

SERVICIOS DE
ATENCIÓN
TELÉFONICA



Ibermutuamur
en dos teléfonos



ibermutuamur

CORPORACIÓN mutua

Ibermutuamur en dos teléfonos

A través de dos números telefónicos, el de la **Línea Asistencial 24 horas**, para solicitar asistencia sanitaria en España y en el extranjero, y el del **Teléfono de Atención al Cliente**, para realizar consultas y obtener información y asesoramiento acerca de las coberturas, prestaciones y servicios de Ibermutuamur, nuestras empresas asociadas, los trabajadores protegidos por nuestra entidad y nuestros colaboradores cuentan con un canal de comunicación directo que les ayudará en sus trámites y relación con Ibermutuamur.



Línea Asistencial 24 horas: 900 50 60 70

En caso de urgencia médica por accidente de trabajo, en Ibermutuamur le atendemos de forma inmediata, a cualquier hora del día y los 365 días del año, a través de la **Línea Asistencial 24 horas**, con el número telefónico gratuito **900 50 60 70**.

Este servicio telefónico dispone de un Call Center Medicalizado, con un equipo de profesionales sanitarios que atiende y gestiona la **asistencia sanitaria por accidente de trabajo y enfermedad profesional, tanto en España como en el extranjero**.

Así, todo trabajador protegido por Ibermutuamur que tenga un accidente laboral **puede solicitar asistencia médica en la Línea Asistencial 24 horas**. Un profesional médico, tras obtener los datos de lo que ha sucedido y comprobar cuál es el estado del paciente, valorará la gravedad de la lesión, los servicios médicos que pueda precisar e indicará el hospital o centro asistencial más cercano al que puede acudir, así como el medio de transporte más adecuado para trasladar al accidentado.

Si el accidente laboral tiene lugar en el extranjero, el personal médico dará las pautas necesarias para la asistencia médica y la repatriación del accidentado, si fuese necesario. **Para solicitar asistencia desde el extranjero deberá contactar a través del número + 34 91 745 15 50.**

Además, la **Línea Asistencial 24 horas** facilita **información para trabajadores y empresas desplazados o que se desplacen al extranjero**, por lo que 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, y cómo deben actuar en caso de accidente laboral.

El **900 50 60 70** también proporciona **información** relativa a la **red de centros** asistenciales y administrativos tanto de Ibermutuamur como del resto de mutuas que forman parte de Corporación Mutua, ya que los trabajadores protegidos por cada una de las mutuas pueden acudir indistintamente a cualquiera de los centros de la Corporación, en función de su proximidad o necesidades.

A través de este servicio telefónico las empresas mutualistas y sus trabajadores pueden comunicar posibles **quejas o reclamaciones** relacionadas con los servicios prestados por cualquiera de las entidades que integran Corporación Mutua.



Teléfono de Atención al Cliente: 902 010 777

Para solicitar información y asesoramiento sobre las coberturas, prestaciones y servicios de Ibermutuamur, las empresas mutualistas, los trabajadores protegidos y los colaboradores tienen a su disposición el **Teléfono de Atención al Cliente**, con el número **902 010 777**, que está operativo de lunes a viernes, de 8:00 a 20:00 horas.

Información, trámites y gestiones de coberturas y servicios

A través de este servicio telefónico, las empresas los trabajadores protegidos y los colaboradores pueden solicitar información detallada relativa a la actividad, coberturas y servicios de Ibermutuamur, así como tramitar y gestionar diferentes solicitudes. Este teléfono proporciona, por ejemplo, información sobre:

- Cómo asociarse a Ibermutuamur y tipos de contingencia que se puede contratar (tanto para empresas como para trabajadores autónomos).
- Protección por cese de actividad de los trabajadores autónomos.
- Servicios incluidos en cada contingencia y cómo se accede a cada uno de ellos.
- Tipo de prestaciones económicas a las que el trabajador tiene derecho. Requisitos, trámites y documentación necesaria en cada caso.
- Bonus: sistema de incentivos para las empresas que contribuyen a la reducción de la siniestralidad laboral. Requisitos, plazos y documentación necesaria.

- Acceso y utilización del Sistema Delt@ (Declaración Electrónica de Accidentes de Trabajo).
- Acceso y utilización del Sistema RED, (Remisión Electrónica de Documentos) para que las empresas puedan tramitar los partes médicos de baja y alta, correspondientes a procesos de incapacidad temporal.

Resolución de incidencias

A través de este servicio telefónico las empresas mutualistas y sus trabajadores pueden comunicar posibles incidencias relacionadas con los servicios prestados por Ibermutuamur.

Asistencia telefónica a servicios transaccionales

A través del **Teléfono de Atención al Cliente**, Ibermutuamur proporciona una atención integral sobre sus servicios transaccionales:

 **Portal del Paciente**

 **Portal Divulgativo PRL**

 **Cibermutua**

Facilita información sobre las funcionalidades de estos servicios, sobre cómo hacerse usuario y obtener las claves de acceso y resuelve las posibles dudas e incidencias que puedan surgir a los usuarios de los mismos.



Atención al Cliente
902 010 777

SERVICIOS INTEGRALES
DE ATENCIÓN SANITARIA LABORAL



Ibermutuamur en dos teléfonos



i Línea Asistencial 24h
900 50 60 70

Urgencias desde el extranjero: +34 91 745 15 50



Atención al Cliente
902 010 777

ibermutuamur.es



ibermutuamur

Mutua de accidentes de trabajo y enfermedades
profesionales de la Seguridad Social nº 274



CORPORACIÓN mutua

Entidad mancomunada de M.A.T.E.P.S.S. nº68

"Los datos personales que le sean solicitados para la adecuada prestación del servicio serán tratados e incorporados a ficheros, cuyo responsable es Ibermutuamur. Para ejercitar los derechos de acceso, rectificación, oposición o cancelación respecto de sus datos deberá dirigirse, por tanto, a Ibermutuamur, con domicilio en Madrid, calle Ramírez de Arellano, número 27."