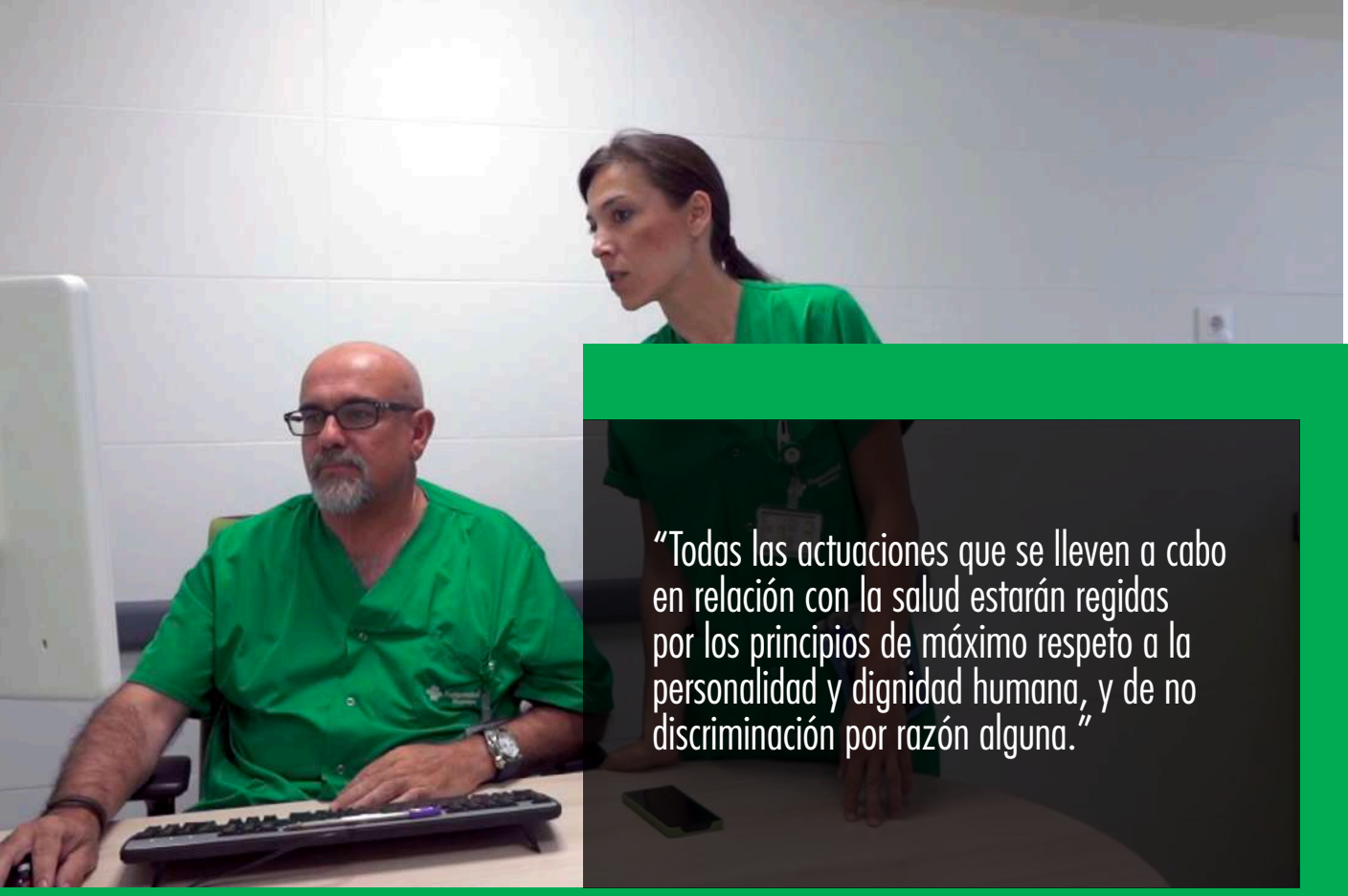
Fraternidad
Muprespa

GUÍA DEL PACIENTE



"Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad humana, y de no discriminación por razón alguna."

En nombre de la Dirección y de todos los profesionales de nuestros centros le damos la bienvenida a Fraternidad-Muprespa, deseando que su proceso asistencial con nosotros se resuelva de manera ágil y le sea lo más satisfactorio posible.

Para ello, ponemos a su disposición todos los medios técnicos y humanos a nuestro alcance que faciliten su diagnóstico y mejor tratamiento.

Esperamos que esta guía le sea de utilidad y le ayude a resolver aquellas dudas que pueda tener en cuanto al funcionamiento y servicios de nuestra Mutua.

De todos modos, para poder atenderle cada vez mejor, le rogamos que nos informe de cualquier deficiencia que perciba en nuestra organización o instalaciones, así como las sugerencias que le parezcan oportunas.

Aprovechamos la ocasión para agradecerle su confianza en nosotros.

Fraternidad-Muprespa

SU MUTUA 275

ÍNDICE

1. Sus derechos y obligaciones como paciente 4

1.1 Sus derechos 5
1.2 Sus obligaciones 6

2. Información sobre los trámites que le afectan 7

3. Servicios sanitarios a su disposición 8

3.1 Prestaciones sanitarias y rehabilitadoras 8
3.2 Reconocimientos y pruebas complementarias 9
3.3 Rehabilitación y Unidad de valoración funcional 10
3.4 Centros de atención a los que dirigirse 11
3.5 Centros hospitalarios 12

