

## Guía para pacientes

### Su proceso asistencial con Ibermutua



# Índice

Bienvenida	3
<b>¿A qué servicios y prestaciones tiene usted acceso tras un accidente laboral o enfermedad profesional?</b>	
<b>Servicios sanitarios</b>	<b>5</b>
Asistencia sanitaria	5
• Urgencias médicas	5
• Asistencia ambulatoria y hospitalaria	6
• Rehabilitación	7
• Readaptación profesional y asistencia social y psicológica	7
<b>Prestaciones económicas y sociales</b>	<b>7</b>
Prestaciones económicas	7
Prestaciones sociales	8
<b>¿Y en caso de enfermedad común o accidente no laboral?</b>	
<b>Seguimiento y control de las situaciones de incapacidad temporal por contingencias comunes</b>	<b>10</b>
Citación para reconocimiento médico	10
Pago de la prestación económica	10
<b>Propuestas de alta médica formuladas por Ibermutua en los procesos derivados de contingencias comunes</b>	<b>11</b>
<b>¿Qué otros servicios le ofrece Ibermutua?</b>	
<b>Servicios de atención e información</b>	<b>13</b>
• Ibermutua digital Personas	13
• Oficina de Atención al Cliente	13
• Línea de Atención Telefónica Integral	13
<b>Servicios integrales de atención sanitaria laboral</b>	<b>14</b>
• Escuela de Espalda	14
• Laboratorios de Biomecánica	14
• Unidad de Rehabilitación y Telerrehabilitación Cardíaca	14
• Unidad del Sueño	15
• Unidad de Salud Mental	16
<b>¿Qué derechos tiene usted como paciente?</b>	
Solicitar una segunda opinión médica	18
Solicitar un cambio de médico	18
Instar la revisión de alta médica emitida por Ibermutua	19
Desacuerdo con la calificación de la contingencia (determinación de la contingencia causante de la incapacidad temporal)	20

# Toda nuestra actuación se centra en ofrecerle una atención excelente

Bienvenido/a

El equipo de profesionales de Ibermutua le desea una pronta y satisfactoria recuperación de su proceso.

En Ibermutua encontrará una respuesta global, tanto en nuestras actuaciones de asistencia sanitaria y rehabilitadora como en las prestaciones económicas y sociales que gestionamos, de una manera ágil y eficaz.

Nuestro objetivo es reestablecer su salud con la mayor brevedad posible. Para ello, ponemos a su disposición la experiencia de nuestros profesionales sanitarios, centrados en ofrecerle una atención excelente, y los últimos avances técnicos y terapéuticos en el campo de la medicina y la gestión asistencial, a través de una red formada por cerca de 100 centros propios y casi 1.000 concertados por todo el país. Puede consultar nuestra red de centros, así como los servicios de los que disponen y su horario asistencial, en [www.ibermutua.es](http://www.ibermutua.es) y en la App Ibermutua, disponible en **Google Play** y en **App Store**.

En esta guía usted encontrará información sobre los servicios y prestaciones a los que puede acceder. Si necesita más información puede dirigirse a la Oficina de Atención al Cliente, disponible en todos nuestros centros asistenciales, hacer una llamada gratuita a la Línea de Atención Telefónica Integral 24 horas, 900 23 33 33, o consultar nuestra página web, [www.ibermutua.es](http://www.ibermutua.es).



**¿A qué servicios y prestaciones tiene usted acceso tras un accidente laboral o enfermedad profesional?**



# ¿A qué servicios y prestaciones tiene usted acceso tras un accidente laboral o enfermedad profesional?

## Servicios sanitarios

### Asistencia sanitaria

La asistencia sanitaria de Ibermutua comprende la atención inmediata en el momento del accidente, las consultas sucesivas y la rehabilitación, prestando los servicios de urgencias médicas, asistencia ambulatoria y hospitalaria y especialidades médico-quirúrgicas en todos nuestros centros sanitarios.

En los procesos asistenciales derivados de accidente de trabajo o de enfermedad profesional (contingencia profesional), Ibermutua le proveerá los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para restablecer su salud.

### Urgencias médicas

#### Llegada a un centro asistencial de Ibermutua

Diríjase al mostrador de Urgencias, allí se ocuparán de formalizar su asistencia. Para agilizar los trámites, es conveniente que traiga cumplimentado por su empresa el **“Volante de solicitud de asistencia”**. Si no le es posible traer este documento, no olvide su tarjeta de la Seguridad Social, el D.N.I. o cualquier otro documento que le identifique e indique a qué empresa pertenece.

El equipo de asistencia sanitaria urgente está preparado con control analítico de diagnóstico inmediato, equipos de diagnóstico radiológico, desfibriladores y equipos de reanimación.

Una vez atendido y realizadas todas las pruebas médicas que requiera su lesión, el médico de urgencias valorará si su situación clínica es compatible con su actividad laboral o si por el contrario no puede continuar trabajando. En el primer caso, le emitirá un **parte de asistencia médica sin baja**, teniendo que incorporarse a su trabajo y, en el segundo, le emitirá un **parte médico de baja en el que figurará la duración estimada que considere el facultativo y la fecha de la siguiente revisión médica**.

### Asignación de médico responsable de su proceso

Durante su proceso asistencial por contingencias profesionales **usted tendrá asignado un médico responsable** quien le irá informando de la evolución de su proceso, el tratamiento a seguir y el calendario de sus próximas citas médicas (fechas, horarios y médico que le atenderá). En definitiva, le proporcionará toda la información clínica completa y continuada de su proceso.

En caso de tener que ser ingresado para una intervención quirúrgica en un centro hospitalario de Ibermutua (propio o concertado) su médico asignado le comunicará el día y hora de ingreso, así como la documentación que debe aportar.

Para las intervenciones quirúrgicas y algunas exploraciones o pruebas diagnósticas, la información dada por el médico y el consentimiento del paciente han de ser por escrito. Su médico le facilitará el documento de **“Consentimiento informado”**, en el que se le explicará el procedimiento a realizar y sus riesgos. Usted deberá firmar su aceptación o rechazo.

Antes de abandonar el centro, el personal administrativo de Ibermutua le ofrecerá toda la información necesaria para que pueda **consultar su historia clínica y acceder a las pruebas que le hayamos realizado a través de Ibermutua digital Personas**, explicándole las ventajas de utilizar este servicio y cómo puede darse de alta. (Ver apartado Ibermutua digital Personas).

