

VIAJE AL CENTRO DE LA MUTUA 2021

Pandemia, Año II. Caminando hacia la normalidad.

A lo largo del año 2021, desde el Departamento de Comunicación y RRII de [Fraternidad-Muprespa](#), hemos realizado y publicado una serie de entrevistas mensuales a directivos y personas con alta cualificación profesional de esta entidad, bajo la denominación *Viaje al centro de la Mutua*.

Como su título indica, el objetivo de esta sección, aparte de dar a conocer el funcionamiento de la Mutua, ha residido en sacar a la luz esas actividades y estructuras subyacentes que no suelen ser visibles en las grandes organizaciones. En nuestro caso, por tratarse de una mutua colaboradora con la Seguridad Social, también nos guía el deseo y la obligación de ser transparentes en todas y cada una de nuestras actividades.

Durante este recorrido didáctico hemos intentado abordar el máximo número de cuestiones sobre una actividad que a veces se muestra con cierta aridez y que conocen más quienes se han visto forzados, desgraciadamente, a usar sus servicios. Nuestro deseo es que nos conozcan sin la necesidad de una visita motivada por una contingencia indeseada. La naturaleza de Fraternidad-Muprespa se define en su Misión: «*Restablecer la salud de los trabajadores protegidos y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía*». Por tanto, nuestra razón principal de ser la encontramos en las contingencias

profesionales: atendemos al trabajador accidentado o susceptible de padecer una enfermedad profesional, le curamos mediante cirugía, rehabilitación o la técnica más apropiada y, cuando las secuelas son irreversibles, gestionamos las prestaciones económicas correspondientes, según resolución del INSS, que es el órgano decisor y competente en la declaración de incapacidades y concesión de las pensiones añadidas.

Además de este cometido original, las mutuas han ido asumiendo en los últimos años más competencias en el campo de las prestaciones económicas, como la incapacidad temporal por contingencias comunes, la prestación por riesgo en el embarazo y la lactancia natural y en el cuidado de menores gravemente enfermos, además del cese de actividad de trabajadores autónomos.

Los entrevistados nos han hablado de prestaciones económicas y siniestralidad laboral, del Plan Estratégico de Fraternidad-Muprespa, de las funciones inherentes a su puesto, de la relación con mutualistas y asesores, de innovación y digitalización de los servicios de la Mutua, de la actividad sanitaria, urgencias y triaje, de prevención de riesgos laborales con cargo a cuotas y certificaciones de calidad, de previsiones y deseos a corto plazo, del presente y futuro de la fisioterapia, de la Alianza +compromiso y mucho más, con el trasfondo inevitable de la crisis sanitaria global por Covid-19, que

ha determinado en gran medida la labor que llevamos a cabo.

Utilizando un término futbolístico, nuestro “once” ideal ha estado compuesto por dos Directores de Centro, un Director Territorial, una Directora Provincial Adjunta, dos

Directoras de Delegación, dos Directores de Departamento, dos Coordinadoras Territoriales y un Fisioterapeuta.

A continuación, publicamos un extracto de sus respuestas, comentarios y reflexiones.



“Detalle de la escalera de la central de Fraternidad-Muprespa, histórico palacete del Conde de Casal”.

RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE **ENERO**



José Ignacio Díaz Lucas. (*Director Territorial Zona Norte*).

Funciones de un director territorial

Consisten en impulsar el cumplimiento de los objetivos, directrices e instrucciones de la Gerencia, y facilitar la comunicación entre los Servicios Centrales y la Red de Fraternidad-Muprespa. Más concretamente, el seguimiento de los indicadores de gestión sanitaria y secretaría general, necesidades de personal, relaciones con grandes empresas y asesores; todo ello para garantizar la sostenibilidad de la Mutua, una excelencia en la asistencia sanitaria prestada a nuestros trabajadores protegidos en la gestión de las prestaciones encomendadas a la entidad y en la atención a nuestras empresas y asesores, sin perder de vista la importancia de nuestro capital humano, la principal herramienta para conseguir lo anterior.

Previsiones económicas camino a la normalidad y Plan Estratégico de la Mutua

Las previsiones sobre los indicadores económicos en nuestro país no parecen muy optimistas pero, sin ser buenas, no serán tan malas como hasta ahora. Ciertamente nos costará recuperar el nivel económico precrisis, pero el hecho de tener estabilidad presupuestaria y ayudas económicas europeas ayudará a que el tejido empresarial pueda recuperarse lo antes posible.

En Fraternidad-Muprespa la apuesta por la sostenibilidad, la digitalización, la innovación sanitaria, la teleconsulta médica y de psicología, la prevención efectiva y eficiente para reducir la siniestralidad de forma significativa, la calidad del servicio y el empoderamiento de nuestro personal serán claves. Nuestro nuevo **Plan Estratégico** contemplará todas ellas para lograr ser la Mutua de referencia en el sector.

Importancia de los asesores laborales externos

Tenemos la confianza de 1.400 asesores que colaboran habitualmente con Fraternidad-Muprespa y su labor resulta capital. Compartimos clientes con ellos, que son quienes crean la empresa, al darla de alta en la Tesorería General de la Seguridad Social, y debemos anticiparnos a sus necesidades, facilitándoles la tramitación y gestión de prestaciones. Si el asesor siente que tanto él como sus clientes son atendidos excelentemente, seguirá confiando en nosotros.

Por eso trabajamos intensamente en mejorar la comunicación con este colectivo, sin perder el toque de humanidad, agilizando todas las gestiones con herramientas digitales potentes, pero manteniendo el contacto personal.

