

SU MUTUA



120

puntos de
atención propios

91.300

metros cuadrados
de instalaciones

1.783

centros de
atención sanitaria

1

Hospital propio

2

Hospitales intermutuales

100%

de los centros auditados con
certificación de accesibilidad DIGA

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:

- 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.
- Gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- Gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.
- Gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia.
- Gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Ayuda a la prevención de contingencias.

☀ Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social han sido parte activa del plan de contingencia del Estado para hacer frente a la situación provocada por la COVID-19, de forma que durante el 2020 de manera excepcional, han debido hacer frente a las siguientes medidas incorporándolas a su actividad:

- Asimilación para la prestación económica de incapacidad temporal de los periodos de aislamiento o contagio provocados por la COVID-19.
- Consideración de las enfermedades del personal de centros sanitarios y sociosanitarios provocadas por COVID-19 durante el estado de alarma, como contingencia profesional derivada de accidente de trabajo.
- Gestión de las ayudas económicas para los trabajadores autónomos que han visto limitada o impedida su actividad a consecuencia del estado de alarma.

Esta actividad ha venido sustentada para el 2020 por los recursos, herramientas y mecanismos de funcionamiento que se describen en el presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2020, dando pie a los resultados descritos en el capítulo "Informe de gestión".

RED DE ATENCIÓN

Fraternidad-Muprespa ha contado al cierre del ejercicio 2020 con una red de 120 centros de trabajo cuya superficie total alcanza los 91.299 metros cuadrados, distribuidos por toda la geografía nacional. De todos ellos, 109 corresponden a centros desde los que la Mutua ha atendido a sus mutualistas, existiendo la posibilidad de atención sanitaria en 103 de los mismos. Fraternidad-Muprespa cuenta a su vez con 4 centros que constituyen sus servicios centrales, además del Hospital Habana desde el que ofrece servicio quirúrgico a toda la red de atención, todos ellos ubicados en Madrid.

INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

Las inversiones efectuadas en los centros de trabajo de Fraternidad-Muprespa durante el ejercicio 2020 se han visto condicionadas por la pandemia de la COVID-19 y la priorización de aquellas actuaciones enfocadas a seguir las recomendaciones sanitarias relativas a la ventilación de centros y el mantenimiento de las distancias personales aconsejadas. Dicha situación ha provocado un gran número de actuaciones en la práctica totalidad de centros de trabajo. ☀

Además, siguiendo la actividad habitual de adecuación y mejora de la red de centros, se han reformado algunos de estos de acuerdo a los siguientes criterios:

- Mejoras en la accesibilidad.
- Potenciar la eficiencia energética de las instalaciones.
- Sustitución de gases que contribuyen al efecto invernadero.
- Adecuación de los espacios de los centros a las necesidades actuales generadas por la pandemia.

A lo largo del 2020, se ha autorizado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, la ejecución de las siguientes inversiones:

- Creación de un centro asistencial en el actual centro administrativo y control de IT en Avilés (calle Fernando Morán), por un importe inferior a 150.000 euros.
- Traslado del actual centro asistencial de A Coruña con adquisición de inmueble (rúa José Pascual López-Cortón) mediante un arrendamiento financiero con opción de compra por valor de 1.667.517 euros. El importe autorizado para ejecución de obras, licencias y equipamiento es de 3.225.459,60 euros de los que 968.000 euros son para la adquisición de un equipo de resonancia magnética.
- Traslado del actual centro asistencial de Éibar (calle Ibarrecruz) por un importe inferior a los 150.000 euros.
- Traslado del actual centro asistencial de Fuengirola (calle Camino de la Condesa) por un importe total de 1.177.204 euros.
- Traslado del actual centro asistencial de Pulpí (avda. de Andalucía) por un importe de 490.049 euros.
- Reforma del centro de Barcelona (plaza Tetuán) por un importe de 1.616.573 euros.
- Ampliación de actividad en el centro de La Línea de la Concepción (calle Muñoz Molleda) con implantación de sala de radiodiagnóstico, por un importe de 110.439 euros.
- Sustitución de los actuales sistemas de climatización e iluminación del centro asistencial de Ciudad Real (carretera de Valdepeñas) por un presupuesto de contrata de 384.424,67 euros, además de 24.534,51 euros de honorarios y licencias.

También se ha solicitado autorización para el traslado de los centros de trabajo de Osuna (Sevilla) y Tomelloso (Ciudad Real), así como para la adecuación del centro administrativo de la calle José Abascal de Madrid con el fin de trasladar a este la unidad de Sistemas de información, desde su actual ubicación en un local arrendado en la avda. Burgos, que supondrá un ahorro anual en torno a los 540 mil euros.

Distribución de los centros de la Mutua por comunidad autónoma

Comunidad	N.º de centros de trabajo
Andalucía	29
Aragón	3
Asturias, Principado de	4
Baleares, Islas	3
Canarias	3
Cantabria	1
Castilla - La Mancha	8
Castilla y León	12
Cataluña	8
Ceuta, C. autónoma de	0
Extremadura	3
Galicia	12
La Rioja	1
Madrid, Comunidad de	14
Melilla, C. autónoma de	1
Murcia, Región de	4
Navarra, Com. foral de	2
País Vasco	6
Valenciana, Comunidad	6
Total	120

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ACCESIBILIDAD

Dentro del contexto de crédito presupuestario limitado, la Mutua ha realizado algunas reformas en los centros existentes con objeto de mejorar la accesibilidad, potenciar la eficiencia energética de las instalaciones, sustituir gases que contribuyen al efecto invernadero y adecuar los espacios de los centros a las necesidades actuales. No obstante, hay que tener presente que la situación provocada por la pandemia y las consecuentes restricciones decretadas han alterado y condicionado en buena parte la previsión de actuaciones.

Eficiencia energética

Las principales medidas adoptadas para el ahorro energético y mejora de la eficiencia energética de los centros han consistido en la instalación de sistemas de telegestión de la climatización e iluminación, cambio de equipos de iluminación a tecnología LED, y cambio de sistemas de climatización obsoletos. La repercusión de estas medidas ya se ha visto reflejada en la disminución del 11,37% en el consumo de energía eléctrica respecto al ejercicio 2019. No obstante, cabe señalar que parte de esta reducción, sin duda, ha venido provocada por la situación vivida debido a la pandemia y a la menor actividad.

Las actuaciones descritas anteriormente se han visto complementadas por las de adecuación y mejora de los sistemas de ventilación/climatización de algunos centros de trabajo, que ha exigido un estudio previo detallado de las condiciones de cada uno de estos y su adecuación a las recomendaciones de los organismos competentes. A estos efectos se ha establecido un protocolo de operación y mantenimiento de los sistemas de climatización y ventilación de edificios y locales de Fraternidad-Muprespa en prevención de la propagación del COVID-19. ☀

Fraternidad-Muprespa ha logrado en 2020 que el suministro de energía de todos sus centros de trabajo disponga de Certificado de Generación con Garantía de Origen, procedente exclusivamente de fuentes de energías certificadas renovables. Los certificados energéticos constan registrados en la web oficial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Accesibilidad

Fraternidad-Muprespa ha completado la auditoría de accesibilidad con la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) en el 100% de sus centros de atención. Dicha auditoría ha servido para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias deben facilitar el acceso a los centros de atención de la Mutua a todos los mutualistas en igualdad de condiciones.

Las propuestas establecidas para corregir las situaciones detectadas durante la auditoría han continuado su proceso de revisión y ejecución durante el año 2020, además de seguir la oportuna trasposición de la norma DIGA a AIS (Accessibility Indicator System), 1/2018, y especificaciones técnicas ET-IMQ-AIS. No obstante, hay que destacar que las especiales condiciones de acceso a centros, y aperturas y cierres provisionales ha condicionado en gran medida la planificación de revisiones y visitas, retrasando los plazos inicialmente establecidos.

Los objetivos que la Mutua se ha fijado cumplir en materia de accesibilidad son:

- Continuar implantando, auditando y verificando el grado de accesibilidad de las instalaciones y servicios.
- Continuar certificando el Grado de Accesibilidad y la concesión del Sistema indicador del Grado de Accesibilidad Norma AIS 1/2018 en los centros que sea preciso.
- Certificar los centros en fase de proyecto emitiendo la precalificación que tiene previsto el protocolo de la Norma AIS 1/2018, y así garantizar una construcción eficiente y efectiva por la cual resulte viable la consecución de la Certificación en el máximo grado de accesibilidad.

ASISTENCIA SANITARIA

Fraternidad-Muprespa, ha llevado a cabo la asistencia sanitaria de los trabajadores a los que protege a través de una red de 1.783 puntos de atención sanitaria, de los cuales 103 corresponden a centros propios. Además cuenta con los dos centros intermutuales (Hospital Intermutual de Euskadi y Hospital Intermutual de Levante) que comparte con el resto de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, para atender a los mutualistas.

Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 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, Ibermutua, MC Mutual, Mutua Gallega, Mutua Intercomarcal, Mutua Montañesa, Mutua Universal, Mutualia, Umivale y Unión de Mutuas. Estos acuerdos le han permitido a Fraternidad-Muprespa 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.

Asimismo, la firma de convenios de colaboración permiten la utilización de centros hospitalarios pertenecientes a la red de servicios de salud de las distintas comunidades autónomas, como los que se mantienen con el Servicio Vasco de Salud (Osakidetza) y con la fundación Hospital de Sant Pau I Santa Tecla de Tarragona adscrita al Servicio Catalán de Salud (SISCAT).

