



MINISTERIO
DE TRABAJO, MIGRACIONES
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 2017

INFORME DE RECLAMACIONES
MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD
SOCIAL
PERIODO 2017

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

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 2018

Documento elaborado por:

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

Edita y distribuye:

Ministerio de Trabajo, Migraciones 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

NIPO: 270-18-043-7

ÍNDICE

	<u>Página</u>
1. INTRODUCCIÓN	5
2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2017:	9
2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual	10
2.2 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden	11
2.3 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	12
2.4 Incidencia de las reclamaciones por Mutua	12
3. DATOS GENERALES:	
3.1 Número y evolución de las reclamaciones	13
3.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida	19
3.3 Reclamaciones por materias	24
3.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias	29
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL:	34
4.1 Mutual Midat Cyclops	35
4.2 Mutualia	39
4.3 Activa Mutua 2008	43
4.4 Mutua Montañesa	47
4.5 Mutua Universal Mugenat	51
4.6 Maz	55
4.7 Umivale	59
4.8 Mutua Navarra	63
4.9 Mutua Intercomarcal	67
4.10 Fremap	71
4.11 Solimat	75
4.12 Mutua de Andalucía y de Ceuta	79
4.13 Asepeyo	83
4.14 Mutua Balear	87
4.15 Mutua Gallega de Accidentes de Trabajo	91
4.16 Unión de Mutuas	95
4.17 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias	99
4.18 Ibermutuamur	103
4.19 Fraternidad-Muprespa	107

4.20 Egarsat 111

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

1. INTRODUCCIÓN

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

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

A tales efectos, se han recopilado todas las reclamaciones formuladas durante el año 2017 por los particulares ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, con motivo de las incidencias producidas en sus relaciones con las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Las reclamaciones incluidas en el presente informe son las presentadas tanto en la Oficina Virtual de Reclamaciones (OVR), como las presentadas en las instalaciones de la mutua afectada, en algún Organismo público, así como las recibidas por correo ordinario.

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

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

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

1. Asistencia sanitaria:

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

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

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

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

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

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

2.- INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES
FORMULADAS EN EL AÑO 2017

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

El número de reclamaciones formuladas en el año 2017 se incrementó respecto de las formuladas en 2016, pasando de 9.803 a 11.512¹. Este incremento guarda cierta relación con la evolución de la población protegida por las mutuas, que aumentó en 375.474 trabajadores, pasando de un total de 16.026.718 trabajadores protegidos en el año 2016 a 16.402.186 en 2017².

En términos relativos, calculando la relación existente entre las reclamaciones y la población protegida por las mutuas, indicador que mide más fielmente la variación que se haya podido producir al considerar las distintas dimensiones de cada una de aquellas, el porcentaje de reclamaciones formuladas se sitúa en el 17,43%, lo que ha supuesto un aumento algo superior a los 6 puntos, al pasar del 11,21% en 2016 al 17,43% antes mencionado. También en términos de incidencia se ha producido un cierto incremento, al pasarse de una incidencia del 0,061% en la población protegida en el año 2016 al 0,070% en el año 2017³.

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

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

Según los datos agregados de las mutuas, en términos generales puede afirmarse que la relación existente entre el número de reclamaciones y la población protegida es poco significativa, pues sólo representa un 0,070%. Ocupa el primer lugar la Mutua de Accidentes de Canarias -MAC- con un índice de incidencia superior al 0,16%, seguida de Fraternidad-Muprespa y Solimat con un índice de incidencia ligeramente superior al 0,10%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Navarra, Intercomarcal, Egarsat y MAZ, todas ellas con un porcentaje inferior al 0,020%.

La evolución de este indicador respecto del obtenido en el año 2016 muestra una tendencia alcista 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 -40,20% y +34,80%.

¹ Cuadros del apartado 3.1.

² Apartado 3.2.

³ Cuadros y gráficos de los apartados 3.1 y 3.2.

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

Entrando en el análisis de los porcentajes de reclamaciones interpuestas en relación con las materias aquí referidas, debe destacarse que el mayor número de reclamaciones se centra en la “Disconformidad con la calificación de la contingencia” que, con un total de 2.735 reclamaciones, supuso el 23,76% de las reclamaciones formuladas; se trata, en general, de discrepancias relacionadas con la consideración de la patología como contingencia común o profesional. En estos casos, sin perjuicio de las particularidades existentes en cada reclamación o de los aspectos adicionales que también se abordan y a los que se da cumplida respuesta, se informa al beneficiario, en cuanto a los aspectos médicos, del procedimiento establecido ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social para que la entidad gestora, mediante sus servicios técnicos, califique definitivamente la patología como común o laboral, calificación que vinculará a la mutua.

El segundo lugar lo ocupan las quejas referidas a la “Disconformidad con el alta médica”, que suponen el 18,75% de las reclamaciones formuladas, con un total de 2.158 quejas. Cuando la reclamación se basa en cuestiones médicas, también se informa del procedimiento existente ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y sus servicios técnicos a los efectos de que sea esta Entidad Gestora quien determine la procedencia, o no, del alta formulada, sin perjuicio de adoptar las actuaciones que correspondan en cuanto al resto de aspectos.

El tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre “Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión”, que ascienden a 1.395 quejas, lo que representa un 12,12% 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 sanitario” ocupan el cuarto lugar, con 917 reclamaciones y un 7,97% del total, seguidas de la “Discrepancia con el tratamiento médico prescrito”, con 818 reclamaciones, que representan un 7,11%.

Se mantienen en los primeros lugares las mismas materias que en el año 2016, si bien las reclamaciones por deficiencias en el trato del personal sanitario, que en el año 2016 ocupaban el tercer lugar, ahora se colocan como la cuarta causa de reclamación, mientras que las reclamaciones por deficiencias en el trato por parte del personal de gestión se han convertido en la tercera causa de reclamación⁴.

⁴ Cuadros del apartado 3.3.

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

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

Las comunidades autónomas en las que las reclamaciones tuvieron un mayor peso fueron Canarias (0,146%), Madrid (0,101%) y País Vasco (0,086%).

En el lado opuesto, figuran Aragón con un 0,027% y Murcia con valores en el 0,040%.

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.

Las provincias con menores índices de reclamaciones fueron Huesca, Lleida y Zamora⁵.

2.4. Incidencia de las reclamaciones por Mutua.

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

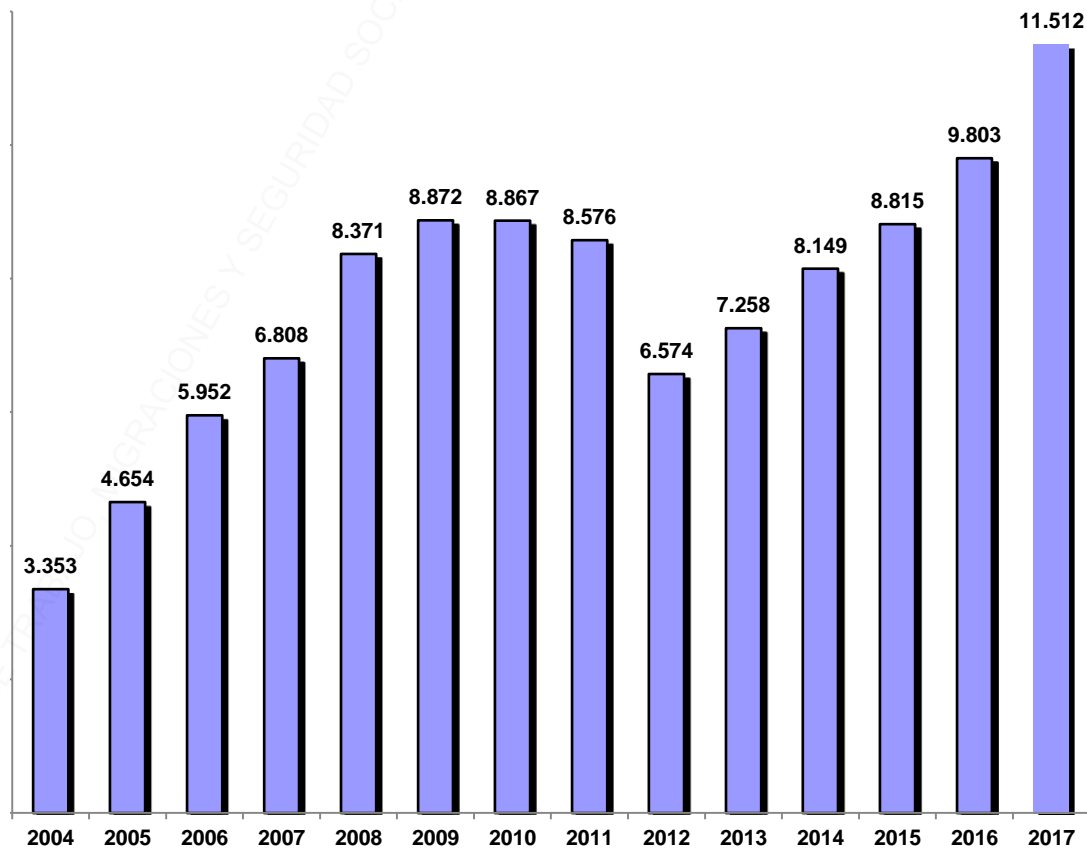
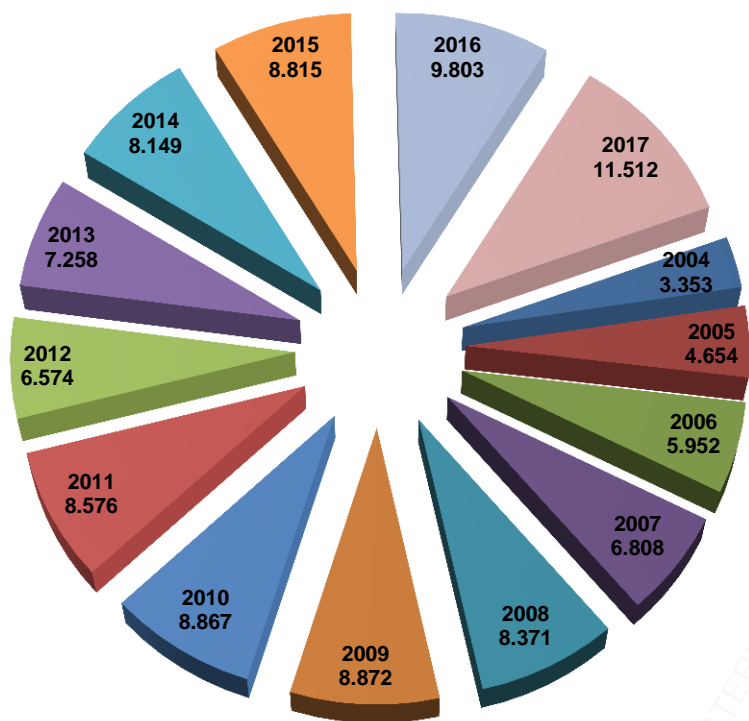
Este análisis individualizado permite al lector tener un conocimiento más preciso y detallado de la actividad desarrollada por cada una de estas entidades colaboradoras.

⁵ Los cuadros y gráficos soporte de las valoraciones anteriores, se incluyen en el apartado 3.4.

3. DATOS GENERALES

3.1. Número y evolución de las reclamaciones.

Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2017



Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2017

Año	Número	Variación (%)
2004	3.353	-----
2005	4.654	38,80
2006	5.952	27,89
2007	6.808	14,38
2008	8.371	22,96
2009	8.872	5,98
2010	8.867	-0,06
2011	8.576	-3,28
2012	6.574	-23,34
2013	7.258	10,40
2014	8.149	12,28
2015	8.815	8,17
2016	9.803	11,21
2017	11.512	17,43

Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2017

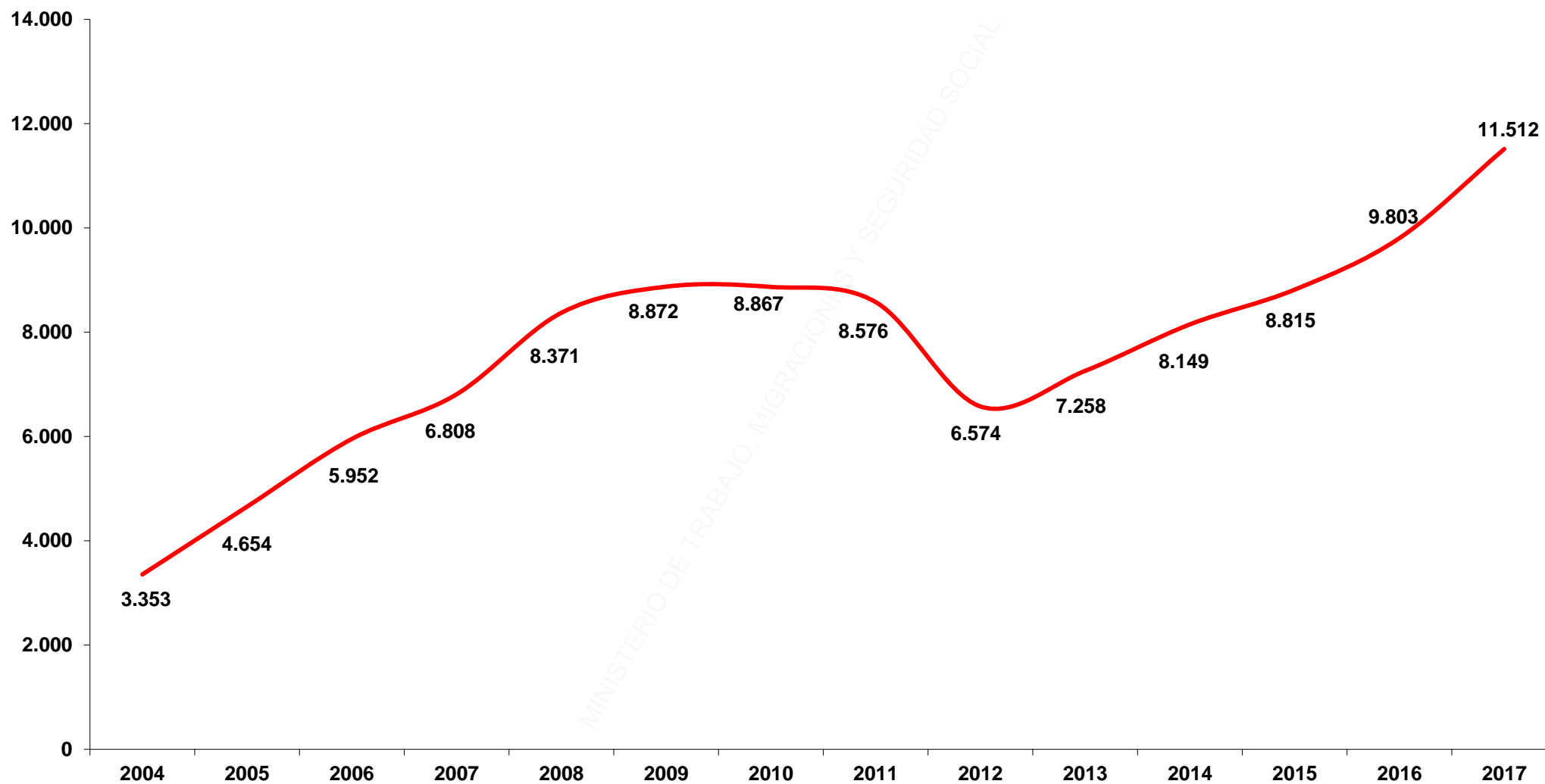
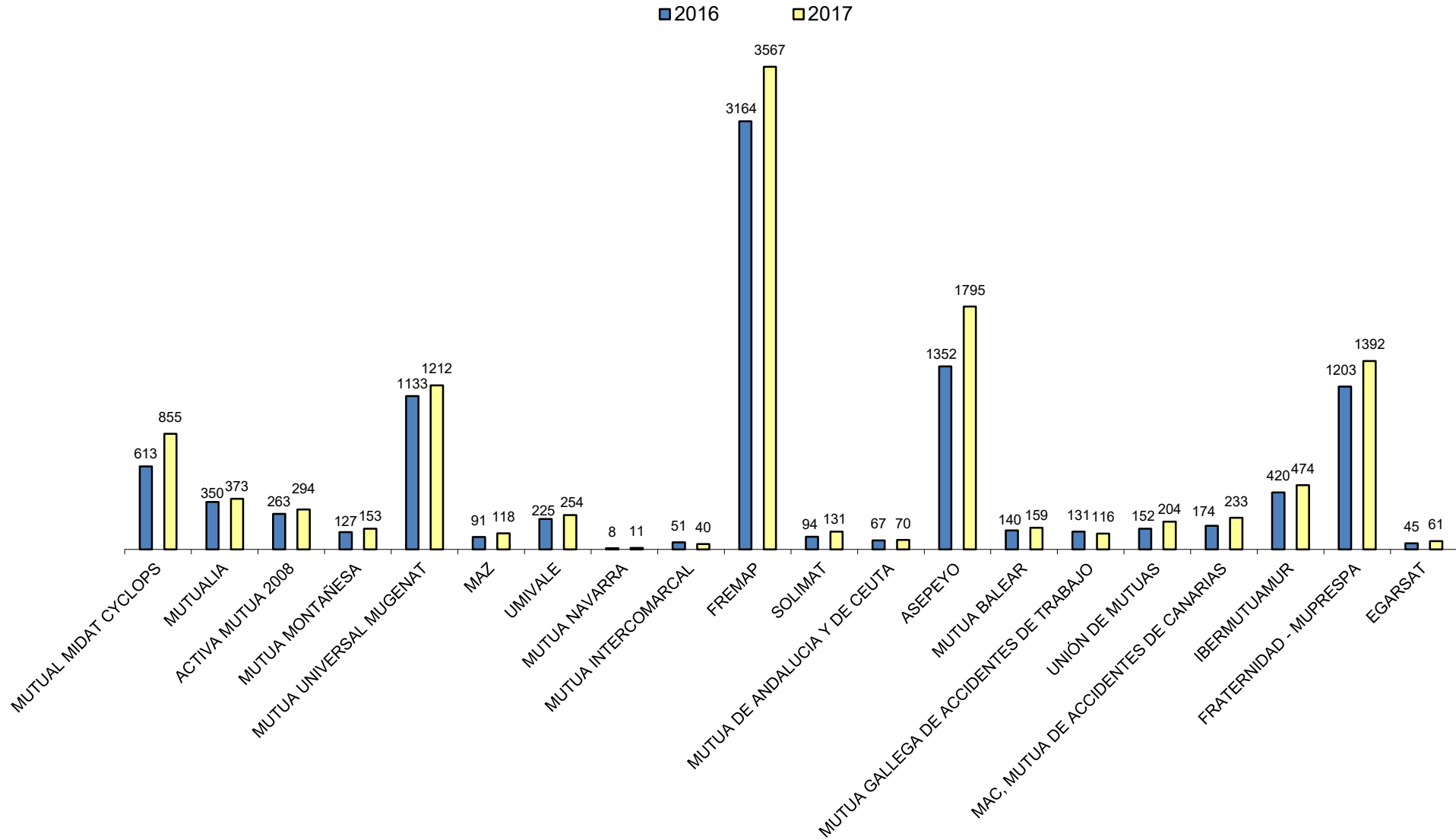


Gráfico de la evolución de las reclamaciones por Mutuas



Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

Mutua	Reclamaciones 2016	Reclamaciones 2017	Variación (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	613	855	39,48
MUTUALIA	350	373	6,57
ACTIVA MUTUA 2008	263	294	11,79
MUTUA MONTAÑESA	127	153	20,47
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1133	1212	6,97
MAZ	91	118	29,67
UMIVALE	225	254	12,89
MUTUA NAVARRA	8	11	37,50
MUTUA INTERCOMARCAL	51	40	-21,57
FREMAP	3164	3567	12,74
SOLIMAT	94	131	39,36
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	67	70	4,48
ASEPEYO	1352	1795	32,77
MUTUA BALEAR	140	159	13,57
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	131	116	-11,45
UNIÓN DE MUTUAS	152	204	34,21
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	174	233	33,91
IBERMUTUAMUR	420	474	12,86
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1203	1392	15,71
EGARSAT	45	61	35,56
Total	9.803	11.512	17,43

3. DATOS GENERALES

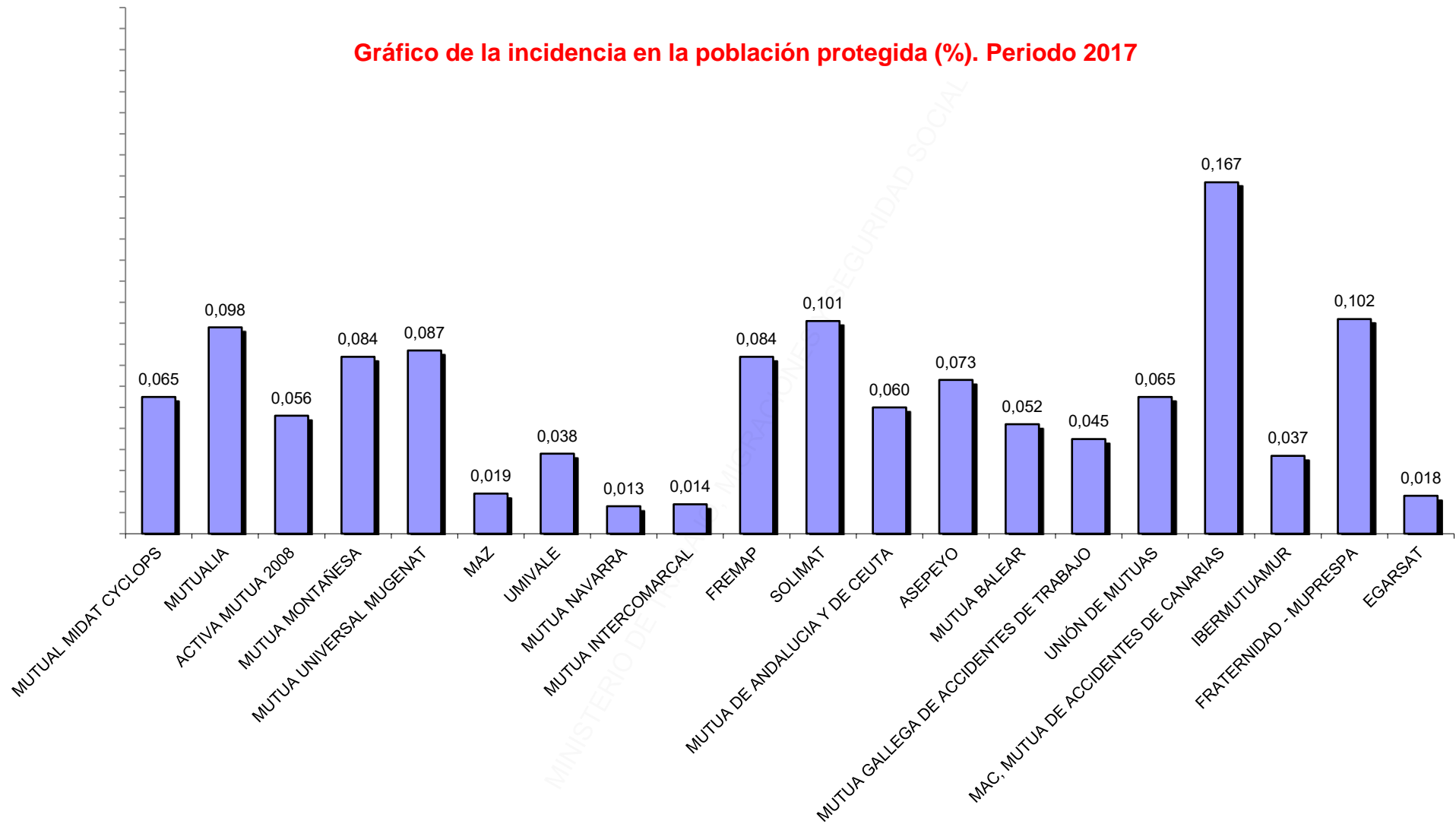
3.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida.

