

MANUAL DE USO DE MUTUA ON LINE PACIENTES

Información para el usuario



01 | QUÉ ES MUTUA ON LINE PACIENTES

Mutua On Line Pacientes de Unión de Mutuas es un servicio on line que permite a aquellos pacientes con procesos sanitarios abiertos visualizar sus **citas médicas**, sus **pruebas radiológicas** y las **prestaciones económicas obtenidas**.

Se gestiona de **forma segura y personalizada**, en condiciones de confidencialidad y cumpliendo con la normativa vigente de protección de datos.

02 | ALTA Y ACCESO A MUTUA ON LINE PACIENTES

Puedes **darte de alta de dos formas** cómodamente: desde cualquier dispositivo PC o móvil, o de forma presencial desde cualquier delegación de Unión de Mutuas.

1. Proceso online de registro y alta

- > Desde la **página web de Unión de Mutuas** encontrarás el icono de Mutua On line pacientes desde el que accederás a la plataforma.
- > En las **Store de Android e IOS** encontraras la APP para descargarla para acceder a la plataforma.

Material necesario para darte de alta

- > **Documento de identificación a mano** (DNI, NIE, etc..)
- > Disponer de un **correo electrónico**.
- > Disponer de un **teléfono móvil**.
- > Si accedes desde un PC, debe tener una **webcam** instalada; si utilizas un teléfono móvil, debe tener **cámara** con acceso.



Para darte de alta tienes que seleccionar la opción **Registrarse**, proceso por el cual se validará tu documento de identidad, tu teléfono móvil y tu correo electrónico antes de pasar a la validación mediante una foto actual de tu cara y la foto del DNI por ambas caras. Se te solicitará:

- Información de tu número de DNI para su validación.
- Un teléfono móvil, al que te llegará un PIN por SMS que tendrás que copiar.
- Un correo electrónico al que te llegará un PIN por correo electrónico que tendrás que copiar.

A continuación, pasarás al proceso de validación de identidad comparando la foto actual de tu cara con el DNI/NIE. Deberás tomar fotos de:

- Tu cara.
- La parte delantera del DNI.
- La parte trasera del DNI.

Una vez realizado este proceso de capturas correctamente, la información e imágenes registradas deben validarse por parte de Unión de Mutuas, es decir, se verificará que la foto del documento de identificación coincide con la foto frontal de la cara realizada, para así garantizar la seguridad y confidencialidad de tus datos.

En un plazo máximo de 72 horas recibirás un correo electrónico con el resultado de la validación.

Una vez validado por parte de Unión de Mutuas, tienes que entrar en la página web de esta, en el acceso a Mutua On Line Pacientes, escribir tu DNI y pinchar en **Primer acceso**.

Te solicitaremos que crees tu contraseña. La contraseña debe contener, como mínimo, 8 caracteres y, al menos, una minúscula, una mayúscula y un número.

Una vez creada, ya podrás acceder directamente cada vez que lo desees con tan solo el DNI y la contraseña que has creado.

2. Acceso (una vez finalizado el proceso de alta) desde cualquier dispositivo.

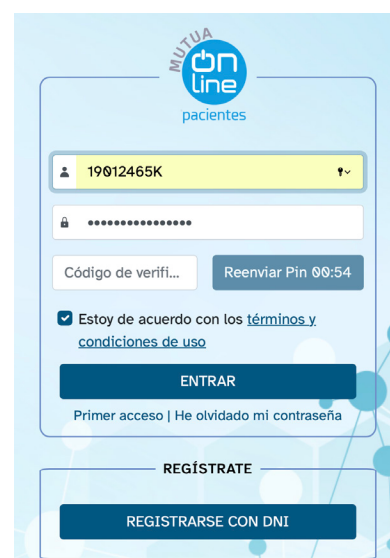
En la página web de Unión de Mutuas encontrarás el icono de Mutua On Line Pacientes, desde el que accederás a la plataforma.

En la siguiente pantalla tienes que escribir el DNI/NIF y la contraseña que creaste en el proceso de alta, aceptar los términos y condiciones de uso y seleccionar **ENTRAR**.

Accederás a una pantalla donde se indica que desde Unión de Mutuas te hemos mandado un PIN por SMS, que deberás de copiar en la casilla de **código de verificación**.

Si todos los datos y el proceso son correctos, ya entrarás en tu plataforma de Mutua On Line Pacientes.





3 | NAVEGACIÓN Y OPCIONES DE MUTUA ONLINE PACIENTES

Mutua On Line Pacientes de Unión de Mutuas está diseñada para adaptar su resolución a cualquier tipo de pantalla y dispositivo, pudiendo interactuar con ella desde cualquier navegador instalado en tu dispositivo.