Adicionalmente, la red asistencial se ha complementado mediante conciertos con prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades, para sumar un total de 738 puntos de atención sanitaria más, y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves y la repatriación de trabajadores accidentados en el extranjero.

Distribución de los centros de atención sanitaria por comunidad autónoma

	Fraternidad-Muprespa	Conciertos	Otras mutuas	Total
Andalucía	24	162	126	312
Aragón	3	13	37	53
Asturias, Principado de	3	22	24	49
Baleares, Islas	3	22	21	46
Canarias	3	21	51	75
Cantabria	1	15	10	26
Castilla - La Mancha	9	38	44	91
Castilla y León	11	98	57	166
Cataluña	7	58	180	245
Ceuta, C. autónoma de	0	0	1	1
Extremadura	3	18	21	42
Galicia	10	78	55	143
La Rioja	1	9	14	24
Madrid, Comunidad de	9	59	83	151
Melilla, C. autónoma de	0	1	4	5
Murcia, Región de	4	25	25	54
Navarra, Com. foral de	2	9	19	30
País Vasco	6	34	52	92
Valenciana, Comunidad	4	56	118	178
Total	103	738	942	1783

i 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 los siguientes criterios:

- 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 2020.

ACUERDOS DE COLABORACIÓN

Durante el ejercicio 2020, Fraternidad-Muprespa no ha suscrito nuevos acuerdos de colaboración con otras mutuas. Han permanecido vigentes los firmados en años anteriores, entre los que cabe destacar la firma de la alianza +compromiso junto Asepeyo y MC Mutual en marzo de 2019.

ACTIVIDAD SANITARIA

El detalle de la actividad sanitaria que la Mutua ha llevado a cabo durante 2020 a través de su red asistencial, queda reflejada en los apartados "Actividad en contingencia profesional" y "Actividad en contingencia común" del capítulo 5, "Informe de gestión".

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

Las obras de construcción del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana finalizaron en octubre de 2018, iniciando su actividad de atención al público el 11 de marzo de 2019. El Hospital Habana está especializado en traumatología, y su principal propósito es el de ofrecer a los trabajadores protegidos por la Mutua de cualquier lugar del Estado la mejor asistencia sanitaria, especialmente la traumatológica.

Para ello, 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. Se ha diseñado su experiencia dentro del centro para que 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.

DOTACIÓN

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, ubicado en el paseo de La Habana 83-85 de Madrid, dispone de 14.000 metros cuadrados 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 250 profesionales sanitarios, entre facultativos, personal de enfermería y fisioterapia, y servicios generales, acogiendo:

- Área de hospitalización
 - 50 camas.
 - 4 habitaciones de aislamiento.
- Área quirúrgica
 - 3 quirófanos integrados de última tecnología.
 - 1 unidad de recuperación post-anestesia (URPA) con 4 camas.
 - Unidad de esterilización.
- Área de diagnóstico por imagen
 - Resonancia magnética.
 - Escáner TAC.
 - 3 equipos de radiología digital (RX)
- Área de urgencias
 - 3 consultas.
 - 1 box de triaje.
 - 1 box de observación y 1 box de urgencia vital.
 - 1 sala de curas y 1 sala de yesos.
- Área de consultas
 - 16 consultas.
 - 1 sala de diagnóstico por imagen.
 - 1 sala de preoperatorios.
 - 1 sala de curas y 1 sala de yesos.
- Farmacia con sistema de dispensación automática de medicamentos.
- Gimnasio de rehabilitación para pacientes hospitalizados.
- Salón de actos.
- Sala de juntas.
- Biblioteca.
- Cafetería.

Entorno plenamente digital

La infraestructura sobre la que se realiza el diagnóstico por imagen en el Hospital Habana es plenamente digital, contando con la última tecnología en resonancia magnética, escáner TAC (Tomografía Axial Computerizada) y equipos de radiología digital, integrados con un PACS (Sistema de Archivado y Transmisión de Imágenes del inglés Picture Archiving and Communication System) en el que se almacenan las pruebas diagnósticas para su consulta desde los equipos informáticos del personal sanitario. A

esta interconectividad, se suma la del bloque quirúrgico, compuesto por tres quirófanos "integrados" que permiten la conexión con el exterior durante la realización de cirugías para su retransmisión con fines formativos.

Cabe sumar al entorno digital con el que se puso en marcha el Hospital algunas mejoras implantadas en el último año:

- Sistema de localización de pacientes y activos que permite trazar, localizar e identificar los pacientes y activos en tiempo real, mejorando la seguridad de estos y proporcionando información relativa a ocupación y flujo de pacientes, que posteriormente pueden ser analizados para mejorar el funcionamiento del centro.
- Mejoras en los aplicativos y sistemas de uso en planta, como la incorporación de las constantes vitales en la historia clínica electrónica del paciente, la posibilidad de acceso a la historia clínica desde dispositivos móviles por parte del personal sanitario, la dispensación automática de medicamentos, el control del stock de material fungible y la reducción de impresiones en papel.

AUTORIZACIÓN SANITARIA Y OFERTA ASISTENCIAL

La autorización sanitaria del Hospital Habana, como centro con internamiento, corresponde a la categoría de Hospital Especializado (C.1.2), siendo su oferta asistencial la siguiente: U.2 Enfermería; U.7 Cardiología; U.13 Medicina Interna; U.17 Neurología; U.18 Neurofisiología; U.35 Anestesia y Reanimación; U.36 Tratamiento del Dolor; U.39 Angiología y Cirugía Vasculard; U.43 Cirugía general y digestivo; U.46 Cirugía plástica y reparadora; U.50 Oftalmología; U.52 Otorrinolaringología; U.55 Cirugía Ortopédica y Traumatología; U.57 Rehabilitación; U.59 Fisioterapia; U.63 Cirugía mayor ambulatoria; U.68 Urgencias; U.70 Psicología clínica; U.72 Obtención de muestras; U.82 Servicio de transfusión; U.83 Farmacia; U.88 Radiodiagnóstico; y U.96 Implantación de tejidos.

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y RESPETO MEDIOAMBIENTAL

La construcción del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ostenta el Certificado LEED Healthcare Platino (el máximo nivel posible) que otorga la organización US Green Building Council. Se trata de una opción de certificación dentro de LEED (Leadership in Energy & Environmental Design), específica de hospitales.



El Certificado LEED se concede a través de la suma de créditos por el cumplimiento de requisitos en el diseño y la construcción del edificio, en ámbitos de sostenibilidad, principalmente en eficiencia energética. Destacan del Hospital Habana su enfoque a la eficiencia energética (cuenta con una cubierta de más de 600 metros cuadrados de paneles fotovoltaicos), la baja emisión de agentes contaminantes y la eficiencia en el uso del agua.

Una muestra de la eficiencia de la instalación ha sido su capacidad para generar el 8,32% de la energía que ha consumido en 2020.

ACTIVIDAD HOSPITALARIA

Tras su puesta en marcha en 2019, este 2020 ha sido el primer año completo de actividad del Hospital, estableciendo la referencia de partida para sucesivos ejercicios. No obstante, habrá que tener en cuenta que la actividad del Hospital Habana durante este ejercicio se ha visto repercutida por los efectos de la pandemia provocada por la COVID-19. Además, a su actividad habitual se ha sumado la atención de pacientes afectados por COVID-19. ✨




Evolución de la actividad hospitalaria

	2019		Total	2020 HFMH		2019		2020 HFMH
	HC	HFMH				2019	2020	
Hospitalización					Psicología			
Camas en funcionamiento	22	25	23	25	Primeras consultas	224	123	
Ingresos de pacientes	208	1.151	1.359	1.352	Consultas sucesivas	2.093	882	
Estancias (días)	1.054	4.310	5.364	5.258				
Ocupación media por día	11,8	15,7	13,75	14,4				
Estancia media por ingreso	5,1	3,8	4,4	3,89	C. Plástica			
Índice de ocupación (%)	53,5	62,8	58,15	57,6	Primeras consultas	67	41	
					Consultas sucesivas	232	265	
Actividad quirúrgica								
Cirugía de urgencia	21	25	46	10				
Cirugía programada	337	1.099	1.436	1.322	Medicina Interna			
					Primeras consultas	422	347	
Cirugía con ingreso	238	997	1.235	1.245	Consultas sucesivas	952	921	
Cirugía ambulatoria	120	127	247	87				
Traumatología	324	1.015	1.339	1.201	Oftalmología			
Tratamiento del dolor	18	70	88	80	Primeras consultas	976	886	
Cirugía general	8	7	15	13	Consultas sucesivas	993	829	
Otras especialidades	8	32	40	38	Medios externos	118	106	
Total cirugías	358	1.124	1.482	1.332	Tratamiento del dolor			
					Consultas	544	572	
Rehabilitación								
Primeras consultas	439	684	1.123	920	Pre-anestesia			
Consultas sucesivas	1.644	1.417	3.061	980	Consultas	1.187	1.233	
Número de pacientes	1.411	62	1.473	47				
Número de sesiones	11.395	580	11.975	230	Neurología			
					Primeras consultas	157	100	
Urgencias					Consultas sucesivas	383	267	
Consultas en urgencias	2.238	11.998	14.236	9.604				
					Cirugía General			
Traumatología					Primeras consultas	46	28	
Primeras consultas	1.152	3.151	4.303	3.522	Consultas sucesivas	86	61	
Consultas sucesivas	3.416	8.619	12.035	9.555				
					Cirugía Vascul			
Pruebas diagnósticas					Primeras consultas	27	16	
RMN	1.176	3.137	4.313	1.896	Consultas sucesivas	40	29	
Radiología convencional	4.198	11.480	15.678	11.226				
Ecografía	915	2.353	3.268	2.230				
EMG	383	1.326	1.709	1.138				
TAC	203	987	1.190	1.258				


i HC: Actividad realizada en instalaciones ajenas a la Mutua antes del inicio de la actividad del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

Una muestra del servicio transversal que el Hospital ofrece a toda la red de atención de la Mutua y, por lo tanto, de todos los pacientes protegidos por esta, es que el 65% de los pacientes atendidos son de fuera de la Comunidad de Madrid.

