



MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL

SECRETARIA DE ESTADO
DE SEGURIDAD SOCIAL
Dirección General de
Ordenación de la Seguridad
Social

Informe de Reclamaciones

Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social

Periodo 2015

INFORME DE RECLAMACIONES

MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD
SOCIAL

PERIODO 2015

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 2016

Documento elaborado por:

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

Edita y distribuye:

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

ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN	5-7
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2015	8
2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual.....	9
2.2 Incidencia de las reclamaciones en los beneficiarios de las prestaciones	10
2.3 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden.....	10
2.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias.....	11
2.5 Incidencia de las reclamaciones por Mutua.....	12
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones	13-18
3.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida	19-23
3.3 Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios .	24-25
3.4 Reclamaciones por materias	26-30
3.5 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	31-35
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURI- DAD SOCIAL:	36
4.1 Mutual Midat Cyclops.....	37-40
4.2 Mutualia	41-44
4.3 Activa Mutua 2008	45-48
4.4 Mutua Montañesa	49-52
4.5 Mutua Universal Mugenat	53-56
4.6 Maz	57-60
4.7 Umivale	61-64
4.8 Mutua Navarra	65-68
4.9 Mutua Intercomarcal	69-72
4.10 Fremap	73-76
4.11 Solimat	77-80
4.12 Mutua de Andalucía y Ceuta	81-84
4.13 Asepeyo	85-88
4.14 Mutua Balear	89-92
4.15 Mutua Gallega de Accidentes de Trabajo	93-96
4.16 Unión de Mutuas	97-100

4.17 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias	101-104
4.18 Ibermutuamur	105-108
4.19 Fraternidad-Muprespa	109-112
4.20 Egarsat	113-116
5. MATERIAS SOBRE LAS QUE INCIDEN LAS RECLAMACIONES	117-118
6. DEFINICIONES	119-121

1. INTRODUCCIÓN

En el presente informe se evalúan tanto la actividad desarrollada por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, 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 de las mutuas 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 2015, 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. Las analizadas son las interpuestas tanto a través de internet -en el portal denominado "Oficina Virtual de Reclamaciones"-, como las planteadas por escrito en las instalaciones de la mutua afectada, en cualquier Organismo público y las recibidas por correo ordinario.

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

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

En el primer apartado del informe se incluyen datos de carácter informativo, y se analizan 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.

El segundo apartado, recoge los cuadros y gráficos elaborados a partir de la información obtenida para evaluar la actividad desarrollada, de forma que el lector pueda 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 se puedan realizar las mismas valoraciones pero referidas, en este caso, a cada entidad.

Las materias en las que inciden las reclamaciones son aquellas sobre las que las mutuas tienen conferidas competencias para su gestión: asistencia sanitaria; contingencias profesionales y comunes y calificación de las mismas; prestaciones económicas por incapacidad temporal; por riesgo durante el embarazo y por riesgo durante la lactancia natural; por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave y por cese de actividad de los trabajadores autónomos.

También se incluyen las reclamaciones formuladas por los usuarios en relación con otros aspectos como son la utilización del sistema de Declaración Electrónica de

Trabajadores Accidentados (Delta); con el trato por parte del personal sanitario y del personal de gestión; con las instalaciones propias o concertadas; con la disconformidad con el alta médica; con el transporte, así como, finalmente, las reclamaciones a la mutua por daños y perjuicios.

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

**2.- INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES
FORMULADAS EN EL AÑO 2015**

El número de reclamaciones formuladas en el año 2015 supuso un incremento del 8,17% respecto de las formuladas en 2014, pasando de 8.149 a 8.815¹. Este incremento guarda relación con la evolución de la población protegida por las mutuas, que se incrementó un 3,4% frente a la asegurada en 2014, pasando de un total de 14.974.366 trabajadores protegidos en 2014 a 15.483.472 en el año 2015².

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 aumento en las reclamaciones de un 8,17%, pasando de tener una incidencia del 0,05% en la población protegida en el año 2014 a un 0,06% en el año 2015³.

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

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

Según los datos agregados de las mutuas, en términos generales puede afirmarse que la relación existente entre el número de reclamaciones y la población protegida es poco significativa, pues sólo representa el 0,06%. Ocupa el primer lugar la mutua MAC -Mutua de Accidentes de Canarias-, en la que número de reclamaciones formuladas por el colectivo protegido superaba el 0,10, seguida de las mutuas Universal y Mutualia con un índice de incidencia superior al 0,08%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Egarsat y Balear, con un porcentaje inferior al 0,02% cada una de ellas.

La evolución de este indicador respecto del obtenido en el año 2014 muestra una tendencia alcista del 8,17% que, según se señaló anteriormente, guarda una cierta correlación con el incremento de la población protegida por las mutuas.

Por otro lado, se observan importantes dispersiones en la incidencia de las reclamaciones en la población protegida y su evolución interanual, con un rango que oscila entre -54,54% y +163,16%.

¹ Cuadros del apartado 4.1.

² Apartado 3.2.

³ Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2.

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

Continuando con la práctica iniciada en anteriores informes de reclamaciones, también este informe correspondiente al año 2015 contempla este indicador. Su objeto es determinar la importancia de las reclamaciones entre los usuarios afectados por las distintas situaciones objeto de queja o reclamación. Se trata, en suma, de ponderar las quejas en función de los beneficiarios afectados por cada actividad⁴.

Los datos existentes permiten determinar que durante 2015 2.270.171 trabajadores asegurados fueron beneficiarios de la prestación de asistencia sanitaria y 47.766 lo fueron de prestaciones económicas⁵. En ese año, un total de 5.040 asegurados, equivalente al 0,22% de los beneficiarios de asistencia sanitaria, formuló alguna reclamación relacionada con esta prestación, mientras que 3.345 asegurados, equivalente a un 7%, reclamaron por alguna actuación de las Mutuas relacionadas con el derecho a prestaciones económicas⁶.

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

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

Las materias incluidas en el informe engloban todas las prestaciones gestionadas por las mutuas en el ámbito de su actuación colaboradora con la Seguridad Social, y respecto de las que los beneficiarios han presentado algún tipo de reclamación en relación con la gestión que realiza la mutua.

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, con un total de 1.938 reclamaciones, supuso el 21,99% de las reclamaciones formuladas; se trata, en general, de discrepancias relacionadas con la consideración de la patología como contingencia común o profesional. En estos casos, sin perjuicio de las particularidades existentes en cada reclamación o de los aspectos adicionales que también se abordan y a los que se da cumplida respuesta, se informa al beneficiario, en cuanto a los aspectos médicos, del procedimiento establecido ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social para que la entidad gestora, mediante sus

⁴ Los datos se incorporan en el apartado 3.3.

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

⁶ El cuadro puede consultarse en el apartado 3.3.

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 18,38% de las reclamaciones formuladas, con un total de 1.620 quejas. Cuando la reclamación se basa en cuestiones médicas, también se informa del procedimiento existente ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y sus servicios técnicos a los efectos de que sea esta Entidad Gestora quien determine la procedencia, o no, del alta formulada, sin perjuicio de adoptar las actuaciones que correspondan en cuanto al resto de aspectos.

El tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre “Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario”, que ascienden a 1.327 quejas, lo que representa un 15,05% del total. En este ámbito se han incrementado la actividad y los esfuerzos, corrigiéndose gran parte de las conductas controvertidas, recordándose a la mutua, en los casos necesarios, su obligación de dispensar los servicios de la Seguridad Social con los niveles de calidad y eficacia propios del servicio público, así como con el debido respeto a los beneficiarios, requiriéndoles la adopción de las medidas pertinentes a estos fines

Las “Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión” ocupan el cuarto lugar, con 850 reclamaciones y un 9,64% del total, seguidas de la deficiencia en la “Gestión de las prestaciones económicas”, con 596 reclamaciones, que representan un 6,76%.

Se mantienen en los primeros lugares las mismas materias que en el año 2014, y en el mismo orden.

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

Con estos datos, recogidos en el apartado 3.5, se cierra la parte relativa a los “Datos Generales”.

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: Canarias (0,12%), Madrid (0,08%) y Navarra (0,07%).

En el lado opuesto, figuran Melilla, con un 0,006%, seguida de la Comunidad de Aragón con un 0,02% y las comunidades de Valencia y Murcia, con valores en torno al 0,03%.

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

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron son Melilla y Teruel⁷.

2.5. Incidencia de las reclamaciones por Mutua

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

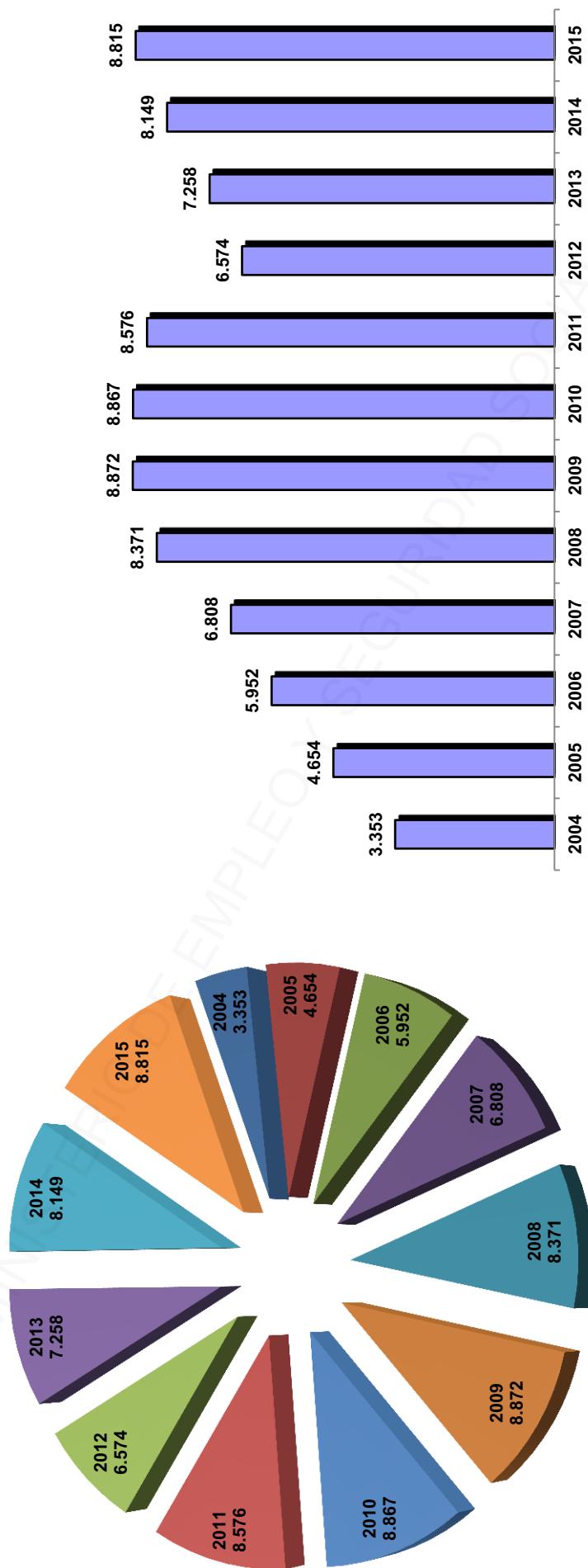
Este análisis individualizado permite al lector tener un conocimiento más preciso y detallado de la actividad desarrollada por cada una de estas entidades colaboradoras.

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

3. DATOS GENERALES

3.1. Número y evolución de las reclamaciones

Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2015



Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2015

Año	Número	Variación (%)
2004	3.353	-----
2005	4.654	38,80
2006	5.952	27,89
2007	6.808	14,38
2008	8.371	22,96
2009	8.872	5,98
2010	8.867	-0,06
2011	8.576	-3,28
2012	6.574	-23,34
2013	7.258	10,40
2014	8.149	12,28
2015	8.815	8,17

Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2015

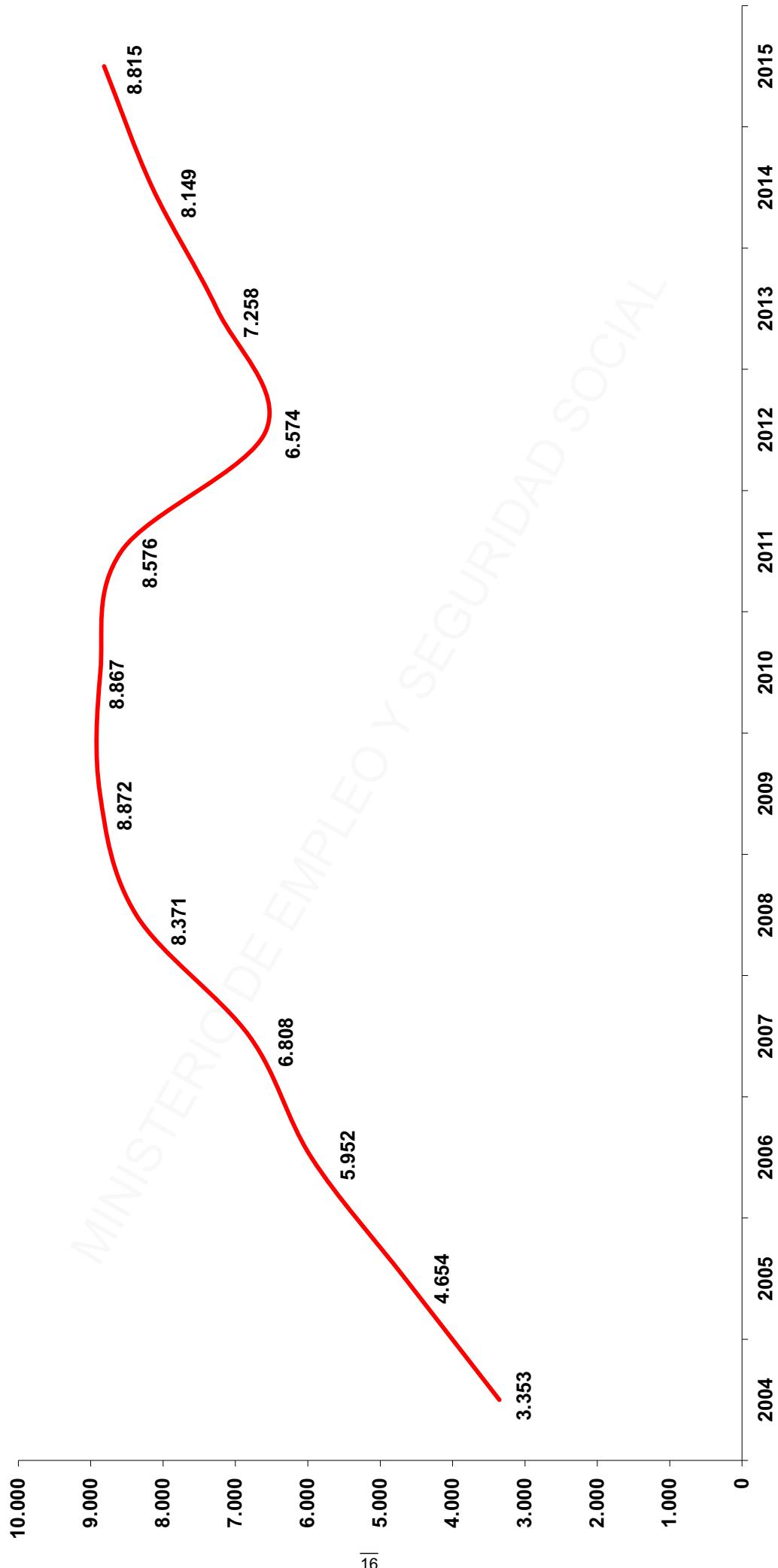
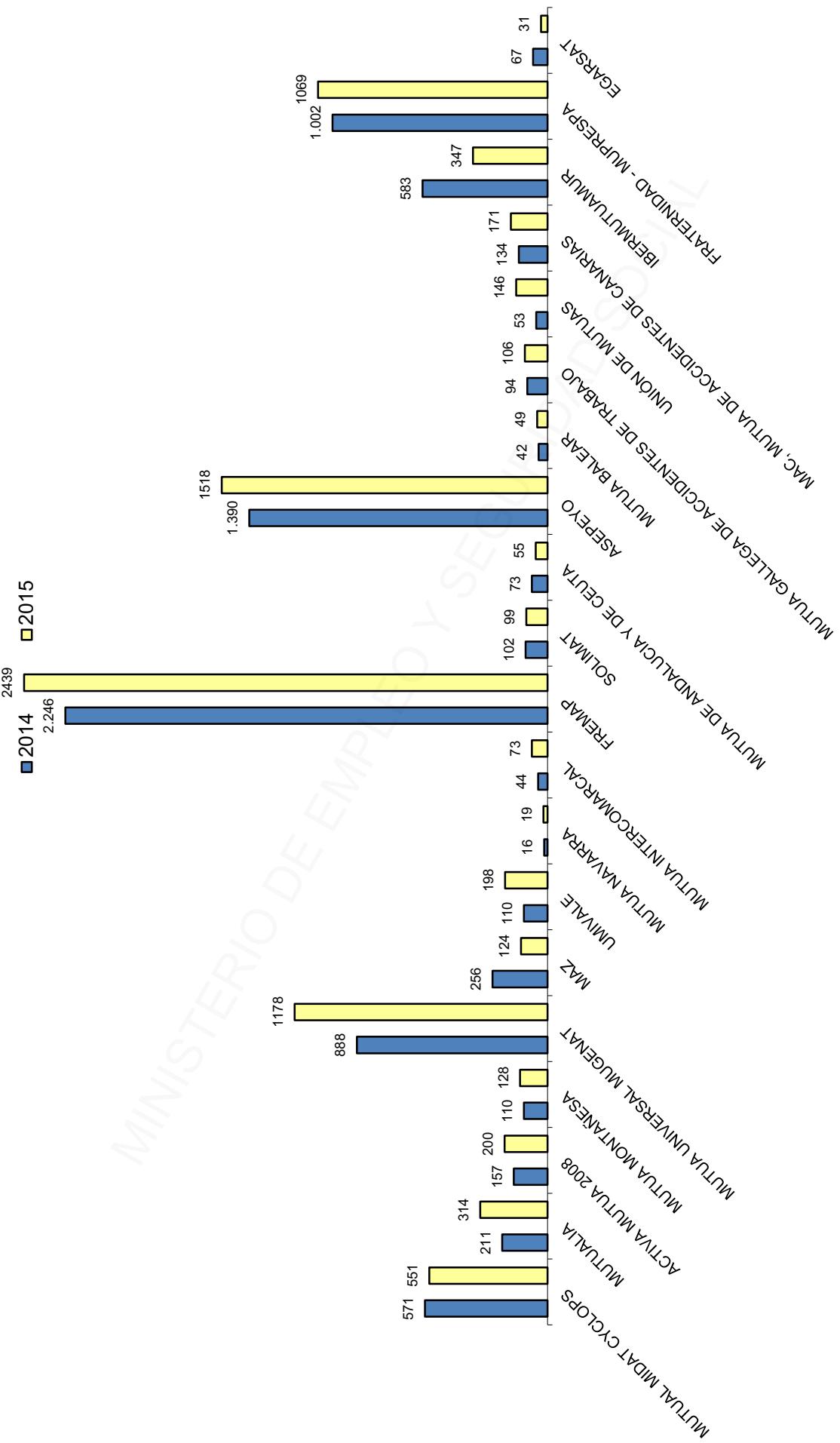


Gráfico de la evolución de las reclamaciones por Mutuas



Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

Mutua	Reclamaciones 2014	Reclamaciones 2015	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	571	551	-3,50
MUTUALIA	211	314	48,82
ACTIVA MUTUA 2008	157	200	27,39
MUTUA MONTAÑESA	110	128	16,36
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	888	1178	32,66
MAZ	256	124	-51,56
UMIVALE	110	198	80,00
MUTUA NAVARRA	16	19	18,75
MUTUA INTERCOMARCAL	44	73	65,91
FREMAP	2.246	2439	8,59
SOLIMAT	102	99	-2,94
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	73	55	-24,66
ASEPEYO	1.390	1518	9,21
MUTUA BALEAR	42	49	16,67
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	94	106	12,77
UNIÓN DE MUTUAS	53	146	175,47
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	134	171	27,61
IBERMUTUAMUR	583	347	-40,48
FRATERNIIDAD - MUPRESPA	1.002	1069	6,69
EGARSAT	67	31	-53,73
Total	8.149	8.815	8,17

3. DATOS GENERALES

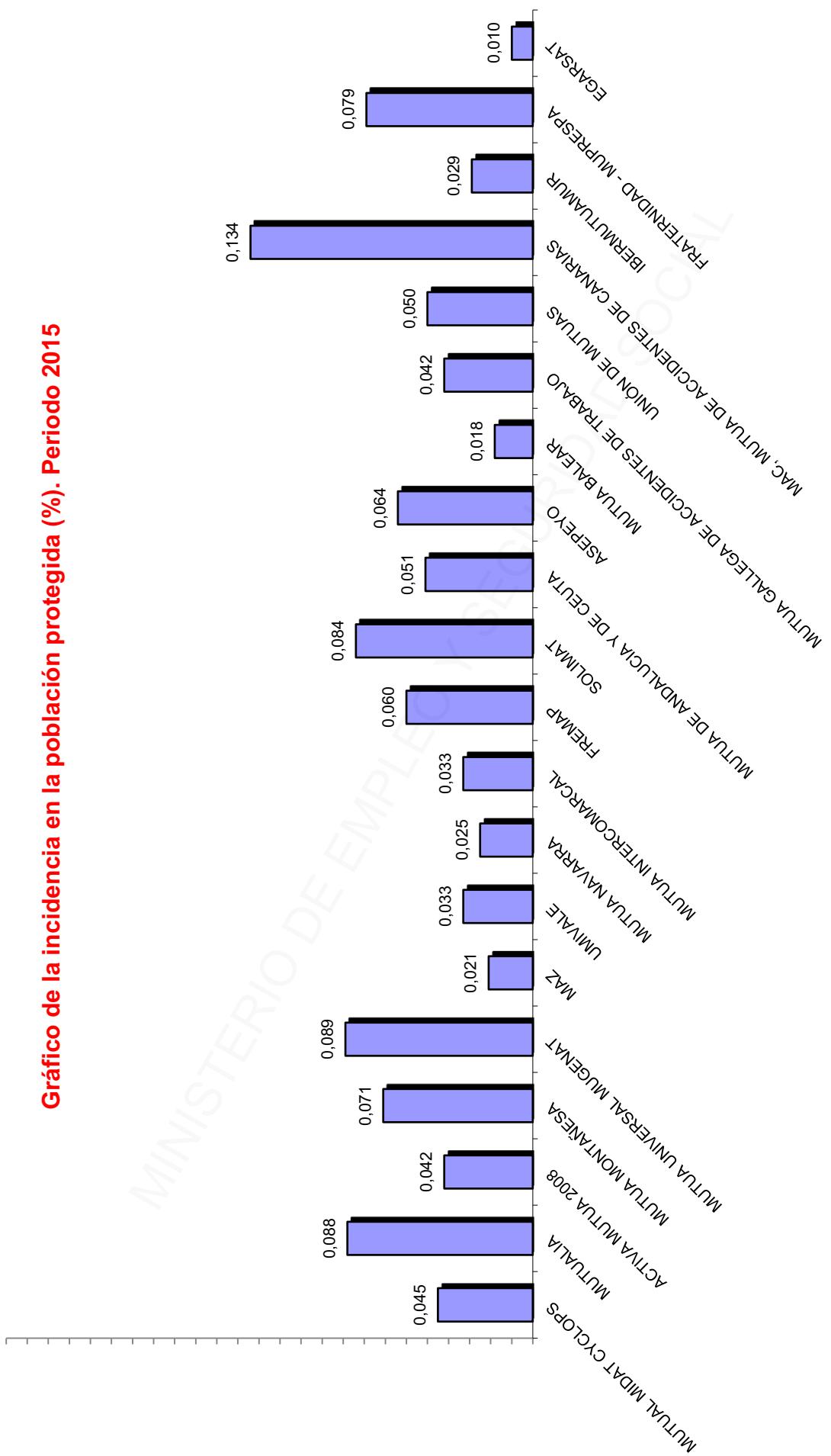
3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida.