Uno de los objetivos de nuestro Plan Estratégico 2018-2020 estaba relacionado con ellos y en el nuevo Plan, en elaboración para el bienio 2021-2022, habrá objetivos encaminados a mejorar nuestro trabajo en común con los asesores y conocer la percepción que tienen de nuestros servicios.

Somos conscientes de que han sido los asesores quienes han sufrido de una manera más agresiva el impacto del Covid. Les ha tocado gestionar los ERTes de sus empresas, los ceses de actividad de sus autónomos, las ayudas ICO en un contexto de legislación abundante y cambiante, prácticamente diaria. Todo ello ha provocado que hayan tenido que trabajar todos los días de la semana, en jornadas interminables, sin retribución extra e incluso, en ocasiones, enfermos o aislados desde casa.



RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE **FEBRERO**



Sonia Manzanera Palomino. (Coordinadora Asistencial Territ. Madrid).

Coordinación de urgencias asistenciales y triaje

En el ámbito asistencial de urgencia se requiere de una gran capacidad de improvisación a pesar de los protocolos y pautas existentes.

Dar respuesta a situaciones inesperadas de forma rápida y resolutiva, es parte fundamental de las funciones de los coordinadores asistenciales.

Pudimos experimentarlo recientemente con la crisis sanitaria provocada y con el desastre natural de la borrasca de frío y

nieve, y sus inmediatas consecuencias sobre las personas.

La clave para ofrecer el mejor servicio es el **trabajo en equipo** y la respuesta rápida y coordinada de cada uno de sus integrantes.

El **triaje** es un procedimiento por el cual cada paciente que accede a la urgencia del Hospital es valorado inmediatamente por nuestro personal de enfermería, para determinar en función de su patología y situación clínica el tipo de asistencia que precisa y el tiempo óptimo en el que debe ser atendido.

Así nos aseguramos de que ningún paciente espera más de lo necesario para recibir la atención médica.

El nivel 1 de urgencias de nuestro centro hospitalario es una asistencia de tipo ambulatoria. Se trata de un nivel asistencial similar al que tenemos en todos los centros, que valora y atiende a los pacientes que no precisan atención especializada y cuya patología puede ser resuelta por nuestros médicos asistenciales.

Si se detecta que dicha patología precisa de la atención de un nivel superior, pasa a ser atendida por los especialistas del Hospital, que componen el nivel 2 de urgencias.

Crisis sanitaria por Covid-19 y la borrasca Filomena

Lo primero que sentimos todos, cuando se nos requirió para colaborar en la asistencia de pacientes contagiados al inicio de la crisis, fue una enorme sensación de responsabilidad, pero estábamos todos impacientes por prestar nuestra ayuda en la lucha contra el terrible enemigo al que ya se estaban enfrentando los compañeros de los servicios públicos de salud, siendo conscientes de que no estábamos especializados en el manejo de este tipo de paciente.

Atendimos a personas mayores, con pluriopatología, afectadas por una enfermedad desconocida para todos y con pronóstico muy grave, dado el grupo de edad.

Existía también el temor al propio contagio y a contagiar a nuestros seres queridos. Muchos colegas del sistema público ya se habían contagiado y ahora nos tocaba a nosotros entrar en contacto con el virus. Afortunadamente, los EPIs con los que contamos en Fraternidad-Muprespa y los protocolos de actuación implementados para la protección del personal dieron como resultado que ninguno de nuestros compañeros se contagiara.

De los catorce pacientes que ingresaron en

Dudas entre los trabajadores sobre las contingencias comunes

Hace años existía cierta desinformación, por parte de los trabajadores protegidos, sobre la labor que realizan las mutuas en la gestión de las contingencias comunes. Ahora tienen mayor conocimiento de nuestra función en la gestión de esta contingencia.

la planta Covid, siete de ellos fueron dados de alta, a pesar de las expectativas tan sombrías que presenciamos a su llegada.

Respecto a la borrasca Filomena, fue necesario tomar decisiones y llevar a cabo el cierre de algunos centros de manera todavía más rápida de lo que lo hicimos durante el inicio de la pandemia.

La actividad en la urgencia de nuestro Hospital durante la semana del 10 al 16 de enero resultó frenética. Si el día 8 atendimos en el nivel 1 de urgencias a 22 personas, el día 13 fueron atendidas 84, por poner un ejemplo. El tipo de lesiones que presentaban eran más complejas de lo habitual. Se incrementaron notablemente las fracturas, las que precisaron tratamiento conservador y otras que necesitaron cirugía.



Saben que en muchas ocasiones podemos ayudarles en la resolución de procesos de salud que están pendientes de diagnóstico o tratamiento en el sistema público, cuando nos autorizan las inspecciones sanitarias a participar en el procedimiento, porque exista demora por su parte, si contamos con los medios adecuados para hacerlo.

RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE MARZO



Rosa Montoliu Ribes. *(Directora Provincial Adjunta de Castellón).*

Colectivos protegidos por la Mutua en Castellón

Según el INE, en el cuarto trimestre de 2020, en la provincia castellanense prácticamente dos de cada tres trabajadores pertenecían al sector servicios (66%), el más afectado por la actual crisis sanitaria, con un 61% más de parados en el último año.

En Fraternidad-Muprespa, este sector mayoritario supone cerca del 80% de los asegurados, una cifra que por sí sola nos da una idea de la medida en la que nos hemos visto afectados por esta coyuntura. Muchas de nuestras pymes se vieron obligadas a cerrar sus puertas en poco tiempo, unas con la esperanza de volverlas a abrir pronto, pero otras han cerrado de forma definitiva, y con ellas los autónomos, que han sufrido un considerable descenso en ingresos y facturación.

