

# GUÍA DEL PACIENTE HOSPITALIZADO



Fraternidad  
Muprespa





“Nuestra prioridad es ofrecerle la máxima calidad asistencial aplicando las técnicas más vanguardistas y eficaces”

## BIENVENIDA

Estimado paciente:

En nombre de la dirección y de todos los profesionales que formamos este centro, le damos la bienvenida al Hospital, 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. Este Hospital cuenta con un excelente equipo de profesionales y la más avanzada tecnología sanitaria para atenderle en todo lo que necesite desde este momento, las 24 horas del día, los 365 días del año.

En el Hospital, nuestra prioridad es ofrecerle la máxima calidad asistencial aplicando las técnicas más vanguardistas y eficaces.

Esperamos que esta guía le sea de utilidad y le ayude a resolver aquellas dudas que pueda tener en cuanto al funcionamiento y servicios del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

Aprovechamos la ocasión para agradecerle su confianza en nosotros.

Fraternidad-Muprespa



Descarga la Guía del  
paciente hospitalizado

# ÍNDICE

|            |  |    |
|------------|--|----|
| <b>1.</b>  | Información básica                               | 4  |
| <b>2.</b>  | Admisión   | 5  |
| <b>3.</b>  | Estancia hospitalaria                            | 6  |
| <b>3.1</b> | Intervenciones quirúrgicas                       | 7  |
| <b>3.2</b> | Visita médica                                    | 8  |
| <b>3.3</b> | Alimentación                                     | 8  |
| <b>3.4</b> | Limpieza de la habitación                        | 9  |
| <b>3.5</b> | Aseo   | 9  |
| <b>3.6</b> | Visitas  | 9  |
| <b>3.7</b> | Alta hospitalaria                                | 10 |
| <b>4.</b>  | Otros servicios a su disposición                 | 11 |
| <b>4.1</b> | Servicio de televisión digital                   | 11 |
| <b>4.2</b> | Cafetería y Restauración                         | 11 |
| <b>4.3</b> | Parking  | 11 |
| <b>5.</b>  | Normas y recomendaciones del Hospital            | 12 |
| <b>6.</b>  | Unidades especiales                              | 13 |
| <b>6.1</b> | Servicios sanitarios a su disposición            | 13 |
| <b>6.2</b> | Reconocimientos y pruebas complementarias        | 13 |
| <b>6.3</b> | Rehabilitación                                   | 13 |
| <b>7.</b>  | Información clínica                              | 14 |
| <b>7.1</b> | Consentimiento informado                         | 14 |
| <b>7.2</b> | ¿Qué información puedo solicitar y cómo hacerlo? | 14 |
| <b>7.3</b> | Historia Clínica Electrónica (HCE)               | 15 |
| <b>7.4</b> | Portal del paciente                              | 16 |
| <b>7.5</b> | App Mi Frater Paciente                           | 18 |
| <b>8.</b>  | Sugerencias, agradecimientos y reclamaciones     | 19 |
| <b>9.</b>  | Derechos y deberes de los pacientes              | 20 |
| <b>9.1</b> | Derechos de los pacientes                        | 20 |
| <b>9.2</b> | Deberes de los pacientes                         | 21 |
| <b>10.</b> | Conceptos de interés usados por la Mutua         | 22 |

# 1. INFORMACIÓN BÁSICA

En esta guía encontrará información general para facilitar su estancia y la de sus acompañantes durante su ingreso en el centro hospitalario.

## HORARIO Y ACCESOS

La entrada al Hospital por el Paseo de La Habana, 83-85 permanece abierta de lunes a viernes no festivos de 08:00 a 22:00 horas. Sábados, domingos y festivos de 08:00 a 20:00 horas.

Fuera de este horario, los accesos y salidas del Hospital se realizan por la puerta de Urgencias, calle Federico García Sanchiz, s/n.



Por su seguridad, en caso de EMERGENCIA, debe seguir en todo momento las indicaciones del personal, que está debidamente preparado para afrontar cualquier situación.



Le recordamos que en cumplimiento de la Ley 42/2010 **NO ESTÁ PERMITIDO FUMAR** en los establecimientos sanitarios. Esta prohibición puede además constituir un peligro especialmente importante en determinadas situaciones y localizaciones. **TAMPOCO SE PERMITEN LOS CIGARRILLOS ELECTRÓNICOS.**



Si usted desea mantener su anonimato mientras está ingresado, adviértalo a su llegada. El Hospital le garantiza la confidencialidad de sus datos dentro de los límites que establece la normativa vigente.