Periodo 2017

Incidencia de las reclamaciones en la población protegida

Mutuas	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Incidencia s/ colectivo (%)
MUTUAL MIDAT CYCLOPS	1.306.203	855	0,065
MUTUALIA	378.973	373	0,098
ACTIVA MUTUA 2008	527.814	294	0,056
MUTUA MONTAÑESA	183.060	153	0,084
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	1.393.768	1212	0,087
MAZ	618.338	118	0,019
UMIVALE	667.951	254	0,038
MUTUA NAVARRA	86.943	11	0,013
MUTUA INTERCOMARCAL	289.917	40	0,014
FREMAP	4.244.578	3567	0,084
SOLIMAT	130.255	131	0,101
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	116.296	70	0,060
ASEPEYO	2.465.487	1795	0,073
MUTUA BALEAR	305.910	159	0,052
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	255.334	116	0,045
UNIÓN DE MUTUAS	315.969	204	0,065
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	139.105	233	0,167
IBERMUTUAMUR	1.275.196	474	0,037
FRATERNIDAD - MUPRESPA	1.359.380	1392	0,102
EGARSAT	341.709	61	0,018
Total reclamaciones	16.402.186	11.512	0,070

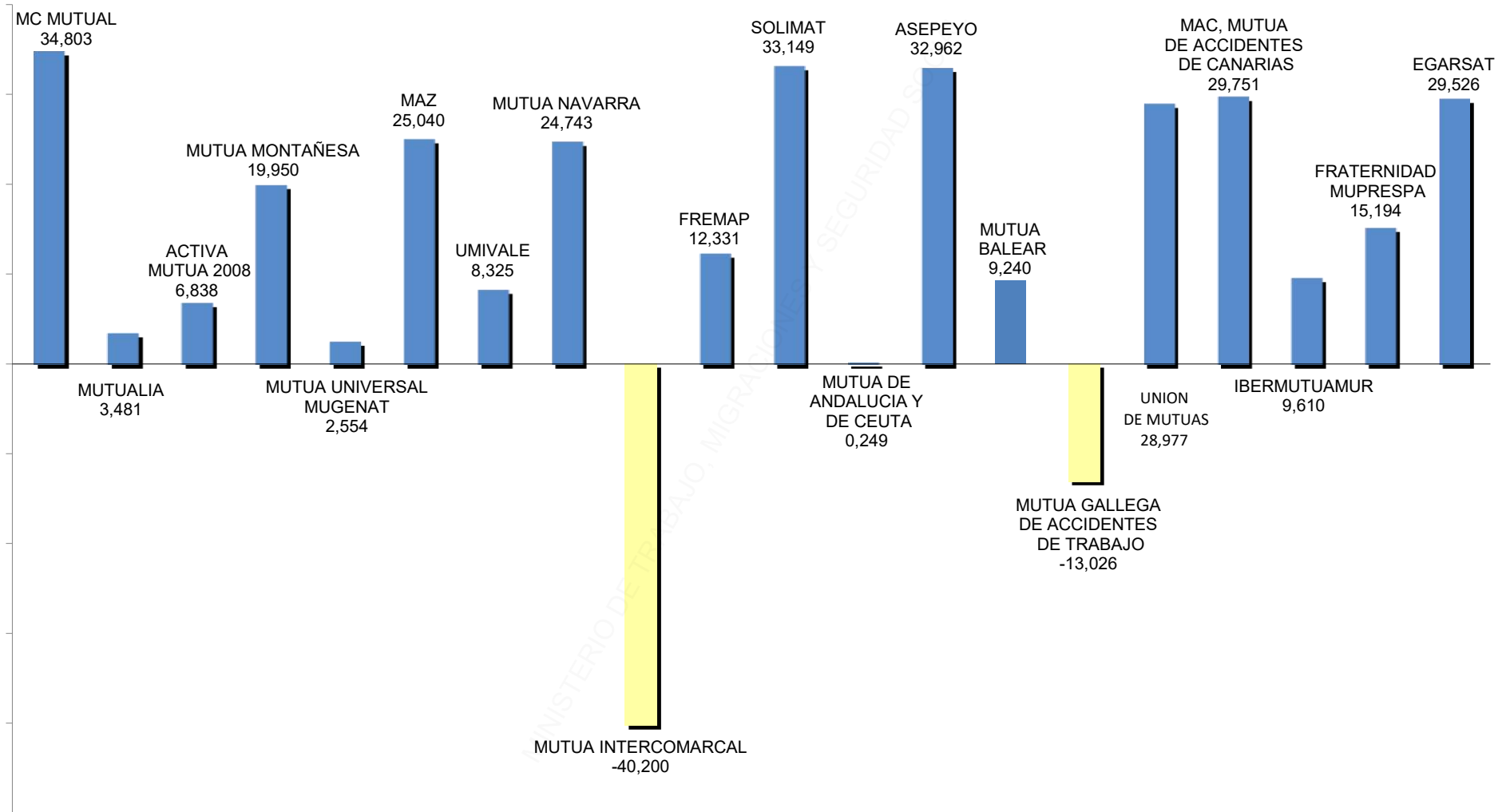
Gráfico de la incidencia en la población protegida (%). Periodo 2017



Evolución del índice de incidencia en la población protegida

Mutuas	Periodo 2016 (%)	Periodo 2017 (%)	Variación (%)
MC MUTUAL	0,049	0,065	34,803
MUTUALIA	0,095	0,098	3,481
ACTIVA MUTUA 2008	0,052	0,056	6,838
MUTUA MONTAÑESA	0,070	0,084	19,950
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT	0,085	0,087	2,554
MAZ	0,015	0,019	25,040
UMIVALE	0,035	0,038	8,325
MUTUA NAVARRA	0,010	0,013	24,743
MUTUA INTERCOMARCAL	0,023	0,014	-40,200
FREMAP	0,075	0,084	12,331
SOLIMAT	0,076	0,101	33,149
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA	0,060	0,060	0,249
ASEPEYO	0,055	0,073	32,962
MUTUA BALEAR	0,048	0,052	9,240
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO	0,052	0,045	-13,026
UNION DE MUTUAS	0,050	0,065	28,977
MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS	0,129	0,167	29,751
IBERMUTUAMUR	0,034	0,037	9,610
FRATERNIDAD - MUPRESPA	0,089	0,102	15,194
EGARSAT	0,014	0,018	29,526
Totales	0,061	0,070	14,754

Gráfico de la evolución interanual del índice de incidencia en el colectivo protegido (%). Periodo 2017



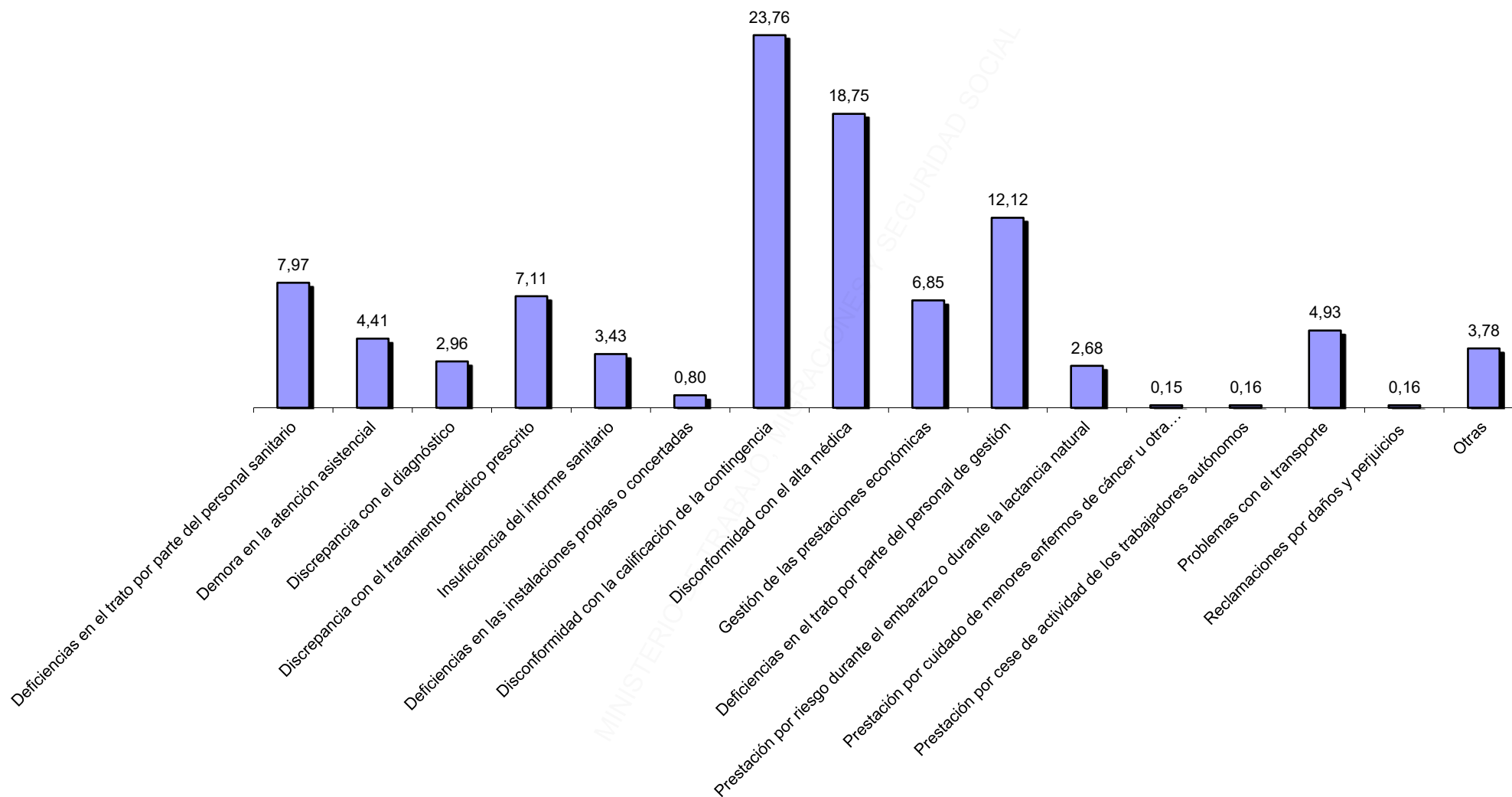
3. DATOS GENERALES

3.3. Reclamaciones por materias.

Reclamaciones por materia. Periodo 2017

Materia	Reclamaciones	Porcentaje
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	917	7,97
Demora en la atención asistencial	508	4,41
Discrepancia con el diagnóstico	341	2,96
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	818	7,11
Insuficiencia del informe sanitario	395	3,43
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	92	0,80
Disconformidad con la calificación de la contingencia	2735	23,76
Disconformidad con el alta médica	2158	18,75
Gestión de las prestaciones económicas	789	6,85
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	1395	12,12
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	309	2,68
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	17	0,15
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	18	0,16
Problemas con el transporte	567	4,93
Reclamaciones por daños y perjuicios	18	0,16
Otras	435	3,78
Total Reclamaciones	11.512	100,00

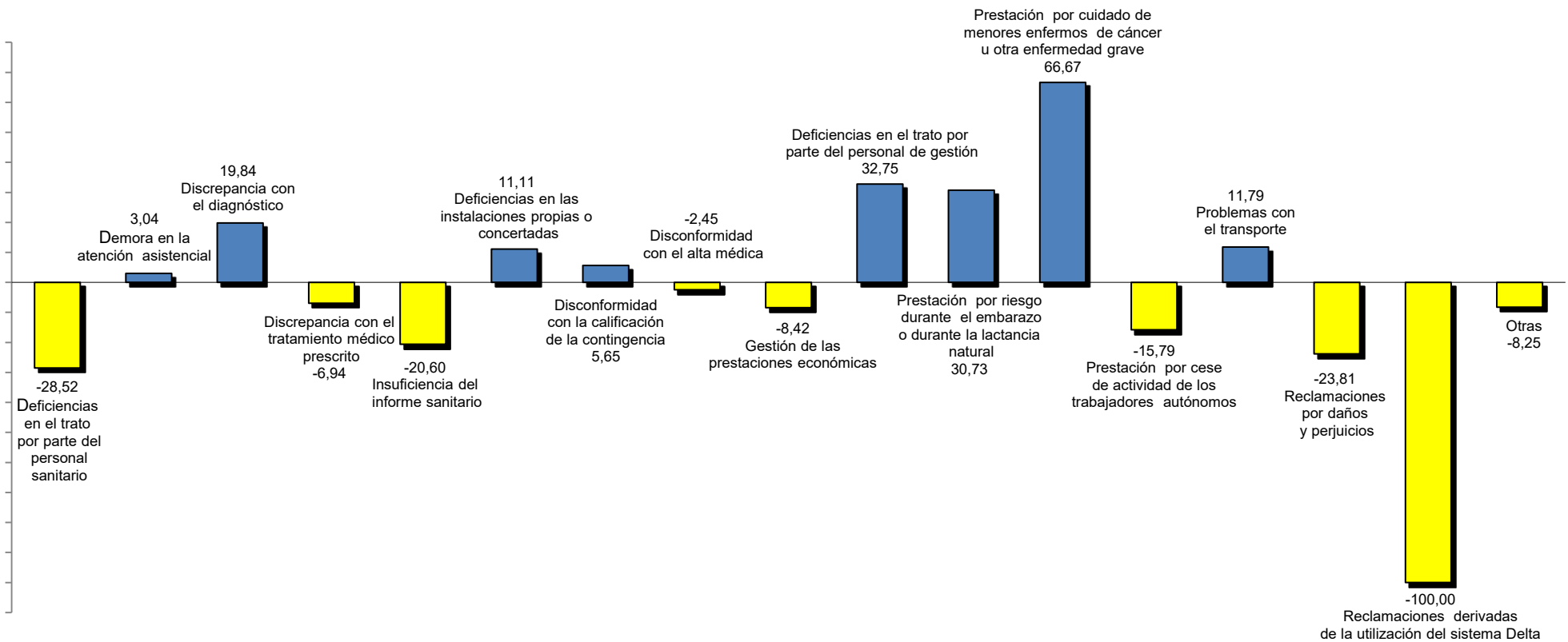
Gráfico de las reclamaciones según materias (%). Periodo 2017



Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2017

Materia	Porcentaje 2016	Porcentaje 2017	Variación (%)
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	11,15	7,97	-28,52
Demora en la atención asistencial	4,28	4,41	3,04
Discrepancia con el diagnóstico	2,47	2,96	19,84
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	7,64	7,11	-6,94
Insuficiencia del informe sanitario	4,32	3,43	-20,60
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	0,72	0,80	11,11
Disconformidad con la calificación de la contingencia	22,49	23,76	5,65
Disconformidad con el alta médica	19,22	18,75	-2,45
Gestión de las prestaciones económicas	7,48	6,85	-8,42
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	9,13	12,12	32,75
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	2,05	2,68	30,73
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	0,09	0,15	66,67
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	0,19	0,16	-15,79
Problemas con el transporte	4,41	4,93	11,79
Reclamaciones por daños y perjuicios	0,21	0,16	-23,81
Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta	0,02	0,00	-100,00
Otras	4,12	3,78	-8,25

Evolución interanual del índice de reclamaciones según materias. Variación (%) 2016 - 2017



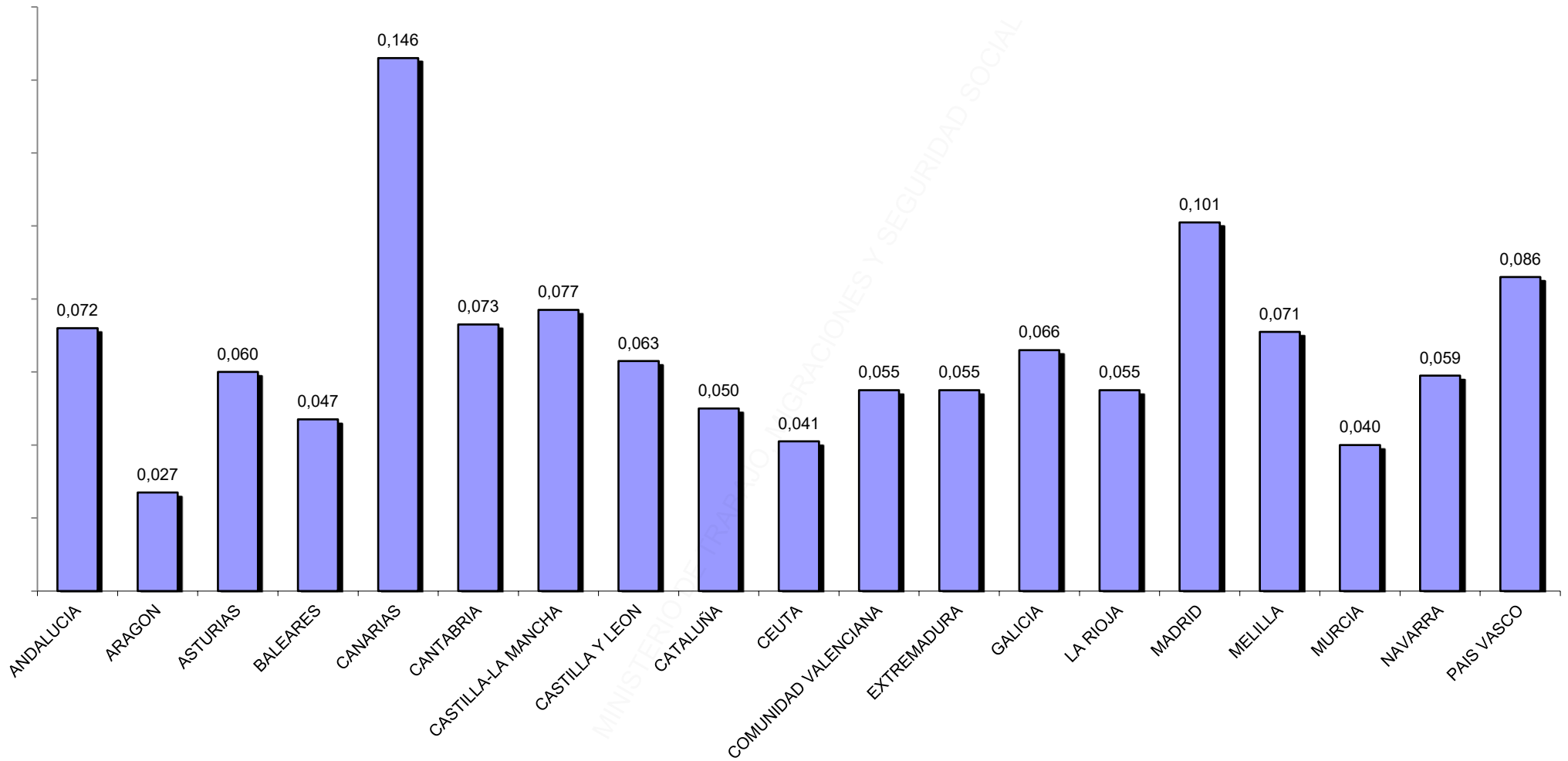
3. DATOS GENERALES

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

Periodo 2017
Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido

Comunidad Autónoma	Colectivo Protegido	Reclamaciones	Porcentaje
ANDALUCIA	2.384.356	1718	0,072
ARAGON	517.813	139	0,027
ASTURIAS	319.908	193	0,060
BALEARES	468.068	219	0,047
CANARIAS	738.834	1076	0,146
CANTABRIA	196.741	144	0,073
CASTILLA-LA MANCHA	626.887	482	0,077
CASTILLA Y LEON	772.146	485	0,063
CATALUÑA	3.141.961	1580	0,050
CEUTA	19.636	8	0,041
COMUNIDAD VALENCIANA	1.701.873	938	0,055
EXTREMADURA	290.463	161	0,055
GALICIA	862.555	572	0,066
LA RIOJA	116.746	64	0,055
MADRID	2.615.903	2638	0,101
MELILLA	16.908	12	0,071
MURCIA	521.687	207	0,040
NAVARRA	247.788	146	0,059
PAIS VASCO	841.913	725	0,086
SIN IDENTIFICAR		5	
Total Reclamaciones	16.402.186	11.512	0,070

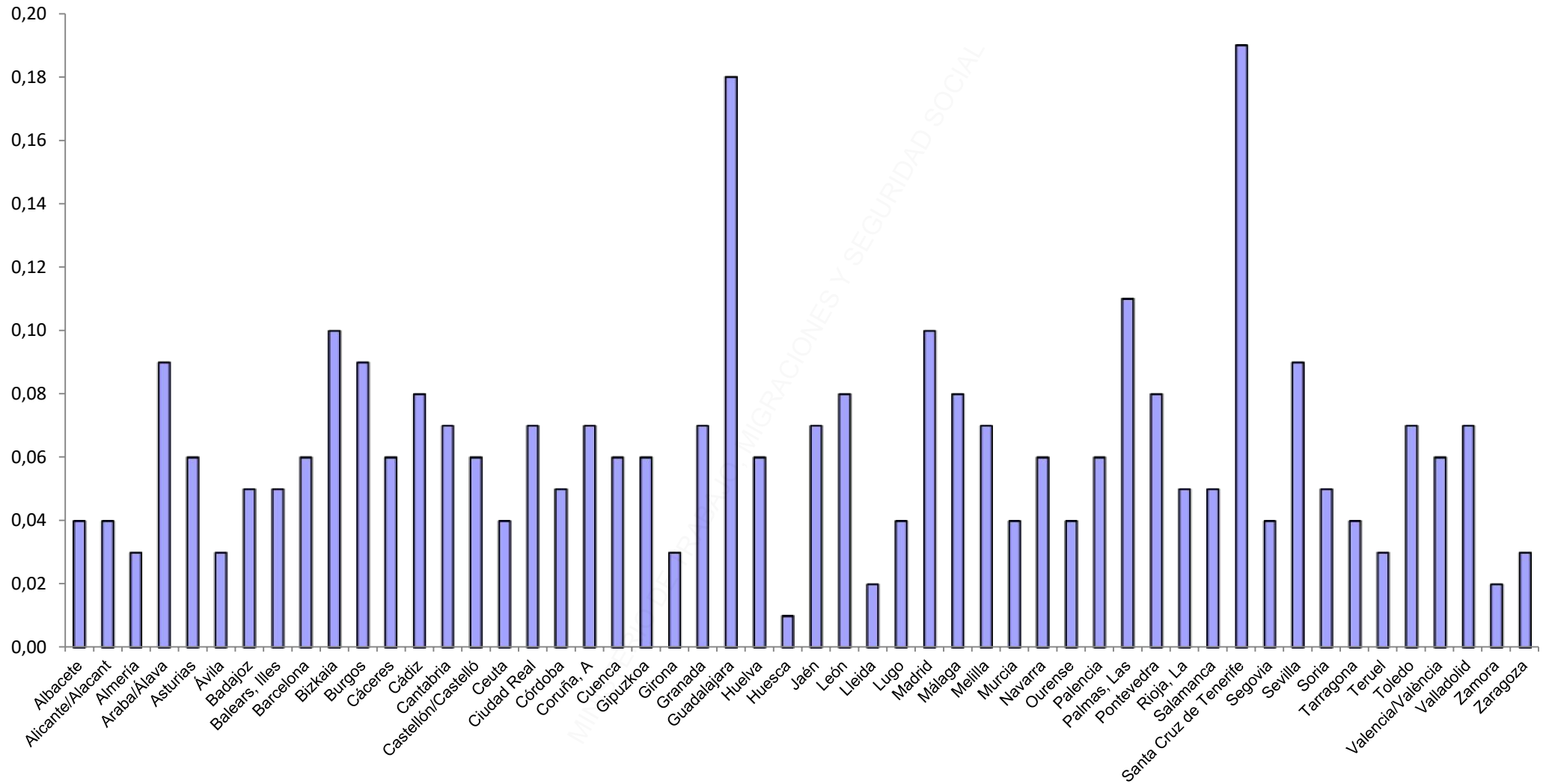
Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2017



Periodo 2017
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.

Provincia	Reclamaciones	Porcentaje	Colectivo Protegido
Albacete	49	0,04	126.509
Alicante/Alacant	251	0,04	598.199
Almería	82	0,03	238.446
Araba/Álava	133	0,09	141.245
Asturias	193	0,06	319.908
Ávila	11	0,03	43.968
Badajoz	96	0,05	184.028
Balears, Illes	219	0,05	468.068
Barcelona	1.332	0,06	2.377.066
Bizkaia	430	0,10	425.511
Burgos	118	0,09	127.361
Cáceres	65	0,06	106.435
Cádiz	225	0,08	297.129
Cantabria	144	0,07	196.741
Castellón/Castelló	130	0,06	217.075
Ceuta	8	0,04	19.636
Ciudad Real	99	0,07	150.758
Córdoba	115	0,05	216.089
Coruña, A	251	0,07	372.781
Cuenca	41	0,06	67.683
Gipuzkoa	162	0,06	275.157
Girona	89	0,03	302.528
Granada	166	0,07	244.313
Guadalajara	146	0,18	80.508
Huelva	105	0,06	162.462
Huesca	13	0,01	89.062
Jaén	121	0,07	170.254
León	102	0,08	133.730
Lleida	33	0,02	174.306
Lugo	36	0,04	102.340
Madrid	2.638	0,10	2.615.903
Málaga	405	0,08	501.986
Melilla	12	0,07	16.908
Murcia	207	0,04	521.687
Navarra	145	0,06	247.788
Ourense	40	0,04	89.424
Palencia	30	0,06	52.345
Palmas, Las	433	0,11	391.913
Pontevedra	245	0,08	298.010
Rioja, La	64	0,05	116.746
Salamanca	48	0,05	103.028
Santa Cruz de Tenerife	643	0,19	346.921
Segovia	20	0,04	53.138
Sevilla	499	0,09	553.677
Soria	16	0,05	33.691
Tarragona	126	0,04	288.061
Teruel	15	0,03	49.188
Toledo	147	0,07	201.429
Valencia/València	557	0,06	886.599
Valladolid	129	0,07	176.896
Zamora	11	0,02	47.989
Zaragoza	112	0,03	379.563
Sin identificar	5		
Totales	11.512	0,070	16.402.186

Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2017



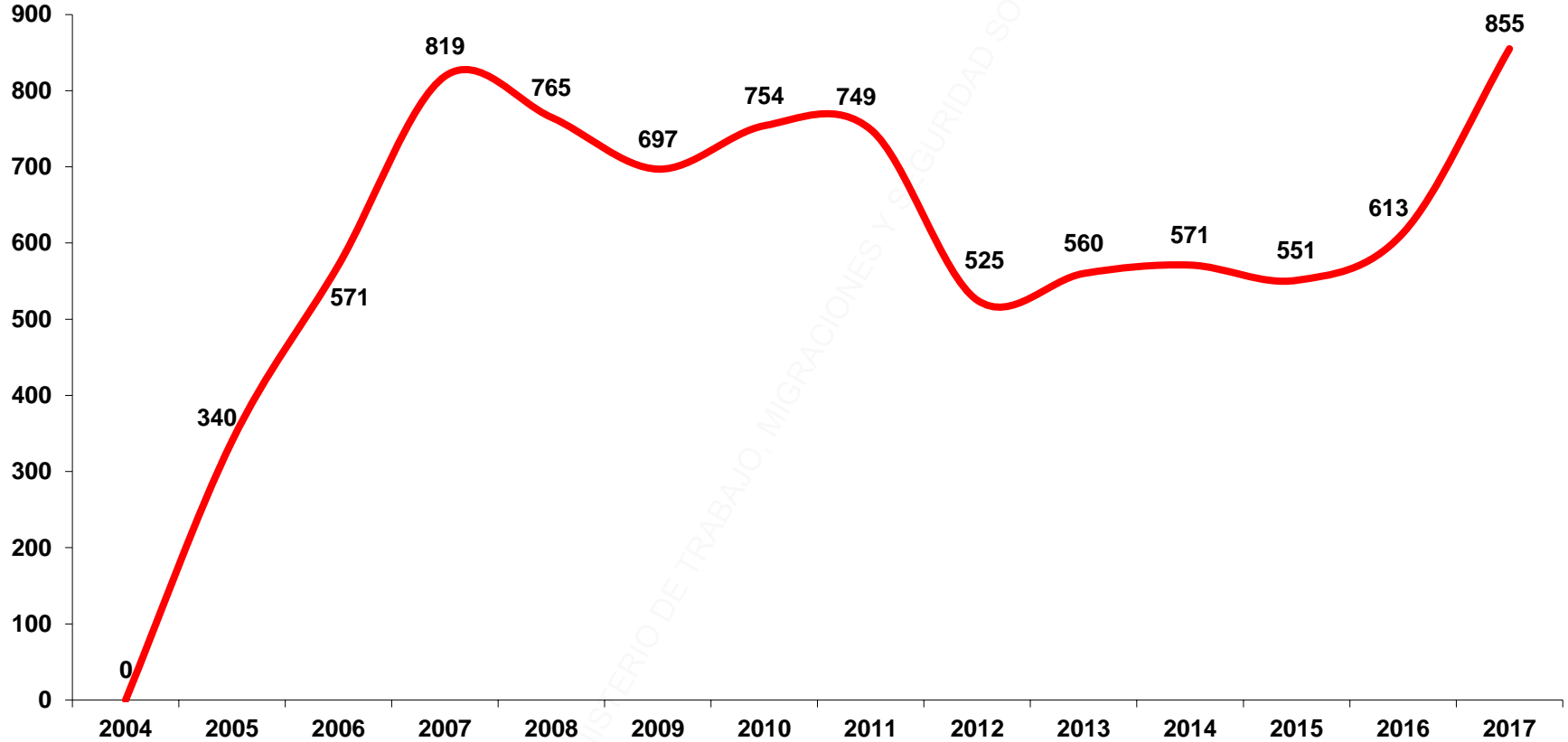
4. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

