



Pautes d'autodefensa

Com fer una reclamació per l'actuació de les Mútues

Com fer una reclamació per l'actuació de les Mútues Quan la Mútua et fa una resolució desfavorable, tot i tenir raons per tenir concedida la prestació, **com per exemple una prestació per risc durant l'embaràs**, aquesta no utilitza el principi de legalitat d'informar de que hi ha altres vies disponibles de reclamació, potser per esgotar les teves esperances de reclamar, on només t'informa que et queda disponible la via judicial.....:

Buenos días,

Le informamos que desde oficina, le han remitido por correo certificado la respuesta a su Reclamación Previa.

Resolución:

Tras nueva valoración del expediente de [REDACTED] que ocupa el puesto de [REDACTED] en la empresa [REDACTED] en base a la documentación aportada, al horario y en aplicación de los criterios de la nueva Guía de Ayuda para la Valoración del Riesgo Laboral durante el embarazo, publicada por el Instituto Nacional Seguridad Social el 23/10/20, le informamos que **no hemos evidenciado más riesgos que los objetivos inicialmente**, por lo que le comunicamos que se ha realizado una correcta valoración de los riesgos a los que está usted expuesta y nos ratificamos en la certificación médica emitida anteriormente".

Asimismo, le recordamos que contra el presente acuerdo, puede interponer una demanda ante la Jurisdicción Social, en el plazo de 30 días, contados a partir del siguiente a la fecha de esta notificación.

Un saludo,

Departamento Gestión Médica REL-CUME



Però no és així. “SÍ” pots demanar a l'INSS la revisió de l'actuació de la Mútua

Disposes d'una via de reclamació que es suma a la ja existent: presentar reclamacions mitjançant formularis disponibles a les diverses finestretes de cadascuna de les mútues quan la resolució és desfavorable. **Aquesta altra via és l'Oficina virtual de l'INSS.**

Una via de reclamació que serveix per millorar el servei i resoldre situacions de conflicte amb una Mútua de manera àgil, evitant haver d'utilitzar la via judicial, que pel seu propi procediment és cara per l'afectat i lenta.

A més, aquestes reclamacions passen a formar part del sistema informàtic de la Seguretat Social per al control i seguiment de la gestió de les Mútues, per generar estadístiques, localitzar les reclamacions i verificar tendències així com altres variables de funcionament d'ens que reben el nostre diner públic.

Com utilitzar l'oficina virtual

Es disposa d'un servei telefònic informatiu al **902 112 651**

Per posar la reclamació accediu a <https://www.ovrmatepss.es/virtual/>

La primera vegada que s'hi accedeix, cal sol·licitar una clau d'accés per poder emplenar i enviar la reclamació. S'introdueix el correu electrònic i se sol·licita aquesta clau d'accés. Seguretat Social la facilita en un breu espai de temps. Així, amb el correu electrònic i aquesta clau d'accés s'obre el portal de la pàgina amb els documents pertinents on ja s'introdueixen les dades concretes de la reclamació.

El formulari de reclamació és breu i senzill. S'hi anoten les dades de la persona reclamant i als espais de la reclamació es localitza la Mútua objecte de la reclamació. Aquesta ubicació inclourà: la província, la població concreta i el centre específic, si n'hi hagués més d'un a la població on s'ha donat la incidència objecte de la reclamació. Els buits s'emplenen amb els desplegable i prement l'opció a aquest efecte.

Tot seguit hi ha un espai per exposar l'assumpte que motiva la reclamació i la pretensió. Aquestes dades han de permetre que l'Administració, després de comprovar que realment es tracta d'una reclamació i que correspon a la Mútua aclarir la situació objecte de disconformitat, pugui traslladar-ho a la Mútua. Per tant, la redacció ha de ser prou informativa, encara que concisa i directa.

La Mútua ha de respondre al Ministeri en un termini màxim de 20 dies. La Direcció General d'Ordenació de la Seguretat Social és qui controla tot el procés de reclamació.



El model de les Mútues com a entitats empresarials, a les quals es concedeixen fons públics perquè gestionin prestacions assistencials i econòmiques als treballadors en situació d'Incapacitat Temporal ha de desaparèixer i ser reintegrades les funcions a l'àmbit públic.

El sistema de gestió de la Incapacitats Temporals a través de les Mútues Patronals d'Accidents de Treball i Malalties Professionals és una anomalia a la espanyola a la Unió Europea dels 15.