

# FRATERNIDAD-MUPRESPA

Mutua 275



CATÁLOGO  
SERVICIOS  
ASESORES

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

**NUESTROS CLIENTES,  
NUESTRA RAZÓN DE SER**

Las 18 Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social recibimos recursos públicos, formamos parte del sistema de protección social del Estado y gestionamos prestaciones públicas sin ánimo de lucro.

GRACIAS por confiar en Fraternidad-Muprespa

Su Mutua - Calidad y Servicio, 365 días al año

**Paquete digital de bienvenida** con información relevante sobre herramientas y aplicaciones digitales para facilitarte la gestión de tu cartera de clientes.

**Mediante correo electrónico de bienvenida con:**

- ✓ **Una carta** del director gerente dirigida a la asesoría.
- ✓ El catálogo de servicios especial para asesores.
- ✓ Información sobre la **experiencia digital** que ponemos a disposición de tus clientes (Oficina Digital, Mi Frater Paciente, AppSent, Campus Prevención, etc.).
- ✓ La **red de centros** de la/s provincia/s donde tienes cartera.
- ✓ La **cartera** de empresas y autónomos con Fraternidad-Muprespa para los autorizados de red.

Ponemos a tu disposición la posibilidad de informarnos de otros autorizados de red de los que seas titular y no conozcamos o nos informes de autónomos o empleadas del hogar que puedes gestionar pero que no tenemos identificador por no tramitarlos con número de red.



**Paquete digital de bienvenida donde encontrarás la información fundamental y personalizada para tu asesoría**



### Aprovecha nuestra Oficina Digital para:

- ✔ Realizar seguimiento de procesos abiertos por baja médica.
- ✔ Consultar deducciones previstas de pago delegado de todas tus empresas.
- ✔ Consultar los partes médicos de CC<sup>1</sup> emitidos por el Servicio Público de Salud.
- ✔ Consultar y tramitar partes de AT<sup>2</sup> pendientes de presentar.
- ✔ Consultar prestaciones por riesgo durante el embarazo y lactancia natural.
- ✔ Consultar reclamaciones de la TGSS por diferencias económicas en la base reguladora, en las deducciones o en los días de baja por incapacidad temporal.
- ✔ Obtener informes personalizados.
- ✔ Tramitar solicitudes de prestaciones de pagos directos y cese de actividad de autónomos.
- ✔ Descargar certificados IRPF.

### Notificaciones y avisos personalizados en tu buzón:

- ✔ De devoluciones vía Delt@ de partes AT y RSB<sup>3</sup> ya tramitadas.
- ✔ De nuevas resoluciones del INSS recibidas en la Mutua.
- ✔ De suspensiones, levantamientos o extinciones de prestaciones por incapacidad temporal.
- ✔ Obtener certificado de asociación o duplicados del documento de asociación.
- ✔ Remitir los VSA<sup>4</sup>.
- ✔ Solicitar tus botiquines.

<sup>1</sup>CC contingencia común

<sup>2</sup>AT accidente de trabajo

<sup>3</sup>RSB relación de accidentes sin baja

<sup>4</sup>VSA volante de solicitud de asistencia

### [ACCEDE A LA OFICINA DIGITAL](#)



### ¿Cómo?

Con un sencillo proceso a través de clave que recibirás por SMS en el móvil, podrás darte de alta en la **Oficina Digital**.

Y si aún no tienes usuario, te enviamos el Paquete Digital y podrás darte de alta con facilidad.



**Consultas del estado de tu cartera de empresas y autónomos**

**Un Buzón personal de usuario, por el que canalizaremos las notificaciones digitales**

# 3. OFICINA DIGITAL Y TRAMITACIÓN EN DELT@



La Oficina Digital de Fraternidad-Muprespa incluye servicios digitales con los que las empresas asociadas y asesorías colaboradoras pueden gestionar y tramitar en el Sistema Delt@ sus Partes de Accidente de Trabajo (PAT) y Relaciones de Accidentes de Trabajo sin Baja Médica (RATSB).



Una vía ágil de comunicación entre la Mutua y los asesores



## ¿Cómo gestionar los Partes de Accidentes de Trabajo y presentarlo en el sistema Delt@?

- ✔ Notificación de las bajas médicas por accidente laboral cuyos PAT están pendientes de ser presentados en el Sistema Delt@.
- ✔ Para facilitar la tramitación ofrece un borrador del parte prácticamente cumplimentado en su totalidad, con la información recabada previamente durante la atención prestada.
- ✔ El usuario deberá aportar la información restante para completarlo y posteriormente descargar el fichero de remesa Delt@ para su presentación en el portal del Sistema Delt@.

