



**MINISTERIO
DE EMPLEO
Y SEGURIDAD SOCIAL**

**SECRETARIA DE ESTADO
DE SEGURIDAD SOCIAL**

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

Informe de Reclamaciones

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

Periodo 2014

INFORME DE RECLAMACIONES -
MUTUAS DE ACCIDENTE DE TRABAJO Y -
ENFERMEDADES PROFESIONALES -
DE LA SEGURIDAD SOCIAL -
PERIODO 2014 -

MINISTERIO DE EMPLEO 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 2015

Documento elaborado por:

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

Edita y distribuye:

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

NIPO: 270-15-061-6

ÍNDICE

| | <u>Página</u> |
|--|---------------|
| 1. INTRODUCCIÓN | 5 |
| 2. INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES FORMULADAS EN EL AÑO 2014: | |
| 2.1 Incidencia de las reclamaciones en la población protegida y evolución interanual..... | 11 |
| 2.2 Incidencia de las reclamaciones en los beneficiarios de las prestaciones | 12 |
| 2.3 Análisis de las reclamaciones según las materias en las que inciden | 13 |
| 2.4 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias..... | 14 |
| 2.5 Incidencia de las reclamaciones por Mutua..... | 14 |
| 3. CLASIFICACIÓN DE LAS MATERIAS SOBRE LAS QUE INCIDEN LAS RECLAMACIONES | 15 |
| 4. DATOS GENERALES: | |
| 4.1 Número y evolución de las reclamaciones | 21 |
| 4.2 Incidencia de las reclamaciones por población protegida | 29 |
| 4.3 Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios . | 35 |
| 4.4 Reclamaciones por materias | 39 |
| 4.5 Incidencia de las reclamaciones por Comunidades Autónomas y por provincias | 45 |
| 5. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS DE ACCIDENTES DE TRABAJO Y ENFERMEDADES PROFESIONALES DE LA SEGURIDAD SOCIAL: | |
| 5.1 Mutual Midat Cyclops..... | 53 |
| 5.2 Mutualia | 59 |
| 5.3 Activa Mutua 2008 | 65 |
| 5.4 Mutua Montañesa | 71 |
| 5.5 Mutua Universal Mugenat | 77 |
| 5.6 Maz | 83 |
| 5.7 Umivale | 89 |
| 5.8 Mutua Navarra | 95 |
| 5.9 Mutua Intercomarcal | 101 |
| 5.10 Fremap | 107 |
| 5.11 Solimat | 113 |

| | |
|---|-----|
| 5.12 Mutua de Andalucía y Ceuta | 119 |
| 5.13 Asepeyo | 125 |
| 5.14 Mutua Balear | 131 |
| 5.15 Mutua Gallega de accidentes de Trabajo | 137 |
| 5.16 Unión de Mutuas | 143 |
| 5.17 Mac, Mutua de Accidentes de Canarias | 149 |
| 5.18 Ibermutuamur | 155 |
| 5.19 Fraternidad-Muprespa | 161 |
| 5.20 Egarsat | 167 |
| 6. DEFINICIONES | 173 |

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

1. INTRODUCCIÓN

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

INTRODUCCIÓN

El presente informe tiene por objeto evaluar 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 durante el año 2014. Su finalidad principal es la de obtener 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.

En esta cuarta edición se incluye la recopilación de las reclamaciones formuladas por los particulares ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, con motivo de las incidencias producidas en sus relaciones con las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social. Estas reclamaciones 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 o mediante correo ordinario.

Una vez que se recibe la queja, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social desarrolla las actuaciones oportunas y finaliza comunicando a ambas partes la solución más adecuada al conflicto planteado. Al propio tiempo, estas reclamaciones pueden servir para que la citada Dirección General 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 ambos ámbitos, dado que sus fines y objetos son distintos.

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

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

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

En fin, las materias en las que inciden las reclamaciones son aquellas sobre las que las mutuas tienen conferidas competencias en orden a su gestión; esto es: 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.

Igualmente se incluyen las reclamaciones relacionadas con 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.

Diciembre 2015

2.- INFORME SOBRE LAS RECLAMACIONES
FORMULADAS EN EL AÑO 2014

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

El número de reclamaciones formuladas en el año 2014 se ha incrementado en un 12,28% con respecto al de 2013, pasando de 7.258 a 8.149¹. Este incremento guarda relación con la evolución de la población protegida por las mutuas, que aumentó un 2,97% frente a la asegurada en 2013, pasando de un total de 14.541.994 de trabajadores en 2013 -por cuenta propia y por cuenta ajena-, a 14.974.366 en el año 2014².

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 del 8%, pasando de tener una incidencia del 0,050% en la población protegida en el año 2013 a un 0,054% en el año 2014³.

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 0,054%. Ocupan los primeros lugares las mutuas MAC, Mutua de Accidentes de Canarias, y SOLIMAT, en las que el número de reclamaciones formuladas por el colectivo protegido por cada una superaba el 0,090%. En el lado opuesto se situaron las Mutuas Intercomarcal y Balear, con un porcentaje en torno al 0,01% cada una (pág. 31).

La evolución de este indicador respecto del obtenido en el año 2013 muestra una tendencia alcista del 8%, según se señaló anteriormente. El descenso fue mayor en las mutuas Navarra (-66,15%) y Egarsat (-37,14%), seguidas de Mutua Montañesa (-25,61%) (pág. 34).

¹ Vid. cuadros del apartado 4.1, páginas 23-27.

² Apartado 4.2, página 31.

³ Vid. cuadros y gráficos del subapartado 4.2, páginas 31-34.

Por otro lado, algunas Mutuas han incrementado en el año 2014 el peso de las reclamaciones respecto de la población protegida por cada una de ellas. Es el caso de Mutua Intercomarcal, que incrementó el indicador en un 112,50%, seguida de Mutua Balear y de SOLIMAT, que lo aumentaron un 77,78% y un 69,81%, respectivamente (pág. 34).

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

Continuando con la práctica iniciada en el último informe de reclamaciones, también se introduce en el informe de 2014 este indicador. Su objeto es determinar la importancia de las distintas reclamaciones entre los usuarios afectados por las distintas situaciones objeto de queja o reclamación. Se trata, en suma, de ponderar las quejas en función de los beneficiarios afectados por cada actividad⁴.

Los datos oficiales existentes nos permiten identificar el número de beneficiarios de las distintas prestaciones que gestionan las Mutuas. Así, un total de 2.079.429 beneficiarios de asistencia sanitaria y 393.566 beneficiarios de prestaciones económicas⁵.

Los datos obrantes en la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social permiten identificar el número de beneficiarios que interpusieron alguna reclamación, y de hacerlo identificando, al tiempo, la materia objeto de reclamación. Así, en 2014, el 0,22% de los beneficiarios de asistencia sanitaria formuló alguna reclamación relacionada con esta prestación y el 0,80% de los perceptores de prestaciones económicas reclamó 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.

⁴ Los datos se incorporan en el subapartado 4.3, página 37.

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 subapartado 4.3, página 37.

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

Las materias incluidas en el informe engloban todas aquellas 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 relacionada con la gestión de 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 supuso el 21,68% del total de las reclamaciones formuladas (pág. 42); 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 16,36% de las formuladas (pág. 42). Cuando la reclamación se basa en cuestiones médicas, también se informa del procedimiento existente ante el INSS y sus servicios técnicos a los efectos de que sea esta Entidad Gestora quien determine la procedencia, o no, del alta formulada, sin perjuicio de adoptar las actuaciones que correspondan en cuanto al resto de aspectos.

El tercer lugar lo ocupan las reclamaciones sobre “Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario”, que ascienden a un 13,38% (pág. 42). 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 un 10,61% de las reclamaciones, seguidas de la deficiencia en la “Gestión de las prestaciones económicas”, con un 8,59% (pág. 42).

Se mantienen en los primeros lugares las mismas materias que en el año 2013, y prácticamente en el mismo orden.

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

Estos datos cierran el apartado de “Datos Generales” y se incluyen en el subapartado 4.5 (págs. 47-50).

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 (0,110%), Ceuta (0,100%) y Navarra (0,077%).

En el lado opuesto, figuran la Comunidad Autónoma de Baleares y Melilla, ambas con un 0,031%, seguida de Extremadura y Comunidad Valenciana, con valores en torno al 0,034%.

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 Ceuta, Las Palmas, Madrid, Navarra y Sevilla.

Las provincias con menores índices de reclamaciones son: Huesca, Ávila, Girona, Lugo y Zamora⁷.

2.5. Incidencia de las reclamaciones por Mutua

En el apartado 5, 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 4.

3.- CLASIFICACIÓN DE LAS MATERIAS SOBRE LAS QUE INCIDEN LAS RECLAMACIONES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

RELACIÓN DE MATERIAS SOBRE LAS QUE INCIDEN LAS RECLAMACIONES

La clasificación establecida es la siguiente:

- 1. Asistencia sanitaria:**
 - Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario
 - Demora en la atención asistencial
 - Discrepancia con el diagnóstico
 - Discrepancia con el tratamiento médico prescrito
 - Insuficiencia del informe sanitario
- 2. Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas**
- 3. Disconformidad con la calificación de la contingencia**
- 4. Disconformidad con el alta médica**
- 5. Gestión de las prestaciones económicas**
- 6. Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión**
- 7. Prestación por riesgo durante el embarazo o 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**

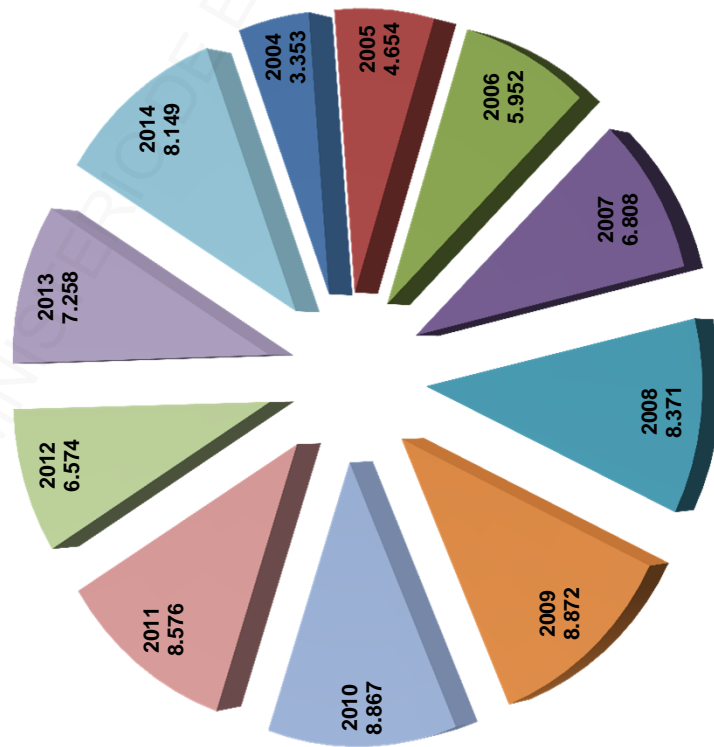
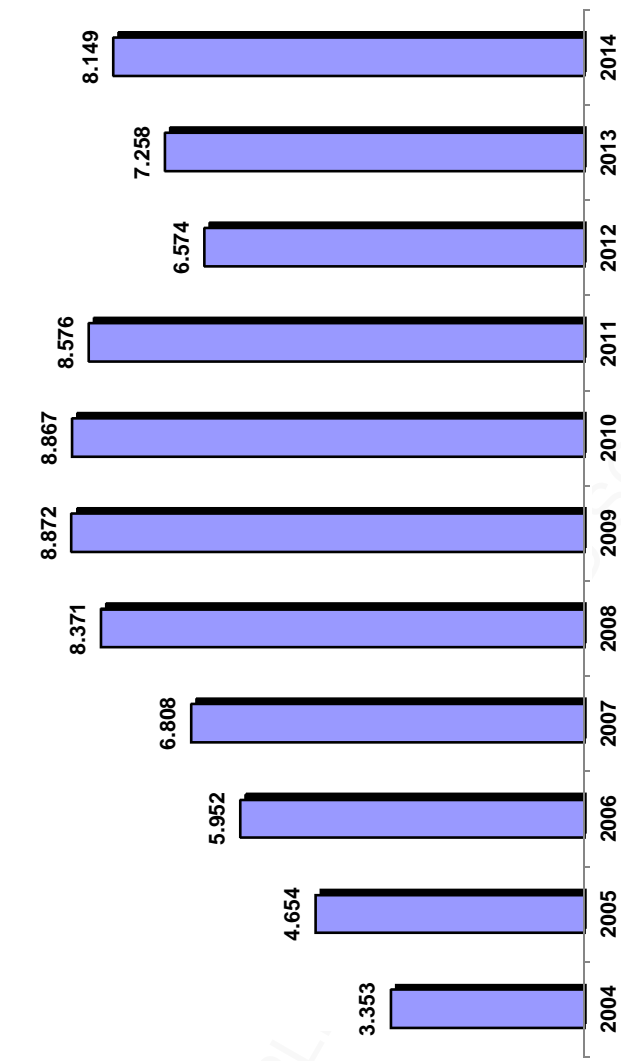
4. DATOS GENERALES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

4.1. Número y evolución de las reclamaciones

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Número de reclamaciones. Periodo 2004 - 2014



Reclamaciones por año. Periodo 2004 - 2014

| 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 |

Evolución interanual de las reclamaciones. Periodo 2004 - 2014

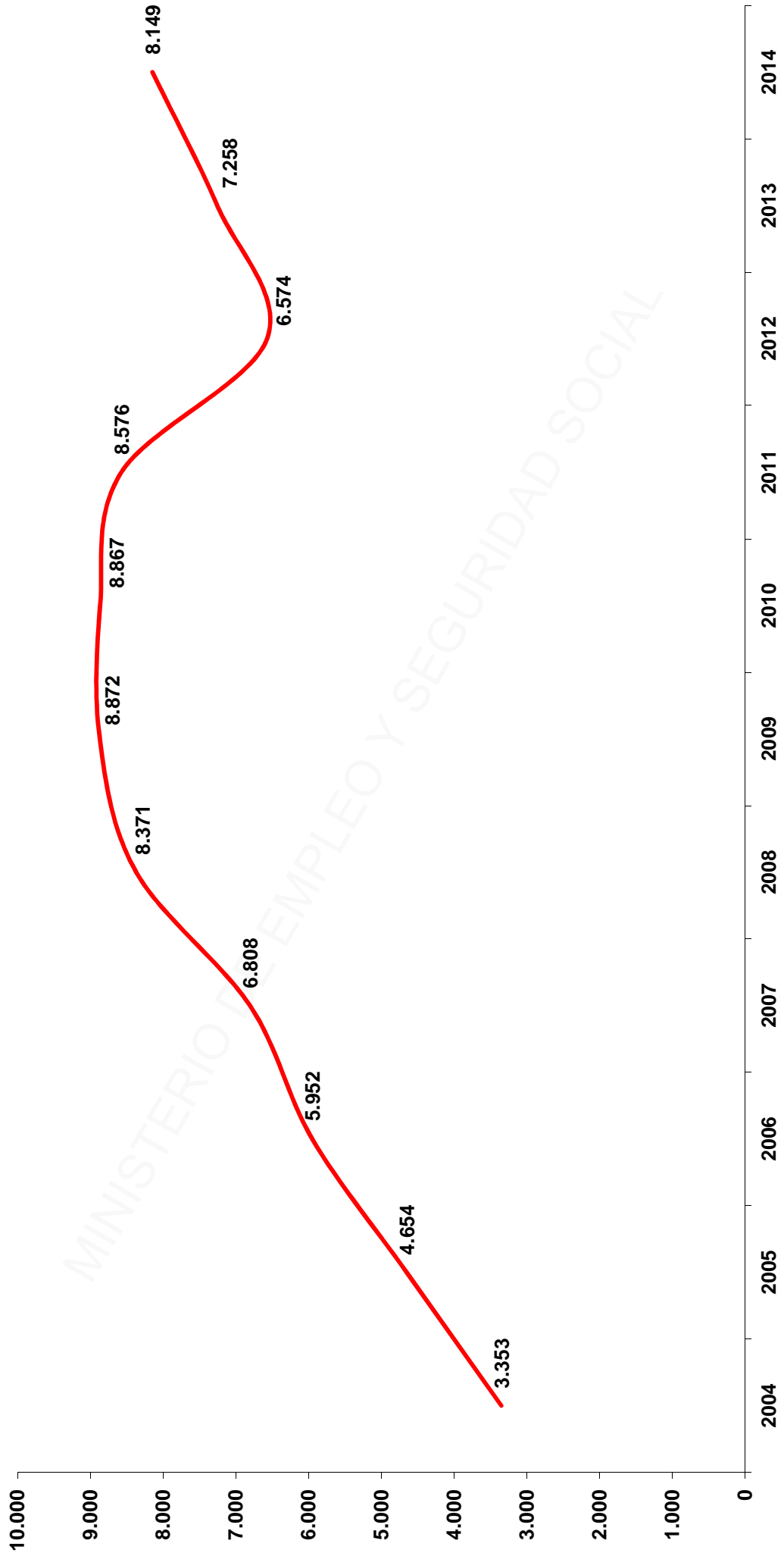
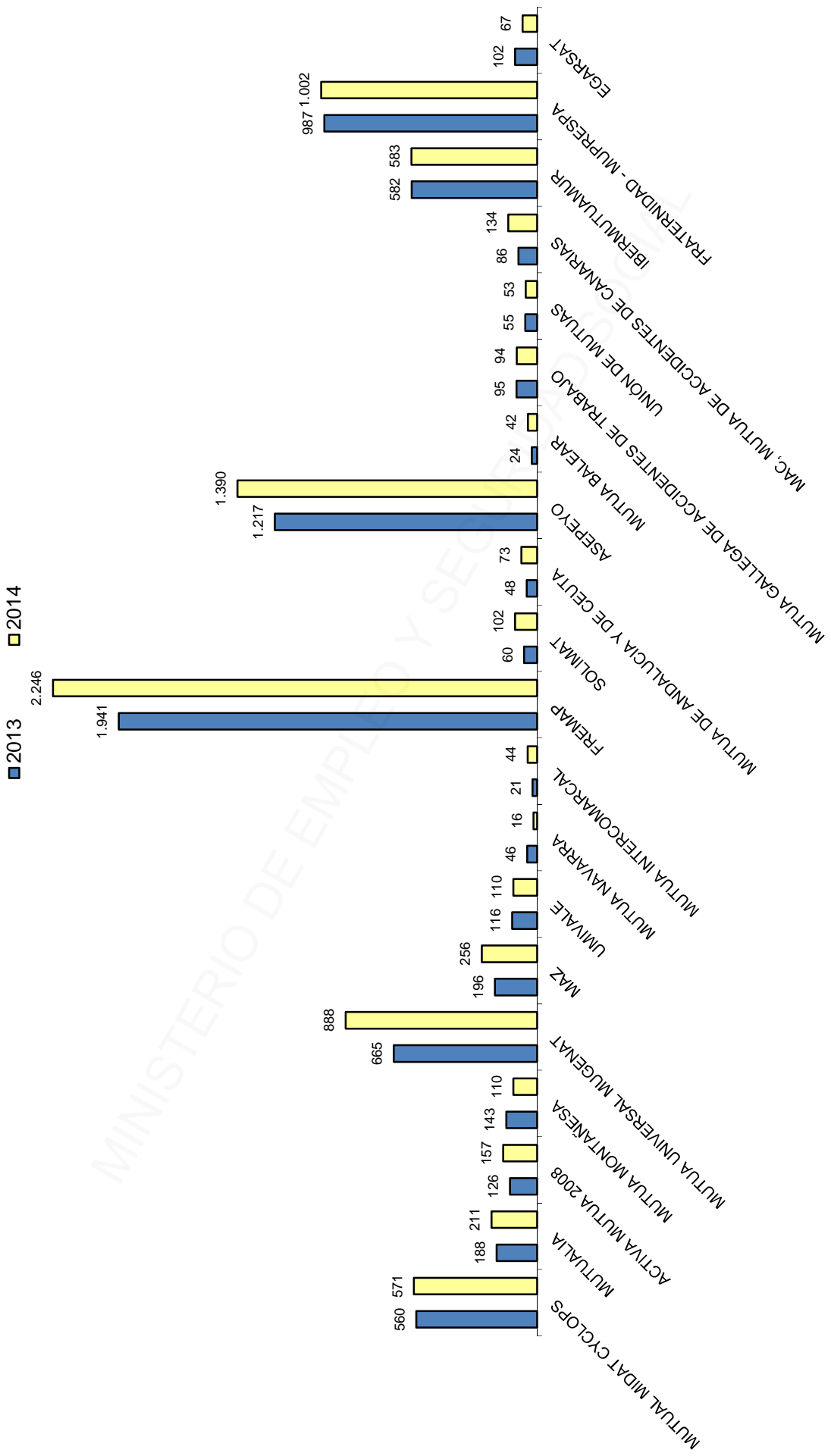


Gráfico de la evolución de las reclamaciones por Mutuas



Variación interanual de las reclamaciones por Mutuas

| Mutua | Reclamaciones 2013 | Reclamaciones 2014 | Variación (%) |
|--|--------------------|--------------------|---------------|
| MUTUAL MIDAT CYCLOPS | 560 | 571 | 1,96 |
| MUTUALIA | 188 | 211 | 12,23 |
| ACTIVA MUTUA 2008 | 126 | 157 | 24,60 |
| MUTUA MONTAÑESA | 143 | 110 | -23,08 |
| MUTUA UNIVERSAL MUGENAT | 665 | 888 | 33,53 |
| MAZ | 196 | 256 | 30,61 |
| UMIVALE | 116 | 110 | -5,17 |
| MUTUA NAVARRA | 46 | 16 | -65,22 |
| MUTUA INTERCOMARCAL | 21 | 44 | 109,52 |
| FREMAP | 1.941 | 2.246 | 15,71 |
| SOLIMAT | 60 | 102 | 70,00 |
| MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA | 48 | 73 | 52,08 |
| ASEPEYO | 1.217 | 1.390 | 14,22 |
| MUTUA BALEAR | 24 | 42 | 75,00 |
| MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO | 95 | 94 | -1,05 |
| UNIÓN DE MUTUAS | 55 | 53 | -3,64 |
| MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS | 86 | 134 | 55,81 |
| IBERMUTUAMUR | 582 | 583 | 0,17 |
| FRATERNIDAD - MUPRESPA | 987 | 1.002 | 1,52 |
| EGARSAT | 102 | 67 | -34,31 |
| Total | 7.258 | 8.149 | 12,28 |

4.2. Incidencia de las reclamaciones por población protegida

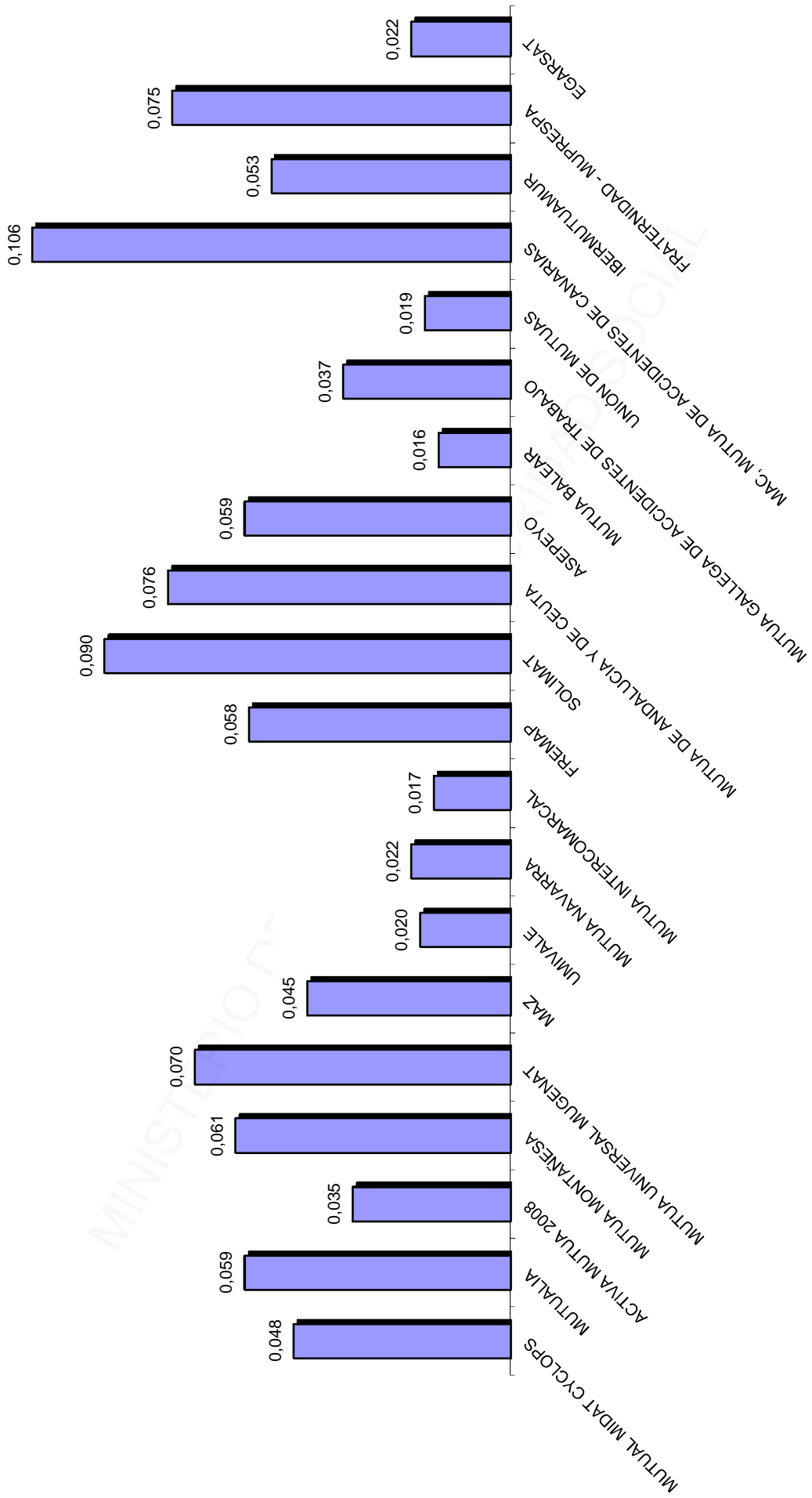
MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Periodo 2014

Incidencia de las reclamaciones en la población protegida

| Mutuas | Colectivo Protegido | Reclamaciones | Incidencia s/ colectivo (%) |
|--|---------------------|---------------|-----------------------------|
| MUTUAL MIDAT CYCLOPS | 1.185.740 | 571 | 0,048 |
| MUTUALIA | 359.524 | 211 | 0,059 |
| ACTIVA MUTUA 2008 | 446.470 | 157 | 0,035 |
| MUTUA MONTAÑESA | 179.698 | 110 | 0,061 |
| MUTUA UNIVERSAL MUGENAT | 1.273.109 | 888 | 0,070 |
| MAZ | 568.865 | 256 | 0,045 |
| UMIVALE | 562.250 | 110 | 0,020 |
| MUTUA NAVARRA | 73.409 | 16 | 0,022 |
| MUTUA INTERCOMARCAL | 258.501 | 44 | 0,017 |
| FREMAP | 3.844.919 | 2.246 | 0,058 |
| SOLIMAT | 113.465 | 102 | 0,090 |
| MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA | 96.467 | 73 | 0,076 |
| ASEPEYO | 2.341.466 | 1.390 | 0,059 |
| MUTUA BALEAR | 267.656 | 42 | 0,016 |
| MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO | 253.462 | 94 | 0,037 |
| UNIÓN DE MUTUAS | 280.223 | 53 | 0,019 |
| MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS | 126.495 | 134 | 0,106 |
| IBERMUTUAMUR | 1.101.319 | 583 | 0,053 |
| FRATERNIDAD - MUPRESA | 1.337.562 | 1.002 | 0,075 |
| EGARSAT | 303.766 | 67 | 0,022 |
| Total reclamaciones | 14.974.366 | 8.149 | 0,054 |

