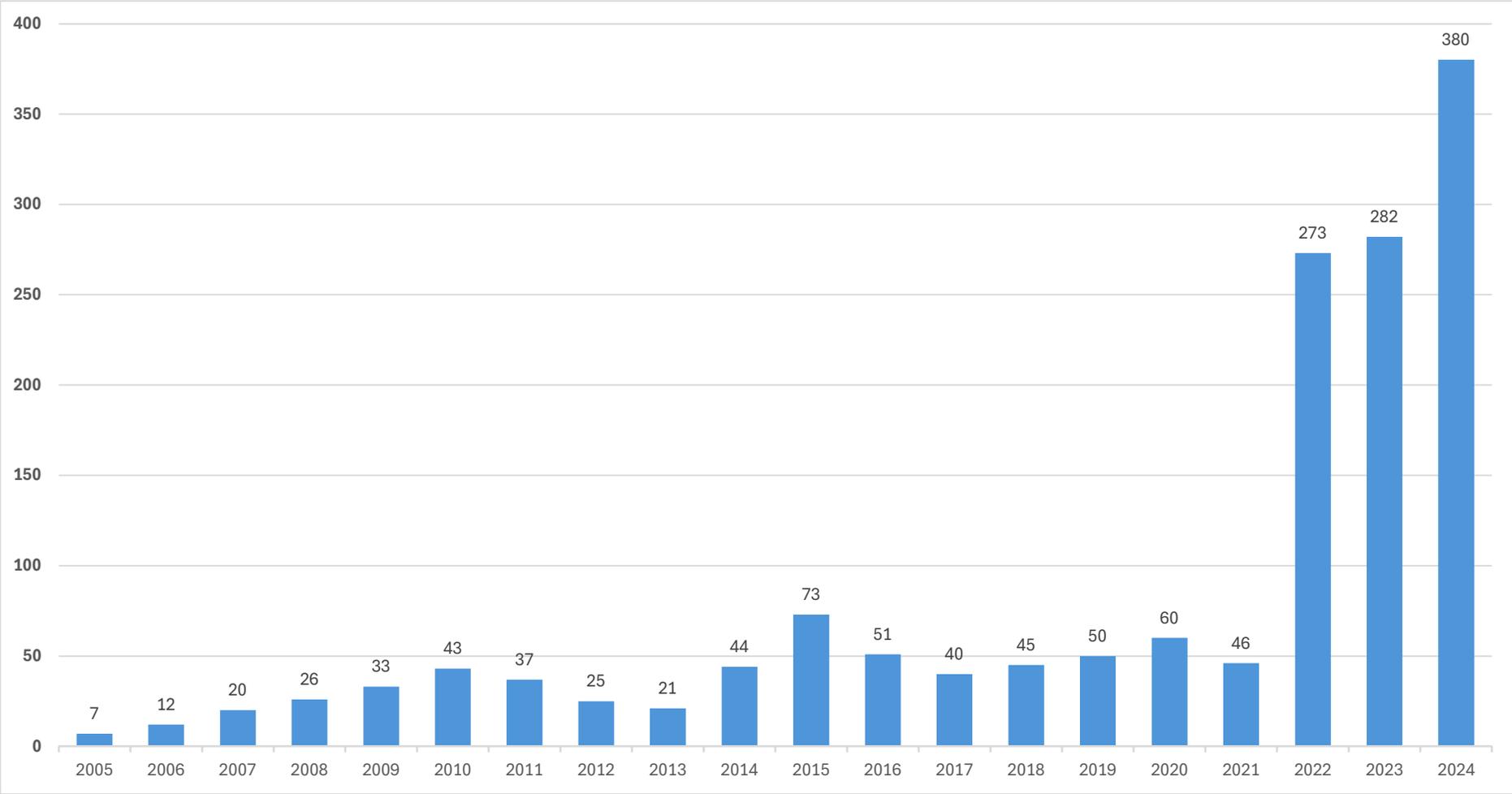
| MUTUA NAVARRA | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 3 | 3,70% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 3 | 3,70% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 12 | 14,81% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 11 | 13,58% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 1 | 1,23% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 5 | 6,17% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 18 | 22,22% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 8 | 9,88% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 0 | 0,00% | 4,55% |
| Instalaciones | 0 | 0,00% | 1,85% |
| Transporte | 1 | 1,23% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 7 | 8,64% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 3 | 3,70% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 0 | 0,00% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 8 | 9,88% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 0 | 0,00% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 1 | 1,23% | 8,12% |
| Total: | 81 | 100,00% | 0,38% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA NAVARRA (%). PERIODO 2024.



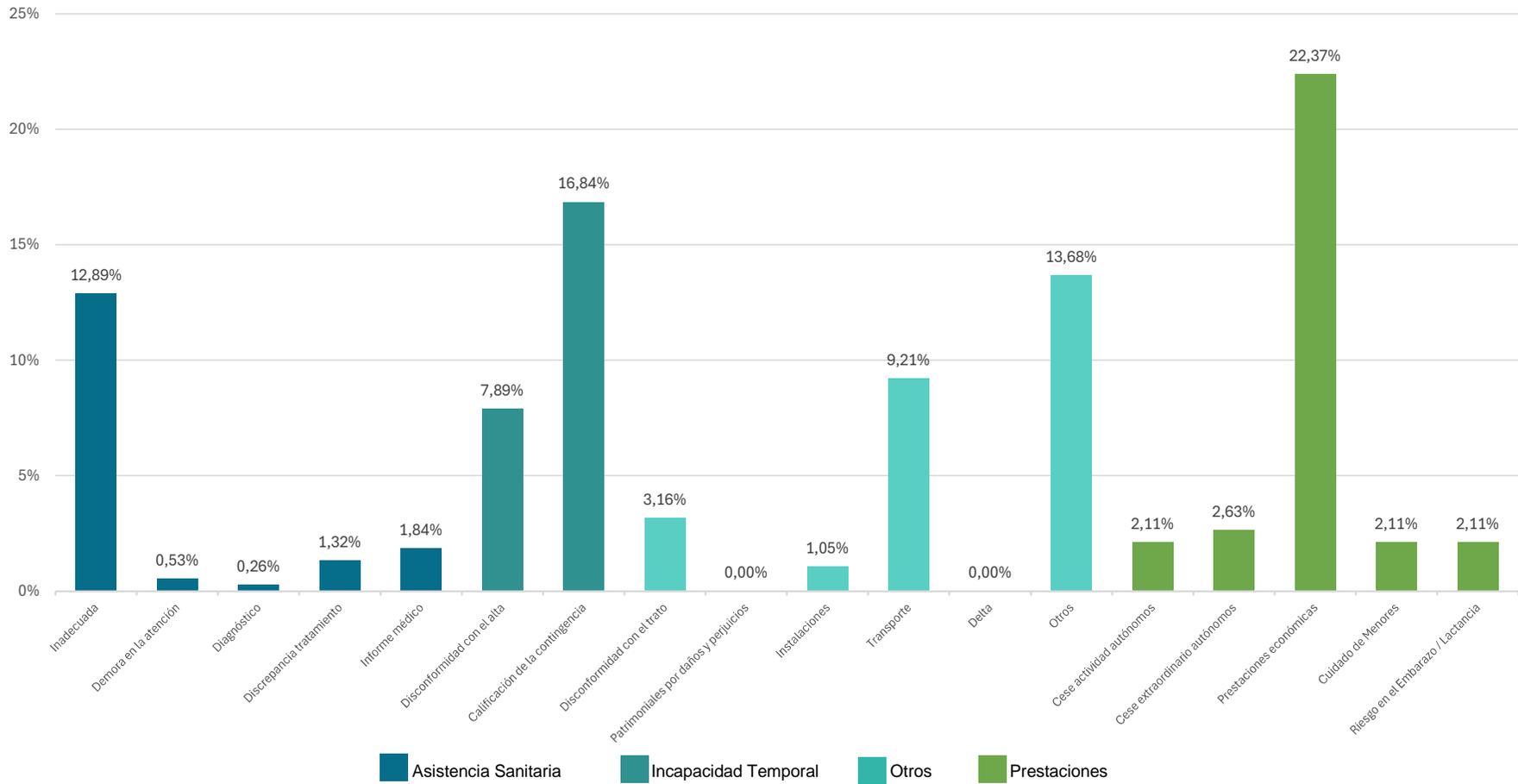
4.8. MUTUA INTERCOMARCAL

MUTUA INTERCOMARCAL PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



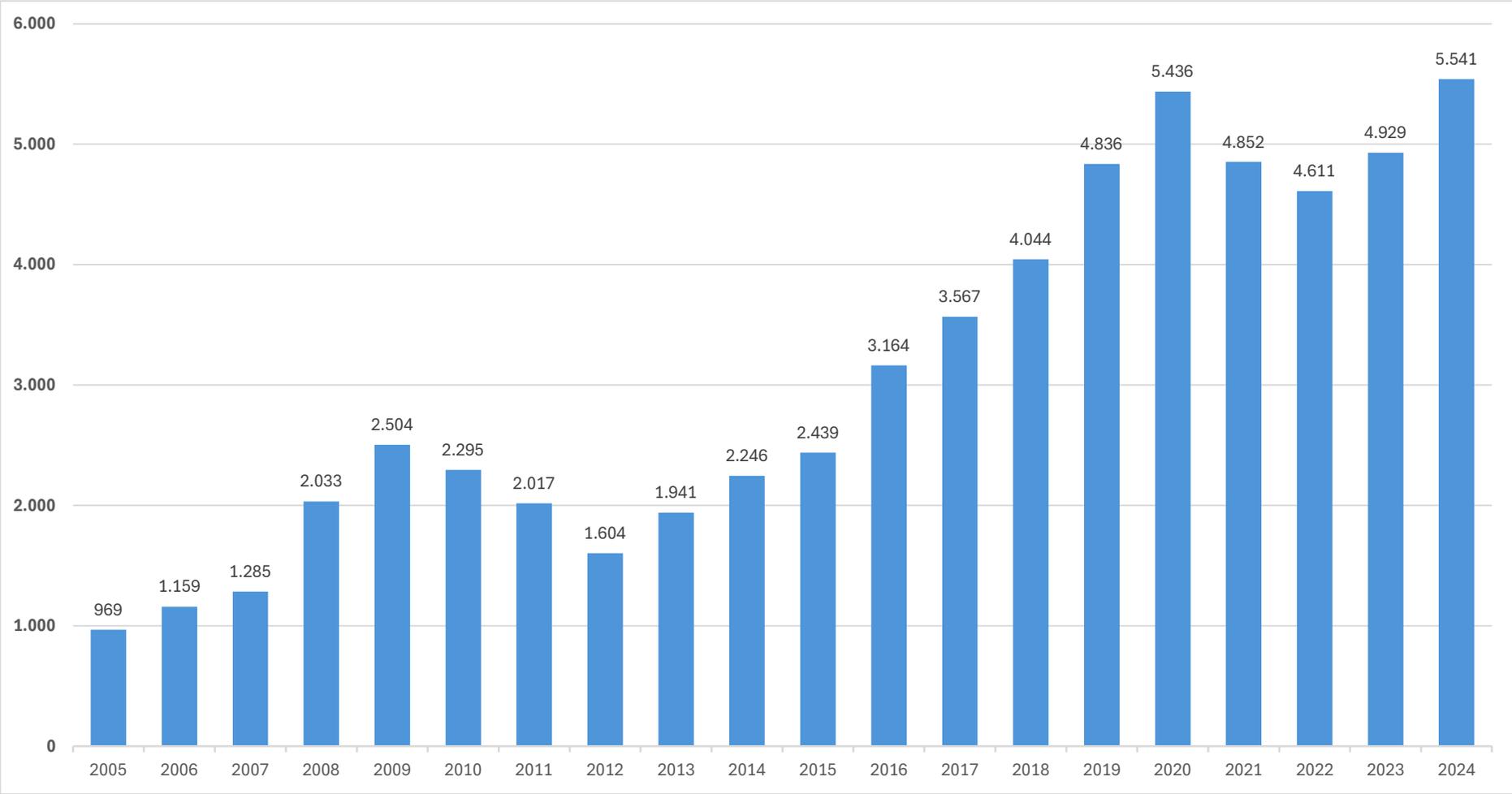
| MUTUA INTERCOMARCAL | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 49 | 12,89% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 2 | 0,53% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 1 | 0,26% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 5 | 1,32% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 7 | 1,84% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 30 | 7,89% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 64 | 16,84% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 12 | 3,16% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 0 | 0,00% | 4,55% |
| Instalaciones | 4 | 1,05% | 1,85% |
| Transporte | 35 | 9,21% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 52 | 13,68% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 8 | 2,11% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 10 | 2,63% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 85 | 22,37% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 8 | 2,11% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 8 | 2,11% | 8,12% |
| Total: | 380 | 100,00% | 1,80% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA INTERCOMARCAL (%). PERIODO 2024.