Todo ello nos ha dado la oportunidad de hacernos más visibles y acercarnos a los asociados, aunque hubiéramos preferido que el motivo fuera otro, prestándoles nuestro apoyo, junto con el de los asesores, para tramitar ayudas y darles a conocer nuestras herramientas digitales.

Relación con los asesores de Fraternidad-Muprespa

Hemos estrechado la relación con ellos aún más si cabe a consecuencia de la pandemia, como ha sucedido con sus clientes, nuestros asociados. Los asesores de empresas han sido los grandes perjudicados, teniendo que hacer frente a un sinnúmero de nuevas prestaciones de un modo inmediato, soportando mucha presión y haciendo frente cada día a los continuos cambios legislativos.

Nuestra labor consiste en prestarles todo el apoyo posible en los trámites burocráticos relacionados con nuestra actividad y en la gestión de prestaciones económicas para sus clientes. Cualquier ayuda a un asesor se traduce inmediatamente en un beneficio para sus empresas y autónomos, que son los destinatarios finales de los servicios de la Mutua y de los que prestan los asesores, por la sinergia creada entre ambas partes. Tenemos asesorías fieles que colaboran incondicionalmente con Fraternidad-Muprespa desde hace mucho tiempo, con las que compartimos una misma visión empresarial y una forma de trabajar y también, me atrevería a decir, una forma de vida.

Futuro normalizado

La idea es continuar con algo que hemos comenzado obligados por la crisis y que ya se prevé como habitual en el futuro más cercano: beneficiarnos más de la tecnología.

Durante este período hemos hecho especial hincapié en la digitalización para garantizar a nuestros grupos de interés una conexión lo más cercana posible.

En nuestra web pueden darse de alta en las aplicaciones que ponemos a su disposición según sus necesidades.

Cabe destacar la gran importancia que ha tenido, sobre todo para nuestros asesores, la Oficina Digital. En suma, queremos que la innovación tecnológica no deje de formar parte de nuestro ADN en la senda de la transformación digital que tomamos ya hace unos años.

Igualmente, tenemos implantados sistemas de gestión de calidad y medioambiente, con los que pretendemos que todo el personal se conciencie y se sensibilice participando activamente en la mejora continua y cumpliendo con todas las directrices establecidas.



RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE ABRIL



José I. Mora Blanco. *(Director Centro de Coord. Asist. y Control de IT).*

Siniestralidad laboral durante la pandemia

Cualquier tipo de crisis colectiva, sea sanitaria, económica o de otra índole, influye directamente sobre la siniestralidad laboral.

Lógicamente, en 2020 descendió la incidencia por accidentes laborales entre nuestros trabajadores protegidos hasta un 25%. Ha habido menos accidentes, pero hemos tenido el problema de la recuperación de los procesos, que ha sido más lenta. Los procesos asistenciales han durado un 19% más. A esto se ha unido la dificultad que está teniendo el INSS para gestionar y resolver las incapacidades permanentes y las prórrogas de IT de los trabajadores que llevan más de 365 días de baja.

El problema de las contingencias comunes

Estas contingencias llevan años lastrando el presupuesto del sector, y la pandemia no ha hecho más que exacerbar la situación, no ya por el peso de la propia IT Covid, sino también, como en la contingencia profesional, por la duración de los procesos.

¿Qué debemos hacer? Pues continuar haciendo cada vez mejor nuestro trabajo. Un trabajo que ha derivado que en el pasado 2020 seamos la segunda mutua que mejor gestiona estas contingencias.

Tenemos que perseverar en nuestro Modelo de Gestión, que se sustenta en tres pilares:

- Gestión Excelente de los procesos, tanto desde el punto de vista de prestaciones como del sanitario.
- Activación de la empresa, a través del análisis epidemiológico de sus datos de salud.
- Activación del paciente, poniéndole en el centro de toda nuestra labor.

Innovación sanitaria en la Mutua

En el plan estratégico de Fraternidad-Muprespa la innovación es un elemento diferencial al servicio de los mutualistas. Ya fuimos pioneros con nuestros aplicativos plenamente integrados en todo el trabajo asistencial y de prestaciones, que ha sido un hito en el camino de la Mutua para abordar la digitalización en el siglo XXI.

Los simposios internacionales liderados por el centro precursor de nuestro actual Hospital Fraternidad-Muprespa Habana a lo largo de su historia también han tenido un destacado componente innovador.

Dos ejemplos son la cirugía mínimamente invasiva en patología de columna y el uso del **reimplante bioinducido REGENETEN** para la reparación de determinadas lesiones en el manguito de los rotadores, que son los tendones del hombro para quienes no estén familiarizados con la terminología médica.

El uso de la **telesanidad** ha irrumpido con fuerza renovada en nuestra Mutua. Ya tenemos plenamente implantada la **teleconsulta**, especialmente en contingencias comunes.

También contamos con el proyecto denominado Reingeniería de la Rehabilitación. El médico tendrá una responsabilidad más directa sobre el paciente y sus objetivos concretos de recuperación funcional; por su parte, el fisioterapeuta establecerá qué técnicas habrán de aplicarse, en qué moda-

lidad han de hacerse, si presencial o a distancia, y con qué tecnologías han de aplicarse.