## ¿Cómo gestionar las Relaciones de Accidentes de Trabajo Sin Baja médica y su presentación en Delt@?

- ✔ Notificación de las relaciones de accidentados sin baja médica ocurridos cada mes, para poder tramitar la RATSB en el sistema Delt@.
- ✔ Para facilitar la tramitación ofrece la relación de accidentados cumplimentada en su totalidad, con la información recabada previamente durante la atención prestada.
- ✔ El usuario puede descargar el fichero de remesa Delt@, para su presentación en el portal del Sistema Delt@.



**Fraternidad-Muprespa** pone a su disposición un **servicio de atención y soporte**, para ayudarle a gestionar sus PAT y RATSB en la Oficina Digital y a tramitarlos en el sistema Delt@.



## 4. ¿DÓNDE ME PUEDEN ATENDER?

### AMPLIA RED DE CENTROS

Porque no todo es telemático, en el portal web de la Mutua dispones de un buscador de los centros de atención asistenciales y administrativos de toda España, ubicados en las 50 capitales de provincia y en algunos de los municipios más importantes por actividad económica y/o población.

Una amplia red de centros de atención, conformada por: **centros propios de la Mutua**, de +compromiso, además de conciertos sanitarios con otras mutuas y centros privados.

La alianza con +compromiso multiplica nuestra red asistencial, pues añadimos los centros de Asepeyo y MC Mutual. [RED DE CENTROS](#)



+compromiso  
alianza de mutuas



## 5. A MANO LO MÁS BÁSICO

### SOLICITUD DE BOTIQUINES

Puedes solicitar botiquines y reposiciones de material de curas para tus clientes mutualistas a través del portal web de Fraternidad-Muprespa de forma rápida y sencilla.



[SOLICITAR](#)



## 6. COMUNICACIÓN PERSONALIZADA

Sea cual sea tu perfil, dispones de un interlocutor específico

### GESTIÓN OMNICANAL

Cada asesor cuenta con una **persona de contacto en la Mutua** (nombre, teléfono y correo electrónico) para resolver dudas e incidencias acerca de nuestras prestaciones y trámites que no haya podido solucionar online en nuestra [Oficina Digital \(OD\)](#) disponible en:

Menú / Colaboración con FM / Datos de mi asesoría

**Urgencias 24 horas**

**900 269 269**

**en el extranjero**  
**+34 913 869 398**

**Soporte Técnico del**  
**Centro de Contactos**  
**914 183 240**  
**933 369 275 (Cataluña)**



## 7. DOS WEBS Y UNA NEWSLETTER PARA TI

### Perfil Asesoría

Espacio de nuestra web pensado para ti con herramientas y contenidos destinados a simplificar tu día a día.

[ASÓCIESE / ADHIÉRASE](#) [SERVICIOS](#) [TRÁMITES](#) [RINCÓN DEL ASESOR](#) [BLOG DEL ASESOR](#)



**Rincón del Asesor.-** Jurisprudencia y legislación, convenios, simuladores, calendario laboral y Foro de debate sobre temas laborales, de Seguridad Social, prevención y mutuas.

**Blog del Asesor.-** Tus noticias en Te contamos / Te escuchamos, el Área Legal y el Boletín del Asesor con las novedades del mes y las entradas del Foro, que también puedes recibir por correo electrónico mediante suscripción gratuita.

### Portal del Emprendedor

Noticias e información sobre innovación, digitalización, tecnología, autónomos, pymes, economía, normativa, subvenciones, guías, viveros de empresas, startups y mucho más. ...[SU MUTUA](#)



### Newsletter Actualidad Laboral F-M

Información atractiva y de actualidad semanalmente de todas las novedades en materia laboral, jurídica, económica y legislativa relacionado con la naturaleza social de las mutuas.

## 8. MATERIAL EN PREVENCIÓN, PARA CUIDAR TU SALUD Y LA DE TUS EMPRESAS

REDUCIR COSTES Y AHORRAR TIEMPO



- ✔ **Portal divulgativo** sobre Prevención de Riesgos Laborales y cultura de la salud. En él encontrarás material divulgativo y contenidos actualizados, para informar y sensibilizar a los trabajadores.