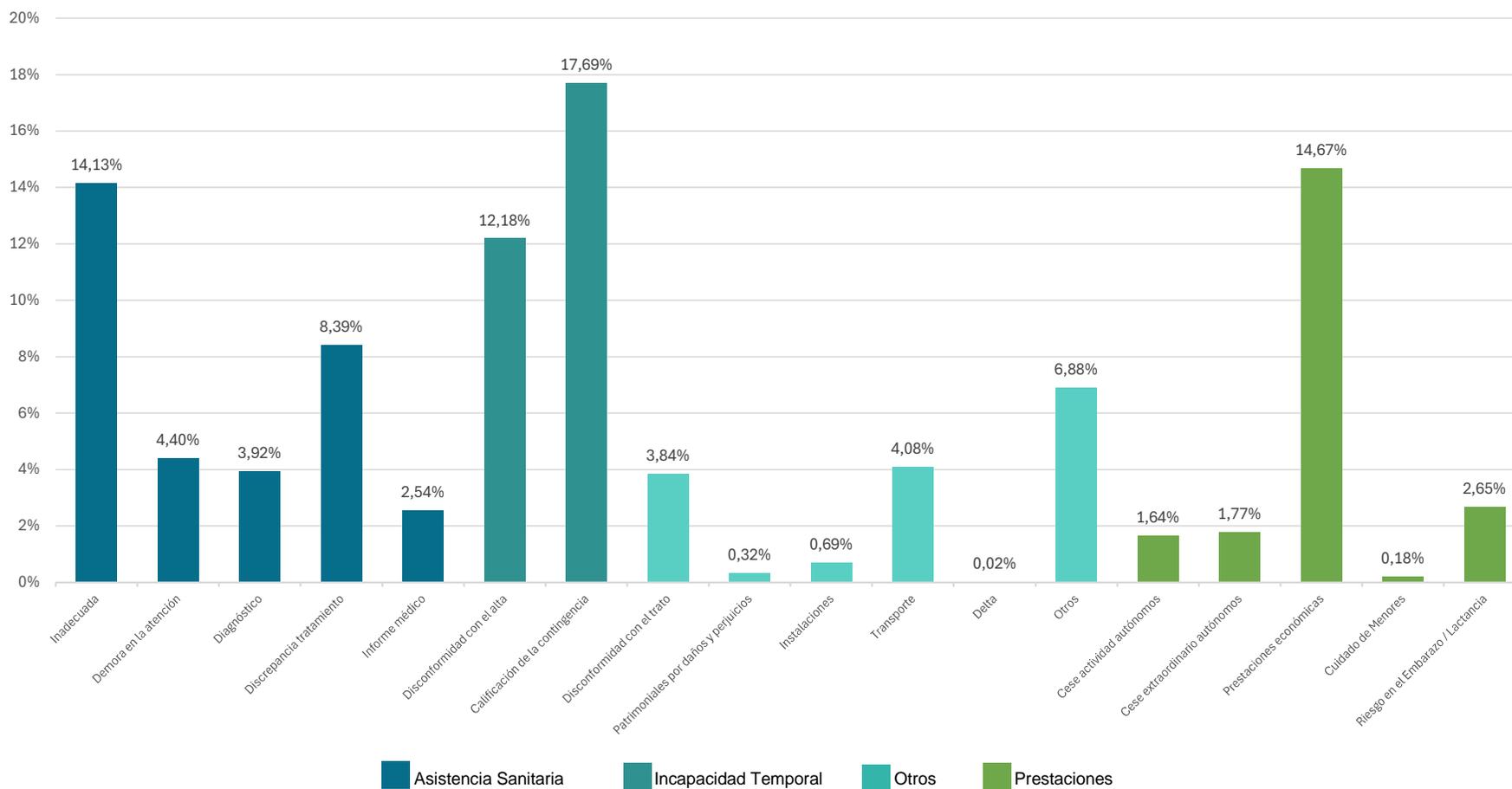
4.9. FREMAP

FREMAP PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



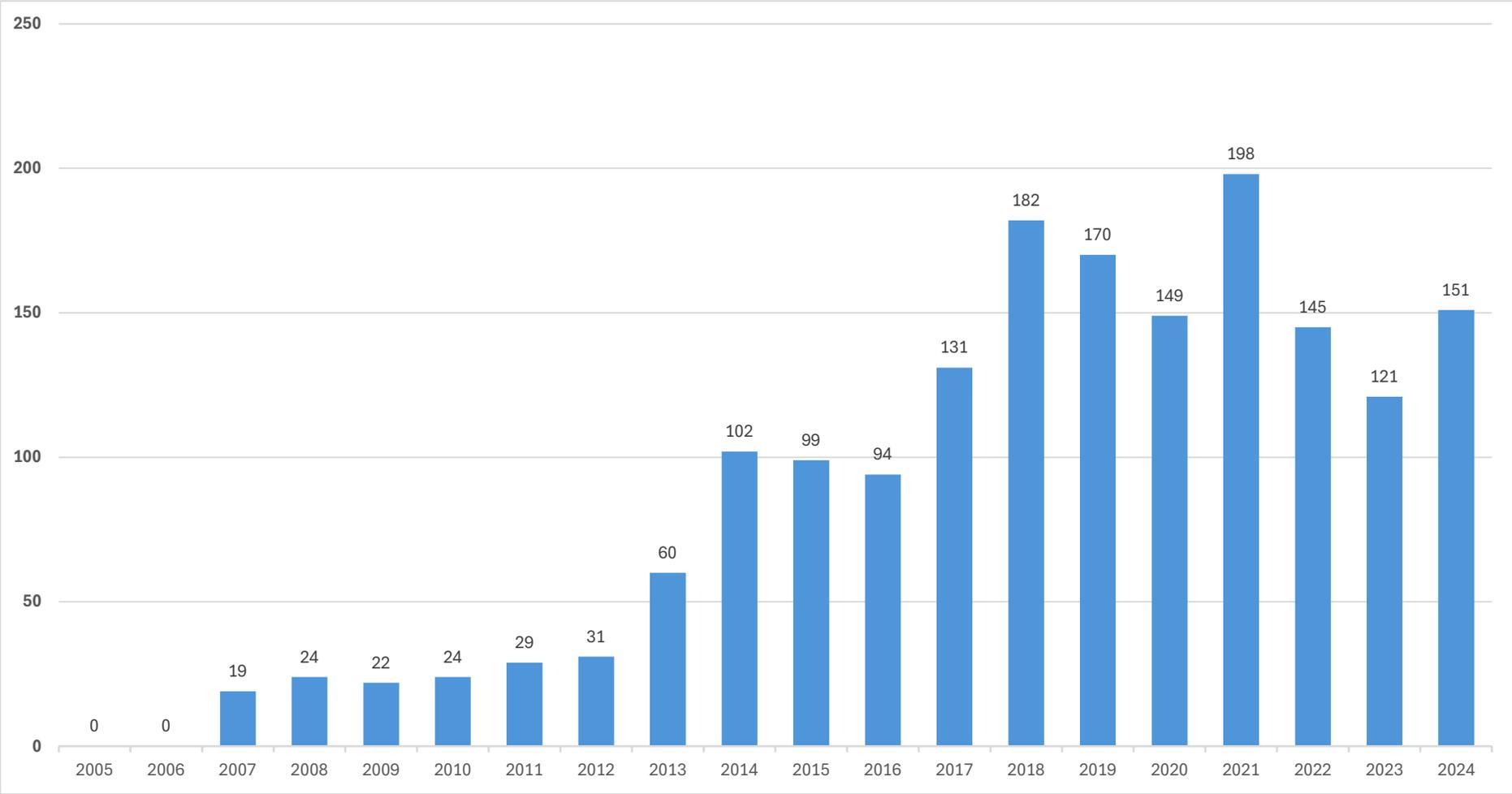
| FREMAP | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 783 | 14,13% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 244 | 4,40% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 217 | 3,92% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 465 | 8,39% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 141 | 2,54% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 675 | 12,18% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 980 | 17,69% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 213 | 3,84% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 18 | 0,32% | 4,55% |
| Instalaciones | 38 | 0,69% | 1,85% |
| Transporte | 226 | 4,08% | 4,86% |
| Delta | 1 | 0,02% | 33,33% |
| Otros | 381 | 6,88% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 91 | 1,64% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 98 | 1,77% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 813 | 14,67% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 10 | 0,18% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 147 | 2,65% | 8,12% |
| Total: | 5.541 | 100,00% | 26,20% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA FREMAP (%). PERIODO 2024.