Gráfico de la incidencia en la población protegida (%). Periodo 2014

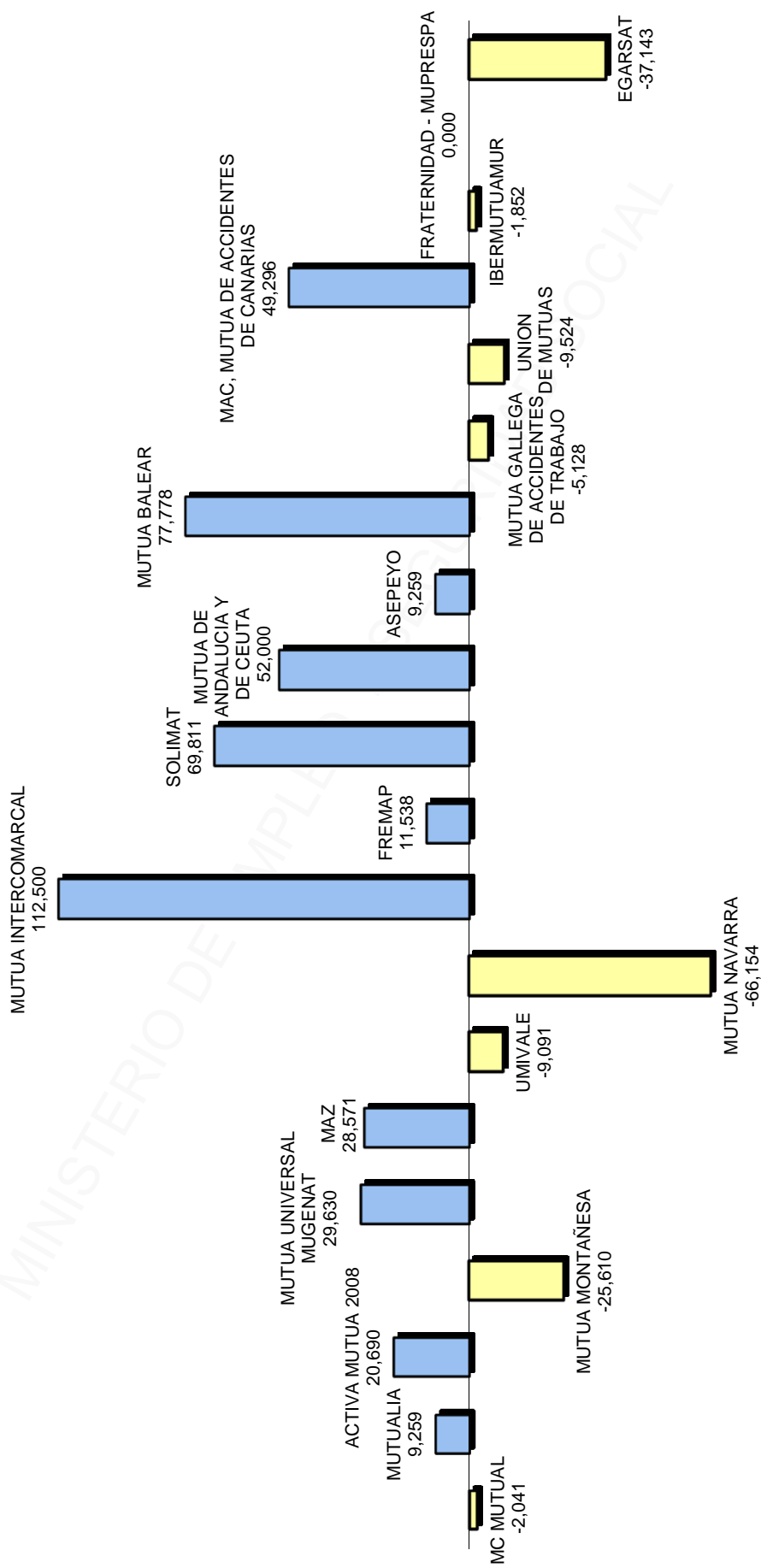


Evolución del índice de incidencia en la población protegida

| Mutuas | Periodo 2013 (%) | Periodo 2014 (%) | Variación (%) |
|--|------------------|------------------|---------------|
| MC MUTUAL | 0,049 | 0,048 | -2,041 |
| MUTUALIA | 0,054 | 0,059 | 9,259 |
| ACTIVA MUTUA 2008 | 0,029 | 0,035 | 20,690 |
| MUTUA MONTAÑESA | 0,082 | 0,061 | -25,610 |
| MUTUA UNIVERSAL MUGENAT | 0,054 | 0,070 | 29,630 |
| IMAZ | 0,035 | 0,045 | 28,571 |
| UMIVALE | 0,022 | 0,020 | -9,091 |
| MUTUA NAVARRA | 0,065 | 0,022 | -66,154 |
| MUTUA INTERCOMARCAL | 0,008 | 0,017 | 112,500 |
| FREMAP | 0,052 | 0,058 | 11,538 |
| SOLIMAT | 0,053 | 0,090 | 69,811 |
| MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA | 0,050 | 0,076 | 52,000 |
| ASEPEYO | 0,054 | 0,059 | 9,259 |
| MUTUA BALEAR | 0,009 | 0,016 | 77,778 |
| MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO | 0,039 | 0,037 | -5,128 |
| UNION DE MUTUAS | 0,021 | 0,019 | -9,524 |
| MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS | 0,071 | 0,106 | 49,296 |
| IBERMUTUAMUR | 0,054 | 0,053 | -1,852 |
| FRATERNIDAD - MUPRESA | 0,075 | 0,075 | 0,000 |
| EGARSAT | 0,035 | 0,022 | -37,143 |

Totales 0,050 0,054 8,000

Gráfico de la evolución interanual del índice de incidencia en el colectivo protegido (%). Periodo 2014



4.3. Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Incidencia de las reclamaciones en los usuarios de los servicios. Periodo 2014

| | Reclamaciones | Usuarios | Incidencia s/ usuarios (%) |
|-------------------------|----------------------|------------------|-----------------------------------|
| Asistencia sanitaria | 4.638 | 2.079.429 | 0,22 |
| Prestaciones económicas | 3.159 | 393.566 | 0,80 |
| Total | 7.797 | 2.472.995 | 0,32 |

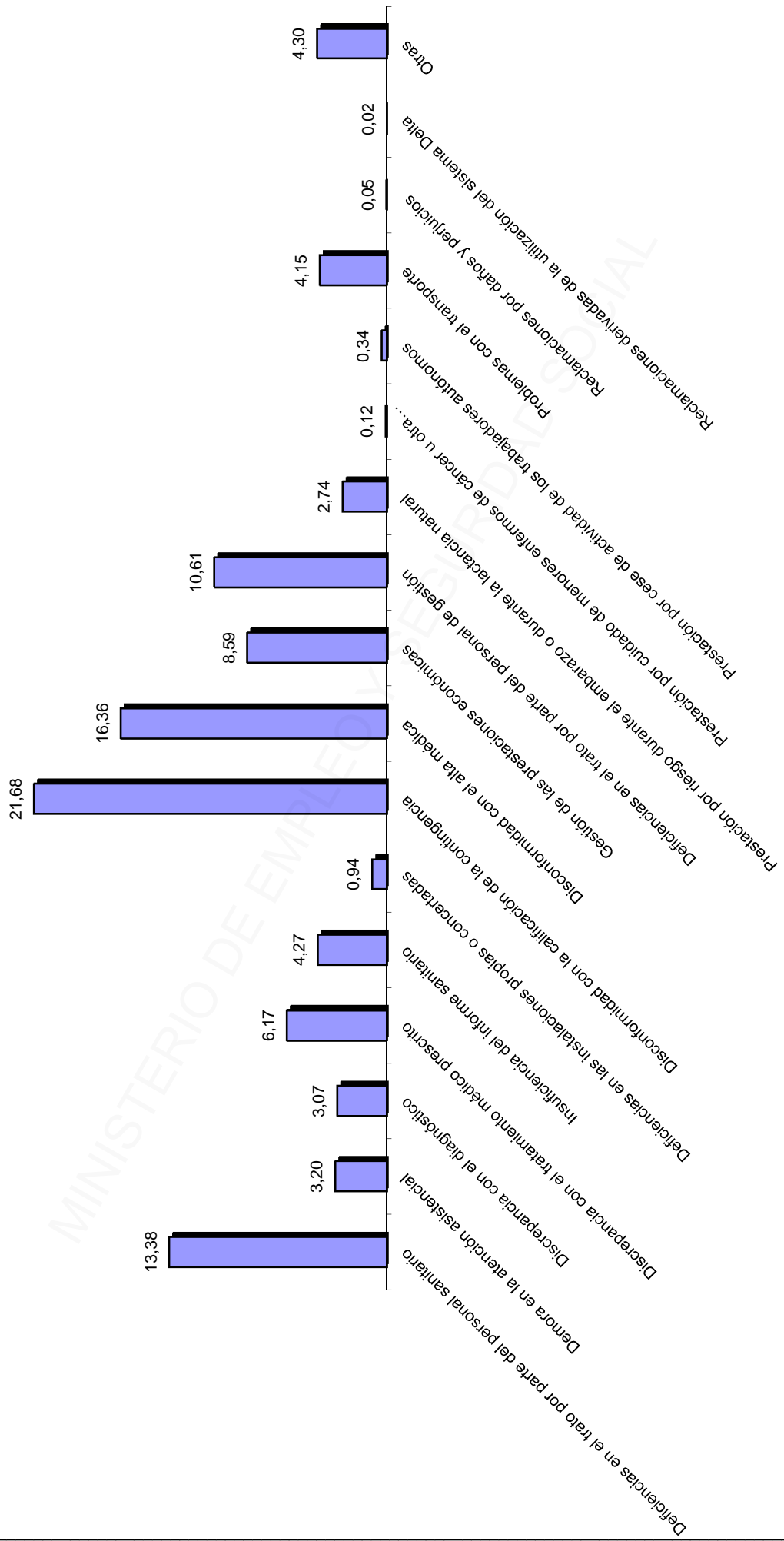
4.4. Reclamaciones por materias

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

Reclamaciones por materia. Periodo 2014

| Materia | Reclamaciones | Porcentaje |
|--|----------------------|-------------------|
| Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario | 1.090 | 13,38 |
| Demora en la atención asistencial | 261 | 3,20 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 250 | 3,07 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 503 | 6,17 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 348 | 4,27 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 77 | 0,94 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 1.767 | 21,68 |
| Disconformidad con el alta médica | 1.333 | 16,36 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 700 | 8,59 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 865 | 10,61 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 223 | 2,74 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 10 | 0,12 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 28 | 0,34 |
| Problemas con el transporte | 338 | 4,15 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 4 | 0,05 |
| Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta | 2 | 0,02 |
| Otras | 350 | 4,30 |
| Total Reclamaciones | 8.149 | 100,00 |

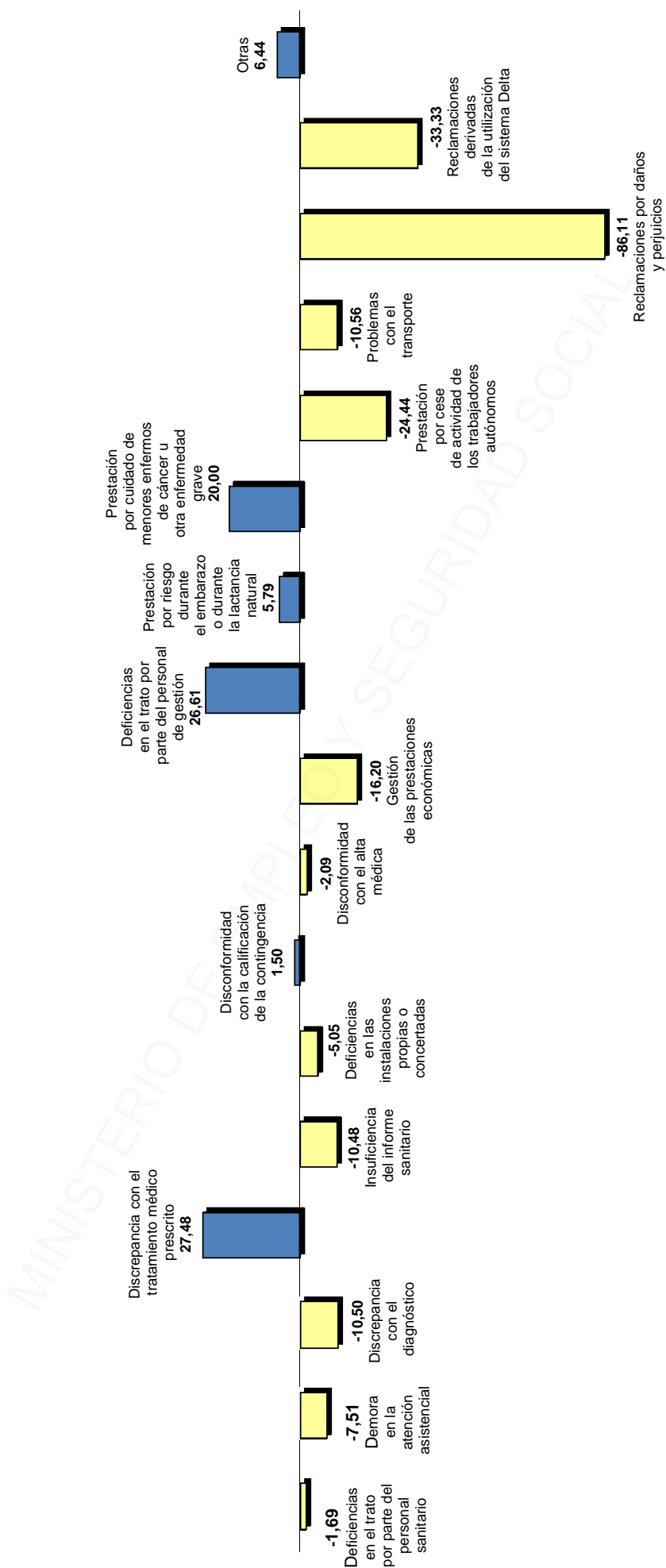
Gráfico de las reclamaciones según materias (%). Periodo 2014



Evolución del índice de reclamaciones según materias. Periodo 2014

| Materia | Porcentaje 2013 | Porcentaje 2014 | Variación (%) |
|--|------------------------|------------------------|----------------------|
| Deficiencias en el trato por parte del personal sanitario | 13,61 | 13,38 | -1,69 |
| Demora en la atención asistencial | 3,46 | 3,20 | -7,51 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 3,43 | 3,07 | -10,50 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 4,84 | 6,17 | 27,48 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 4,77 | 4,27 | -10,48 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 0,99 | 0,94 | -5,05 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 21,36 | 21,68 | 1,50 |
| Disconformidad con el alta médica | 16,71 | 16,36 | -2,09 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 10,25 | 8,59 | -16,20 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 8,38 | 10,61 | 26,61 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 2,59 | 2,74 | 5,79 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 0,10 | 0,12 | 20,00 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 0,45 | 0,34 | -24,44 |
| Problemas con el transporte | 4,64 | 4,15 | -10,56 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 0,36 | 0,05 | -86,11 |
| Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta | 0,03 | 0,02 | -33,33 |
| Otras | 4,04 | 4,30 | 6,44 |

Evolución interanual del índice de reclamaciones según materias. Variación (%) 2013 - 2014



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

Periodo 2014

Reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido

| Comunidad Autónoma | Colectivo Protegido | Reclamaciones | Porcentaje |
|----------------------|---------------------|---------------|------------|
| ANDALUCIA | 2.022.114 | 1.247 | 0,062 |
| ARAGON | 474.538 | 247 | 0,052 |
| ASTURIAS | 320.546 | 152 | 0,047 |
| BALEARES | 400.344 | 124 | 0,031 |
| CANARIAS | 660.122 | 726 | 0,110 |
| CANTABRIA | 188.155 | 97 | 0,052 |
| CASTILLA-LA MANCHA | 557.231 | 323 | 0,058 |
| CASTILLA Y LEON | 750.452 | 354 | 0,047 |
| CATALUÑA | 2.857.080 | 1.060 | 0,037 |
| CEUTA | 17.932 | 18 | 0,100 |
| COMUNIDAD VALENCIANA | 1.508.900 | 532 | 0,035 |
| EXTREMADURA | 256.191 | 87 | 0,034 |
| GALICIA | 822.988 | 378 | 0,046 |
| LA RIOJA | 107.770 | 54 | 0,050 |
| MADRID | 2.550.545 | 1.933 | 0,076 |
| MELILLA | 16.184 | 5 | 0,031 |
| MURCIA | 415.743 | 171 | 0,041 |
| NAVARRA | 235.939 | 182 | 0,077 |
| PAIS VASCO | 811.591 | 459 | 0,057 |

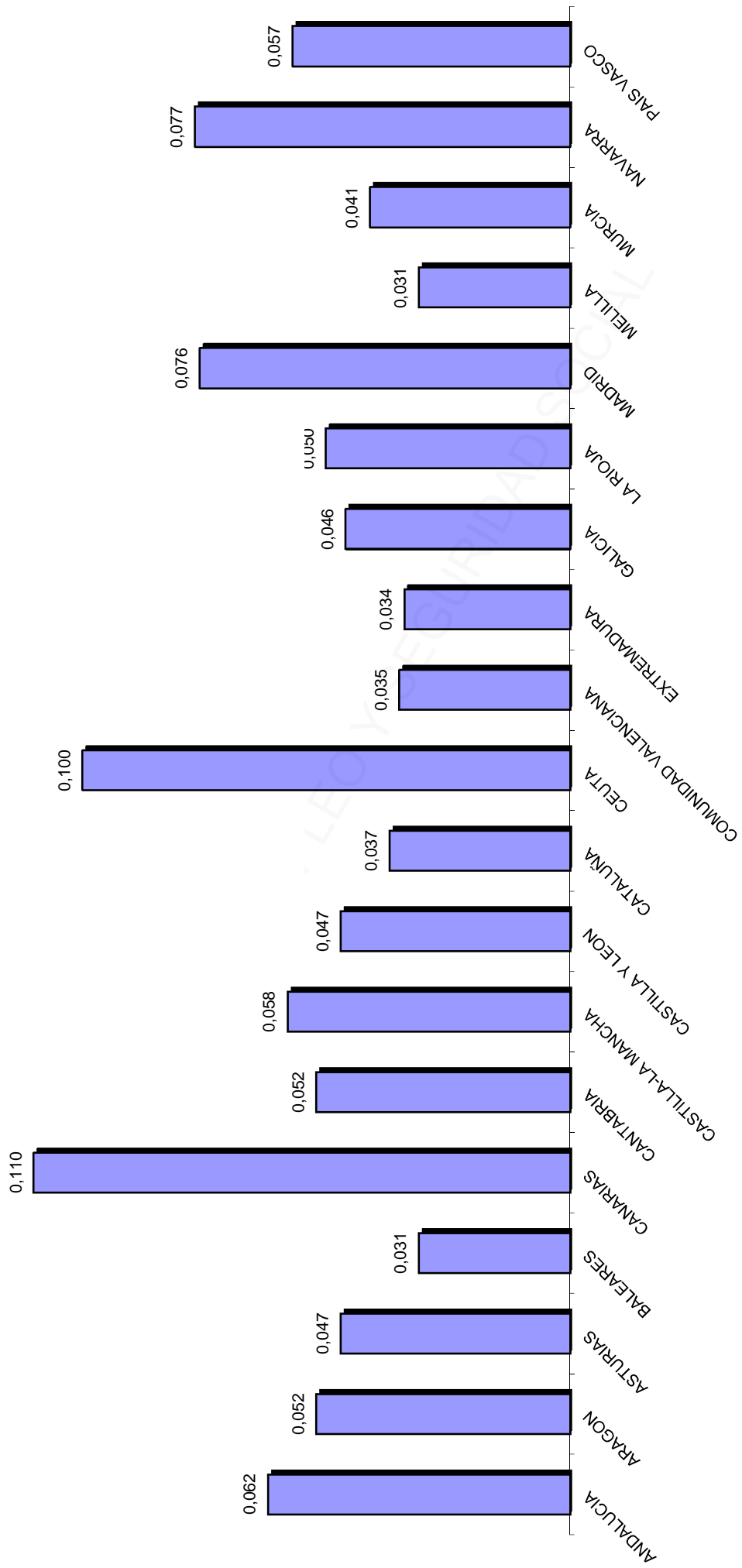
Total Reclamaciones

14.974.366

8.149

0,054

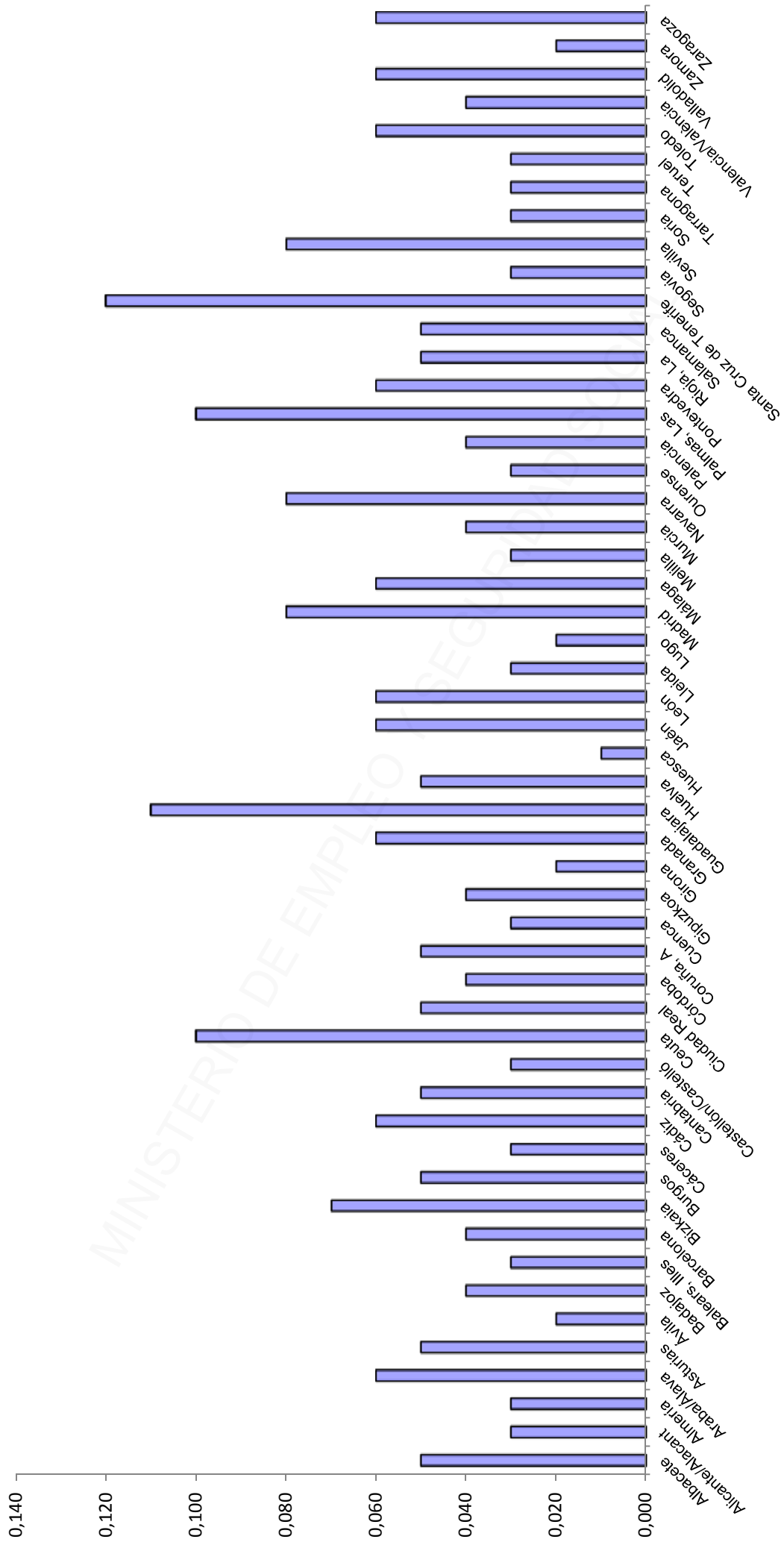
Gráfico del índice de reclamaciones por CC.AA. respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2014



Periodo 2014
Reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido.

| Provincia | Reclamaciones | Porcentaje |
|------------------------|----------------------|-------------------|
| Albacete | 54 | 0,050 |
| Alicante/Alacant | 165 | 0,030 |
| Almería | 60 | 0,030 |
| Araba/Alava | 77 | 0,060 |
| Asturias | 152 | 0,050 |
| Avila | 8 | 0,020 |
| Badajoz | 58 | 0,040 |
| Balears, Illes | 124 | 0,030 |
| Barcelona | 880 | 0,040 |
| Bizkaia | 269 | 0,070 |
| Burgos | 58 | 0,050 |
| Cáceres | 29 | 0,030 |
| Cádiz | 173 | 0,060 |
| Cantabria | 97 | 0,050 |
| Castellón/Castelló | 50 | 0,030 |
| Ceuta | 18 | 0,100 |
| Ciudad Real | 65 | 0,050 |
| Córdoba | 72 | 0,040 |
| Coruña, A | 160 | 0,050 |
| Cuenca | 16 | 0,030 |
| Gipuzkoa | 113 | 0,040 |
| Girona | 50 | 0,020 |
| Granada | 130 | 0,060 |
| Guadalajara | 81 | 0,110 |
| Huelva | 54 | 0,050 |
| Huesca | 9 | 0,010 |
| Jaén | 86 | 0,060 |
| León | 82 | 0,060 |
| Lleida | 39 | 0,030 |
| Lugo | 23 | 0,020 |
| Madrid | 1.933 | 0,080 |
| Málaga | 268 | 0,060 |
| Melilla | 5 | 0,030 |
| Murcia | 171 | 0,040 |
| Navarra | 182 | 0,080 |
| Ourense | 26 | 0,030 |
| Palencia | 19 | 0,040 |
| Palmas, Las | 350 | 0,100 |
| Pontevedra | 169 | 0,060 |
| Rioja, La | 54 | 0,050 |
| Salamanca | 47 | 0,050 |
| Santa Cruz de Tenerife | 376 | 0,120 |
| Segovia | 17 | 0,030 |
| Sevilla | 404 | 0,080 |
| Soria | 9 | 0,030 |
| Tarragona | 91 | 0,030 |
| Teruel | 12 | 0,030 |
| Toledo | 107 | 0,060 |
| Valencia/València | 317 | 0,040 |
| Valladolid | 106 | 0,060 |
| Zamora | 8 | 0,020 |
| Zaragoza | 226 | 0,060 |
| Totales | 8.149 | 0,054 |

Gráfico de reclamaciones por provincias respecto del colectivo protegido (%). Periodo 2014