4.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUAL MIDAT CYCLOPS
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



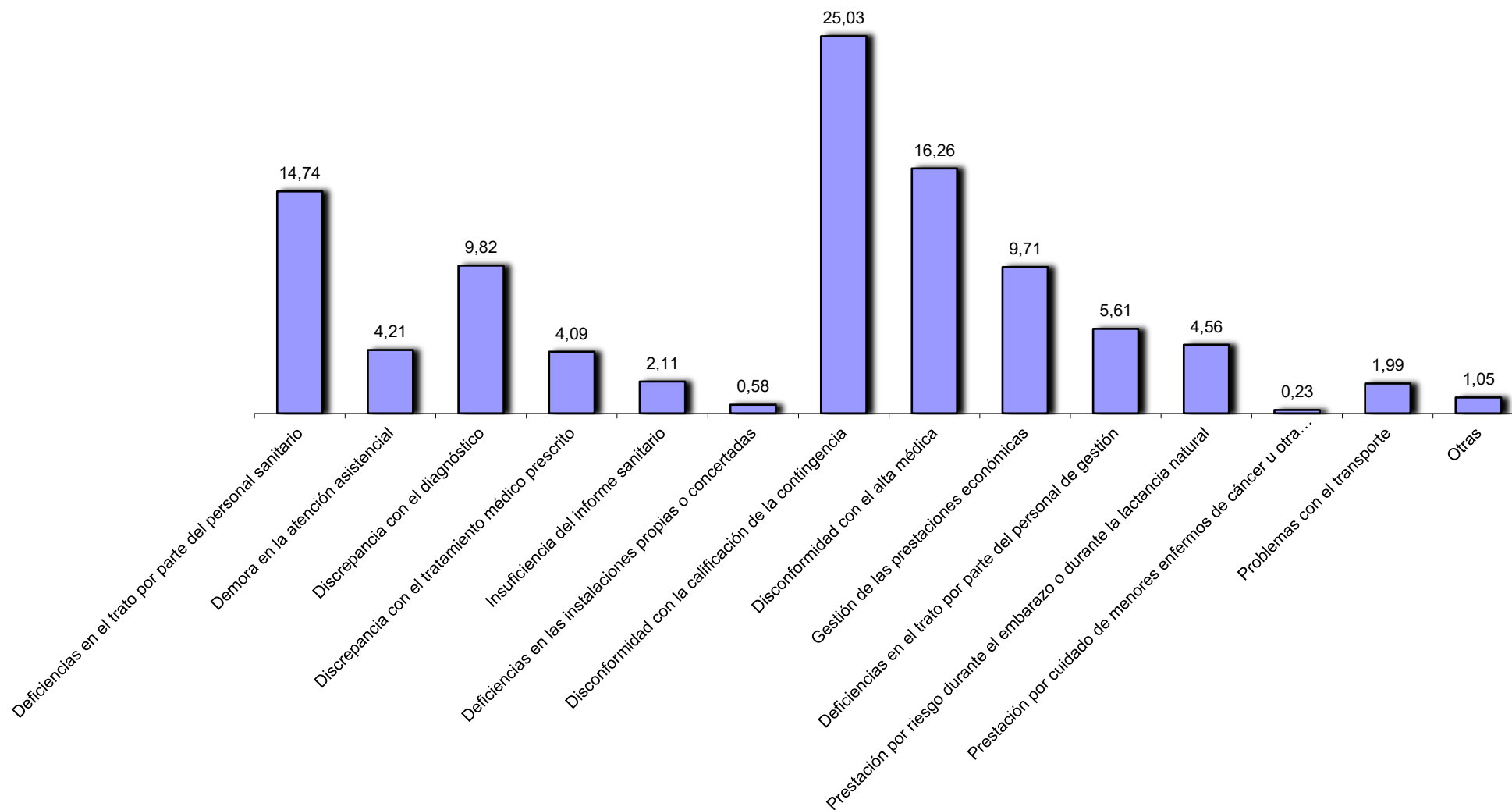
MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Periodo 2017

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	126	14,74	1,09
Demora en la atención asistencial	36	4,21	0,31
Discrepancia con el diagnóstico	84	9,82	0,73
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	35	4,09	0,30
Insuficiencia del informe sanitario	18	2,11	0,16
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	5	0,58	0,04
Disconformidad con la calificación de la contingencia	214	25,03	1,86
Disconformidad con el alta médica	139	16,26	1,21
Gestión de las prestaciones económicas	83	9,71	0,72
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	48	5,61	0,42
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	39	4,56	0,34
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,23	0,02
Problemas con el transporte	17	1,99	0,15
Otras	9	1,05	0,08
Total Reclamaciones	855	100,00	7,43

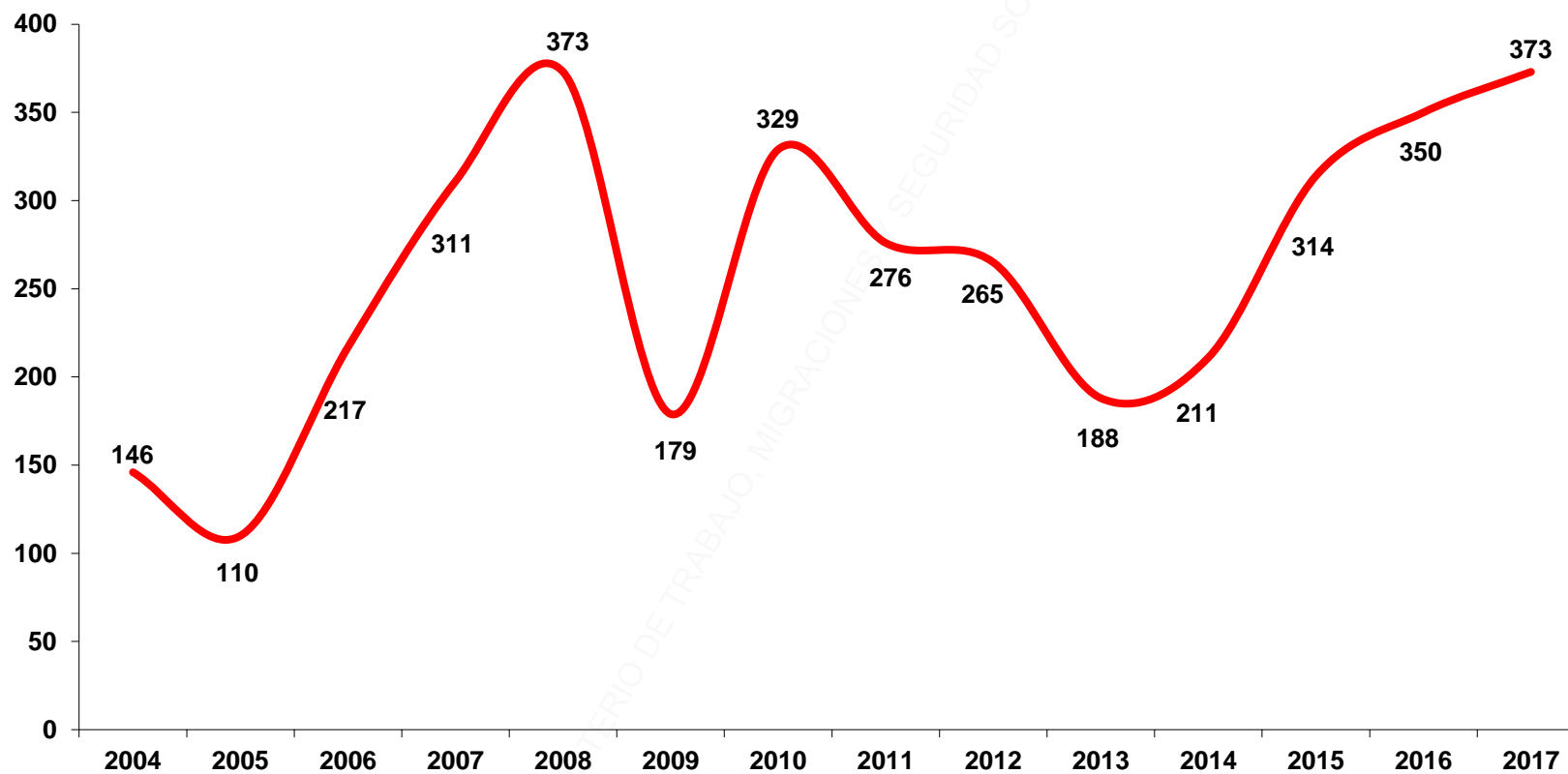
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2017



4.2. MUTUALIA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

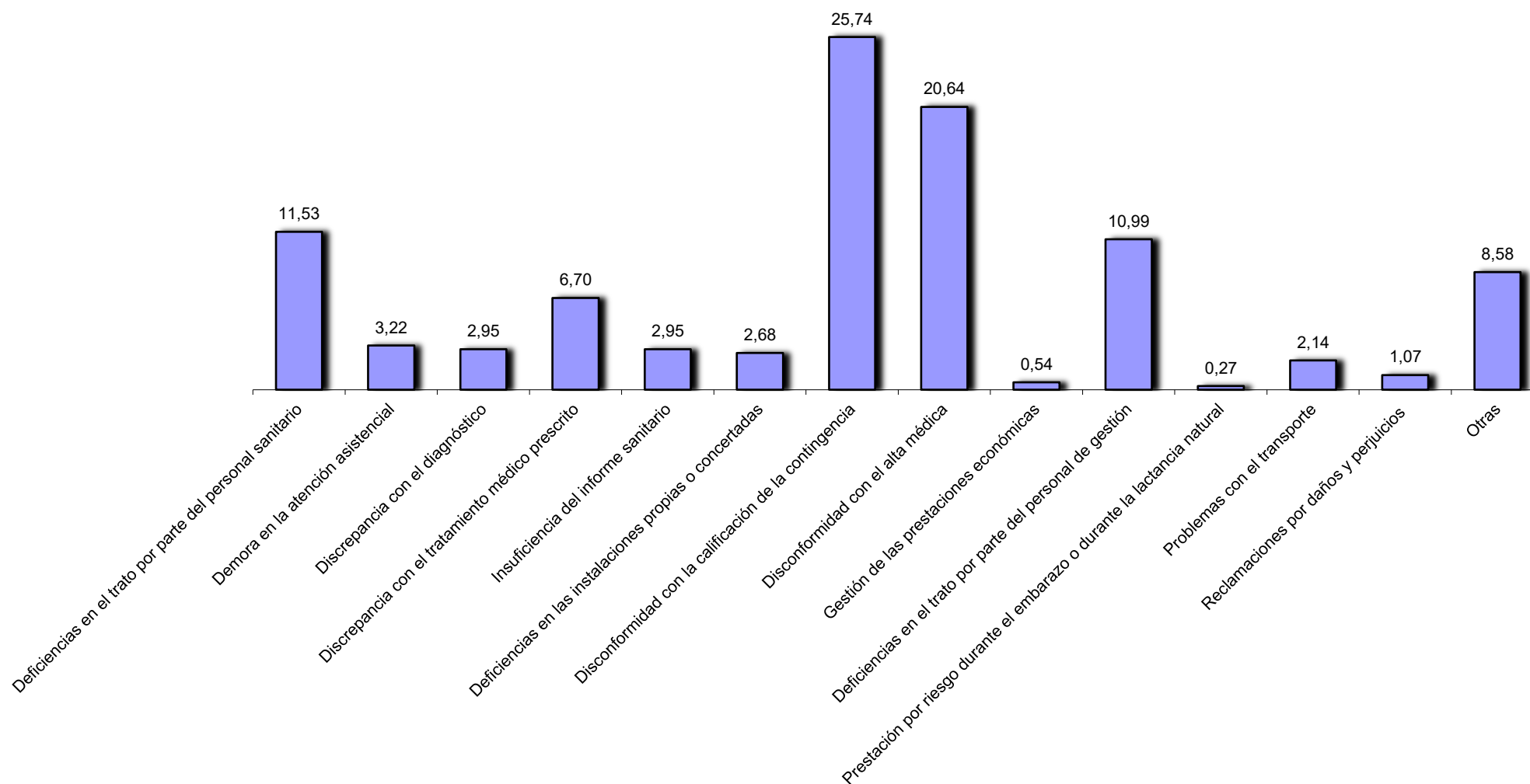
MUTUALIA
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



MUTUALIA
Periodo 2017
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	43	11,53	0,37
Demora en la atención asistencial	12	3,22	0,10
Discrepancia con el diagnóstico	11	2,95	0,10
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	25	6,70	0,22
Insuficiencia del informe sanitario	11	2,95	0,10
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	10	2,68	0,09
Disconformidad con la calificación de la contingencia	96	25,74	0,83
Disconformidad con el alta médica	77	20,64	0,67
Gestión de las prestaciones económicas	2	0,54	0,02
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	41	10,99	0,36
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	1	0,27	0,01
Problemas con el transporte	8	2,14	0,07
Reclamaciones por daños y perjuicios	4	1,07	0,03
Otras	32	8,58	0,28
Total Reclamaciones	373	100,00	3,24

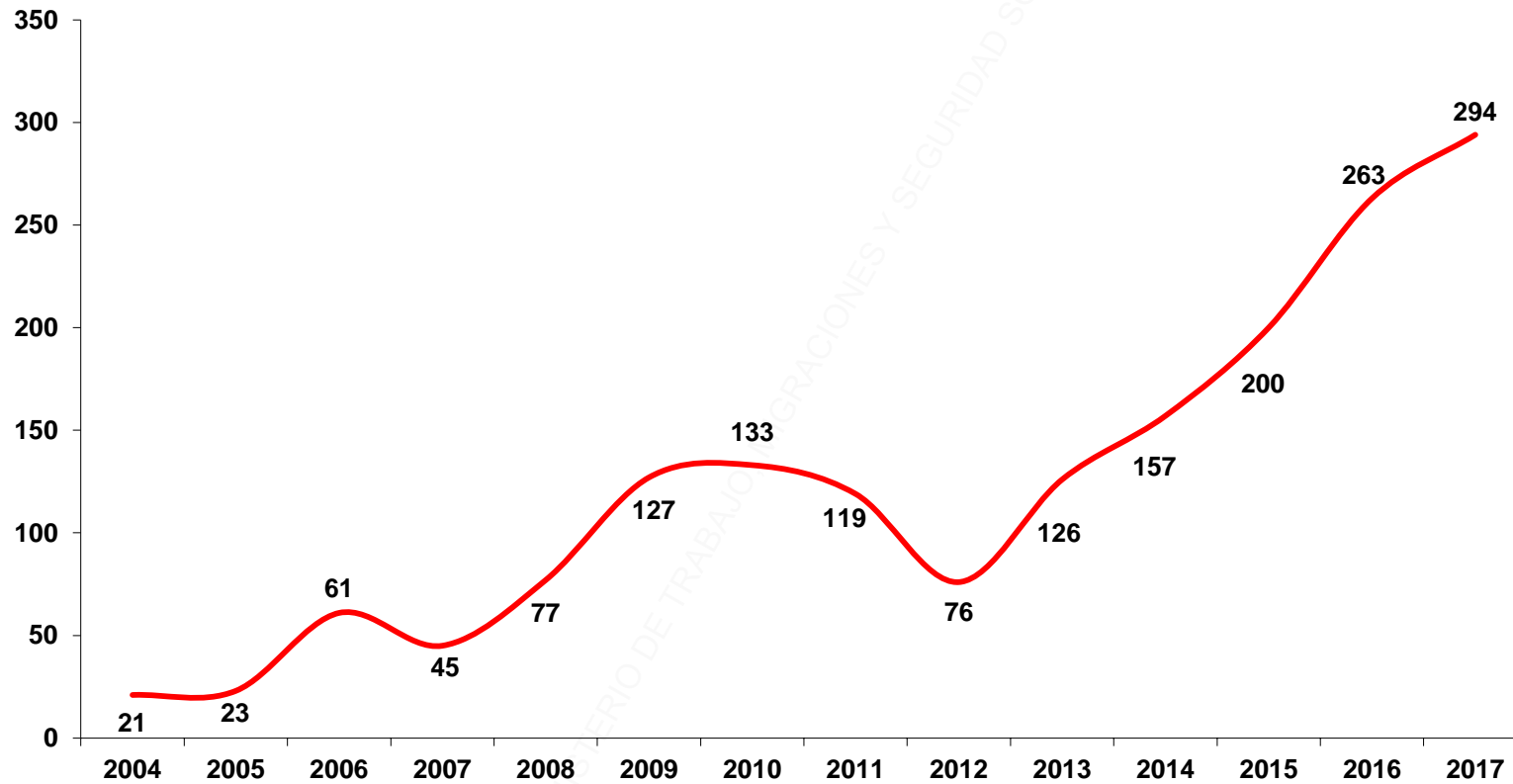
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2017



4.3. ACTIVA MUTUA 2008

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

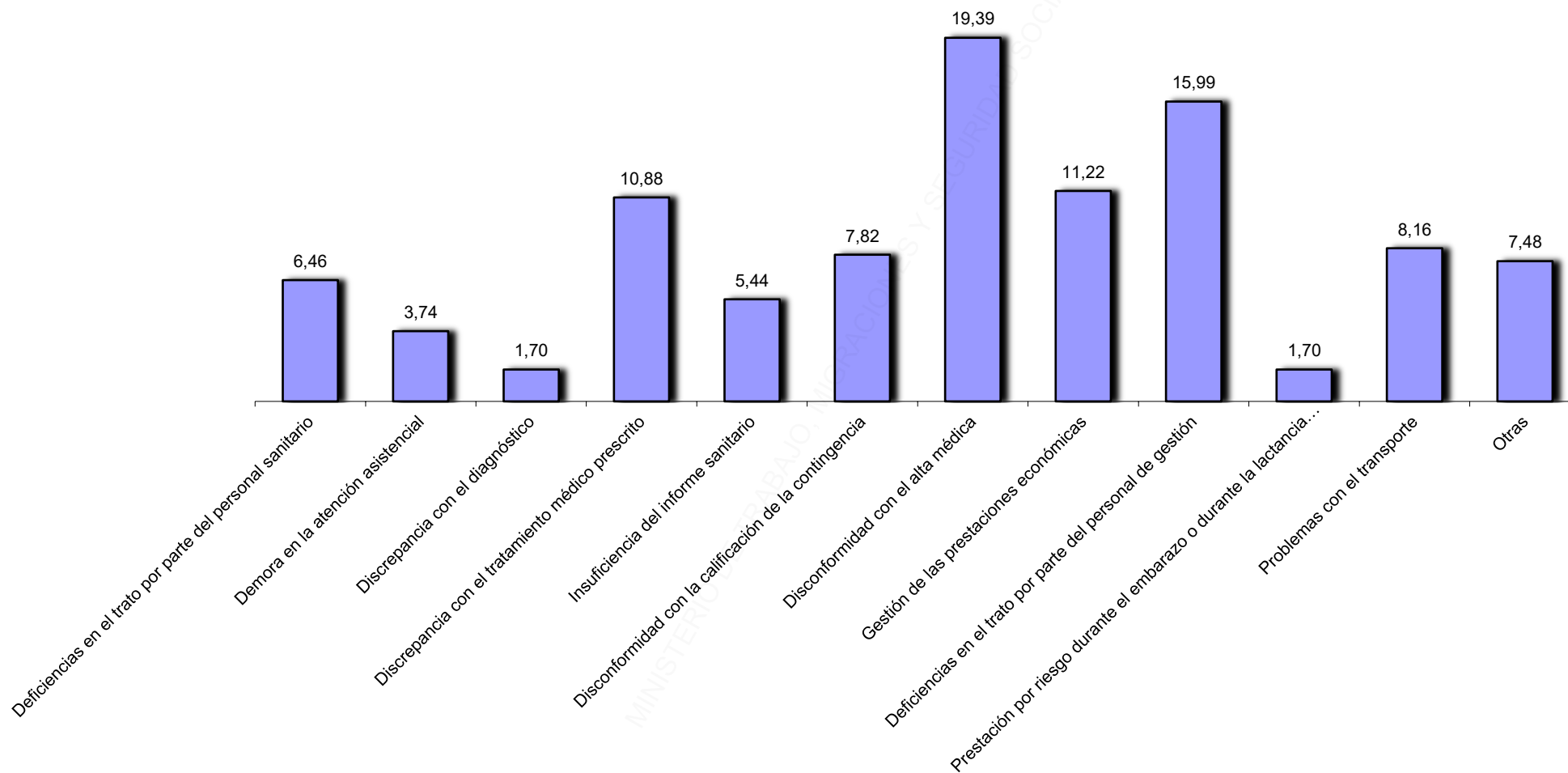
ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2017
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	19	6,46	0,17
Demora en la atención asistencial	11	3,74	0,10
Discrepancia con el diagnóstico	5	1,70	0,04
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	32	10,88	0,28
Insuficiencia del informe sanitario	16	5,44	0,14
Disconformidad con la calificación de la contingencia	23	7,82	0,20
Disconformidad con el alta médica	57	19,39	0,50
Gestión de las prestaciones económicas	33	11,22	0,29
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	47	15,99	0,41
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	5	1,70	0,04
Problemas con el transporte	24	8,16	0,21
Otras	22	7,48	0,19
Total Reclamaciones	294	100,00	2,55

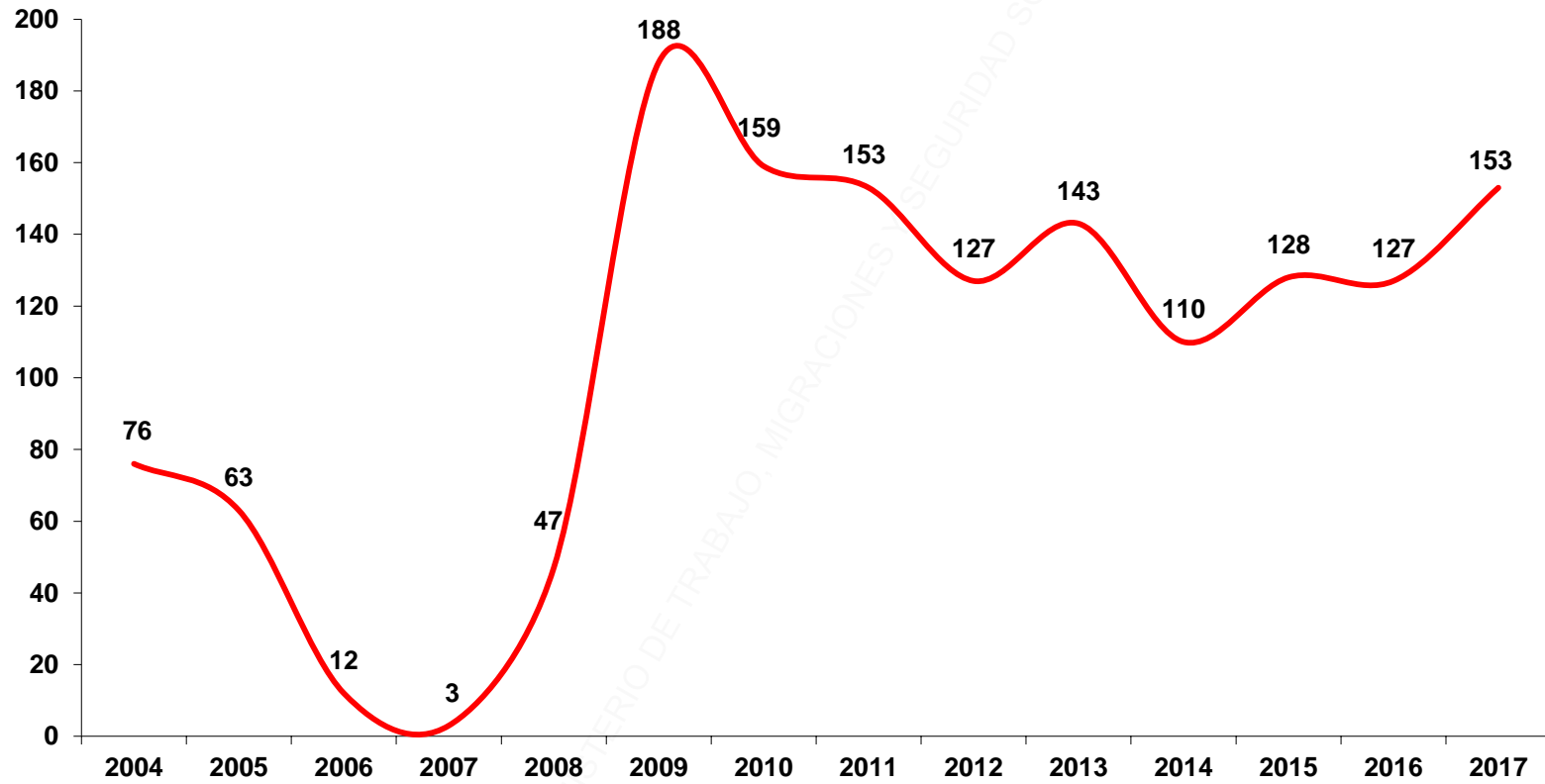
Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Periodo 2017