4. Servicios administrativos a su disposición 14

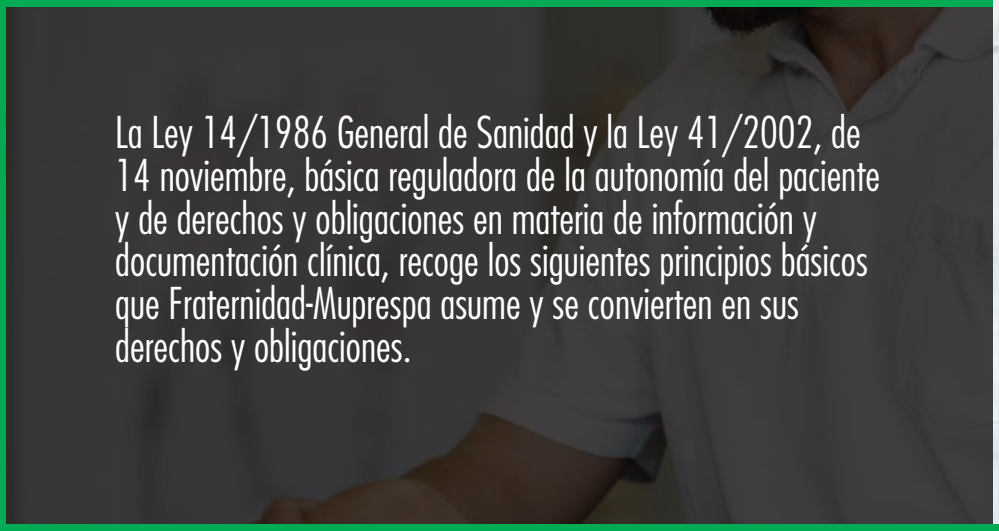
4.1 Centro telefónico de atención permanente (línea 900) 14
4.2 Acceso a la información clínica 15
4.3 Aplicación Mi Frater Paciente 16
4.4 Historia Clínica Electrónica (HCE) y Portal del Paciente 17

5. Sus reclamaciones, sugerencias y valoraciones 20

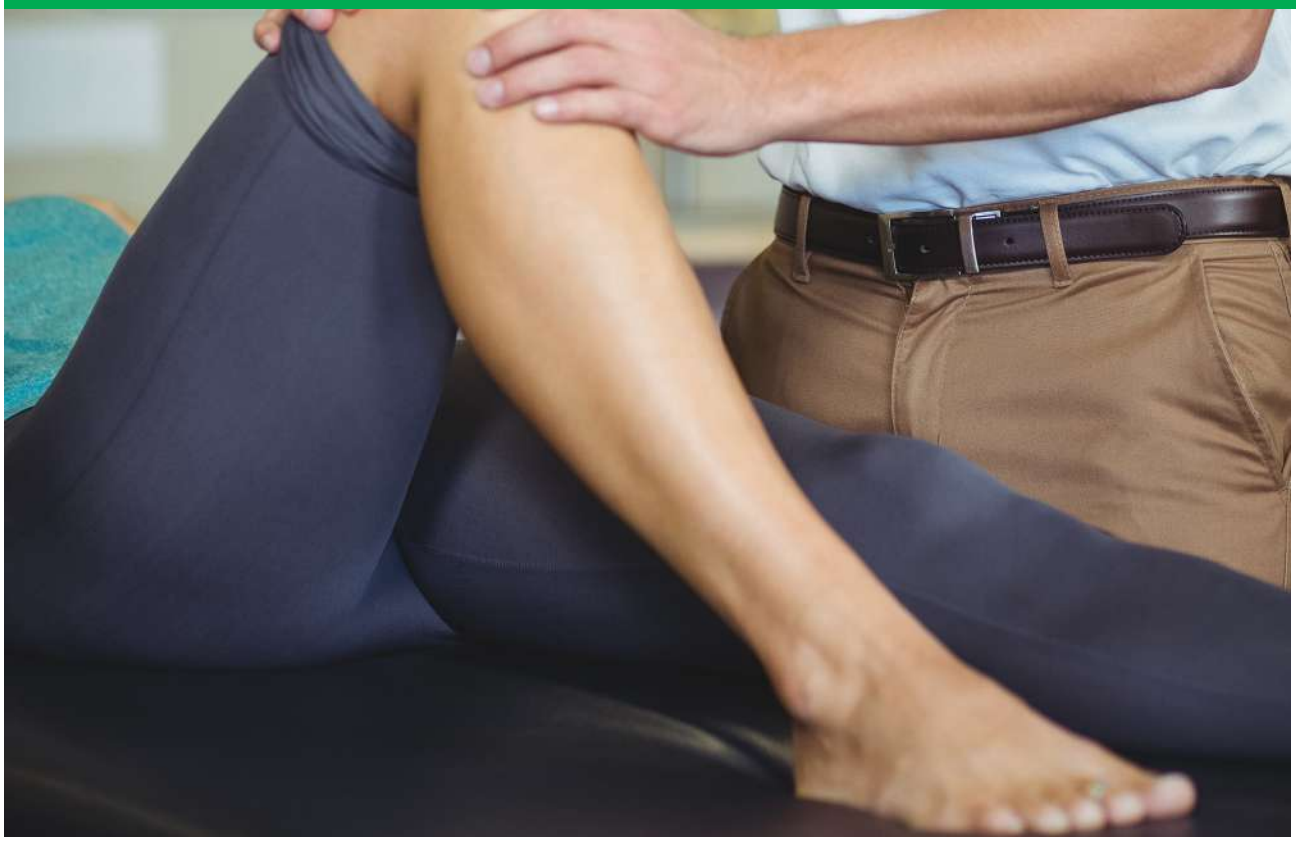
5.1 Defensor del mutualista 20
5.2 ¿Quiere valorar el servicio recibido? 21

6. Conceptos usados por la Mutua que debe conocer 22

1. SUS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO PACIENTE



La Ley 14/1986 General de Sanidad y la Ley 41/2002, de 14 noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, recoge los siguientes principios básicos que Fraternidad-Muprespa asume y se convierten en sus derechos y obligaciones.

