

A woman with long brown hair, wearing a light blue button-down shirt, is shown from the chest up. She has her hands on her head, with her fingers spread, and is looking directly at the camera with a serious, thoughtful expression. The background is a gradient of purple and pink. At the bottom of the image, there is a row of chess pieces, including a king, queen, rook, knight, and pawns, arranged in a line.

04

ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

“EL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO Y UN PLAN DIRECTOR QUE LO DESARROLLE MARCAN LA AGENDA OPERATIVA DE LA MUTUA EN SU **CREACIÓN ORDENADA DE VALOR, ALINEANDO A TODOS SUS MIEMBROS.**”

Fraternidad-Muprespa es consciente de la necesidad de disponer de un marco de reflexión estratégica sistemático y flexible con el que proyectarse, para dar respuesta a su misión enfocándose a su visión estratégica de futuro.

Dicho marco de estudio y análisis toma forma en el proceso periódico de elaboración de un plan estratégico corporativo y un plan director que lo desarrolle. Ambos instrumentos marcan la agenda operativa de la Mutua en su creación ordenada de valor, alineando a todos sus miembros.

No obstante, la proyección estratégica a medio y largo plazo de la Mutua no está exenta de tener que modificar su agenda, por ejemplo, para adaptarse a cambios normativos u otros aspectos externos impredecibles, revertir un puntual distanciamiento de los resultados previstos o el incumplimiento de los niveles de calidad comprometidos. Para ello, la entidad tiene establecidos mecanismos de medición, seguimiento y regulación de su estrategia y creación de valor.

III PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2018-2020

Una vez concluido el II Plan Estratégico Corporativo (PEC), que abarcó los años 2015 a 2017, con un grado de cumplimiento del 91%, Fraternidad-Muprespa, dando continuidad a su empeño de seguir creando valor y ofrecer un servicio de excelencia a sus clientes, ha definido durante el año 2017 su III Plan Estratégico Corporativo cuya vigencia y ejecución abarca el periodo que va del año 2018 al 2020.

Al igual que en las anteriores ediciones, el actual plan ha venido avalado por un detallado análisis y diagnóstico de la situación de la Mutua, con el que se han determinando los puntos que es preciso reforzar y priorizar para dar continuidad al cumplimiento de su misión.

Tras alcanzar los objetivos concretos y específicos que se fijaron en los anteriores planes, especialmente aquellos enfocados a reforzar las estructuras internas de la Mutua, el nuevo plan se ha centrado en la consolidación de la gestión externa. Esa ha sido la conclusión del análisis interno realizado por los miembros de la organización; “la Mutua dispone de la infraestructura, el conocimiento y la gestión adecuados, y ahora debe progresar en la fidelización y prestigio ante sus clientes, ofreciéndoles un mejor servicio que revertirá en una mejor situación.”

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

La columna vertebral del III PEC se apoya en 6 objetivos estratégicos de los cuales 3 son verticales (principales) y otros tres son transversales (de apoyo).



MODELO PARTICIPATIVO

La definición del PEC se ha basado en un modelo participativo fundamentado en la colaboración y trabajo de toda la organización en sus distintos niveles y órganos: Comité de dirección, Comité del PEC, grupos de trabajo temáticos, unidades de servicios centrales y plantilla en general.

Además, para su adaptación a las necesidades cambiantes se han mantenido los mecanismos de actualización y flexibilidad de anteriores planes.

COMITÉ DEL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO (COPEC)

El PEC cuenta con un comité encargado de analizar, controlar y hacer el seguimiento de su ejecución, así como de elaborar propuestas relacionadas con este.

Este comité se compone del subdirector general de Sistemas de información y servicios, la directora del departamento de Organización y planificación, y un representante de cada una de las subdirecciones generales y secretaría general.

El comité se ha reunido en 6 ocasiones durante el 2018.

PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS

Algunos de los principales proyectos que se han materializado durante el primer año de ejecución del III Plan Estratégico Corporativo han sido*:

- Relación con el cliente
 - Renovación de la *Oficina digital* de clientes, con nuevas funcionalidades, como la tramitación *en línea* del *bonus*, además de su adaptación al nuevo Reglamento General de Protección de Datos.
 - Nueva versión de la aplicación *MiFraterPaciente* (para dispositivos inteligentes) con más funcionalidades que facilitan su interacción bidireccional con la Mutua desde cualquier sitio, evitando desplazamientos innecesarios.
 - Inicio de la implantación de una nueva solución para la ordenación de turnos de pacientes en los centros de atención que reduce los tiempos de espera y garantiza su confidencialidad.
 - Certificación del sistema de Quejas y Reclamaciones conforme a la norma UNE-ISO 10002:2015.
- Mejorar el absentismo
 - Desarrollo del modelo de gestión de la contingencia común basado en el desarrollo de procedimientos informáticos y de gestión, la activación de la empresa y la activación del paciente.
 - Implantación del nuevo aplicativo *Mi gestión médica*, dirigido al personal médico para, rápidamente, tener una visión global y de detalle de la gestión de sus pacientes.
 - Elaboración del manual de enfermería para la atención del paciente en situación de baja por ITCC.
- Excelencia sanitaria
 - Revisión de la red de centros concertados para asegurar la atención sanitaria y terapéutica de los trabajadores protegidos.
 - Elaboración del manual básico de fisioterapia.
 - Renovación de la gestión de la imagen diagnóstica con un nuevo sistema PACS (Sistema de Archivo y Comunicación de Imágenes).
 - Transformación digital para el Hospital de Madre de Dios y futuro Hospital Fraternidad-Muprespa Habana: digitalización de la central de esterilización; programación e integración del bloque quirúrgico; atención al paciente hospitalizado.

Entre los hitos de los proyectos de los ejes transversales que se han alcanzado destacan los siguientes:

- Inicio del III Plan de Igualdad para el periodo 2018 - 2020.
- Protocolo para la solicitud de cambio de puesto ante la declaración de una incapacidad permanente total.
- Realización del cuestionario de personalidad y competencias profesionales por parte de todos los empleados para conocer individualmente sus fortalezas y áreas de desarrollo.



En el Capítulo "Cifras y logros" del presente informe anual se ofrece una visión más exhaustiva de los logros obtenidos fruto del PEC.

GRUPOS DE INTERÉS

Fraternidad-Muprespa, dada su naturaleza jurídica como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, su carácter de servicio público y su disposición a adaptarse ágilmente a las necesidades cambiantes del entorno, persigue estar en permanente interacción con todos sus grupos de interés.

Para conseguir la plena interacción y mantener un diálogo vivo, Fraternidad-Muprespa ha establecido canales de participación y consulta para cada uno de los agentes, permitiéndoles participar en sus procesos económicos, ambientales y sociales.



- (1) Referirse al apartado "Integración de la RSC y comportamiento ético" del capítulo "Responsabilidad Social y Medioambiental".
- (2) Referirse al apartado "Certificaciones medioambientales" del capítulo de "Responsabilidad Social y Medioambiental".
- (3) Referirse al apartado "Transparencia de la gestión" del capítulo "Gobierno corporativo".
- (4) Referirse al apartado "Centro de contacto" del capítulo "Su Mutua".
- (5) Referirse al apartado "Comunicación" del capítulo "Su Mutua".
- (6) Referirse al apartado "Cambios normativos"  del presente capítulo.
- (7) Referirse al apartado "Órganos de gobierno" del capítulo "Presentación".
- (8) Referirse al apartado "Órganos de participación" del capítulo "Presentación".
- (9) Referirse al apartado "Órganos de consulta" del capítulo "Presentación".
- (10) Referirse al apartado "Defensor del mutualista" del capítulo "Su Mutua".
- (11) Referirse a los apartados "Oficina digital" y "Portal del paciente y App MiFraterPaciente" del capítulo "Su Mutua".
- (12) Referirse al apartado "Calidad del servicio y satisfacción"  del presente capítulo.
- (13) Referirse al apartado "Regulación de la contratación" del capítulo "Gobierno Corporativo".
- (14) Referirse al apartado "Auditorías y sistemas de control" del capítulo "Gobierno corporativo".
- (15) La encuesta de clima laboral y motivación se realiza cada dos años a toda la plantilla. La última encuesta se ha realizado en 2017. Referirse al apartado "Clima laboral" del capítulo "Un buen lugar de trabajo".
- (16) La encuesta de riesgos psicosociales se realiza periódicamente a toda la plantilla, siendo la última realizada la correspondiente al año 2015. El análisis, la valoración y el seguimiento se mantienen hasta la siguiente realización. Además, si se estima necesario, se proponen nuevos estudios a grupos concretos.
- (17) Referirse al apartado "Modelo participativo"  del presente capítulo.
- (18) Referirse al apartado "Medición y seguimiento" del capítulo "Un buen lugar de trabajo".
- (19) Referirse al apartado "Sistema de gestión de la innovación"  del presente capítulo.
- (20) Referirse al apartado "Código de Conducta" del capítulo "Gobierno corporativo".