#### No olvide comunicar:

- Si padece algún tipo de alergia a medicamentos o a ciertos materiales, como el látex, etc.).
- Si sigue algún tratamiento farmacológico. No debe tomar ningún medicamento sin conocimiento del personal sanitario que le atiende.



## Asistencia ambulatoria y hospitalaria

Nuestra red asistencial cubre todas las especialidades médico-quirúrgicas relacionadas con el accidente de trabajo y las enfermedades profesionales. Además, entre nuestras clínicas y hospitales concertados se encuentran los centros sanitarios más prestigiosos de todo el país.

En conjunto, a través de nuestra red asistencial y hospitalaria propia y concertada ofrecemos los siguientes servicios, especialidades y unidades médicas especializadas:

### Especialidades:

- Alergología.
- Análisis Clínicos.
- Anestesiología y Reanimación.
- Cardiología.
- Medicina Interna.
- Medicina Física y Rehabilitación.
- Neurocirugía.
- Neurofisiología Clínica.
- Odontología.
- Oftalmología.
- Otorrinolaringología.
- Psicología Clínica.
- Psiquiatría.
- Radiología y Radiodiagnóstico.
- Reumatología.
- Traumatología y Cirugía Ortopédica con unidades especializadas de:

Unidad de Artroscopia · Unidad de Columna · Unidad de Rodilla · Unidad del Hombro · Unidad de la Mano · Unidad del Dolor · Ondas de Choque.

Además, contamos con laboratorio de análisis clínicos.

### Unidad de Valoración del Daño Corporal

### Unidad de Enfermedades Profesionales

### Unidades quirúrgicas especializadas:

- Cirugía artroscópica integral.
- Cirugía de la columna vertebral.
- Cirugía de la mano y microcirugía.
- Cirugía general.
- Cirugía digestiva.
- Cirugía maxilofacial.

### Unidades especializadas de diagnóstico / tratamiento:

- Unidad de Rehabilitación y Telerrehabilitación Cardíaca.
- Unidad del Sueño.
- Unidad de Salud Mental.
- Escuela de Espalda.
- Laboratorio de Biomecánica.

### Centros de diagnóstico por imagen



## Rehabilitación

En nuestras unidades de Rehabilitación y Fisioterapia, ponemos a disposición de las personas accidentadas las técnicas más avanzadas y las terapias necesarias para proporcionar un tratamiento rehabilitador completo de las distintas lesiones.

## Readaptación profesional, terapia ocupacional y asistencia social y psicológica

La reincorporación de las personas accidentadas a su medio social y laboral constituye un objetivo permanente en Ibermutua. Por ello, nuestro Servicio de Readaptación Profesional y Terapia Ocupacional se integra y forma parte del proceso global de rehabilitación física y funcional de los accidentados con algún tipo de secuela o discapacidad.

Nuestras actuaciones en esta materia tienen carácter interdisciplinar –médicos rehabilitadores, fisioterapeutas, psicólogos, trabajadores sociales, expertos en formación de adultos, etc.- y las llevamos a cabo de acuerdo con las necesidades concretas de cada paciente, estableciendo planes específicos de evaluación y formación ocupacional.

## Prestaciones económicas y sociales

### Prestaciones económicas

Como entidad colaboradora con la Seguridad Social, asumimos el pago de las prestaciones económicas derivadas del accidente de trabajo y enfermedad profesional que vienen reguladas por la Ley General de Seguridad Social, la Ley Orgánica 3/2007, el Real Decreto 295/2009 y el Real Decreto 1148/2011. Estas prestaciones son:

- Incapacidad temporal.
- Lesiones permanentes no invalidantes.
- Incapacidad permanente:
  - Incapacidad permanente parcial.
  - Incapacidad permanente total.
  - Incapacidad permanente absoluta.
  - Gran invalidez.
- Muerte y supervivencia (IMS):
  - Auxilio por defunción.
  - Viudedad.
  - Orfandad y a favor de familiares.
- Prestación de riesgo durante el embarazo.
- Prestación de riesgo durante la lactancia natural.
- Prestación económica para el cuidado de menores afectados por cáncer o enfermedad grave.

Si necesita conocer el tipo de prestación económica a la que tiene derecho, acuda a la Oficina de Atención al Cliente de su centro de Ibermutua más cercano. Allí le explicarán en qué consiste la prestación y cuáles son los requisitos, trámites y documentación necesaria en cada caso. Si lo prefiere, puede solicitar esta misma información a través del correo electrónico [atencionalcliente@ibermutua.es](mailto:atencionalcliente@ibermutua.es) o llamando a la Línea de Atención Telefónica Integral, con el número gratuito 900 23 33 33.

### ¿Se abonan los gastos de transporte por asistencia sanitaria derivada de contingencia profesional?

Si usted está de baja por un proceso de contingencias profesionales y necesita desplazarse para recibir asistencia sanitaria o para comparecer a exámenes o valoraciones médicas, puede solicitar el abono por parte de Ibermutua del importe pagado por usted para acudir a dichas comparecencias en medios de transporte ordinarios (autobús urbano, metro o tranvía). Para ello, deberá presentar la "Solicitud de compensación de gastos de transporte a los trabajadores" en los centros de Ibermutua, o mandarla por correo postal, junto al correspondiente título de transporte (billete, tique, factura, etc.).

El taxi será considerado un medio de transporte ordinario en aquellos casos en los que no exista otro medio de transporte o no pueda adaptarse el servicio existente a la fecha y horario de la consulta médica. En estos casos, también se deberá cumplimentar la solicitud "Autorización previa de compensación por gastos de transporte a los trabajadores para supuestos derivados de contingencias profesionales".

En los procesos de contingencias profesionales, no es posible realizar el pago de desplazamiento de acompañantes, según indica la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social. Sólo en los supuestos en los que se cumplan los requisitos establecidos, existe la posibilidad de contemplar compensación de gastos de traslado de acompañante como prestación especial, con cargo al Fondo de Asistencia Social, a través de la Comisión de Prestaciones Especiales (consulte el apartado de Prestaciones Sociales).



## Prestaciones sociales

La **Comisión de Prestaciones Especiales** de Ibermutua gestiona las prestaciones complementarias orientadas a la readaptación y reinserción laboral de los trabajadores que, como consecuencia de haber sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, se encuentran en un especial estado de necesidad.

En nuestra página [web](#), puede encontrar el catálogo de ayudas de la comisión de Prestaciones Especiales.

Si usted, o un familiar accidentado, se encuentra en esta situación, los trabajadores sociales de Ibermutua le ampliarán la información, estudiarán su caso y le explicarán los trámites y cauces necesarios para solicitar dichas ayudas.





