

Limitaciones al uso del teléfono como vía de comunicación con los usuarios de Mutuas. Estrategias de actuación para proteger eficazmente los derechos de nuestros trabajadores/as protegidos.

Los medios de comunicación han evolucionado de forma vertiginosa en el siglo XXI y las comunicaciones circulan por distintos medios: SMS en teléfonos móviles, correos electrónicos, páginas Webs con acceso con clave, Wassap...

La situación mejora los contactos, pero también propicia las llamadas, mensajes o comunicaciones "indeseadas" o incluso las "hostiles". Ejemplo de ello son las campañas telefónicas comerciales agresivas y las actuaciones para el cobro de cantidades que un proveedor considera como "debidas" por quien es titular de la cuenta de teléfono. La llamada de teléfono puede contener también, en muchas ocasiones: amenazas, intimidaciones o elementos que limitan la libertad de quien recibe la misma.

Dichas llamadas, al ser grabadas, pueden suponer una comunicación entre partes válida legalmente ya que el quien llama pregunta la identidad y si se le contesta afirmativamente es un reconocimiento expreso que se está comunicando con quien se buscaba.

Dentro de las competencias de las **Mutuas** están las de gestión de la prestación económica por contingencia común, que incluye la facultad de la Mutua de citar a la persona en baja por contingencia común, con el fin de realizar un reconocimiento médico por ver si su estado de salud justifica la suspensión del contrato, la asistencia médica y la percepción de la prestación económica por incapacidad temporal. Para ello ha quedado regulado que las Mutuas pueden actuar desde el día siguiente a la recepción de la baja, pero para que una cita sea válida han de mediar cuatro días hábiles entre la recepción de la cita y el momento en el que el paciente ha de acudir a la misma.

Para concertar estas citas, las Mutuas están recurriendo a las llamadas telefónicas, con el fin de obtener información sobre la salud y tratamiento de la persona enferma e incluso concertar fecha para reconocimiento médico u otras actuaciones. La comunicación por teléfono puede inducir a errores de interpretación o malentendidos que pueden tener como consecuencia la inasistencia a un reconocimiento médico y por ello la suspensión y extinción de la prestación económica, entre otros perjuicios para el trabajador, que