

06
SU MUTUA



Fraternidad-Muprespa, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, realiza en la gestión del sistema de la Seguridad Social las siguientes actividades en relación a sus mutualistas:

- La gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- La gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- La ayuda a la prevención de contingencias y la tramitación de la solicitud de bonificaciones del sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido a la disminución y prevención de la siniestralidad.
- La gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.
- La gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia.
- Y la gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

Dicha actividad ha venido sustentada para el 2018 por los recursos, herramientas y mecanismos de funcionamiento que se describen en el presente Informe anual y memoria de sostenibilidad 2018, dando pie a los resultados descritos en el capítulo *Informe de Gestión*.

RED DE ATENCIÓN

INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

Fraternidad-Muprespa, al cierre del ejercicio 2018, ha puesto a disposición de sus mutualistas una red formada por 122 puntos de atención, distribuidos en 130 centros de trabajo con una superficie total de más de 80.000 metros cuadrados.

Durante este ejercicio la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social ha autorizado a Fraternidad-Muprespa la ejecución de las siguientes inversiones:

- Apertura de nuevo centro asistencial en Gijón (Avda. de Castilla) por un importe de 1.134.646,95 euros.

- Ampliación de la actividad del centro de atención de La Línea de la Concepción (C/ Muñoz Molleda) para implantar el servicio de radiodiagnóstico.
- Traslado de la Subdirección General de Sistemas de Información y Servicios a un nuevo Centro en Madrid (Avda. de Burgos). Su uso ha iniciado en el mes de julio de 2018.

Dentro del contexto de crédito presupuestario limitado, la Mutua ha realizado algunas reformas con el objeto de mejorar la accesibilidad, potenciar la eficiencia energética de las instalaciones, sustituir gases que contribuyen al efecto invernadero y adecuar los espacios a las nuevas necesidades.

También se han ejecutado las inversiones autorizadas por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social para:

- Apertura de nuevo centro asistencial en Córdoba (C/ Francisco Azorín Izquierdo) para traslado del existente en la localidad, con un presupuesto autorizado de 1.548.656 euros. Su uso ha iniciado en el mes de marzo 2018.
- Apertura de nuevo centro de atención en Arrecife (C/ Guenia) con un presupuesto de 688.313 euros. Su uso ha iniciado en el mes de marzo de 2018.
- Apertura de nuevo centro de atención en Ripollet (C/ Maragall), con un presupuesto de inversión autorizado de 978.360 euros. Su uso ha iniciado en el mes de octubre de 2018.
- Ampliación del actual centro de atención de Palma de Mallorca (C/ General Riera), con un presupuesto global de la inversión de 750.351 euros.
- Ampliación del actual centro de atención de Lorca (Avda. Santa Clara) con inclusión del servicio de atención sanitaria, con un presupuesto autorizado de 263.466 euros.
- Ampliación del actual centro de atención de Aranda de Duero (Avda. de Castilla) con un presupuesto autorizado de 941.488,00 euros.

Accesibilidad

Durante el ejercicio 2017 Fraternidad-Muprespa completó la auditoría de accesibilidad con la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) en el 100% de los centros asistenciales. Dicha auditoría sirvió para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias para que la Mutua facilite el acceso a sus centros de atención a todos sus mutualistas en igualdad de condiciones. Las propuestas establecidas para corregir las situaciones detectadas han continuado su proceso de revisión y ejecución durante el año 2018.


122
PUNTOS DE
ATENCIÓN

130
CENTROS DE TRABAJO

80.000
METROS CUADRADOS

“100% DE LOS CENTROS
AUDITADOS **CON**
CERTIFICACIÓN DE
ACCESIBILIDAD DIGA.”

ASISTENCIA SANITARIA

Al cierre del ejercicio 2018, Fraternidad-Muprespa ha puesto a disposición de sus mutualistas una red de más de 2.400 puntos de atención sanitaria, de los cuales 106 son centros propios además de los dos centros intermutuales. 

Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social (hasta el 1 de junio de 2018, Ministerio de Empleo y Seguridad Social) para priorizar la dispensación de la asistencia sanitaria a través de conciertos con otras mutuas, en Fraternidad-Muprespa se han mantenido vigentes los convenios de colaboración firmados con Activa Mutua, Asepeyo, Cesma, Egarsat, Ibermutuamur, Mc Mutual Midat Cyclops, Mutua Gallega, Mutua Intercomarcal, Mutua Montañesa, Mutua Universal, Mutualia, Umivale y Unión de Mutuas. Estos acuerdos permiten que Fraternidad-Muprespa haya podido ofrecer a sus mutualistas una red de centros exclusiva y única entre las mutuas, con un total de 942 instalaciones mutuales distribuidas por todo el territorio nacional.

Adicionalmente, la red asistencial se ha complementado mediante conciertos con las más prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades, hasta alcanzar un total de 1.367 puntos de atención sanitaria y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves.

“EL HOSPITAL HABANA
DISPONE DE 14.000 M²
DISTRIBUIDOS EN 8 PLANTAS.
EL EDIFICIO ACOGE, ENTRE
OTRA INFRAESTRUCTURA:
**50 CAMAS, 19 CONSULTAS,
3 QUIRÓFANOS, 3 SALAS
DE DIAGNÓSTICO POR
IMAGEN Y 200 PLAZAS DE
APARCAMIENTO.**”

Distribución de los centros de atención sanitaria por comunidad autónoma


	Fraternidad-Muprespa	Conciertos	Otras Mutuas
Andalucía	24	300	126
Aragón	3	30	37
Asturias, Principado de	3	37	24
Baleares, Islas	2	36	21
Canarias	3	39	51
Cantabria	2	31	10
Castilla - La Mancha	9	66	44
Castilla y León	10	145	57
Cataluña	8	109	180
Ceuta, Ciudad autónoma de	0	1	1
Extremadura	3	56	21
Galicia	10	148	55
La Rioja	1	16	14
Madrid, Comunidad de	9	93	83
Melilla, Ciudad autónoma de	0	1	4
Murcia, Región de	5	69	25
Navarra, Comunidad foral de	2	26	19
País Vasco	6	57	52
Valenciana, Comunidad	6	107	118
TOTAL	106	1.367	942



Para establecer comparativas con los datos de ejercicios anteriores es importante tener en cuenta la siguiente información.

