

CÓMO FORMULAR UNA QUEJA/ RECLAMACIÓN ANTE UNA ACTUACIÓN DE LA MUTUA

1. Presencialmente



En los centros de Fraternidad-Muprespa, el personal de la Mutua pone a disposición hojas de reclamación, tanto de la Comunidad Autónoma correspondiente o de la Mutua. Ambas tienen la misma validez.

2. Vía electrónica (facilita la inmediatez)

- Correo electrónico:
defensormutualista@fraternidad.com
- Portal web de Fraternidad-Muprespa:
fraternidad.com
- Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios:
ovrmatepss.es



3. Correo postal



Correo postal certificado dirigido a cualquier centro de la Mutua, o directamente al:

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



Fraternidad
Muprespa

LA MISIÓN de Fraternidad-Muprespa, es restablecer la salud de los trabajadores de nuestras empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor garantía.

LA VISIÓN de Fraternidad-Muprespa, es ofrecer un servicio cercano, ágil y profesional a los trabajadores, empresarios y autónomos de nuestra Mutua.



Fraternidad
Muprespa

DEFENSOR DEL MUTUALISTA



Ref. CEP0467



Consulte nuestros certificados en:
fraternidad.com/certificados

fraternidad.com



defensormutualista@fraternidad.com

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, 275

¿QUÉ DATOS INCLUIR EN LA QUEJA/RECLAMACIÓN?



Datos personales: nombre y apellidos, DNI o NIE, domicilio, teléfono móvil y dirección de correo electrónico. Este último dato es importante para agilizar el envío de la resolución adoptada.



Especificar el centro afectado por la queja/reclamación y la fecha del acto, realizando una descripción de los hechos de la forma más detallada posible.



Describir concretamente cuál es la queja/reclamación.



Y finalmente, firmar el documento.



¿SOBRE QUÉ TIPO DE MATERIAS RESUELVE EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA?



Aquellas que estén relacionadas con los servicios, de cualquier ámbito, ya sean administrativos o sanitarios, que dispensa la Mutua a sus usuarios. Relacionamos una serie de materias, que sin ser una lista cerrada, se describen como las más habituales o frecuentes:

- Disconformidad con la calificación de la contingencia, con el trato recibido, con el alta médica.
- Discrepancia con el informe médico, con tratamiento y/o diagnóstico.
- Asistencia sanitaria inadecuada.
- Demora en la atención prestada.
- Prestaciones económicas.
- Riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.
- Cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Transporte.
- Instalaciones.
- Otros...

¿CÓMO ACTÚA EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA ANTE UNA QUEJA/RECLAMACIÓN?

Toda queja/reclamación recibida en la oficina del Defensor del Mutualista se analiza y estudia para poder clasificarla y otorgarle la prioridad que precise la resolución. Tras este procedimiento notificamos al reclamante la recepción mediante el envío de un SMS, por lo que recordamos la importancia de que conste el teléfono móvil en el escrito de queja/reclamación. A partir de ese momento se podrá recabar la información que se estime pertinente, de cualquiera de las partes afectadas (datos, pruebas, informes o aclaraciones).

Una vez analizada toda la información requerida, el Defensor del Mutualista emite una resolución escrita que comunicará a todas las partes implicadas.



¿CUÁNTO TIEMPO TRASCURRE HASTA QUE EL DEFENSOR DEL MUTUALISTA CONTESTA A MI QUEJA/RECLAMACIÓN?

El plazo máximo para la resolución es de 1 mes natural desde la interposición de la queja/reclamación.