



Análisis actividad Defensor del Asegurado

La Unión Madrileña de Seguros S.A. 2025

30.01.2026

Defensor Asegurado 2025

Introducción

Informe respecto de las quejas y reclamaciones atendidas por **Profesionales de la Medicina y del Derecho, S.A.** en relación con el servicio del defensor del asegurado (cliente) 2006-2025

Órgano que se encarga de recibir, estudiar y dar respuesta a las reclamaciones y quejas que presentan los clientes sobre determinados aspectos del contenido, la aplicación y los efectos del contrato de seguro que tienen suscrito con la Compañía.

Orden ECO/734/2004, del 11 de marzo, sobre los departamentos y servicios de atención al cliente y el defensor del cliente de las entidades financieras.

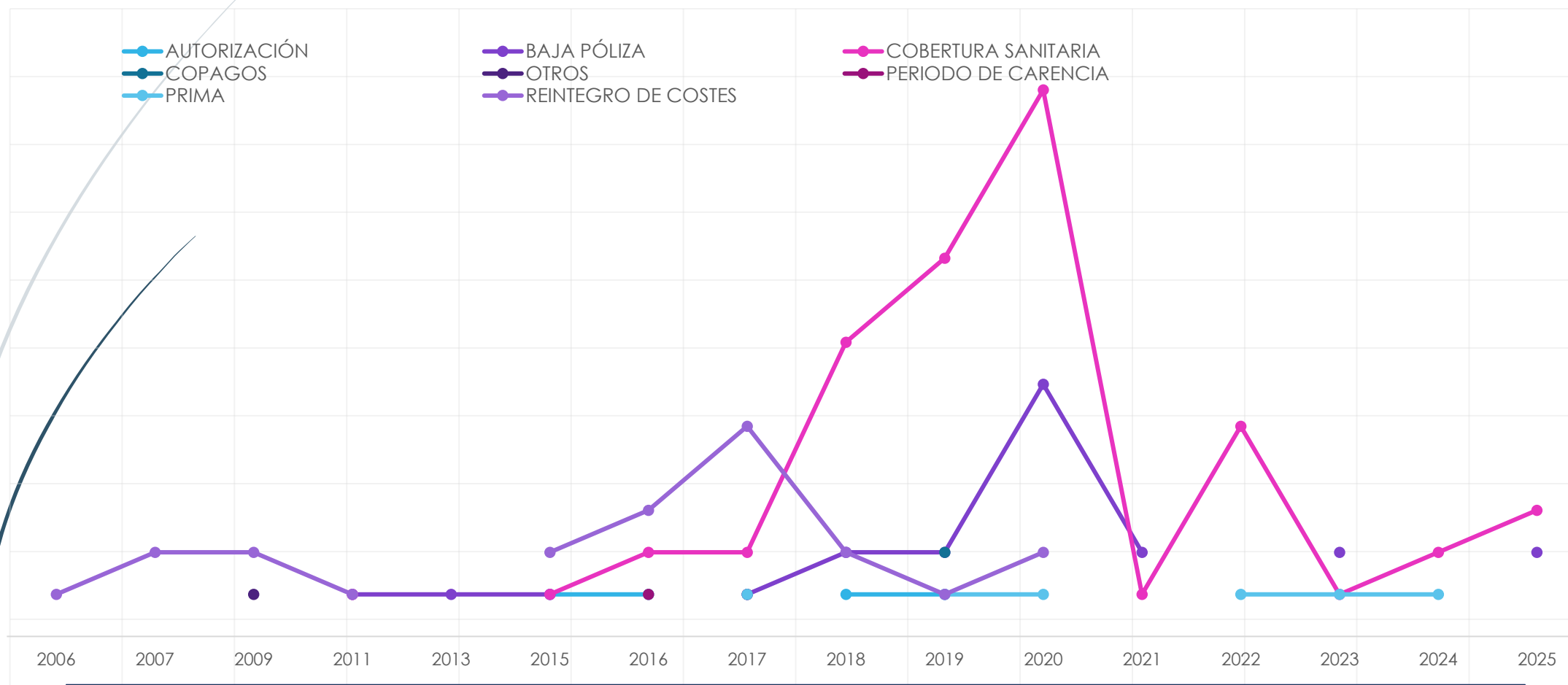
Defensor Asegurado 2025

comparativa interanual

AÑO	AUTORIZACIÓN	BAJA PÓLIZA	COBERTURA SANITARIA	COPAGOS	OTROS	PERIODO DE CARENCIA	PRIMA	REINTEGRO DE COSTES
2006								0,97%
2007								1,94%
2009					0,97%			1,94%
2011		0,97%	0,97%					0,97%
2013		0,97%						
2015	0,97%	0,97%	0,97%					1,94%
2016	0,97%		1,94%			0,97%		2,91%
2017		0,97%	1,94%		0,97%		0,97%	4,85%
2018	0,97%	1,94%	6,80%					1,94%
2019	0,97%	1,94%	8,74%	1,94%			0,97%	0,97%
2020		5,83%	12,62%				0,97%	1,94%
2021		1,94%	0,97%					
2022			4,85%				0,97%	
2023		1,94%	0,97%				0,97%	
2024			1,94%				0,97%	
2025		1,94%	2,91%					

