



**MINISTERIO  
DE EMPLEO  
Y SEGURIDAD SOCIAL**

**SECRETARIA DE ESTADO  
DE SEGURIDAD SOCIAL**

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

# **Informe de Reclamaciones**

## **Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social**

**Periodo 2013**





INFORME DE RECLAMACIONES  
MUTUAS DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y  
ENFERMEDADES PROFESIONALES  
DE LA SEGURIDAD SOCIAL  
PERIODO 2013

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

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



AÑO 2015

Documento elaborado por:

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

Edita y distribuye:

**Ministerio de Empleo y Seguridad Social**  
**Subdirección General de Información Administrativa y Publicaciones**  
Agustín de Bethencourt, 11 – 28003 Madrid  
Correo electrónico: [sgpublic@meyss.es](mailto:sgpublic@meyss.es)  
Internet: [www.meyss.es](http://www.meyss.es)

NIPO: 270-15-061-06



# ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN .....	9-10
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2013 .....	11
2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual.....	13
2.2 Incidencia de las reclamaciones en los beneficiarios de las prestaciones .....	14
2.3 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden .....	15
2.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias.....	16
2.5 Incidencia de las reclamaciones por Mutua.....	17
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones .....	21-25
3.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida .....	29-32
3.3 Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios .	35
3.4 Reclamaciones por materias .....	39-42
3.5 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias .....	45-48
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGU- RIDAD SOCIAL:	
4.1 Mutual Midat Cyclops.....	53-55
4.2 Mutualia .....	59-61
4.3 Activa Mutua 2008 .....	65-67
4.4 Mutua Montañesa .....	71-73
4.5 Mutua Universal Mugenat .....	77-79
4.6 Maz .....	83-85
4.7 Umivale .....	89-91
4.8 Mutua Navarra .....	95-97
4.9 Mutua Intercomarcal .....	101-103
4.10 Fremap .....	107-109
4.11 Solimat .....	113-115
4.12 Mutua de Andalucía y Ceuta .....	119-121
4.13 Asepeyo .....	125-127
4.14 Mutua Balear .....	131-133

4.15 Mutua Gallega de accidentes de Trabajo .....	137-139
4.16 Unión de Mutuas .....	143-145
4.17 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias .....	149-151
4.18 Ibermutuamur .....	155-157
4.19 Fraternidad-Muprespa .....	161-163
4.20 Egarsat .....	167-169
5. CLASIFICACIÓN DE LAS MATERIAS SOBRE LAS QUE INCIDEN LAS RECLAMACIONES .....	173
6. DEFINICIONES .....	177-178

## 1. INTRODUCCIÓN





## INTRODUCCIÓN

Se presenta la tercera edición del informe sobre las reclamaciones formuladas 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.

El informe que se presenta tiene el propósito de evaluar la actividad desarrollada por las Mutuas, así como la forma y la calidad con la que han desarrollado las funciones de Seguridad Social que tienen encomendadas durante el año 2013. Desde esta perspectiva, el presente informe, así como la actividad en la que está inserto, persiguen obtener una mayor transparencia en la gestión de las Mutuas y mejorar la calidad de los servicios de la Seguridad Social que dispensan a los beneficiarios.

Las reclamaciones objeto de análisis son las interpuestas por los particulares ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, tanto las que se formulan a través de internet, en el portal denominado “Oficina Virtual de Reclamaciones”, como las planteadas mediante escritos presentados en la propia Mutua afectada, en cualquier Organismo público o mediante correo ordinario. Una vez que se recibe la queja, el mencionado Centro directivo desarrolla las actuaciones oportunas y finaliza comunicando a ambas partes la solución más adecuada al conflicto planteado. Al tiempo, estas reclamaciones sirven para que la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social pueda promover la incorporación de mejoras de gestión en las Mutuas, así como para que imparta criterios o instrucciones a las mismas en relación con los aspectos en los que considere que resulta necesario.

Las reclamaciones son quejas de carácter administrativo que no inciden en las reclamaciones objeto de acciones legales que se sustancian por los Tribunales de Justicia. No obstante, si el interesado lo desea, una misma reclamación puede formularse en ambos ámbitos, dado que sus fines y objetos son distintos.

El presente informe se estructura en un primer apartado, de carácter informativo, en el que se analizan y valoran los datos a nivel agregado del conjunto de las Mutuas, destacándose también su incidencia en las distintas Mutuas, su distribución por materia objeto de reclamación, así como su incidencia por Comunidad Autónoma y por provincias.

En el segundo apartado, se incorporan los cuadros y gráficos elaborados a partir de la información obtenida para evaluar la actividad desarrollada, de esta forma el lector puede realizar sus propias evaluaciones. Por último, se incluye un apartado en el que se recogen los cuadros y gráficos individualizados para cada una de las veinte Mutuas

operantes, de manera que el lector puede realizar las mismas valoraciones pero referidas a cada entidad.

En fin, las materias en las que inciden las reclamaciones son aquellas sobre las que las Mutuas ostentan capacidad de gestión; esto es: asistencia sanitaria; contingencias profesionales y comunes y calificación de las mismas: prestaciones económicas por incapacidad temporal; protección por riesgo durante el embarazo y por riesgo durante la lactancia natural; prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave y prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos.

Marzo de 2015



2.- INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES  
FORMULADAS EN EL AÑO 2013



El número de reclamaciones formuladas en el año 2013 supuso un descenso del 3,95% respecto de las existentes en 2012, pasando de 6.565 a 6.306<sup>1</sup>. Este descenso guarda relación con la evolución nacional de la población protegida por las Mutuas, que descendió un 0,71% frente a la asegurada en 2012, pasando de un total de 14.645.509 de trabajadores -por cuenta ajena y por cuenta propia-, a 14.541.994<sup>2</sup>.

En términos relativos, calculando la relación existente entre las reclamaciones y la población protegida en el ámbito de las Mutuas, indicador que mide más fielmente la variación que se haya podido producir al considerar las distintas dimensiones de cada una de aquéllas, los datos ponen de manifiesto que se produjo un descenso en las reclamaciones del 4,44%, pasando de tener una incidencia del 0,045% en la población protegida en el año 2012 a un 0,043% en el año 2013<sup>3</sup>.

Las páginas siguientes se centran en el análisis de la incidencia de las reclamaciones en la población protegida, y particularmente su efecto en las Mutuas. Seguidamente se analiza la incidencia de las reclamaciones entre los usuarios o beneficiarios de las prestaciones y el desagregado por Comunidades Autónomas y provincias.

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

Según los datos agregados de las Mutuas, en términos generales puede afirmarse que la relación existente entre el número de reclamaciones y la población protegida es poco significativa, pues sólo representa el 0,043%. Ocupan los primeros lugares las Mutuas Montañesa y Fraternidad-Muprespa, en las que el número de reclamaciones formuladas por el colectivo protegido por cada una se situó en torno al 0,080%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Intercomarcal y Balear, con un porcentaje en torno al 0,01% cada una (pág. 29).

La evolución de este indicador respecto del obtenido en el año 2012 es favorable, pues supone un descenso del 4,44%, según se señaló anteriormente. El descenso fue mayor en las Mutuas Asepeyo e Ibermutuamur, con valores superiores al 53%, seguidas de Mutua Balear (-35,71%) y Mutualia (-28%) (pág. 31).

Por otro lado, algunas Mutuas han incrementado en el año 2013 el peso de las reclamaciones respecto de la población protegida por cada una de ellas. Es el caso de Mutua Solimat, que incrementó el indicador en un 70,96%, seguida de Mutua Egarsat y de Activa Mutua 2008, que lo aumentaron un 59,09% y un 55,55%, respectivamente (pág. 31).

---

<sup>1</sup> Vid. cuadros del apartado 3.1, páginas 21-29.

<sup>2</sup> Apartado 3.2, página 29.

<sup>3</sup> Vid. cuadros y gráficos del subapartado 3.2, páginas 29-32.



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

Por primera vez se introduce en el informe de reclamaciones planteadas ante las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales este tipo de indicador. Su objeto es determinar la importancia de las distintas reclamaciones entre los usuarios afectados por las distintas situaciones objeto de queja o reclamación. Se trata, en suma, de ponderar las quejas en función de los beneficiarios afectados por cada actividad<sup>4</sup>.

Los datos oficiales existentes nos permiten identificar el número de beneficiarios de las distintas prestaciones que gestionan las Mutuas. Así, un total de 2.276.957 beneficiarios de asistencia sanitaria; 362.278 beneficiarios de prestaciones económicas<sup>5</sup>, y 7.038 beneficiarios de la prestación por cese de actividad.

Los datos obrantes en la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social permiten identificar el número de beneficiarios que interpusieron alguna reclamación, y de hacerlo identificando, al tiempo, la materia objeto de reclamación. Así, en 2013, el 0,16% de los beneficiarios de asistencia sanitaria formuló alguna reclamación relacionada con esta prestación; el 0,67% de los perceptores de prestaciones económicas reclamó por alguna actuación de las Mutuas relacionadas con el derecho a prestaciones económicas, y el 0,47% de los solicitantes de la prestación por cese de actividad formuló algún tipo de reclamación relacionada con su gestión<sup>6</sup>.

En términos relativos, el mayor número de reclamaciones se produjo respecto de la gestión de las prestaciones económicas, que alcanzó el 0,67%, seguida de las formuladas por los autónomos solicitantes de la prestación por cese de actividad, con un 0,47%, y de los usuarios de la asistencia sanitaria con un 0,16% de quejas formuladas.

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

---

<sup>4</sup> Los datos se incorporan en el subapartado 3.3, página 35.

<sup>5</sup> Lo que incluye las prestaciones económicas por incapacidad temporal, las prestaciones económicas por riesgo durante el embarazo y durante la lactancia natural y la prestación económica por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

<sup>6</sup> El cuadro puede consultarse en el subapartado 3.3, página 35.

### 2.3. Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden

La clasificación establecida es la siguiente:

1. Asistencia sanitaria:
  - Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario.
  - Demora en la atención asistencial.
  - Discrepancia con el diagnóstico.
  - Discrepancia con el tratamiento médico prescrito.
  - Insuficiencia del informe sanitario.
2. Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas.
3. Disconformidad con la calificación de la contingencia.
4. Disconformidad con el alta médica.
5. Gestión de las prestaciones económicas.
6. Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión.
7. Prestación por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural.
8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave.
9. Prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos.
10. Problemas con el transporte.
11. Reclamaciones por daños y perjuicios.
12. Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta.
13. Otras reclamaciones

Se ha ampliado el elenco de materias para incorporar las relativas a las prestaciones por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave y por cese de actividad de trabajadores autónomos. Su inclusión obedece al hecho de que se trata de prestaciones que en muchos casos son gestionadas por las Mutuas en el ámbito de su actuación colaboradora con la Seguridad Social, y se han presentado reclamaciones por parte de los beneficiarios relacionadas con la mencionada gestión.

Entrando en el análisis de los porcentajes de reclamaciones interpuestas en relación con las materias aquí referidas, debe destacarse que el porcentaje más alto de reclamaciones ha venido referida a la “Disconformidad con la calificación de la contingencia”, que supuso el 21,46% del total de las reclamaciones formuladas (pág. 39); 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 15,87% de las formuladas (pág. 39). Cuando la reclamación se basa en cuestiones médicas, también se informa del procedimiento existente ante el INSS y sus servicios técnicos a los efectos de que sea esta Entidad Gestora quien determine la procedencia, o no, del alta formulada, sin perjuicio de adoptar las actuaciones que correspondan en cuanto al resto de aspectos.

El tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre “Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario”, que ascienden a un 13,07% (pág. 39). En este ámbito se han incrementado la actividad y los esfuerzos, corrigiéndose gran parte de las conductas controvertidas, recordándose a la Mutua, en los casos necesarios, su obligación de dispensar los servicios de la Seguridad Social con los niveles de calidad y eficacia propios del servicio público, así como con el debido respeto a los beneficiarios, requiriéndoles la adopción de las medidas pertinentes a estos fines

Las deficiencias en “Gestión de las prestaciones económicas” ocupan el cuarto lugar, con un 10,91% de las reclamaciones, seguidas de las “Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión”, con un 9,02% (pág. 39).

Se mantienen en los primeros lugares las mismas materias que en el año 2012, aunque variado su orden, en ese año, el mayor número de reclamaciones tuvo por objeto “Disconformidad con la calificación de la contingencia” y le siguieron las referidas a la “Disconformidad con el alta médica”.

#### 2.4. Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias

Estos datos cierran el apartado de “Datos Generales” y se incluyen en el subapartado 3.5 (págs. 45-48).



Para valorar la incidencia de las reclamaciones se ha calculado la población protegida en las Mutuas por Comunidades Autónomas y por provincias. Así se obtienen los correspondientes porcentajes y se puede realizar un análisis más acertado de las reclamaciones, ya que las entidades presentan dimensiones muy diferentes atendiendo a los diversos territorios en los que operan.

Las Comunidades Autónomas en las que tuvieron mayor peso las reclamaciones son: Navarra (0,080%), Canarias (0,074%) y Madrid (0,062%). También en el año 2012 las mismas tres Comunidades Autónomas ocuparon los primeros lugares.

En el lado opuesto, figuran la Comunidad Autónoma de Baleares con un 0,017%, seguida de Murcia y Cataluña, con valores en torno al 0,02%.

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: Navarra y Madrid, seguidas, de Sevilla, Santa Cruz de Tenerife y Barcelona.

Las provincias con menores índices de reclamaciones son: Ávila, Cáceres, Cuenca, Lugo, Melilla, Palencia, Segovia, Soria y Teruel<sup>7</sup>.

## 2.5. Incidencia de las reclamaciones por Mutua

En el apartado 4, se incluyen los datos pormenorizados en cuanto a la número de reclamaciones planteadas y materias a las que afectan, referidos a cada una de las veinte Mutuas operantes.

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

---

<sup>7</sup> Los cuadros y gráficos soporte de las valoraciones anteriores, se incluyen en el apartado 3.

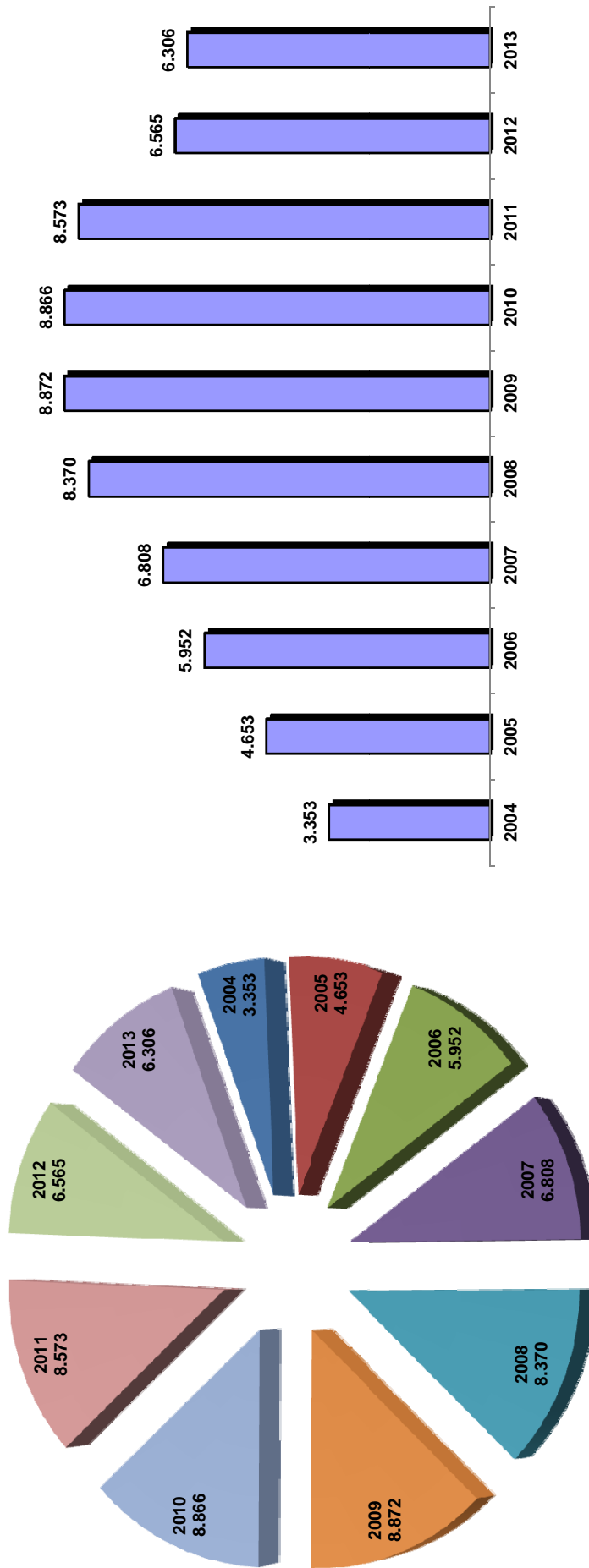


### 3. DATOS GENERALES

#### 3.1. Número y evolución de las reclamaciones



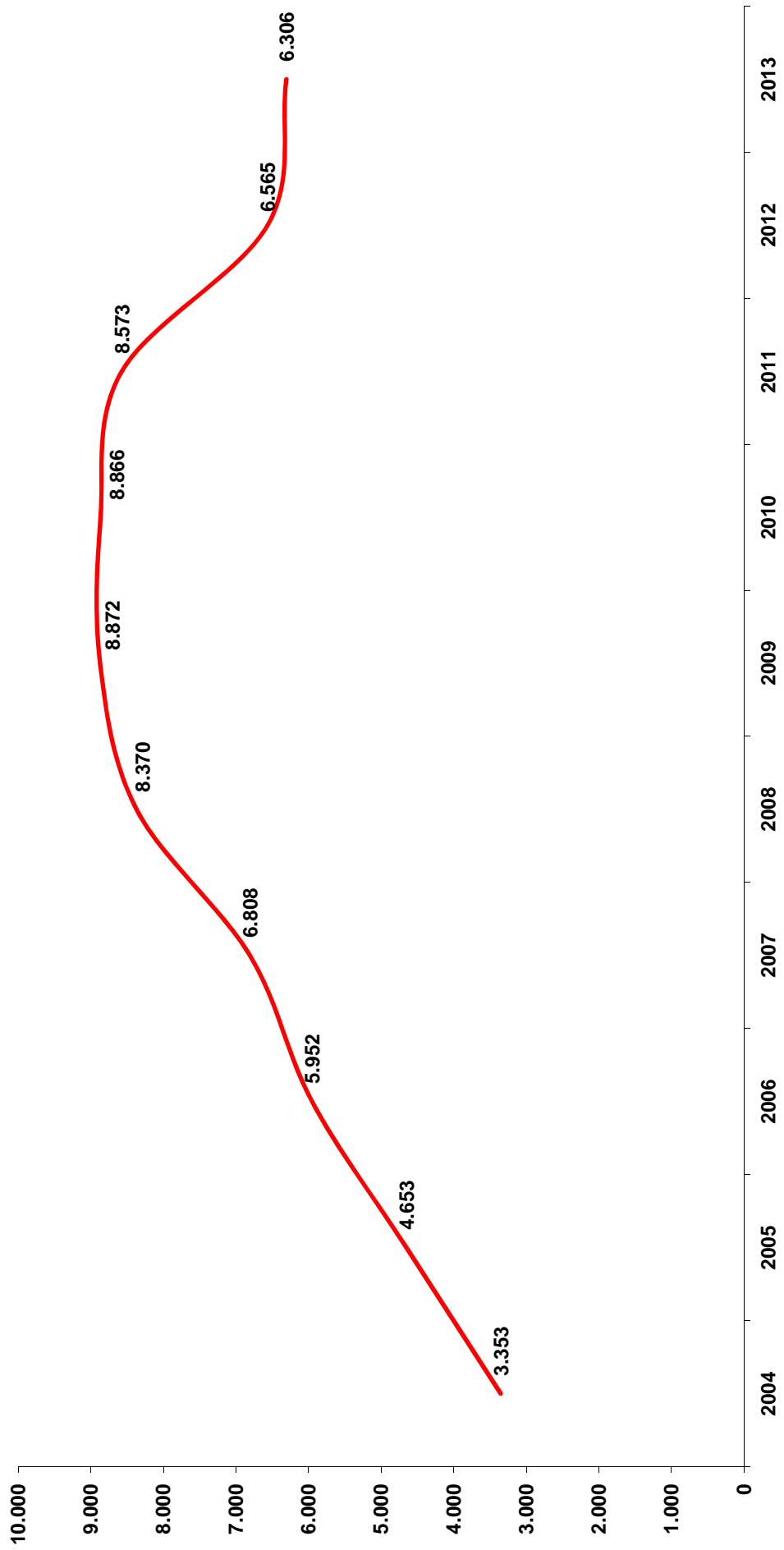
**Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2013**



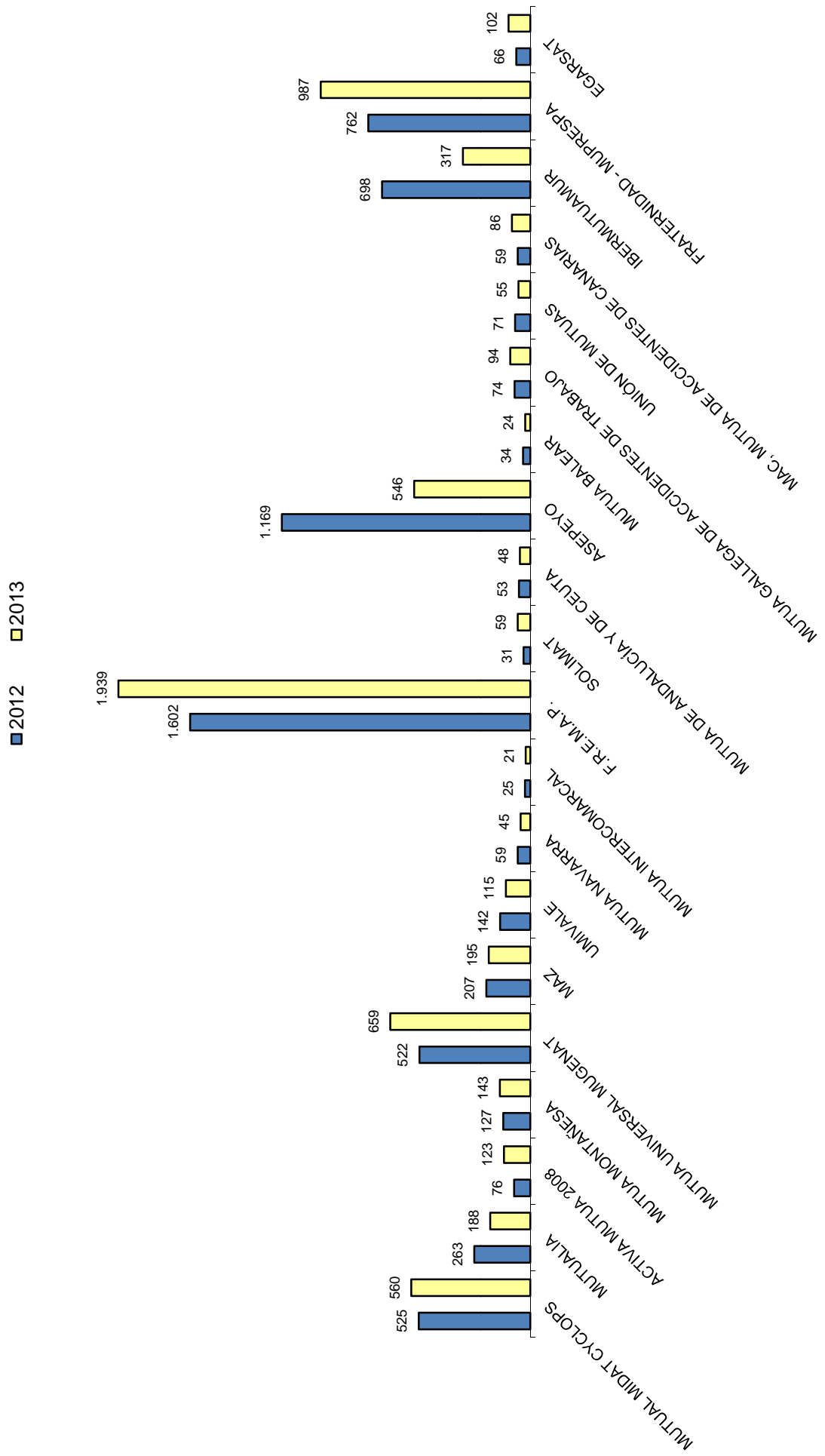
### Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2013

<b>Año</b>	<b>Número</b>	<b>Variación (%)</b>
2004	3.353	-----
2005	4.653	38,77
2006	5.952	27,92
2007	6.808	14,38
2008	8.370	22,94
2009	8.872	6,00
2010	8.866	-0,07
2011	8.573	-3,30
2012	6.565	-23,42
2013	6.306	-3,95

**Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2013**



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





### Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

<b>Mutua</b>	<b>Reclamaciones 2012</b>	<b>Reclamaciones 2013</b>	<b>Variación (%)</b>
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	525	560	6,67
MUTUALIA	263	188	-28,52
ACTIVA MUTUA 2008	76	123	61,84
MUTUA MONTAÑESA	127	143	12,60
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	522	659	26,25
MAZ	207	195	-5,80
UMIVALE	142	115	-19,01
MUTUA NAVARRA	59	45	-23,73
MUTUA INTERCOMARCAL	25	21	-16,00
F.R.E.M.A.P.	1.602	1.939	21,04
SOLIMAT	31	59	90,32
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	53	48	-9,43
ASEPEYO	1.169	546	-53,29
MUTUA BALEAR	34	24	-29,41
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	74	94	27,03
UNIÓN DE MUTUAS	71	55	-22,54
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	59	86	45,76
IBERMUTUAMUR	698	317	-54,58
FRATERNIDAD - MUPRESA	762	987	29,53
EGARSAT	66	102	54,55
<b>Total</b>	<b>6.565</b>	<b>6.306</b>	<b>-3,95</b>