4.4. MUTUA MONTAÑESA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

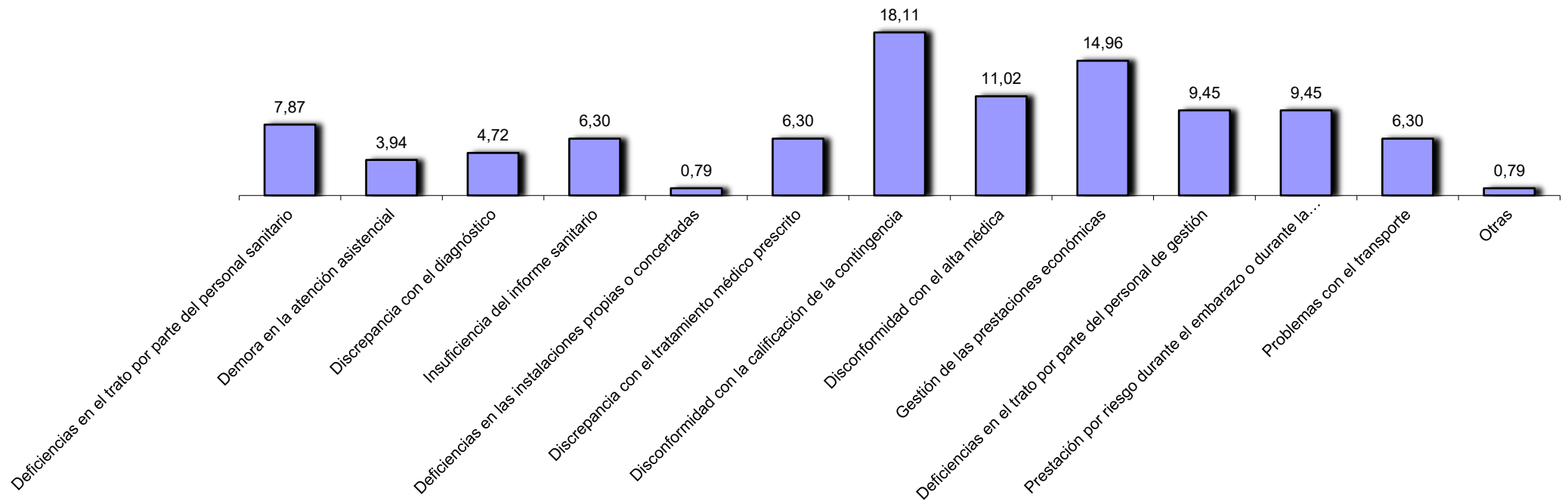
MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



MUTUA MONTAÑESA
Periodo 2017
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	18	11,76	0,16
Demora en la atención asistencial	5	3,27	0,04
Discrepancia con el diagnóstico	3	1,96	0,03
Insuficiencia del informe sanitario	25	16,34	0,22
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	1,31	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	13	8,50	0,11
Disconformidad con la calificación de la contingencia	17	11,11	0,15
Disconformidad con el alta médica	19	12,42	0,17
Gestión de las prestaciones económicas	16	10,46	0,14
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	17	11,11	0,15
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	13	8,50	0,11
Problemas con el transporte	5	3,27	0,04
Total Reclamaciones	153	100,00	1,33

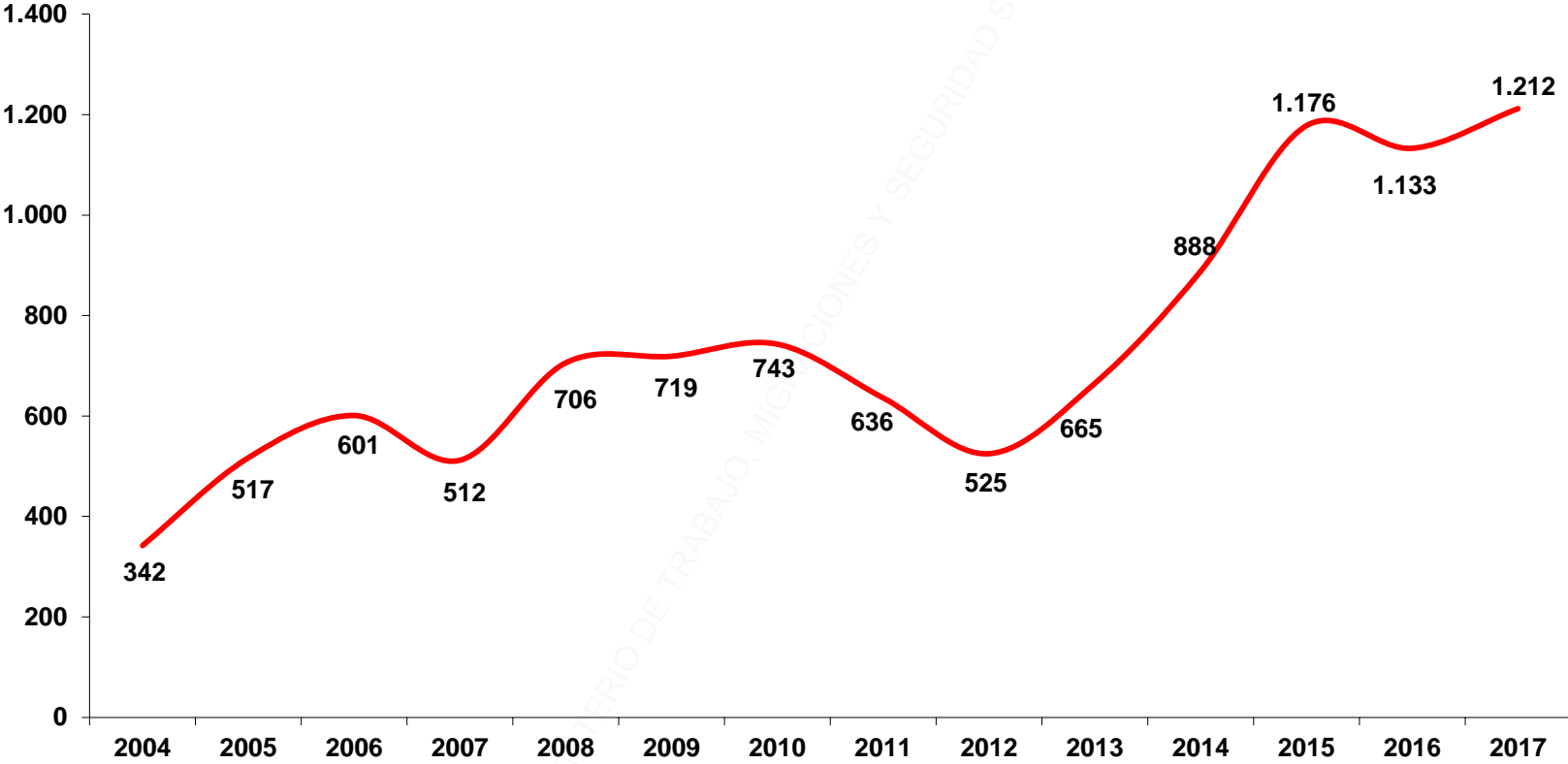
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2016



4.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA UNIVERSAL MUGENAT
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



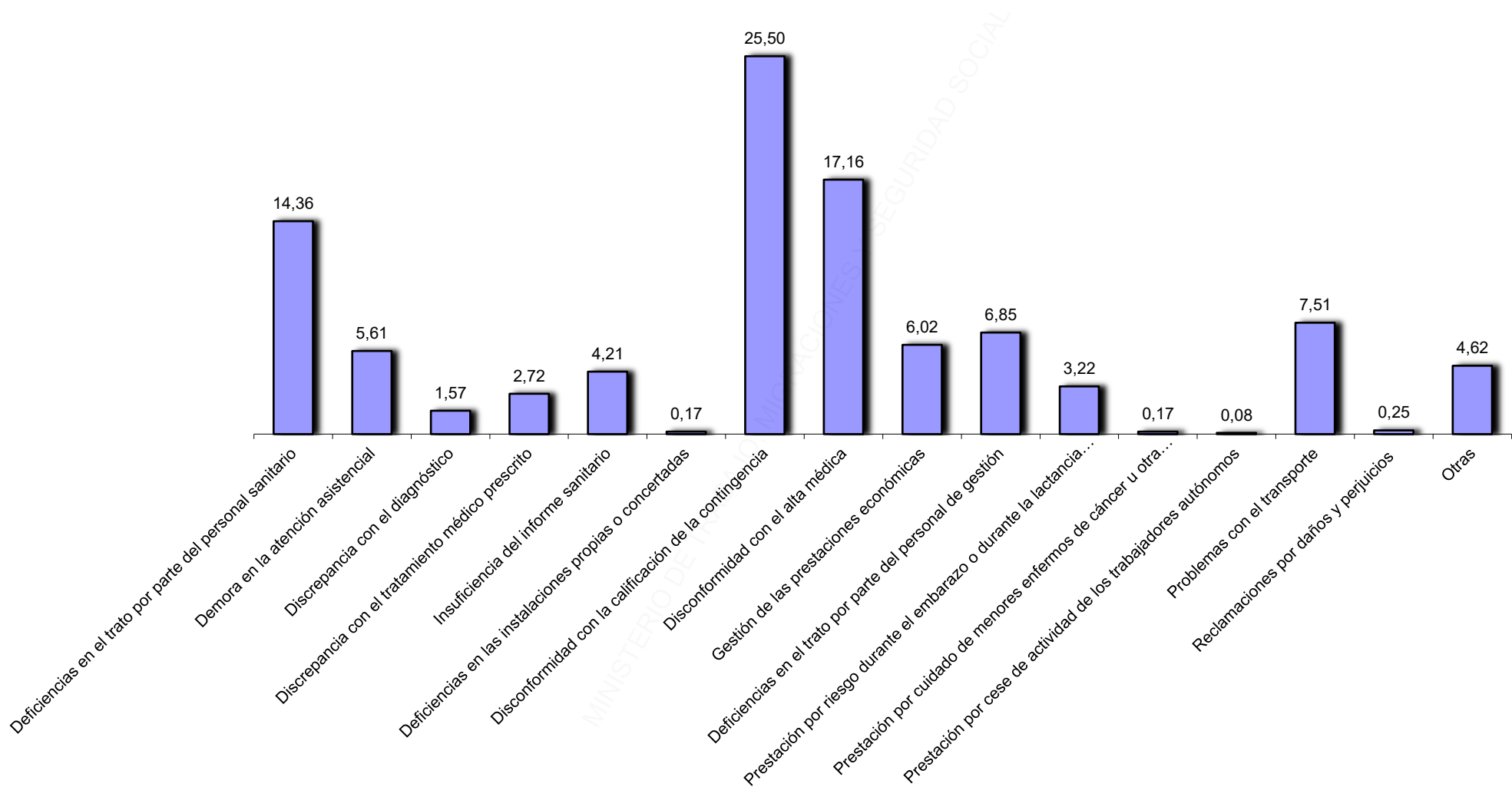
MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

Periodo 2017

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	174	14,36	1,51
Demora en la atención asistencial	68	5,61	0,59
Discrepancia con el diagnóstico	19	1,57	0,17
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	33	2,72	0,29
Insuficiencia del informe sanitario	51	4,21	0,44
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	0,17	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	309	25,50	2,68
Disconformidad con el alta médica	208	17,16	1,81
Gestión de las prestaciones económicas	73	6,02	0,63
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	83	6,85	0,72
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	39	3,22	0,34
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	1	0,08	0,01
Problemas con el transporte	91	7,51	0,79
Reclamaciones por daños y perjuicios	3	0,25	0,03
Otras	56	4,62	0,49
Total Reclamaciones	1.212	100,00	10,53

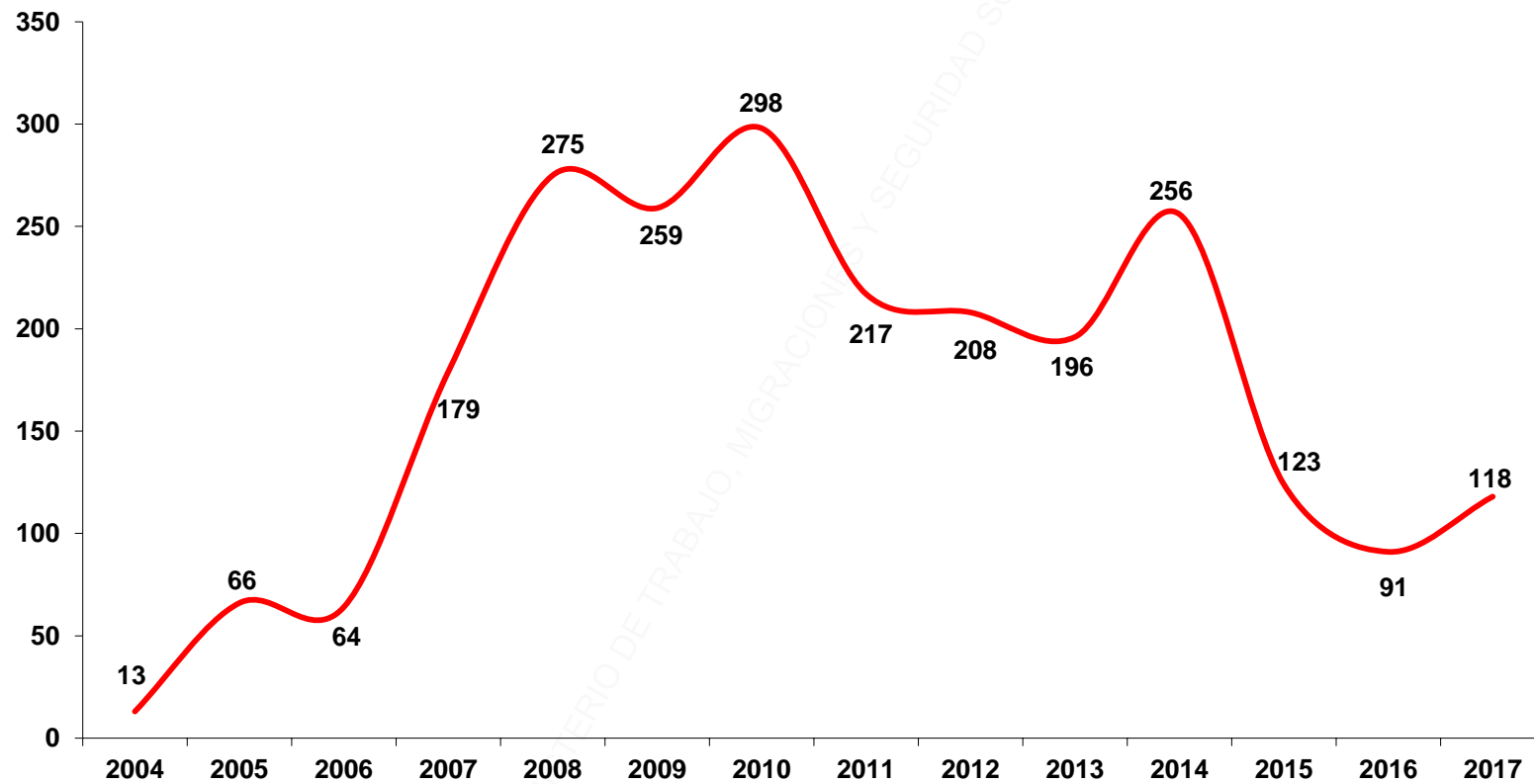
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2017



4.6. MAZ

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

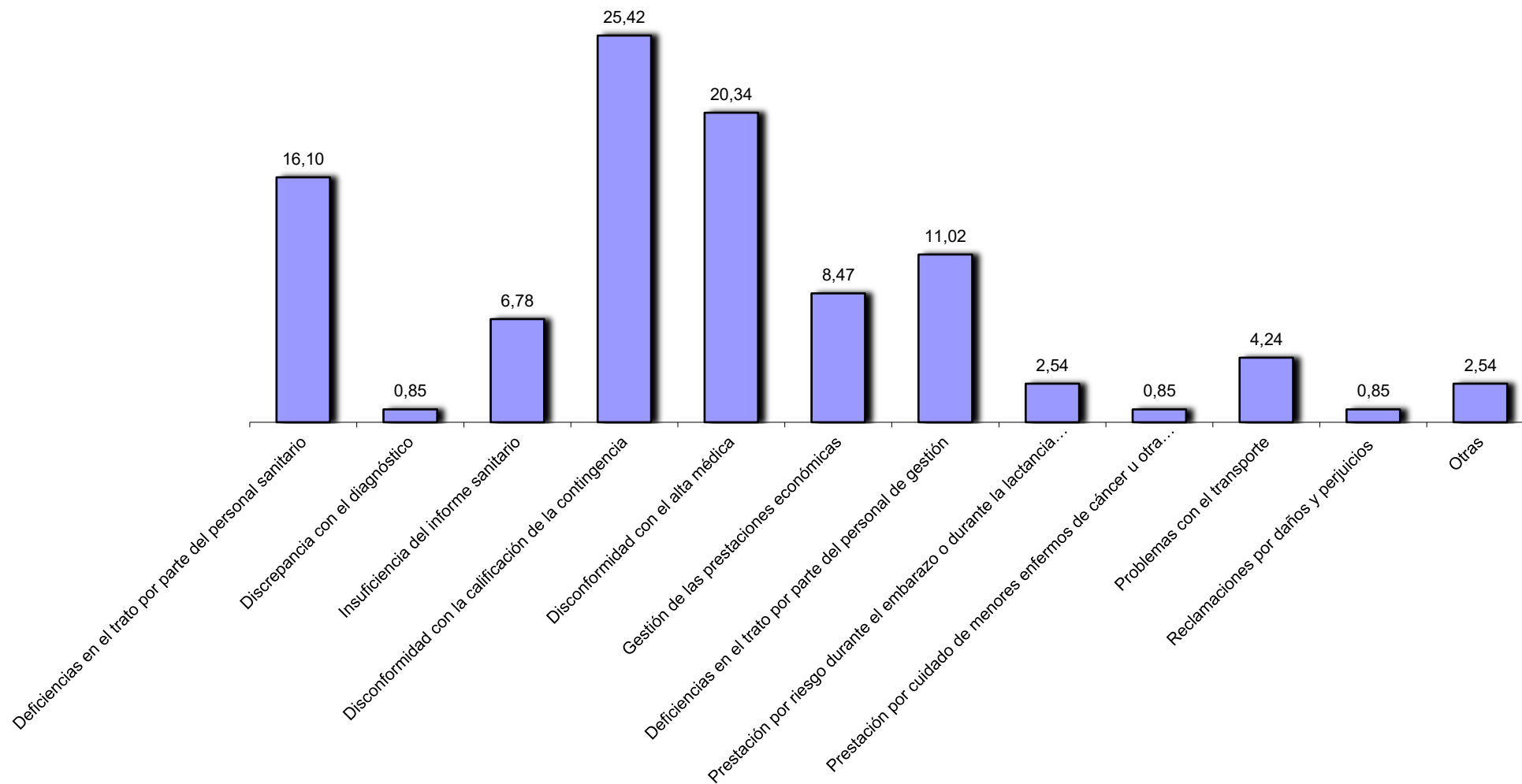
MAZ
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



MAZ
Periodo 2017
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	19	16,10	0,17
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,85	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	8	6,78	0,07
Disconformidad con la calificación de la contingencia	30	25,42	0,26
Disconformidad con el alta médica	24	20,34	0,21
Gestión de las prestaciones económicas	10	8,47	0,09
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	13	11,02	0,11
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	3	2,54	0,03
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	1	0,85	0,01
Problemas con el transporte	5	4,24	0,04
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,85	0,01
Otras	3	2,54	0,03
Total Reclamaciones	118	100,00	1,03

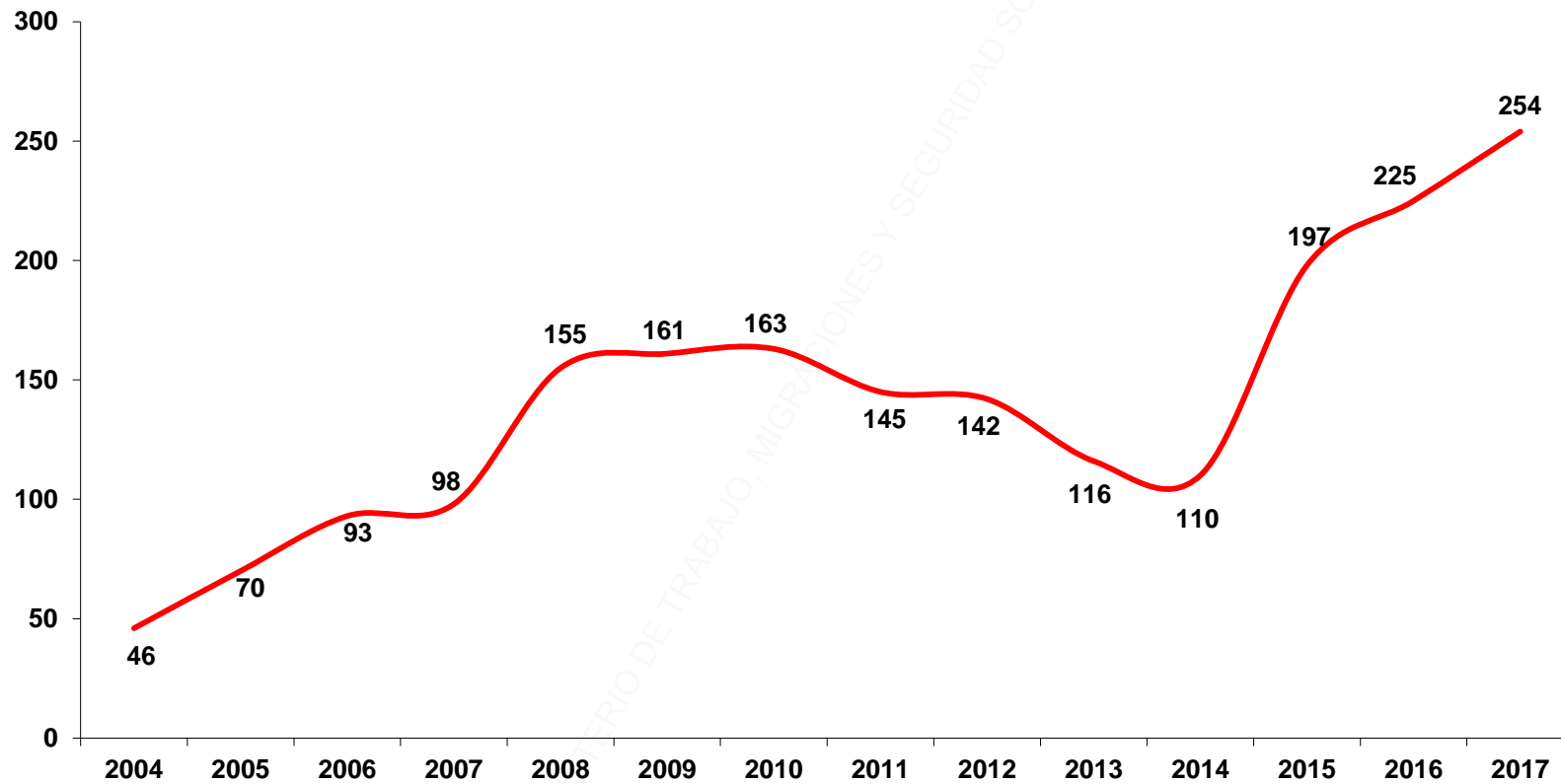
Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2017



4.7. UMIVALE

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

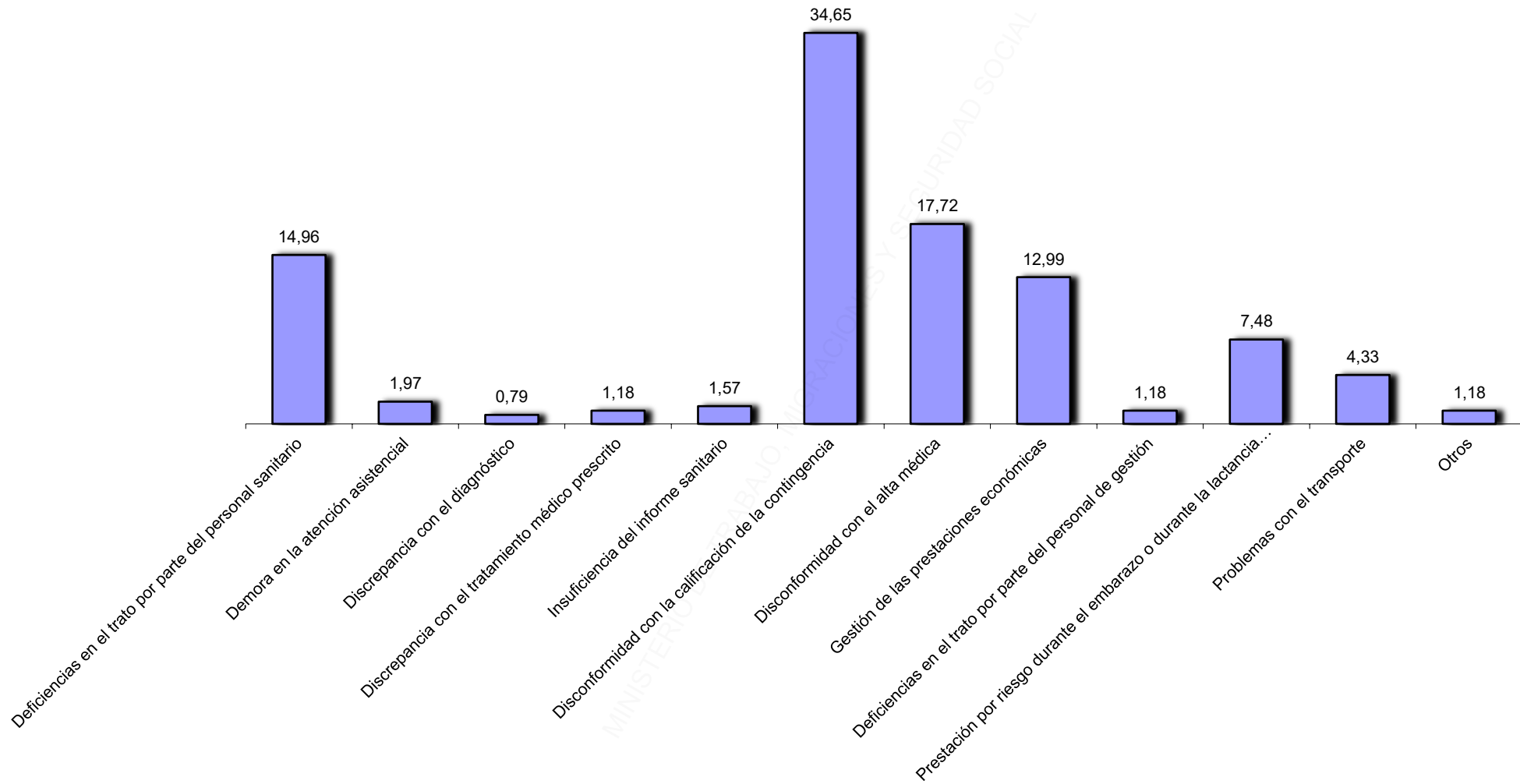
UMIVALE
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