5. DATOS DESAGREGADOS POR MUTUAS

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

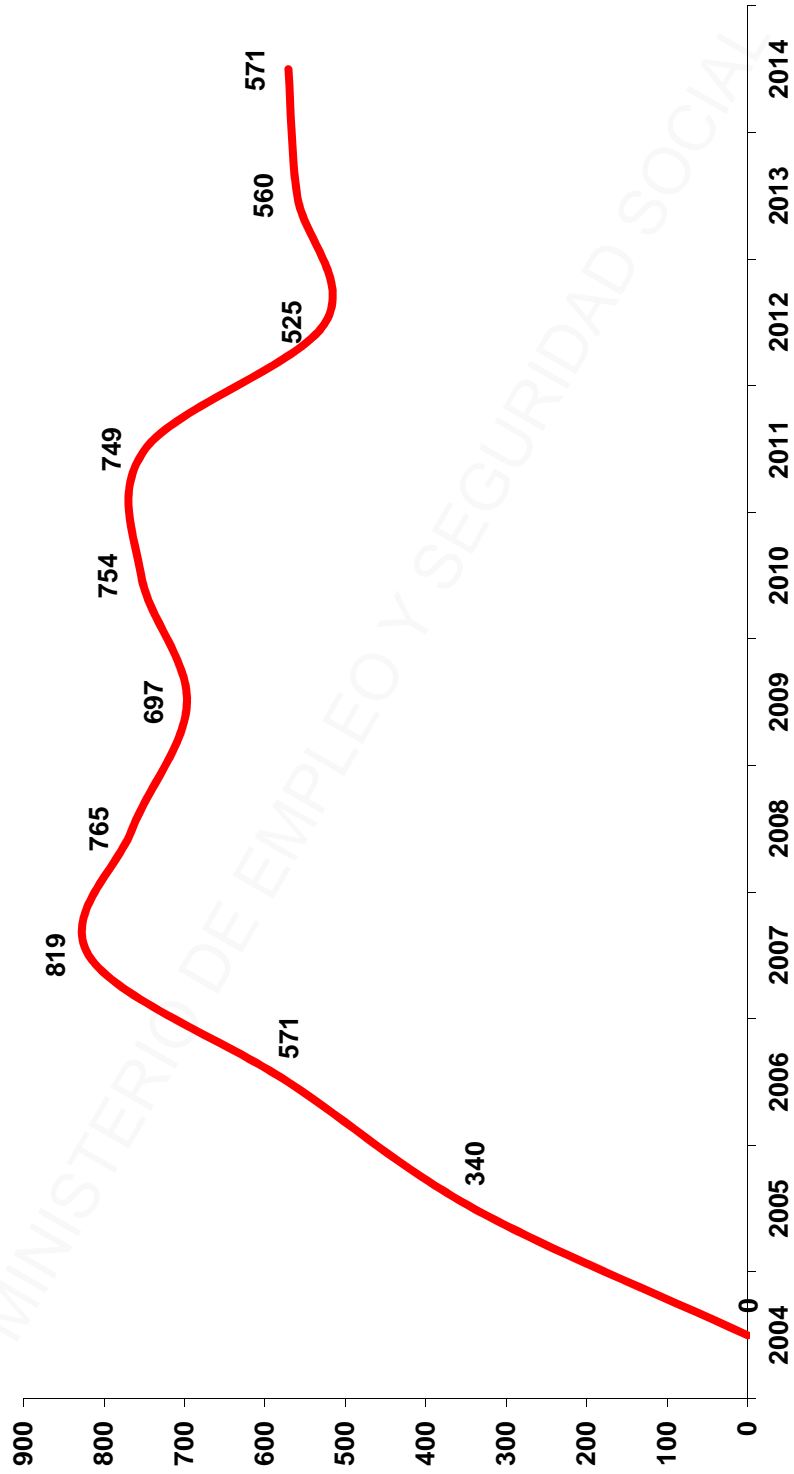
5.1. MUTUAL MIDAT CYCLOPS

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUAL MIDAT CYCLOPS

Periodo 2004 - 2014

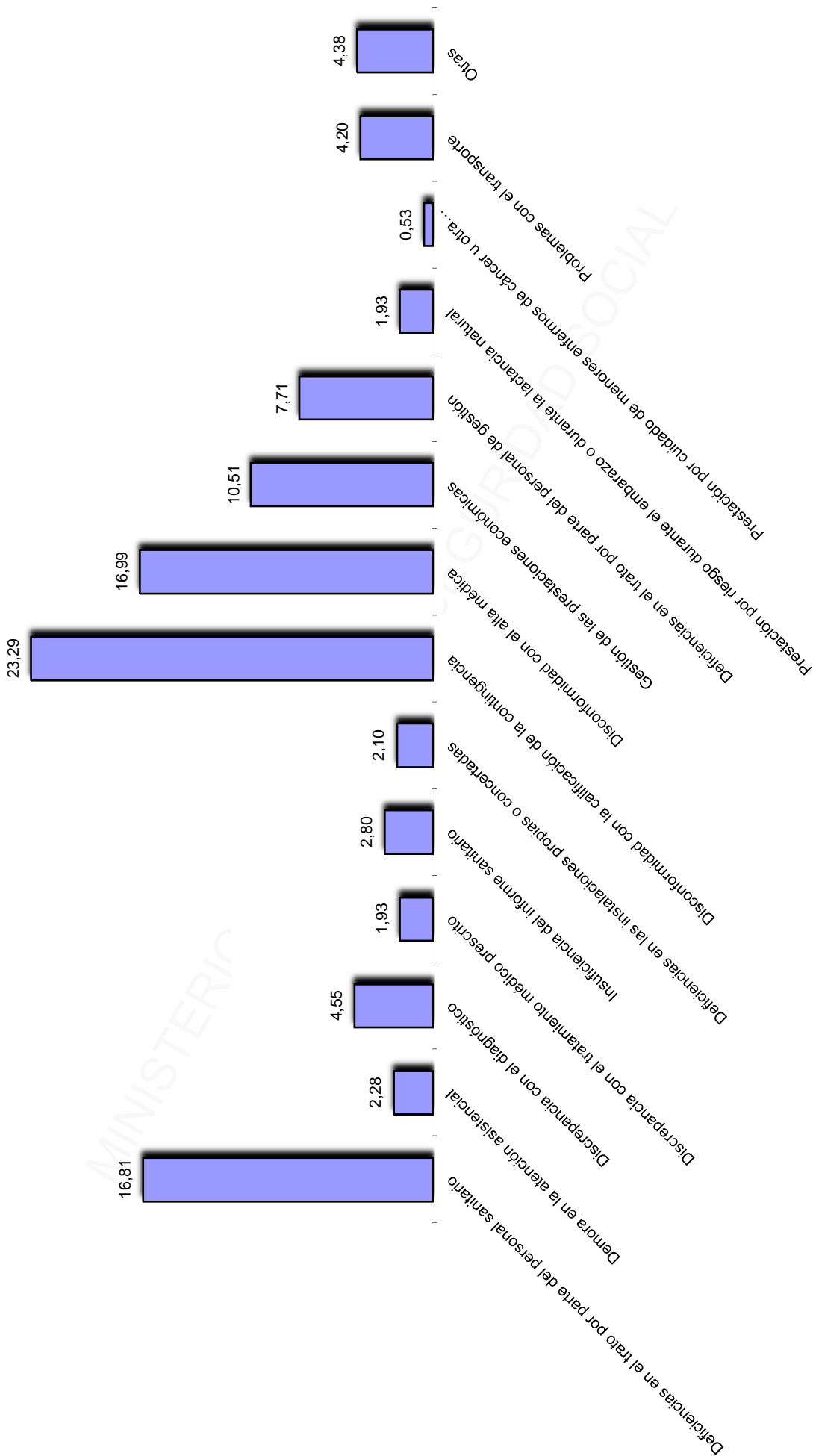
Evolución de las reclamaciones



MUTUAL MIDAT CYCLOPS
Periodo 2014
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 | 96 | 16,81 | 1,18 |
| Demora en la atención asistencial | 13 | 2,28 | 0,16 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 26 | 4,55 | 0,32 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 11 | 1,93 | 0,13 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 16 | 2,80 | 0,20 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 12 | 2,10 | 0,15 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 133 | 23,29 | 1,63 |
| Disconformidad con el alta médica | 97 | 16,99 | 1,19 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 60 | 10,51 | 0,74 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 44 | 7,71 | 0,54 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 11 | 1,93 | 0,13 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 3 | 0,53 | 0,04 |
| Problemas con el transporte | 24 | 4,20 | 0,29 |
| Otras | 25 | 4,38 | 0,31 |
| Total Reclamaciones | 571 | 100,00 | 7,01 |

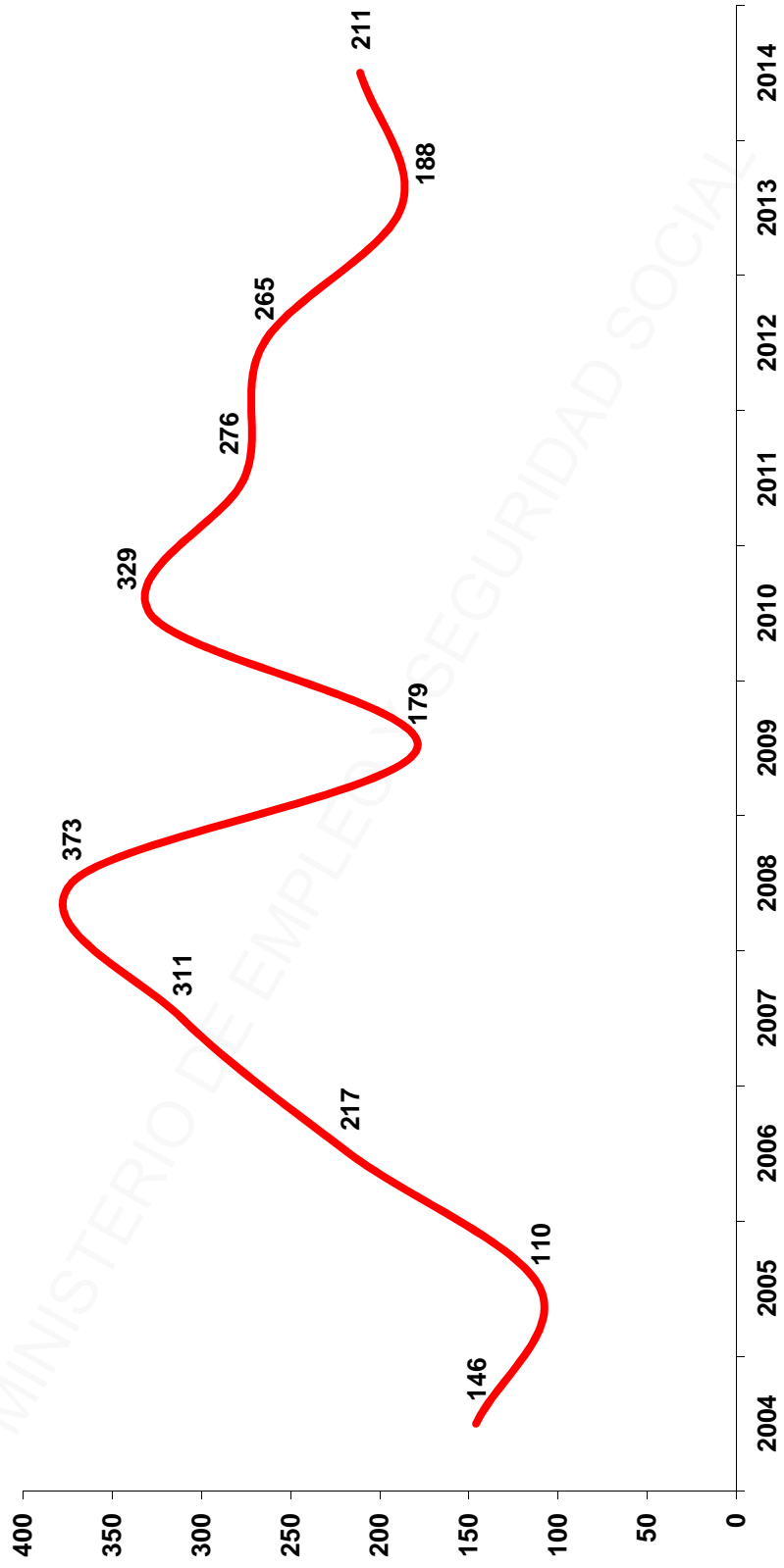
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUAL MIDAT CYCLOPS (%). Periodo 2014



5.2. MUTUALIA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUALIA
Periodo 2004 - 2014
Evolución de las reclamaciones



MUTUALIA

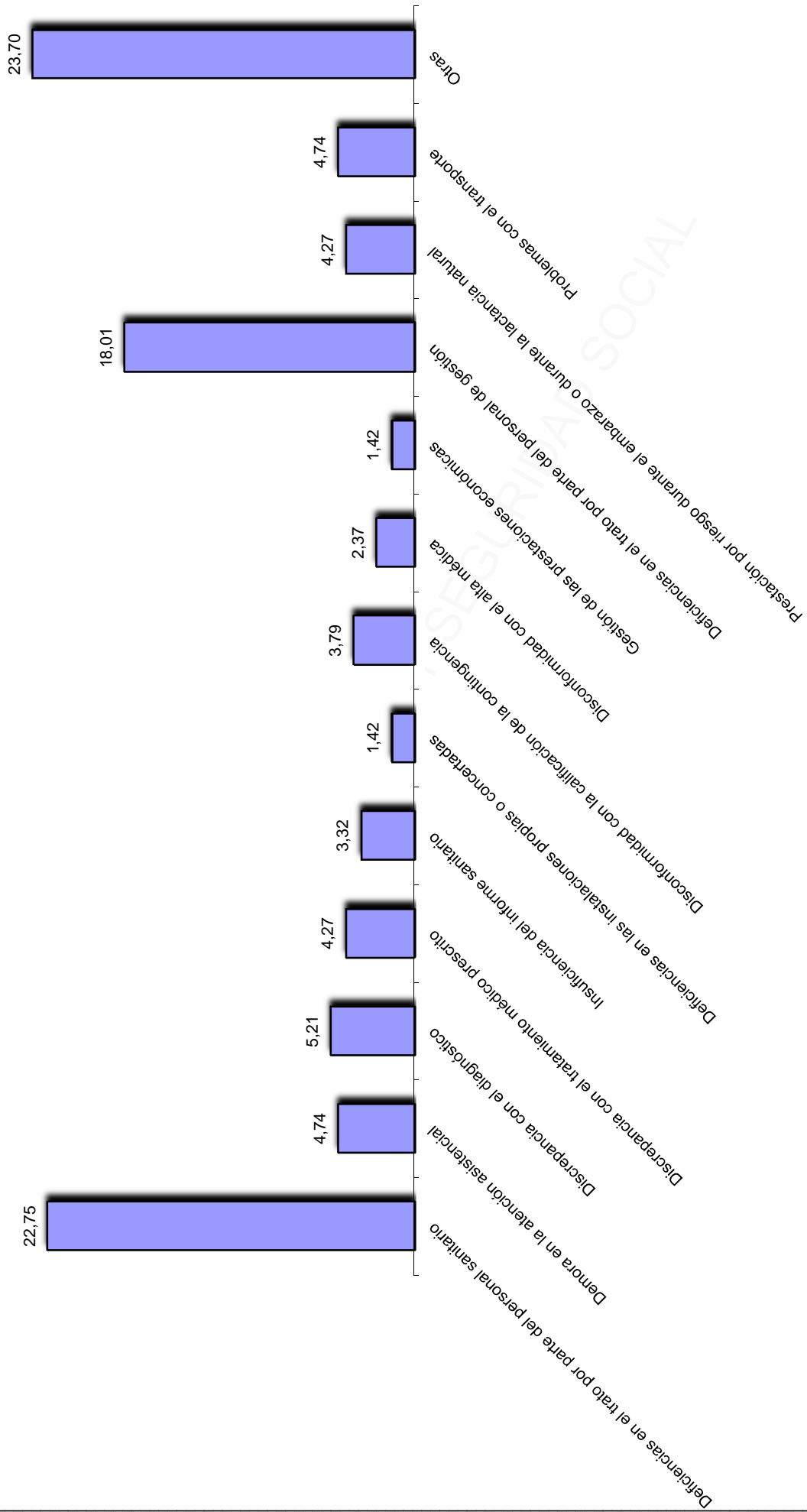
Periodo 2014

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 | 48 | 22,75 | 0,59 |
| Demora en la atención asistencial | 10 | 4,74 | 0,12 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 11 | 5,21 | 0,13 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 9 | 4,27 | 0,11 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 7 | 3,32 | 0,09 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 3 | 1,42 | 0,04 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 8 | 3,79 | 0,10 |
| Disconformidad con el alta médica | 5 | 2,37 | 0,06 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 3 | 1,42 | 0,04 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 38 | 18,01 | 0,47 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 9 | 4,27 | 0,11 |
| Problemas con el transporte | 10 | 4,74 | 0,12 |
| Otras | 50 | 23,70 | 0,61 |

Total Reclamaciones**211****100,00****2,59**

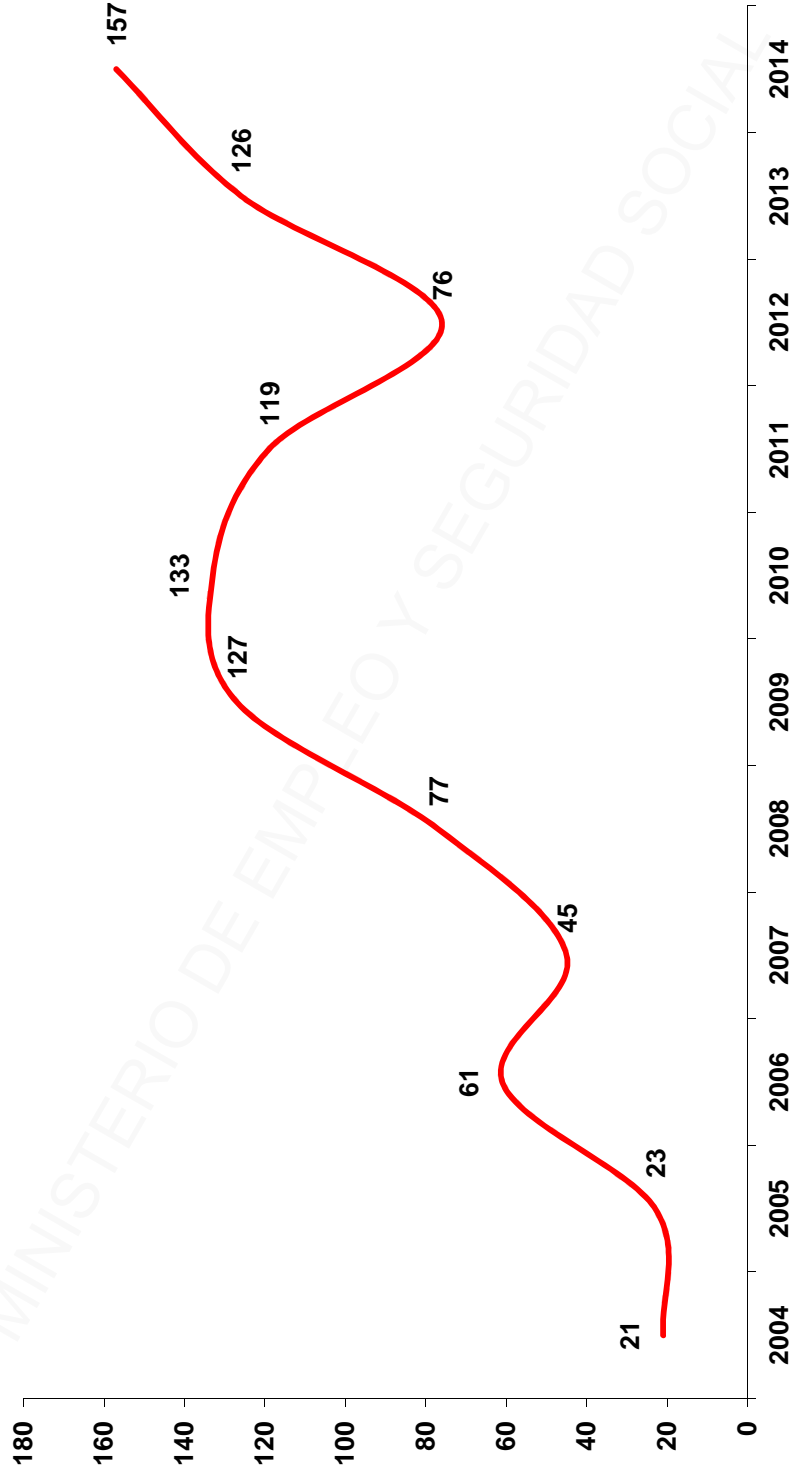
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUALIA (%). Periodo 2014



5.3. ACTIVA MUTUA 2008

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

ACTIVA MUTUA 2008
Periodo 2004 - 2014
Evolución de las reclamaciones



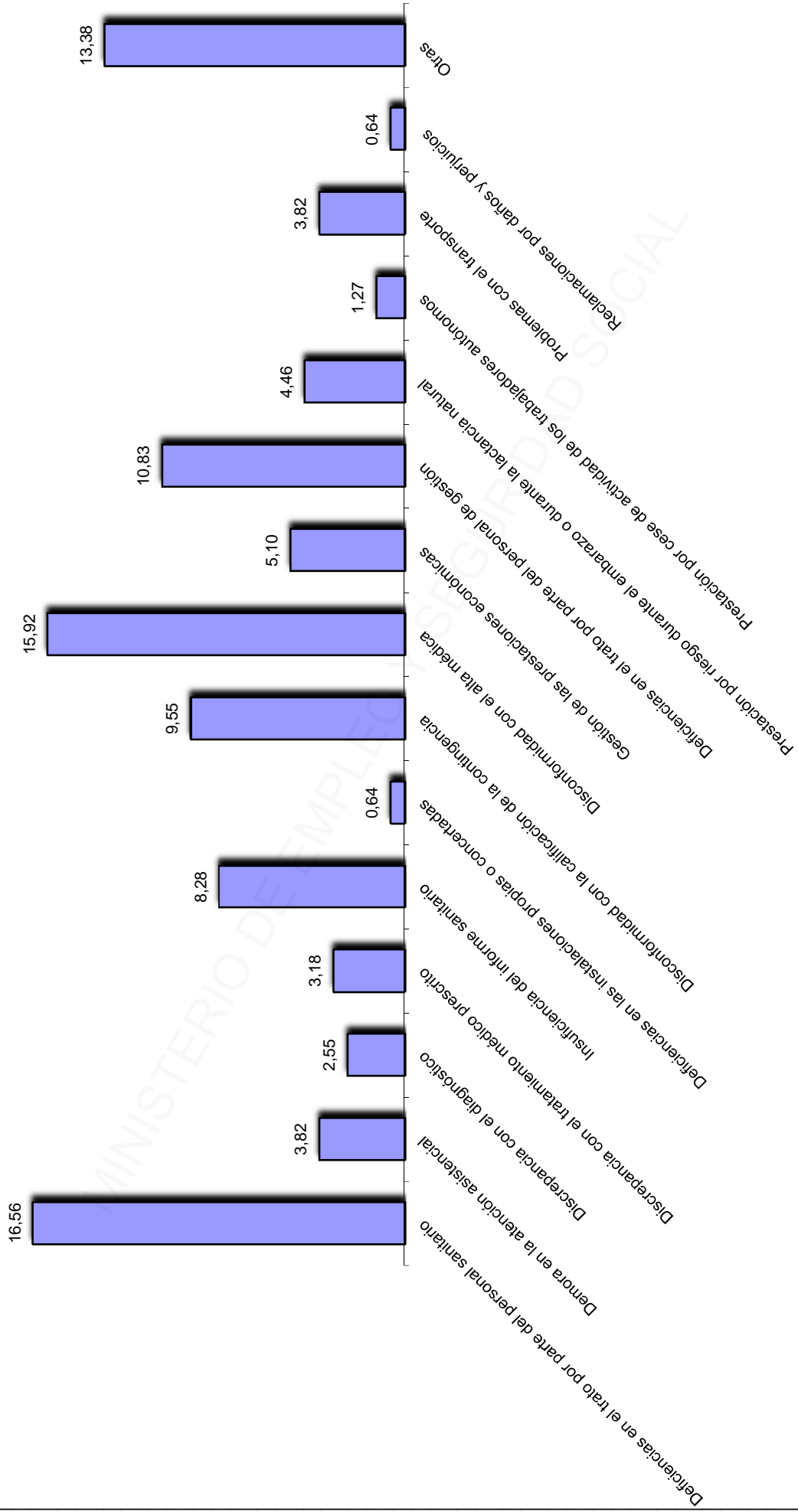
ACTIVA MUTUA 2008

Periodo 2014

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 | 26 | 16,56 | 0,32 |
| Demora en la atención asistencial | 6 | 3,82 | 0,07 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 4 | 2,55 | 0,05 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 5 | 3,18 | 0,06 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 13 | 8,28 | 0,16 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 1 | 0,64 | 0,01 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 15 | 9,55 | 0,18 |
| Disconformidad con el alta médica | 25 | 15,92 | 0,31 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 8 | 5,10 | 0,10 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 17 | 10,83 | 0,21 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 7 | 4,46 | 0,09 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 2 | 1,27 | 0,02 |
| Problemas con el transporte | 6 | 3,82 | 0,07 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 1 | 0,64 | 0,01 |
| Otras | 21 | 13,38 | 0,26 |
| Total Reclamaciones | 157 | 100,00 | 1,93 |

Gráfico índice reclamaciones según materia ACTIVA MUTUA 2008 (%). Periodo 2014



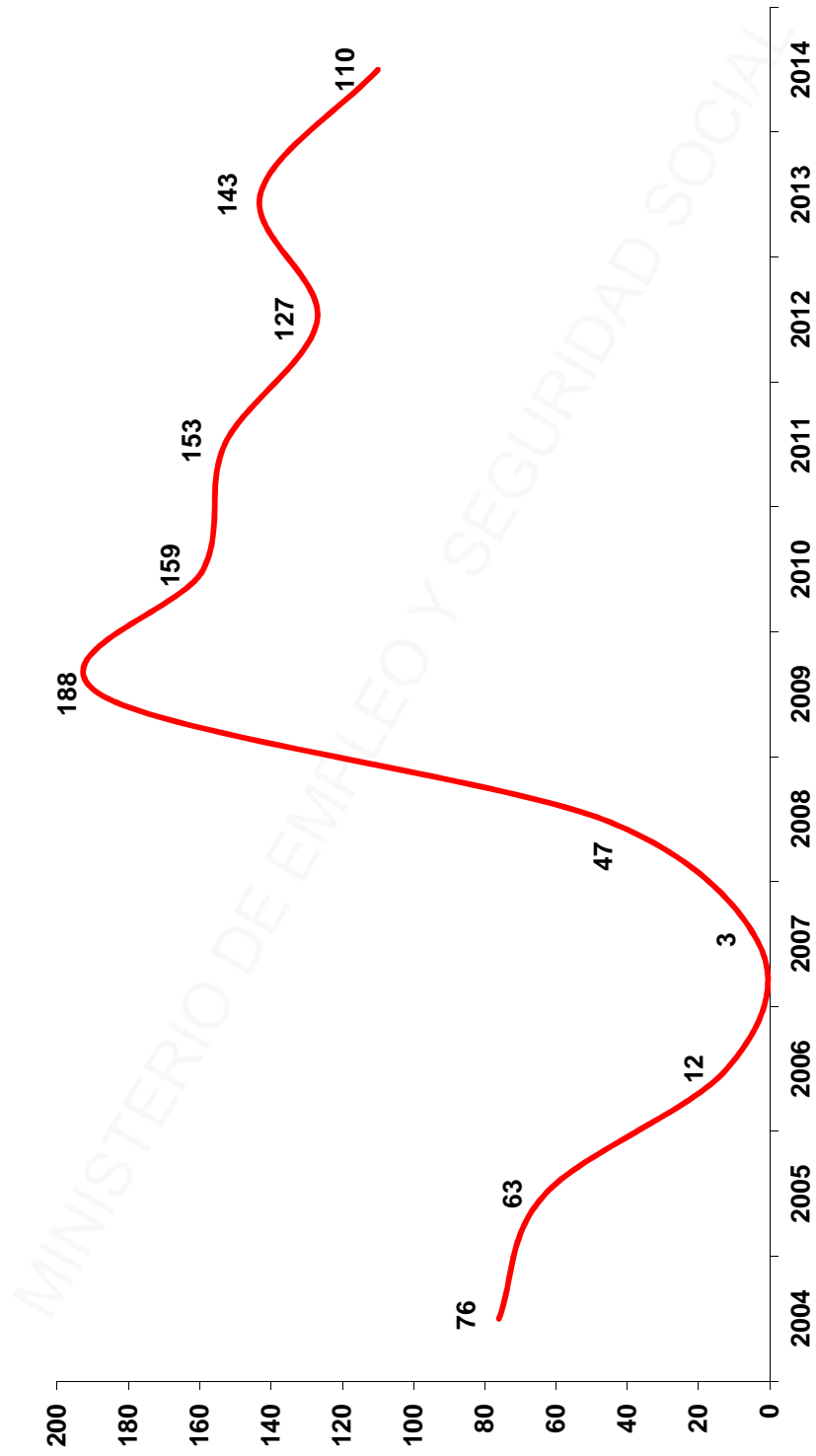
5.4. MUTUA MONTAÑESA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA MONTAÑESA

