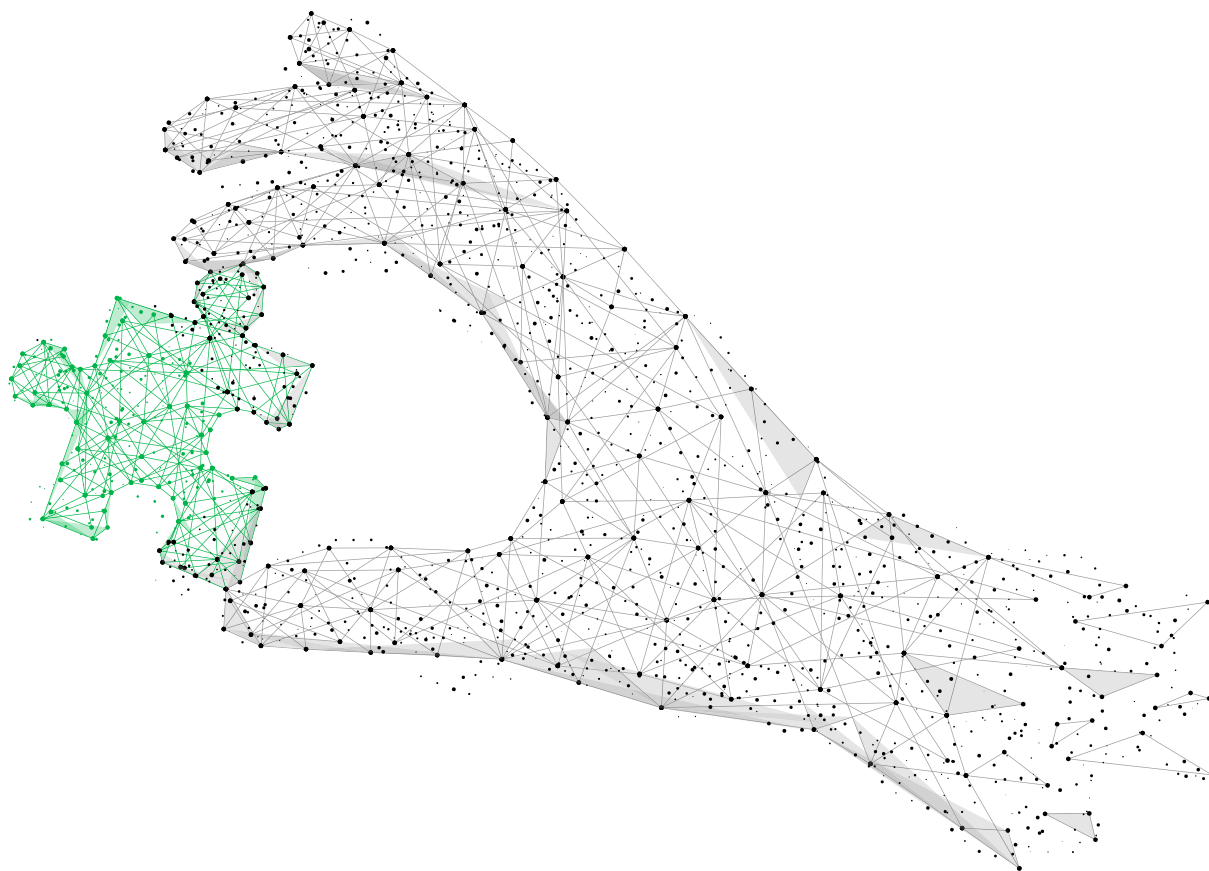




LA EVOLUCIÓN DIGITAL DE FRATERNIDAD-MUPRESA



PRESENTACIÓN

En **Fraternidad-Muprespa**, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, tenemos por actividad el tratamiento integral de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, en su aspecto económico, preventivo, sanitario y recuperador, así como la cobertura de las prestaciones que legalmente nos son atribuidas. Prestamos un servicio de calidad a **más de 123.000 empresas mutualistas**.

Disponemos de 122 centros propios de atención sanitaria, casi 2.500 centros concertados en toda España y el recién inaugurado Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, en Madrid, que ha recibido el certificado LEED Healthcare Platino.

Nuestros servicios se basan en un sistema de gestión eficiente, certificado en más de cien centros. Somos una empresa saludable y comprometida: con el medioambiente, los derechos humanos, los laborales, el empoderamiento de la mujer, la lucha contra la corrupción o la diversidad. Hemos recibido el Distintivo de Igualdad en la Empresa, el premio a la Accesibilidad AIS 2017 y la Certificación Bequal PLUS.