- El número de centros indicado en la tabla se ha obtenido aplicando estos criterios:
 - Se consideran centros concertados y no concertados.
 - No se recogen los transportes sanitarios dado que no tienen centro y la provincia del proveedor del servicio no siempre coincide con la provincia donde se realiza el servicio.
 - Se consideran solo aquellos centros con conciertos vigentes a cierre del ejercicio y no todos aquellos que han estado disponibles a lo largo de este.
- Los centros reflejados en “Otras mutuas” son todos aquellos reflejados en el registro de AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo) para las mutuas con las que Fraternidad-Muprespa ha tenido acuerdo durante el ejercicio 2018 y no, como en años anteriores, solo aquellos en los que se había atendido algún paciente de la Mutua.

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

El nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se ha planteado bajo el propósito de ofrecer a los trabajadores protegidos y los mutualistas la mejor asistencia sanitaria, en especial traumatológica, siendo complemento de toda la red asistencial de la Mutua. 

La visión del hospital gira alrededor del paciente: la última tecnología, los mejores cuidados y todos los profesionales sitúan al paciente en el centro de su actividad para restablecer su salud con las máximas garantías y rapidez. Para ello, se ha diseñado una experiencia del paciente orientada a que este conozca rápidamente el entorno en el que va a ser atendido, cómo se va a dar solución a su problema de salud y tenga atención personalizada y adaptada a sus necesidades, velando en todo momento por su seguridad.

Dotación

El Hospital Habana ubicado en el Paseo de La Habana 83-85 de Madrid dispone de 14.000 m² construidos, distribuidos en cuatro plantas sobre rasante y cuatro de sótano con 200 plazas de aparcamiento (incluyendo plazas de *ecoparking*) y bicicletas.

El edificio se ha construido dando respuesta a las necesidades de logística y movilidad identificadas durante la fase de análisis, a través de la implementación de un esquema de doble circulación que separa los circuitos externos (pacientes ambulantes y visitas) de los internos (personal, pacientes ingresados y suministros).

Esta implementación permite que en el edificio puedan operar más de 200 profesionales sanitarios, entre facultativos, personal de enfermería y fisioterapia, y servicios generales, acogiendo a su vez:

- 50 camas de hospitalización
- 3 salas de diagnóstico por imagen
- 3 quirófanos
- 1 unidad de recuperación post-anestesia (URPA)
- Resonancia magnética
- Escáner TAC
- Unidad de esterilización
- Unidad de rehabilitación
- Zona de urgencias
 - 3 consultas
 - Triaje
 - Box de observación y box vital
 - Sala de curas y sala de yesos
 - 7 salas para otros usos
- Zona de consultas
 - 16 consultas
 - Salas de curas y sala de yesos
 - Ecografía
 - 1 sala de diagnóstico por imagen
 - Preoperatorio
- Salón de actos
- Cafetería

El sistema de diagnóstico por imagen del Hospital funcionará en un entorno completamente digital, además de disponer de las últimas tecnologías en resonancia magnética, escáner TAC, equipos de radiología digital y PACS. A estos se suma el bloque quirúrgico, compuesto por tres quirófanos “integrados” que permitirán la consulta en tiempo real de la historia clínica digital del paciente y la conexión con el exterior durante la realización de cirugías.

Obra y certificaciones

Las obras del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se han desarrollado según lo esperado durante el 2018 quedando finalizadas en octubre de 2018. 🏠

Una vez concluida la obra se han iniciado los trámites correspondientes para la autorización sanitaria de funcionamiento como hospital especializado tipo C.1.2 con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid. Dicho trámite contempla la autorización para la oferta asistencial compuesta de las unidades de Medicina interna, Neurología, Neurofisiología, Enfermería, Anestesia y Reanimación, Tratamiento del dolor, Cirugía general y digestivo, Cirugía plástica y reparadora, Oftalmología, Otorrinolaringología, Cirugía ortopédica y Traumatología, Rehabilitación, Fisioterapia, Cirugía mayor ambulatoria, Urgencias, Cardiología, Psicología clínica, Obtención de muestras, Servicio de transfusión, Farmacia, Radiodiagnóstico e Implantación de tejidos.

Su apertura e inicio de la actividad se ha previsto para el primer trimestre de 2019.

Eficiencia energética y respeto medioambiental

La construcción del Hospital se ha realizado conforme al más exigente estándar de edificación en términos de sostenibilidad y eficiencia energética, para tratar de obtener el certificado LEED (Leadership in Energy and Environmental Design) Healthcare Platino. Se trata de una opción de certificación específica para hospitales con unos requerimientos mucho más exigentes que para el resto de edificios. 🏠

Una vez finalizada la obra se han iniciado los trámites con la US Green Building para la obtención de los créditos por el cumplimiento de requisitos en el diseño y construcción del edificio que dan pie a la acreditación.

En caso de obtenerla, Fraternidad-Muprespa dispondrá del primer hospital de España que haya obtenido dicha certificación y el cuarto en todo el mundo.

Los puntos LEED que se han desarrollado para su obtención hacen referencia a:

- Emplazamiento sostenible, teniendo en cuenta la prevención de la contaminación en las actividades de construcción, la gestión de aguas pluviales o el efecto isla de calor.
- Eficiencia en el uso del agua, contemplando la reducción del uso del agua, la minimización en el uso de agua potable para el enfriamiento de equipos médicos o el paisajismo con eficiencia de agua.
- Energía y atmósfera, a través de la optimización de la eficiencia energética, la gestión avanzada de los refrigerantes, el uso de energías renovable in-situ, la medida y verificación del consumo energético del edificio, el uso de energía verde o la prevención de la contaminación del aire de la comunidad.
- Materiales y recursos, prestando atención al almacenamiento y recogida de productos reciclables, la reducción de fuentes PBT (mercurio, plomo, cadmio y cobre), la gestión de los residuos de la construcción, el uso de materias primas y productos sostenibles o el diseño orientado hacia la flexibilidad.
- Calidad ambiental interior, contemplando la monitorización de la entrada de aire exterior, el ambiente acústico, un plan de calidad del aire interior (IAQ) durante la construcción y antes de la ocupación, el uso de materiales de baja emisión (bajo contenido en compuestos orgánicos volátiles o COV) o el control de las fuentes interiores de productos químicos contaminantes.
- Innovación en el diseño, por medio de una planificación y definición del proyecto enfocadas a la acreditación LEED.

El resultado de las actuaciones realizadas permitirá conseguir un ahorro energético del 43% respecto a un edificio de referencia similar. Los más de 600 m² de paneles fotovoltaicos que se han situado sobre la cubierta de instalaciones producirán 137.000 kWh anuales, correspondientes al 8% del consumo anual de electricidad del centro.