Periodo 2004 - 2014

Evolución de las reclamaciones



MUTUA MONTAÑESA

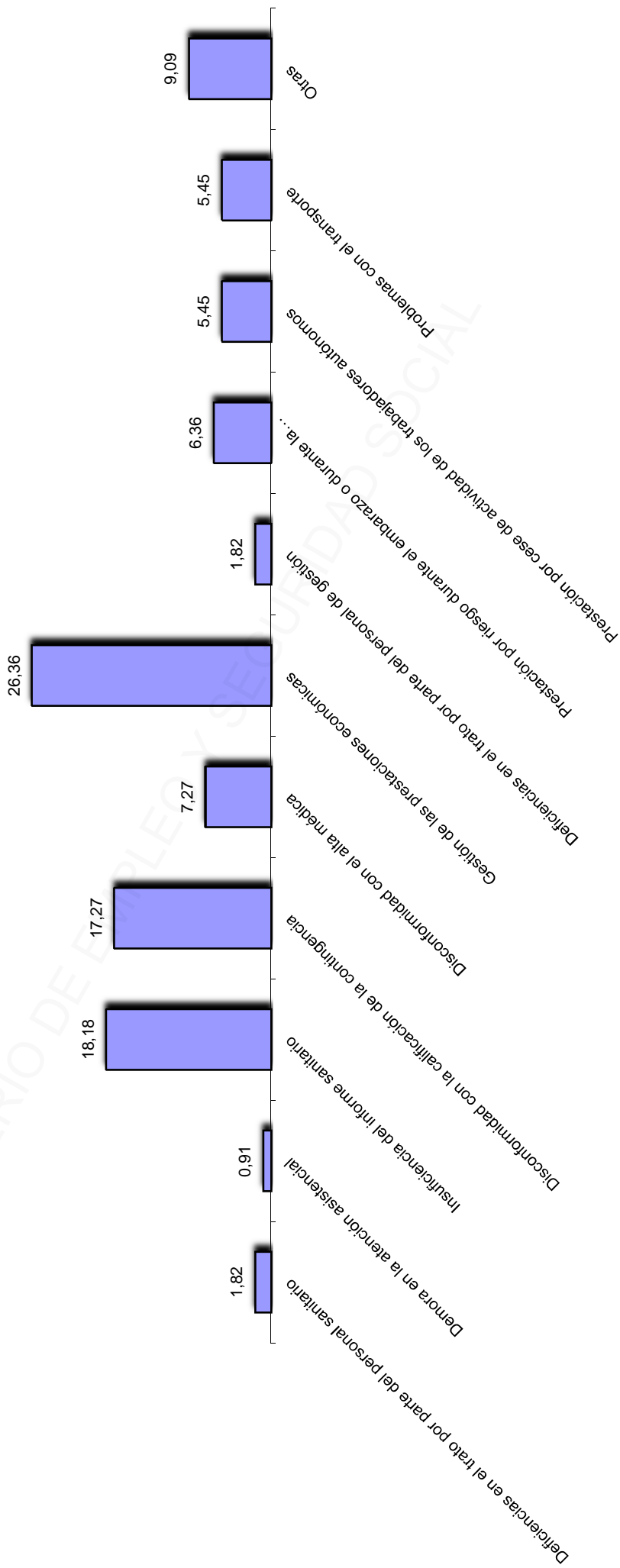
Periodo 2014

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 | 1,82 | 0,02 |
| Demora en la atención asistencial | 1 | 0,91 | 0,01 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 20 | 18,18 | 0,25 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 19 | 17,27 | 0,23 |
| Disconformidad con el alta médica | 8 | 7,27 | 0,10 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 29 | 26,36 | 0,36 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 2 | 1,82 | 0,02 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 7 | 6,36 | 0,09 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 6 | 5,45 | 0,07 |
| Problemas con el transporte | 6 | 5,45 | 0,07 |
| Otras | 10 | 9,09 | 0,12 |

Total Reclamaciones**110****100,00****1,35**

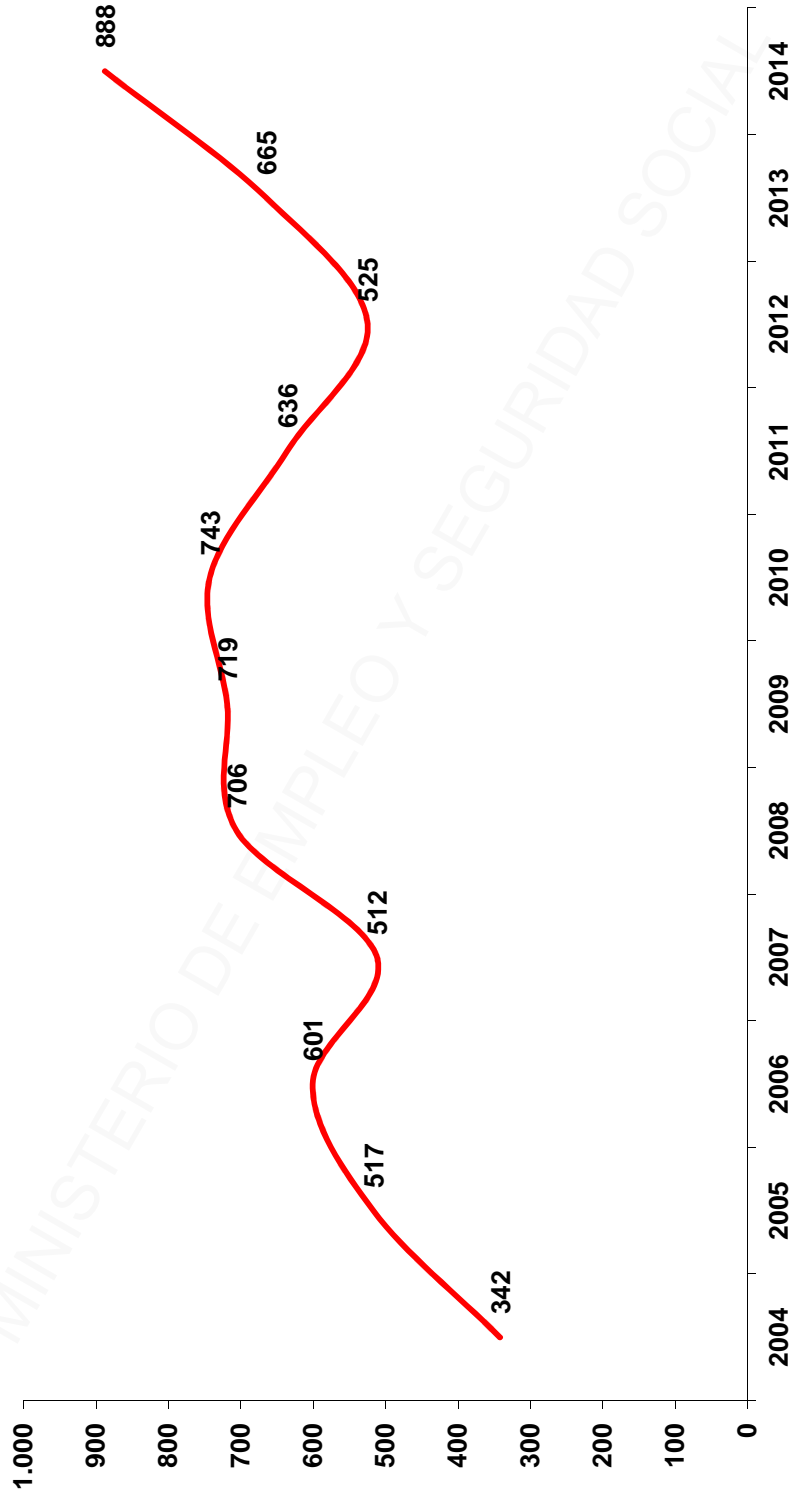
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA MONTAÑESA (%). Periodo 2014



5.5. MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA UNIVERSAL MUGENAT
Periodo 2004 - 2014
Evolución de las reclamaciones



MUTUA UNIVERSAL MUGENAT

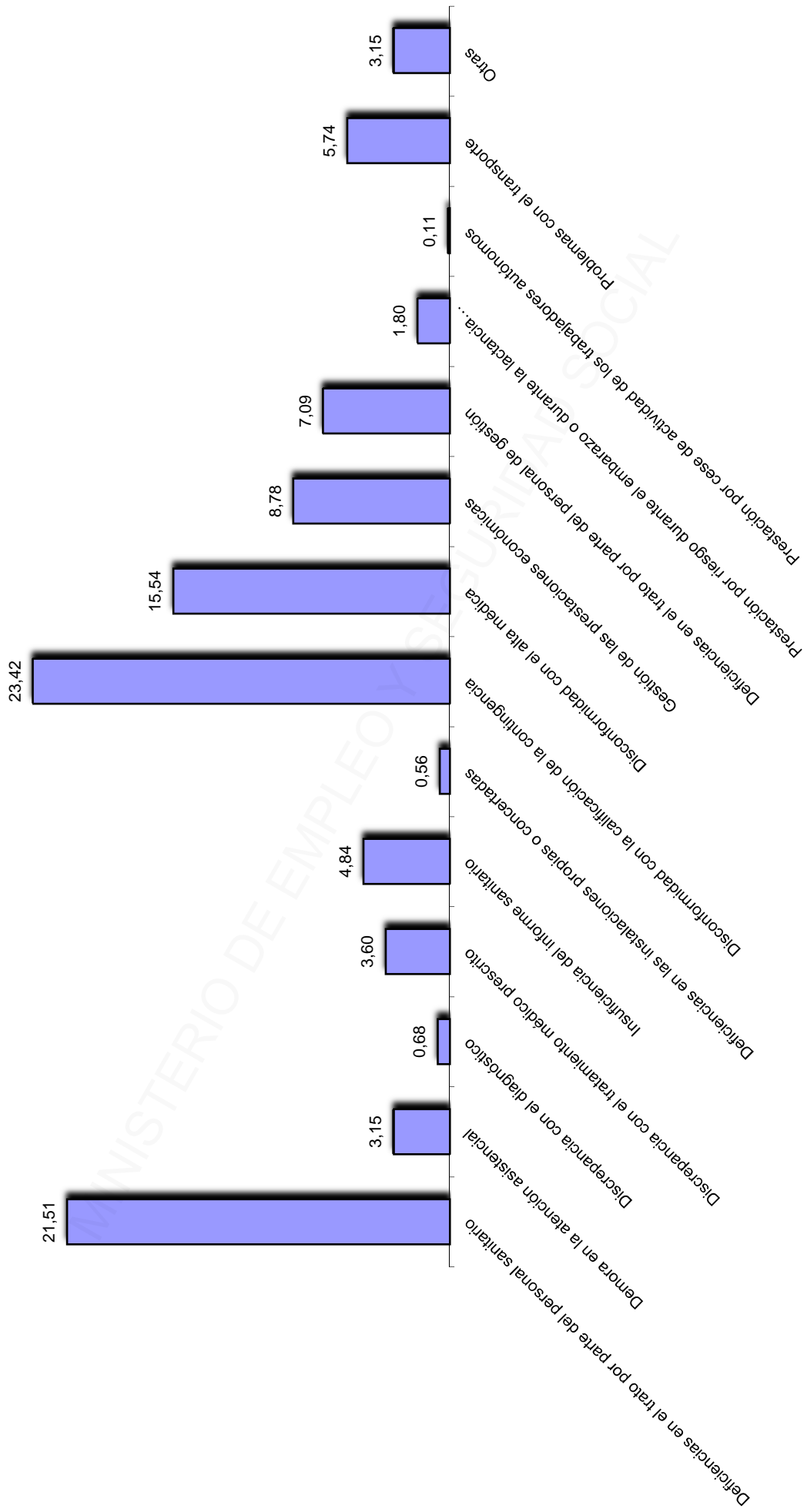
Periodo 2014

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 | 191 | 21,51 | 2,34 |
| Demora en la atención asistencial | 28 | 3,15 | 0,34 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 6 | 0,68 | 0,07 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 32 | 3,60 | 0,39 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 43 | 4,84 | 0,53 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 5 | 0,56 | 0,06 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 208 | 23,42 | 2,55 |
| Disconformidad con el alta médica | 138 | 15,54 | 1,69 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 78 | 8,78 | 0,96 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 63 | 7,09 | 0,77 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 16 | 1,80 | 0,20 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 1 | 0,11 | 0,01 |
| Problemas con el transporte | 51 | 5,74 | 0,63 |
| Otras | 28 | 3,15 | 0,34 |

Total Reclamaciones**888****100,00****10,90**

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA UNIVERSAL MUGENAT (%). Periodo 2014



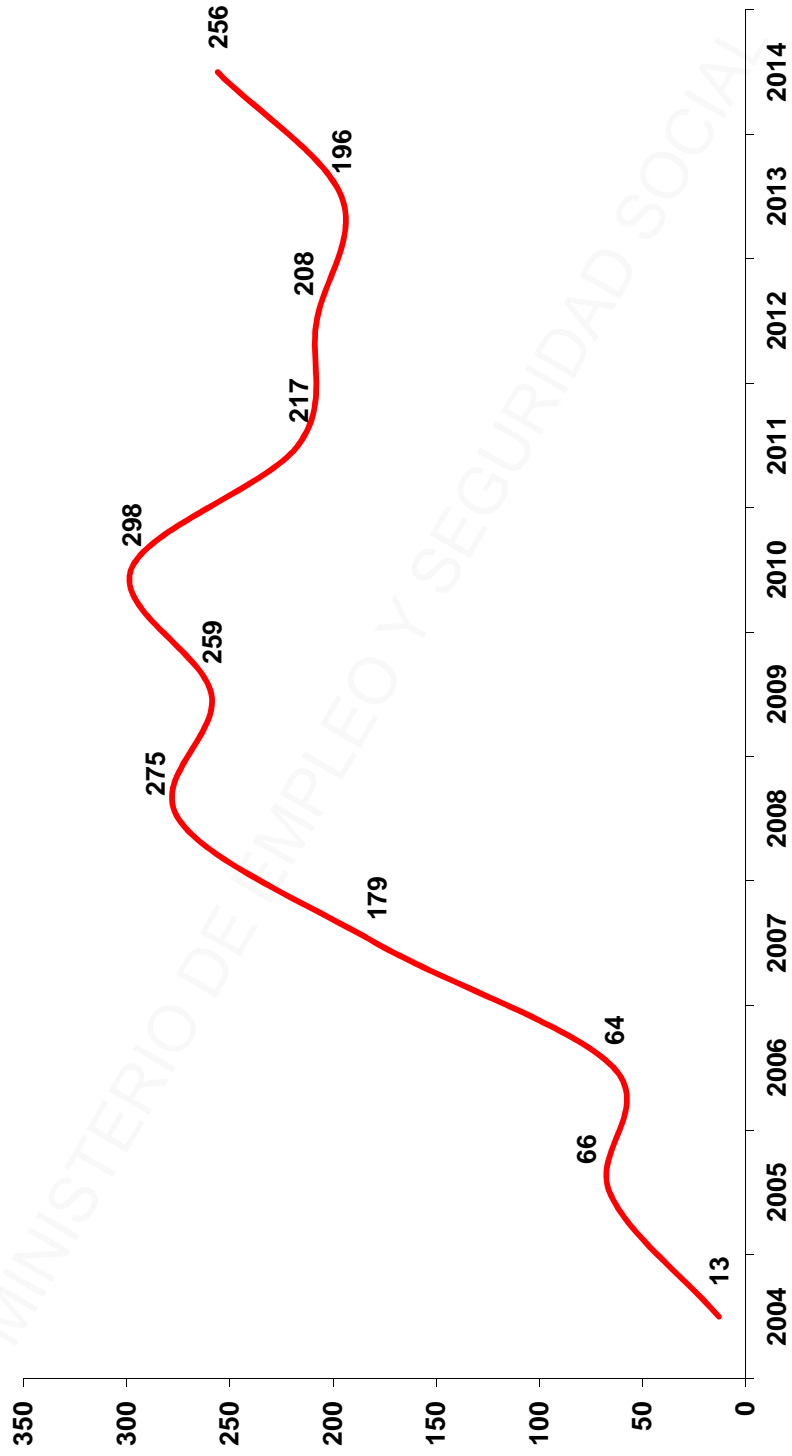
5.6. MAZ

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MAZ

Periodo 2004 - 2014

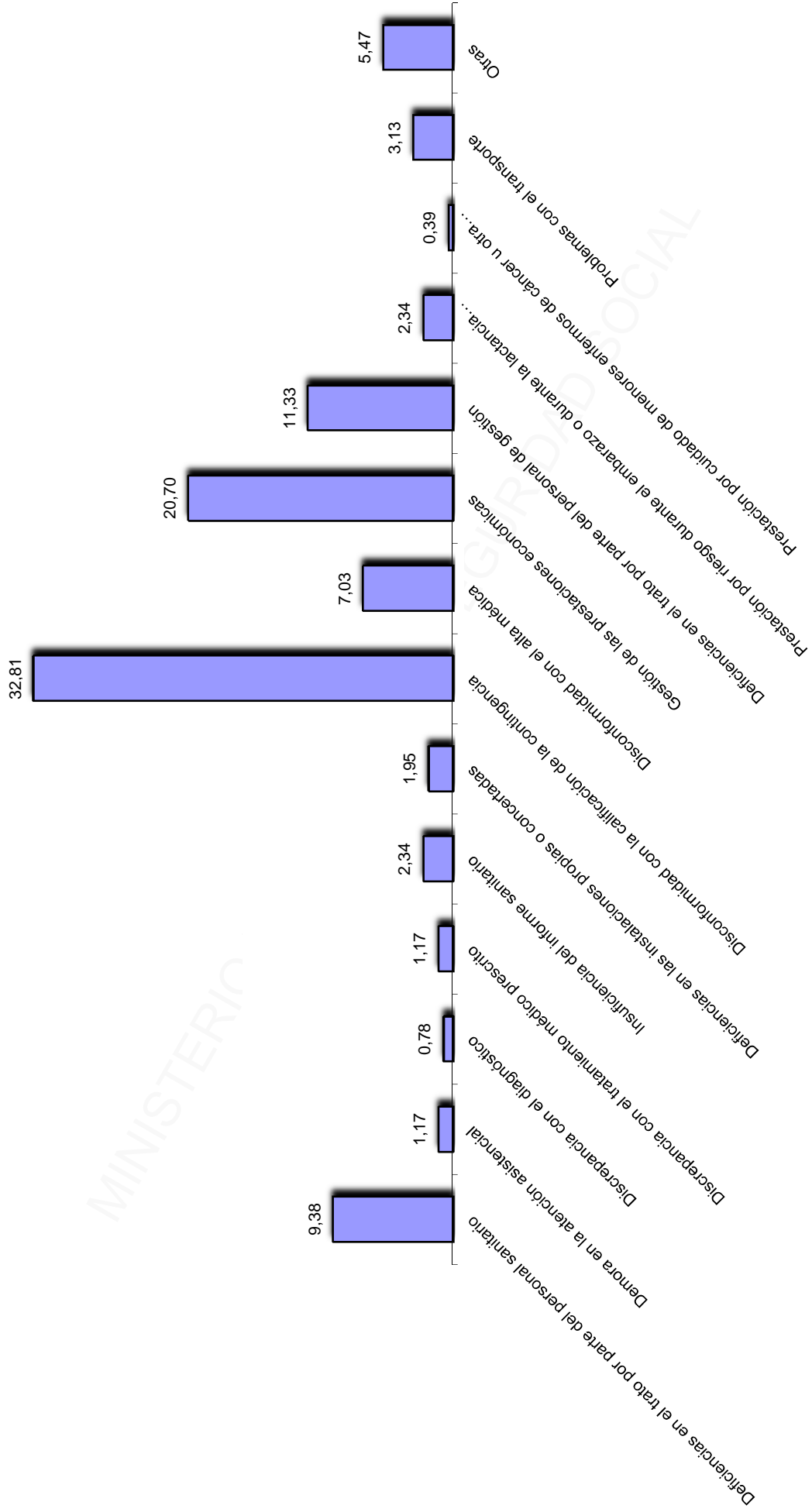
Evolución de las reclamaciones



MAZ
Periodo 2014
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 | 24 | 9,38 | 0,29 |
| Demora en la atención asistencial | 3 | 1,17 | 0,04 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 2 | 0,78 | 0,02 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 3 | 1,17 | 0,04 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 6 | 2,34 | 0,07 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 5 | 1,95 | 0,06 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 84 | 32,81 | 1,03 |
| Disconformidad con el alta médica | 18 | 7,03 | 0,22 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 53 | 20,70 | 0,65 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 29 | 11,33 | 0,36 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 6 | 2,34 | 0,07 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 1 | 0,39 | 0,01 |
| Problemas con el transporte | 8 | 3,13 | 0,10 |
| Otras | 14 | 5,47 | 0,17 |
| Total Reclamaciones | 256 | 100,00 | 3,14 |

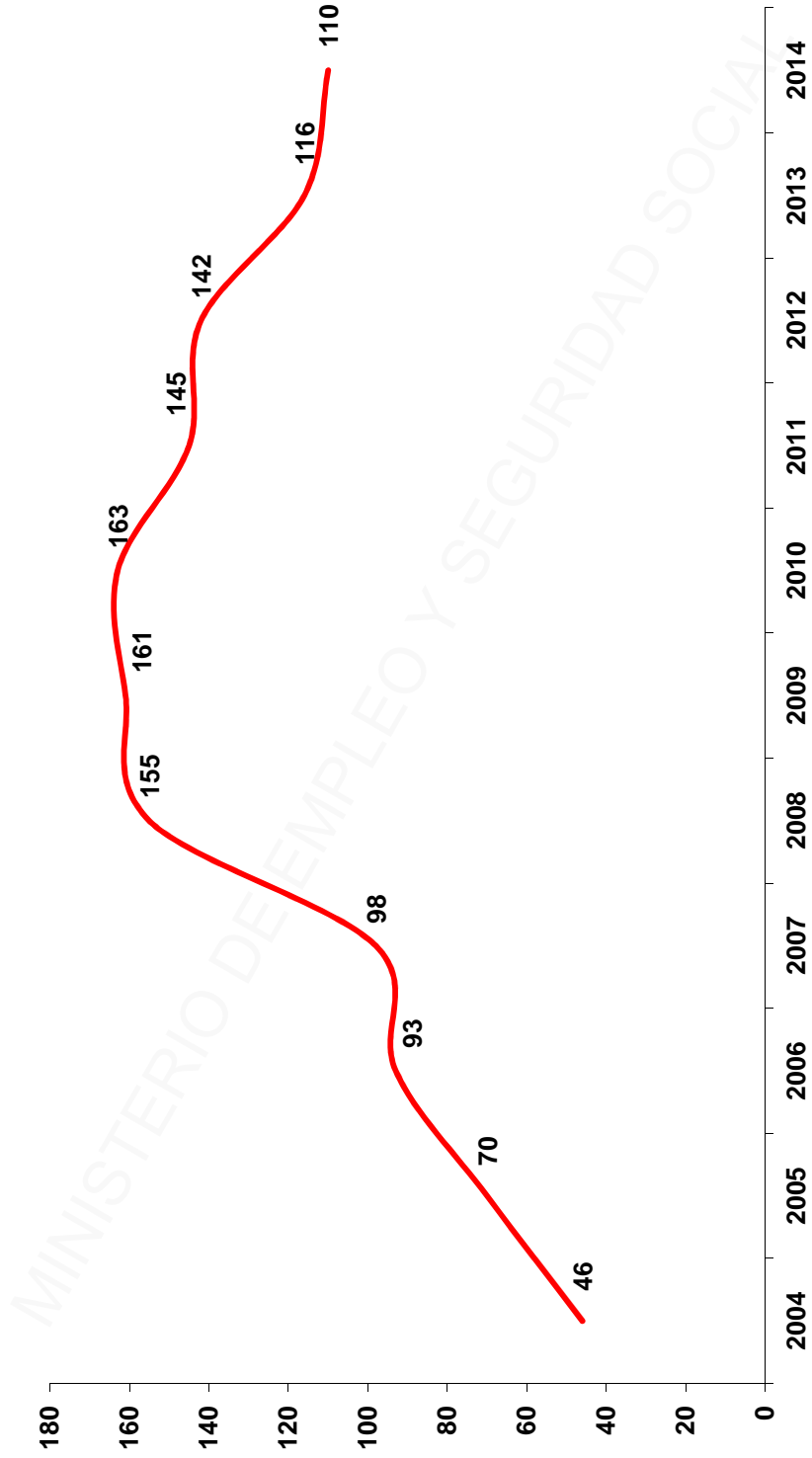
Gráfico índice reclamaciones según materia MAZ (%). Periodo 2014



