Fraternidad
Muprespa

Su Mutua - Calidad y Servicio, 365 días al año

www.fraternidad.com

GUÍA DEL PACIENTE



ÍNDICE

1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA DEL PACIENTE 3

2. MIS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO PACIENTE 4

2.1 Mis derechos 4
2.2 Mis obligaciones 5

3. INFORMACIÓN SOBRE LOS TRÁMITES QUE ME AFECTAN 6

4. SERVICIOS SANITARIOS A MI DISPOSICIÓN 7

4.1 Prestaciones sanitarias y rehabilitadoras 7
4.2 Reconocimientos y pruebas complementarias 7
4.3 Rehabilitación y Unidad de valoración funcional 8
4.4 Centros de atención a los que dirigirme 9
4.5 Centros hospitalarios 10

5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS A MI DISPOSICIÓN 11

5.1 Centro telefónico de atención permanente (Línea 900) 11
5.2 Acceso a la información clínica 12
5.3 Historia Clínica Electrónica (HCE) y Portal del Paciente 13

6. MIS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y VALORACIONES 15

6.1 Defensor del mutualista 15
6.2 Quiero valorar el servicio recibido 16

7. CONCEPTOS USADOS POR LA MUTUA QUE DEBO CONOCER 17

1. PRESENTACIÓN DE LA GUÍA DEL PACIENTE

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.

Para ello, ponemos a su disposición todos los medios técnicos y humanos a nuestro alcance que faciliten su diagnóstico y mejor tratamiento.

Esperamos que esta guía le sea de utilidad y le ayude a resolver aquellas dudas que pueda tener en cuanto al funcionamiento y servicios de nuestra Mutua.

De todos modos, para poder atenderle cada vez mejor, le rogamos que nos informe de cualquier deficiencia que perciba en nuestra organización o instalaciones, así como las sugerencias que le parezcan oportunas.

Aprovechamos la ocasión para agradecerle su confianza en nosotros.

Fraternidad-Muprespa

SU MUTUA

"Todas las actuaciones que se lleven a cabo en relación con la salud, estarán regidas por los principios de máximo respeto a la personalidad y dignidad humana, y de no discriminación por razón alguna."



2. MIS DERECHOS Y OBLIGACIONES COMO PACIENTE

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 se convierten en sus derechos y obligaciones.

2.1 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, amparada por la Ley 41/2002 básica reguladora, de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica**.**

- A conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de mi salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación, respetándose también mi 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, mí previo consentimiento como paciente.

- A que se me 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 me presente el profesional responsable, constando por escrito mi consentimiento en procedimientos sanitarios que supongan riesgos e inconvenientes notorios y previsibles, susceptibles de repercutir en mi salud o en la del feto, si fuera el caso de ser una mujer embarazada.

- A que todo profesional que intervenga en mi actividad asistencial está 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 este 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 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.

2.2 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, tratamiento y/o a la valoración de la situación de incapacidad laboral por mi médico, acudiendo a las citas en los días y horas establecidos.

- 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 instalaciones y colaborando en el mantenimiento de la habitabilidad de los centros.

- Mantener el respeto debido 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, acceso a situación de incapacidad temporal y prestaciones.



3. INFORMACIÓN SOBRE LOS TRÁMITES QUE ME AFECTAN



- Como paciente y para ser atendido en un centro de Fraternidad-Muprespa deberé aportar, en la medida de lo posible, el Volante de Solicitud de Asistencia (VSA) cumplimentado por mi Empresa.
  En cualquier caso, siempre seré atendido por los servicios médicos de la Mutua, y el VSA podrá ser enviado al centro hospitalario donde me estén atendiendo o bien por correo electrónico o bien por fax.

- Una vez atendido y realizadas todas las pruebas médicas que mi proceso requiera, el facultativo valorará si mi situación clínica es debida a un Accidente de Trabajo (AT) y si es compatible con la continuación de la actividad laboral, en ese caso emitirá un Parte sin Baja Médica (PSB) o por el contrario, si no puedo continuar trabajando, emitirá un Parte Médico de Baja (PMB). En cualquiera de los dos casos deberé entregar la copia correspondiente a mi Empresa.
  En caso de que mi proceso no fuese derivado de AT se me entregará un informe en el que se me explica la no aceptación del mismo.

- Si mi proceso médico causó Baja Médica, cuando el facultativo valore que mi situación clínica permite reincorporarme a mi puesto de trabajo, emitirá el Parte Médico de Alta (PMA), del que deberé entregar la correspondiente copia del alta a mi Empresa.