El desglose del número de pacientes atendidos en función de su territorio de origen (de acuerdo a la división por zonas en la que se organiza la Mutua)  es el siguiente:

Territorio de procedencia	Núm. de pacientes
Zona Madrid	475
Zona Meseta Sur	383
Zona Noroeste	236
Zona Sur	185
Zona Norte	51
Zona Noreste	22
Total	1.352

Contratos de mantenimiento

Para el correcto mantenimiento de las instalaciones del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, la Mutua ha formalizado los siguientes contratos :

- Modificación del sistema de cloración, pasando de sistema AFCH (Agua Fría de Consumo Humano) a fotométrico que mejora la medición y dosificación de cloro.
- Tratamiento EPOXI en el interior de aljibes de AFCH + PCI para garantizar y evitar la presencia de sales minerales y material férreo en la instalación de AFCH.
- Sustitución completa de los tubos de vacío de la instalación solar-térmica, provocada por un error en el proceso de fabricación.
- Sustitución de la válvula de seguridad de la caldera de vapor que debido a un error de fabricación no permitía que la caldera operase en sus valores óptimos.

SITUACIÓN COVID-19. HOSPITAL LIBRE DE VIRUS


El Hospital Habana, especializado en traumatología, ha hecho frente en 2020 a la situación más complicada y exigente desde su inauguración, teniendo que adaptarse de forma acelerada en el momento más complicado de la pandemia para atender pacientes COVID-19. Los hospitales de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y su personal han estado al servicio del Estado para cubrir la atención sanitaria en los momentos más complicados.

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha sido uno de los más seguros de España en relación al virus, gracias a su reciente construcción y a la puesta en marcha de una serie de procedimientos y protocolos que han propiciado la seguridad de la instalación y de los 21 pacientes atendidos, convirtiéndose en un hospital limpio y libre de COVID-19.

Las características arquitectónicas han contribuido a prevenir y a mantener el Hospital libre de virus, dado que:

- La instalación está diseñada para disponer de circuitos diferenciados para el desplazamiento de los pacientes, evitando el cruce entre aquellos que están hospitalizados con los ambulantes.
- Todas sus habitaciones son individuales, garantizando la seguridad de cada paciente.
- El sistema de climatización de alta tecnología. Su instalación por sectores impide la circulación cruzada del aire entre estos y garantiza la oportuna renovación del mismo.

FORMACIÓN Y DOCENCIA

La generación de conocimiento constituye uno de los propósitos del Hospital, concretamente su Plan Estratégico  ha fijado una línea de acción destinada a la docencia, la investigación y la innovación. En este sentido, a lo largo de 2020 se ha potenciado la oferta de actividades de formación de todo el personal sanitario, apoyando y facilitando el acceso a conocimientos científicos, y promoviendo la divulgación científica de los profesionales.

Formación

Algunas de las acciones de ámbito interno, destinadas a fortalecer la formación han sido:

- Sesiones médicas multidisciplinares semanales sobre traumatología.
- II Congreso Anual de Traumatología para médicos traumatólogos de Fraternidad-Muprespa (18 de noviembre de 2020), en modalidad presencial para el personal del Hospital y virtual para el resto de médicos de la red.
- Sesiones formativas en línea dirigidas a todo el personal sanitario de la Mutua.
- Talleres sobre ecografía musculoesquelética “Iniciación punción ecoguiada”, para traumatólogos del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
- Talleres presenciales de RCP básica para todo el personal de enfermería, celadores, TCAE, y TER.
- Taller presencial de suturas y esterilización.

De otra parte, la participación y asistencia del personal del Hospital Habana a foros de conocimiento externos a la Mutua ha sido fundamental:

- Participación en el LVIIIº Congreso SECOT (Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología).
- Participación en el XIIIº Congreso Nacional de la Sociedad Española de Investigación en Cirugía Ortopédica y Traumatología (INVESCOT).
- Participación en el VIº Congreso Internacional en contextos clínicos y de la salud, organizado por la Sociedad Científica Española para la investigación y formación en Ciencias de la Salud (ASUNIVEP).
- Participación en el curso de “Cirugía de pie y tobillo” organizada por la Facultad de Medicina de la Universidad de Barcelona.
- Participación en el curso “Monteaceira”, sobre mecánica clínica y terapéutica de pie y tobillo en Alcázar de San Juan (Ciudad Real).
- Participación en la XVº edición del Curso superior de medicina del trabajo 2019-2020 organizada por la Escuela Nacional de Medicina del Trabajo - Instituto de Salud Carlos III (ISCIII).
- Participación en la mesa redonda “La pandemia COVID y su impacto médico en las Mutuas”, organizada por la Escuela Nacional de Medicina del Trabajo-Instituto de Salud Carlos III junto con Fraternidad-Muprespa.
- Participación en jornadas REDISSEC del Instituto de Salud Carlos III sobre la investigación de servicios sanitarios en COVID-19.
- Participación en la masterclass sobre Artroscopia de hombro en cadáver, en la Universidad Complutense de Madrid.
- Participación en curso de ecografía musculoesquelética para médicos de Atención Primaria.
- Participación VIIIº curso teórico práctico, en modalidad virtual, sobre “ecografía musculoesquelética. Monográficos miembro superior (MM.SS)”
- Participación en el foro virtual de enfermería organizado por Stryker.
- Asistencia al XXXIVº Congreso Nacional de la Sociedad Española de columna Vertebral (GEER).
- Asistencia al máster en “Medicina Forense Judicial y valoración del daño” por la Universidad CEU Cardenal Herrera (Valencia).
- Asistencia a la XIVº Jornada de Valoración Funcional del Instituto de Biomecánica de Valencia (UPV).

Docencia

En su firme compromiso con la formación de alumnos de enfermería, la Mutua ha seguido acogiendo estudiantes de enfermería y TCAE de 2º, 3º y 4º curso de la Universidad Camilo José Cela, y TCAE de la Escuela Javeriana y el Colegio San Juan Bautista de Madrid.

INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA E INNOVACIÓN

La voluntad de Fraternidad-Muprespa de liderar la gestión traumatológica del sector de mutuas pasa en buena parte por la labor de innovación e investigación que se realice en el Hospital Habana. Muestra de esa voluntad son los primeros pasos dados en el uso de técnicas y prácticas pioneras aplicadas a los pacientes de la Mutua:

- Normalización en todas las unidades del Hospital del uso de impresión 3D para la planificación de las fracturas complejas de las extremidades, mejorando las posibilidades de reducción anatómica y los resultados funcionales.
- Incorporación al servicio de traumatología, y en particular del miembro superior, de algunas técnicas quirúrgicas de especial complejidad como las transferencias tendinosas asistidas por artroscopia para el tratamiento de las roturas irreparables del manguito rotador.
- Realización de las primeras intervenciones de columna discal por endoscopia para el tratamiento mínimamente invasivo de estas lesiones.
- Normalización del uso de la infiltración eco-guiada como elemento fundamental para aumentar la eficacia de las técnicas de infiltración al identificar de forma precisa por esa técnica, el punto adecuado para infiltrar el fármaco.
- Puesta en marcha de la retransmisión en directo de las cirugías desde los quirófanos al exterior.

Publicaciones

Las publicaciones realizadas por el personal del Hospital Habana son una evidencia de la capacidad investigadora y de generación de nuevo conocimiento de la Mutua. En este sentido cabe destacar los siguientes artículos científicos que se han visto publicados en distintos medios:

- “Fracturas de tibia tras cirugía de rodilla. A propósito de 3 casos”, publicado en la Revista Española de Traumatología Laboral (RETLA), que edita la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA).
- “Epicondilitis (tendinopatía lateral de codo): estrategias de diagnóstico y clasificación”, y “Manejo de la inestabilidad glenohumeral anterior sin lesión ósea glenoidea significativa”, que edita la Revista Española de Artroscopia y Cirugía Articular (Asociación Española de Artroscopia).
- “Basic morphological characteristics of coracoid grafts obtained by open and arthroscopic Latarjet techniques: A comparative study”. Publicado en Orthop Traumatol Surg Res. 2020.
- “Comparison of Coracoid Graft Position and Fixation in the Open Versus Arthroscopic Latarjet Techniques: A Cadaveric Study”. Am J Sports Med. 2020.

- “Evaluation of a novel portable three-dimensional scapular kinematics assessment system with inter and intraobserver reproducibility and normative data for healthy adults”. Journal of Experimental Orthopaedics. 2020.

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 2020 dicha comisión ha concedido ayudas por un importe total de 390.699,19 euros, cifra que representa un decremento del 79,72 % respecto al año anterior. Esta minoración ha venido principalmente provocada por la nueva normativa (resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de octubre de 2019) que estableció el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias, fijando el catálogo, señalado los sujetos que pueden causarlas y estableciendo el régimen de aplicación de las mismas y límites de rentas.

¿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.

Las solicitudes son recibidas por las trabajadoras sociales de la Mutua quienes realizan un informe que, junto con el resto de documentación, se presenta en las reuniones del Comité de Prestaciones Especiales para valorar cada caso. Los acuerdos adoptados en cada reunión se trasladan a los solicitantes a través de correo electrónico (certificado mediante eEvidence) o por correo postal certificado con acuse de recibo.