5.7. UMIVALE

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

UMIVALE
Periodo 2004 - 2014
Evolución de las reclamaciones



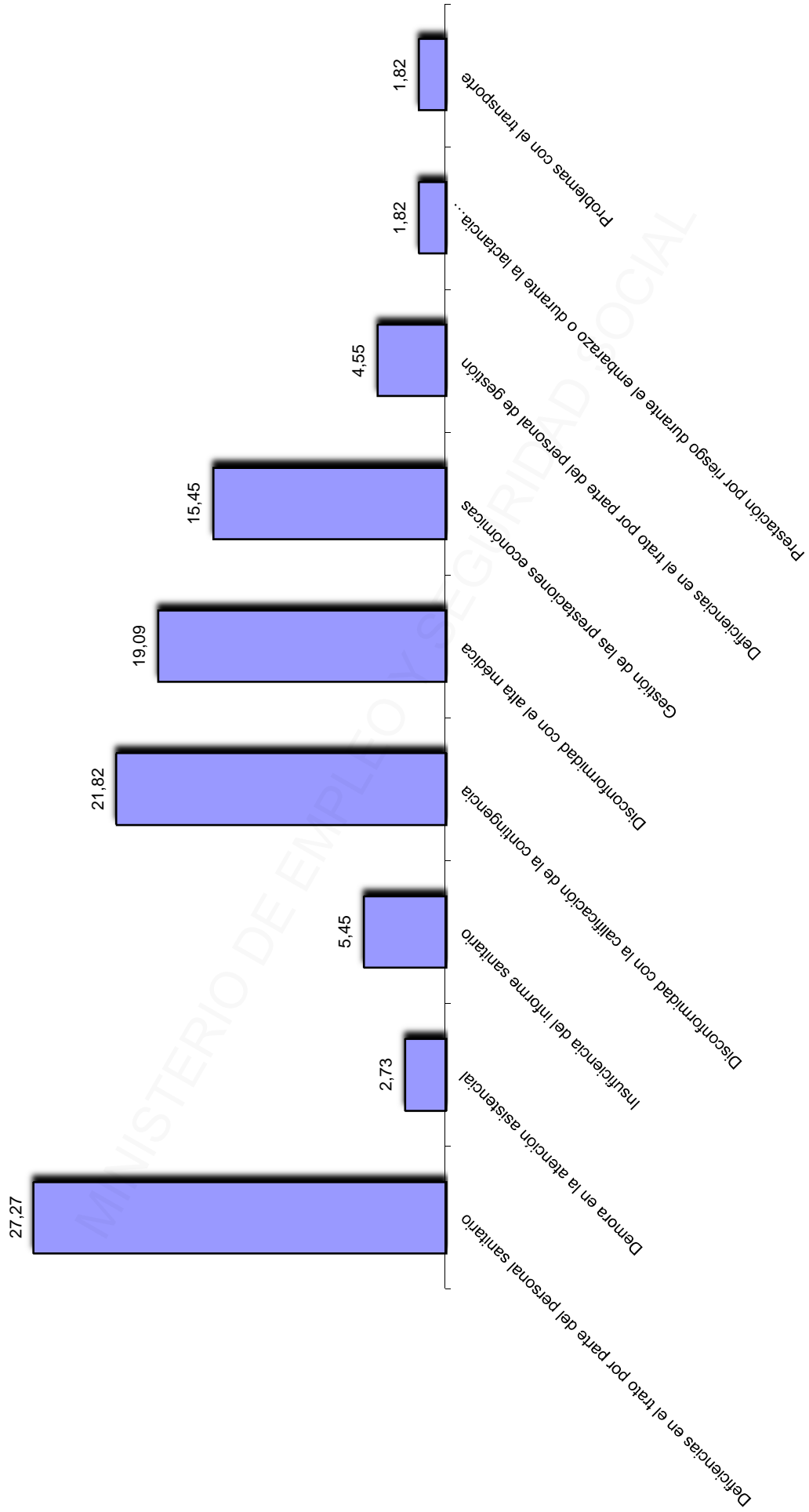
UMIVALE

Periodo 2014

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 | 30 | 27,27 | 0,37 |
| Demora en la atención asistencial | 3 | 2,73 | 0,04 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 6 | 5,45 | 0,07 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 24 | 21,82 | 0,29 |
| Disconformidad con el alta médica | 21 | 19,09 | 0,26 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 17 | 15,45 | 0,21 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 5 | 4,55 | 0,06 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 2 | 1,82 | 0,02 |
| Problemas con el transporte | 2 | 1,82 | 0,02 |
| Total Reclamaciones | 110 | 100,00 | 1,35 |

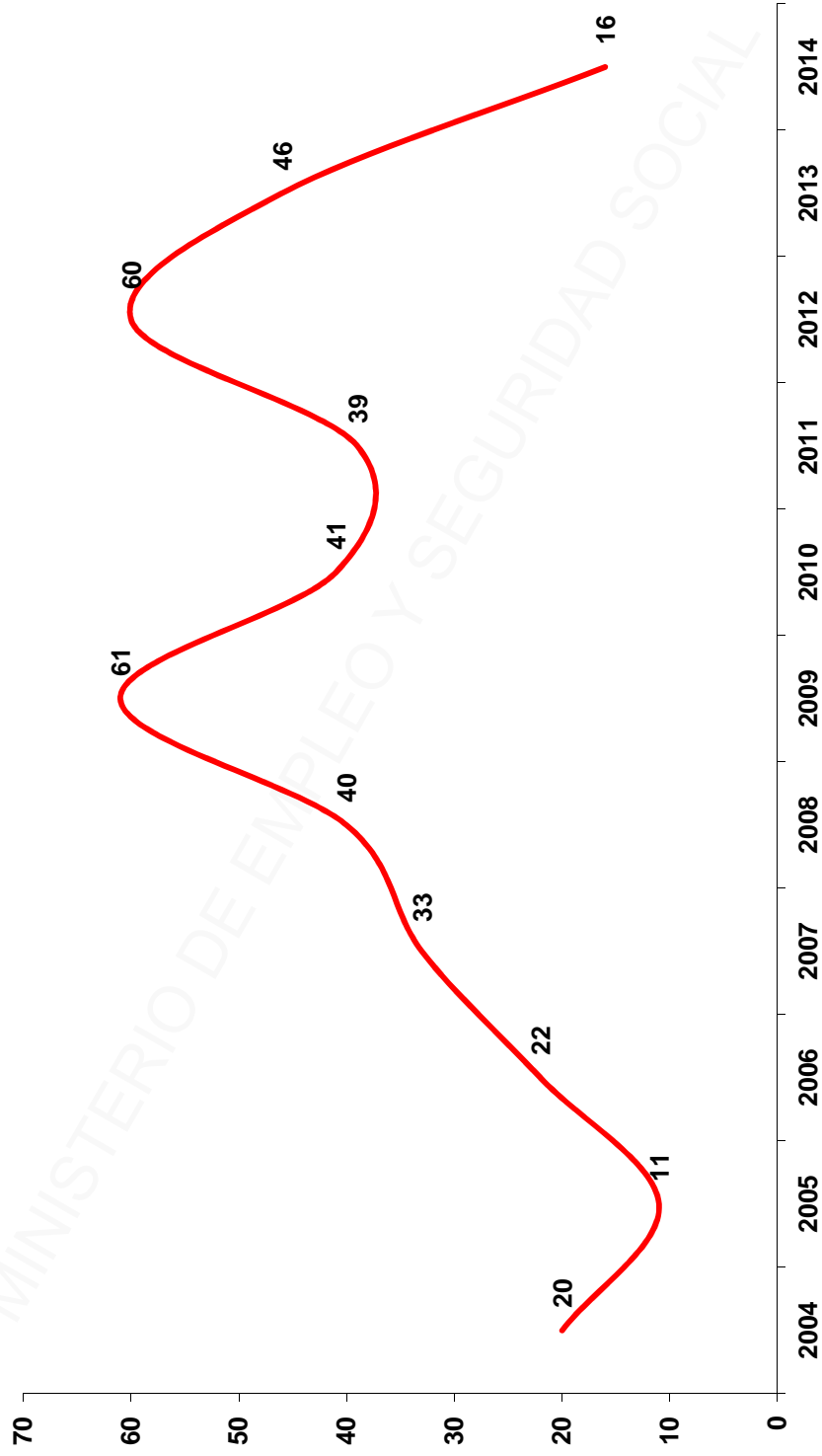
Gráfico índice reclamaciones según materia UMIVALE (%). Periodo 2014



5.8. MUTUA NAVARRA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA NAVARRA
Periodo 2004 - 2014
Evolución de las reclamaciones



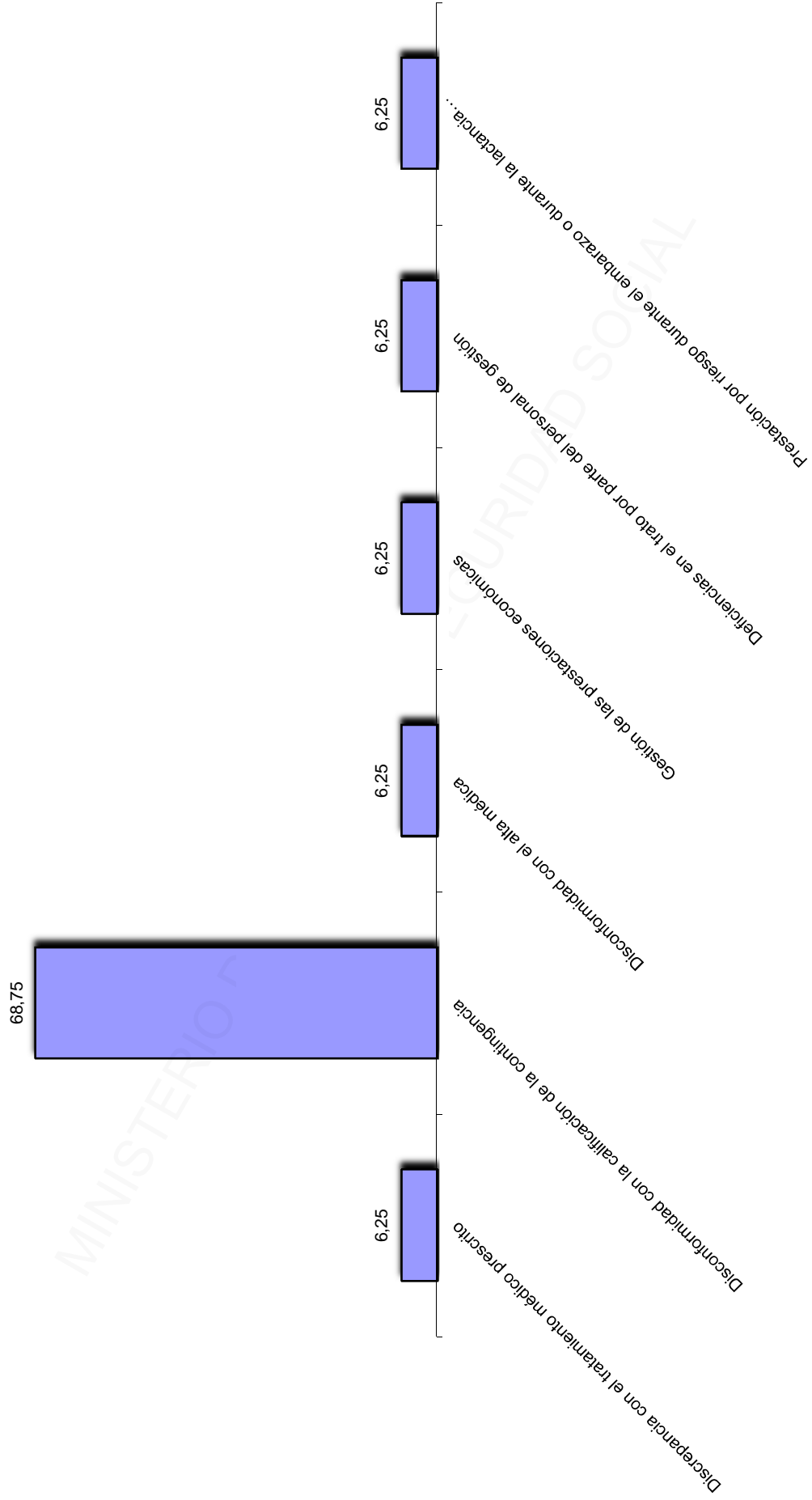
MUTUA NAVARRA

Periodo 2014

Reclamaciones por materia

| Materia | Número | Peso en la Mutua (%) | Porcentaje respecto al total de todas las Mutuas |
|--|---------------|-----------------------------|---|
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 1 | 6,25 | 0,01 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 11 | 68,75 | 0,13 |
| Disconformidad con el alta médica | 1 | 6,25 | 0,01 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 1 | 6,25 | 0,01 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 1 | 6,25 | 0,01 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 1 | 6,25 | 0,01 |
| Total Reclamaciones | 16 | 100,00 | 0,20 |

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA NAVARRA (%). Periodo 2014



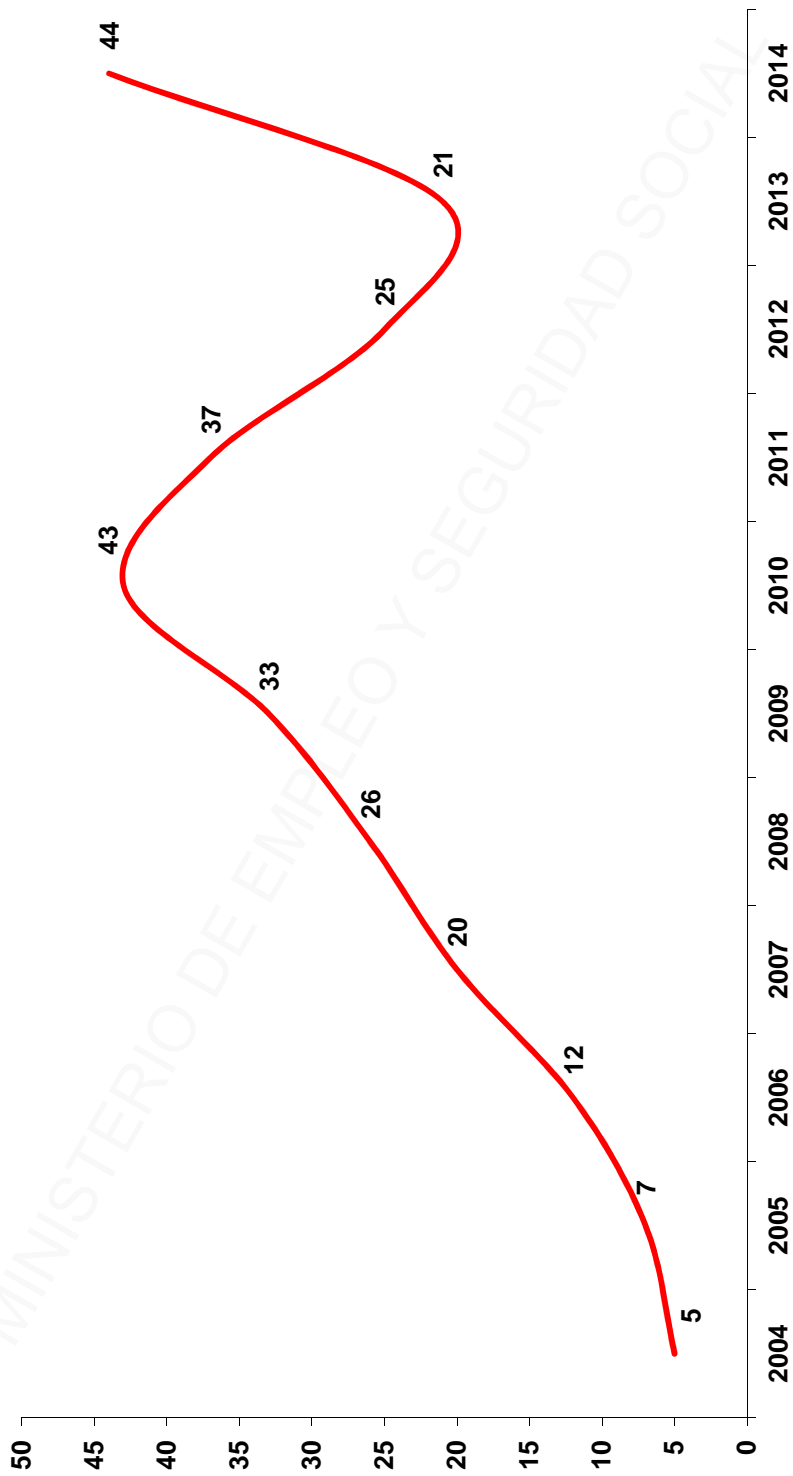
5.9. MUTUA INTERCOMARCAL

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA INTERCOMARCAL

Periodo 2004 - 2014

Evolución de las reclamaciones



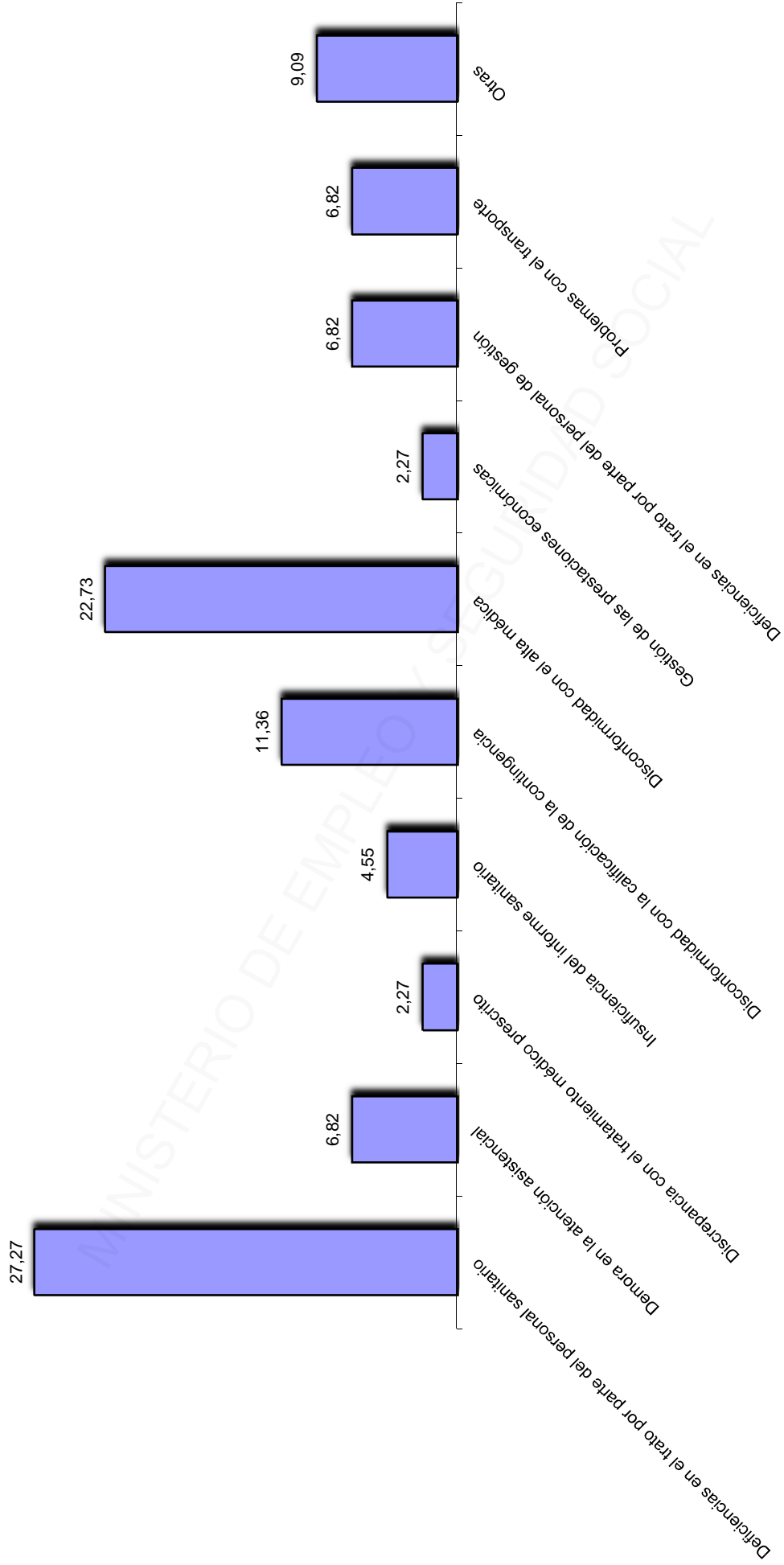
MUTUA INTERCOMARCAL

Periodo 2014

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 | 27,27 | 0,15 |
| Demora en la atención asistencial | 3 | 6,82 | 0,04 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 1 | 2,27 | 0,01 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 2 | 4,55 | 0,02 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 5 | 11,36 | 0,06 |
| Disconformidad con el alta médica | 10 | 22,73 | 0,12 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 1 | 2,27 | 0,01 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 3 | 6,82 | 0,04 |
| Problemas con el transporte | 3 | 6,82 | 0,04 |
| Otras | 4 | 9,09 | 0,05 |
| Total Reclamaciones | 44 | 100,00 | 0,54 |

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA INTERCOMARCAL (%). Periodo 2014



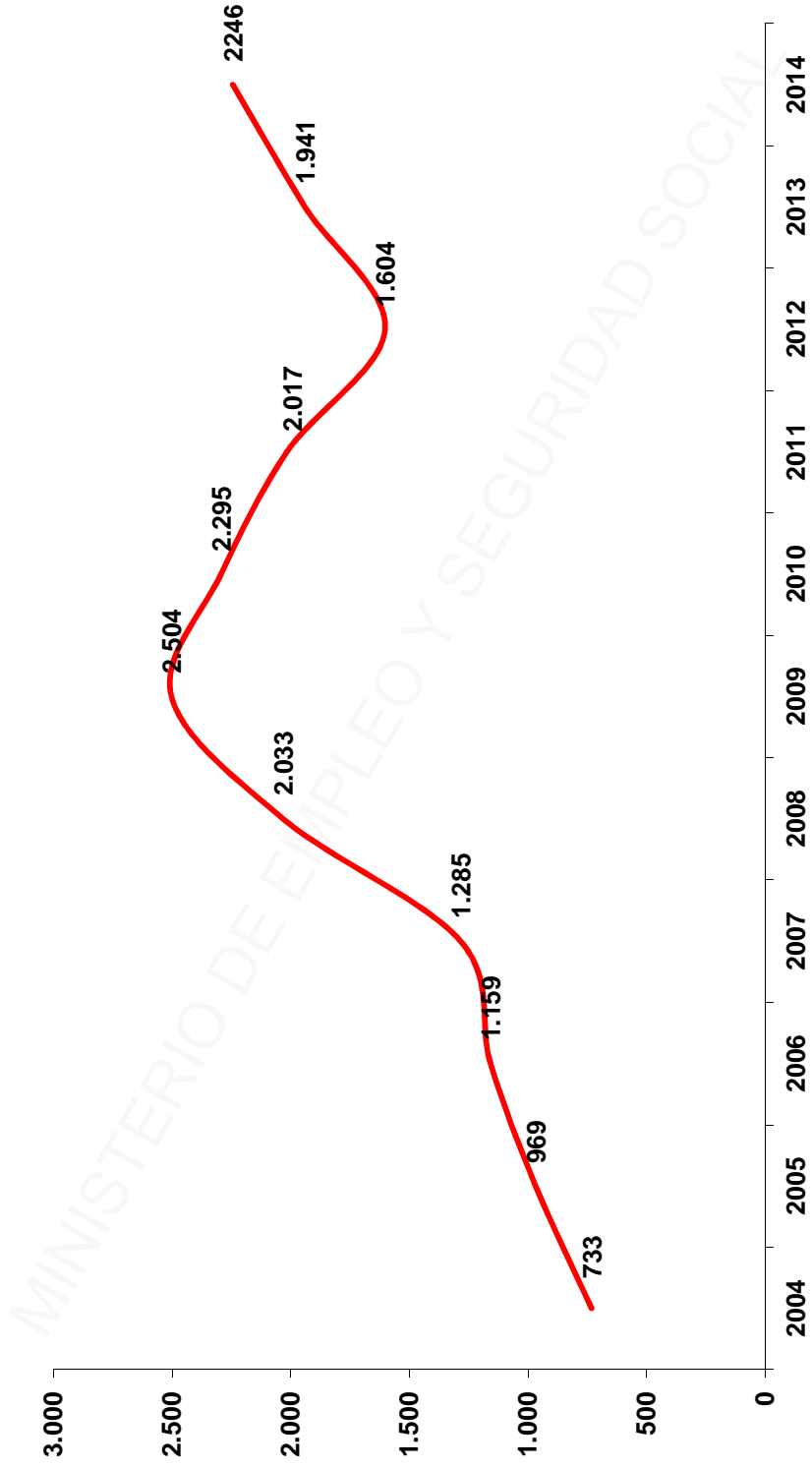
5.10. FREMAP

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

FREMAP

Periodo 2004 - 2014

Evolución de las reclamaciones



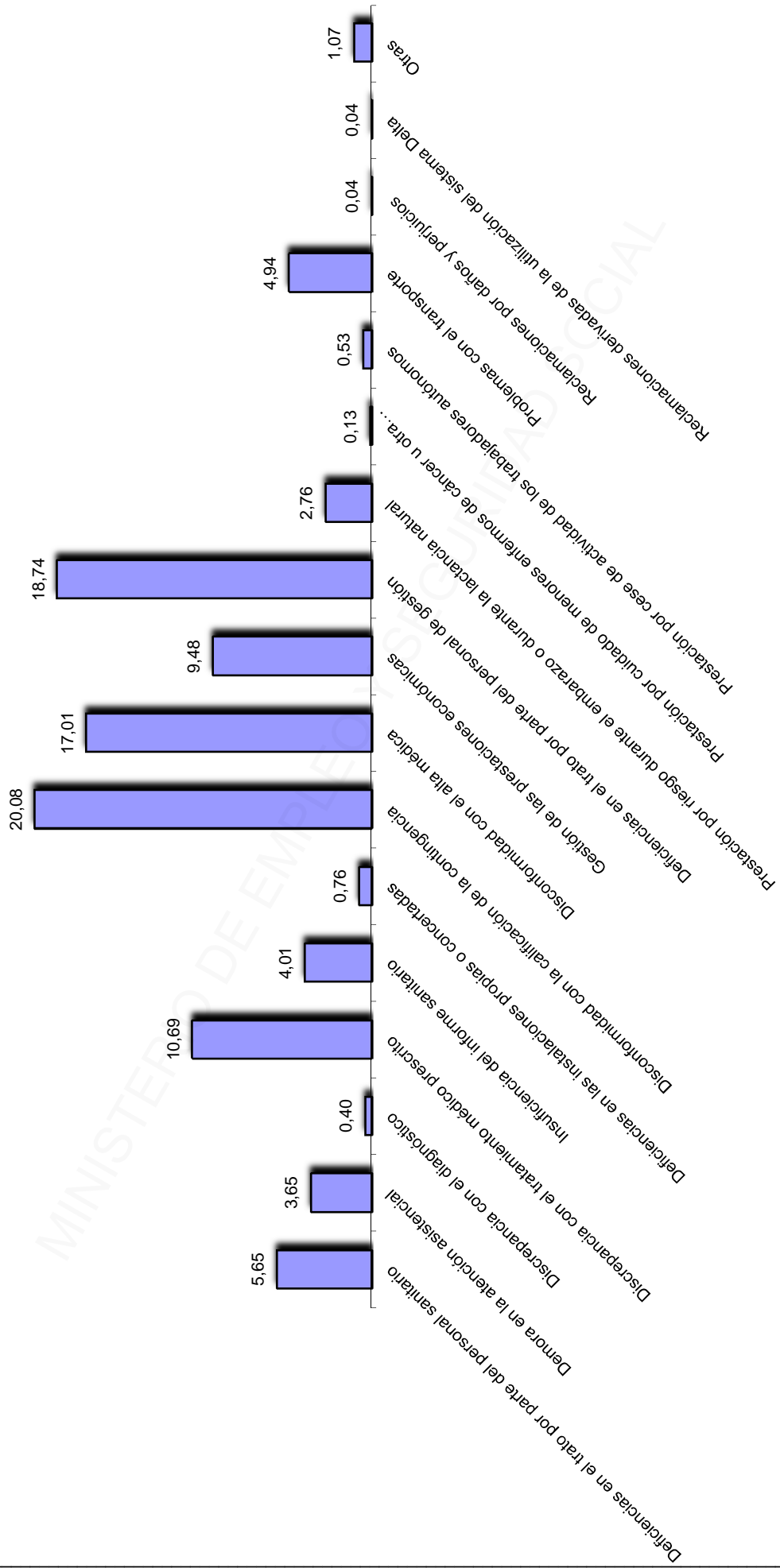
FREMAP

Periodo 2014

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 | 127 | 5,65 | 1,56 |
| Demora en la atención asistencial | 82 | 3,65 | 1,01 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 9 | 0,40 | 0,11 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 240 | 10,69 | 2,95 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 90 | 4,01 | 1,10 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 17 | 0,76 | 0,21 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 451 | 20,08 | 5,53 |
| Disconformidad con el alta médica | 382 | 17,01 | 4,69 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 213 | 9,48 | 2,61 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 421 | 18,74 | 5,17 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 62 | 2,76 | 0,76 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 3 | 0,13 | 0,04 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 12 | 0,53 | 0,15 |
| Problemas con el transporte | 111 | 4,94 | 1,36 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 1 | 0,04 | 0,01 |
| Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta | 1 | 0,04 | 0,01 |
| Otras | 24 | 1,07 | 0,29 |
| Total Reclamaciones | 2.246 | 100,00 | 27,56 |

