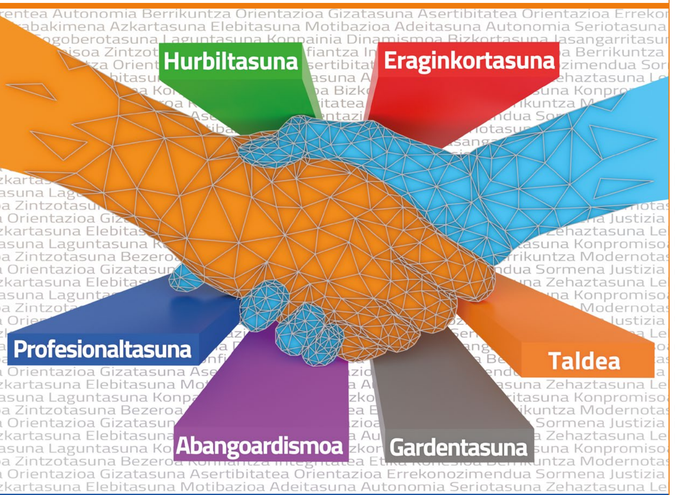
mutualia

Mutualia osatzen dugunok erakundearen balioak definitu ditugu konfiantzazko mutualitate jasangarri eta fidagarri bihurtzeko oinarri gisa, bere zerbitzu aurreratuen kalitateagatik eta giza tratuagatik aitortua, non pertsonok gure talentua taldean lan eginez garatzen dugun, gure bezeroen beharretara egokitu ahal izateko.



Konpromisoen Gutuna

Gure balioei lotutako "Gutun" honen bidez, gure bezeroek merezi duten zerbitzu maila eta kalitatea bermatzeko "konpromiso" egiaztagarri batzuk argitaratu nahi ditugu.

Hitza ematen dugu honako hauek egiteko:

1 Giza arreta, arreta profesionala eta kalitatezkoa eskaintzea, gure erabiltzaileen ongizatea bermatuko duena

Erabiltzaileen onurarako, osasun jardueretan gehieneko denborak ezartzea:

- Errehabilitazioa: gehienez 72 ordu, agindu denetik.
- Ebakuntza kirurgikoa: adierazten denetik 15 egun gehienez.
- Biomekanika probak: adierazten denetik 20 egun gehienez.
- Proba diagnostikoak: agintzen denetik 7 egun gehienez.

Osasun arloan humanizazio proiektuak garatuz. (Pazienteen atsedena/loa errespetatuz, ospitaleratzean senideentzako guneak egokituz, etab.)

Gure zerbitzuen kudeaketa osoa kanpotik ziurtatuz eta ikuskatuz: Kalitatearen kudeaketako ISO 9001.

Ordutegi malgutasuna eskainiz erresonantzia magnetikoko, ekografiako edo errehabilitazioko proba medikoak egiteko mediku-altako egoeran dauden langileei, kontziliaziora errazteko.

Gure pazienteek osasun langile esleituak aldatzeko egindako eskaera guztiak aintzat hartuz.

Gure osasun laguntza kanpotik ziurtatuz eta ikuskatuz, pazienteei ahalik eta segurtasun handiena eskaintzeko:

- Pazienteen Segurtasunerako Kudeaketa Sistemako UNE 179003.
- Osasun Laguntzarekin lotutako Infekzioak Zaintzeko, Prebenitzeko eta Kontrolatzeko Sistemako UNE 179006.

2 Gure erabiltzaileei zerbitzuei buruzko informazio eguneratua eta zehatza ematea, eta haien eskaerei modu pertsonalizatuan erantzutea.

Banakako aholkularitza bermatuz kudeatzaile pertsonal baten bidez, zalantzak argitzeko eta izapideak errazteko, eta prestazio guztiak eskatzeko kudeaketan erreferentziako pertsonak ezarriz.

Kudeatzen ditugun zerbitzu eta prestazioei dagokienez, www.mutualia.eus gure webgunea astero eguneratuz, eta gure enpresa elkartuentzako eta erabiltzaileentzako informazio interesgarria helaraziz.

Gure erabiltzaileei arreta eskainiz, sentiberatasun handiko egoeretan, adituekin (istripu larriak, dolua, etab.)

Gure jarduera eremuko kontsulta juridikoei 9 egun baino gutxiagoko epean erantzunez.

Prestazio bereziei eta gizarte laguntzako prestazioei buruzko informazioa bidaltzeko proaktiboak izanez, eskuratzeko baldintzak betetzen dituzten pertsonei helarazteko. (Prestazio Berezien Batzordetik jakinarazi eta Gizarte Laguntzako Prestazioen Gida entregatu).

Bezeroaren Defentsarako Bulegoaren bidez, 10 eguneko epean egindako kexa, iradokizun edo eskertzen %100i erantzun pertsonalizatua emanez.

3 Gure zerbitzu guztietarako etengabeko irisgarritasuna sustatu eta zerbitzu horiek emateko instalazio erosoak, egokiak eta seguruak eskura izan.

Egunean 24 orduz eta urte osoan egunero osasun zerbitzuak emango direla ziurtatuz, gure ospitaleen eta itundutako laguntza sarearen bidez.