**¿Y en caso de enfermedad común  
o accidente no laboral?**



## ¿Y en caso de enfermedad común o accidente no laboral?

En caso de accidente no laboral o enfermedad común, usted debe acudir al servicio público de salud, donde recibirá la asistencia sanitaria que requiera. En caso de no poder trabajar a consecuencia de la enfermedad o accidente, le emitirán un parte médico de baja, entregándole una copia del mismo.

Si su empresa tiene concertado con Ibermutua el seguimiento y control de la incapacidad temporal por contingencias comunes, nos encargaremos de:

### 1. Seguimiento y control de las situaciones de incapacidad temporal por contingencias comunes

Ibermutua llevará el seguimiento de su situación de incapacidad temporal, a partir del momento en que le expidan el parte médico de baja, sin perjuicio de las competencias que corresponden a los servicios públicos de salud en materia sanitaria.

#### Citación para reconocimiento médico

Ibermutua contactará con usted y le efectuará los reconocimientos médicos que considere necesarios mientras dure el proceso de incapacidad temporal.

Para ello, se le comunicará la **fecha de su reconocimiento médico con una antelación mínima de 4 días hábiles**. En dicha comunicación se le informará de que en caso de no acudir al reconocimiento, sin causa justificada, se suspenderá cautelarmente la prestación económica.

**Ibermutua podrá realizar pruebas diagnósticas y tratamientos terapéuticos y rehabilitadores, con la finalidad de reducir la prolongación innecesaria de su proceso de incapacidad temporal**, previa autorización del médico del servicio público de salud y consentimiento informado del paciente. Los resultados de estas pruebas y tratamientos se pondrán a disposición del facultativo del servicio público de salud que le esté asistiendo, para su incorporación en la historia clínica electrónica del paciente.

#### Paciente digital

Además, **como trabajador en situación de incapacidad temporal (baja laboral) por contingencia común puede ser paciente digital**: un servicio para cubrir la mayor parte de las necesidades que se dan durante un proceso de baja laboral, y realizar todo su seguimiento médico y administrativo online:

- **Videoconsulta médica:**

Podrá mantener las revisiones y el seguimiento médico, cuando el médico lo considere oportuno, totalmente online, a través de videoconsultas con su médico de la mutua. Con las mismas garantías y seguridad que en las visitas presenciales.

- **Intercambio documental:**

Podrá enviar a su médico o administrativo toda la documentación que le solicite o que quieras hacerle llegar. La documentación será incorporada a su historia clínica para que pueda consultarla cuando y donde quiera.

- **Chat con el área médica:**

Podrá mantener un chat privado con el servicio de la mutua para trasladar sus consultas, problemas o necesidades durante su baja y recibirá la respuesta a sus mensajes en el

menor tiempo posible. Para darse de alta en el servicio de Paciente digital, puede hacerlo a través de Ibermutua Digital Personas (Ver apartado Ibermutua digital Personas).

### 2. Pago de la prestación económica

La cobertura de prestaciones económicas de incapacidad temporal (subsidio en periodo de baja) se inicia a partir del 4º día de la baja. El pago de esta prestación, entre el 4º y el 15º día de baja, corre a cargo de su empresa.

A partir del día 16º de baja médica, Ibermutua se hace cargo de la prestación económica.

Como entidad colaboradora con la Seguridad Social asumimos el seguimiento y el pago de la prestación económica de la incapacidad temporal por accidente no laboral o enfermedad común, regulado por la Ley General de la Seguridad Social (Real Decreto Legislativo 8/2015), el Real Decreto 625/2014 y la Orden ESS 1187/2015.

#### ¿Se abonan los gastos de transporte por comparecencia a reconocimiento médico para el control y seguimiento de la incapacidad temporal por contingencia común?

Si usted es citado a reconocimiento médico, examen o valoración médica por requerimiento del médico de control de contingencias comunes o para la realización de interconsultas y pruebas diagnósticas vinculadas directamente a la valoración médica en consulta, podrá solicitar el abono de los gastos ocasionados para acudir a dichas comparecencias en medios de transporte público o colectivos ordinarios (autobús urbano, metro o tranvía). Para ello, deberá presentar la "Solicitud de compensación de gastos de transporte a los trabajadores" en los centros de Ibermutua o mandarla por correo postal, junto al correspondiente título de transporte (billete, tique, factura, etc.). En los procesos de contingencias comunes, la utilización de medios extraordinarios de transporte como el taxi; bien porque el estado médico de la persona trabajadora lo exija, bien porque no exista otro medio de transporte, o no pueda adaptarse el servicio existente a la fecha y horario posible de la citación médica; o la presencia de acompañante; requieren la cumplimentación del formulario "Autorización previa de compensación por gastos de transporte a los trabajadores o acompañantes para supuestos derivados de contingencias comunes", firmada por el director de zona de contingencias comunes.

Además, desde el 1 de junio de 2023, están en vigor tres situaciones especiales de incapacidad temporal por contingencias comunes para mujeres trabajadoras. (Ley Orgánica 1/2023, de 28 de febrero):

- **Baja laboral en caso de menstruación incapacitante secundaria (o dismenorrea secundaria)**

Cuando se produzca esta situación especial asociada a patologías previamente diagnosticadas, el Servicio Público de Salud emitirá dichas bajas conforme a los diagnósticos fijados por el Instituto Nacional de Seguridad Social.

La cobertura de prestación económica de esta situación especial de incapacidad temporal por contingencia común se inicia a partir del día uno de la baja en el trabajo. Correrá a cargo del INSS o de la mutua responsable de la cobertura de contingencias comunes. No se exigirá ningún período previo de cotización. Cuantía: 60% de la base reguladora desde el 1er día de la baja hasta el 20º inclusive y el 75% desde el día 21 en adelante.

- **Baja laboral en caso de interrupción del embarazo, sea voluntaria o no.**

Cuando se produzca la interrupción voluntaria o involuntaria del embarazo y mientras reciba asistencia sanitaria por el Servicio Público de Salud y esté impedida para el trabajo. Si la interrupción es debida a un accidente de trabajo o enfermedad profesional, tendrá la consideración de incapacidad temporal por contingencias profesionales.

La cobertura de prestación económica de esta situación especial de incapacidad temporal por contingencia común se inicia desde el día siguiente al de la baja en el trabajo. Correrá a cargo del INSS o de la mutua responsable de la cobertura de contingencias comunes, no exigiendo ningún período previo de cotización. Cuantía: a cargo de la empresa el abono del salario íntegro correspondiente al 1er día de la baja. 60% de la base reguladora desde el 2º día de la baja hasta el 20º inclusive y el 75% desde el día 21 en adelante.