### 3. DATOS GENERALES

#### 3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida

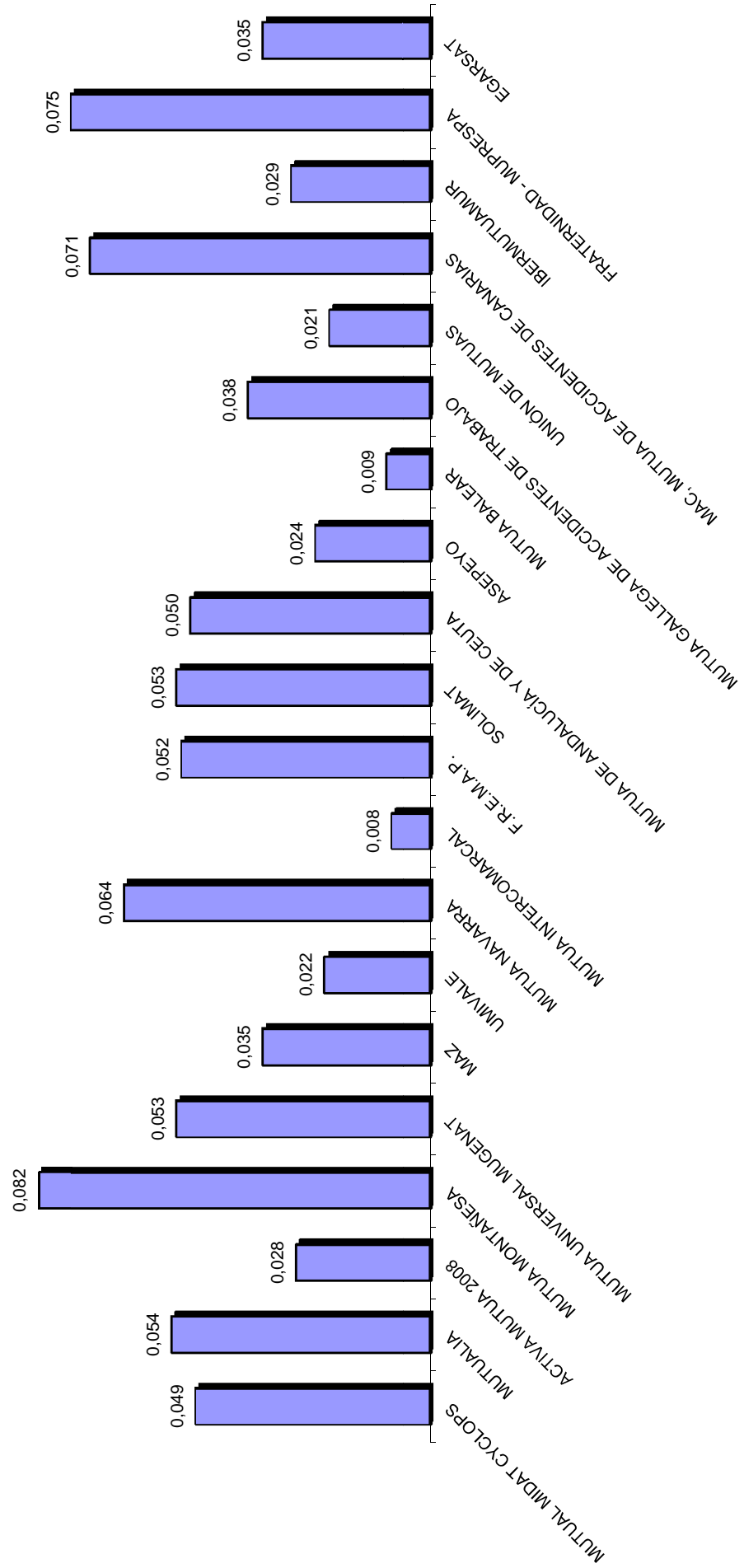


Periodo 2013

Incidencia de las reclamaciones en la población protegida

Mutuas	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Incidencia s/ colectivo (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.153.999	560	0,049
MUTUALIA	345.194	188	0,054
ACTIVA MUTUA 2008	436.153	123	0,028
MUTUA MONTAÑESA	173.358	143	0,082
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.236.372	659	0,053
MAZ	554.607	195	0,035
UMIVALE	531.820	115	0,022
MUTUA NAVARRA	70.332	45	0,064
MUTUA INTERCOMARCAL	251.613	21	0,008
F.R.E.M.A.P.	3.745.158	1.939	0,052
SOLIMAT	112.182	59	0,053
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	95.378	48	0,050
ASEPEYO	2.266.646	546	0,024
MUTUA BALEAR	254.055	24	0,009
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	245.410	94	0,038
UNIÓN DE MUTUAS	263.659	55	0,021
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	120.737	86	0,071
IBERMUTUAMUR	1.081.580	317	0,029
FRATERNIDAD - MUPRESA	1.308.972	987	0,075
EGARSAT	294.769	102	0,035
<b>Total reclamaciones</b>	<b>14.541.994</b>	<b>6.306</b>	<b>0,043</b>

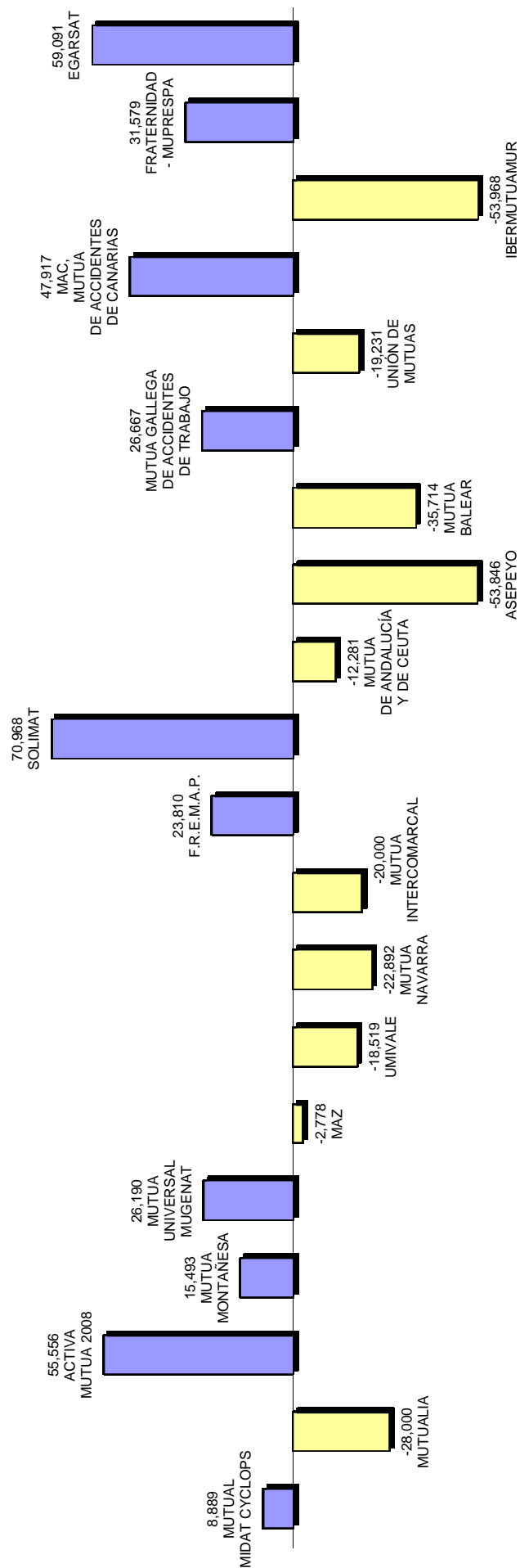
**Gráfico de la incidencia en la población protegida (%). Periodo 2013**



## Evolución del índice de incidencia en la población protegida

<b>Mutuas</b>	<b>Periodo 2012 (%)</b>	<b>Periodo 2013 (%)</b>	<b>Variación (%)</b>
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	0,045	0,049	8,889
MUTUALIA	0,075	0,054	-28,000
ACTIVA MUTUA 2008	0,018	0,028	55,556
MUTUA MONTAÑESA	0,071	0,082	15,493
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,042	0,053	26,190
MAZ	0,036	0,035	-2,778
UMIVALE	0,027	0,022	-18,519
MUTUA NAVARRA	0,083	0,064	-22,892
MUTUA INTERCOMARCAL	0,010	0,008	-20,000
F.R.E.M.A.P.	0,042	0,052	23,810
SOLIMAT	0,031	0,053	70,968
MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA	0,057	0,050	-12,281
ASEPEYO	0,052	0,024	-53,846
MUTUA BALEAR	0,014	0,009	-35,714
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	0,030	0,038	26,667
UNIÓN DE MUTUAS	0,026	0,021	-19,231
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,048	0,071	47,917
IBERMUTUAMUR	0,063	0,029	-53,968
FRATERNIDAD - MUPRESA	0,057	0,075	31,579
EGARSAT	0,022	0,035	59,091
<b>Totales</b>	<b>0,045</b>	<b>0,043</b>	<b>-4,444</b>

**Gráfico de la evolución interanual del índice de incidencia en el colectivo protegido (%). Periodo 2013**





### 3. DATOS GENERALES

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



**Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios. Periodo 2013**

	<b>Reclamaciones</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Incidencia s/ usuarios (%)</b>
Asistencia sanitaria	3.576	2.276.957	0,16
Prestaciones económicas	2.435	362.278	0,67
Cese de actividad autónomos	33	7.038	0,47
<b>Total</b>	<b>6.044</b>	<b>2.646.273</b>	<b>0,23</b>



### 3. DATOS GENERALES

#### 3.4. Reclamaciones por materias



### Reclamaciones por materia. Periodo 2013

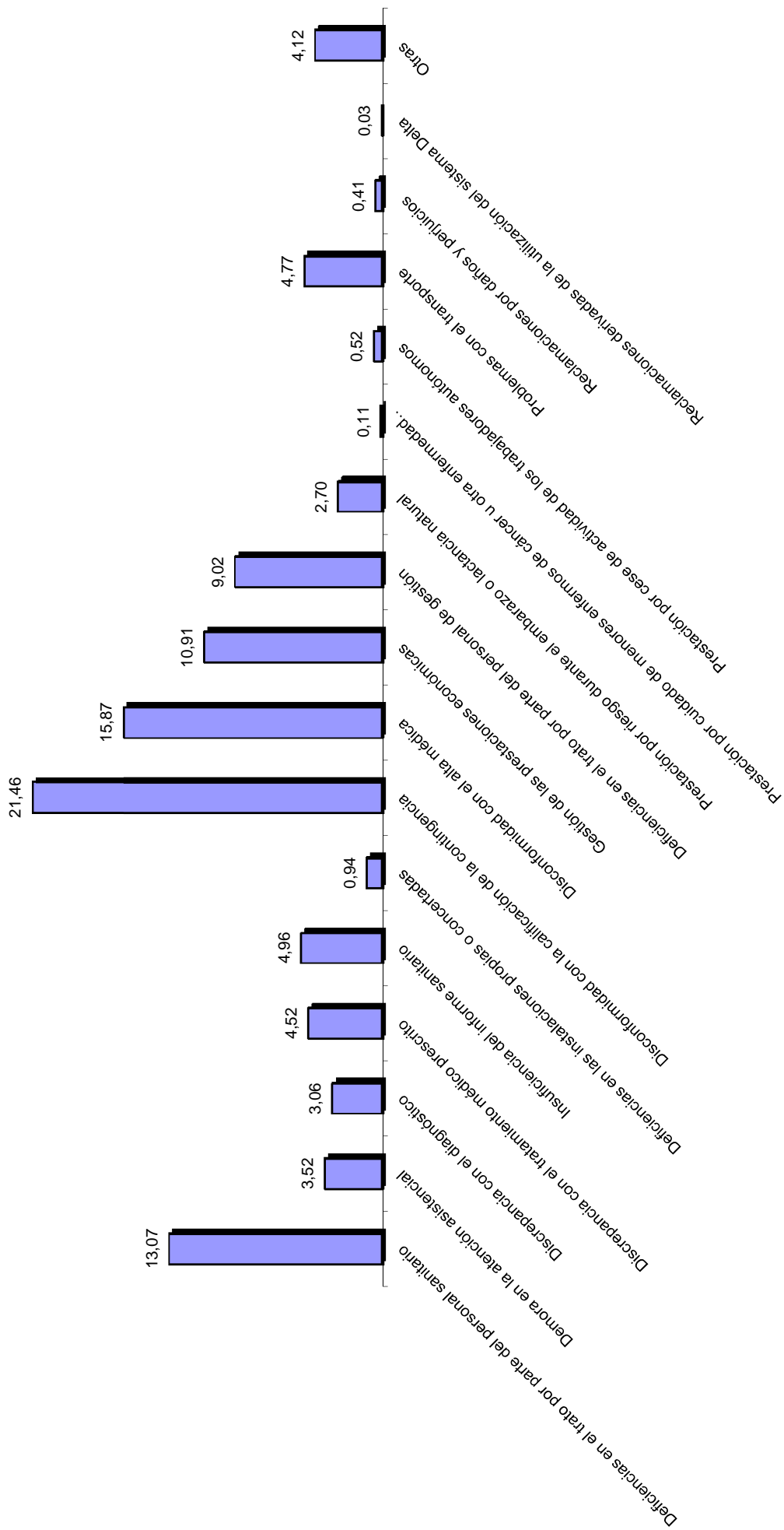
<b>Materia</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	824	13,07
Demora en la atención asistencial	222	3,52
Discrepancia con el diagnóstico	193	3,06
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	285	4,52
Insuficiencia del informe sanitario	313	4,96
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	59	0,94
Disconformidad con la calificación de la contingencia	1.353	21,46
Disconformidad con el alta médica	1.001	15,87
Gestión de las prestaciones económicas	688	10,91
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	569	9,02
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	170	2,70
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	7	0,11
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	33	0,52
Problemas con el transporte	301	4,77
Reclamaciones por daños y perjuicios	26	0,41
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	2	0,03
Otras	260	4,12

**Total Reclamaciones**

**6.306**

**100,00**

**Gráfico de las reclamaciones según materias (%). Periodo 2013**

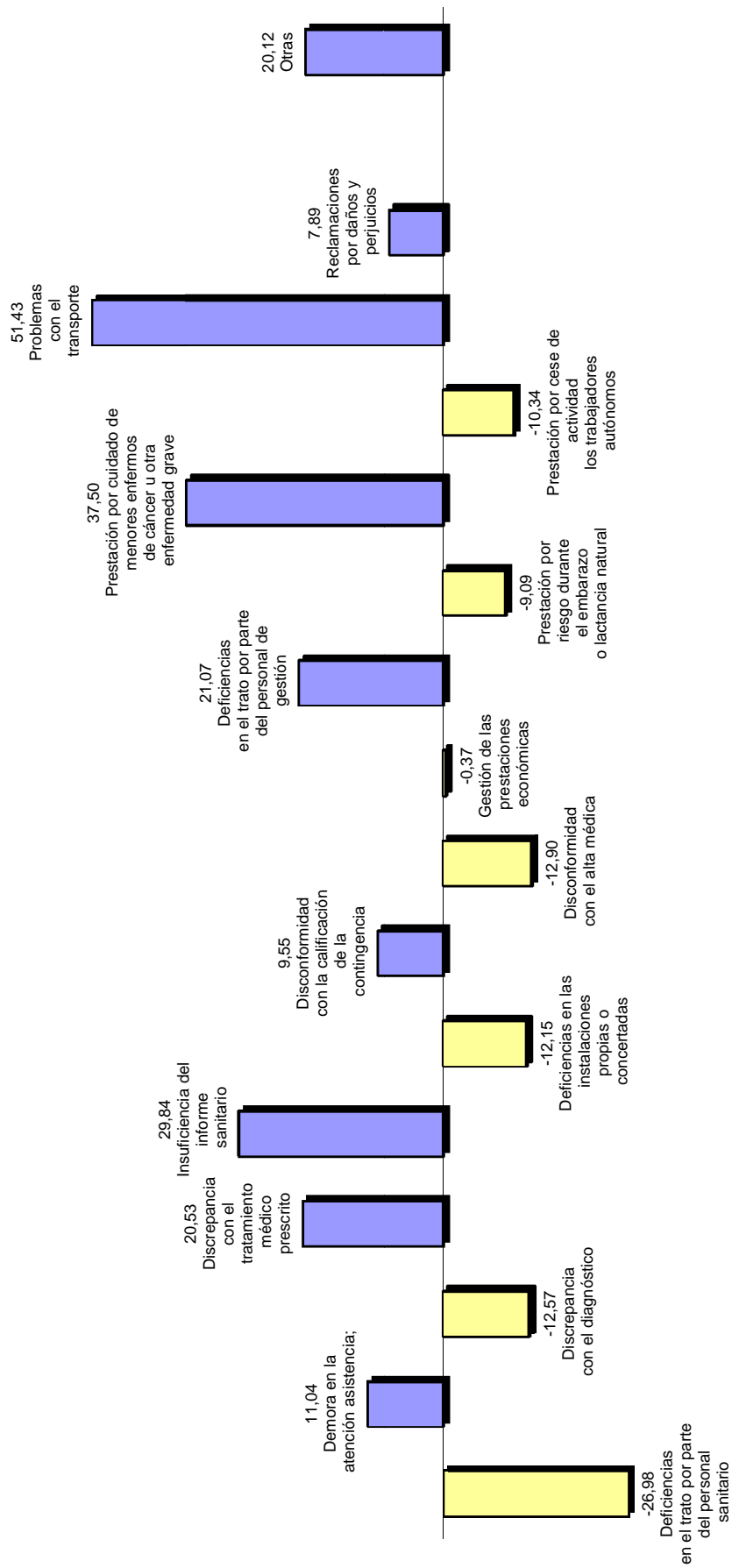




### Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2013

<b>Materia</b>	<b>Porcentaje 2012</b>	<b>Porcentaje 2013</b>	<b>Variación (%)</b>
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	17,90	13,07	-26,98
Demora en la atención asistencial	3,17	3,52	11,04
Discrepancia con el diagnóstico	3,50	3,06	-12,57
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	3,75	4,52	20,53
Insuficiencia del informe sanitario	3,82	4,96	29,84
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1,07	0,94	-12,15
Disconformidad con la calificación de la contingencia	19,59	21,46	9,55
Disconformidad con el alta médica	18,22	15,87	-12,90
Gestión de las prestaciones económicas	10,95	10,91	-0,37
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	7,45	9,02	21,07
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2,97	2,70	-9,09
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	0,08	0,11	37,50
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	0,58	0,52	-10,34
Problemas con el transporte	3,15	4,77	51,43
Reclamaciones por daños y perjuicios	0,38	0,41	7,89
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	-----	0,03	-----
Otras	3,43	4,12	20,12

## Evolución interanual del índice de reclamaciones según materias. Variación (%) 2012 - 2013



### 3. DATOS GENERALES

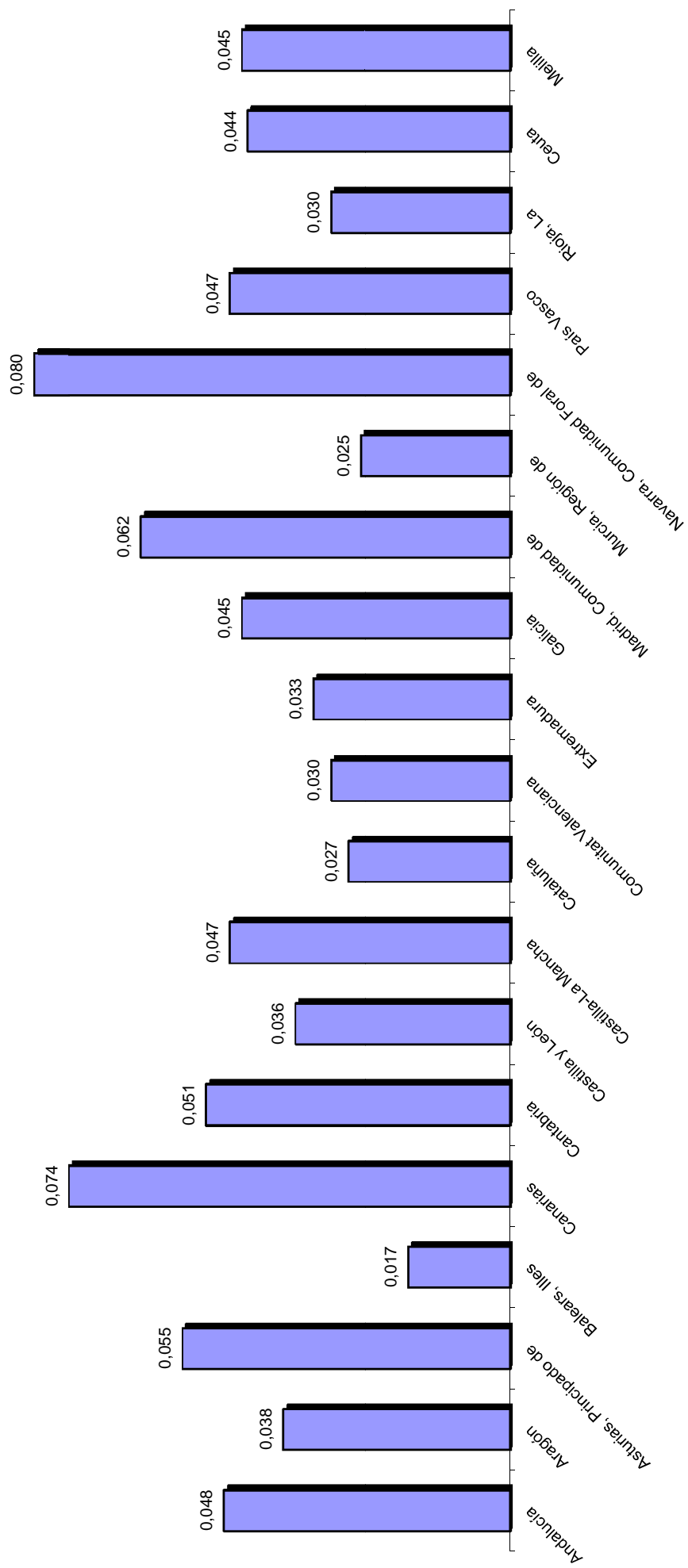
#### 3.5. Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias



**Periodo 2013**  
**Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido**

<b>Comunidad Autónoma</b>	<b>Colectivo Protegido</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Andalucía	2.078.795	996	0,048
Aragón	460.935	174	0,038
Asturias, Principado de	306.751	169	0,055
Balears, Illes	379.102	66	0,017
Canarias	628.503	463	0,074
Cantabria	179.061	91	0,051
Castilla y León	726.658	264	0,036
Castilla-La Mancha	555.828	259	0,047
Cataluña	2.769.401	752	0,027
Comunitat Valenciana	1.381.751	415	0,030
Extremadura	262.786	88	0,033
Galicia	794.284	358	0,045
Madrid, Comunidad de	2.425.020	1.509	0,062
Murcia, Región de	447.656	110	0,025
Navarra, Comunidad Foral de	225.994	181	0,080
País Vasco	780.658	364	0,047
Rioja, La	105.171	32	0,030
Ceuta	18.105	8	0,044
Melilla	15.535	7	0,045
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>14.541.994</b>	<b>6.306</b>	<b>0,043</b>

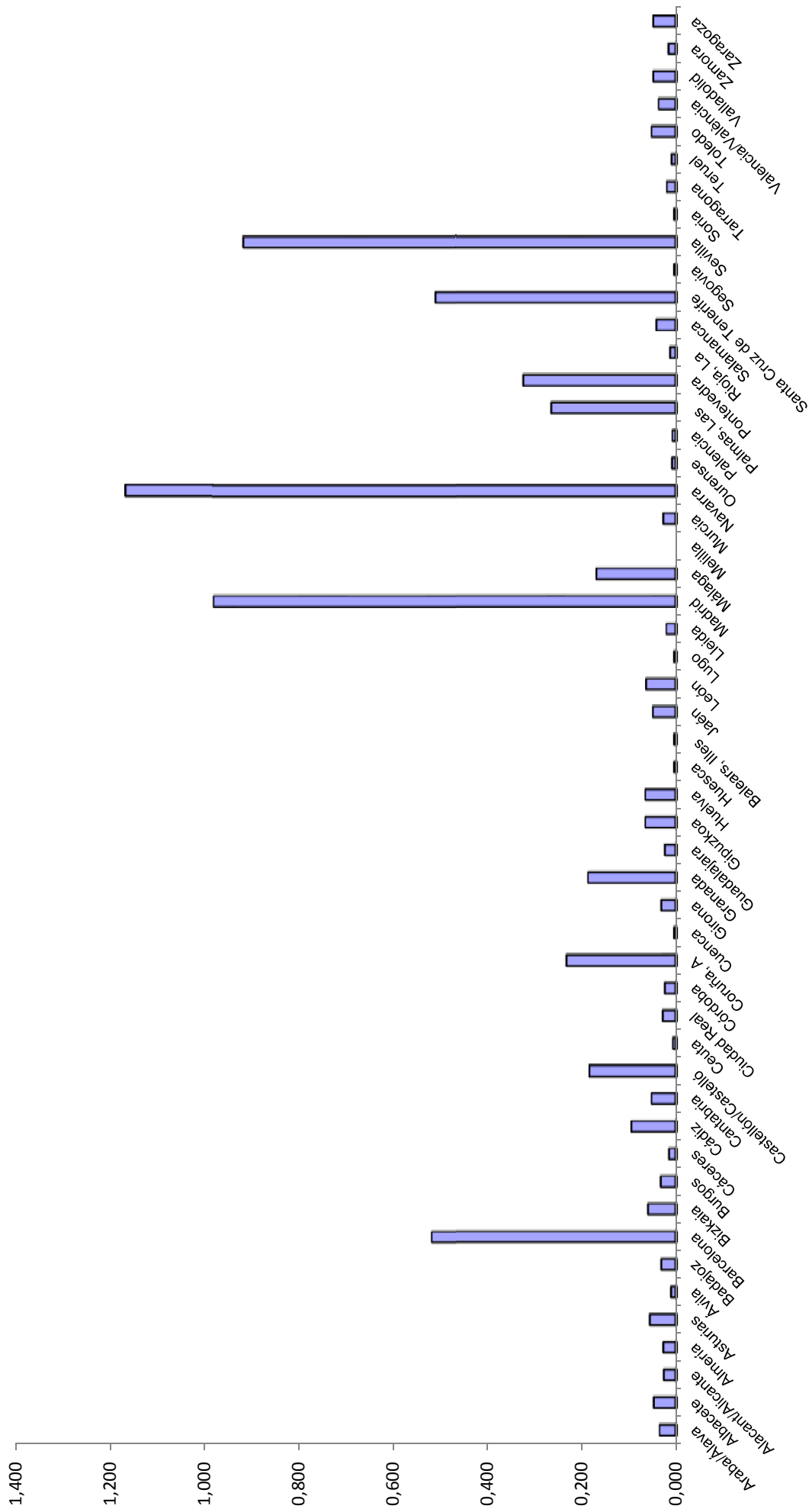
**Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2013**



**Periodo 2013**  
**Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.**

<b>Provincia</b>	<b>Reclamaciones</b>	<b>Porcentaje</b>
Araba/Alava	45	0,034
Albacete	51	0,046
Alacant/Alicante	119	0,025
Almería	52	0,026
Asturias	169	0,055
Avila	4	0,010
Badajoz	50	0,030
Barcelona	616	0,517
Bizkaia	230	0,058
Burgos	30	0,031
Cáceres	38	0,014
Cádiz	166	0,093
Cantabria	91	0,051
Castellón/Castelló	33	0,182
Ceuta	8	0,006
Ciudad Real	52	0,027
Córdoba	80	0,023
Coruña, A	135	0,231
Cuenca	7	0,003
Girona	63	0,030
Granada	128	0,185
Guadalajara	58	0,023
Gipuzkoa	89	0,064
Huelva	50	0,064
Huesca	12	0,003
Balears, Illes	66	0,003
Jaén	73	0,048
León	65	0,062
Lugo	14	0,004
Lleida	26	0,020
Madrid	1.509	0,978
Málaga	161	0,167
Melilla	7	0,000
Murcia	110	0,026
Navarra	181	1,165
Ourense	38	0,008
Palencia	16	0,007
Palmas, Las	221	0,263
Pontevedra	171	0,322
Rioja, La	32	0,012
Salamanca	38	0,041
Santa Cruz de Tenerife	242	0,509
Segovia	14	0,003
Sevilla	286	0,915
Soria	11	0,004
Tarragona	47	0,019
Teruel	4	0,009
Toledo	91	0,051
Valencia/València	263	0,036
Valladolid	79	0,047
Zamora	7	0,015
Zaragoza	158	0,047
<b>Totales</b>	<b>6.306</b>	<b>0,043</b>

Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2013





#### 4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS



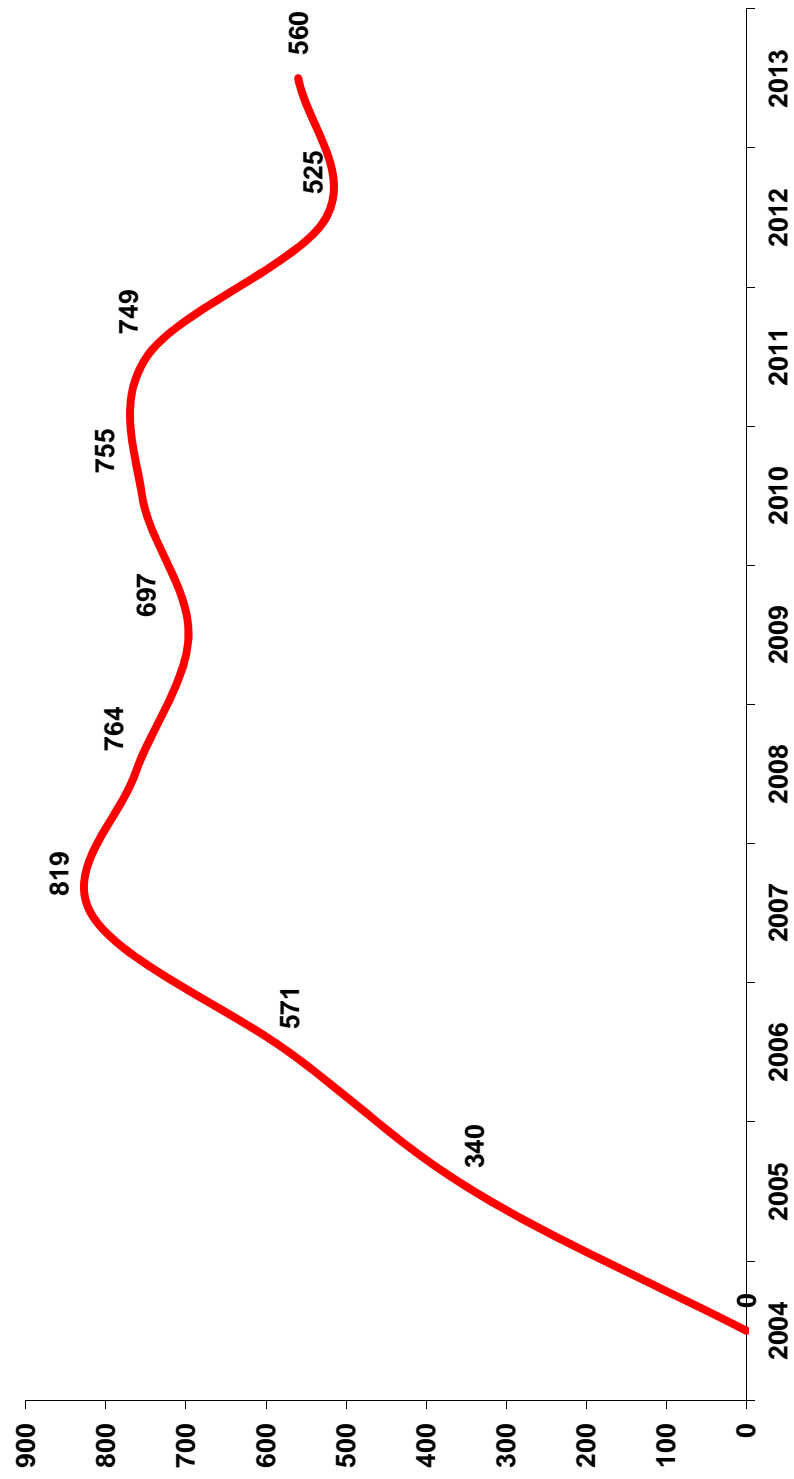
#### 4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS



## MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Periodo 2004 - 2013

Evolución de las reclamaciones



**MUTUAL MIDAT CYCLOPS**

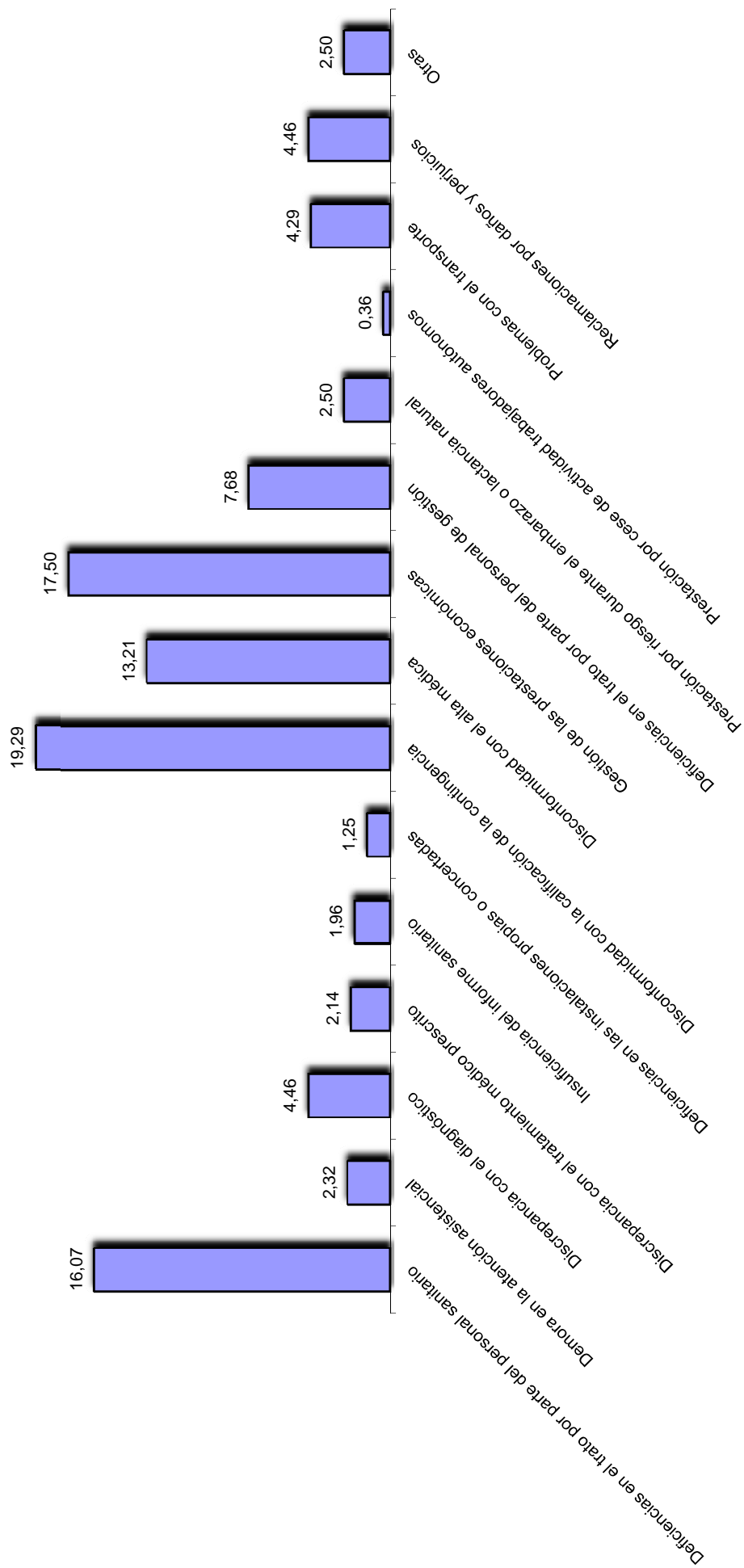
Periodo 2013

**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	90	16,07	1,43
Demora en la atención asistencial	13	2,32	0,21
Discrepancia con el diagnóstico	25	4,46	0,40
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	12	2,14	0,19
Insuficiencia del informe sanitario	11	1,96	0,17
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	7	1,25	0,11
Disconformidad con la calificación de la contingencia	108	19,29	1,71
Disconformidad con el alta médica	74	13,21	1,17
Gestión de las prestaciones económicas	98	17,50	1,55
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	43	7,68	0,68
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	14	2,50	0,22
Prestación por cese de actividad trabajadores autónomos	2	0,36	0,03
Problemas con el transporte	24	4,29	0,38
Reclamaciones por daños y perjuicios	25	4,46	0,40
Otras	14	2,50	0,22

**Total Reclamaciones****560****100,00****8,88**

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2013**



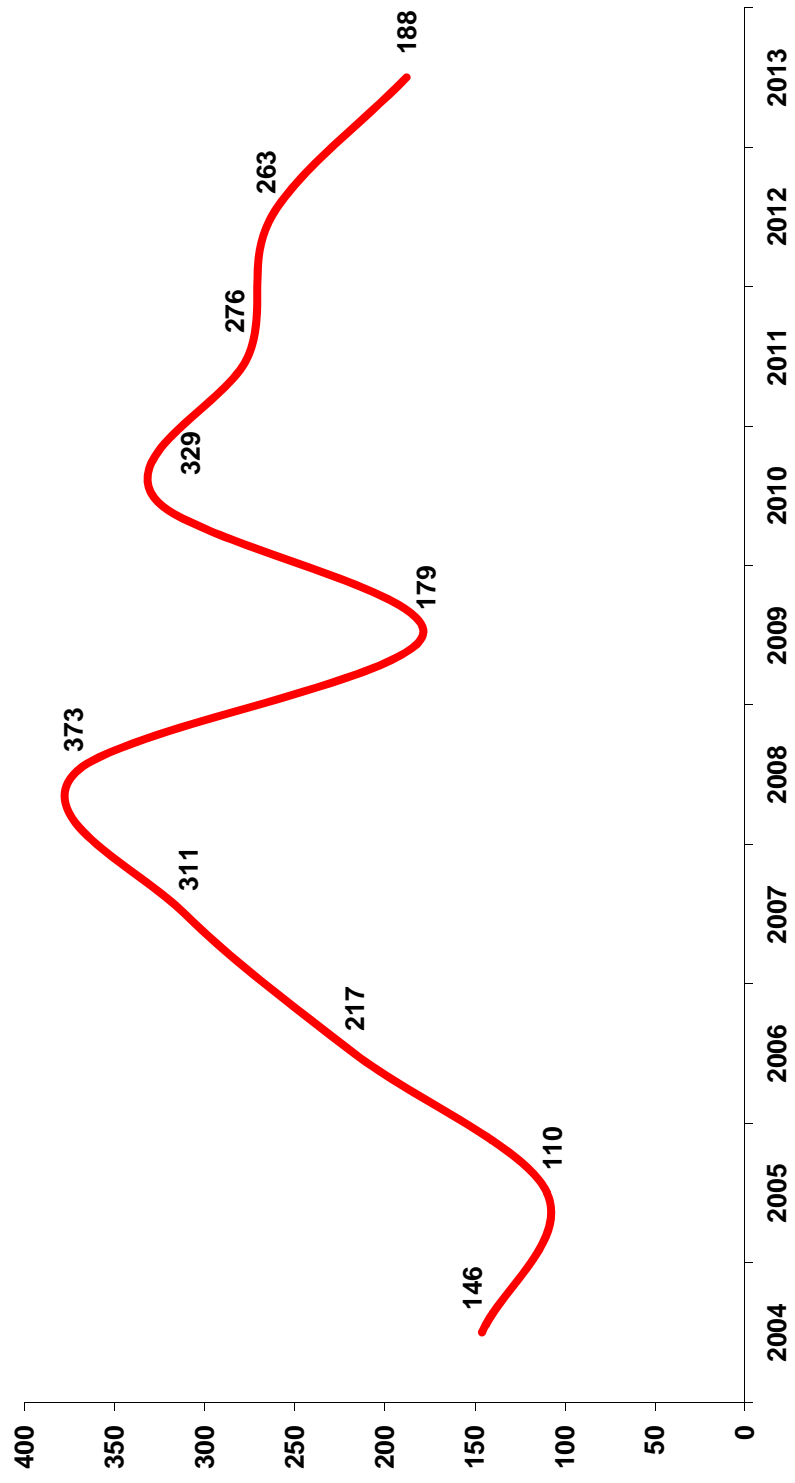




## 4.2. MUTUALIA



**MUTUALIA**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**MUTUALIA**

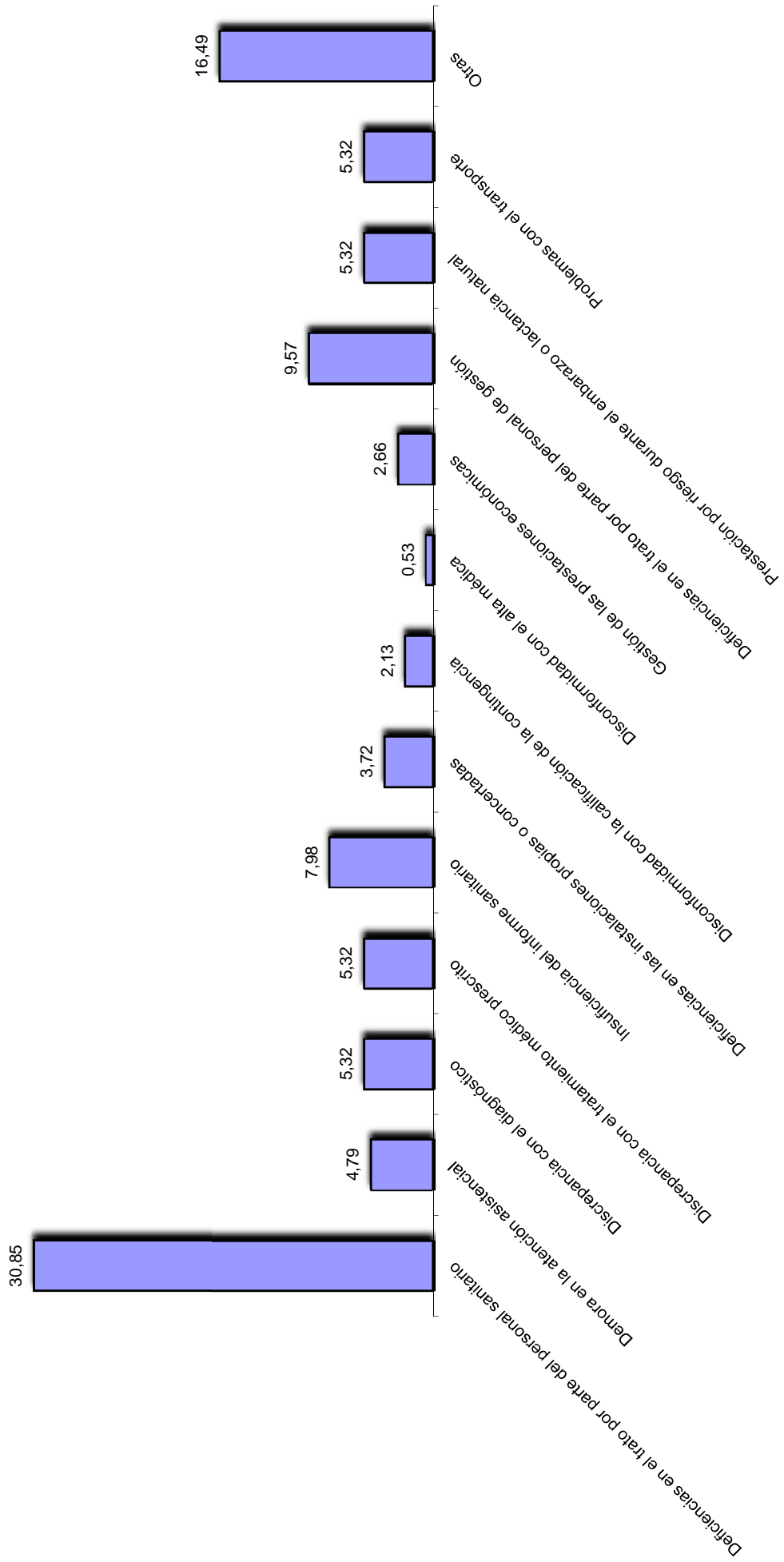
Periodo 2013

## 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	58	30,85	0,92
Demora en la atención asistencial	9	4,79	0,14
Discrepancia con el diagnóstico	10	5,32	0,16
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	10	5,32	0,16
Insuficiencia del informe sanitario	15	7,98	0,24
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	7	3,72	0,11
Disconformidad con la calificación de la contingencia	4	2,13	0,06
Disconformidad con el alta médica	1	0,53	0,02
Gestión de las prestaciones económicas	5	2,66	0,08
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	18	9,57	0,29
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	10	5,32	0,16
Problemas con el transporte	10	5,32	0,16
Otras	31	16,49	0,49

**Total Reclamaciones****188****100,00****2,98**

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2013**



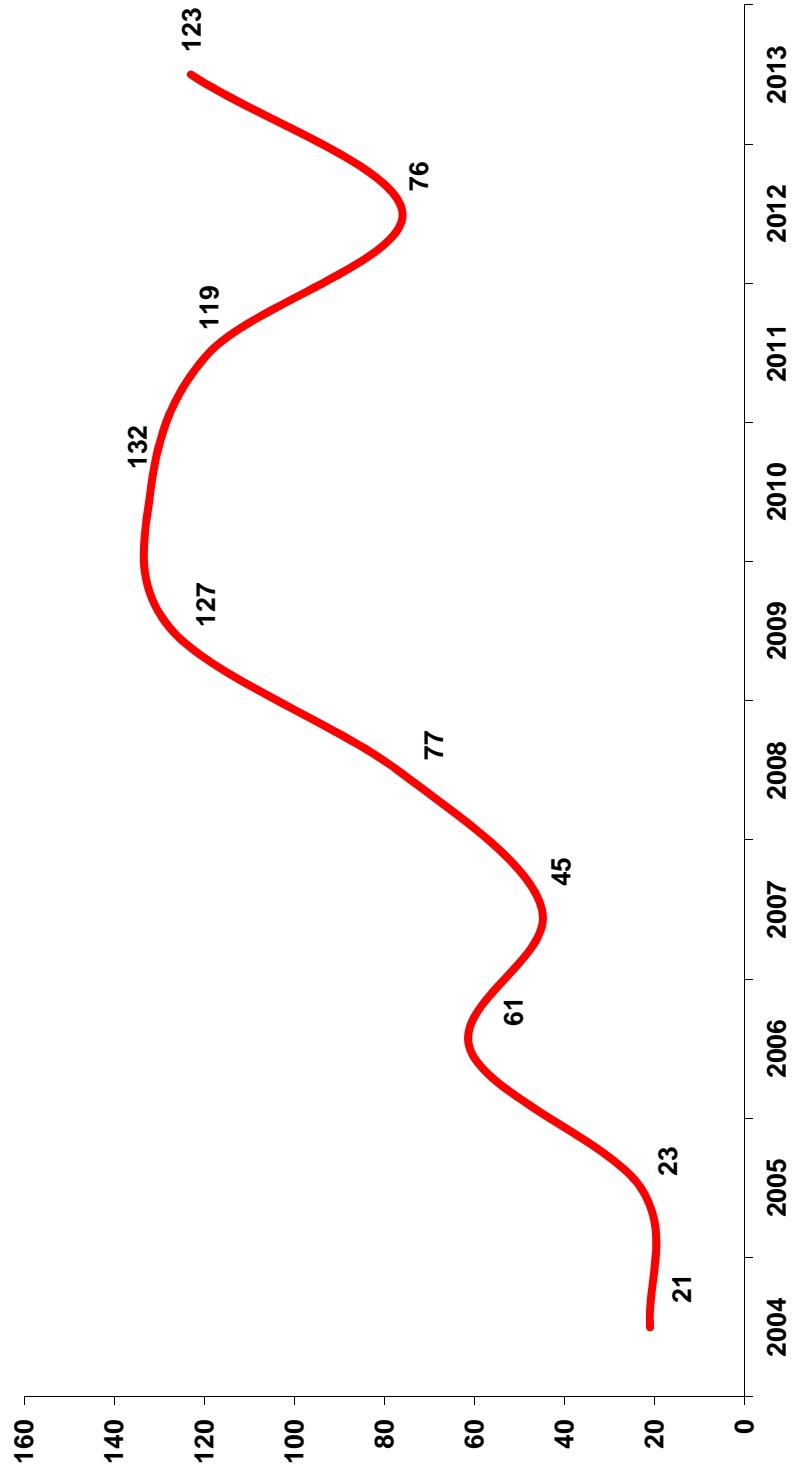


#### 4.3. ACTIVA MUTUA 2008





**ACTIVA MUTUA 2008**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



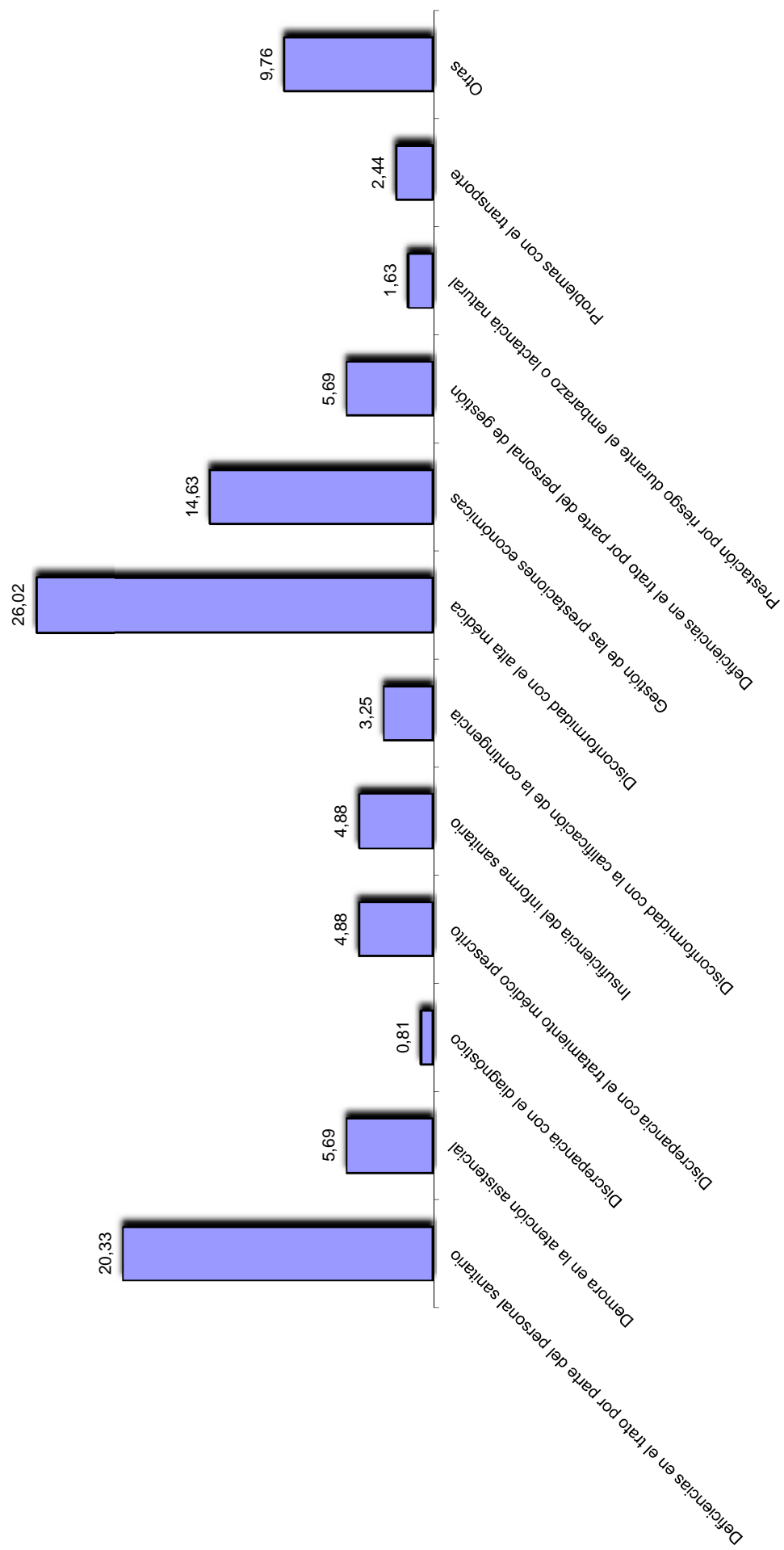
**ACTIVA MUTUA 2008**

Periodo 2013

**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	20,33	0,40
Demora en la atención asistencial	7	5,69	0,11
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,81	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	6	4,88	0,10
Insuficiencia del informe sanitario	6	4,88	0,10
Disconformidad con la calificación de la contingencia	4	3,25	0,06
Disconformidad con el alta médica	32	26,02	0,51
Gestión de las prestaciones económicas	18	14,63	0,29
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	7	5,69	0,11
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2	1,63	0,03
Problemas con el transporte	3	2,44	0,05
Otras	12	9,76	0,19
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>123</b>	<b>100,00</b>	<b>1,95</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Periodo 2013**