GRUPO DE INTERÉS	MECANISMO DE PARTICIPACIÓN	FRECUENCIA	ANOTACIÓN
Medioambiente	Compromiso Pacto Mundial de Naciones Unidas	Constante	(1)
	Certificados medioambientales	Constante	(2)
Sociedad civil	Ley de transparencia y Portal de la transparencia	Siempre disponible	(3)
	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(5)
	Redes sociales	Constante	(5)
Administración	Leyes, Reales Decretos, Órdenes y Resoluciones	Sin frecuencia establecida	(6)
	Plan de relaciones institucionales	Según programa	
Mutualistas	Junta General	1 reunión	(7)
	Junta Directiva	6 reuniones	(7)
	Comisión Permanente	6 reuniones	(7)
	Comisión de Control y Seguimiento	4 reuniones	(8)
	Comisión de Prestaciones Especiales	12 reuniones	(8)
	Junta Asesora Nacional	2 reuniones	(9)
	Defensor del mutualista	A demanda	(10)
	Reuniones con empresarios	A demanda	
	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(5)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(5)
	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(11)
Encuestas de satisfacción	Constante	(12)	
Agentes Sociales	Comisión de Control y Seguimiento	4 reuniones	(8)
	Comisión de Prestaciones Especiales	12 reuniones	(8)
Trabajadores protegidos	Defensor del mutualista	A demanda	(10)
	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(5)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(5)
	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(11)
Proveedores (sujeto TRLCSP)	Centro de contacto	A demanda	(4)
	Buzón de gestión de licitaciones	A demanda	(12)
	Plataforma de contratación del Sector Público	Siempre disponible	(13)
	Seguimiento de contratos	Constante	(14)
Empleados	Junta Directiva (representante de los trabajadores)	6 reuniones	(7)
	Comisión de Control y Seguimiento (representante de los trabajadores)	4 reuniones	(7)
	Encuesta de clima laboral y satisfacción	Bienal	(15)
	Encuesta de riesgos psicosociales	Bienal	(16)
	Buzón Plan Estratégico Corporativo	A demanda	(17)
	Valoración de las comunicaciones internas	Constante	(18)
	Buzón innovación	A demanda	(19)
	Canal de control de conductas	A demanda	(20)

SISTEMA DE GESTIÓN DE LA INNOVACIÓN

Fraternidad-Muprespa dispone de un modelo de gestión de la innovación basado en la participación activa de todo el personal. El sistema persigue varios objetivos como son la incorporación de la innovación a la cultura corporativa, el afloramiento del conocimiento y la promoción del trabajo en equipo, más allá de los beneficios que las propias mejoras implantadas puedan aportar. El sistema gira en torno a las propuestas que plantea la plantilla. Estas son agrupadas y filtradas en sucesivas fases en las que se debate su utilidad y viabilidad hasta llegar al grupo de innovación, quien las canaliza al Comité de dirección para seleccionar aquellas que se tratará de poner en marcha.