- **Incapacidad temporal a partir de la semana 39 de gestación hasta el parto.**

Se considerará situación especial de incapacidad temporal por contingencias comunes la de gestación de la mujer trabajadora desde el 1er día de la semana 39 de embarazo, salvo que la trabajadora hubiera iniciado anteriormente una situación de riesgo durante el embarazo, supuesto en el cual permanecerá percibiendo la prestación correspondiente a dicha situación mientras ésta deba mantenerse.

La cobertura de prestación económica de esta situación especial se inicia desde el día siguiente al de la baja en el trabajo hasta la fecha del parto, estando a cargo de la empresa el abono del salario íntegro correspondiente al 1er día de la baja y correrá a cargo del INSS o de la mutua responsable de la cobertura de contingencias comunes, la cuantía del 60% de la base reguladora desde el 2º día de la baja hasta el 20º inclusive y el 75% desde el día 21 en adelante. (La carencia dependerá de la edad de la beneficiaria/ art. 178.1 LGSS)

## ¿Qué ocurre si usted no acude al reconocimiento médico?

Si usted justifica, antes de la fecha fijada para el reconocimiento médico o en ese mismo día, las razones que le impiden acudir, Ibermutua fijará una fecha posterior para su realización, comunicándoselo con la antelación mínima de los 4 días hábiles. Su incomparecencia quedará justificada en los siguientes casos:

- Si usted aporta un informe emitido por el médico del servicio público de salud que le esté prestando la asistencia sanitaria, en el que desaconseje, debido a la situación clínica en la que se encuentra, su presencia en el reconocimiento médico de Ibermutua.
- Si desde Ibermutua le hubiéramos citado con un plazo previo inferior a 4 días hábiles.
- Si acredita que la citación al reconocimiento médico de Ibermutua coincide con el cumplimiento de un deber

inexcusable de carácter personal ante una Administración Pública; con una situación familiar grave sobrevenida e imprevista; o en situaciones de fuerza mayor que dificulten o impidan el normal acceso al centro de Ibermutua.

Si no acude al reconocimiento médico de Ibermutua y no justifica su ausencia, se suspenderá cautelarmente la prestación económica. Si la falta de asistencia no queda justificada en el plazo de 10 días hábiles siguientes a la fecha fijada para el reconocimiento, se extinguirá el derecho al subsidio.

## Propuestas de alta médica formuladas por Ibermutua en los procesos derivados de contingencias comunes

Si en su proceso de incapacidad temporal derivado de contingencia común, Ibermutua considera, **a la vista de los partes médicos de baja o de confirmación de la baja, de los informes complementarios o de las actuaciones de control y seguimiento que desarrolle, que usted puede no estar impedido para el trabajo, podrá formular a la inspección médica del servicio público de salud una propuesta motivada de alta médica**, que irá acompañada de los informes y pruebas que le hayamos realizado. Ibermutua le comunicará, por escrito, a usted y al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), para su conocimiento, que se ha enviado la propuesta de alta.

### Procedimiento y plazos

Una vez recibida la propuesta de alta de Ibermutua la **inspección médica** del servicio público de salud estará **obligada a comunicar a la mutua y al INSS, en un plazo máximo de 5 días hábiles desde el siguiente a la recepción de la propuesta de alta, la estimación de la misma, con la emisión del alta, o su denegación**, en cuyo caso acompañará informe médico motivado que la justifique.

Si la inspección médica del servicio público de salud emite su alta médica, **Ibermutua le notificará, tanto a usted como a la empresa** donde trabaja, la extinción del derecho, señalando la fecha de efectos de la misma. (Disposición adicional segunda de la Ley 35/2014).

Si la **inspección médica** considera necesario **realizarle una revisión médica**, antes de emitir o denegar el alta médica, **le citará para reconocimiento médico dentro del plazo de 5 días hábiles** desde el siguiente a la recepción de la propuesta de alta de Ibermutua. **Si no acude** a la revisión de la inspección médica del servicio público de salud, ésta se lo comunicará, el mismo día, a Ibermutua. En ese caso, **Ibermutua suspenderá el pago del subsidio**, con efectos desde el día siguiente al de la incomparecencia, y se pondrá en contacto con usted para que, en el plazo de 4 días, justifique su incomparecencia a la cita de la inspección médica. Si usted justifica la incomparecencia, Ibermutua levantará la suspensión y repondrá el derecho al subsidio, y en caso de que la considere no justificada, adoptará el acuerdo de extinción del derecho al subsidio y se lo **notificará a usted y a la empresa en la que trabaja**, consignando la fecha de efectos del mismo, el día siguiente al de su notificación (Disposición adicional segunda de la Ley 35/2014).

Si la inspección médica del servicio público de salud desestima la propuesta de alta formulada por **Ibermutua** o no contesta en **el plazo de 5 días hábiles**, la mutua podrá solicitar la emisión del parte de alta al INSS. En este caso, el INSS **tendrá que resolver si estima la propuesta de alta de la mutua o si la deniega en el plazo de 4 días siguientes a su recepción.**

**¿Qué otros servicios le ofrece Ibermutua?**



## ¿Que otros servicios le ofrece Ibermutua?

### Servicios de atención e información

#### Ibermutua digital Personas

Es el canal virtual online que ponemos a disposición de nuestras personas protegidas, para realizar de forma sencilla, ágil e inmediata las gestiones, trámites y solicitudes más frecuentes relacionadas con la Mutua.

A través de Ibermutua digital Personas, tiene acceso a:

- **Prestaciones online:**  
Puede solicitar y gestionar online el pago directo por incapacidad temporal en cualquier cobertura (contingencia profesional y contingencia común).
- **Datos económicos de sus prestaciones y certificados de retenciones:**
  - Puede consultar la información de **prestaciones económicas** abonadas por Ibermutua.
  - Y descargar los **certificados de retenciones y de IRPF**.
- **Historia médica digital y servicios online para pacientes:**
  - Su **historia clínica** completa con toda la información de los procesos médicos y laborales derivados de accidente de trabajo y enfermedad profesional y de contingencia común (accidente no laboral y enfermedad común) gestionados por Ibermutua. Podrá también descargar el informe de la Historia clínica completa o de distintos episodios.
  - Consulta y visualiza las **pruebas médicas** realizadas en Ibermutua (radiografías, resonancias magnéticas, analíticas, etc.) y la **documentación asociada**.
  - **Consulta** las próximas **citas médicas**.
  - Puede también solicitar una **segunda opinión médica**.
  - Además, los **trabajadores en situación de incapacidad temporal (baja laboral) por contingencia común pueden ser paciente digital y realizar todo su seguimiento médico y administrativo online**.