UMIVALE
Periodo 2017
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	38	14,96	0,33
Demora en la atención asistencial	5	1,97	0,04
Discrepancia con el diagnóstico	2	0,79	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	3	1,18	0,03
Insuficiencia del informe sanitario	4	1,57	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	88	34,65	0,76
Disconformidad con el alta médica	45	17,72	0,39
Gestión de las prestaciones económicas	33	12,99	0,29
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	3	1,18	0,03
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	19	7,48	0,17
Problemas con el transporte	11	4,33	0,10
Otros	3	1,18	0,03
Total Reclamaciones	254	100,00	2,21

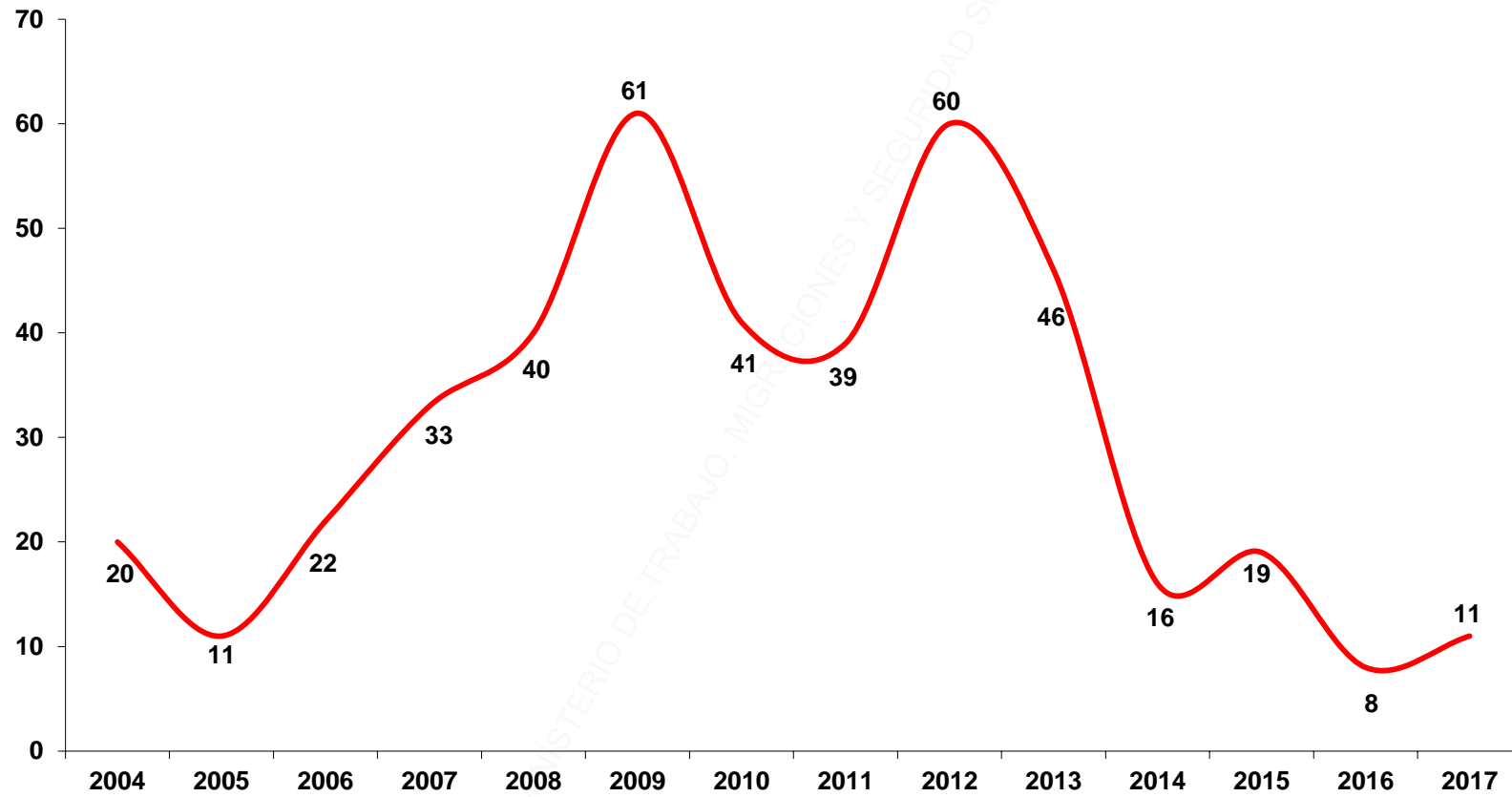
Gráfico índice reclamaciones según materia UMIVALE (%). Periodo 2017



4.8. MUTUA NAVARRA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

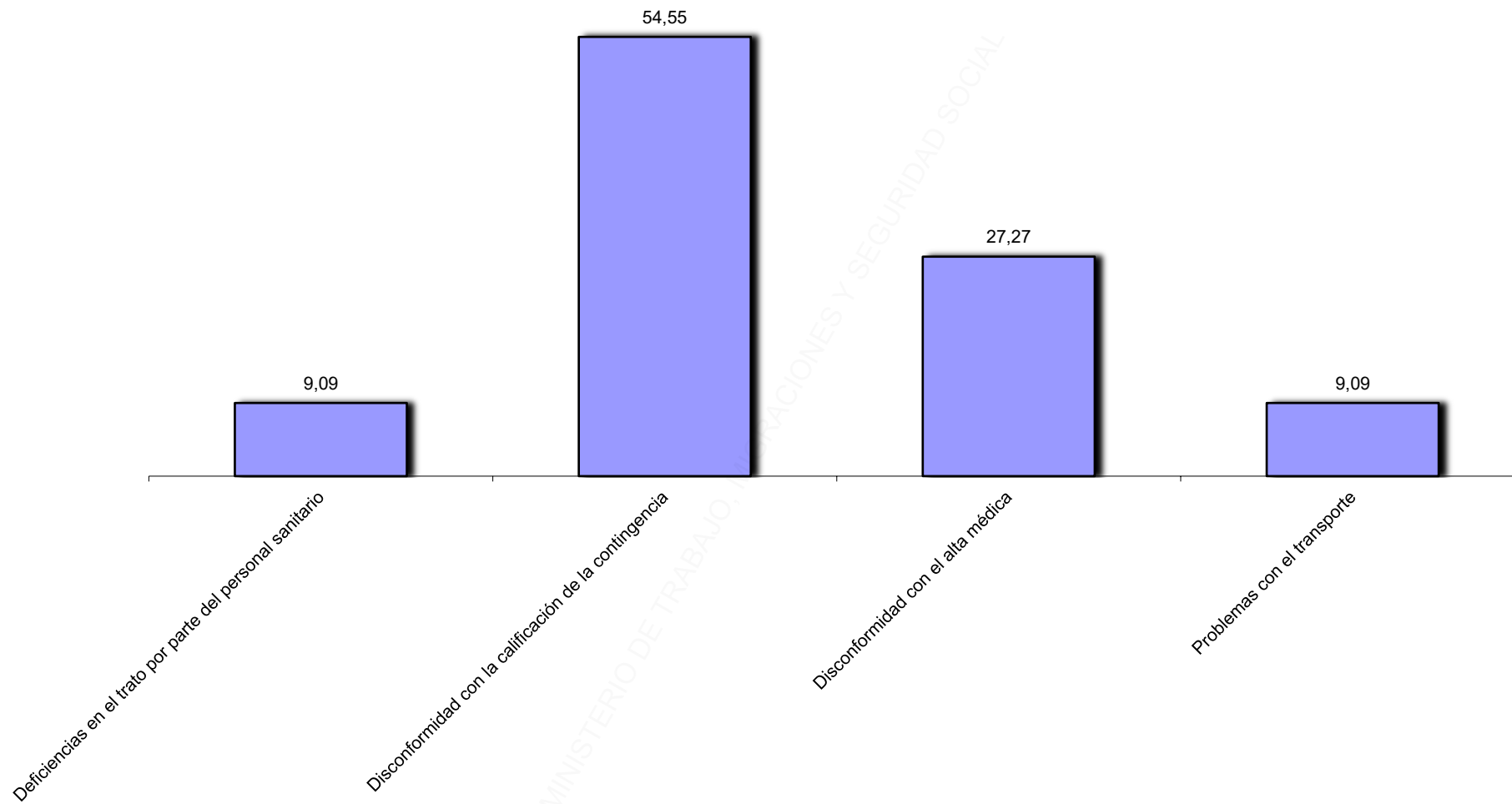
MUTUA NAVARRA
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



MUTUA NAVARRA
Periodo 2017
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	1	9,09	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	6	54,55	0,05
Disconformidad con el alta médica	3	27,27	0,03
Problemas con el transporte	1	9,09	0,01
Total Reclamaciones	11	100,00	0,10

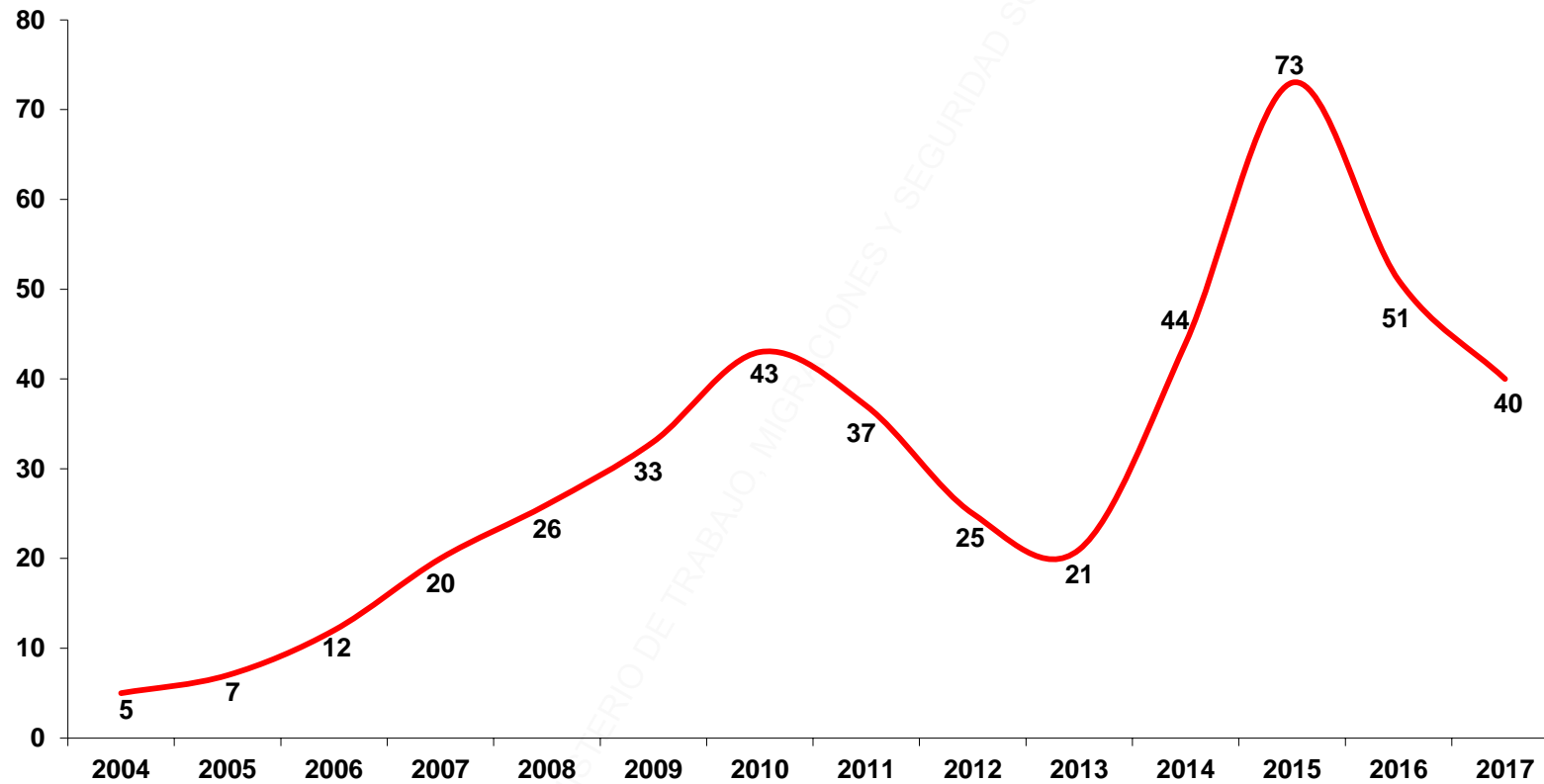
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2017



4.9. MUTUA INTERCOMARCAL

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA INTERCOMARCAL
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



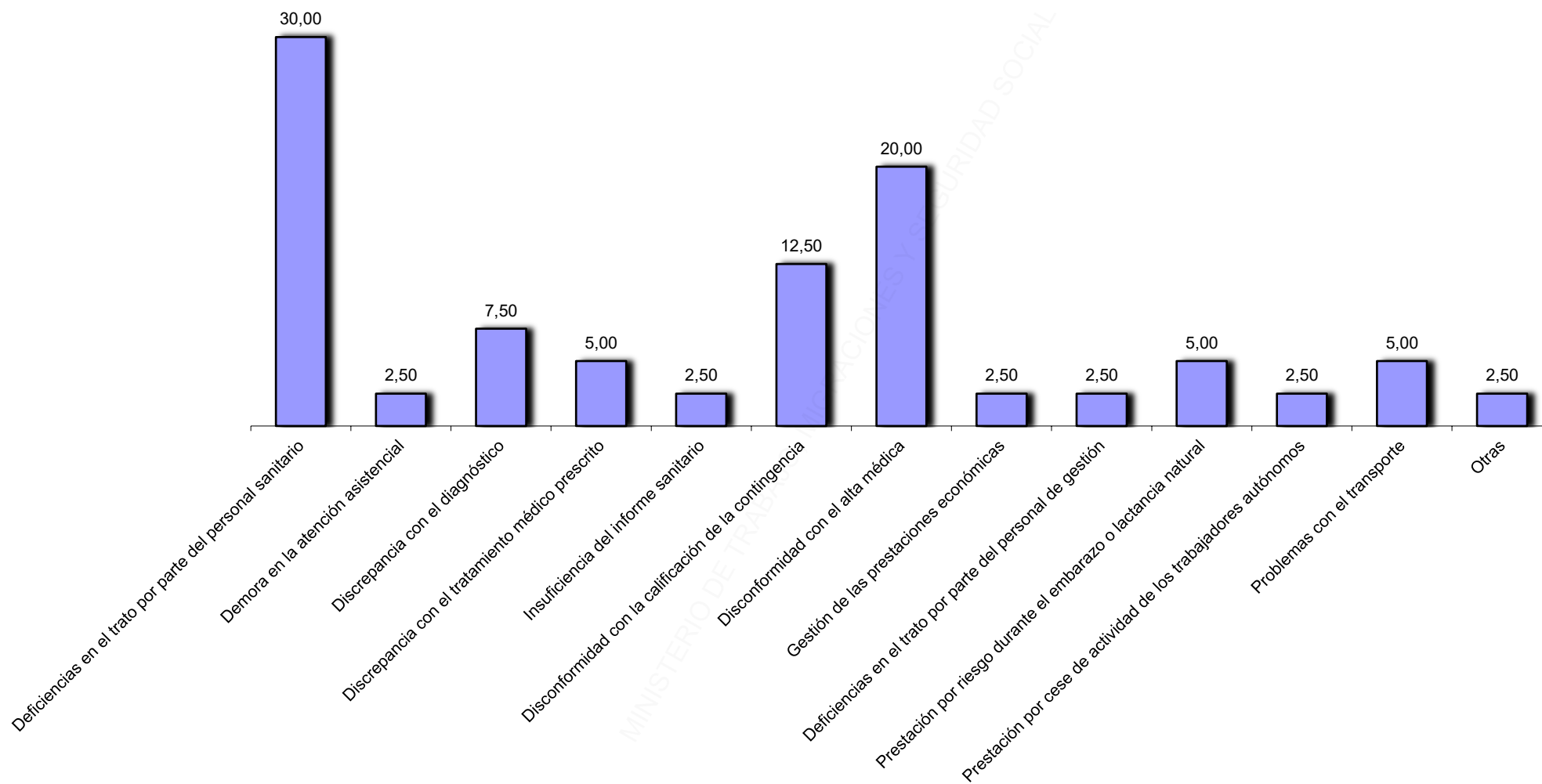
MUTUA INTERCOMARCAL

Periodo 2017

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	30,00	0,10
Demora en la atención asistencial	1	2,50	0,01
Discrepancia con el diagnóstico	3	7,50	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	2	5,00	0,02
Insuficiencia del informe sanitario	1	2,50	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	5	12,50	0,04
Disconformidad con el alta médica	8	20,00	0,07
Gestión de las prestaciones económicas	1	2,50	0,01
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	1	2,50	0,01
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2	5,00	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	2,50	0,01
Problemas con el transporte	2	5,00	0,02
Otras	1	2,50	0,01
Total Reclamaciones	40	100,00	0,35

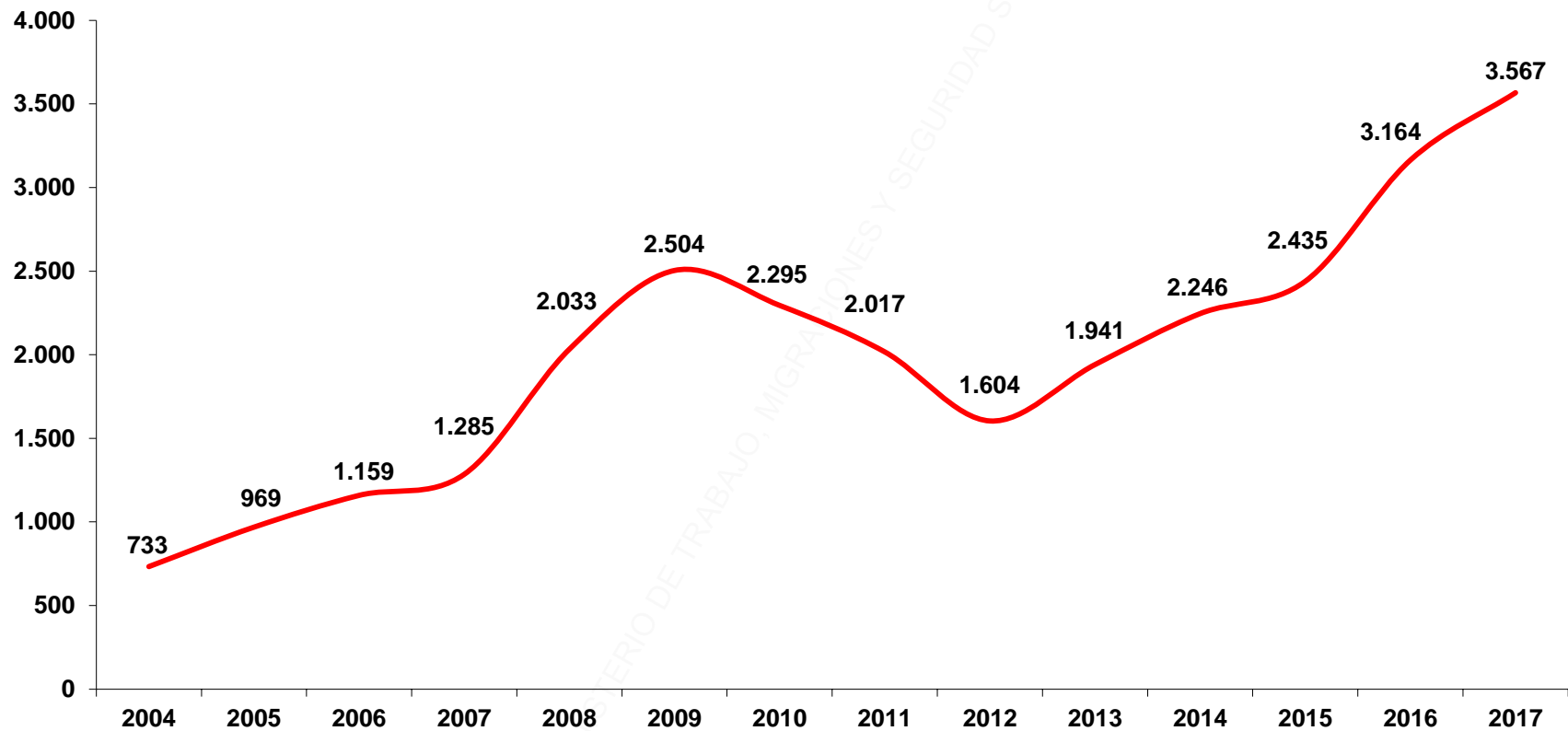
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Periodo 2017



4.10. FREMAP

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

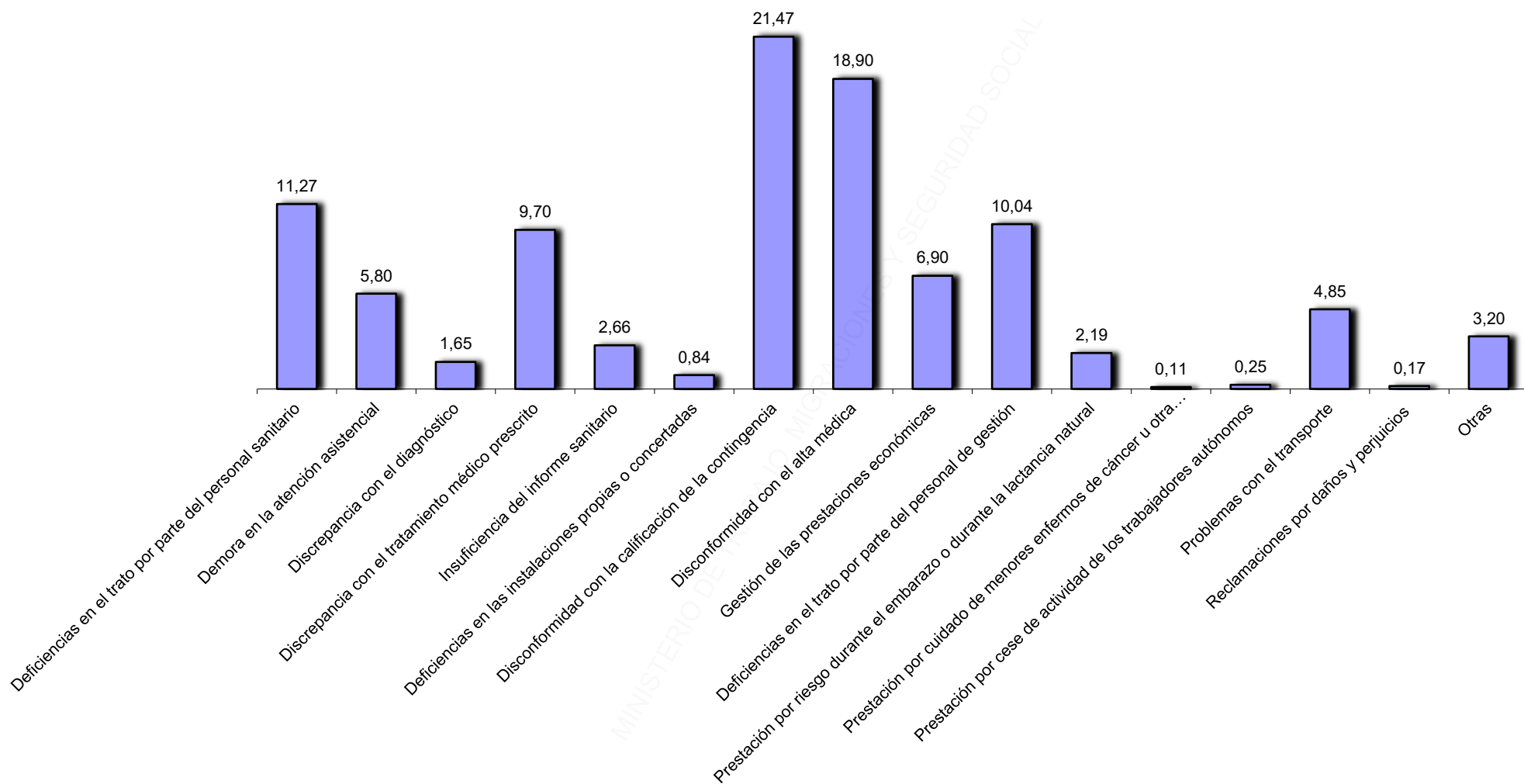
FREMAP
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



FREMAP
Periodo 2017
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	402	11,27	3,49
Demora en la atención asistencial	207	5,80	1,80
Discrepancia con el diagnóstico	59	1,65	0,51
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	346	9,70	3,01
Insuficiencia del informe sanitario	95	2,66	0,83
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	30	0,84	0,26
Disconformidad con la calificación de la contingencia	766	21,47	6,65
Disconformidad con el alta médica	674	18,90	5,85
Gestión de las prestaciones económicas	246	6,90	2,14
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	358	10,04	3,11
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	78	2,19	0,68
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	4	0,11	0,03
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	9	0,25	0,08
Problemas con el transporte	173	4,85	1,50
Reclamaciones por daños y perjuicios	6	0,17	0,05
Otras	114	3,20	0,99
Total Reclamaciones	3.567	100,00	30,99