Desde hace años Fraternidad-Muprespa enfoca su interés en el ámbito de las nuevas tecnologías y su desarrollo, como la inteligencia artificial y el big data. Mediante acuerdos con otras corporaciones estamos trabajando para obtener información predictiva de los diagnósticos más frecuentes que tratamos y alternativas terapéuticas más beneficiosas para los enfermos.

La revisión integral de nuestros aplicativos clínicos, haciéndolos más amigables y predictivos, la implantación de proyectos estrictamente clínicos y rehabilitadores, el empoderamiento de colectivos asistenciales o la potenciación de los sistemas de información, con diseño de sistemas de alerta, son algunos de los múltiples ámbitos de innovación en los que trabajamos en estos momentos.



RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE MAYO



Natalia Morán López. (*Directora Delegación de Ponferrada*).

Relación con empresas mutualistas y autónomos

La situación económico-laboral, nada boyante en nuestra comarca, quedó muy tocada desde la anterior crisis. La actual pandemia por Covid-19 ha dejado prácticamente sin aliento a la misma, sin nuevos proyectos de creación de empresas, agravada por las escasas infraestructuras existentes que ayuden a la sostenibilidad de la zona.

Analizada la desfavorable coyuntura, nos volcamos en facilitar a nuestras empresas mutualistas, trabajadores y autónomos toda la información y asesoramiento que en cada momento han precisado cuando se han dirigido a nosotros, bien por temas del Covid-19 o por otros asuntos.

La cercanía, claridad y celeridad en la resolución de cualquier duda o incidencia es y será nuestro objetivo principal.

Prevención de riesgos laborales con cargo a cuotas

Se basa en dar cumplimiento a lo dispuesto en la Resolución del 28 de marzo de 2019, pudiendo intervenir nuestro consultor de prevención en aquellas empresas que marque el citado texto, principalmente las que han tenido siniestralidad en el año anterior. Una vez seleccionadas, se planifican las actividades a realizar en cada una de ellas.

Las visitas se realizan atendiendo tanto al asesoramiento en materia preventiva como a dar respuesta a las dudas. Habitualmente se informa de cómo actuar ante un accidente de trabajo, sobre los servicios de nuestro centro asistencial, centros concertados de la zona y resto de centros de la Red, así como el procedimiento para solicitar un botiquín.

El consultor de prevención puede analizar los accidentes ocurridos en el año anterior buscando las causas que los originaron, asesorando acerca de las medidas a adoptar con el fin de reducir los riesgos y evitar en lo posible que se vuelvan a producir.

Asimismo, se facilita asesoramiento sobre la documentación de prevención de riesgos laborales, revisando aspectos como:

Procedimientos en la gestión de la siniestralidad, fomentando que la empresa investigue sus propios accidentes laborales.

Revisiones del plan de prevención, evaluación de riesgos, planificación de la actividad preventiva, así como el cumplimiento de la información y formación a sus trabajadores o la oferta de la vigilancia de la salud, entre otros aspectos.

También se informa sobre la campaña internacional “Visión Zero”, con la que se ayuda a las empresas a implantar una cultura preventiva eficaz y una adecuada integración de la prevención.

Certificaciones de calidad

Nos encontramos certificados en la norma internacional **ISO 9001**, un estándar que implanta un sistema de gestión de la calidad en la Mutua como entidad de servicios,

y en **ISO 10002** sobre reclamaciones. Disponemos de la **Acreditación QH**** de excelencia en la calidad asistencial.

Igualmente damos relevancia a la accesibilidad con el distintivo **AIS**, que responde a criterios de usabilidad, confort y seguridad para todas las personas, sean cuales sean sus características, necesidades o capacidades. Y contamos con el sello **garantía Madrid**, que avala todas las precauciones posibles contra el Covid-19.

También nos centramos en aquellas relacionadas con el medioambiente. En Fraternidad-Muprespa calculamos y verificamos nuestra huella de carbono, con el objetivo de minimizar el impacto que nuestra actividad produce. Queremos ser la mutua verde en todos los sentidos. Además, hemos reducido estas emisiones en más de un 75% respecto a 2016. En una gran parte de nuestra Red estamos certificados en **ISO 14001**, por lo que contamos con un sistema de gestión ambiental.



RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE JUNIO



Sergi Frontons Iern. (*Director Departamento de Desarrollo*)

Actividades del Departamento de Desarrollo

La actividad principal es la de desarrollo e implantación de **servicios digitales y sistemas de información** en la entidad, primordialmente la construcción de aplicaciones y soluciones informáticas a medida de nuestros mutualistas y trabajadores protegidos, circunstancia que nos permite, por un lado, ofrecer un servicio muy ajustado a sus necesidades y maximizar nuestra aportación de valor, pero también, ya desde un punto de vista interno, muy a medida de nuestros procesos de gestión para garantizar altos niveles de eficacia y eficiencia.

Otra unidad administrativa presta servicio al resto de la entidad centralizando procesos administrativos; por ejemplo, tramitación de facturas, digitalización y tratamiento documental, gestión de la custodia del archivo histórico, etc.

Oficina Digital

Arrancó en 2004 y durante mucho tiempo se consideró como una modalidad complementaria. Pero en los últimos años lo digital ha venido tomado más relevancia y se ha posicionado como alternativa de valor.