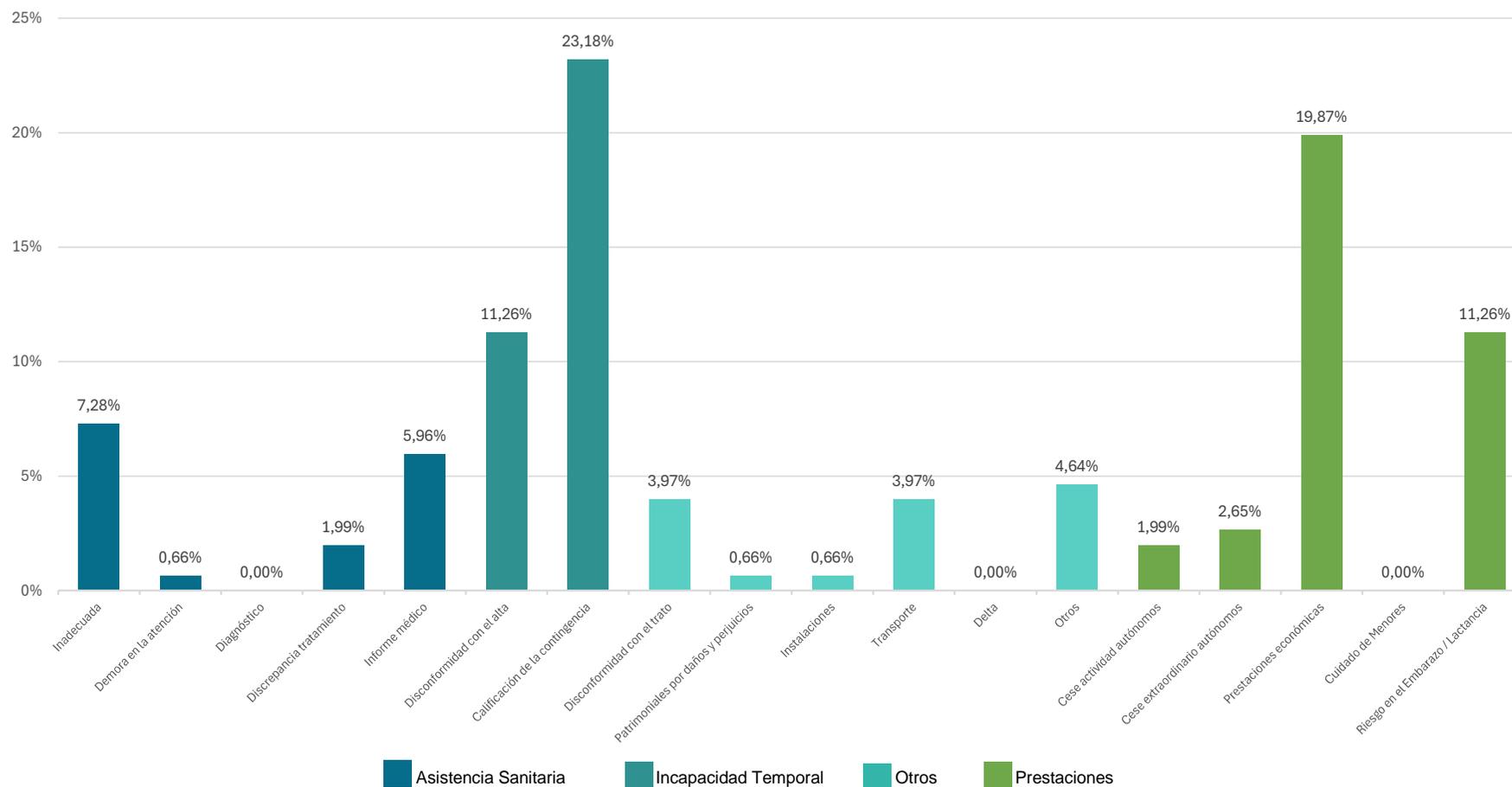
4.10. SOLIMAT

SOLIMAT PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



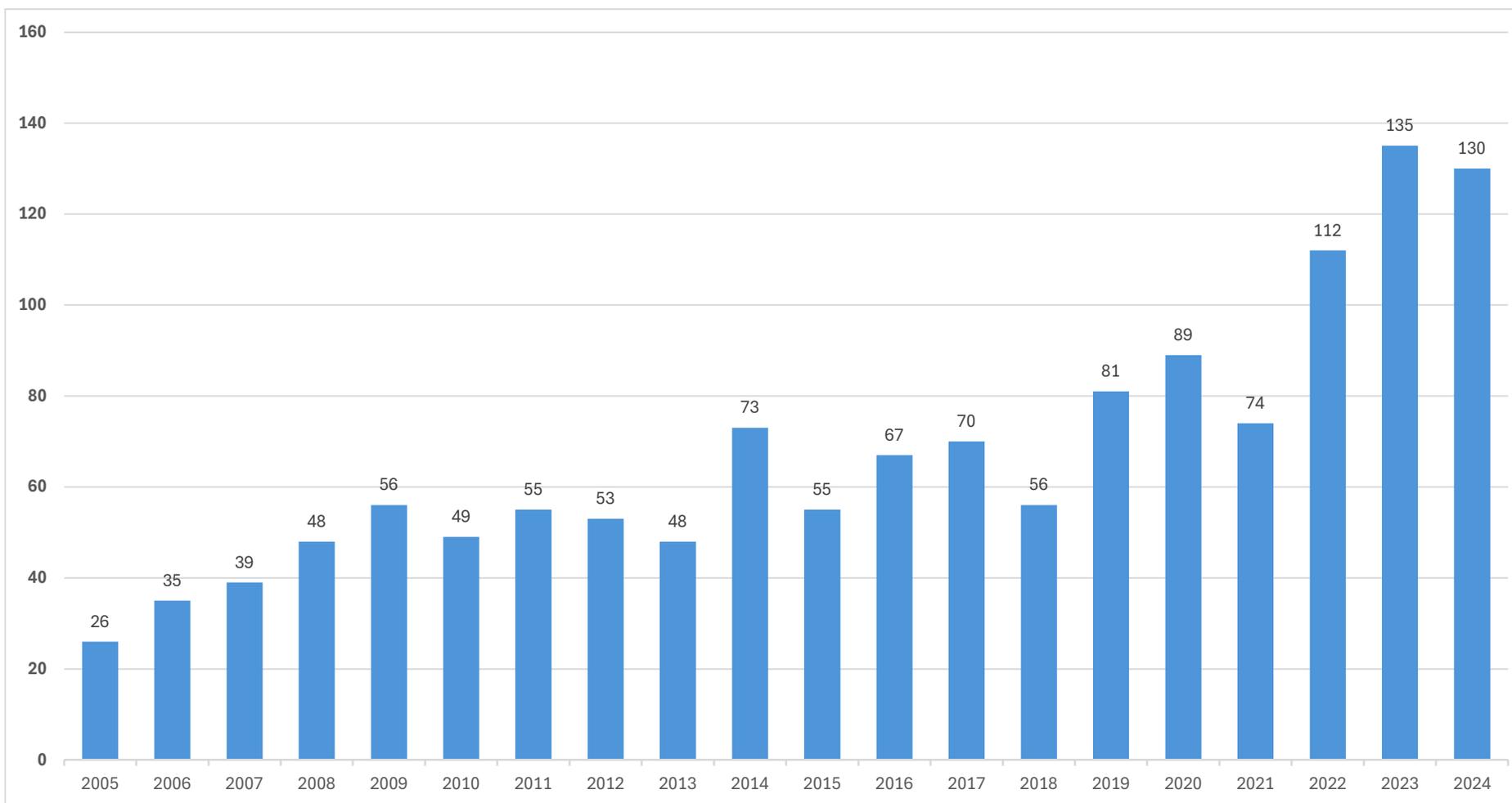
| SOLIMAT | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 11 | 7,28% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 1 | 0,66% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 0 | 0,00% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 3 | 1,99% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 9 | 5,96% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 17 | 11,26% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 35 | 23,18% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 6 | 3,97% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 1 | 0,66% | 4,55% |
| Instalaciones | 1 | 0,66% | 1,85% |
| Transporte | 6 | 3,97% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 7 | 4,64% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 3 | 1,99% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 4 | 2,65% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 30 | 19,87% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 0 | 0,00% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 17 | 11,26% | 8,12% |
| Total: | 151 | 100,00% | 0,71% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA SOLIMAT (%). PERIODO 2024.



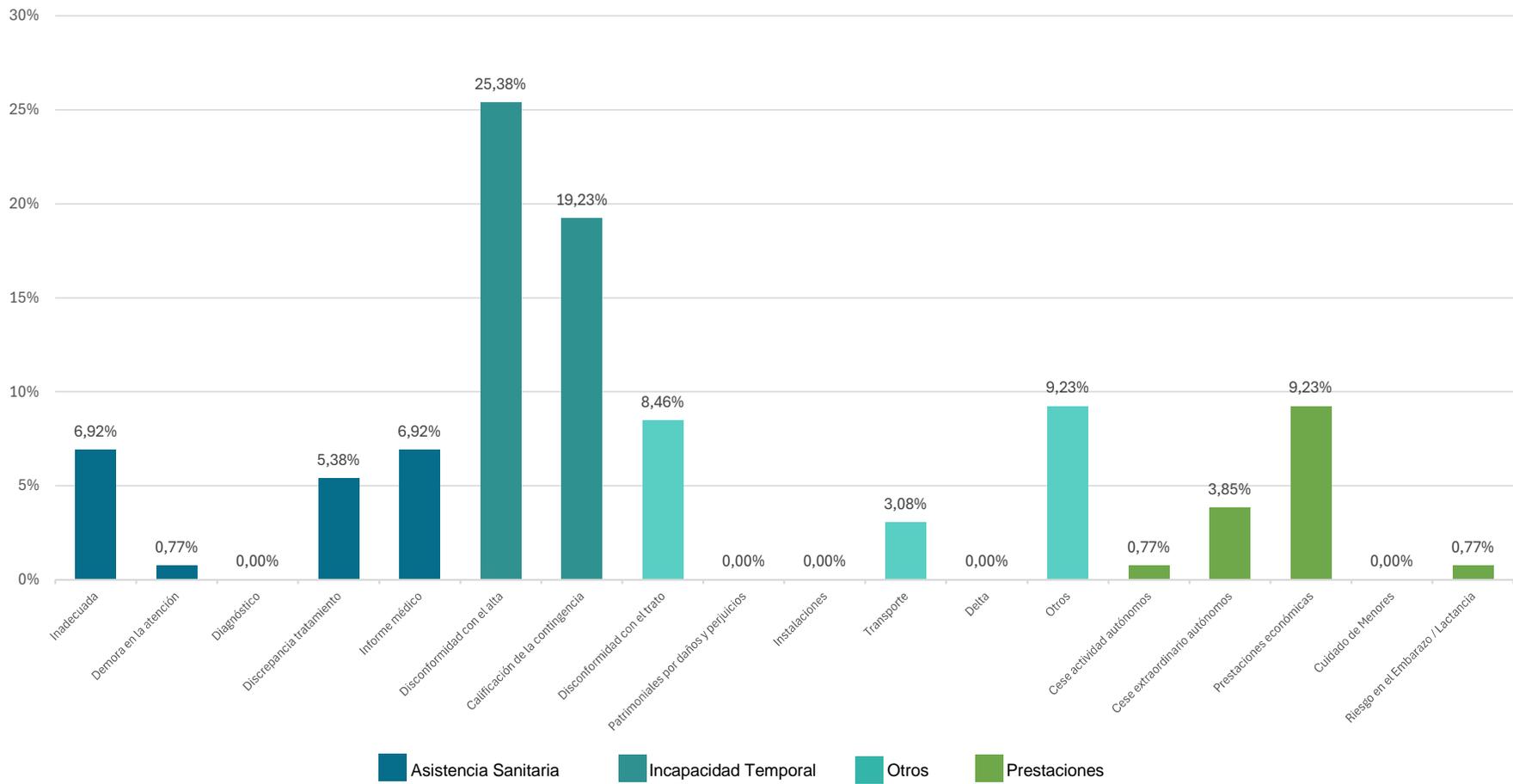
4.11. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