A | MENÚ CITAS



Este menú da acceso a las **Citas Médicas** que han sido atendidas y gestionadas en Unión de Mutuas. Puedes visualizar las próximas citas médicas que tienes pendientes. El portal da la opción de enviarte la cita a tu correo personal, para que, posteriormente, puedas añadirla al calendario de tu teléfono móvil.

Actuación	Fecha Cita	Centro	Servicio
Visita Físio-Rehabilitación	23/06/2025 17:15	CASTELLÓ	Fisioterapeuta
Visita Físio-Rehabilitación	24/06/2025 13:15	VILA-REAL	Fisioterapeuta
Visita Sucesiva Trauma	04/07/2025 15:00	ITUM	Traumatología
Visita Sucesiva Reha	04/07/2025 17:00	CASTELLÓ	Médico Rehabilitador
Visita Sucesiva Reha	05/07/2025 13:15	VILA-REAL	Médico Rehabilitador

B | MI HISTORIAL



Este menú da acceso a los **Procesos Sanitarios**.

Al hacer clic sobre , icono del ojo, puedes visualizar todas las actuaciones que hayan sido atendidas en Unión de Mutuas, agrupadas por procesos. En el listado de actuaciones de un proceso, podrás acceder al estudio radiológico, si lo tienes (icono imagen), así como consultar las recetas médicas prescritas en dicho proceso. Podrás ver los medicamentos recetados, la pauta y el PDF del prospecto del medicamento.

Proceso	Fecha Accidente	Fecha Baja	Fecha Alta Médica	Estado	Acciones
CC		17/12/2024		Baja Médica	  
AT	30/10/2024	30/10/2024		Baja Médica	  
AT	09/09/2024	11/09/2024	18/09/2024	Alta Médica	 
AT	31/07/2024	21/08/2024	15/09/2024	Alta Médica	 

Al hacer clic sobre el , icono libreta y lápiz, podrás solicitar el informe médico, que tendrás disponible en un tiempo estimado de 48 horas en la opción **Peticiones informe médico** de **Mi historial**.

Si estás realizando rehabilitación, podrás descargarse en PDF las actuaciones.

También podrás subir documentación sobre informes médicos provenientes de la Seguridad Social si lo crees conveniente o pueden servirte de ayuda para tu pronta recuperación.

C | MENÚ PRUEBAS MÉDICAS



Desde este menú tienes acceso a todas tus pruebas radiológicas. Además, existe la opción tanto de descargar el informe radiológico como de acceder a su estudio

Pruebas médicas

Radiología Convencional 2024-08-30 12:02:17
Descripción: PROTOCOLOS DEFINITIVOS*TOBILLO
[Descargar informe radiológico] [Acceder al estudio] [Descargar (Windows)] [Descarga (Mac)]

Radiología Convencional 2024-08-21 19:29:29
Descripción: PIE APOBL.L - D
[Acceder al estudio] [Descargar (Windows)] [Descarga (Mac)]

1 - 2 of 2 items

UNIÓN de MUTUAS

D | MENÚ SOLICITUDES



- Riesgo durante el embarazo o lactancia natural
- Pago directo de la Incapacidad Temporal
- Compensación de gastos de transporte
- Cese de actividad de trabajadores autónomos
- Cuidado de menores por enfermedad grave
- Prestación por invalidez, muerte y supervivencia

En esta sección el usuario puedes interactuar y ver las siguientes solicitudes económicas:

- > Riesgo durante el embarazo o lactancia natural.
- > Pago directo de la incapacidad temporal.
- > Compensación de gastos de transporte.
- > Cese de actividad de trabajadores autónomos.
- > Cuidado de menores por enfermedad grave.
- > Prestación por invalidez, muerte y supervivencia.

Riesgo durante el embarazo o la lactancia natural

Desde este apartado podrás acceder a tus expedientes, aunque no se hayan presentado on line, así como realizar una nueva solicitud y ver el estado en que se encuentra, una vez presentada, y la fecha del último pago, si ha resultado favorable.

Si se precisa alguna subsanación, desde el icono folios, se verá la documentación que se requiere y se podrá adjuntar al expediente.