El Hospital donde se encuentra, tiene la certificación LEED Healthcare Platino que otorga una importancia crucial al medioambiente y al confort de sus ocupantes.



El Hospital tiene red Wifi gratuita. Para conectarse, simplemente active Wifi en su dispositivo y acceda a nuestro portal, en el que tendrá que aceptar los términos y condiciones de uso al final del texto.

## 2. ADMISIÓN

El Servicio de Admisión, situado en la planta baja, junto a la entrada principal, se ocupa de formalizar su ingreso. Para ello deberá presentar su Documento de Identidad.

El Servicio de Admisión gestionará y formalizará su ingreso y el personal sanitario le acompañará hasta su habitación.

Antes de subir a la habitación el personal del Servicio de Admisión le colocará una pulsera personalizada con un sistema de identificación, denominado TAG, que no debe retirarse durante su estancia en el Hospital. El objetivo de este sistema es que las personas que usted elija, y siempre de forma confidencial, puedan conocer durante su intervención quirúrgica y su estancia en el Hospital su localización en tiempo real.

Sus acompañantes pueden conocer la situación del paciente durante el proceso quirúrgico a través de la pantalla informativa, situada en la cafetería y en [fraternidad.com/familiares](http://fraternidad.com/familiares), accesible desde cualquier dispositivo móvil, tableta u ordenador con acceso a internet.



## 3. ESTANCIA HOSPITALARIA

Somos conscientes de que el ingreso va a alterar su ritmo y estilo de vida. Por ello, los profesionales que le atenderán harán todo lo necesario para que sea lo más corto y confortable posible.

El personal de enfermería de la unidad le explicará los detalles de su estancia, aclarándole cualquier duda que pudiera tener sobre visitas, horarios y cuanto sea de su interés.

Los profesionales que le van a atender le comunicarán verbalmente su nombre y categoría profesional. Todos los profesionales llevan una tarjeta identificativa en la que figura la citada información.

Siempre que precise comunicarse con el personal de enfermería llame al timbre que tiene situado en la cabecera de la cama de la habitación.

Dentro de la habitación dispone de un armario, con clave de seguridad, y una mesita auxiliar donde podrá guardar sus efectos personales. Si es portador de algún tipo de prótesis, como dentadura, audífonos, lentes, etc., procure mantenerlas en un lugar seguro y controlado para evitar su deterioro o extravío, incidencias de las que el Hospital no se hará responsable.

### SU SEGURIDAD ES LO PRIMERO

Durante el ingreso no debe tomar ningún medicamento ni complemento alimenticio sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.

Si sigue algún tratamiento médico habitual comuníquese a la enfermera en el momento de su ingreso.

Informe a su médico y a su enfermera sobre cualquier alergia u otro problema que haya tenido con medicamentos, alimentos u otros productos (látex, contrastes, etc.)

## 3.1 INTERVENCIONES QUIRÚRGICAS

El bloque quirúrgico está situado en la tercera planta y está dotado con 3 quirófanos de altas prestaciones, con integración digital, una Unidad de Recuperación Post Quirúrgica (URPA) y una unidad de esterilización.

Antes de ser intervenido deberá permanecer en su habitación hasta su traslado a quirófano.

Recuerde que una adecuada higiene personal es fundamental para evitar infecciones. Es imprescindible que antes de la intervención se duche, con las indicaciones que le dé el personal de enfermería, y se ponga la bata, el gorro, la ropa interior desechable que se le haya entregado. No deberá llevar objetos metálicos, prótesis, maquillaje, esmalte de uñas, uñas de gel, etc. En caso de imposibilidad de realización autónoma de la higiene personal, ésta será realizada por el personal de enfermería.

Durante la intervención quirúrgica, sus acompañantes podrán esperar en la habitación. También tienen una pantalla con información sobre la localización del paciente en cafetería y además pueden consultar en [fraternidad.com/familiares](http://fraternidad.com/familiares).



Una vez finalizada la intervención, se les avisará a través de las pantallas informativas y/o consultando la página web, de que ya pueden subir a ser informado por el cirujano. Tendrá que dirigirse a la tercera planta por la salida principal, dejando sus objetos personales (abrigo, bolso, etc.) en la habitación, y cuando llegue allí llamar al timbre para que el personal salga en su búsqueda. Allí serán informados por el cirujano sobre la intervención realizada.

