



Tu Mutua te escucha

Procedimientos para la realización de una reclamación ante una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.



MINISTERIO
DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE ESTADO
DE LA SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL DE
ORDENACIÓN
DE LA SEGURIDAD SOCIAL



ASOCIACIÓN DE MUTUAS
DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Todos tenemos una Mutua que cuida de nosotros

Las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, somos asociaciones de empresarios sin ánimo de lucro que tenemos como misión más importante cuidar de ti cuando sufres un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, facilitándote asistencia sanitaria para tu recuperación y una prestación económica durante el tiempo que estés sin desarrollar tu trabajo.

En la actualidad somos 20 Mutuas que cuidamos de más de 14 millones de trabajadores que como tú trabajan en una empresa o que perteneces al colectivo de trabajadores autónomos.



Tu Mutua atiende tu reclamación

Si no estás conforme con el servicio prestado por tu Mutua te ha dispensado, puedes ejercer tu derecho a reclamar para lo que dispones de dos vías para poder hacerlo, cualquiera de las cuales garantiza que tu reclamación será escuchada y tenida en cuenta para mejorar la gestión de las Mutuas de Accidentes de Trabajo como Entidades Colaboradoras en la gestión de la Seguridad Social.

RECLAMACIÓN ANTE LA PROPIA MUTUA

Para realizarla sólo has de seguir una serie de pasos:

- 1 Debes poner en conocimiento de tu Mutua tu disconformidad sobre la situación que motiva la reclamación para lo que debes utilizar el formulario que te facilite tu Mutua, la cual revisará tu reclamación. Es importante que guardes una copia del mismo.
- 2 Tu Mutua, procederá a contestar la reclamación, y en caso de persistir tú disconformidad, podrás, tras la presentación de la correspondiente reclamación previa en la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social, plantear demanda ante los Órganos Jurisdiccionales del Orden Social, en su caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 2, en relación con el artículo 71 del Real decreto Legislativo 2/1995 de 7 de Abril, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Procedimiento Laboral.

RECLAMACIÓN POR MEDIO DE LA OFICINA VIRTUAL DE RECLAMACIONES

A través de esta herramienta virtual, puedes efectuar tu reclamación de manera más cómoda y rápida. Tu reclamación es gestionada por la Seguridad Social, que tras solicitar la información a tu Mutua y recibir la contestación pertinente, será resuelta.

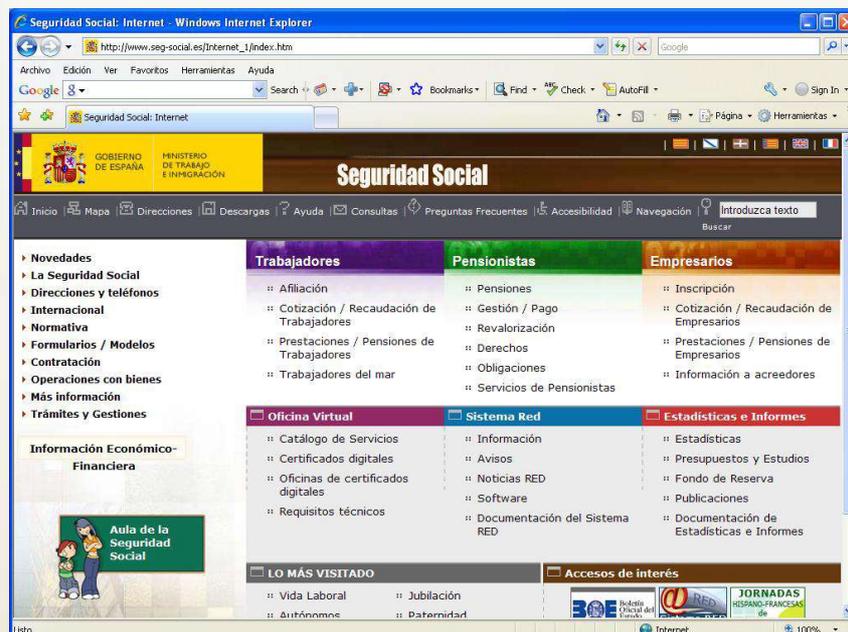
El proceso que sigue la reclamación que realizas ante tu Mutua sigue los siguientes pasos:

- 1** Ingrese su email para obtener su código de acceso.
- 2** Ingrese su código de acceso para continuar.
- 3** Complete el formulario incluyendo el NIF y acepte la cláusula de confidencialidad.
 Cláusula de confidencialidad
- 4** Una vez enviado el formulario de reclamación en breve será contactado por correo electrónico informándole del estado de su reclamación