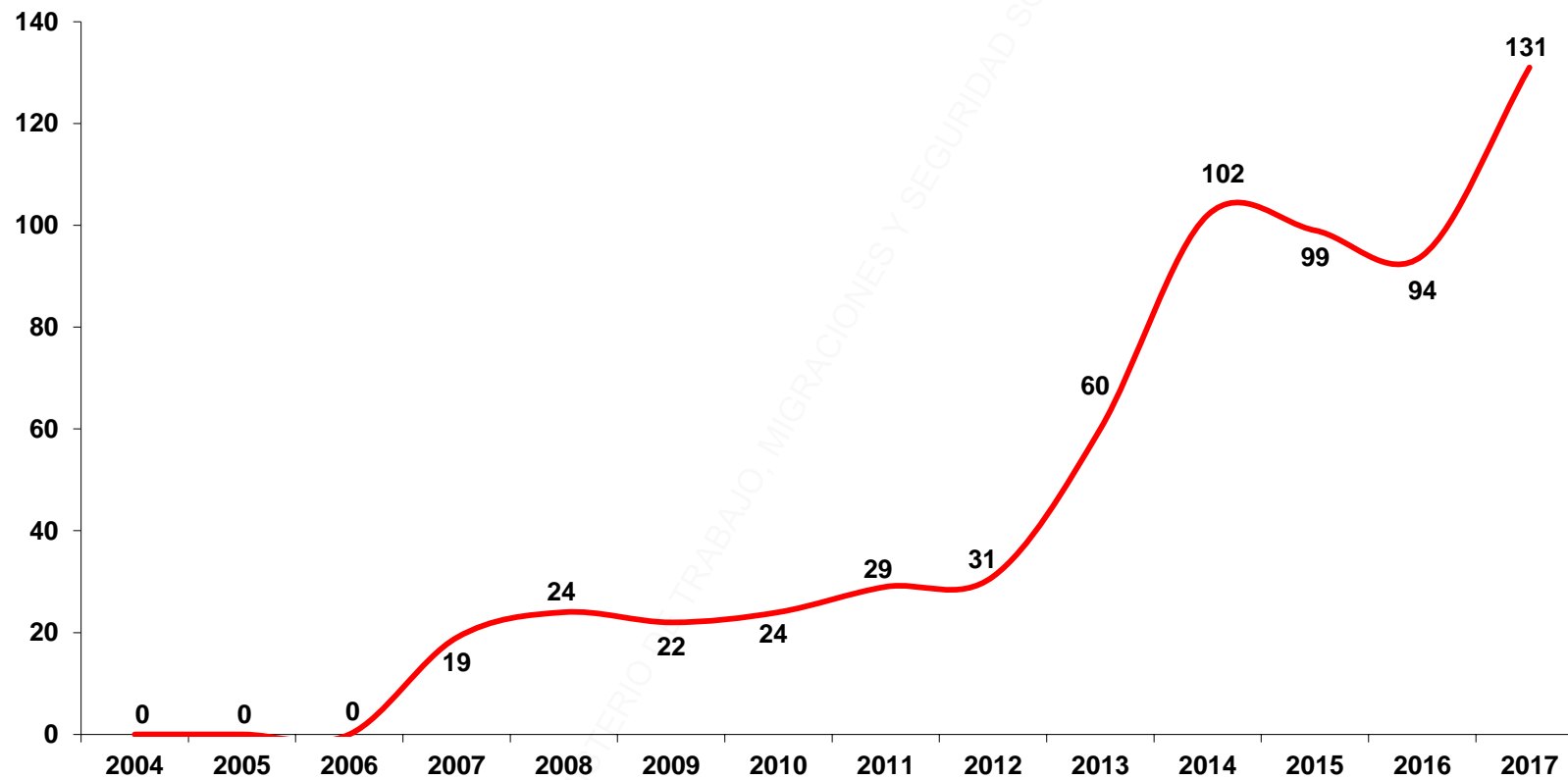
Gráfico índice reclamaciones según materia FREMAP (%). Periodo 2017



4.11. SOLIMAT

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

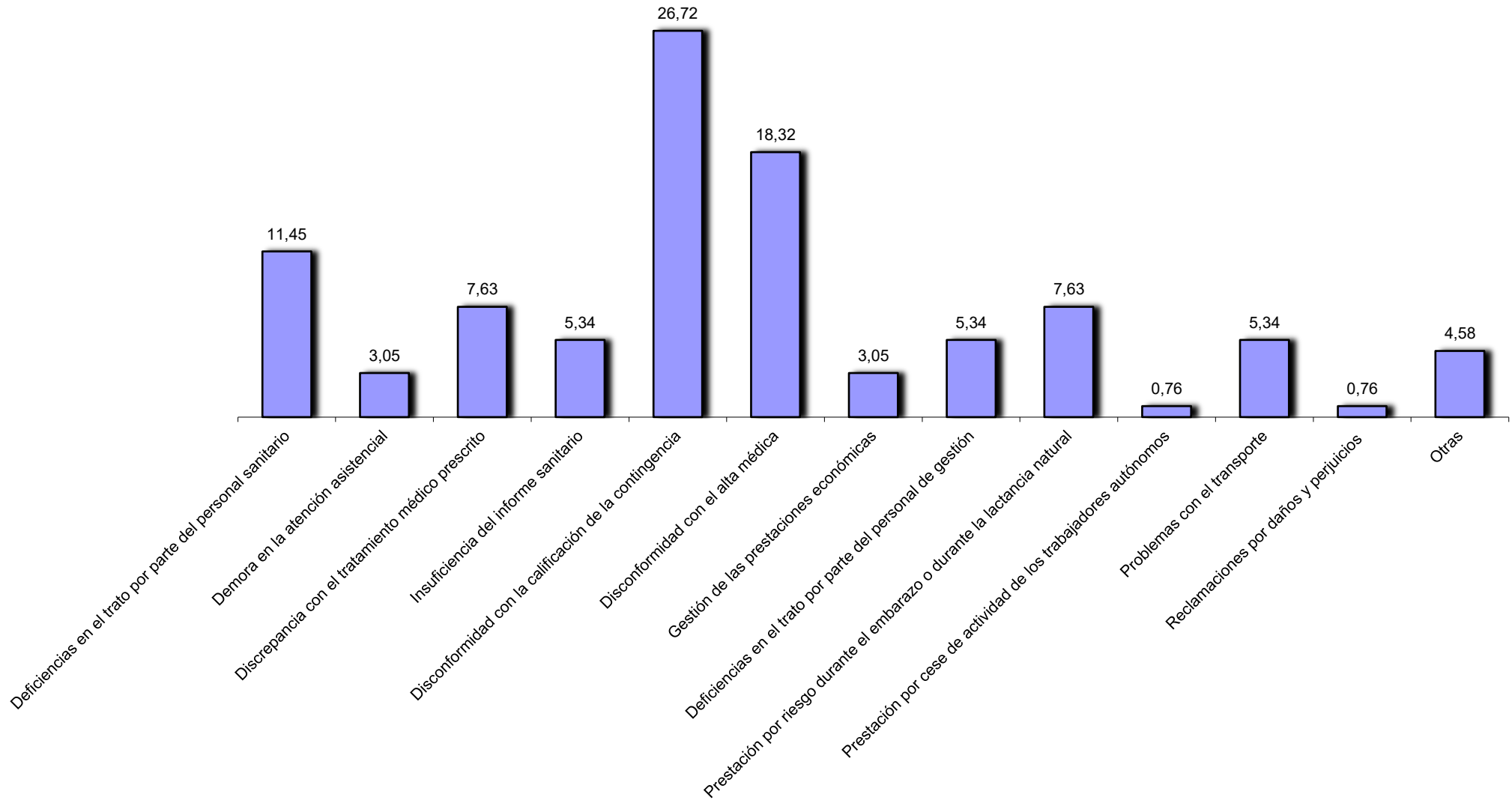
SOLIMAT
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



SOLIMAT
Periodo 2017
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	15	11,45	0,13
Demora en la atención asistencial	4	3,05	0,03
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	10	7,63	0,09
Insuficiencia del informe sanitario	7	5,34	0,06
Disconformidad con la calificación de la contingencia	35	26,72	0,30
Disconformidad con el alta médica	24	18,32	0,21
Gestión de las prestaciones económicas	4	3,05	0,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	7	5,34	0,06
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	10	7,63	0,09
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,76	0,01
Problemas con el transporte	7	5,34	0,06
Reclamaciones por daños y perjuicios	1	0,76	0,01
Otras	6	4,58	0,05
Total Reclamaciones	131	100,00	1,14

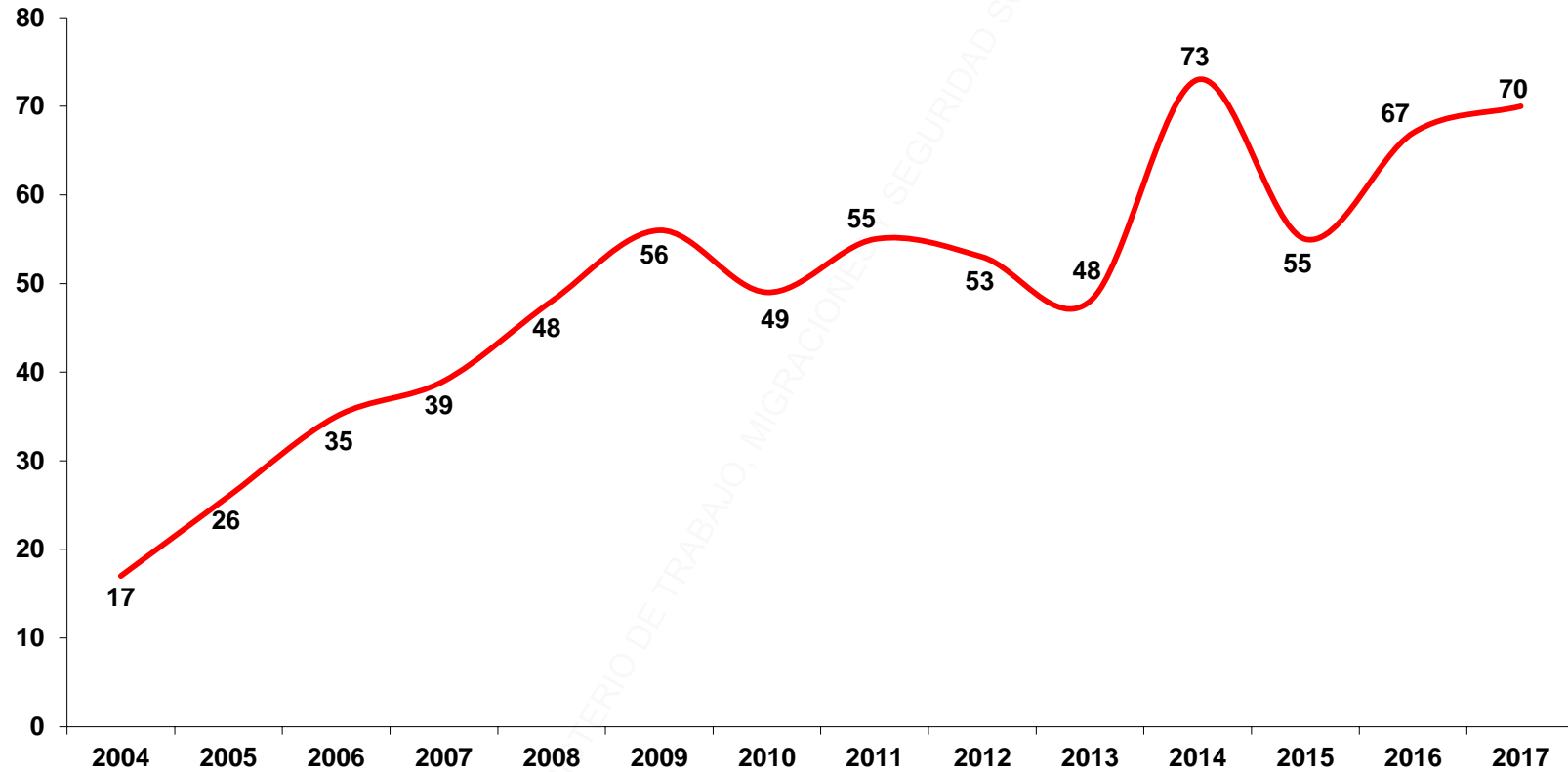
Gráfico índice reclamaciones según materia SOLIMAT (%). Periodo 2017



4.12. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

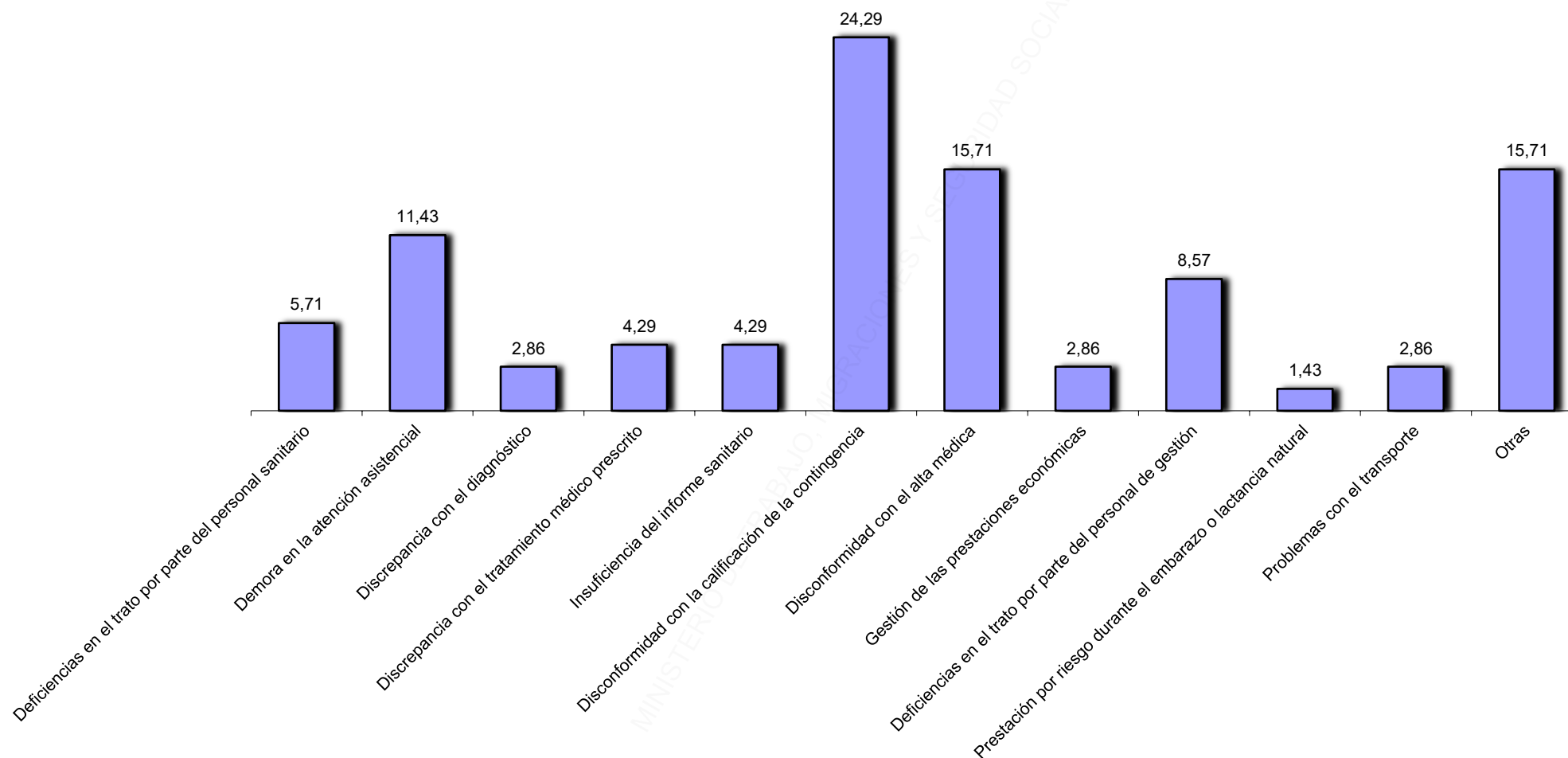
MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA**Periodo 2017****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	5,71	0,03
Demora en la atención asistencial	8	11,43	0,07
Discrepancia con el diagnóstico	2	2,86	0,02
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	3	4,29	0,03
Insuficiencia del informe sanitario	3	4,29	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	17	24,29	0,15
Disconformidad con el alta médica	11	15,71	0,10
Gestión de las prestaciones económicas	2	2,86	0,02
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	6	8,57	0,05
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	1	1,43	0,01
Problemas con el transporte	2	2,86	0,02
Otras	11	15,71	0,10
Total Reclamaciones	70	100,00	0,61

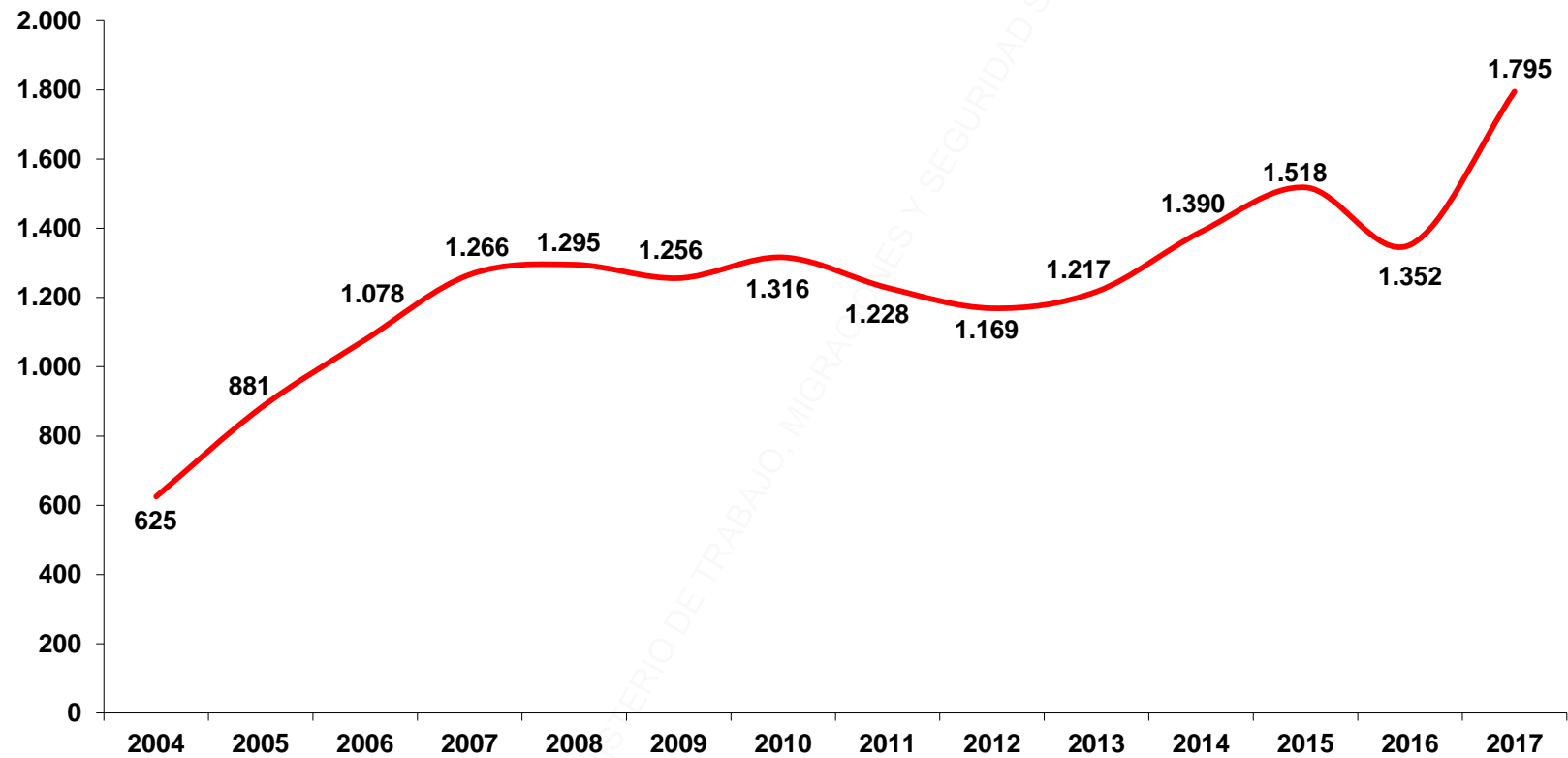
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA (%) . Periodo 2017



4.13. ASEPEYO

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

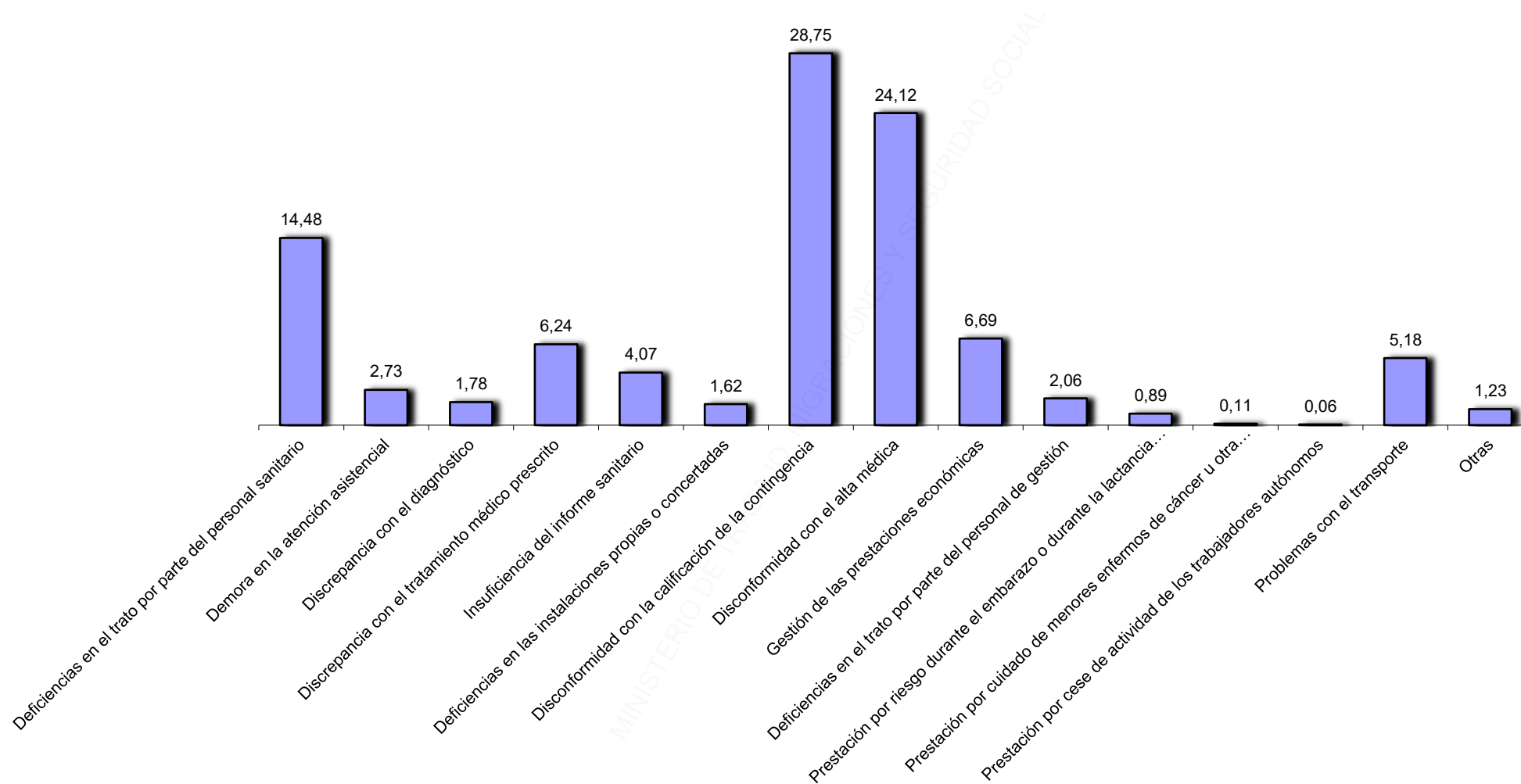
ASEPEYO
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



ASEPEYO
Periodo 2017
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	260	14,48	2,26
Demora en la atención asistencial	49	2,73	0,43
Discrepancia con el diagnóstico	32	1,78	0,28
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	112	6,24	0,97
Insuficiencia del informe sanitario	73	4,07	0,63
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	29	1,62	0,25
Disconformidad con la calificación de la contingencia	516	28,75	4,48
Disconformidad con el alta médica	433	24,12	3,76
Gestión de las prestaciones económicas	120	6,69	1,04
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	37	2,06	0,32
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	16	0,89	0,14
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	2	0,11	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,06	0,01
Problemas con el transporte	93	5,18	0,81
Otras	22	1,23	0,19
Total Reclamaciones	1.795	100,00	15,59

