



CAPÍTULO 6

QUEREMOS SER SU MUTUA ...



QUEREMOS SER... SU MUTUA

Ofrecemos a nuestros mutualistas una red exclusiva y única entre las mutuas con un total de 286 instalaciones mutuales y 515 centros concertados de atención.

CONVENIOS DE COOPERACIÓN EN MATERIA DE ASISTENCIA SANITARIA ENTRE MUTUAS

Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria con medios propios a través de concertos con otras Mutuas, en Fraternidad-Muprespa al cierre del ejercicio 2014 se han mantenido vigentes los convenios de colaboración firmados con Asepeyo, Mutua Universal, Ibermutuamur, CESMA, Mutua Intercomarcal y Mutua Montañesa. Estos acuerdos nos

permiten ofrecer una red de centros, exclusiva y única entre las mutuas, con un total de 286 instalaciones mutuales distribuidas entre todo el territorio nacional.

Adicionalmente, la red asistencial de Fraternidad-Muprespa se complementa mediante concertos con las más prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades, sumando un total de 801 puntos de atención sanitaria y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves.

Red de centros de Fraternidad-Muprespa



<https://www.fraternidad.com/centros>





Centros	Propios	Concertados	Otras Mutuas	Total
Andalucía	23	96	20	139
Aragón	2	21	7	30
Asturias	3	15	3	21
Canarias	3	28	12	43
Cantabria	1	10	3	14
Castilla y León	10	32	12	54
Castilla-La Mancha	9	33	10	52
Cataluña	6	58	44	108
Ciudad Autónoma de Ceuta	0	2	0	2
Ciudad Autónoma de Melilla	0	1	1	2
Comunidad de Madrid	9	23	20	52
Comunidad Valenciana	4	71	16	91
Extremadura	3	21	3	27
Galicia	10	39	9	58
Islas Baleares	2	23	5	30
La Rioja	1	5	4	10
Navarra	3	5	4	12
País Vasco	6	16	12	34
Región de Murcia	3	16	3	22
Total general	98	515	188	801

En el año 2014 también hemos ampliado nuestro convenio firmado con Asepeyo, lo cual nos ha permitido utilizar las instalaciones de su hospital en Coslada para dar servicios a nuestros mutualistas, mientras dura el proceso de creación de

nuestro nuevo hospital en Madrid (Paseo de la Habana). Para ello disponemos de una planta del mencionado hospital en el que nuestros medios propios (facultativos y resto de personal sanitario) llevan a cabo la actividad asistencial hospitalaria.



HOSPITAL CENTRAL

En 2014 se ha iniciado la ejecución del proyecto del nuevo Hospital Central, cesando el 21 de abril la actividad en el tradicional Hospital de Paseo de la Habana. La actividad en el mismo finaliza y gran

parte de ésta se traslada al Hospital de Día (sito en la calle Madre de Dios de Madrid), que a partir de entonces actúa como centro de referencia, auxiliado por la planta de hospitalización ubicada en el Hospital de Asepeyo (Coslada), atendida íntegramente por personal de Fraternidad-Muprespa.

	HOSPITAL CENTRAL (Pº de la Habana)	HOSPITAL DE DÍA (Madre de Dios)
Superficie construida	6.700 m ²	3.630 m ²
Quirófanos CMA		2
Nº de camas en funcionamiento	25	-
Nº de camas de URPA	6	4
Puestos adaptación al medio	-	6
Quirófanos	3	-
Boxes de urgencias	2	3
Salas de radiología	3	2
Ecografía	1	1
RMN	-	1
Gimnasio rehabilitación	-	306 m ²
HOSPITAL ASEPEYO (Coslada)		
Nº de camas en funcionamiento	22	
Quirófanos (uso acordado)	1	

ACTIVIDAD ASISTENCIAL

Hospitalización	2013	2014
Camas en funcionamiento	42	25
Ingresos de pacientes	1.569	1.026
Estancias (días)	7.486	4.881
Ocupación media por día	20,51	13,37
Estancia media por ingreso	4,77	4,75
Índice de ocupación	42,48 %	53,49 %

Actividad quirúrgica	2013	2014
Cirugía de urgencia	95	101
Cirugía programada	1.022	995
Cirugía con ingreso	1.073	909
Cirugía ambulatoria	44	187
Traumatología	1.035	1.037
Tratamiento del dolor	8	16
Cirugía general	25	26
Otras especialidades	49	17
TOTAL CIRUGÍAS	1.117	1.096

Principales técnicas de anestesia	2013	2014
Intradural	458	373
Combinada	243	199
Axilar	94	77
Infraclavicular	88	81
Infiltración	69	119
Regional intravenosa	67	63

Rehabilitación	2013	2014
Primeras consultas	2.943	2.814
Consultas sucesivas	7.683	8.154
Número de pacientes	4.719	5.336
Número de sesiones	36.561	40.636

Urgencias	2013	2014
Consultas de urgencia	10.778	11.915

Consultas de Traumatología	2013	2014
Primeras consultas	6.785	7.643
Consultas sucesivas	18.344	18.460

Pruebas diagnósticas	2013	2014
RMN	3.799	4.390
Radiología convencional	20.687	20.082
Ecografía	3.170	3.670
EMG	1.244	1.608
TAC	581	554

Consultas Psicología	2013	2014
Primeras consultas	191	213
Consultas sucesivas	2.054	2.077

Consultas Cardiología	2013	2014
Primeras consultas	104	83
Consultas sucesivas	95	105

Consultas Medicina Interna	2013	2014
Primeras consultas	703	520
Consultas sucesivas	2.890	1.998

Consultas Oftalmología	2013	2014
Primeras consultas	743	663
Consultas sucesivas	1.065	798
Medios externos (urgencias)	205	147



Actividad quirúrgica según procedencia de los pacientes

Consultas Tto. del dolor	2013	2014
Consultas	414	363

Consultas Preanestesia	2013	2014
Consultas	1.022	995

Consultas Neurología	2013	2014
Primeras consultas	256	221
Consultas sucesivas	393	316

Consultas Cirugía General	2013	2014
Primeras consultas	46	54
Consultas sucesivas	85	161

Consultas Cirugía Vascul ar	2013	2014
Primeras consultas	35	25
Consultas sucesivas	66	27

Consultas Cirugía Torácica	2013	2014
Primeras consultas	16	21
Consultas sucesivas	15	19

Procedencia de los pacientes		
Madrid	591	54 %
Meseta Sur	281	26 %
Noroeste	120	11 %
Sur	87	8 %
Norte	11	1 %
Noreste	6	0,5 %

Número total de cirugías en 2014: 1.096

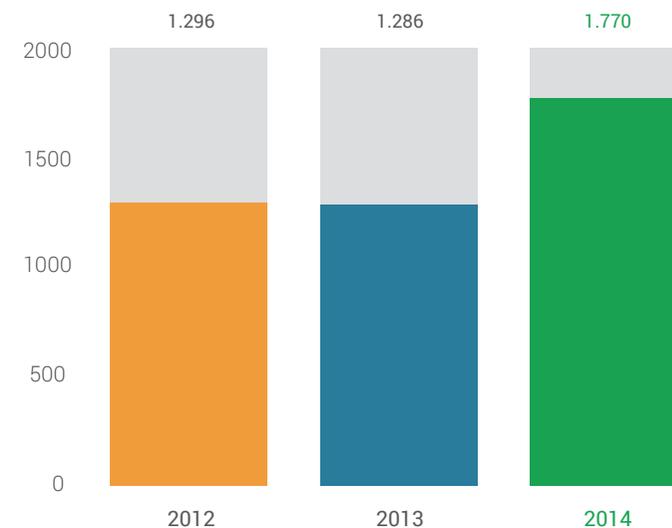
Traslados según procedencia de los pacientes

Procedencia de los pacientes		
Meseta Sur	821	46 %
Noroeste	385	22 %
Madrid (*)	341	19 %
Sur	177	10 %
Norte	37	2 %
Noreste	9	0,5 %

Número total de traslados en 2014: 1.770

(*) Se consideran traslados de Madrid los que proceden de los centros propios periféricos. Cuantitativamente son relevantes sólo a partir de julio de 2014.

