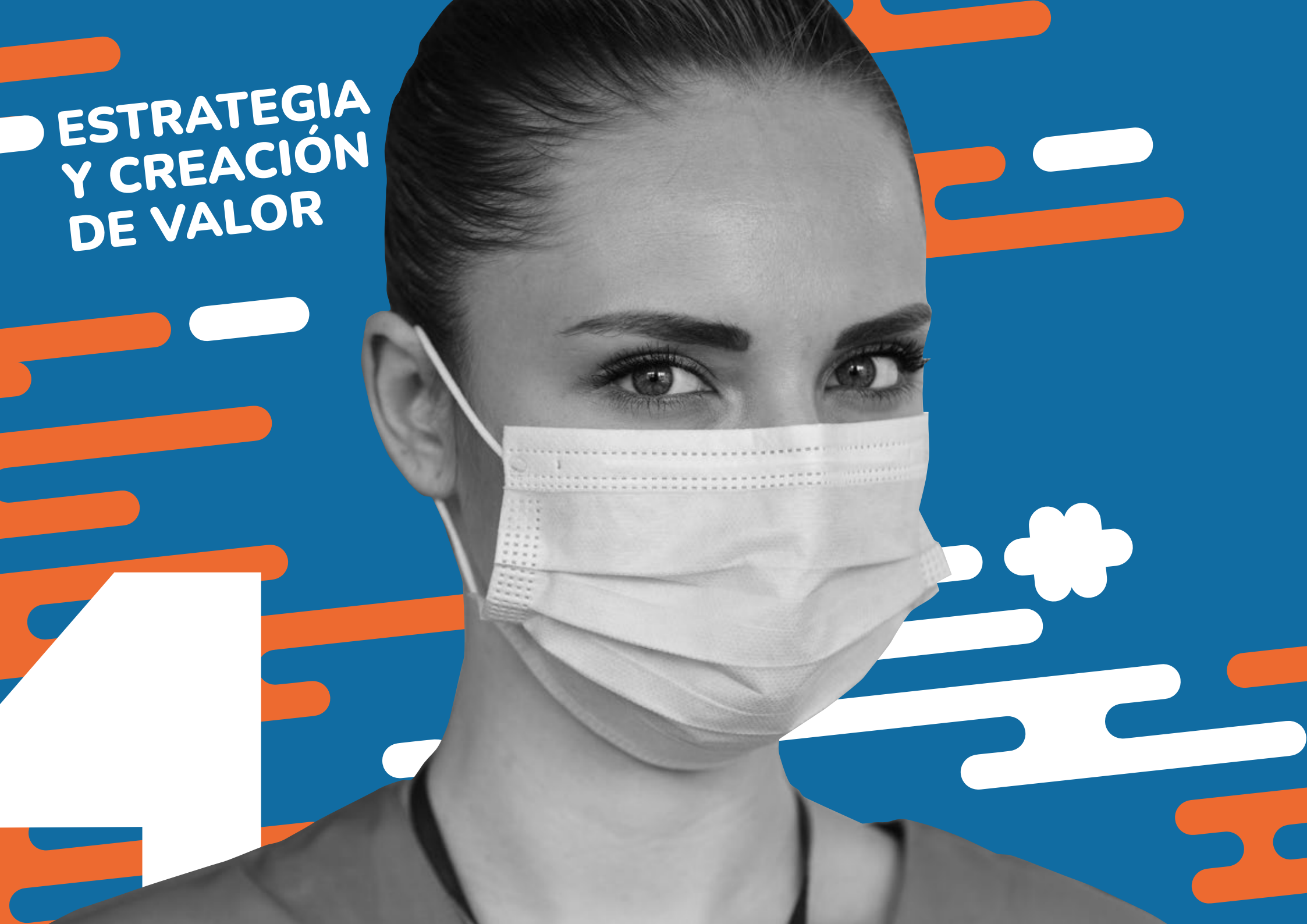


**ESTRATEGIA  
Y CREACIÓN  
DE VALOR**



“III Plan Estratégico Corporativo 2018-2020: El trabajo realizado se ha materializado en 41 proyectos finalizados, dando pie a un **cumplimiento global del plan del 85%**.”

## IIIPEC: OBJETIVOS Y PROYECTOS

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 revertir un puntual distanciamiento de los resultados previstos, el incumplimiento de los niveles de calidad comprometidos o adaptarse a aspectos externos impredecibles, como ha sido en 2020 la situación provocada por la COVID-19. Para ello, la entidad tiene establecidos mecanismos de medición, seguimiento y regulación de su estrategia y creación de valor.

✳ La crisis sanitaria provocada por la COVID-19 ha afectado, a nivel mundial, a todos los ámbitos de la sociedad, especialmente al de la salud y al económico. Este escenario ha puesto en valor la capacidad de adaptación de Fraternidad-Muprespa, que ha potenciado su competitividad manteniendo su estrategia y modelo de gestión. En una situación de obligada atención a distancia, se ha enfatizado la estrategia de la Mutua, aprovechando y potenciando los proyectos de su III Plan Estratégico Corporativo, habilitando canales de comunicación y servicios que han permitido atender a los clientes en cualquier situación y de la manera deseada, manteniendo un servicio asistencial con los máximos estándares de calidad. El trabajo realizado por la Mutua a lo largo del ejercicio ha demostrado agilidad, adaptación al cambio y capacidad de gestión de las

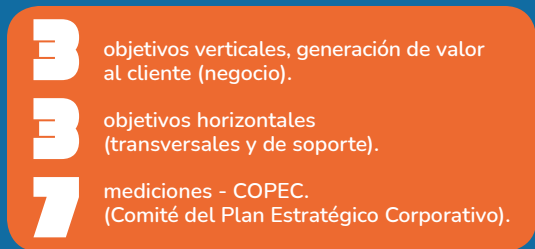
nuevas prestaciones económicas para trabajadores autónomos, que han exigido un esfuerzo interpretativo, logístico y de evolución del ámbito digital sin precedentes.

