



01

CIFRAS Y LOGROS

EJERCICIO 2018

DATOS ECONÓMICOS (millones euros)



SINIESTRALIDAD LABORAL



CONTINGENCIAS COMUNES



DATOS DE LA CARTERA



COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES



PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS



RECURSOS HUMANOS



INSTALACIONES



CALIDAD



MEDIOAMBIENTE



LOGROS

Con el objeto de ofrecer el mejor servicio y atención a sus grupos de interés, Fraternidad-Muprespa ha iniciado durante el ejercicio 2018 la ejecución de las acciones fijadas en su III Plan Estratégico Corporativo, cuya vigencia termina en 2020, dando pie a la consecución de los siguientes logros:

☉ La puesta en marcha de la nueva *Oficina digital* ha sido un logro transversal que cabe destacar, ya que a través de esta la Mutua da servicio a casi la totalidad de grupos de interés externos (trabajador protegido, mutualista, asesoría, proveedores y Administración). La renovación de la anterior Extranet de servicios, para dar pie a la nueva *Oficina digital*, ha centrado la atención en renovar su aspecto, ofrecer una estructura simplificada que facilite a los usuarios su interacción, la reestructuración del buzón personal de notificaciones, además de una revisión funcional generalizada de todos los servicios ofrecidos.

TRABAJADOR PROTEGIDO

- ☉ Actualización y creación de nuevas guías sanitarias para la gestión de las contingencias profesionales (lesiones musculares en miembro superior e inferior, meniscopatía, lumbalgia no radicular, esguince de tobillo, etc.)
- ☉ Revisión y elaboración de nuevos procedimientos sanitarios (paciente cardiológico, punción seca, tuberculosis, escabiosis, etc.)
- ☉ Asentamiento de la telemedicina como herramienta de trabajo habitual, en la atención traumatológica de Canarias y en la rehabilitación de Galicia.
- ☉ Diseño de tablas de ejercicios para su prescripción por parte del fisioterapeuta o médico en las patologías con más incidencia en las empresas.
- ☉ Implementación de nuevas tecnologías en fisioterapia como sensores inerciales de movimiento.
- ☉ Implantación de nuevos procedimientos de trabajo para la participación directa y plena del personal de enfermería y fisioterapia en el seguimiento de los pacientes, reforzando la excelencia sanitaria en la gestión de los procesos.
- ☉ Adaptación de la *Oficina digital* a los requisitos introducidos por el nuevo Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), y actualización del servicio electrónico para el ejercicio de los derechos personales digitales PLARSO (portabilidad, limitación, acceso, rectificación, supresión y oposición) previstos en el reglamento.

- ☉ Implantación de un sistema de ordenación de pacientes en los centros asistenciales que mejora su atención, reduciendo los tiempos de espera y garantizando su confidencialidad. El sistema se ha puesto en funcionamiento en todos los centros asistenciales de la provincia de Córdoba y en el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, y será desplegado en toda la red asistencial a lo largo de 2019.
- ☉ Ampliación del servicio de conexión wifi para pacientes, alcanzando la cifra de 42 centros de atención dotados.
- ☉ Dotación e implantación de equipos y sistemas que garanticen el carácter netamente digital del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana: infraestructura de datos, wifi, comunicaciones VoIP (Voice Over Internet Protocol), sistema de seguridad integrada, PACS (Picture Archiving and Communications System), quirófanos digitales, sistema de ordenación de pacientes, sistema de localización en tiempo real (RTLS), sistema de comunicación paciente-enfermería, sistema de IPTV (Internet Protocol Television), sistema SERADPA (Seguridad Radiológica del Paciente), etc.
- ☉ Medición de la satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en la Mutua a través de la realización de 17.624 encuestas telefónicas.
- ☉ Mejora del módulo de encuestas en línea realizadas a mutualistas.
- ☉ Puesta en marcha del portal web informativo del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. 🏠
- 📄 Certificación del Sistema de Gestión de Calidad, conforme a la norma UNE-ISO 10002:2014, Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones.
- 📄 Obtención de la acreditación QH** de excelencia sanitaria en calidad asistencial.
- 🏆 Obtención de la Medalla al mérito sanitario otorgada por la Academia de Ciencias de la Salud Ramón y Cajal.
- 🏆 Obtención del premio al mejor caso clínico en el XVIII Congreso de la Sociedad Española de Traumatología Laboral.