Los pacientes permanecerán durante un tiempo en la URPA, y una vez sus condiciones lo permitan, serán trasladados a la habitación.

## 3.2 VISITA MÉDICA

El equipo médico de traumatología le visitará diariamente de lunes a sábado. En fines de semana y días festivos la visita médica le será realizada cuando su situación clínica lo requiera.

La información clínica relativa a su proceso le será facilitada a usted y a las personas que nos indique, siendo el pase de visita el momento en el que generalmente se dará esta información a pacientes y familiares.

Si tiene dudas sobre la información recibida, solicite cuantas aclaraciones estime oportunas a los profesionales relacionados con su proceso asistencial, en especial a su médico y enfermera.

## 3.3 ALIMENTACIÓN

La alimentación forma parte de su tratamiento y está bajo el control del médico. Durante su ingreso no consuma alimentos ni bebidas que no estén incluidas en su dieta.

Durante su estancia una dietista del Hospital, siempre que su dieta sea la denominada normal o basal, le ofrecerá menús opcionales. El resto de dietas para situaciones clínicas especiales están supeditadas a su composición y ello limita la elección del paciente.

Si padece algún tipo de intolerancia o alergia alimentaria, o si requiere algún tipo de restricción en su dieta por sus hábitos personales, por favor comuníquelo al ingreso al personal de enfermería.



### HORARIOS DE COMIDAS

- Desayuno: a partir de las 08:30 h.
- Comida: a partir de las 13 h.
- Merienda: a partir de las 16 h.
- Cena: a partir de las 20 h.

## 3.4 LIMPIEZA DE LA HABITACIÓN

El hospital le facilitará la ropa necesaria durante su estancia.

La limpieza de la habitación se realiza diariamente, en el turno de mañana.

Por favor, mantenga la habitación limpia y ordenada.

## 3.5 ASEO

Durante el aseo, si usted así lo desea, su acompañante podrá permanecer en la habitación y ser entrenado en los cuidados de la higiene personal.

Por su seguridad, recuerden usted y sus acompañantes, mantener una buena higiene de manos, disponen de hidrogel en la habitación a su disposición. Realicen un lavado de manos siempre antes y después de cada comida, después de utilizar el inodoro y tras realizar las labores de higiene.

Recuerde cepillarse los dientes después de cada comida. La higiene bucal contribuye al mantenimiento de su salud.

## 3.6 VISITAS

Por su bienestar y el del resto de pacientes, recuerde que visitas numerosas, demasiado largas o frecuentes, pueden cansarle o molestarle a usted y a otros pacientes.

Siempre que no exista contraindicación por parte de los profesionales sanitarios, podrá estar acompañado por dos personas designadas por usted.

El personal sanitario le indicará en qué momento su acompañante deberá permanecer fuera de la habitación. Por favor, respete sus indicaciones. Una gran parte de las actividades médicas y de enfermería se llevan a cabo por la mañana. Por favor colabore con nosotros para reducir las visitas durante este periodo de tiempo.

Como norma general usted y sus acompañantes deberán estar en la habitación o zonas habilitadas para el descanso, evitando permanecer en los pasillos.

Recuerde a sus acompañantes hablar en voz baja.

Indique a sus familiares y allegados que restrinjan las visitas si se encuentran padeciendo un proceso infeccioso (gripe, catarro, etc.), por los posibles contagios tanto a usted, como a otros enfermos ingresados en el hospital.



## 3.7 ALTA HOSPITALARIA

El alta hospitalaria forma parte de un adecuado proceso asistencial y se programará con la mayor antelación posible.

Antes de abandonar el hospital asegúrese de haber recibido el informe de alta, en el que se indica el tratamiento a seguir y la información sobre los cuidados que necesita.

Se le entregarán varios documentos al alta, como apoyo a la información verbal proporcionada por parte del equipo asistencial, con el fin de facilitar la continuidad de los cuidados una vez esté en su domicilio, como son:

- Informe médico sobre la evolución de su enfermedad y el tratamiento que debe seguir después del alta.
- Citas para las consultas de revisión o pruebas indicadas, si precisa.
- Otros documentos que el equipo asistencial considere necesarios para su adecuada atención.