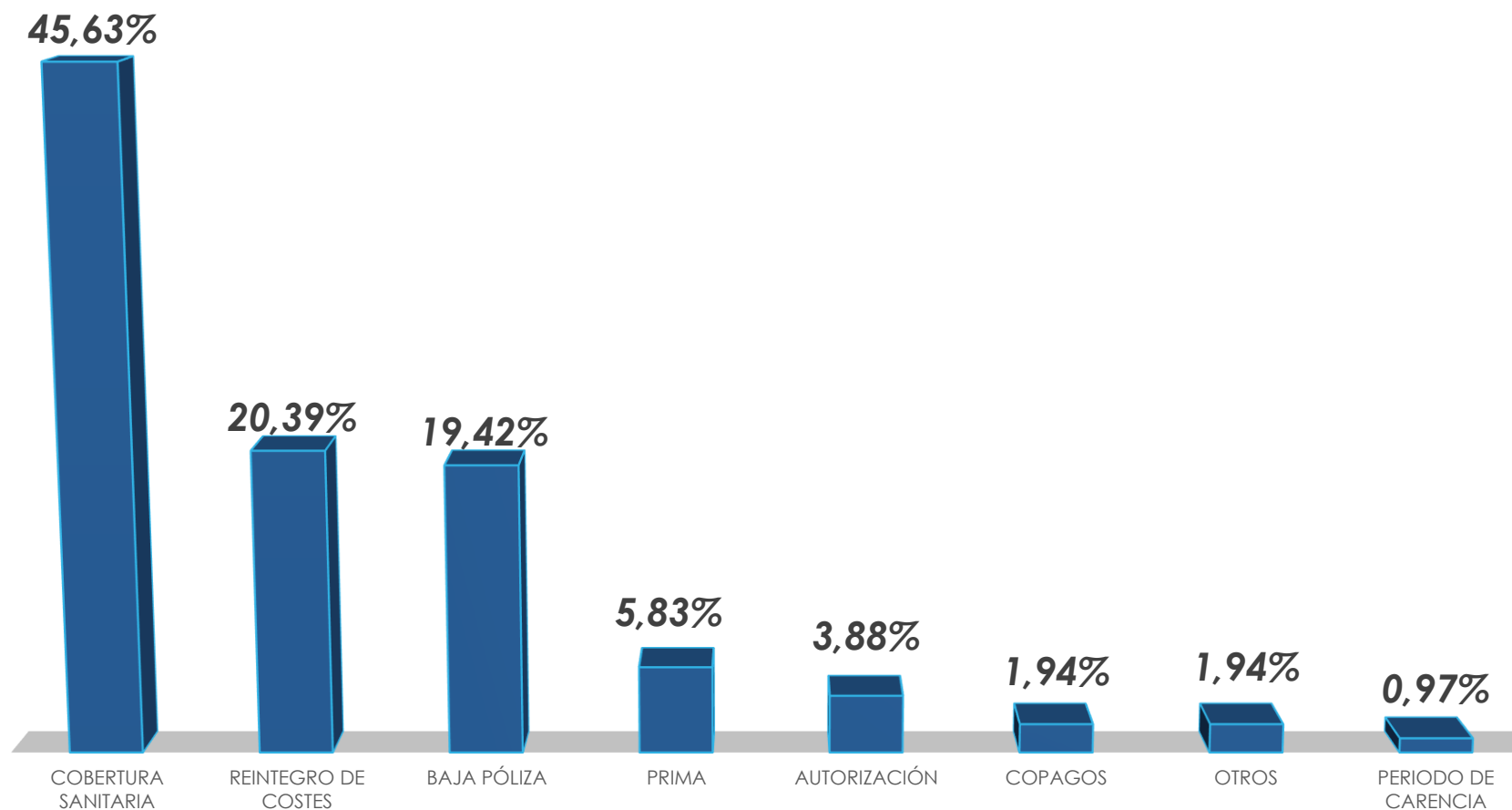
Defensor Asegurado 2006-2025

Trayectoria Secuencial



Defensor Asegurado 2006-2025

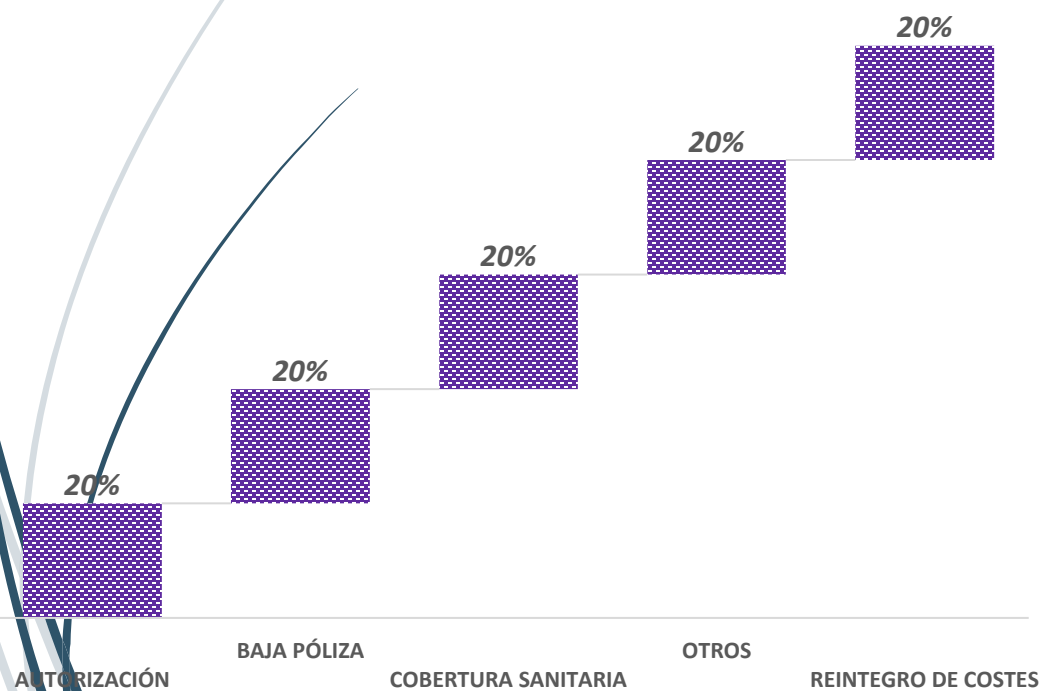
Reclamaciones-Quejas



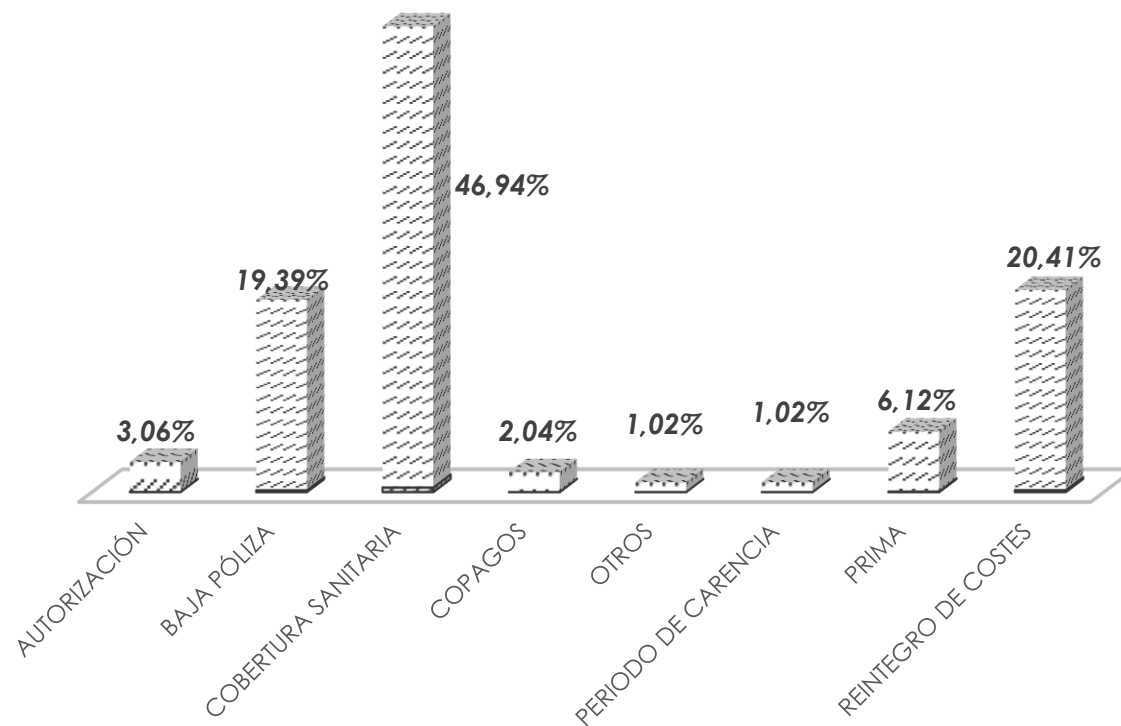
Defensor Asegurado 2006-2025

Desglose Modalidad

Quejas

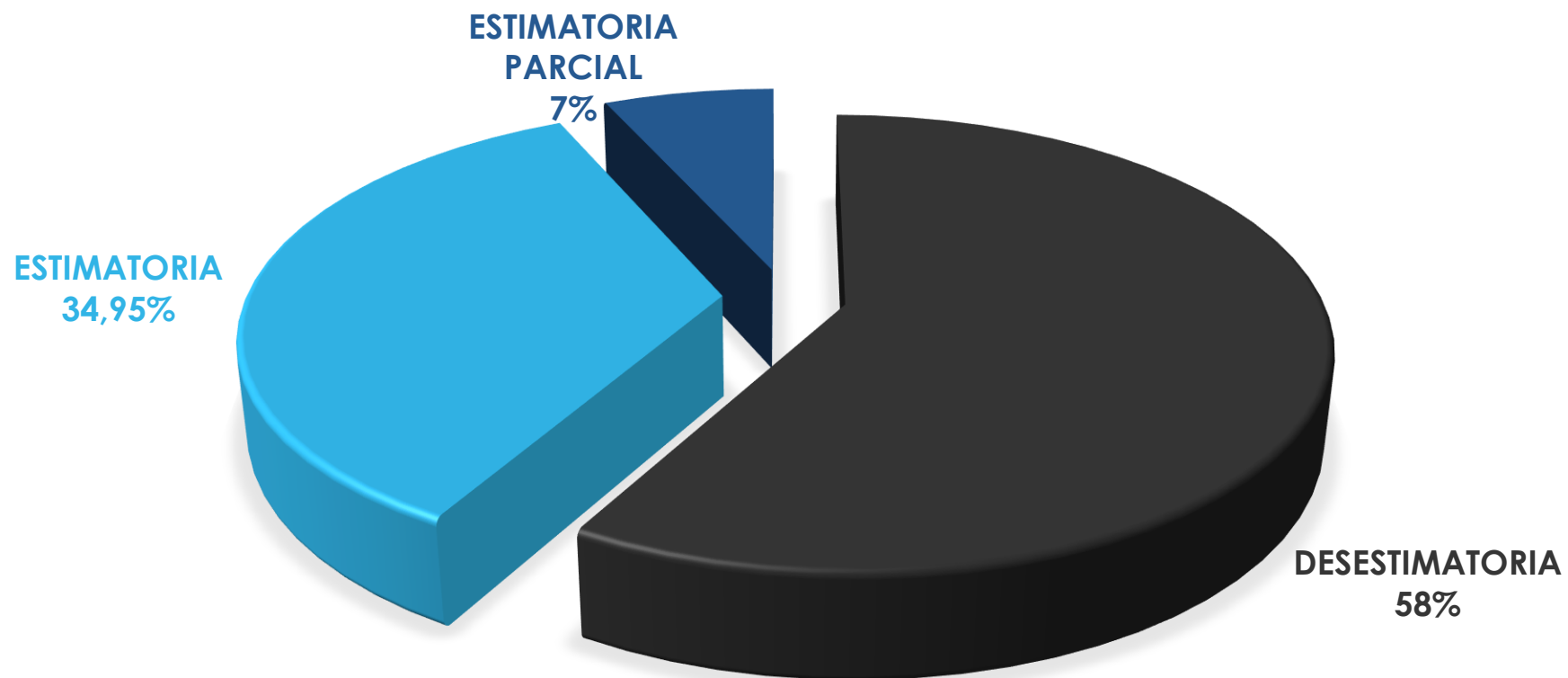


Reclamaciones



Defensor Asegurado 2006-2025

Resolución Global



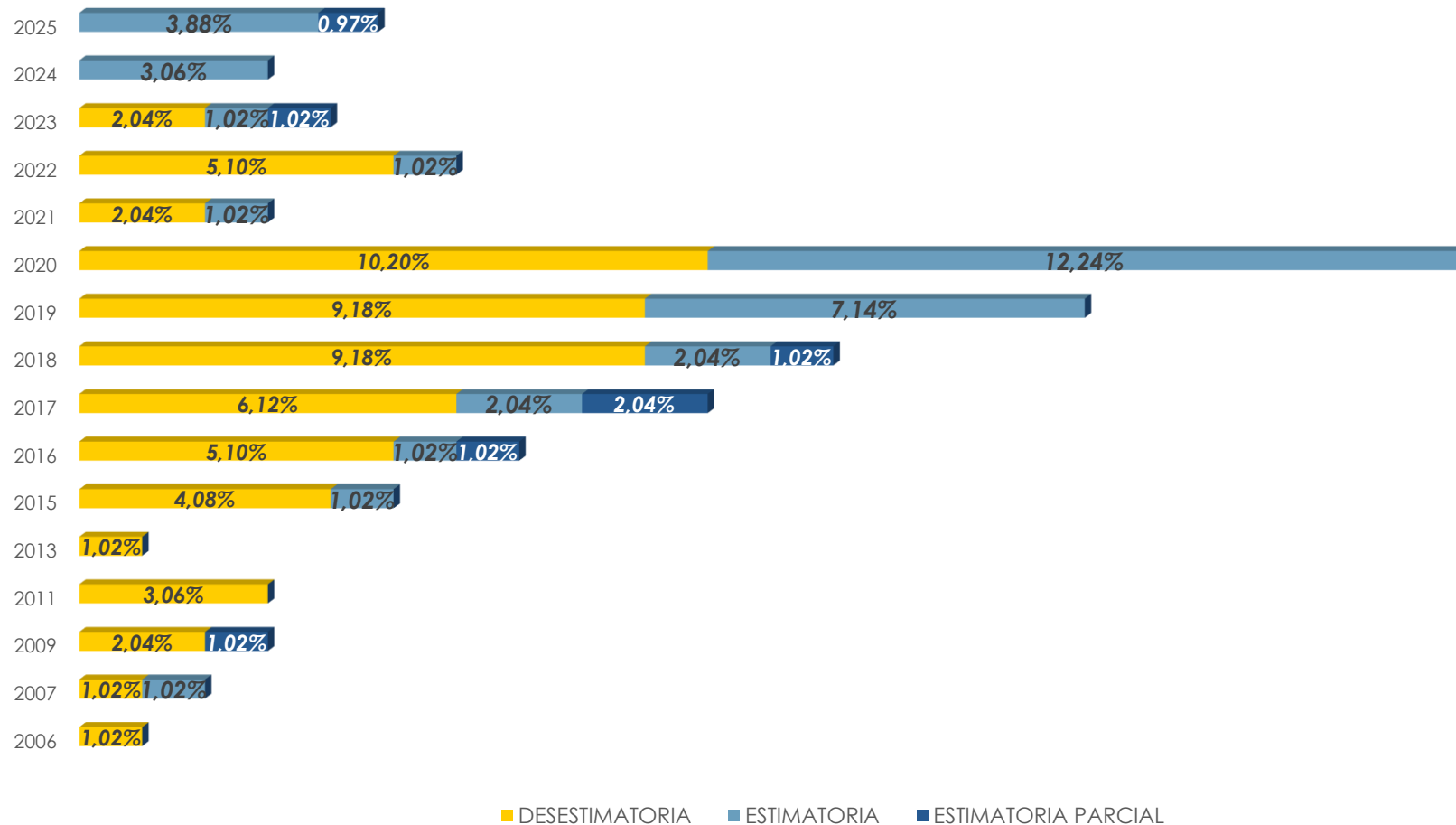
DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

RESOLUCIÓN DESGLOSE ANUAL

AÑO	DESESTIMATORIA	ESTIMATORIA	ESTIMATORIA PARCIAL
2006	0,97%		
2007	0,97%	0,97%	
2009	1,94%		0,97%
2011	2,91%		
2013	0,97%		
2015	3,88%	0,97%	
2016	4,85%	0,97%	0,97%
2017	5,83%	1,94%	1,94%
2018	8,74%	1,94%	0,97%
2019	8,74%	6,80%	
2020	9,71%	11,65%	
2021	1,94%	0,97%	
2022	4,85%	0,97%	
2023	1,94%	0,97%	0,97%
2024		2,91%	
2025		3,88%	0,97%