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

Tipo de ayuda	Importe (euros)
Acompañamiento	
Ayudas a domicilio	148.492,09
Ayudas de alojamiento	13.000,00
Gastos acompañante	18.300,00
Autónomos	
Ayuda negocio inactivo	194,94
Ayuda para continuar negocio	0,00
Económicas	
Ayuda por hijo nacido o adoptado	0,00
Ayudas de estudios	0,00
Ayudas gastos residencia por estudios	0,00
Necesidad económica grave	3.035,40
Fallecimiento	
Ayuda a familia numerosa o alta dependencia	0,00
Ayuda económica tras fallecimiento	0,00
Gastos de repatriación	0,00
Gastos de sepelio	0,00
Invalidez	
Ayuda acceso nuevas tecnologías	0,00
Ayuda económica IPA,GI	0,00
Ayudas técnicas	0,00
Cursos de formación	0,00
Vehículos	0,00
Vivienda	0,00

Tipo de ayuda	Importe (euros)
Mejoras sanitarias	
Ayuda médica	2.191,00
Ayuda psicológica	468,00
Ayudas de ortopedia o prótesis	0,00
Reposición gafas, lentes, lentillas, audífonos, etc.	0,00
Tratamiento especial	10.088,66 €
Otros	
Otros: Económicas	14.844,07
Otros: Mejoras sanitarias	17.047,46
Rehabilitación y recuperación	
Ayuda para costear el ingreso en un centro socio-sanitario o residencial	2.289,42
Ayuda para costear los gastos vinculados al ingreso de un trabajador en un centro hospitalario	16.569,30
Ayuda para prótesis y ayudas técnicas no regladas	2.509,18
Ayuda para la adaptación de los medios esenciales para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria	
Apoyo domiciliario para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria	7.904,22
Ayuda para la eliminación de las barreras en la vivienda habitual	66.342,89
Otras prestaciones	
Ayuda para el mantenimiento de la posesión o disfrute de la vivienda habitual	25.082,29
Complemento al auxilio por defunción	15.106,27
Reorientación profesional y adaptación del puesto de trabajo	
Cursos para la formación profesional e inserción socio laboral	27.234,00
Total	390.699,19

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 lo cual ofrece asesoramiento, investigación e innovación a las empresas y autónomos.

☀ En 2020 la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y las medidas recomendadas por las autoridades sanitarias sobre el distanciamiento social han supuesto un reto para el cumplimiento de la actividad preventiva de la Mutua, pasando a desarrollar todas las actividades de asesoramiento en modalidad telemática y digital en lugar de las habituales actividades presenciales.

A lo largo del ejercicio, se ha prorrogado la Resolución de 28 de marzo de 2019, de la Secretaria de Estado de la Seguridad Social, por la que se establecía el Plan General de Actividades Preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas, en la planificación de sus actividades para el ejercicio de 2019. Posteriormente se ha publicado la Resolución de 25 de septiembre de 2020, por la que se amplían, como consecuencia de la crisis sanitaria, las actividades preventivas de la Seguridad Social, previstas en la Resolución de 28 de marzo de 2019. 📍

En aplicación de lo dispuesto, se presentó la planificación de la acción preventiva de Fraternidad-Muprespa para el año 2020 a la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social (DGOSS), que tras resolución favorable, la Mutua ha desarrollado.

Conforme a dicha situación y plan de acción, 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.

Esta actuación ha ido dirigida principalmente a empresas de menos de 50 trabajadores, y a sectores con mayores indicadores de siniestralidad o entidades que hayan sufrido accidentes mortales/graves durante la jornada de trabajo.

Evolución de las empresas actuadas por número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. empresas *	Proporción sobre el total (%)
Hasta 25	2.816	58
Entre 26-49	1.140	23
Más de 50	899	19
Total	4.855	100

📍 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.). Estas acciones han sido destinadas a asesorar a 4.327 empresas, mayoritariamente de menos de 50 trabajadores de sectores con mayor siniestralidad así como empresas con accidentes graves y mortales.

En ambos grupos se ha desarrollado el siguiente programa de actuaciones:

- Concienciación de los responsables de la empresa, revisión de la gestión de siniestralidad y análisis de las causas que hayan podido provocar elevados índices de siniestralidad en el sector.
- Informes de análisis, costes y evolución de la siniestralidad los cuales, en conjunto, pretenden aportar una herramienta de ayuda a las empresas para gestionar el control de la siniestralidad o facilitar la labor de concienciación del técnico.
- Acciones de educación y mejora de la cultura preventiva, orientadas a la reducción de la siniestralidad y organizadas con el fin de fomentar la concienciación de la empresa contra la accidentalidad, así como la adquisición de habilidades por parte del personal directivo y mando intermedio, necesarias para el desempeño de sus funciones en prevención.

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. empresas		Evolución 2019/2020	
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Hasta 25 trabajadores	1.338	2.572	1.234	92,2
Entre 26-49 trabajadores	588	1.063	475	80,7
Más de 50 o más trabajadores	677	692	15	2,2
Total	2.603	4.327	1.724	66,2

PLAN DE REFUERZO

Durante 2020 se ha continuado con las acciones del plan de refuerzo, que consiste en un proceso de asesoramiento técnico de cambio cultural preventivo en las empresas de peor siniestralidad de cada provincia. En 2020, han sido 520 las empresas que han formado parte del plan, de las cuales 319 han reducido o mantenido su siniestralidad, reduciendo el número total de accidentes con baja en 280.

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.

Vision Zero

Dentro del plan refuerzo, se ha desarrollado la campaña Vision Zero, un programa internacional de la AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social) cuyo objetivo es el de alcanzar el número de "cero" accidentes, enfermedades y daños en el trabajo. Al programa se han adherido 170 empresas a nivel nacional, de las cuales 76 están asociadas a Fraternidad-Muprespa (45% del total de empresas españolas participantes).

Como parte de la campaña, este año se ha trabajado en 15 jornadas de divulgación del programa Vision Zero, la puesta

VISION ZERO
Seguridad Salud Bienestar.

en marcha de buenas prácticas, generación de alianzas con instituciones preventivas y la elaboración de una base de datos de contactos de empresas e instituciones relacionadas con Vision Zero.

Acciones de asesoramiento COVID-19 🌟

Con motivo de la Resolución 25 de septiembre 2020, por el que se han ampliado a consecuencia de la COVID-19 las actividades preventivas, se han llevado a cabo actuaciones de asesoramiento y sesiones en línea que promueven la implantación de las medidas preventivas establecidas por el Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social para el mantenimiento o reincorporación de actividad de las empresas y sus trabajadores. Dichas actuaciones se han realizado, preferentemente en:

- Empresas pertenecientes a sectores con importantes modificaciones de sus procedimientos de trabajo (hostelería, comercio, etc.) y a sectores con especial exposición al virus (tipo sanitario y asistencial).
- Empresas en las que por sus características, particularidades, prestación de servicios, o recepción de los mismos podían contribuir a potenciar el riesgo de contagio.

De forma específica, se ha orientado a más de 2.700 empresas y los trabajos desarrollados han consistido en:

- Información de las novedades sobre la pandemia, normativa y documentación actualizada.
- Elaboración y divulgación de material (14 vídeos y 35 carteles) con medidas preventivas básicas para 7 sectores de actividad.
- Creación de un espacio COVID-19 en el Portal Previene (sitio web de Prevención de Fraternidad-Muprespa) para aportar a las empresas información sobre esta materia. 📄
- Impartición de 10 seminarios en línea sobre buenas prácticas preventivas frente al COVID-19.
- Asesoramiento técnico a través de cuestionarios COVID-19 para el mantenimiento o la reincorporación a la actividad de las empresas y sus trabajadores. Se han realizado 445 informes de asesoramiento y más de 5.300 acciones digitales de información sobre la materia.
- Elaboración del boletín mensual Infoprevención.FM que desde marzo de 2020 ha tenido contenidos específicos sobre la COVID-19.
- Atención a más de 140 consultas recibidas a través de la ventanilla de atención del Portal web corporativo. 📄

Asesoramiento a empresas por concurrencia de trabajadores

Es habitual la contratación y subcontratación de determinados aspectos de la actividad productiva de la Mutua, dando lugar a que coincidan trabajadores de varias empresas en un mismo centro de trabajo, donde cada uno de estos realiza su propia actividad con los riesgos propios que conlleva, 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.

En 2020, Fraternidad-Muprespa ha proporcionado asesoramiento específico a 13 empresas, facilitándoles información 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 1.322 informes con el fin de analizar las tareas, enfermedades profesionales, valoración de secuelas, tipificación de la profesión, determinación de contingencias, propuestas de alta y prestaciones económicas en casos de riesgo en el embarazo y lactancia a petición de la subdirección general de Gestión, encargada en la Mutua de coordinar la atención sanitaria y el pago de prestaciones económicas.

EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN PREVENTIVA

La paralización de la oferta educativa presencial a causa de la pandemia ha detenido las actuaciones técnicas con las empresas, principal vía de conocimiento sobre las nuevas tendencias en gestión preventiva y reducción de siniestralidad. No obstante, a través de las herramientas de comunicación a distancia, se han podido organizar reuniones y sesiones en línea con las empresas mutualistas para sustituir a las presenciales, y se ha impartido en modalidad en línea los cursos ofrecidos en la oferta educativa.

De igual manera, se ha facilitado el acceso a aquellos contenidos que tradicionalmente se impartían en modalidad presencial a las empresas mutualistas y a sus trabajadores, pudiendo acceder en todo momento a los seminarios en línea.