Puede acceder a todas estas funcionalidades a través de nuestra web [www.ibermutua.es](http://www.ibermutua.es) o de la App Ibermutua, desde cualquier dispositivo: ordenador, tablet o teléfono móvil, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.

Para darse de alta en Ibermutua digital Personas sólo necesita su DNI, correo electrónico y teléfono móvil, que deben coincidir con los que aportó en su identificación personal al recibir alguna asistencia médica en un centro de Ibermutua.

Para activar el alta como paciente digital, puede hacerlo en dos momentos distintos:

- En el mismo proceso de registro y alta en Ibermutua digital Personas.
- Si ya tiene acceso a Ibermutua digital, desde la portada de Ibermutua digital Personas tiene la posibilidad de darse de alta como paciente digital.

#### Oficina de Atención al Cliente

Todos los centros asistenciales de Ibermutua disponen de una Oficina de Atención al Cliente, en la que a usted le ayudarán a:

- Obtener información amplia y detallada de todas las coberturas, prestaciones, servicios y la red de centros de Ibermutua.
- Conocer el tipo de prestaciones económicas a las que tienen derecho como paciente. Le explicarán los requisitos, trámites y documentación necesaria en cada caso.
- Gestionar las solicitudes que necesite, informándoles de la gestión precisa para cada trámite.
- Atender sus sugerencias, agradecimientos y resolver posibles incidencias relacionados con los servicios prestados en Ibermutua, así como quejas y reclamaciones relacionadas con los mismos, realizando los trámites necesarios para la resolución de los problemas planteados.

Si lo prefiere, puede ponerse en contacto con esta oficina a través de:

- La dirección de correo electrónico: [atencionalcliente@ibermutua.es](mailto:atencionalcliente@ibermutua.es)

La Oficina de Atención al Cliente es una muestra más de que la orientación al cliente es nuestra prioridad.

#### Línea de Atención Telefónica Integral

A través de la Línea de Atención Telefónica Integral 24 horas, con el número gratuito 900 23 33 33, usted podrá realizar todas las gestiones que necesite relacionadas con Ibermutua.

Así, podrá **solicitar asistencia sanitaria por accidente de trabajo o enfermedad profesional, tanto en España como en el extranjero, las 24 horas del día, todos los días del año.** (Para solicitar asistencia desde el extranjero deberá contactar a través del número + 34 91 744 51 01).

Facilita también **información sobre trámites y gestiones para trabajadores desplazados o que se desplacen al extranjero.** De esta forma, las empresas y los trabajadores que se vayan a desplazar al extranjero pueden consultar los trámites y gestiones previas necesarias que deben realizar la empresa y el trabajador con la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), y cómo deben actuar en caso de accidente laboral.

Además, podrá **realizar consultas y obtener información y asesoramiento acerca de las coberturas, prestaciones, servicios y la red de centros de Ibermutua, comunicar posibles quejas y reclamaciones relacionadas con los servicios prestados por Ibermutua y conocer las funcionalidades y resolver las posibles dudas o incidencias que puedan surgir a los usuarios de los servicios de Ibermutua prestados a través de Internet** (Ibermutua digital Personas, Portal Divulgativo PRL...).

## Servicios integrales de atención sanitaria laboral

Con el fin de ofrecer el mejor servicio, fomentamos la investigación clínica de nuestros profesionales sanitarios e impulsamos programas de innovación y desarrollo (I+D+i) para la puesta en marcha de nuevos servicios que complementan y refuerzan nuestra atención sanitaria, al tiempo que mejoran la salud laboral de nuestros trabajadores protegidos.

Incorporamos técnicas terapéuticas avanzadas en los tratamientos médicos y clínicos, así como los últimos avances de la tecnología aplicada a la gestión y a los servicios.

### Escuela de Espalda

Es un programa de educación y entrenamiento para que el paciente con dolor vertebral, con procesos de incapacidad temporal derivados de una contingencia cubierta por Ibermutua, adquiera los conocimientos y habilidades necesarios que le permitan alcanzar y mantener un estado de salud óptimo para su espalda.

Impartido por profesionales especialmente cualificados en esta materia, la Escuela de Espalda facilita información sobre diferentes aspectos relacionados con la patología vertebral (anatomía básica, causas del dolor vertebral, mecanismos de protección, normas básicas de higiene vertebral, etc.) que permite combatir mejor los episodios dolorosos.

Además, proporciona un entrenamiento preciso para adquirir hábitos posturales correctos y desarrolla un programa específico de ejercicios de columna, destinado a conseguir un mejor estado funcional y un estilo de vida más saludable para el trabajador, manteniendo un seguimiento periódico de los pacientes tratados.

### Laboratorios de Biomecánica

Es una unidad especializada en la que se evalúa de forma objetiva el estado funcional del sistema músculo-esquelético de aquellos trabajadores/as que se encuentran en una situación de incapacidad temporal, tras haber sufrido un accidente laboral o una enfermedad común, y que presentan algún tipo de limitación o dificultad para retornar a sus actividades habituales previas al accidente.

En ellos se realizan pruebas biomecánicas para medir y registrar gráficamente la situación funcional del paciente, facilitando el diagnóstico y la valoración de sus alteraciones. Resulta especialmente útil cuando se quiere medir la eficacia del tratamiento que está siguiendo, cuando es necesario analizar las modificaciones que pueden efectuarse respecto a dicho tratamiento y cuando, una vez finalizado el proceso patológico, hay que definir de forma objetiva y precisa las limitaciones funcionales que tiene el paciente.

Se aplica para el análisis y la valoración de diferentes patologías.

### Unidad de Rehabilitación y Telerrehabilitación Cardíaca

Es un servicio especializado en la rehabilitación integral de los pacientes que han padecido recientemente una angina de pecho, un infarto de miocardio, etc. y se encuentran en

un proceso de incapacidad temporal (baja médica) cubierto por Ibermutua.

Estas unidades están formadas por un equipo multidisciplinar de especialistas en Cardiología, Psiquiatría, Psicología Clínica, Rehabilitación y Medicina de Familia, que lleva a cabo un programa terapéutico global para una recuperación más rápida del estado físico, psicológico y sociolaboral de las personas con enfermedad cardiovascular.