## III PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2018-2020

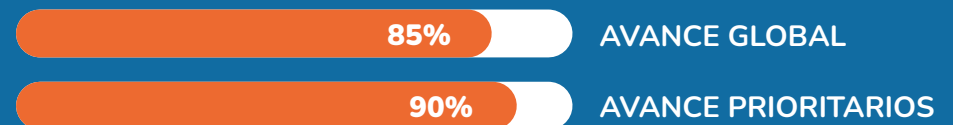
El III Plan Estratégico Corporativo (PEC), en su empeño de seguir creando valor y ofrecer a los clientes de la Mutua un servicio de excelencia, ha cubierto el periodo 2018-2020, avalado por un detallado análisis y diagnóstico de la situación de la entidad que ha determinado los aspectos que ha sido preciso que refuerce y priorice para dar continuidad al cumplimiento de su misión. El trabajo realizado se ha materializado en 41 proyectos finalizados, dando pie a un cumplimiento global del plan del 85%.

Tras haber alcanzado los objetivos concretos y específicos fijados en los anteriores planes, especialmente aquellos enfocados a reforzar las estructuras internas de la Mutua, el III PEC se centró en la consolidación de la gestión externa. La conclusión del análisis interno realizado por los miembros de la organización para su definición dedujo que “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 revierta en una mejor situación.”

El III Plan Estratégico Corporativo ha estado alineado y apoyado por un Plan de Evolución Digital; por el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, modelo de sostenibilidad y calidad, que lidera la red asistencial de la Mutua; y por una alianza estratégica, +compromiso, junto a Asepeyo y MC Mutual.



✓ **41** PROYECTOS TOTALES  
✓ **20** PROYECTOS PRIORITARIOS



## PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS

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

### • Relación con el cliente

- Avance en el conocimiento de empresas y asesores para ofrecerles un servicio adecuado, homogéneo y personalizado en la atención (Plan de atención), lo cual ha contribuido a una mejora en la comunicación con los clientes.
- Homogenización de la documentación dirigida a estos (formularios, comunicados, etc.), pudiendo ser remitida directamente desde las aplicaciones de negocio e integrándose en la gestión documental vinculada a cada cliente.
- Diseño e implantación del paquete de bienvenida digital para las empresas de nueva asociación, con información de utilidad dirigida a estas y a sus trabajadores. Este servicio homogeneiza, agiliza, acerca y personaliza el servicio a los clientes, estableciendo un nuevo canal digital de comunicación bidireccional.
- Revisión del contenido y formato de las jornadas y eventos que la Mutua celebra o en los que participa para adaptarlos y protocolizarlos en base a los criterios generales de austeridad, eficiencia y transparencia del Sector Público.
- Simplificación de la tramitación de las prestaciones por los propios autónomos o asesorías no dadas de alta en la Oficina Digital con el acceso simplificado.
- Mejora de los medios digitales para reforzar la gestión de la relación con los clientes a través de la Oficina Digital.
  - Alta de solicitudes de las prestaciones.
  - Potenciación de la comunicación telefónica y/o videoconferencia con pacientes, asesores, autónomos y empresas.
  - Puesta en marcha de contenidos y jornadas en el nuevo espacio COVID-19 dentro del Portal Previene.

### • Mejora del absentismo

Para mejorar el absentismo de las empresas mutualistas, Fraternidad-Muprespa ha trabajado sobre un tripe enfoque: gestión excelente; activación de la empresa; y activación del paciente.

- **Gestión excelente.** Revisión de los procesos de negocio más relevantes plasmando los puntos débiles y trabajando para mejorarlos. La Mutua se ha dotado de mecanismos y herramientas que le permiten conocer qué sucede en cada momento y dónde se han producido desviaciones, con el afán de reconducirlas analizándose datos masivos de salud para comprobar si las pautas y actuaciones marcadas eran las adecuadas o si se deberían reforzar con nuevas propuestas.
  - Revisión y mejora de la consulta médica de contingencia común, para realizar una adecuada valoración funcional de la situación de salud-enfermedad del paciente. Se han desarrollado guías y decálogos para la gestión eficaz de la contingencia común por parte del personal sanitario, unificando los criterios de los profesionales, facilitando un mejor seguimiento de los procesos, además de alinearse con los criterios y propuestas de valoración del INSS. Además se han habilitado para el colectivo médico alertas, datos e informes actualizados que posibilitan la mejora de la gestión del absentismo.
  - Optimización de las reuniones de incapacidad temporal por contingencia profesional, para lograr una mayor eficacia y eficiencia de las herramientas de control de la incapacidad temporal. Para ello se seleccionan de manera automática los expedientes a revisar en la reunión en base a una serie de indicadores.
- **Activar a la empresa.** La empresa es el principal aliado de la Mutua para la mejora de la calidad y la salud de los trabajadores que atiende, por eso se ha aprovechado el enfoque epidemiológico para trasladar a las empresas una explicación sobre su absentismo.
  - Presentación del modelo de gestión de la Mutua a aquellas empresas mutualistas que quieren mejorar sus ratios de absentismo y la salud de sus trabajadores.
  - Creación de un fondo documental a disposición de las empresas interesadas. Se trata de propuestas y experiencias contrastadas y con evidencia científica enfocadas a la mejora de su absentismo.
  - Entrega a las empresas de propuestas más ajustadas a sus problemas, en función de los resultados de los estudios de la salud poblacional.