Evolución traslados

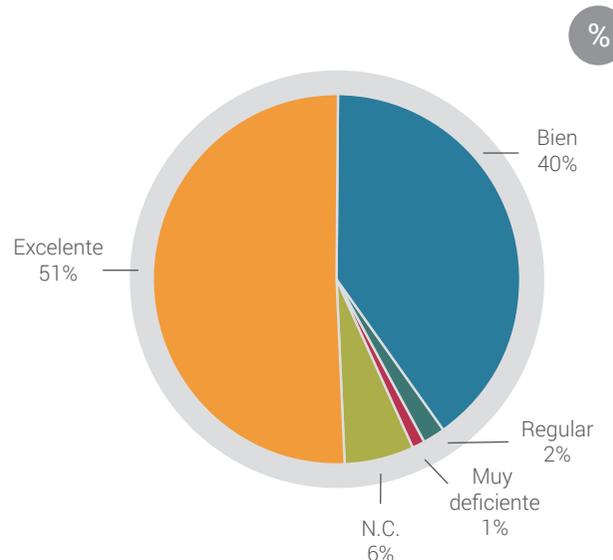




SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES (HOSPITAL COSLADA)

	2º semestre
Población	425
Encuestas completadas	181
Participación	42,59 %
Satisfacción global	91,16

Satisfacción global: porcentaje de respuestas calificadas como Bien y Excelente



CENTRO DE DEFENSA DEL MUTUALISTA

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2014, se han recibido en el Centro de Defensa del Mutualista 1.077 solicitudes de tramitación de expedientes de quejas y reclamaciones. De ellas, 55 no han sido admitidas a trámite al tratarse de peticiones y solicitudes propiamente dichas, y que en ningún caso se han podido encuadrar en las descripciones recogidas en el punto 1.3 del Reglamento Interno para la Defensa del Mutualista, o porque se han tratado de reclamaciones previas a la vía judicial, excluidas en el punto 3.4 del citado reglamento y en las que no es competente la actuación del Centro.

Han sido por tanto, 971 las reclamaciones tramitadas y contestadas en plazo y forma, a lo largo del año 2014, lo que supone un incremento del 1,25 % con referencia al ejercicio anterior.

Comparativo ejercicios 2013-2014 Reclamaciones tramitadas por pacientes atendidos

	Pacientes	Reclamaciones	%
Año 2013	182.648	959	0,53%
Año 2014	196.312	971	0,49%



A este respecto hemos de aclarar que en el ejercicio 2014, se ha cambiado la forma de contabilizar las reclamaciones con respecto al año anterior. Hay que tener en cuenta que de las 971 reclamaciones antes mencionadas, en 51 casos, se ha tenido que realizar una nueva tramitación, con la emisión de una nueva respuesta al haber recibido otra comunicación por parte del reclamante manifestando su disconformidad con la decisión adoptada por la Mutua o bien por no estar de acuerdo con la respuesta emitida por este Centro, lo que supone que en la práctica se han tramitado 1.022 casos.

Esto último supone, comparado con el ejercicio anterior, un aumento en la actividad sobre la tramitación de reclamaciones del 6,57 %.

FORMA DE PRESENTACIÓN

Las quejas y reclamaciones tramitadas se presentaron directamente en 754 ocasiones en nuestras instalaciones; 96 expedientes se presentaron a través de la Oficina Virtual de Reclamaciones y Litigios; 11 se recibieron a través de la página Web de Fraternidad-Muprespa, 85 más a través del buzón de correo electrónico, 1 al fax de esta Oficina del Defensor del Mutualista y 20 por correo, de las cuales 16 fueron remitidas por la DGOSS. Asimismo fueron recogidas 4 a través de servicio de atención telefónica.

En esta ocasión 8 reclamaciones nos llegaron a través de empresas asociadas y 4 de colaboradores, el resto 959, fueron interpuestas por trabajadores tanto por cuenta ajena como autónomos.

TIEMPOS DE RESPUESTA Y RESULTADOS

La media de días hábiles para resolver los expedientes se ha situado en el momento actual en 4,1 días, y el tiempo medio de respuesta de la Oficina desde que se recibe el informe del centro afectado hasta que se emite la contestación, ha sido de 1,1 días hábiles.

De los 971 expedientes tramitados en el ejercicio, 222 resoluciones han sido favorables, parcial o totalmente al reclamante (22.9 %).

El porcentaje de reclamaciones sobre pacientes atendidos ha descendido al 0,49 % desde el 0,53 % del año anterior.

ASISTENCIA SOCIAL COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES

En Fraternidad-Muprespa entendemos que nuestra labor no se limita al restablecimiento de la salud de los trabajadores protegidos. Nuestra Entidad también vela por aquellos trabajadores de empresas mutualistas que disponen de menos recursos y que sufrieron un Accidente Laboral o una Enfermedad Profesional. Por ello, todos los años, dotamos una partida económica específica para conceder ayudas extraordinarias.

La Comisión de Prestaciones Especiales de Fraternidad-Muprespa es la encargada de paliar situaciones de necesidad, mediante la concesión de ayudas económicas, servicios, auxilios y atención al trabajador accidentado o a su familia cuando existe una falta de recursos para afrontar la nueva situación personal y laboral.

La Comisión centra estas ayudas en aquellos trabajadores lesionados de extrema gravedad que presentan importantes secuelas al final del proceso de curación y que, en la mayoría de los casos, han dado lugar a una Incapacidad Permanente Absoluta o Gran Invalidez.

Conscientes de los importantes desajustes en la vida del paciente y en la de su familia, debidos a la reducción del poder adquisitivo y la necesidad de asistencia en la vida diaria, las ayudas gestionadas por la Comisión de prestaciones especiales contemplan entre otras: ayudas económicas para cursos u otras acciones encaminadas a la readaptación profesional, adecuación de la vivienda en caso de gran invalidez o la adaptación del vehículo.

Estas ayudas de asistencia social a favor de los trabajadores protegidos por Fraternidad-Muprespa o sus derechohabientes,



se realizan con cargo a los créditos presupuestarios de cada ejercicio, cuya dotación va en función del resultado económico positivo por Contingencias Profesionales, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional primera del Real Decreto 1622/2011, de 14 de noviembre, por el que se modifica el Reglamento sobre colaboración de las mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales.