- La Mutua también puede requerir mi presencia en sus centros médicos, aunque me encuentre en un proceso por Contingencias Comunes o Accidente no Laboral, si mi Empresa ha optado que se realice el control de este tipo de procesos por Fraternidad-Muprespa.

- En caso de tener que ser ingresado para una intervención en los Centros Hospitalarios de Fraternidad-Muprespa se me comunicará el día y hora de ingreso y si debo aportar alguna documentación específica.

  Una vez realizados los trámites administrativos en el Centro Hospitalario, el personal del Centro me acompañará a la habitación y me indicará las normas generales y servicios complementarios de que dispongo en el Hospital.

  Una vez intervenido y antes de salir del centro hospitalario, se me facilitará a través del médico asignado a mi proceso, un Informe de alta hospitalaria, donde quedará reflejado el tratamiento realizado y pautas a seguir. También recibiré la cita para la próxima consulta o ingreso, si estos fuesen necesarios de nuevo.

4. SERVICIOS SANITARIOS A MI DISPOSICIÓN

4.1 Prestaciones sanitarias y rehabilitadoras

La asistencia sanitaria y rehabilitadora que en Fraternidad-Muprespa ofrecemos a los trabajadores asegurados, entre otras:



- Asistencia sanitaria (ambulatoria y hospitalaria)
- Cobertura en el extranjero, por desplazamientos de trabajo
- Servicio de ambulancias
- Tratamiento rehabilitador
- Farmacia, exenta de aportación
- Suministro y renovación de aparatos de prótesis u ortopedia, vehículos para inválidos
- Abono de los gastos por desplazamiento, previa autorización del facultativo
- Readaptación profesional
- Asistencia social: prestaciones especiales

En Fraternidad-Muprespa somos conscientes de las repercusiones del accidente de un trabajador, tanto para él como para su empresa, y por ello realizamos un gran esfuerzo no sólo en recuperarle de la mejor forma posible, sino de la forma más ágil.

Las claves para conseguir estos resultados residen en:



- Proporcionar una pronta asistencia al paciente, a través de un servicio de urgencias las 24 horas
- Realizar con rapidez las pruebas complementarias necesarias y el propio diagnóstico
- Realizar directamente la asistencia sanitaria integral, tanto ambulatoria como hospitalaria y rehabilitadora
- Disponer de las Historias Clínicas digitalizadas
- Supervisar los tratamientos y controlar la duración de las lesiones

4.2 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 realizársele aquellas pruebas diagnósticas (en centros propios o concertados) 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.

4.3 Rehabilitación y Unidad de valoración funcional



En Fraternidad-Muprespa, 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 Valoración Funcional de las más avanzadas del sector de Mutuas, que **dispone de los aparatos diagnósticos y rehabilitadores de última tecnología**, permitiendo realizar una batería de test instrumentados que miden el estado funcional de las lesiones.

Algunos de los test puestos en marcha son:

- Isocinético funcional de rodilla
- Artrometría de traslación sagital de rodilla
- Proprioceptivo posturográfico de rodilla
- De apoyo monopodal
- De escalón
- De lunge frontal o test de paso de esgrima
- De salto de longitud monopodal EMG
- Isocinético funcional de tobillo.
- Proprioceptivo posturográfico de tobillo.
- Isocinético funcional de Hombro (Manguito Rotador)
- Análisis de movilidad segmentaria de la columna dorso lumbar
- Isométrico de fuerza de flexores/extensores lumbares.
- Isocinético laboral de rodilla
- Isocinético laboral de tobillo
- Isocinético laboral de hombro
- Test de límites de estabilidad

Siendo sus principales aplicaciones según el perfil del sujeto:

- **Pacientes:**
  - Elaborar la guía objetiva de diagnóstico y tratamiento en procesos patológicos del aparato locomotor.
  - Elaborar la guía objetiva de la rehabilitación de patología.
  - Evaluar los resultados terapéuticos.
- **Pacientes en fase de secuelas:**
  - Valorar objetivamente el daño corporal.
- **Personas sanas:**
  - Valorar la condición física para una actividad laboral
  - Detectar factores de riesgo para patologías del aparato locomotor

4.4 Centros de atención a los que dirigirme

En Fraternidad-Muprespa ponemos a su disposición **125 centros de asistencia médica propios**. Esto nos permite acercarle la actividad asistencial para lograr su plena recuperación, ofreciéndole un servicio eficaz.

También **sumamos acuerdos con otras 2.527 instalaciones sanitarias, entre centros asistenciales, hospitales y centros de rehabilitación**, que están a disposición de todo trabajador protegido.