MUTUALISTA

- ☉ Desarrollo del modelo de gestión de la contingencia común basado en los siguientes pilares: desarrollo de procedimientos informáticos y de gestión (primera llamada, primera cita, propuestas de alta); activación de la empresa a través de la propuesta de iniciativas enfocadas a prevenir las patologías con mayor incidencia en su tipo de actividad; la activación del paciente a través de actividades específicas que lo conciencien sobre su estado de salud de acuerdo a sus patologías y antecedentes personales.
- ☉ Colaboración con las empresas mutualistas para la reducción de siniestralidad, asesorando hasta 3.051 de estas.
- ☉ Automatización y digitalización de la tramitación del incentivo *bonus* a través de la *Oficina digital*. La potenciación del uso de la firma electrónica ha permitido afrontar de forma eficiente el incremento de solicitudes recibidas respecto a la campaña anterior.
- ☉ Elaboración del nuevo plan de comunicación externa y el manual de identidad corporativa.
- 📄 Renovación del Sello Madrid Excelente, avanzando en los pilares fundamentales en los que se basa: Excelencia, Responsabilidad Corporativa y Confianza de los Consumidores.
- 📄 Crecimiento en el alcance de las certificaciones ISO de los centros asistenciales.
- 🏆 Obtención del Premio CISO Awards 2018 de IDC Research España al mejor responsable de seguridad tecnológica.
- 🏆 Obtención del tercer premio del XXXVI Seminario de Ingeniería Hospitalaria.
- 🏆 Obtención de un premio en el III Congreso Nacional de la Sociedad Española de Medicina y Seguridad en el Trabajo.

ADMINISTRACIÓN

- ☉ Creación de la Zona INSS, como parte de la *Oficina digital*, para el intercambio de información con el INSS, poniendo a disposición de las inspecciones médicas provinciales la historia clínica de los pacientes. Esta integración facilita la colaboración entre ambas entidades en la gestión de los procesos de IT.
- ☉ Implantación de una solución HSM (Hardware Security Module), de gestión centralizada de certificados digitales de representación de la entidad jurídica para los usos de identificación y firma electrónica principalmente en la gestión y tramitación telemática con las administraciones públicas y/o otras entidades.

SOCIEDAD

- ☉ Avance en el desarrollo de la Política de Responsabilidad Social Corporativa a través del Plan de RSC 2016-2018 dando pie a su consolidación.
- ☉ Renovación del compromiso de adhesión al Pacto Mundial y a su iniciativa HeforShe, siendo el compromiso de la Mutua para el 2018 el fomento del liderazgo femenino e implementación de medidas contra la brecha salarial.
- ☉ Participación en los proyectos *Enfoca Talento D*, 4º de *ESO+empresa* e *INGEPRE*, que facilitan la inserción laboral y fomentan la mejora de las condiciones laborales.
- ☉ Consolidación de la celebración de la Semana de la prevención, la Semana de la seguridad vial y, como parte de estas, la Carrera por la prevención de Tres Cantos o la jornada anual de debate en el espacio CaixaForum.
- ☉ Actualización del portal web divulgativo *Rincón de la Salud*.
- ☉ Creación de la biblioteca digital de Fraternidad-Muprespa accesible para cualquier usuario.
- ☉ Inclusión en las condiciones de contratación de los proveedores de la Mutua el cumplimiento de aspectos de carácter social, medioambiental y ético, promoviendo una contratación responsable.
- ☉ Avance en la definición del Sistema de Prevención de Riesgos Penales (SPRP) conforme a la norma UNE 19601:2017, fomentando el comportamiento ético.
- ☉ Participación en la campaña de donación de sangre realizada por Cruz Roja en las instalaciones de los servicios centrales de la Mutua en Madrid.
- ☉ Renovación del distintivo DIE "Igualdad en la empresa" otorgado por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad (actualmente Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social) que reconoce el desarrollo de políticas de igualdad entre mujeres y hombres.
- ☉ Superación de la primera auditoria de renovación del Certificado Bequal, obtenido en 2016, en reconocimiento a los procedimientos y políticas a favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad.

