

COM CAL FORMULAR UNA QUEIXAO RECLAMACIÓ DAVANT D'UNA ACTUACIÓ DE LA MÚTUA

1. Presencialment



Als centres de Fraternidad-Muprespa, el personal de la Mútua posa a disposició fulls de reclamació, tant de la comunitat autònoma corresponent o de la Mútua. Totes dues tenen la mateixa validesa.

2. Via electrònica (facilita la immediatesa)

- Adreça electrònica: defensormutualista@fraternidad.com
- Portal web de Fraternidad-Muprespa: fraternidad.com
- Oficina Virtual de Reclamacions i Litigis: ovrmatepss.es



3. Correu postal



Correu postal certificat dirigit a qualsevol centre de la Mútua, o directament al:

Defensor del mutualista
Pl. Cánovas del Castillo, 3, Madrid, 28014



Fraternidad
Muprespa

La MISSIÓ de la Fraternidad-Muprespa és restablir la salut dels treballadors de les nostres empreses associades i proporcionar les prestacions econòmiques amb la millor atenció i garantia.

Oferir un servei proper, àgil i professional als treballadors, a empresaris i a autònoms de la nostra Mútua.



Ref. CEP-0467



Consulteu els nostres certificats a:
fraternidad.com/certificados

fraternidad.com



Fraternidad
Muprespa

DEFENSOR DEL MUTUALISTA



defensormutualista@fraternidad.com

Mútua Col·laboradora amb la Seguretat Social, 275

QUINES DADES S'HAN D'INCLoure EN LA QUEIXA O RECLAMACIÓ?



Dades personals: nom i cognoms, DNI o NIE, domicili, telèfon mòbil i adreça electrònica. Aquesta última dada és important per agilitar l'enviament de la resolució adoptada.



Especificar el centre afectat per la queixa o reclamació i la data de l'acte, i fer una descripció dels fets de la manera més detallada possible.



Descriure concretament quina és la queixa o reclamació.



I, finalment, firmar el document.



SOBRE QUIN TIPUS DE MATÈRIES RESOL EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA?



Les matèries que estiguin relacionades amb els serveis, de qualsevol àmbit, ja siguin administratius o sanitaris, que dispensa la Mútua als seus usuaris. Relacionem una sèrie de matèries, que sense ser una llista tancada, es descriuen com les més habituals o freqüents:

- Disconformitat amb la qualificació de la contingència, amb el tracte rebut, amb l'alta mèdica.
- Discrepància amb l'informe mèdic, amb tractament o diagnòstic.
- Assistència sanitària inadequada.
- Demora en l'atenció prestada.
- Prestacions econòmiques.
- Risc durant l'embaràs i la lactància natural.
- Cura de menors afectats per càncer o una altra malaltia greu.
- Transport.
- Instal·lacions.
- Altres...

COM ACTUA EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA DAVANT D'UNA QUEIXA O RECLAMACIÓ?

Tota queixa o reclamació rebuda a l'oficina del defensor del mutualista s'analiza i s'estudia per poder classificar-la i donar-li la prioritat que necessiti la resolució. Després d'aquest procediment notifiquem al reclamant la recepció mitjançant l'enviament d'un SMS, per la qual cosa recordem la importància que consti el telèfon mòbil en l'escrit de queixa o reclamació. A partir d'aquell moment es podrà recollir la informació que es consideri pertinent, de qualsevol de les parts afectades (dades, proves, informes o aclariments).

Una vegada analitzada tota la informació requerida, el defensor del mutualista emet una resolució escrita que comunicarà a totes les parts implicades.



QUANT TEMPS TRANSCORRE FINS QUE EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA RESPON A LA MEVA QUEIXA O RECLAMACIÓ?

El termini màxim per a la resolució és d'un mes natural des de la interposició de la queixa o la reclamació.