Cursos y jornadas

Durante 2020, la Mutua ha celebrado un total de 134 cursos y jornadas para la educación y mejora de la cultura preventiva con el fin de fomentar la concienciación de la empresa. A estos han accedido un total de 2.255 alumnos.

Evolución del número de cursos, jornadas y alumnos

	2019	2020
Cursos, jornadas en materia preventiva	210	101
Jornadas de sensibilización de directivos y mandos intermedios	44	33
Alumnos	1.708	2.255

Como parte de la actividad educativa y de divulgación preventiva se ha participado en 13 congresos y seminarios en línea y se han escrito 12 artículos técnicos.

Actividades para fomentar la seguridad vial laboral

Con el fin de fomentar la seguridad vial, un aspecto cada vez más crítico en la accidentabilidad de las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido 27 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva para 238 alumnos.

A su vez, la Mutua ha celebrado la III Semana de la Seguridad Vial, bajo el título "La distancia salva vidas", cuya actividad se ha traducido en la celebración de 7 seminarios en línea a la que han asistido 739 asistentes.

Prevencion10.es

En 2020, a causa de la crisis sanitaria, ha sido suspendida la programación de las jornadas informativas sobre Prevencion10.es: Herramienta preventiva para autónomos y empresas de hasta 25 trabajadores, que estaban programadas presencialmente en los centros de atención de la Mutua. A pesar de lo anterior, ha existido comunicación con las empresas a través de los técnicos de prevención, para resolver las dudas y consultas surgidas.

Aula Prevención

El Aula Prevención es el área privada de formación digital que la Mutua pone a disposición de sus 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. El aula pretende fomentar la conciencia en prevención y salud con el objetivo de reducir la siniestralidad en las empresas.

En 2020, se ha renovado el catálogo de contenidos formativos, introduciendo las siguientes novedades:

- Actualización de todos los cursos interactivos al estándar abierto HTML5 (compatible con todos los navegadores y diseño *responsive*) para permitir su realización en cualquier dispositivo (ordenador, móvil o tableta).
- Elaboración de 7 nuevos cursos de buenas prácticas preventivas frente a la COVID-19 dirigidos a siete sectores distintos: educación, oficinas, hoteles y alojamientos, restauración, comercio, industria y construcción.
- Creación de una nueva categoría de recursos formativos con la publicación de las cuatro primeras guías de buenas prácticas.

Evolución del número de empresas, alumnos y cursos del Aula Prevención

	2019*	2020
Empresas	319	478
Alumnos	1.556	1.752
Cursos	2.370	3.115


i Debido a un error en el cálculo, los datos presentados en el Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad para el ejercicio 2019 (empresas: 307, alumnos: 1.451, cursos: 2.086) no eran correctos, habiéndose reflejado en esta ocasión los correctos.

Previene e Infoprevención.FM

El portal de prevención Previene y el boletín digital Infoprevención.FM son los mecanismos de la Mutua para la difusión pública de información vinculada a la prevención. Estos canales han servido para la difusión de 204 noticias relacionadas con publicaciones, normativa, subvenciones, jornadas e informaciones técnicas de prevención.

Las labores de mejora realizadas en estos durante 2020, han ayudado al incremento del número de usuarios en un 129% (143.000) con respecto al ejercicio anterior.

Las tareas de mejora han consistido en:

- Creación de una nueva área sobre COVID-19 con más de 350 contenidos incluyendo una cartelería de buenas prácticas con un repositorio de 35 de carteles específicos por sectores de actividades relacionados con las medidas de protección colectiva, individual, higiene, limpieza, ventilación, gestión de residuos, etc.
- Creación de un nuevo espacio virtual de comunicación denominado Fratertalk, dirigido a empresas mutualistas. Este canal permite hablar, reflexionar y compartir puntos de vista con los especialistas en prevención de riesgos laborales y salud laboral. Se han celebrado un total de 7 ediciones, con cerca de 700 asistentes y más de 1.000 visualizaciones en el canal de YouTube de Fraternidad-Muprespa. 
- Incorporación al boletín Infoprevención.FM de los apartados dedicados a Fratertalks, guías de buenas prácticas, normativa, cartelería y cursos COVID-19 y Prevyman. El boletín se ha enviado mensualmente a los 30.500 mutualistas suscritos.

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 continuado actualizando en 2020.

Con la intención de incrementar la concienciación sobre el bienestar de las personas en la sociedad y el desarrollo de la cultura de la salud como vía para la reducción de la siniestralidad laboral, en 2020 se han llevado a cabo los siguientes avances:

- Aportación de novedades y mejora de los contenidos sobre bienestar en el programa “Caminando hacia el bienestar”, incluyendo un módulo de Mindfulness e informes de actividad para las empresas.
- Incorporación de nuevos contenidos saludables en formato audiovisual: 11 artículos divulgativos y 7 vídeos sobre diferentes temas relacionados con el bienestar emocional; 22 artículos y 8 vídeos relacionados con el bienestar físico.


Durante el 2020 se ha incrementado el número de usuarios en un 82,35% así como el número de visitas, que ha aumentado un 80% respecto a 2019, con un total de 203.634.

Publicaciones

Para facilitar el asesoramiento a las empresas, la difusión de la prevención y mejora del bienestar se han elaborado 7 nuevas infografías, 4 relacionadas con Vision Zero y 3 centradas en la seguridad vial.

Sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales (bonus)

En 2020 no ha habido tramitación del sistema Bonus para las cotizaciones generadas durante el año 2019, debido a que el Real Decreto Ley 20/2018 de 28 de diciembre suspendía el sistema de reducción de las cotizaciones por contingencias profesionales por disminución de la siniestralidad laboral.

No obstante, a lo largo del 2020 se han ido resolviendo solicitudes de ejercicios previos, cuyo detalle, situación y cuantía se puede consultar en el apartado con el mismo nombre del capítulo “Informe de gestión”. 



DIÁLOGO Y SERVICIO

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, permite a la Mutua adaptarse a sus necesidades y mejorar el servicio que les ofrece.

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

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 de las mismas con todas las garantías de equidad, integridad y ecuanimidad.

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.

El Defensor del mutualista ha recibido durante el 2020 un total de 1.435 quejas y reclamaciones.

Evolución de la actividad del Defensor del mutualista

	2017	2018	2019	2020
Núm. de pacientes atendidos	209.019	218.239	227.257	276.016*
Núm. de reclamaciones	1.367	1.535	1.739	1.435
Proporción de reclamaciones por paciente (%)	0,65	0,70	0,77	0,52

i El número de pacientes atendido durante el 2020 incorpora tanto los atendidos de forma presencial como aquellos para los que se han usado medios telefónicos y digitales (debido a la pandemia COVID-19). Ese dato para años anteriores solo incorpora la atención presencial por lo que para el 2020 sería comparable a 143.769 pacientes. Este número pone de manifiesto como buena parte de la atención ha pasado de ser presencial a distancia.

La gestión del Defensor del mutualista ha permitido que en 252 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (18%). Este índice presenta un ligero descenso en relación al año anterior, cuyo porcentaje correspondió a 21,33%.

Por lo general, la procedencia de las reclamaciones ha obedecido a trabajadores por cuenta ajena, siendo este el origen del 90,80% (1.303) sobre el total de reclamaciones. Las 132 restantes han venido formuladas por trabajadores autónomos.

En cuanto a su distribución por tipo de contingencia cabe reseñar que 996 reclamaciones han pertenecido al ámbito de las contingencias profesionales (974 por accidente de trabajo y 22 por enfermedad profesional), lo que representa el 69,41% del total, y otras 327 correspondientes a las contingencias comunes, que equivale a un 22,79% del total. Las 112 restantes corresponden a las prestaciones de Riesgo por Embarazo y Lactancia (44), Cuidado de Menores (13) y Cese de Actividad de los Trabajadores Autónomos (55).

A lo largo del año 2020, el conducto más utilizado para interponer las reclamaciones ante el Defensor del mutualista ha seguido siendo la hoja de reclamación, disponible en todos los centros de atención, si bien cabe destacar el aumento en la utilización de los canales digitales.

✳ La COVID-19 ha provocado, además, que durante el ejercicio 2020 se haya agilizado la implementación de nuevas herramientas telemáticas y la accesibilidad a una mayor información previa a la interposición de la reclamación (SMS, código QR, web, trípticos, pantallas de visualización en los centros asistenciales), lo que puede haber provocado el aumento del uso de canales digitales.

Canal de recepción	Núm. de reclamaciones 2019	Proporción sobre el total (%)	Núm. de reclamaciones 2020	Proporción sobre el total (%)
Hoja de reclamación oficial	941	54,11	669	46,62
Hoja de reclamación interna	274	15,76	63	4,39
Oficina virtual de reclamaciones y litigios	239	13,74	272	18,95
Buzón del Defensor	187	10,75	286	19,93
Ventanilla electrónica de atención	90	5,18	64	4,46
Registro institucional	3	0,17	0	0
Correo postal	4	0,23	3	0,21
Otros documentos	1	0,06	78	5,44
Total	1.739	100	1.435	100

Las materias objeto de reclamación han correspondido en mayor porcentaje a la "Disconformidad con la calificación de la contingencia" que, con un total de 396, ha supuesto el 27,60% de las reclamaciones formuladas, y a la "Disconformidad con el alta médica", con 284 reclamaciones, un 19,79% sobre el total.