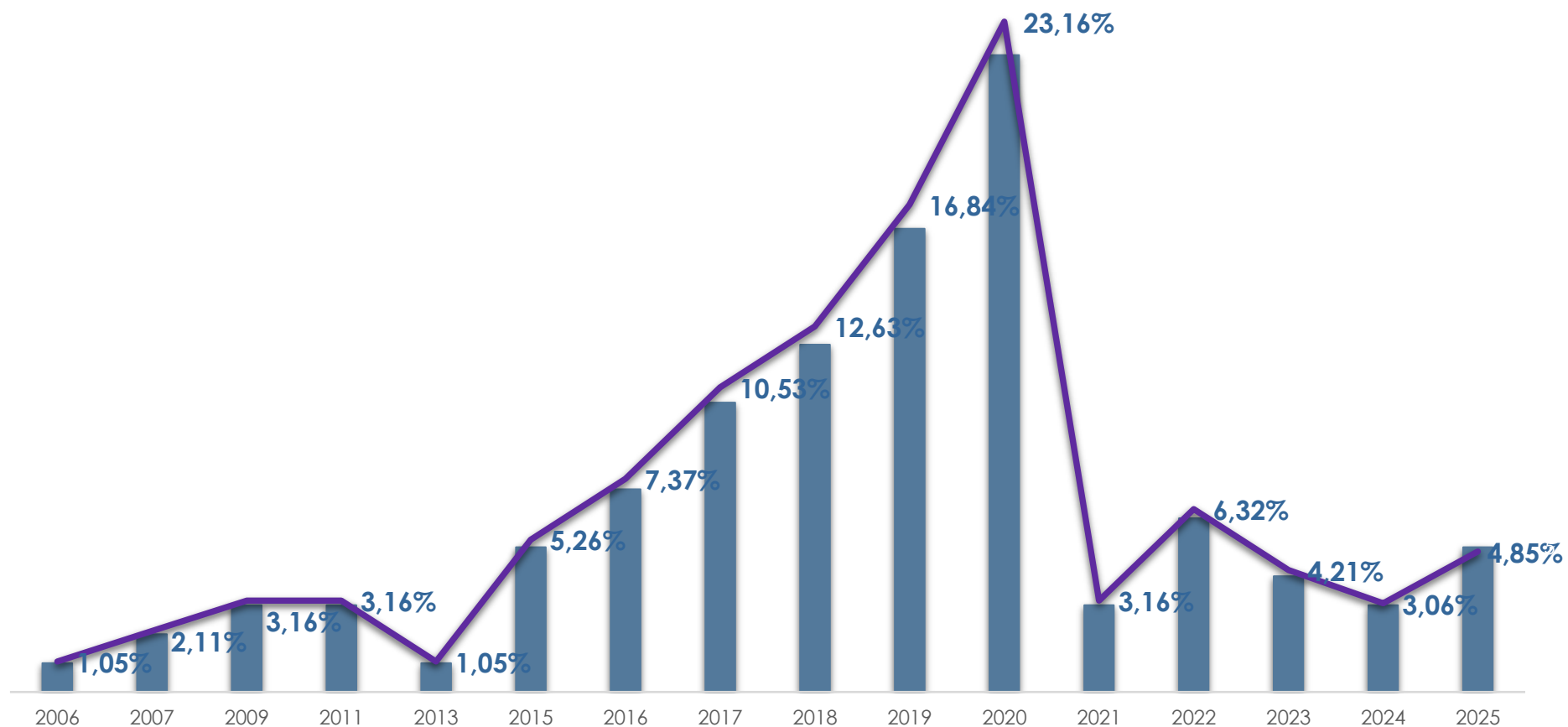
Defensor Asegurado 2006-2025

Resolución Anual



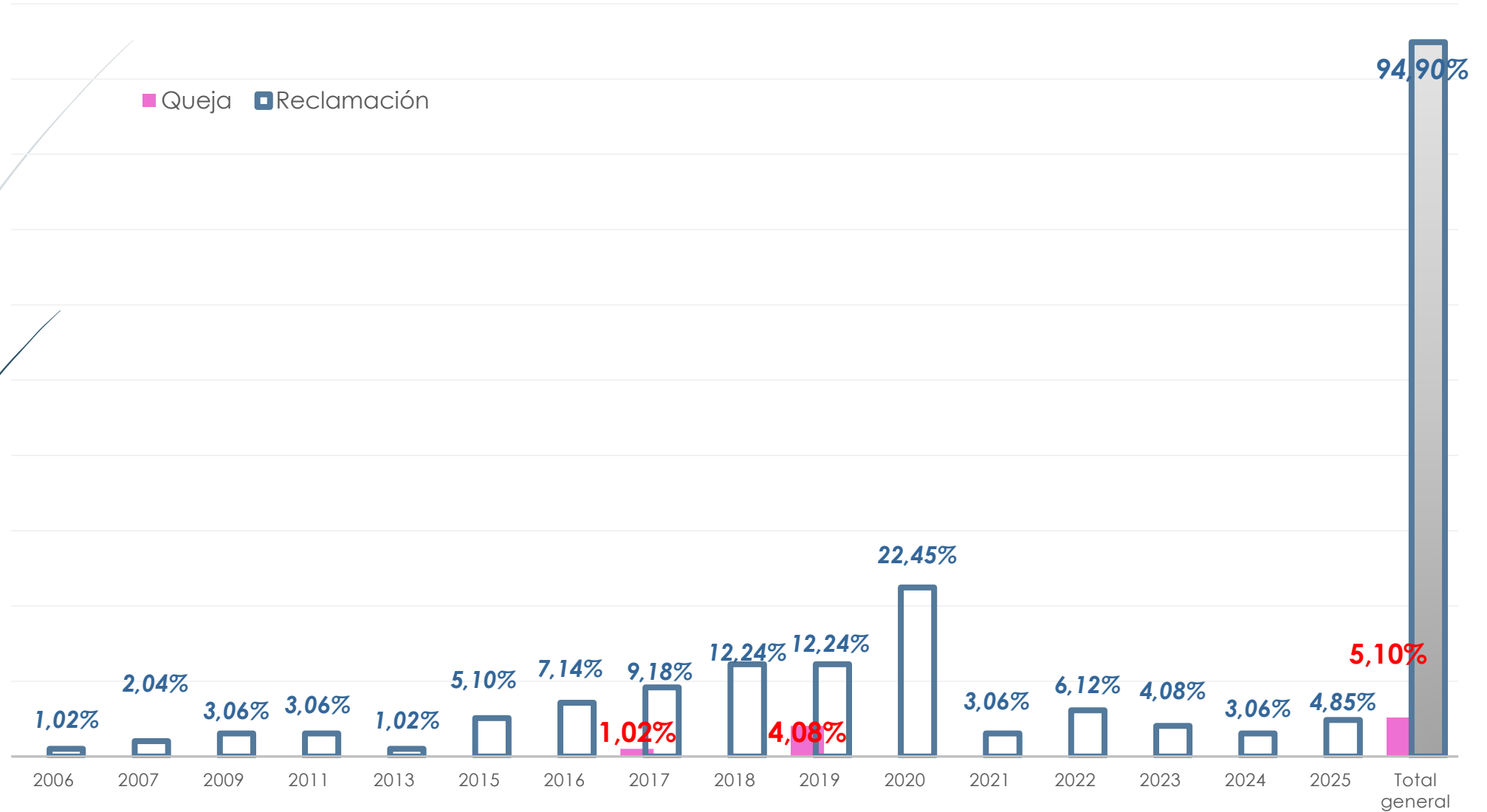
DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