Puedo consultar todos los centros a mi disposición en:

www.fraternidad.com/centros

Además, conscientes de la necesidad de encontrarnos aún más cerca del paciente y del valor de su tiempo, hemos firmado acuerdos de colaboración (autorizados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social) con las Mutuas: *Asepeyo, Mutua Universal, Ibermutuamur y CESMA*. Estos acuerdos nos permiten sumar 306 instalaciones distribuidas entre todo el territorio nacional, a nuestra exclusiva y única red de centros.

Puedo obtener más información sobre los convenios de colaboración en:

www.fraternidad.com/convenios



4.5 Centros hospitalarios

La red de Fraternidad-Muprespa cuenta con 3 Centros Hospitalarios:

- **1 Hospital (dos centros)**: Madrid. Hospital Central Pº de la Habana, 83-85 y Centro de Madre de Dios, 42
- **2 Centros Intermutuales**: Euskadi (Bilbao) y Levante (Paterna).

Estos Hospitales están especializados en el tratamiento integral de cualquier dolencia, contando con una avanzada tecnología y alta profesionalidad. Los 3 Centros Hospitalarios **suman una capacidad de hasta 360 camas** y ofrecen los siguientes servicios y especialidades médicas:



Urgencias
Hospitalización
Farmacia hospitalaria
Consultas médicas
Especialidades médicas
Quirófanos
Rehabilitación
Salas de reanimación
Laboratorio
Enfermería
Diagnóstico por imagen (Ecografía, RX, RMN)
Servicios de traumatología
Unidades de valoración funcional
Unidades de rehabilitación
Unidades de columna
Unidades de cirugía plástica y reparadora
Unidades del dolor
Servicios de medicina interna
Servicios de cardiología
Servicios de neurología
Servicios de oftalmología
Servicios de cirugía general
Servicios de otorrinolaringología
Servicios de daño cerebral/Medular
Servicios de psicología clínica
Área de administración



5. SERVICIOS ADMINISTRATIVOS A MI DISPOSICIÓN

5.1 Centro telefónico de atención permanente (Línea 900)

Desde Fraternidad-Muprespa ponemos a disposición de los trabajadores protegidos, el 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 de 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 (gratuito a través del servicio "España directo" o cobro revertido) deberá marcar el:

(+ 34) 91 389 63 98

¿Qué aspectos puedo resolver a través del Centro Telefónico de Atención Permanente?



- Evacuación urgente del accidentado y coordinación de su asistencia.
- Atención en centros asistenciales o ingreso en centros hospitalarios.
- Orientación telefónica sobre la asistencia sanitaria a trabajadores desplazados al extranjero.
- Información sobre servicios médicos y administrativos de Fraternidad-Muprespa.



5.2 Acceso a la información clínica

En Fraternidad-Muprespa disponemos de un procedimiento para dar cumplimiento legal al acceso del paciente a su Historia Clínica, dando cumplimiento a lo establecido tanto por:

La Ley 41/2002 básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica,

Como por:

La Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos de carácter personal, y con su reglamento de desarrollo RD 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de carácter personal.

¿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 de 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, sólo se le entregará la información clínica a la persona que haya firmado la solicitud, previa solicitud de documento acreditativo (DNI/NIE/Pasaporte) y firma de un recibí de los documentos.



En Fraternidad-Muprespa mantenemos un extremado cuidado en garantizar el ejercicio de los derechos de acceso a la información por parte de todos los interesados. Por eso, el paciente tiene acceso a su Historia Electrónica a través del **Portal de Paciente** o solicitándola en nuestros centro de atención.

5.3 Historia Clínica Electrónica (HCE) y Portal del Paciente

En Fraternidad-Muprespa 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. Desde este punto de vista, cuando es atendido en nuestras instalaciones, ya sea por Accidente Trabajo, Enfermedad Profesional, Contingencia Común o Accidente no Laboral, cuenta con una Historia Clínica Electrónica (HCE), que no hace uso del papel como soporte. Esto significa que todos sus actos médicos y administrativos se encuentran completamente informatizados.



Dentro de la HCE toma especial relevancia el **diagnóstico por la imagen**, al integrarse automáticamente las pruebas diagnósticas, como por ejemplo la Resonancia Magnética Nuclear o la Radiología Digital, que se le realizan al paciente. Este sistema 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 el diagnóstico además de garantizar la conservación y la calidad de la imagen a lo largo de los años.

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

Portal del Paciente

Todo paciente que haya tenido cualquier tipo de acto médico en Fraternidad-Muprespa, puede acceder a gran parte de su HCE mediante Internet, a través del denominado *Portal del Paciente*.