Actividad hospitalaria

Durante 2018, para mantener el servicio a los mutualistas, mientras dura el proceso de construcción del nuevo Hospital Habana, ha tenido continuidad el convenio firmado con Asepeyo en 2014. Este ha permitido a Fraternidad-Muprespa utilizar las instalaciones del Hospital de Asepeyo ubicado en Coslada (Madrid), en el que ha dispuesto de una planta con medios propios para desarrollar la actividad asistencial hospitalaria.

En paralelo, Fraternidad-Muprespa ha seguido desempeñando su labor de cirugía ambulatoria en su Hospital situado en la calle Madre de Dios de Madrid, donde cuenta con dos quirófanos y toda la tecnología necesaria para asegurar la mejor calidad al paciente.

Evolución de la actividad hospitalaria

HOSPITALIZACIÓN	2017	2018
Camas en funcionamiento	22	13
Ingresos de pacientes	935	776
Estancias (días)	4.192	3.393
Ocupación media por día	11,5	9,3
Estancia media por ingreso (días)	4,48	4,37
Índice de ocupación (%)	68,43 (79,35)	71,50

ACTIVIDAD QUIRÚRGICA

Cirugía de urgencia	144	105
Cirugía programada	1.127	1.018
Cirugía con ingreso	873	751
Cirugía ambulatoria	398	372

Traumatología	1.191	1.031
Tratamiento del dolor	29	42
Cirugía general	24	16
Otras especialidades	27	34
TOTAL	1.271	1.123

REHABILITACIÓN

Primeras consultas	2.160	1.969
Consultas sucesivas	7.572	6.481
Número de pacientes	5.403	5.613
Número de sesiones	42.419	42.144

URGENCIAS

Consultas de urgencia	11.621	11.535
-----------------------	--------	--------

CONSULTAS DE TRAUMATOLOGÍA

Primeras consultas	6.774	7.122
Consultas sucesivas	21.025	20.852

PRUEBAS DIAGNÓSTICAS

RMN	5.097	5.023
Radiología convencional	18.157	18.156
Ecografía	3.425	3.528
EMG	1.576	1.506
TAC	589	832



A partir de abril de 2017 la disponibilidad de camas para atender la actividad hospitalaria pasó de 22 a 13.

Monitorización neurofisiológica intraoperatoria

En las cirugías de columna vertebral realizadas por la Mutua se ha aplicado la monitorización neurofisiológica, consistente en el estímulo y control de las estructuras nerviosas en riesgo durante la cirugía. Se trata este de un proyecto singular que permite, aplicando esta técnica, reducir el número de lesiones y la posible gravedad de las mismas, reduciendo las consecuencias devastadoras de una lesión medular.

ASISTENCIA SOCIAL

Fraternidad-Muprespa, más allá de su labor de restablecer la salud y proporcionar las prestaciones económicas, ayuda a afrontar los problemas que se producen como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, informando y orientando a los trabajadores accidentados y a sus familiares. Esta asistencia abarca tanto los recursos de servicios, prestaciones legales y ayudas sociales de que dispone la Mutua como los de organismos o entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y nacional.

Fraternidad-Muprespa también ofrece a las empresas, trabajadores y familiares de los accidentados las ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales, las cuales están destinadas a completar las prestaciones reglamentarias que la Seguridad Social dispone. En 2018 dicha comisión ha concedido ayudas por un importe total de 2.304.102,85 euros, cifra que representa un decremento del 2,1% respecto al año anterior.

El catálogo de ayudas ha variado en 2018 incorporando las siguientes mejoras:

- Nuevo apartado para demandantes con "Necesidad Económica Grave" dentro de epígrafe de Ayudas Económicas.
- Modificación del apartado de "Ayuda económica por invalidez" para dar cabida en el epígrafe "Invalidez" a las demandas relacionadas con las incapacidades permanente absolutas, gran invalidez, incluyéndose también las totales y totales cualificadas.

¿QUIÉN PUEDE FORMULAR LA SOLICITUD DE UNA PRESTACIÓN ESPECIAL?

Pueden solicitar la ayuda extraordinaria de la Comisión de Prestaciones Especiales los trabajadores accidentados o afectados por una enfermedad profesional. Dicha solicitud la pueden realizar los afectados o sus familiares en cualquier centro de Fraternidad-Muprespa cumplimentando el formulario de solicitud.

Desglose de las ayudas concedidas por la Comisión de Prestaciones Especiales por tipo de ayuda

TIPO DE AYUDA	CANTIDAD (€)
Acompañamiento	
Ayudas a domicilio	280.993,46
Ayudas de alojamiento	37612,60
Gastos acompañante	258.201,00
Autónomos	
Ayuda negocio inactivo	5.532,36
Ayuda para continuar negocio	1.474,92
Económicas	
Ayuda por hijo nacido o adoptado	6.000,00
Ayudas de estudios	483.160,23
Ayudas gastos residencia por estudios	14.078,00
Necesidad económica grave	30.973,78
Fallecimiento	
Ayuda a familia numerosa o alta dependencia	6.000,00
Ayuda económica tras fallecimiento	89.804,10
Gastos de repatriación	4.000,00
Gastos de sepelio	63.907,49
Invalidez	
Ayuda acceso nuevas tecnologías	1.591,85
Ayuda económica IPA,GI.	150.000,00
Ayudas técnicas	62.641,85
Cursos de formación	12.179,06
Vehículos	77.334,20
Vivienda	174.826,05
Mejoras sanitarias	
Ayuda médica	98.971,27
Ayuda psicológica	21.135,47
Ayudas de ortopedia o prótesis	173.140,32
Reposición gafas, lentes, lentillas, audifonos, etc.	35.333,48
Tratamiento especial	132.856,61
Otros	
Otros: Económicas	34.914,40
Otros: Mejoras sanitarias	47.440,35
TOTAL	2.304.102,85

“LA COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES HA **CONCEDIDO AYUDAS POR UN IMPORTE TOTAL DE 2.304.102,85 EUROS.**”

ACTIVIDAD PREVENTIVA

La prevención de las contingencias es otro de los servicios que presta la Mutua a las empresas asociadas. Su objeto es eliminar, o en su caso reducir, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales. Para ello se ofrece asesoramiento, investigación e innovación a las empresas y autónomos.