En la Unidad de Rehabilitación Cardíaca de Ibermutua, que reduce el número de incapacidades permanentes originadas por la enfermedad coronaria y mejora la calidad de vida de estos pacientes, se consigue además:

- Recuperar la máxima capacidad funcional, mediante un programa de entrenamiento físico controlado.
- Controlar los factores de riesgo cardiovascular, a través de un seguimiento clínico de los mismos.
- Disminuir el periodo de convalecencia.
- La readaptación personal, social y laboral del paciente, mediante técnicas psicológicas para ayudar a superar la enfermedad y sus complicaciones asociadas, como la depresión.
- Disminuir la mortalidad asociada a nuevos eventos cardíacos.

En las Unidades de Telerrehabilitación Cardíaca se incorpora un sistema de videconsulta cardiológica.

Asimismo, en Ibermutua también llevamos a cabo un programa de **rehabilitación cardíaca domiciliaria, mediante un sistema de monitorización cardiológica remota.**

Este programa está dirigido a los pacientes en situación de baja laboral por cardiopatía isquémica que, tras realizarles una valoración cardiológica inicial en Ibermutua -consistente en una historia clínica detallada, exploración física, ecocardiografía (si no se le hubiera realizado durante su ingreso hospitalario) y prueba de esfuerzo (para descartar la existencia de isquemia residual y valorar la capacidad funcional de referencia, de cara a programar el ejercicio a realizar durante la rehabilitación cardíaca), son clasificados como **pacientes de bajo riesgo.**

De acuerdo con los criterios de las guías clínicas de la Sociedad Europea y Española de Cardiología para pacientes que han sufrido un infarto de miocardio, se entiende por paciente de bajo riesgo el que presenta las siguientes características:

- Evolución intrahospitalaria del infarto buena y sin complicaciones.
- Revascularización coronaria completa (todas las arterias con lesiones obstructivas están revascularizadas).
- Prueba de esfuerzo pronóstica, clínica y eléctricamente negativa, en la que no se inducen arritmias significativas.
- Ventrículo izquierdo con función contráctil (de ambos ventrículos) normal.

Antes de iniciar la rehabilitación cardíaca domiciliaria, el paciente realizará unas sesiones de aprendizaje en las instalaciones de la Unidad de Rehabilitación Cardíaca. En ellas, el personal sanitario de Ibermutua le enseñará el tipo de ejercicio físico a realizar diariamente, la duración e intensidad del mismo y cómo utilizar el dispositivo de monitorización cardiológica remota, compuesto por una camiseta o banda torácica de registro con electrodos incorporados y una grabadora de electro cardiografía portátil, que permite registrar la frecuencia cardíaca, la aparición de arritmias o alteraciones de la conducción durante el tiempo que el paciente realice la actividad física o la presencia de síntomas como mareo, palpitaciones o dolor precordial.

Asimismo, se enseñará al paciente a tomarse las constantes vitales (frecuencia cardíaca o pulso radial y/o carotídeo y la tensión arterial) antes de iniciar y de finalizar la actividad física y se le explicará cómo rellenar tanto la hoja de control, con el tipo y duración del ejercicio realizado cada día, como la hoja de registro de las constantes vitales y la sintomatología, si la hubiese durante la sesión. También recibirá instrucciones sobre qué hacer en caso de tener síntomas clínicos o situaciones de emergencia.

Con una periodicidad semanal o quincenal, el paciente acudirá a los controles preestablecidos por su médico de Ibermutua, que le valorará médicamente y le resolverá posibles dudas e incidencias y volcará los datos grabados en el sistema de monitorización cardiológica remota, para su análisis, estudio y seguimiento.

El sistema de monitorización cardiológica remota, mientras el paciente realiza actividad física fuera de las instalaciones de la Unidad de Rehabilitación Cardíaca de Ibermutua, permite:

- Optimizar el tratamiento farmacológico del paciente para lograr un control adecuado de la frecuencia cardíaca (tanto en reposo como durante la realización de ejercicio físico).
- Proporcionar un complemento diagnóstico ante la aparición de síntomas clínicos durante o después de la realización del ejercicio (sensación de mareo, palpitaciones, etc...), permitiendo confirmar e identificar la existencia de arritmias o trastornos de la conducción que pudieran estar relacionados con los síntomas señalados.
- El registro del número, intensidad y duración de las sesiones de ejercicio físico permite ajustar de forma progresiva las cargas de ejercicio a su rendimiento, para obtener una mejoría de su capacidad funcional.
- La supervisión médica a distancia genera en el paciente una progresiva autoconfianza para normalizar su actividad física y alcanzar los estándares de vida previos al infarto.

### Unidad del Sueño

Es un servicio especializado en la evaluación y diagnóstico de pacientes con procesos de baja cubiertos por la Mutua y que están directamente relacionados con trastornos del sueño.

Los trastornos del sueño son muy frecuentes en la población trabajadora y están directamente relacionados con los accidentes de trabajo, especialmente en aquellas profesiones o actividades que requieren concentración, atención y rápida capacidad de reacción para desarrollar el trabajo en condiciones de seguridad, tanto para el propio trabajador como para las personas que lo rodean.



En nuestras unidades hacemos varios tipos de pruebas, como la polisomnografía nocturna convencional, realizada en nuestras instalaciones, que consiste en el registro nocturno simultáneo de variables neurofisiológicas (actividad cerebral, muscular...) y cardiorrespiratorias que permiten evaluar la cantidad y calidad del sueño, así como identificar los diferentes eventos cardíacos, respiratorios, motores, etc., y la repercusión que éstos tienen en el sueño.

También contamos con equipos de poligrafía respiratoria domiciliaria, una prueba utilizada para diagnosticar el Síndrome de Apnea-Hipopnea del Sueño (SAHS). Para realizar este estudio, los profesionales sanitarios enseñan al paciente a utilizar el dispositivo que éste se llevará a su domicilio. Una vez allí, lo único que tiene que hacer es seguir las instrucciones que le ha dado el profesional sanitario en la mutua. La información queda registrada y almacenada en el dispositivo y, posteriormente, es analizada por el médico neurofisiólogo.

## Unidad de Salud Mental

Dirigida a pacientes con procesos en baja médica relacionados con patologías de la esfera mental cubiertos por Ibermutua, es un servicio especializado en la evaluación clínica, diagnóstica y en el tratamiento de este perfil clínico.

Para ello, los profesionales sanitarios que integran la unidad (psiquiatras y psicólogos) realizan:

- Entrevista clínica del paciente.
- Valoración del caso con la aplicación de herramientas diagnósticas específicas (Listado de síntomas breves, Cuestionario revisado de personalidad de Eysenck, Inventario Multifásico de personalidad de Minnesota-2 Reestructurado...).
- Valoración del tratamiento médico ya instaurado o a instaurar.
- Valoración del tratamiento psicológico instaurado o a instaurar.