EXPEDIENTES COMPARATIVA INTERANUAL



DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

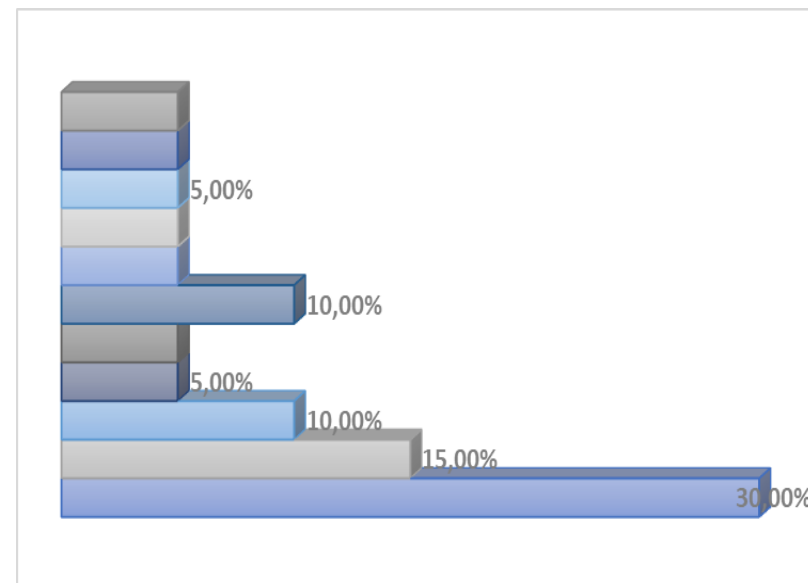
EXPEDIENTES-MODALIDAD



DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

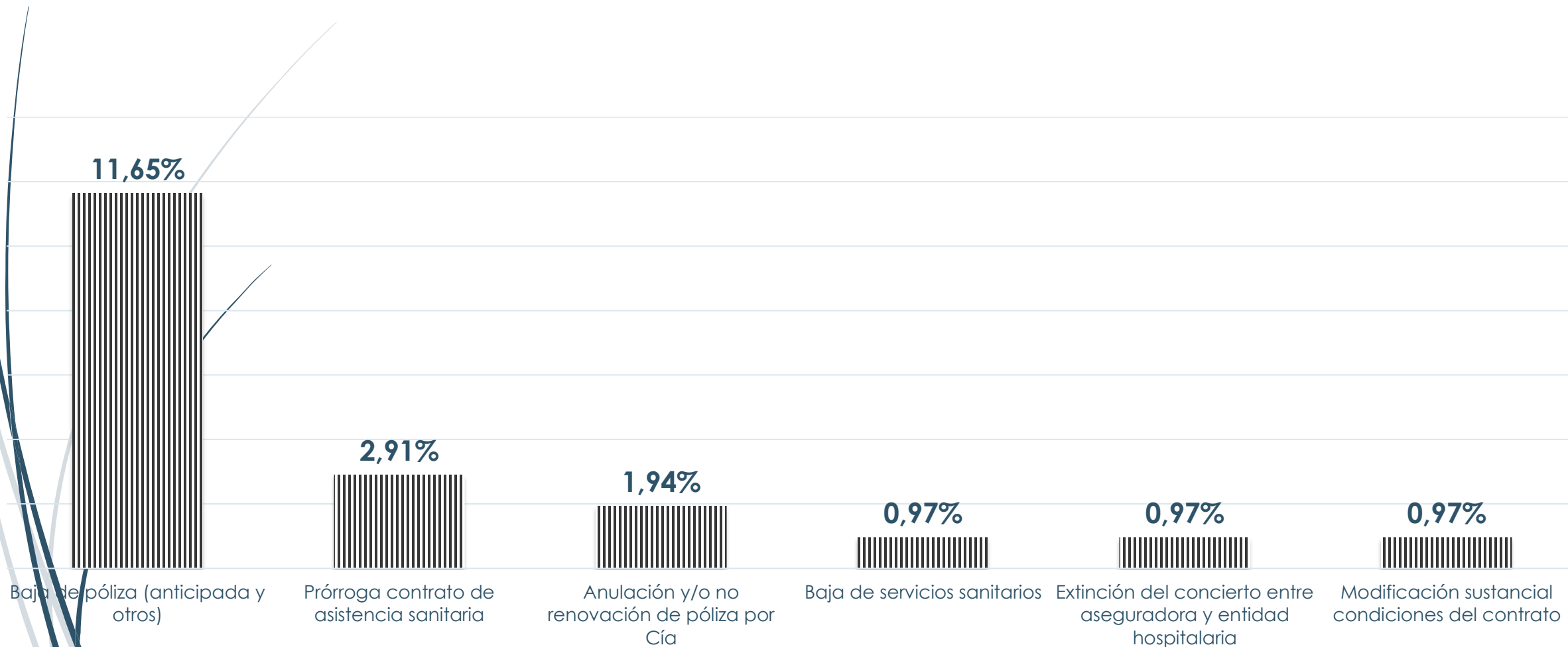
CASUÍSTICA INTEGRADA

BAJA PÓLIZA				
CAUSAS	DESESTIMATORIA	ESTIMATORIA	ESTIMATORIA PARCIAL	Total general
Anulación y/o no renovación de póliza por Cía	5,00%	5,00%		10,00%
Baja de póliza			5,00%	5,00%
Baja de póliza anticipada	20,00%	10,00%		30,00%
Baja de póliza efectiva desde notificación por asegurado o el 31/12/2023	5,00%			5,00%
Baja de póliza por Compañía, con un proceso activo		5,00%	5,00%	10,00%
Baja de póliza, devolución cuotas confinamiento, ubicación diferente domicilio habitual, y no haber podido hacer uso	5,00%			5,00%
Baja de póliza, reajuste y devolución de cuotas		5,00%		5,00%
Baja de servicios sanitarios	5,00%			5,00%
Extinción del concierto entre aseguradora y entidad	5,00%			5,00%
Modificación sustancial condiciones del contrato	5,00%			5,00%
Prórroga contrato de asistencia sanitaria	15,00%			15,00%
Total general	65,00%	25,00%	10,00%	100,00%



DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

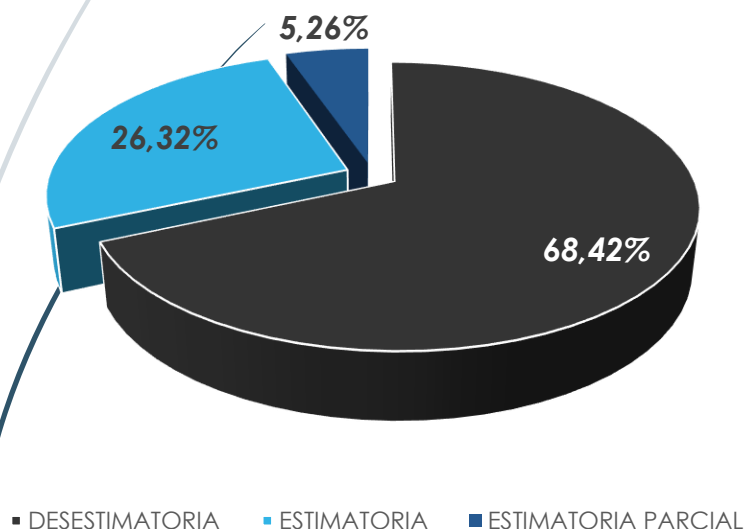
CASUISTICA PRINCIPAL (BAJA PÓLIZA)



DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUÍSTICA ESPECÍFICA vs CONCLUSIÓN

