

MIS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y VALORACIONES

Todos nuestros centros disponen de hojas de reclamaciones oficiales para que pueda interponer, no solo ante la Mutua, sino también ante el organismo competente de cada Comunidad Autónoma.



En Fraternidad-Muprespa existe la figura de la Defensora del Mutualista, que recibe las quejas y reclamaciones presentadas e instruye los expedientes para atenderlas

¿Cómo contactar con la Defensora del Mutualista?

- En cualquiera de las oficinas y centros asistenciales de la Mutua.
- Por correo electrónico, en la dirección: defensormutualista@fraternidad.com
- A través del portal Web en Contacte con nosotros fraternidad.com/contacto
- Por la oficina virtual de reclamaciones y litigios ovrmatepss.es/virtual

¿Cómo puedo valorar el servicio recibido?

En todos nuestros centros encontrará a su disposición formularios de satisfacción y sugerencias que podrá depositar de manera anónima en buzones a tal efecto. A través de los cuestionarios disponibles en los quioscos digitales de cada centro o en la APP de la Mutua MiFraterPaciente®.



Fraternidad
Muprespa

Dispone de un servicio de atención permanente 24 horas, los 365 días del año, en los siguientes números:

Territorio nacional: 900 269 269

Desde el extranjero: +34 913 896 398

Si desea ver nuestra guía completa, la puede descargar desde el portal Web corporativo de la Mutua.



La Mutua
que cuida *de ti*

Ref. CEP-0472



Consulte nuestros certificados en:
fraternidad.com/certificados

fraternidad.com



Fraternidad
Muprespa

GUÍA DEL PACIENTE



fraternidad.com/paciente

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, 275

MIS DERECHOS

Como paciente, durante el curso de su asistencia en Fraternidad-Muprespa, dispongo de los siguientes derechos:

- A la intimidad en las actuaciones sanitarias y a la confidencialidad de la información relacionada con su 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 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, 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 sujeta a las obligaciones del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD).

MIS OBLIGACIONES

De la misma forma, como paciente debe comprometerse a cumplir con las siguientes obligaciones:

- ♦ Facilitar a los servicios médicos de la Mutua los datos sobre mi estado físico y/o 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.
- ♦ Respetar al personal de los centros asistenciales, otros pacientes y acompañantes, así como responsabilizarme del uso apropiado de los recursos que ofrece la Mutua.

MI INFORMACIÓN

Todo paciente tiene acceso a su historia clínica, a través de la App MiFraterPaciente ® disponible para iOS y Android y en el Portal del Paciente



- ♦ El Portal del Paciente es un servicio que permite a los trabajadores protegidos consultar la información de un proceso asistencial a través de Internet con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos y evitando desplazamientos innecesarios. Por ejemplo, consultar las próximas citas, la situación de sus prestaciones o remitir documentación o informes médicos, entre otros procesos.
- ♦ La App MiFraterPaciente ®, una aplicación para dispositivos móviles que permite a los pacientes acceder a interesantes funcionalidades:

+información: fraternidad.com/MiFraterPaciente

MiFraterPaciente ® es una aplicación de descarga libre y gratuita disponible en Google Play y Apple Store .