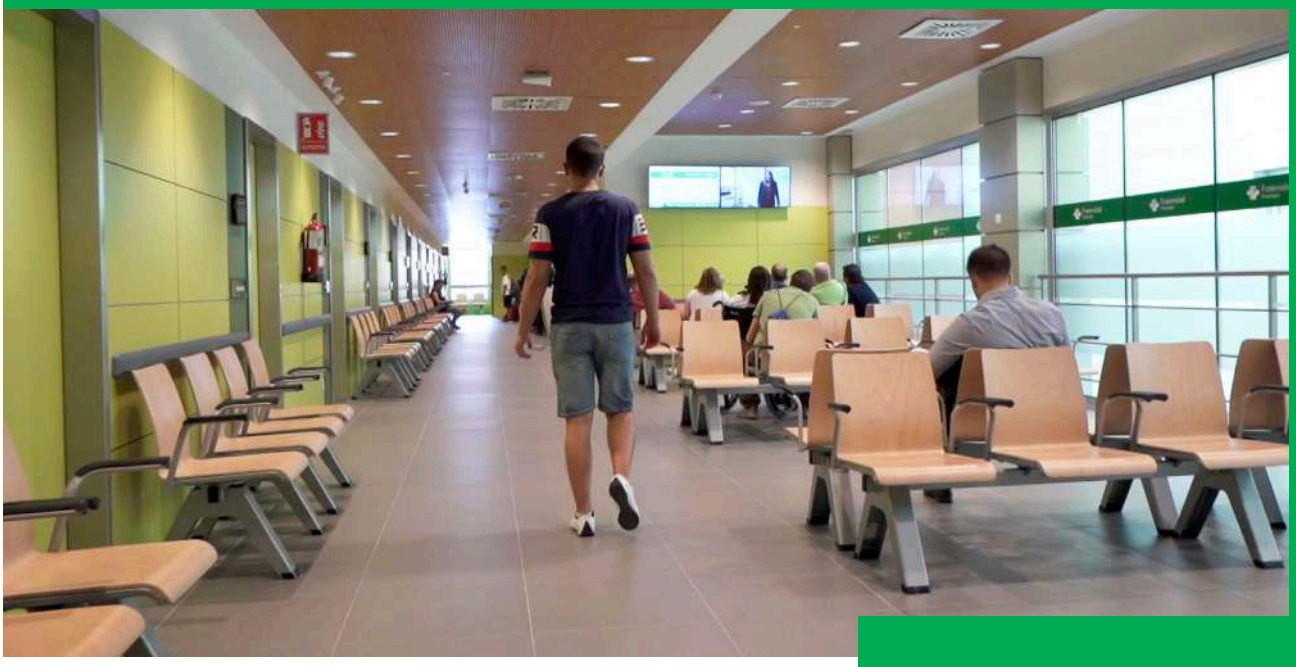


1.1 SUS DERECHOS

- A la intimidad en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con mi salud y a que no se produzcan accesos a estos datos sin previa autorización, amparada por la Ley 41/2002 básica reguladora, de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- A conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación, respetándose también su voluntad de no ser informado, excepto en los casos determinados en la Ley. Este derecho comprenderá la posibilidad de que designe a otra persona para que reciba la información.
- A decidir libremente, después de recibir la información adecuada, entre las opciones clínicas disponibles.
- A que toda actuación del ámbito sanitario tenga, con carácter general, su previo consentimiento como paciente.
- A que se le asigne un médico responsable del proceso e integrador de las actuaciones con el equipo asistencial y, en su caso, un enfermero responsable del seguimiento del plan de cuidados, así como a conocer la identidad de los mismos.
- A elegir libremente, incluyendo la negativa, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones que para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico le presente el profesional responsable, constando por escrito su consentimiento en procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en su salud o en la del feto, si fuera el caso de ser una mujer embarazada.
- A que todo profesional que intervenga en su actividad asistencial está obligado no sólo a la correcta prestación de sus técnicas, sino al cumplimiento de los deberes de información y de documentación clínica, y al respeto de las decisiones adoptadas libre y voluntariamente por sí mismo.
- A que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales, a acceder a su historia clínica y a recibir el informe de alta médica al finalizar el proceso asistencial.
- A que la persona que elabore o tenga acceso a su información y documentación clínica este obligada a guardar la reserva debida.
- A presentar reclamaciones relativas a defectos de funcionamiento, estructura, recursos, organización, trato, asistencia u otras cuestiones análogas relativas a la finalidad de promover la mejora de la atención a los usuarios y en general, de cualquier otra medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas.

1.2 SUS OBLIGACIONES

- Facilitar a los servicios médicos de la Mutua los datos sobre su estado físico o sobre su salud, informes médicos y demás pruebas complementarias de que disponga y que puedan ayudar al diagnóstico, tratamiento y/o a la valoración de la situación de incapacidad laboral por su médico, acudiendo a las citas en los días y horas establecidos.
- Dejar por escrito su consentimiento, en los supuestos previstos en la Ley, después de recibir una información adecuada sobre las opciones clínicas disponibles.
- Firmar el documento de alta voluntaria, si es el caso, conforme a las previsiones del ordenamiento jurídico.
- Usar correctamente las instalaciones y servicios sanitarios, cuidando las mismas y colaborando en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros.
- Mantener el respeto debido al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes y responsabilizarse del uso apropiado de los recursos ofrecidos por la Mutua tanto en la utilización de servicios como en el acceso a la situación de incapacidad temporal y a las prestaciones.



2. INFORMACIÓN SOBRE LOS TRÁMITES QUE LE AFECTAN

- Como paciente y para ser atendido en un centro de Fraternidad-Muprespa deberé aportar, en la medida de lo posible, el Volante de Solicitud de Asistencia (VSA) cumplimentado por su empresa. En cualquier caso, siempre será atendido por los servicios médicos de la Mutua, y el VSA podrá ser enviado al centro hospitalario donde le estén atendiendo, por correo electrónico o a través de nuestra Oficina Digital.
- Una vez atendido y realizadas todas las pruebas médicas que su proceso requiera, el facultativo valorará si su situación clínica es debida a un Accidente de Trabajo (AT) y si es compatible con la continuación de la actividad laboral, en ese caso emitirá un Parte sin Baja Médica (PSB) o por el contrario, si no puede continuar trabajando, emitirá un Parte Médico de Baja (PMB). En cualquiera de los dos casos deberá entregar la copia correspondiente a su empresa. En caso de que su proceso no fuese derivado de AT se le entregará un informe en el que se le explicará la no aceptación del mismo.
- Si su proceso médico causó Baja Médica, cuando el facultativo valore que su situación clínica permite reincorporarse a su puesto de trabajo, emitirá el Parte Médico de Alta (PMA), del que deberá entregar la correspondiente copia del alta a su empresa.
- La Mutua también puede requerir su presencia en sus centros médicos, aunque se encuentre en un proceso por Contingencias Comunes o Accidente no Laboral, si su empresa ha optado que se realice el control de este tipo de procesos por Fraternidad-Muprespa.
- En caso de tener que ser ingresado para una intervención en los Centros Hospitalarios de Fraternidad-Muprespa se le comunicará el día y hora de ingreso y si debe aportar alguna documentación específica.