Durante este periodo se ha trabajado especialmente en las propuestas enfocadas, según marca el PEC, a mejorar la relación con el cliente, cuya puesta en marcha se prevé para el 2019.

Junto al procedimiento anteriormente descrito, los miembros de la plantilla disponen de un buzón de la innovación al que pueden trasladar sus propuestas e ideas sobre cualquier ámbito de la organización.

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

La finalización de la obra del nuevo hospital en 2018 ha sido un hito especialmente simbólico para Fraternidad-Muprespa. Para alcanzar con éxito dicho reto, la Mutua, a través del Comité de dirección del Hospital, elaboró durante 2016 un plan estratégico específico con tres propósitos fundamentales:

- La plena integración de la estructura hospitalaria con la estructura sanitaria de atención de la Mutua.
- El liderazgo en el sector de la gestión traumatológica.
- La generación de conocimiento.

Como parte del plan se definieron la misión y visión del Hospital de la siguiente manera:

MISIÓN

Recuperar la salud de los pacientes con los mejores cuidados, con eficiencia y en colaboración con la Red de la Mutua.

VISIÓN

Ser el centro de referencia traumatológica del sector de las Mutuas desde la excelencia, la eficiencia y la integración.

ESTRATEGIA DEL HOSPITAL

La voluntad de Fraternidad-Muprespa ha sido la de promover el carácter participativo en la elaboración de la estrategia de su Hospital Habana, al igual que ocurre con su Plan Estratégico Corporativo. Para ello, las dos primeras fases de la elaboración del plan por el análisis de la situación actual y la situación deseada futura, se realizaron mediante la participación de empleados de toda la organización a través de cuestionarios y la formación de grupos de trabajo. 🏠

El plan estratégico resultante que abarca el periodo de 2017 a 2019, año previsto para la apertura e inicio de la operativa del Hospital, ha fijado 5 líneas de acción:

Orientación al paciente

Promover un trato y servicio al paciente que destaque por su calidad. La excelencia en la atención es una exigencia innegociable, de manera que las actuaciones del Hospital deben estar regidas por la búsqueda de la excelencia y por la mejora continua.

Adaptar los servicios a las características de cada paciente, diferenciando sus necesidades y optimizando los recursos disponibles para lograr la readaptación de la persona en su contexto social y laboral.

Integración con la red

La presencia de la Mutua en todas las provincias a través de sus centros asistenciales exige que desde el Hospital se establezcan mecanismos de coordinación que permitan ofrecer una respuesta ágil y homogénea.

El propósito es alinear la gestión sanitaria de la red de atención y del Hospital para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio.

Asistencia sanitaria

Adaptar la gestión sanitaria a la diversidad de necesidades de la sociedad según se desarrollan en la actualidad (cronicidad, actividad económica, dispersión geográfica) para desarrollar rutas y procesos asistenciales integrados.

Convertir el Hospital en un centro referente del sector en la asistencia traumatológica, por medio de una cartera de servicios que aseguren la máxima eficiencia y excelencia en el marco de su actividad.

Eficiencia

Gestionar de forma eficiente los recursos disponibles y racionalizar el gasto mediante la definición de procedimientos de gestión de suministros, a la vez que se establezcan acuerdos de nivel de servicio con los distintos proveedores para garantizar la calidad.

Docencia, investigación e innovación

Integrar la investigación e innovación con la actividad docente para conseguir una mayor calidad en el modelo docente y de aprendizaje. De esta manera se garantiza una mayor calidad de los servicios de salud y una mejor y más rápida implantación de los avances científicos en la prevención, diagnóstico y tratamiento de las distintas patologías.

CONSTRUCCIÓN RESPONSABLE

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana pretende ser una referencia en medicina, salud y tecnología y también en sostenibilidad medioambiental. 🏠 Su diseño y construcción han seguido el estándar LEED (Leadership in Energy and Environmental Design). Este aspecto, sin responder a los propósitos estratégicos del Hospital, ha sido foco principal en la definición y realización de la obra, hasta llegar a convertirse en parte connatural del proyecto.

COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL HOSPITAL HABANA

El Hospital Habana cuenta con un órgano colegiado encargado de asignar sus objetivos y criterios de gestión, supervisar su ejecución, así como aprobar sus instrucciones de funcionamiento. Sus integrantes son el subdirector general de Gestión, la directora gerente del Hospital, el director del centro de Coordinación asistencial y control de la incapacidad temporal y la directora provincial de Madrid.



CAMBIOS NORMATIVOS

La estrategia de la Mutua y, más concretamente, su Plan Director han tenido que adaptarse durante 2018 a algunos cambios del entorno entre los que destacan los siguientes del ámbito regulatorio:

- Los nuevos límites de los distintos tipos de contratación del sector público.
- La regulación del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencia profesional.
- El nuevo cuadro de enfermedades profesionales.
- La nueva regulación de las actividades preventivas de las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.
- Los términos de acceso a los coeficientes para la gestión de las prestaciones por incapacidad temporal de contingencias comunes.
- La regulación sobre indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios por parte de enfermeros.
- La procuración de la seguridad jurídica y garantía de los derechos digitales de la ciudadanía.
- La adaptación del derecho español a la normativa europea en materia de protección de datos.

CONTRATACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO

Orden HFP/1298/2017 que publica los límites de los distintos tipos de contratos a efectos de la contratación del sector público a partir del 1 de enero de 2018.

Se ha procedido a incorporar a la legislación española los límites de los distintos tipos de contratos fijados por la Comisión Europea a partir de 1 de enero de 2018, modificando los preceptos correspondientes del Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, de la Ley sobre procedimientos de contratación en los sectores del agua, la energía, los transportes y los servicios postales, de la Ley de contratos del sector público en los ámbitos de la defensa y de la seguridad, así como de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

Para adaptarse a esta orden, Fraternidad-Muprespa ha revisado el procedimiento de contratación, particularizándolo según si las cuantías económicas contratadas son inferiores o superiores a 15.000 euros en suministros y servicios y 40.000 euros en obras. Además, se ha llevado a cabo una concentración de las unidades de la entidad con capacidad para contratar.

SISTEMA DE REDUCCIÓN DE LAS COTIZACIONES

Orden ESS/256/2018 que desarrolla el Real Decreto 231/2017.

El Real Decreto regula el establecimiento de un sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan disminuido de manera considerable la siniestralidad laboral (Bonus).

El nuevo sistema ha simplificado los requisitos para poder solicitar el *bonus*, dando pie a un incremento significativo de solicitudes. Para facilitar la tramitación a las empresas mutualistas y hacer más eficiente su gestión, Fraternidad-Muprespa ha incorporado a su *Oficina digital* un módulo para realizar la tramitación telemática además de poder consultar el estado de la solicitud.

CUADRO DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

Real Decreto 257/2018 que modifica el Real Decreto 1299/2006.

El Real Decreto ha aprobado el cuadro de enfermedades profesionales en el sistema de la Seguridad Social y ha establecido los criterios para su notificación y registro, además ha incluido como enfermedad profesional el cáncer de pulmón en trabajos expuestos a la inhalación de polvo de sílice libre, creando dentro del grupo 6, enfermedades profesionales causadas por agentes cancerígenos, un nuevo agente R, polvo de sílice libre, subagente 01, cáncer de pulmón.

Este real decreto amplía el catálogo de enfermedades profesionales por lo que Fraternidad-Muprespa sigue trabajando como lo venía haciendo en la valoración de la procedencia o no de la enfermedad profesional que solicite el trabajador.