Gráfico índice reclamaciones según materia FREMAP (%). Periodo 2014



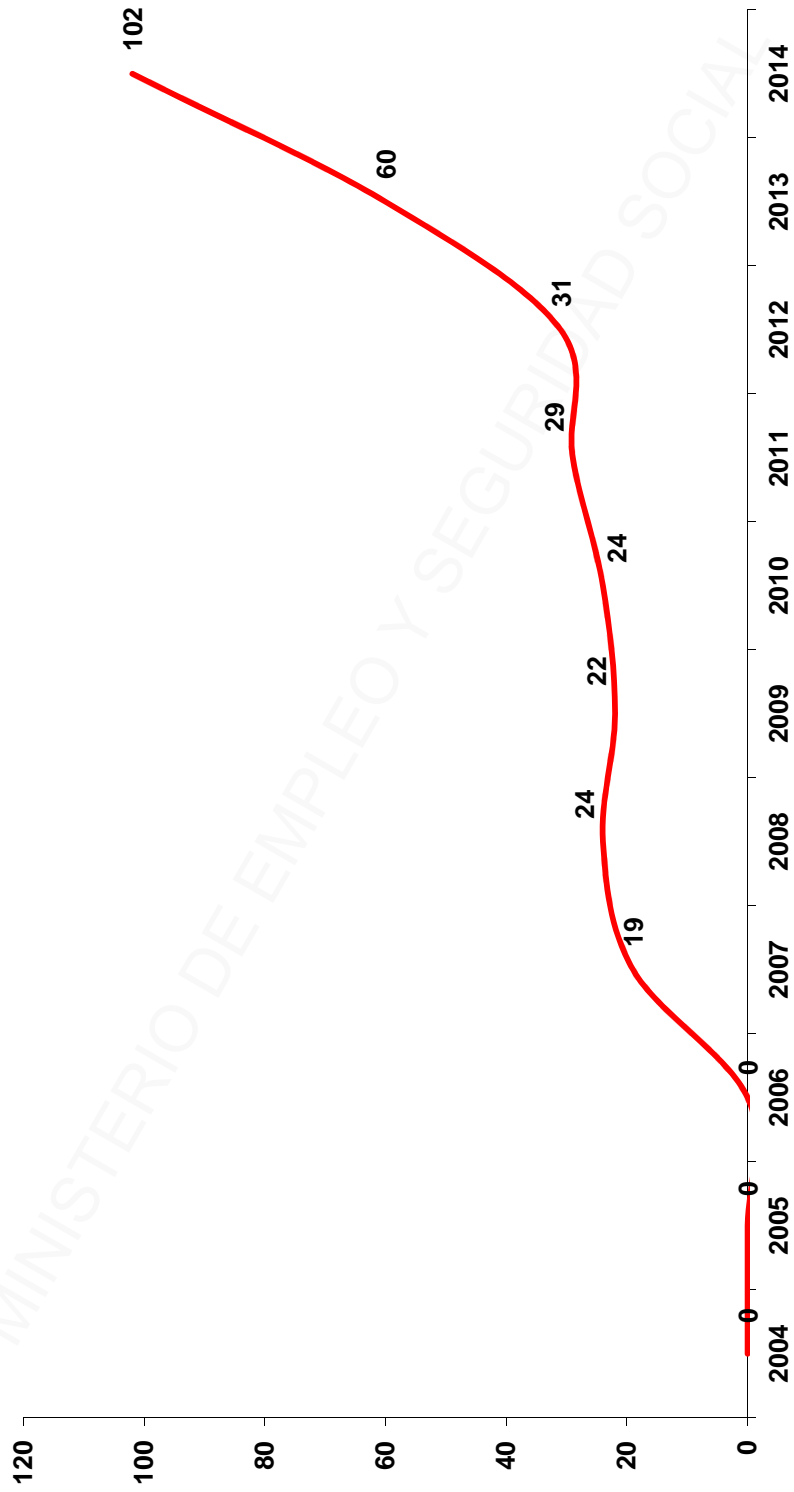
5.11. SOLIMAT

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

SOLIMAT

Periodo 2004 - 2014

Evolución de las reclamaciones



SOLIMAT
Periodo 2014
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 | 6,86 | 0,09 |
| Demora en la atención asistencial | 4 | 3,92 | 0,05 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 3 | 2,94 | 0,04 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 4 | 3,92 | 0,05 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 5 | 4,90 | 0,06 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 1 | 0,98 | 0,01 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 27 | 26,47 | 0,33 |
| Disconformidad con el alta médica | 14 | 13,73 | 0,17 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 5 | 4,90 | 0,06 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 8 | 7,84 | 0,10 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 9 | 8,82 | 0,11 |
| Problemas con el transporte | 10 | 9,80 | 0,12 |
| Reclamaciones derivadas de la utilización del sistema Delta | 1 | 0,98 | 0,01 |
| Otras | 4 | 3,92 | 0,05 |
| Total Reclamaciones | 102 | 100,00 | 1,25 |

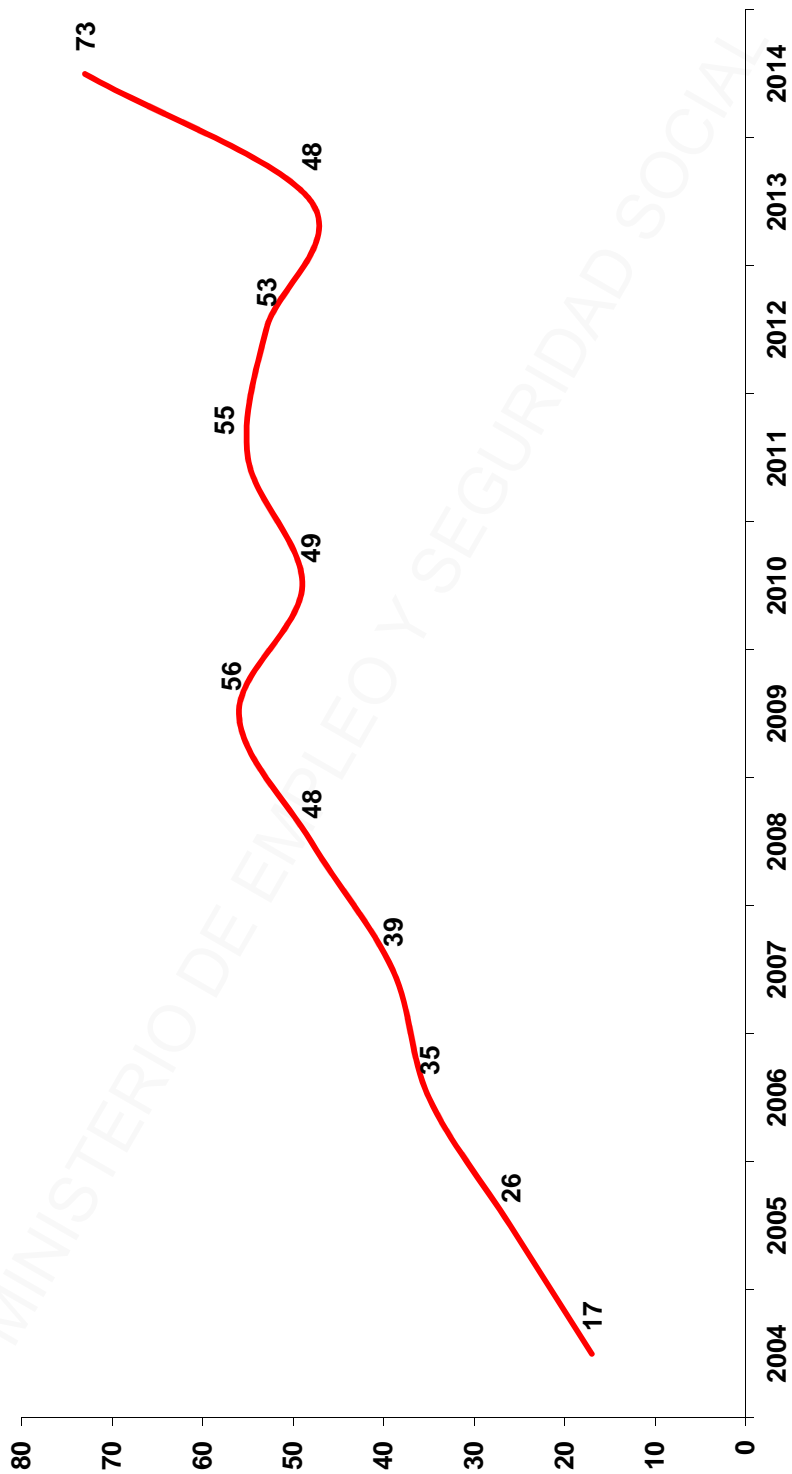
5.12. MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

Periodo 2004 - 2014

Evolución de las reclamaciones



MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA

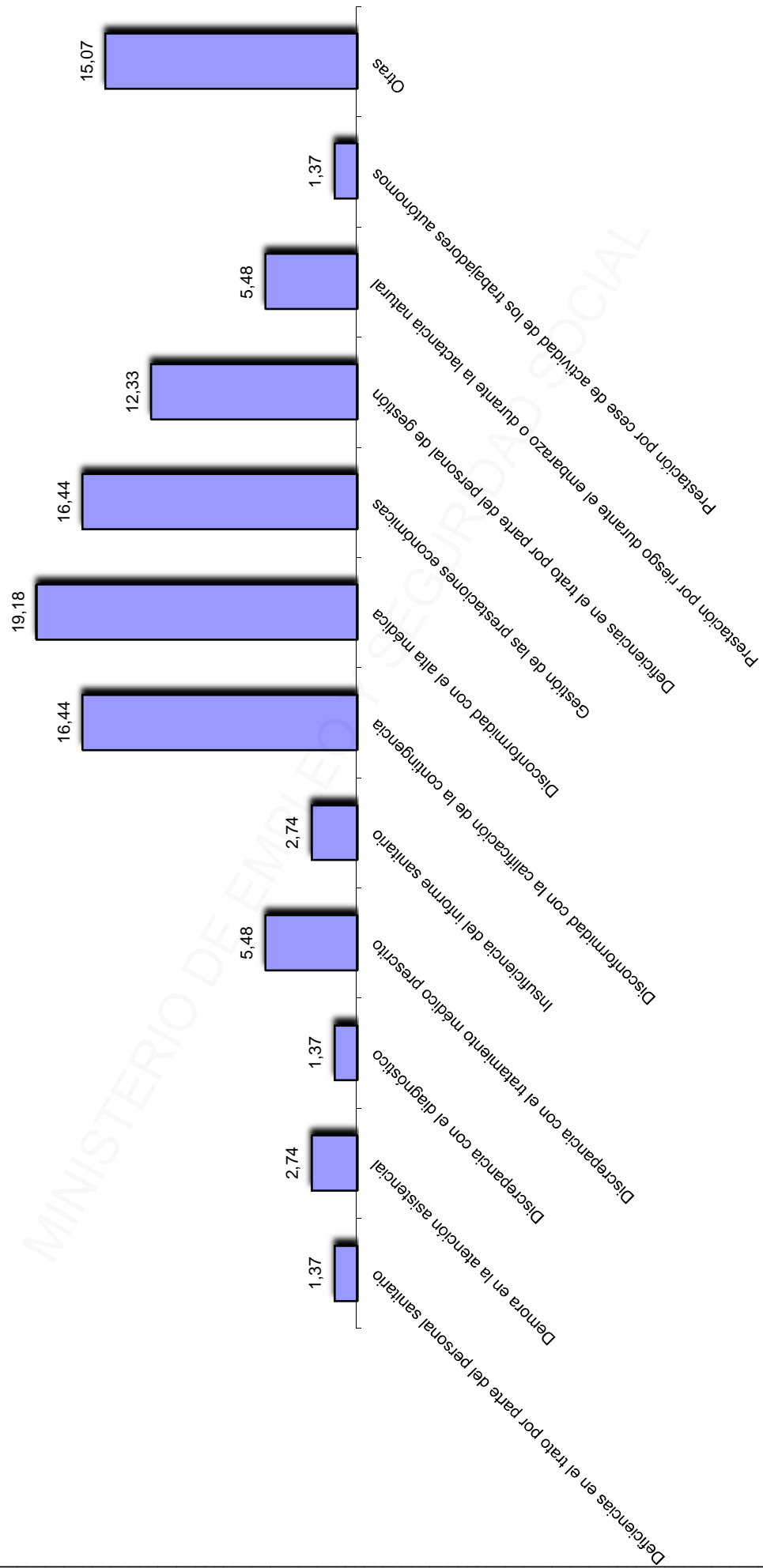
Periodo 2014

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 | 1,37 | 0,01 |
| Demora en la atención asistencial | 2 | 2,74 | 0,02 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 1 | 1,37 | 0,01 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 4 | 5,48 | 0,05 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 2 | 2,74 | 0,02 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 12 | 16,44 | 0,15 |
| Disconformidad con el alta médica | 14 | 19,18 | 0,17 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 12 | 16,44 | 0,15 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 9 | 12,33 | 0,11 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 4 | 5,48 | 0,05 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 1 | 1,37 | 0,01 |
| Otras | 11 | 15,07 | 0,13 |

Total Reclamaciones**73****100,00****0,90**

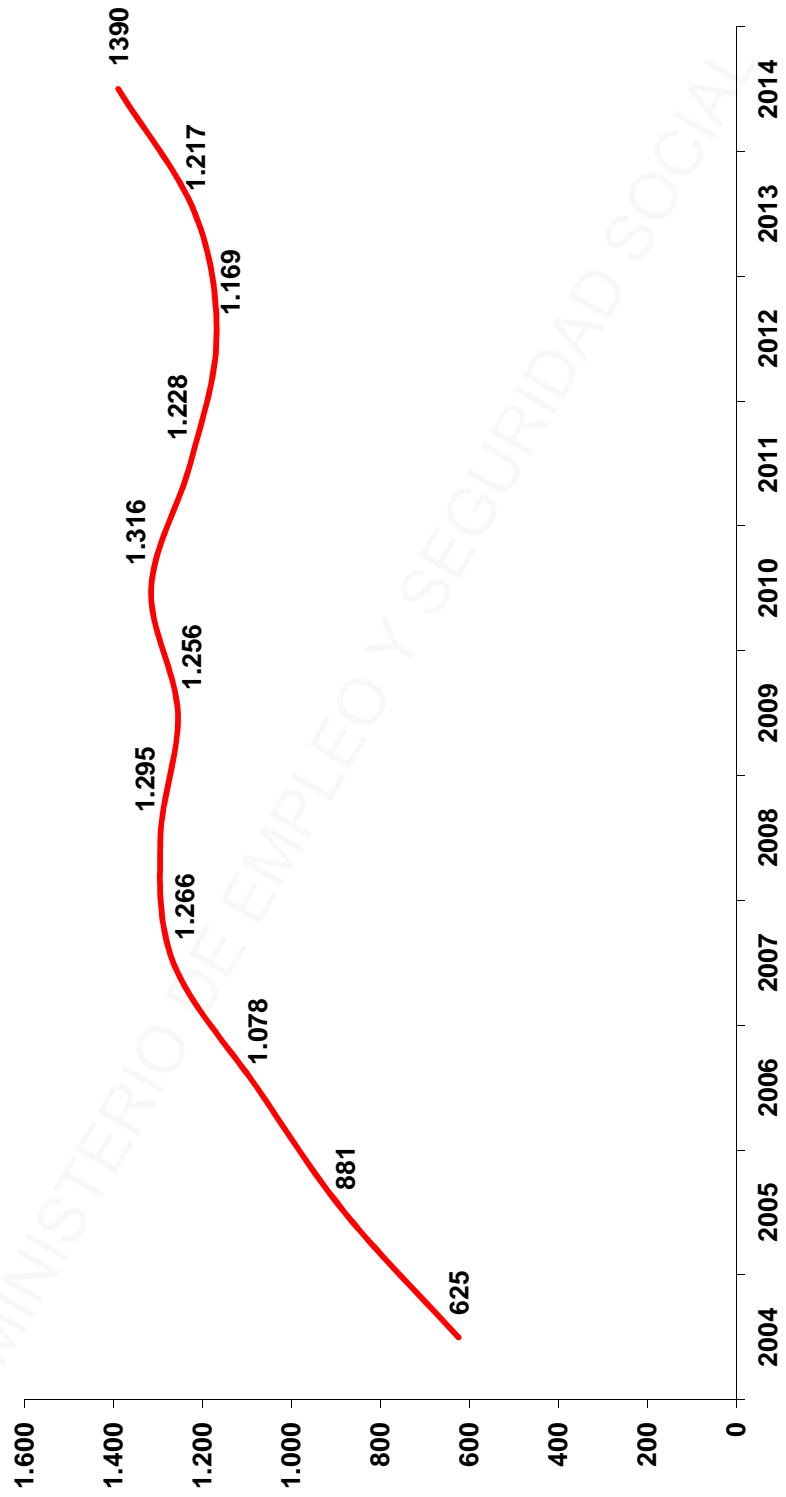
Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA DE ANDALUCIA Y DE CEUTA (%) . Periodo 2014



5.13. ASEPEYO

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

ASEPEYO
Periodo 2004 - 2014
Evolución de las reclamaciones



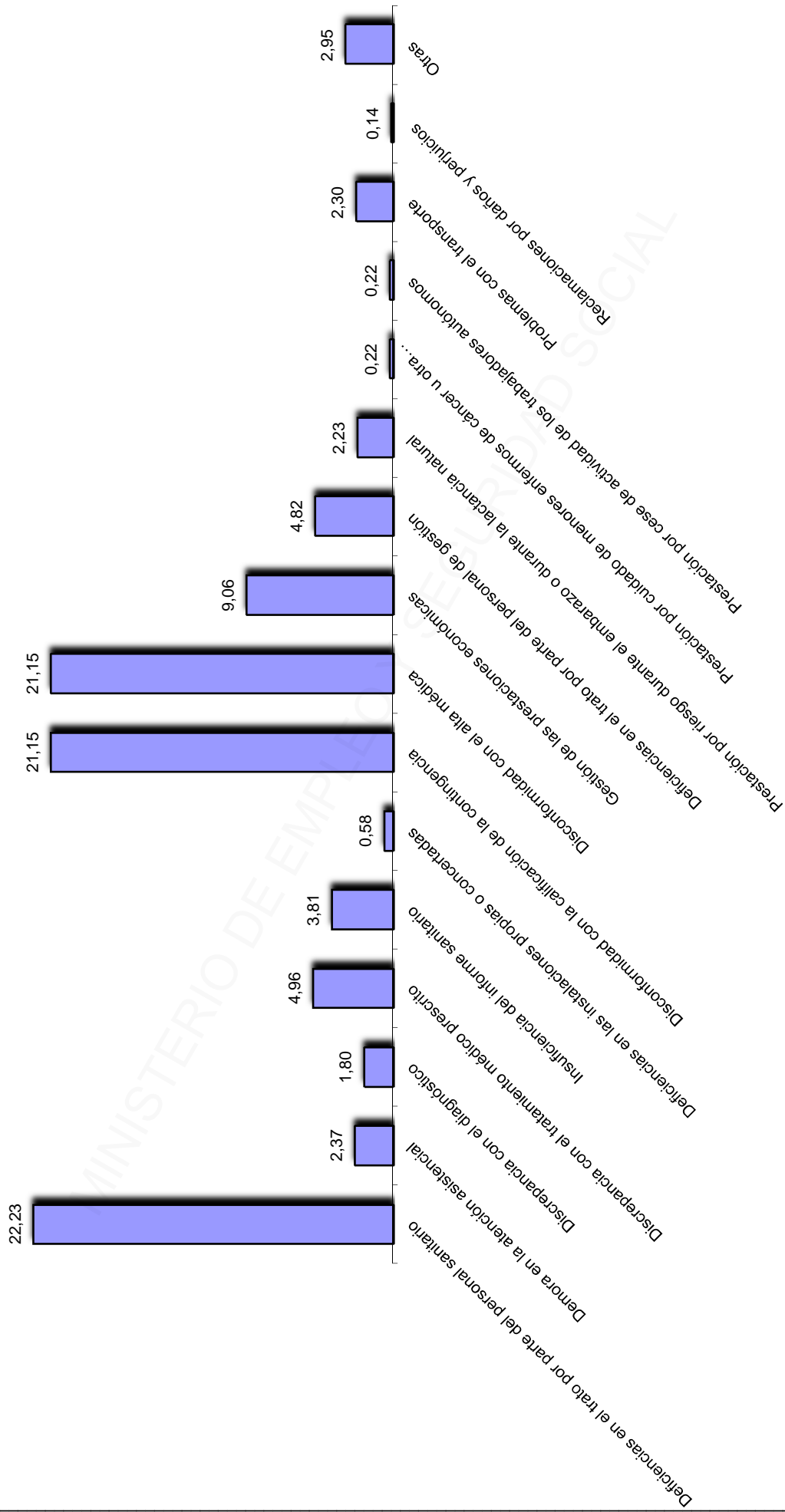
ASEPEYO

Periodo 2014

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 | 309 | 22,23 | 3,79 |
| Demora en la atención asistencial | 33 | 2,37 | 0,40 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 25 | 1,80 | 0,31 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 69 | 4,96 | 0,85 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 53 | 3,81 | 0,65 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 8 | 0,58 | 0,10 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 294 | 21,15 | 3,61 |
| Disconformidad con el alta médica | 294 | 21,15 | 3,61 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 126 | 9,06 | 1,55 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 67 | 4,82 | 0,82 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 31 | 2,23 | 0,38 |
| Prestación por cuidado de menores enfermos de cáncer u otra enfermedad grave | 3 | 0,22 | 0,04 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 3 | 0,22 | 0,04 |
| Problemas con el transporte | 32 | 2,30 | 0,39 |
| Reclamaciones por daños y perjuicios | 2 | 0,14 | 0,02 |
| Otras | 41 | 2,95 | 0,50 |
| Total Reclamaciones | 1.390 | 100,00 | 17,06 |

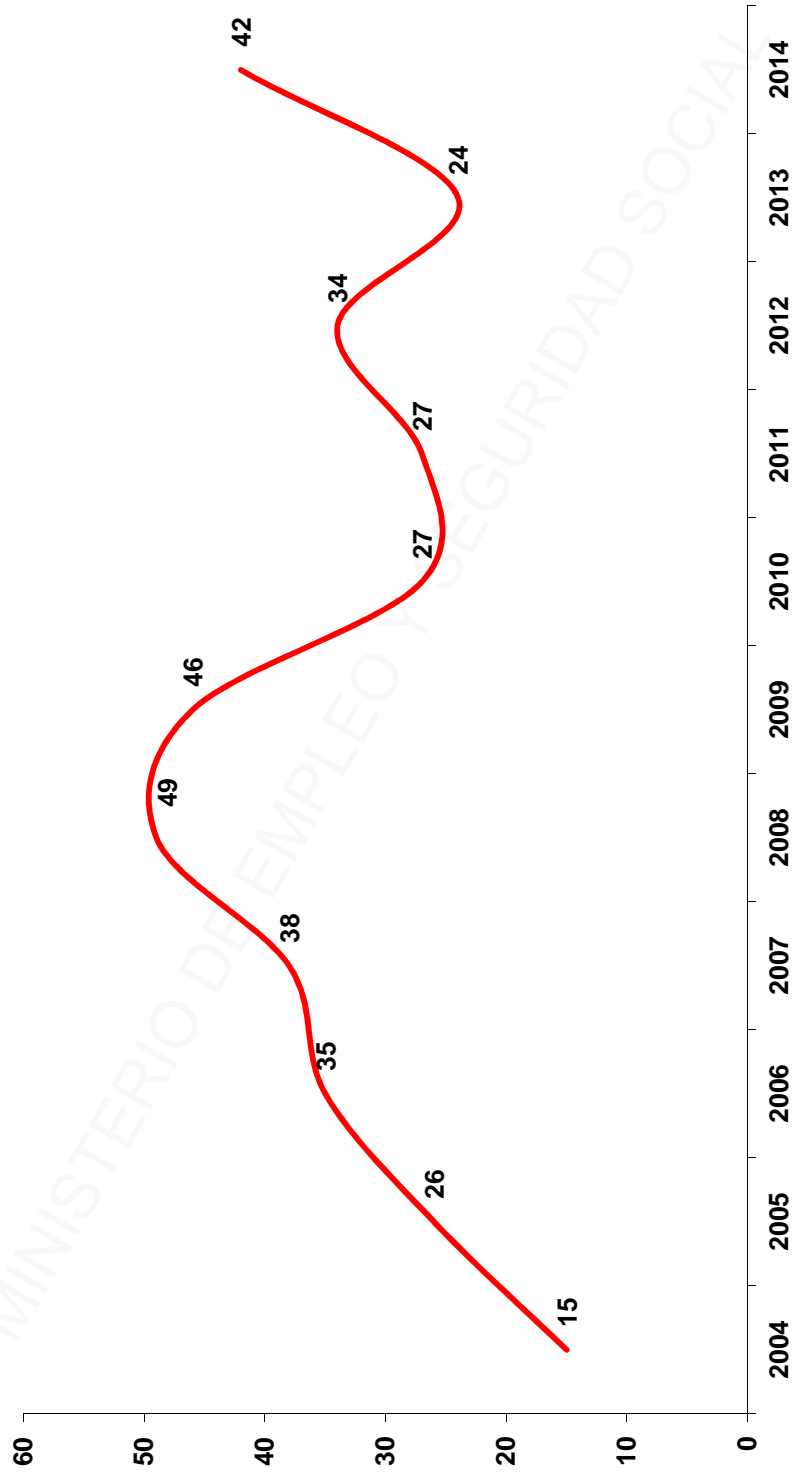
Gráfico índice reclamaciones según materia ASEPEYO (%). Periodo 2014



5.14. MUTUA BALEAR

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA BALEAR
Periodo 2004 - 2014
Evolución de las reclamaciones



