

FICHAS INFORMATIVAS ¿QUÉ HACER...

05/2026

05

...SI NO ESTÁS DE ACUERDO CON LA GESTIÓN DE TU MUTUA?

Una mutua es una asociación de empresarios o empresarias sin ánimo de lucro que colabora con el sistema de Seguridad Social (SS) en la gestión de las prestaciones del sistema público de salud, tanto en contingencias profesionales como en comunes. Actúan como intermediarias entre las personas trabajadoras y la Seguridad Social, sin depender de esta.



Además de cubrir la asistencia sanitaria y el pago de las prestaciones en los periodos de baja por accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, gestionan y controlan los procesos de baja por incapacidad temporal derivados de contingencias comunes, la situación de baja por riesgo durante el embarazo o lactancia, cuidado de menores gravemente enfermos y el cese de actividad de personas trabajadoras autónomas.

Las **reclamaciones más frecuentes** a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social (MCSS) son:

- Disconformidad con la calificación de la contingencia (21,52%).
- Deficiencias en la asistencia sanitaria (14.67%).
- Disconformidad con el alta médica (13.22%).
- Quejas sobre la gestión de prestaciones económicas (11,82%).

A nivel nacional, el número de reclamaciones formuladas en el año 2024 fue superior respecto de las reclamaciones formuladas en 2023, pasando de 17.953 a 21.146

*Datos extraídos del "Informe de reclamaciones de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social (periodo 2024)". Secretaría de Estado de Seguridad Social. Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social.

¿QUÉ PASOS SEGUIR SI NO ESTÁS CONFORME CON LA GESTIÓN DE TU MUTUA?

Estos pasos son cruciales para asegurar que tu disconformidad con la mutua se maneje de manera adecuada y eficiente:

1.

RECOPILA DOCUMENTACIÓN

Junta toda la documentación relevante (informes médicos, cartas de la mutua, etc.). Es conveniente hacerlo tan pronto como recibas la notificación de la resolución.

2.

SOLICITA ACLARACIONES POR ESCRITO

Contacta con la mutua para solicitar una aclaración por escrito sobre cualquier decisión que consideres injusta. Hazlo idealmente dentro de los primeros 10 días tras recibir la resolución o la decisión que te preocupa.

¡Siempre es mejor tenerlo todo por escrito!

3.

OBTÉN INFORME MÉDICO COMPLEMENTARIO

Si te han dado el alta, pero sigues sin poder trabajar, solicita un informe médico complementario a tu médico de cabecera o especialista. Esto debería hacerse lo antes posible, en el plazo de dos semanas desde que se recibe el alta.

4. RECLAMACIONES Y RECURSOS DISPONIBLES

Puedes presentar una reclamación formal ante la mutua. Debe contener todos los detalles del problema y adjuntar la documentación pertinente. La mutua tiene la obligación de responder en un plazo razonable. Este paso es importante para dejar constancia de tu queja antes de iniciar otros procedimientos legales.

a) Impugnación del alta médica

Si te han dado el alta y consideras que no estás en condiciones de trabajar, puedes presentar un escrito de disconformidad en los siguientes 10 días hábiles después de recibir el alta. Este escrito se presenta ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS). Una vez presentado, el INSS evaluará tu situación y decidirá si mantener o revocar el alta médica.

b) Presentar una reclamación previa ante el INSS

Si la mutua deniega una prestación o si no estás conforme con alguna decisión, puedes presentar una reclamación previa ante el INSS en el plazo de 30 días hábiles. El INSS revisará el caso y decidirá si la mutua ha actuado correctamente.

Si la resolución del INSS no es favorable, puedes interponer una demanda en el Juzgado de lo Social. Para ello, es fundamental contar con la ayuda de un abogado especializado en derecho laboral y seguridad social.

c) Solicitar una determinación de Contingencia

Si estás en un proceso de baja médica por haber sufrido un daño a tu salud derivado de tu trabajo y la MCSS deriva dicho proceso a la Seguridad Social, puedes iniciar un procedimiento para la determinación de la contingencia ante el INSS, para intentar que te reconozcan la contingencia como profesional.

5. OTRAS VÍAS DE APOYO Y ASESORAMIENTO

Apoyo del sindicato UGT

En **Unión General de Trabajadores y Trabajadoras (UGT)**, cuentas con varios recursos para enfrentar las discrepancias por parte de las personas trabajadoras con la mutua:

1. Asesoramiento Jurídico:

En UGT ofrecemos orientación legal especializada sobre reclamaciones y recursos ante mutuas. Proporcionamos abogados que te representan en procedimientos judiciales contra la mutua, si es necesario.

2. Asesoramiento en Prevención de Riesgos Laborales y Salud Laboral (PRL):

En UGT contamos con técnicos de PRL que te pueden orientar y ayudar a resolver cualquier cuestión o duda relacionada con la mutua como: accidentes laborales y enfermedades profesionales, asegurarse de que la mutua proporcione la atención y tratamiento adecuados, y disputas relacionadas con bajas médicas, incapacidades o el reconocimiento de contingencias profesionales.

3. Apoyo Sindical:

Podemos mediar ante organismos como el INSS para defender tus derechos y garantizar una correcta actuación de las mutuas.

Oficina virtual para reclamaciones respecto a la atención de las Mutuas: <https://www.ovrmatepss.es/virtual/#>

Los usuarios disconformes con la atención que han recibido por parte de una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, tienen la opción de presentar su reclamación ante este organismo público a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social. Además, la Seguridad Social ha habilitado un servicio telefónico para facilitar estos trámites, disponible en el número 902 112 651, que atiende:

Para gestiones de IT puedes consultar:
Consulta <https://tramites.seg-social.es/>

Horario de invierno: De lunes a jueves de 8.30 a 14.30 h y de 16 a 18.30 h.
Viernes de 8.30 a 14.30 h.
Horario de verano: De 8 a 15 h.

¡Y RECUERDA!

La mala gestión por parte de una mutua puede generar un gran estrés, pero existen mecanismos legales para **defender tus derechos**. Es importante mantener un registro exhaustivo de todos los documentos y comunicaciones, y buscar asesoramiento profesional lo antes posible. Si bien los trámites pueden ser largos, **cada paso te acerca a una resolución justa de tu caso**.