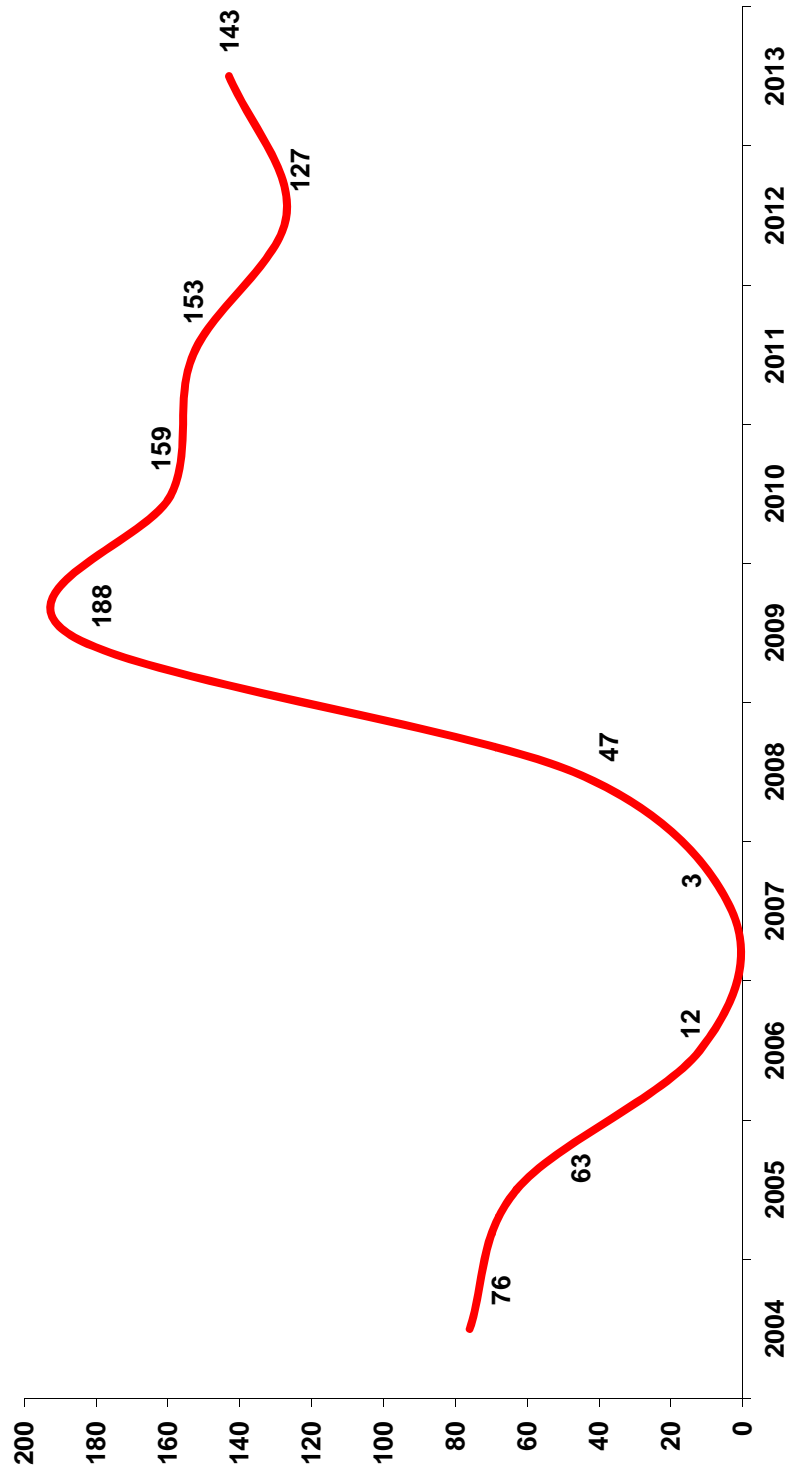




#### 4.4. MUTUA MONTAÑESA



**MUTUA MONTAÑESA**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**MUTUA MONTAÑESA**

Periodo 2013

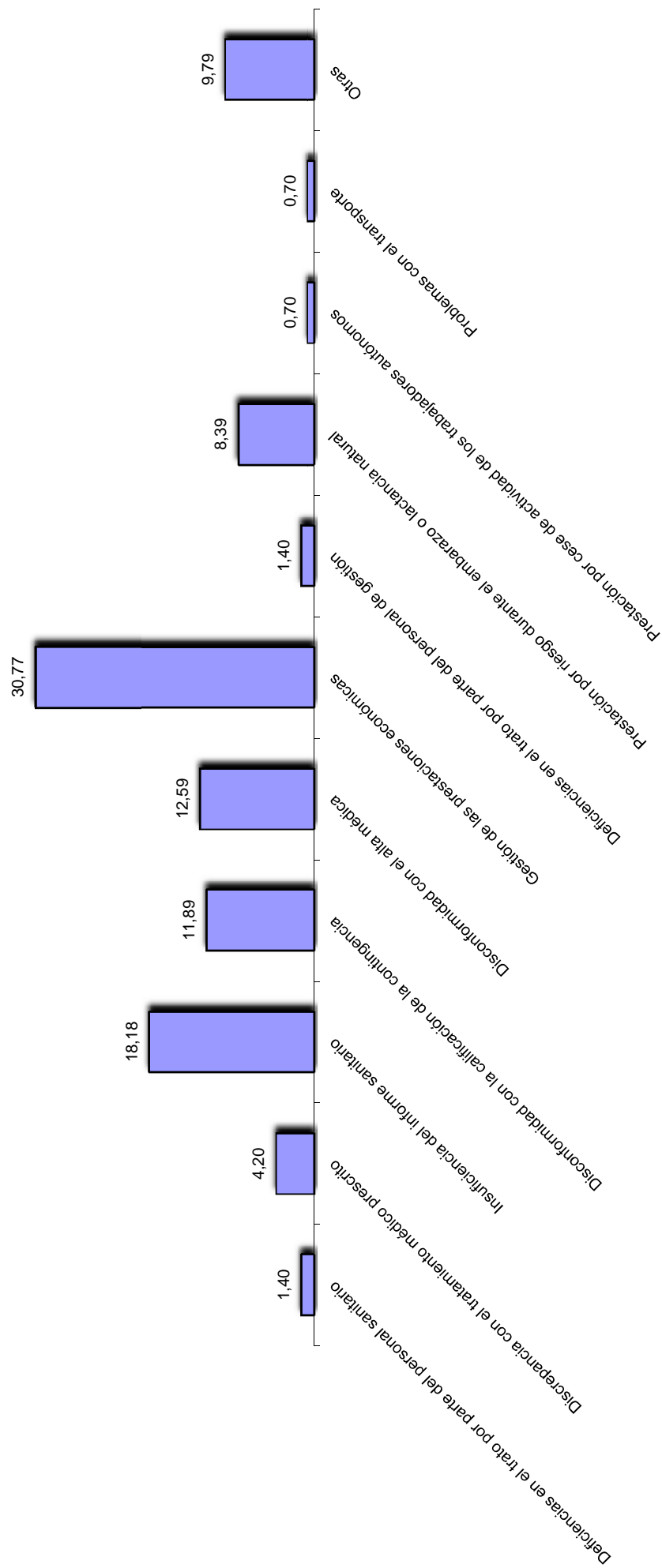
**Reclamaciones por materia**

<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	2	1,40	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	6	4,20	0,10
Insuficiencia del informe sanitario	26	18,18	0,41
Disconformidad con la calificación de la contingencia	17	11,89	0,27
Disconformidad con el alta médica	18	12,59	0,29
Gestión de las prestaciones económicas	44	30,77	0,70
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	2	1,40	0,03
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	12	8,39	0,19
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,70	0,02
Problemas con el transporte	1	0,70	0,02
Otras	14	9,79	0,22

**Total Reclamaciones****143****100,00****2,27**



**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2013**

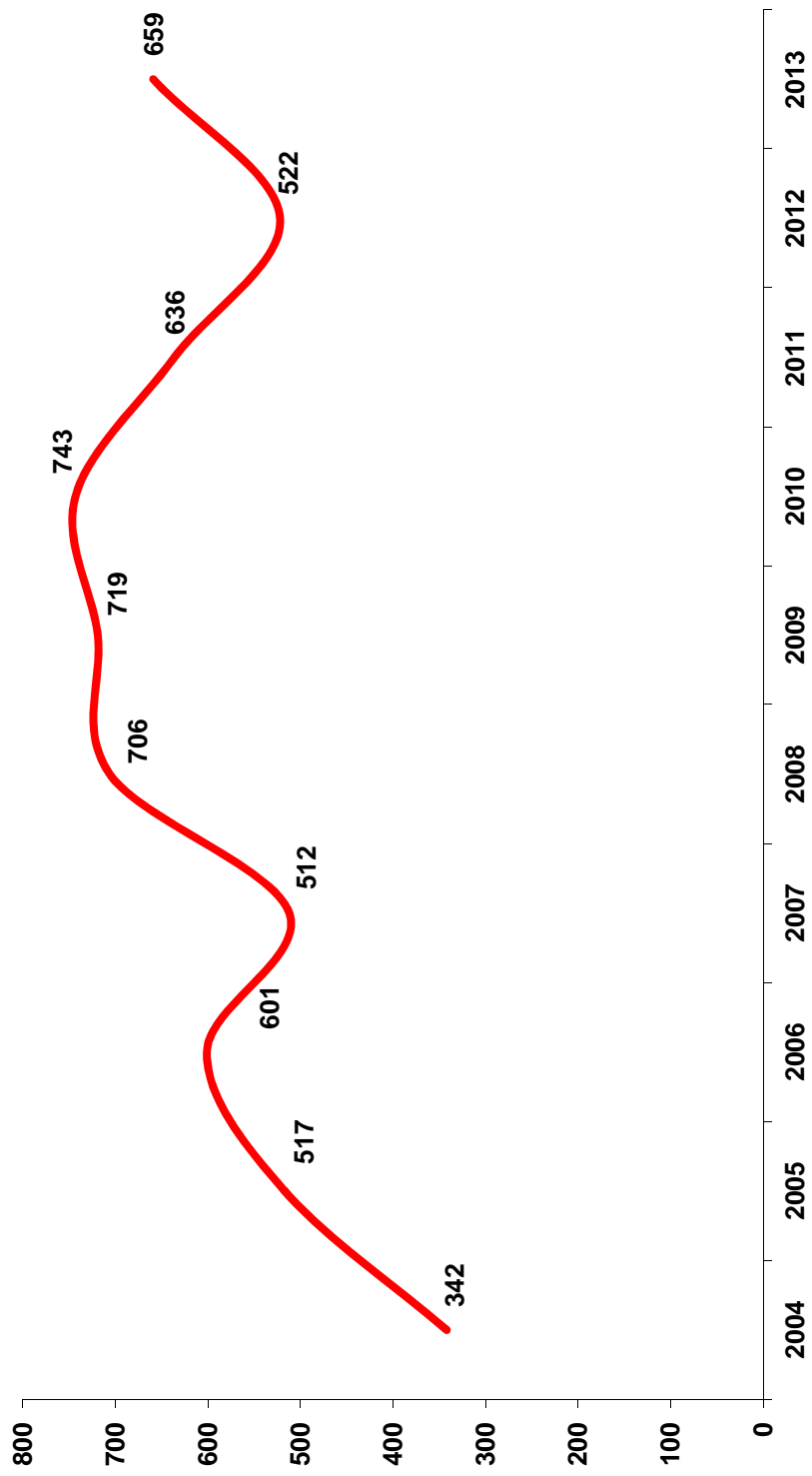




#### 4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT



**MUTUA UNIVERSAL MUGENAT**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**MUTUA UNIVERSAL MUGENAT**

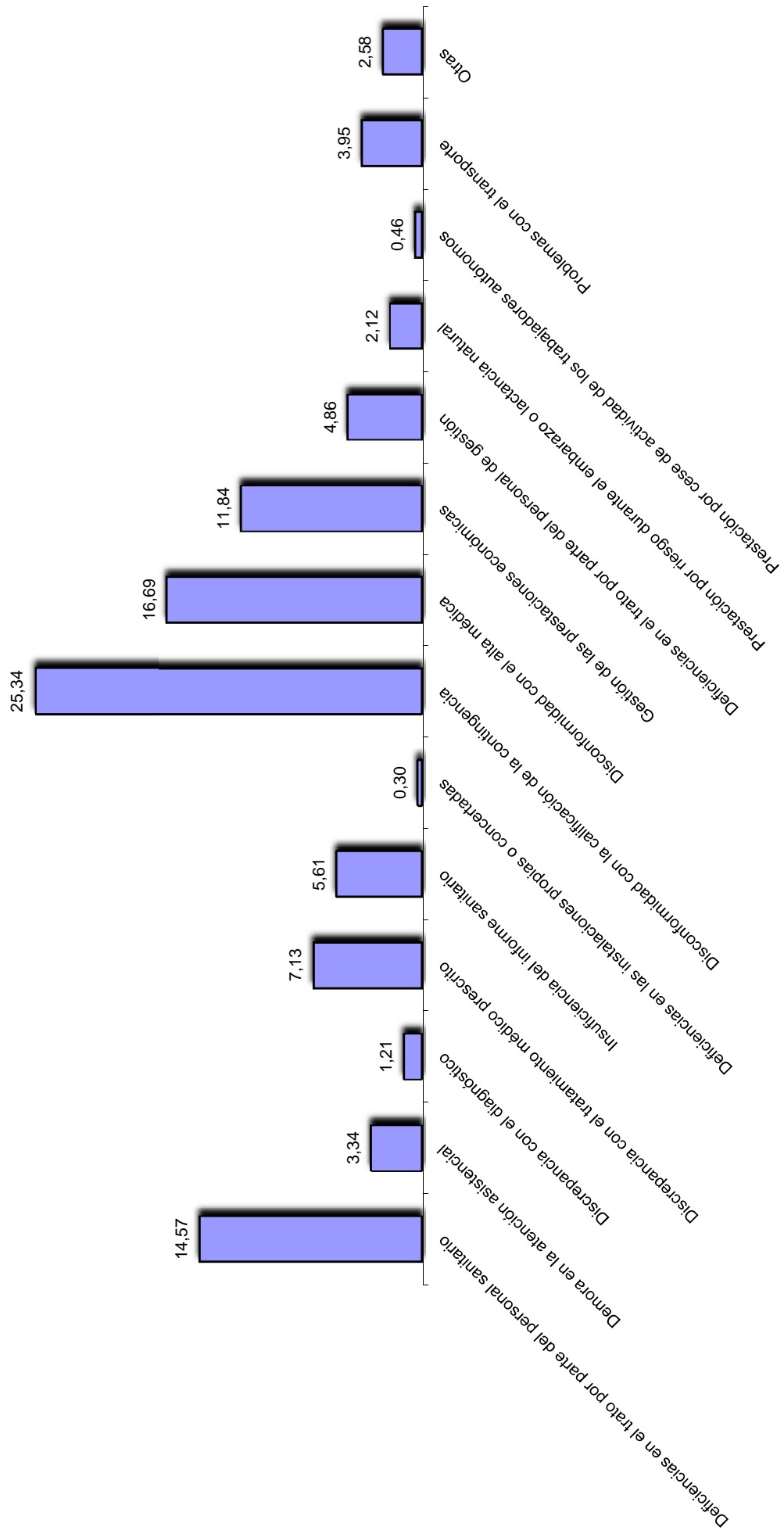
Periodo 2013

**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	96	14,57	1,52
Demora en la atención asistencial	22	3,34	0,35
Discrepancia con el diagnóstico	8	1,21	0,13
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	47	7,13	0,75
Insuficiencia del informe sanitario	37	5,61	0,59
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	0,30	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	167	25,34	2,65
Disconformidad con el alta médica	110	16,69	1,74
Gestión de las prestaciones económicas	78	11,84	1,24
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	32	4,86	0,51
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	14	2,12	0,22
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	3	0,46	0,05
Problemas con el transporte	26	3,95	0,41
Otras	17	2,58	0,27

**Total Reclamaciones****659****100,00****10,45**

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2013**



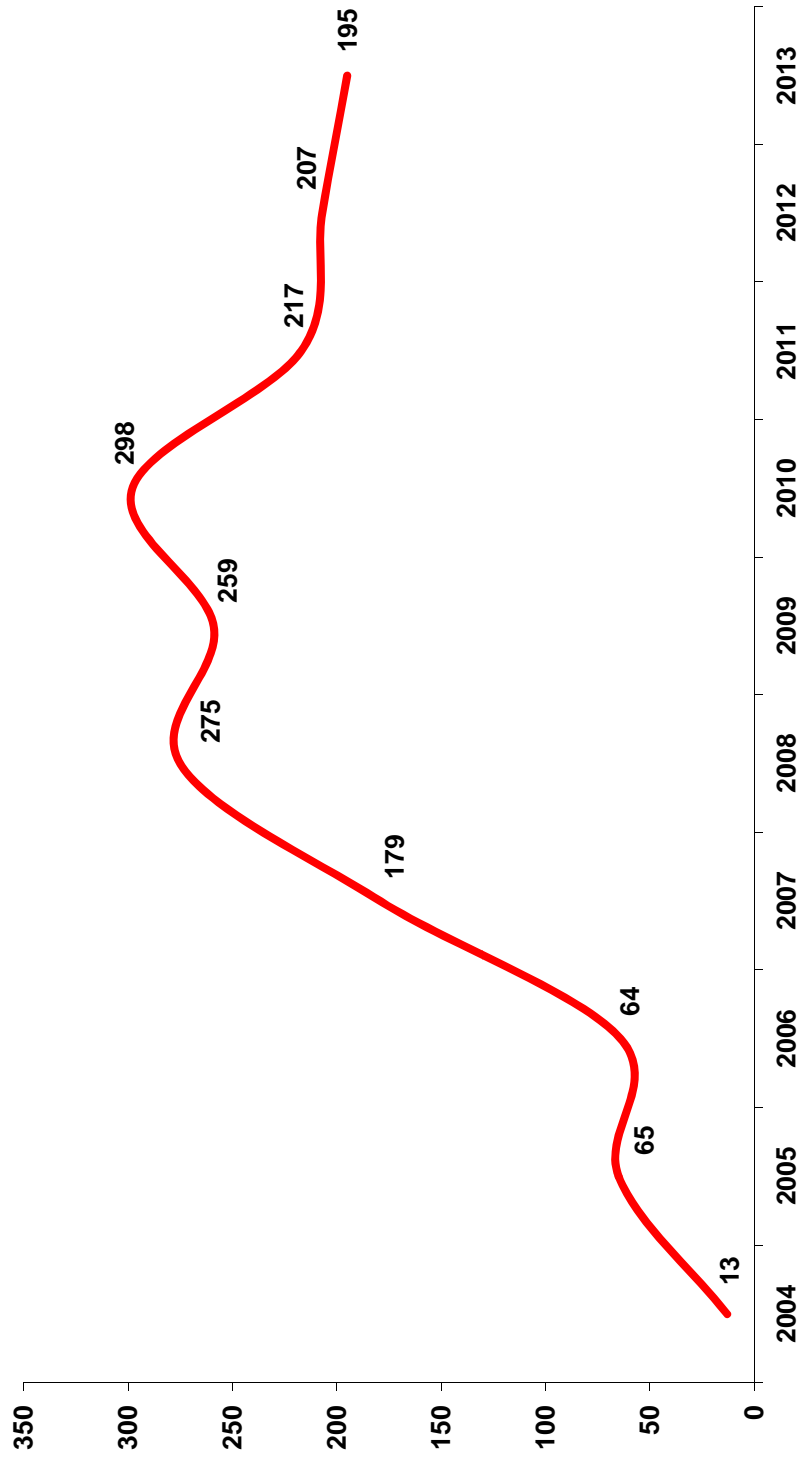




## 4.6. MAZ



**MAZ**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**MAZ**  
**Periodo 2013**  
**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	22	11,28	0,35
Demora en la atención asistencial	3	1,54	0,05
Discrepancia con el diagnóstico	4	2,05	0,06
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	1,03	0,03
Insuficiencia del informe sanitario	9	4,62	0,14
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	4	2,05	0,06
Disconformidad con la calificación de la contingencia	64	32,82	1,01
Disconformidad con el alta médica	9	4,62	0,14
Gestión de las prestaciones económicas	17	8,72	0,27
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	41	21,03	0,65
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	4	2,05	0,06
Problemas con el transporte	9	4,62	0,14
Otras	7	3,59	0,11

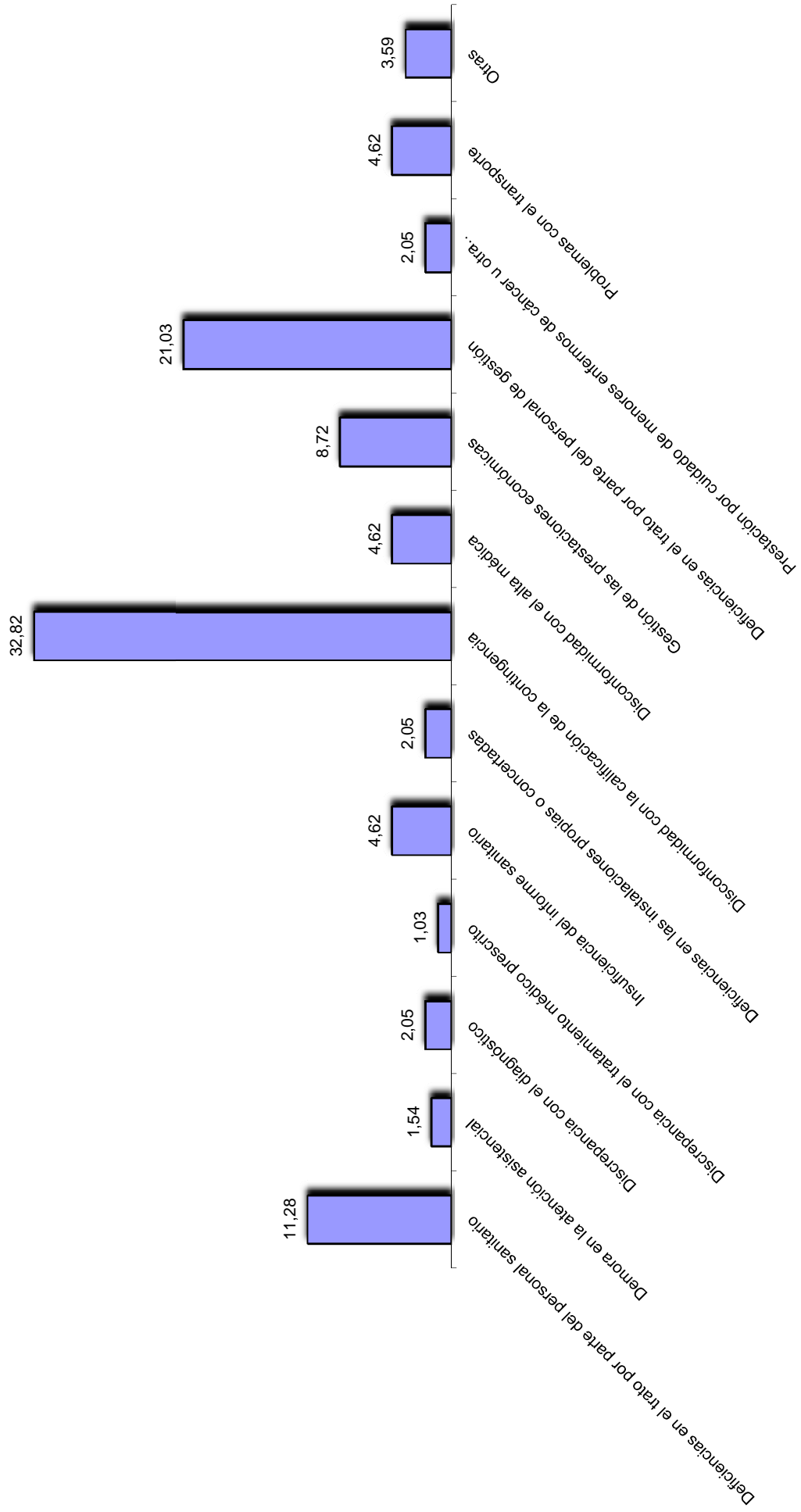
**Total Reclamaciones**

**195**

**100,00**

**3,09**

**Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2013**



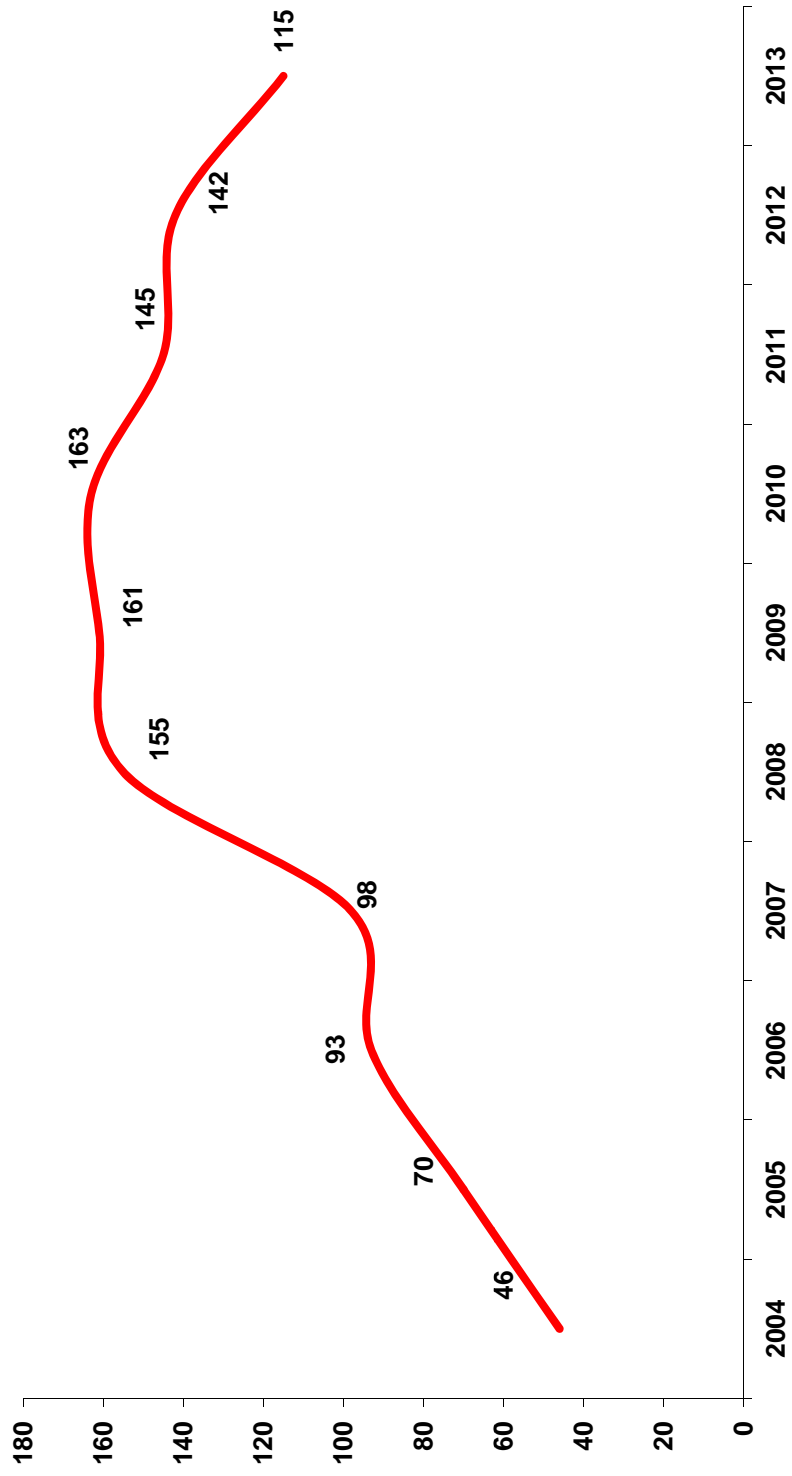


#### 4.7. UMIVALE





**UMIVALE**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**UMIVALE**

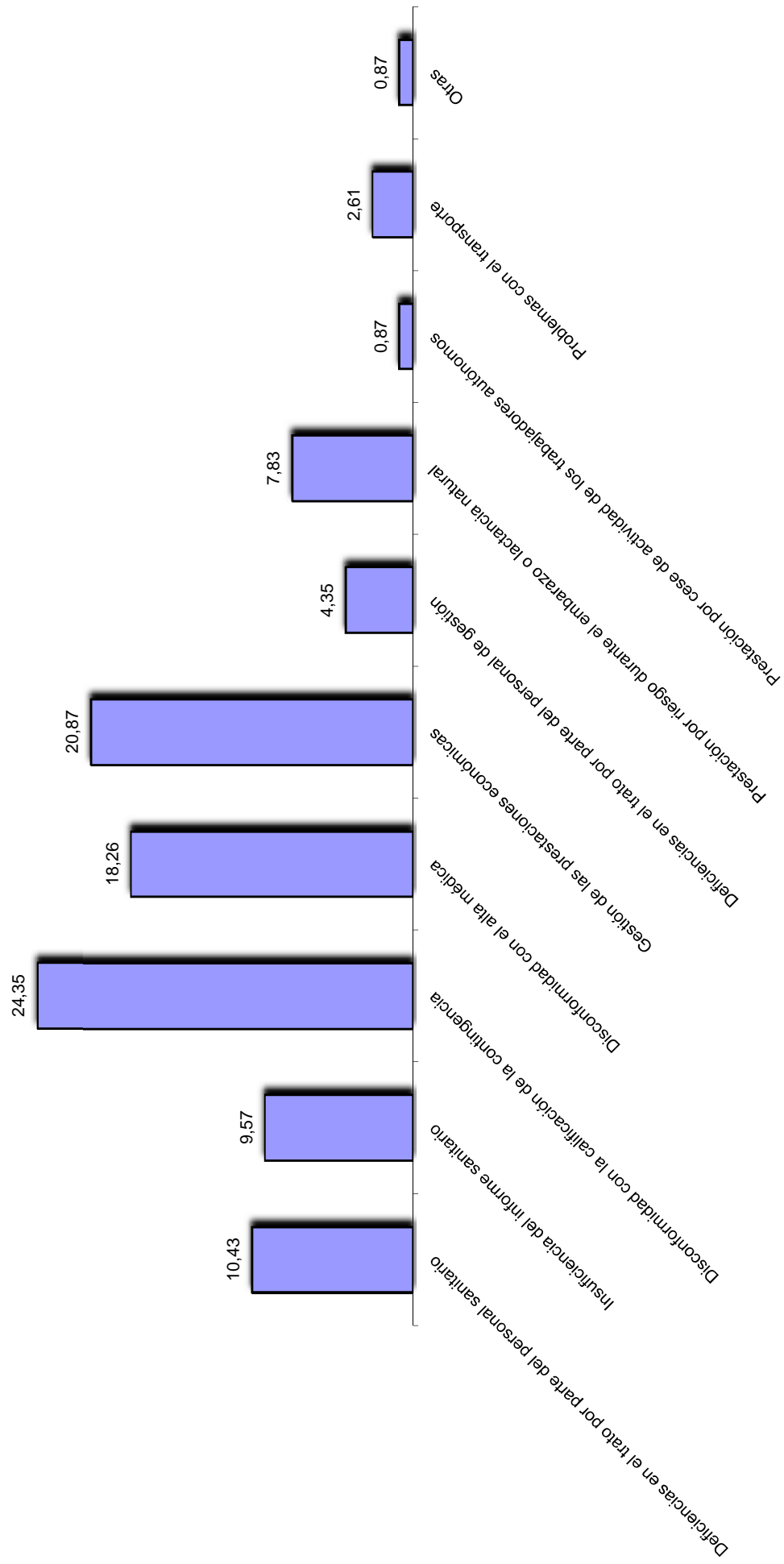
Periodo 2013

## 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	10,43	0,19
Insuficiencia del informe sanitario	11	9,57	0,17
Disconformidad con la calificación de la contingencia	28	24,35	0,44
Disconformidad con el alta médica	21	18,26	0,33
Gestión de las prestaciones económicas	24	20,87	0,38
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	5	4,35	0,08
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	9	7,83	0,14
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,87	0,02
Problemas con el transporte	3	2,61	0,05
Otras	1	0,87	0,02

