

PROTOCOL QUE REGULA LES FUNCIONS I EL PROCEDIMENT D'ACTUACIÓ DEL DEFENSOR DE L'AFILIAT DE LA CASS

En la reunió del 24 de juliol del 2018, el Consell d'Administració de la Caixa Andorrana de Seguretat Social va establir el servei del defensor de l'afiliat de la CASS.

Es va contractar la Sra. Carme Moles, advocada com a defensora de l'afiliat de la CASS a partir de l'1 de setembre del 2018.

El Defensor de l'afiliat és un òrgan consultiu del Consell d'Administració encarregat d'analitzar les reclamacions i/o queixes de les persones assegurades, dels empresaris, dels prestadors de serveis de salut i dels empleats de la CASS derivats de les seves relacions amb la parapública, d'informar, després d'aquest anàlisi, a les persones interessades així com al Consell d'Administració de la pertinença o no de la reclamació o queixa presentada.

Les queixes i reclamacions es poden presentar personalment o mitjançant representant, per escrit davant el Defensor de l'afiliat a la seu social de la CASS mitjançant el formulari que es posa a disposició a la pàgina Web, o a l'àrea d'Atenció al Públic destinat a aquesta finalitat juntament amb les proves documentals que té en els seu poder i en què fonamenta la seva queixa o reclamació.

Aquesta sol·licitud no suspèn, en cap cas, els terminis de recurs.

El defensor de l'afiliat exerceix la seva funció amb neutralitat i independència, tenint en compte el context propi de cada persona, i respectant la confidencialitat de les dades.