ACTIVIDADES PREVENTIVAS

Real Decreto 860/2018 que regula las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

Las actividades preventivas de la Seguridad Social son prestaciones que otorga la Seguridad Social, orientadas al control y, en su caso, reducción de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales. También comprenden actividades de asesoramiento a las empresas asociadas y a los trabajadores autónomos, al objeto de que adapten sus puestos de trabajo y estructuras para la recolocación de los trabajadores accidentados

o con patologías de origen profesional, así como actividades de investigación, desarrollo e innovación, dirigidas a la reducción de las contingencias profesionales.

Fraternidad-Muprespa ha revisado su catálogo de servicios en materia de prevención para adecuarlo a los programas a desarrollar entre los que se encuentran, entre otros, las actividades de asesoramiento a autónomos y pequeñas empresas así como a las empresas de sectores con mayores indicadores de siniestralidad.

COEFICIENTES DE GESTIÓN DE LA PRESTACIÓN ECONÓMICA

Resolución de la DGOSS que establece los términos para la aplicación a las MCSS de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.

Esta resolución ha impartido instrucciones sobre los requisitos y condiciones para el acceso a los coeficientes especiales del 0,055 y 0,033 a los que se refiere el artículo 24.1 de la Orden ESS/55/2018, de 26 de enero, así ha establecido las normas de procedimiento a que han de ajustarse las solicitudes que formulen las mutuas.

Fraternidad-Muprespa ha solicitado la aplicación de los coeficientes especiales para la prestación económica de la contingencia común al cumplir los requisitos requeridos para optar a ella.

DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS POR PARTE DE ENFERMEROS

Real Decreto 1302/2018 que modifica el Real Decreto 954/2015 que regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros.

El Real Decreto ha establecido soluciones consensuadas entre los principales representantes de las profesiones médica y enfermera ante las dificultades surgidas en la aplicación del Real Decreto 954/2015, de 23 de octubre, por el que se regula la indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de las enfermeras y enfermeros, con motivo de las diferentes interpretaciones respecto de los ámbitos competenciales de las profesiones afectadas.

El personal de enfermería de Fraternidad-Muprespa no dispensa medicamentos; esta responsabilidad queda exclusivamente a cargo del personal médico facultativo.

PROTECCIÓN DE DATOS

Real Decreto-ley 5/2018 de medidas urgentes para la adaptación del Derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de protección de datos.

El Real Decreto-ley ha tenido como objetivo la adecuación del ordenamiento jurídico español al reglamento europeo en aquellos aspectos concretos que, sin rango orgánico, no admiten demora, sin perjuicio de la necesidad de una legislación orgánica de protección de datos que procure la plena adaptación de la normativa interna a los estándares fijados en la materia por la Unión Europea a través de una disposición directamente aplicable.

Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales.

La Ley ha adaptado el ordenamiento español al Reglamento general de protección de datos (Reglamento (UE) 2016/679) para procurar seguridad jurídica y garantizar, como novedad importante, los derechos digitales de la ciudadanía.

La adaptación al Reglamento General de Protección de Datos (RGPD) ha dado pie durante 2018 a la finalización de los trabajos de revisión de políticas (gestión de contraseñas, mesas limpias y bloqueo de terminales, control de acceso físico a los centros, videovigilancia, etc.), instrucciones (cifrado de correos electrónicos, acuerdos de confidencialidad, etc.), procesos y actuaciones de la entidad.

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Fraternidad-Muprespa apuesta por la calidad, la sostenibilidad medioambiental y la responsabilidad social, tal y cómo reflejan sus logros y avances del último año. La Mutua persigue ofrecer el mejor servicio a sus clientes y grupos de interés, desde la mayor implicación y compromiso con el respeto al medioambiente. Para conocer el grado de satisfacción de los clientes y recabar información que ayuden a la mejora habilita mecanismos de medición.

LA CALIDAD PERCIBIDA

La Mutua quiere mantener al cliente en el centro de su atención, para lo cual establece canales de comunicación en forma de encuestas que le permiten conocer su satisfacción en relación al servicio recibido. Durante el 2018 la Mutua ha contactado y analizado el grado de satisfacción de más de 17.624 pacientes que han pasado por sus centros asistenciales.