La resolución que establece el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social en el que se fijan las actividades, los criterios, los contenidos y el orden de preferencias que deben aplicar las mutuas, no ha sido publicada por parte de la Secretaría de Estado antes de la finalización del año 2018. En consecuencia, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social no ha remitido las instrucciones para la elaboración de un plan o memoria determinados ni requerido un plan de actividades preventivas para su autorización.

Conforme a dicha situación Fraternidad-Muprespa ha actuado en el año 2018 en virtud de las atribuciones conferidas por la Orden TAS/3623/2006 ofreciendo servicio a un total de 3.613 empresas. Esta actuación ha sido dirigida principalmente a empresas de menos de 50 trabajadores, concentrando en estas el 70% de la actividad, es decir, hasta 4.647 visitas.

Evolución de las empresas actuadas por número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Evolución 2017/2018			
	2017	2018	Diferencia	Variación (%)
Hasta 10	1.271	992	-279	-21,95
Entre 11-50	1.927	896	-1.031	-53,50
Más de 50	969	176	-793	-81,83
TOTAL	4.261	3.613	-648	-15,20



Se contabiliza el nº empresas por CIF.

ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DE SINIESTRALIDAD

Las acciones destinadas a la reducción de la siniestralidad se han basado en la realización de actuaciones técnicas (visitas, análisis de accidentes, jornadas, información, etc.) abarcando a 3.051 empresas asociadas.

Desglose de las actuaciones del plan de reducción de la siniestralidad por división de empresas de acuerdo a su número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. de empresas participantes	
	2017	2018
Hasta 10	990	829
Entre 11-50	1.811	1.424
Más de 50	834	798
TOTAL	3.635	3.051

Desglose de las actuaciones del plan de reducción de la siniestralidad por tipo actuación

Tipo de actuación	Núm. de actuaciones	
	2017	2018
Visitas a empresas	5.681	4.467
Estudios de siniestralidad	6.770	6.402
Análisis de accidentes	2.238	613
Análisis de enfermedades profesionales	274	364
Asesoramientos	1.298	2.118
TOTAL	16.261	13.964

Plan de refuerzo

Durante 2018 se ha continuado con las acciones del *Plan de refuerzo*, consistente en un proceso de asesoramiento técnico en las empresas de peor siniestralidad de cada provincia. En 2018, se ha reducido o mantenido la siniestralidad en 525 empresas de las 912 que han formado parte del plan y se ha reducido el número total de accidentes con baja en 1.342.



Prestaciones especiales y asistencia social
fraternidad.com

Como parte del plan se han llevado a cabo, entre otras, acciones de concienciación de la dirección de la empresa, asesoramiento en gestión e integración de la prevención de riesgos, realización de estudios de siniestralidad, actuación para la implicación de mandos intermedios, revisión de la gestión de la siniestralidad y asesoramiento en la investigación del accidente o enfermedad profesional, propuesta de mejoras de los procesos de trabajo más problemáticos, detección de puntos débiles y acciones de control y seguimiento.

ASESORAMIENTO A EMPRESAS POR CONCURRENCIA DE TRABAJADORES

Es cada vez más habitual la contratación y subcontratación para descentralizar la actividad productiva, dando lugar a que coincidan trabajadores de varias empresas en un mismo centro de trabajo, en el cual, cada empresa realiza sus propios trabajos con los riesgos que conllevan, y que pueden afectar a los trabajadores de las otras empresas. La Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) pretende dar solución a los problemas que surgen en estos escenarios. Fraternidad-Muprespa ha proporcionado asesoramiento a 366 empresas y trabajadores autónomos, sobre los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales de acuerdo al documento de *Gestión de la Siniestralidad en Coordinación de Actividades Empresariales*.

INFORMES DE GESTIÓN

Se han emitido 1.124 informes con el fin de analizar las tareas, enfermedades profesionales y prestaciones económicas en casos de embarazo y lactancia de riesgo, que han requerido una dedicación de 9.059 horas. También se ha desarrollado un nuevo modelo de informe, denominado Informe Simple de Análisis de Accidentes para facilitar la tarea de investigación de accidentes en micro-pymes.

PLAN PARA LA REDUCCIÓN DE LA INCAPACIDAD Y LOS FALLECIMIENTOS

Debido al importante impacto que supone la llamada IMS (incapacidad, muerte y supervivencia) tanto a nivel humano como económico, Fraternidad-Muprespa ha elaborado durante 2018 un plan específico de actuaciones técnicas para incidir en este aspecto en la pequeña empresa.

El plan se ha basado en el estudio interno de “Gastos de las pymes en concepto de capitales renta” que recoge la información de los 1.435 expedientes de empresas de menos de 250 trabajadores tramitados por la Mutua. Estos expedientes suponen un coste total de 121.360.199,6 euros, distribuidos entre 83 enfermedades profesionales y 1.352 accidentes de trabajo. Las actuaciones llevadas a cabo han abarcado a 45 empresas a través de un total de 75 visitas.

EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN PREVENTIVA

Cursos y jornadas

Durante 2018, la Mutua ha celebrado un total de 220 cursos y jornadas para la educación y mejora de la cultura preventiva con el fin de fomentar la concienciación de la empresa. Estas actuaciones que han alcanzado a un total de 1.040 alumnos han sido comunicadas a los mutualistas a través de campañas por correo electrónico, que han sumado hasta 35.000 envíos mensuales.

Indicadores sobre la celebración de cursos y jornadas

	Número
Cursos y jornadas en materia preventiva	175
Jornadas de sensibilización de directivos y mandos intermedios	45
Alumnos	1.040

Como parte de la campaña de sensibilización se han impartido ponencias en instituciones, fundaciones y centros públicos, 7 nuevas ponencias, pasando a 57 las que conforman el catálogo *Hablando de prevención*. Los nuevos títulos incorporados han sido: Cómo implementar el modelo de empresa saludable en las organizaciones; Gestión en la prevención de la obra; Círculos de salud; Nuevos y no tan nuevos riesgos psicosociales; ISO 45001:2018; La seguridad laboral no tripulada-Drones; y Comunicación Eficaz.

Actividades con realidad virtual en seguridad vial laboral

Con el fin de fomentar la seguridad vial, un aspecto cada vez más crítico en la accidentalidad de las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido 200 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva para 1.554 alumnos. A su vez ha elaborado videos 360º bajo el título “No dejes a la suerte lo que depende de ti”, disponibles a través del canal YouTube de la entidad, así como varias infografías sobre seguridad vial (peatones, motoristas, ciclistas, circulación por ciudad y por carretera).



