



## MIS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y VALORACIONES

Todos nuestros centros disponen de Hojas de Reclamaciones Oficiales para que pueda interpelar, no sólo ante la Mutua sino también ante el organismo competente de cada Comunidad Autónoma.

En **Fraternidad-Muprespa**, además existe el **Centro de Defensa del Mutualista**; quien recibe todas las quejas y reclamaciones presentadas e instruye los expedientes necesarios para atenderlas.

### ¿Cómo puedo contactar con el Centro de Defensa del Mutualista?

- En cualquiera de las oficinas y centros asistenciales de la Mutua puedo solicitar una hoja de quejas y reclamaciones y tengo habilitado un buzón de sugerencias.
- Por correo postal, al **departamento del Defensor del Mutualista**, Plaza de Cánovas del Castillo, 3, 28014, Madrid.
- Por correo electrónico, en la dirección:  
✉ [defensormutualista@fraternidad.com](mailto:defensormutualista@fraternidad.com).
- A través del portal web corporativo en **Contacte con nosotros**.

### ¿Cómo puedo valorar el servicio recibido?

En todos los centros de Fraternidad-Muprespa encontraré a mi disposición formularios de satisfacción y sugerencias que podré depositar de manera anónima en buzones.

Su Mutua - Calidad y Servicio, 365 días al año

## GUÍA COMPLETA DEL PACIENTE

Si desea ver nuestra guía completa, la puede solicitar en los mostradores de admisión de nuestros centros o bien la puede descargar en nuestro portal Web corporativo.

[fraternidad.com/guia-del-paciente](http://fraternidad.com/guia-del-paciente)



Descarga la guía!

## Mi Frater Paciente ® Aplicación para dispositivos móviles

¿Quieres información on-line de lo que ocurre en tu prestación en cada momento? ¡Descarga nuestra APP en android o iOS!



Disponible en el App Store

ANDROID APP ON Google play

Para más información



Consulte alcance y certificados [fraternidad.com/certificados](http://fraternidad.com/certificados)

Ref. CED-0110



FraternidadMuprespa

@MutuaFM

[www.fraternidad.com](http://www.fraternidad.com)



## GUÍA DEL PACIENTE



SU MUTUA, 275



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.

En la presente información le explicamos los derechos y obligaciones a los que, como paciente, se puede acoger y debe cumplir, así como algunos de los servicios que le pueden ser de utilidad durante el curso de su asistencia en **Fraternidad-Muprespa**.



## MIS 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.
- A conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de mi salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
- 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, mi previo consentimiento como paciente.
- A que se me asigne un médico responsable del proceso que integre las actuaciones con el equipo asistencial y a conocer la identidad de los mismos.
- A elegir libremente, o negarme, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico que me presente el profesional responsable.
- A que todo profesional que intervenga en mi actividad asistencial esté 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 mí mismo.

- A que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, de la información obtenida en todos mis procesos asistenciales, a acceder a mi 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 mi información y documentación clínica esté obligada a guardar la reserva debida.
- A presentar reclamaciones relativas a cualquier medida que suponga una mejora en la calidad o un mayor grado de satisfacción de las personas.



## MIS OBLIGACIONES

- Facilitar a los servicios médicos de la Mutua los datos sobre mi estado físico o sobre mi salud, informes médicos y demás pruebas complementarias de que disponga y que puedan ayudar al diagnóstico y tratamiento.
- Dejar por escrito mi 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 debido respeto al personal de los centros, servicios y establecimientos, y a los otros pacientes, familiares y acompañantes así como responsabilizarme del uso apropiado de los recursos ofrecidos por la Mutua.



## 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 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 el número a marcar es:

 (+ 34) 913 896 398



## ACCESO A LA INFORMACIÓN MÉDICA

Todo paciente tiene acceso a su historia clínica, a través de Internet, en el Portal del Paciente o solicitándola en nuestros centros de atención.



## ¿Cómo accedo al Portal del Paciente?

Se puede acceder al Portal del Paciente identificándose a través de la siguiente dirección web:

[fraternidad.com/paciente](https://fraternidad.com/paciente)

También está a su disposición el App Mi Frater Paciente ©

- Consulta de los procesos asistenciales.
- Visualización de imágenes médicas de pruebas diagnósticas realizadas.
- Consulta de las próximas citas médicas.
- Buscador de centros de Fraternidad-Muprespa.
- Obtención del certificado de retenciones e ingresos a cuenta del I.R.P.F.
- Acceso a material audiovisual con recomendaciones y ejercicios dirigidos a pacientes en función de su patología.



## ¿Qué información puedo solicitar y cómo hacerlo?

Puedo solicitar tanto mi historia clínica como el resto de mis pruebas médicas; las radiológicas y/o los informes médicos en los centros donde he sido atendido. Para ello, debo cumplimentar en mi centro de atención en **Fraternidad-Muprespa** un impreso de **Solicitud de pruebas** con mis datos personales, la información clínica que necesito y el motivo de la solicitud. Para mi seguridad ésta sólo se entregará, previa presentación de documento acreditativo (DNI/NIE/Pasaporte) y firma de un recibí de los documentos.