**Total Reclamaciones****115****100,00****1,82**

**Gráfico índice reclamaciones según materia UMIVALE (%). Periodo 2013**

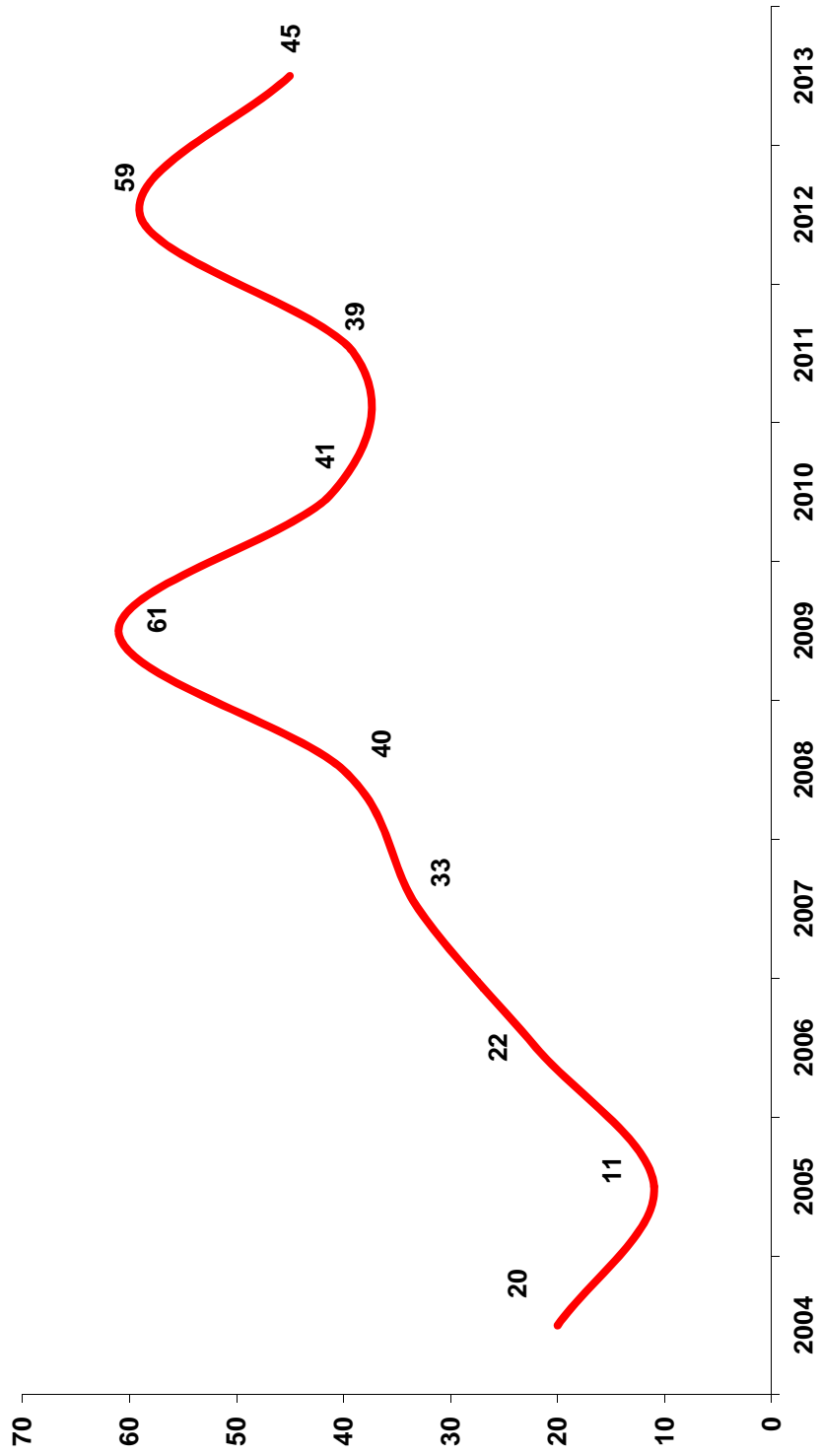




#### 4.8. MUTUA NAVARRA



**MUTUA NAVARRA**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



## MUTUA NAVARRA

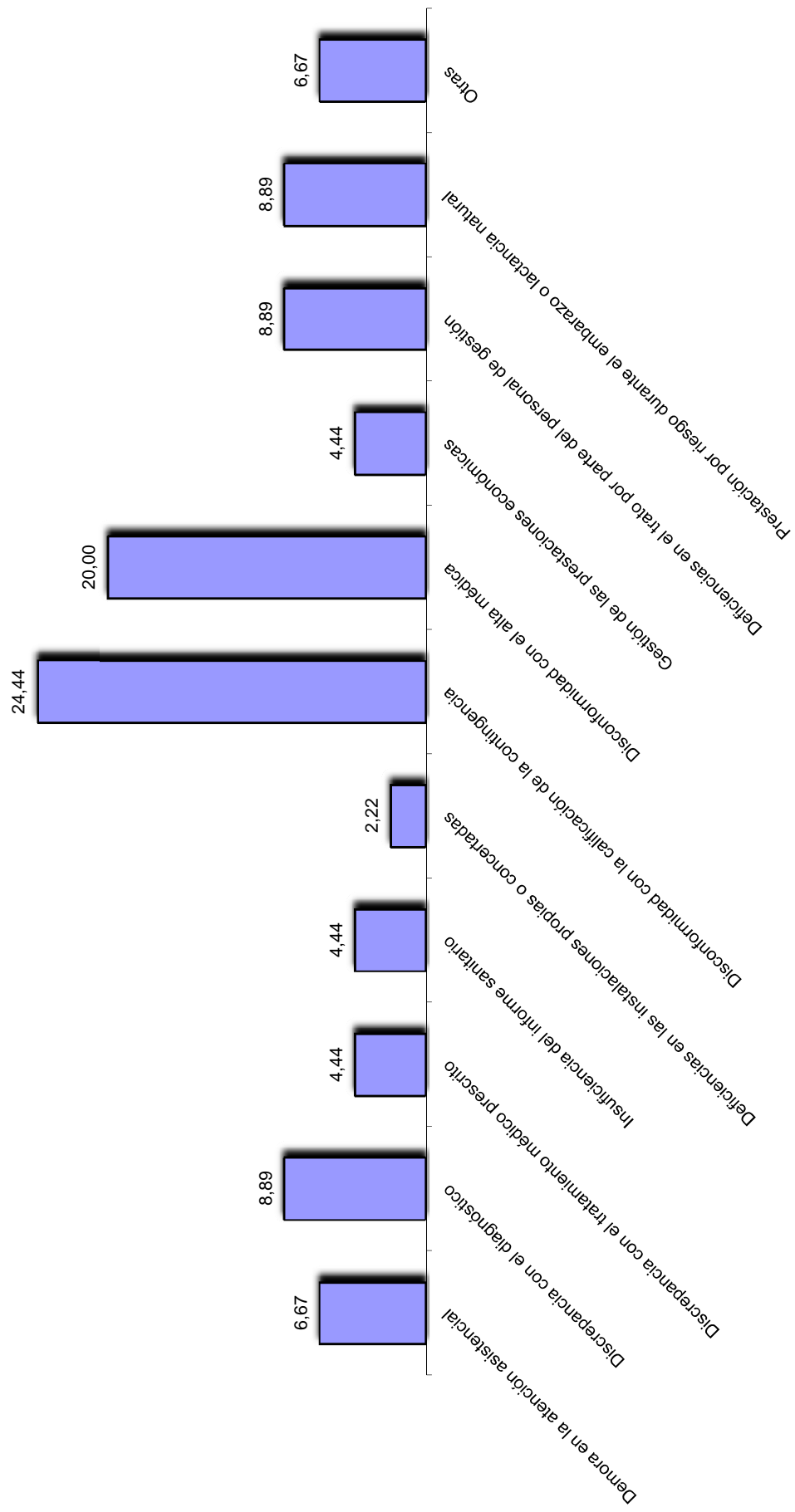
Periodo 2013

### Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Demora en la atención asistencial	3	6,67	0,05
Discrepancia con el diagnóstico	4	8,89	0,06
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	4,44	0,03
Insuficiencia del informe sanitario	2	4,44	0,03
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	2,22	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	11	24,44	0,17
Disconformidad con el alta médica	9	20,00	0,14
Gestión de las prestaciones económicas	2	4,44	0,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	4	8,89	0,06
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	4	8,89	0,06
Otras	3	6,67	0,05
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>45</b>	<b>100,00</b>	<b>0,71</b>



**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2013**

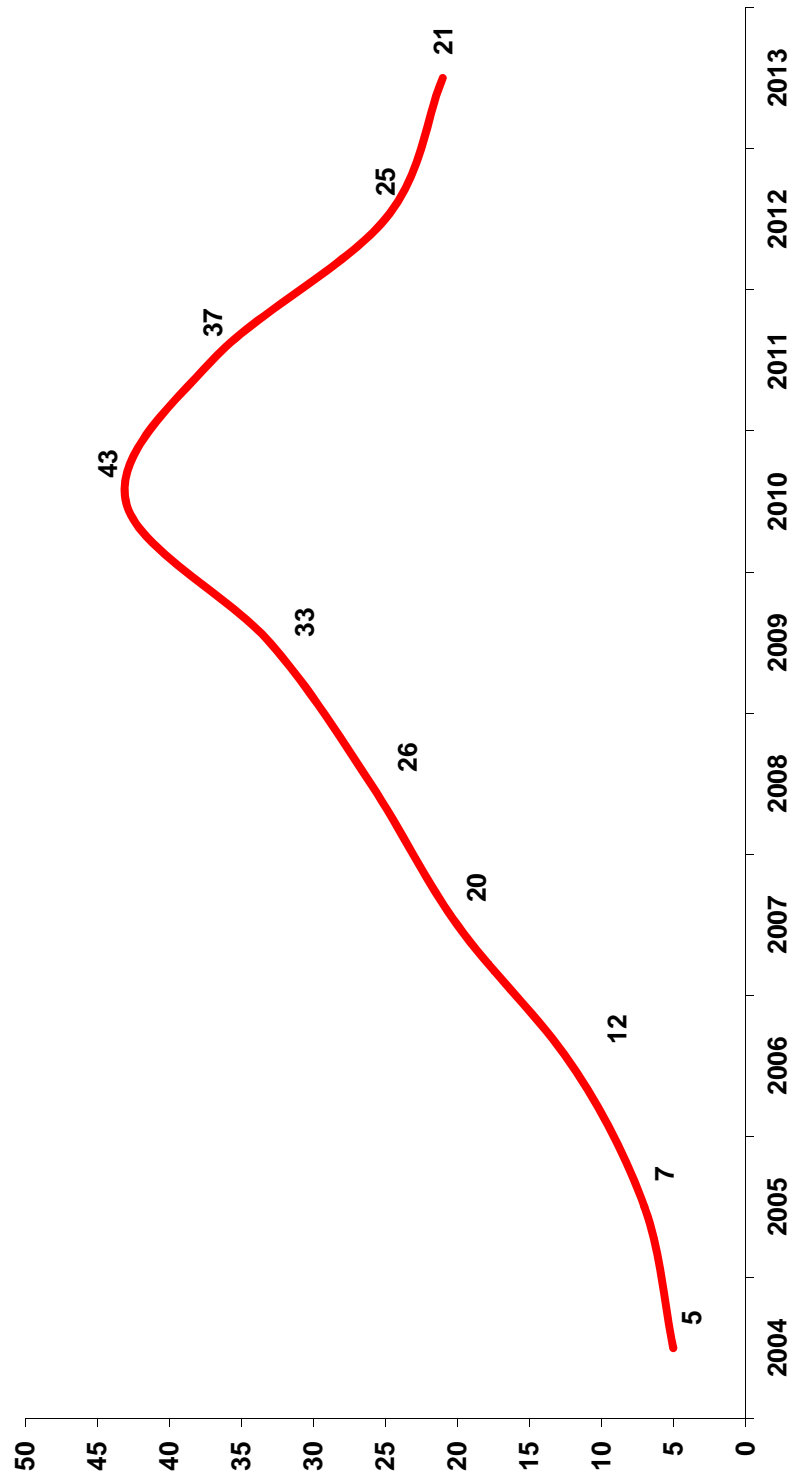




#### 4.9. MUTUA INTERCOMARCAL



**MUTUA INTERCOMARCAL**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



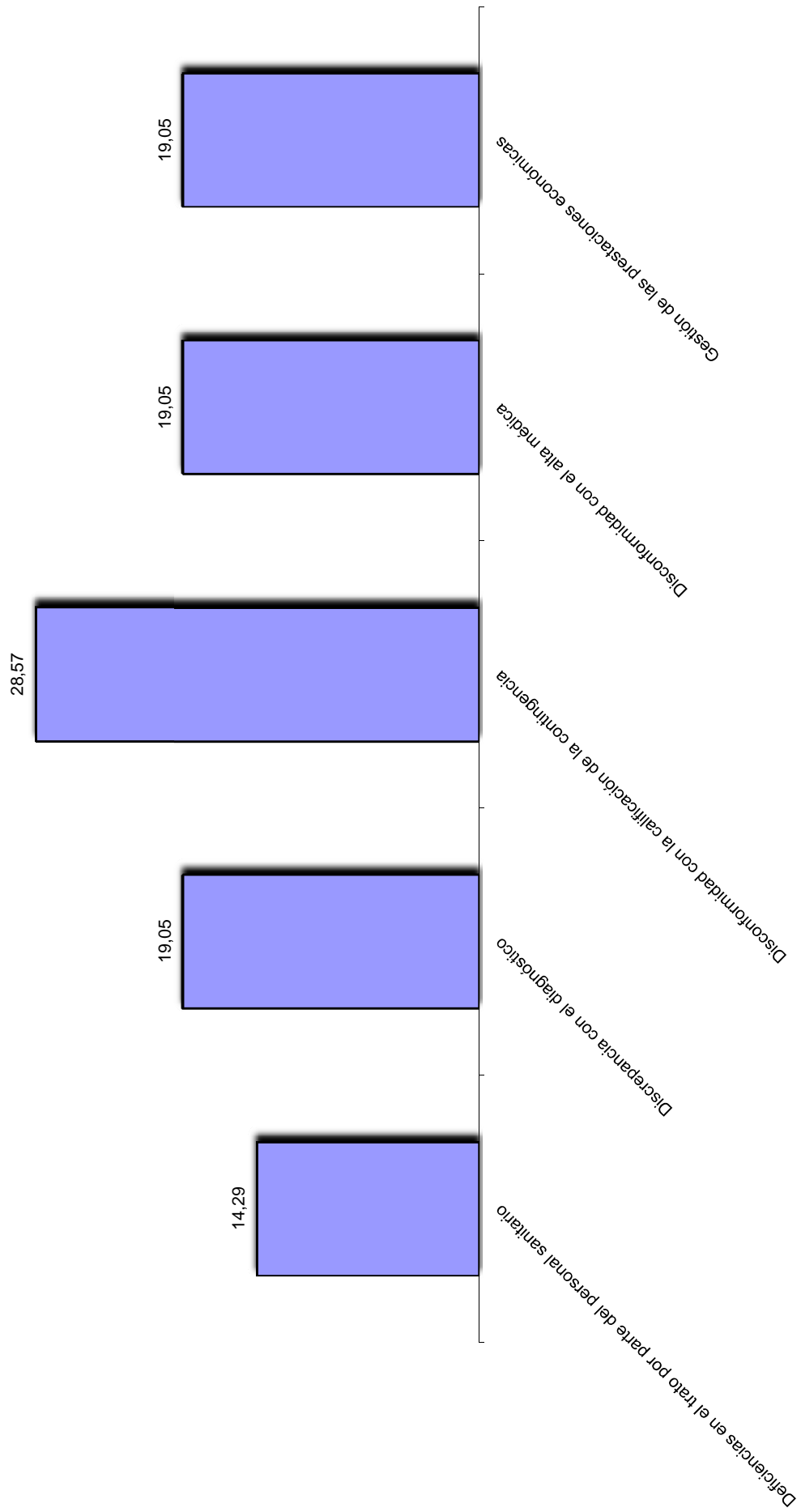
**MUTUA INTERCOMARCAL**

Periodo 2013

**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	14,29	0,05
Discrepancia con el diagnóstico	4	19,05	0,06
Disconformidad con la calificación de la contingencia	6	28,57	0,10
Disconformidad con el alta médica	4	19,05	0,06
Gestión de las prestaciones económicas	4	19,05	0,06
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>21</b>	<b>100,00</b>	<b>0,33</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Periodo 2013**



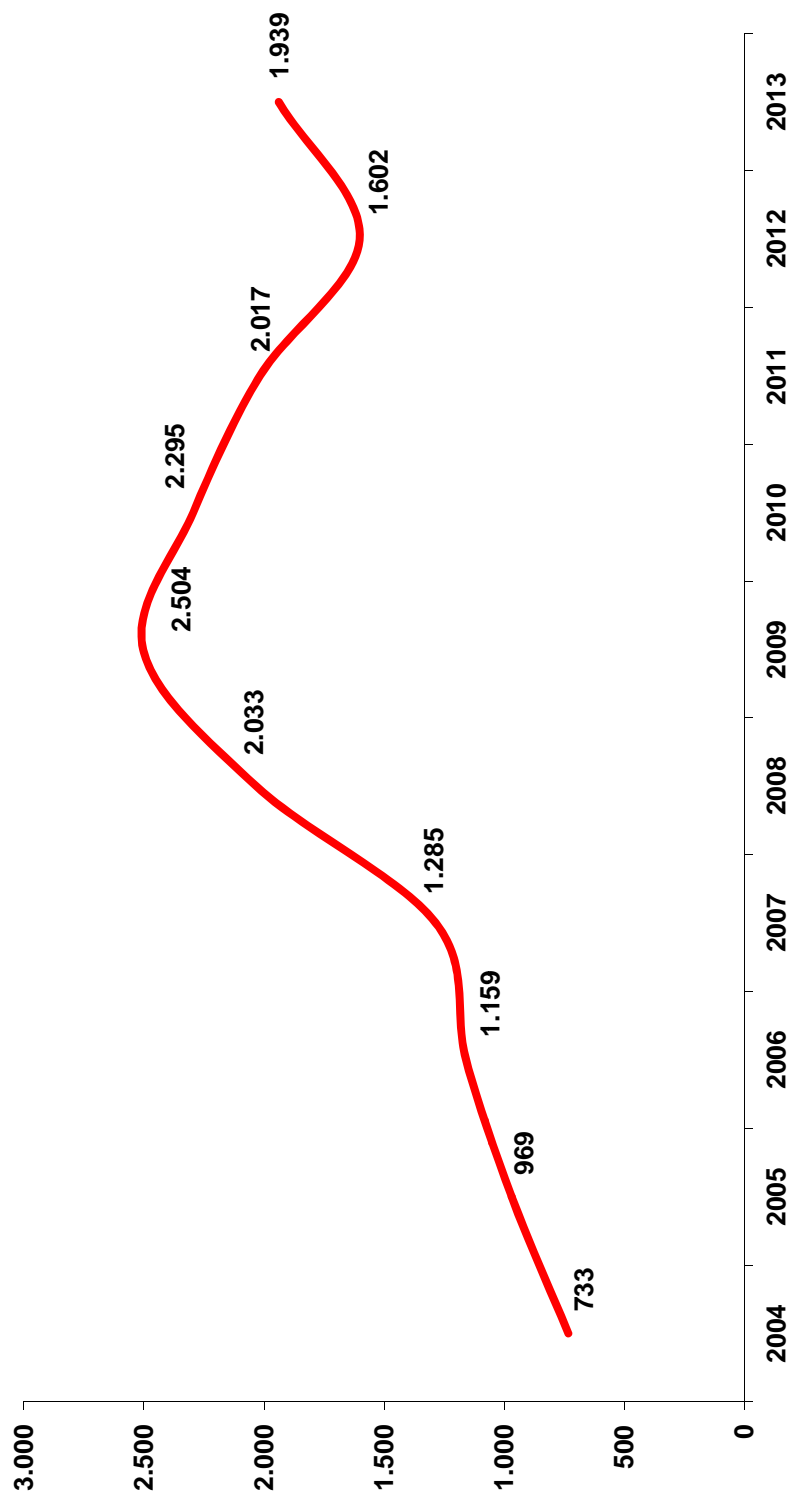




#### 4.10. F.R.E.M.A.P.



**F.R.E.M.A.P.**  
**Periodo 2004 - 2013**  
**Evolución de las reclamaciones**



**F.R.E.M.A.P.**

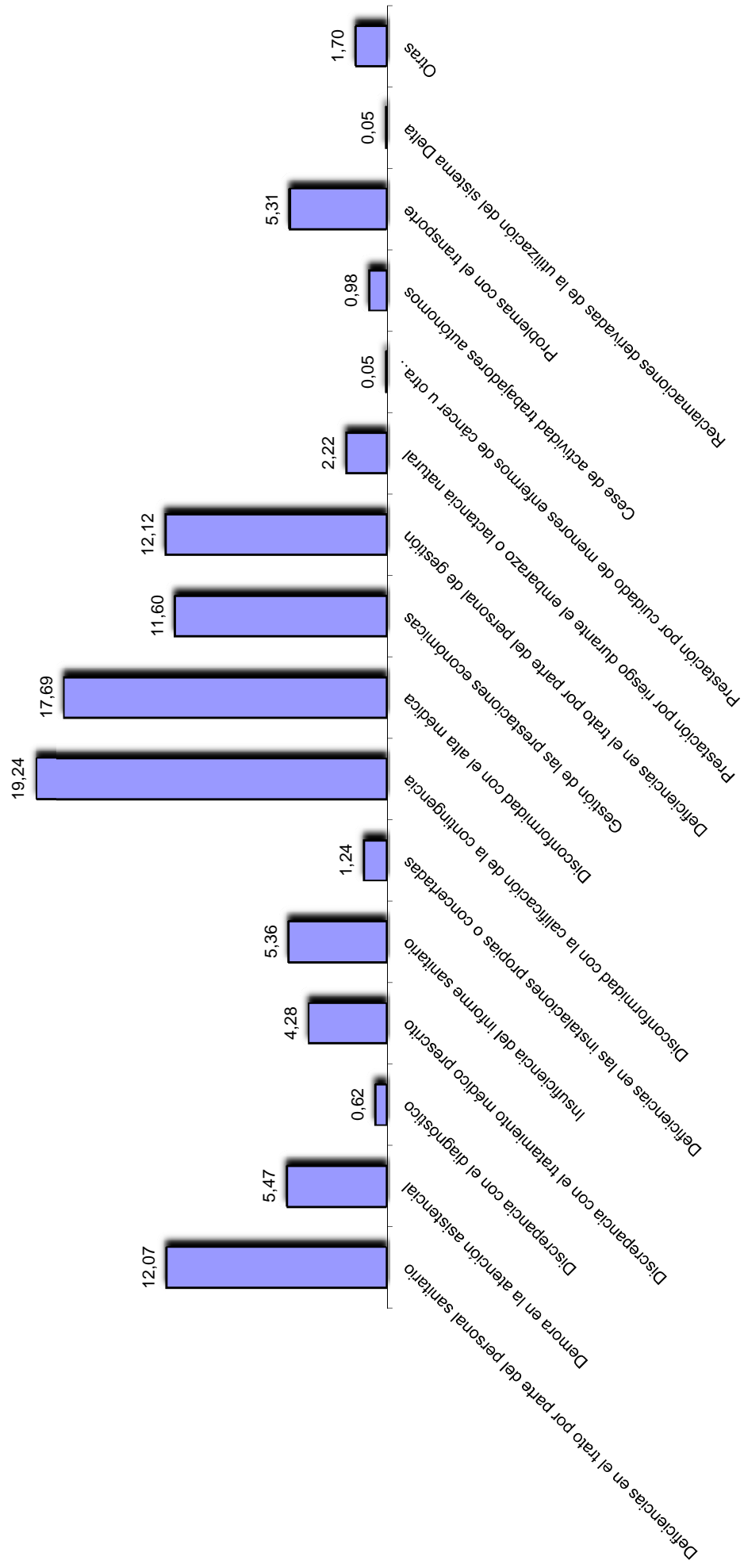
Periodo 2013

**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	234	12,07	3,71
Demora en la atención asistencial	106	5,47	1,68
Discrepancia con el diagnóstico	12	0,62	0,19
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	83	4,28	1,32
Insuficiencia del informe sanitario	104	5,36	1,65
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	24	1,24	0,38
Disconformidad con la calificación de la contingencia	373	19,24	5,92
Disconformidad con el alta médica	343	17,69	5,44
Gestión de las prestaciones económicas	225	11,60	3,57
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	235	12,12	3,73
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	43	2,22	0,68
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,05	0,02
Cese de actividad trabajadores autónomos	19	0,98	0,30
Problemas con el transporte	103	5,31	1,63
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	1	0,05	0,02
Otras	33	1,70	0,52