Nuestro ecosistema Oficina Digital y App Mi Frater Paciente ha pasado de tener 43.000 usuarios con actividad en 2019 a los más de 95.000 que la usaron en 2020. Un 33% de los usuarios solicitaron por este canal alguna de las prestaciones para autónomos por Covid. El colectivo de autónomos usuarios de la Oficina Digital, que tradicionalmente tenía un menor peso específico, se ha septuplicado en 2020, hecho que además ha propiciado que conocieran el servicio y también la App Mi Frater Paciente, más allá de informarse sobre los pagos recibidos. En el ámbito asistencial, esta aplicación ha demostrado ser una herramienta útil para la comunicación entre Mutua y paciente durante la pandemia, introduciendo unos hábitos digitales en esta relación que perdurarán en el futuro.

Nuestra Oficina Digital ha mantenido la **tendencia al alza de los últimos años**, reforzando la apuesta por el canal digital, con un crecimiento del 7% en el número de usuarios de empresas mutualistas.

Realizamos un notable esfuerzo en hacer de la Oficina Digital una herramienta de valor para los asesores, que facilite su gestión y contribuya a aligerar la carga administrativa que implica el servicio a sus clientes mutualistas. Es una ayuda para sus gestiones de Seguridad Social, como la confec-

ción de las cotizaciones sociales, la comunicación de partes médicos de incapacidad laboral, la tramitación de prestaciones a cargo de la mutua, así como de cumplimiento de la legislación laboral en la tramitación de comunicados de accidentes de trabajo a la Autoridad Laboral.

Un asesor no vinculado a la Mutua podría interactuar con la Oficina Digital en repre-

sentación de un cliente mutualista registrándose como su representante y acceder a estos servicios de forma individual, o bien a través del acceso para usuarios no registrados disponible para algunos trámites.

El asesor tiene acceso a toda la información de su cartera actualizada de clientes mutualistas, con opciones de comunicación inmediata con los gestores de la entidad o con su interlocutor habitual en la Mutua.

Pioneros digitales

Nuestra transformación digital dio sus primeros pasos poco antes de la entrada del siglo XXI, por eso hoy hablamos de evolución digital, la cual ha estado presente en nuestra trayectoria ininterrumpidamente durante todos estos años, con más intensidad desde 2018 gracias al lanzamiento de un **Plan de Evolución Digital**. Actualmente trabajamos ya en iniciativas a medio y largo plazo enmarcadas en el IV Plan Estratégico Corporativo 2021-22, entre las que destacaría el proyecto de desarrollo de un nuevo sistema de información clínica.

En el corto plazo, estamos lanzando una **nueva versión de nuestra App Mi Frater Paciente** (próximamente será el vehículo de acceso a video-consultas con nuestros médicos y otros servicios de telemedicina) y también **llevaremos la antigua aplicación de escritorio PAT2003 a la nube**, para empresas y asesores.

Lanzaremos una aplicación en la nube de ayuda a la tramitación de accidentes de trabajo ante la Autoridad Laboral, la cual estará disponible en la Oficina Digital sin necesidad de instalación.



RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE JULIO



Cristina Rivera Hernández. (*Directora Delegación de Fuengirola*)

Nuevo centro asistencial en Fuengirola

Estas nuevas instalaciones son todo un lujo, de hecho, recientemente, la inspectora de Sanidad nos ha visitado y nos ha dado la enhorabuena por un centro tan bonito y completo. También tuvimos el honor de recibir la visita de la alcaldesa de Fuengirola en el pasado mes de mayo, quién nos mostró su agradecimiento por el esfuerzo que estamos llevando a cabo.

Nuestros futuros usuarios dispondrán de tres consultas médicas, sala de enfermería, sala de rayos X, administración, despachos y sala de juntas, con la novedad de un servicio de rehabilitación. Con una superficie cercana a 600 m², muy bien distribuidos, con un gimnasio equipado con la última tecnología y con grandes ventanales que aportarán luz natural. Un nuevo centro pensado para nuestros mutualistas y un sueño para nosotros mismos.

Trabajadores protegidos y asesores vinculados a la Mutua

Contamos con una población protegida que supera los 8.000 trabajadores, repartidos entre más de 3.600 empresas mutualistas, de las cuales más del 80% se integran en el sector servicios. La cifra de autónomos se halla por encima de los 2.100 adheridos a la Mutua.

El **sector servicios** y el **turismo** son las principales actividades de nuestra zona, así que en esta época estival las empresas incrementan sus plantillas y por tanto también nuestra actividad asistencial.

Contamos con cerca de 100 asesores vinculados a nuestro centro de gestión, aunque son muchos más, ya que hay poblaciones que también atendemos puntualmente a pesar de encontrarse en el ámbito de gestión de otros centros de la entidad. Siempre damos esa flexibilidad al paciente, empresa y asesor, sobre todo en zonas limítrofes.

Economía en la Costa del Sol

En la Costa del Sol las crisis se hacen notar enseguida, pero los repuntes también. Es una zona que vive del turismo, de los servicios y de la construcción.

Somos una zona emprendedora, el clima nos acompaña y eso hace que resulte muy atractiva para los empresarios, por lo que muchos deciden establecer aquí sus empresas o negocios. Además, tenemos muy cerca el [Parque Tecnológico Málaga TechPark](#), que atrae a empresas de diferentes actividades científicas y relacionadas con las TIC, un motor de la tecnología y la innovación para toda la provincia. Su presencia compensa la dependencia del turismo en esta parte del litoral español. Todo ello, junto con Málaga como ciudad, convierte a esta zona en un enclave único para vivir y trabajar.



RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE **AGOSTO**



Rafael Doménech Gironi.

(Director Centro Asesoría y Servicios Jurídicos (CASJ)).