- Puesta a disposición de los mutualistas de informes a través de la Oficina Digital para la gestión de su absentismo con: indicadores de IT, duración de los procesos, patologías con mayor incidencia.
- Desarrollo de una cultura de la salud para los trabajadores a través de la oferta en línea de contenidos del Aula Prevención y los nuevos contenidos del Rincón de la Salud.
- Actualización tecnológica y funcional de AppSent, revisando e incorporando información de contingencia común, que permite a las empresas realizar el seguimiento del absentismo de sus trabajadores.
- **Activar al paciente.** Fraternidad-Muprespa ha analizado los factores recurrentes en las bajas por enfermedad de los pacientes para informarles y formarles en sus patologías y contribuir a su prevención.
  - Ampliación de la información sobre el paciente a través de distintos canales: creación de cuestionario socio-sanitario-laboral con antecedentes (familiares, laborales...), escala de somatización, de ansiedad, hábitos, y actividad física; posibilidad de registro en línea de nuevos usuarios y dossier de bienvenida al paciente.
  - Creación de contenidos y puesta a disposición del paciente. El Portal del Paciente y la App Mi Frater Paciente, permiten al paciente acceder a su historia clínica y a sus pruebas diagnósticas, así como a contenidos en materia de salud y de prevención que le facilitan la relación con la Mutua y le previenen de futuras recaídas.
  - Renovación y ampliación de la Oficina Digital para implicar al paciente en el intercambio de información con la Mutua de forma que se eviten gestiones innecesarias. Se han implementado medios telemáticos de comunicación (Oficina Digital, los SMS, el correo electrónico -a través de un tercero de confianza- con notificación fehaciente...) para: reconocimiento del derecho (prestaciones, resoluciones INSS, reintegro de gastos...), el recordatorio de citas por SMS, confirmación de la llegada al centro desde el móvil, y la solicitud del volante de solicitud de asistencia mediante notificación eVSA.

### • Excelencia sanitaria

Para la mejora de la excelencia sanitaria y la adaptación a un entorno más complejo y difícil de gestionar, Fraternidad-Muprespa ha trabajado en tres líneas: Optimización y adecuación de la red asistencial a la normativa y a las necesidades reales; Potenciación de la gestión sanitaria innovadora; Constitución del Hospital Habana como corazón sanitario de la Mutua.

#### • Optimización y adecuación de la red asistencial a la normativa y a las necesidades reales de la Mutua.

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha sido un elemento decisivo a la hora de redefinir la red asistencial. La Mutua presta la asistencia sanitaria con su propia red ambulatoria y hospitalaria, con centros de otras mutuas, a través de convenios con administraciones públicas, y con centros sanitarios ajenos que complementan su oferta asistencial, siendo estos un eslabón esencial en la cadena de valor sanitaria.

- Configuración y licitación de la red concertada. Se ha elaborado un mapa sanitario de cada región según las nuevas necesidades buscando una mayor colaboración de estos centros. Para poder trabajar con los centros concertados ha sido básico el avance en la adjudicación de proveedores según la Ley de Contratos del Sector Público. 📍
- Alineación del servicio de la red concertada con los estándares de calidad de los centros propios. En los contratos se han incluido criterios de ejecución (tiempos de citación, de comienzo de tratamiento, de realización de informes y entrega de pruebas), y la posibilidad de realizar encuestas de satisfacción para disponer de información sobre la actividad desarrollada por el proveedor y la calidad percibida por los pacientes. 📍
- Mejora en la comunicación telemática con los proveedores sanitarios permitiendo un intercambio de información a varios niveles: envío y recepción de documentación, gestión de citas, comunicaciones, integración automática de las imágenes e informes en las aplicaciones de la Mutua.
- Implantación de un nuevo sistema digital de contratación. Mejora de la anterior versión incorporando nuevas funcionalidades (en registro de la información, seguimiento de los expedientes, validaciones, etc.) con información más visible y ordenada.
- Potenciación de la gestión sanitaria innovadora. Fraternidad-Muprespa tiene una gran inquietud por la mejora continua en todos los ámbitos, especialmente en aquellos que tienen una mayor exigencia por parte

de los pacientes. Para ello, se ha potenciado el análisis de las nuevas tendencias en salud o las terapias más innovadoras, el papel que tienen en el proceso de trabajo asistencial los colectivos de fisioterapia y de enfermería, la importancia de la calidad de la información para el diagnóstico, y las nuevas fórmulas en línea en la atención al paciente, la formación o un plan rupturista de la rehabilitación, entre otras iniciativas.

- Reactivación del Comité de Expertos, cuyo objetivo es promover y vehicular la incorporación de nuevas técnicas sanitarias, como un organismo interno consultor de la Mutua. 📍
- Implantación de una solución de codificación CIE-10-ES y CIE-9-MC, para la codificación automática de diagnósticos y procedimientos, mediante una herramienta basada en el lenguaje natural del médico, que ayuda al personal facultativo a clasificar los procesos. Fraternidad-Muprespa se alinea con los requerimientos del Instituto Nacional de la Seguridad Social y los Servicios Públicos de Salud hacia el uso del modelo CIE-10 y, además, permite la elaboración de estadísticas y estudios de morbilidad.
- Desarrollo del papel de la fisioterapia y la enfermería, con objeto de incorporar todas las visiones posibles para unificar su funcionamiento e incorporar las acciones más beneficiosas en el trabajo de cada profesional sanitario. El proyecto se ha concretado en el desarrollo de una serie de manuales, protocolos y procedimientos que han contribuido a compartir conocimientos, optimizar la atención sanitaria y racionalizar el uso de los centros protegiendo la salud de los trabajadores.
- Impulso de la gestión clínica a distancia, para dar un servicio excelente al paciente más allá de los centros asistenciales propios, ampliando su cobertura con la aplicación de tecnología y la mejora de procesos, jugando el Hospital Habana un papel preferente, como fuente de innovación, docencia, y por su labor integrada con la red.
- Implantación de un sistema de ordenación de pacientes, para ordenación del flujo de pacientes que acuden a los centros de atención, mediante la instalación de Puntos de Atención Digital (PAD), o quioscos de auto-servicio de tickets, e impresoras de tickets identificativos del turno de atención, así como de pantallas de llamadas.
- Constitución del Hospital Habana como corazón sanitario de la Mutua. Se han puesto en marcha en el Hospital nuevos procedimientos y aplicativos que buscan garantizar que

la información llegue a aquellos profesionales que deben tomar decisiones sobre el paciente y que este pueda acceder a aquella información que le es más relevante.