Riesgo durante el embarazo o lactancia natural

+ Nueva Solicitud

Solic...	Expediente	Empresa	Estado Solicitud	Estado Resolución	F. Present...	F. Último ...	Accion...
	2025/41/63	GENERALITAT VALENCIANA SERVICIO VALENCIANO DE SALUD	Resuelta	Favorable	20/01/2025	23/04/2025	 
	2025/41/152	ALMUSSAFES GESTIO SOCIO SANITARIA, S.L.	Resuelta	Desfavorable	10/02/2025		 
REL-2285	2025/41/240	COMUNIDAD NAZARET , RSJG	Resuelta	Favorable	05/03/2025	23/04/2025	 

1

1 - 3 of 3 items

Volver

Para realizar una nueva solicitud, tienes que pinchar en **Nueva solicitud**, indicar la prestación que solicitas (embarazo o lactancia) y la empresa en la que estás de alta.

A partir de aquí, pasarás por distintas pantallas donde tendrás que escribir los datos solicitados y subir la documentación obligatoria para poder iniciar la solicitud.

En el proceso de firma de la solicitud, se deberá introducir el código que llegará al correo electrónico indicado en los datos de la solicitud. Una vez copiado y verificado, te llegará un correo electrónico con el documento firmado y presentado.

En el menú acciones de la solicitud podrás acceder a:

- > Las subsanaciones
- > Documentación adicional
- > Pagos realizados, con la posibilidad de obtener el certificado de pago
- > Certificados de IRPF
- > Notificaciones realizadas por la Mutua
- > Solicitud de cambio de cuenta bancaria, cumplimentando los campos correspondientes.

Pago directo de la incapacidad temporal

Con esta opción se puede solicitar el pago directo, si tienes derecho a la prestación, o acceder a trámites en la materia ya realizados. Una vez se solicite un pago directo, se deben cumplimentar todos los datos que faltan; modificar, en su caso, los que hayan cambiado; adjuntar la documentación que se solicite y firmar la solicitud.

Podrás comprobar el estado de la solicitud, el estado de resolución, la fecha de presentación y la fecha del último pago una vez haya sido aprobado.

Pago directo de la Incapacidad Temporal							
							
+ Nueva Solicitud							
Solic...	Expediente	Empresa	Estado solicitud	Estado Resolución	F. Present...	F. Último ...	Acciones
PD-39423	2625/41/98...	NIETO FERNANDEZ DIANA	Presentado	Favorable	01/04/2025	24/04/2025	 
1 - 1 of 1 items							Volver

UNIÓN DE MUTUAS

Si se requiere alguna subsanación, saldrá una alerta desde , el icono folios, en que se verá la documentación que se requiere y que podrás adjuntar.

En el menú acciones de la solicitud podrás acceder a:

- > Las subsanaciones
- > Documentación adicional
- > Pagos realizados, con la posibilidad de obtener el certificado de pago
- > Certificados de IRPF
- > Notificaciones realizadas por la Mutua
- > Solicitud de cambio de cuenta bancaria, cumplimentando los campos correspondientes.

Compensación de gastos de transporte

Podrás tanto consultar como solicitar el coste de los traslados necesarios para recibir atención sanitaria en medios ordinarios de transporte, incluido el taxi, cuando su utilización sea prescrita por el correspondiente facultativo por ser exigida por razones médicas o autorizada por la Mutua, cuando venga motivada por la inexistencia de otro medio de transporte, en los términos y condiciones y con el alcance que se establezcan en las instrucciones que a dicho fin sean dictadas.



Compensación de gastos de transporte

+ Nueva Solicitud

Solic...	F. Prese...	Proceso	Estado Solicitud	Estado Resolución	Accion...
No se ha encontrado ninguna solicitud					

⌂

◀

▶

⌂

0 - 0 of 0 items



Volver

Podrás comprobar la fecha de presentación, el proceso por el que lo solicita, el estado de la solicitud, el estado de resolución y, en las acciones, podrás acceder a la solicitud formulada.

Cese de actividad de trabajadores autónomos

Podrás acceder a una **Nueva Solicitud** rellenando todos los datos que faltan o modificar los datos que hayan cambiado, adjuntando la documentación que se solicite y firmando la solicitud.

Podrás comprobar el estado de la solicitud, el estado de resolución, la fecha de presentación y la fecha del último pago una vez haya sido aprobado.

Cese de actividad de trabajadores autónomos							+ Nueva Solicitud	
Solicitud	Expediente	Empresa	Estado Solicitud	Estado Resolución	F. Presentación	F. Último pago	Acciones	
	2025/41/124	MORAN CARBONELL ENRIQUE JAVIER	En trámite	Sin Resolución	17/03/2025		✎ 1	
CATA-454	2024/41/7	APELLIDO1 APELLIDO2 NOMBRE	Resuelta	Favorable	04/01/2024	02/04/2025	✎	
CATA-1421	2024/41/888	CONCEJAL BERMEJO LUIS MAXIMO	Resuelta	Favorable	28/11/2024	23/04/2025	✎	

Si se requiere alguna subsanación, saldrá una alerta desde , el icono folios, en que se verá la documentación que se requiere y que podrás adjuntar.