Desglose del número de reclamaciones por materia

Materia	2020	Proporción sobre el total (%)
Asistencia sanitaria inadecuada	116	8,08
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	32	2,23
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	7	0,49
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	81	5,64
Asistencia sanitaria. Informe médico	43	3,00
Cese de actividad trabajadores autónomos	55	3,83
Cume	13	0,91
Disconformidad con el alta	284	19,79
Disconformidad con el trato	71	4,95
Disconformidad con la calificación de la contingencia	396	27,60
Instalaciones	6	0,42
Otros	90	6,27
Patrimoniales por daños y perjuicios	2	0,14
Prestaciones económicas	145	10,10
Riesgo en el Embarazo / Lactancia	44	3,07
Transporte	50	3,48
Total	1.435	100

El aspecto más significativo durante este periodo ha sido el aumento de las reclamaciones relacionadas con el cese de actividad de trabajadores autónomos, debido a las consecuencias económicas sobrevenidas por la COVID-19, que han afectado particularmente a este colectivo (55 reclamaciones).

Cabe destacar que a lo largo del ejercicio de 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, y la impartición a toda la plantilla de la Mutua de formación sobre la actividad desarrollada por el Defensor del mutualista y el proceso de gestión de quejas y reclamaciones de la Mutua.

CANALES DE ATENCIÓN A DISTANCIA

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 y proveedores.

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. En 2020 se ha producido un incremento en la utilización de la Oficina Digital por parte de los distintos grupos de interés, especialmente autónomos, asesorías y trabajadores / pacientes.

El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto se ha incrementado exponencialmente con respecto al 2019, aumentando un 93,32% en términos de llamadas, especialmente relativas al acceso a la Oficina Digital y al soporte técnico para el manejo de herramientas; una muestra más del avance de la digitalización como consecuencia de la COVID-19.

Evolución del número de llamadas recibidas por temática

Temática	Núm. de Llamadas		Evolución 2019/2020	
	2019	2020	Diferencia	Variación (%)
Infoweb (Oficina digital y Web)	5.026	12.854	7.828	155,75
Oficina Digital (acceso)	3.588	8.456	4.868	135,67
Delt@/AOC y e-Servicios	2.138	1.375	-763	-35,69
IRPF	1.077	357	-720	-66,85
Proveedores	142	100	-42	-29,58
Total	11.971	23.142	11.171	93,32

Para mejorar la satisfacción del usuario en la llamada y estar alineada con la iniciativa del Gobierno de España sobre la supresión de las líneas telefónicas que generan coste añadido, en octubre de 2020 la Mutua ha migrado la línea 902 a un número de tarificación normal, comenzando un periodo de transición hasta 2021, momento en el que se suprimirá definitivamente.

¿Cómo recibir soporte telefónico de Fraternidad-Muprespa?

La comunicación con el centro de contacto de Fraternidad-Muprespa se realiza a través del número de teléfono 914 183 240 y el 933 369 275 de lunes a viernes de 9 a 20 horas (salvo julio y agosto que es de 8 a 16 horas). En el horario de atención está disponible también el chat en línea.

Servicio telefónico para emergencias sanitarias

Fraternidad-Muprespa pone a disposición de los trabajadores protegidos y sus empresas un servicio telefónico de atención permanente centralizado. Este servicio gratuito de atención, disponible 24 horas los 365 días del año en el teléfono 900 269 269, está enfocado a dar soporte en situaciones de emergencia. Asimismo, si el trabajador se encuentra en el extranjero, puede acceder a este servicio a través número (+34) 913 896 398.

Los servicios que presta este centro telefónico de atención permanente son:

- Evacuación urgente de un accidentado y coordinar los medios necesarios para la rápida asistencia.
- Coordinación de la asistencia sanitaria a trabajadores desplazados al extranjero.

- Información sobre el centro asistencial más cercano al lugar donde ha ocurrido el accidente (y en caso de necesitar ingreso hospitalario buscar el hospital más oportuno).
- Resolución de cuestiones sobre los servicios médicos y administrativos de la Mutua.

A lo largo del año 2020 se han gestionado 172 solicitudes relacionadas con asistencia médica, incluyendo la gestión de la estancia y el transporte adecuado para el traslado del paciente según su situación clínica, siendo la mayor parte de estas actuaciones dentro del territorio nacional.

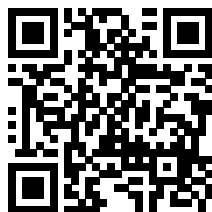
Ventanilla digital "Contacte con nosotros"

La ventanilla electrónica de atención disponible en el 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 por escrito (pudiendo adjuntar documentación) para recibir respuesta de la Mutua. Estas comunicaciones son encauzadas de manera automática al colectivo de personas de la Mutua más oportuno para su correspondiente gestión.

El número de comunicaciones recibidas durante 2020 se ha incrementado exponencialmente hasta alcanzar las 10.143 comunicaciones, un 151,38% con respecto al 2019 (4.035), y se han gestionado en tiempo y forma el 99,72% de las mismas.

Chat del Centro de contacto
de la Oficina Digital
[fraternidad.com](https://www.fraternidad.com)





Mi Frater Paciente



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 presencial.

✨ En 2020, a consecuencia de la pandemia, la Oficina Digital ha experimentado un gran avance en el grado de penetración entre sus grupos de interés, debido a la aparición de nuevas prestaciones para trabajadores autónomos por cese de actividad por COVID-19, el impulso de la demanda de servicios a través de medios digitales y el desarrollo ininterrumpido de nuevos servicios digitales. Con todo, el proceso de evolución digital en el que se halla inmersa Fraternidad-Muprespa ha permitido una evolución eficaz y sostenida de la Oficina Digital, convirtiéndose en una herramienta fundamental para la gestión de las prestaciones durante la situación provocada por la COVID-19.

Además, se han incluido novedades entre las que destacan:

- La tramitación de las prestaciones por cese de actividad para trabajadores autónomos incluidas entre las medidas adoptadas por el Gobierno de España para paliar los efectos de la pandemia por COVID-19, reguladas en las disposiciones legales RDL 8/2020, RDL 24/2020 y RDL 30/2020.
- La solicitud de informes de control de procesos de incapacidad temporal por COVID-19, que facilitan a asesorías y empresas el seguimiento de estos procesos y su gestión administrativa.
- El acceso a la Oficina Digital con el certificado digital de representante de persona jurídica (expedido por la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre para identificarse ante las Administraciones públicas, entidades y organismos públicos, vinculados o dependientes de las mismas).
- El soporte técnico de la Oficina Digital a través de un chat en línea.
- El acceso a las imágenes de las pruebas diagnósticas del paciente por parte de los servicios provinciales de la Inspección Médica del Instituto Nacional de la Seguridad Social, a través de un nuevo visor de imágenes.

Como complemento al servicio de la Oficina Digital, la Mutua pone a disposición de sus empresas mutualistas AppSent, una aplicación para dispositivos móviles (Android e iOS) que permite realizar el seguimiento del absentismo por contingencia común de sus trabajadores.

PORTAL DEL PACIENTE Y APP MI FRATER PACIENTE

El Portal del Paciente es el espacio dentro de la Oficina Digital destinado al paciente de la Mutua que reúne y facilita los servicios destinados a este para la realización de trámites a distancia y en cualquier momento sin requerir su presencia.

Las principales mejoras que se han incorporado al portal durante 2020 han sido:

- Nuevos documentos e información útil (carpeta de bienvenida a nuevos usuarios, recetas médicas, copia para la empresa de los partes médicos, consentimiento para infiltraciones, etc.)
- La comunicación con el Defensor del mutualista. 📞
- El alta en línea en el Portal del Paciente sin que este deba presenciarse en un centro de la Mutua, como venía siendo necesario hasta ahora.
- La disponibilidad de los centros de la alianza +compromiso en el buscador de centros.

El trabajador protegido por la Mutua también tiene a su disposición la App Mi Frater Paciente (Android e iOS), por medio de la cual tiene acceso a los servicios del Portal del Paciente desde un dispositivo inteligente, teléfono o tableta, de una forma adaptada a estos dispositivos.

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.

A lo largo del año 2020 se ha trabajado en potenciar el acceso a este portal dentro de las iniciativas contempladas en el Plan de Evolución Digital de la Mutua 📱, convirtiéndolo en un portal divulgativo y de comunicación especializado para asesorías que ofrecerá contenidos en abierto y otros reservados para usuarios registrados.

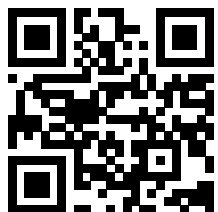
El portal Rincón del Asesor ha experimentado un incremento en 2020 del 319% en el número de usuarios, pasando de 793 en 2019 a los 3.325 registrados durante el 2020, recibiendo 13.187 visitas (3.739 en 2019). El número de documentos disponibles en la biblioteca digital ha superado este año el millar.

PORTAL EMPRENDEDORES

El portal Emprendedores de Fraternidad-Muprespa es una plataforma web donde dicho colectivo tiene a su disposición contenidos de interés, noticias de actualidad, entrevistas a emprendedores, artículos sobre pymes o informes comparativos de afiliación.

El portal ha sufrido una disminución en el número de usuarios en 2020 del -12,04% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 7.056 (8.022 usuarios en 2019). De manera similar han disminuido los accesos en un -19,27%. Su mayor actividad se ha focalizado en la sección actualidad, con 5.363 visitas (9.350 en 2019) que representan el 36,49% de las visitas del portal. La sección prevención ha registrado 948 visitas (1.161 en 2019), un 6,45% de las 15.856 visitas totales del portal.

El tráfico generado hacia el portal a través de las redes sociales de la Mutua ha sido mayoritariamente a través de Facebook, con el 64,48 %; seguido por LinkedIn con el 20,04%; y en menor medida por Twitter, con 15,48%.