La valoración general medida a través de dichas encuestas ha sido de 8,21 (en una escala de 1 a 10), siendo el detalle por servicio el siguiente:

Atención recibida	2018	2017
Admisión	8,33	8,27
Servicio médico	8,39	8,29
Servicio de enfermería	8,68	8,56
Servicio de fisioterapia	8,95	8,89
Tiempo de espera	7,71	7,10
Información recibida	7,91	7,79
Instalaciones	8,01	7,93
Valoración general	8,21	8,11

A través de las encuestas realizadas se han recibido 1.704 observaciones de pacientes, que una vez valoradas han servido para tomar decisiones en relación a la atención ofrecida.

Satisfacción hospitalaria

La hospitalización es un momento singular en la relación entre la Mutua y el paciente, por ello es especialmente relevante conocer su nivel de satisfacción durante dicho proceso.

Los pacientes han valorado su satisfacción global en relación a la hospitalización con un 96,79 (sobre 100), cifra similar al 97,73 registrado en 2017. A su vez, el nivel de participación ha aumentado hasta el 44,14% (respecto al 40,67% del ejercicio precedente), a pesar de que el número de encuestas completadas ha sido menor (339 en 2018 respecto a las 375 de 2017).

FELICITACIONES

Fraternidad-Muprespa está interesada en recoger y analizar cualquier aspecto que permita realizar un seguimiento de la percepción de sus clientes y del grado en que se satisfacen sus necesidades y expectativas. En ese sentido, las felicitaciones recogidas en la red de atención son también una fuente importante de información pues ayudan a identificar las actuaciones que se deben potenciar, además de ser un elemento de reconocimiento y motivación al trasladarse a las personas que son objeto de las mismas.

Durante 2018 se han recibido hasta 1.171 felicitaciones, aumentando en 522 las recibidas el año anterior. En estas se han identificado hasta 2.324 aspectos distintos por los que los clientes han mostrado su satisfacción, principalmente relacionados con su personal médico y de rehabilitación.

“DURANTE EL 2018 LA
MUTUA **HA CONTACTADO
Y ANALIZADO EL GRADO
DE SATISFACCIÓN DE
MÁS DE 17.624 PACIENTES**
QUE HAN PASADO POR SUS
CENTROS ASISTENCIALES.”

LA VALORACIÓN GENERAL
MEDIDA HA SIDO DE

8,21

CERTIFICACIONES

Las certificaciones y otras acreditaciones obtenidas por Fraternidad-Muprespa son la demostración palpable de que la entidad cumple la normativa vigente en su ejecución de servicio, y constituyen parte fundamental de los mecanismos de supervisión sobre la gestión que conforman su gobierno corporativo. No obstante, la entidad no los concibe como un mero distintivo de garantía y seguridad de cara al cliente, sino que es consciente del prestigio que le otorgan de cara al mercado.

Más allá de las certificaciones consolidadas en el funcionamiento habitual de la entidad cabe subrayar algunos aspectos relativos a estas acaecidos durante el ejercicio 2018. ☉



CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

Fraternidad-Muprespa ha conseguido la certificación en la norma ISO 14001:2015 de sistemas de gestión ambiental, en otros 13 de sus centros asistenciales, sumando así un total de 61 centros certificados.

También ha verificado la Huella de Carbono del año 2017 con AENOR y ha procedido a su registro en el MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica).

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO EN EL ÁMBITO DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

Cabe destacar que la Mutua ha llevado a cabo las auditorías para la renovación de las certificaciones ISO 9001, ISO 14001, Reglamento EMAS III e ISO 27001, del sistema de gestión integrado en el ámbito de los sistemas de información.

SELLO BEQUAL PLUS

Fraternidad-Muprespa ha renovado la Certificación Bequal plus que obtuvo en 2016, por la que se reconocen los procedimientos y políticas a favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad así como el compromiso con la mejora e incremento de los niveles de calidad del empleo.

