

NOLA ADIERAZI KEXA/ERREKLAMAZIO BAT MUTUALITATEAREN JARDUKETA DELA ETA

1. Aurrez aurre



Fraternidad-Mupresparen zentroetan, erreklamazio-oriak jartzen dituzte Mutualitateko langileek, bai dagokion autonomia-erkidegoarenak, bai Mutualitatearenak. Biek dute balio bera.

2. Bide elektronikoa (berehalakotasuna errazteko)

- Helbide elektronikoa:
defensormutualista@fraternidad.com
- Fraternidad-Mupresparen web ataria:
fraternidad.com
- Erreklamazioen eta Auzien Bulego Birtuala:
ovrmatepss.es



3. Posta



Posta ziurtatua Mutualitatearen edozein zentrotara, edo hona zuzenean:

Mutualistaren defendatzailea
Pza. Cánovas del Castillo, 3, Madril, 28014



Fraternidad
Muprespa

Fraternidad-Mupresparen HELBURUA da gure enpresa elkartue-tako langileen osasuna zaintzea eta diru-laguntzak bermerik handienekin ematea.

Fraternidad-Mupresparen IKUSPEGIA da Mutualitateko langileei, enpresariei eta autonomoei zerbitzu hurbila, arina eta profesio-nala eskaintzea.



Enf.: CEP-0467



Konsultatu gure ziurtagiriak hemen:
fraternidad.com/certificados

fraternidad.com



Fraternidad
Muprespa

MUTUALISTAREN DEFENDATZAILEA



defensormutualista@fraternidad.com

Gizarte Segurantzarekin lan egiten duen Mutualitatea,
275. zenbakiduna

ZEIN DATU IPINI BEHAR DIRA KEXAN/ERREKLAMAZIOAN?



Datu pertsonalak: izen-abizenak, NAN edo AIZ, helbidea, telefono mugikorra eta helbide elektronikoa. Erabakitakoa bizkorrago helarazteko balio du azken datu horrek.



Kexak/erreklamazioak eragindako zentroa eta jazoeren data zehaztea, baita gertakizunak ahalik eta zehatzenean deskribatzea ere.



Kexa/erreklamazioa zehatz-mehatz deskribatzea.



Eta, azkenik, agiria sinatzea.



ZEIN ARLOREN GAINEAN EBAZTEN DU MUTUALISTAREN DEFENDATZAILEAK?



Mutualitateak erabiltzaileei emandako zerbitzuekin loturikoak, edozein arlotakoak, administraziokoak nahiz osasunekoak. Arlo jakin batzuei buruzkoak. Hauen dira, besteak beste, ohikoena:

- Ados ez egotea kontingentziaren sailkapenarekin, jasotako tratuarekin edota alta medikoarekin.
- Ados ez egotea txosten medikoarekin, tratamenduarekin edota diagnostikoarekin.
- Osasun-laguntza ezegokia.
- Emandako arreta atzeratzea.
- Prestazio ekonomikoak.
- Haurdunaldiko edo edoskitze naturaleko arriskua.
- Minbizia edo beste gaixotasun larriren bat duten adingabeak zaintzea.
- Garraioa.
- Instalazioak.
- Bestelakoak...

NOLA JARDUTEN DU MUTUALISTAREN DEFENDATZAILEAK KEXA/ERREKLAMAZIO BAT JASOTZEAN?

Mutualistaren defendatzailearen bulegoan jasotako kexa/erreklamazio oro aztertu egiten da, sailkatu eta erabakiak eskatzen duen lehen tasuna eman ahal izateko. Horren ostean, kexa jaso izana berresten diogu erreklamatzailerari, SMS bat bidaliz; horregatik da hain garrantzitsua telefono mugikorra agertzea kexa/erreklamazioaren idatzian. Hortik aurrera, kasuan-kasuan beharrezkoa den informazioa bilduko da, alderdietako edozeini buruzkoa (datuak, frogak, txostenak edo azalpenak).

Eskatutako informazioa aztertutakoan, idatzizko ebazpena egingo du mutualistaren defendatzaileak, eta alderdi guztiei jakinaraziko die.



ZENBAT DENBORA BEHAR DU MUTUALISTAREN DEFENDATZAILEAK NIRE KEXA/ERREKLAMAZIOA ERANTZUTEKO?

Gehienez ere hilabete natural batean emango du ebazpena, kexa/erreklamazioa jarri zenetik zenbatzen hasita.