Periodo 2015

Incidencia de las reclamaciones en la población protegida

Mutuas	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Incidencia s/ colectivo (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.222.352	551	0,045
MUTUALIA	356.638	314	0,088
ACTIVA MUTUA 2008	475.694	200	0,042
MUTUA MONTAÑESA	181.094	128	0,071
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.319.796	1178	0,089
MAZ	585.857	124	0,021
UMIVALE	600.918	198	0,033
MUTUA NAVARRA	75.642	19	0,025
MUTUA INTERCOMARCAL	218.743	73	0,033
FREMAP	4.052.693	2439	0,060
SOLIMAT	117.615	99	0,084
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	107.283	55	0,051
ASEPEYO	2.366.967	1518	0,064
MUTUA BALEAR	278.824	49	0,018
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	250.146	106	0,042
UNIÓN DE MUTUAS	291.059	146	0,050
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	127.425	171	0,134
IBERMUTUAMUR	1.186.585	347	0,029
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.356.085	1069	0,079
EGARSAT	312.055	31	0,010
Total reclamaciones	15.483.472	8.815	0,057

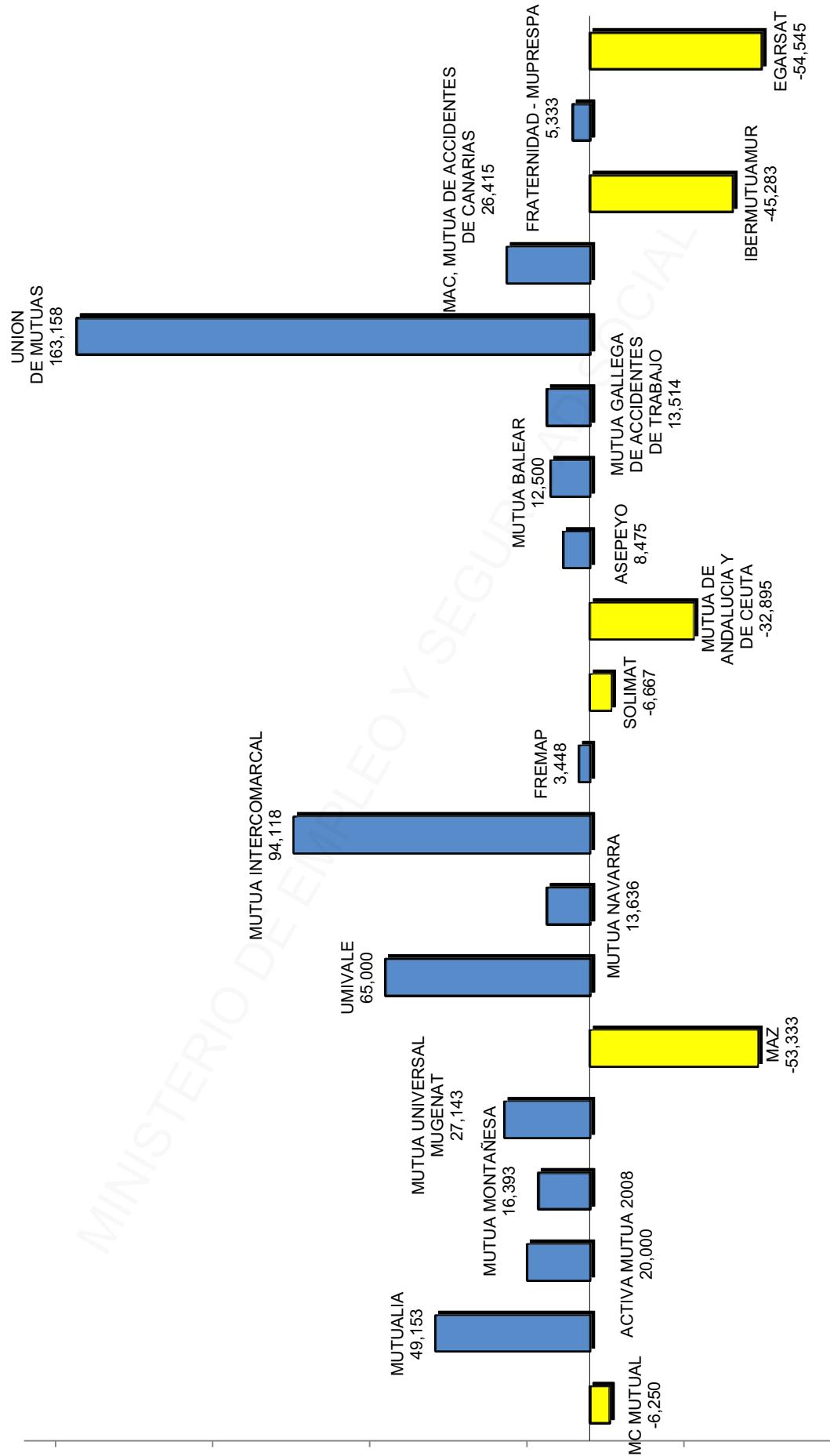
Gráfico de la incidencia en la población protegida (%). Periodo 2015



Evolución del índice de incidencia en la población protegida

Mutuas	Periodo 2014 (%)	Periodo 2015 (%)	Variación (%)
MC MUTUAL	0,048	0,045	-6,250
MUTUALIA	0,059	0,088	49,153
ACTIVA MUTUA 2008	0,035	0,042	20,000
MUTUA MONTAÑESA	0,061	0,071	16,393
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,070	0,089	27,143
MAZ	0,045	0,021	-53,333
UMIVALE	0,020	0,033	65,000
MUTUA NAVARRA	0,022	0,025	13,636
MUTUA INTERCOMARCAL	0,017	0,033	94,118
FREMAP	0,058	0,060	3,448
SOLIMAT	0,090	0,084	-6,667
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	0,076	0,051	-32,895
ASEPEYO	0,059	0,064	8,475
MUTUA BALEAR	0,016	0,018	12,500
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	0,037	0,042	13,514
UNION DE MUTUAS	0,019	0,050	163,158
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,106	0,134	26,415
IBERMUTUAMUR	0,053	0,029	-45,283
FRAERNIDAD - MUPRESPA	0,075	0,079	5,333
EGARSAT	0,022	0,010	-54,545
Totales	0,054	0,057	5,556

Gráfico de la evolución interanual del índice de incidencia en el colectivo protegido (%). Período 2015



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 2015

	Reclamaciones	Usuarios	Incidencia s/ usuarios (%)
Asistencia sanitaria	5.040	2.270.171	0,22
Prestaciones económicas	3.345	47.766	7,00
Total	8.385	2.317.937	0,36

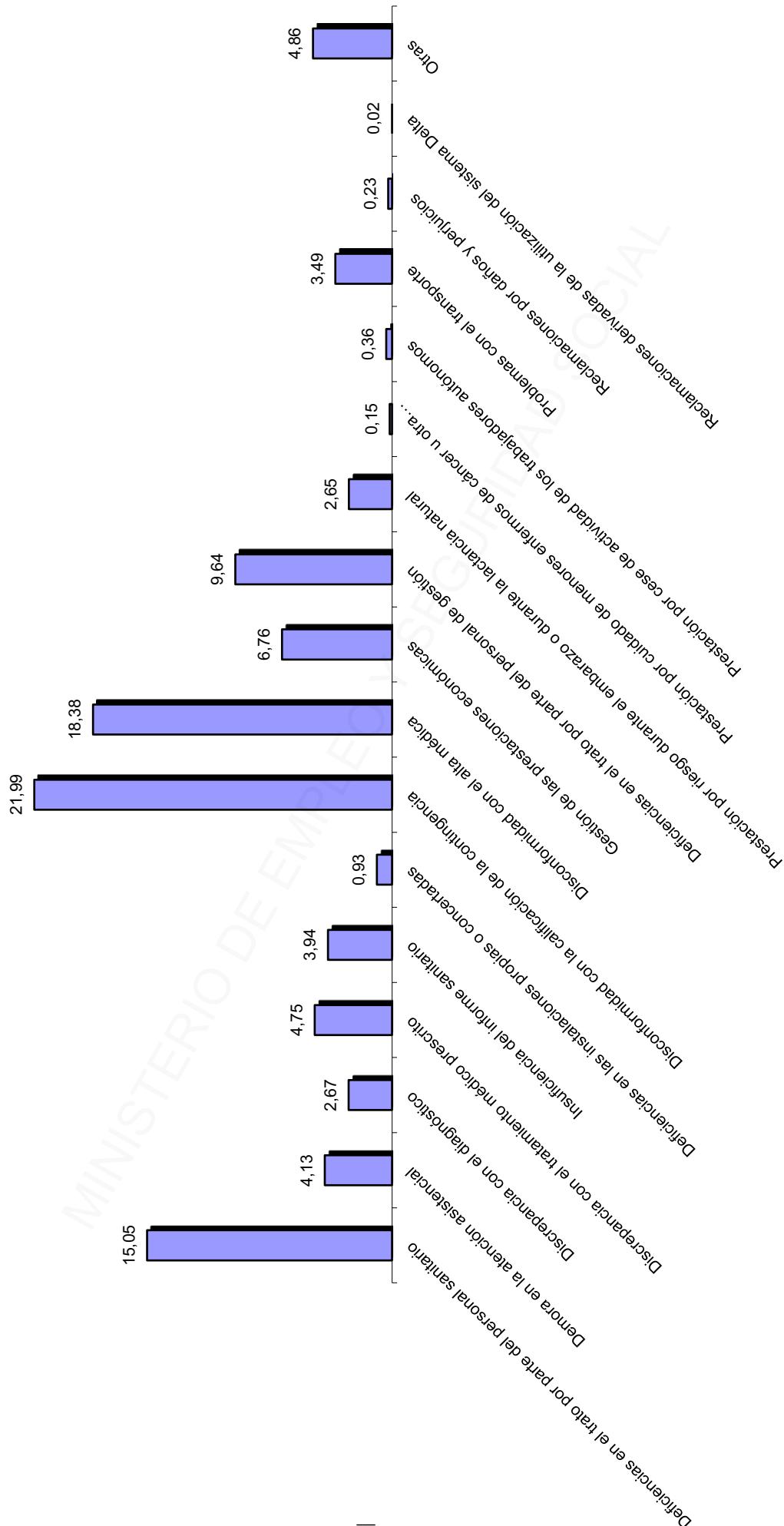
3. DATOS GENERALES

3.4. Reclamaciones por materias.

Reclamaciones por materia. Periodo 2015

Materia	Reclamaciones	Porcentaje
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	1327	15,05
Demora en la atención asistencial	364	4,13
Discrepancia con el diagnóstico	235	2,67
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	419	4,75
Insuficiencia del informe sanitario	347	3,94
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	82	0,93
Disconformidad con la calificación de la contingencia	1938	21,99
Disconformidad con el alta médica	1620	18,38
Gestión de las prestaciones económicas	596	6,76
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	850	9,64
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	234	2,65
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	13	0,15
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	32	0,36
Problemas con el transporte	308	3,49
Reclamaciones por daños y perjuicios	20	0,23
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	2	0,02
Otras	428	4,86
Total Reclamaciones	8.815	100,00

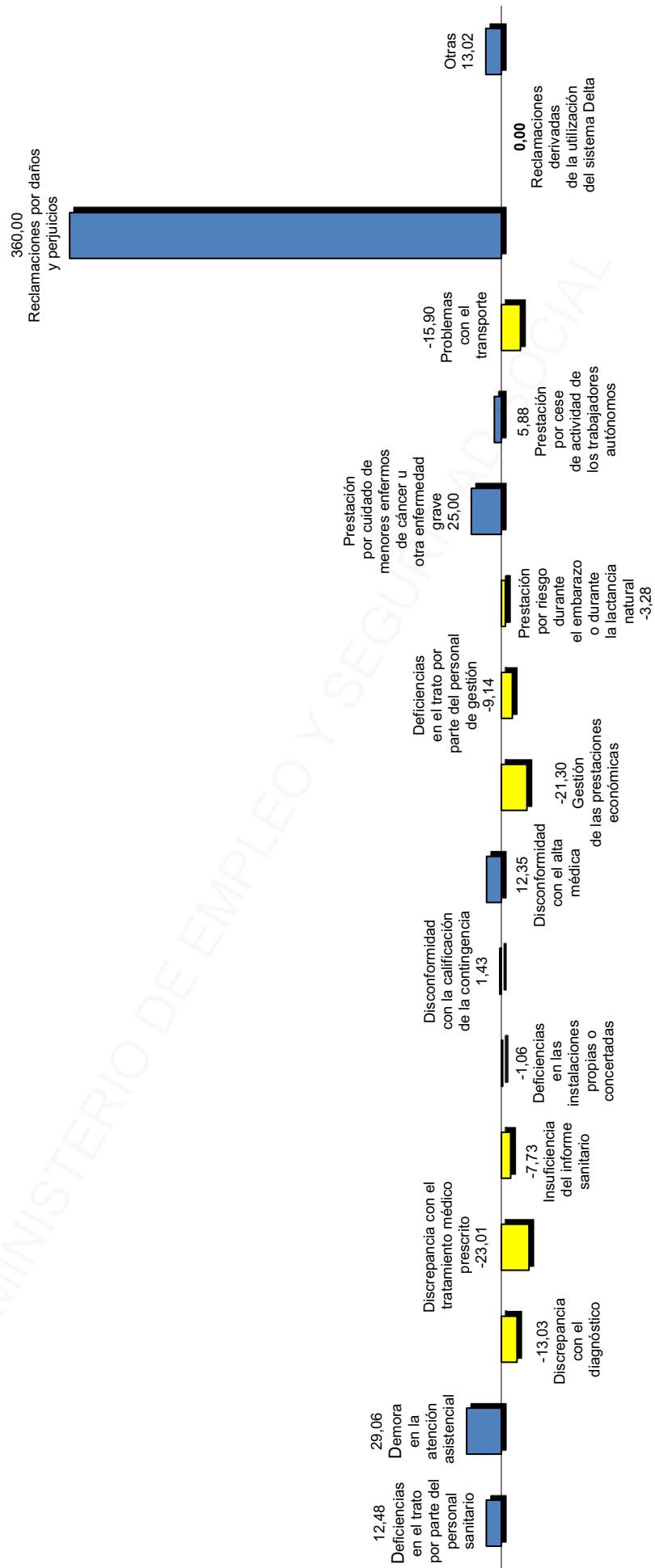
Gráfico de las reclamaciones según materias (%). Periodo 2015



Evolución del índice de reclamaciones según materias. Período 2015

Materia	Porcentaje 2014	Porcentaje 2015	Variación (%)
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	13,38	15,05	12,48
Demora en la atención asistencial	3,20	4,13	29,06
Discrepancia con el diagnóstico	3,07	2,67	-13,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	6,17	4,75	-23,01
Insuficiencia del informe sanitario	4,27	3,94	-7,73
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	0,94	0,93	-1,06
Disconformidad con la calificación de la contingencia	21,68	21,99	1,43
Disconformidad con el alta médica	16,36	18,38	12,35
Gestión de las prestaciones económicas	8,59	6,76	-21,30
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	10,61	9,64	-9,14
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	2,74	2,65	-3,28
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	0,12	0,15	25,00
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	0,34	0,36	5,88
Problemas con el transporte	4,15	3,49	-15,90
Reclamaciones por daños y perjuicios	0,05	0,23	360,00
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	0,02	0,00	0,00
Otras	4,30	4,86	13,02

Evolución interanual del índice de reclamaciones segun materias. Variación (%) 2014 - 2015



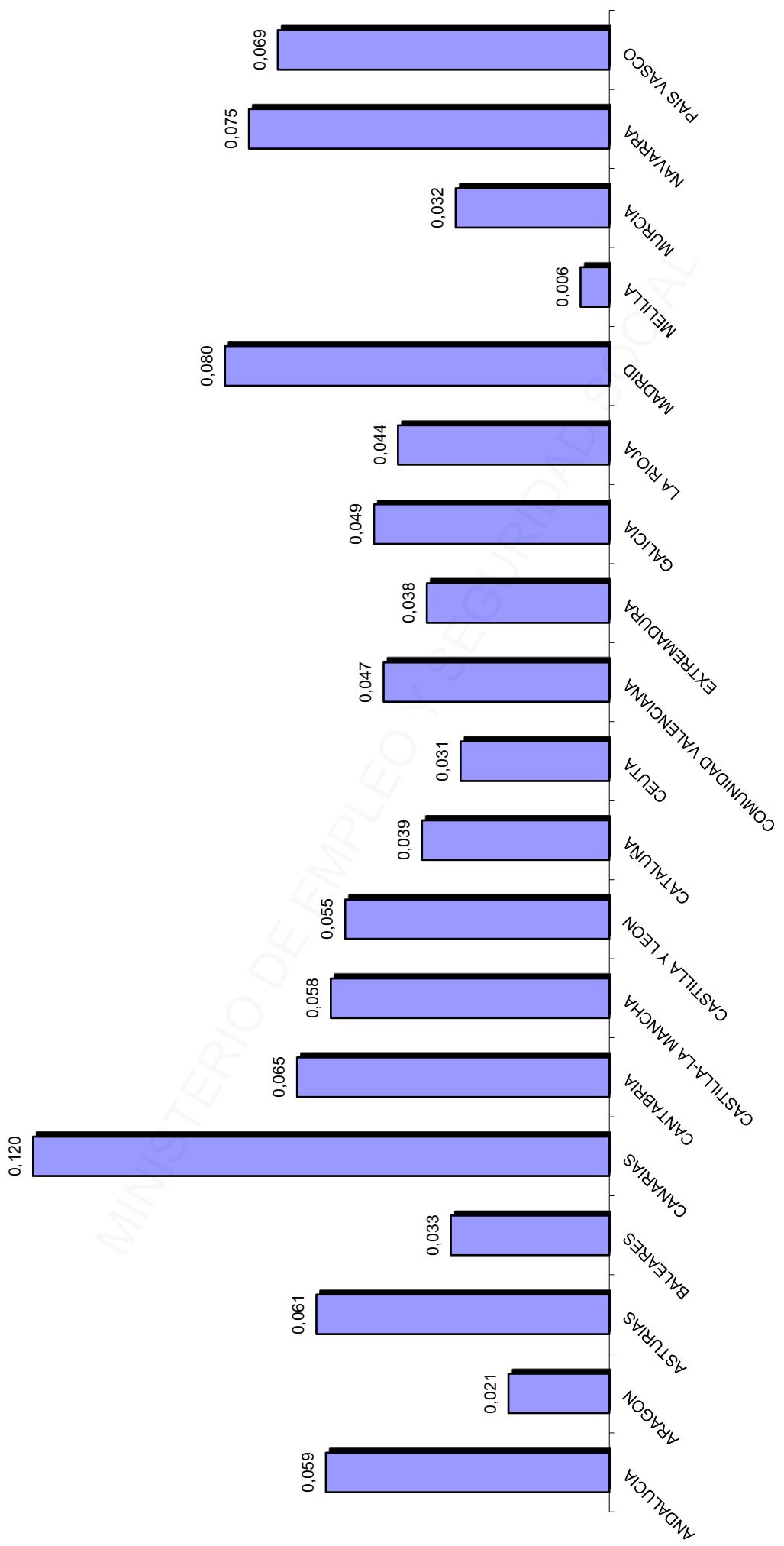
3. DATOS GENERALES

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

Periodo 2015
Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido

Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Porcentaje
ANDALUCIA	2.221.535	1319	0,059
ARAGON	485.608	100	0,021
ASTURIAS	315.601	194	0,061
BALEARES	412.033	138	0,033
CANARIAS	678.338	814	0,120
CANTABRIA	188.835	123	0,065
CASTILLA-LA MANCHA	583.608	338	0,058
CASTILLA Y LEON	755.544	413	0,055
CATALUÑA	2.910.991	1128	0,039
CEUTA	19.266	6	0,031
COMUNIDAD VALENCIANA	1.574.640	736	0,047
EXTREMADURA	279.752	107	0,038
GALICIA	825.811	407	0,049
LA RIOJA	111.793	49	0,044
MADRID	2.575.448	2048	0,080
MELILLA	16.532	1	0,006
MURCIA	483.890	157	0,032
NAVARRA	236.621	177	0,075
PAIS VASCO	807.627	555	0,069
DESCONOCIDO		5	
Total Reclamaciones	15.483.472		0,057
			8.815

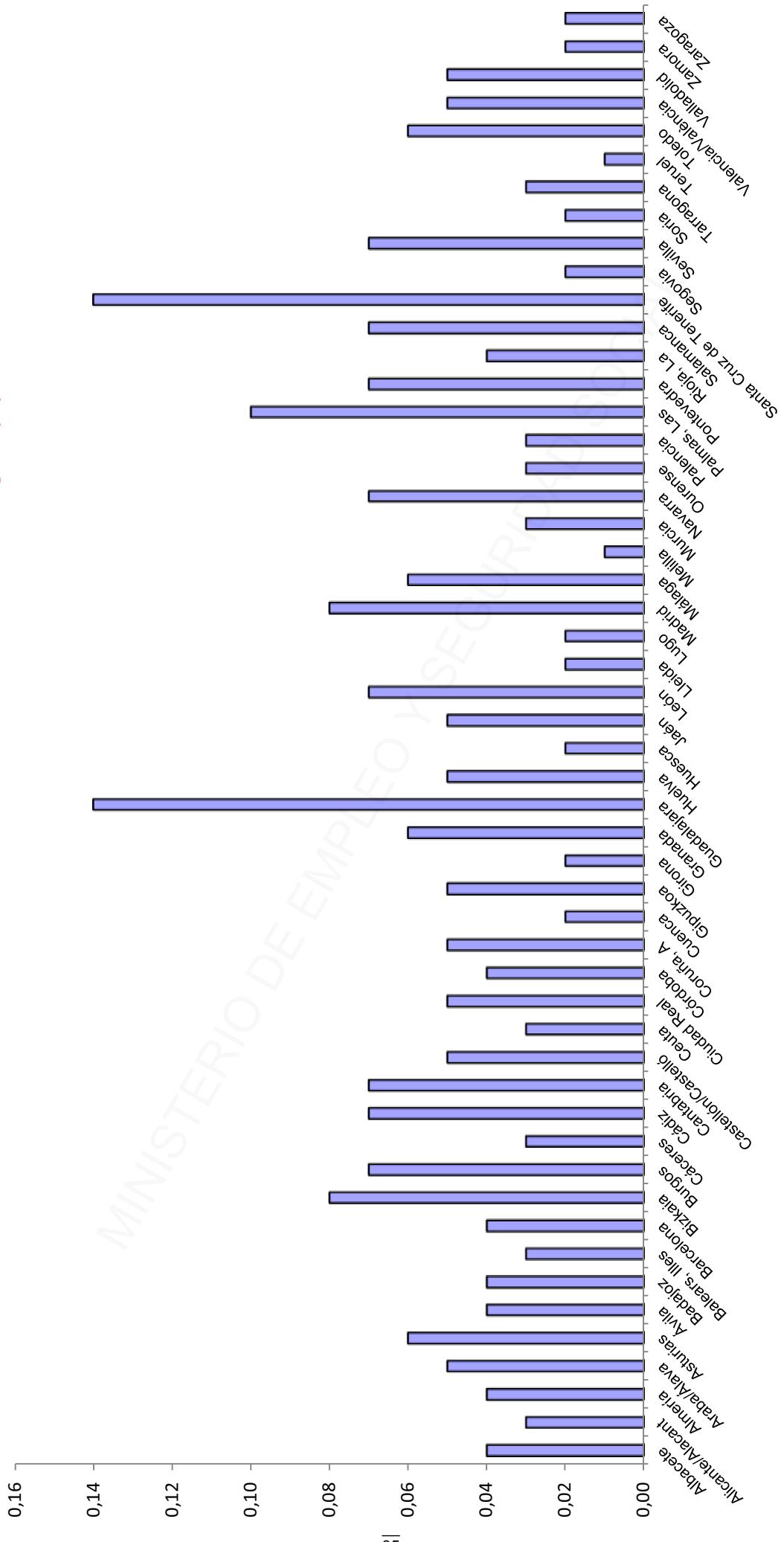
Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Período 2015



Periodo 2015
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.

Provincia	Reclamaciones	Porcentaje	Colectivo Protegido
Albacete	42	0,04	116.824
Alicante/Alacant	188	0,03	545.778
Almería	85	0,04	220.346
Araba/Alava	72	0,05	136.619
Asturias	194	0,06	315.601
Avila	16	0,04	41.686
Badajoz	72	0,04	176.049
Balears, Illes	138	0,03	412.033
Barcelona	952	0,04	2.211.280
Bizkaia	343	0,08	409.593
Burgos	89	0,07	123.477
Cáceres	35	0,03	103.702
Cádiz	182	0,07	278.827
Cantabria	123	0,07	188.835
Castellón/Castelló	93	0,05	200.538
Ceuta	6	0,03	19.266
Ciudad Real	67	0,05	142.365
Córdoba	89	0,04	200.792
Coruña, A	168	0,05	359.169
Cuenca	14	0,02	61.479
Gipuzkoa	140	0,05	261.415
Girona	54	0,02	271.558
Granada	137	0,06	227.623
Guadalajara	103	0,14	75.551
Huelva	74	0,05	149.795
Huesca	14	0,02	82.977
Jaén	80	0,05	157.326
León	97	0,07	130.315
Lleida	38	0,02	160.301
Lugo	23	0,02	99.055
Madrid	2048	0,08	2.575.448
Málaga	280	0,06	457.604
Melilla	1	0,01	16.532
Murcia	157	0,03	483.890
Navarra	177	0,07	236.621
Ourense	29	0,03	86.724
Palencia	18	0,03	55.087
Palmas, Las	366	0,10	359.030
Pontevedra	187	0,07	280.863
Rioja, La	49	0,04	111.793
Salamanca	70	0,07	97.775
Santa Cruz de Tenerife	448	0,14	319.307
Segovia	11	0,02	50.147
Sevilla	392	0,07	529.221
Soria	6	0,02	31.837
Tarragona	84	0,03	267.851
Teruel	5	0,01	46.303
Toledo	112	0,06	187.390
Valencia/València	455	0,05	828.324
Valladolid	96	0,05	178.356
Zamora	10	0,02	46.864
Zaragoza	81	0,02	356.329
Desconocidas	5		
Totales	8.815	0,057	15.483.472

Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Período 2015



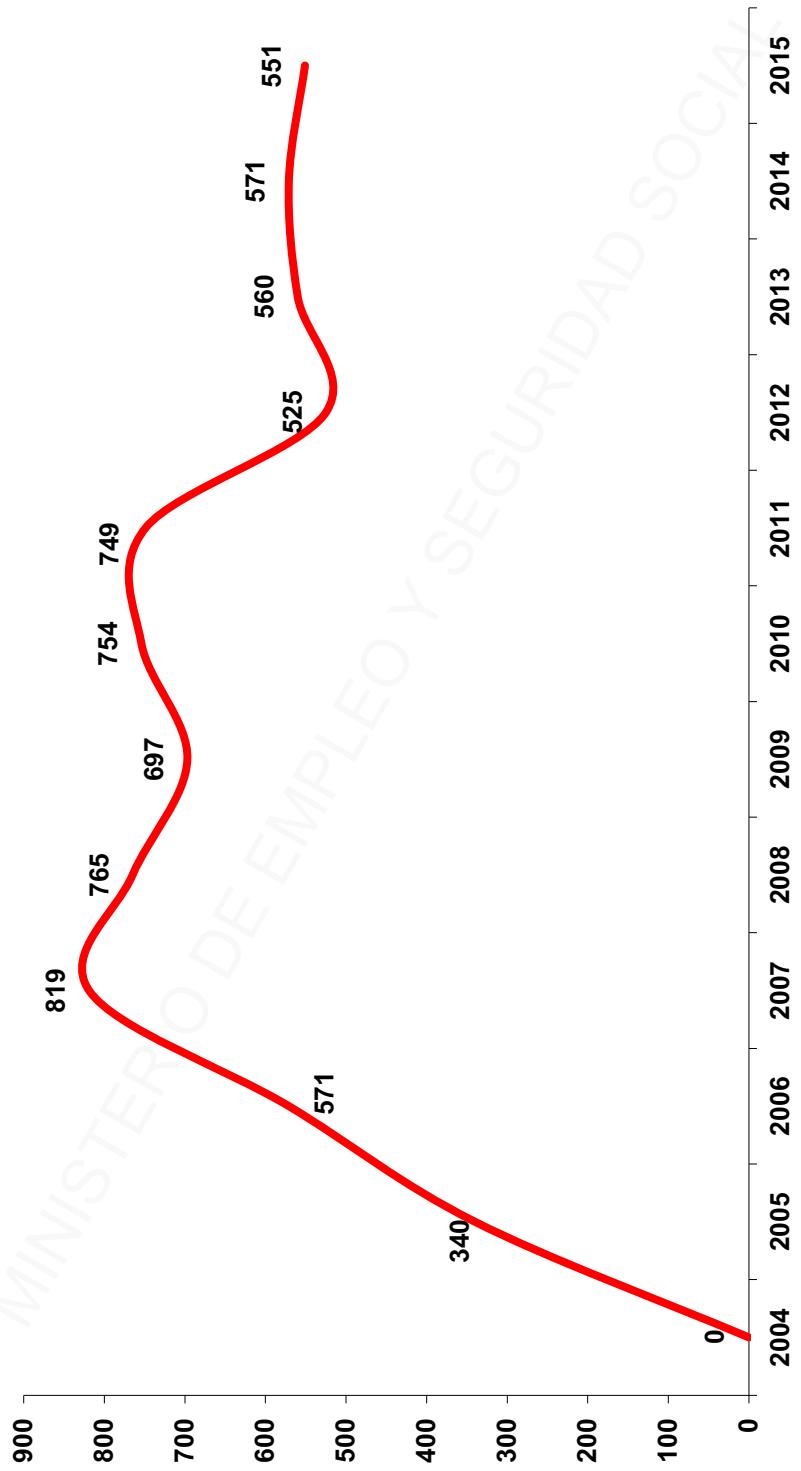
MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