Una vez realizados los trámites administrativos en el Centro Hospitalario, el personal del Centro le acompañará a la habitación y le indicará las normas generales y servicios complementarios de que dispone en el Hospital.

Una vez intervenido y antes de salir del centro hospitalario, se le facilitará a través del médico asignado a su proceso un Informe de alta hospitalaria, donde quedará reflejado el tratamiento realizado y pautas a seguir. También recibirá la cita para la próxima consulta o ingreso, si estos fuesen necesarios de nuevo.

3. SERVICIOS SANITARIOS A SU DISPOSICIÓN

3.1 PRESTACIONES SANITARIAS Y REHABILITADORAS

La asistencia sanitaria y rehabilitadora que en Fraternidad-Muprespa ofrecemos a los trabajadores asegurados, entre otras:

- Asistencia sanitaria (ambulatoria y hospitalaria).
- Cobertura en el extranjero, por desplazamientos de trabajo.
- Servicio de ambulancias.
- Tratamiento rehabilitador.
- Farmacia, exenta de aportación.
- Suministro y renovación de aparatos de prótesis u ortopedia, vehículos para inválidos.
- Abono de los gastos por desplazamiento, previa autorización del facultativo.
- Readaptación profesional.
- Asistencia social: prestaciones especiales.

En Fraternidad-Muprespa somos conscientes de las repercusiones del accidente de un trabajador, tanto para él como para su empresa, y por ello realizamos un gran esfuerzo no sólo en recuperarle de la mejor forma posible, sino de la forma más ágil.

Las claves para conseguir estos resultados residen en:

- Proporcionar una pronta asistencia al paciente, a través de un servicio de urgencias las 24 horas.
- Realizar con rapidez las pruebas complementarias necesarias y el propio diagnóstico.
- Realizar directamente la asistencia sanitaria integral, tanto ambulatoria como hospitalaria y rehabilitadora.
- Disponer de las Historias Clínicas digitalizadas.
- Supervisar los tratamientos y controlar la duración de las lesiones.

3.2 RECONOCIMIENTOS Y PRUEBAS COMPLEMENTARIAS

El seguimiento de los pacientes y la consulta periódica para el mejor tratamiento sanitario constituyen uno de los pilares básicos de la atención integral del paciente. Por este motivo, podrá ser citado para realizársele aquellas pruebas diagnósticas (en centros propios o concertados) que su proceso necesite para su correcto diagnóstico y seguimiento.

Será el profesional médico que supervise el proceso quien determinará el número y tipo de pruebas más adecuados para su caso.

3.3 REHABILITACIÓN Y UNIDAD DE VALORACIÓN FUNCIONAL

En Fraternidad-Muprespa, conscientes de la importancia que tiene la elaboración de un buen plan de rehabilitación para la rápida recuperación del paciente, contamos con una Unidad de Valoración Funcional de las más avanzadas del sector de Mutuas, que dispone de los aparatos diagnósticos y rehabilitadores de última tecnología, permitiendo realizar una batería de test instrumentados que miden el estado funcional de las lesiones.

Algunos de los test puestos en marcha son:

- Isocinético funcional de rodilla
- Artrometría de traslación sagital de rodilla
- Proprioceptivo posturográfico de rodilla
- De apoyo monopodal
- De escalón
- De lunge frontal o test de paso de esgrima
- De salto de longitud monopodal EMG
- Isocinético funcional de tobillo
- Proprioceptivo posturográfico de tobillo
- Isocinético funcional de Hombro (Manguito Rotador)
- Análisis de movilidad segmentaria de la columna dorso lumbar
- Isométrico de fuerza de flexores/extensores lumbares
- Isocinético laboral de rodilla
- Isocinético laboral de tobillo
- Isocinético laboral de hombro
- Test de límites de estabilidad

Siendo sus principales aplicaciones según el perfil del sujeto:

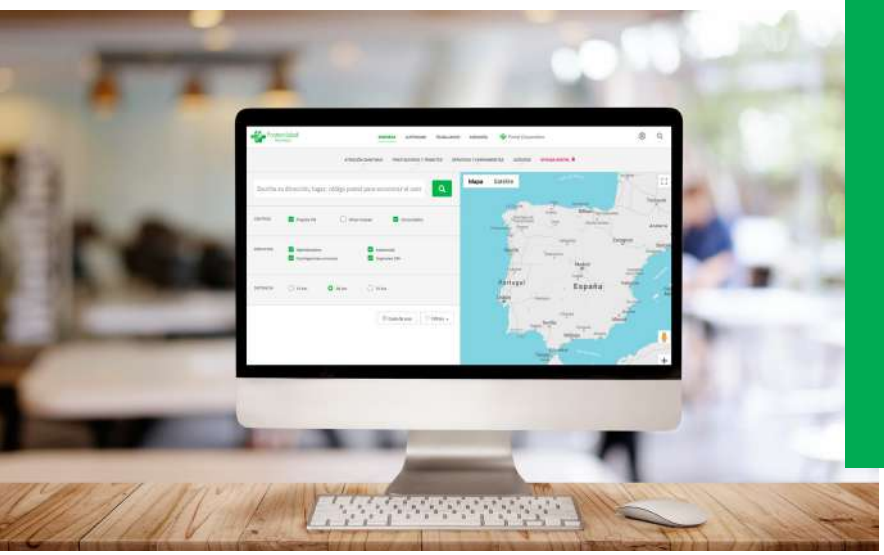
- Pacientes
  - › Elaborar la guía objetiva de diagnóstico y tratamiento en procesos patológicos del aparato locomotor
  - › Elaborar la guía objetiva de la rehabilitación de patología
  - › Evaluar los resultados terapéuticos.Proprioceptivo posturográfico de rodilla
- Pacientes en fase de secuelas
  - › Valorar objetivamente el daño corporal

3.4 CENTROS DE ATENCIÓN A LOS QUE DIRIGIRME

En Fraternidad-Muprespa ponemos a su disposición 122 centros de asistencia médica propios. Esto nos permite acercarle la actividad asistencial para lograr su plena recuperación, ofreciéndole un servicio eficaz.