Las ayudas que en Fraternidad-Muprespa destinamos durante el 2014 alcanzaron la suma de 568.661 euros. Esta cantidad representa un incremento del 30% frente a los 438.973 euros del año anterior.

¿QUIÉN PUEDE FORMULAR LA SOLICITUD DE UNA PRESTACIÓN ESPECIAL?

- Los trabajadores accidentados o afectados por Enfermedad Profesional.
- Los asistentes sociales de Fraternidad-Muprespa, como consecuencia del conocimiento de las circunstancias que concurran en el trabajador accidentado.
- Los asistentes sociales de las empresas a las que pertenecen los trabajadores accidentados o que padezcan enfermedad profesional.
- Los representantes de los trabajadores de la empresa a la que pertenezca el accidentado o afectado de enfermedad profesional.
- La propia empresa asociada a Fraternidad-Muprespa.

Tipo de ayuda	Importe
ADAPTACIÓN DE VEHÍCULO	45.096,72 €
ADAPTACIÓN DE VIVIENDA	239.054,54 €
AYUDA DE ESTUDIOS	60.350,00 €
AYUDA ECONÓMICA	24.561,65 €
AYUDA MÉDICA	11.312,36 €
AYUDAS A DOMICILIO	44.267,71 €
AYUDAS TÉCNICAS	14.022,80 €
CURSOS DE FORMACIÓN	300,00 €
GASTOS ACOMPAÑANTE	86.297,21 €
GASTOS DE SEPELIO	16.812,83 €
MATERIAL DE ORTOPEDIA	26.585,46 €
Total	568.661,28 €

Comunidad Autónoma	Importe
ANDALUCÍA	162.264,07 €
ASTURIAS	1.734,70 €
ISLAS BALEARES	1.142,00 €
CANTABRIA	7.523,54 €
CASTILLA-LA MANCHA	103.399,26 €
CASTILLA Y LEÓN	11.106,18 €
CATALUÑA	26.711,95 €
EXTREMADURA	40.424,95 €
GALICIA	15.675,22 €
LA RIOJA	815,45 €
COMUNIDAD DE MADRID	150.501,85 €
REGIÓN DE MURCIA	11.602,50 €
PAÍS VASCO	22.925,55 €
VALENCIANA	12.834,06 €
Total	568.661,28 €



ACTIVIDAD PREVENTIVA EN EL ÁMBITO DE LA SEGURIDAD SOCIAL

La actividad preventiva desarrollada por Fraternidad-Muprespa, está regulada por la Orden TAS/3623/2006 de 28 de noviembre y la Resolución de 21 de mayo de 2014 que de acuerdo con la anterior, establece la planificación anual de dichas actividades. Con carácter general, la actividad de Fraternidad-Muprespa en este sentido, ha alcanzado a un total de 3.823 empresas.

División por trabajadores	Nº Empresas asociadas (*)	Nº Empresas actuadas en prevención	Empresas con actuación preventiva (%)
Hasta 10 trabajadores	140.051	1.454	38
Entre 11-49 trabajadores	9.315	1.447	38
Más de 50 trabajadores	2.325	922	24
TOTAL	151.691	3.823	100%

(*) Se contabiliza el nº empresas por CIF

Los estudios efectuados comprenden los sectores de actividad económica de mayor siniestralidad laboral en la Mutua que son:

Sectores de Actividad Económica (CNAE-2009) con mayor actuación técnica

46	Comercio al por mayor e intermediarios del comercio, excepto vehículos de motor y motocicletas
43	Actividades de construcción especializada
47	Comercio al por menor, excepto de vehículos de motor y motocicletas
56	Servicios de comidas y bebidas
85	Educación
1	Agricultura, ganadería, caza y servicios relacionados con las mismas
10	Industria de la alimentación
49	Transporte terrestre y por tubería
25	Fabricación de productos metálicos, excepto maquinaria y equipo
41	Construcción de edificios

Las actividades que se han desarrollado en este periodo han sido orientadas tanto a empresas como a trabajadores autónomos, a continuación se detalla el contenido de las mismas:

- **Programa de reducción de la siniestralidad.** El objetivo principal es la reducción de siniestralidad en las empresas asociadas a la Mutua; por este motivo, se han realizado diversas acciones generales (visitas, jornadas, información, etc.) dirigidas a asesorar a la empresa, colaborando con un total de 3.544 mutualistas.



COORDINACIÓN ACTIVIDADES EMPRESARIALES- COMUNICACIÓN DE ACCIDENTE



ASESORAMIENTO SOBRE GESTION DE SINIESTRALIDAD EN COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

Nº empresas que han participado del Plan de Reducción de la Siniestralidad

Hasta 10 trabajadores	1.413
Entre 11-49 trabajadores	1.422
Más de 50 trabajadores	709
TOTAL	3.544

Actuaciones técnicas

Visitas a empresas	6.168
Estudios de siniestralidad	8.354
Análisis de accidentes	734
Análisis de enfermedades profesionales	94
Asesoramientos	1.248

- El resto de las actuaciones técnicas en empresas se han orientado al asesoramiento sobre la aplicación de los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales, con ayuda del nuevo documento de **Gestión de siniestralidad en coordinación de actividades empresariales** y las jornadas de **Prevención 10**.

PLAN DE REFUERZO

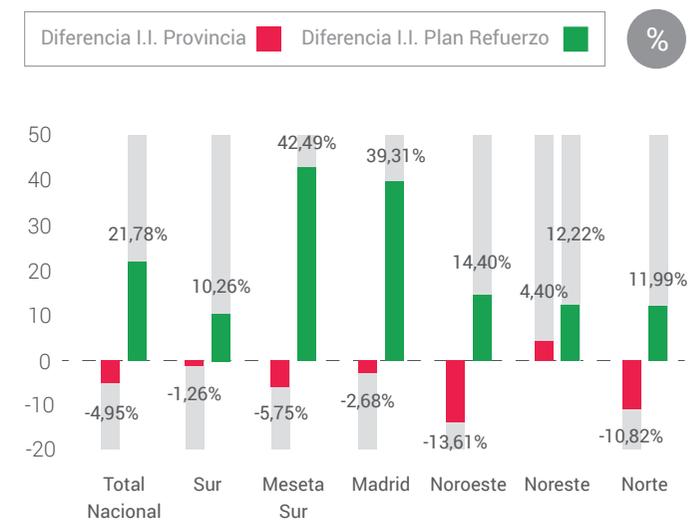
El plan de refuerzo consiste en el desarrollo de un programa específico de reducción de la siniestralidad sobre un grupo de empresas (849) seleccionadas por su mayor siniestralidad. Se trata de un proceso de implantación progresiva, cuyos resultados para las empresas recién incorporadas se esperan a medio plazo.

Como parte del plan de refuerzo se han desarrollado las siguientes acciones:

- Concienciación de la dirección de la empresa.
- Estudio de la siniestralidad.
- Medidas de implicación de los mandos intermedios.
- Revisión de la gestión de los accidentes.
- Propuesta de mejora de los procesos más problemáticos en colaboración con los responsables.
- Acciones de control y seguimiento.