Lista de reproducción sobre Seguridad vial Canal YouTube de Fraternidad-Muprespa

"SE HAN TRAMITADO

8.426

SOLICITUDES POR UNA
CUANTÍA DE 15.098.463,51€

PARA **INCENTIVAR
LA PREVENCIÓN DE
LAS CONTINGENCIAS
PROFESIONALES.**"

Prevencion10.es

Se han realizado 8 jornadas *Prevencion10.es: Herramienta preventiva para autónomos y empresas de hasta 25 trabajadores* que estaban programadas en todas las delegaciones y han sido divulgadas mensualmente a las empresas asociadas.

Aula Prevención

El Aula de Prevención es el área privada de formación digital de las empresas mutualistas destinada a la educación y sensibilización sobre la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a través de la divulgación de buenas prácticas específicas por actividad laboral. En 2018 se han añadido 2 nuevos talleres con lo que el contenido alcanza el total de 69 cursos y 8 talleres de promoción de la salud. Los nuevos talleres son: Fitness emocional y Activando la salud.

Evolución de empresas, alumnos y cursos

	2015	2016	2017	2018
Empresas	283	154	126	198
Alumnos	1.293	1.203	1.000	2.165
Cursos realizados	4.312	1.957	1.541	4.446

Previene e Infoprevención.FM

El portal público de prevención *Previene* y el boletín digital *Infoprevención.FM* son los mecanismos de difusión de información vinculada a la prevención. Estos canales han servido para la difusión de 121 noticias relacionadas con publicaciones, normativa, subvenciones, jornadas e informaciones técnicas de prevención.

Las labores de mejora realizadas durante 2018 en estos, han ayudado al incremento del número de usuarios en un 159%.

Rincón de la Salud

El portal específico de empresa saludable que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de todos los públicos, el Rincón de la salud, se ha actualizado para ofrecer desde junio de 2018 un aspecto más moderno y atractivo. Las 124 noticias y 26 publicaciones han ofrecido información de interés para los 161.618 usuarios del portal en términos de hábitos saludables. Se han incorporado nuevos apartados: Bienestar emocional, bienestar físico y empresa saludable, que incluyen cursos, programas como "Activando salud" o la ruta que deben seguir las empresas que deseen convertirse en "saludables".

Publicaciones

Para facilitar el asesoramiento a las empresas, la difusión de la prevención y mejora del bienestar se han elaborado 11 nuevas infografías centradas en la seguridad vial y el bienestar emocional, además de 7 nuevos trípticos de diversa temática.

También se han creado fondos de escritorio y salvapantallas, a partir de una selección de 17 ejercicios que se pueden realizar en las oficinas y que permiten tomar conciencia sobre malas posturas durante la jornada de trabajo.

Sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales (bonus)

En el año 2018 se han tramitado 8.426 solicitudes por una cuantía de 15.098.463,51 euros.

Consciente del beneficio económico que tiene este incentivo para las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido jornadas y elaborado material divulgativo para fomentar la solicitud y lograr el cumplimiento de los requisitos necesarios. Así mismo, se ha adaptado la *Oficina digital* de la Mutua para la tramitación del bonus, de acuerdo al RD 231/2017, de manera que se pueda llevar a cabo de forma mucho más sencilla y ágil para la empresa mutualista o su asesoría.

COMUNICACIÓN

La comunicación bidireccional y efectiva entre Fraternidad-Muprespa y sus grupos de interés es un aspecto fundamental para el crecimiento sostenible. La posibilidad de dialogar con estos, facilitarles la interacción o dotarles de información, le permite adaptarse a sus necesidades y ofrecerles el mejor servicio posible.

La entidad dispone de numerosos canales de comunicación y difusión de información que abarcan distintos ámbitos y tecnologías, de manera que cada grupo de interés pueda hacer uso de aquellos que mejor se adapten a sus necesidades o manera de funcionar.

DIÁLOGO Y SERVICIO

Defensor del mutualista

El Defensor del mutualista de Fraternidad-Muprespa tiene la función de atender, canalizar y dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes, empresas y trabajadores asociados. Este órgano fue creado para garantizar la consideración de todas las comunicaciones recibidas y el arbitrio con todas las garantías de equidad, integridad y ecuanimidad de estas.

Se trata de una figura plenamente autónoma que, en el ejercicio de sus funciones, goza de la necesaria independencia e imparcialidad en la adopción de sus resoluciones. Además, el Defensor del mutualista realiza recomendaciones y elabora propuestas de mejora de atención a las distintas unidades responsables de la gestión.

La Oficina del Defensor del mutualista ha recibido durante el 2018 un total de 1.535 quejas y reclamaciones. Este dato ha supuesto un incremento del 12,29% respecto al ejercicio anterior (1.367 reclamaciones).

Evolución de la actividad del Defensor del mutualista

	2015	2016	2017	2018
Núm. de pacientes atendidos	196.604	199.891	209.019	218.239
Núm. de reclamaciones	1.040	1.197	1.367	1.535
Reclamaciones por paciente (%)	0,53	0,60	0,65	0,70

La gestión del defensor del mutualista ha permitido que en 452 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (29,45%). Este índice presenta un ligero aumento en relación al año anterior, cuyo porcentaje ascendió a 26,70%, en consonancia con el aumento de las reclamaciones en 2018.

Por lo general, la procedencia de las reclamaciones ha obedecido en su mayoría a trabajadores por cuenta ajena (95,31%, esto es, 1.463 reclamaciones). El resto han representado las formuladas por trabajadores autónomos (3,45%, esto es, 53 reclamaciones), empresas asociadas (1,17%, esto es, 18 reclamaciones) y asesores (0,07%, esto es, 1 reclamación), por este orden.

En cuanto a su distribución por tipo de contingencia cabe reseñar que 1.059 han estado vinculadas a la contingencia profesional y 476 corresponden al resto de contingencias.

Por su rapidez y accesibilidad, el conducto más utilizado para interponer las reclamaciones ante el Defensor del mutualista ha sido la hoja de reclamación (oficial o interna), puesta a disposición de los mutualistas en todos los centros de atención.

Canal de recepción	Núm. de reclamaciones
Hoja de reclamación oficial	864
Hoja de reclamación interna	216
Oficina virtual de reclamaciones y litigios	182
Buzón del Defensor	182
Ventanilla electrónica de atención	86
Registro institucional	1
Correo postal	4
Fax	0
Servicio de atención telefónica	0
TOTAL	1.535

Centro de contacto

Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus grupos de interés un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre sus servicios digitales de manera fácil, cercana y ágil.