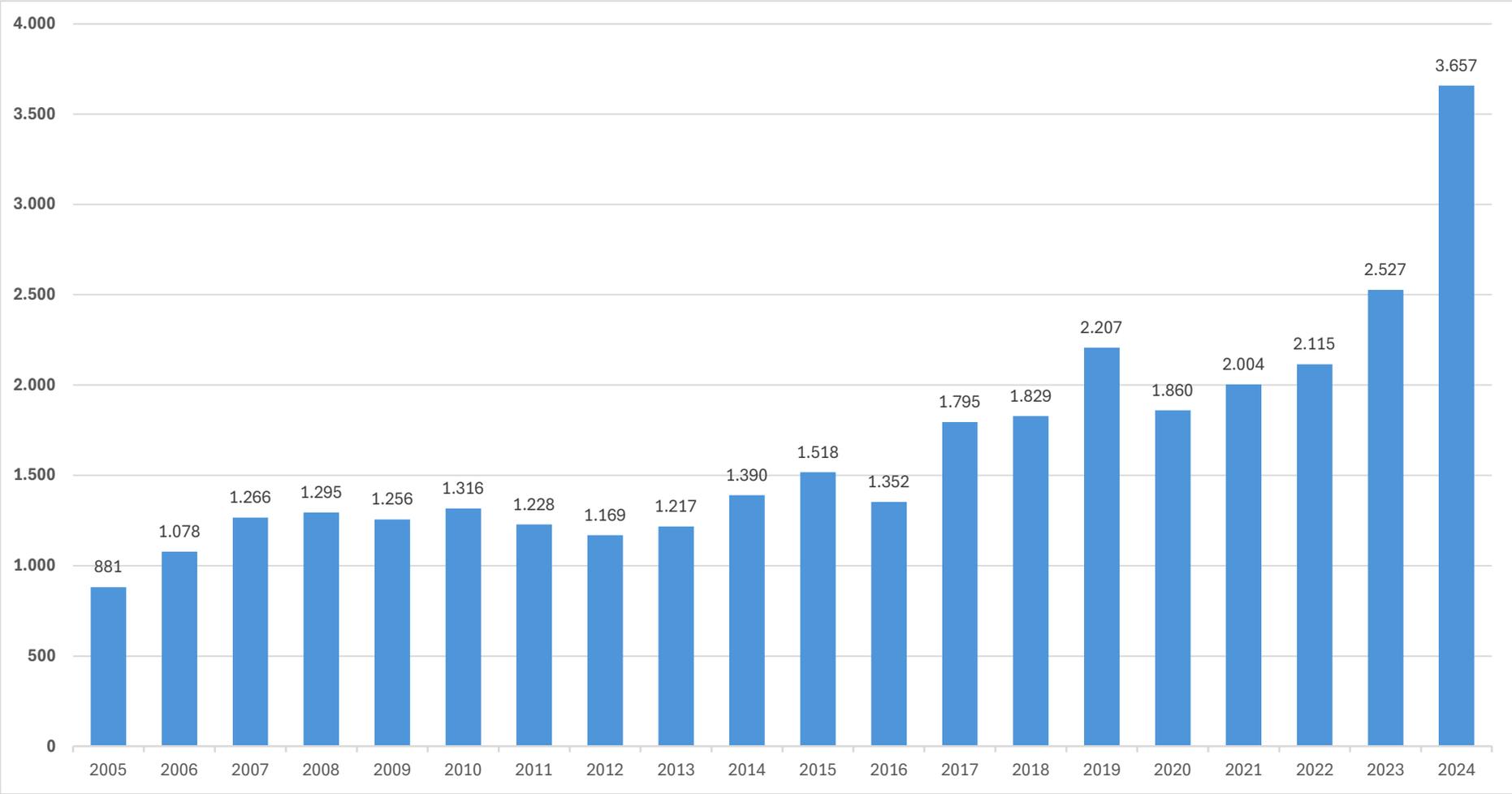
| MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 9 | 6,92% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 1 | 0,77% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 0 | 0,00% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 7 | 5,38% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 9 | 6,92% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 33 | 25,38% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 25 | 19,23% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 11 | 8,46% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 0 | 0,00% | 4,55% |
| Instalaciones | 0 | 0,00% | 1,85% |
| Transporte | 4 | 3,08% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 12 | 9,23% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 1 | 0,77% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 5 | 3,85% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 12 | 9,23% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 0 | 0,00% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 1 | 0,77% | 8,12% |
| Total: | 130 | 100,00% | 0,61% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA (%). PERIODO 2024.



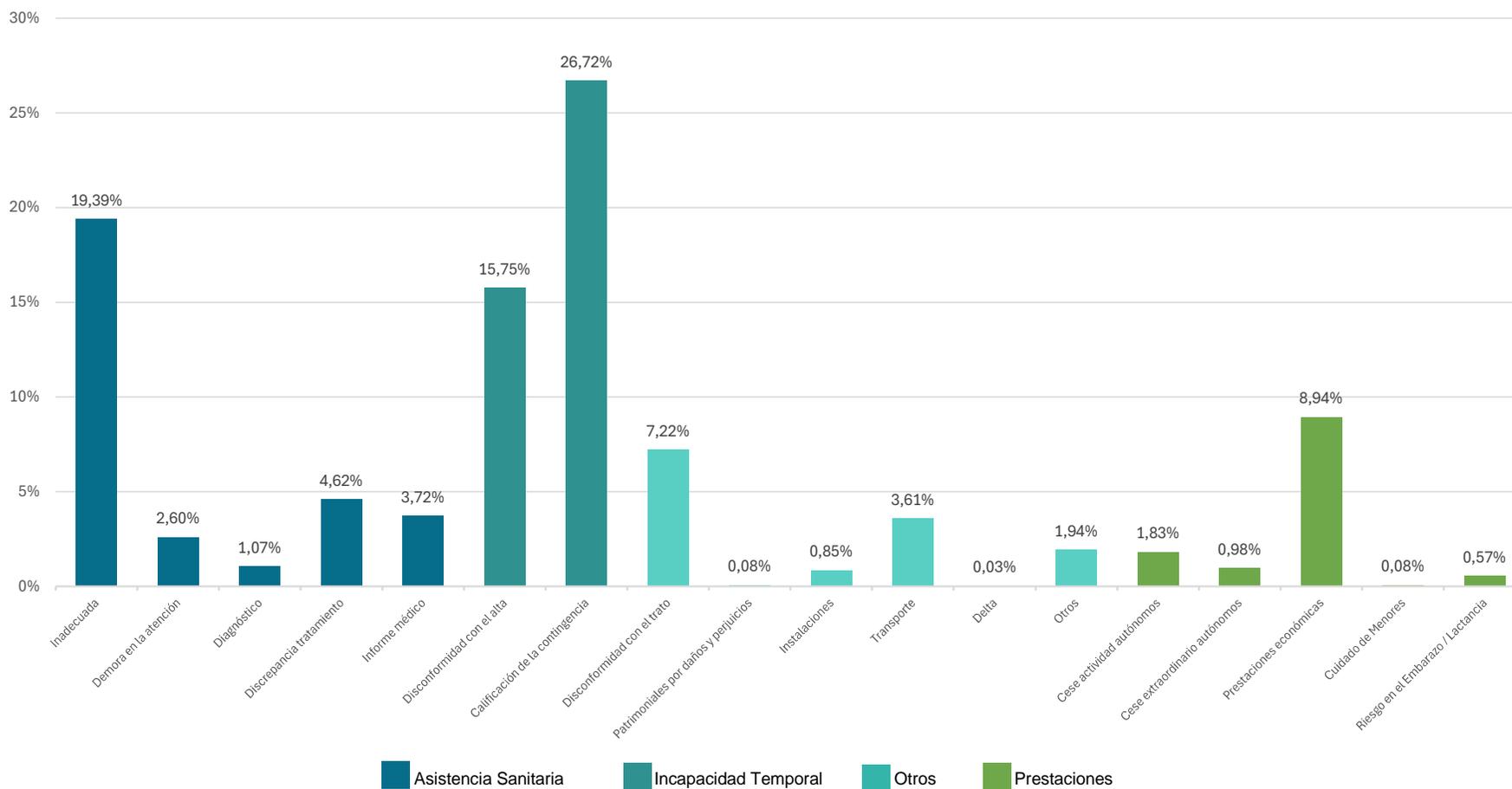
4.12. ASEPEYO

ASEPEYO PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



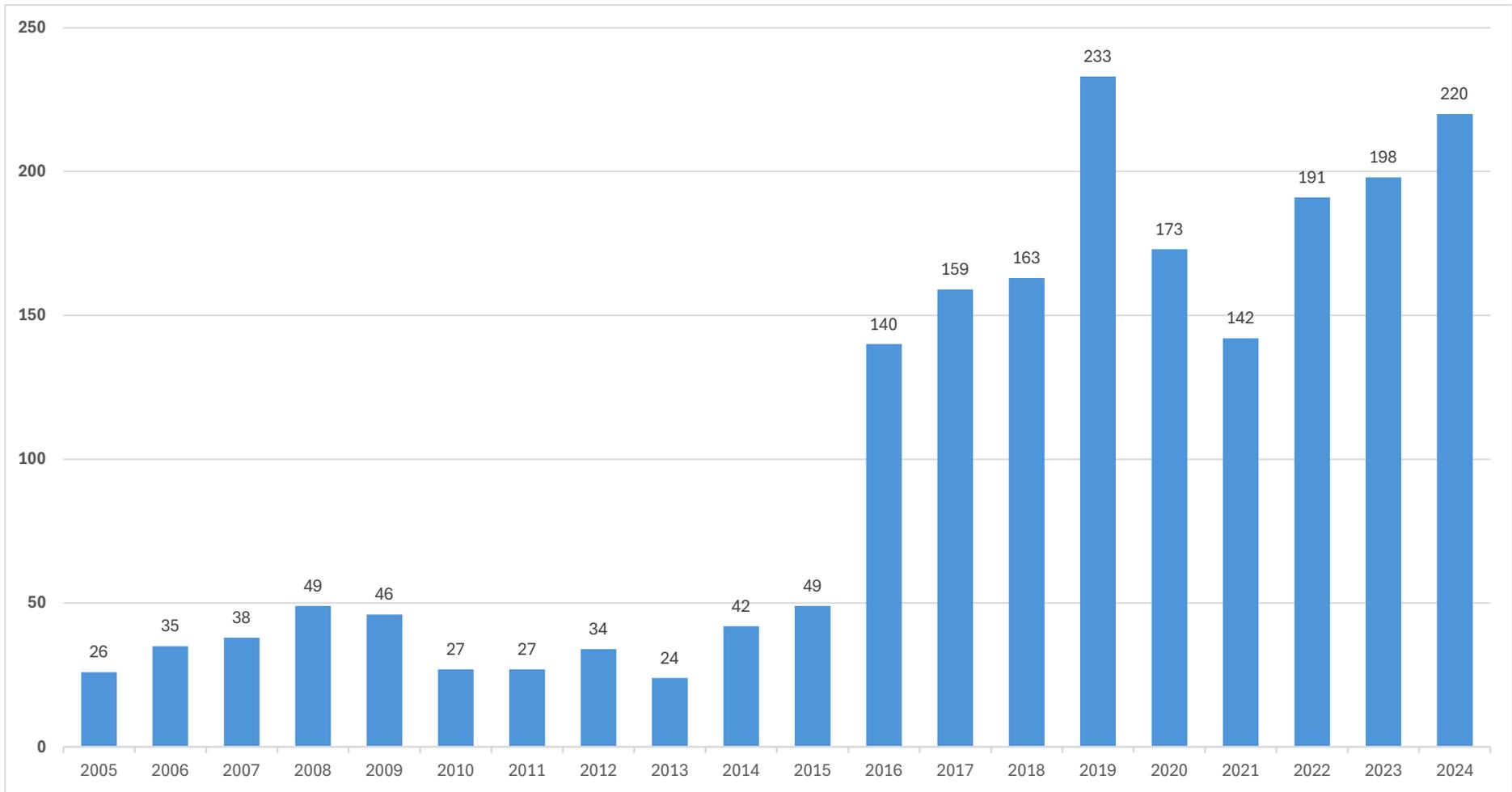
| ASEPEYO | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 709 | 19,39% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 95 | 2,60% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 39 | 1,07% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 169 | 4,62% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 136 | 3,72% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 576 | 15,75% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 977 | 26,72% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 264 | 7,22% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 3 | 0,08% | 4,55% |
| Instalaciones | 31 | 0,85% | 1,85% |
| Transporte | 132 | 3,61% | 4,86% |
| Delta | 1 | 0,03% | 33,33% |
| Otros | 71 | 1,94% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 67 | 1,83% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 36 | 0,98% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 327 | 8,94% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 3 | 0,08% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 21 | 0,57% | 8,12% |
| Total: | 3.657 | 100,00% | 17,29% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA ASEPEYO (%). PERIODO 2024.



