

# COMO FORMULAR UNHA QUEIXA/RECLAMACIÓN ANTE UNHA ACTUACIÓN DA MUTUA

## 1. Presencialmente



Nos centros de Fraternidad-Muprespa, o persoal da Mutua pon á disposición follas de reclamación, tanto da comunidade autónoma correspondente ou da Mutua. Ambas as dúas teñen a mesma validez.

## 2. Vía electrónica (facilita a inmediatez)

- Correo electrónico: [defensormutualista@fraternidad.com](mailto:defensormutualista@fraternidad.com)
- Portal web de Fraternidad-Muprespa: [fraternidad.com](http://fraternidad.com)
- Oficina Virtual de Reclamacións e Litixios: [ovrmatepss.es](http://ovrmatepss.es)



## 3. Correo postal



Correo postal certificado dirixido a calquera centro da Mutua, ou directamente ao:

Defensor do Mutualista  
Pza. Cánovas del Castillo, 3, Madrid, 28014



Fraternidad  
Muprespa

A MISIÓN de Fraternidad-Muprespa é restablecer a saúde dos traballadores das nosas empresas asociadas e proporcionar as prestacións económicas coa mellor garantía.

A VISIÓN de Fraternidad-Muprespa é ofrecer un servizo próximo, áxil e profesional aos traballadores, empresarios e autónomos da nosa Mutua.



Ref. CEP-0467



Consulte os nosos certificados en:  
[fraternidad.com/certificados](http://fraternidad.com/certificados)

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



Fraternidad  
Muprespa

## DEFENSOR DO MUTUALISTA



[defensormutualista@fraternidad.com](mailto:defensormutualista@fraternidad.com)

Mutua Colaboradora coa Seguridade Social, 275

## QUE DATOS CÓMPRE INCLUIR NA QUEIXA/RECLAMACIÓN?



Datos persoais: nome e apelidos, DNI ou NIE, domicilio, teléfono móbil e enderezo de correo electrónico. Este último dato é importante para axilizar o envío da resolución adoptada.



Especificar o centro afectado pola queixa/reclamación e a data do acto, realizando unha descrición dos feitos da forma máis detallada posible.



Describir concretamente cal é a queixa/reclamación.



E, finalmente, asinar o documento.



## QUE TIPO DE MATERIAS RESOLVE O DEFENSOR DO MUTUALISTA?



Aquelas que estean relacionadas cos servizos, de calquera ámbito, xa sexa administrativos ou sanitarios, que dispensa a Mutua aos seus usuarios. Relacionamos unha serie de materias, que sen ser unha lista pechada, se describen como as máis habituais ou frecuentes:

- Desconformidade coa cualificación da continxencia, co trato recibido e coa alta médica.
- Discrepancia co informe médico, co tratamento ou diagnóstico.
- Asistencia sanitaria inadecuada.
- Demora na atención prestada.
- Prestacións económicas.
- Risco durante o embarazo e lactación natural.
- Coidado de menores afectados por cancro ou outra enfermidade grave.
- Transporte.
- Instalacións.
- Outros...

## COMO ACTÚA O DEFENSOR DO MUTUALISTA ANTE UNHA QUEIXA/RECLAMACIÓN?

Toda queixa/reclamación recibida na oficina do Defensor do Mutualista se analiza e estuda para poder clasificala e outorgarlle a prioridade que precise a resolución. Tras este procedemento, notificamos ao reclamante a recepción mediante o envío dunha SMS, polo que recordamos a importancia de que conste o teléfono móbil no escrito de queixa/reclamación. A partir dese momento, poderase solicitar a información que se estime pertinente, de calquera das partes afectadas (datos, probas, informes ou aclaracións).

Unha vez analizada toda a información requirida, o Defensor do Mutualista emite unha resolución escrita que comunicará a todas as partes implicadas.



## CANTO TEMPO TRASCORRE ATA QUE O DEFENSOR DO MUTUALISTA CONTESTA Á MIÑA QUEIXA/RECLAMACIÓN?

O prazo máximo para a resolución é de 1 mes natural dende a interposición da queixa/reclamación.