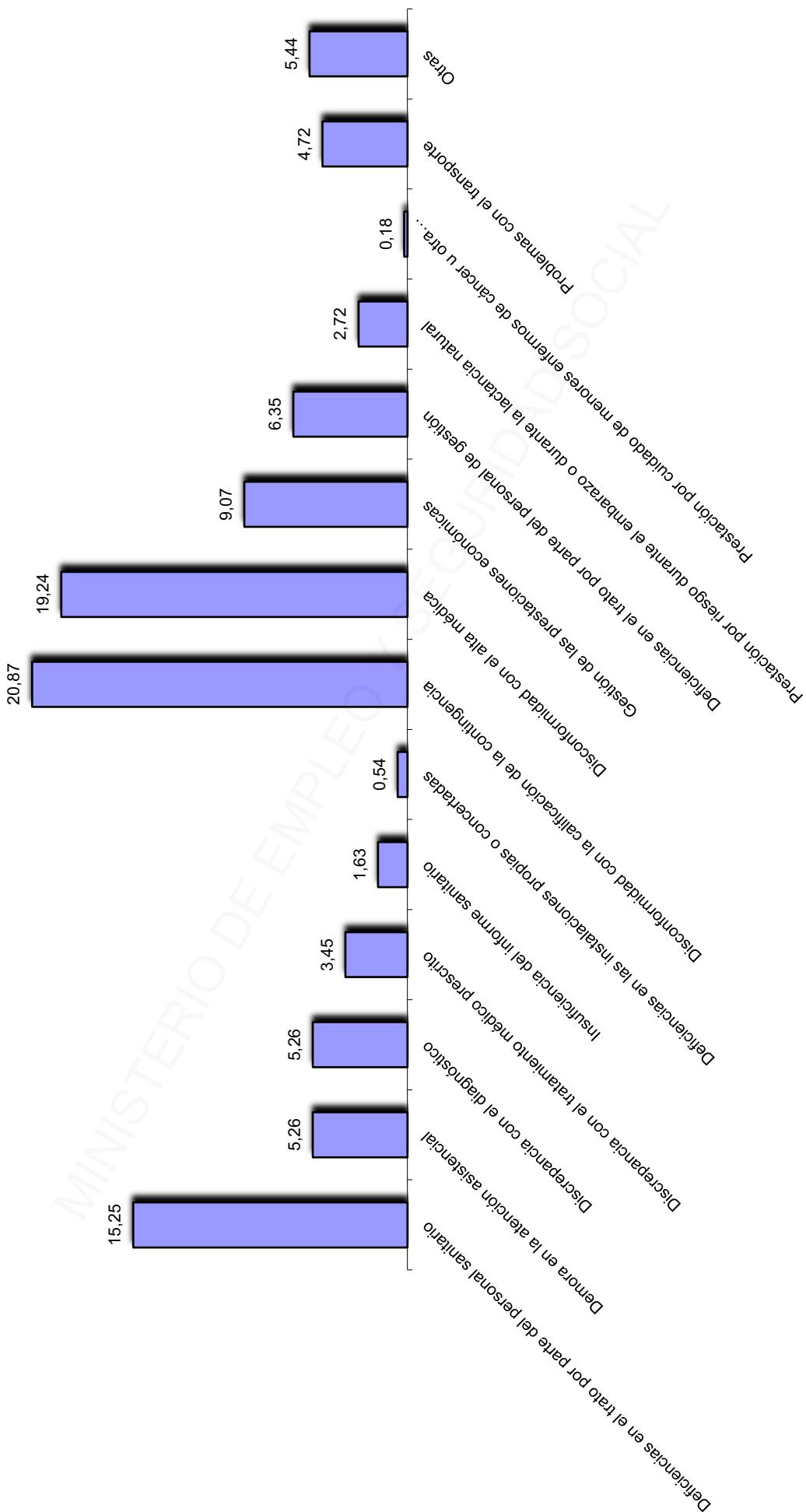
MUTUAL MIDAT CYCLOPS
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MUTUAL MIDAT CYCLOPS
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	84	15,25	0,96
Demora en la atención asistencial	29	5,26	0,33
Discrepancia con el diagnóstico	29	5,26	0,33
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	19	3,45	0,22
Insuficiencia del informe sanitario	9	1,63	0,10
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	3	0,54	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	115	20,87	1,31
Disconformidad con el alta médica	106	19,24	1,21
Gestión de las prestaciones económicas	50	9,07	0,57
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	35	6,35	0,40
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	15	2,72	0,17
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,18	0,01
Problemas con el transporte	26	4,72	0,30
Otras	30	5,44	0,34
Total Reclamaciones	551	100,00	6,27

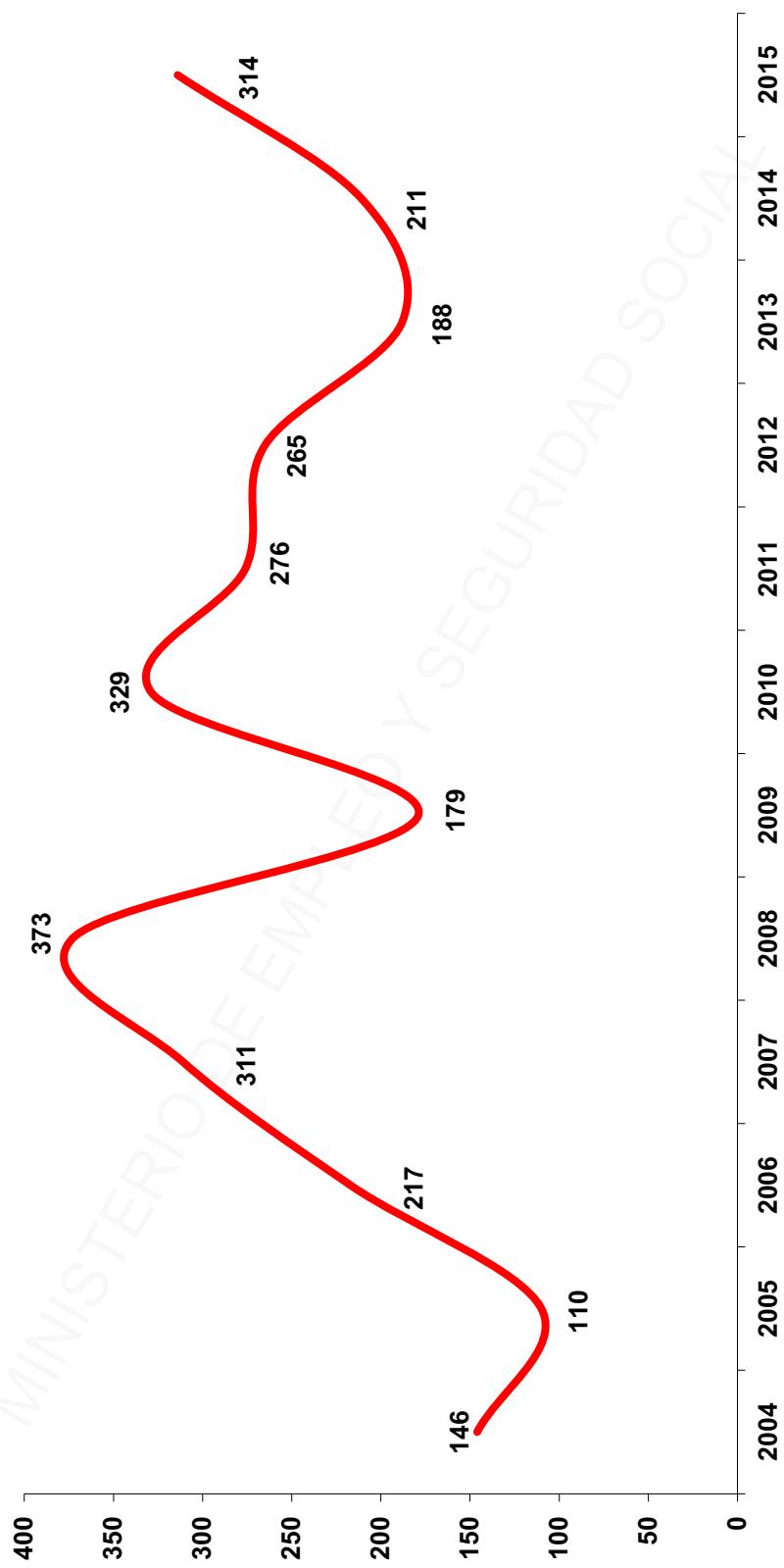
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2015



MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

4.2. MUTUALIA

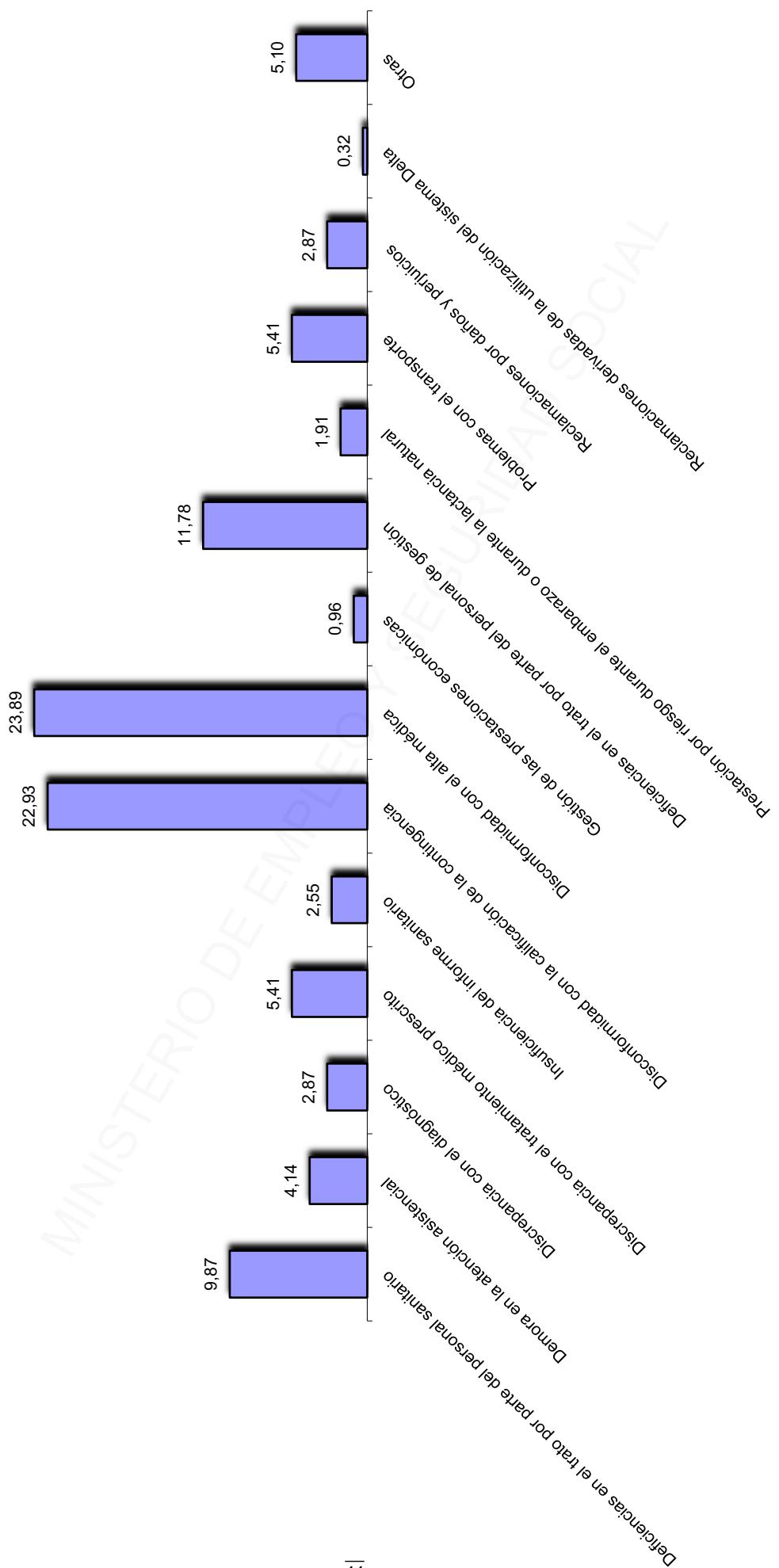
MUTUALIA
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MUTUALIA
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

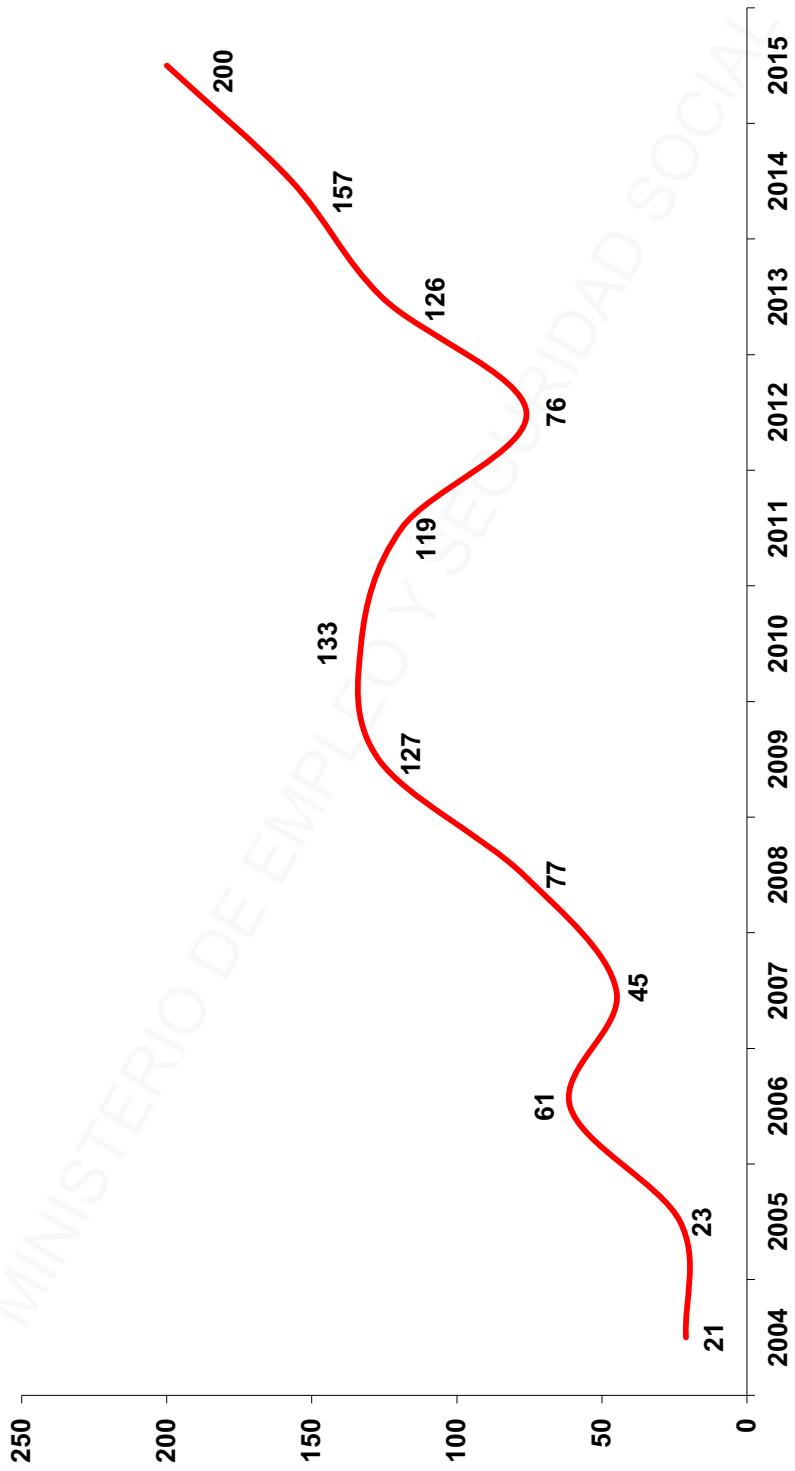
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutualias
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	31	9,87	0,35
Demora en la atención asistencial	13	4,14	0,15
Discrepancia con el diagnóstico	9	2,87	0,10
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	17	5,41	0,19
Insuficiencia del informe sanitario	8	2,55	0,09
Disconformidad con la calificación de la contingencia	72	22,93	0,82
Disconformidad con el alta médica	75	23,89	0,85
Gestión de las prestaciones económicas	3	0,96	0,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	37	11,78	0,42
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	6	1,91	0,07
Problemas con el transporte	17	5,41	0,19
Reclamaciones por daños y perjuicios	9	2,87	0,10
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	1	0,32	0,01
Otras	16	5,10	0,18
Total Reclamaciones	314	100,00	3,57

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2015



4.3. ACTIVA MUTUA 2008

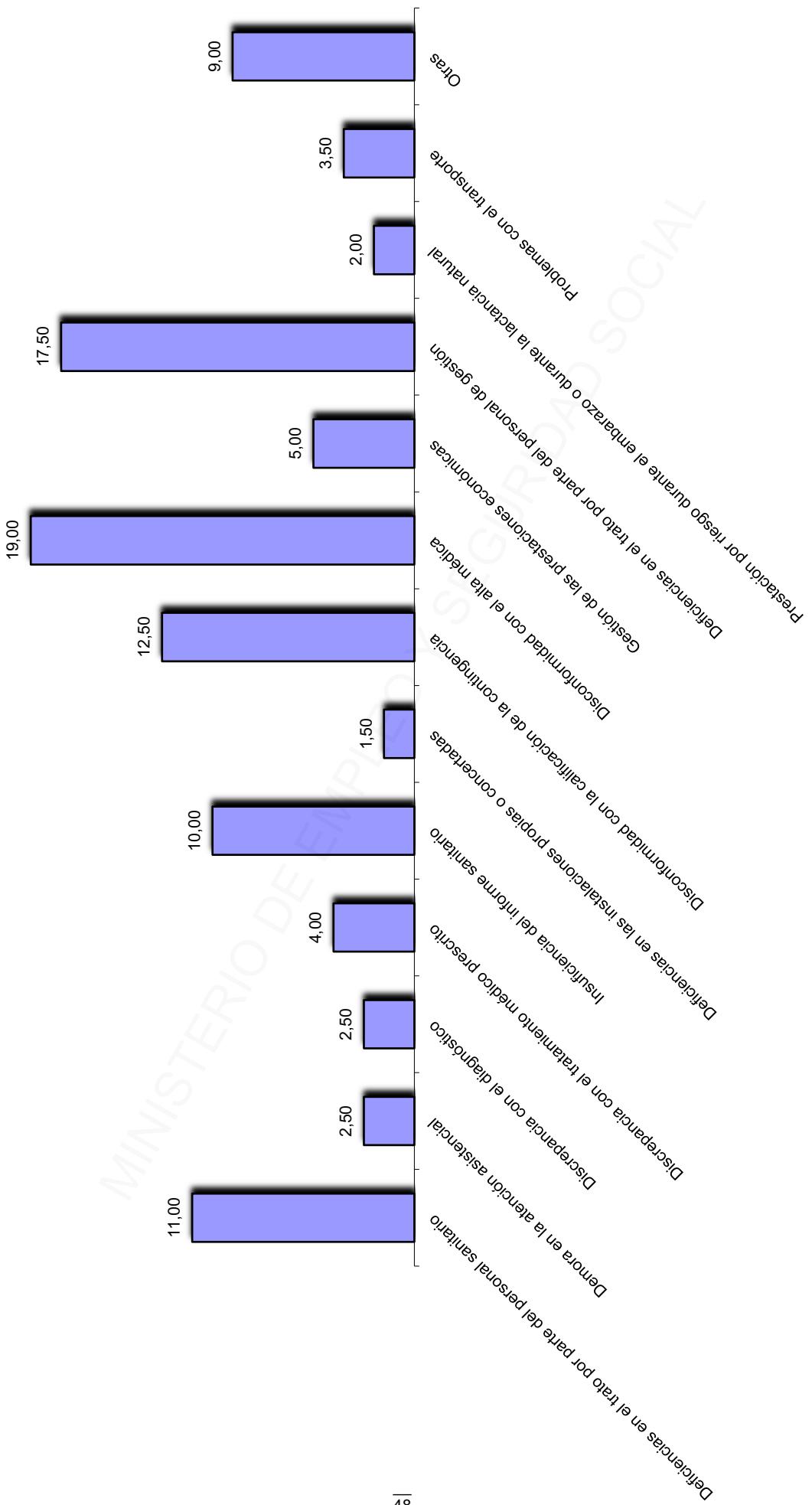
ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

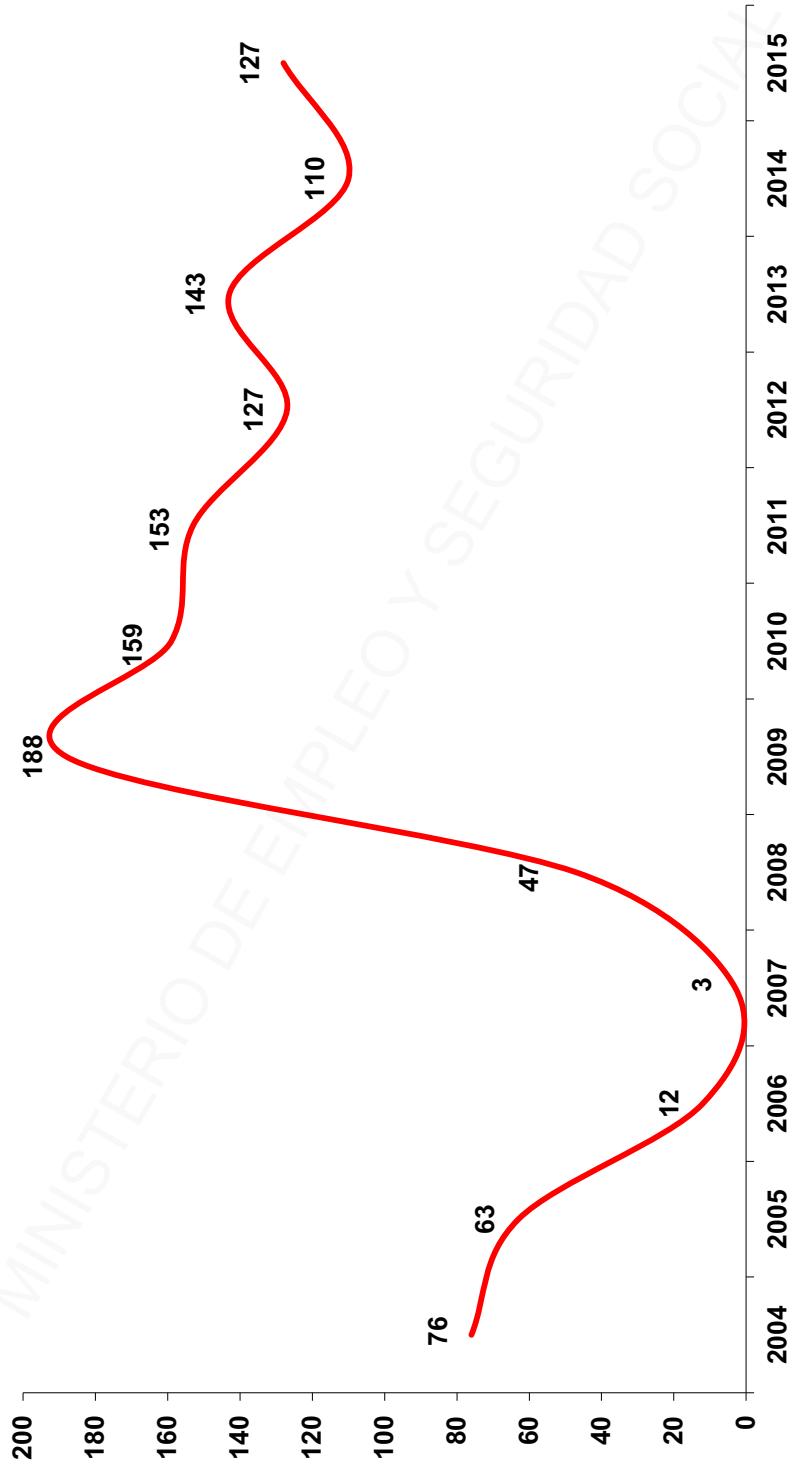
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	22	11,00	0,25
Demora en la atención asistencial	5	2,50	0,06
Discrepancia con el diagnóstico	5	2,50	0,06
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	8	4,00	0,09
Insuficiencia del informe sanitario	20	10,00	0,23
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	3	1,50	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	25	12,50	0,28
Disconformidad con el alta médica	38	19,00	0,43
Gestión de las prestaciones económicas	10	5,00	0,11
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	35	17,50	0,40
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	4	2,00	0,05
Problemas con el transporte	7	3,50	0,08
Otras	18	9,00	0,20
Total Reclamaciones	200	100,00	2,27

Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Período 2015



4.4. MUTUA MONTAÑESA

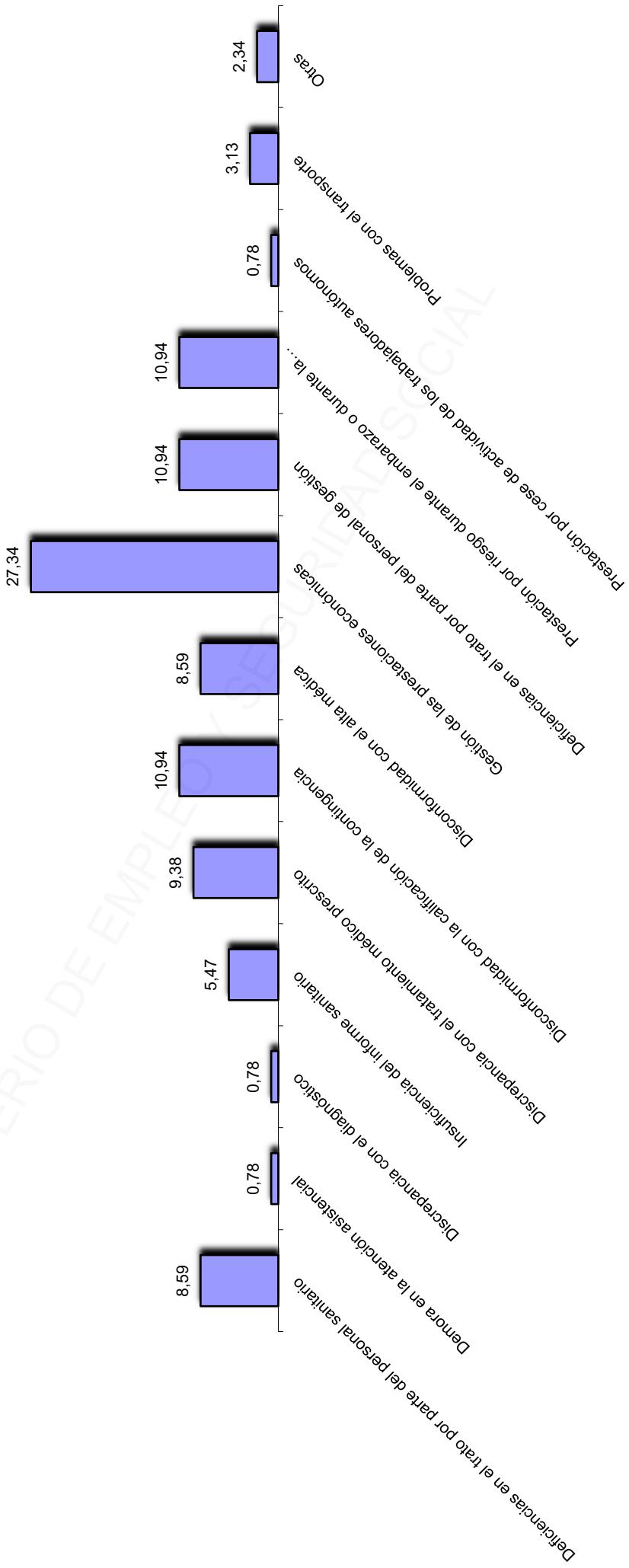
MUTUA MONTAÑESA
Período 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

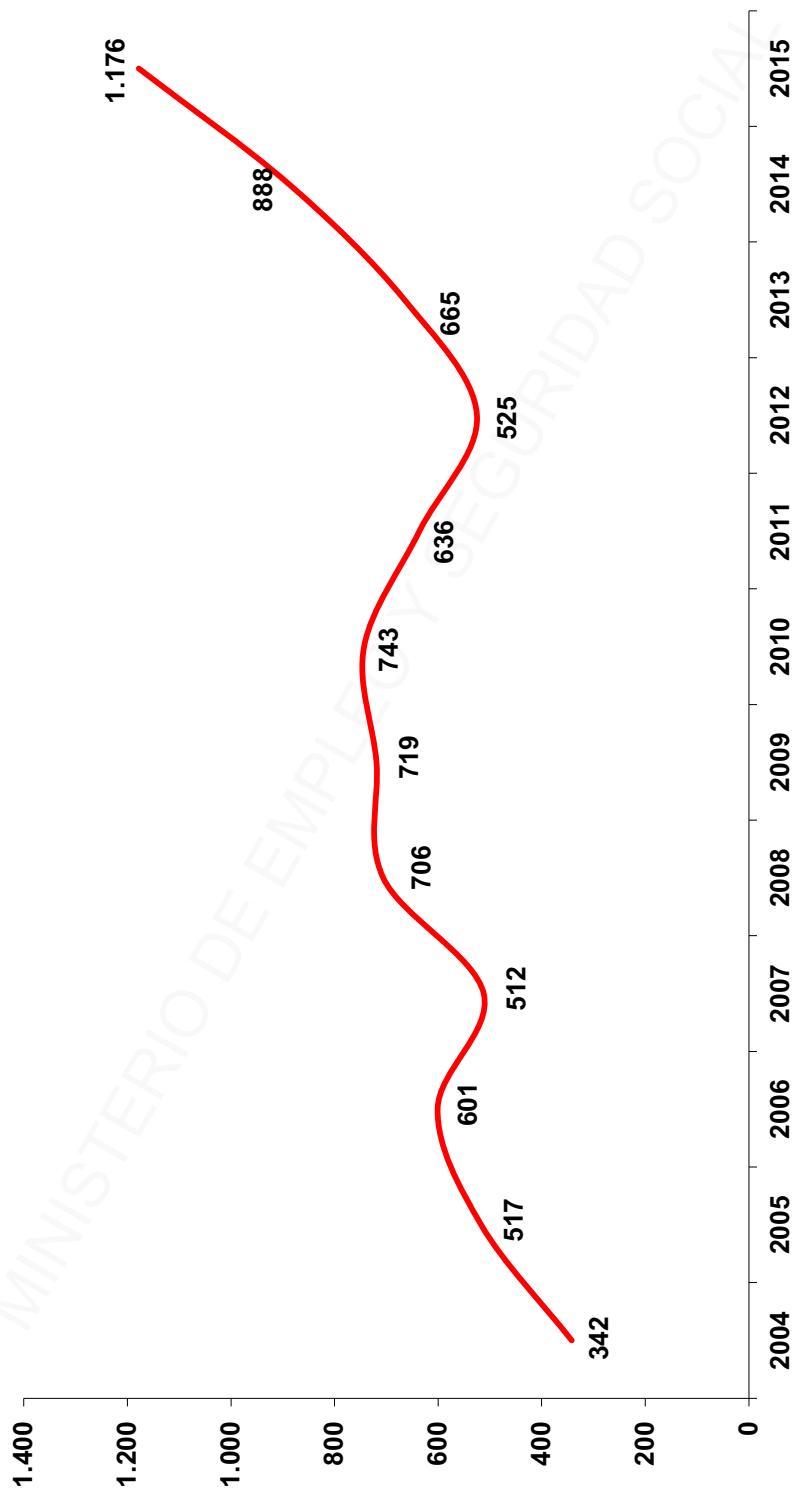
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	11	8,59	0,13
Demora en la atención asistencial	1	0,78	0,01
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,78	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	7	5,47	0,08
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	12	9,38	0,14
Disconformidad con la calificación de la contingencia	14	10,94	0,16
Disconformidad con el alta médica	11	8,59	0,13
Gestión de las prestaciones económicas	35	27,34	0,40
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	14	10,94	0,16
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	14	10,94	0,16
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,78	0,01
Problemas con el transporte	4	3,13	0,05
Otras	3	2,34	0,03
Total Reclamaciones	128	100,00	1,46

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2015



4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

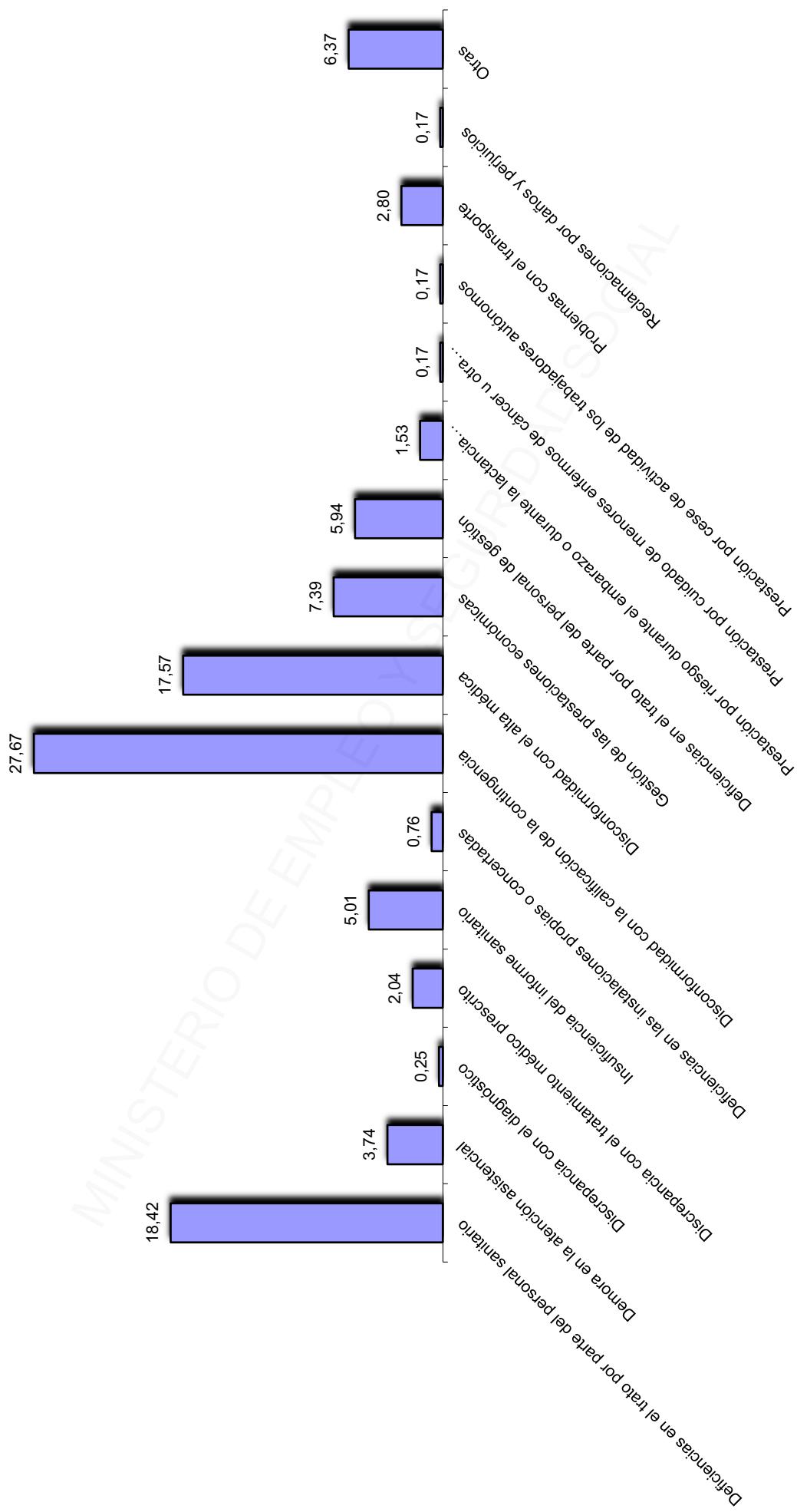
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MUTUA UNIVERSAL MUGENAT
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	217	18,42	2,47
Demora en la atención asistencial	44	3,74	0,50
Discrepancia con el diagnóstico	3	0,25	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	24	2,04	0,27
Insuficiencia del informe sanitario	59	5,01	0,67
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	9	0,76	0,10
Disconformidad con la calificación de la contingencia	326	27,67	3,71
Disconformidad con el alta médica	207	17,57	2,35
Gestión de las prestaciones económicas	87	7,39	0,99
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	70	5,94	0,80
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	18	1,53	0,20
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,17	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	2	0,17	0,02
Problemas con el transporte	33	2,80	0,38
Reclamaciones por daños y perjuicios	2	0,17	0,02
Otras	75	6,37	0,85
Total Reclamaciones	1.178	100,00	13,40

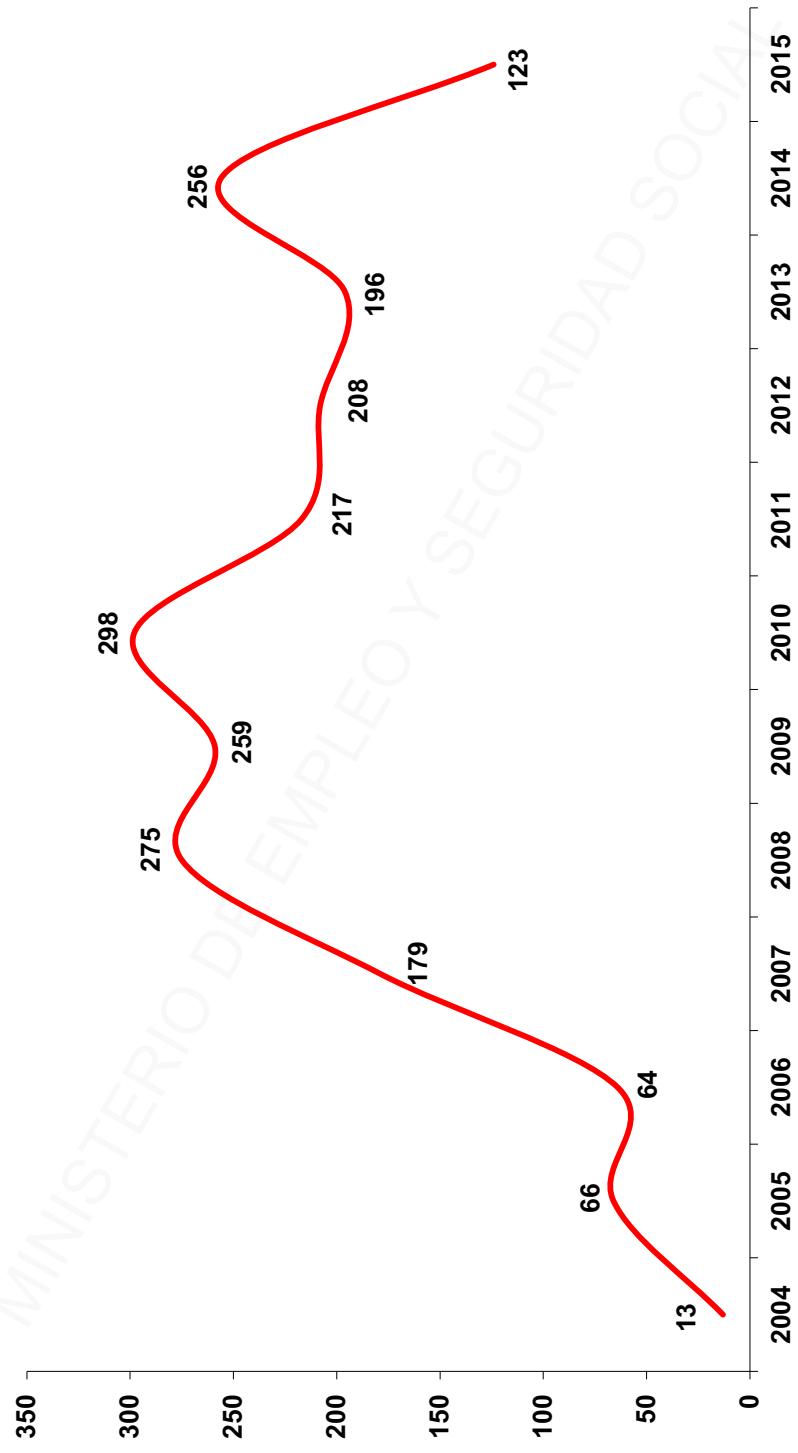
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2015



MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

4.6. MAZ

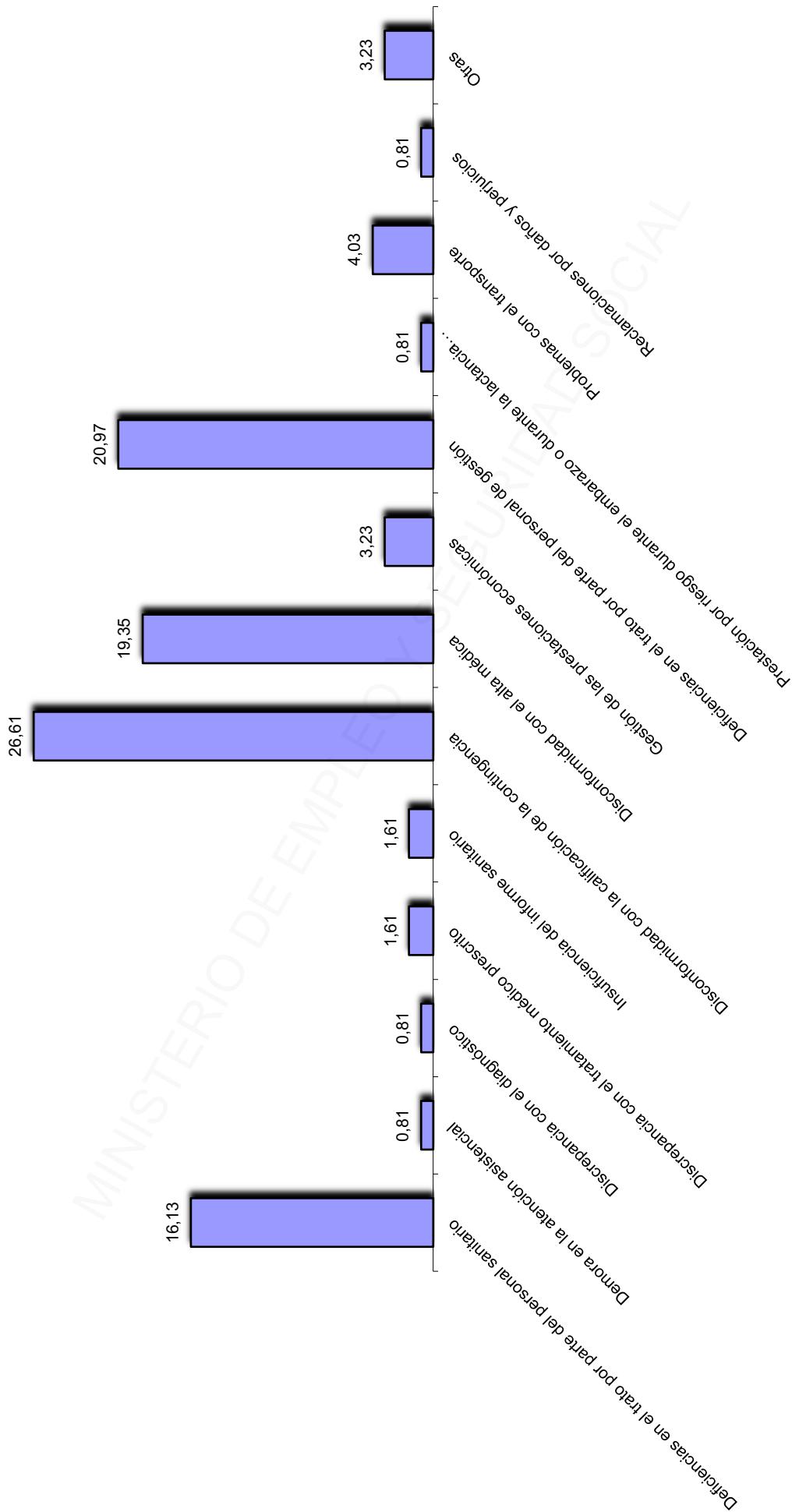
MAZ
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MAZ
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

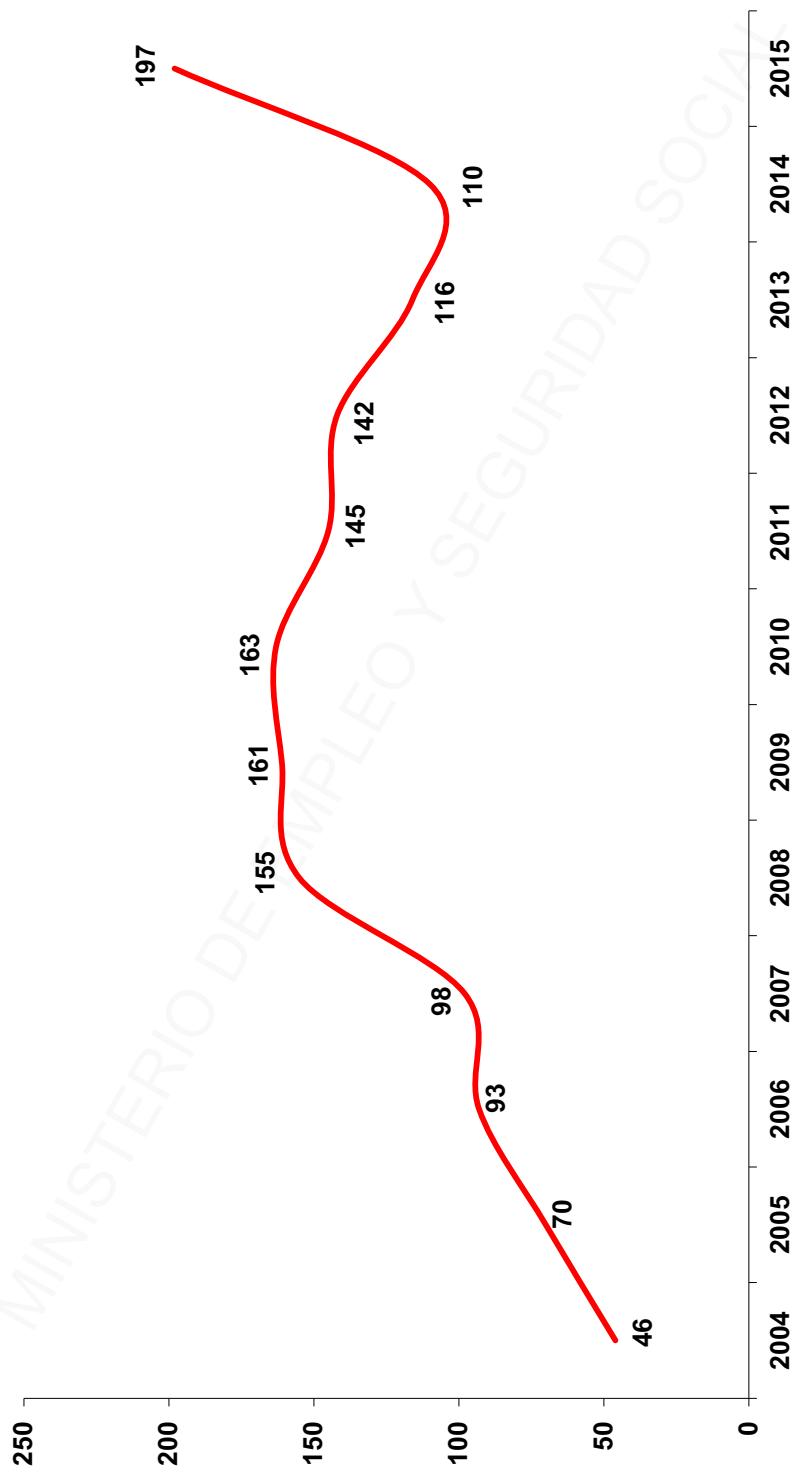
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Déficiencias en el trato por parte del personal sanitario	20	16,13	0,23
Demora en la atención asistencial	1	0,81	0,01
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,81	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	1,61	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	2	1,61	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	33	26,61	0,38
Disconformidad con el alta médica	24	19,35	0,27
Gestión de las prestaciones económicas	4	3,23	0,05
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	26	20,97	0,30
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	1	0,81	0,01
Problemas con el transporte	5	4,03	0,06
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,81	0,01
Otras	4	3,23	0,05
Total Reclamaciones	124	100,00	1,41

Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2015



4.7. UMIVALE

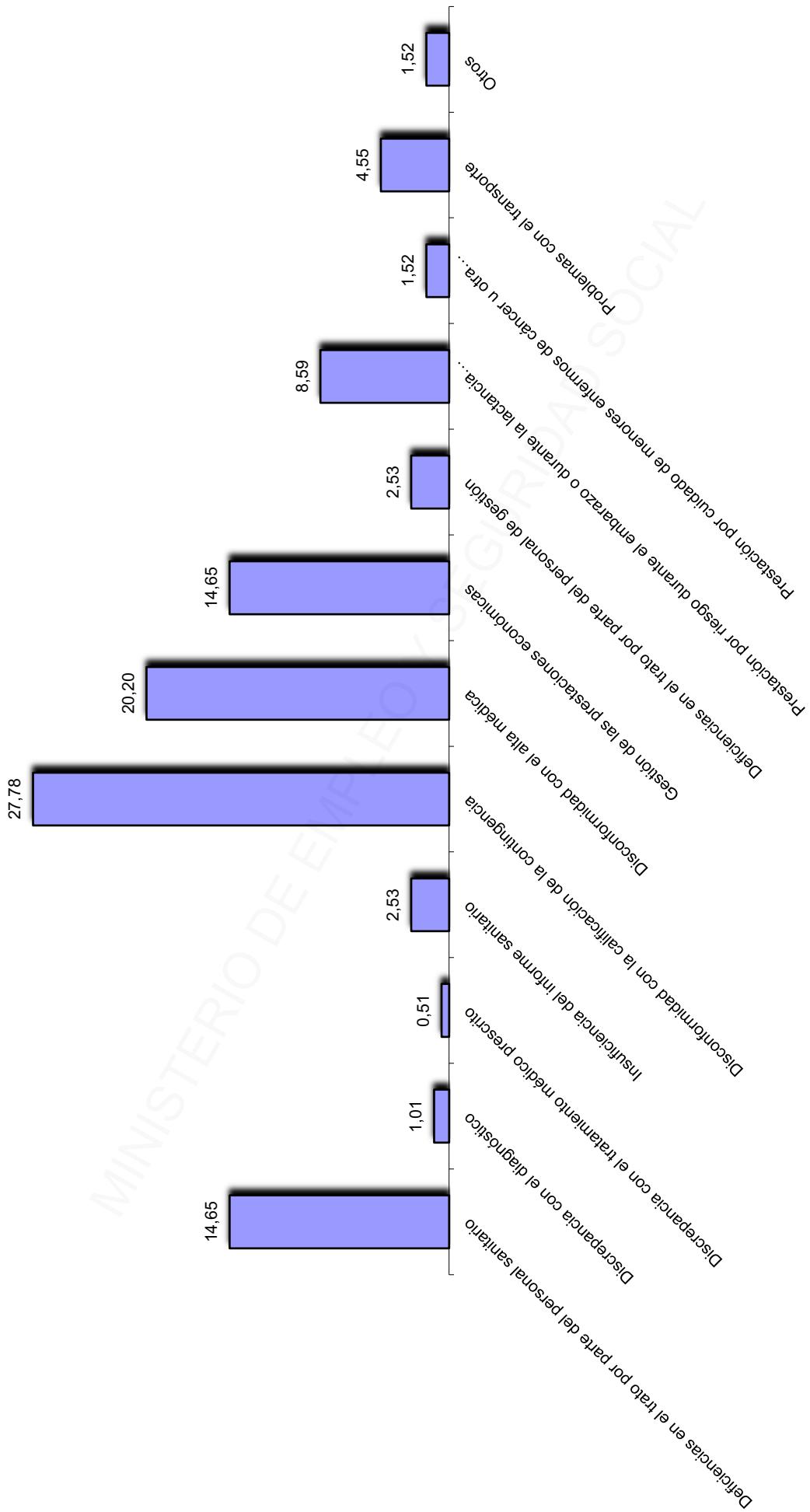
UMIVALE
Período 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