Asesoría jurídica de Fraternidad-Muprespa

La mayor parte de las actividades del CASJ se desarrolla en el orden jurisdiccional social y, dentro de éste, en el ámbito de las prestaciones de la Seguridad Social; pero, a la vez, somos una empresa con 2.027 empleados y 115 centros de trabajo; la mayoría de estos centros son inmuebles de la Tesorería General de la Seguridad Social, adscritos a Fraternidad-Muprespa, otros son propiedad de nuestro patrimonio histórico y el resto están alquilados a terceros. Quiero decir que somos una gran empresa que, inevitablemente, tiene asuntos relacionados con todas las jurisdicciones (civil, penal, contencioso-administrativa y social).

Nuestros abogados, de plantilla o externos, como representantes de una entidad que

forma parte del sector público estatal de carácter administrativo, defienden intereses públicos y su actuación no puede apartarse del sentido de lo público, que es uno de los valores de nuestro Plan Estratégico Corporativo.

Salvuarda de los fondos públicos y vigilancia del cumplimiento de las normas

La asistencia jurídica al Estado y a las Instituciones Públicas se organiza para garantizar que la actuación de las entidades sea respetuosa con el Derecho y que se vea correspondida con la eficaz tutela de sus intereses cuando dicha actuación se cuestiona en los tribunales.

También forma parte del CASJ el **Departamento de Contratación**, que supervisa y asesora la contratación de la entidad, que está sujeta a la normativa de contratación del sector público. Este departamento es una unidad organizativa muy importante dentro de la mutua, pues tiene que garantizar que la contratación de Fraternidad-Muprespa se ajusta a los principios de libertad de acceso, publicidad, transparencia, no discriminación, igualdad de trato, integridad y eficiente utilización de los recursos públicos.

No solo el equipo de asesoría jurídica, sino toda la entidad, deben velar por el cumplimiento de las normas y por la **salvuarda de los fondos públicos**.

Efectos de la pandemia sobre la actividad jurídica de la Mutua

Hubo una suspensión de poco más de tres meses de los plazos administrativos y procesales. Así, la primera afectación de la pandemia al CASJ fue una reducción del número de juicios (1.800 frente a los 2.200 del año anterior).

Pero en 2021 se celebrarán no sólo los juicios atrasados, sino también gran parte de nuevos juicios derivados de nuevas prestaciones nacidas al hilo de la pandemia. Pudiera ser que en 2021 alcanzásemos la cifra, nunca vista en Fraternidad-Muprespa, de 3.000 juicios de Seguridad Social (ya nos estamos acercando) y que ese incremento persista en los próximos años.



RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE **SEPTIEMBRE**



Mercedes Gallart Pérez-Santa Marina. *(Coordinadora Territorial de Prestaciones Zona Norte).*

- Determinar la calificación de los expedientes conflictivos, en cuanto a aceptación, rechazo, establecimiento de responsabilidad empresarial o compartida.
- Decidir en los casos de anulación de expedientes, como cambio o no aceptación de contingencia en expedientes iniciados como enfermedad profesional, no aceptación de contingencias de expedientes que previamente estaban aceptados, extinción de prestaciones por incomparecencia o fraude o determinaciones de contingencias.

Funciones de una Coordinadora Territorial de Prestaciones

- Conocer los procedimientos y pautas de gestión definidos por la dirección de prestaciones.
- Formar e informar al personal de prestaciones de la territorial de las novedades en materia de prestaciones, procedimientos y novedades.
- Control en el cumplimiento de las pautas de gestión, del pago de las prestaciones de IT e IMS, de las reclamaciones de prestaciones, de los procesos de Asesoría Jurídica.
- Resolución de incidencias complejas en nuestros aplicativos.

Trabajo en equipo y descentralización

El trabajo en equipo resulta esencial en toda actividad empresarial para lograr unos resultados eficientes. En cuanto a la descentralización implantada en la Mutua, creo que agiliza mucho los procesos y repercute positivamente en el servicio prestado a nuestros mutualistas y trabajadores protegidos.

Me gustaría subrayar que si hemos logrado cumplir los objetivos durante la pandemia ha sido gracias al **gran trabajo en equipo** llevado a cabo no solo por el personal de prestaciones de la zona territorial que coordino, sino también por el esfuerzo encomiable del personal sanitario, asesores técnicos y de los técnicos de prevención,

que unieron fuerzas y supieron adaptarse al teletrabajo con la dificultad que ha supuesto para muchos, ya que no todo el mundo tiene un perfil tecnológico.

Se hallan plenamente descentralizadas en su gestión la incapacidad temporal, las prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia y el cese de actividad de trabajadores autónomos de carácter extraordinario decretado durante la pandemia.

Dudas habituales sobre prestaciones económicas

La prestación que genera más consultas e incidencias es la derivada de **incapacidad temporal** por ser la más numerosa, ya que puede darse en varios regímenes y en sistemas especiales.

Por parte de los trabajadores la pregunta más repetida es “cuando voy a cobrar”, algo que parece anecdótico pero nos resulta perfectamente comprensible. Siempre intentamos empatizar con la situación en la que se hallan nuestros interlocutores y agilizar al máximo los trámites.

La toma de la casi totalidad de las decisiones sobre estas prestaciones recae en nuestros responsables repartidos por toda España. Y, desde ya mismo, se descentralizará en Fraternidad-Muprespa el cese ordinario de actividad de los trabajadores autónomos.