Reclamación → Análisis y Estudio de la Reclamación → Resolución

1 PRIMER PASO

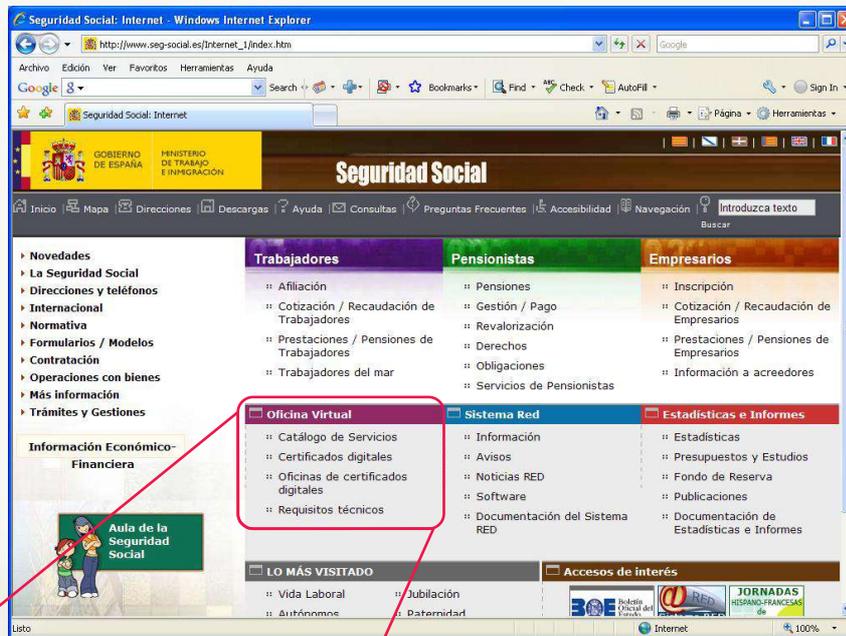
Para que puedas usar a esta herramienta, deberás acceder a la página web de la Seguridad Social www.seg-social.es



Página principal de la web de la Seguridad Social

2 SEGUNDO PASO

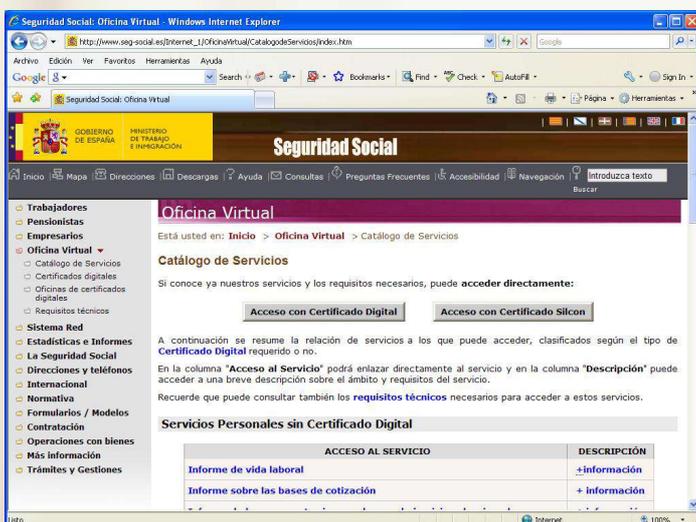
Una vez dentro, localiza el apartado "Oficina Virtual" y dentro de él selecciona la opción "Catálogo de Servicios"



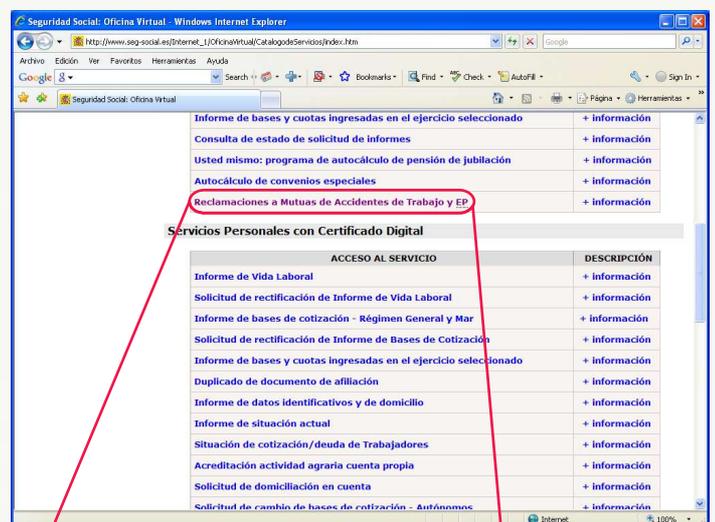
Detalle del acceso donde tienes que entrar

3 TERCER PASO

Una vez estés dentro del apartado catálogo de servicios, desplaza la pantalla hacia abajo para ir viendo las diferentes opciones que aparecen hasta que encuentres el enlace "Reclamaciones a Mutuas de Accidentes de Trabajo y EP"



Desplazate por la pantalla hacia abajo hasta que encuentres el enlace de la siguiente pantalla.