Fraternidad-Muprespa, pioneros digitales

PASADO Y PRESENTE DE UNA GRAN MUTUA

La misión de Fraternidad-Muprespa es restablecer la salud de los trabajadores de las empresas asociadas y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor garantía. En un mundo hiperconectado, ágil y cambiante, estar cerca de ti sigue siendo nuestra razón de ser. La **digitalización** es **fundamental** para conseguirlo. Lo hicimos hace dos décadas, con los avances que fuimos incorporando, lo hemos mantenido todo este tiempo y seguimos evolucionando, inspirándonos en la estrategia TIC del plan de transformación digital de la Administración General del Estado.

En Fraternidad-Muprespa hablamos de **evolución digital** y poner nuestros **20 años de experiencia** en este campo al servicio de las personas. Somos **pioneros digitales**. Y seguiremos marcando tendencia.

Fraternidad-Muprespa se compromete a seguir incorporando ideas innovadoras e implicando a todos los actores en una visión 360º, no solo incorporando tecnología sino acometiendo un cambio transversal que afecta a todos los ámbitos de la organización. Hemos puesto el foco en el **cliente** (trabajadores protegidos, PYMES y grandes empresas, autónomos, asesores, proveedores y Administraciones Públicas) **creando un nuevo modelo de relación con él**.

Queremos ser aliado estratégico en la gestión de la salud de los pacientes. **Garantizamos la excelencia sanitaria** porque restablecer la salud de los trabajadores es uno de nuestros pilares. La digitalización es una vía fundamental para establecer sinergias y tender puentes que consoliden la colaboración entre cliente y Mutua. **El Plan de Evolución Digital nos ayuda a ayudarte**.

ASÍ EVOLUCIONAMOS

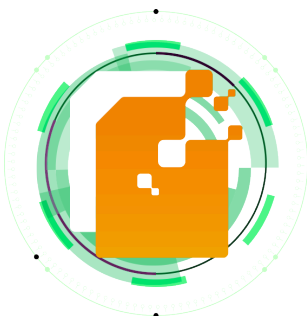
Los más de 2.000 profesionales que trabajamos para ti en Fraternidad-Muprespa adoptamos nuevas formas de trabajo para desarrollar las competencias y consolidar la cultura tecnológica. La evolución digital es la evolución de las personas. Trabajamos para que el nivel de digitalización permita que la vía electrónica sea la preferida para relacionarte con nosotros, de forma intuitiva y fácil. Mediante estos principios rectores y facilitadores del cambio situamos al usuario en el centro de nuestros servicios, concretamos la estrategia, implantamos una metodología y hacemos seguimiento del estado de la evolución digital.

PRINCIPIOS RECTORES: UNA MUTUA OMNICANAL Y ABIERTA

Omnicanalidad: integración de todos los canales existentes, de manera que se generen caminos que se interrelacionen y que permitan que, quien inició una comunicación por una vía, pueda continuarla por otra.

Adoptamos esta definición porque una Mutua omnicanal desarrolla estrategias que permiten construir experiencias. Gracias a la digitalización **desarrollamos nuevas formas de relacionarnos contigo**. Web, redes sociales o plataformas móviles son el vehículo de las comunicaciones hoy en día. Mediante procedimientos sencillos e inmediatos te pediremos que valores el servicio que te prestamos porque **tener en cuenta tu opinión nos ayudará a mejorar**.

¿Cómo? Con estos **7 facilitadores del cambio**:



Empezando con el Welcome Pack digital para empresas y para asesorías. Un paquete de documentación de bienvenida que incluye **información fundamental y personalizada**.

Digitalizando los puntos de contacto. Estaremos ahí cuando nos necesites: solicitud de botiquines, deducciones por pago delegado o entrega de volantes, entre otros muchos trámites electrónicos.





Mejorando y evolucionando nuestro CRM ya que con ello perfeccionamos nuestra comunicación contigo y avanzamos en **gestión corporativa inteligente**.

Digitalizando y optimizando la relación entre Mutua y proveedores con una **oficina digital** específica. El mejor servicio independientemente de que se realice en un centro propio o concertado.



Incorporando tecnología digital para evaluar la calidad, con la finalidad de conocer la satisfacción del usuario. Monitorizar la actividad y su evolución facilita analizar resultados y conocer **tu nivel de satisfacción**.

Desarrollando una app para abrir un nuevo **canal directo con los asesores** y ayudarles a resolver problemas de forma directa, ágil y funcional. Evolucionamos el Rincón del Asesor.