### Newsletter Campus Prevención

- ✔ Mensualmente remitimos a nuestros suscriptores, la newsletter con todas las acciones formativas gratuitas de sensibilización y concienciación en seguridad, salud y bienestar laboral que ofrecemos a nuestros mutualistas.

### Campus Prevención

Acciones formativas para generar cultura preventiva y entornos de trabajo seguros y saludables.

- ✔ **Presencial:** Talleres Técnicos, Talleres de Seguridad Vial, Semana de la Prevención, Semana de la Seguridad Vial y Ponencias.
- ✔ **Webinar:** Cursos Cultura Preventiva, Ponencias y Fratertalk.
- ✔ **Online: Aula Prevención,** cursos y talleres audiovisuales de acceso libre para nuestras empresas asociadas, de todo tipo de sectores y actividades, pudiendo obtener a través de la Oficina Digital informes de la actividad de sus alumnos.



- ✔ Dedicado íntegramente a la vida sana y buenas prácticas en empresa saludable. Con innovadores materiales, su objetivo es ayudarte a conseguir entornos sanos, favoreciendo los buenos hábitos y el bienestar físico y emocional.



**Asesoramiento en Prevención de Riesgos Laborales con cargo a cuotas, sin coste para sus clientes**

Catálogo de Servicios de Prevención



Portal de Prevención  
**PREVIENE**



### El Portal del Paciente y su app Mi Frater Paciente® para:

- ✓ Acceder a su historia clínica, prescripciones, agenda de citas, prestaciones económicas, etc.
- ✓ Consultar los procesos asistenciales, visualizar imágenes médicas o informes de pruebas diagnósticas realizadas, descargar documentación de los procesos médicos: partes médicos, consentimientos informados, etc.
- ✓ Remitir a la Mutua cualquier información o documentación relacionada con su proceso (partes de confirmación de bajas, informes del centro de atención primaria, justificantes).
- ✓ Consultar próximas citas médicas en alguno de nuestros centros asistenciales
- ✓ Buzón personal del usuario, para consultar mensajes y documentación que le hacemos llegar (informes médicos, cuestionarios de solicitud de asistencia, etc.).
- ✓ Buscador de centros de Fraternidad-Muprespa, que permite localizar el centro de la Mutua más cercano.
- ✓ Obtener justificantes de haber asistido a consulta o rehabilitación en nuestros centros.
- ✓ Confirmar la llegada al centro médico con el móvil.
- ✓ Acceder a material audiovisual con recomendaciones y ejercicios dirigidos a pacientes en función de su patología.
- ✓ Obtener el certificado de retenciones e ingresos a cuenta del IRPF, así como la consulta de la información de las prestaciones económicas percibidas.
- ✓ Solicitar el pago directo desde el Portal.

Los trabajadores pueden acceder bien a través de internet al [Portal del Paciente](#), mediante usuario y contraseña, o cualquiera de los [certificados digitales admitidos](#) por Fraternidad-Muprespa con todas las garantías de seguridad



[DESCARGAR](#)

**Mi Frater Paciente®**

O desde la **Aplicación multi-dispositivo [Mi Frater Paciente](#)** que llega a los dispositivos móviles, tanto tabletas como Smartphone de las principales plataformas (iOS y Android) con funcionalidades muy interesantes para nuestros pacientes



# 10. DEFENSORA DEL MUTUALISTA

UN VALOR PARA LOS ASESORES

La figura del Defensor del mutualista de Fraternidad-Muprespa tiene la función de atender, canalizar y **dar respuesta** a las quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes, autónomos, asesores, empresas y trabajadores asociados.

Cada queja es una oportunidad de mejora.

Las respuestas a las reclamaciones se envían al interesado telemáticamente, y también al buzón de la App/Portal del Paciente, donde puede descargarla en formato digital.

- ✓ Correo electrónico: [defensormutualista@fraternidad.com](mailto:defensormutualista@fraternidad.com)
- ✓ Portal web de Fraternidad-Muprespa: [fraternidad.com](http://fraternidad.com)
- ✓ Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios: [ovrmatepss.es](http://ovrmatepss.es)
- ✓ Ventana de [Atención web \(24/7/365\)](#)



Defensora del  
Mutualista



[VER](#)

Fraternidad  
Muprespa

fraternidad.com

  
Su Mutua 275 - Calidad y Servicio, 365 días  
al año