- Implantación de un sistema de localización de pacientes y activos, que permite trazar, localizar e identificar los pacientes y activos en tiempo real mediante una serie de balizas de localización. 📍
- Desarrollo de aplicativos de planta. Sistemas de información que dan soporte a las actividades de los profesionales sanitarios como: la integración en la historia clínica electrónica de la monitorización de las constantes vitales, dispositivos móviles con acceso a la historia clínica, sistema de dispensación automática de medicamentos y la eliminación del papel.
- Desarrollo de aplicativos del bloque quirúrgico. Sistemas de información que dan soporte a las actividades relacionadas con el quirófano tales como: la programación de cirugías, profesionales que intervienen, seguimiento del paciente, trazabilidad del proceso de esterilización del instrumental, etc. y su integración en la Historia Clínica Electrónica.

“Para la mejora de la excelencia sanitaria y la adaptación a un entorno más complejo y difícil de gestionar, la Mutua ha trabajado en tres líneas: **Optimización y adecuación** de la red asistencial a la normativa y a las necesidades reales; **Potenciación de la gestión** sanitaria innovadora; **Constitución** del Hospital Habana como corazón sanitario.”

## MODELO PARTICIPATIVO

La definición del Plan Estratégico Corporativo 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 (COPEC), grupos de trabajo temáticos, unidades de servicios centrales y plantilla en general.

Asimismo, para su adaptación a las necesidades cambiantes del último año se han impulsado y priorizado nuevos mecanismos de actualización y flexibilidad. Además de pedir opinión sobre los resultados de algunos proyectos a personas de las áreas afectadas por estos.

## COMITÉ DEL PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO (COPEC)

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

El comité se compone del subdirector general de Sistemas de información y servicios, la dirección del departamento de Organización y planificación, y un representante de cada una de las Subdirecciones generales y de la Secretaría general.

El Comité del Plan Estratégico Corporativo se ha reunido en cinco ocasiones durante el 2020. Además, a lo largo del periodo comprendido entre 2018 a 2020 se han realizado siete mediciones del grado de ejecución del PEC, supervisadas por este comité.

## IV PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2021-2022

Concluida en 2020 la implantación del III Plan Estratégico Corporativo y dada la situación de crisis e incertidumbre causada por la pandemia a su finalización, durante el último trimestre del ejercicio se ha trabajado en la definición del IV Plan Estratégico Corporativo, con un plazo temporal de dos años (2021-2022), cuyo principal objetivo de negocio ha sido la sostenibilidad, y sobre el que pivotan cuatro objetivos:

- 2 objetivos de negocio
- Fidelizar a las empresas mutualistas.
  - Satisfacer al paciente.
- 2 objetivos transversales
- Conectar a los profesionales.
  - Mejorar las herramientas de trabajo.

## 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 opinión y consulta para cada uno de los agentes, permitiéndoles participar en sus procesos económicos, ambientales y sociales.

A continuación se muestran los principales grupos de interés con los que se relaciona la Mutua, los canales a través de los que se relaciona con estos y la frecuencia con la que son usados dichos canales:



Grupo de interés	Mecanismo de participación	Frecuencia	Anotación
<b>Medioambiente</b>	Compromiso Pacto Mundial de Naciones Unidas	Constante	(1)
	Certificados medioambientales	Constante	(2)
	Verificación de la Huella de Carbono	Anual	(3)
<b>Sociedad civil</b>	Ley de transparencia y Portal de la transparencia	Siempre disponible	(4)
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(6)
	Redes sociales	Constante	(6)
<b>Administración</b>	Leyes, Reales Decretos, Órdenes y Resoluciones	Sin frecuencia establecida	(7)
	Plan de relaciones institucionales	Según programa	
	Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social	Anual	(8)
	Auditoría del Tribunal de Cuentas	Anual	(8)
	Supervisión y autorización de la masa salarial por parte de la Dirección General de Costes de Personal del Ministerio de Hacienda	Anual	(8)
<b>Mutualistas</b>	Junta General	1 reunión	(9)
	Junta Directiva	5 reuniones	(9)
	Comisión Permanente	5 reuniones	(9)
	Comisión de Control y Seguimiento	2 reuniones	(10)
	Comisión de Prestaciones Especiales	7 reuniones	(10)
	Junta Asesora Nacional	0 reuniones	(11)
	Defensor del mutualista	A demanda	(12)
	Reuniones con empresarios	A demanda	
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(6)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(6)
	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(13)
	Encuestas de satisfacción	Constante	(14)
	<b>Agentes Sociales</b>	Comisión de Control y Seguimiento	2 reuniones
Comisión de Prestaciones Especiales		7 reuniones	(10)
<b>Trabajadores protegidos</b>	Defensor del mutualista	A demanda	(12)
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Contacte con nosotros (portal Web)	A demanda	(6)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(6)
	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(13)
<b>Proveedores (sujeto TRLCSP)</b>	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Buzón de gestión de licitaciones	A demanda	(14)
	Plataforma de contratación del Sector Público	Siempre disponible	(15)
	Seguimiento de contratos	Constante	(16)
<b>Empleados</b>	Junta Directiva (representante de los trabajadores)	5 reuniones	(9)
	Comisión de Control y Seguimiento (representante de los trabajadores)	2 reuniones	(9)
	Encuesta de compromiso, clima laboral y cultura corporativa	Bienal	(17)
	Encuesta de riesgos psicosociales	Bienal	(18)
	Buzón Plan Estratégico Corporativo	A demanda	(19)
	Valoración de las comunicaciones internas	Constante	(20)
	Buzón innovación	A demanda	(21)
	Canal de control de conductas	A demanda	(22)