MEDIOAMBIENTE

- ☉ Adhesión a la Plataforma Española de Acción Climática, cuyo objetivo es contribuir al afianzamiento de una economía española más innovadora y competitiva, bajo el marco del *Acuerdo de París* enfocado a alcanzar una economía de bajas emisiones.
- ☉ Sustitución por obsolescencia del vehículo de reparto de servicios centrales por uno completamente eléctrico.
- ☉ Certificación de 13 nuevos centros conforme a la norma ISO 14001:2015, relativa al sistema de gestión ambiental, hasta alcanzar los 61 centros certificados.
- ☉ Verificación de la Huella de Carbono con AENOR y registro en el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente, como muestra del avance y especial sensibilidad con el medio ambiente.

PROVEEDOR

- ☉ Traslado y externalización del alojamiento del Centro de Proceso de Datos (CPD) de las instalaciones de la Mutua a un proveedor de infraestructura IT.
- ☉ Licitación y contratación centralizada de numerosos servicios (valija, limpieza, equipos de ofimática, equipos sanitarios para el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, etc.), promoviendo la homogeneidad entre los distintos centros, así como la optimización de recursos en su gestión.
- ☉ Establecimiento de directrices para garantizar la adjudicación bajo el criterio de mejor relación calidad-precio, resultando contratos de obras, servicios y suministros de gran calidad, que responden de forma excelente a las necesidades de la entidad manteniendo un coste óptimo.

PLANTILLA

- ☉ Impulso, desarrollo y ejecución de las acciones recogidas en el III Plan de Igualdad (2018-2020), siguiendo con el objetivo de garantizar el principio de igualdad efectiva entre hombres y mujeres.
- ☉ Participación en el XVIII Congreso Nacional de la SETLA (Sociedad Española de Traumatología Laboral) con 25 profesionales sanitarios.
- ☉ Segunda promoción de 30 médicos que han realizado con éxito el curso de *Experto universitario en valoración de incapacidades laborales* de la UNED.
- ☉ Incorporación en el portal web corporativo de un módulo de felicitaciones para reconocer el trabajo realizado por el personal de la Mutua.
- ☉ Implantación del aplicativo Mi gestión médica que ofrece al profesional sanitario un mayor conocimiento y control de su actividad.
- ☉ Elaboración de decálogos sanitarios para hacer más efectiva la comunicación sobre aspectos estratégicos de la actividad sanitaria (historia clínica, urgencias, rehabilitación, alta laboral, etc.)
- ☉ Certificación de dos auditores internos en COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission), marco integrado de control interno, para la supervisión eficaz del funcionamiento interno de la entidad.
- ☉ Elaboración y aprobación del nuevo procedimiento de selección de personal para la cobertura de vacantes.
- ☉ Implantación de la solución tecnológica para la gestión de procesos de selección de personal, que abarca el reclutamiento, selección y gestión de candidaturas.
- ☉ Evaluación competencial de toda la plantilla a través de la realización de una encuesta en línea, para la identificación de fortalezas y áreas de desarrollo.
- ☉ Revisión del sistema de evaluación del desempeño.
- ☉ Revisión y actualización de la descripción de los puestos de trabajo y perfiles competenciales de la entidad.
- ☉ Despliegue del nuevo sistema operativo Windows 10 en los puestos de trabajo, el cual se completará con la renovación paulatina de los equipos PC que actualmente aún se ejecutan en Windows 7.