UMIVALE
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

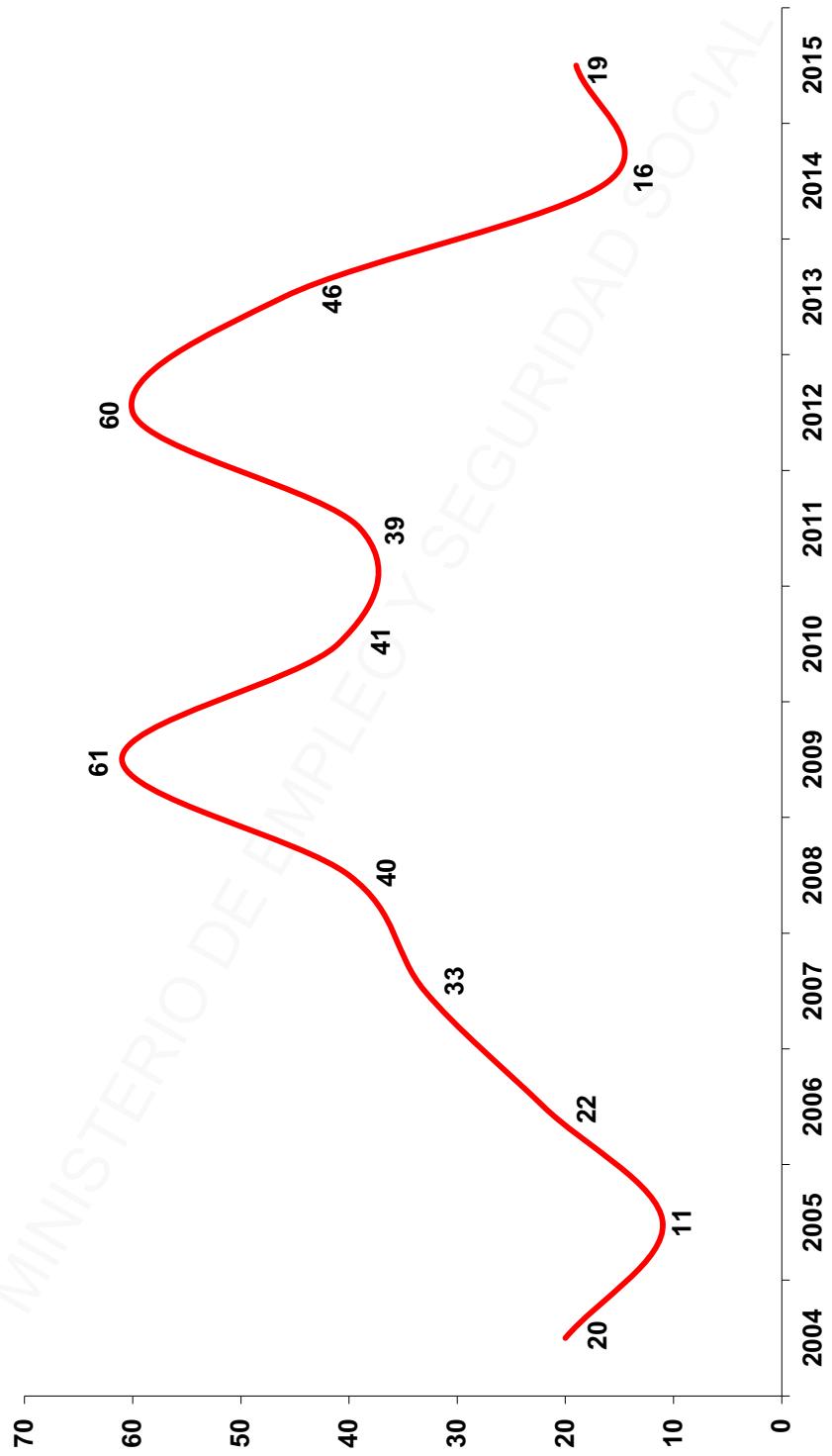
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	29	14,65	0,33
Discrepancia con el diagnóstico	2	1,01	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	1	0,51	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	5	2,53	0,06
Disconformidad con la calificación de la contingencia	55	27,78	0,63
Disconformidad con el alta médica	40	20,20	0,45
Gestión de las prestaciones económicas	29	14,65	0,33
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	5	2,53	0,06
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	17	8,59	0,19
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	3	1,52	0,03
Problemas con el transporte	9	4,55	0,10
Otros	3	1,52	0,03
Total Reclamaciones	198	100,00	2,25

Gráfico índice reclamaciones según materia UMIVALE (%). Periodo 2015



4.8. MUTUA NAVARRA

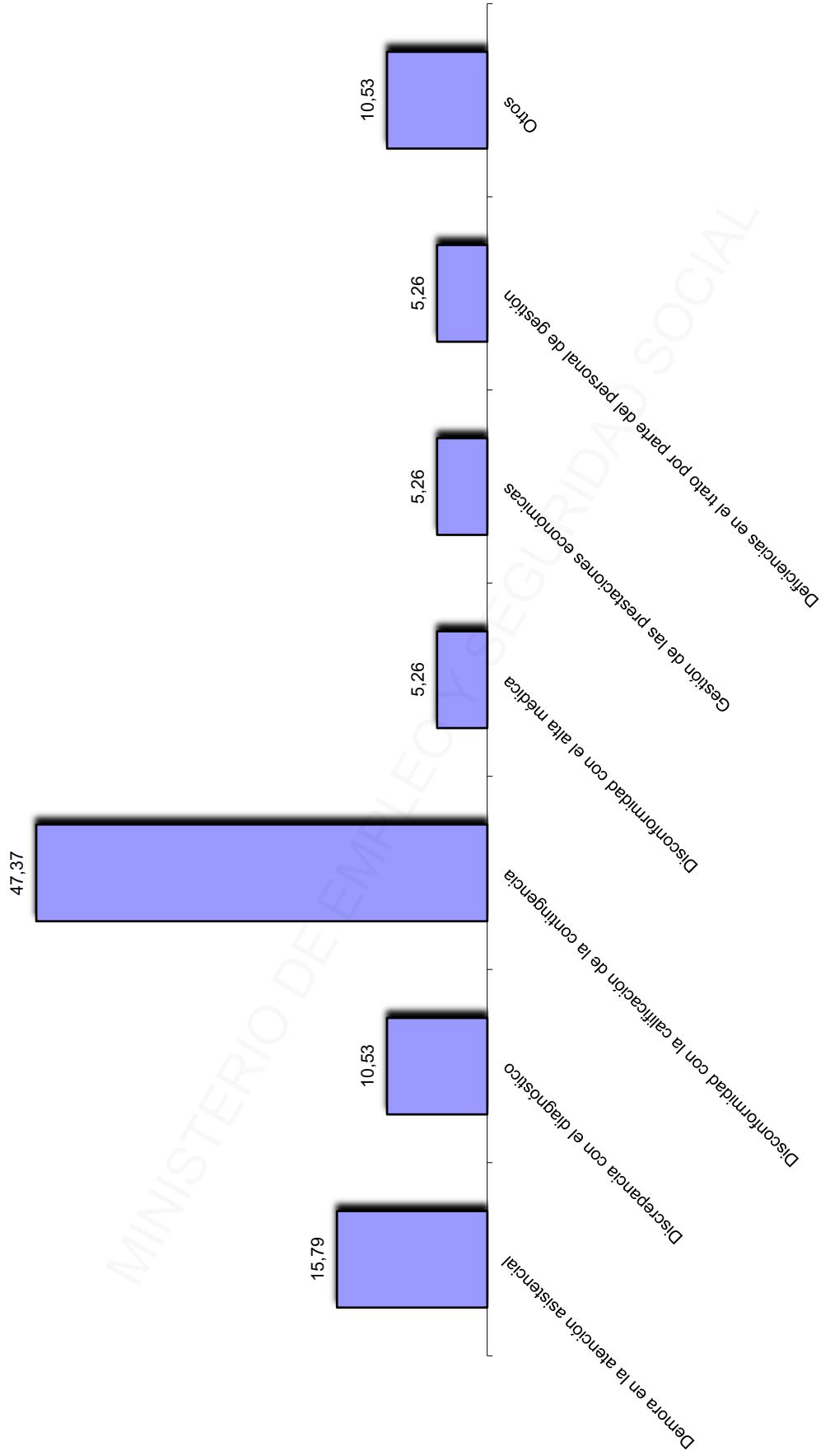
MUTUA NAVARRA
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MUTUA NAVARRA
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

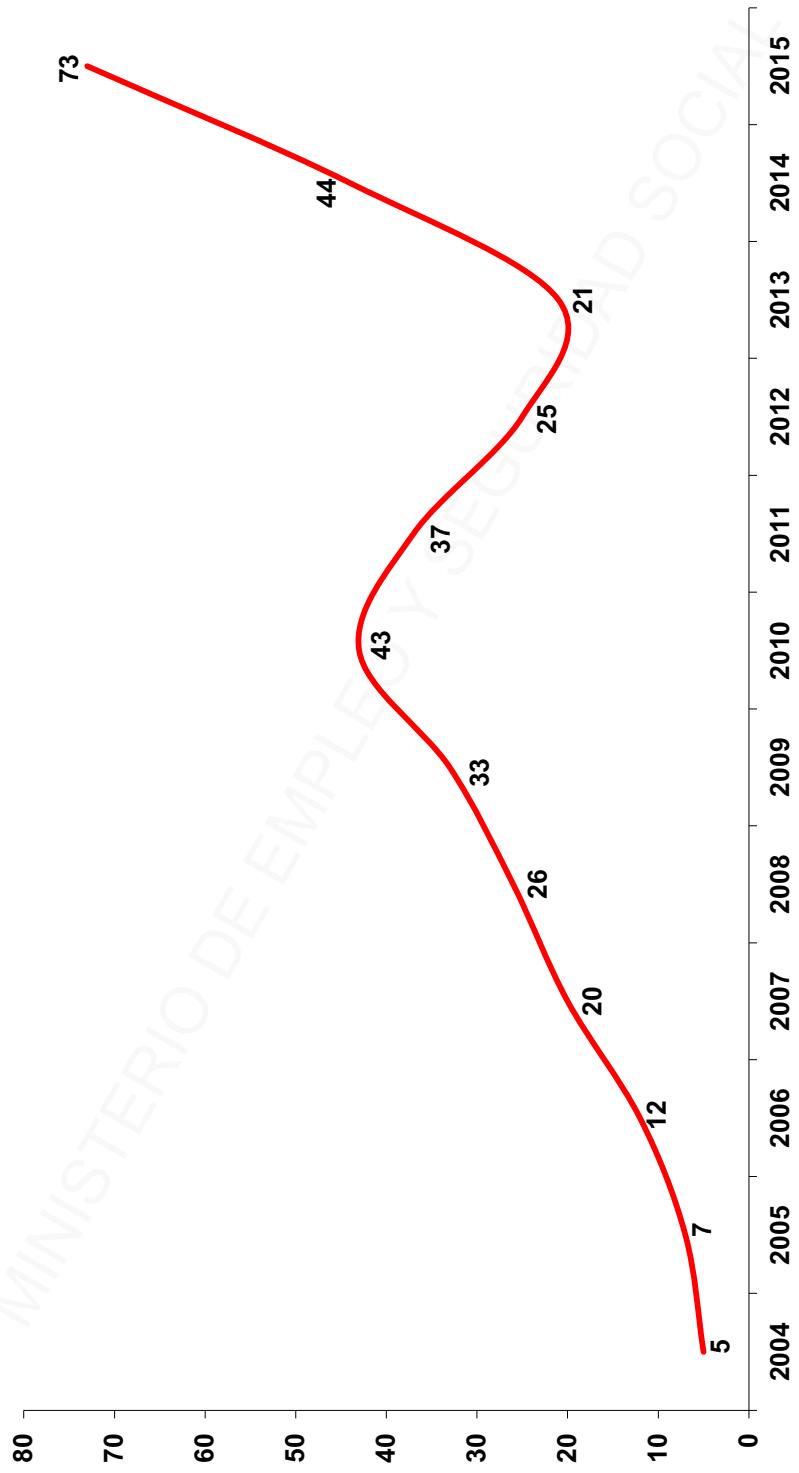
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Demora en la atención asistencial	3	15,79	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	2	10,53	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	9	47,37	0,10
Disconformidad con el alta médica	1	5,26	0,01
Gestión de las prestaciones económicas	1	5,26	0,01
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	1	5,26	0,01
Otros	2	10,53	0,02
Total Reclamaciones	19	100,00	0,22

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2015



4.9. MUTUA INTERCOMARCAL

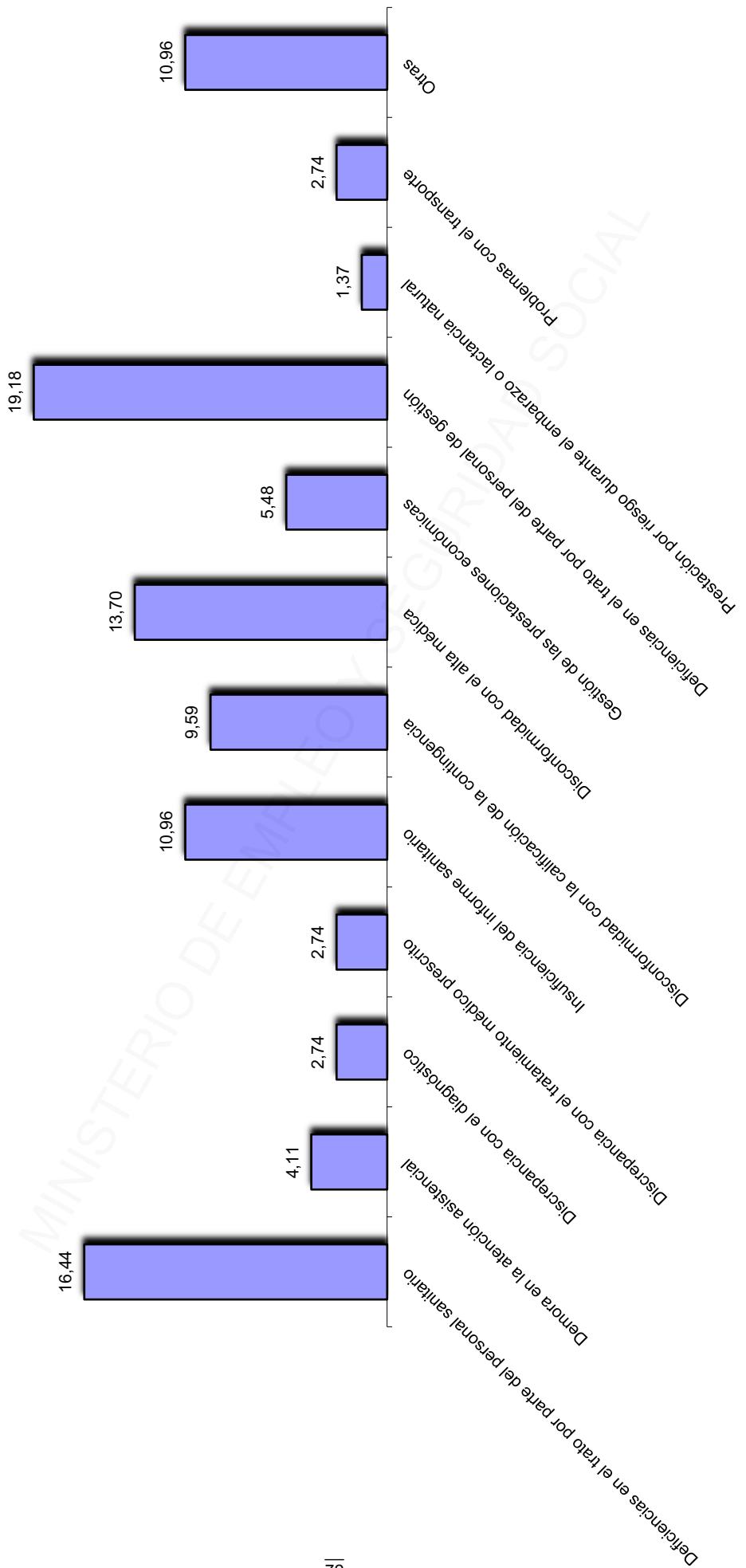
MUTUA INTERCOMERCIAL
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MUTUA INTERCOMARCAL
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

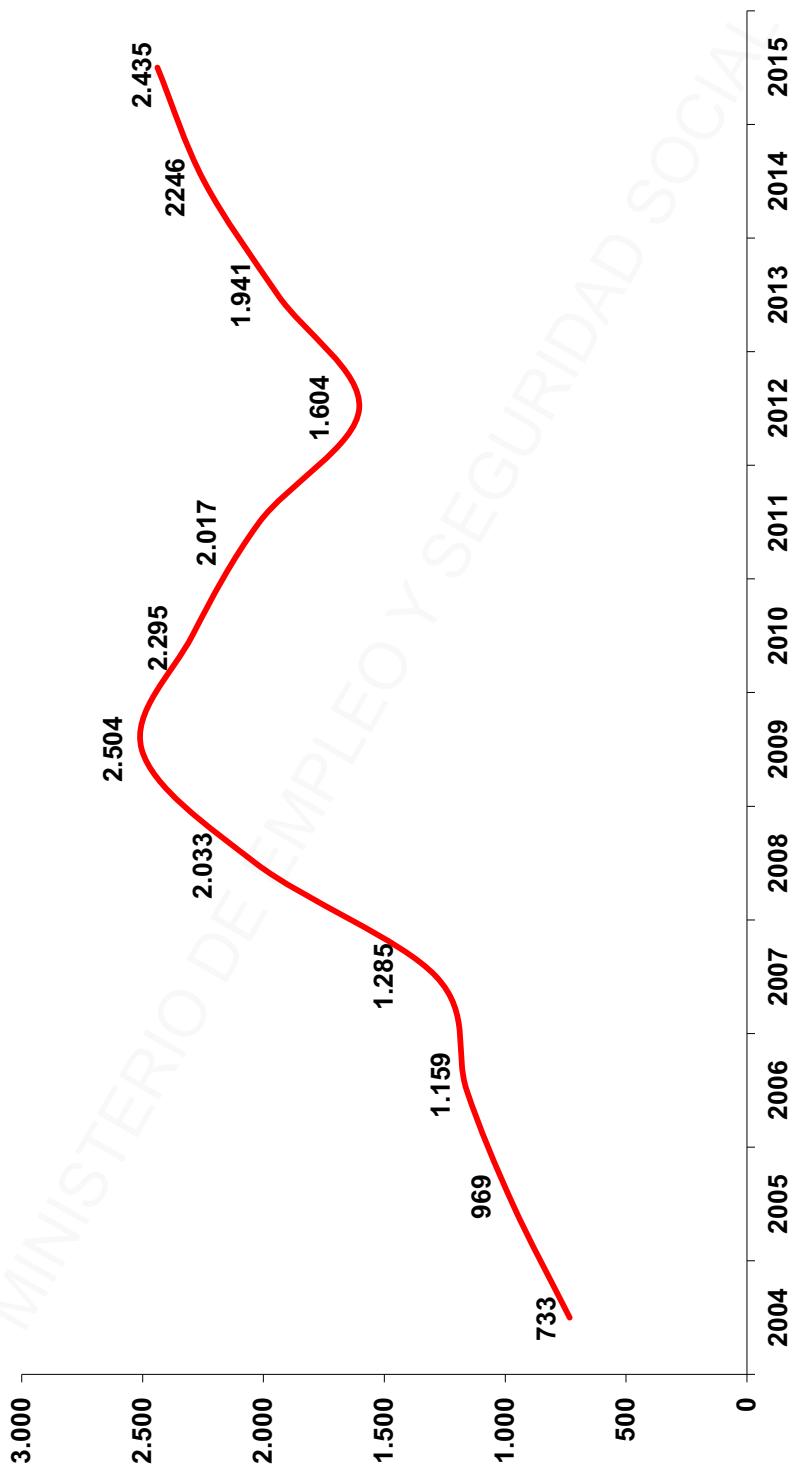
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	12	16,44	0,14
Demora en la atención asistencial	3	4,11	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	2	2,74	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	2,74	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	8	10,96	0,09
Disconformidad con la calificación de la contingencia	7	9,59	0,08
Disconformidad con el alta médica	10	13,70	0,11
Gestión de las prestaciones económicas	4	5,48	0,05
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	14	19,18	0,16
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	1	1,37	0,01
Problemas con el transporte	2	2,74	0,02
Otras	8	10,96	0,09
Total Reclamaciones	73	100,00	0,82