Una vez dado de alta gestionaremos el traslado a su domicilio, en principio en ambulancia. El personal de Admisión subirá a su habitación y se encargará de los trámites.

## 4. OTROS SERVICIOS A SU DISPOSICIÓN

### 4.1 SERVICIO DE TELEVISIÓN DIGITAL

En las habitaciones nuestros pacientes pueden acceder a todos los canales digitales de televisión a través de nuestras SmartTV.

Dispone de 2 mandos:

1. Uno para encender, apagar, controlar el volumen y acceder a las diferentes plataformas si dispone de cuentas **(1)**.
2. Un segundo para seleccionar el canal deseado **(2)**.

Para obtener los mandos deberá dejar una fianza de 20 € en el momento del ingreso, que se devolverá al alta hospitalaria.

El uso de la TV es gratuito, pero deberá respetar las horas de descanso.

Se debe apagar el televisor cuando no se esté utilizando, el ahorro es importante para el cuidado del medio ambiente.



## 4.2 CAFETERÍA Y RESTAURACIÓN

Fraternidad-Muprespa apuesta por una alimentación saludable. Contamos con una cocina propia donde un equipo de profesionales elabora diariamente la comida, con menús confeccionados y revisados por una nutricionista que proporciona al paciente la dieta indicada según sus necesidades.

Podrá elegir entre dos opciones de menú que consistirá en primer plato, segundo con guarnición, postre y bebida.

El horario de cafetería es de **09:00 a 21:00 horas de lunes a domingos** con servicio de comedor en régimen de autoservicio para acompañantes, visitas y empleados (este horario puede sufrir modificaciones).

Fuera de este horario hay máquinas expendedoras de bebidas y productos de alimentación en la sala de espera de urgencias del Hospital.

## 4.3 PARKING

El Hospital dispone de parking público, que permanece abierto 24 horas. Consta de 3 plantas, en el sótano -1 dispone de 16 plazas de recarga para vehículos eléctricos y **en la planta -2 están ubicados los cajeros.**

El acceso peatonal se realiza desde el ascensor situado en la fachada principal del Paseo de La Habana.

En colaboración con la empresa adjudicataria, hay instalado un punto de recogida selectiva de residuo textil de **Humana Fundación Pueblo** en una de las plazas de garaje del sótano -1.

---

## 5. NORMAS Y RECOMENDACIONES DEL HOSPITAL

Solicitamos su colaboración, respetando en todo momento las normas del centro:

- Respete en todo momento las indicaciones del personal del Hospital.
- **Mientras esté ingresado no puede abandonar el Hospital por ningún motivo.**
- Hable en voz baja, evite hacer ruido y mantenga el volumen del televisor a un nivel que no moleste a los demás.
- No está permitido tender ropa (ni en la habitación, ni en el cuarto de baño).
- No está permitido almacenar productos alimenticios perecederos en las habitaciones.
- Procure no recibir visitas de más de dos acompañantes a la vez.
- Recuerde que en la noche solo está permitido la presencia de un acompañante.
- A las doce de la noche deberá apagar la televisión.
- Las habitaciones disponen de un sistema de climatización que garantiza la renovación del aire interior de la habitación, se recomienda no tener abiertas las ventanas con el fin de poder garantizar el confort térmico de la habitación.



## 6. UNIDADES ESPECIALES

### 6.1 SERVICIOS SANITARIOS A SU DISPOSICIÓN

La asistencia sanitaria y rehabilitadora que el Hospital ofrece a los trabajadores asegurados, posibilitará la rapidez en los diagnósticos y terapias, acelerando los procesos, destacando:

- Resonancia Magnética de 1.5 Teslas y con 70 cm de gantry.
- Escáner TAC de 128 cortes.
- Servicios de diagnóstico por imagen.

### 6.2 RECONOCIMIENTOS Y PRUEBAS COMPLEMENTARIAS

El seguimiento de los pacientes y la consulta periódica para el mejor tratamiento sanitario, constituye uno de los pilares básicos de la atención integral del paciente. Por este motivo, podrá ser citado para realizarle aquellas pruebas diagnósticas 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.

### 6.3 REHABILITACIÓN

En el Hospital, 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 Rehabilitación para pacientes hospitalizados, con objeto de iniciar su tratamiento rehabilitador en cuanto sea aconsejable, sin demoras en el tiempo.