También tenemos alrededor de 1.000 acuerdos con instalaciones sanitarias, entre centros asistenciales, hospitales y centros de rehabilitación, que están a disposición de todo trabajador protegido.

Puede consultar todos los centros a su disposición en:
fraternidad.com/centros

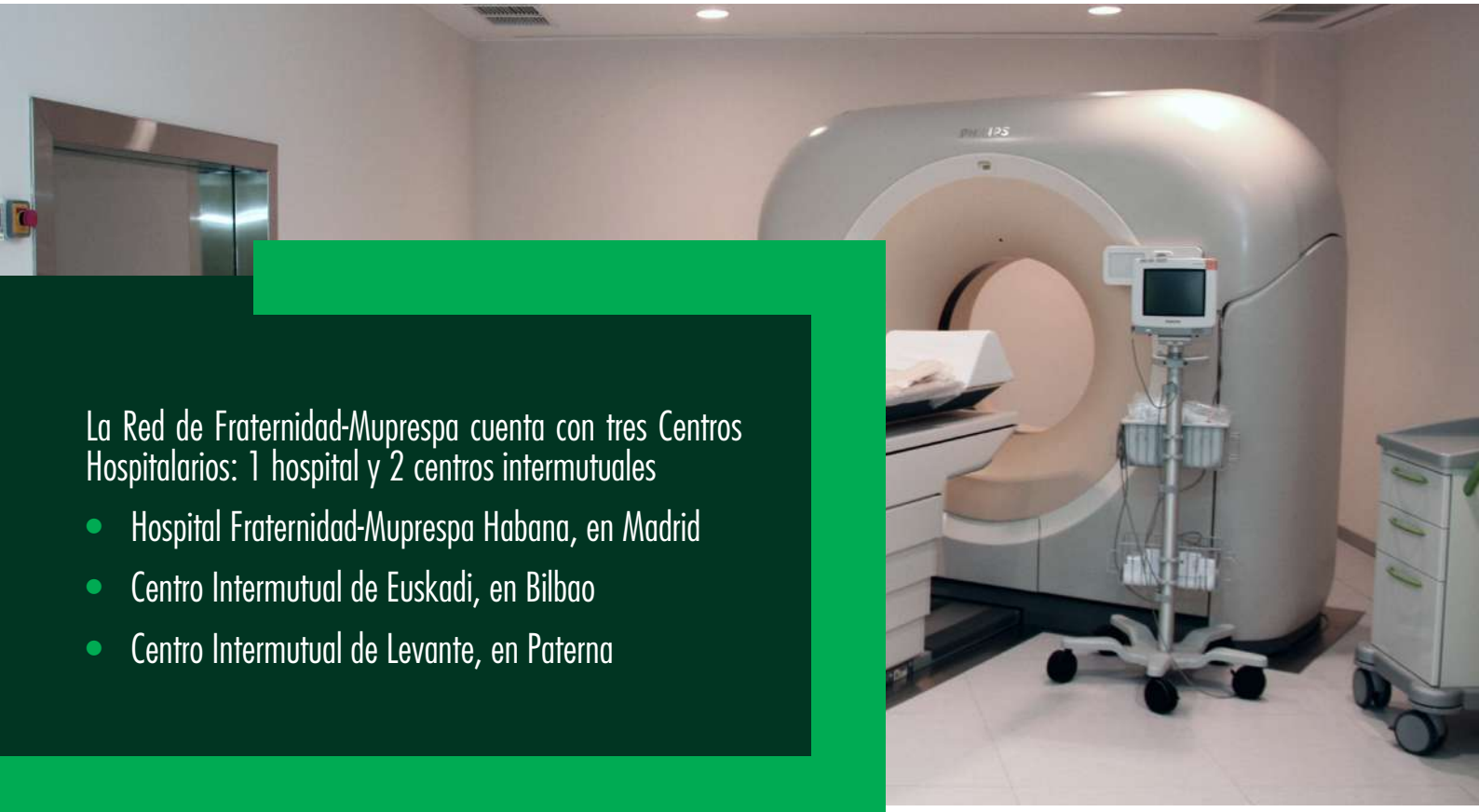


Además, conscientes de la necesidad de encontrarnos aún más cerca del paciente y del valor de su tiempo, hemos firmado acuerdos de colaboración (autorizados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social) con las Mutuas: Asepeyo, Mutua Universal, Ibermutuamur y CESMA. Estos acuerdos nos permiten tener instalaciones distribuidas entre todo el territorio nacional, a nuestra exclusiva y única red de centros.

Además hemos firmado con Asepeyo y MC MUTUAL un acuerdo para ampliar y acercar servicios bajo el nombre +compromiso, alianza de mutuas.

Puedo obtener más información sobre los convenios de colaboración en:
fraternidad.com/convenios

3.5 CENTROS HOSPITALARIOS



La Red de Fraternidad-Muprespa cuenta con tres Centros Hospitalarios: 1 hospital y 2 centros intermutuales

- Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, en Madrid
- Centro Intermutual de Euskadi, en Bilbao
- Centro Intermutual de Levante, en Paterna

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

El uso de este Hospital se circunscribe a aquellos trabajadores de las empresas asociadas a Fraternidad-Muprespa que, bajo un convenio de asociación, suscriben la cobertura sanitaria de los accidentes de trabajo y la enfermedad común. La titularidad del Hospital corresponde a la Tesorería General de la Seguridad Social y a Fraternidad-Muprespa, su conservación, uso y mejora.