**Total Reclamaciones****1.939****100,00****30,75**

**Gráfico índice reclamaciones según materia F.R.E.M.A.P. (%). Periodo 2013**



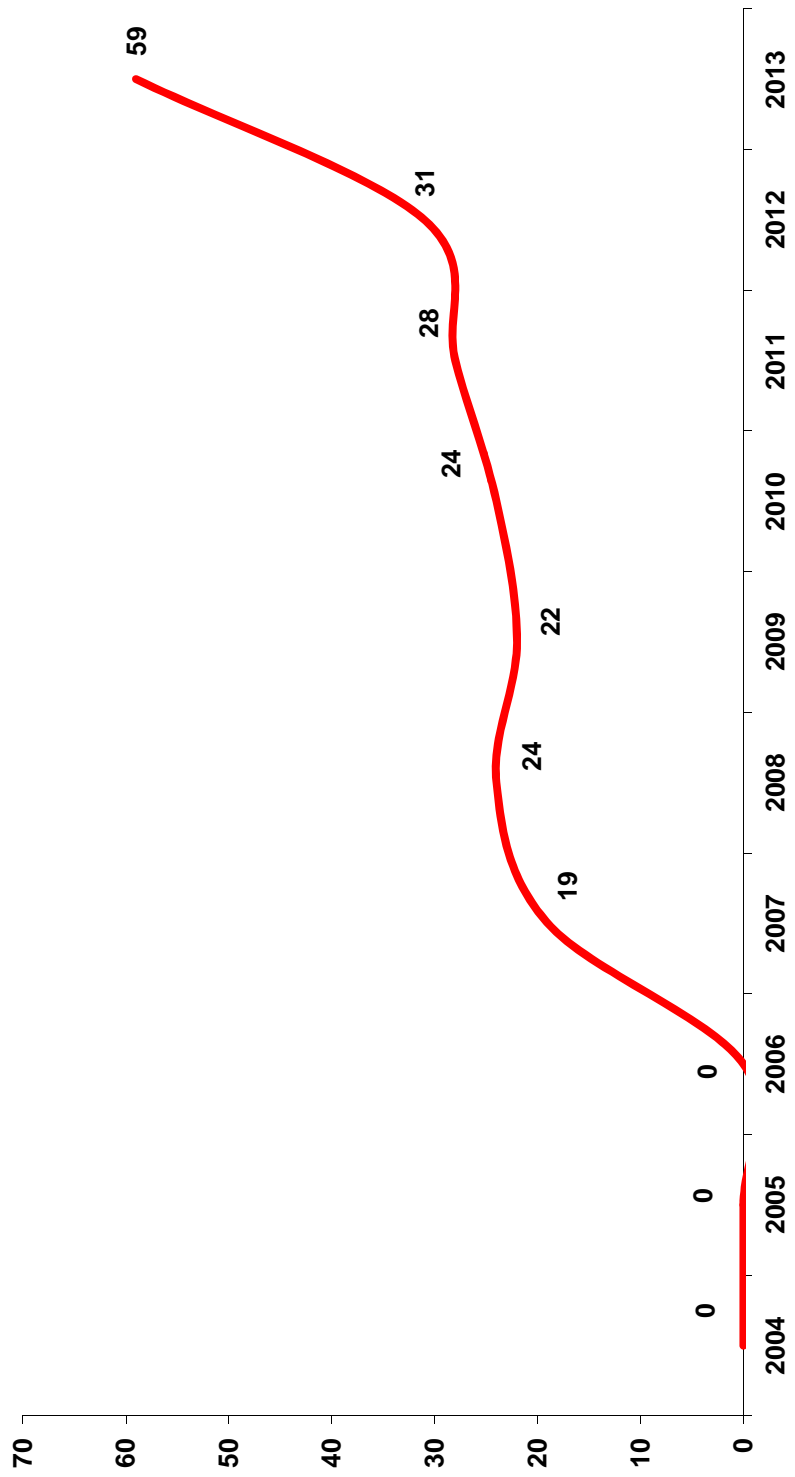


#### 4.11. SOLIMAT





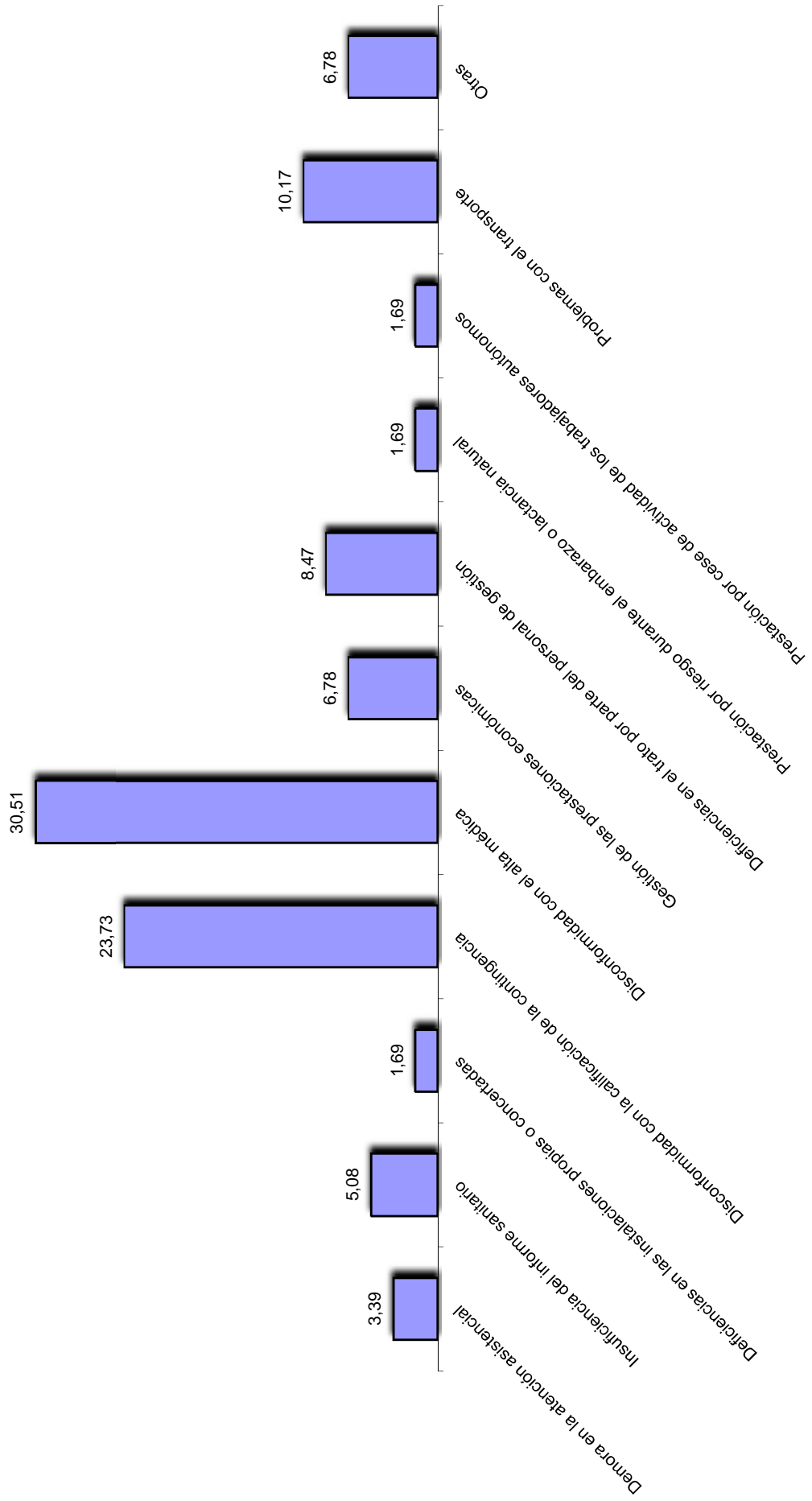
**SOLIMAT**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**SOLIMAT**  
**Periodo 2013**  
**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>
Demora en la atención asistencial	2	3,39	0,03
Insuficiencia del informe sanitario	3	5,08	0,05
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	1,69	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	14	23,73	0,22
Disconformidad con el alta médica	18	30,51	0,29
Gestión de las prestaciones económicas	4	6,78	0,06
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	5	8,47	0,08
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	1	1,69	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	1,69	0,02
Problemas con el transporte	6	10,17	0,10
Otras	4	6,78	0,06
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>59</b>	<b>100,00</b>	<b>0,94</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia SOLIMAT (%). Periodo 2013**





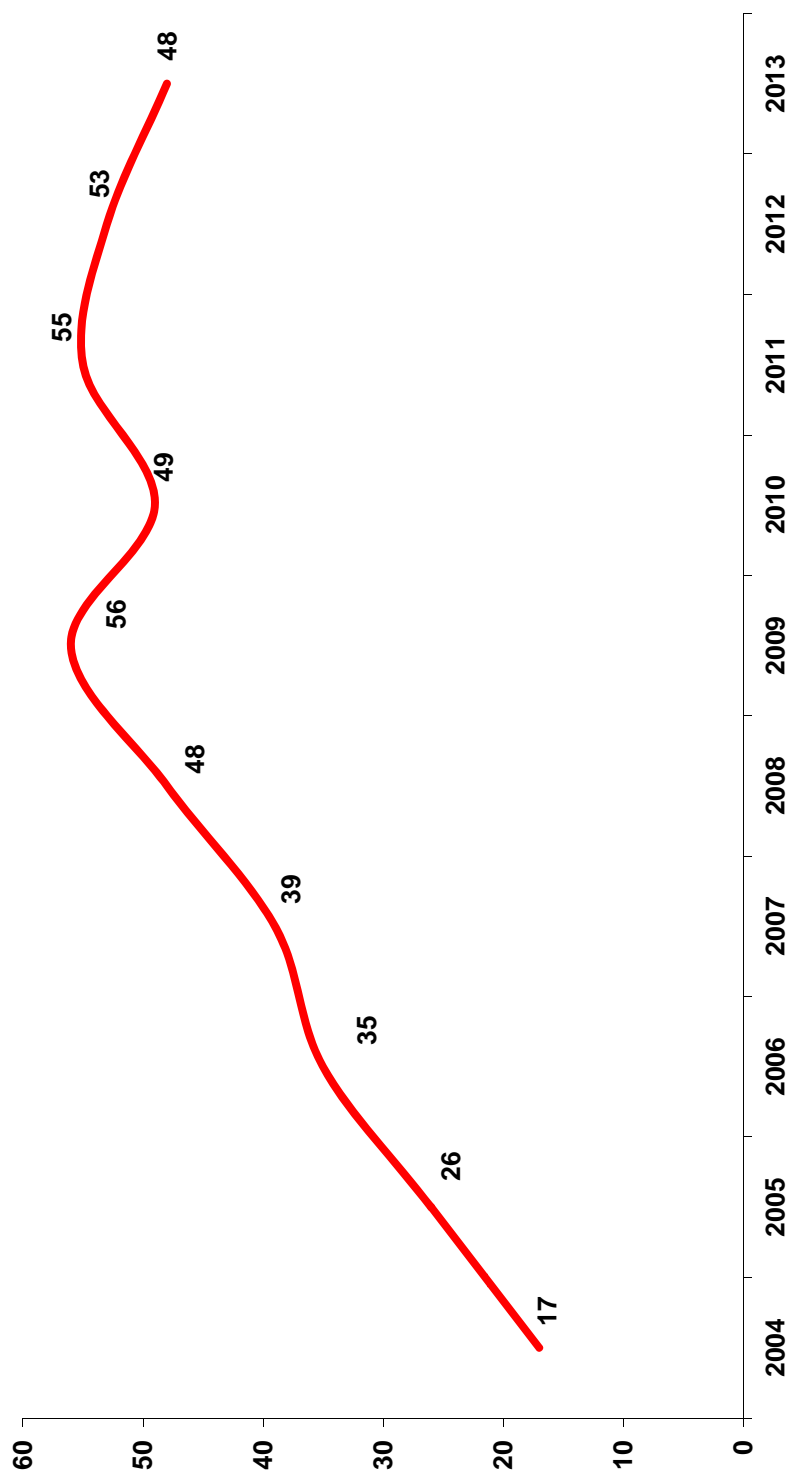
#### 4.12. MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA



## MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA

Periodo 2004 - 2013

Evolución de las reclamaciones



## MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA

Periodo 2013

### 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	2	4,17	0,03
Demora en la atención asistencial	2	4,17	0,03
Discrepancia en el tratamiento médico prescrito	1	2,08	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	2	4,17	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	8	16,67	0,13
Disconformidad con el alta médica	8	16,67	0,13
Gestión de las prestaciones económicas	9	18,75	0,14
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	6	12,50	0,10
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	5	10,42	0,08
Problemas con el transporte	1	2,08	0,02
Otras	4	8,33	0,06

**Total Reclamaciones**

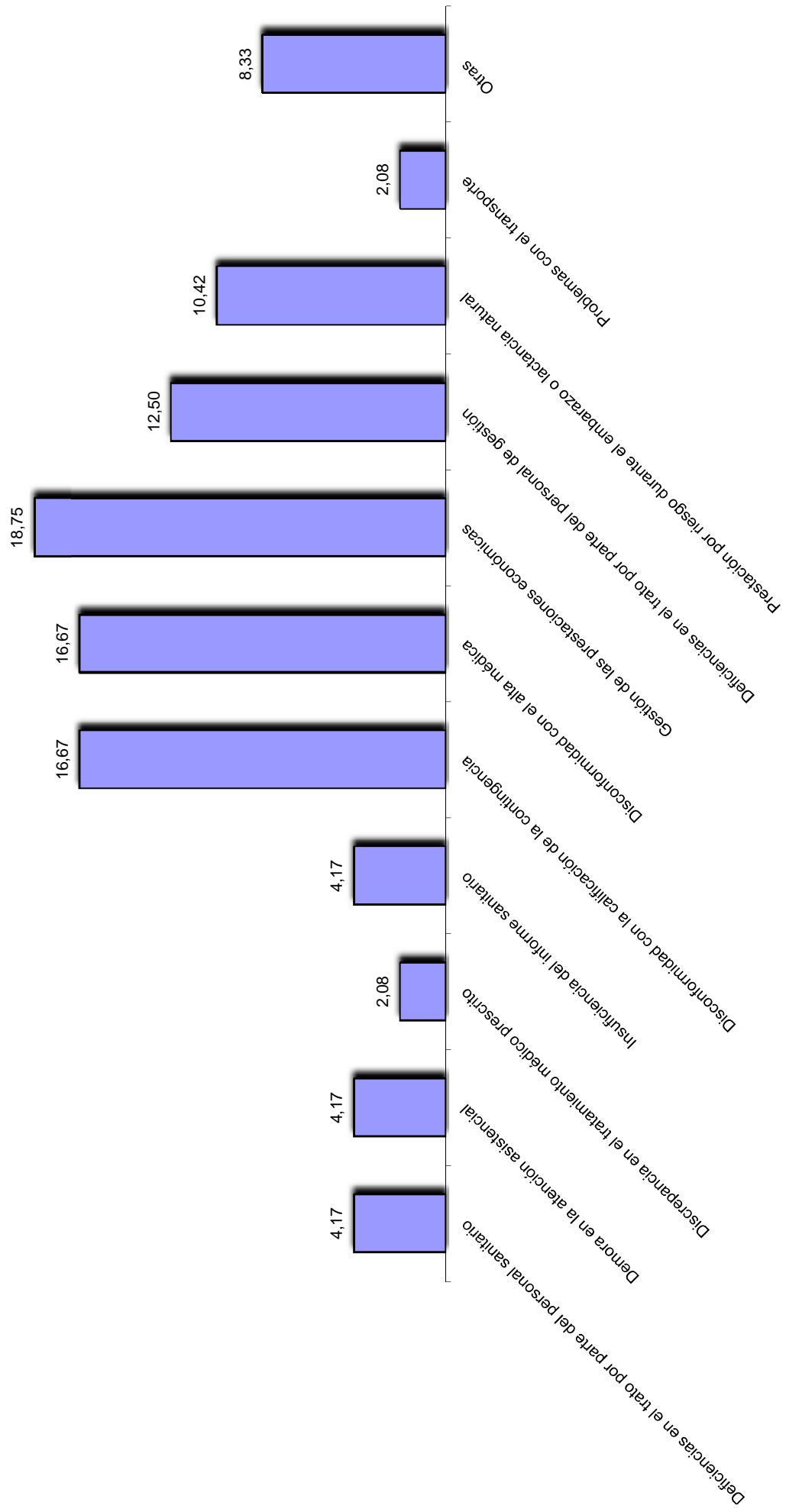
**48**

**100,00**

**0,76**



**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA DE ANDALUCÍA Y DE CEUTA (%) . Periodo 2013**

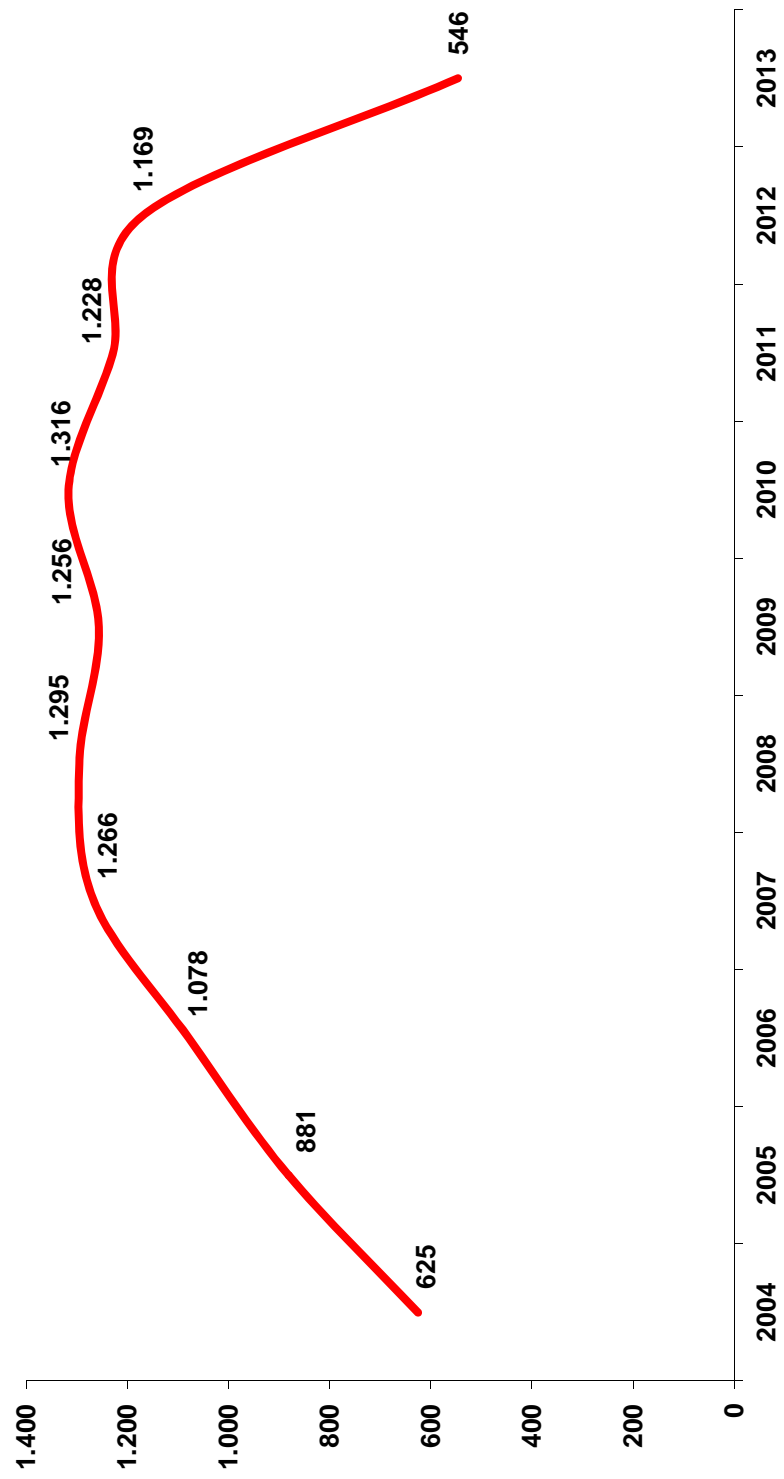




#### 4.13. ASEPEYO



**ASEPEYO**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**ASEPEYO**

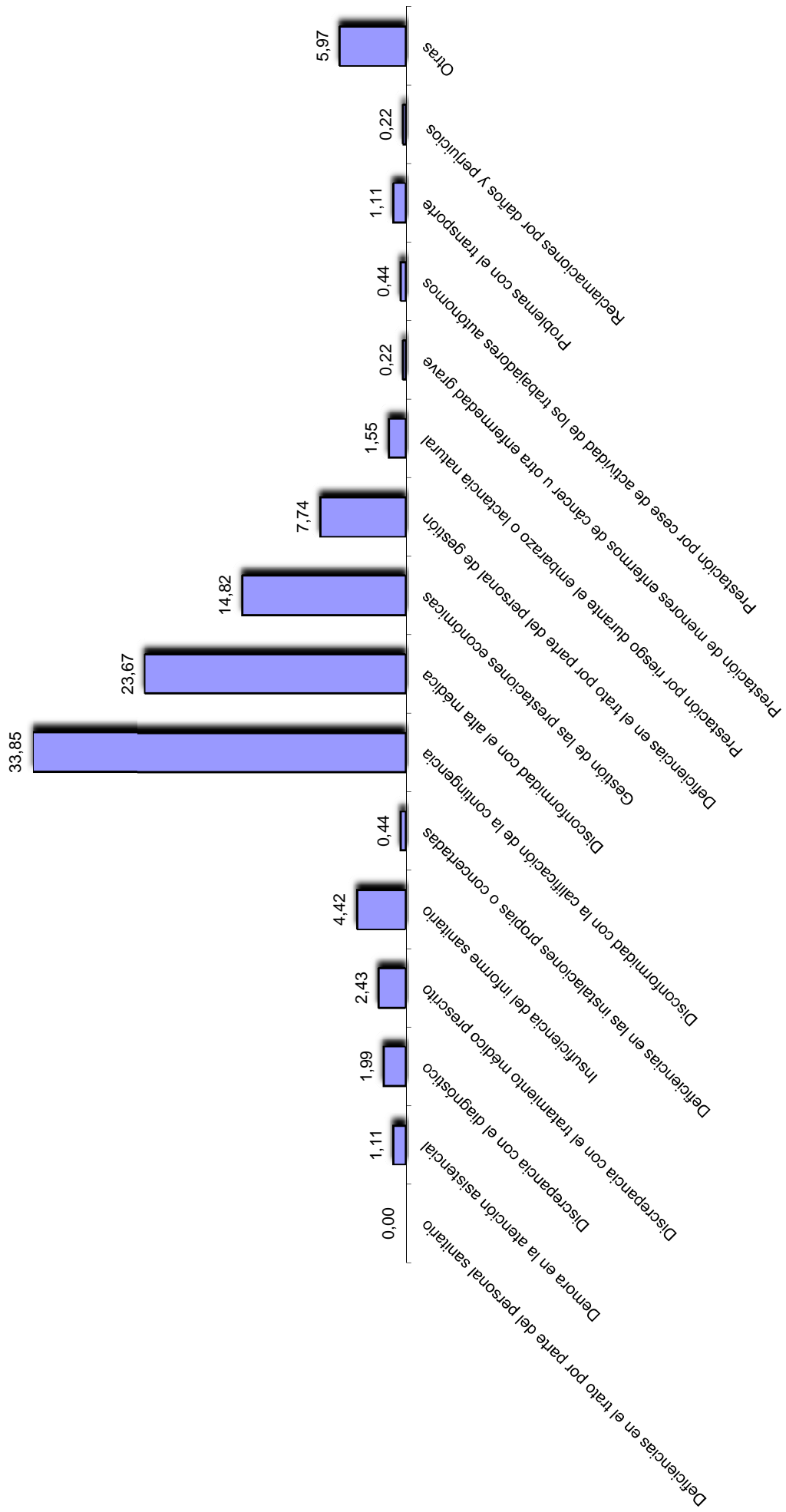
Periodo 2013

## 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		0,00	0,00
Demora en la atención asistencial	5	1,11	0,08
Discrepancia con el diagnóstico	9	1,99	0,14
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	11	2,43	0,17
Insuficiencia del informe sanitario	20	4,42	0,32
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	0,44	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	153	33,85	2,43
Disconformidad con el alta médica	107	23,67	1,70
Gestión de las prestaciones económicas	67	14,82	1,06
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	35	7,74	0,56
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	7	1,55	0,11
Prestación de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,22	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	2	0,44	0,03
Problemas con el transporte	5	1,11	0,08
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,22	0,02
Otras	27	5,97	0,43

**Total Reclamaciones****452****100,00****7,17**

**Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Periodo 2013**



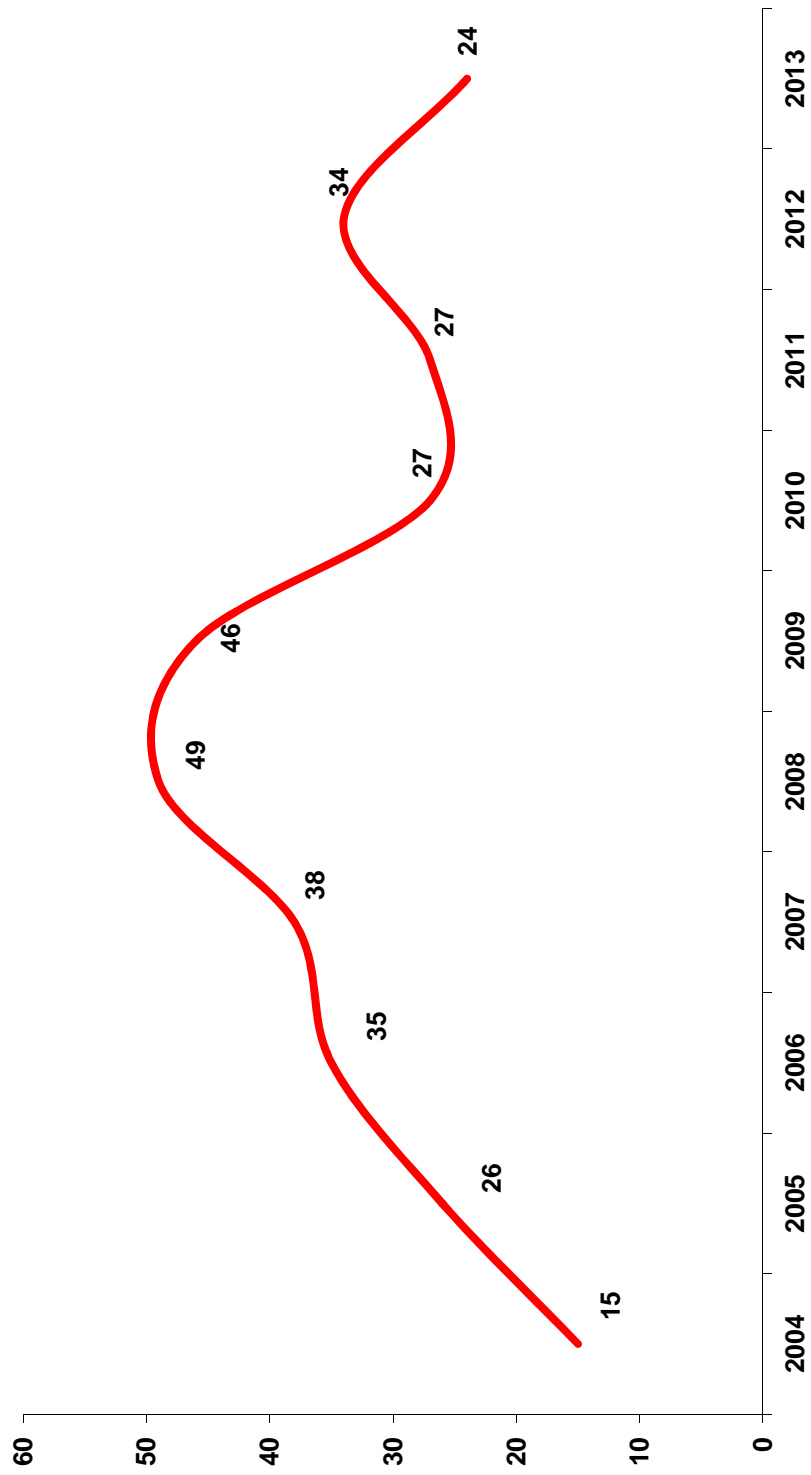




#### 4.14. MUTUA BALEAR



**MUTUA BALEAR**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**MUTUA BALEAR**

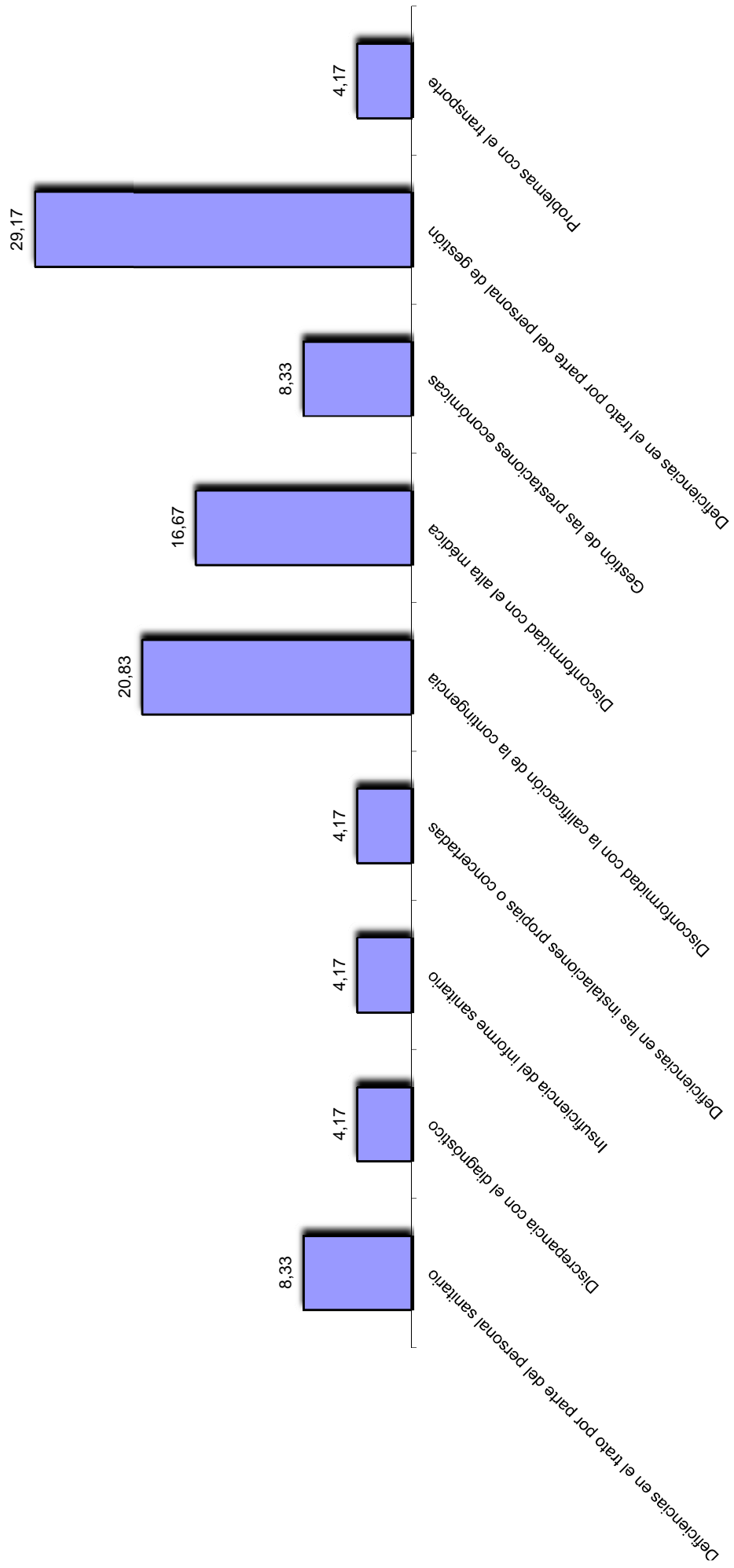
Período 2013

**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	2	8,33	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	1	4,17	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	1	4,17	0,02
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	4,17	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	5	20,83	0,08
Disconformidad con el alta médica	4	16,67	0,06
Gestión de las prestaciones económicas	2	8,33	0,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	7	29,17	0,11
Problemas con el transporte	1	4,17	0,02