¿Qué derechos tiene usted como paciente?



## ¿Qué derechos tiene usted como paciente?

Como paciente usuario/a de los servicios sanitarios de Ibermutua, usted tiene derecho a:

### Solicitar una segunda opinión médica

Todo paciente que esté recibiendo asistencia sanitaria en Ibermutua tiene derecho a obtener una segunda opinión médica relativa a su diagnóstico, pronóstico, tratamiento y orientaciones de futuro de su proceso clínico, si no está completamente seguro de lo prescrito por su médico de Ibermutua o tiene alguna duda sobre su proceso asistencial.

Esta segunda opinión médica se llevará a cabo en el ámbito de los centros sanitarios de Ibermutua y su coste será asumido por la mutua. En caso de que no pueda proporcionarse con medios propios, se facilitará la obtención de una segunda opinión médica en un centro sanitario concertado autorizado.

### ¿Qué es la segunda opinión médica?

Es la valoración realizada por un médico experto sobre el diagnóstico, pronóstico, tratamiento y orientaciones de futuro de un proceso clínico de un paciente cuando, en un primer informe:

- Ha sido diagnosticado de una enfermedad de pronóstico reservado o que afecta significativamente a su salud.
- Se le ha indicado un tratamiento de riesgo.

Una vez que el diagnóstico se ha completado y siempre que no requiera tratamiento urgente.

La segunda opinión médica está indicada también en procesos o procedimientos asistenciales que, a criterio del paciente, requieran ampliar o completar la información médica para resolver dudas y generar confianza y seguridad.

### ¿Cómo se solicita?

Para poder solicitarla, el paciente deberá cumplimentar la solicitud de Segunda Opinión Médica, que está disponible en:

- Todos los centros asistenciales de Ibermutua.
- En el Ibermutua digital Personas.
- En la página web [www.ibermutua.es](http://www.ibermutua.es).

Y presentarla:

- De forma presencial en cualquier centro de Ibermutua.
- Telemáticamente, a través del Ibermutua Digital Personas.

### Plazos para la resolución de solicitudes

El director provincial de Ibermutua, valorando la solicitud con el médico responsable del proceso asistencial, notificará al interesado, en el plazo de 3 días desde que presentó la solicitud, el centro sanitario acreditado y el facultativo experto que deberá emitir la segunda opinión médica, así como la fecha y hora de la cita. El plazo máximo para la cita será de 10 días, salvo en los casos de prioridad clínica, en los que se realizará en un máximo de 3 días.

### Emisión de la segunda opinión médica

La segunda opinión médica será emitida por el facultativo experto del centro sanitario con la especialidad médica acreditada designado por Ibermutua, mediante informe escrito, en el plazo de 3 días contados desde el reconocimiento médico que le realice, salvo que requiera exploraciones o pruebas complementarias, en cuyo caso el plazo se contabilizará a partir de la finalización del estudio clínico.

El informe de segunda opinión médica contendrá una valoración argumentada sobre el diagnóstico, pronóstico, tratamiento y orientaciones de futuro de la enfermedad del paciente e incluirá una conclusión final, en términos comprensibles para el paciente. Este informe se incorporará a la historia clínica y se entregará al interesado, dejando constancia de su recepción.

El paciente tendrá derecho a elegir su asistencia sanitaria de acuerdo con el diagnóstico y tratamiento inicial o con el de la segunda opinión médica. En todo caso, se garantizará la asistencia sanitaria elegida por el paciente en un centro asistencial de Ibermutua o en un centro concertado autorizado.

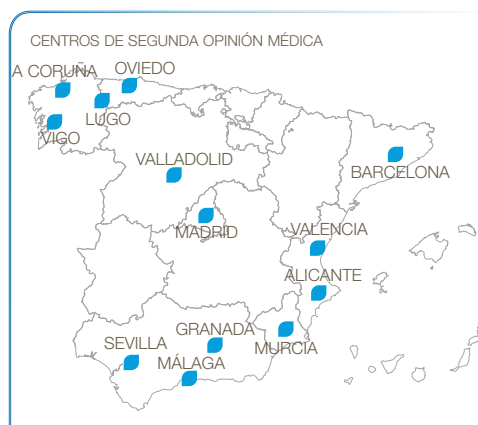
### Centros de segunda opinión médica

La segunda opinión médica será realizada por un facultativo experto de los centros sanitarios propios o concertados de Ibermutua ubicados en A Coruña, Alicante, Barcelona, Granada, Lugo, Madrid, Málaga, Murcia, Oviedo, Sevilla, Valencia, Valladolid y Vigo.

### Solicitar un cambio de médico

En los procesos asistenciales derivados de accidente de trabajo o enfermedad profesional, usted podrá solicitar un cambio de médico asignado. Siempre que los recursos disponibles lo permitan, se le asignará otro médico de control en el mismo centro asistencial en el que usted esté siendo tratado. Si esta opción no es posible, se le ofrecerá la posibilidad de acudir al centro asistencial propio más cercano.

Para ello, usted debe realizar la solicitud de cambio de médico por escrito a la Dirección Médica de Contingencias Profesionales del centro con sus datos personales y las razones por las que quiere el cambio.



Los gastos de transporte y manutención derivados para hacer efectivo el derecho a la segunda opinión médica serán a cargo de Ibermutua.

## Instar la revisión de alta médica emitida por Ibermutua

Si usted como **paciente** de **Ibermutua** recibe el alta médica de su proceso de incapacidad temporal derivado de contingencia profesional y no está conforme con el mismo, **puede instar la revisión de la alta médica emitida por Ibermutua ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), en el plazo máximo de los 10 días hábiles siguientes a la emisión del parte de alta.**

Para ello, deberá presentar la solicitud (disponible en la página web del INSS) de "Procedimiento administrativo especial de revisión de alta médica", (regulado por el art. 4 del Real Decreto 1430/2009) en la que manifestará los motivos de su disconformidad con dicha alta médica. Esta solicitud debe ir acompañada necesariamente del historial médico previo relacionado con el proceso de incapacidad temporal o copia de la solicitud de dicho historial a **Ibermutua**.