MUTUA BALEAR

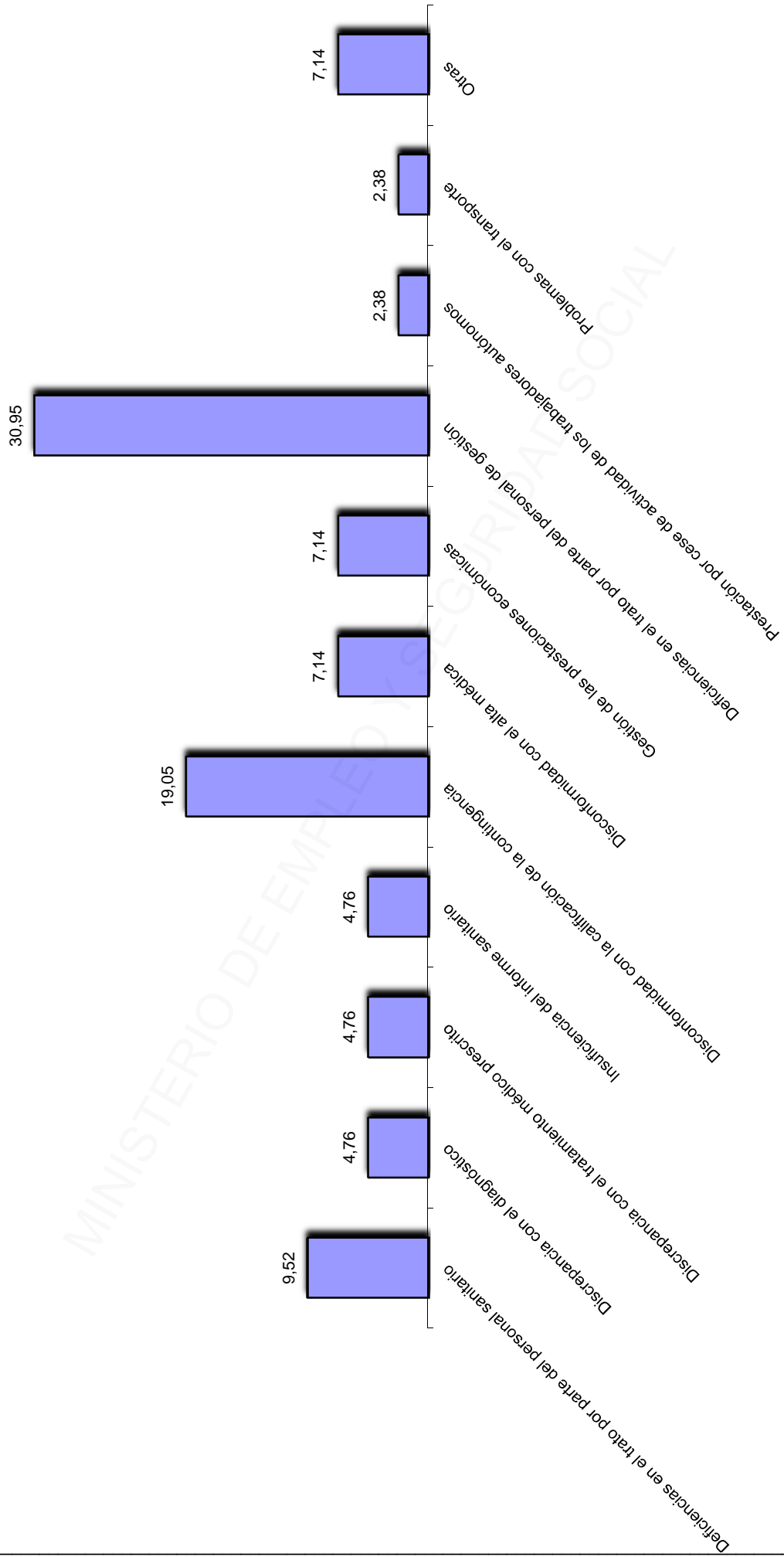
Periodo 2014

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 | 9,52 | 0,05 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 2 | 4,76 | 0,02 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 2 | 4,76 | 0,02 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 2 | 4,76 | 0,02 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 8 | 19,05 | 0,10 |
| Disconformidad con el alta médica | 3 | 7,14 | 0,04 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 3 | 7,14 | 0,04 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 13 | 30,95 | 0,16 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 1 | 2,38 | 0,01 |
| Problemas con el transporte | 1 | 2,38 | 0,01 |
| Otras | 3 | 7,14 | 0,04 |

Total Reclamaciones**42****100,00****0,52**

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA BALEAR (%). Periodo 2014



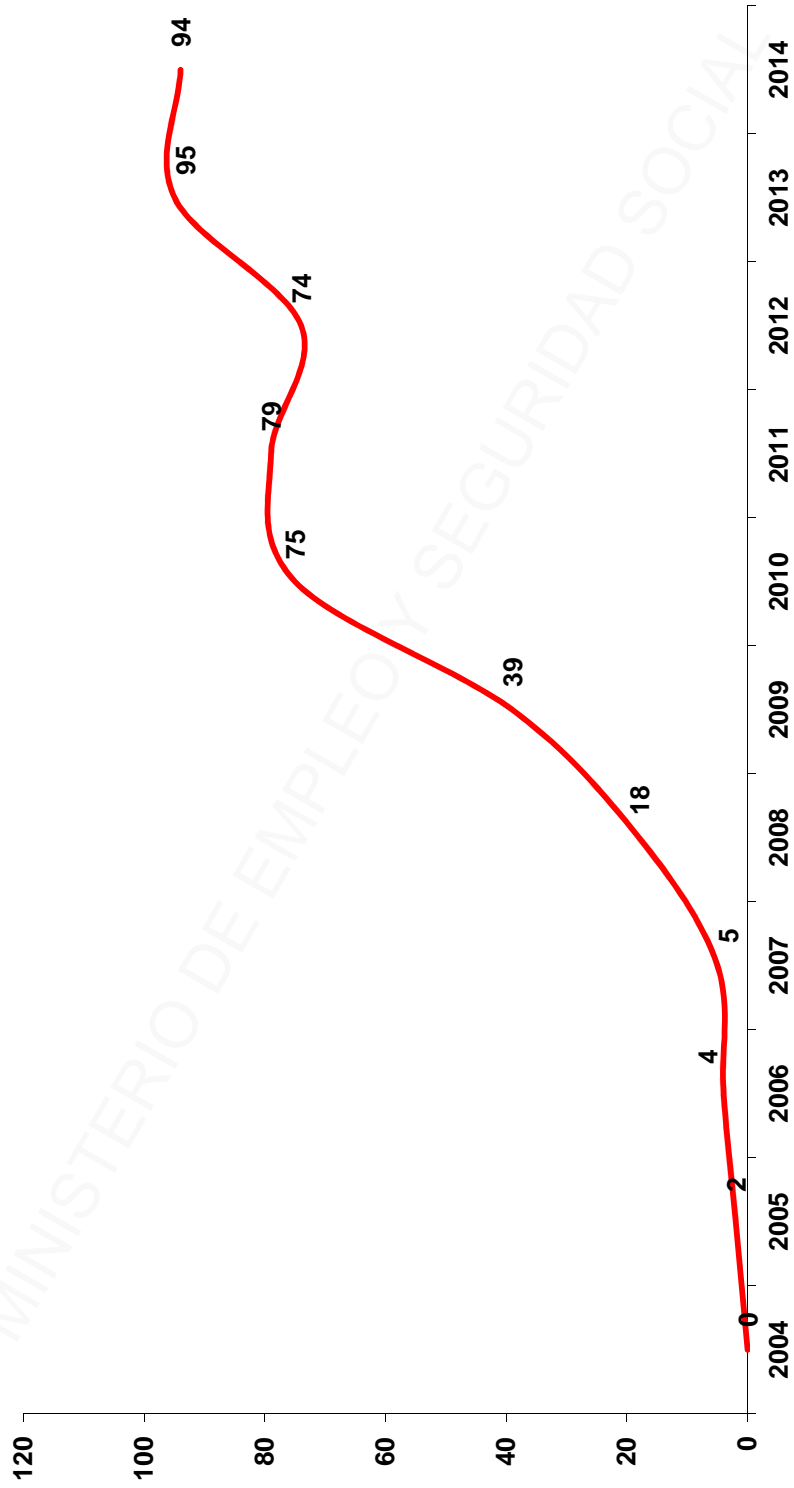
5.15. MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Periodo 2004 - 2014

Evolución de las reclamaciones



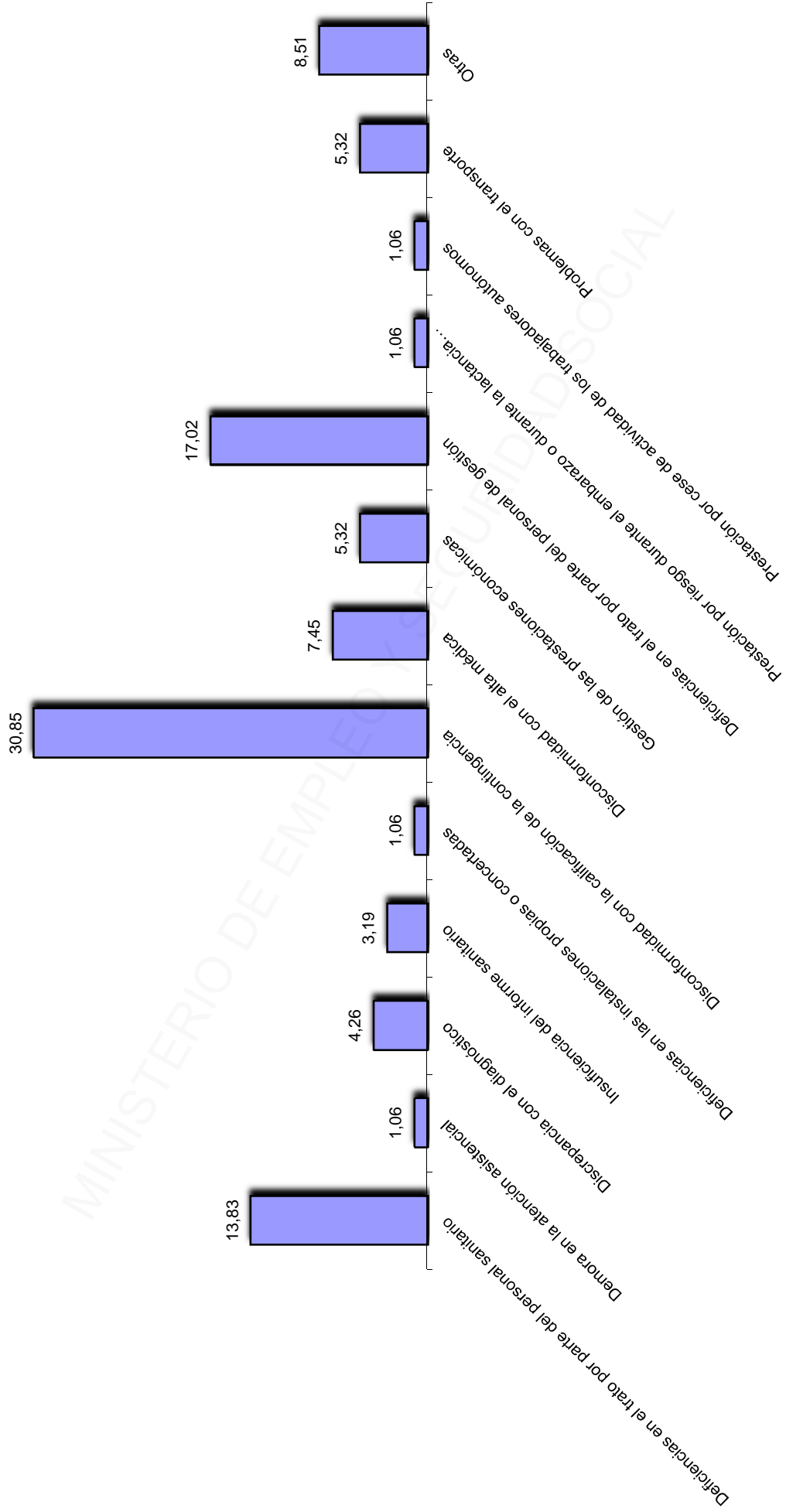
MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Período 2014

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 | 13,83 | 0,16 |
| Demora en la atención asistencial | 1 | 1,06 | 0,01 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 4 | 4,26 | 0,05 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 3 | 3,19 | 0,04 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 1 | 1,06 | 0,01 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 29 | 30,85 | 0,36 |
| Disconformidad con el alta médica | 7 | 7,45 | 0,09 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 5 | 5,32 | 0,06 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 16 | 17,02 | 0,20 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 1 | 1,06 | 0,01 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 1 | 1,06 | 0,01 |
| Problemas con el transporte | 5 | 5,32 | 0,06 |
| Otras | 8 | 8,51 | 0,10 |
| Total Reclamaciones | 94 | 100,00 | 1,15 |

Gráfico índice reclamaciones según materia MUTUA GALLEGA DE ACCIDENTES DE TRABAJO (%). Periodo 2014



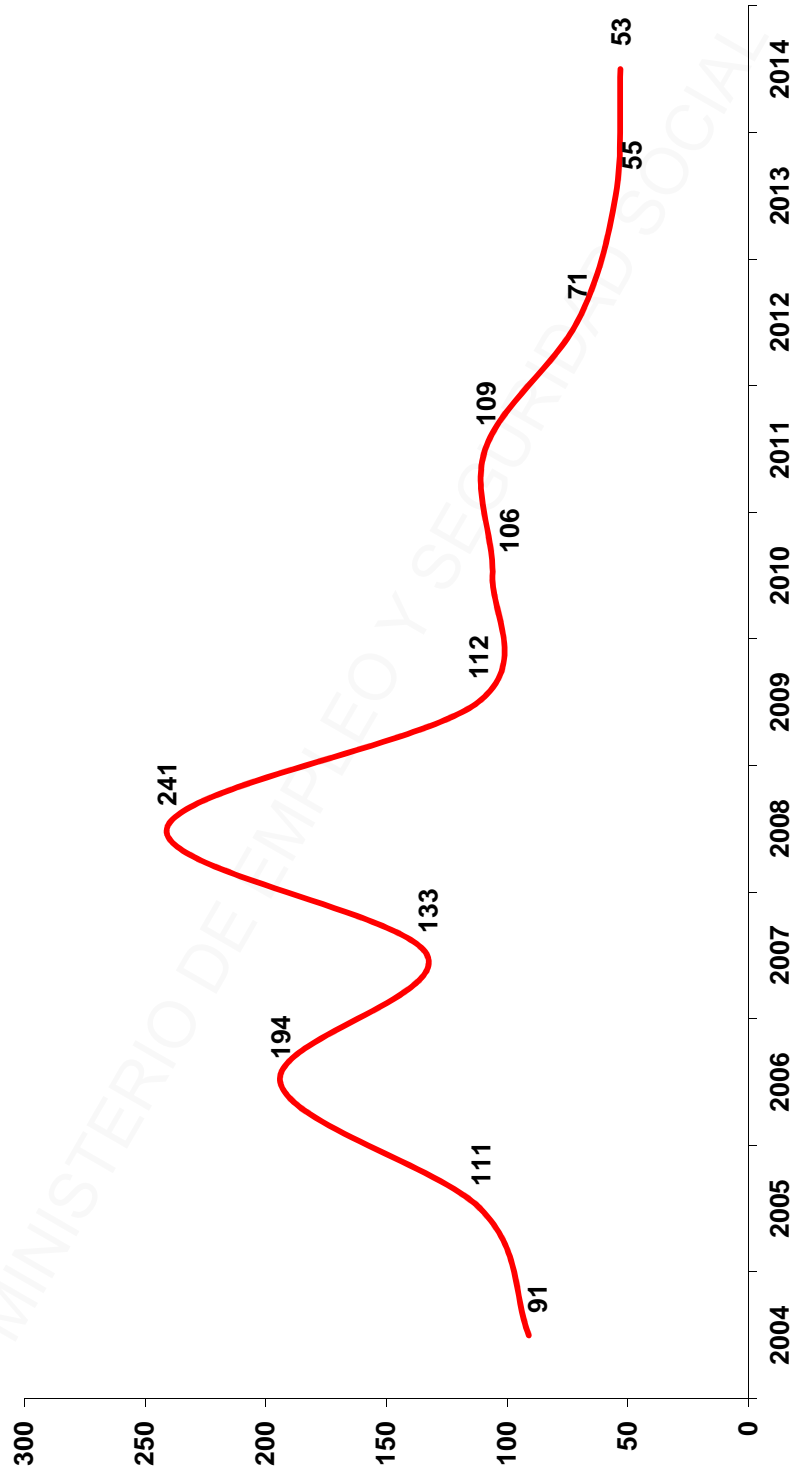
5.16. UNIÓN DE MUTUAS

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

UNIÓN DE MUTUAS

Periodo 2004 - 2014

Evolución de las reclamaciones



UNIÓN DE MUTUAS

Periodo 2014

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 | 5 | 9,43 | 0,06 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 1 | 1,89 | 0,01 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 3 | 5,66 | 0,04 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 4 | 7,55 | 0,05 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 17 | 32,08 | 0,21 |
| Disconformidad con el alta médica | 13 | 24,53 | 0,16 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 3 | 5,66 | 0,04 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 1 | 1,89 | 0,01 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 3 | 5,66 | 0,04 |
| Otras | 3 | 5,66 | 0,04 |

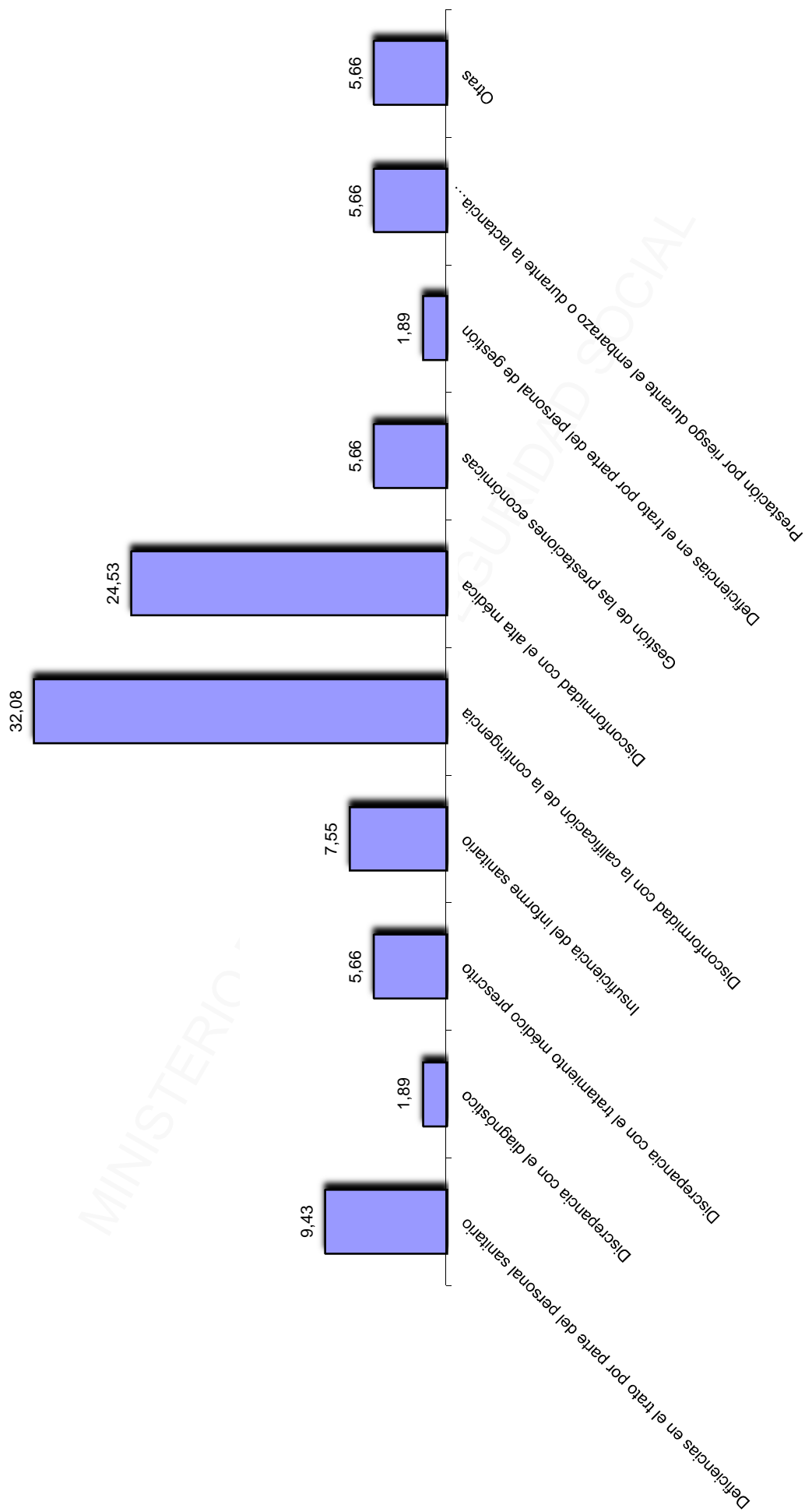
Total Reclamaciones

53

100,00

0,65

Gráfico índice reclamaciones según materia UNIÓN DE MUTUAS (%). Periodo 2014

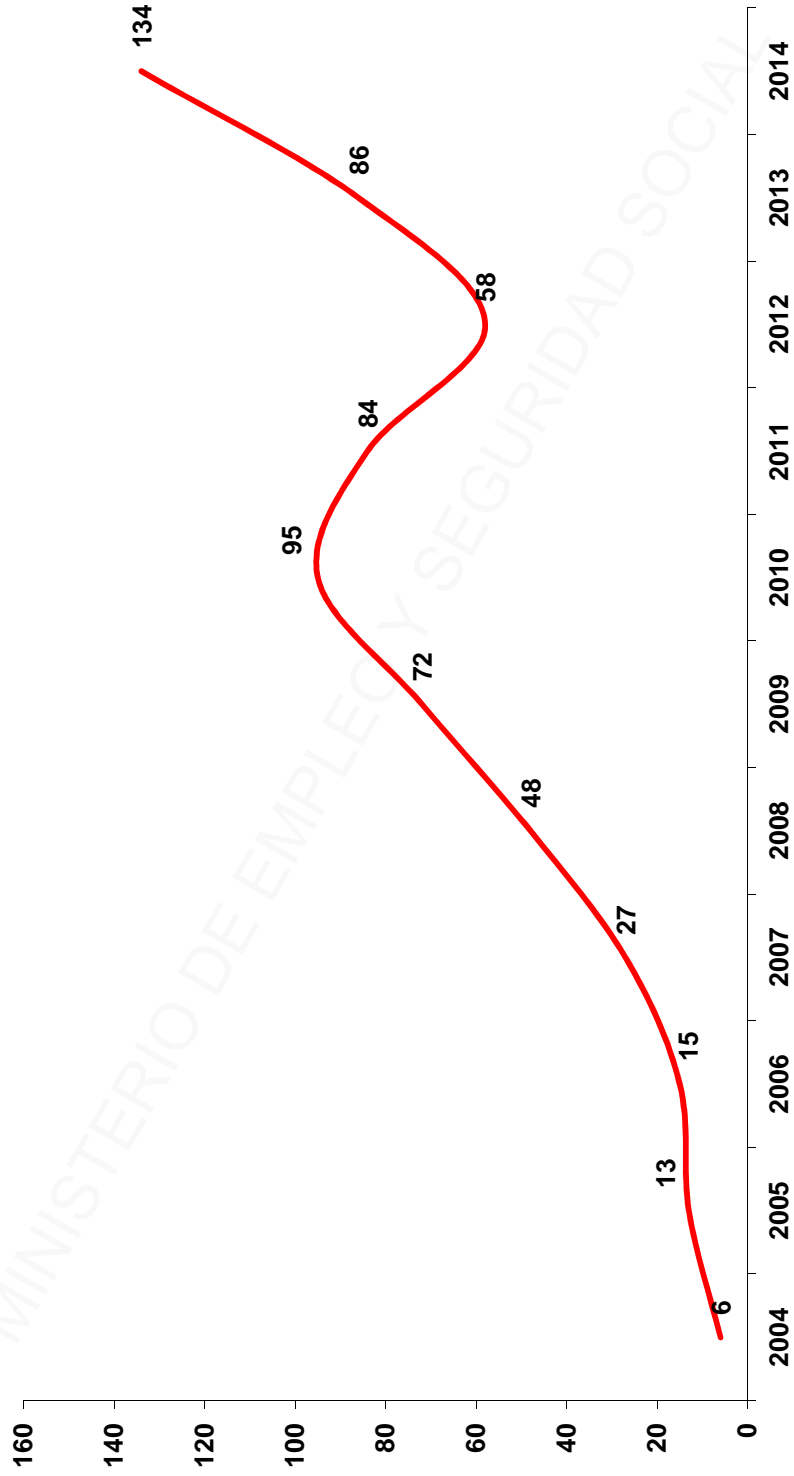


5.17. MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE
CANARIAS

MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

Periodo 2004 - 2014

Evolución de las reclamaciones



MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS

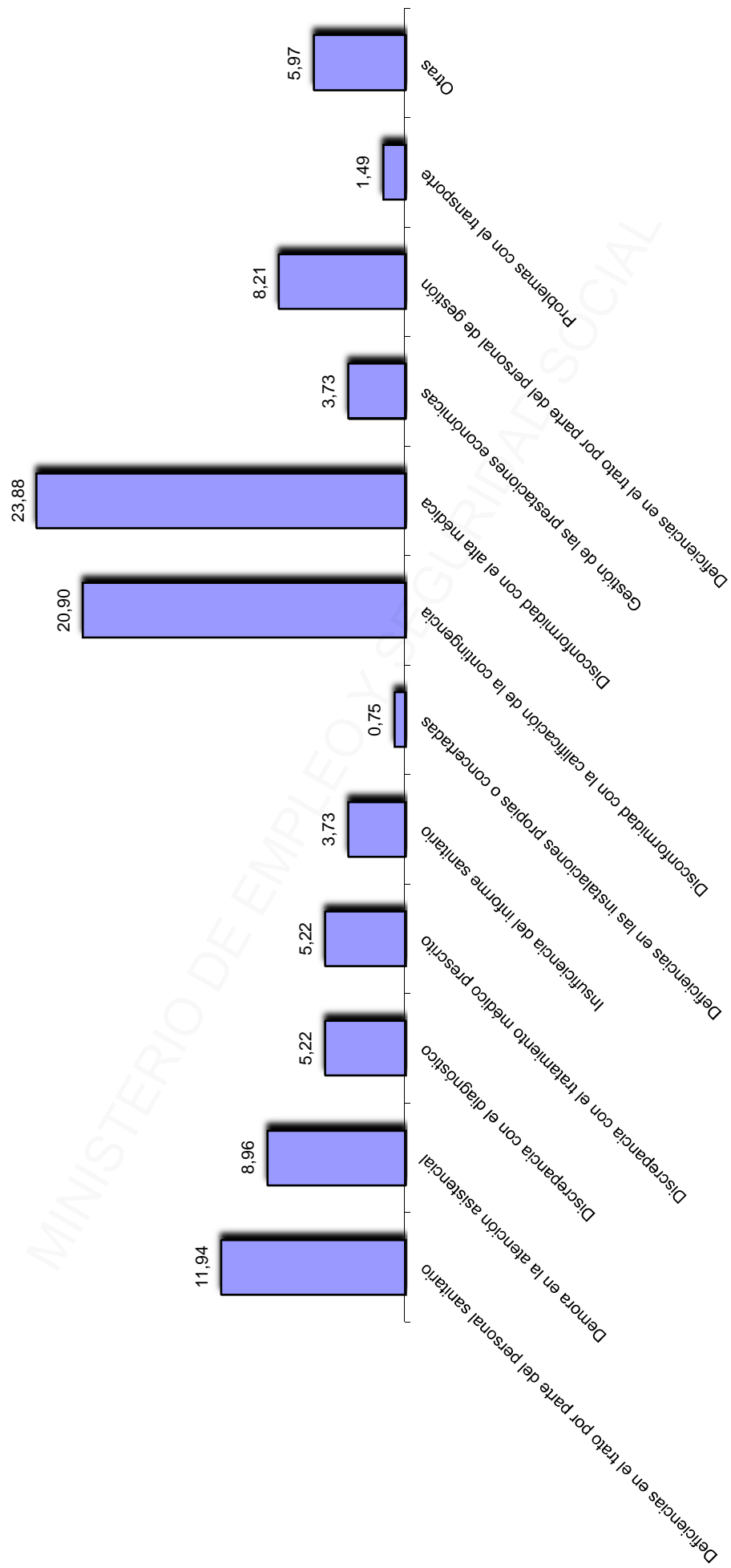
Periodo 2014

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 | 16 | 11,94 | 0,20 |
| Demora en la atención asistencial | 12 | 8,96 | 0,15 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 7 | 5,22 | 0,09 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 7 | 5,22 | 0,09 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 5 | 3,73 | 0,06 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 1 | 0,75 | 0,01 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 28 | 20,90 | 0,34 |
| Disconformidad con el alta médica | 32 | 23,88 | 0,39 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 5 | 3,73 | 0,06 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 11 | 8,21 | 0,13 |
| Problemas con el transporte | 2 | 1,49 | 0,02 |
| Otras | 8 | 5,97 | 0,10 |