Todos los colectivos con los que interactúa la entidad han sido atendidos a través de este canal, desde empresas mutualistas y trabajadores autónomos adheridos, hasta las asesorías, pasando por los trabajadores protegidos, proveedores e inspecciones médicas del Instituto Nacional de Seguridad Social.

Los ámbitos de consulta más habituales han sido los relacionados con los canales digitales que la Mutua pone a disposición de los grupos de interés: Oficina digital, Sistema Delt@ y Portal CoNTA, certificados digitales, instalación y uso de las aplicaciones PAT 2003 y RSB 2003, servicios de notificación electrónica, obtención de informes y facturación.

Los canales de comunicación con el centro de contacto son principalmente los números de teléfono 902 363 860 y 91 418 32 40 (de lunes a viernes de 9 a 19 horas) y la ventanilla electrónica de atención del portal web corporativo, disponible las 24 horas.

El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto se ha mantenido estable en relación al 2017 en términos de llamadas. No obstante, la atención realizada a través de la ventanilla electrónica ha aumentado en un 44% su actividad, poniéndose de manifiesto que los canales digitales se asientan como principal vehículo para la atención a los distintos grupos de interés.

“LA ATENCIÓN REALIZADA A TRAVÉS DE LA VENTANILLA ELECTRÓNICA HA AUMENTADO EN UN 44% SU ACTIVIDAD, PONIÉNDOSE DE MANIFIESTO QUE **LOS CANALES DIGITALES SE ASIENTAN COMO PRINCIPAL VEHÍCULO.**”

Evolución del número de comunicaciones recibidas por temática y canal

	Llamadas			Ventanilla electrónica		
	2017	2018	Variación (%)	2017	2018	Variación (%)
Infoweb (Oficina digital y Web)	4.528	4.577	1	4.322	7.054	63,2
Oficina digital (acceso)	2.476	3.450	39,4	2.410	3.485	44,6
Delt@/AOC y e-Servicios	2.742	2.114	-22,9	962	952	-1
IRPF	1.697	1.230	-27,5	0	0	
Proveedores	164	152	-7,3	859	846	-1,5
TOTAL	11.607	11.523	-0,7	8.553	12.337	44,2

Contacte con nosotros

La *ventanilla electrónica de atención* disponible a través del portal web corporativo de la Mutua recibe el nombre de “Contacte con nosotros”. Se trata de un servicio de atención disponible las 24 horas del día, en el que el usuario puede contactar con la Mutua por escrito (pudiendo adjuntar documentación) para tratar cualquier tipo de información. El sistema encauza de manera automática la comunicación al responsable interno de su gestión de acuerdo al tema indicado por el remitente.

El número de comunicaciones recibidas durante 2018 ha sido de 4.000, lo cual implica un aumento del 7,46% respecto al ejercicio anterior, y se han gestionado en tiempo y forma el 99,58%.

Oficina digital

La Oficina digital que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus empresas asociadas, trabajadores autónomos, asesorías y proveedores, así como a los servicios provinciales de la Inspección Médica del INSS, tiene por objeto ofrecerles servicio a distancia y en cualquier momento, ampliando el territorio de actuación de la entidad más allá de sus instalaciones físicas y su horario de atención.

La Oficina digital se ha renovado en 2018, dedicando especial atención a mejorar la experiencia de usuario a través de la aplicación de un nuevo diseño y mejoras en la usabilidad. Además, se han introducido otras novedades entre las que cabe destacar:

- Nuevo diseño del servicio de tramitación digital de la solicitud del *incentivo bonus*, estrenado con la campaña correspondiente al ejercicio 2017.
- La presentación digital de la cédula de asistencia a la Junta General.
- La Zona INSS para inspectores médicos del INSS, a través de la cual estos pueden consultar la historia clínica digital del paciente de Fraternidad-Muprespa, en su labor de evaluación de expedientes remitidos por la entidad.

Complementando el servicio a través de la Oficina digital, Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus empresas mutualistas AppSent, una aplicación para dispositivos móviles (Android e iOS) que permite a las empresas realizar el seguimiento del absentismo por contingencia común de sus trabajadores.

Portal del paciente y App MiFraterPaciente

El Portal del paciente es la sección de la Oficina digital destinada a facilitar a los pacientes de la Mutua la posibilidad de realizar a distancia y en cualquier momento aquellos trámites que no requieren de su presencia.

Las principales mejoras que se han incorporado al portal durante el 2018 han sido:

- Puesta a disposición del paciente de nuevos documentos relativos a los procesos asistenciales: partes médicos de contingencias profesionales emitidos en centros asistenciales de la Mutua, informes de pruebas diagnósticas, copia de los consentimientos, autorizaciones y otros documentos previamente firmados por el paciente.
- Consulta de la tarjeta de implantación, que contiene la relación de implantes incluidos en las intervenciones quirúrgicas realizadas al paciente.

A su vez, la App MiFraterPaciente traslada los servicios del Portal del paciente a los dispositivos inteligentes, tanto teléfonos como tabletas (Android e iOS), permitiendo al paciente tenerlos a su disposición con absoluta inmediatez.

Rincón del asesor

El Rincón del asesor de Fraternidad-Muprespa es un portal web que sirve de foro informativo y de debate sobre sentencias, estudios y análisis de la legislación en materia laboral y de Seguridad Social. El espacio cuenta con una biblioteca jurídica con un sistema de avisos que informa sobre la incorporación de nuevos contenidos a los usuarios suscritos, además de la posibilidad de consultar convenios colectivos o realizar el cálculo de nóminas, entre otras funcionalidades.

El Rincón del asesor ha visto aumentado el número de visitas en un 41,04%, llegando a las 3.879 páginas visitadas. A su vez, han aumentado en un 8,76% los usuarios que han accedido a su biblioteca en relación al año 2017, habiendo consultado 3.924 documentos de los 4.166 disponibles.

Portal del emprendedor (sumutua.com)

El Portal del emprendedor de Fraternidad-Muprespa es una plataforma web donde dicho colectivo puede encontrar contenidos de su interés, noticias de actualidad, entrevistas a profesionales relacionados con la emprendeduría, artículos sobre pymes o informes comparativos de afiliación.

El portal ha presentado un crecimiento de usuarios del 29,74% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 6.967 usuarios. De manera similar han aumentado los accesos en un 31,94%. Su mayor actividad se ha focalizado en las 56 noticias publicadas en la sección de Actualidad, dando pie a que esta sea la más visitada, con 4.998 visitas.