Los resultados del Plan de refuerzo, un año más, son muy positivos viéndose, en general, la reducción del índice de incidencia de estas empresas frente al mismo índice en el resto de empresas de la provincia.

Nacional 2013-2014





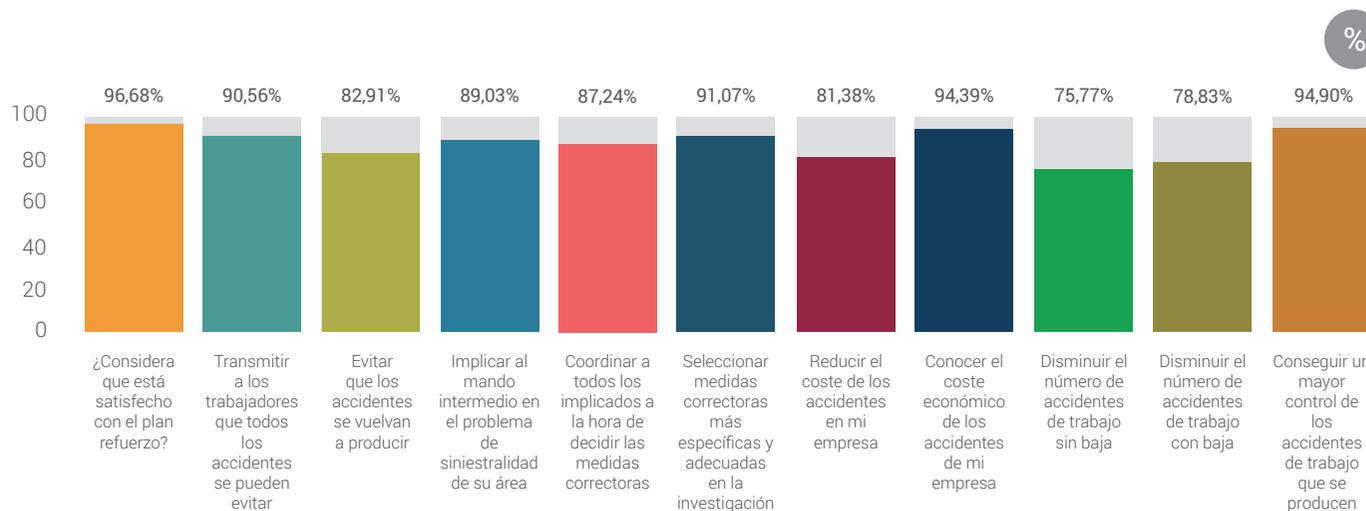
Las encuestas realizadas para medir la valoración del plan refuerzo por parte de las empresas ha reflejado que:

- El 97 % de las empresas están satisfechas con el plan de refuerzo.
- El 95% de las empresas considera que el plan refuerzo les ayuda a conseguir un mayor control de los Accidentes de Trabajo que se producen.
- El 94% de las empresas considera que el plan les ayuda a conocer el coste de los accidentes en su empresa.

Campaña BONUS 2013

Situación	Solicitudes	Incentivo
Favorable	746	7.410.011,72 €
Desfavorable	28	935.590,55 €
Total	774	8.345.602,27 €

Porcentaje nacional respuestas afirmativas



SISTEMA DE REDUCCIÓN DE COTIZACIONES POR CONTINGENCIAS PROFESIONALES

En la Campaña Bonus 2013 (R.D. 404/2010) se han tramitado un conjunto de 774 solicitudes, de las cuales, 746 han sido favorables, con un importe total a pagar a las empresas de 7.410.011,72 €.

OTRAS ACTUACIONES

De acuerdo con la Resolución del 21 de mayo de 2014, donde se establece la Planificación General de Actividades Preventivas de la Mutua, adicionalmente a las acciones mencionadas anteriormente, se han realizado otras actuaciones como:



- Impartición de 2.982 cursos online en **Aula Prevención**, suponiendo un importante incremento en su segundo año. Siendo los más demandados:

Taller de espalda: Prevención de lesiones musculoesqueléticas.	437
Riesgos del personal de oficinas y despachos.	358
Taller de voz: Prevención de los problemas de la voz en el trabajo.	309
Conceptos básicos sobre seguridad y salud en el trabajo.	198
Seguridad en los desplazamientos.	111
Riesgos laborales del cocinero.	110
Riesgo de incendios.	109
Taller de puesta a punto para evitar lesiones musculares.	109

- Difusión de **Campañas de sensibilización, educación y divulgación preventiva**. Se han organizado más de 345 jornadas orientadas a la reducción de la siniestralidad, con el fin de fomentar la sensibilización del trabajador, mandos intermedios, mejora de la gestión, etc.

Entre los diferentes programas de la oferta educativa se encuentran:

- Jornadas de sensibilización para directivos y mandos intermedios.
- Jornadas sobre análisis de siniestralidad en la empresa.
- Jornadas sobre sistemas de gestión de la prevención.
- Jornadas para la mejora e integración de la prevención en la empresa: Medios de coordinación.

- Jornadas monográficas de sensibilización para la prevención de la siniestralidad.
 - Educación preventiva para evitar el sobreesfuerzo.
 - La prevención y los accidentes laborales de tráfico.
 - Investigación de accidentes de trabajo.
- Movilización de personas. Educación preventiva para evitar el sobreesfuerzo.
- Jornadas sectoriales de divulgación de buenas prácticas por actividad.

Las jornadas más solicitadas, por las empresas, son:

- Sensibilización para directivos y mandos intermedios.
- Sensibilización contra los sobreesfuerzos.

La oferta educativa se ha ampliado con un nuevo curso **ISO 39001: Certificación sobre seguridad vial laboral**.

- De acuerdo con la Resolución del 21 de mayo de 2014 se ha colaborado en los respectivos planes autonómicos de reducción de la siniestralidad de Catalunya, Comunitat Valenciana e Illes Balears.
 - **Entre los nuevos desarrollos del 2014 se encuentran dos talleres de divulgación y sensibilización** dirigido a los trabajadores:
 - Taller de puesta a punto para evitar lesiones musculares.
 - Taller de voz: Prevención de problemas de la voz en el trabajo.
 - **Así como otras publicaciones preventivas:**
 - Manual de seguridad en la conducción de motos.
 - Tríptico de seguridad en la conducción de motos.
 - Actualización del tríptico de coordinación de



- actividades empresariales.
- Actualización del tríptico de comercio al por menor.

DIÁLOGO Y COMUNICACIÓN

PRESENCIA EN INTERNET

En 2014 la presencia de Fraternidad-Muprespa en Internet y en particular los portales Web Corporativos han pasado por un año de contrastes y de aire nuevo, de transferencia de conocimiento y de adaptación a las nuevas tecnologías. Y gracias a esta evolución no sólo hemos mantenido el nivel de años anteriores sino que lo hemos mejorado, incorporando nuevos proyectos tecnológicos que respaldan nuestra reputación como uno de los mejores recursos sanitarios en la red, como se certifica en el informe del Laboratorio de Cibermetría del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

La presencia de Fraternidad-Muprespa en Internet a través de sus portales Web se conforma de:

- Portal Web Corporativo. www.fraternidad.com
- Portal móvil corporativo para teléfonos inteligentes o smartphones. www.fraternidad.com/mobile
- Rincón de la salud (salud y buenas prácticas). www.rincondelasalud.com
- Portal PREVIENE (Prevención de Riesgos Laborales). www.fraternidad.com/previene

Además, el alcance de nuestra presencia en la red se ha ampliado gracias al uso de las redes sociales, comunicaciones electrónicas, boletines o el uso de otros mecanismos de comunicación.