Esta unidad cuenta con un médico especialista en rehabilitación y fisioterapeutas, que le ayudaran a restablecer su salud, con conocimiento y medios especializados en cada momento de su proceso.

## 7. INFORMACIÓN CLÍNICA

En el Hospital disponemos de un procedimiento para dar cumplimiento legal al acceso del paciente a su Historia Clínica, conforme a lo establecido por la Ley 41/2002 reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica y por el Reglamento General de Protección de Datos (UE 2016/679) del Parlamento Europeo.

### 7.1 CONSENTIMIENTO INFORMADO

Garantiza su derecho a estar informado y tomar las decisiones que considere mejores para su salud.

En general, tanto la información como el consentimiento son verbales, a excepción de las intervenciones diagnósticas o terapéuticas que conlleven riesgo o inconvenientes para los pacientes, como se recoge en la Ley 41/2002.

En estos casos se le facilitará para su lectura, comprensión y firma un documento, el **Consentimiento Informado**, que con un lenguaje sencillo contiene información detallada del procedimiento, así como las posibles complicaciones (tanto aquellas frecuentes, como las que son infrecuentes pero graves) y en su caso los riesgos derivados de la situación del paciente.

Asimismo debe contemplar alternativas si existen, y debe recoger nombre, fecha y firma del facultativo que informa. Si el paciente no está en condiciones de firmarlo, lo hará en su lugar un representante o familiar. Existe la posibilidad de revocar el consentimiento en cualquier momento.

### 7.2 ¿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.

Para ello, debe cumplimentar un impreso de solicitud de pruebas con sus datos personales, la información clínica que necesita y el motivo de la solicitud.

Por su seguridad, sólo se entregará la información clínica a la persona que haya firmado la solicitud, previa petición de documento acreditativo (DNI/NIE/Pasaporte) y firma de un recibí de la documentación entregada.

## 7.3 HISTORIA CLÍNICA ELECTRÓNICA (HCE)

En el Hospital 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. Contiene todos los procesos, ya sea por accidente de trabajo (AT), enfermedad profesional (EP), contingencia común (CC) o accidente no laboral que haya sufrido. Esto significa que todos sus actos médicos y administrativos se encuentran completamente informatizados.

La HCE 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 tanto el diagnóstico como garantizar la conservación y calidad de la imagen a lo largo de los años.



El servicio de HCE supone, entre otras ventajas, mejorar la disponibilidad y seguridad de los archivos clínicos, integrando toda la información médica en 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, el cual requiere un tratamiento especial para evitar la contaminación, así como reducir el consumo de papel para el registro de información.

## 7.4 PORTAL DEL PACIENTE

Es un servicio que permite a los trabajadores protegidos que hayan tenido algún proceso asistencial en Fraternidad-Muprespa consultar la información de los mismos a través de Internet, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.



Todo paciente que haya tenido cualquier tipo de acto médico en el Hospital, puede acceder a su HCE mediante internet a través del denominado Portal del Paciente.

El Portal del Paciente constituye un servicio pionero 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 puede:

- Consultar sus asistencias y las pruebas diagnósticas realizadas, medicación prescrita, 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?

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

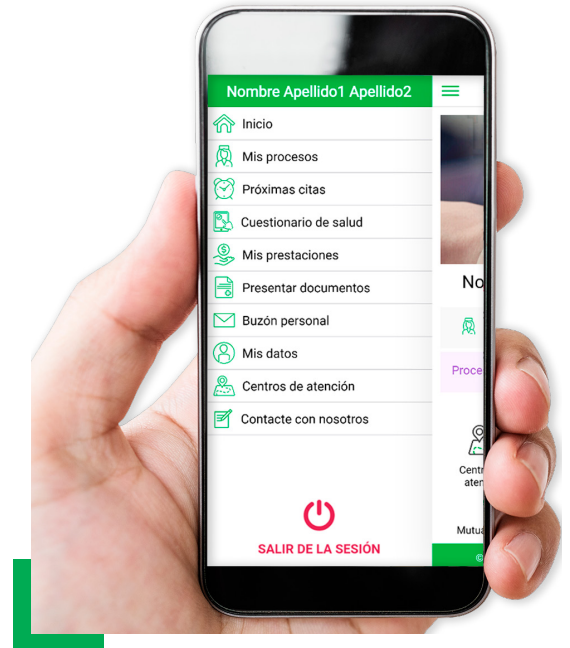
Únicamente tiene que identificarse con cualquiera de los siguientes medios:

- DNI electrónico.
- Certificado digital emitido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.
- Introduciendo su NIF o NIE y una clave de acceso que puede conseguir acudiendo en persona a cualquier centro asistencial u oficina administrativa de Fraternidad-Muprespa.