Instrumentalizando herramientas para conocer el valor que aportan los canales de comunicación digital. Así podemos **anticipar las necesidades** de nuestros clientes.

PRINCIPIOS RECTORES: UNA MUTUA DIGITAL 24/7/365

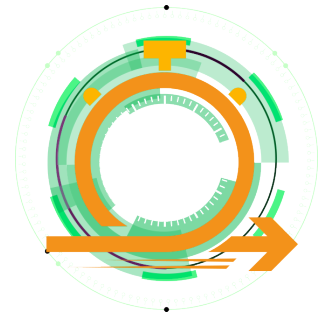
Queremos agilizar la atención al cliente y garantizar los mayores estándares de seguridad y prestaciones **en cualquier punto y en cualquier momento.**

¿Cómo? Con estos **5 facilitadores del cambio:**



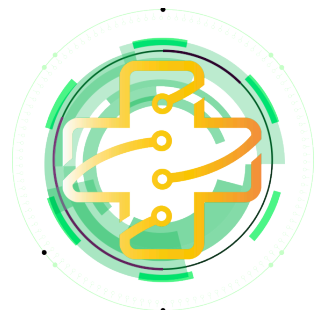
Centros sin papeles. Desarrollamos acciones encaminadas a **facilitar los trámites.** Olvídate de desplazamientos innecesarios: podrás presentar cualquier documento desde cualquier lugar.

Metodología ágil. Implementamos nuevas formas de organización para responderte antes y mejor a través del **diseño de soluciones tecnológicas.**



Procesos automatizados. El **intercambio de información** agiliza la toma de decisiones basadas en datos. Estamos interconectados con la RED asistencial: los médicos de la Mutua pueden acceder a cualquier informe o prueba.

Hospital digital. Es uno de los **más innovadores de Europa** en cuanto a digitalización, sostenibilidad y uso de tecnología. Toda la información que se genera está disponible en tiempo real a través del "Portal del Paciente" y su app "Mi Frater Paciente".



Diagnóstico digital para incorporarlo a la historia clínica. La **herramienta VNA-PACS** administra la imagen diagnóstica de manera integrada, una gran ventaja para médicos y pacientes.

UNA ANALÍTICA AVANZADA DE DATOS

Los datos son un activo para tomar decisiones antes, más rápido y de mayor calidad. Los algoritmos implican mejoras reales de los servicios que te ofrecemos, siempre con **todas la garantías necesarias** de seguridad y privacidad. El análisis avanzado proporciona información que en Fraternidad-Muprespa utilizamos para la elaboración de informes personalizados.

¿Cómo? Con estos **4 facilitadores del cambio**:



Contenidos digitales preventivos para trabajador y empresa que se transmiten de modo omnicanal a través de los portales **Previene y Rincón de la Salud**.

Contenidos digitales para el paciente sobre problemas específicos de salud y para evitar recaídas. También están accesibles en el **Portal del Paciente** y la **app Mi Frater Paciente**.



Mundo informes. Automatizamos, a través del **big data**, la generación de informes a partir de datos de la empresa y de la información de que dispone la Mutua.

Análítica predictiva. Aplicar **técnicas estadísticas** permite obtener estimaciones de datos con los que crear modelos predictivos. Todo ello redundará en un mejor cuidado sanitario.



CONCLUSIÓN: GESTIÓN CORPORATIVA INTELIGENTE

La transformación digital ha modificado profundamente la sociedad. Todos hemos adquirido nuevos hábitos en la utilización de servicios digitales: personas, instituciones y empresas. Esta evolución no acaba ni aquí ni ahora. Tampoco es una opción, sino más bien, una necesidad. Ha llegado para quedarse.

Nuestra Mutua está siendo capaz de adaptarse de manera ágil a estas nuevas demandas en un entorno cambiante y con todas las garantías de seguridad. Eso sí, no se puede obviar que ninguna persona por sí sola puede impulsar todos estos cambios. Se trata de una tarea transversal que se está acometiendo con la sólida colaboración de toda la organización, siendo necesario que se instale la cultura del cambio.

En Fraternidad-Muprespa iniciamos hace veinte años un camino disruptivo con una transformación digital que sigue en marcha, que nos acerca y mejora nuestra relación contigo. Se refuerza así el nexo entre ambas partes, lo cual implica también que aumenta la calidad que te ofrecemos.

Facilitamos la generación de oportunidades

Generamos nuevas formas de relación

Innovamos en los servicios

Bienvenidos a la experiencia digital Fraternidad-Muprespa