Etengabe berrikusiz gure zerbitzuen irisgarritasun mailak, eta gure erabiltzaileek sustatutako hobekuntza iradokizunei erantzunez.

Entzumen urritasuna duten pertsonek hobeto entzuteko begizta magnetikoko sistemak ezarriz, eta zeinu mintzaira erabiltzeko pertsonen prestakuntza sustatuz.

Erabiltzaileei zerbitzuak hizkuntza ofizialetan ematen zaizkiela bermatuz, eta itzulpen sistemen bidez beste hizkuntza batzuetako komunikazioa bideratuz.

Gure instalazioak kanpotik ikuskatuz eta erakunde egiaztatuek aitortutako irisgarritasun unibertsaleko ziurtagiriak eskuratuz.

Gure instalazioak eta zerbitzuak kanpotik ziurtatu eta ikuskatuz, eta ziurtagiriak lortuz:

- Ingurumen Kudeaketa Sistemako ISO 14001.
- Energia Kudeaketa Sistemako ISO 50001.

4 Gure jarduera guztien segurtasuna eta osotasuna bermatu, bai eta gure erabiltzaileen informazioaren konfidentzialtasuna, eskuragarritasuna eta fidagarritasuna ere.

Gure erabiltzaileei araudia betetzen eta prozedura posibleak ulertzen lagundu, eta beren eskubide eta betebeharren berri argi eta garbi eman.

Gure erabiltzaileen datuen segurtasuna zainduz, eta Datuak Babesteko Erregelamendu Orokorraren (DBEO) jarraibideak helaraziz.

Indarrean dagoen araudia gure Korporazio Gobernuko sistemaren arabera betetzen dela bermatuz, delituak prebenitzeko mekanismoak ezarriz eta erabakiak hartzeko gure prozesuetan etika txertatuz.

Salaketa bide bat ezarriz legezkotasun zorrotzenarekin edo gure kode etikoarekin bat ez datorren edozein jokabideren aurrean.

Segurtasun Batzorde baten bidez informazioa eta datuak babesteko gure sistema gainbegiratuz.

Gure kontrol eta segurtasun sistemak kanpotik ziurtatuz eta ikuskatuz:

- Informazioaren Segurtasun Kudeaketa Sistemako ISO 27001.
- Zigor Compliancearen Kudeaketa Sistemako UNE 19601:2017.
- ENS Segurtasun Eskema Nazionalaren.

5 Ematen ditugun zerbitzuetan kanal teknologikoak garatu eta mantendu, gure erabiltzaileekiko eta pazienteekiko harreman digitala bideratuz.

Bulego Birtuala eskainiz, Mutualiako hainbat zerbitzutara noiznahi eta seguru sartzeko on-line atari gisa.

Enpresentzako estranetaren eta app-aren bidez; besteak beste, honako zerbitzu hauek eskaintzen ditu: kontsulta juridikoen modulua, istripuen eta bajen analisia, kenkariak egiaztatzea, itzulketak eskatzea, botika-kutxak eskatzea edo ziurtagiriak eskatzea.

Osasun laguntza eta prestazioen erabiltzaileentzako app-a erabilita, honakoak ahalbidetuz: hurrengo hitzorduak, proba eta txostenak, prestazioen kobrantzak, eskaera inprimakiak, osasun aginduak, etab.

Prestazio ekonomikoak eskatzeko, web-inprimakien bidez mutualitatearen zerbitzuei buruzko informazioa eskatzeko edo kexak, iradokizunak eta eskerrak bidaltzeko.

Gure erabiltzaileekin komunikatzeko kanal digitalak ezarriz:

- Pazienteen segurtasuneko gertaerak jakina-razteko kanala.
- Gardentasun ataria.
- Eskuragarritasun kanala.

6 Laneko arriskuen prebentzioari buruz gure kolektibo babestuari aholkuak eman, eta prebentzioaren eta osasuna zaintzearen kultura sustatu enpresetan eta gizartean.

Gure jarduera eremuaren barruan dauden enpresek, bertako langileek eta atxikitako pertsona autonomoek Gizarte Segurantzaren babes ekintzari dagokionez eskatzen dituzten prebentzio jardueren beharrei era pertsonalizatuan erantzunez, kuoten araberako kargudunaren prebentzio aholkularitzako teknikarien bidez.

Gure enpresei osasun emaitzak hobetzen lagunduz, esperientzia berritzaileetan oinarritutako programak garatuz: Mutualia On proiektua, Exoeskeletoak eta Absentziak Kudeatzeko Gida.

Modu aktiboan bilatuz eta aitortuz enpresen jardunbide egokiak segurtasunean, ongizatean eta pertsonen osasunaren mesedetan: 0Bidean aitortzak eta Mutualia saria.

Gure enpresa elkartuei lehen sorospenetarako botika-kutxa helaraziz, eskaera egin eta 8 egun baino lehen.

Gure gizartean osasunaren garrantzia eta laneko arriskuen prebentzioa sustatuz: Mutualia Gaztea proiektua eta "Prebentzio Begiradak" erakusketa.

"Pertsonei osasuna, segurtasuna eta ongizatea edukitzeko eskubidea bermatzea, Gizarte Segurantzarekin lankidetzan."

Hurbiltasuna | Eraginkortasuna | Profesionaltasuna | Abangoardismoa | Gardentasuna | Taldea