- (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 "Responsabilidad social y medioambiental".
- (3) Referirse al apartado "Desempeño ambiental" del capítulo "Responsabilidad social y medioambiental".
- (4) Referirse al apartado "Transparencia en la gestión" del capítulo "Gobierno corporativo".
- (5) Referirse al apartado "Centro de contacto" del capítulo "Su Mutua".
- (6) Referirse al apartado "Difusión de información" del capítulo "Su Mutua".
- (7) Referirse al apartado "Cambios normativos" del presente capítulo.
- (8) Referirse al apartado "Supervisión de la gestión" del capítulo "Gobierno corporativo".
- (9) Referirse al apartado "Órganos de gobierno" del capítulo "Presentación".
- (10) Referirse al apartado "Órganos de participación" del capítulo "Presentación".
- (11) Referirse al apartado "Órganos de consulta" del capítulo "Presentación".
- (12) Referirse al apartado "Defensor del mutualista" del capítulo "Su Mutua".
- (13) Referirse a los apartados "Oficina digital" y "Portal del Paciente y App Mi Frater Paciente" del capítulo "Su Mutua".
- (14) Referirse al apartado "Calidad del Servicio y satisfacción" del presente capítulo.
- (15) Referirse al apartado "Regulación de la licitación y contratación" del capítulo "Gobierno Corporativo".
- (16) Referirse al apartado "Auditorías y sistemas de control" del capítulo "Gobierno corporativo".
- (17) La encuesta de compromiso, clima laboral y cultura corporativa se realiza cada dos años a toda la plantilla, habiéndose realizado la última en 2019. Referirse al apartado "Clima laboral" del capítulo "Un buen lugar de trabajo".
- (18) La encuesta de riesgos psicosociales se realiza periódicamente a toda la plantilla. En 2019 se llevó a cabo el III estudio de factores psicosociales. Referirse al apartado "Sistema de Gestión de la prevención de riesgos laborales" del capítulo "Un buen lugar de trabajo".
- (19) Referirse al apartado "Modelo participativo" del presente capítulo.
- (20) Referirse al apartado "Medición y seguimiento" del capítulo "Un buen lugar de trabajo".
- (21) Referirse al apartado "Sistema de gestión de la innovación" del presente capítulo.
- (22) Referirse al apartado "Código de conducta" del capítulo "Gobierno corporativo".

## PLAN DE EVOLUCIÓN DIGITAL –PIONEROS DIGITALES-

Fraternidad-Muprespa apostó hace 20 años por la digitalización y la tecnología, consciente de que era la manera para alcanzar una gestión eficaz que permitiese mejorar su servicio y le acercase a su voluntad de ofrecer una asistencia sanitaria excelente. Aquel inicio precoz de transformación digital permite hoy a la Mutua hablar de evolución digital y poner en valor sus años de experiencia en este ámbito al servicio de las personas.

El Plan de Evolución Digital es uno de los principales objetivos de planificación estratégica de apoyo al negocio, presente en el Plan Estratégico Corporativo 2018-2020 y herramienta fundamental para la ejecución del IV Plan Estratégico Corporativo 2021-2022. Baza su estrategia en el cambio de procedimientos y políticas sustentadas en el uso de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, para hacer más eficientes los procesos internos y acercar la información al usuario digital. El plan busca implantar una gestión corporativa inteligente centrandolo su objetivo en la priorización de la vía digital para relacionarse con los distintos grupos de interés, de forma sencilla e intuitiva.

Los proyectos e iniciativas contempladas en el Plan de Evolución Digital se asientan en unos principios rectores y facilitadores del cambio que mejoran la relación con los grupos de interés (empresas mutualistas, trabajadores protegidos, pacientes y asesorías), y optimizan la calidad del servicio. Estos avances buscan fortalecer la relación con los distintos grupos, aportando cambios disruptivos y una evolución continua de los servicios digitales, dándoles autonomía y facilitándoles sus gestiones a través de Internet y las aplicaciones móviles.

El desarrollo de este plan pretende ayudar a la Mutua a alcanzar sus objetivos de negocio, manteniendo su carácter innovador y su trayectoria pionera en el ámbito digital.

### ORIGEN Y GRADO DE AVANCE

El plan se elaboró a lo largo del primer semestre de 2018, en los primeros meses de ejecución del Plan Estratégico Corporativo 2018-2020. Para su elaboración se involucró tanto a la red de atención como a los servicios centrales de la Mutua mediante sesiones formativas e informativas, puesta en común, entrevistas, cuestionarios, recogida de propuestas y sesiones de revisión, entre otras. Como resultado se hizo un

diagnóstico del nivel de madurez digital existente y se diseñó una estrategia de evolución digital para un horizonte cercano de dos años. La estrategia estableció una serie de líneas de trabajo que agrupaban iniciativas que han sido ejecutadas en su mayoría entre 2019 y 2020.

La ejecución y desarrollo del Plan de Evolución Digital se inició en junio de 2018 y ha sido planificado y revisado semestralmente por la dirección de Fraternidad-Muprespa, encomendando las nuevas iniciativas surgidas a equipos de trabajo multidisciplinares de la propia entidad, apoyados y coordinados por la Oficina de Evolución Digital de Fraternidad-Muprespa, un equipo con funciones de oficina técnica de proyectos.

En 2020 el Plan de Evolución Digital ha alcanzado un grado de avance del 89%, completándose la ejecución de iniciativas de gran impacto en la digitalización de la entidad. Entre las más destacadas se encuentran:

- La implantación de un conjunto de soluciones y servicios para la digitalización de los principales puntos de contacto con los mutualistas.
- La modernización de las herramientas que la Mutua pone a disposición de los asesores para potenciar su experiencia digital.
- La potenciación de la relación digital con los pacientes, consolidando la App Mi Frater Paciente como el principal canal de relación, mejorando y enriqueciendo contenidos y servicios que permitan realizar trámites de una forma fácil, segura, sencilla con aportación de valor al trabajador afiliado.
- La evolución de la solución CRM (Customer Relationship Management) corporativa para la gestión de las relaciones con los clientes (empresas, asesorías) con el fin de adaptarla a la información que proporciona el uso de los nuevos canales digitales.
- La digitalización y optimización de la relación entre la Mutua y los proveedores de la cadena de valor.

Además, durante este año se ha abierto una nueva línea de trabajo “Modelo de negocio y disrupción”, con el lanzamiento de una iniciativa disruptiva que tiene por objetivo impulsar el uso de soluciones de telemedicina en los procesos de rehabilitación.