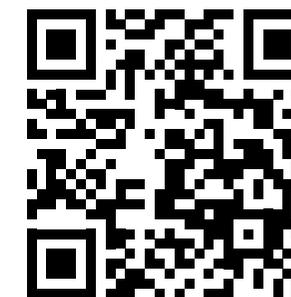
RANKING CSIC

El Laboratorio de Cibermetría del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) ha publicado este Ranking Mundial de webs de ámbito sanitario. El Ranking proporciona información de unos 16.000 hospitales y centros o servicios equivalentes de todo el mundo, entre los que Fraternidad-Muprespa ocupa:

- La 1ª posición entre las mutuas.
- La 7ª posición a nivel nacional.
- La 324ª posición a nivel mundial.



fraternidad.com



fraternidad.com/mobile



fraternidad.com/previene



Rincondelasalud.com

EN CIFRAS

WWW.FRATERNIDAD.COM

Datos 2013		Datos 2014	
Accesos	Páginas visitadas	Accesos	Páginas visitadas
651.193	1.707.684	782.193	2.399.710

WWW.FRATERNIDAD.COM/MOBILE

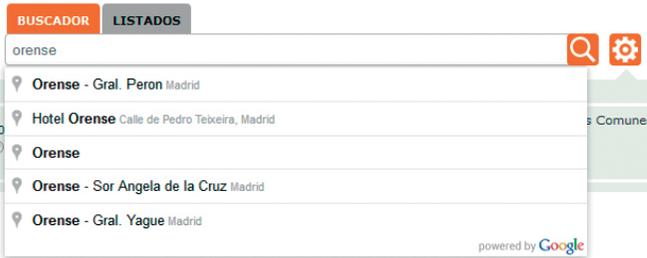
Datos 2013		Datos 2014	
Accesos	Páginas visitadas	Accesos	Páginas visitadas
58.163	231.680	83.285	443.136

WWW.RINCONDELASALUD.COM

Datos 2013		Datos 2014	
Accesos	Páginas visitadas	Accesos	Páginas visitadas
194.734	253.261	216.127	267.928

WWW.FRATERNIDAD.COM/PREVIENE

Datos 2013		Datos 2014	
Accesos	Páginas visitadas	Accesos	Páginas visitadas
14.278	59.013	15.715	58.706



WEB CORPORATIVA: <https://www.fraternidad.com>

Dentro del proyecto global del portal Web se han ido actualizando e incorporando nuevos contenidos (nueva Ley de mutuas, Ley de transparencia, cambios de tarifas, calendarios laborales 2014, documentación para trámites, etc.) persiguiendo la mejora del posicionamiento del portal Web en los principales buscadores. Entre otras acciones que se han llevado a cabo en el portal se pueden destacar:

- La red de centros de Fraternidad-Muprespa está viva. Se han realizado **200 modificaciones**.
- Se han redactado y realizado el montaje fotográfico correspondiente a **215 noticias**.
- Adaptación de todos los portales corporativos a las nuevas políticas de cookies y de la Ley Orgánica de Protección de Datos.

Buscador de la red de centros - ISC (INTELLIGENT SEARCH CENTER)

El buscador mejorado de la red de centros de atención se ha vuelto más inteligente. Ahora cualquier mutualista puede realizar búsquedas de una forma mucho más intuitiva, pudiendo indicar directamente el nombre de una población, calle, código postal o un lugar de interés.

Destaca también la posibilidad de realizar una visita virtual a nuestro nuevo centro de Barajas (tecnología de Business View y Street View) que se irá aplicando sucesivamente al resto de centros de la red.

También se ha incorporado un sistema por el cual se pueden exportar a .PDF los listados de los resultados de las búsquedas; tan sencillo como pulsar un botón.

Ley de Transparencia

Se ha publicado la información necesaria para dar cumplimiento a la Ley de Transparencia, **Ley 19/2013, de 9 de diciembre** (Información institucional, estructura organizativa, información económica, legislación y normativa).

Versión móvil fraternidad.com/mobile

En la versión móvil del portal Web corporativo se han llevado a cabo las siguientes actuaciones:

- **Red de centros** con la incorporación de nuevos servicios (Visita virtual, etc.)
- **Acceso a Urgencias**, desde portada se da la información referente al cambio de hospital por demolición del antiguo Hospital Central.
- **Homogeneizamos los estilos**, nuevo diseño apoyando el movimiento del año internacional promovido por las Naciones Unidas (Año Internacional de la Agricultura).
- **Calendarios laborales** integrables en la agenda electrónica 2014 (PC/Móvil).

PORTAL DE PREVENCIÓN, PREVIENE <https://www.fraternidad.com/previene>

En 2014 se ha realizado un gran esfuerzo para conseguir un cambio sustancial en el antiguo portal de **Previene**. Se le ha dotado de una nueva arquitectura, adaptándola a las nuevas tecnologías de programación, con una mejora ostensible en los tiempos de respuesta y su rendimiento. Y se le ha dado un cambio de imagen, aplicando un diseño más plano de acuerdo con las últimas tendencias en Internet.





RINCÓN DE LA SALUD

<http://www.rincondelasalud.com/>

A lo largo del 2014 se han ido resolviendo incidencias tanto en el portal del Rincón de la Salud como en la consola de gestión de todos sus contenidos, adaptándolo a las necesidades de los artículos y noticias que se iban incluyendo.

REDES SOCIALES

Durante el 2014, hemos aumentado nuestra presencia en las principales redes sociales para disponer de mayor cercanía con las empresas asociadas, sus trabajadores y trabajadores autónomos, así como para proporcionar información inmediata, útil y de interés.

La presencia de Fraternidad-Muprespa en redes sociales durante el 2014 se traduce en:

- **Facebook:** 937 seguidores ("Me gusta").
- **Youtube:** 1ª Mutua con más de 700.000 videos reproducidos.
- **LinkedIn:** 1.518 seguidores.
- **Twitter:** 828 seguidores.

También se han cambiado los diseños de las portadas de los perfiles en las redes sociales, intentando dar un impulso gráfico de acuerdo con los lemas corporativos.

COMUNICACIONES ELECTRÓNICAS

Circulares informativas

Durante el 2014 hemos remitido desde Fraternidad-Muprespa 34 comunicaciones a nuestras empresas mutualistas, trabajadores autónomos y colaboradores, comunicaciones por correo electrónico, con el fin de mantenerles informados

de novedades legislativas, campañas, jornadas e información relevante sobre la Mutua.

Boletín InForM@

El boletín InForM@ pretende dar una rápida visión de información de utilidad sobre Seguridad Social, Responsabilidad Social Corporativa, Prevención de Riesgos Laborales, salud, calidad, entre otros. El boletín informativo está destinado al público externo de la Mutua, puede recibirlo cualquier persona dándose de alta a través del portal Web corporativo.