MADRID EXCELENTE

Fraternidad-Muprespa ha renovado la acreditación Madrid Excelente, que avala la excelencia en la gestión a nivel global; es decir, en su relación con clientes, empleados, proveedores y sociedad en su conjunto.

EXCELENCIA EN CALIDAD ASISTENCIAL (QH**)

Fraternidad-Muprespa ha sido premiada por el Instituto para el Desarrollo e Integración de la Sanidad (IDIS) con la Acreditación QH** estrellas por la Excelencia en Calidad Asistencial. El sistema de Acreditación QH es un sistema pionero e innovador que reconoce la excelencia en calidad asistencial a organizaciones sanitarias de cualquier ámbito. El Instituto premia a aquellas instituciones que se esfuerzan en implantar un sistema de calidad progresivo y continuado en el tiempo. En esta ocasión la Mutua que en 2016 obtuvo la acreditación QH* ha mejorado su categoría con una estrella más.

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

Los reconocimientos y premios que ha recibido la Mutua, más allá de ser motivo de orgullo para todos sus miembros, son apreciados en la medida que avalan su labor en los distintos ámbitos a los que hacen referencia.

DISTINTIVO "IGUALDAD EN LA EMPRESA" DEL MSSSI

El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha concedido a Fraternidad-Muprespa el distintivo "Igualdad en la Empresa" de la Red DIE, por la política de igualdad de trato y de oportunidades con sus trabajadoras y trabajadores. El distintivo DIE es una marca de excelencia que reconoce a empresas y entidades que destacan en el desarrollo de políticas de igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral, mediante la implementación de medidas o planes de igualdad.

PREMIOS MADRID EMPRESA FLEXIBLE

La Mutua ha resultado finalista en los Premios Madrid Empresa Flexible que por su rigurosidad, objetividad e independencia son en la actualidad uno de los premios empresariales más prestigiosos que existen en el ámbito de los recursos humanos y de la gestión empresarial.

MARCA ASTURIANA DE EXCELENCIA EN IGUALDAD

La Consejería de Presidencia y Participación Ciudadana del Principado de Asturias ha concedido a Fraternidad-Muprespa el distintivo "Marca asturiana de excelencia en igualdad".

III CONGRESO NACIONAL DE SALUD LABORAL Y PREVENCIÓN DE RIESGOS DE SEEST

Fraternidad-Muprespa ha obtenido el premio a la mejor comunicación otorgado en el III Congreso Nacional de Salud Laboral y Prevención de Riesgos organizado por Sociedad Española de Salud y Seguridad en el Trabajo (SESST). La comunicación premiada ha llevado el título "Sensibilizar para prevenir. Las 8 acciones de oro de Fraternidad-Muprespa".

XXXVI SEMINARIO DE INGENIERÍA HOSPITALARIA

Fraternidad-Muprespa ha participado en el XXXVI Seminario de Ingeniería Hospitalaria obteniendo el tercer premio a la mejor comunicación por la ponencia "Certificación LEED Hospital Fraternidad-Muprespa Habana" defendida por O. Arenas.

XVIII CONGRESO NACIONAL DE LA SETLA

La Mutua ha participado a través de 25 de sus profesionales sanitarios en el XVIII Congreso Nacional de la SETLA (Sociedad Española de Traumatología Laboral). Durante el mismo han presentado cuatro trabajos, habiendo recibido el premio a mejor caso clínico por "Accidente por Electrificación. ¡¡¡Estoy vivo!!!" realizado por los médicos M. V. P. Serrano, I. Rodríguez y A. Molina.

PREMIO CISO AWARD 2018

El director del departamento de Seguridad y Sistemas de Información de Fraternidad-Muprespa, J. Vidal, ha recibido el premio CISO Award 2018 (Chief Information Security Officer) que otorga IDC Research España al mejor responsable de seguridad tecnológica.



La información sobre las distintas certificaciones obtenidas por la entidad que dan forma a la supervisión de la gestión quedan recogidas en el apartado "Gobierno corporativo" del presente informe anual.