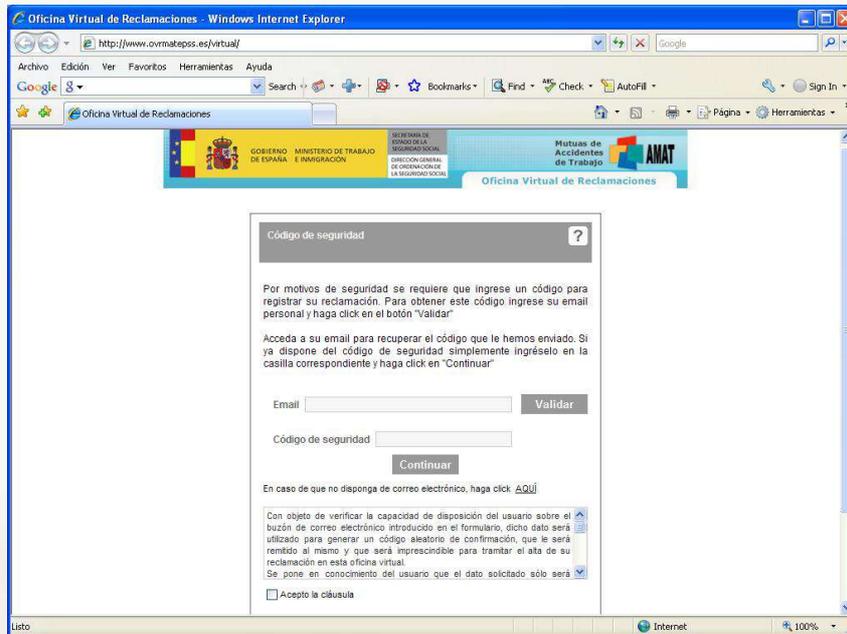


Reclamaciones a Mutuas de Accidentes de Trabajo y EP

Este es el enlace que debes pinchar

4 CUARTO PASO

Ahora, y siguiendo las instrucciones que figuran en pantalla, deberás solicitar tu propio “código de seguridad” vía e-mail para poder acceder al sistema y así poder cumplimentar tu reclamación.



Oficina Virtual de Reclamaciones - Windows Internet Explorer

http://www.ovrmatemps.es/virtual/

GOBIERNO MINISTERIO DE TRABAJO DE ESPAÑA E INMIGRACION

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de Accidentes de Trabajo AMAT

Oficina Virtual de Reclamaciones

Código de seguridad ?

Por motivos de seguridad se requiere que ingrese un código para registrar su reclamación. Para obtener este código ingrese su email personal y haga click en el botón "Validar"

Acceda a su email para recuperar el código que le hemos enviado. Si ya dispone del código de seguridad simplemente ingréselo en la casilla correspondiente y haga click en "Continuar"

Email Validar

Código de seguridad

Continuar

En caso de que no disponga de correo electrónico, haga click en [AQUÍ](#)

Con objeto de verificar la capacidad de disposición del usuario sobre el buzón de correo electrónico introducido en el formulario, dicho dato será utilizado para generar un código aleatorio de confirmación, que le será remitido al mismo y que será imprescindible para tramitar el alta de su reclamación en esta oficina virtual.

Se pone en conocimiento del usuario que el dato solicitado sólo será

Acepto la cláusula

Página donde debes solicitar tu código de seguridad

5 QUINTO PASO

Salvo problemas técnicos o administrativos, recibirás una respuesta por correo electrónico a tu reclamación en un plazo máximo aproximado de 20 días.

NOTA ACLARATORIA: En el caso de que no dispongas de una cuenta de correo electrónico, podrás hacer llegar tu reclamación por correo postal a la siguiente dirección:

Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social
C/ Jorge Juan, 59
28001 Madrid

Indicando en el sobre que se trata de:
Reclamaciones sobre Mutuas de Accidente de Trabajo.

Teléfonos de Atención al Usuario de las Mutuas



900 32 32 32

MUTUA BALEAR

900 17 31 74



902 151 002



mutua gallega

900 50 60 70



900 50 60 70



900 11 01 12



900 33 32 76



900 21 21 00



900 26 92 69



900 18 08 75



900 61 00 61



900 20 32 03



900 50 60 70



900 50 60 70



900 50 60 70



900 50 60 70



900 12 13 00



902 36 50 12



900 50 60 70



900 50 60 70



ASOCIACIÓN DE MUTUAS
DE ACCIDENTES DE TRABAJO

Teléfono de Información sobre Mutuas 902 11 26 51
informacionmutuas@amat.es
www.amat.es