Queremoa ofrecer una atención personalizada al paciente y a su entorno, y esto va más allá de ofrecer un equipo médico de la más alta calidad. También tiene que ver con la implicación de todo el equipo humano del Hospital: enfermería, fisioterapia, administración... es decir, todas y cada una de las personas que lo forman.

Y nuestra Red de centros dará la cobertura y el seguimiento necesario a cada paciente que tras estar ingresado vuelva a su lugar de origen, pero teniendo un profesional asignado y en contacto con el médico de la Red.

Los Centros Hospitalarios de Fraternidad-Muprespa están especializados en el tratamiento integral de cualquier dolencia, contando con una avanzada tecnología y alta profesionalidad. Estos centros suman una capacidad de hasta 360 camas y ofrecen los siguientes servicios y especialidades médicas:

- Urgencias
- Hospitalización
- Farmacia hospitalaria
- Consultas médicas
- Especialidades médicas
- Quirófanos
- Rehabilitación
- Salas de reanimación
- Laboratorio
- Enfermería
- Diagnóstico por imagen (Ecografía, RX, RMN)
- Área de administración
- Servicios de traumatología
- Servicios de medicina interna
- Servicios de cardiología
- Servicios de neurología
- Servicios de oftalmología
- Servicios de cirugía general
- Servicios de cirugía plástica
- Servicios de cirugía vascular
- Servicios de neurofisiología
- Servicios de radiología
- Servicios de otorrinolaringología
- Servicios de daño cerebral/Medular
- Servicios de psicología clínica
- Unidades de valoración funcional
- Unidades de rehabilitación
- Unidades del dolor
- Unidades de anestesia

4. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS A SU DISPOSICIÓN

4.1 CENTRO TELEFÓNICO DE ATENCIÓN PERMANENTE (LÍNEA 900)

Desde Fraternidad-Muprespa ponemos a disposición de los trabajadores protegidos el Centro Telefónico de Atención Permanente.

Este servicio gratuito de atención está enfocado principalmente a dar soporte en situaciones de emergencia. Se trata de un servicio permanente, disponible las 24 horas de los 365 días del año, y a él se accede a través del número:

900 269 269

Para acceder a este servicio desde el extranjero deberá marcar el:

(+34) 91 389 63 98

¿Qué aspectos puede resolver a través del Centro Telefónico de Atención Permanente?

- Evacuación urgente del accidentado y coordinación de su asistencia.
- Atención en centros asistenciales o ingreso en centros hospitalarios.
- Orientación telefónica sobre la asistencia sanitaria a trabajadores desplazados al extranjero.
- Información sobre servicios médicos y administrativos de Fraternidad-Muprespa.

4.2 ACCESO A LA INFORMACIÓN CLÍNICA

En Fraternidad-Muprespa disponemos de un procedimiento para dar cumplimiento legal al acceso del paciente a su Historia Clínica, dando cumplimiento a lo establecido tanto por la Ley 41/2002 básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, como por la Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, y con su reglamento de desarrollo RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de carácter personal.

El Reglamento General de Protección de Datos, RGPD, de la U.E. (Reglamento U.E. 2016/679), relativo a la protección de los datos de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y libre circulación de éstos, amplía los derechos de protección que existían: los hasta ahora llamados derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación y Oposición) pasan a denominarse derechos PLARSO.

¿Qué información puede solicitar y cómo hacerlo?

Puede solicitar tanto su Historia Clínica como el resto de sus pruebas médicas: las radiológicas y/o los informes médicos en los centros donde ha sido atendido.

Para ello, debe cumplimentar en su centro de atención de Fraternidad-Muprespa un impreso de Solicitud de pruebas con sus datos personales, la información clínica que necesita y el motivo de la solicitud.

Para su seguridad, sólo se le entregará la información clínica a la persona que haya firmado la solicitud, previa solicitud de documento acreditativo (DNI/NIE/Pasaporte) y firma de un recibí de los documentos.

En Fraternidad-Muprespa mantenemos un extremado cuidado en garantizar el ejercicio de los derechos de acceso a la información por parte de todos los interesados. Por eso, el paciente tiene acceso a su Historia Electrónica a través del Portal de Paciente, la app Mi Frater Paciente o solicitándola en nuestros centro de atención.

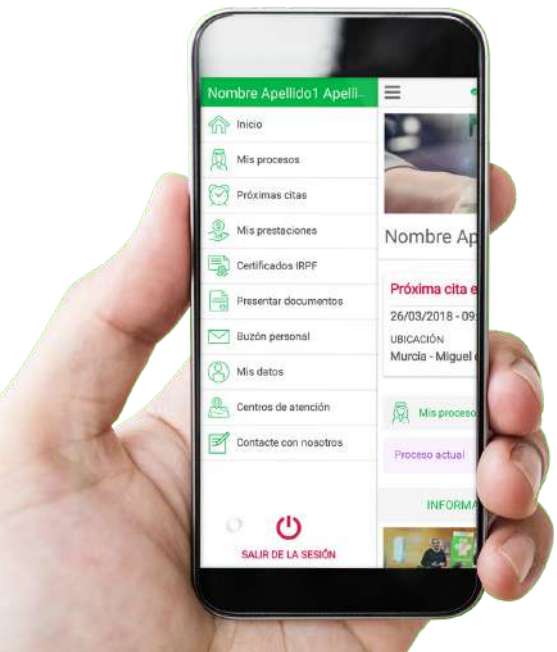
4.3 APLICACIÓN MI FRATER PACIENTE

Mi Frater Paciente es una aplicación para dispositivos móviles de uso exclusivo para trabajadores protegidos por Fraternidad-Muprespa, desde la que se pueden consultar y tramitar de manera fácil y sencilla, tanto aspectos sanitarios, como económicos.

La Mutua busca de esta manera una mayor cercanía con sus clientes agilizando las gestiones que tenga que realizar con nosotros.