Oficina digital
fraternidad.com



Portal del emprendedor
fraternidad.com

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

Jornadas informativas y divulgativas

En el ejercicio de las funciones que Fraternidad-Muprespa desempeña como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, en 2018 ha organizado más de 170 jornadas informativas y divulgativas a través de las que ha tratado de dar respuesta a las dudas y problemas de mutualistas y asesorías sobre las prestaciones que gestiona.

Las temáticas más frecuentes en estas jornadas han sido las relativas al incentivo bonus, la gestión del absentismo, la *Oficina digital*, la cesión de datos de salud, y la prevención de riesgos laborales, entre ellos, los relacionados con riesgos psicosociales y la nanotecnología.

La exposición itinerante de carteles de prevención del siglo XX ha visitado 7 nuevos emplazamientos en toda España, desde estaciones de ferrocarriles a aeropuertos.

Campañas de comunicación

Fraternidad-Muprespa ha realizado un total de 23 campañas a través del correo electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés externos.

A su vez se ha actualizado el aspecto y automatizado el sistema de publicación del boletín Inform@ que, con periodicidad quincenal, traslada información de actualidad en materia de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, calidad, tecnología, medioambiente, recursos humanos y RSC a sus suscriptores, a la que se ha añadido una nueva sección titulada Emprendedores. Durante el año 2018 se han remitido 24 números a los suscriptores.

Presencia de marca

Fraternidad-Muprespa ha realizado más de 300 productos para potenciar su imagen de marca, desde 16 videos difundidos a través de redes sociales y FMTV, hasta la cobertura de 63 eventos y actos públicos para la obtención del material gráfico.

Web corporativa

El portal web corporativo, destinado a ofrecer información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento a cualquier persona interesada, ha registrado durante 2018 un aumento en el número de usuarios, accesos y páginas vistas. Las sesiones recibidas han aumentado en un 22,05%, el número de usuarios en un 24,75% y las visitas a páginas en un 13,23%.

Los servicios más utilizados del portal han sido el formulario de solicitud de botiquines, cuya actividad ha aumentando en un 15,70% hasta las 110.707 visitas, y la consulta de la red de centros que ha aumentado en un 49,34% su actividad.

Redes sociales

Fraternidad-Muprespa ha dado continuidad a su presencia en las redes sociales a través de publicación de contenidos.

FMTV (Cartelería virtual)

La Mutua ofrece en sus salas de espera la difusión contenidos relacionados con la salud laboral y la prevención de riesgos laborales, servicios informáticos a disposición del mutualista, y la calidad y el medioambiente, entre otros, a través de FMTV. Se trata de un sistema de cartelería virtual con una programación de contenidos ininterrumpidos durante el horario de atención al público. En 2018 la parrilla de contenidos se ha visto actualizada adaptándose a los intereses de los pacientes.

Cabe destacar, durante la semana de la prevención, la creación de una parrilla específica de contenidos sobre la prevención de riesgos laborales y promoción de la salud.

Gabinete de prensa

Fraternidad-Muprespa, en su afán de mejorar la manera en la que se comunica y ganar en repercusión mediática, dispone de un gabinete de prensa desde el que traslada información a los medios de comunicación.

Las apariciones en prensa de Fraternidad-Muprespa han aumentado un 23% respecto al año anterior en prensa digital, si bien han disminuido en prensa impresa (de manera análoga a la evolución que están viviendo los medios tradicionales hacia los contenidos digitales).

A lo largo de 2018 se han remitido a los medios 53 notas de prensa, dando pie a 1.000 publicaciones, lo cual supone un aumento del 142% en tres años.

PORTAL WEB

USUARIOS	SESIONES	Nº VISITAS PÁGS.
24,75%	22,05%	13,23%
427.413 frente a 342.625 en 2017	734.712 frente a 601.972 en 2017	1.763.802 frente a 1.557.706 en 2017

YouTube	Twitter	Facebook	LinkedIn
1.820	2.221	2.209	4.861
suscriptores	seguidores	likes	suscriptores

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

2018 ha sido un año en el que ha continuado la tendencia alcista del absentismo por incapacidad temporal derivada de contingencia común, en paralelo con el aumento del número de afiliados a la Seguridad Social, generándose las primeras dudas y convirtiendo la sostenibilidad de estas prestaciones como la principal preocupación del sector.

No es de extrañar, por tanto, que se hayan seguido implantando iniciativas y proyectos de sistemas de información en este ámbito de actividad de la Mutua, con el objetivo de mejorar la eficiencia de la gestión.

Uno de los proyectos más significativos y transversal en la relación con todos los grupos de interés externos ha sido la nueva *Oficina digital*. La anterior “extranet” a través de la que se daba servicio a pacientes, empresas asociadas, trabajadores autónomos o asesorías ha vivido una completa renovación durante el 2018 para convertirse en la *Oficina digital*. Los esfuerzos destinados a esta nueva versión se han enfocado a renovar su aspecto, adecuándolo al diseño del portal web corporativo (renovado en el ejercicio precedente), ofrecer una estructura simplificada que facilite su interacción a los usuarios, la reestructuración del buzón personal de notificaciones para hacerlo más sencillo y usable, además de una revisión funcional generalizada de todos los servicios ofrecidos para simplificar su uso. Además se ha incorporado una nueva Zona INSS a través de la cual se ofrece servicio y se incorpora al colectivo de inspectores médicos del INSS como usuario de la *Oficina digital*.

A su vez, el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, que nace con una vocación y un funcionamiento plenamente digital, ha capitalizado también buena parte de los esfuerzos en el ámbito de los sistemas de información para su dotación e implantación de los equipos, los sistemas y las soluciones digitales más punteras del mercado: la infraestructura de la red de datos Ethernet de última generación y la red inalámbrica Wi-fi, las comunicaciones VoIP, el sistema de seguridad integrada, el PACS, quirófanos digitales, la solución de ordenación de pacientes o el sistema de localización en tiempo real (RTLS), entre un largo etcétera de elementos esenciales para garantizar el carácter digital y pionero del hospital.

En 2018 se ha iniciado también la ejecución del III Plan

Estratégico Corporativo 2018-2020, uno de cuyos objetivos estratégicos es la transformación digital. En este sentido la Mutua ha puesto en marcha un Plan de Evolución Digital, el cual, a partir de un diagnóstico inicial sobre la madurez digital de la entidad, ha permitido diseñar un plan de acción sobre la relación con los clientes, los procesos, la información y la tecnología que debe permitirle alcanzar una situación óptima para afrontar los retos futuros.