En el menú acciones de la solicitud podrás acceder a:

- > Las subsanaciones
- > Documentación adicional
- > Pagos realizados, con la posibilidad de obtener el certificado de pago
- > Certificados de IRPF
- > Notificaciones realizadas por la Mutua
- > Solicitud de cambio de cuenta bancaria, cumplimentando los campos correspondientes.

Cuidado de menores por enfermedad grave

Podrás acceder a una **Nueva Solicitud** rellenando todos los datos que faltan o modificar los datos que hayan cambiado, adjuntando la documentación que se solicite y firmando la solicitud.

Podrá comprobar el estado de la solicitud, el estado de resolución, la fecha de presentación y la fecha del último pago una vez haya sido aprobado.

Cuidado de menores por enfermedad grave + Nueva Solicitud							
Solicitud	Expediente	Empresa	Estado Solicitud	Estado Resolución	F. Presentación	F. Último pago	Acciones
	2621/41/18	TOYS CENTRE,S.L.	Resuelta	Favorable	21/06/2021	04/03/2022	  
	2625/41/4	ROUSAUD COSTAS DURAN S.L.P.	Resuelta	Favorable	10/01/2025	23/04/2025	  
	2625/41/27	TOYS CENTRE,S.L.	En trámite	Sin Resolución	01/04/2025		  
CUME-4		AYUNTAMIENTO DE MORELLA	Anulada	Sin Resolución			

Si se le requiere alguna subsanación le saldrá una alerta desde , el icono folios, al igual que si se le requiere algún informe , icono acceder informes, en el que verá la documentación que se le requiere y podrá adjuntar.

En el menú acciones de la solicitud podrás acceder a:

- > Las subsanaciones
- > Documentación adicional
- > Pagos realizados, con la posibilidad de obtener el certificado de pago
- > Certificados de IRPF
- > Notificaciones realizadas por la Mutua
- > Solicitud de cambio de cuenta bancaria, cumplimentando los campos correspondientes.

Prestación por invalidez, muerte y supervivencia

En este apartado podrás ver el estado de resolución de tu expediente y la fecha del último pago, si ha sido resuelto. Si se requiere alguna subsanación, saldrá una alerta desde , el icono folios, en que verá la documentación que se requiere y que podrás adjuntar.

Prestación por invalidez, muerte y supervivencia				
Expediente	Empresa	Estado Resolución	F. Último Pago	Acciones
B/2022/41/3658	RECICLADOS COLLADO, S.L.	Resuelto		 
B/2024/31/3650	MUEBLES A MEDIDA NACHO MORENO S.L.	Resuelto	08/04/2025	 
B/2023/76/1685	BEVERLY MARBELLA SOCIEDAD LIMITADA	En trámite		  

En el menú acciones del expediente podrás acceder a:

- > Las subsanaciones
- > Pagos realizados
- > Certificados de IRPF.

E | MENÚ DATOS ECONÓMICOS



En esta sección, puedes ver las prestaciones económicas que se te han abonado. En el campo de 'recibos', puedes pinchar sobre ellos para visualizar el tipo de prestación que has obtenido y la fecha en la que se paga el importe.

F | MENÚ PROGRAMAS DE SALUD



En esta sección, podrás acceder a todos los programas de salud que ofrece Unión de Mutuas.

G | MENÚ UTILIDADES



En esta sección te redirigirá a la web de Unión de Mutuas donde podrás consultar:



- > **VISITAS VIRTUALES:** en la que podrás ver algunos de nuestros centros propios de Unión de Mutuas.
- > **MAPA ASISTENCIAL:** en el que podrás dirigirte al centro más cercano en caso de accidente.
- > **CALENDARIO LABORAL:** en el que podrás pulsar el calendario laboral de tu Comunidad Autónoma que desees para descargarlo en formato autorrellenable para completar con la información local,
- > **QUÉ HACER EN CASO DE ACCIDENTE:** te explica brevemente los pasos a seguir en caso de accidente laboral
- > **CANAL DE PARTICIPACIÓN:** Cualquier consulta, sugerencia, agradecimiento o incidencia puede presentarse a través de este canal.
- > **PAGO DE PRESTACIONES:** te informa de los días de pago de todas las prestaciones.

H | MENÚ CERTIFICADOS



En esta sección, podrás acceder y descargar los certificados de IRPF, para su presentación en la declaración de la renta, de las prestaciones económicas percibidas por Unión de Mutuas.