

# MIS RECLAMACIONES, SUGERENCIAS Y VALORACIONES

Todos nuestros centros disponen de hojas de reclamaciones oficiales para que pueda interponer, no solo ante la Mutua, sino también ante el organismo competente de cada Comunidad Autónoma.



En Fraternidad-Muprespa existe la figura del Defensor del Mutualista, que recibe las quejas y reclamaciones presentadas e instruye los expedientes para atenderlas.

## ¿Cómo contactar con el Defensor del Mutualista?

- En cualquiera de las oficinas y centros asistenciales de la Mutua.
- Por correo electrónico, en la dirección: [defensormutualista@fraternidad.com](mailto:defensormutualista@fraternidad.com)
- A través del portal Web en Contacte con nosotros [fraternidad.com/contacto](http://fraternidad.com/contacto)
- Por la oficina virtual de reclamaciones y litigios [ovrmateps.es/virtual](http://ovrmateps.es/virtual)

## ¿Cómo valorar el servicio recibido?

En todos nuestros centros, encontrará a su disposición formularios de satisfacción y sugerencias que podrá depositar de manera anónima en buzones a tal efecto.



Fraternidad  
Muprespa

Dispone de un servicio de atención permanente 24 horas, los 365 días del año en los siguientes números:

Llamada dentro de territorio nacional: **900 269 269**

Llamada desde el extranjero: **+34 913 896 398**



Fraternidad  
Muprespa

## GUÍA DEL PACIENTE

Si desea ver nuestra guía completa, en la puede descargar en nuestro portal Web corporativo.



Ref. CEP-0471



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

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



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

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, 275

# MIS DERECHOS

Como paciente, durante el curso de su asistencia en Fraternidad-Muprespa, puede acogerse a los siguientes 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.
- A conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de mi salud, toda la información disponible, salvando los supuestos exceptuados por la legislación.
- 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, mi previo consentimiento como paciente.
- A que se me asigne un médico responsable del proceso que integre las actuaciones con el equipo asistencial y a conocer la identidad de los mismos.
- A elegir libremente, o negarme, después de recibir la información adecuada, entre las distintas opciones para la aplicación de un procedimiento de diagnóstico, pronóstico o terapéutico que me presente el profesional responsable.
- A que todo profesional que intervenga en mi 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 mí mismo.
- A que quede constancia de forma legible, por escrito o en soporte técnico adecuado, 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 esté sujeta a las obligaciones de la RGPD.

# MIS OBLIGACIONES

De la misma forma, como paciente debe comprometerse a cumplir con las siguientes obligaciones:

- ♦ Facilitar a los servicios médicos de la Mutua los datos sobre mi estado físico y/o mi salud, informes médicos y demás pruebas complementarias de que disponga y que puedan ayudar al diagnóstico y tratamiento.
- ♦ 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 mismas y colaborando en el mantenimiento de la habitabilidad.
- ♦ Mantener el respeto a los trabajadores de los centros asistenciales, y a los otros pacientes, acompañantes así como responsabilizarme del uso apropiado de los recursos que ofrece la Mutua.

# MI INFORMACIÓN

Todo paciente tiene acceso a su historia clínica, a través de el App MiFraterPaciente<sup>®</sup> disponible para iOS y Android, en el Portal del Paciente o solicitándola en nuestros centros de atención.



El Portal del Paciente es un servicio que permite, a los trabajadores protegidos, consultar la información de un proceso asistencial a través de Internet, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.

Con el App MiFraterPaciente<sup>®</sup>, una aplicación multi-dispositivo que lleva a los dispositivos móviles funcionalidades muy interesantes para nuestros pacientes.

Puede solicitar tanto su historia clínica como el resto de sus pruebas médicas; en los centros donde ha sido atendido.