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Período 2015



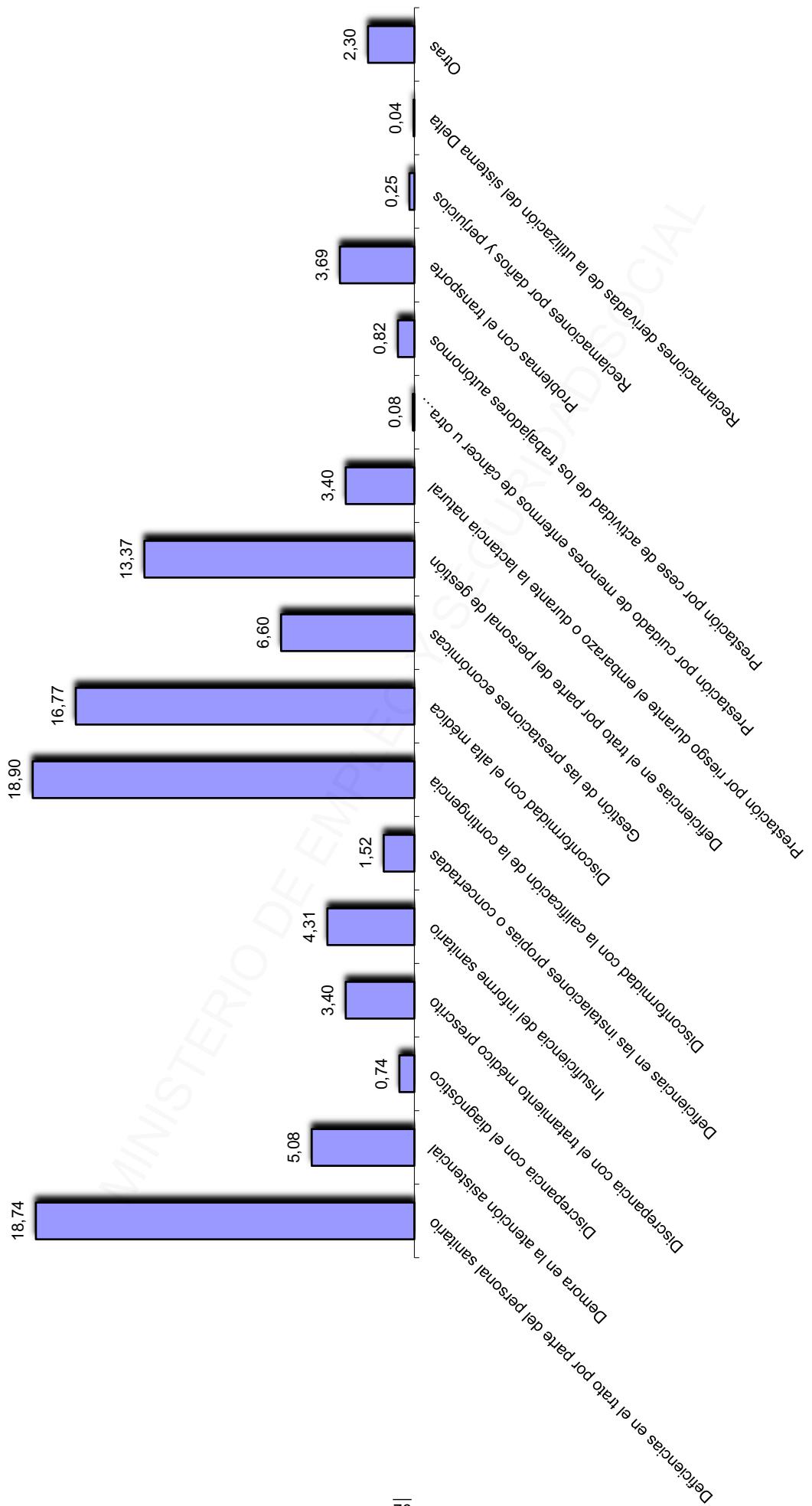
4.10. FREMAP

FREMAP
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



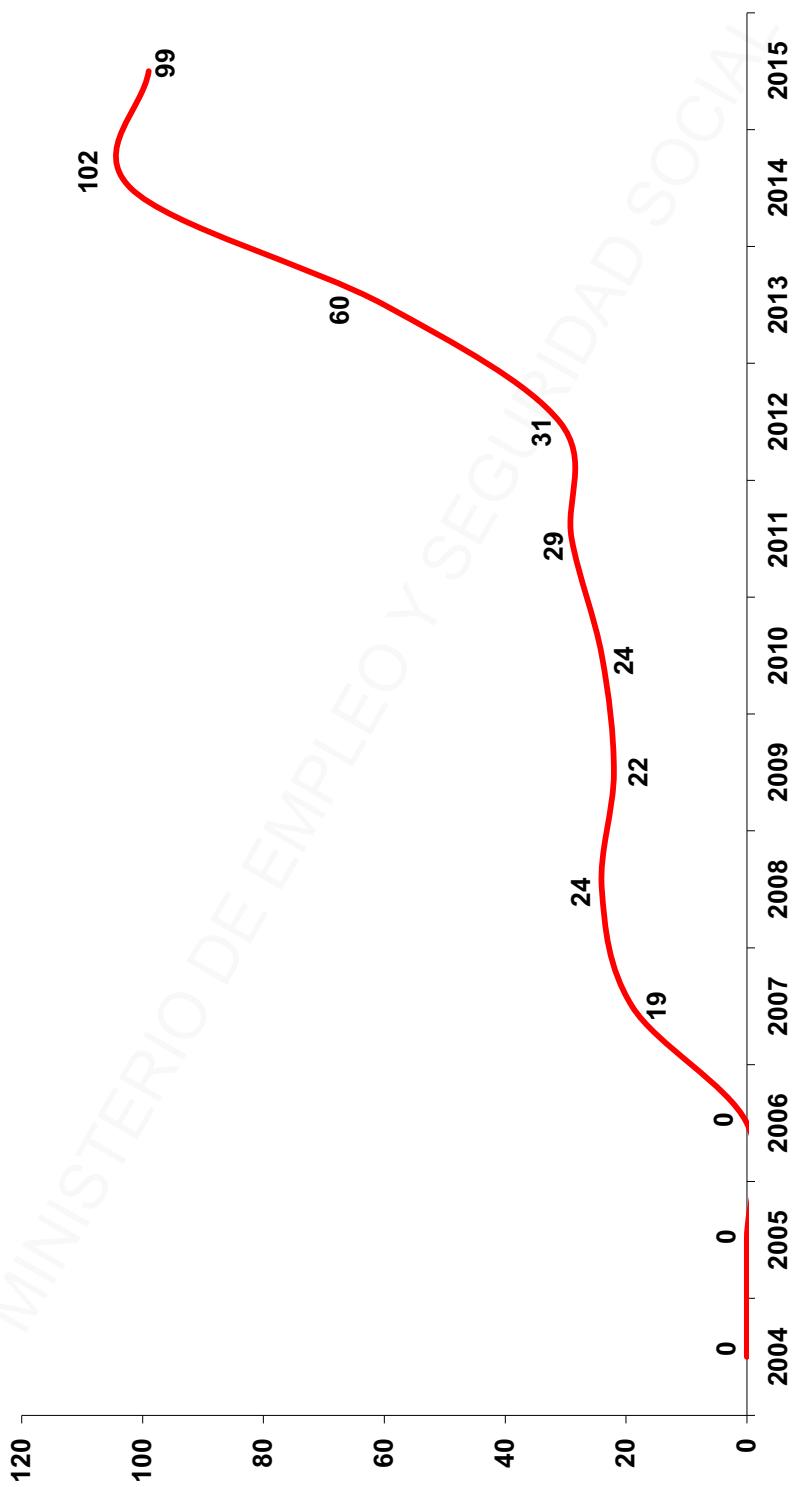
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	457	18,74	5,20
Demora en la atención asistencial	124	5,08	1,41
Discrepancia con el diagnóstico	18	0,74	0,20
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	83	3,40	0,94
Insuficiencia del informe sanitario	105	4,31	1,19
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	37	1,52	0,42
Disconformidad con la calificación de la contingencia	461	18,90	5,24
Disconformidad con el alta médica	409	16,77	4,65
Gestión de las prestaciones económicas	161	6,60	1,83
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	326	13,37	3,71
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	83	3,40	0,94
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,08	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	20	0,82	0,23
Problemas con el transporte	90	3,69	1,02
Reclamaciones por daños y perjuicios	6	0,25	0,07
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	1	0,04	0,01
Otras	56	2,30	0,64
Total Reclamaciones	2.439	100,00	27,72

Gráfico índice reclamaciones según materia FREMAP (%). Periodo 2015



4.11. SOLIMAT

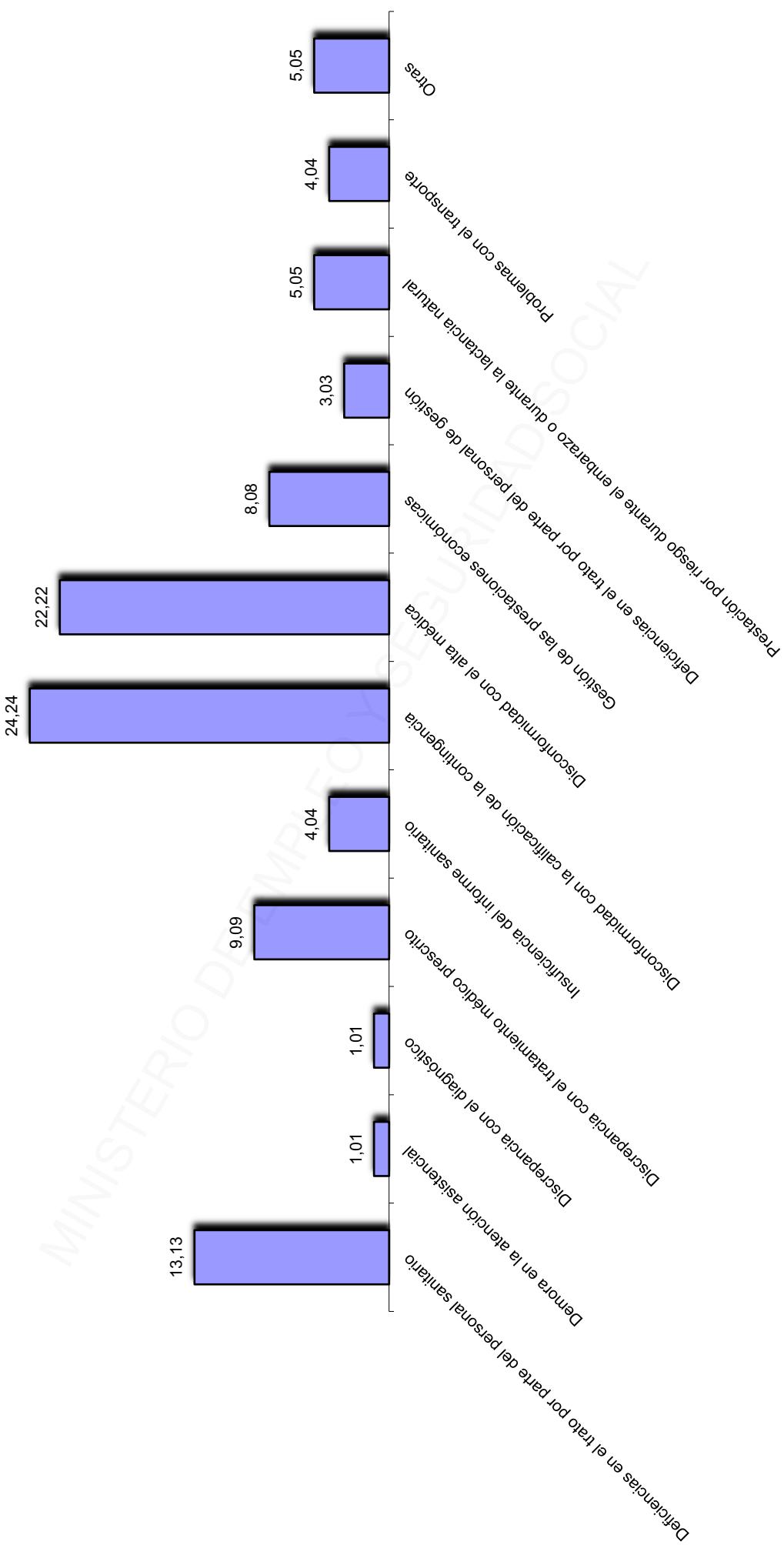
SOLIMAT
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



SOLIMAT
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

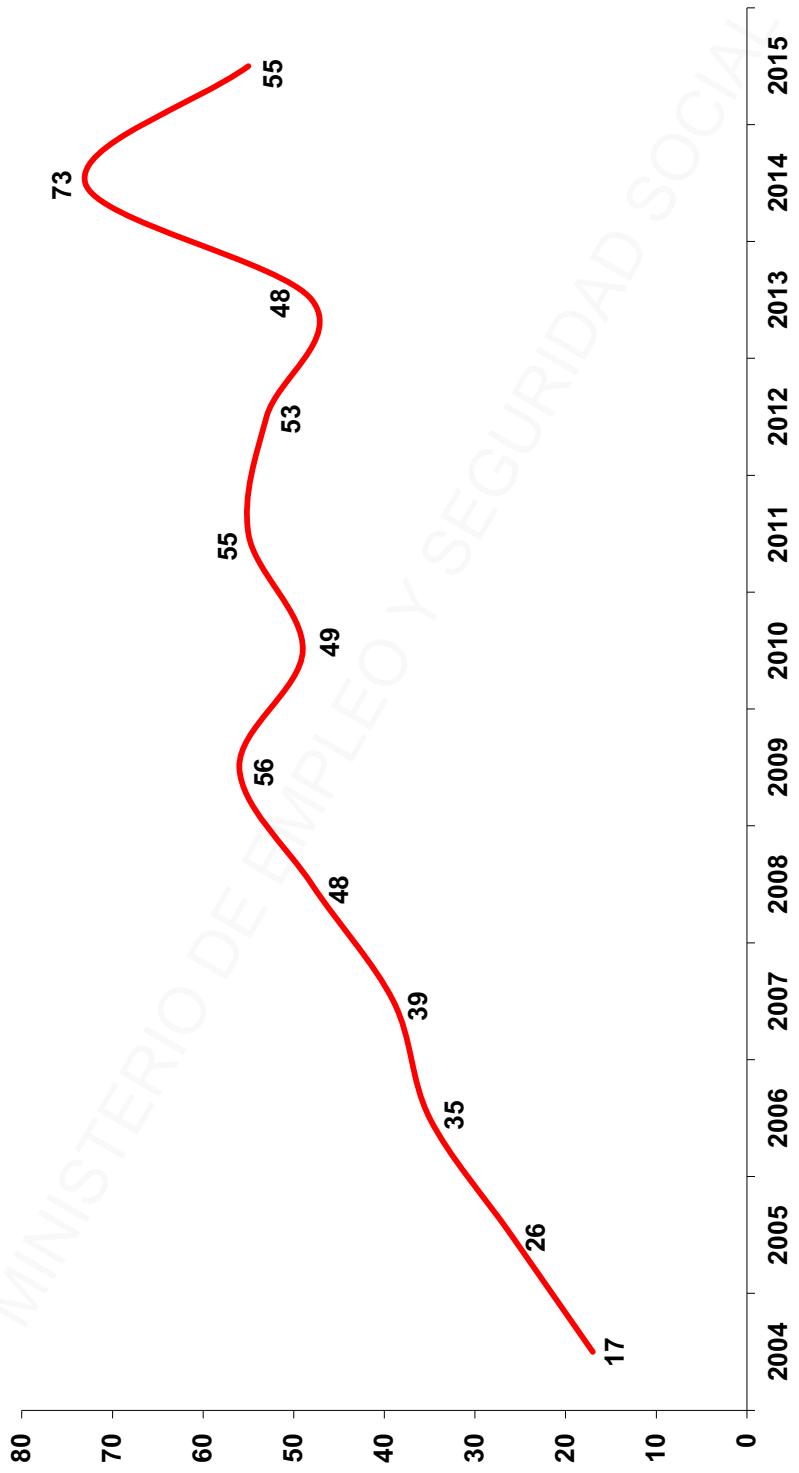
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	13	13,13	0,15
Demora en la atención asistencial	1	1,01	0,01
Discrepancia con el diagnóstico	1	1,01	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	9	9,09	0,10
Insuficiencia del informe sanitario	4	4,04	0,05
Disconformidad con la calificación de la contingencia	24	24,24	0,27
Disconformidad con el alta médica	22	22,22	0,25
Gestión de las prestaciones económicas	8	8,08	0,09
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	3	3,03	0,03
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	5	5,05	0,06
Problemas con el transporte	4	4,04	0,05
Otras	5	5,05	0,06
Total Reclamaciones	99	100,00	1,13

Gráfico índice reclamaciones según materia SOLIMAT (%). Período 2015



4.12. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

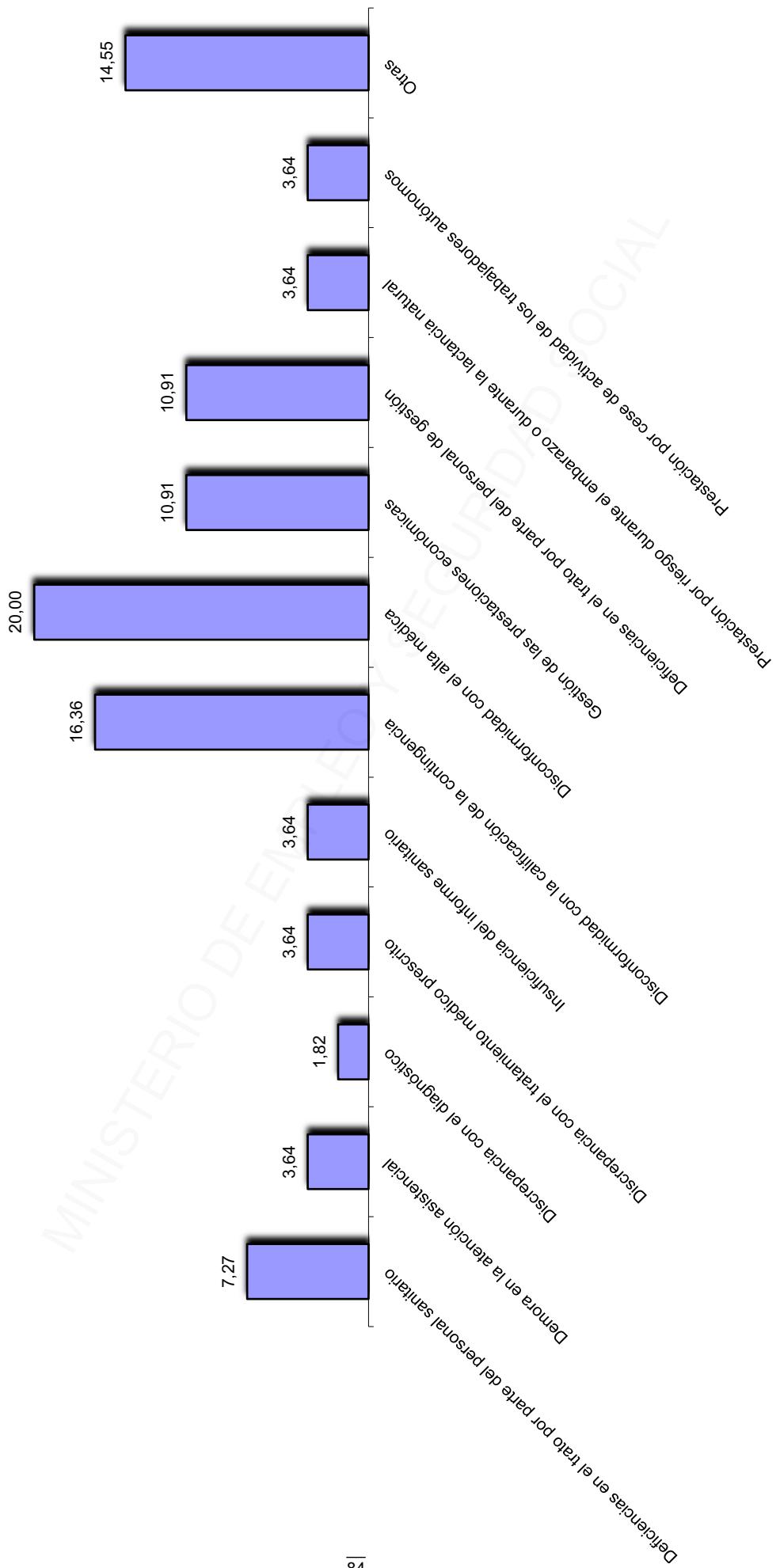
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

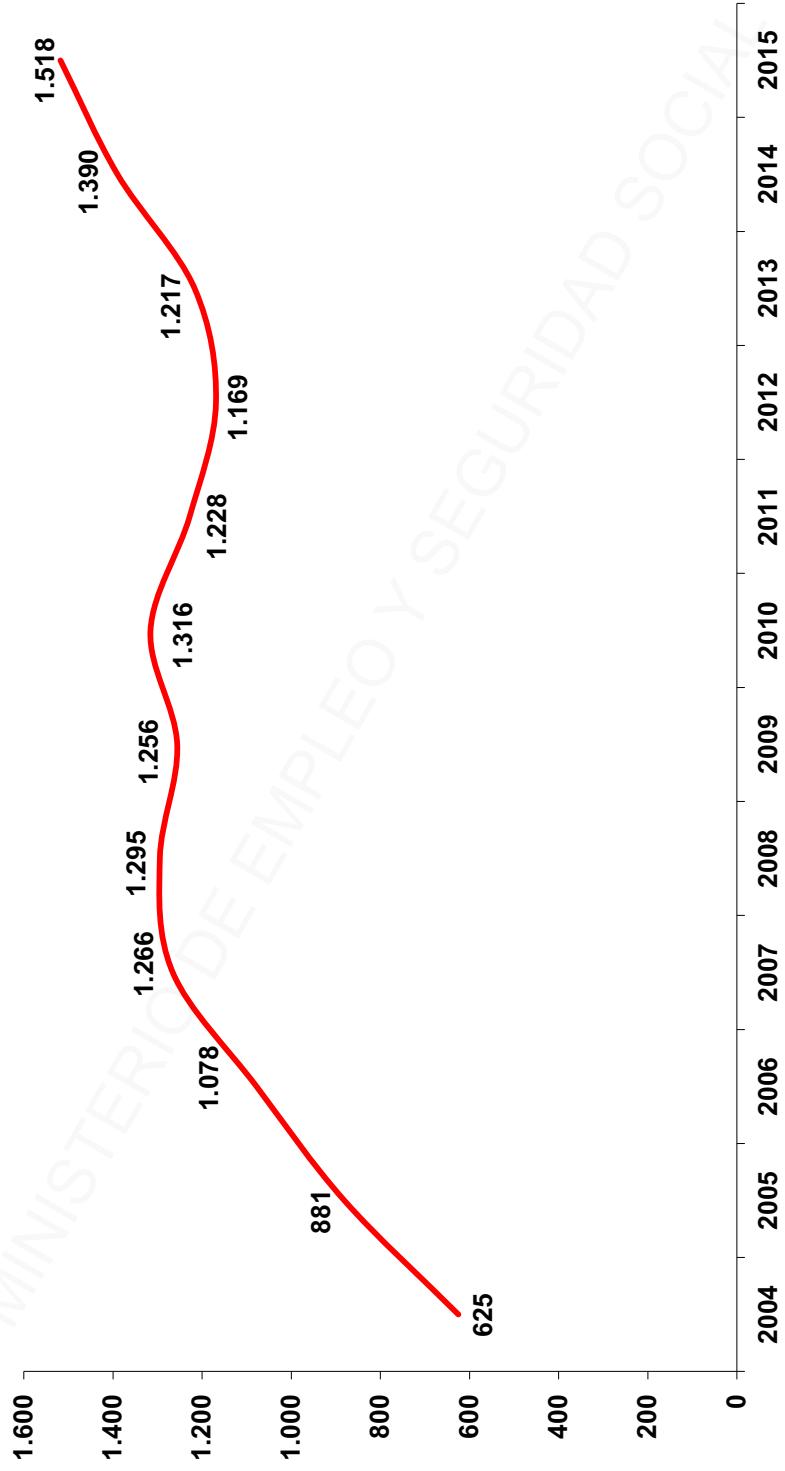
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	4	7,27	0,05
Demora en la atención asistencial	2	3,64	0,02
Discrepancia con el diagnóstico	1	1,82	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	3,64	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	2	3,64	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	9	16,36	0,10
Disconformidad con el alta médica	11	20,00	0,13
Gestión de las prestaciones económicas	6	10,91	0,07
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	6	10,91	0,07
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	2	3,64	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	2	3,64	0,02
Otras	8	14,55	0,09
Total Reclamaciones	55	100,00	0,63

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA (%) . Periodo 2015



4.13. ASEPEYO

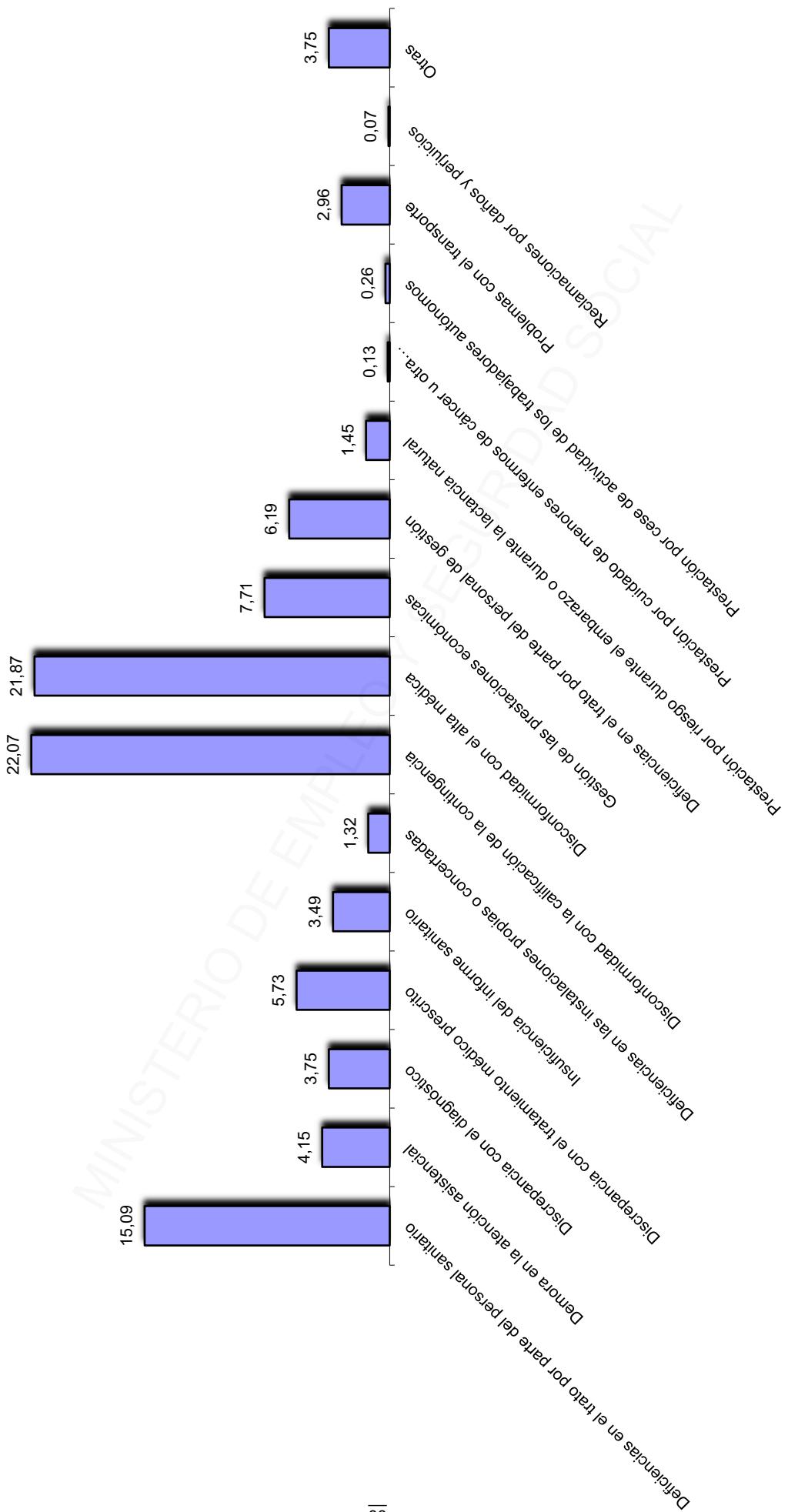
ASEPEYO
Período 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