En el 2014 se han enviado 26 números del boletín a un total de **39.093** destinatarios.

Boletín para los empleados - El Fonendo

El Fonendo ha nacido en base al objetivo operativo OP10.4.5 Boletín para empleados del (Plan Estratégico Corporativo). Durante el año 2014, se han realizado y enviado un total de **12 boletines del empleado**, uno al mes, dirigido a los **2.056 empleados** que forman la Mutua.

Noticias

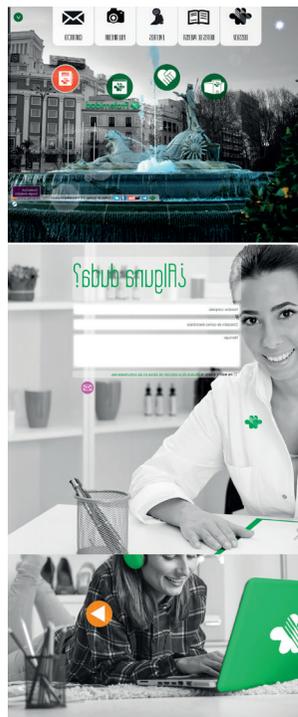
Dentro del portal Web corporativo se han publicado **172 noticias** en 2014, redactando, revisando y publicando éstas, con temáticas referentes a jornadas, eventos, campañas informativas y temas de actualidad para nuestros grupos de interés.

FOLLETOS Y FORMULARIOS

En Fraternidad-Muprespa hemos realizado nuevos trípticos y folletos, y hemos actualizado los existentes, tanto en versión digital como en papel, con información de interés



GUÍA DEL PACIENTE



para los mutualistas. Se han generado documentos de alto interés para nuestros asociados entre los que cabe destacar: Recomendaciones de seguridad de la conducción de motos; Coordinación de actividades; Guía del paciente; Trípticos de las ofertas de servicios a empresas, colaboradores y autónomos cooperativistas; Comercio al por menor, etc.

Así mismo, se han **actualizado numerosos formularios (.PDF)** que el mutualista puede descargar en nuestro portal Web corporativo y completar para realizar los trámites necesarios en nuestras oficinas o incluso remitirlos por correo electrónico o subirlos a la Extranet de servicios.

Se han descargado del portal Web corporativo un total de 81.901 formularios para la realización de trámites durante el 2014.

CANAL FMTV

El Canal FMTV es un medio de comunicación audiovisual dirigido a nuestros pacientes, profesionales y personal laboral, ubicado en las salas de espera de todos nuestros centros asistenciales y hospitales. El Canal FMTV **forma una red audiovisual con más de 53 pantallas de televisión emitiendo ininterrumpidamente durante el horario de atención.**

FMTV informa y entretiene con contenidos de actualidad e interés general (salud, prevención de accidentes, turismo, solidaridad, cuidado del medio ambiente y consejos prácticos aplicables a la vida cotidiana). Su programación está en continua actualización, incluyendo material aportado por asociados e instituciones autonómicas y gubernamentales.

Los datos más significativos del año 2014 son:

- Número de vídeos programados: 180 vídeos.
- Duración de la parrilla de programación: 7 horas y 45 minutos.

GABINETE PRENSA

Como novedad en 2014, Fraternidad-Muprespa ha potenciado y remodelado su Gabinete de Prensa, dotándolo de una nueva herramienta tecnológica, la **Sala de Prensa** digital incluida en el portal Web corporativo de la Entidad.

También ha ampliado su actividad, estableciendo **contacto directo con los medios** de información generalistas de ámbito local y autonómico, facilitando el acercamiento a la sociedad, de los servicios y funcionamiento diarios de la Mutua. De este modo, más de una docena de medios escritos y más de un centenar de medios digitales se han hecho eco de las informaciones difundidas.

SALA DE PRENSA DIGITAL

A través de la nueva sala de prensa online se ha facilitado la información de Fraternidad-Muprespa tanto a los medios de comunicación como al resto de difusores de contenidos. Esta herramienta nos ha permitido convertirnos en una fuente de referencia para consultar la información más relevante sobre nosotros y nuestra actividad o datos del sector.



<https://www.fraternidad.com/prensa>



JORNADAS INFORMATIVAS Y DIVULGATIVAS SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La celebración de jornadas informativas y divulgativas es nuestra mejor vía para mantener un contacto cercano con nuestros mutualistas y colaboradores, pudiendo informarles de manera directa, presencial y conociendo de primera mano sus necesidades.

A lo largo de 2014, en Fraternidad-Muprespa se han organizado un total de 101 jornadas informativas diseñadas específicamente para resolver las necesidades de cada uno de los lugares en donde se han celebrado.

Las temáticas más habituales han sido las siguientes:

- Prevención10.
- Anteproyecto de la Ley de Mutuas.
- La gestión del absentismo laboral.
- CRET@.
- Novedades normativas de la Seguridad Social – Real Decreto 625/2014.
- Valoración de secuelas neurológicas.
- Comunicaciones telemáticas.
- Jornada informativa BONUS.
- La coordinación de actividades empresariales y responsabilidades derivadas.
- El papel de la Inspección Médica en la gestión de la Incapacidad Temporal.

Queremos ser Su Mutua también desde una perspectiva telemática. En Fraternidad-Muprespa hemos concebido la relación con nuestros mutualistas, colaboradores, trabajadores y pacientes tanto desde una perspectiva cercana como a través de distintos canales telemáticos, siguiendo la tendencia evolutiva de nuestra sociedad. Pensamos que los canales para facilitar las gestiones administrativas deben estar abiertos veinticuatro horas los siete días de la semana desde cualquier punto con conexión a Internet.

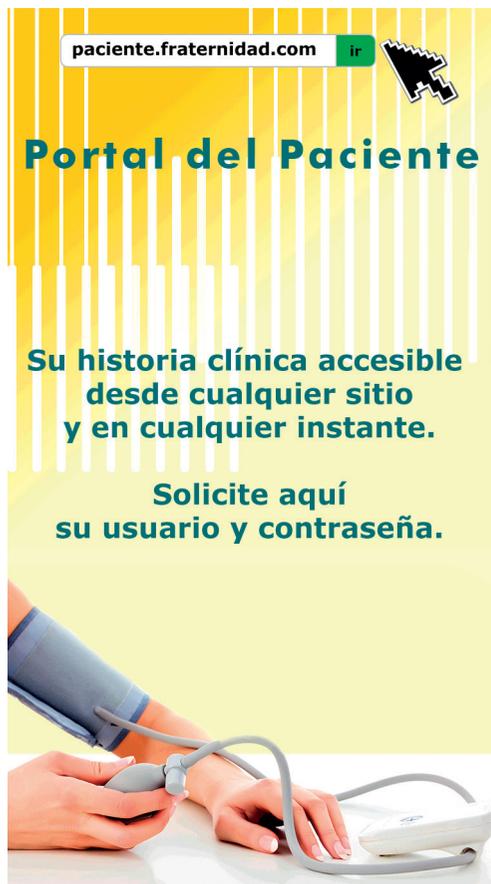
Por ello un foco estratégico de nuestros desarrollos informáticos está situado en la creación de servicios electrónicos que aporten verdadero valor en el ámbito de la afiliación, prestaciones, gestión del absentismo, historia clínica, notificaciones SMS, etc. En 2014 ha continuado el trabajo en esta línea.