Otras dudas que nos trasladan es que no entienden lo que han cobrado, cómo se ha calculado el importe de su prestación o a qué período corresponde. Hasta hace poco tiempo abonábamos las prestaciones quincenalmente en función de los partes de confirmación que recibíamos. Este abono correspondía a los días transcurridos entre una fecha de confirmación y la siguiente, lo que en muchos casos generaba cierta confusión. En base a nuestra política de mejora continua del servicio, hemos introducido un cambio en este sentido para facilitar al trabajador la comprensión de lo abonado, la mayoría de los pagos se realizarán a mes vencido y completo.



RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE **OCTUBRE**



Raúl Maturana Mulero. (Fisioterapeuta en la Dir. Prov. de Barcelona).

La fisioterapia y la importancia de la rehabilitación en Fraternidad-Muprespa

La fisioterapia es la rama de la sanidad que trata y evalúa las lesiones del sistema musculoesquelético, aplicando medios físicos para la recuperación o mejora de la funcionalidad. La temperatura, la electricidad o la presión son algunos de los agentes físicos presentes en esta actividad. Termoterapia, electroterapia, manipulación manual de pacientes, magnetoterapia e hidroterapia son términos habituales en esta disciplina. En Fraternidad-Muprespa se trabaja casi exclusivamente la fisioterapia traumatólogica, y en ocasiones muy contadas la neurológica.

Movilizaciones tempranas, buena gestión del período postquirúrgico y el trabajo

muscular precoz son elementos importantes que acortarán el tiempo de recuperación.

La evaluación fisioterápica es fundamental en el proceso de rehabilitación. La visión del profesional rehabilitador puede complementar y mejorar la del médico, al fin y al cabo nosotros tratamos a diario con el paciente y hay aspectos que podrían pasar inadvertidos en una consulta realizada cada dos semanas. Creo en la visión múltiple de cada caso, pero también creo que el fisioterapeuta debe tener siempre la suya propia.

Tendencia a una mayor autonomía del fisioterapeuta

Actualmente los fisioterapeutas son capaces de emitir un diagnóstico por sí mismos en numerosas lesiones del aparato locomotor a través de la evaluación fisioterápica que incluye el estudio del balance articular, el balance muscular y test ortopédicos que nos permiten identificar la estructura que causa la disfunción. También, cada vez más profesionales de esta rama están incluyendo la ecografía en sus rutinas exploratorias y de tratamiento.

El binomio fisioterapeuta-médico ofrece muy buenos resultados, siempre desde un modelo de relación horizontal no jerarquizada.

Cada uno en su campo de actuación y no se debe descartar la perspectiva médica, que es fundamental en la diagnosis de algunas

patologías. En el modelo tradicional, el médico pauta un tratamiento rehabilitador que el fisioterapeuta debe ejecutar. Actualmente, esta metodología se halla prácticamente en desuso. Son muchos los pacientes que cuando sienten dolor muscular o molestias tras el desempeño de alguna actividad acuden directamente a su fisioterapeuta de confianza.

Fisioterapia e innovación

La fisioterapia avanza hacia un enfoque global, holístico. En los últimos años hemos implementado técnicas como la punción seca y la fibrólisis instrumental, con ganchos. Tratar una tendinitis de hombro desde la flexibilización del tórax, el trabajo del diafragma y la regulación de la función hepática es el futuro.

A nivel de aparataje, la renovación constante se antoja necesaria por la propia evolución natural de esta disciplina, que ha avanzado mucho tecnológicamente. Diatermia, ondas de choque y neuromodulación han demostrado tener muy buenos efectos, en sustitución de los equipos tradicionales como el láser, microondas y ultrasonidos, redundando en un mayor beneficio para los pacientes.

He tenido la suerte de participar en uno de los grupos de trabajo del proyecto de **reingeniería de la rehabilitación** y me congratula ver la orientación que está tomando la

Mutua hacia el modelo biopsicosocial de la patología, en la que no sólo se entiende como una alteración de la estructura y la función, si no como el conjunto de factores que conviven con esa lesión en un paciente: el cultural, el sociofamiliar o el económico. En este proyecto abordamos el tema de la **telefisioterapia**, una buena herramienta en pacientes colaboradores y con dificultades de desplazamiento. Y con la app móvil Mi Frater paciente pueden acceder a un banco de ejercicios e indicaciones para que realicen por su cuenta.

El auténtico avance consiste en la humanización de la rehabilitación. Creo firmemente que esta actividad está mal planteada en muchas clínicas privadas, ya que la mayoría de estos centros se encuentran sujetos a un *overating* de pacientes, entre otras cosas, para hacerlos rentables. Un fisioterapeuta que tenga que estar pendiente de media docena de pacientes por hora es imposible que haga un buen trabajo. Me alivia bastante comprobar que en Fraternidad-Muprespa tenemos muy claro que los ratios de tres pacientes por hora no deben ser superados.



RESUMEN DE LA ENTREVISTA DE **NOVIEMBRE**



Eva Manzano Rubio. (*Directora Departamento Gestión Sanitaria*).

Entrevista monográfica sobre [+compromiso](#), Alianza integrada por Asepeyo, Fraternidad-Muprespa y MC Mutual, tres de las mutuas más importantes en recaudación de cuotas, número de mutualistas e infraestructura asistencial.