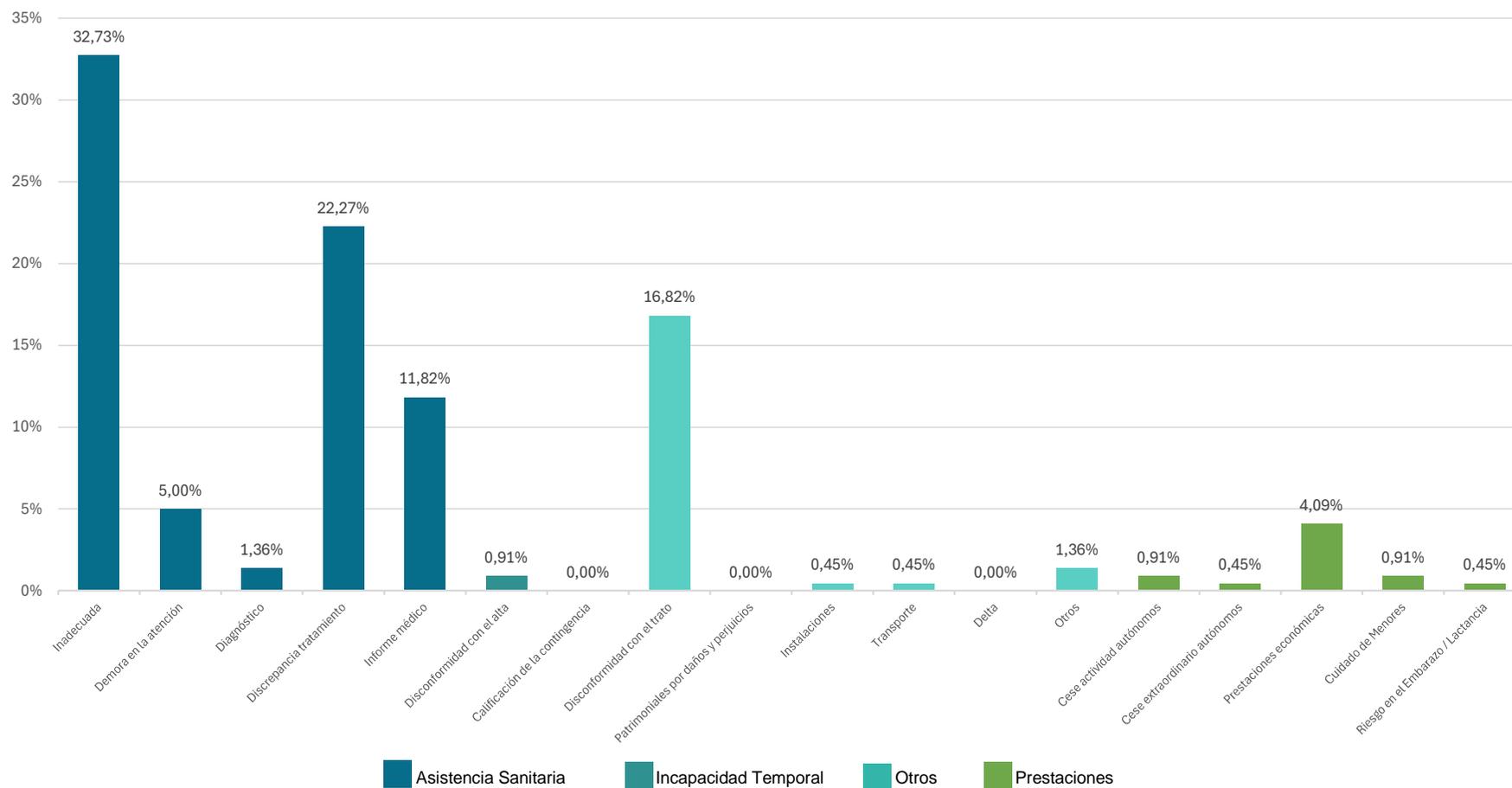
4.13. MUTUA BALEAR

MUTUA BALEAR PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



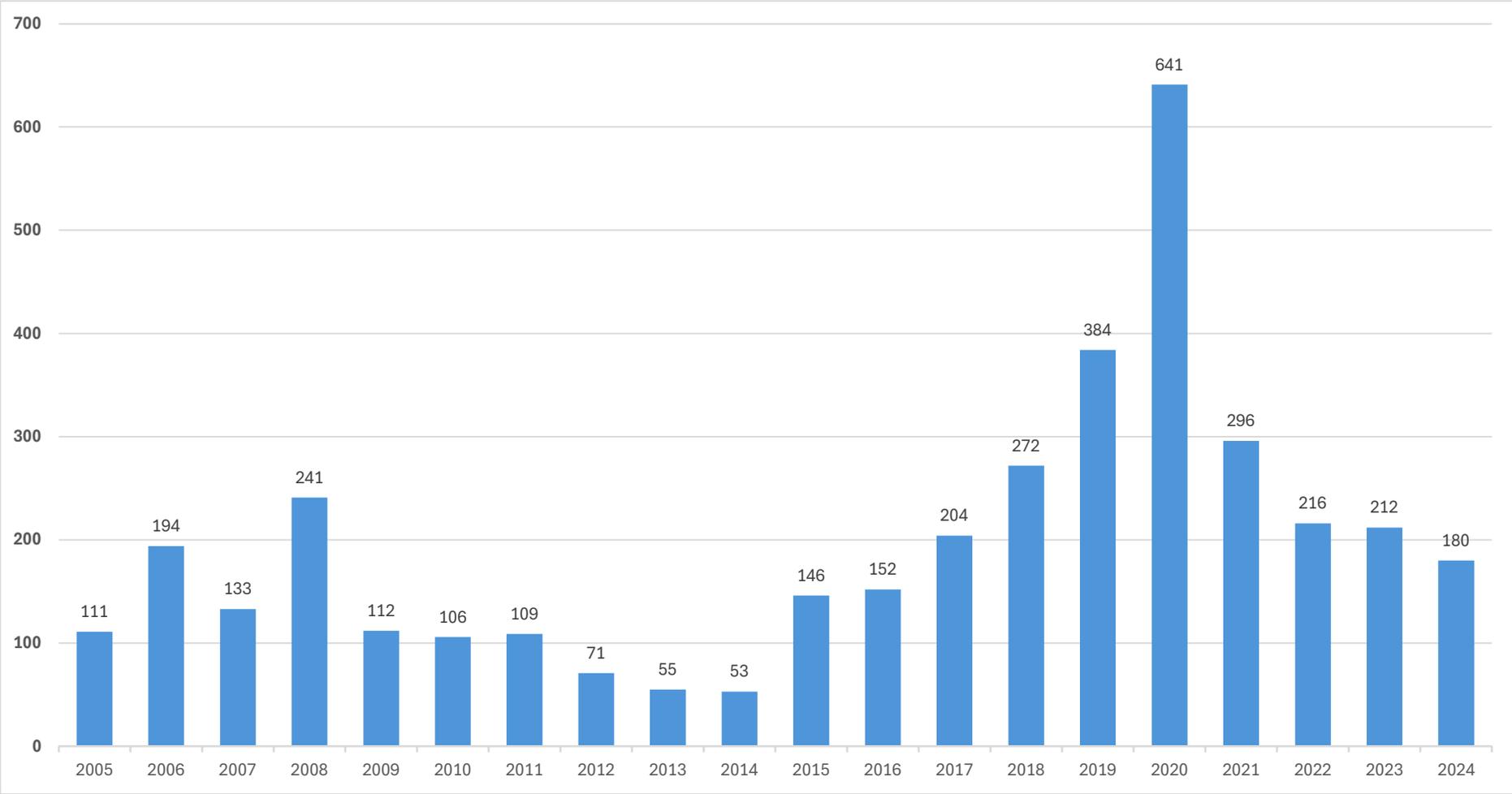
| MUTUA BALEAR | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 72 | 32,73% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 11 | 5,00% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 3 | 1,36% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 49 | 22,27% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 26 | 11,82% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 2 | 0,91% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 0 | 0,00% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 37 | 16,82% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 0 | 0,00% | 4,55% |
| Instalaciones | 1 | 0,45% | 1,85% |
| Transporte | 1 | 0,45% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 3 | 1,36% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 2 | 0,91% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 1 | 0,45% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 9 | 4,09% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 2 | 0,91% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 1 | 0,45% | 8,12% |
| Total: | 220 | 100,00% | 1,04% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MUTUA BALEAR (%). PERIODO 2024.