“Emprendedores”
sumutua.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, y a pesar de las dificultades motivadas por la COVID-19, ha organizado en 2020 más de 30 jornadas informativas y divulgativas, 23 de ellas virtuales, a través de las que ha tratado de dar respuesta a las dudas y problemas de mutualistas y asesorías.

Las temáticas más frecuentes de estas jornadas han sido las relativas a la situación causada por la COVID-19, prevención de riesgos laborales, hábitos saludables, tecnologías, funciones y prestaciones de las mutuas.

La exposición itinerante “Carteles de prevención del siglo XX” ha visitado tres nuevos emplazamientos en toda España, en concreto la sede de la Tesorería General de la Seguridad Social de Salamanca, el aeropuerto de Badajoz y la Fundación de la Siderurgia Integral de Bilbao.

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN Y BOLETINES ELECTRÓNICOS

Fraternidad-Muprespa ha realizado un total de 29 campañas de comunicación a través de correo electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés externos.

A su vez se ha rediseñado el boletín Inform@ 2.0, a través del cual la Mutua difunde información de actualidad en materia de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, calidad, tecnología, medioambiente, recursos humanos y responsabilidad social, y emprendedores. El boletín es de libre suscripción para cualquier persona o entidad.

Durante el 2020 se ha aumentado a 18 el número de envíos, siendo el número de destinatarios de estos cerca de 38.300.

PORTAL WEB CORPORATIVO

El portal web corporativo, ofrece información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento. Este ha registrado durante 2020 un aumento en el número de usuarios, accesos y páginas vistas. Los accesos han aumentado en un 144,31%, hasta alcanzar los cerca de

2.000.000 (frente a las 904.758 de 2019), el número de usuarios ha crecido un 120,19% con 1.234.190 usuarios totales (frente a los 560.510 de 2019) y las visitas a páginas en un 140,52%, habiendo recibido un total de 4.703.321 visitas en 2020 (frente a las 1.955.493 de 2019).

Cabe destacar el incremento obtenido en todas las métricas en el periodo comprendido de marzo a mayo de 2020, a causa de la pandemia. Si bien los meses siguientes, aunque la tendencia ha continuado al alza, el crecimiento se ha moderado.

Los servicios más utilizados del portal han sido la ventanilla de atención “Contacte con nosotros” con 174.265 visitas (68.843 en 2019), la consulta de la red de centros que ha aumentado su actividad, llegando a alcanzar las 173.350 visitas (104.917 en 2019), y el formulario de solicitud de botiquines, cuya actividad ha alcanzado las 94.650 visitas (113.863 en 2019).

Distribución del tráfico entre los distintos portales web de la Mutua

Portal	Núm de páginas vistas	Proporción (%)
Fraternidad-Muprespa	4.703.321	88,81
Rincón de la salud	164.812	3,11
Previene	279.590	5,28
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	130.549	2,46
Portal del emprendedor	12.817	0,25
Sala de prensa	4.622	0,09
Total	5.295.711	100,00

REDES SOCIALES

Fraternidad-Muprespa ha incrementado su presencia en las redes sociales con la creación de un nuevo canal de Instagram en marzo de 2020, que cuenta con 457 seguidores. Mantiene abiertos los perfiles en YouTube, Facebook, Twitter y LinkedIn.

Asimismo ha iniciado la gestión de Google My Business, en el que se han recibido, gestionado y dado respuesta a 768 reseñas.



2.490

suscriptores

2019 2.000



2.932

seguidores

2.590



2.680

seguidores

2.544



8.200

seguidores

6.514.

1.518.410

visualizaciones

1.297.597

GABINETE DE PRENSA

Fraternidad-Muprespa, en su voluntad de mejorar la manera en la que se comunica y ofrecer transparencia, dispone de un gabinete de prensa desde el que traslada a los medios de comunicación, información sobre su actividad y los acontecimientos o logros que alcanza.

Durante 2020, ha remitido 66 notas de prensa (reducción de un 39,4% respecto al 2019) que han dado pie a 354 apariciones en distintos medios de comunicación.

La mayor difusión se ha producido en medios digitales con el 85% de las publicaciones, siendo las temáticas más difundidas las relativas a las prestaciones por COVID-19, la prevención de riesgos, la exposición "Carteles del siglo XX" y al Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

CARTELERIA VIRTUAL FMTV

La Mutua difunde a través de las 110 pantallas ubicadas en las salas de espera y admisiones de sus centros de atención, contenidos audiovisuales relacionados con la salud laboral y la prevención de riesgos laborales, los servicios informáticos que ofrece, la calidad o el medioambiente, entre otros. Este canal de emisión de contenidos ininterrumpidos durante el horario de atención al público recibe el nombre de FMTV.

En 2020 la parrilla de contenidos ha sido actualizada adaptándose a los intereses de los pacientes y a la situación COVID-19, completando una programación de 173 contenidos distintos. De todos estos contenidos, 110 han compuesto la parrilla general de los centros de atención y 121 de la específica del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

Cabe destacar que a lo largo del mes de noviembre de 2020 se ha emitido una única parrilla monográfica sobre seguridad vial con 52 nuevos contenidos.

PRESENCIA DE MARCA

Fraternidad-Muprespa ha realizado más de 400 productos de comunicación para potenciar su imagen de marca y dar soporte a las necesidades surgidas a causa de la pandemia, además de la creación de un decálogo sobre imagen corporativa que debe servir de ayuda a la aplicación de esta a todos los centros de atención.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

El año 2020 ha sido atípico, marcado por la aparición de la pandemia provocada por la COVID-19 cuyos efectos han afectado a todo el mundo durante varios meses. Las consecuencias e impacto en los distintos ámbitos de la sociedad, especialmente en el sanitario y el socio-económico han condicionado profundamente la actividad de Fraternidad-Muprespa y con ello gran parte de la actividad de sus sistemas de información.

Una de las actividades de la Mutua que se han visto especialmente afectadas es la gestión de las prestaciones económicas. Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social han asumido la gestión de las prestaciones extraordinarias para trabajadores autónomos, creadas dentro de las medidas promovidas por el Gobierno de España para hacer frente a las consecuencias económicas de la pandemia. Asimismo, las mutuas han tenido que hacer frente a modificaciones en las condiciones de las coberturas de las prestaciones que gestionan, entre ellas el pago de las prestaciones por incapacidad temporal de trabajadores afectados por procesos COVID-19 en empresas cuya cobertura por contingencia común no tenían contratada con la Mutua. Esta situación ha motivado buena parte de los trabajos en el ámbito de los sistemas de información.

De igual modo, el impacto producido por la pandemia en los hábitos de vida y relación de la sociedad ha provocado una demanda de digitalización de servicios sin precedentes. Este hecho ha servido para la transformación de nuevos servicios y poner en valor el alto nivel de digitalización de Fraternidad-Muprespa, resultado de 20 años de trayectoria en este sentido y del vigente Plan de Evolución Digital desplegado en 2018.

Internamente, el impulso del teletrabajo en la entidad ha supuesto un antes y un después en el nivel de demanda y exigencia de los servicios de todas las soluciones e infraestructuras TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación), imprescindibles para el óptimo desempeño en esta modalidad.

En definitiva, en 2020 el conocimiento y la competencia de los sistemas de información de la Mutua, ha sido soporte esencial para dar respuesta a los retos surgidos, impulsando el despliegue y optimización de servicios digitales y dotando a la entidad de los medios TIC necesarios para poder seguir desempeñando su actividad en óptimas condiciones en el nuevo contexto de crecimiento del teletrabajo. Así mismo, en 2020 se ha mantenido el compromiso con el Hospital digital con nuevas iniciativas que han venido a consolidar el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana como un referente TIC.

En un contexto de dificultad y a la vez de oportunidad, el avance del Plan de Evolución Digital iniciado en 2018, ha alcanzado un avance del 89%. Este plan, instrumento eficaz y dinamizador de la digitalización de la entidad, prolongará su ejecución más allá de 2020, superando la vigencia del III Plan Estratégico Corporativo (PEC 2018-20) que lo originó, para finalizar la ejecución de los proyectos en curso.

A su vez, Fraternidad-Muprespa ha continuado trabajando en 2020 en las iniciativas que deben contribuir al aprovechamiento de las sinergias generadas en el seno de la alianza +compromiso, promoviendo su consolidación.

En 2020 también se han implantado nuevas aplicaciones en el ámbito de la asistencia sanitaria para planta hospitalaria, optimizando su uso en tableta táctil y el bloque quirúrgico del Hospital Habana. En el ámbito de la relación con los mutualistas, dentro del contexto del Plan de Evolución Digital, destaca la importante evolución de REMO, la solución CRM (*Customer Relationship Management*) corporativa, y el lanzamiento del paquete digital de bienvenida para asesores.

El ámbito administrativo de las prestaciones también ha sido el blanco de dos proyectos estratégicos que tendrán un mayor desarrollo a lo largo de 2021, el nuevo Cuestionario de Solicitud de Asistencia y el nuevo procedimiento de gestión del pago directo de prestaciones. En el ámbito de la gestión interna, se han renovado las aplicaciones que dan soporte a los procedimientos internos de contratación de la entidad.

Por otra parte, los nuevos trámites relacionados con las nuevas prestaciones para autónomos por COVID-19 han propiciado la evolución de la Oficina Digital otorgándole un importante papel en la relación digital con los mutualistas, compartiendo importancia con la App Mi Frater Paciente y Portal del Paciente, con una importante mejora en la funcionalidad e implantación, y el Aula Prevención también renovada en 2020.