ASEPEYO
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

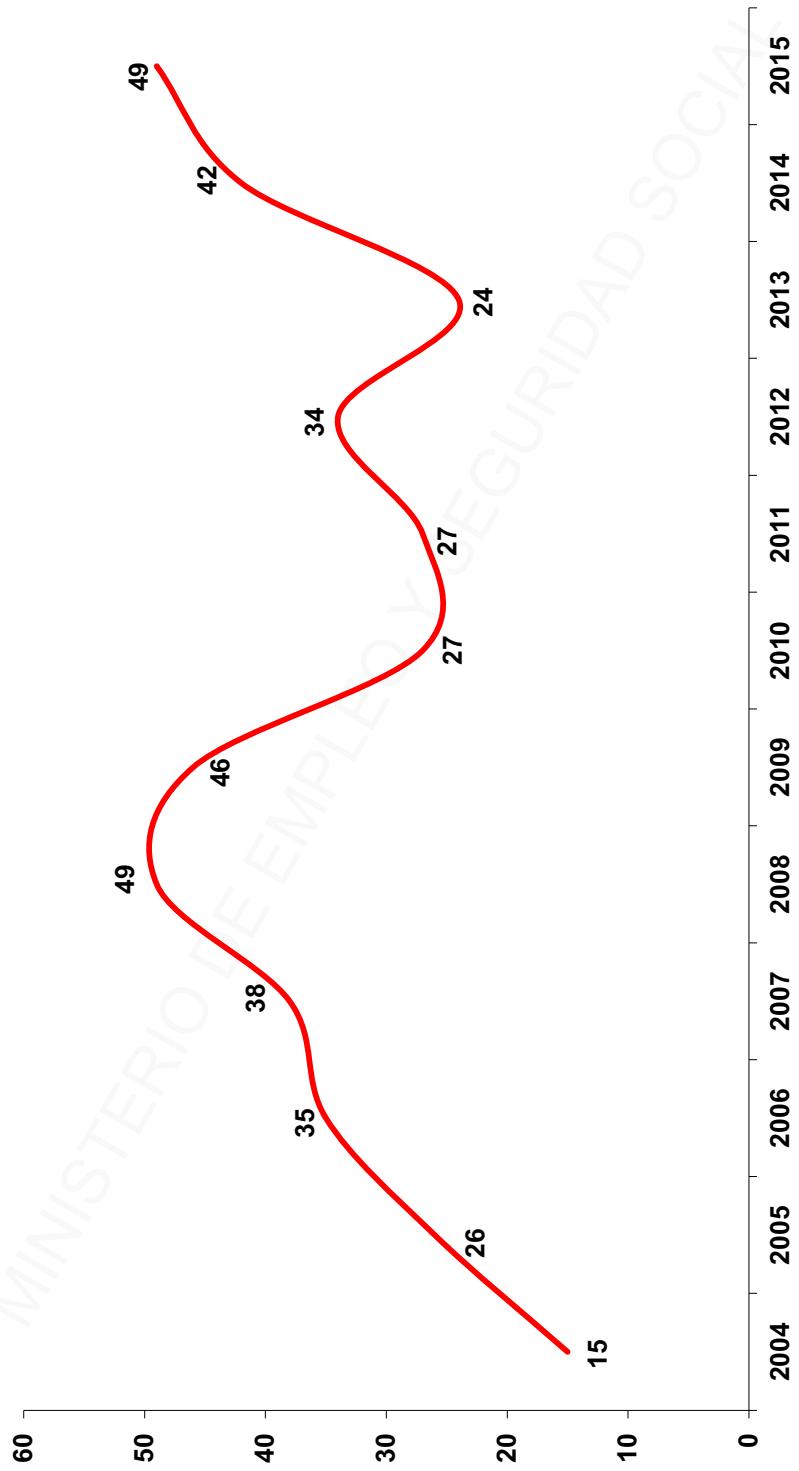
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	229	15,09	2,60
Demora en la atención asistencial	63	4,15	0,72
Discrepancia con el diagnóstico	57	3,75	0,65
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	87	5,73	0,99
Insuficiencia del informe sanitario	53	3,49	0,60
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	20	1,32	0,23
Disconformidad con la calificación de la contingencia	335	22,07	3,81
Disconformidad con el alta médica	332	21,87	3,78
Gestión de las prestaciones económicas	117	7,71	1,33
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	94	6,19	1,07
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	22	1,45	0,25
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,13	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	4	0,26	0,05
Problemas con el transporte	45	2,96	0,51
Reclamaciones por daño y perjuicios	1	0,07	0,01
Otras	57	3,75	0,65
Total Reclamaciones	1.518	100,00	17,26

Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Período 2015



4.14. MUTUA BALEAR

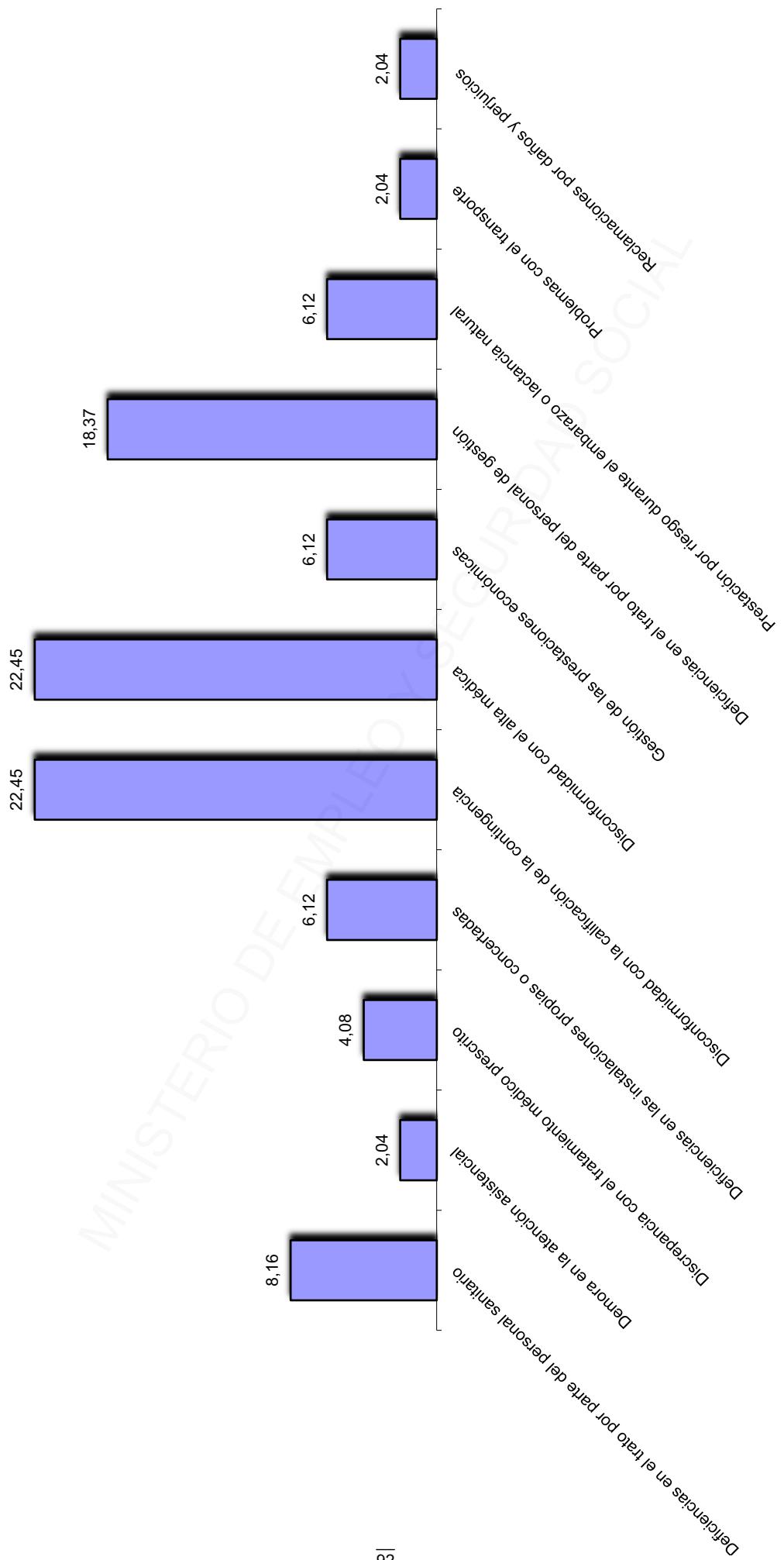
MUTUA BALEAR
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MUTUA BALEAR
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

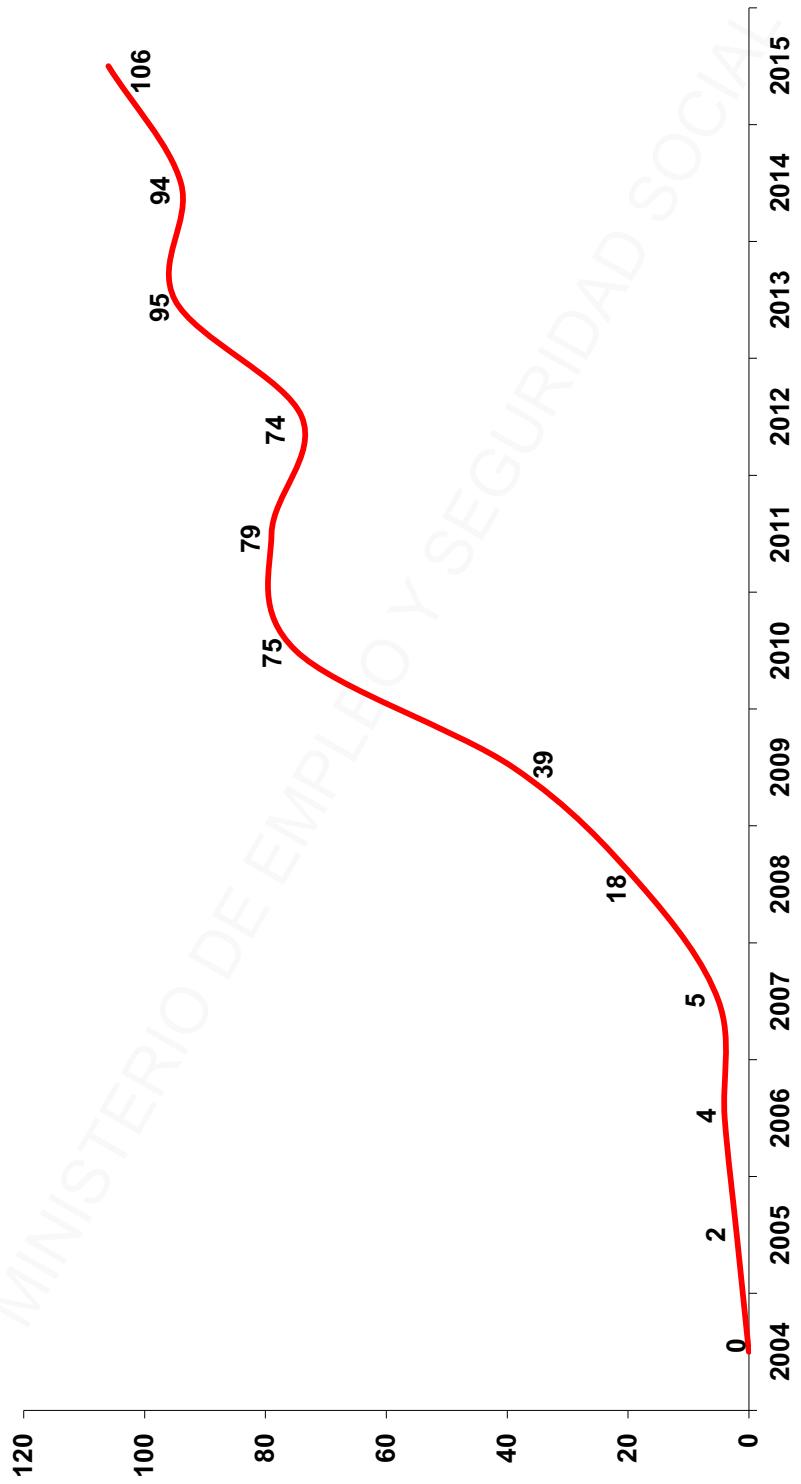
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	4	8,16	0,05
Demora en la atención asistencial	1	2,04	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	4,08	0,02
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	3	6,12	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	11	22,45	0,13
Disconformidad con el alta médica	11	22,45	0,13
Gestión de las prestaciones económicas	3	6,12	0,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	9	18,37	0,10
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	3	6,12	0,03
Problemas con el transporte	1	2,04	0,01
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	2,04	0,01
Total Reclamaciones	49	100,00	0,56

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2015



4.15. MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

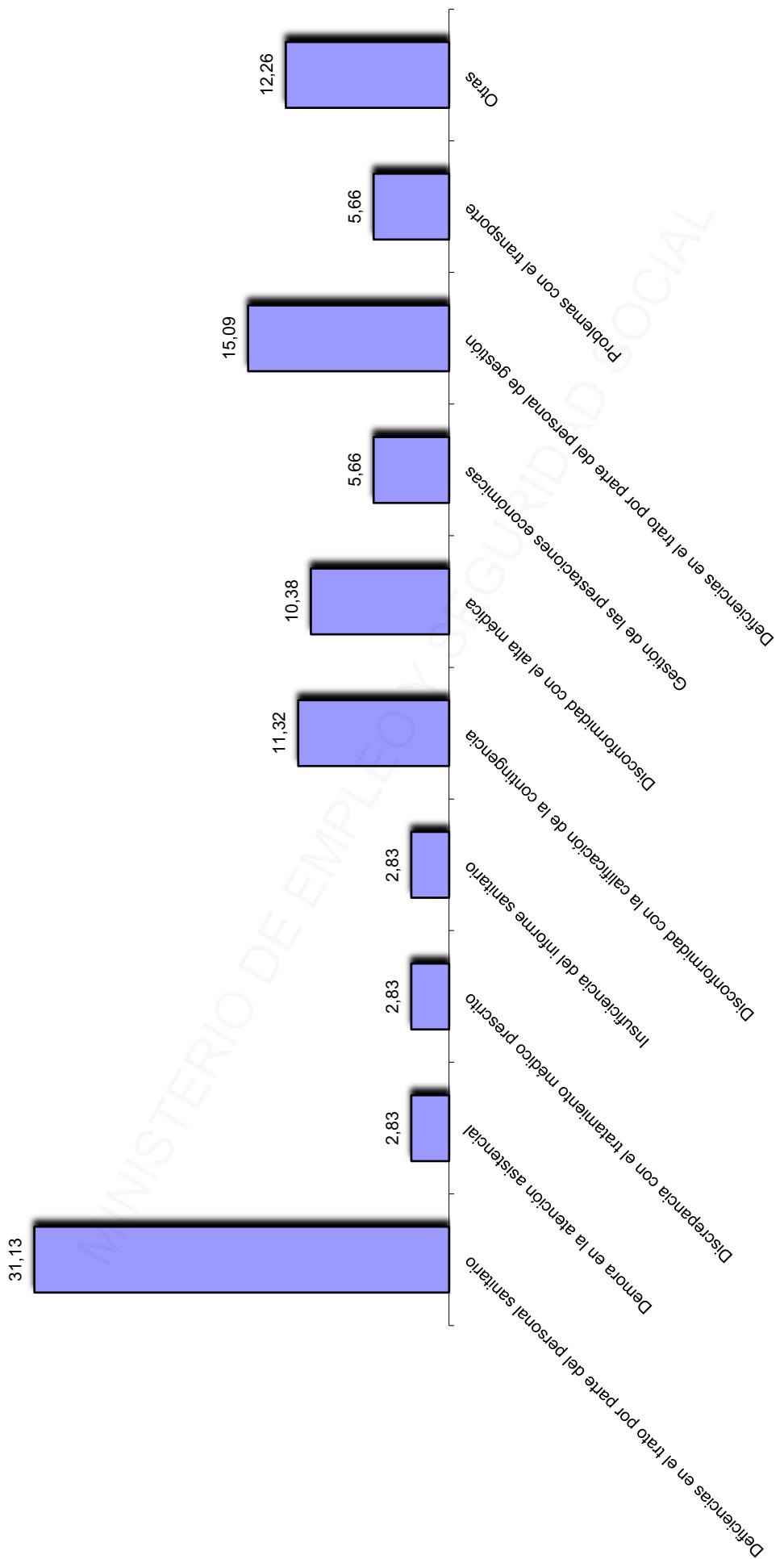
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

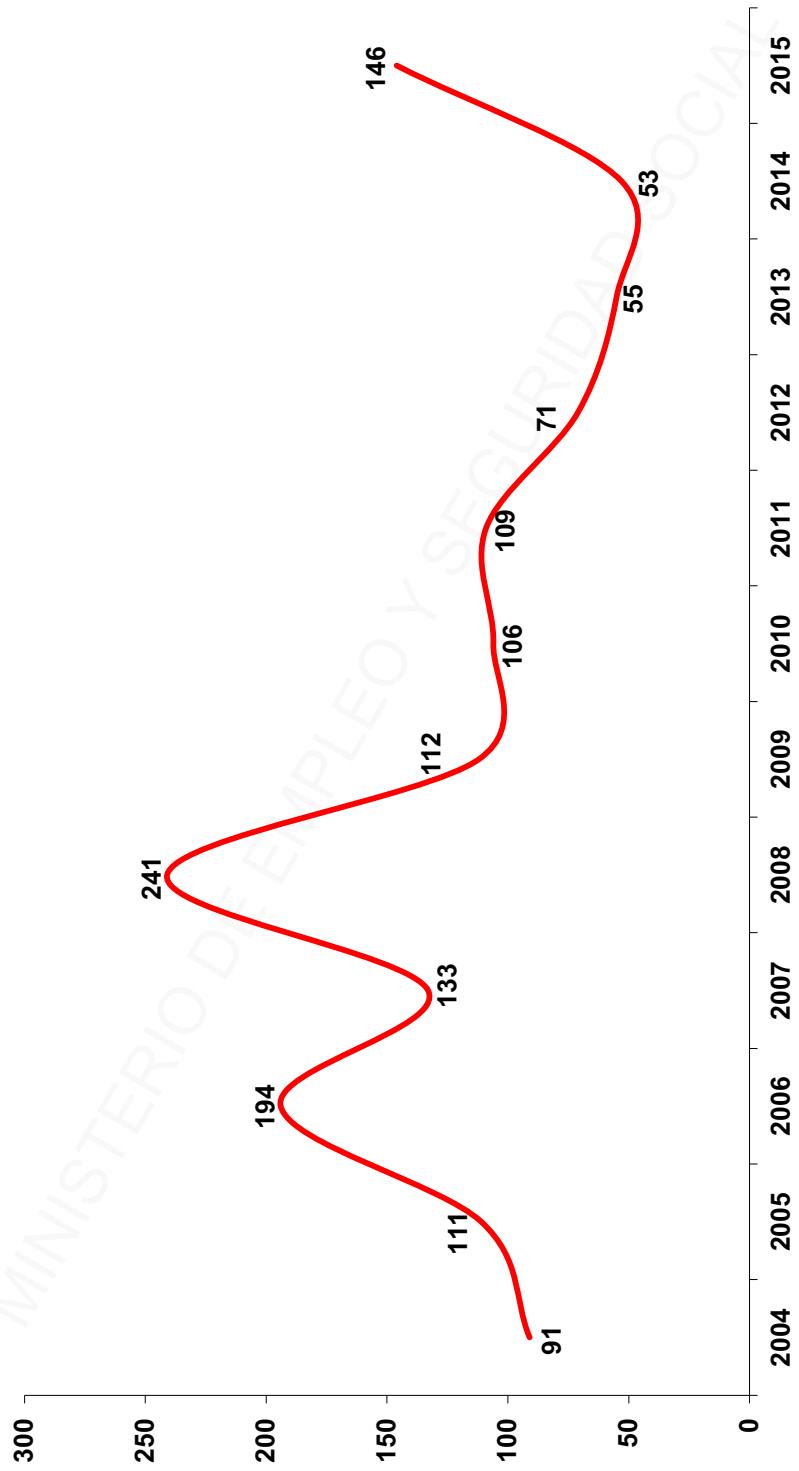
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	33	31,13	0,38
Demora en la atención asistencial	3	2,83	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	3	2,83	0,03
Insuficiencia del informe sanitario	3	2,83	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	12	11,32	0,14
Disconformidad con el alta médica	11	10,38	0,13
Gestión de las prestaciones económicas	6	5,66	0,07
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	16	15,09	0,18
Problemas con el transporte	6	5,66	0,07
Otras	13	12,26	0,15
Total Reclamaciones	106	100,00	1,21

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (%). Periodo 2015



4.16. UNIÓN DE MUTUAS

UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



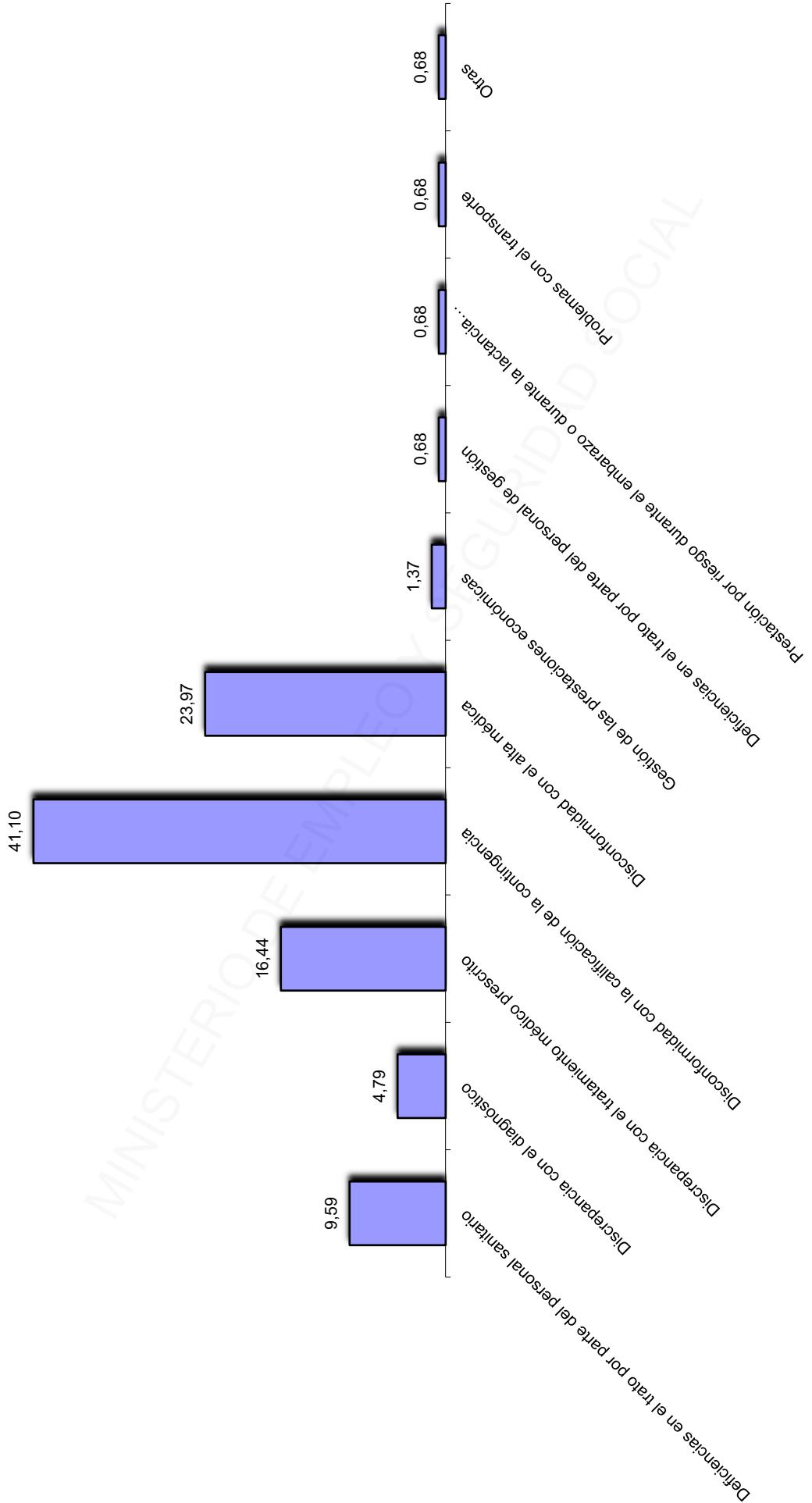
UNIÓN DE MUTUAS

Periodo 2015

Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	14	9,59	0,16
Discrepancia con el diagnóstico	7	4,79	0,08
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	24	16,44	0,27
Disconformidad con la calificación de la contingencia	60	41,10	0,68
Disconformidad con el alta médica	35	23,97	0,40
Gestión de las prestaciones económicas	2	1,37	0,02
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	1	0,68	0,01
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	1	0,68	0,01
Problemas con el transporte	1	0,68	0,01
Otras	1	0,68	0,01
Total Reclamaciones	146	100,00	1,66

Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2015



**4.17. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE
CANARIAS**

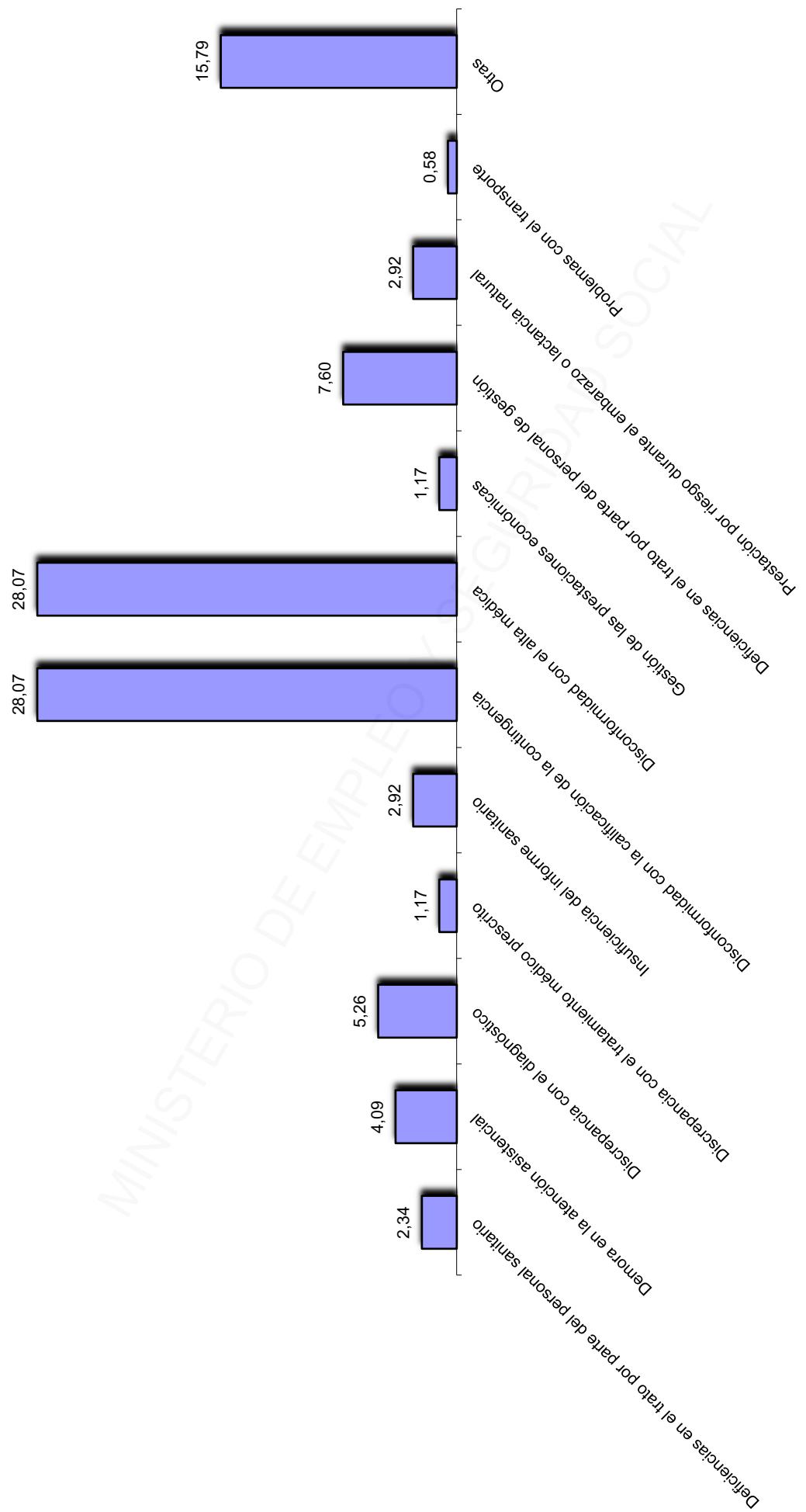
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS
Período 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	4	2,34	0,05
Demora en la atención asistencial	7	4,09	0,08
Discrepancia con el diagnóstico	9	5,26	0,10
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	1,17	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	5	2,92	0,06
Disconformidad con la calificación de la contingencia	48	28,07	0,55
Disconformidad con el alta médica	48	28,07	0,55
Gestión de las prestaciones económicas	2	1,17	0,02
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	13	7,60	0,15
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	5	2,92	0,06
Problemas con el transporte	1	0,58	0,01
Otras	27	15,79	0,31
Total Reclamaciones	171	100,00	1,94

Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Período 2015

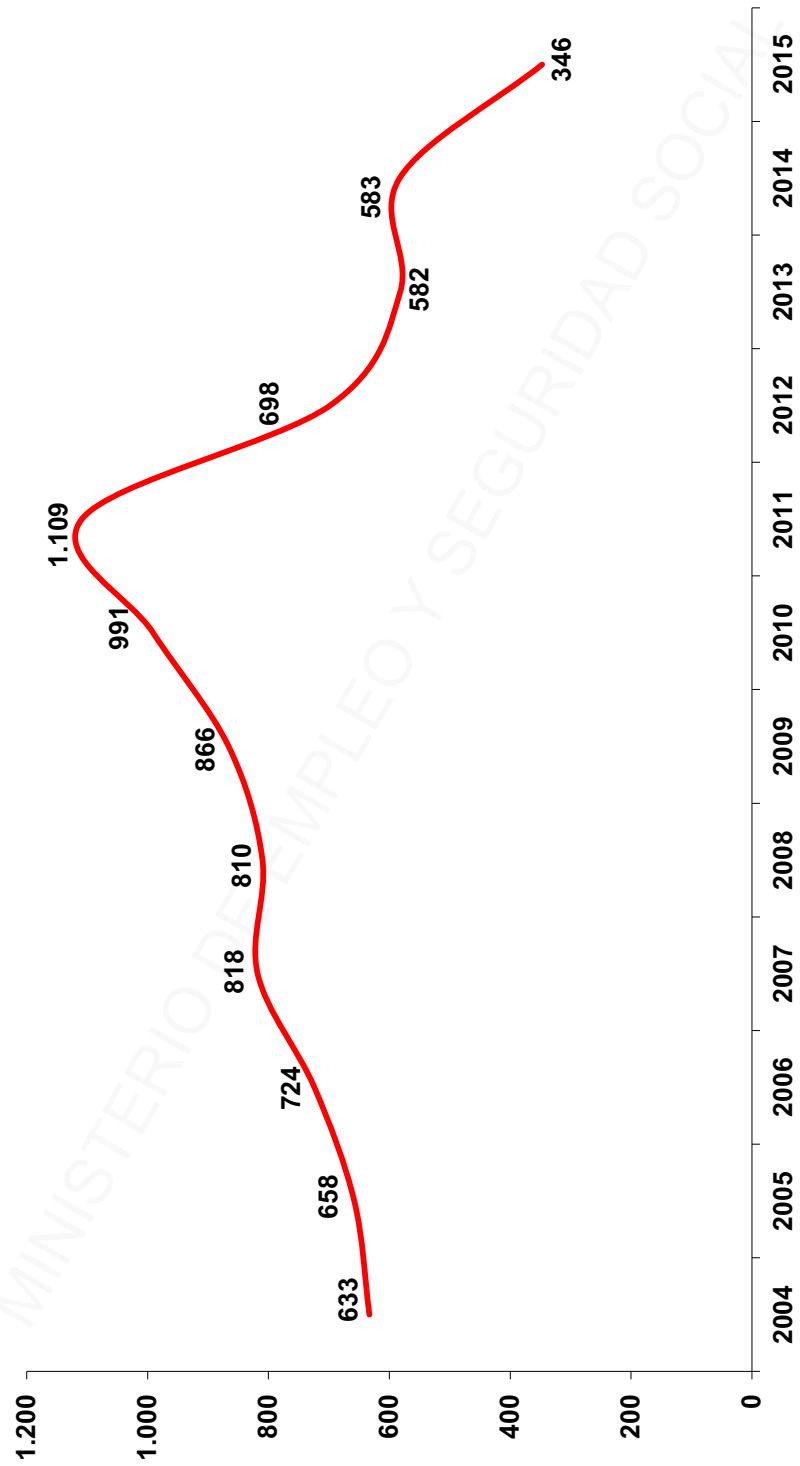


4.18. IBERMUTUAMUR

IBERMUTUAMUR

Período 2004 - 2015

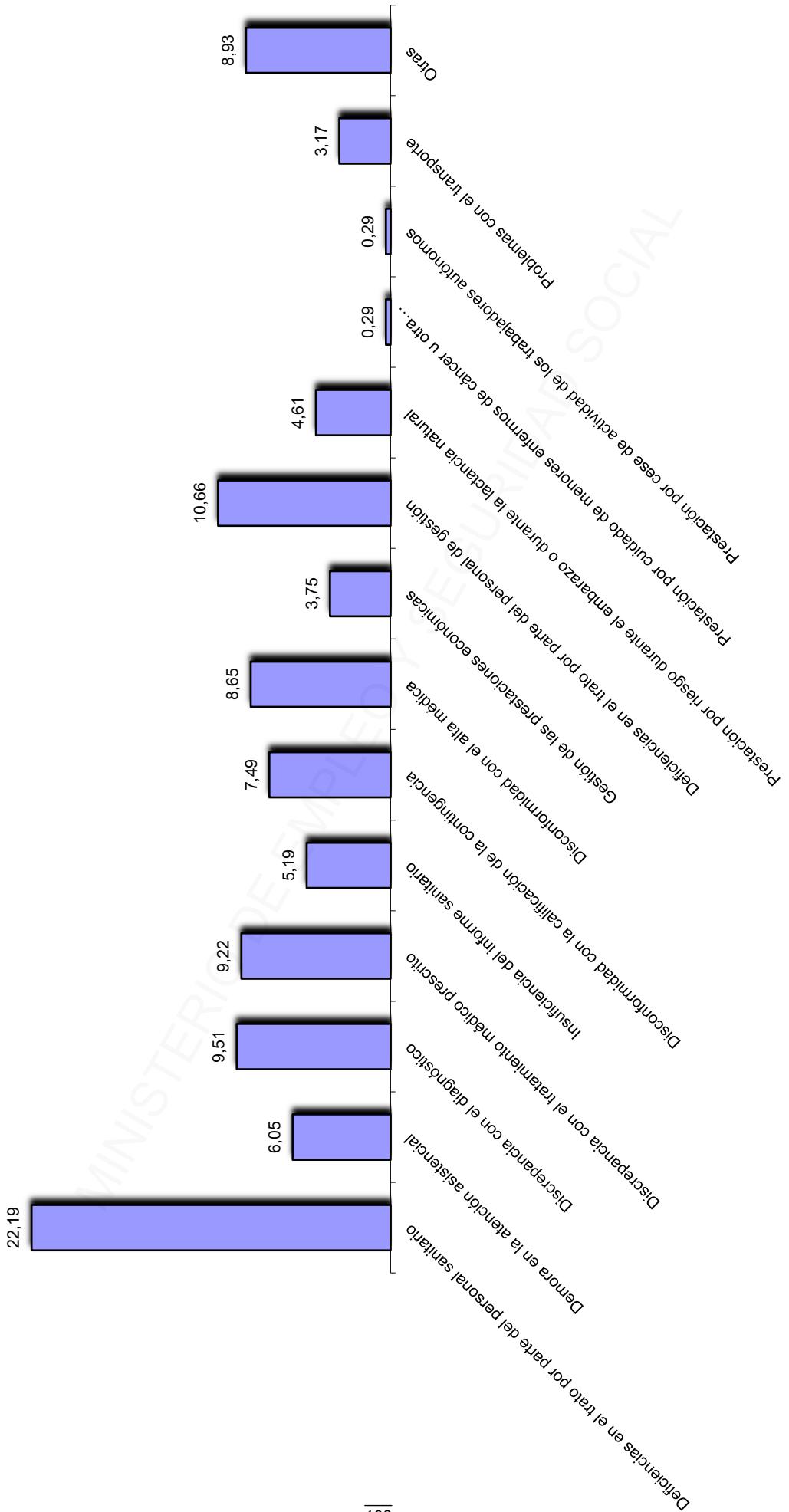
Evolución de las reclamaciones



IBERMUTUAMUR
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

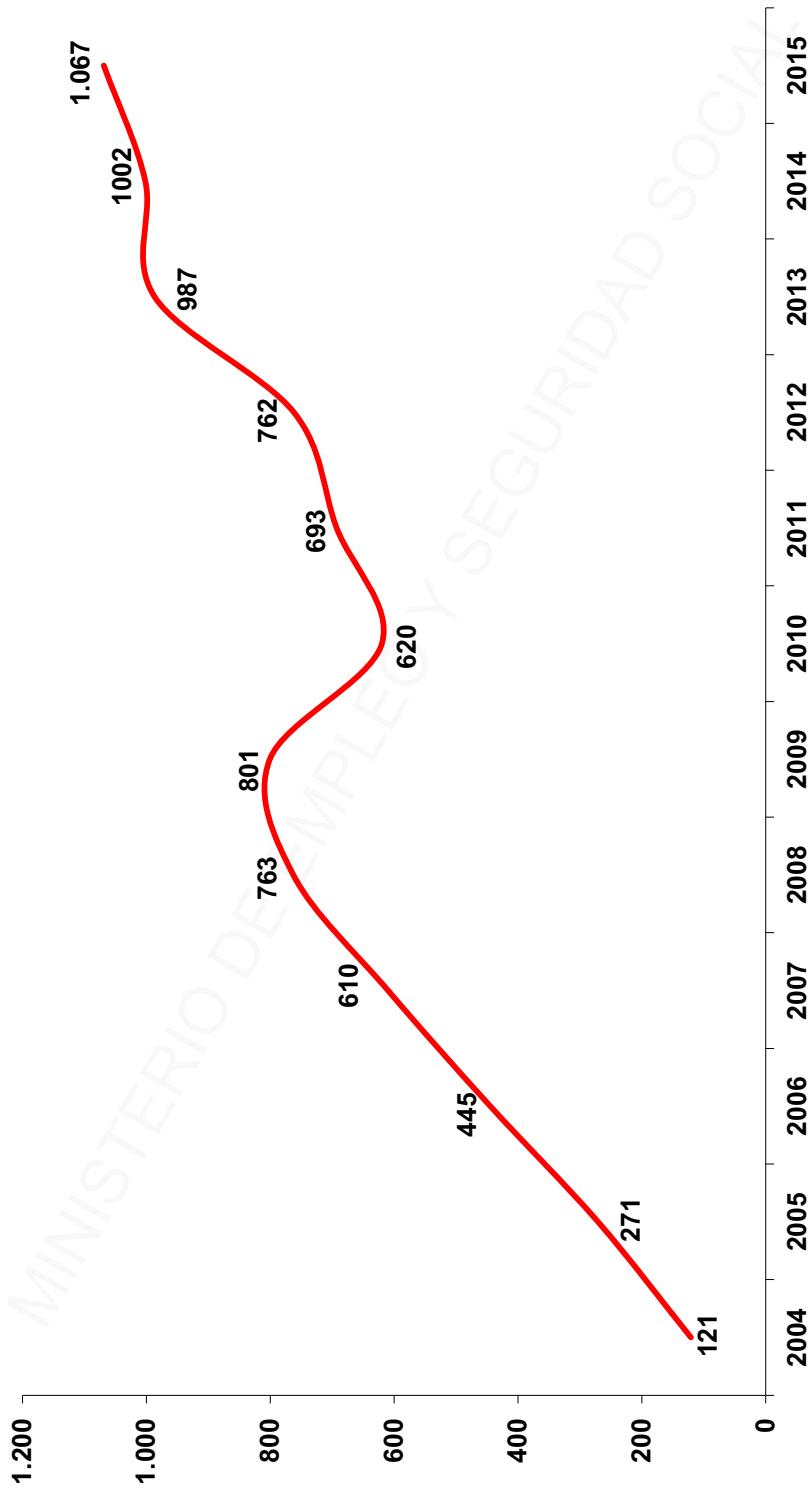
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	77	22,19	0,88
Demora en la atención asistencial	21	6,05	0,24
Discrepancia con el diagnóstico	33	9,51	0,38
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	32	9,22	0,36
Insuficiencia del informe sanitario	18	5,19	0,20
Disconformidad con la calificación de la contingencia	26	7,49	0,30
Disconformidad con el alta médica	30	8,65	0,34
Gestión de las prestaciones económicas	13	3,75	0,15
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	37	10,66	0,42
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	16	4,61	0,18
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,29	0,01
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,29	0,01
Problemas con el transporte	11	3,17	0,13
Otras	31	8,93	0,35
Total Reclamaciones	347	100,00	3,95

Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUAMUR (%). Período 2015



4.19. FRATERNIDAD - MUPRESPA

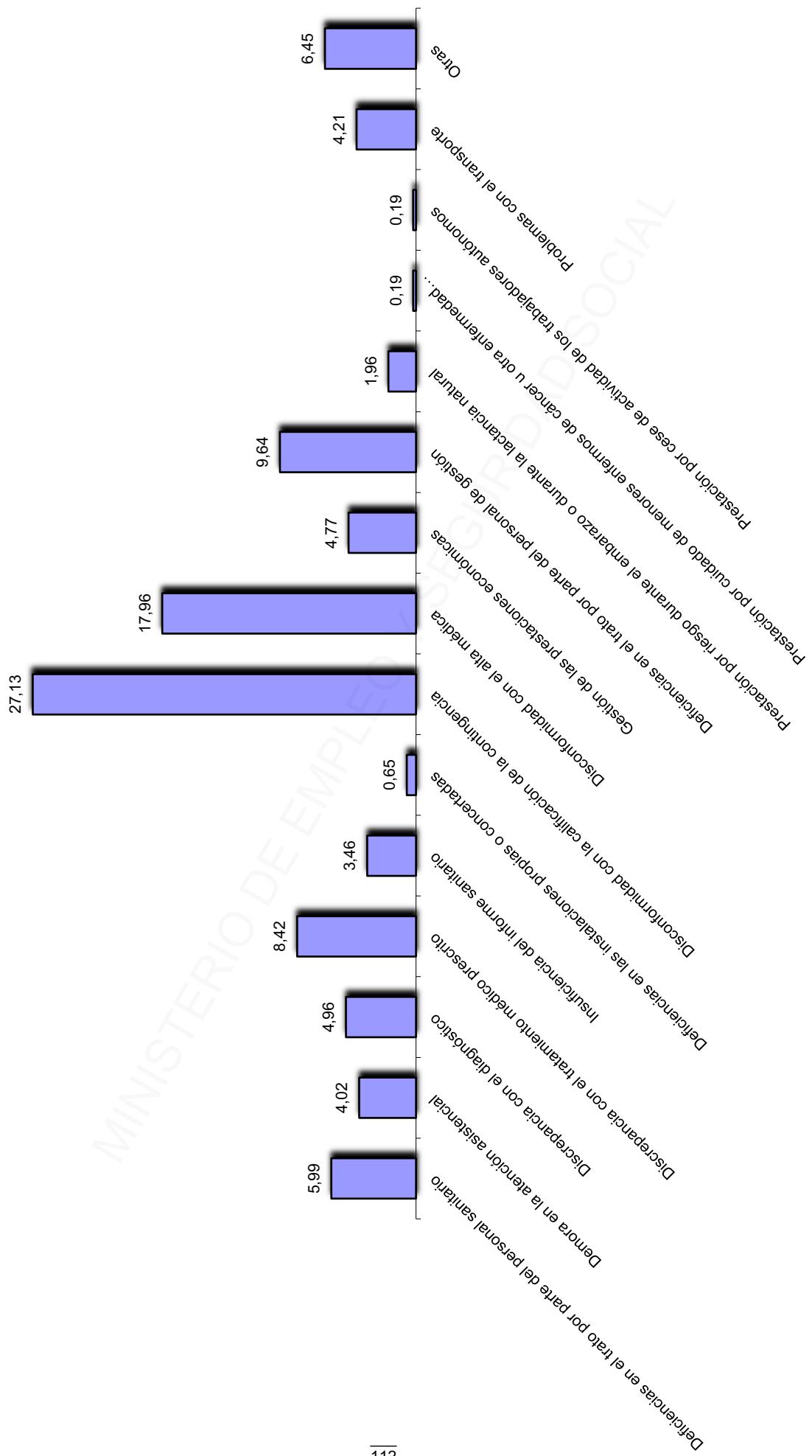
FRATERNIDAD - MUPRESPA
Periodo 2004 - 2015
Evolución de las reclamaciones



FRATERNIDAD - MUPRESPA
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutuala (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutualas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	64	5,99	0,73
Demora en la atención asistencial	43	4,02	0,49
Discrepancia con el diagnóstico	53	4,96	0,60
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	90	8,42	1,02
Insuficiencia del informe sanitario	37	3,46	0,42
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	7	0,65	0,08
Disconformidad con la calificación de la contingencia	290	27,13	3,30
Disconformidad con el alta médica	192	17,96	2,18
Gestión de las prestaciones económicas	51	4,77	0,58
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	103	9,64	1,17
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	21	1,96	0,24
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,19	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	2	0,19	0,02
Problemas con el transporte	45	4,21	0,51
Otras	69	6,45	0,78
Total Reclamaciones	1.069	100,00	12,16

Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). Período 2015

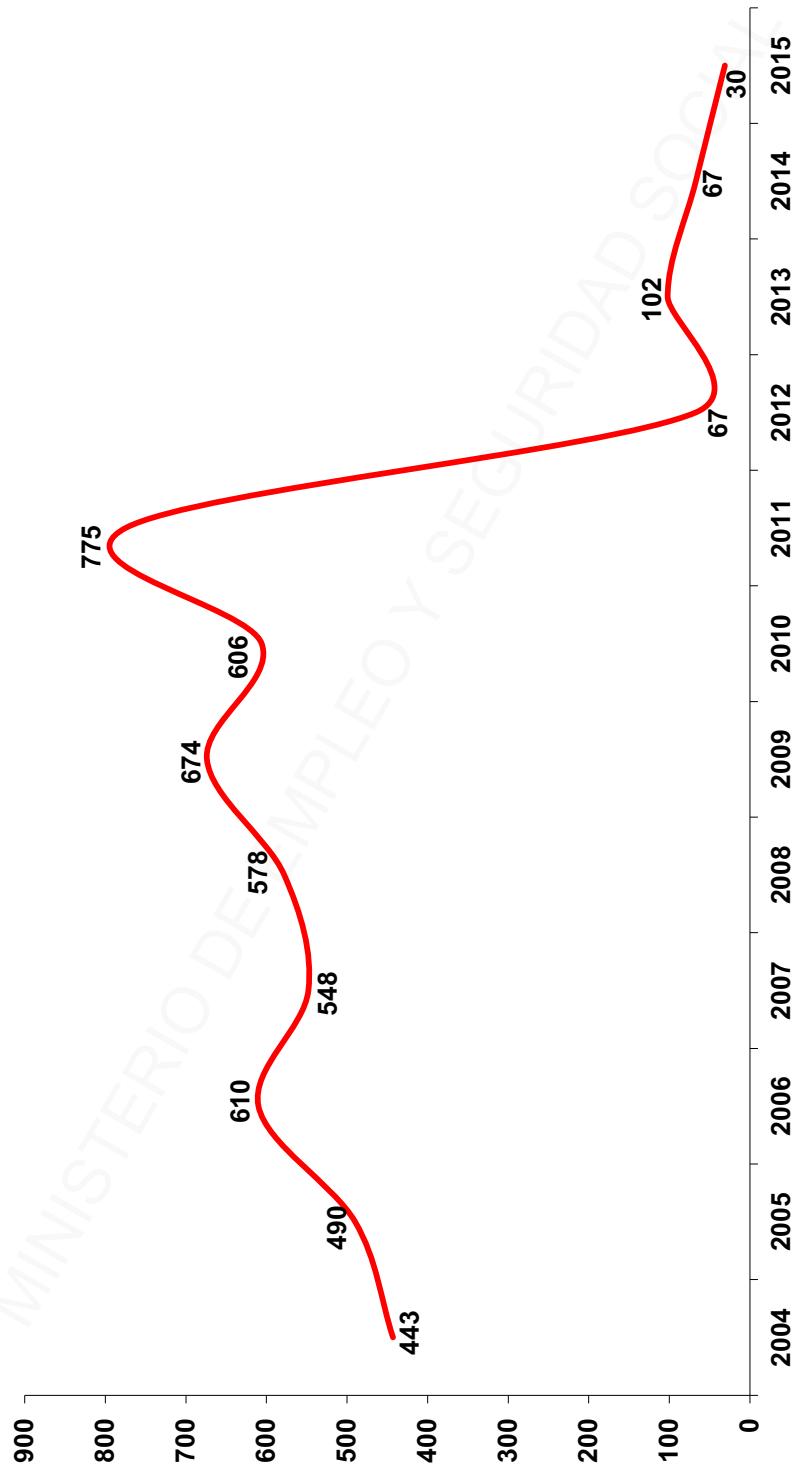


4.20. EGARSAT

EGARSAT

Periodo 2004 - 2015

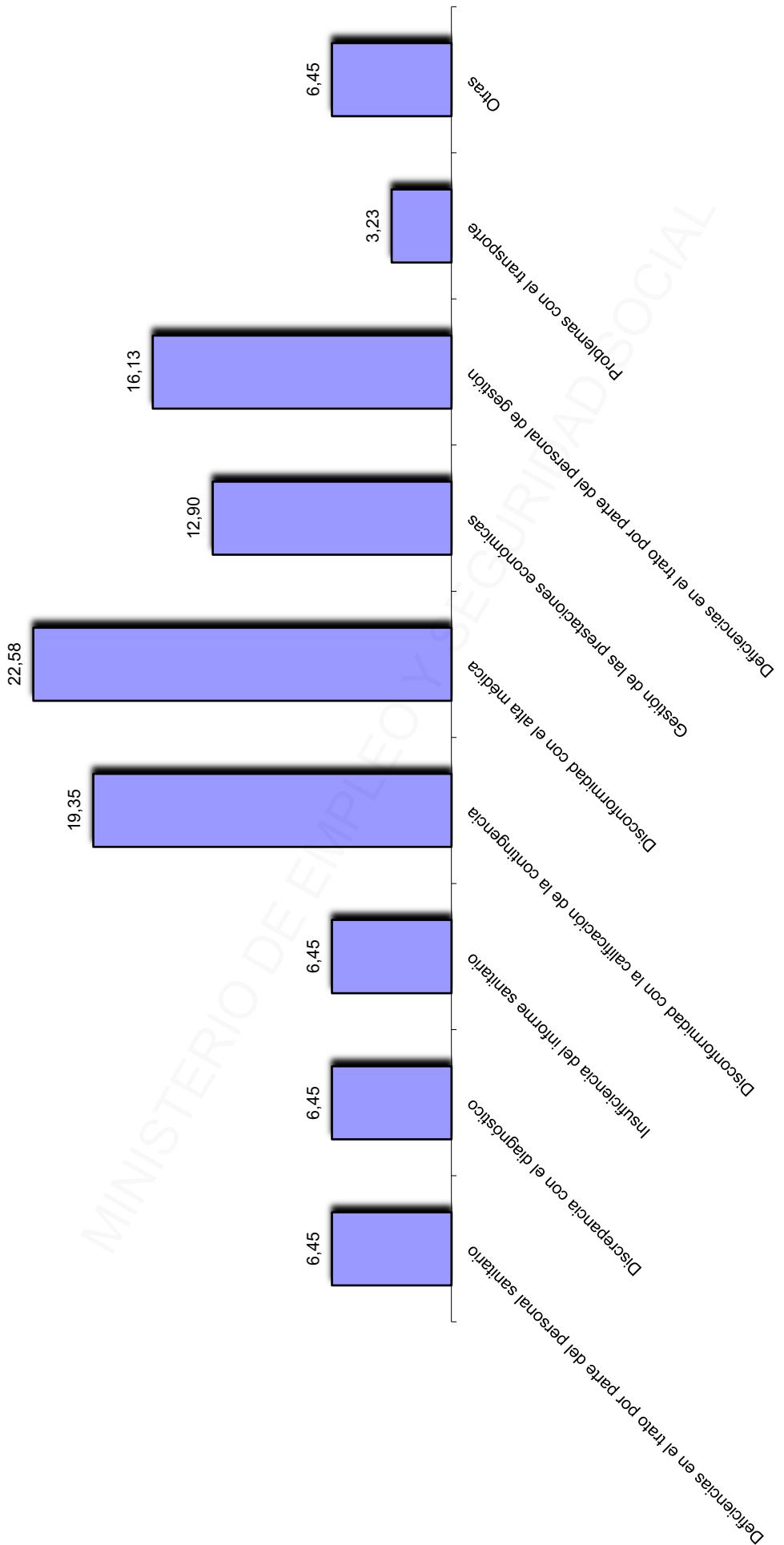
Evolución de las reclamaciones



EGRSAT
Periodo 2015
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	2	6,45	0,02
Discrepancia con el diagnóstico	2	6,45	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	2	6,45	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	6	19,35	0,07
Disconformidad con el alta médica	7	22,58	0,08
Gestión de las prestaciones económicas	4	12,90	0,05
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	5	16,13	0,06
Problemas con el transporte	1	3,23	0,01
Otras	2	6,45	0,02
Total Reclamaciones	31	100,00	0,35

Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2015



5. MATERIAS SOBRE LAS QUE INCIDEN LAS RECLAMACIONES

RELACIÓN DE 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 durante 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

DEFINICIONES

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.

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.

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 (profesional/común).

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.

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.

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.

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 al reconocimiento, denegación o cuantía económica de esta prestación.

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 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.

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.

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 (DETA).

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.