Funciones principales de Mi Frater Paciente:

- Consulta de los procesos asistenciales en Fraternidad-Muprespa.
- Visualización de imágenes médicas de las pruebas diagnósticas realizadas y acceso a su documentación.
- Descarga y envío de documentación relacionada con el proceso médico.
- Consulta de las próximas citas médicas en nuestros centros asistenciales.
- Buzón personal, donde podrá consultar mensajes y documentación.
- Localización de los centros de Fraternidad-Muprespa más cercanos a su ubicación.
- Obtención del certificado de retenciones e ingresos a cuenta del I.R.P.F., así como consulta de información económica de las prestaciones recibidas.
- Acceso a material audiovisual con recomendaciones y ejercicios personalizados.
- Descargar del informe de alta desde la página de documentación del proceso. Además, el paciente recibirá un mensaje de correspondencia en su buzón personal del Portal del Paciente cuando exista un nuevo informe de alta disponible para su descarga.

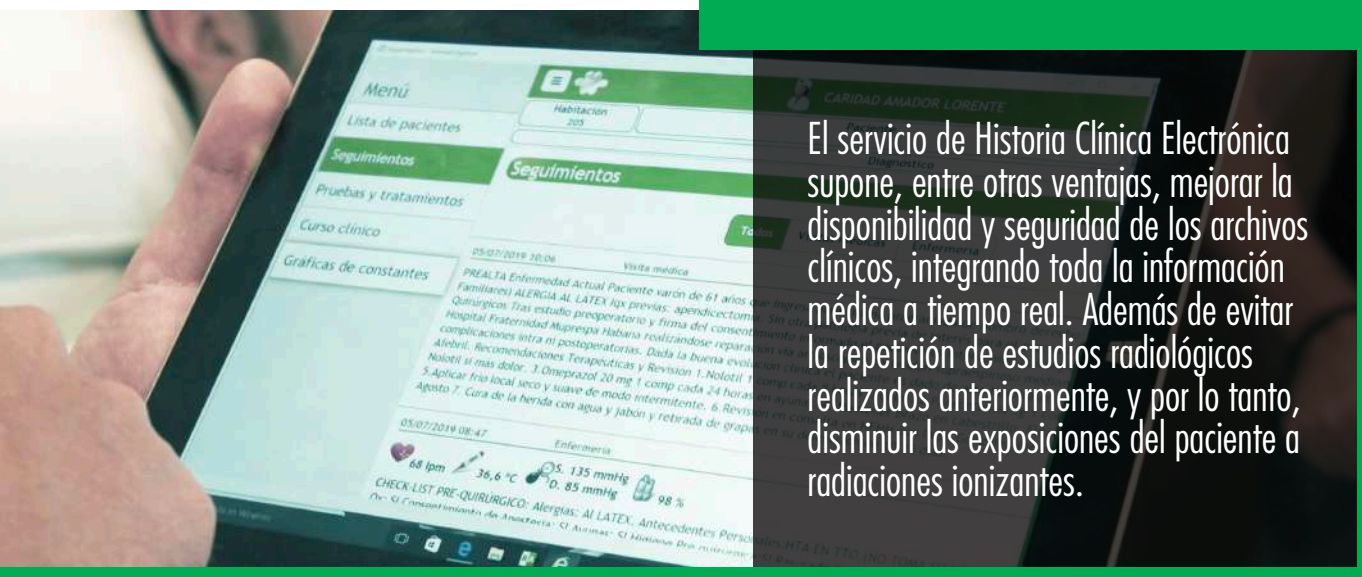


4.4 HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA (HCE) Y PORTAL DEL PACIENTE

En Fraternidad-Muprespa entendemos la atención al paciente, como un sistema integral moderno y de calidad, en el que no puede faltar el tratamiento informatizado de su Historia Clínica. Desde este punto de vista, cuando es atendido en nuestras instalaciones, ya sea por Accidente de Trabajo (AT), Enfermedad Profesional (EP), Contingencia Común (CC) o Accidente no Laboral, cuenta con una Historia Clínica Electrónica (HCE), que no hace uso del papel como soporte. Esto significa que todos sus actos médicos y administrativos se encuentran completamente informatizados.

Dentro de la HCE toma especial relevancia el diagnóstico por la imagen, al integrarse automáticamente las pruebas diagnósticas, como por ejemplo la Resonancia Magnética Nuclear o la Radiología Digital, que se le realizan al paciente.

Este sistema permite que en el mismo instante en que finaliza una prueba, ésta sea inmediatamente visible a través del monitor de la consulta por los diferentes especialistas implicados en su proceso de asistencia. Estas imágenes digitales son tratadas y almacenadas según el estándar internacional DICOM (Digital Imaging and Communication in Medicine), el cual permite el diagnóstico además de garantizar la conservación y la calidad de la imagen a lo largo de los años.



El servicio de Historia Clínica Electrónica supone, entre otras ventajas, mejorar la disponibilidad y seguridad de los archivos clínicos, integrando toda la información médica a tiempo real. Además de evitar la repetición de estudios radiológicos realizados anteriormente, y por lo tanto, disminuir las exposiciones del paciente a radiaciones ionizantes.

Este servicio también tiene un alto valor medioambiental, al no hacer uso del soporte físico convencional (acetato), el cual requiere un tratamiento especial para evitar la contaminación, así como reducir el consumo de papel para el registro de información.

PORTAL DEL PACIENTE

Todo paciente que haya tenido cualquier tipo de acto médico en Fraternidad-Muprespa, puede acceder a gran parte de su HCE mediante Internet, a través del denominado Portal del Paciente y la app Mi Frater Paciente.

El Portal del Paciente de Fraternidad-Muprespa constituye un servicio pionero, entre las Mutuas, cuyo fin es el de ofrecer autonomía al paciente para acceder a la información asociada a sus procesos asistenciales, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.