**Total Reclamaciones****24****100,00****0,38**

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2013**





4.15. MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE  
TRABAJO

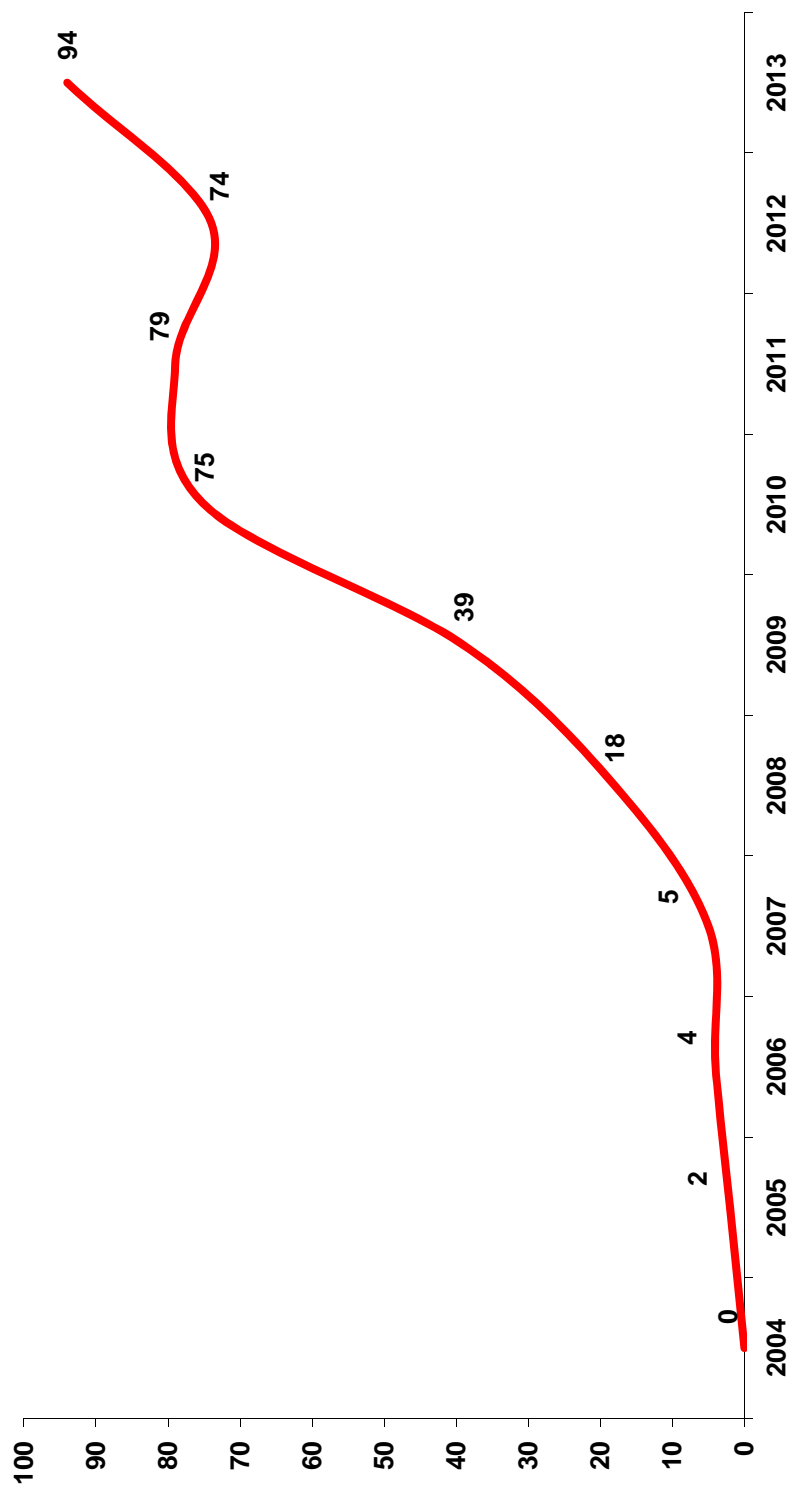




# MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Periodo 2004 - 2013

Evolución de las reclamaciones



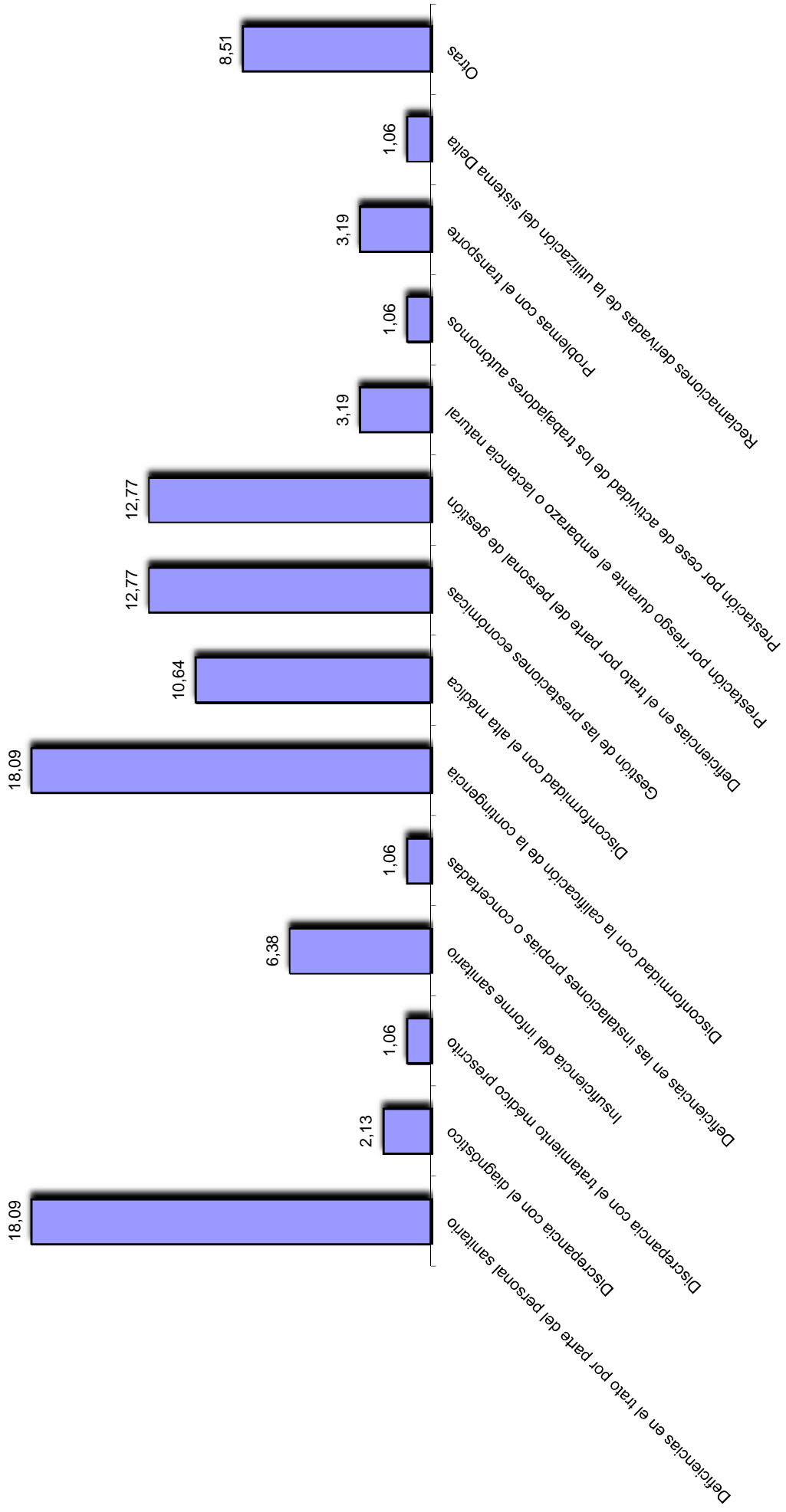
**MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO**

Periodo 2013

## 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	17	18,09	0,27
Discrepancia con el diagnóstico	2	2,13	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	1	1,06	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	6	6,38	0,10
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	1,06	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	17	18,09	0,27
Disconformidad con el alta médica	10	10,64	0,16
Gestión de las prestaciones económicas	12	12,77	0,19
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	12	12,77	0,19
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	3	3,19	0,05
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	1,06	0,02
Problemas con el transporte	3	3,19	0,05
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	1	1,06	0,02
Otras	8	8,51	0,13
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>94</b>	<b>100,00</b>	<b>1,49</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (%). Periodo 2013**

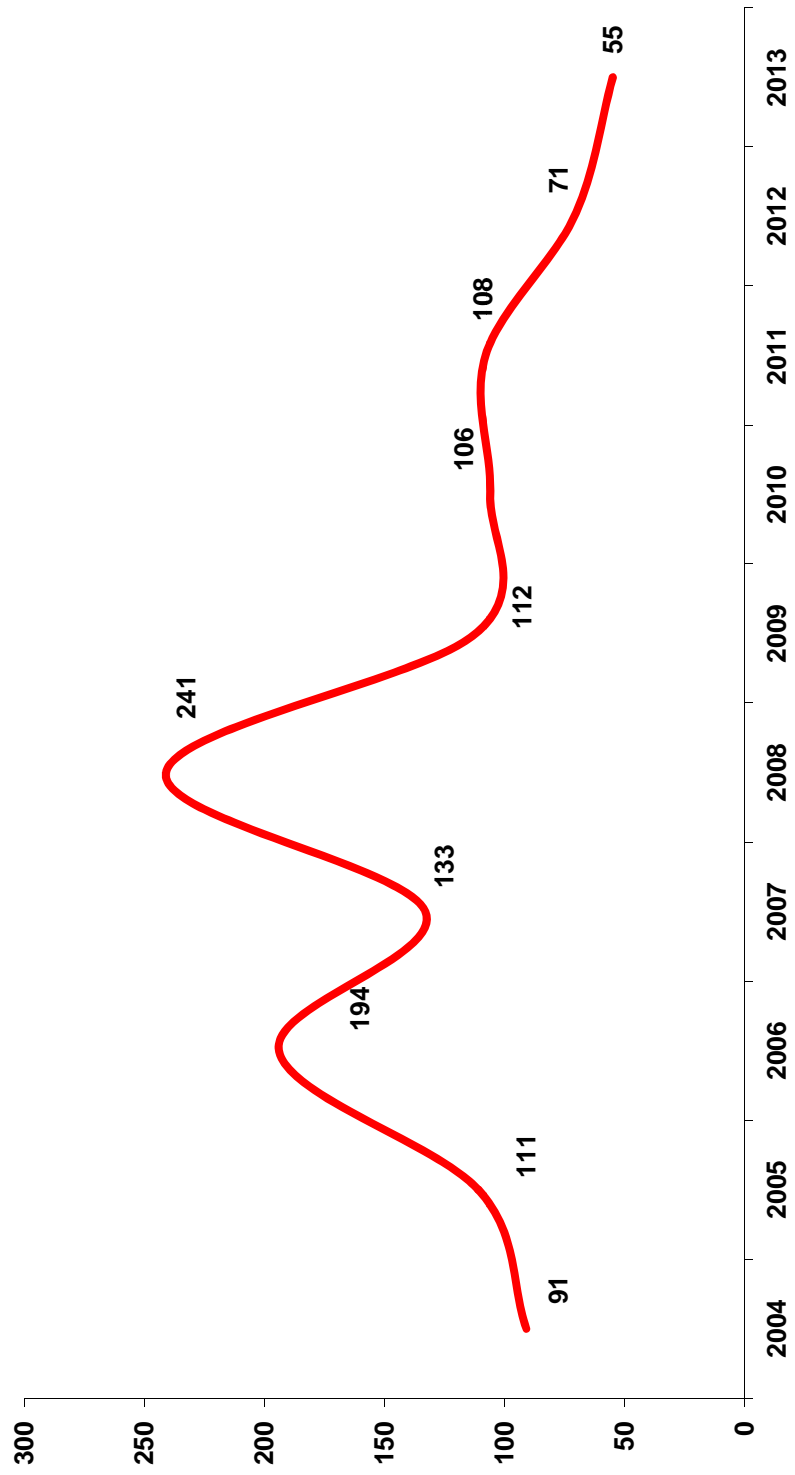




#### 4.16. UNIÓN DE MUTUAS



**UNIÓN DE MUTUAS**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



## UNIÓN DE MUTUAS

Periodo 2013

### 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	5	9,09	0,08
Demora en la atención asistencial	1	1,82	0,02
Discrepancia con el diagnóstico	2	3,64	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	5	9,09	0,08
Insuficiencia del informe sanitario	4	7,27	0,06
Disconformidad con la calificación de la contingencia	14	25,45	0,22
Disconformidad con el alta médica	6	10,91	0,10
Gestión de las prestaciones económicas	2	3,64	0,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	6	10,91	0,10
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	3	5,45	0,05
Problemas con el transporte	2	3,64	0,03
Otras	5	9,09	0,08

**Total Reclamaciones**

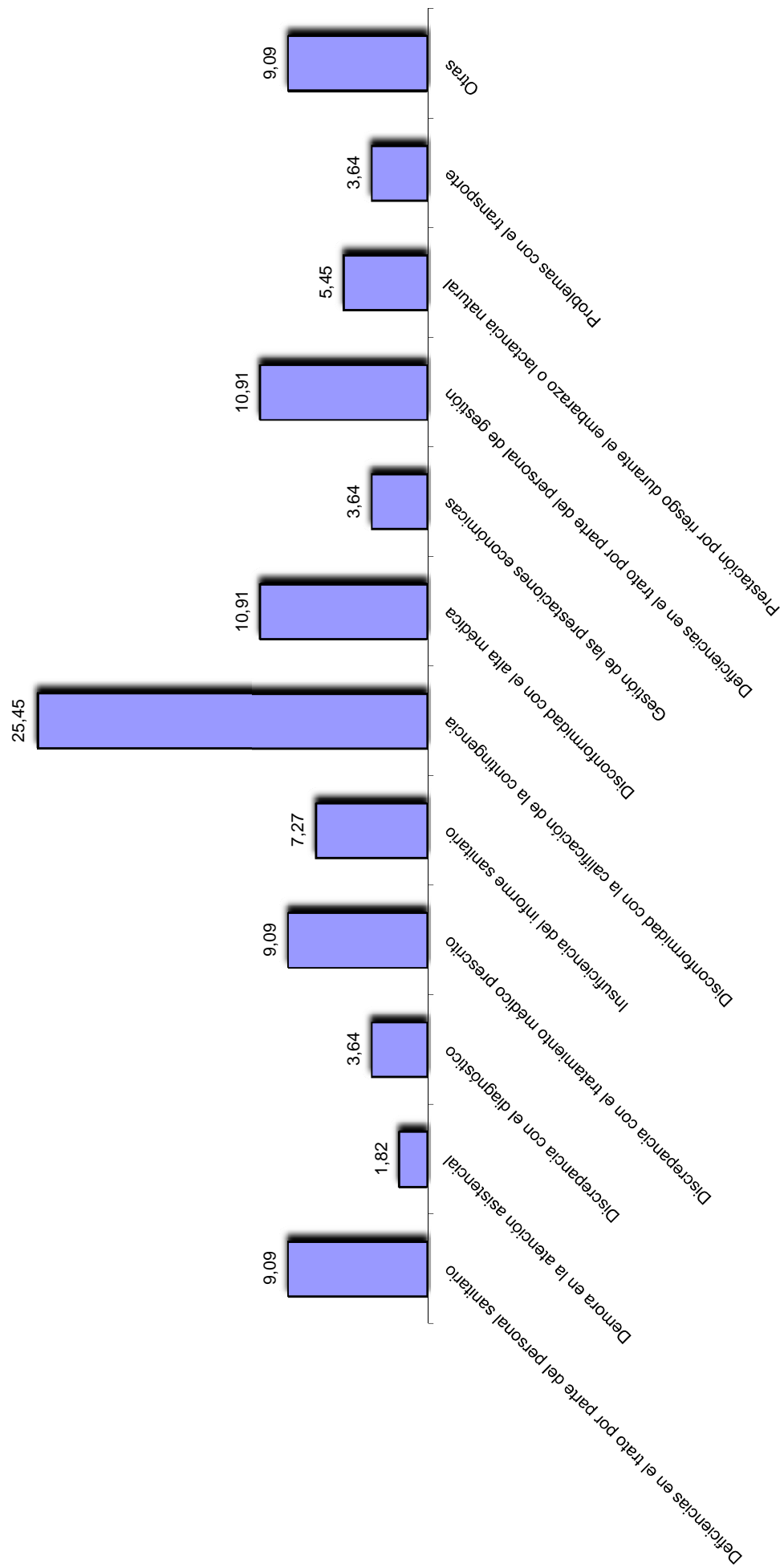
**55**

**100,00**

**0,87**



**Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2013**





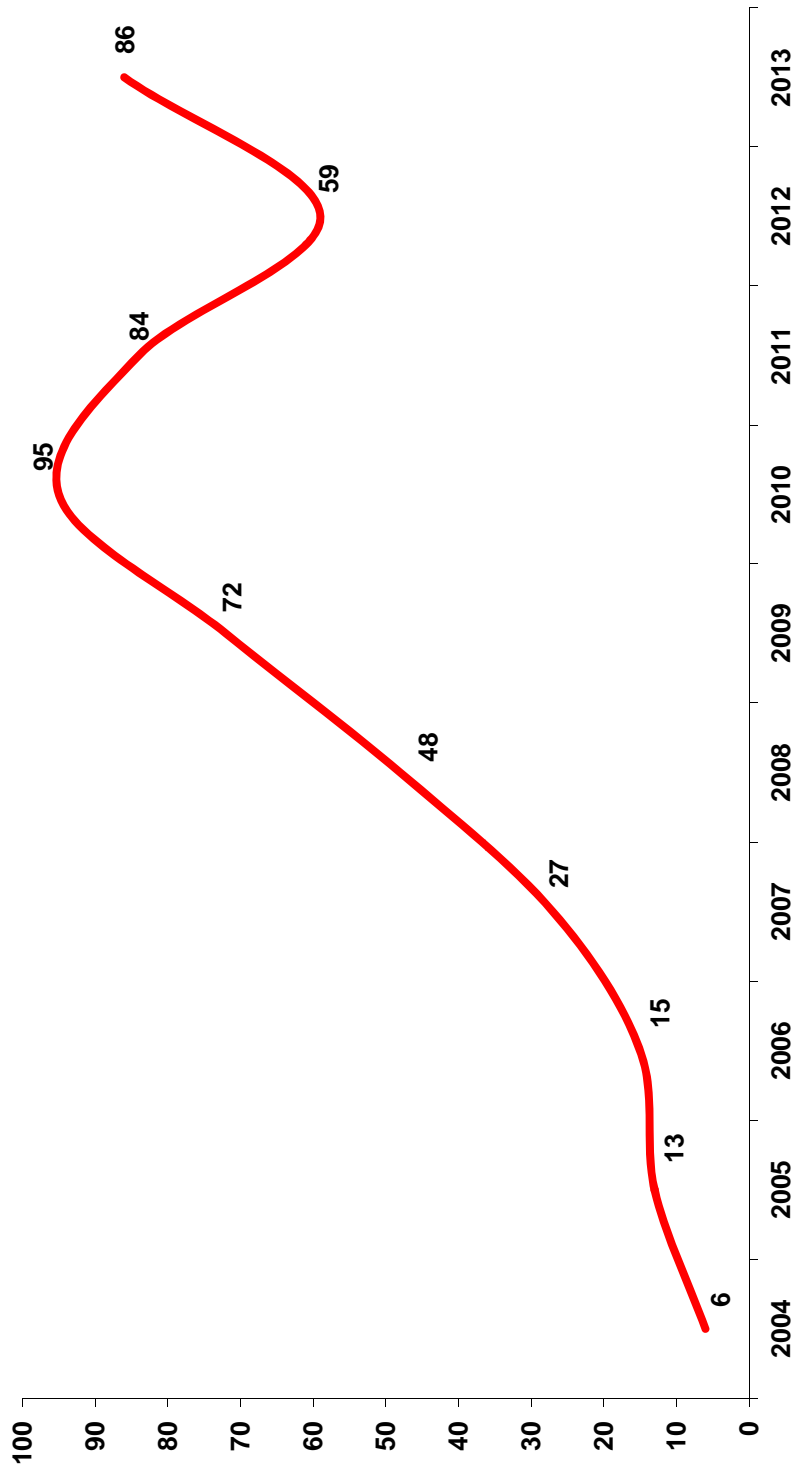
4.17. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE  
CANARIAS



## MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Periodo 2004 - 2013

Evolución de las reclamaciones



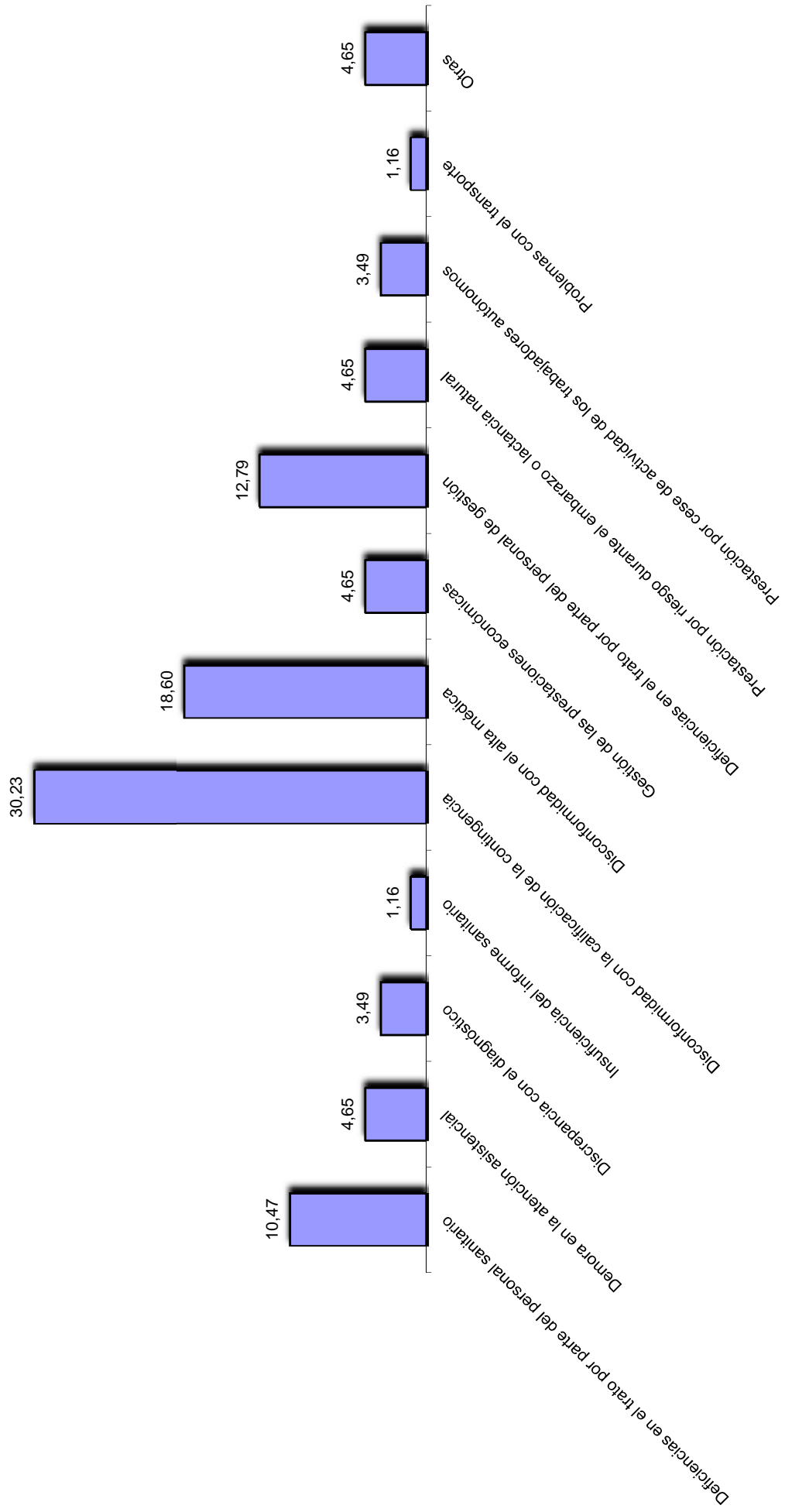
**MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS**

Periodo 2013

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	10,47	0,14
Demora en la atención asistencial	4	4,65	0,06
Discrepancia con el diagnóstico	3	3,49	0,05
Insuficiencia del informe sanitario	1	1,16	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	26	30,23	0,41
Disconformidad con el alta médica	16	18,60	0,25
Gestión de las prestaciones económicas	4	4,65	0,06
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	11	12,79	0,17
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	4	4,65	0,06
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	3	3,49	0,05
Problemas con el transporte	1	1,16	0,02
Otras	4	4,65	0,06
<b>Total Reclamaciones</b>	<b>86</b>	<b>100,00</b>	<b>1,36</b>

**Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Periodo 2013**



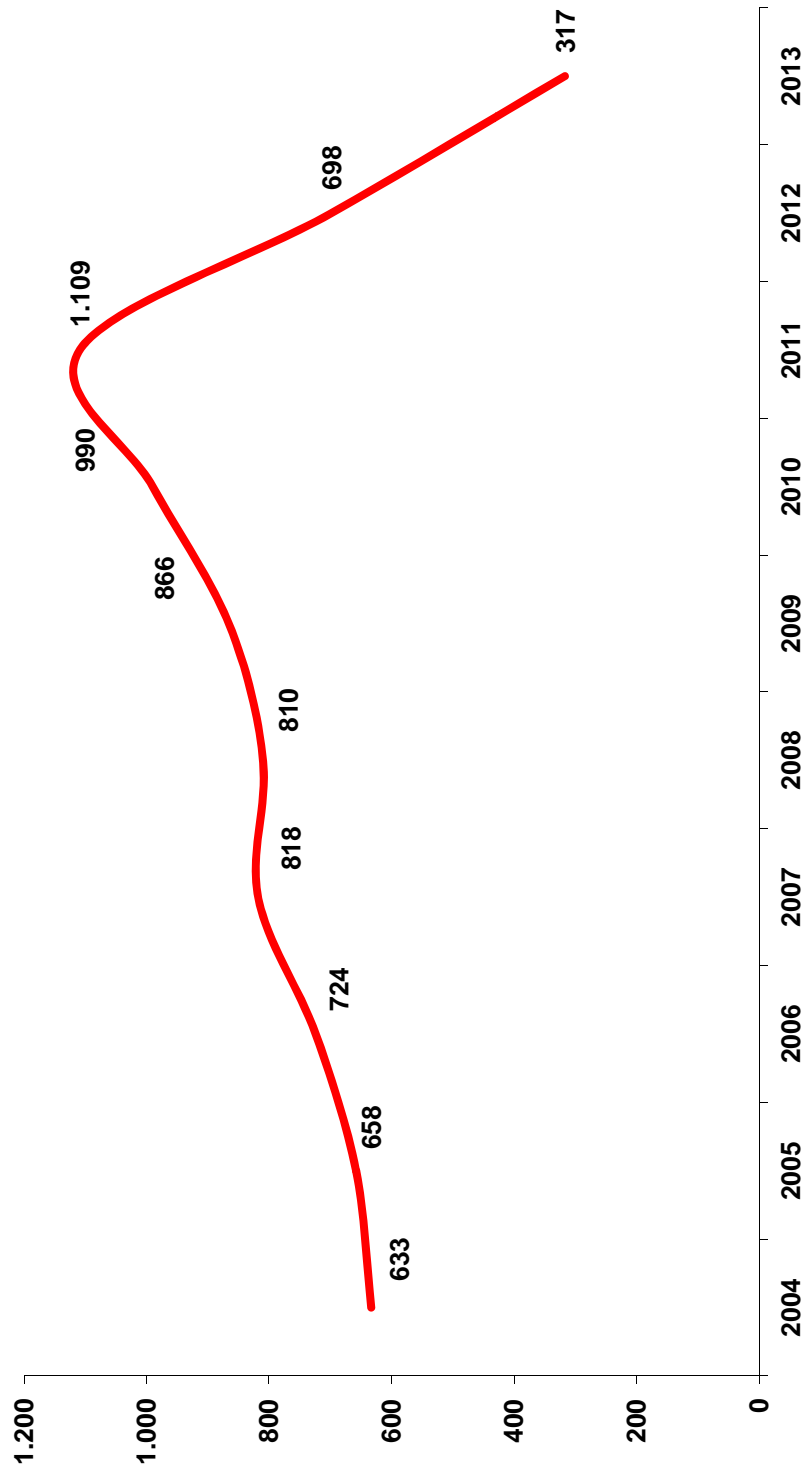




#### 4.18. IBERMUTUAMUR



**IBERMUTUAMUR**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**IBERMUTUAMUR**

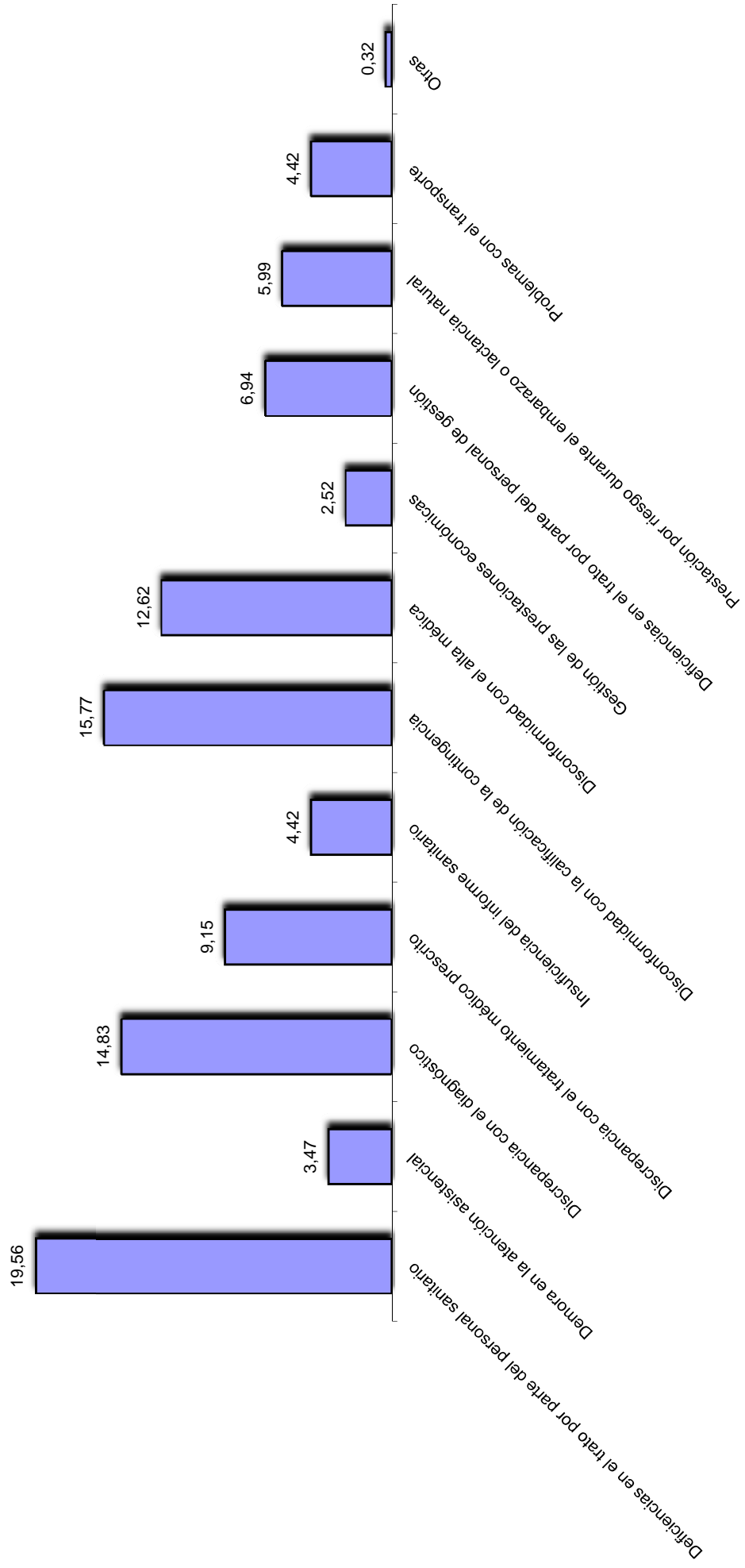
Periodo 2013

**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	62	19,56	0,98
Demora en la atención asistencial	11	3,47	0,17
Discrepancia con el diagnóstico	47	14,83	0,75
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	29	9,15	0,46
Insuficiencia del informe sanitario	14	4,42	0,22
Disconformidad con la calificación de la contingencia	50	15,77	0,79
Disconformidad con el alta médica	40	12,62	0,63
Gestión de las prestaciones económicas	8	2,52	0,13
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	22	6,94	0,35
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	19	5,99	0,30
Problemas con el transporte	14	4,42	0,22
Otras	1	0,32	0,02

**Total Reclamaciones****317****100,00****5,03**

**Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUAMUR (%). Periodo 2013**



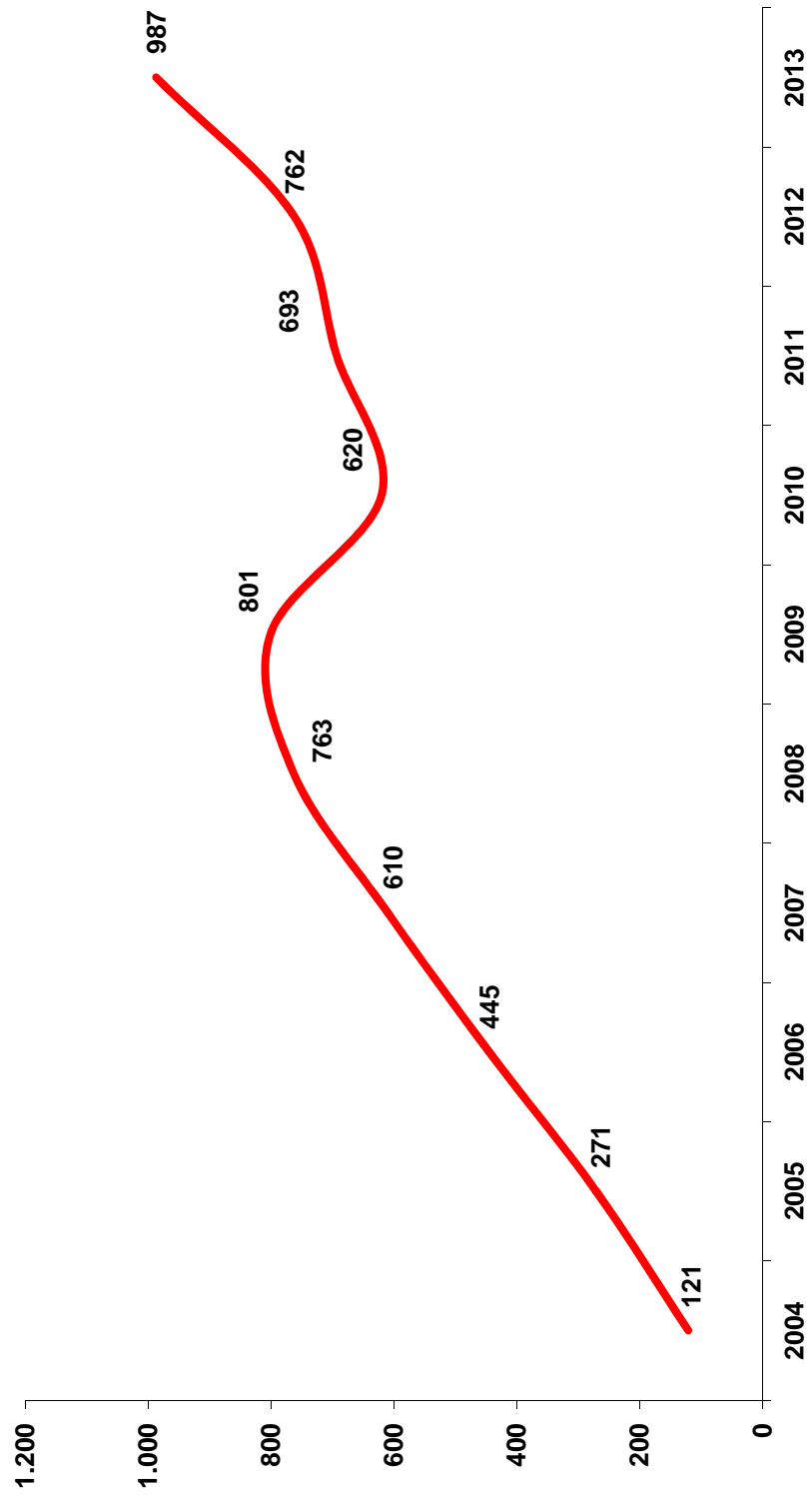


#### 4.19. FRATERNIDAD - MUPRESPA





**FRATERNIDAD - MUPRESA**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**FRATERNIDAD - MUPRESPA**

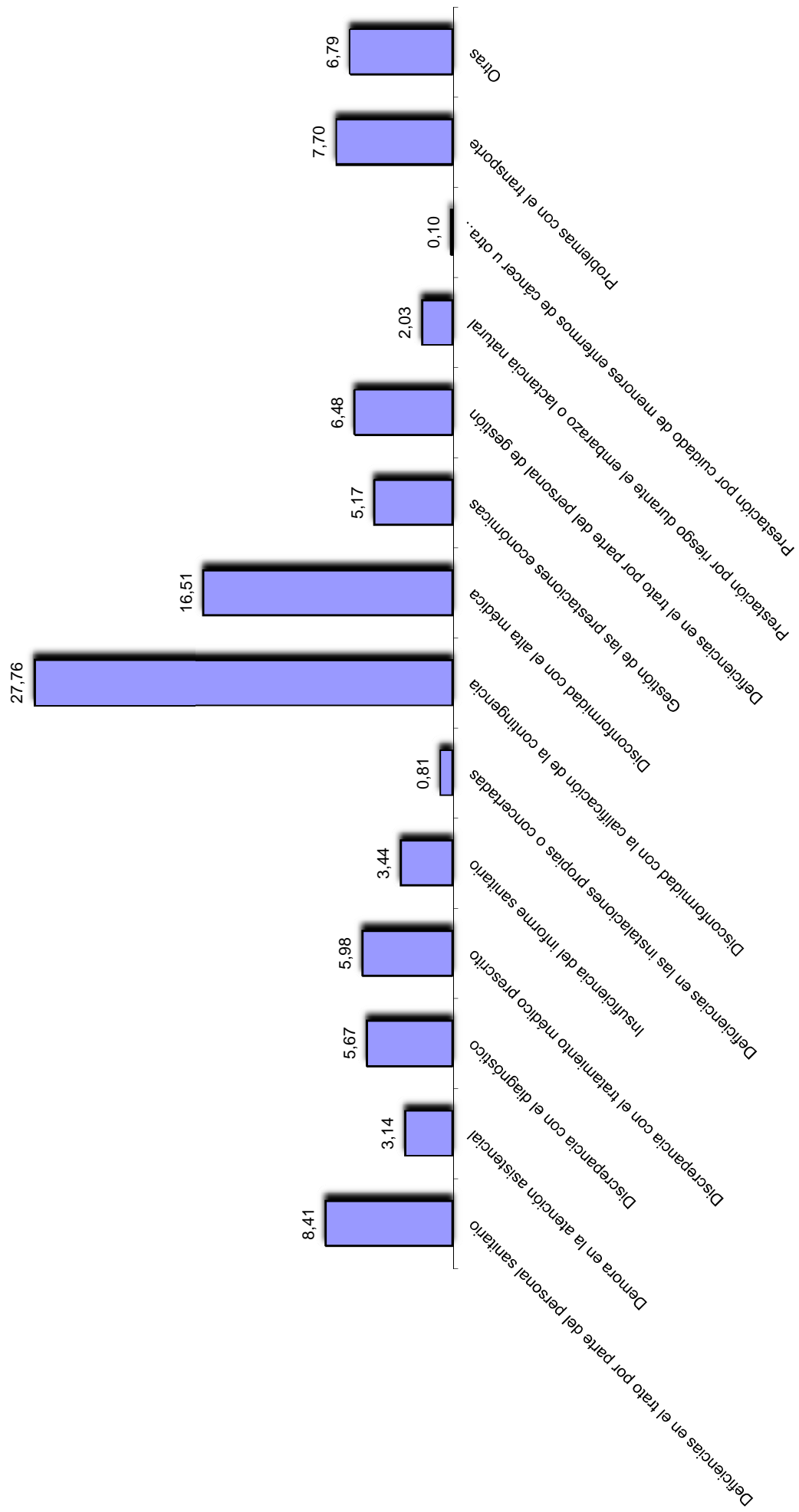
Periodo 2013

**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	8,41	1,32
Demora en la atención asistencial	31	3,14	0,49
Discrepancia con el diagnóstico	56	5,67	0,89
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	59	5,98	0,94
Insuficiencia del informe sanitario	34	3,44	0,54
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	8	0,81	0,13
Disconformidad con la calificación de la contingencia	274	27,76	4,35
Disconformidad con el alta médica	163	16,51	2,58
Gestión de las prestaciones económicas	51	5,17	0,81
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	64	6,48	1,01
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	20	2,03	0,32
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,10	0,02
Problemas con el transporte	76	7,70	1,21
Otras	67	6,79	1,06

**Total Reclamaciones****987****100,00****15,65**

**Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESA (%). Periodo 2013**

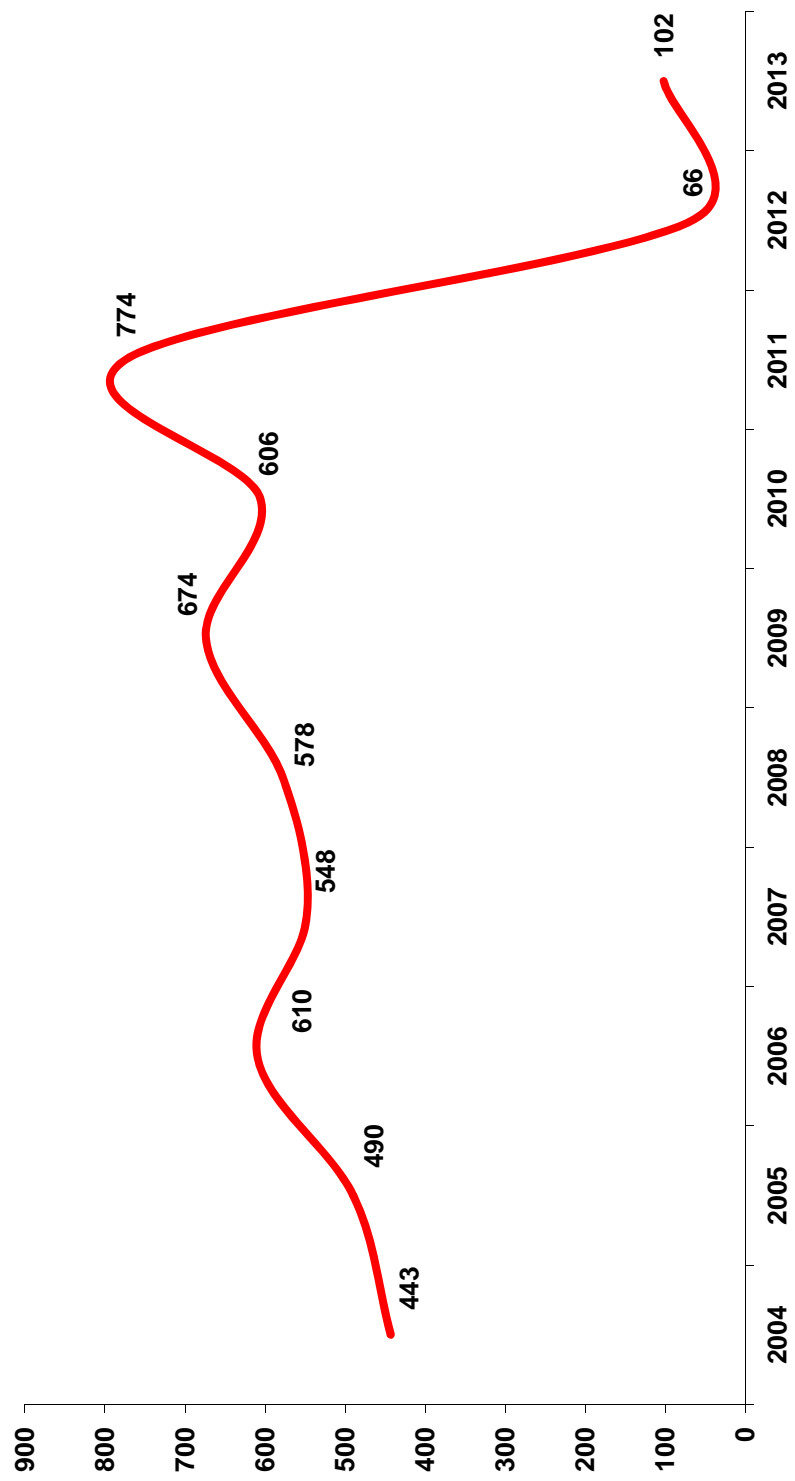




## 4.20. EGARSAT



**EGARSAT**  
Periodo 2004 - 2013  
Evolución de las reclamaciones



**EGARSAT**

Periodo 2013

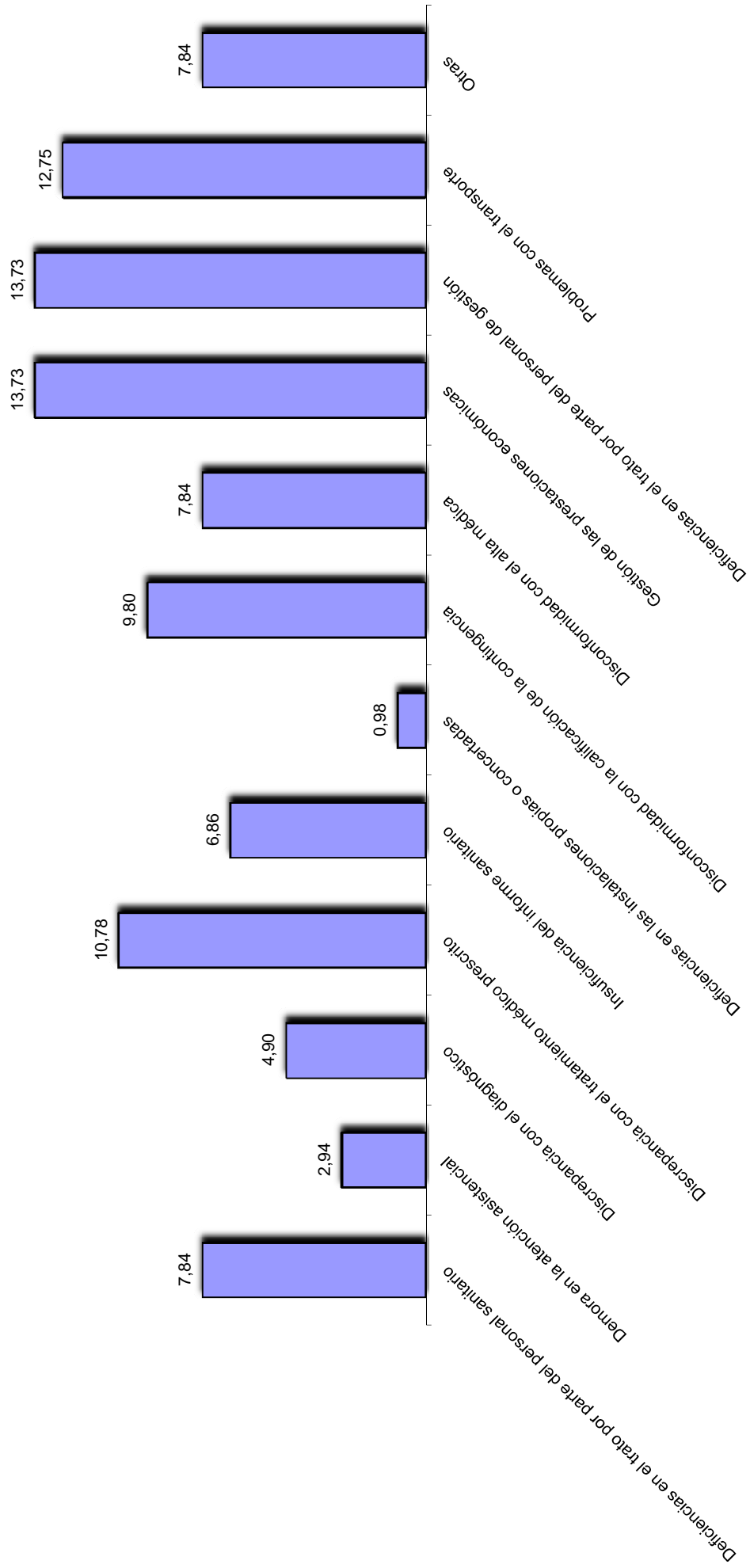
## Reclamaciones por materia

<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	8	7,84	0,13
Demora en la atención asistencial	3	2,94	0,05
Discrepancia con el diagnóstico	5	4,90	0,08
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	11	10,78	0,17
Insuficiencia del informe sanitario	7	6,86	0,11
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,98	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	10	9,80	0,16
Disconformidad con el alta médica	8	7,84	0,13
Gestión de las prestaciones económicas	14	13,73	0,22
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	14	13,73	0,22
Problemas con el transporte	13	12,75	0,21
Otras	8	7,84	0,13

**Total Reclamaciones****102****100,00****1,62**



**Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2013**





## 5.- CLASIFICACIÓN DE LAS MATERIAS SOBRE LAS QUE INCIDEN LAS RECLAMACIONES



- 1. Asistencia sanitaria:**
  - Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario
  - Demora en la atención asistencial
  - Discrepancia con el diagnóstico
  - Discrepancia con el tratamiento médico prescrito
  - Insuficiencia del informe sanitario
- 2. Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas**
- 3. Disconformidad con la calificación de la contingencia**
- 4. Disconformidad con el alta médica**
- 5. Gestión de las prestaciones económicas**
- 6. Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión**
- 7. Prestación por riesgo durante el embarazo o la lactancia natural**
- 8. Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave**
- 9. Prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos**
- 10. Problemas con el transporte**
- 11. Reclamaciones por daños y perjuicios**
- 12. Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta**
- 13. Otras reclamaciones**



## 6.- DEFINICIONES





**Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario:** quejas y reclamaciones que versen 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.

**Deficiencias en el trato 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.

**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.

**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.

**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.

**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 (laboral/común).

**Discrepancia con el diagnóstico:** quejas y reclamaciones en las que se manifieste la disconformidad contra 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 manifieste la disconformidad contra 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.

**Gestión de las prestaciones económicas:** quejas y reclamaciones contra cualquier acto de gestión de la mutua relacionadas con las prestaciones económicas que gestiona, tanto las relativas a la prestación de incapacidad temporal y las de riesgo en el embarazo, tales como denegación de la prestación, suspensión, extinción, etc., como las relacionadas con las prestaciones económicas por invalidez permanente, muerte, ó bien reintegro de gastos farmacéuticos, ó de otros gastos etc.

**Insuficiencia del informe sanitario:** quejas y reclamaciones relacionadas con la puesta a disposición al trabajador de información médica relativa a su proceso, tales como las relacionadas con el resultado de pruebas médicas complementarias, solicitud del informe médico o copias del mismo, solicitud de informes de especialistas, etc.

**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.

**Prestación por cese de actividad de trabajadores autónomos:** quejas y reclamaciones relativas a la denegación, fecha de reconocimiento o cuantía económica de la prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos

**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

**Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural:** quejas y reclamaciones relativas a la denegación, fecha de reconocimiento o cuantía económica de la prestación de riesgo durante el embarazo o en la lactancia

**Problemas con el transporte:** quejas y reclamaciones sobre cualquier aspecto relativo al transporte facilitado por la Mutua, tales como calidad del mismo, reclamaciones del abono de los gastos de desplazamiento como consecuencia de la asistencia sanitaria y rehabilitadora prestada, etc.

**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)

**Reclamaciones por daños y perjuicios:** reclamaciones en las que se solicite 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