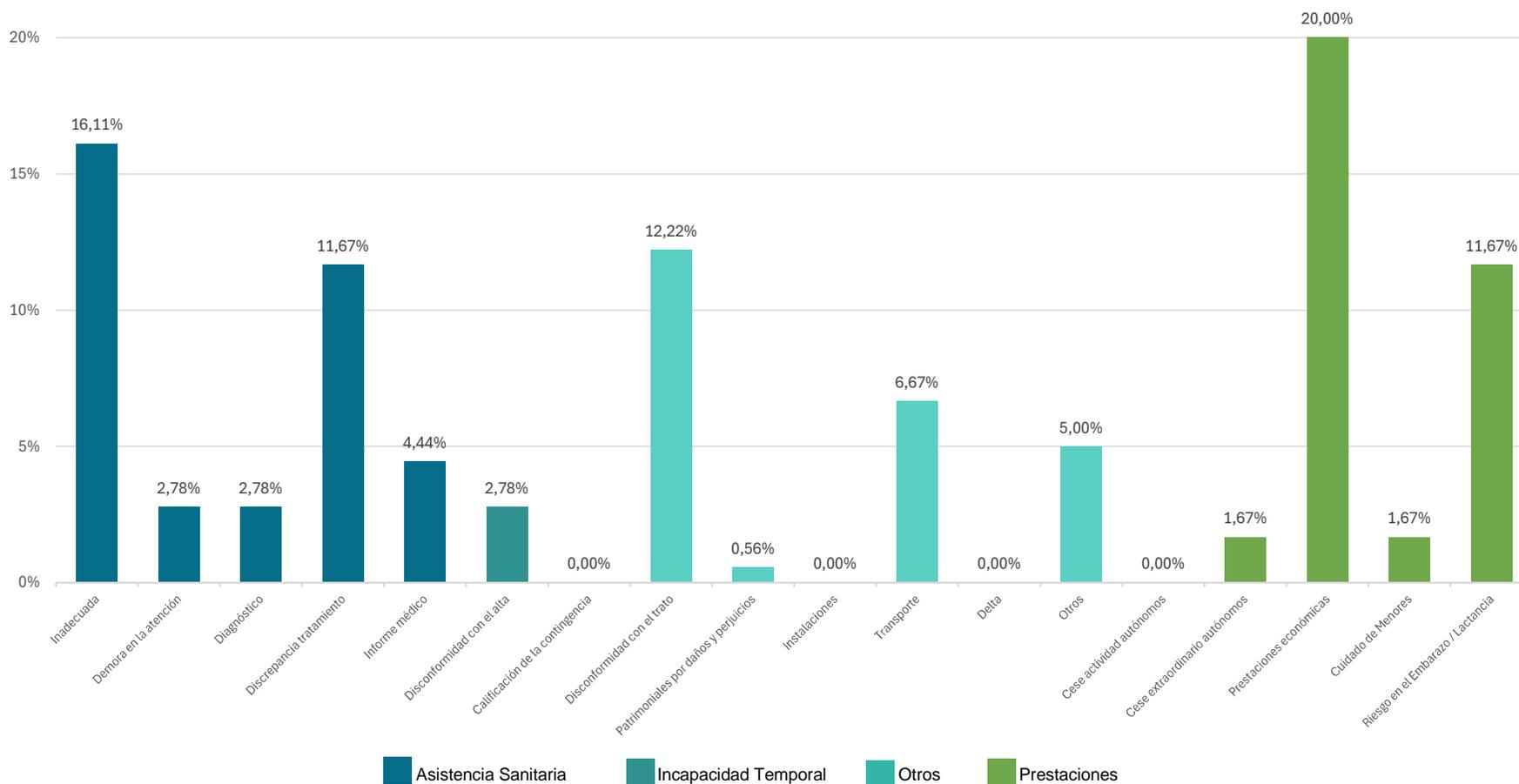
4.14. UNIÓN DE MUTUAS

UNIÓN DE MUTUAS PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



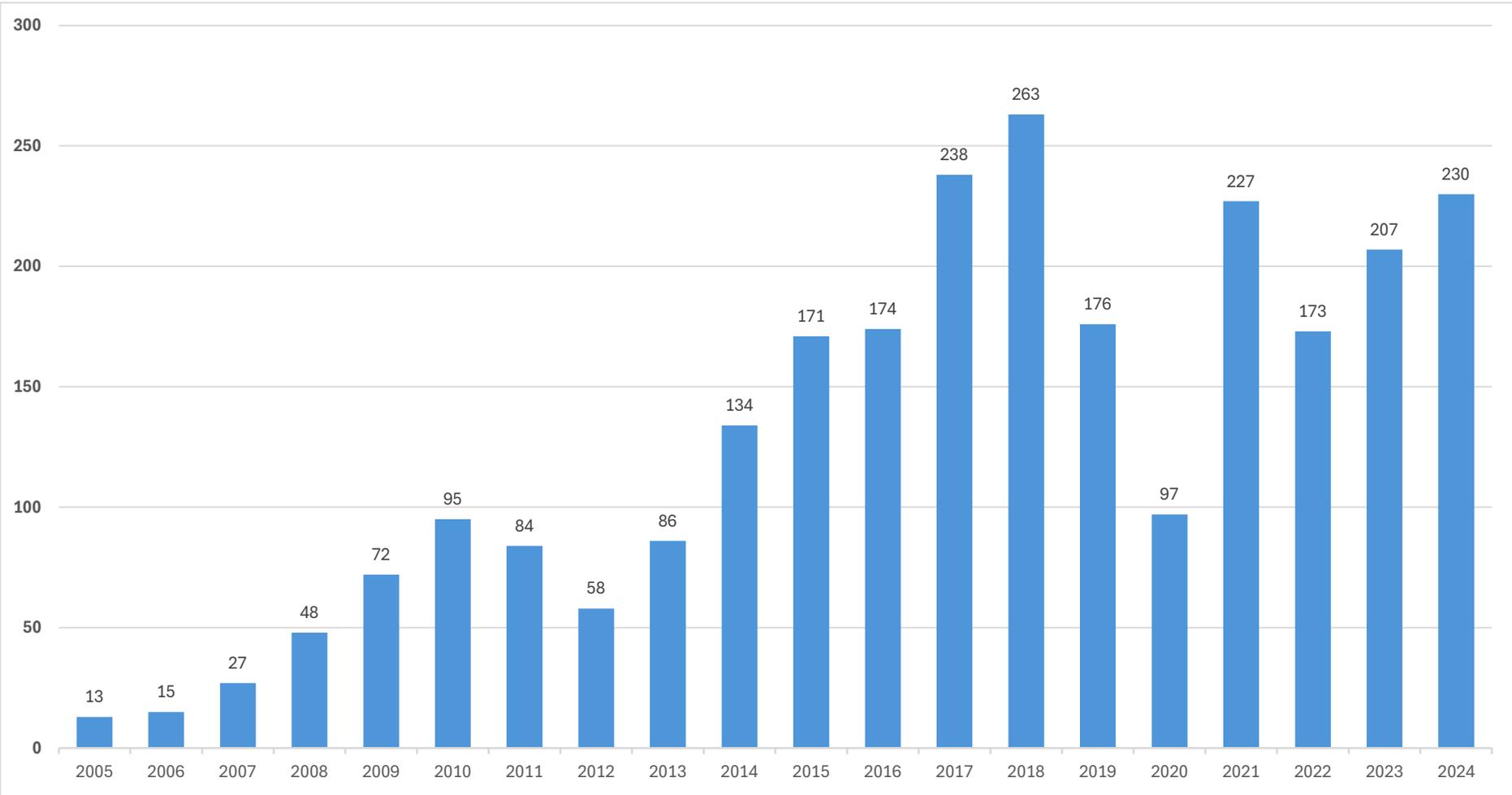
| UNIÓN DE MUTUAS | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 29 | 16,11% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 5 | 2,78% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 5 | 2,78% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 21 | 11,67% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 8 | 4,44% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 5 | 2,78% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 0 | 0,00% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 22 | 12,22% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 1 | 0,56% | 4,55% |
| Instalaciones | 0 | 0,00% | 1,85% |
| Transporte | 12 | 6,67% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 9 | 5,00% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 0 | 0,00% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 3 | 1,67% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 36 | 20,00% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 3 | 1,67% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 21 | 11,67% | 8,12% |
| Total: | 180 | 100,00% | 0,85% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA UNIÓN DE MUTUAS (%). PERIODO 2024.



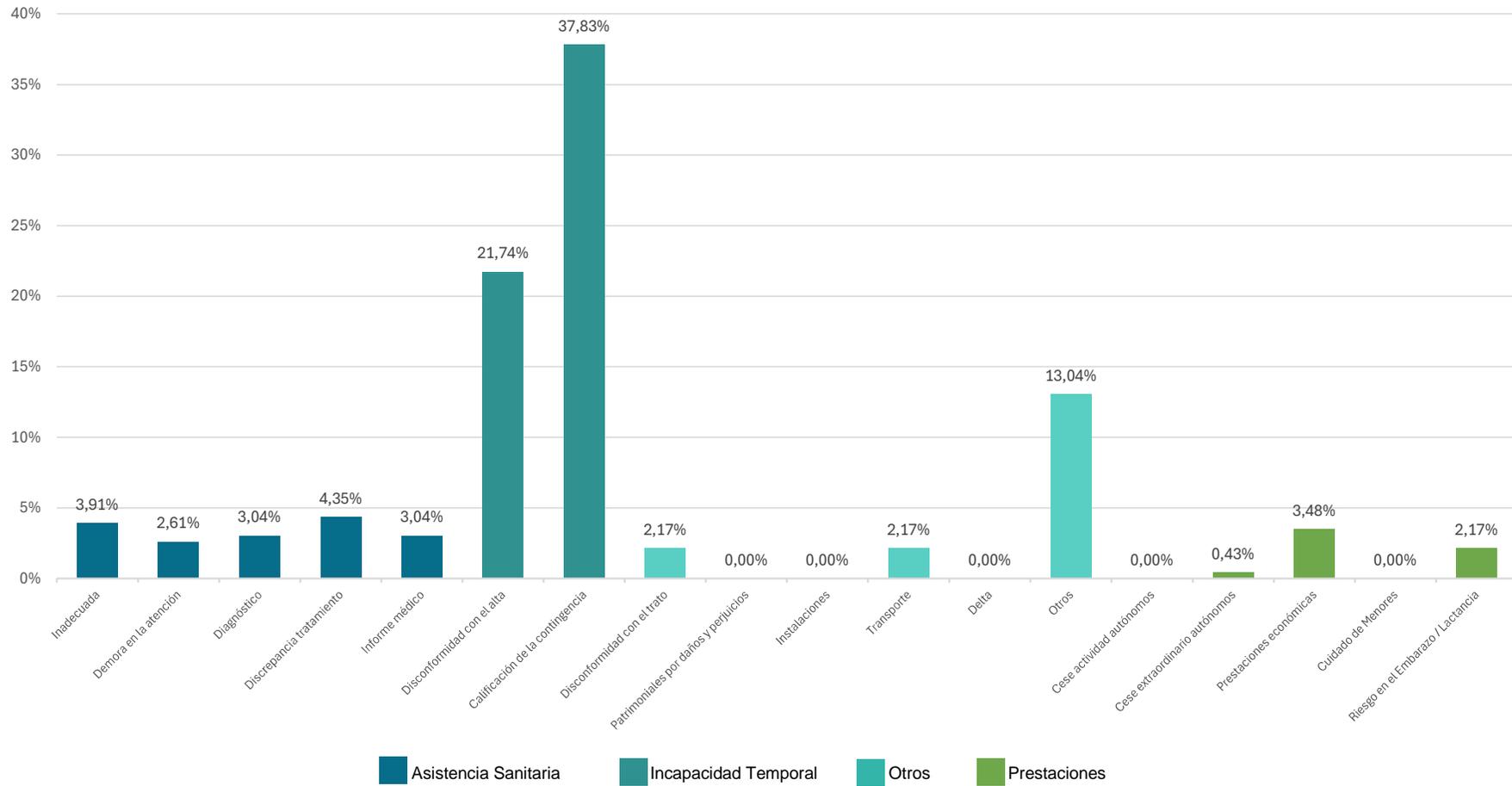
4.15. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE
CANARIAS

MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



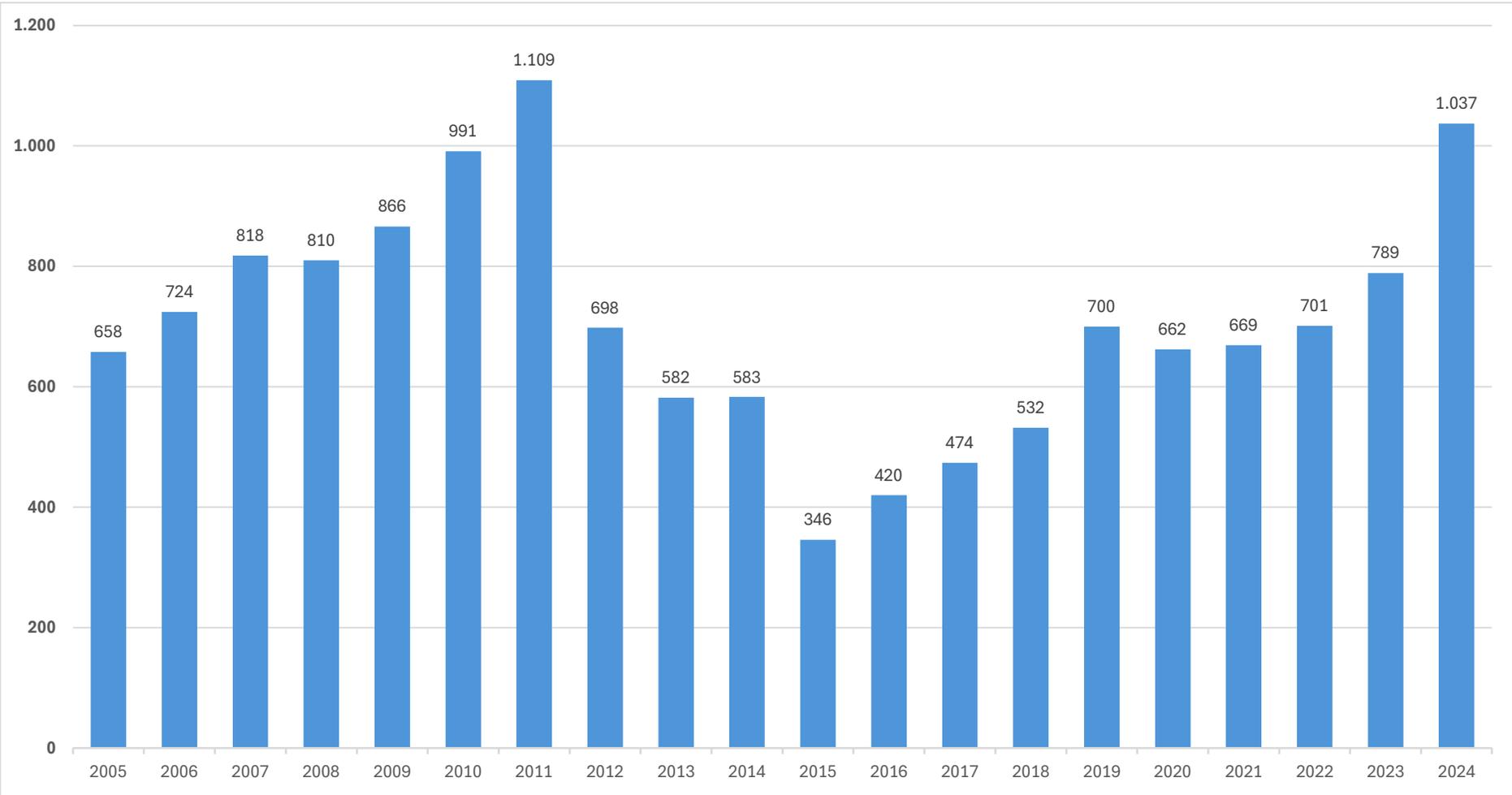
| MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIÁS | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 9 | 3,91% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 6 | 2,61% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 7 | 3,04% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 10 | 4,35% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 7 | 3,04% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 50 | 21,74% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 87 | 37,83% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 5 | 2,17% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 0 | 0,00% | 4,55% |
| Instalaciones | 0 | 0,00% | 1,85% |
| Transporte | 5 | 2,17% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 30 | 13,04% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 0 | 0,00% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 1 | 0,43% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 8 | 3,48% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 0 | 0,00% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 5 | 2,17% | 8,12% |
| Total: | 230 | 100,00% | 1,09% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). PERIODO 2024.



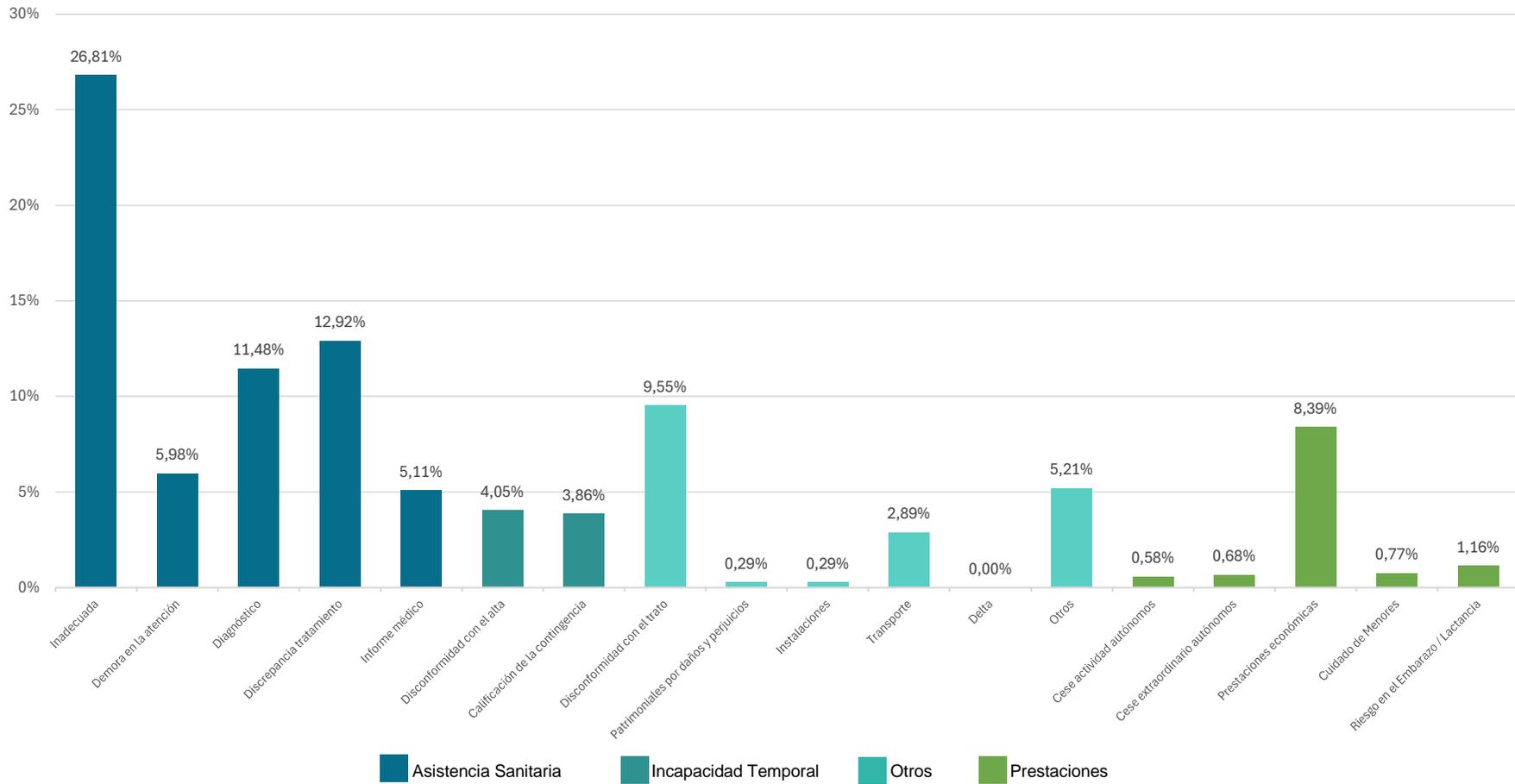
4.16. IBERMUTUA

IBERMUTUA PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



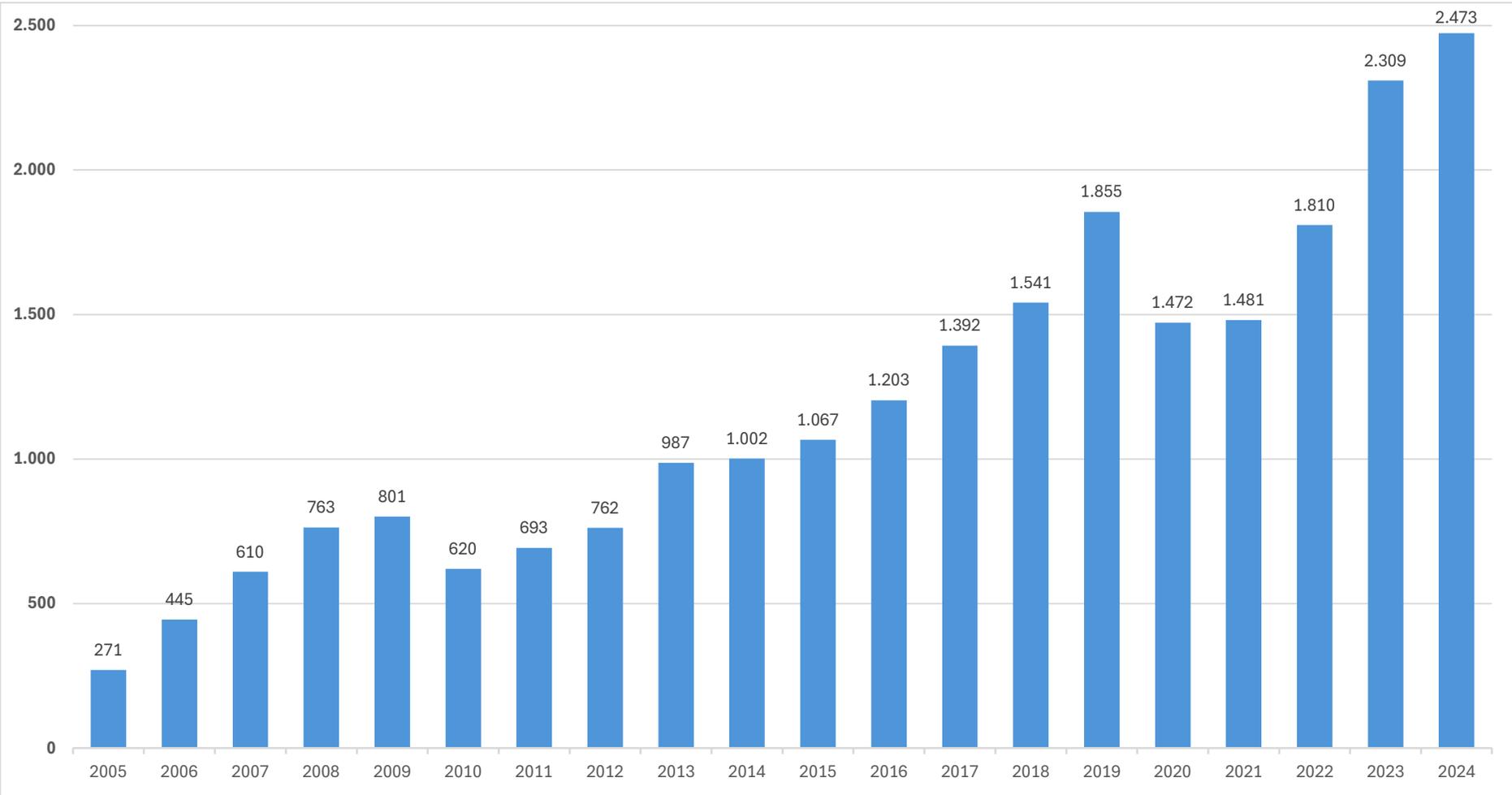
| IBERMUTUA | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 278 | 26,81% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 62 | 5,98% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 119 | 11,48% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 134 | 12,92% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 53 | 5,11% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 42 | 4,05% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 40 | 3,86% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 99 | 9,55% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 3 | 0,29% | 4,55% |
| Instalaciones | 3 | 0,29% | 1,85% |
| Transporte | 30 | 2,89% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 54 | 5,21% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 6 | 0,58% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 7 | 0,68% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 87 | 8,39% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 8 | 0,77% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 12 | 1,16% | 8,12% |
| Total: | 1.037 | 100,00% | 4,90% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA IBERMUTUA (%). PERIODO 2024.