Colaboración en el ámbito sanitario y ahorro económico

Los objetivos prioritarios establecidos para el **Grupo Sanitario** de +compromiso son:

- Identificar posibilidades de colaboración en centros de la red asistencial con el objetivo de optimizar los recursos propios, prestando recíproca asistencia sanitaria y recuperadora en régimen hospitalario y ambulatorio, así como pruebas complementarias en contingencias profesionales, con una participación más eficiente de proveedores ajenos.
- Análisis de niveles de ocupación asistencial de todos los centros asistenciales, para impulsar la prestación recíproca de asistencia a trabajadores protegidos en contingencias profesionales.
- Potenciar el uso compartido de centros y recursos para control y seguimiento de los procesos de incapacidad temporal en contingencias comunes.
- Compartir protocolos de actuación, procedimientos de gestión y sus indicadores.
- Elaborar un protocolo común de ambas contingencias, profesionales y comunes.
- Colaborar en el desarrollo de aplicativos informáticos comunes para favorecer el intercambio de información, agilizar los procedimientos de facturación y acercar el servicio a los mutualistas de +compromiso.
- Compartir recursos supondrá un ahorro económico para las tres mutuas, al optimizar el uso de la red de sus propios centros, disminuyendo el número de conciertos. En este sentido se trabaja en dos líneas de actuación:
 - **Búsqueda de emplazamientos idóneos para el desarrollo de centros comunes**, con la idea de una gestión conjunta. No obstante, la dificultad en la localización de inmuebles y el elevado volumen económico que implican, así como el posterior equipamiento del centro y la forma de compartirlo, están demandando el plan.

- **Análisis de centros con disponibilidad real o potencial a través de la incorporación de recursos para cubrir las necesidades asistenciales de la Alianza.** Concretamente a la gestión de cesiones de espacio entre mutuas, tanto para solicitudes por circunstancias puntuales y acotadas en el tiempo, como las motivadas por obras de reforma o mantenimiento, o aquellas que obedecen a una solicitud de cesión con proyección a medio y largo plazo.

También se ha presentado ante la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social una propuesta para la realización de contrataciones conjuntas, la licitación de contratos de servicios, suministros y asistencia sanitaria.

Transferencia e intercambio de conocimiento, digitalización e implantación de protocolos comunes de actuación

Se ha previsto la realización de **Sesiones Clínicas compartidas**. Desde su inicio se constituyó un grupo de Enfermedades Profesionales que está organizando estas sesiones conjuntas para análisis y puesta en común sobre este tipo de contingencias profesionales.

Inicialmente se plantearon jornadas presenciales con periodicidad mensual y con ubicación itinerante, alternando las sedes de MC Mutual, Fraternidad-Muprespa y Asepeyo, que ya se están desarrollando

con normalidad. Se está avanzando también en grupos de trabajo de **Enfermería y Fisioterapia**.

Los objetivos en todos los grupos específicos sanitarios serán, además de las sesiones clínicas compartidas, la puesta en común de **conocimiento y formación sanitaria** específica de cada una de las mutuas integrantes y la organización de cursos y actos sanitarios conjuntos.

Partiendo de los recursos disponibles en cada mutua, de los diversos sistemas de información e historias clínicas electrónicas y las modalidades de interconexión informática de datos clínicos entre entidades, el **Grupo de Sistemas de Información** de +compromiso trabaja en la mejora del equipamiento y conectividad para los centros donde exista la necesidad de presencia de una de las tres mutuas en dependencias de otra mutua.

Igualmente se está trabajando en la definición de un protocolo para el **intercambio de información** de la red asistencial propia de cada entidad con el resto de integrantes de la Alianza. Se pretende facilitar el uso compartido de centros y disponer de información en tiempo real sobre la atención a los trabajadores protegidos.

Mejora del servicio prestado a mutualistas y trabajadores protegidos

Con la elaboración de los protocolos de actuación en contingencias profesionales y comunes estaremos en condiciones de seguir garantizando y mejorando una asistencia médica de calidad, con las mismas prioridades y criterios para las tres entidades firmantes de este convenio.

Disponer de más infraestructura asistencial propia contribuirá a esta mejora. Es objetivo prioritario de +compromiso gestionar la cobertura sanitaria compartida que permita mantener un servicio de calidad para todos los trabajadores protegidos por las

tres entidades, disminuyendo el uso, y por tanto el coste, en medios sanitarios ajenos.

Pero no solo se trata de ahorrar costes para las tres entidades, y por extensión para el propio sistema de la Seguridad Social, sino que la atención sanitaria y administrativa a las empresas mutualistas y trabajadores se beneficiará por tener a su disposición un mayor número de centros a los que acudir.

Nuestro acuerdo se fundamenta en **dos principios reales: calidad asistencial y eficiencia.**





Silvia Vela. *(Directora de Comunicación y RRH).*

Fraternidad-Muprespa mantiene desde su fundación un fuerte compromiso con sus empresas mutualistas, trabajadores asalariados, autónomos y con el resto de la sociedad, colaborando en la sostenibilidad del sistema de la Seguridad Social.

Siendo consciente de que la actividad de nuestro sector suele pasar inadvertida para una gran parte de la población laboral, considero casi imprescindible realizar un esfuerzo para invertir esta tendencia con iniciativas como “Viaje al centro de la Mutua”, un proyecto con evidente finalidad divulgativa sobre nuestro modelo organizativo y de gestión, que se enmarca en la política de transparencia que nos hemos impuesto, más allá del cumplimiento de esta obligación.

Por este motivo, como responsable de la labor de comunicación externa de la Mutua, deseo agradecer la colaboración de todos los participantes en este proyecto durante 2021, que han puesto cada uno su granito de arena para guiarnos en un recorrido por los rincones más remotos de la entidad.

Lógicamente, quedarán lugares aún por explorar que intentaremos descubrir en próximos capítulos, acompañados por guías de excepción que conozcan el camino a seguir.

Os esperamos.