## 7.5 APP MI FRATER PACIENTE

Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus trabajadores protegidos la App Mi Frater Paciente <sup>®</sup>, una aplicación multi-dispositivo que lleva a los dispositivos móviles, tanto tabletas como smartphones de las principales plataformas (iOS y Android) funcionalidades muy interesantes para nuestros pacientes, entre otras:

- Consulta de los procesos asistenciales del paciente en Fraternidad-Muprespa.
- Visualización de imágenes médicas de pruebas diagnósticas realizadas.
- Descarga de documentación de los procesos médicos del paciente: partes médicos, informes de pruebas diagnósticas, consentimientos informados, etc.
- Envío a Fraternidad-Muprespa de documentación relacionada con el proceso médico del paciente (partes médicos, informes, justificantes, etc.).
- Consulta de las próximas citas médicas del paciente en alguno de nuestros centros asistenciales.
- Buzón personal del usuario, a través del cual el paciente podrá consultar los mensajes y documentación que desde Fraternidad-Muprespa le hacemos llegar (informes médicos, cuestionarios de solicitud de asistencia, etc.).
- Buscador de centros de Fraternidad-Muprespa, que permite localizar el centro de nuestra Mutua más cercano a su ubicación.
- Obtención del certificado de retenciones e ingresos a cuenta del I.R.P.F., así como la consulta de la información de las prestaciones económicas percibidas.
- Acceso a material audiovisual con recomendaciones y ejercicios dirigidos a pacientes en función de su patología.



Descarga la app  
para iOS



Descarga la app  
para android

## 8. SUGERENCIAS, AGRADECIMIENTOS Y RECLAMACIONES

Su opinión es muy importante para mejorar la atención sanitaria que ofrecemos a los ciudadanos. Le agradecemos su colaboración.

Si desea transmitirnos su opinión sobre la asistencia sanitaria recibida o sobre las instalaciones del centro, ponemos a su disposición diferentes alternativas, como:

- A través del formulario que se entrega al ingreso del paciente en el Hospital, que podrá depositar en los buzones destinados para ello en la planta.
- A través del portal web Fraternidad-Muprespa, [fraternidad.com/contacto](http://fraternidad.com/contacto) en la sección Otros, Agradecimientos y felicitaciones.

Con el objetivo de satisfacer y mejorar la calidad en el servicio, Fraternidad-Muprespa cuenta con la figura del Defensor del Mutualista. Su función es **atender, canalizar y dar respuesta a las posibles quejas y reclamaciones de nuestros clientes**. Los canales por los que puede contactar son los siguientes:

- Presencialmente en cualquiera de las oficinas de la entidad o en la Oficina del [Defensor del Mutualista](#), sita en la Plaza de Cánovas del Castillo, 3, 28014 Madrid.
- Por correo electrónico: [defensormutualista@fraternidad.com](mailto:defensormutualista@fraternidad.com)
- A través del formulario de [contacto](#) de la página web.
- [Oficina Digital](#) de Fraternidad-Muprespa.
- [App Mi Frater Paciente](#).
- A través de la Oficina Virtual de Reclamaciones: [Oficina Virtual de Reclamaciones](#)
- Por correo postal a cualquier centro de la Mutua.

# 9. DERECHOS Y DEBERES DE LOS PACIENTES

## 9.1 DERECHOS DE LOS PACIENTES

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 convierte en sus derechos y obligaciones.

- 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 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, constanding 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 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 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 esté 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.

## 9.2 DEBERES DE LOS PACIENTES

- 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 instalaciones 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 y responsabilizarme 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.



---

## 10. CONCEPTOS DE INTERÉS USADOS POR LA MUTUA

- 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 (AT y EP) y la gestión de la prestación económica por incapacidad temporal (IT) 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.

La **misión** de Fraternidad-Muprespa, es restablecer la salud de los trabajadores protegidos 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

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

Centro telefónico de atención permanente: 900269269

Su Mutua - Calidad y Servicio, 365 días al año



ref. 17803