En caso de que usted inicie el procedimiento de revisión, **deberá comunicárselo a su empresa el mismo día que presente su solicitud o el siguiente día hábil.**

La mera iniciación del procedimiento especial de revisión suspende los efectos del alta médica emitida por **Ibermutua** y prorroga la situación de incapacidad temporal derivada de contingencia profesional durante la tramitación de dicho procedimiento. Por tanto, se mantiene el abono de la prestación en la modalidad de pago delegado, sin perjuicio de que posteriormente puedan considerarse indebidamente percibidas las prestaciones económicas de la incapacidad temporal.

El INSS comunicará a Ibermutua el inicio del procedimiento especial de revisión para que, en el plazo improrrogable de 4 días hábiles, aporte los antecedentes relacionados con ese proceso de incapacidad temporal e informe sobre las causas que motivaron la emisión del alta médica.

Asimismo, el INSS comunicará a su empresa el inicio del procedimiento en el plazo de los 2 días hábiles siguientes a la presentación de la solicitud por su parte.

El director provincial del INSS dictará, en el plazo máximo de 15 días hábiles, a contar desde la aportación de la documentación por parte de **Ibermutua**, la **resolución que corresponda**, previo informe preceptivo del equipo de valoración de incapacidades, que debe examinar y valorar el caso concreto.

La resolución que se dicte **determinará la fecha y efectos del alta médica o el mantenimiento de la baja médica**. Cuando el INSS confirme el alta médica emitida por **Ibermutua** o establezca una nueva fecha de extinción de la situación de incapacidad temporal, se considerarán indebidamente percibidas las prestaciones económicas de la incapacidad temporal derivada de contingencia profesional, que se le hubieran abonado a usted a partir de la fecha establecida en la resolución.



## Desacuerdo con la calificación de la contingencia (determinación de la contingencia causante de la incapacidad temporal)

Si usted es una persona accidentada protegida por Ibermutua que acude al servicio médico de esta mutua y el facultativo que le asiste considera, previo reconocimiento médico preceptivo y la realización de las pruebas que correspondan, que la patología causante es de carácter común, éste le remitirá al servicio público de salud para su tratamiento, sin perjuicio de dispensarle la asistencia precisa en los casos de urgencia o de riesgo vital. A tal efecto, el médico de Ibermutua le entregará un informe médico en el que describa la patología y señale su diagnóstico, el tratamiento dispensado y los motivos que justifican la determinación de la contingencia causante como común, al que acompañará los informes relativos a las pruebas que hayamos realizado.

Si, a la vista del informe de Ibermutua, usted acude al servicio público de salud y el médico de éste emite parte de baja por contingencia común, y usted no está conforme con la naturaleza de la contingencia, podrá formular reclamación con relación a la consideración otorgada a la contingencia ante el INSS.

Por su parte, el facultativo del servicio público de salud que emita el parte de baja podrá formular su discrepancia ante el INSS frente a la consideración de la contingencia que otorgó Ibermutua, sin perjuicio de que el parte médico produzca plenos efectos.

La resolución que se dicte establecerá el carácter común o profesional de la contingencia causante y el sujeto obligado al pago de las prestaciones derivadas de la misma y a la prestación de asistencia sanitaria.

### Procedimiento y plazos

(Regulado por el art. 6 del Real Decreto 1430/2009).

El procedimiento para la determinación de la contingencia causante de los procesos de incapacidad temporal se podrá iniciar, a partir de la fecha de emisión del parte de baja médica:

- De oficio, por propia iniciativa del INSS, como consecuencia de petición motivada de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, o del servicio público de salud competente para gestionar la asistencia sanitaria de la Seguridad Social.
- A instancia del trabajador o su representante legal.
- A instancia de Ibermutua.

Las solicitudes deberán ir acompañadas de toda la documentación necesaria para poder determinar la contingencia, incluidos los informes y pruebas médicas realizados.

El INSS comunicará la iniciación del procedimiento al servicio público de salud competente y a Ibermutua, (cuando el procedimiento no se hubiera iniciado a su instancia), para que, en el plazo improrrogable de 4 días hábiles, aporte los antecedentes relacionados con el caso de que disponga e informe sobre la contingencia de la que considera que deriva el proceso patológico y los motivos del mismo. También se dará traslado a la persona accidentada de la iniciación del procedimiento, (cuando éste no hubiera sido a instancia suya), comunicándole que dispone de un plazo de 10 días hábiles para aportar la documentación y hacer las alegaciones que estime oportunas.

El INSS podrá solicitar los informes y realizar cuantas actuaciones considere necesarias para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales debe dictar resolución.

Cuando por el servicio público de salud se hubiera emitido un parte de baja por contingencia común, se iniciará el abono de la prestación de incapacidad temporal que por ésta corresponda hasta la fecha de resolución del procedimiento, sin perjuicio de que cuando la resolución determine el carácter profesional de la contingencia, Ibermutua abone al trabajador/a la diferencia que resulte a su favor, y reintegre tanto al INSS la prestación abonada a su cargo, mediante la compensación de las cuantías que procedan, como al servicio público de salud el coste de la asistencia sanitaria prestada.

El equipo de valoración de incapacidades emitirá un informe preceptivo, en el que se pronunciará sobre la contingencia que ha originado el proceso de dicha incapacidad y lo trasladará al director provincial del INSS. Éste, una vez recibido, dictará la resolución que corresponda, en el plazo máximo de 15 días hábiles a contar desde la aportación de la documentación por las partes interesadas o del agotamiento de los plazos fijados para aportar la documentación y alegaciones (Ibermutua 4 días hábiles y el trabajador 10 días hábiles).

La resolución será comunicada al trabajador/a, a la empresa, a Ibermutua y al servicio público de salud, por medios telemáticos, que permitan la mayor rapidez en la información.

Ibermutua le ayudará y explicará todos los trámites que usted necesite realizar en los procedimientos de revisión de alta médica o determinación de contingencia.

Si usted quiere iniciar dichos procedimientos, diríjase a los mostradores de recepción de las áreas médicas o a la Oficina de Atención Cliente de su centro asistencial más cercano. Allí le facilitarán toda la información necesaria y le ayudarán a cumplimentar su solicitud.

Puede consultar el resto de derechos y deberes de los pacientes usuarios de la asistencia sanitaria de Ibermutua en el documento Carta de Derechos y Deberes, que encontrará en:

- Los expositores y dispensadores de todos nuestros centros asistenciales.
- En la Oficina de Atención al Cliente de su centro asistencial.
- En nuestra página web corporativa, [www.ibermutua.es](http://www.ibermutua.es).

Recuerde:

Su opinión nos importa, diga a cualquiera de nuestros profesionales qué necesita.



Ibermutua

Guía para pacientes

Síguenos en



900 23 33 33  
www.ibermutua.es

+ información