**Analítica avanzada de clientes**  
“Knowledge driven Fraternidad-Muprespa”

**Cultura abierta y gestión del cambio**  
“Nuevas formas de trabajo, mismo alma y valores”



**Estrategia de marketing y comunicación**  
“Vivir Fraternidad-Muprespa, una experiencia única”

**Oficina y centro asistencial digital**  
“Innovación en los espacios de atención”



**Simplificación, optimización y digitalización de los procesos**  
“Más valor, menos manualidad”

**Mutua abierta y en red**  
“Construir un ecosistema abierto de creación de valor”



**Gestión omnicanal con el cliente**  
“Relación diferencial en un entorno transparente”

**Modelo de negocio y disrupción**  
“Impulsar el uso de soluciones de telemedicina en los procesos de rehabilitación”



Las 8 líneas de trabajo del Plan de Evolución Digital.

**evolución digital**

## 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 a la digitalización de la relación con los mutualistas y pacientes, así como en las propuestas relacionadas con la automatización de trabajos rutinarios y repetitivos.

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 apertura del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana (HFMH) en marzo de 2019 fue un hito especialmente importante para la Mutua, alcanzado gracias a la confluencia de numerosos proyectos enmarcados en un plan de trabajo integral. Cumplido un año desde su apertura, el Hospital se ha enfrentado a su prueba más dura, convertirse en un hospital COVID, apoyando la atención sanitaria de estos pacientes en los peores momentos de la pandemia.

## PLAN ESTRATÉGICO DEL HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

La voluntad de Fraternidad-Muprespa ha sido la de dar forma al Plan Estratégico del Hospital, al igual que ocurre con su Plan Estratégico Corporativo, promoviendo el carácter participativo en la definición de su estrategia. Este planteamiento ha perseguido dirigir el servicio que ofrece el Hospital a dar respuesta a las necesidades que tiene la organización en sus distintos ámbitos, en especial, atender a los pacientes que le son trasladados

desde la red de atención. Para ello, las dos primeras fases de la elaboración del plan (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.

De este modo, el Plan Estratégico del Hospital se formuló para dar respuesta a tres propósitos fundamentales:

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

Y como parte del plan se definieron su misión y su visión estratégica de la siguiente manera:

### MISIÓN

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

### VISIÓN

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

## Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico del Hospital se fijó cinco 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 Fraternidad-Muprespa Habana 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.


## COMITÉ DE DIRECCIÓN DEL HOSPITAL

El Hospital Fraternidad-Muprespa 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, el director gerente del Hospital, el jefe del servicio de Traumatología del Hospital, el director del centro de Coordinación asistencial y control de la incapacidad temporal y la directora territorial de Madrid y grandes mutualistas.

En 2020, el comité se ha reunido en 5 ocasiones, más allá de la coordinación ordinaria.

## COMISIONES

En 2020 se han creado distintas comisiones que han iniciado su actividad, destinadas a coordinar los distintos ámbitos del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana:

- Comisión de Dirección del Hospital
- Comité de Empresa
- Comité de Expertos 
- Comisión de Docencia
- Comisión de Farmacia e infecciones
- Comisión de Seguridad e historias clínicas
- Comisión de Quirófano



## CAMBIOS NORMATIVOS

La estrategia de la Mutua ha tenido que adaptarse durante 2020 a algunos cambios del entorno entre los que destacan los siguientes del ámbito regulatorio:

- Medidas adoptadas en las prestaciones IT COVID.
- Medidas adoptadas en la consideración como contingencia profesional derivada de accidente de trabajo las enfermedades del personal que presta servicio en centros sanitarios o socio-sanitarios como consecuencia del contagio por COVID-19.
- Medidas adoptadas para regular distintas ayudas económicas para los trabajadores autónomos.
- Medidas para hacer frente al impacto producido por la COVID-19 reforzando la protección de los trabajadores, las familias y los colectivos vulnerables; apoyando la continuidad en la actividad productiva y el mantenimiento del empleo; y reforzando la lucha contra la enfermedad.
- Definición y medidas adoptadas para la regulación del trabajo a distancia.
- Regulación de los planes de igualdad, así como su diagnóstico, y medidas específicas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva.
- Modificación y ampliación del Plan general de actividades preventivas a desarrollar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.
- Suspensión de la aplicación del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales por disminución de la siniestralidad laboral.

## PRESTACIÓN IT COVID

**Real Decreto-ley 6/2020, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en el ámbito económico y para la protección de la salud pública.**

Al objeto de proteger la salud pública, se ha considerado, con carácter excepcional, situación asimilada a accidente de trabajo, exclusivamente para la prestación económica de incapacidad temporal del sistema de Seguridad Social, aquellos periodos de aislamiento o contagio de las personas trabajadoras provocado por el virus COVID-19. Como consecuencia de esta medida, la Mutua ha adaptado sus procedimientos para identificar y conciliar bajas médicas a las que sería de aplicación esta regulación.

## PRESTACIÓN AT COVID PARA PERSONAL SANITARIO Y SOCIOSANITARIO

**Real Decreto-ley 19/2020, por el que se adoptan medidas complementarias en materia agraria, científica, económica, de empleo y Seguridad Social y tributarias para paliar los efectos del COVID-19.**

Se ha otorgado la consideración como contingencia profesional derivada de accidente de trabajo a las enfermedades del personal que presta servicio en centros sanitarios o socio-sanitarios como consecuencia del contagio del virus SARS-CoV2 durante el estado de alarma. En este sentido, la Mutua ha tenido que arbitrar mecanismos (aplicaciones, procedimientos y documentación) para identificar y dar cobertura a estos supuestos.

## PRESTACIONES EXTRAORDINARIAS POR CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

**Real Decreto-ley 8/2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.**

**Real Decreto-ley 24/2020, de medidas sociales de reactivación del empleo y protección del trabajo autónomo y de competitividad del sector industrial.**


**Real Decreto-ley 30/2020, de medidas sociales en defensa del empleo.**

A consecuencia del estado de alarma y las limitaciones de movilidad y resto de restricciones, se han regulado distintas prestaciones económicas para los trabajadores autónomos, con el fin de ayudarles a sobrellevar esta situación. La labor de la Mutua ha consistido en tramitar ágilmente todas las solicitudes recibidas de estas prestaciones, tras revisar el cumplimiento de requisitos y gestionar sus pagos periódicos. 📞




## MEDIDAS PARA HACER FRENTE AL IMPACTO DEL COVID-19

**Real Decreto-ley 8/2020, de medidas urgentes extraordinarias para hacer frente al impacto económico y social del COVID-19.**

Las medidas adoptadas en el Real Decreto-ley están orientadas a un triple objetivo: reforzar la protección de los trabajadores, las familias y los colectivos vulnerables; apoyar la continuidad en la actividad productiva y el mantenimiento del empleo; reforzar la lucha contra la enfermedad. En consecuencia, la Mutua ha elaborado distintos planes internos de actuación con medidas técnicas, organizativas, de gestión y de salud laboral, que han incorporado, tanto las recomendaciones sanitarias de cada momento, como distintos mecanismos para facilitar que las personas trabajadoras con responsabilidades familiares hayan podido acogerse a permisos de adaptación de jornada o al uso preferente del teletrabajo, donde haya sido posible. Las medidas propuestas en el Real Decreto-ley, y especialmente las relativas al Plan Me Cuida, ya estaban contempladas en el primer Plan de Contingencia COVID-19 de Fraternidad-Muprespa, de 10 de marzo de 2020 y se han venido manteniendo y prorrogando con posterioridad, en los sucesivos planes de actuación de la Mutua y sus actualizaciones: Plan de Retorno post COVID-19, de 13 de mayo de 2020 y Plan de Continuidad post COVID-19, de 7 de septiembre. 

## TRABAJO A DISTANCIA

**Real Decreto-ley 28/2020, de trabajo a distancia.**


Se han definido y adoptado medidas para la regulación del trabajo a distancia. La implementación de esta modalidad de trabajo ligada a razones de conciliación se llevó a efecto en la Mutua en 2013 mediante el todavía vigente Acuerdo Marco de Teletrabajo suscrito con la representación de los trabajadores. Esta situación de partida y las medidas de teletrabajo preferente por causa de la pandemia permitirán a la Mutua abordar en un futuro la adaptación de su convenio a esta nueva normativa a lo largo de 2021. 

## PLANES DE IGUALDAD E IGUALDAD RETRIBUTIVA

**Real Decreto 901/2020, por el que se regulan los planes de igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.**

**Real Decreto 902/2020, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.**


Estos reales decretos han tenido por objeto en primer lugar el desarrollo reglamentario de los planes de igualdad, así como su diagnóstico, incluidas las obligaciones de registro, depósito y acceso para la igualdad efectiva de mujeres y hombres sin perjuicio de las disposiciones que establezcan al respecto los convenios colectivos, dentro del ámbito de sus competencias, y en segundo lugar el establecimiento de medidas específicas para hacer efectivo el derecho a la igualdad de trato y a la no discriminación entre mujeres y hombres en materia retributiva, desarrollando los mecanismos para identificar y corregir la discriminación en este ámbito y luchar contra la misma, promoviendo las condiciones necesarias y removiendo los obstáculos existentes.

El 16 de diciembre de 2020, la Mutua y la representación de las personas trabajadoras han acordado, en el seno de la Comisión de Igualdad, prorrogar durante 2021 el III Plan de Igualdad de Fraternidad-Muprespa, acordando igualmente impulsar durante el primer trimestre de 2021 la adaptación del Plan de Igualdad a las previsiones normativas contenidas en los reales decretos. 

## PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS

**Resolución de 25 de septiembre de 2020, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social y Pensiones, por la que se amplían, como consecuencia de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, las actividades preventivas de la Seguridad Social previstas en la Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por la que se establece el Plan general de actividades preventivas de la Seguridad Social a aplicar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en la planificación de sus actividades para el año 2019.**

Según lo dispuesto en Resolución, se ha modificado y ampliado el Plan general de actividades preventivas a desarrollar por las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en 2020, además de haber requerido información sobre la ejecución del Plan, las facultades de aplicación y entrada en vigor.

En virtud de lo dispuesto, la Mutua ha presentado a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS) la planificación de actividades preventivas previsto para 2020, resultando favorable. Conforme a dicha situación, a lo largo del año 2020 la Mutua ha actuado ofreciendo servicio a un total de 4.855 empresas, realizando 2.105 visitas presenciales y 16.677 actuaciones telemáticas. 

## SUSPENSIÓN DEL INCENTIVO BONUS

**Real Decreto-ley 28/2018, para la revalorización de las pensiones públicas y otras medidas urgentes en materia social, laboral y de empleo.**

En Real Decreto-ley ha suspendido la aplicación del sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales por disminución de la siniestralidad laboral, para las cotizaciones que se hayan generado durante el año 2019. Suspensión que se extenderá mientras el Gobierno no proceda a la reforma del citado Real Decreto. A lo largo del año 2020 la Mutua no ha tramitado, por lo tanto, ninguna solicitud.

## 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. Para conocer el grado de satisfacción de los clientes y recabar información que ayuden a la mejora habilita mecanismos de medición. En esta importante retroalimentación, la entidad considera de interés la gestión de las felicitaciones recibidas.

### 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 2020 la Mutua ha analizado el grado de satisfacción de más de 11.210 pacientes, que han pasado por sus centros asistenciales o han valorado los servicios a través de encuestas telefónicas.

La valoración general medida a través de dichas encuestas se ha incrementado con respecto al ejercicio anterior, alcanzando un 8,84 (en una escala de 1 a 10) en 2020, frente al 8,36 obtenido en 2019.

A continuación se detalla la valoración obtenida por cada ámbito del servicio::

	2019	2020
Atención recibida		
Admisión	8,53	9,01
Servicio médico	8,50	8,90
Servicio enfermería	8,82	9,28
Servicio de rehabilitación	9,03	9,23
Tiempo de espera	8,11	8,58
Información recibida	8,17	8,80
Instalaciones	8,29	8,98
Valoración general	8,36	8,84

A través de las encuestas realizadas se han recibido más de 1.300 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 9,31 (en una escala de 1 a 10), cifra prácticamente igual a la del ejercicio anterior. A su vez, el nivel de participación ha disminuido ligeramente hasta el 26,8%, a pesar de que el número de encuestas completadas ha sido igual al del ejercicio anterior (381 en 2020 respecto a las 383 de 2019).