A través del portal, sin necesidad de desplazarse a un centro de Fraternidad-Muprespa, puede:

- Consultar sus asistencias y las pruebas diagnósticas realizadas, medicación prescita, tratamientos e intervenciones quirúrgicas.
- Consultar o descargar el resultado de las pruebas médicas en imágenes de alta resolución con calidad diagnóstica.
- Descargar sus asistencias.
- Consultar sus próximas citas.
- Consultar su historial de bajas.

Cómo acceder al Portal del Paciente

paciente.fraternidad.com

Puede acceder al Portal del paciente identificándose con cualquiera de los siguientes medios:

- Su DNI electrónico.
- Un certificado digital emitido por la FNMT.
- Introduciendo su NIF o NIE y una clave de acceso.

Cómo resolver sus dudas o problemas

fraternidad.com/contactar

Si tiene problemas de acceso al portal o requiere más información, puede dirigirse al teléfono:

902 363 860 (914 183 240)

O contactar con Fraternidad-Muprespa a través de la ventanilla de atención electrónica en el portal Web corporativo.

5. SUS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y VALORACIONES

5.1 DEFENSOR DEL MUTUALISTA

La figura del Defensor del Mutualista de Fraternidad-Muprespa está para dar respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones planteadas por los trabajadores protegidos y pacientes. Esta figura actúa con independencia en la organización, imparcialidad respecto de las partes y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Por lo tanto, el defensor del mutualista recibe las quejas y reclamaciones presentadas e instruye los expedientes necesarios para atenderlas y contestarlas.

Todas las reclamaciones o quejas serán respondidas por el Defensor del Mutualista en los plazos y forma establecidos.

Cómo contactar con el Defensor del Mutualista

- En cualquiera de las oficinas y centros asistenciales de la Mutua, puede solicitar una hoja de quejas y reclamaciones. Además, tiene habilitado un buzón de sugerencias.
- En la ventanilla electrónica de atención de nuestro portal Web corporativo fraternidad.com/contactar (ámbito Otros > Defensor del mutualista).
- Por correo electrónico, en la dirección defensormutualista@fraternidad.com.
- Por fax, al número 91 360 85 25, a la atención del Defensor del Mutualista.
- Por correo postal, al Defensor del Mutualista, Plaza de Cánovas del Castillo, 3, 28014 Madrid.

En todos nuestros centros existen Hojas de Reclamaciones Oficiales para que pueda reclamar no solo ante la Mutua sino también ante el Organismo competente de cada Comunidad Autónoma.

5.2 ¿QUIERE VALORAR EL SERVICIO RECIBIDO?

En todos nuestros centros se encuentran a su disposición formularios y buzones donde depositarlos, para poder presentar sus sugerencias y, si lo considera oportuno, poder rellenar una encuesta de satisfacción.

Tenemos el firme compromiso de analizar todas las sugerencias que se formulen y atender a cuantos pacientes y usuarios tengan necesidad de información y asesoramiento durante su estancia en los servicios sanitarios.

Qué aspectos puede valorar y sobre qué sugerir

- Puede valorar la atención recibida (personal de admisión y médico), el tiempo de espera o la calidad de las instalaciones.
- Puede presentar sugerencias relativas al trato, asistencia, funcionamiento, organización o cualquier otra cuestión relativas a los centros, hospitales y servicios.

Su opinión es importante para mejorar nuestros servicios y cumplir con nuestra misión de: "Restablecer la salud a los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con calidad".

6. CONCEPTOS USADOS POR LA MUTUA QUE DEBE CONOCER

- Centro asistencial: conjunto organizado de profesionales, instalaciones y medios técnicos que realiza y presta servicios para cuidar la salud de los pacientes y usuarios.
- Certificado médico: declaración escrita de un médico que da fe del estado de salud de una persona en el momento de realizar dicho informe.
- Consentimiento informado: conformidad libre, voluntaria y consciente de un paciente, manifestada en el pleno uso de sus facultades después de recibir la información adecuada, para que se pueda realizar una actuación que afecte a su salud.
- Documentación clínica: soporte de cualquier tipo o clase que contiene un conjunto de datos e informaciones de carácter asistencial.
- Historia clínica: conjunto de documentos que contienen datos, valoraciones e informaciones de cualquier índole, sobre la situación y evolución clínica de un paciente a lo largo del proceso asistencial.
- Información clínica: todo dato, cualquiera que sea su forma, clase o tipo, que permite adquirir o ampliar conocimientos sobre el estado físico y de salud de la persona, o la forma de preservarla, cuidarla, mejorarla o recuperarla.
- Informe de alta médica: documento emitido por el médico responsable de la asistencia, al finalizar el proceso asistencial de un paciente, que especifica los datos de éste, un resumen de su historial clínico, la actividad asistencial prestada, el diagnóstico y las recomendaciones terapéuticas.
- Libre elección: facultad del paciente de optar, libre y voluntariamente, entre dos o más alternativas asistenciales, entre varios facultativos o entre centros asistenciales, en los términos y condiciones que establezca Fraternidad-Muprespa.
- Médico responsable: profesional que tiene a su cargo coordinar la información y la asistencia sanitaria del paciente o del usuario, con carácter de interlocutor principal del mismo en todo lo referente a su atención e información durante el proceso asistencial, sin perjuicio de las obligaciones de otros profesionales que participen en las actuaciones asistenciales.
- Mutualista o trabajador protegido: persona vinculada a una Empresa que tiene cubierta la gestión de las Contingencias por Accidente de Trabajo y Enfermedad Profesional (A.T. y E.P.) y la gestión de la prestación económica por Incapacidad Temporal (I.T.) derivada de Contingencias Comunes con la Mutua.
- Paciente: persona que requiere asistencia sanitaria y está sometida a cuidados profesionales para el mantenimiento o recuperación de su salud.

Fraternidad
Muprespa

La misión de Fraternidad-Muprespa, es restablecer la salud de los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía.

La visión de Fraternidad-Muprespa, es ofrecer un servicio cercano, ágil y profesional a los trabajadores, empresarios y autónomos de nuestra Mutua.

Consulte alcance y certificados en

fratenidad.com/certificados

Fraternidad
Muprespa

Su Mutua - Calidad y Servicio, 365 días al año

fraternidad.com