El Portal del Paciente de Fraternidad-Muprespa constituye un servicio pionero, entre las Mutuas, de tecnología muy avanzada. 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, sin necesidad de desplazarme a un centro de Fraternidad-Muprespa, puedo:

- Consultar sus asistencias y las pruebas diagnósticas realizadas
- Consultar o descargar el resultado de las pruebas médicas
- Descargar sus asistencias



¿Cómo accedo al Portal del Paciente?

Para acceder al Portal del paciente, necesito ser un trabajador cubierto por Fraternidad-Muprespa, haber tenido algún proceso asistencial en la mutua y disponer de DNI electrónico.

Cumpliendo estas tres condiciones puedo acceder al portal y acceder a mi información.

www.fraternidad.com/paciente

¿Cómo resuelvo mis dudas o problemas?

Si tengo problemas de acceso al portal o requiero más información me puedo referir al teléfono:

902 363 860

O contactar con Fraternidad-Muprespa a través de la ventanilla de atención electrónica en el portal Web corporativo.

www.fraternidad.com/contactar

6. MIS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y VALORACIONES

6.1 Defensor del mutualista

La figura del Defensor del Mutualista, nace recientemente en Fraternidad-Muprespa para dar respuesta a las sugerencias, quejas y reclamaciones planteadas por los trabajadores protegidos y pacientes. Esta figura actúa con independencia en la organización, imparcialidad respecto de las partes y con total autonomía en cuanto a los criterios y directrices a aplicar en el ejercicio de sus funciones.

Por lo tanto, el defensor del mutualista recibe las quejas y reclamaciones presentadas e instruye los expedientes necesarios para atenderlas y contestarlas.

Todas las reclamaciones o quejas serán respondidas por la Oficina del Defensor del Mutualista en los plazos y forma establecidos.

¿Cómo puedo contactar con el Defensor 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, a la **Oficina del Defensor del Mutualista**, *Plaza de Cánovas del Castillo, 3, 28014 Madrid.*
- Por correo electrónico, en la dirección **defensormutualista@fraternidad.com.**
- Por fax, al número **91 360 85 25**, a la atención del Defensor del Mutualista.

En todos nuestros centros existen Hojas de Reclamaciones Oficiales para que pueda reclamar no sólo ante la Mutua sino también ante el Organismo competente de cada Comunidad Autónoma.



6.2 Quiero valorar el servicio recibido

En todos nuestros centros se encuentran a su disposición formularios y buzones donde depositarlos, para poder presentar sus sugerencias y, si lo considera oportuno, poder rellenar una encuesta de satisfacción.

Tenemos el firme compromiso de analizar todas las sugerencias que se formulen y atender a cuantos pacientes y usuarios tengan necesidad de información y asesoramiento durante su estancia en los servicios sanitarios.

¿Qué aspectos puedo valorar y sobre qué sugerir?

- Puedo valorar la atención recibida (personal de admisión y médico), el tiempo de espera o la calidad de las instalaciones.
- Puedo presentar sugerencias relativas al trato, asistencia, funcionamiento, organización o cualquier otra cuestión relativas a los centros, hospitales y servicios.

Su opinión es importante para mejorar nuestros servicios y cumplir con nuestra misión de: *"Restablecer la salud a los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con calidad".*



7. CONCEPTOS USADOS POR LA MUTUA QUE DEBO CONOCER

- **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 (A.T. y E.P.) y la gestión de la prestación económica por Incapacidad temporal (I.T.) 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, nuestra misión, es la de restablecer la salud a los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con **calidad**; haciendo todo ello con **rapidez, confidencialidad, eficiencia, innovación y sostenibilidad,** y velando, al mismo tiempo, por la **mejor atención y servicio**.

La visión de Fraternidad-Muprespa, nuestra visión, es la de ser la Mutua de referencia por la vocación de servicio a nuestros Mutualistas y sus trabajadores, basándonos en el desarrollo integral de nuestros profesionales, en las más innovadoras tecnologías, y en la aplicación de las mejores prácticas, fomentando la proyección interMutual y en plena colaboración con la Seguridad Social, respetando los principios éticos y los valores que la sociedad demanda.



SU MUTUA

Calidad y Servicio ,365 días al año

Fraternidad Muprespa

2012 AÑO INTERNACIONAL DE LA ENERGÍA SOSTENIBLE PARA TODOS

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001 Calidad

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001 Ambiental

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 27001 Seguridad

EMAS Ambiental