Baja Póliza
19,42%

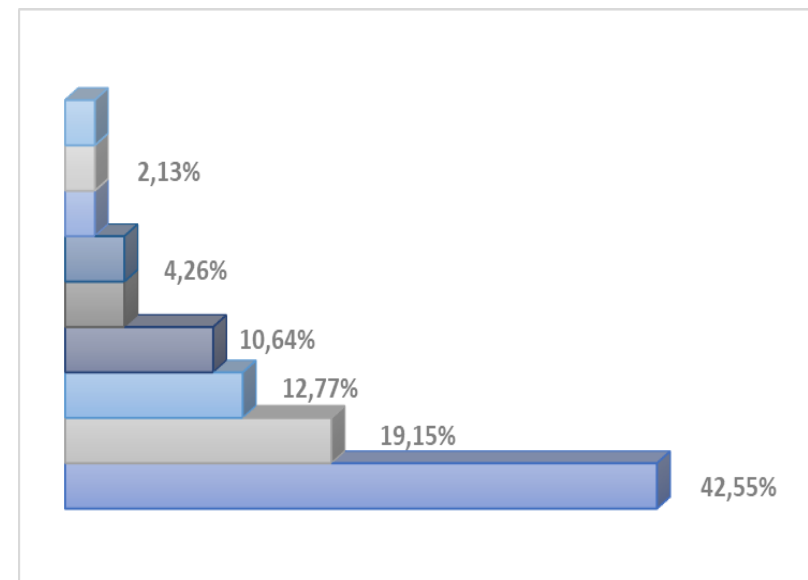


Duración y prórroga de la póliza	1,94%
No prórroga contrato de asistencia sanitaria (póliza colectiva)	0,97%
Modificación sustancial condiciones del contrato	0,97%
Baja de póliza anticipada	6,80%
Prórroga póliza anual tácita de conformidad con Condiciones Particulares	0,97%
Decisión unilateral por Cía de no renovar el contrato de seguro	0,97%
Extinción del concierto entre aseguradora y entidad hospitalaria	0,97%
Baja de póliza fuera de plazo, anulación por Cía, devolución de recibos	0,97%
Baja de póliza, reajuste y devolución de cuotas	0,97%
Baja de póliza por Compañía, con un proceso activo	0,97%
Baja de servicios sanitarios	0,97%
Baja de póliza, devolución cuotas confinamiento, ubicación diferente a domicilio habitual, y no haber podido hacer uso de los servicios	0,97%

DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUÍSTICA INTEGRADA

COBERTURA SANITARIA				
CAUSAS	DESESTIMATORIA	ESTIMATORIA	ESTIMATORIA PARCIAL	Total general
Cobertura de pruebas médicas y diagnósticas	17,02%	25,53%		42,55%
Intervención	10,64%	6,38%	2,13%	19,15%
Tratamiento, terapias y trasplantes	8,51%	4,26%		12,77%
Patología congénita y/o P. preexistente no declarada en cuestionario	8,51%	2,13%		10,64%
Servicio transporte de ambulancia	2,13%	2,13%		4,26%
Material cementación/osteosíntesis	4,26%			4,26%
Incumplimiento de asistencia contratada	2,13%			2,13%
Exclusión del ámbito territorial de cobertura de póliza	2,13%			2,13%
Solicitud de información previa a autorización de pruebas		2,13%		2,13%
Total general	55,32%	42,55%	2,13%	100,00%



DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUISTICA PRINCIPAL (COBERTURA SANITARIA)

19,42%

8,74%

5,83%

4,85%

1,94%

1,94%

0,97%

0,97%

0,97%

Cobe...

Interv...

Trata...

Patol...

Mater...

Servic...

Exclus...

Incu...

Solicit...

DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUÍSTICA ESPECÍFICA vs CONCLUSIÓN

Cobertura Sanitaria

45,63%

Cobertura asistencia médica de Neuronavegador	0,97%
Cobertura de pruebas médicas	12,62%
Colonoscopia	1,94%
Exclusión del ámbito territorial de cobertura de póliza asistencia sanitaria nuevo domicilio	0,97%
Histeroscopia quirúrgica para tratar adherencias intrauterinas	0,97%
Histeroscopia quirúrgica que traía causa de patología congénita	0,97%
Incumplimiento de asistencia contratada	0,97%
Intervención Bypass Gástrico laparoscópico	0,97%
Intervención de bloqueo de facetas	0,97%
Intervención de próstata mediante laser	0,97%
Intervención de radiofrecuencia de amígdalas	0,97%
Intervención de vesícula biliar	0,97%
Intervención ileostomía de descarga, intervención no programada	0,97%
Intervención prótesis de ligamento	0,97%
Intervención quirúrgica de cataratas (Lente intraocular)	0,97%

DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUÍSTICA ESPECÍFICA vs CONCLUSIÓN

Cobertura Sanitaria

45,63%

Material cementación (KIT CIFOPLASTIA). Microcirugía intramedular por angioma en vértebra	0,97%
Material de osteosíntesis (cirugía de fusiones vertebrales a la que se había sometido previamente)	0,97%
Patología preexistente no declarada en cuestionario	0,97%
Patología preexistente no declarada en cuestionario (Intervención de adenoamigdalectomía)	0,97%
Patología preexistente no declarada en cuestionario (Intervención rodilla)	0,97%
Patología preexistente no declarada en cuestionario (rescisión unilateral del contrato)	0,97%
Póliza sujeta a carencias y solicitud de información previa a autorización de prueba	0,97%
Pruebas diagnósticas pandendoscopia oral. Epigastralgia preexistente	0,97%
Pruebas diagnósticas (analítica drogas negativas). Servicio Urgencias Hospital	0,97%
Resonancia magnética requerimiento aportar informes de la SS	0,97%
Resonancia magnética rodilla	0,97%
Servicio transporte de ambulancia	1,94%
Terapia unidad de trastornos digestivos (Bulimia)	0,97%

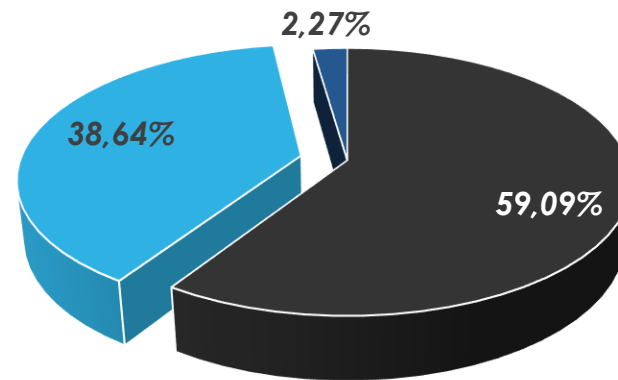
DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUÍSTICA ESPECÍFICA vs CONCLUSIÓN

Cobertura Sanitaria

45,63%

Trasplante de tejidos (membrana amniótica) tejido laminar para cicatrizar úlcera	0,97%
Tratamiento de rehabilitación con ondas de choque	0,97%
Tratamiento de rehabilitación prescrita (accidente de tráfico)	0,97%
Tratamiento de rehabilitación vestibular e incumplimiento buenas prácticas denegación cobertura	0,97%
Tratamiento ocular de Capsulotomía	0,97%