¿Cuáles son **nuestros canales** prioritarios de atención telemática?

EXTRANET

Un sitio Web accesible mediante usuario y contraseña (o certificado digital), desde el que se pueden realizar la mayoría de los trámites on-line. Se han desarrollado varias Extranet, una por cada colectivo de interés:

- Empresas mutualistas asociadas.
- Colaboradores.
- Trabajadores autónomos adheridos.
- Trabajadores por cuenta ajena beneficiarios de prestaciones económicas y asistenciales.
- Proveedores de bienes y servicios.



paciente.fraternidad.com ir

Portal del Paciente

Su historia clínica accesible desde cualquier sitio y en cualquier instante.

Solicite aquí su usuario y contraseña.

A cierre de 2014, la Extranet contaba con **3.796 usuarios de empresa** y **5.305 usuarios de colaboradores**.

PORTAL DEL PACIENTE

El Portal del paciente permite a cualquier trabajador atendido en nuestros centros asistenciales acceder a sus asistencias médicas, pruebas diagnósticas, medicación pautada, próximas citas, etc. En 2014 el Portal se ha enriquecido con dos servicios innovadores:

- Acceso a derechos **ARCO** (Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición) en los términos previstos en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de Desarrollo. La información en formato digital se pone a disposición de los trabajadores y pacientes a través de este mismo canal.
- Descarga y visualización de las imágenes **DICOM** en calidad diagnóstica. Para facilitar la visualización de estas imágenes, ofrecemos la descarga de un visor DICOM gratuito compatible con el sistema operativo Windows.

Otra novedad importante es que en 2014 se comenzó a permitir el acceso al Portal del paciente con usuario y contraseña, comunicada por SMS a los trabajadores que acudían a nuestros centros asistenciales. Esta nueva forma de acceso ha disparado el uso de este canal, de modo que a cierre del 2014 existían **1.958 trabajadores** con accesos al Portal.

AULA PREVENCIÓN

El Aula Prevención es un recurso que ofrece más de 50 cursos de prevención a los trabajadores de nuestras empresas mutualistas. Funciona bajo la metodología de formación on-line.

Al finalizar el 2014 contábamos con **2.570 alumnos** en el aula.

RINCÓN DEL COLABORADOR

Se trata de una red on-line profesional centrada en contenidos de Seguridad Social y Relaciones Laborales. Funciona como un centro de encuentro para profesionales con interés en estas materias, comprendiendo graduados sociales, asesores, personas del ámbito académico y de la magistratura. Los temas de mayor interés y actualidad se tratan y debaten en el Rincón, que cuenta también con un correo electrónico de novedades.

En 2014 han accedido al Rincón **3.637 usuarios**.

NOTIFICACIONES ELECTRÓNICAS

Se trata de un amplio conjunto de servicios de notificación sobre Contingencias Profesionales y Comunes destinados a las empresas mutualistas y asesorías, que ayudan a la gestión diaria de los expedientes y prestaciones de incapacidad. Algunos servicios facilitan el cumplimiento de las obligaciones informativas en materia de Accidentes de Trabajo (Parte de Accidente, Relaciones de Accidentes Sin Baja); otros servicios ofrecen información en tiempo real sobre la situación de alta y baja de las plantillas, clave para la correcta práctica de deducciones en las cotizaciones; y otros servicios que permiten la transmisión telemática entre mutualista y Mutua, como es el caso del Volante de Solicitud de Asistencia.

NOTIFICACIONES SMS A TRABAJADORES PROTEGIDOS.

La información puntual a los trabajadores, que se ha visto reforzada por el **Real Decreto 625/2014**, constituye una preocupación continua en nuestra relación. El canal más universal sigue siendo el envío de mensajes SMS, ya que



garantiza la compatibilidad con cualquier dispositivo y operador. Varios procesos se han incorporado a este canal:

- Recordatorio SMS de citas para seguimiento de las bajas por Incapacidad Temporal derivada de las Contingencias Comunes.
- Comunicación de la contraseña para acceder al Portal del paciente.

INFORMACIÓN CLÍNICA PROPORCIONADA A LOS TRABAJADORES.

La Ley de Autonomía del Paciente 41/2002 y la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales 15/1999 habilitan el derecho de los usuarios a solicitar el acceso a sus datos personales y en especial a su historia clínica. Fraternidad-Muprespa dispone de un protocolo de atención específico en las delegaciones, para proporcionar un cederrón con los informes e imágenes médicas (éstas en formato DICOM) junto con un visor compatible. Asimismo, en 2014 se incorporó la atención de derechos ARCO a través de la Extranet.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Política de Seguridad de Fraternidad-Muprespa establece que las historias clínicas son nuestro principal activo a proteger, bajo los parámetros de confidencialidad, disponibilidad e integridad. Otros principios como el cumplimiento con la legislación, la adecuación a estándares, la mejora continua, la gestión de riesgos, etc., nos han llevado durante los últimos años a desarrollar una organización completa en torno a la Seguridad de la Información. Ello ha culminado con la certificación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en el estándar **ISO/IEC 27001**. A lo largo de 2014 se han llevado a cabo los siguientes avances en materia de seguridad:

- **Implantación de medidas y controles de seguridad** para reducir el riesgo inherente al uso de sistemas. Entre estas medidas, cuyo seguimiento corresponde al Comité de seguridad técnico, destacan la implantación de una política de uso de controles criptográficos, control de acceso a red (NAC), disociación de datos, herramienta de monitorización de sistemas, sistema *single sign-on*, registro de actividad de administradores y backup de portátiles de alta movilidad.
- Auditoría bienal de protección de datos personales (LOPD). El informe ha concluido que Fraternidad-Muprespa tiene un **adecuado nivel de cumplimiento** de los requisitos exigidos. En el benchmarking que ha acompañado al informe, la empresa auditora ha otorgado a Fraternidad-Muprespa un cumplimiento por encima de la media de las empresas auditadas en un 75% de las medidas de seguridad.
- Continuación del Plan de **visitas y consultoría** en las Direcciones Provinciales comenzado en 2013, en el ámbito de la seguridad y la protección de datos personales. Se han realizado consultorías en 15 de éstas.

Certificados en el ámbito de los sistemas



Calidad



Ambiental

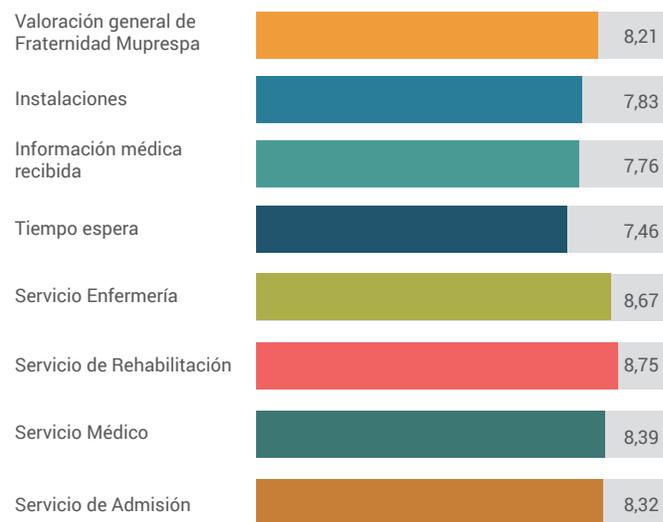


Seguridad



Ambiental

Encuestas pacientes 2014



Acciones derivadas de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales:

- Tramitación de los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición).
- Contratos del "artículo 12" que establecen la relación entre el responsable del fichero (Fraternidad-Muprespa) y el encargado del tratamiento (proveedores de servicios o clínicas concertadas).
- Control mensual de acceso a datos personales, de acuerdo a la política y procedimiento definidos en nuestra Entidad; se identifican potenciales accesos indebidos, que se analizan, se contrastan con los responsables de los usuarios y finalmente se determina su procedencia o improcedencia.