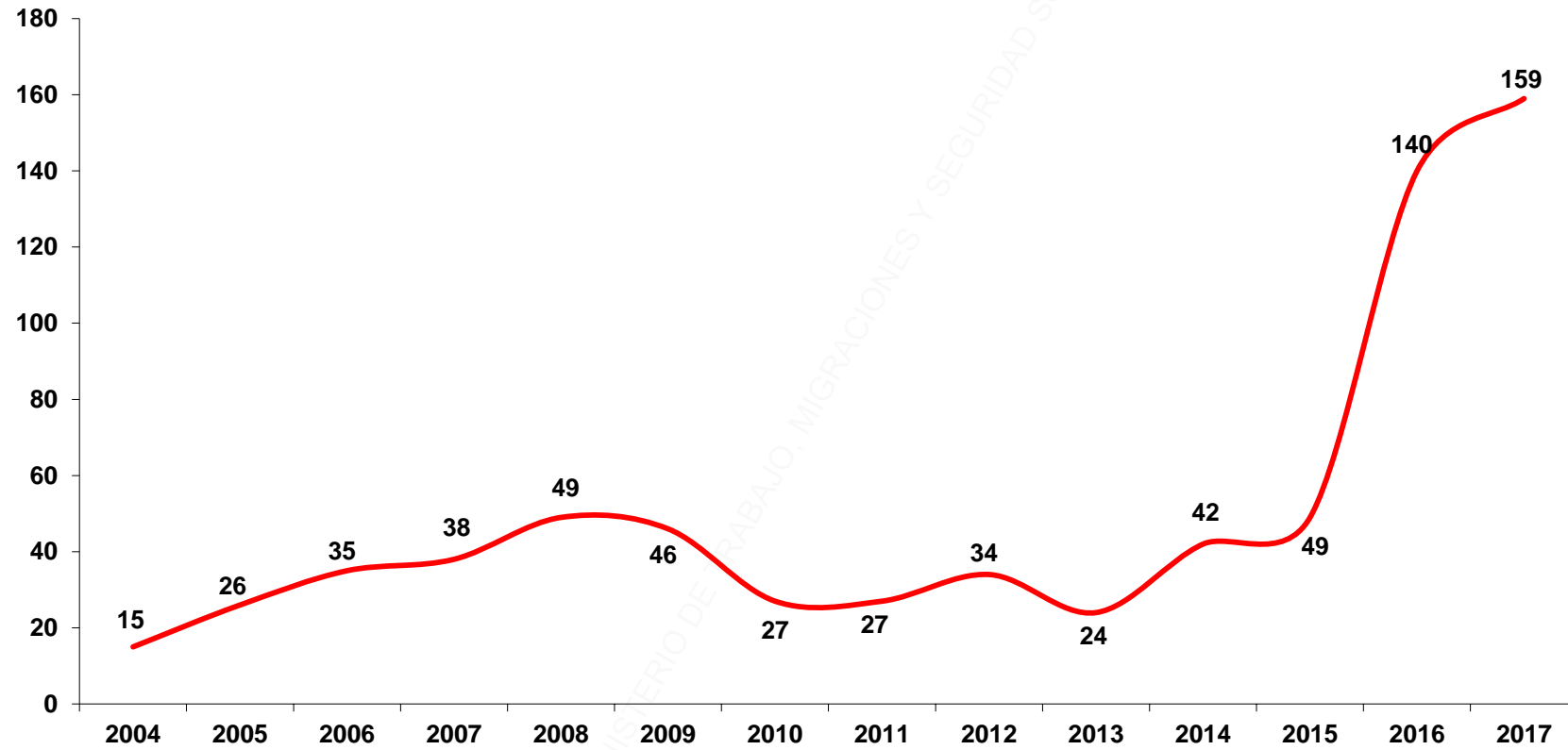
Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Periodo 2017



4.14. MUTUA BALEAR

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

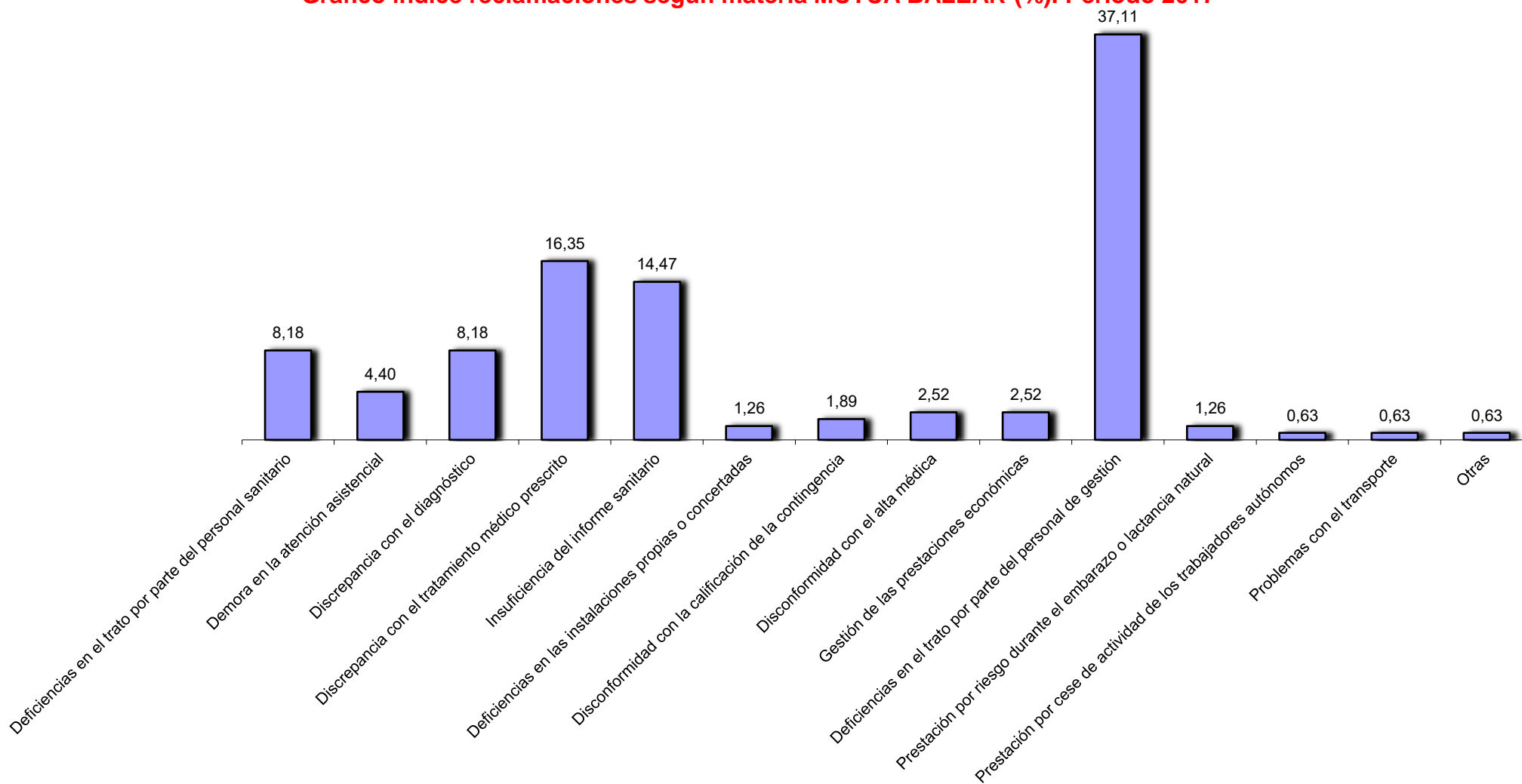
MUTUA BALEAR
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



MUTUA BALEAR
Periodo 2017
Reclamaciones por materia

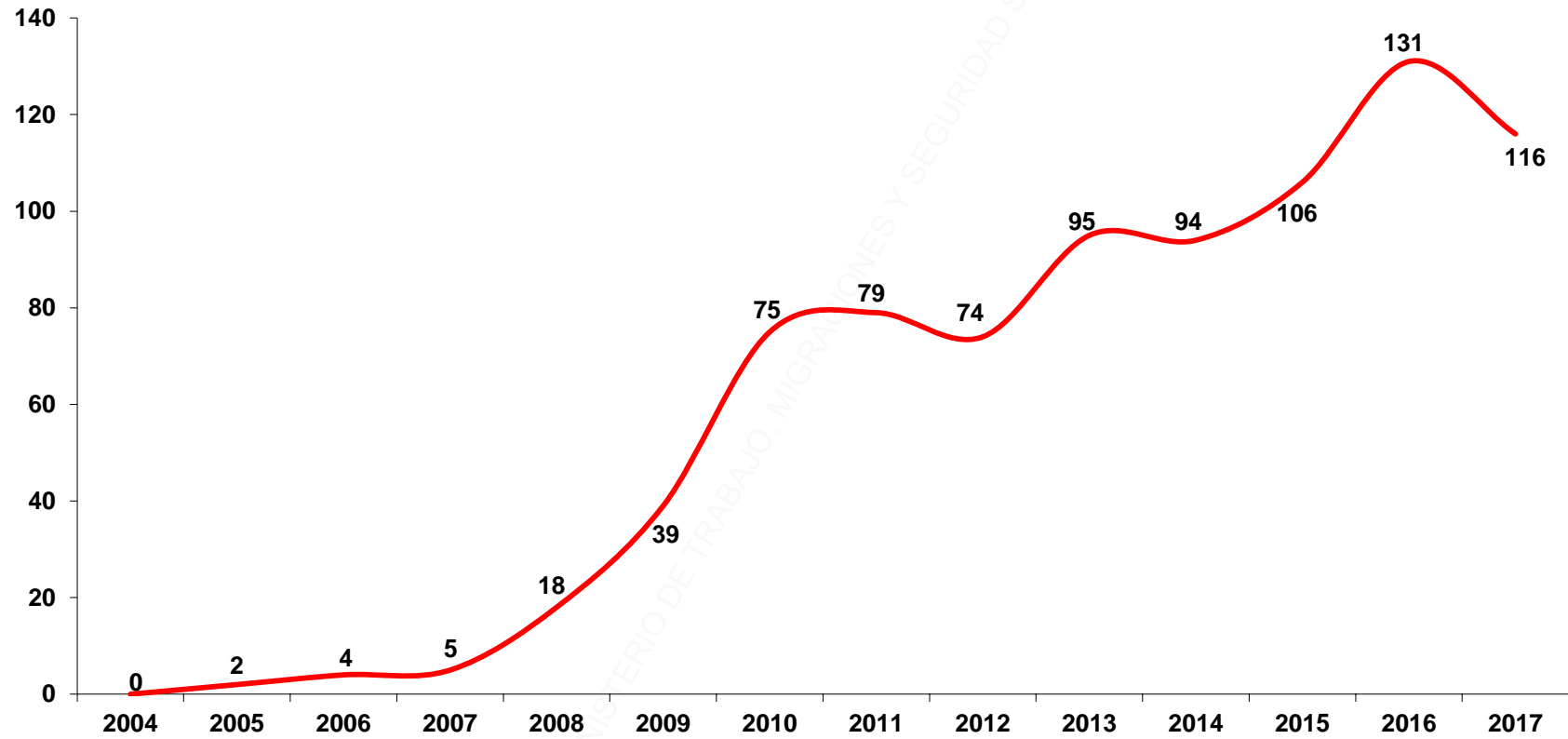
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	13	8,18	0,11
Demora en la atención asistencial	7	4,40	0,06
Discrepancia con el diagnóstico	13	8,18	0,11
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	26	16,35	0,23
Insuficiencia del informe sanitario	23	14,47	0,20
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	2	1,26	0,02
Disconformidad con la calificación de la contingencia	3	1,89	0,03
Disconformidad con el alta médica	4	2,52	0,03
Gestión de las prestaciones económicas	4	2,52	0,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	59	37,11	0,51
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2	1,26	0,02
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	1	0,63	0,01
Problemas con el transporte	1	0,63	0,01
Otras	1	0,63	0,01
Total Reclamaciones	159	100,00	1,38

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2017



4.15. **MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE
TRABAJO**

MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones

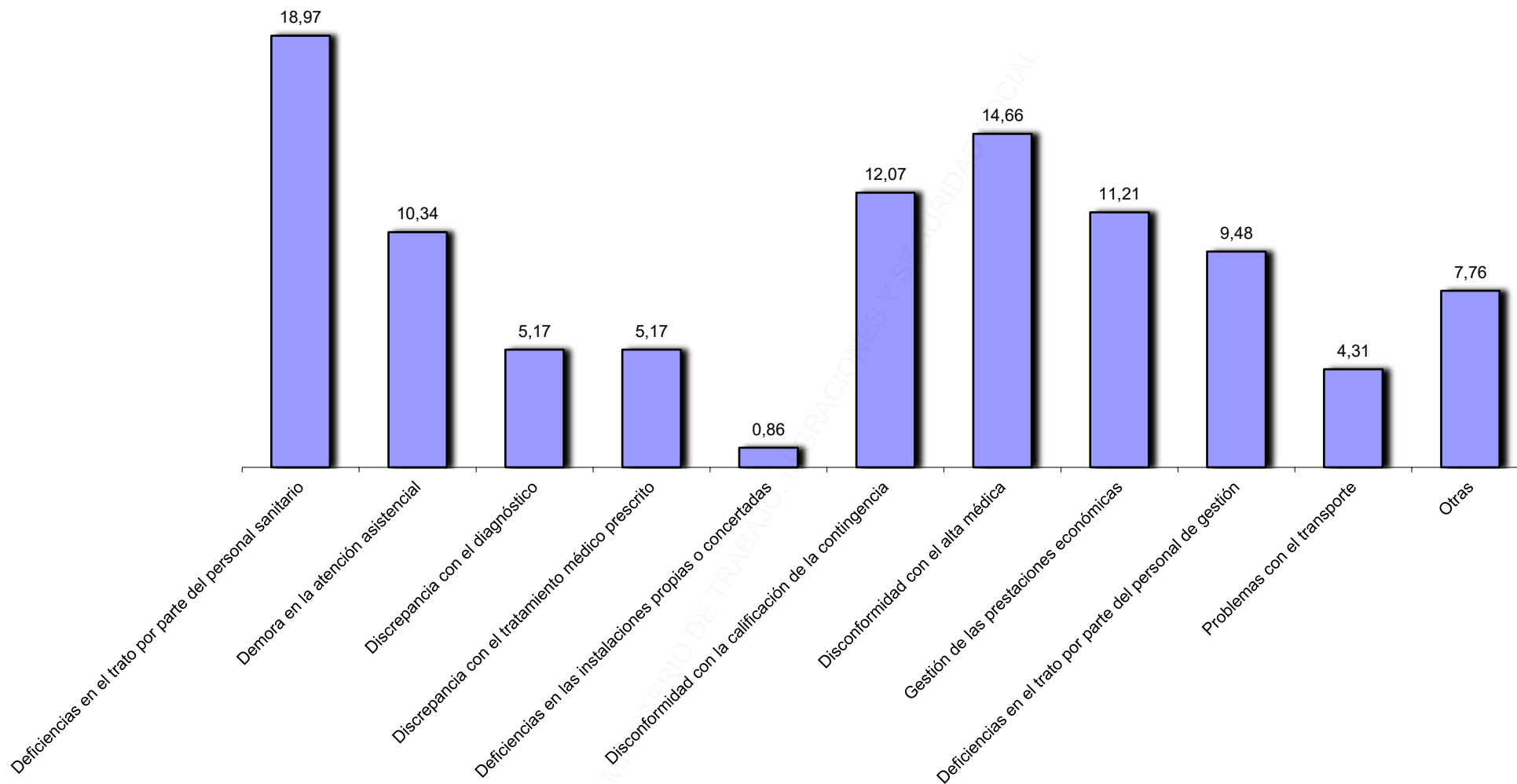


MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Periodo 2017 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	18,97	0,19
Demora en la atención asistencial	12	10,34	0,10
Discrepancia con el diagnóstico	6	5,17	0,05
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	6	5,17	0,05
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,86	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	14	12,07	0,12
Disconformidad con el alta médica	17	14,66	0,15
Gestión de las prestaciones económicas	13	11,21	0,11
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	11	9,48	0,10
Problemas con el transporte	5	4,31	0,04
Otras	9	7,76	0,08
Total Reclamaciones	116	100,00	1,01

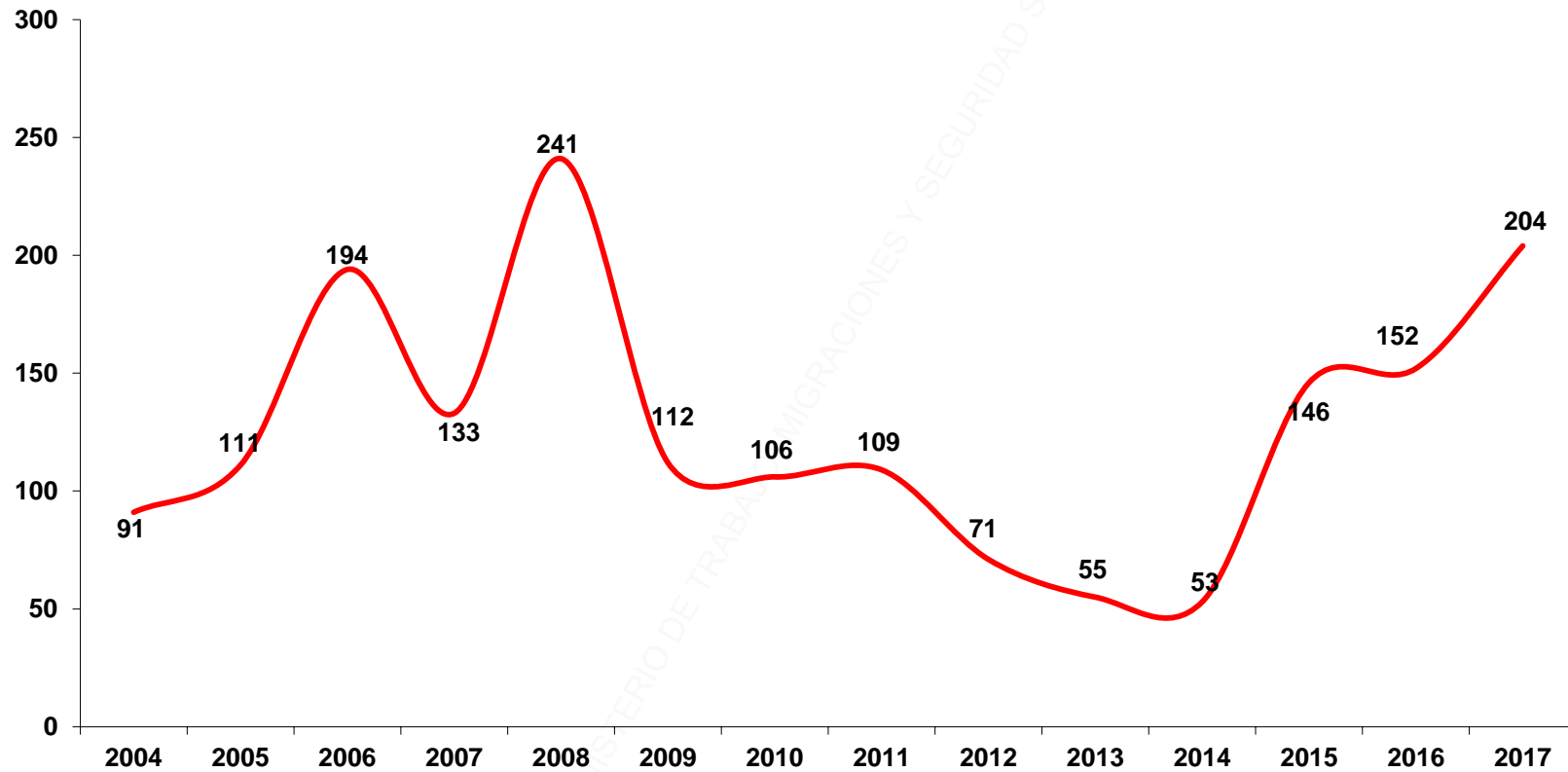
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (%). Periodo 2017



4.16. UNIÓN DE MUTUAS

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

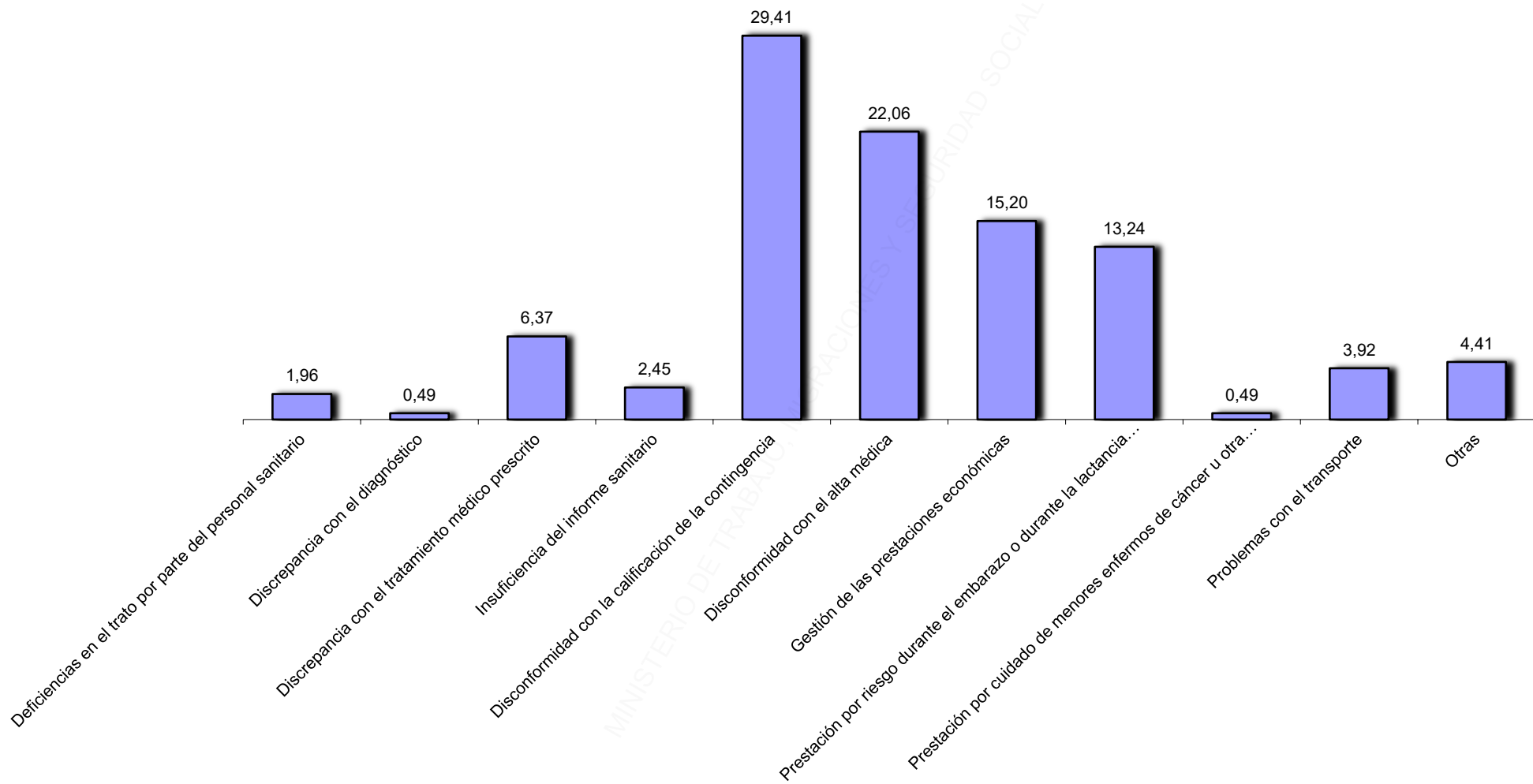
UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



UNIÓN DE MUTUAS
Periodo 2017
Reclamaciones por materia

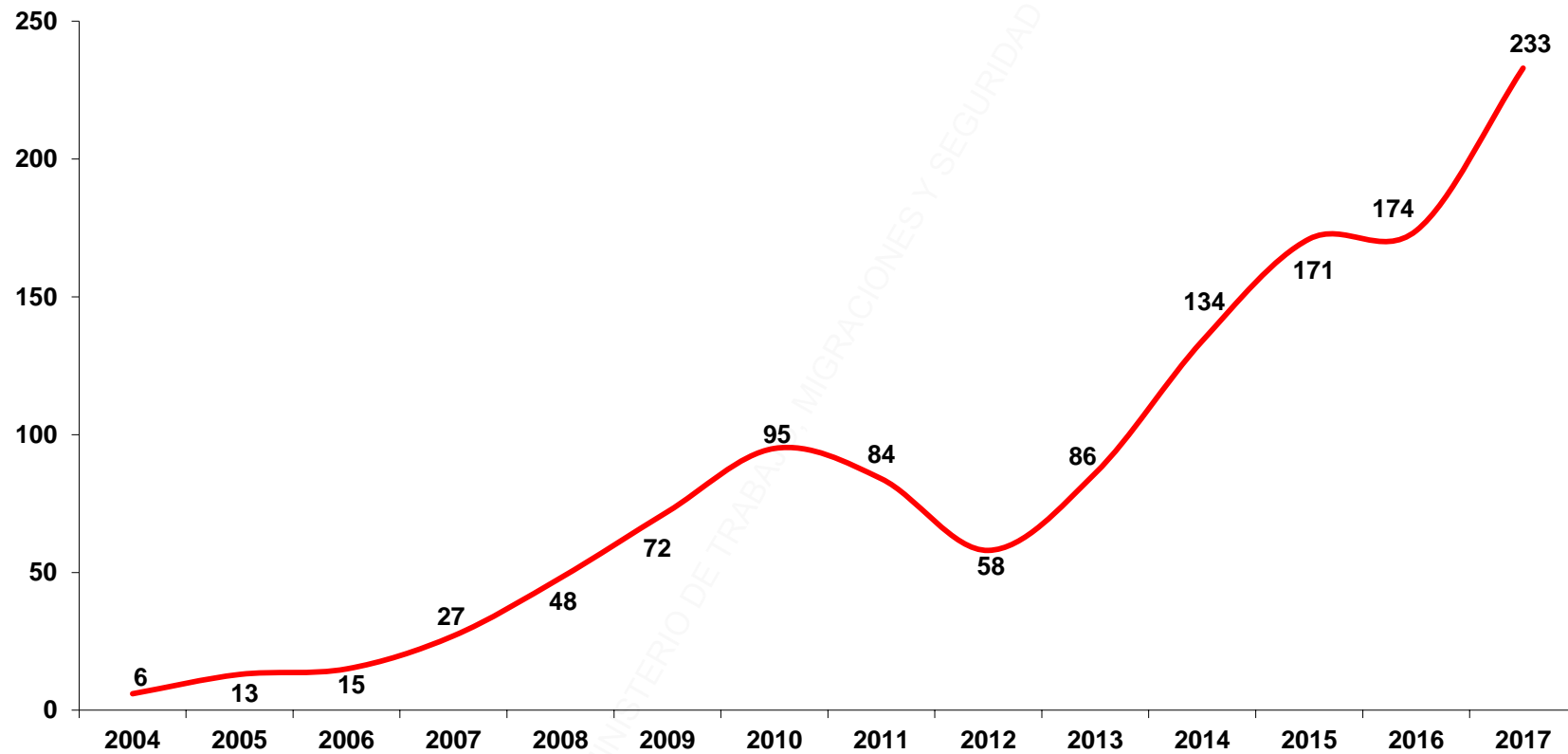
Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	4	1,96	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	1	0,49	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	13	6,37	0,11
Insuficiencia del informe sanitario	5	2,45	0,04
Disconformidad con la calificación de la contingencia	60	29,41	0,52
Disconformidad con el alta médica	45	22,06	0,39
Gestión de las prestaciones económicas	31	15,20	0,27
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	27	13,24	0,23
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grav	1	0,49	0,01
Problemas con el transporte	8	3,92	0,07
Otras	9	4,41	0,08
Total Reclamaciones	204	100,00	1,77

Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2017



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

MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones

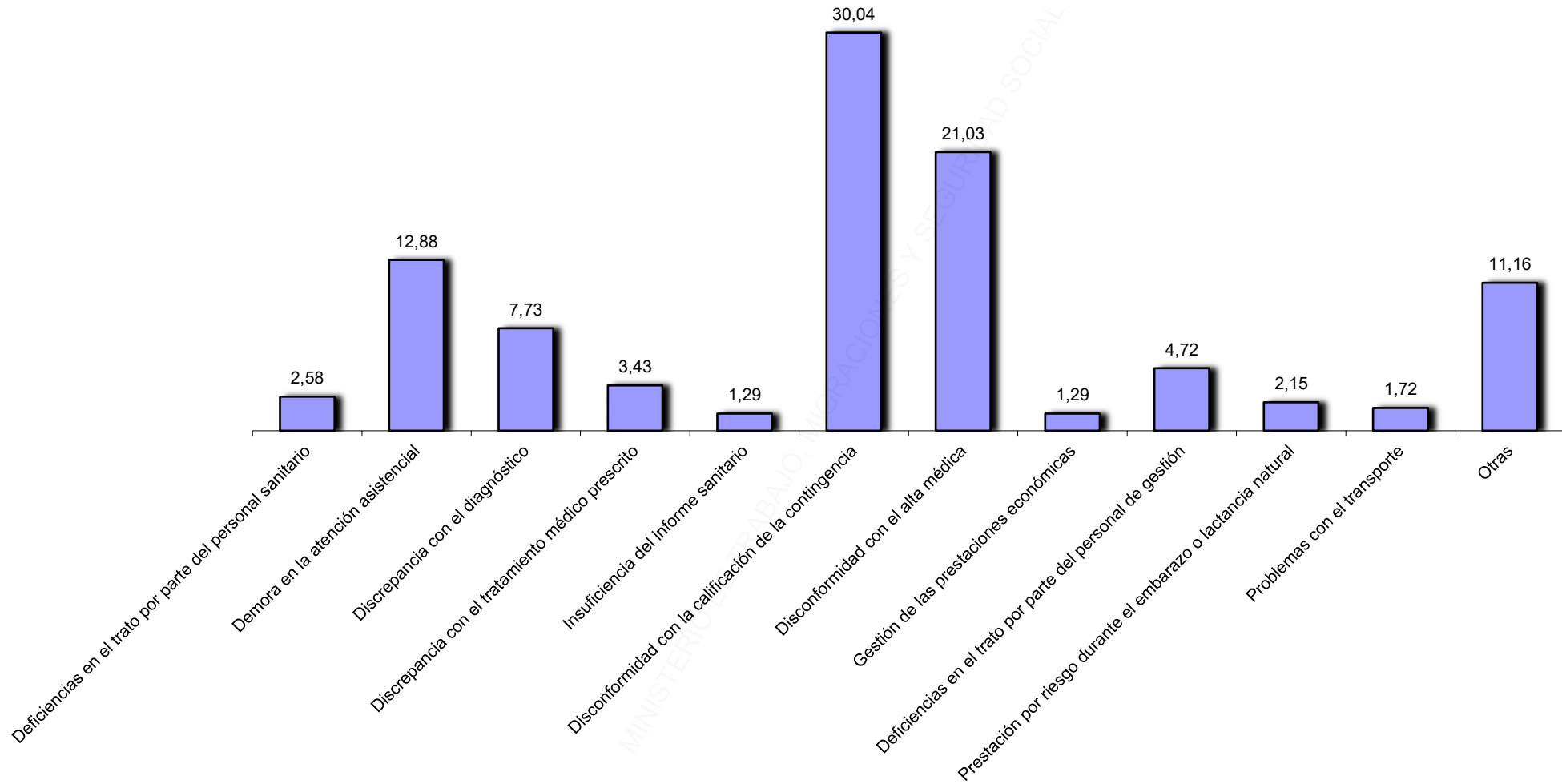


MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Periodo 2017 Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	6	2,58	0,05
Demora en la atención asistencial	30	12,88	0,26
Discrepancia con el diagnóstico	18	7,73	0,16
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	8	3,43	0,07
Insuficiencia del informe sanitario	3	1,29	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	70	30,04	0,61
Disconformidad con el alta médica	49	21,03	0,43
Gestión de las prestaciones económicas	3	1,29	0,03
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	11	4,72	0,10
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	5	2,15	0,04
Problemas con el transporte	4	1,72	0,03
Otras	26	11,16	0,23
Total Reclamaciones	233	100,00	2,02

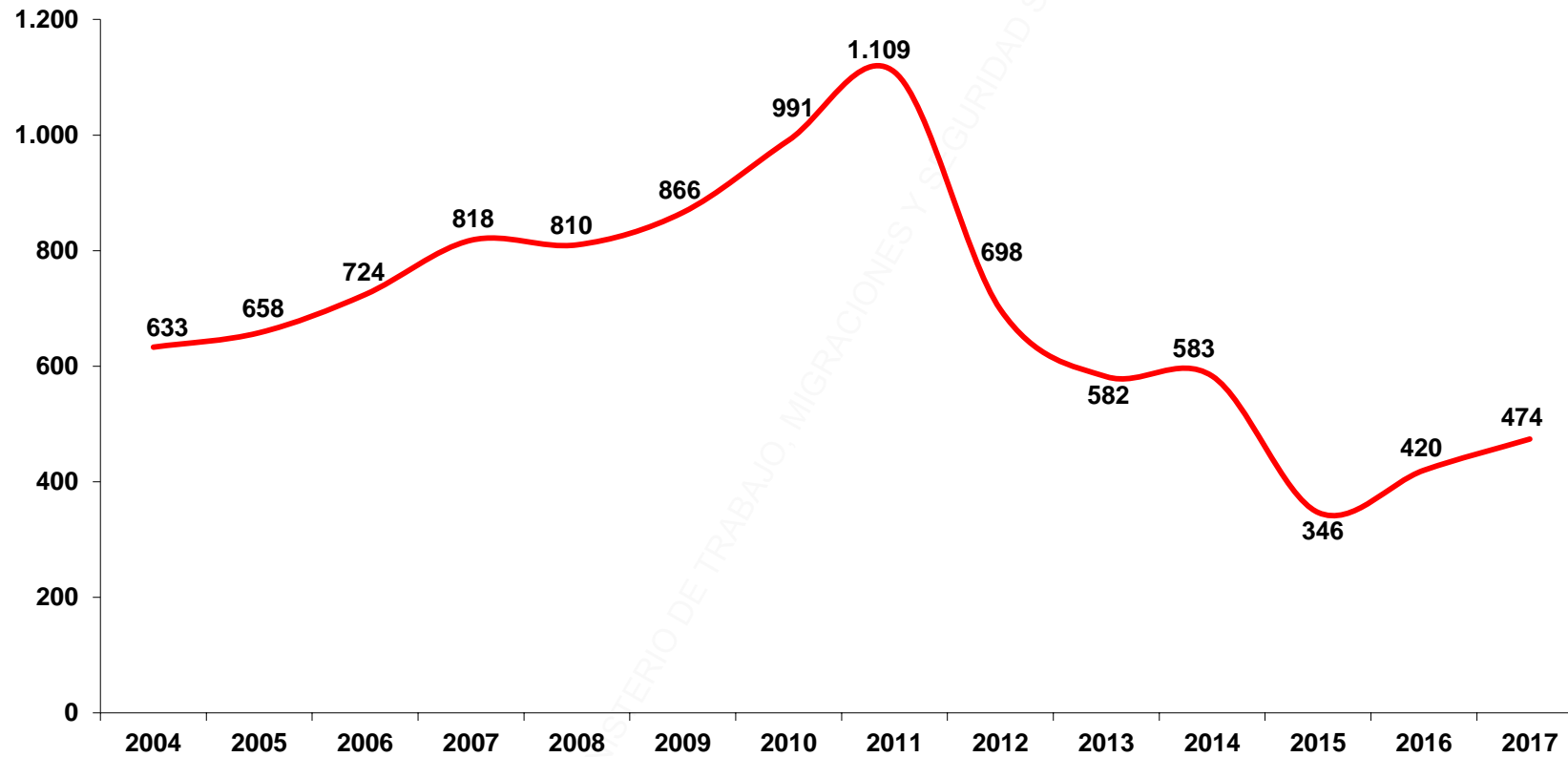
Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Periodo 2017



4.18. IBERMUTUAMUR

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

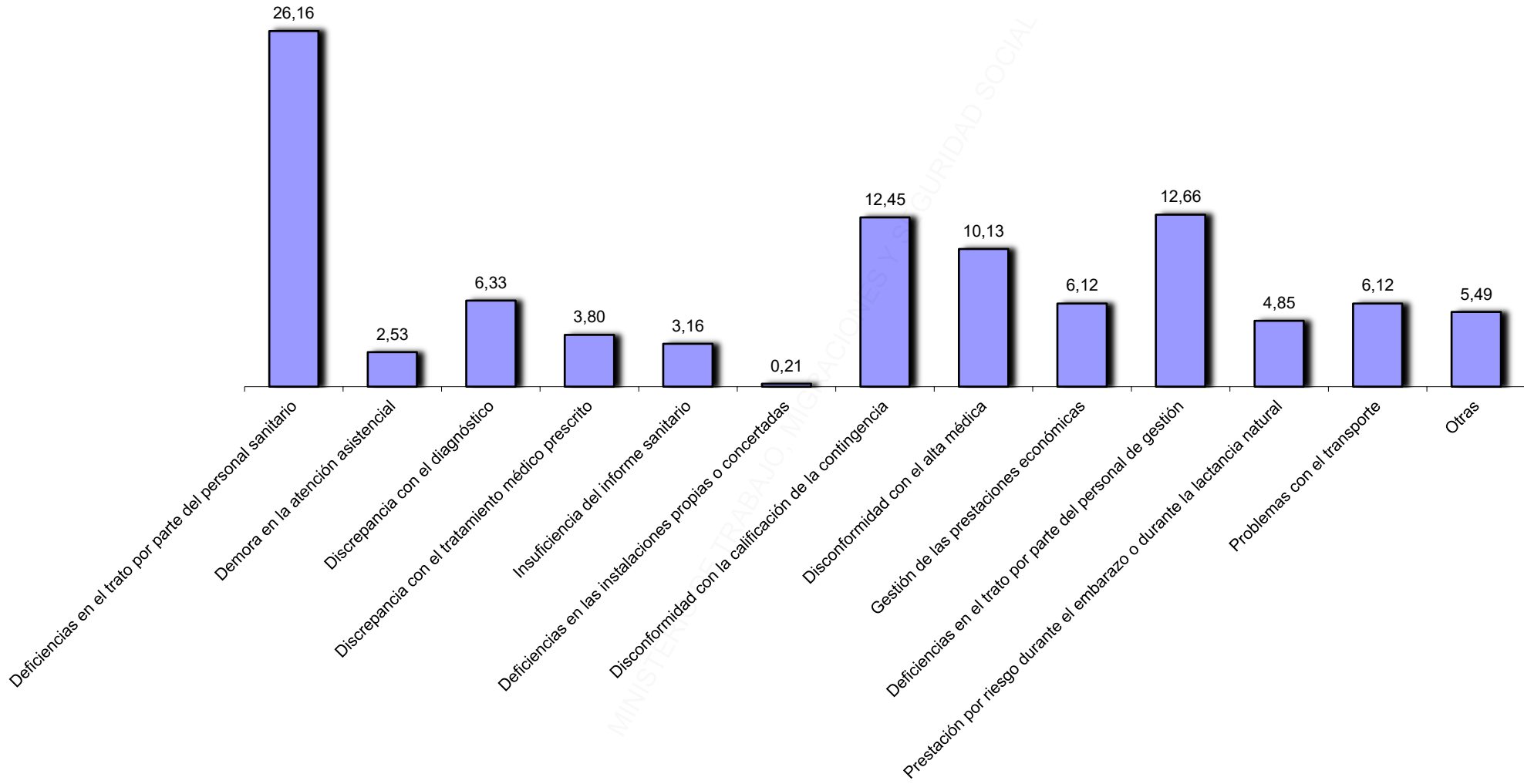
IBERMUTUAMUR
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



IBERMUTUAMUR
Periodo 2017
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	124	26,16	1,08
Demora en la atención asistencial	12	2,53	0,10
Discrepancia con el diagnóstico	30	6,33	0,26
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	18	3,80	0,16
Insuficiencia del informe sanitario	15	3,16	0,13
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	1	0,21	0,01
Disconformidad con la calificación de la contingencia	59	12,45	0,51
Disconformidad con el alta médica	48	10,13	0,42
Gestión de las prestaciones económicas	29	6,12	0,25
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	60	12,66	0,52
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	23	4,85	0,20
Problemas con el transporte	29	6,12	0,25
Otras	26	5,49	0,23
Total Reclamaciones	474	100,00	4,12

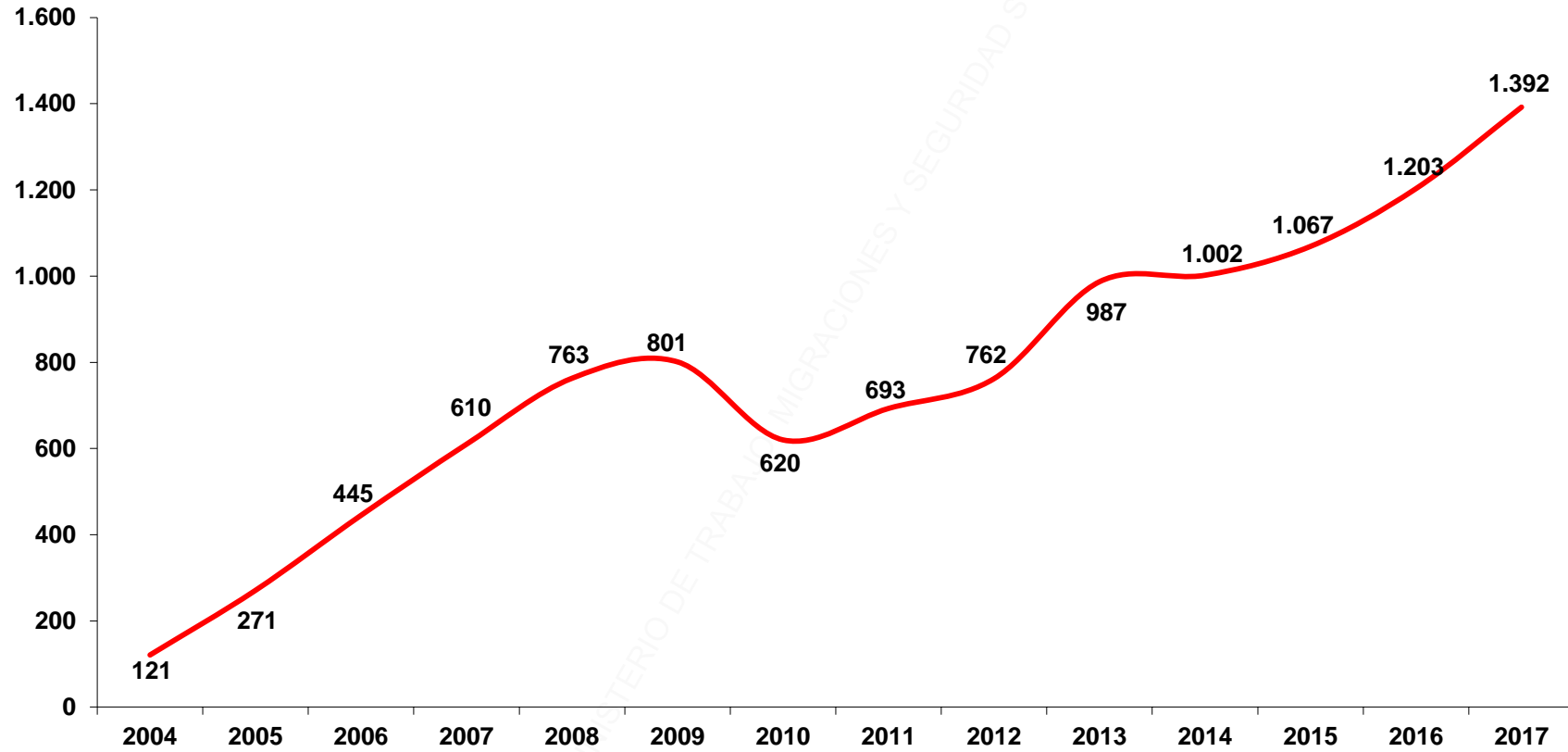
Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUAMUR (%). Periodo 2017



4.19. FRATERNIDAD - MUPRESPA

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

FRATERNIDAD - MUPRESA
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



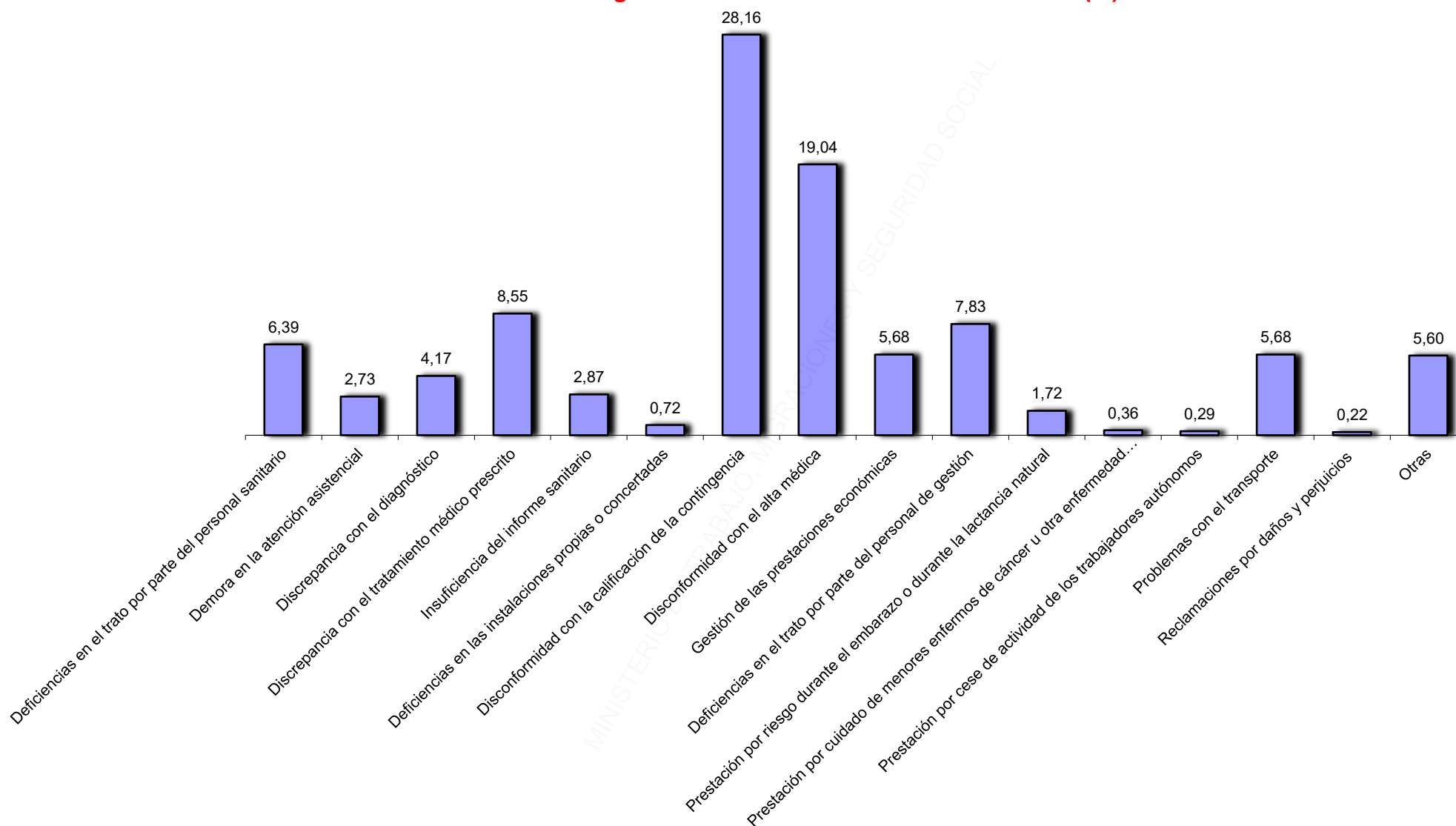
FRATERNIDAD - MUPRESPA

Periodo 2017

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	89	6,39	0,77
Demora en la atención asistencial	38	2,73	0,33
Discrepancia con el diagnóstico	58	4,17	0,50
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	119	8,55	1,03
Insuficiencia del informe sanitario	40	2,87	0,35
Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas	10	0,72	0,09
Disconformidad con la calificación de la contingencia	392	28,16	3,41
Disconformidad con el alta médica	265	19,04	2,30
Gestión de las prestaciones económicas	79	5,68	0,69
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	109	7,83	0,95
Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural	24	1,72	0,21
Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave	5	0,36	0,04
Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos	4	0,29	0,03
Problemas con el transporte	79	5,68	0,69
Reclamaciones por daños y perjuicios	3	0,22	0,03
Otras	78	5,60	0,68
Total Reclamaciones	1.392	100,00	12,09

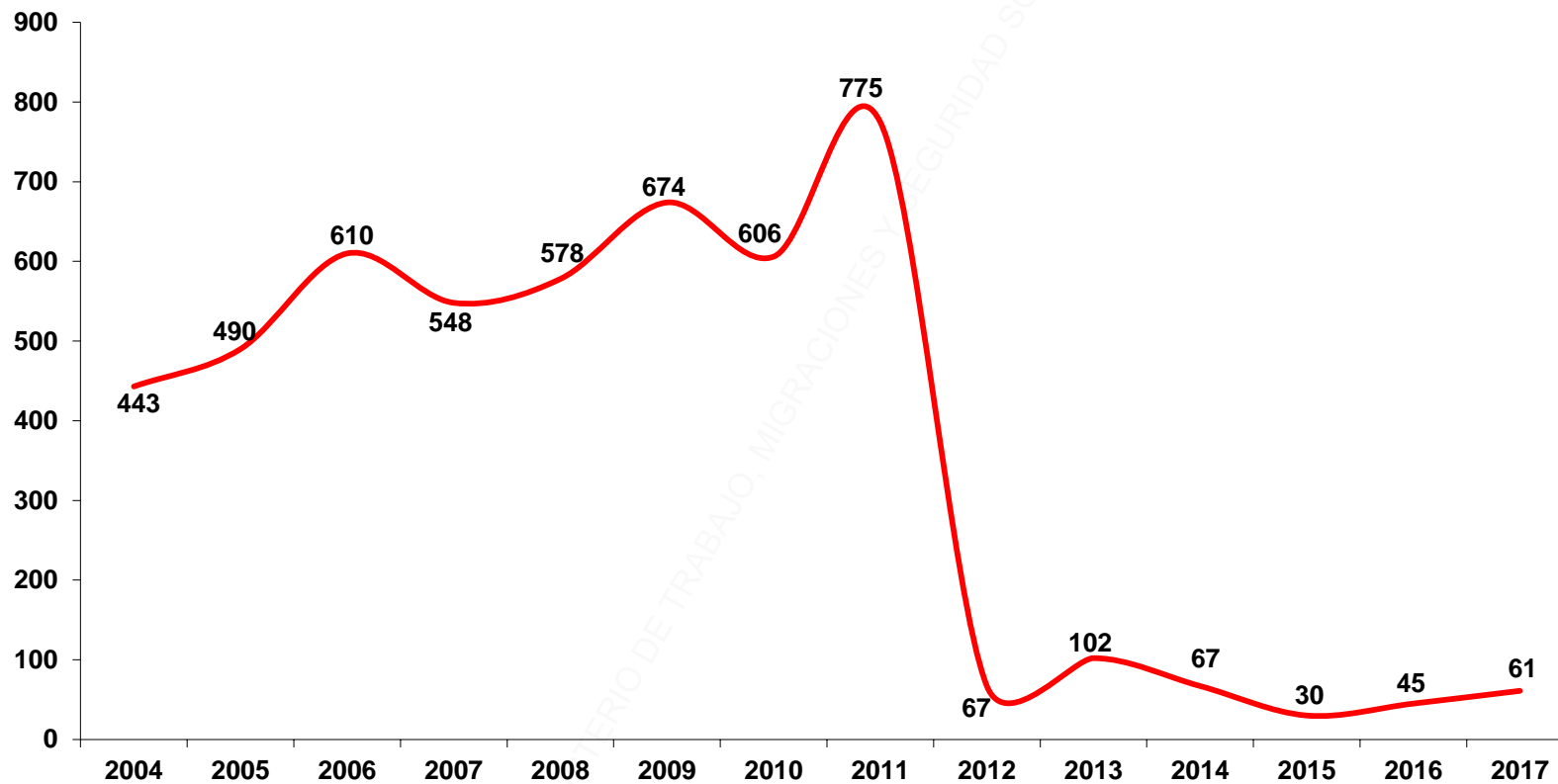
Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). Periodo 2017



4.20. EGARSAT

MINISTERIO DE TRABAJO, MIGRACIONES Y SEGURIDAD SOCIAL

EGARSAT
Periodo 2004 - 2017
Evolución de las reclamaciones



EGARSAT
Periodo 2017
Reclamaciones por materia

Materia	Número	Peso en la Mutua (%)	Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas
Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario	7	11,48	0,06
Demora en la atención asistencial	3	4,92	0,03
Discrepancia con el diagnóstico	1	1,64	0,01
Discrepancia con el tratamiento médico prescrito	1	1,64	0,01
Insuficiencia del informe sanitario	3	4,92	0,03
Disconformidad con la calificación de la contingencia	15	24,59	0,13
Disconformidad con el alta médica	8	13,11	0,07
Gestión de las prestaciones económicas	7	11,48	0,06
Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión	5	8,20	0,04
Prestación por riesgo durante el embarazo o lactancia natural	2	3,28	0,02
Problemas con el transporte	2	3,28	0,02
Otras	7	11,48	0,06
Total Reclamaciones	61	100,00	0,53

Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2017