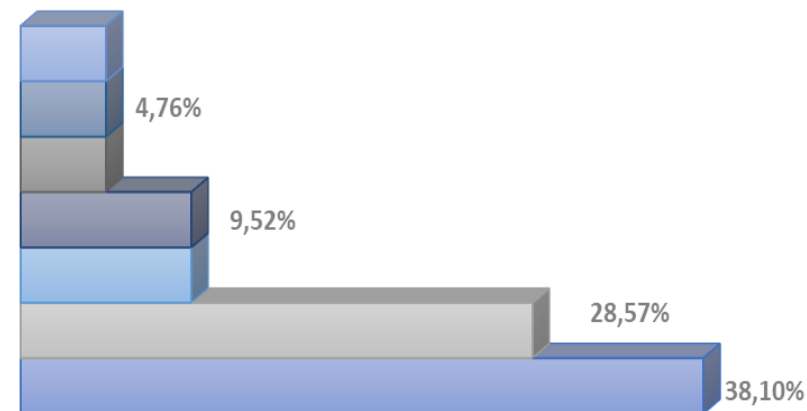


■ DESESTIMATORIA ■ ESTIMATORIA ■ ESTIMATORIA PARCIAL

DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

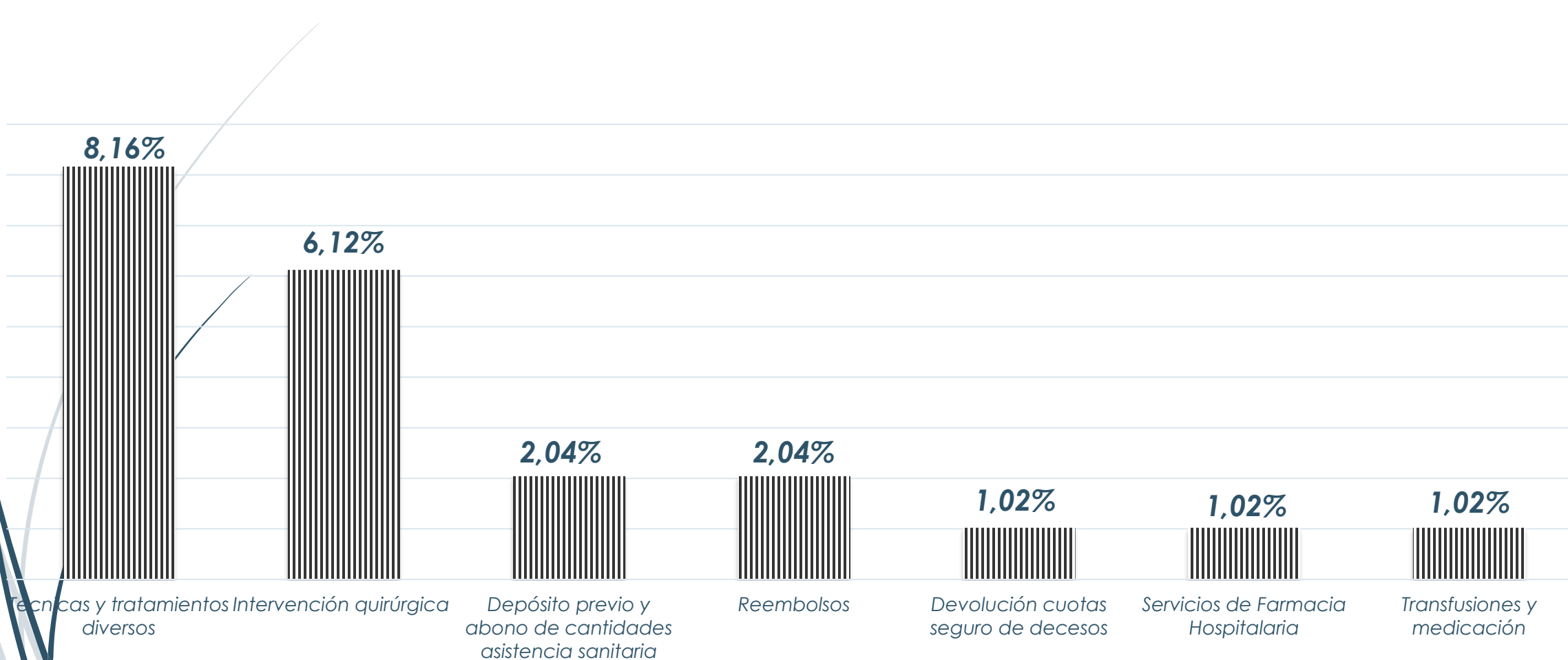
CASUÍSTICA INTEGRADA

REINTEGRO DE COSTES				
CAUSAS	DESESTIMATORIA	ESTIMATORIA	ESTIMATORIA PARCIAL	Total general
Depósito previo y abono de cantidades asistencia sanitaria		9,52%		9,52%
Devolución cuotas seguro de decesos		4,76%		4,76%
Intervención quirúrgica	19,05%	4,76%	4,76%	28,57%
Reembolso prótesis	4,76%		4,76%	9,52%
Servicios de Farmacia Hospitalaria		4,76%		4,76%
Técnicas y tratamientos diversos	19,05%	9,52%	9,52%	38,10%
Transfusiones y medicación	4,76%			4,76%
Total general	47,62%	33,33%	19,05%	100,00%



DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUISTICA PRINCIPAL (REINTEGRO DE COSTES)

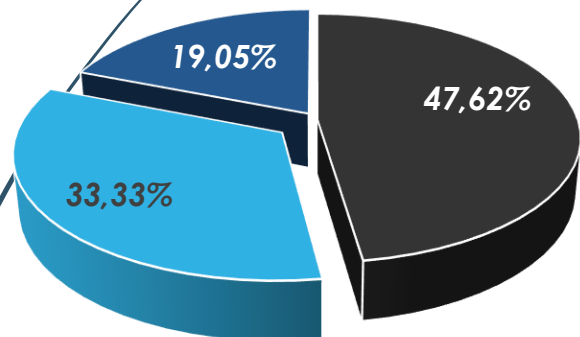


DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUÍSTICA ESPECÍFICA vs CONCLUSIÓN

Reintegro de Costes

20,39%



■ DESESTIMATORIA ■ ESTIMATORIA ■ ESTIMATORIA PARCIAL

Fractura de tibia y peroné en competición deportiva	0,97%
Intervención resección Duodeno-pancreática	0,97%
Intervención quirúrgica Síndrome del Túnel Carpiano.	0,97%
Transfusiones y medicación (Cáncer Páncreas)	0,97%
Intervención estética de reconstrucción de mama con implante de prótesis	0,97%
Tratamiento Ondas de Choque de Alta Energía con Infiltración de Factores de Crecimiento Autólogo	0,97%
Reembolso prótesis	0,97%
Tratamiento de rehabilitación (esguince de rodilla accidente deportivo)	0,97%
Monitorización Neufisiológica intraoperatoria (MNIO)	0,97%
Resonancia Magnética (Lesión Osteovondral)	0,97%
Intervención cataratas (Lente monofocal) en centro no concertado con aseguradora	0,97%
Reembolso prótesis, baja de póliza, subidas y comunicación oficial a organismos de supervisión y control	0,97%

DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUÍSTICA INTEGRADA

AUTORIZACIÓN	DESESTIMATORIA	ESTIMATORIA	Total general
Autorización 2ª resonancia magnética por fisioterapeuta o traumatólogo	25,00%		25,00%
No autorización pruebas diagnosticas por patologías preexistentes no declaradas	25,00%		25,00%
Retraso en denegación de autorización y cambio de titularidad de la póliza		25,00%	25,00%
Solicitud del historial Médico previo autorización intervención programada		25,00%	25,00%
Total general	50,00%	50,00%	100,00%
OTROS	DESESTIMATORIA	ESTIMATORIA	Total general
Apercibimiento malas prácticas colaboradores y comunicación a responsables		50,00%	50,00%
Reclamación extrajudicial por daños y perjuicios. Reponsabilidad profesional	50,00%		50,00%
Total general	50,00%	50,00%	100,00%
PRIMA	DESESTIMATORIA	ESTIMATORIA	Total general
Autorización 2ª resonancia magnética por fisioterapeuta o traumatólogo	10,00%		10,00%
Devolución importe de primas	10,00%		10,00%
Exoneración pagos o ampliación automática de cobertura sin coste	10,00%		10,00%
Incremento de prima	30,00%	10,00%	40,00%
No autorización pruebas diagnosticas por patologías preexistentes no declaradas	10,00%		10,00%
Retraso en denegación de autorización y cambio de titularidad de la póliza		10,00%	10,00%
Solicitud del historial Médico previo autorización intervención programada		10,00%	10,00%
Total general	70,00%	30,00%	100,00%
CARENCIA	DESESTIMATORIA		Total general
Periodo carencia hospitalizaciones no urgentes	100,00%		100,00%
Total general	100,00%		100,00%
COPAGOS	DESESTIMATORIA		Total general
Existencia o no de copagos y si el recargo es conforme a derecho	100,00%		100,00%
Total general	100,00%		100,00%

DEFENSOR ASEGURADO 2006-2025

CASUÍSTICA ESPECÍFICA vs CONCLUSIÓN

Autorización

3,88 %

Copagos

1,94 %

Periodo de Carencia

0,97%

Autorización segunda resonancia magnética por fisioterapeuta o traumatólogo	0,97%
---	-------

No autorización pruebas diagnósticas por patologías preexistentes no declaradas	0,97%
---	-------

Solicitud del historial Médico en aras a la autorización de intervención programada	0,97%
---	-------

Retraso en denegación de autorización y cambio de titularidad de la póliza	0,97%
--	-------

Existencia o no de copagos y si el recargo es conforme a derecho	1,94%
--	-------

Periodo carencia hospitalizaciones no urgentes (Otitis severa)	0,97%
--	-------

DEFENSOR ASEGURADO 2006-2024

CASUÍSTICA ESPECÍFICA vs CONCLUSIÓN

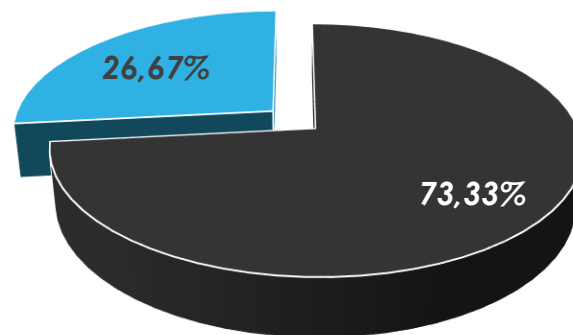
Prima

5,83 %

Otros

1,94 %

Incremento de prima	3,88%
Exoneración pago recibo trimestral o ampliación automática sin coste de cobertura	0,97%
Devolución importe de primas. Indefensión	0,97%
Reclamación extrajudicial por daños y perjuicios. Responsabilidad profesional	0,97%
Apercibimiento malas prácticas colaboradores y comunicación a responsables	0,97%



■ DESESTIMATORIA ■ ESTIMATORIA

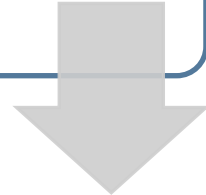
Defensor Asegurado 2006-2025

Observaciones

En algunas reclamaciones se hace referencia a **la comunicación expresa a la Dirección por una mala o inadecuada prestación del servicio**, por este motivo, puntualmente se realiza una labor preventiva por la Compañía, planteando situaciones susceptibles de reclamación.



El servicio del defensor del asegurado **recibe reclamaciones** de personas que tienen suscritas pólizas con Compañías, **tanto de salud como de otros sectores**, y no reciben respuesta, entendiendo este servicio con coste, y último recurso al que acudir versus la aseguradora.

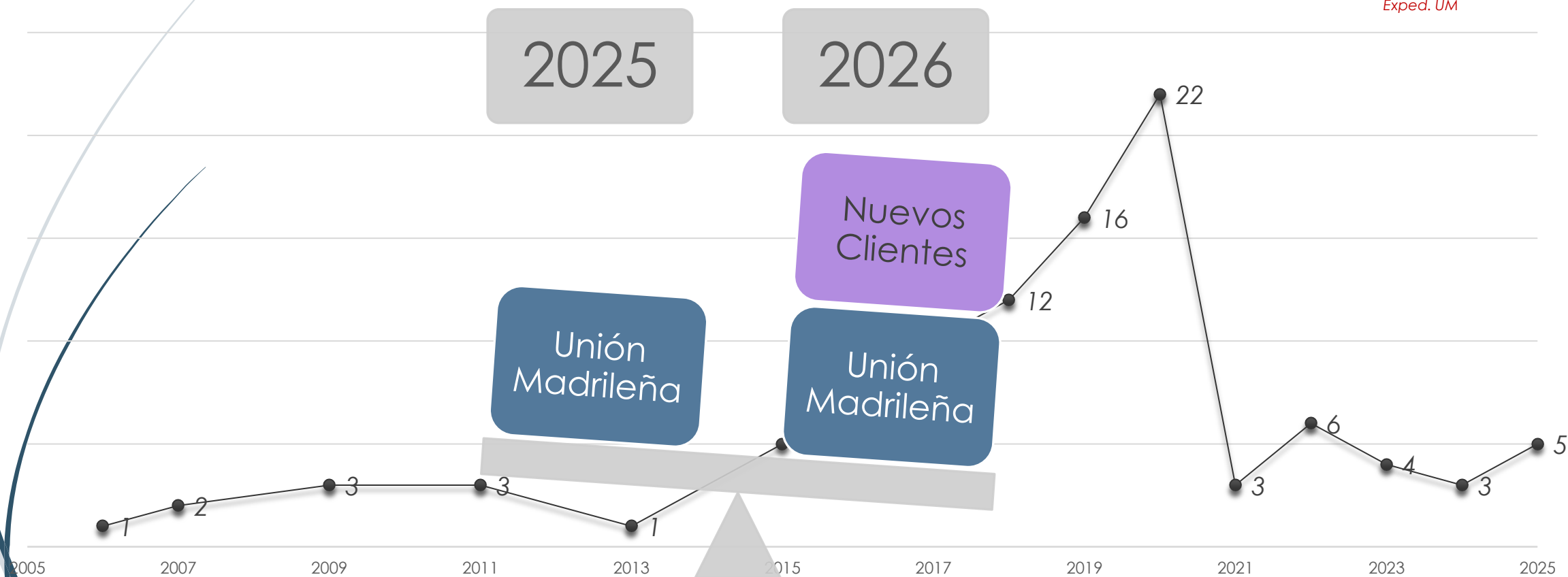


Solicitud de **historial médico al Sistema Sanitario Público** para autorizar pruebas, o supeditar las coberturas de asistencia o el reintegro de costes.

Defensor Asegurado 2006-2025

Objetivos

Exped. UM



Defensor Asegurado 2006-2025

Conclusiones

Comunicación de resoluciones a los asegurados se indica expresamente la posibilidad de acudir a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, como última instancia, en el supuesto de no conformidad con la resolución emitida por el Defensor del asegurado.



De las reclamaciones resueltas, el 3%, anuncian o existe constancia de la elevación a la **Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones**. De estas, este defensor del asegurado no ha recibido notificación alguna al respecto de sus resoluciones.



En torno al 2% de las reclamaciones presentadas, conlleva la **intervención de Abogado** en defensa de los intereses de los asegurados.



María José Aguado
Directora de Calidad y Cumplimiento
Normativo