Resultados de la encuesta de satisfacción hospitalaria:

	2018	2019	2020
Núm. pacientes	776	1.359	1.392
Encuestas completadas	339	383	381
Participación (%)	43,68	28,18	26,8
Índice medio de satisfacción	9,68	9,37	9,31


### 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 2020 se han recibido hasta 500 felicitaciones. En estas se han identificado más de 1.000 aspectos distintos por los que los clientes han mostrado su satisfacción, principalmente relacionados con el personal que le ha atendido (médico, enfermería, rehabilitación y administración). El año pasado hubo 1.057 felicitaciones y más de 2.167 aspectos distintos por lo que los clientes han mostrado su satisfacción.

## 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 2020. 

### CERTIFICACIONES MEDIOAMBIENTALES

Fraternidad-Muprespa ha conseguido la certificación en la norma ISO 14001:2015 de sistemas de gestión ambiental, en otros 2 de sus centros asistenciales, sumando así un total de 73 centros certificados. 





Asimismo, la Mutua ha obtenido en 2020 el certificado de verificación de Huella de Carbono conforme la norma ISO 14064-1:2006 Gases de Efecto Invernadero, por cuarto año consecutivo por parte de ICDQ Instituto de Certificación, S.L, verificador Medioambiental acreditado por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). Se ha procedido al registro de la Huella de Carbono en el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, obteniendo el sello de Huella de Carbono Calculo + Reduzco. 

Ecología y el Reto Demográfico, obteniendo el sello de Huella de Carbono Calculo + Reduzco. 

### SISTEMA DE GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

En 2020 se ha obtenido la renovación del Certificado del Sistema de Gestión de Quejas y Reclamaciones (Norma ISO 10002:2015) por tercer año consecutivo desde que se implantó dicha norma en 2018.



 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. 

## 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.

### PREMIO “LOS MEJORES DE PR”

El doctor José Fabregat, director gerente del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, ha recibido el premio “Los mejores de PR”, otorgado por su labor como especialista en medicina hiperbárica y su trabajo en este campo para tratar a pacientes COVID.

“+compromiso,  
alianza de mutuas:  
**548.000** empresas  
mutualistas  
**4.660.000** trabajadores  
protegidos en  
contingencias profesionales  
**3.112.000** trabajadores  
protegidos en contingencias  
comunes  
**935.495** autónomos  
**361** centros asistenciales  
**6** hospitales y clínicas  
Más de **7.200**  
profesionales”

## ALIANZA +COMPROMISO

Asepeyo, Fraternidad-Muprespa y MC Mutual han firmado un acuerdo de colaboración bajo el nombre +compromiso, alianza de mutuas, el 26 de marzo de 2019 en Madrid, para ampliar y acercar su servicio a las empresas mutualistas. 

Las tres entidades suman alrededor de 548.000 empresas mutualistas, dan cobertura a 4.660.000 trabajadores en contingencias profesionales, a 3.112.000 en contingencias comunes y 935.495 autónomos. Disponen de una gran red asistencial, formada por 361 centros asistenciales y 6 hospitales y clínicas, y más de 7.200 profesionales, de los cuales 3.500 son del ámbito sanitario.

Las acciones más destacadas de +compromiso, alianza de mutuas, son las de compartir los centros asistenciales y administrativos propios de cada mutua, prestando recíprocamente:

- Asistencia sanitaria hospitalaria, ambulatoria, recuperadora y de pruebas complementarias en contingencias profesionales.
- La realización de pruebas diagnósticas, tratamientos terapéuticos y rehabilitadores en los procesos de incapacidad temporal derivados de contingencias comunes.
- Investigar e innovar para reducir las contingencias profesionales.
- Colaborar en actividades preventivas para las empresas mutualistas y en el desarrollo de aplicativos informáticos comunes.
- Desarrollar proyectos de forma conjunta en los ámbitos de gestión, salud, prestaciones y prevención de riesgos laborales.

Con esta alianza, las tres mutuas se acercan a sus usuarios agilizándoles los trámites, ofreciéndoles un mejor servicio, ya que acortan distancias entre su población protegida y sus centros asistenciales. Además, refuerza su compromiso de mejora de la prestación del servicio, así como de la gestión de los recursos, con la voluntad de ser un referente sanitario, buscando siempre la mayor calidad y eficiencia.

+compromiso, alianza de mutuas nació al amparo del Texto Refundido de la Ley General de la Seguridad Social, aprobado por RD Legislativo 8/2015, de 30 de octubre, que dispone en su artículo 82.2 “las prestaciones sanitarias comprendidas en la protección de las contingencias profesionales serán dispensadas a través de los medios e instalaciones gestionados por las mutuas, o, preferentemente, mediante

convenios con otras mutuas”, y por el RD 1630/2011, de 14 de noviembre, que establece en su artículo 6 “con el fin de obtener la mayor eficacia y racionalización de los recursos que gestionan, las mutuas podrán establecer entre ellas los acuerdos de colaboración que sean necesarios (...)”.

Durante el 2020, los diversos grupos de trabajo establecidos han desarrollado los marcos de colaboración, entre los que han sido especialmente significativo el ámbito sanitario, tecnológico, la contratación de servicios y las infraestructuras y equipamientos.

Las principales actuaciones realizadas durante el ejercicio han sido:

- Creación de un cuadro de mando de indicadores para el seguimiento de la alianza e inclusión de la perspectiva COVID.
- Establecimiento de protocolos de actuación conjuntos en materia de contingencia profesional.
- Cesión de espacios (temporales o permanentes) como mecanismo de mejora de la eficiencia de los recursos de la alianza y del sistema.
- Establecimiento de un protocolo de equipamiento y conectividad TIC en las cesiones de espacios.
- Trabajo colaborativo en el abordaje de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad y la IT COVID.
- Elaboración de pliegos comunes para la licitación de conciertos sanitarios y la correspondiente contratación.

+compromiso, alianza de mutuas, sigue trabajando en dar el mejor servicio a sus empresas mutualistas.



+compromiso  
alianza de mutuas