De otra parte, los aspectos de calidad, seguridad y sostenibilidad de los sistemas de información de Fraternidad-Muprespa siguen estando garantizados, gracias al mantenimiento de los tres certificados cuyo ámbito es precisamente el desarrollo y la producción de los sistemas de información de la entidad: ISO 9001 (Calidad), 14001 y EMAS (Gestión Ambiental) y 27001 (Seguridad de la Información).

Las novedades más significativas en los sistemas de información a lo largo del ejercicio 2018 han sido:

ATENCIÓN SANITARIA

- Digitalización de la relación con el paciente con la puesta a disposición de nuevos documentos a través del *Portal del paciente* y el App *MiFraterPaciente*.
- Implantación de la Zona INSS en la *Oficina digital* de Fraternidad-Muprespa, una solución de interoperabilidad e intercambio de información para poner la Historia Clínica Electrónica a disposición de las Inspecciones Médicas Provinciales del Instituto Nacional de Seguridad Social, con el objetivo de facilitar la colaboración entre ambas entidades en la gestión de los procesos de IT, en el marco del acuerdo de colaboración firmado por ambas entidades a nivel nacional.
- Incorporación de las guías de evaluación de grados de incapacidad publicadas por el INSS en función del diagnóstico del proceso, para facilitar la labor de evaluación de posibles incapacidades al sistema de gestión.
- Implantación de una solución de ordenación de pacientes que permite optimizar los flujos de pacientes, reduciendo los tiempos de espera y garantizando la confidencialidad en su tránsito dentro del centro asistencial. El sistema se ha puesto en funcionamiento en 2018 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.

“EN 2018 SE HA INICIADO LA EJECUCIÓN DEL III PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO, UNO DE CUYOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ES **LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL, QUE HA DADO PIE AL PLAN DE EVOLUCIÓN DIGITAL.**”

- Nuevo informe médico de alta laboral que se entrega cuando el paciente que se encuentra en incapacidad temporal por contingencias profesionales recibe el alta por parte del servicio médico de la Mutua.
- Desarrollo de un nuevo módulo de gestión de la prescripción y administración de medicación y cuidados en el ámbito hospitalario, dentro del HIS, Health Information System, de Fraternidad-Muprespa
- Nuevo módulo de registro de rehabilitación psicológica en centros propios incorporado del HIS de Fraternidad-Muprespa.
- Nuevo diseño y evolución de la ficha de quirófano en la aplicación de gestión de cirugías del HIS de Fraternidad-Muprespa.
- Implantación de una solución de gestión y trazabilidad del proceso de esterilización de material en el bloque quirúrgico del HIS de Fraternidad-Muprespa.

PRESTACIONES ECONÓMICAS

- Se ha desarrollado un nuevo módulo para la gestión de reclamaciones de capitales renta, con el objetivo de optimizar e incrementar la recuperación de gastos relativos al pago de capitalizaciones de pensiones por Incapacidad Permanente y Muerte y Supervivencia
- Automatización del proceso de control de la situación de pago de la deuda de pago delegado comunicada a la TGSS.
- Implantación de un mecanismo de detección automática de posibles beneficiarios de ayudas de Prestaciones Especiales a trabajadores que hayan sufrido un accidente o una enfermedad profesional con cargo al Fondo de Asistencia Social, para potenciar y aumentar la eficacia de la atención a estos.

GESTIÓN DE EMPRESAS Y MUTUALISTAS

- 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.
- Nuevo servicio en la *Oficina digital* para la presentación de las cédulas de asistencia a la Junta General de Fraternidad-Muprespa por parte de las empresas mutualistas.

PREVENCIÓN Y DESARROLLO DE LA CULTURA DE LA SALUD

- Automatización y digitalización del servicio de tramitación electrónica de la solicitud del incentivo *bonus*, en particular en el canal *Oficina digital* en el cual se ha intensificado la integración con la aplicación de *back office* así como el nivel de digitalización del proceso principalmente con la potenciación del uso de la firma electrónica, lo que ha permitido afrontar de forma eficiente el incremento de solicitudes tramitadas en la campaña anual con respecto a la campaña anterior.
- Publicación de nuevas secciones de contenidos relativos al Fitness emocional y a la promoción de la cultura de la salud en el Aula Prevención.
- Desarrollo de una solución que permite la integración Single Sign-On del Aula Prevención con una Intranet o plataforma corporativa de una empresa mutualista.

BUSINESS INTELLIGENCE

- Realización de la analítica de datos para la implantación de un sistema de segmentación avanzada de clientes que permita incrementar el nivel de personalización del servicio prestado.
- Construcción de un *big data* sanitario corporativo que permite llevar a cabo estudios epidemiológicos para adecuar el servicio ofrecido a pacientes y empresas a su propia realidad.
- Participación en el proyecto Épsilon que lidera la Asociación ATAM, Asociación Telefónica de Apoyo Mutuo, para la creación de soluciones tecnológicas que a través de modelos predictivos permitan a los profesionales sanitarios realizar el diagnóstico, prevención y determinación de planes de intervención clínica.

GESTIÓN ECONÓMICA, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

- Evolución del gestor interno de expedientes de contratación para la implantación de un mecanismo de revisión centralizada de propuestas de inicio de contratación.
- Implantación de un mecanismo automatizado para el control de facturación de proveedores de servicios asistenciales con los que la Mutua ha firmado conciertos sanitarios.

GESTIÓN DE PERSONAL E INTRANET

- Implantación de una nueva aula virtual para empleados, sede digital de la UNICO, Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa, accesible desde fuera de la red de la Mutua e integrada en la comunidad Moodle.net.
- Desarrollo del nuevo Portafirmas corporativo, una nueva solución de carácter transversal que ofrece servicios de firma digital de documentación a personal y gestores, facilitando así la digitalización de procesos administrativos.
- Evolución de FraterTube, canal de video en *streaming* para empleados integrado en la intranet corporativa, para apuntalar la apuesta por los contenidos multimedia marcada en el plan de comunicación interna corporativa.

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

- Continuación de la evolución tecnológica a la versión más moderna de SAP Business Objects, que concluirá durante los primeros meses de 2019 y permitirá incorporar nuevas herramientas de presentación de informes.
- Implantación de una herramienta de gestión de proyectos para dar soporte al uso de metodologías ágiles.