En el *Business Intelligence* corporativo se ha desplegado la nueva cuenta de gestión analítica desarrollada sobre una nueva solución basada en Microsoft Power BI®, que ha dado lugar también en poco tiempo a numerosos informes, abriéndose un nuevo horizonte de futuro en el ámbito de la gestión del dato.

En el apartado de los sistemas, ha destacado el despliegue de medios necesario para hacer frente a la demanda de teletrabajo durante la pandemia y consolidar una infraestructura preparada para el futuro. La infraestructura de comunicaciones también ha vivido un gran avance en 2020 y se espera un mayor crecimiento futuro a través de la licitación de un nuevo contrato de comunicaciones en 2021. Destaca también el macro proyecto iniciado de renovación de la infraestructura lógica de servidores con la migración masiva a Windows Server 2019, así como el esfuerzo dedicado a la actualización de los sistemas de Datawarehouse críticos para la gestión.

En el ámbito de la seguridad destaca en 2020 la adjudicación de un nuevo contrato de seguridad integral a dos proveedores especializados, diferenciando los servicios de seguridad electrónica y de protección contra incendios, el cual contribuirá a consolidar el gran proyecto de seguridad electrónica en todos los centros de la Mutua.

Los aspectos de calidad, seguridad y sostenibilidad de los sistemas de información se han mantenido por medio de certificados cuyo ámbito es el desarrollo y la producción de los sistemas de información de la entidad: ISO 9001 (Calidad) y 27001 (Seguridad de la Información).

A continuación se reseñan aquellas novedades más significativas en los sistemas de información que se han producido a lo largo del ejercicio 2020.

ATENCIÓN SANITARIA

- Nueva fase en el despliegue de la solución de ordenación de pacientes, la cual se ha puesto en funcionamiento en 34 nuevos centros, alcanzando un total de 68 centros implantados en toda la red.
- Continuación en el despliegue de la nueva solución corporativa de gestión de la imagen diagnóstica PACS/VNA que alcanza una cobertura del 90% de centros asistenciales, y culminación de la integración de nuevas modalidades como los ecógrafos instalados en distintos centros de la red, un arco quirúrgico y un equipo portátil de radiología del Hospital Habana.
- Novedades en la digitalización del Hospital Habana con la implantación de un nuevo módulo para el bloque quirúrgico, la comunicación de la prescripción de medicación a los sistemas automatizados de dispensación de medicación, la integración del sistema de información clínica con los monitores de constantes y los equipos de electro-cardiograma y la implantación de una nueva aplicación de planta hospitalaria diseñada para su uso en tableta táctil.
- Revisión del procedimiento de admisión e implantación de un nuevo modelo de Cuestionario de Solicitud de Asistencia para contingencia profesional.
- Contribución al proyecto de integración de los sistemas de información clínica de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social en el visor único sectorial de historias clínicas que AMAT pondrá a disposición de la Inspección Médica del INSS en 2021.
- Avance en el intercambio de información dentro de la alianza +compromiso, sobre la actividad sanitaria con MC Mutual y sobre los centros de atención entre las tres mutuas de la alianza.

PRESTACIONES ECONÓMICAS

- Adaptaciones necesarias en la gestión de las prestaciones por IT para contemplar las bajas médicas producidas por COVID-19 en su identificación, cálculo y pago.
- Adaptaciones necesarias para la gestión de las prestaciones extraordinarias de autónomos surgidas para paliar los efectos económicos sobre este colectivo de la pandemia por COVID-19, reguladas en las disposiciones legales RDL 8/2020, RDL 24/2020 y RDL 30/2020.

- Lanzamiento de la primera fase del proyecto de optimización de la gestión del pago directo de prestaciones, con el establecimiento de un único pago mensual a mes vencido a partir de enero de 2021.

GESTIÓN DE EMPRESAS Y MUTUALISTAS

- Digitalización del proceso de acogida de nuevos asesores con la implantación de un novedoso servicio de paquete digital de bienvenida.
- Evolución de la herramienta CRM (*Customer Relationship Management*) corporativa para la gestión de las relaciones con clientes.

PREVENCIÓN Y DESARROLLO DE LA CULTURA DE LA SALUD

- Renovación del Aula Prevención con la actualización de todos los cursos interactivos al estándar abierto HTML5, compatible con todos los navegadores y con un diseño *responsive*, que permite realizar los cursos en cualquier dispositivo (ordenador, móvil o tableta).
- Creación de nuevos contenidos formativos para el Aula Prevención que amplía su catálogo de formación para trabajadores asociados con siete nuevos cursos de prácticas preventivas frente a la COVID-19, dirigidos a siete sectores distintos: educación, oficinas, hoteles y alojamientos, restauración, comercio, industria y construcción. ⚡
- Creación de una nueva categoría de recursos formativos en el Aula Prevención con la publicación de las cuatro primeras guías de buenas prácticas.



BUSINESS INTELLIGENCE

- Desarrollo de una nueva cuenta de gestión analítica con la nueva herramienta Microsoft Power BI® incorporada en el desarrollo de los informes de Business Intelligence de la Mutua, la cual ofrece interactividad en modelos visuales, permitiendo consultar la información disponible sin necesidad de generar nuevas solicitudes.
- Desarrollo de nuevos informes para la ampliación del catálogo de Hospital Analytics, el sistema de informes de seguimiento de la actividad hospitalaria en el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
- Desarrollo de una familia de nuevos informes relacionados con la pandemia por COVID-19 implementados con la nueva herramienta Microsoft Power BI® en apoyo a la gestión de las prestaciones extraordinarias por cese de actividad de autónomos y procesos COVID-19. ✨
- Inicio del proceso de sustitución progresiva de la herramienta de reporting BRIO Report, tras 20 años de magnífico servicio a la gestión.

GESTIÓN ECONÓMICA, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

- Implantación de un nuevo gestor interno de expedientes de contratación.
- Implantación de una solución de gestión del almacén de farmacia, para control y gestión del abastecimiento de medicación y productos sanitarios en los almacenes de los centros asistenciales.
- Implantación en Céntrix, sistema de información para la gestión de los inmuebles, de una solución para el registro y control de vigencia de autorizaciones administrativas relativas al funcionamiento de los centros.

GESTIÓN DE PERSONAL E INTRANET

- Evolución y adaptación de las aplicaciones en los distintos ámbitos de la gestión de personas y colaboración al nuevo contexto provocado por la pandemia COVID-19 y al despliegue del teletrabajo.
- Adaptación del sistema de información de gestión de personal a una nueva estructura retributiva de referencia en la nómina de la Mutua, que facilita su gestión y comprensión por parte del empleado gracias a la consolidación, transformación y actualización de conceptos en una estructura optimizada.
- Nuevo impulso al CAU (Centro de Atención al Usuario) multifuncional, con la incorporación de nuevas unidades de los servicios centrales: Recursos Humanos y Servicio de Prevención Propio, y la implantación de un paquete de mejoras orientadas a facilitar la comunicación con proveedores de los servicios.
- Desarrollo de una nueva aplicación de Control de presencia y de un nuevo módulo de gestión de la inscripción en la campaña de vacunación de la gripe dentro de la Ficha de Prevención, ambas en la intranet corporativa (FraterNet) de Fraternidad-Muprespa.
- Implantación de un nuevo editor de noticias en FraterNet.

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

- Implantación de un nuevo sistema de videoconferencias corporativo basado en la solución comercial Zoom para la realización de videoconferencias internas y externas, así como seminarios en línea o la retransmisión de actos. El nuevo sistema convive con la solución corporativa Spontania, la cual se ha adaptado para dar respuesta a la demanda generada durante la pandemia.
- Implantación de una solución de Contact Center en la nube para la gestión de llamadas del centro de contactos.
- Implantación de una solución integrada de mensajería instantánea y telefonía en todos los puestos de trabajo basada en la solución comercial Cisco Jabber.
- Actualización de los sistemas de Datawarehouse críticos para la gestión, en concreto, la herramienta de SAP Business Objects, versión 4.2, para la generación de informes de negocio y la herramienta Informática Power Center, versión 10.4, para la extracción y transformación de datos.
- Renovación de la infraestructura lógica de servidores con la migración a Windows Server 2019 de un 33% del parque actual.
- Renovación de la infraestructura de acceso remoto vía VPN para adecuarla a una gran demanda de servicio como la generada por el incremento de la prestación en teletrabajo a raíz de la pandemia.
- Renovación de la infraestructura de custodia y distribución de certificados corporativos, con la implantación de la solución comercial de lnvosys.
- Modernización de la arquitectura de los sistemas para adaptarla a los nuevos navegadores corporativos Chrome/Edge.
- Desarrollo de una versión inicial de la nueva arquitectura corporativa FRAGUA 2020 (FRAGUA es el aplicativo de gestión del negocio de Fraternidad-Muprespa), con la creación de las estructuras base y otros elementos esenciales con el objetivo de iniciar el desarrollo de nuevas aplicaciones en 2021, en particular, de un nuevo sistema de información clínica dentro del IV Plan Estratégico Corporativo 2021-22.
- Evolución de la solución corporativa de mailing en la que destaca la habilitación de un segundo servidor de envío de correos electrónicos para balancear la demanda, entre otras mejoras para facilitar la gestión de los envíos.
- Evolución de la herramienta de gestión de pasos de versión universal para completar el despliegue de la solución a todas las arquitecturas corporativas y automatizar buena parte de la operativa y gestión del despliegue de versiones, lo que ha permitido ganar en agilidad en la puesta en funcionamiento de nuevos desarrollos y en definitiva adaptar los procedimientos a la utilización de metodologías ágiles.