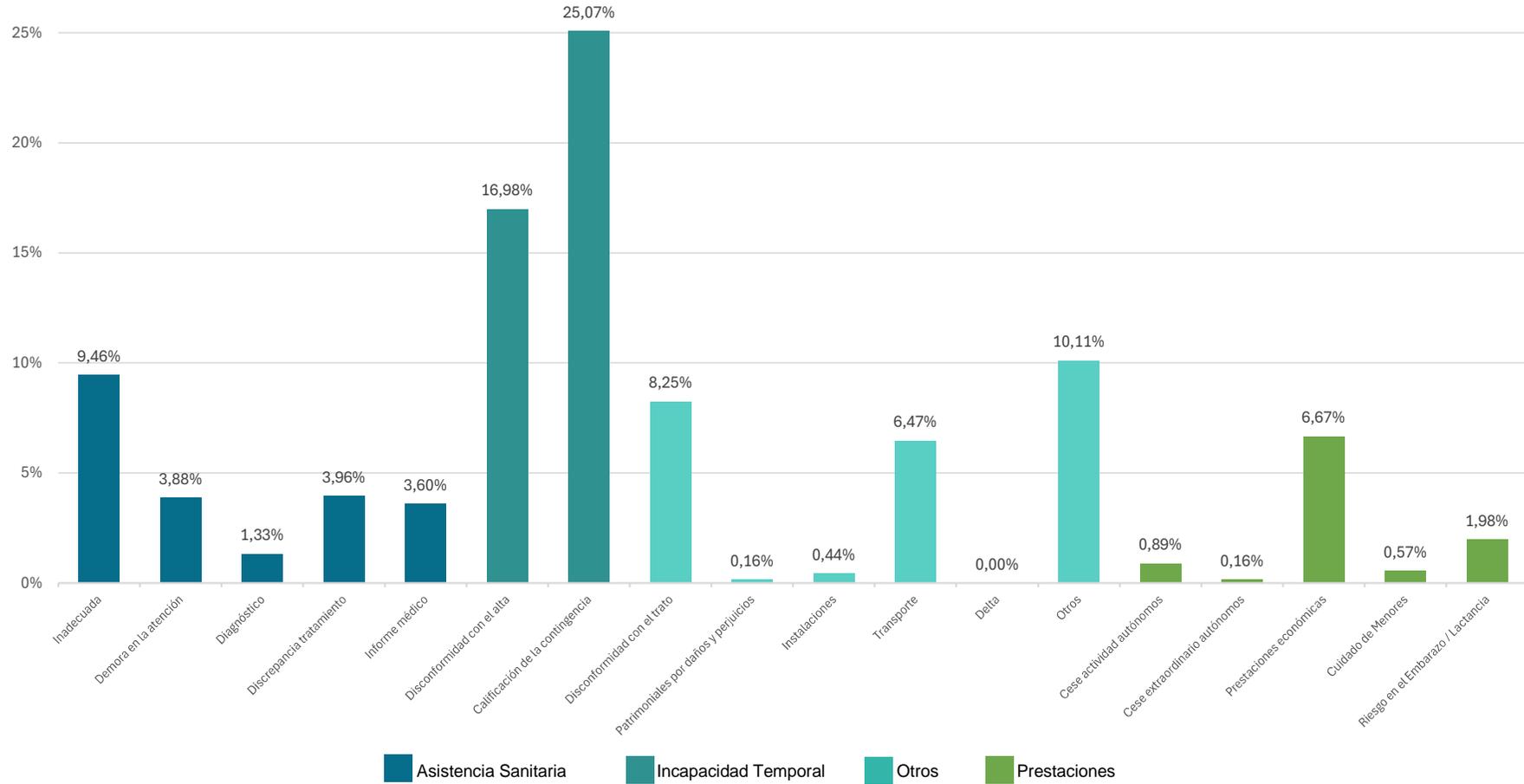
4.17. FRATERNIDAD - MUPRESPA

FRATERNIDAD-MUPRESPA PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



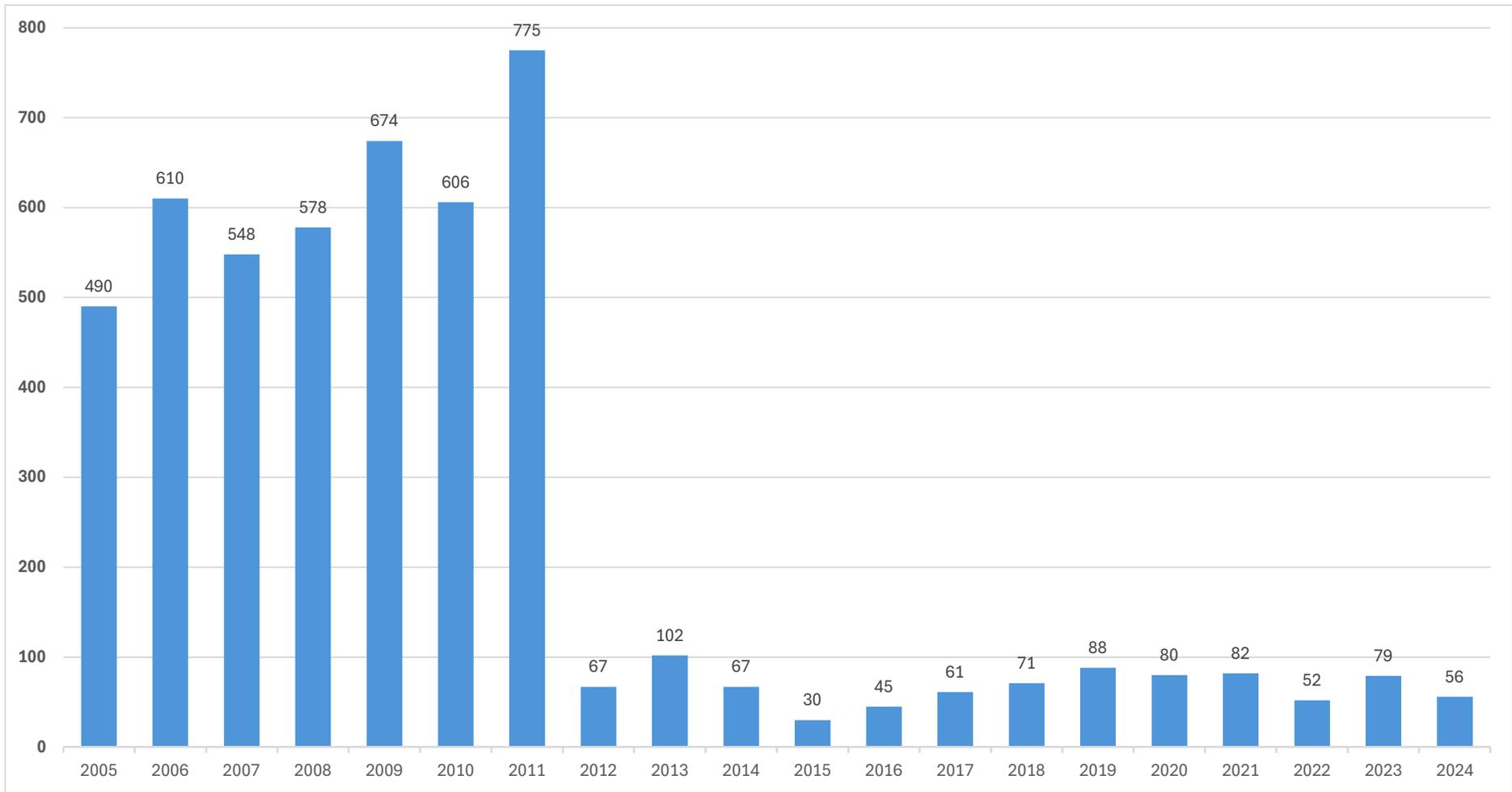
| FRATERNIDAD-MUPRESPA | | | |
|---|---------------|-----------------------------|---|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 234 | 9,46% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 96 | 3,88% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 33 | 1,33% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 98 | 3,96% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 89 | 3,60% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 420 | 16,98% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 620 | 25,07% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 204 | 8,25% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 4 | 0,16% | 4,55% |
| Instalaciones | 11 | 0,44% | 1,85% |
| Transporte | 160 | 6,47% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 250 | 10,11% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 22 | 0,89% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 4 | 0,16% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 165 | 6,67% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 14 | 0,57% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 49 | 1,98% | 8,12% |
| Total: | 2.473 | 100,00% | 11,69% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA FRATERNIDAD-MUPRESA (%). PERIODO 2024.



4.18. EGARSAT

EGARSAT PERIODO 2005 - 2024 EVOLUCIÓN DE LAS RECLAMACIONES



| EGARSAT | | | |
|---|-----------|----------------------|--|
| Periodo 2024 | | | |
| Reclamaciones por materia | | | |
| Materia | Numero | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total por concepto del global de Mutuas |
| Asistencia sanitaria inadecuada | 8 | 14,29% | 3,35% |
| Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada | 0 | 0,00% | 5,92% |
| Asistencia sanitaria. Diagnóstico | 2 | 3,57% | 7,66% |
| Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento | 2 | 3,57% | 4,75% |
| Asistencia sanitaria. Informe médico | 1 | 1,79% | 6,88% |
| Disconformidad con el alta | 11 | 19,64% | 11,44% |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 6 | 10,71% | 32,44% |
| Disconformidad con el trato | 3 | 5,36% | 4,24% |
| Patrimoniales por daños y perjuicios | 0 | 0,00% | 4,55% |
| Instalaciones | 0 | 0,00% | 1,85% |
| Transporte | 1 | 1,79% | 4,86% |
| Delta | 0 | 0,00% | 33,33% |
| Otros | 2 | 3,57% | 2,39% |
| Cese de actividad trabajadores autónomos | 4 | 7,14% | 1,81% |
| Prestaciones extraordinarias de Cese de Actividad | 0 | 0,00% | 3,70% |
| Prestaciones económicas | 15 | 26,79% | 12,73% |
| Cuidado de menores enfermedad grave | 0 | 0,00% | 5,49% |
| Riesgo en el Embarazo / Lactancia | 1 | 1,79% | 8,12% |
| Total: | 56 | 100,00% | 0,26% |

GRÁFICO ÍNDICE RECLAMACIONES SEGÚN MATERIA EGARSAT (%). PERIODO 2024.