LA CALIDAD EN NUESTRO SERVICIO

Proximidad y cercanía. Lo que nos diferencia.

Un ejercicio más, Fraternidad-Muprespa ha utilizado como principales coordenadas, las marcadas en el plan estratégico (PEC 2011-2014), como guía para alcanzar la excelencia en los servicios que prestamos a nuestros mutualistas, teniendo como objetivo prioritario responder al compromiso de respeto al medio ambiente que nuestros mutualistas exigen, aspirando a una sostenibilidad eficiente en nuestra actividad, en cohesión con nuestro entorno y grupos de interés. Hemos cumplido así, con los objetivos recogidos en el Plan Estratégico de la Mutua, y además, hemos reconocido una responsabilidad compartida, posicionando y diferenciando nuestra Organización respecto de otras mutuas.

HECHOS MÁS RELEVANTES DEL 2014

La calidad percibida

Fraternidad-Muprespa, ha seguido la senda marcada en los últimos años, sobre todo en lo que refiere a proximidad y cercanía con nuestros mutualistas. Durante ejercicio 2014 ha mantenido un contacto personalizado con más de 30.000 pacientes que han pasado por nuestros centros asistenciales, con independencia del cumplimiento de los requisitos que exige la Norma ISO 9001 en relación con la necesidad de medir la satisfacción de los clientes de todo aquel servicio que se desee certificar.

Queremos y necesitamos saber que opinan o, más bien, lo que perciben nuestros pacientes mutualistas cuando son atendidos en nuestros centros asistenciales y de seguimiento de Contingencia Común.



Están disponibles nuestras
encuestas de satisfacción en
admisión

Los resultados de estas encuestas pueden resumirse del siguiente modo:

Durante el ejercicio 2014 hemos contactado telefónicamente con más 30.000 pacientes. En suma, hemos duplicado el número de pacientes con los que hablamos durante el ejercicio anterior. Obteniendo una valoración general del 8,21 en una escala de 1 a 10 respecto de los servicios prestados, con el siguiente detalle:

- Servicio de admisión: 8,32
- Servicio médico: 8,39
- Servicio de rehabilitación: 8,75
- Servicio enfermería: 8,67
- Tiempo espera: 7,46
- Información médica recibida: 7,76
- Instalaciones: 7,83

VALORACIÓN GENERAL de Fraternidad-Muprespa: 8,21/10

En definitiva, nuestro principal objetivo no es otro que cumplir con las expectativas de los pacientes, proporcionándoles aquellos aspectos que satisfagan sus necesidades. Deseamos resaltar que se han analizado las variables y factores más importantes que intervienen en la atención del paciente. Se han tomado como nuestras, todas las observaciones que los pacientes han querido trasladarnos, adoptando las acciones precisas para subsanar aquellas carencias que los pacientes han detectado.

Hemos seguido trabajando en mejorar nuestro servicio para lograr cubrir las necesidades y expectativas de nuestros mutualistas. Esto supone un reto cuando la satisfacción de los pacientes que son atendidos en nuestros centros **es de un 80,98 para Contingencia Profesional y de un 79,68 para Contingencia Común.**

IMPLANTACIÓN DE SISTEMAS DE GESTIÓN

Siguiendo con la singladura iniciada en el ejercicio 2012, dirigido a la certificación del Sistema de calidad de la gestión administrativa del paciente en la atención sanitaria en nuestros centros asistenciales, basado en la norma ISO 9001, en el año 2014 se ha ampliado su alcance en 36 centros; asimismo, el Sistema de gestión ambiental, según norma ISO 14001, se ha implementado en 5 centros, en concreto: Andújar, Lucena, Pamplona, Puente Genil y Santander. En abril (2015) serán sometidas al proceso de certificación por una entidad acreditada. Dentro de este mismo ámbito, otros 34 centros en calidad y 5 en medio ambiente, mantienen las certificaciones logradas en su día tanto en calidad como en medio ambiente.



COLABORANDO AVANZAMOS RECONOCIMIENTO A NUESTROS COLABORADORES

En la Junta General que Fraternidad-Muprespa ha celebrado el día 24 de julio de 2014, se ha llevado a cabo un reconocimiento a la prolongada relación con cinco de nuestros colaboradores, gracias a la excelente labor realizada durante varios años.

Los colaboradores que han recibido dicho reconocimiento son:

- AFICOEX ASESORIA S.L. (Cáceres).
- ASESORES TITULADOS S.A. - ATISA (Madrid).
- ASESORIA ABREU Y ASOCIADOS, S.L. (Las Palmas).
- PALLARES ASESORES DE EMPRESAS, S.L. (Barcelona).
- SERVIEQUIPO S.A. (Vizcaya).

MEJORANDO JUNTO A NUESTROS PROVEEDORES

POLÍTICA DE COMPRAS

La política de compras fue aprobada en 2012 y durante el ejercicio 2014 los suministros y servicios se han realizado de acuerdo con lo establecido en la misma.

RESPONSABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Durante el ejercicio 2014 se han mantenido los criterios y cláusulas administrativas relativas a calidad, conservación del medioambiente, prevención de riesgos laborales, igualdad de género, cumplimiento de la Ley de Integración Social del Minusválido (LISMI), LOPD y la ISO 13485 (Sistema de Gestión de la Calidad para Productos Sanitarios). Además, se han incluido nuevos criterios como la exigencia de que todo el papel provenga

de bosques gestionados de modo sostenible (certificado FSC o PEFC) o que los adjudicatarios de licitaciones de gestión de residuos de papel dispongan de certificaciones que garanticen el tratamiento adecuado del mismo, tanto desde el punto de vista de la LOPD como del respeto al medioambiente, etc.

AUTOMATIZACIÓN DE LA CADENA DE SUMINISTROS CON GRANDES PROVEEDORES

Durante el ejercicio 2014 se ha implantado la nueva aplicación de compras para la totalidad de los suministros y se ha iniciado el proceso de revisión y reestructuración del catálogo de artículos gestionados, con el objetivo de minimizar las incidencias.

ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS DE SERVICIOS

Durante el ejercicio 2014 se han estandarizado los procedimientos de contratación de todas las Unidades de la Mutua en lo relativo a gestión de residuos, destrucción de documentación confidencial y sistemas de seguridad, entre otros, para una mejor comprensión y aplicación de los requisitos exigidos a los proveedores de servicios.

→ SU MUTUA, 275