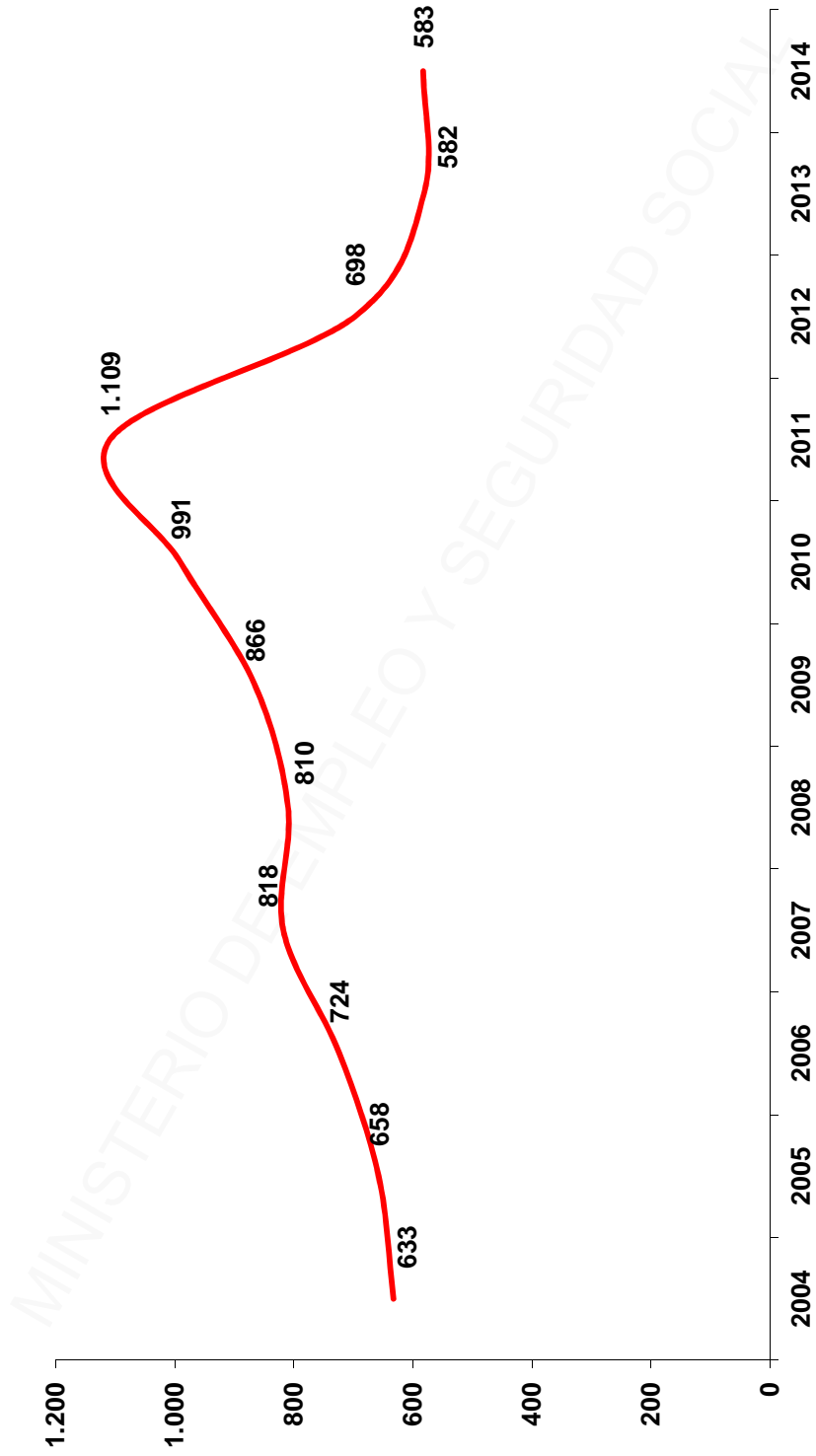
Total Reclamaciones**134****100,00****1,64**

Gráfico índice reclamaciones según materia MAC, MUTUA DE ACCIDENTES DE CANARIAS (%). Periodo 2014



5.18. IBERMUTUAMUR

IBERMUTUAMUR
Periodo 2004 - 2014
Evolución de las reclamaciones



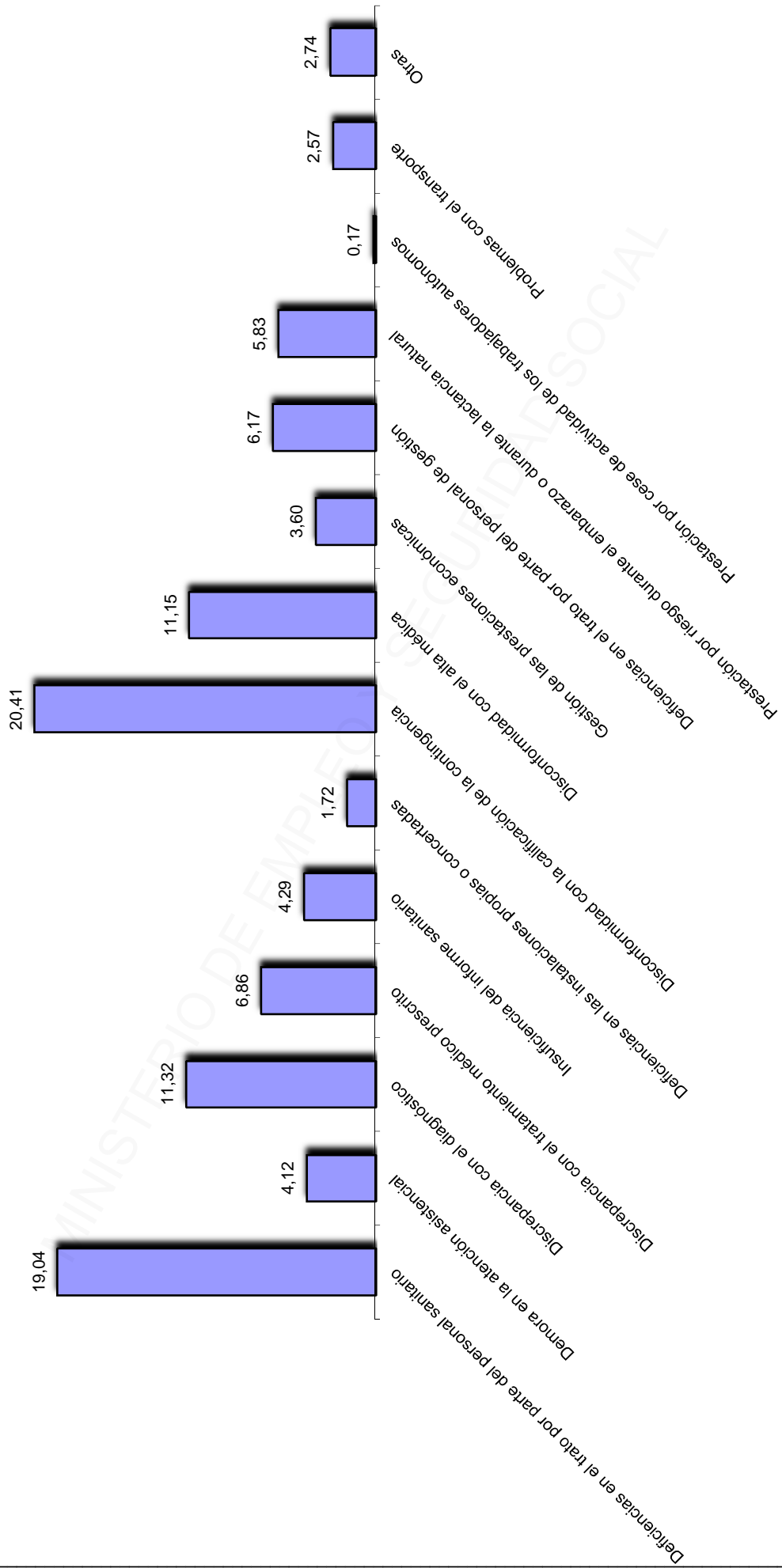
IBERMUTUAMUR

Periodo 2014

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 | 111 | 19,04 | 1,36 |
| Demora en la atención asistencial | 24 | 4,12 | 0,29 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 66 | 11,32 | 0,81 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 40 | 6,86 | 0,49 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 25 | 4,29 | 0,31 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 10 | 1,72 | 0,12 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 119 | 20,41 | 1,46 |
| Disconformidad con el alta médica | 65 | 11,15 | 0,80 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 21 | 3,60 | 0,26 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 36 | 6,17 | 0,44 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 34 | 5,83 | 0,42 |
| Prestación por cese de actividad de los trabajadores autónomos | 1 | 0,17 | 0,01 |
| Problemas con el transporte | 15 | 2,57 | 0,18 |
| Otras | 16 | 2,74 | 0,20 |
| Total Reclamaciones | 583 | 100,00 | 7,15 |

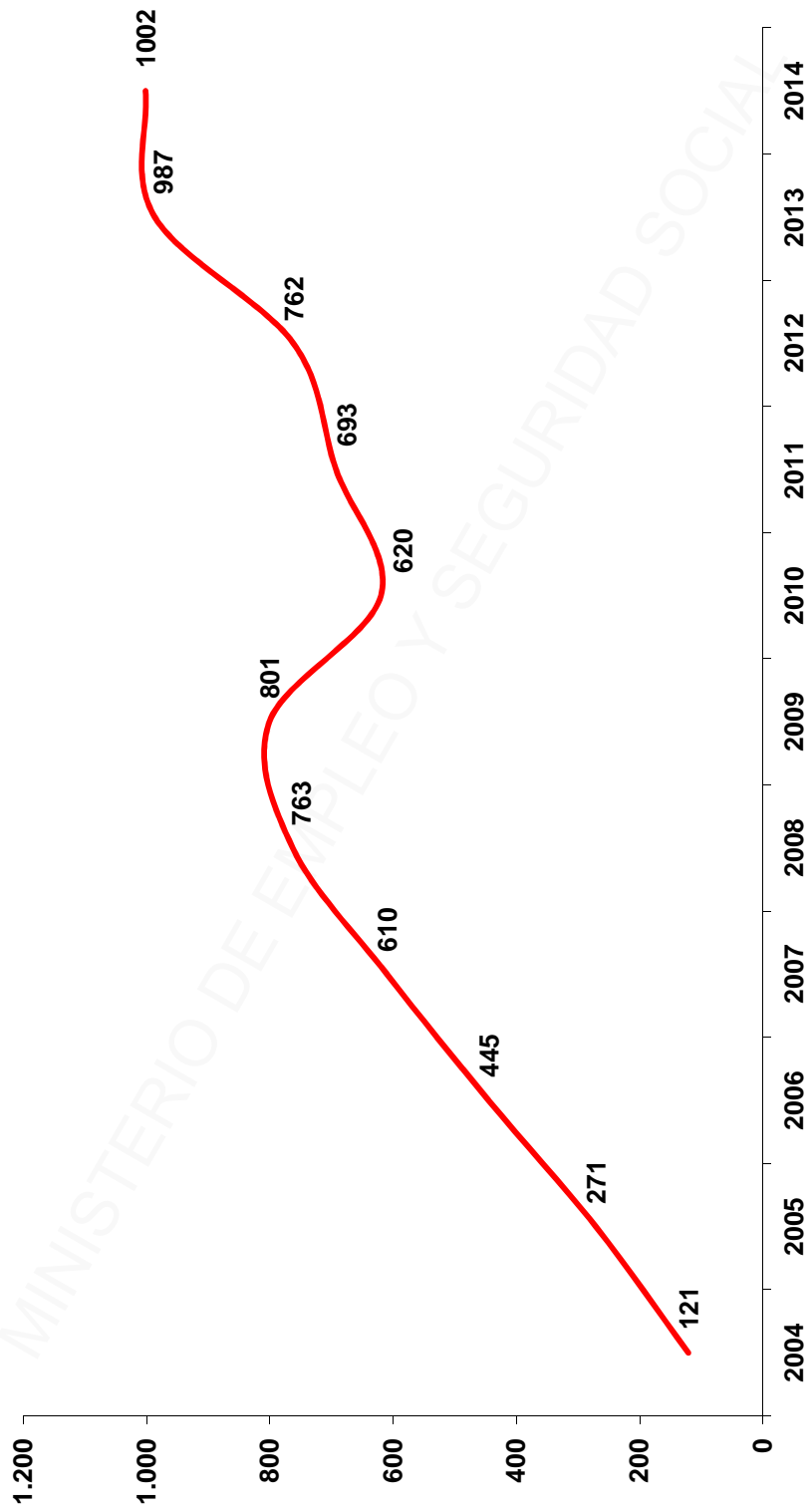
Gráfico índice reclamaciones según materia IBERMUTUAMUR (%). Periodo 2014



5.19. FRATERNIDAD - MUPRESPA

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

FRATERNIDAD - MUPRESA
Periodo 2004 - 2014
Evolución de las reclamaciones



FRATERNIDAD - MUPRESA

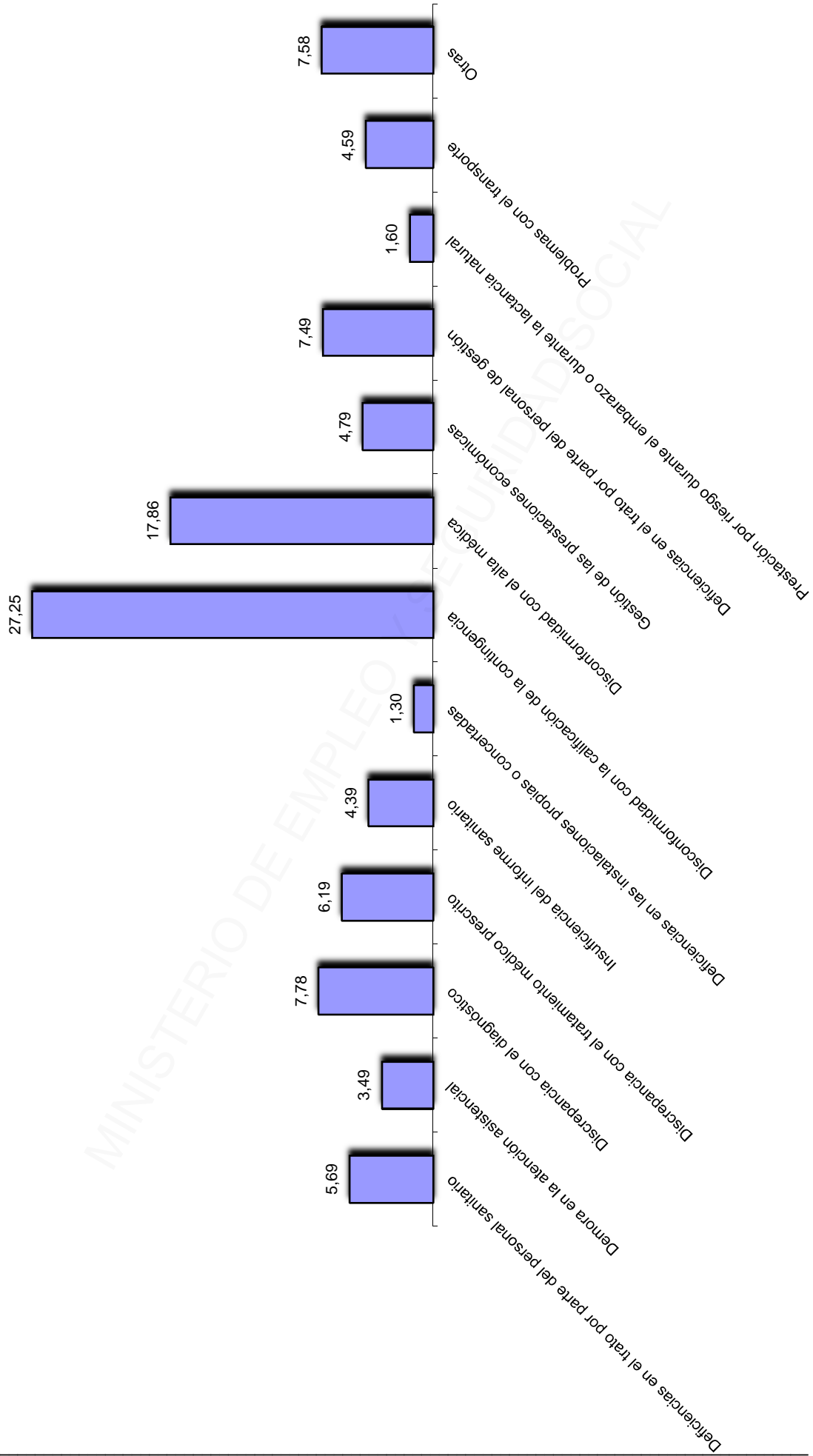
Periodo 2014

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 | 57 | 5,69 | 0,70 |
| Demora en la atención asistencial | 35 | 3,49 | 0,43 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 78 | 7,78 | 0,96 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 62 | 6,19 | 0,76 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 44 | 4,39 | 0,54 |
| Deficiencias en las instalaciones propias o concertadas | 13 | 1,30 | 0,16 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 273 | 27,25 | 3,35 |
| Disconformidad con el alta médica | 179 | 17,86 | 2,20 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 48 | 4,79 | 0,59 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 75 | 7,49 | 0,92 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 16 | 1,60 | 0,20 |
| Problemas con el transporte | 46 | 4,59 | 0,56 |
| Otras | 76 | 7,58 | 0,93 |

Total Reclamaciones**1.002****100,00****12,30**

Gráfico índice reclamaciones según materia FRATERNIDAD - MUPRESPA (%). Periodo 2014



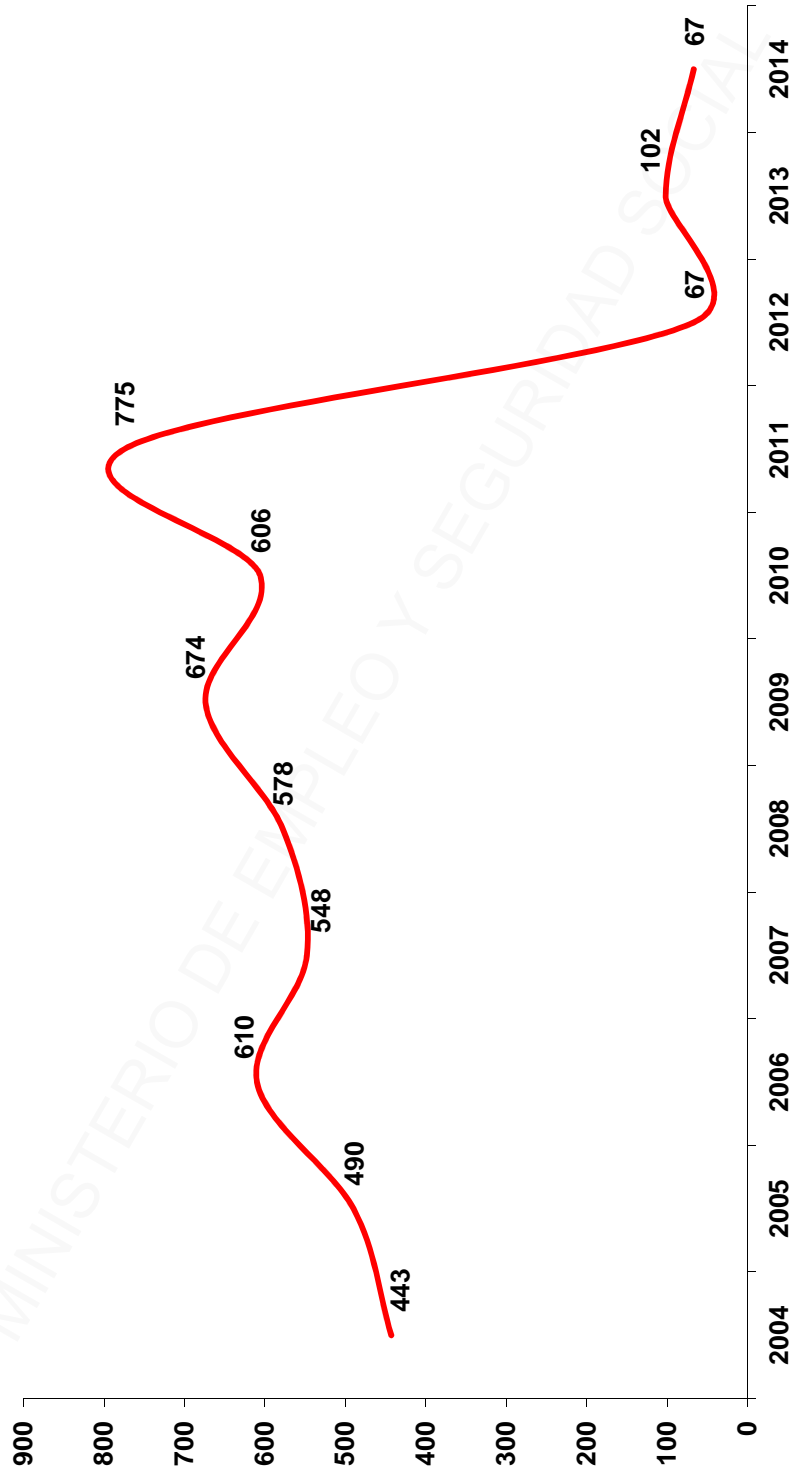
5.20. EGARSAT

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

EGARSAT

Periodo 2004 - 2014

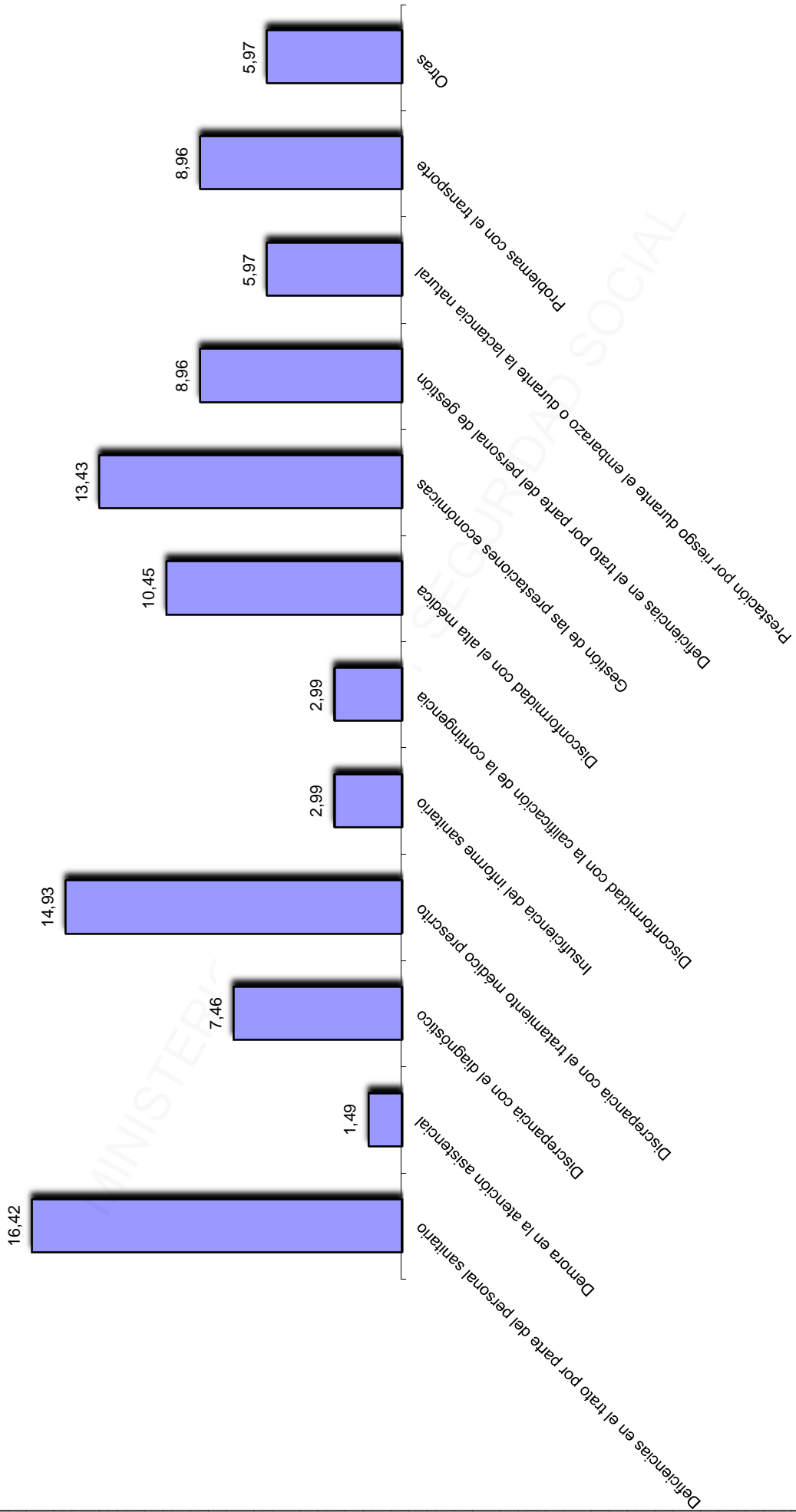
Evolución de las reclamaciones



EGARSAT
Periodo 2014
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 | 16,42 | 0,13 |
| Demora en la atención asistencial | 1 | 1,49 | 0,01 |
| Discrepancia con el diagnóstico | 5 | 7,46 | 0,06 |
| Discrepancia con el tratamiento médico prescrito | 10 | 14,93 | 0,12 |
| Insuficiencia del informe sanitario | 2 | 2,99 | 0,02 |
| Disconformidad con la calificación de la contingencia | 2 | 2,99 | 0,02 |
| Disconformidad con el alta médica | 7 | 10,45 | 0,09 |
| Gestión de las prestaciones económicas | 9 | 13,43 | 0,11 |
| Deficiencias en el trato por parte del personal de gestión | 6 | 8,96 | 0,07 |
| Prestación por riesgo durante el embarazo o durante la lactancia natural | 4 | 5,97 | 0,05 |
| Problemas con el transporte | 6 | 8,96 | 0,07 |
| Otras | 4 | 5,97 | 0,05 |
| Total Reclamaciones | 67 | 100,00 | 0,82 |

Gráfico índice reclamaciones según materia EGARSAT (%). Periodo 2014



6.- DEFINICIONES

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

DEFINICIONES

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 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 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 (DELTA).

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.

MINISTERIO DE EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL

