
CONOCER LA MUTUA

- MISIÓN, VISIÓN Y VALORES pág. 14
- ÁMBITO DE ACTUACIÓN pág. 15
- INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES pág. 15
- ASISTENCIA SANITARIA pág. 17
- HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA pág. 19
- ACTIVIDAD PREVENTIVA pág. 22
- DIÁLOGO Y SERVICIO pág. 25
- DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN pág. 27
- SISTEMAS DE INFORMACIÓN pág. 28
- LOGROS 2021 pág. 31
- LA MUTUA DEL MAÑANA pág. 34



Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, es la quinta más importante del sector en cuanto a volumen de cuotas.

Fraternidad-Muprespa, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social número 275, es la quinta más importante del sector en cuanto a volumen de cuotas. Su sede social está ubicada en Madrid, en el número 3 de la plaza de Cánovas del Castillo.

Su actividad se dirige al tratamiento integral de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, tanto en su aspecto económico como en las acciones preventivas, sanitarias y recuperadoras por medio de la rehabilitación, así como a la cobertura del resto de prestaciones que, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, le son legalmente atribuidas.

Desde su fundación, en 1929, ofrece sus servicios a trabajadores y empresas, a disposición de los cuales pone al cierre del ejercicio 2021 una red de atención formada por 115 centros propios, (102 de los cuales ofrecen atención sanitaria y 13 atención administrativa), 1.206 centros con concierto autorizado por el Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 942 centros fruto de

los acuerdos con otras mutuas, y una plantilla formada por 2.062 profesionales (1.336 mujeres y 726 hombres).

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

La misión de Fraternidad-Muprespa es la de

“Restablecer la salud de los trabajadores protegidos y proporcionar las prestaciones económicas con la mejor atención y garantía”.

Asimismo, la entidad concibe su existencia en base al servicio que proporciona a sus clientes, por lo que les sitúa en el centro de su visión estratégica de futuro para

“Ofrecer un servicio cercano, ágil y profesional a los trabajadores, empresarios y autónomos de nuestra Mutua”.

Fraternidad-Muprespa pretende conseguir el éxito a través de un comportamiento ejemplar en su funcionamiento interno que trascienda a todos sus grupos de interés externos. La Mutua, consciente de su papel como entidad colaboradora con la Seguridad Social y de su naturaleza sin ánimo de lucro, persigue un funcionamiento impecable, honesto y riguroso, para lo que establece un compromiso con los principios de las Naciones Unidas y con las mejores prácticas directivas y organizacionales, además de implementar los sistemas de gestión, control y auditoría que dan forma a su gobierno corporativo.

Para ello, los valores que declara y rigen su actuación son:

SERVICIO A LOS CLIENTES

- Rapidez y agilidad en la atención a los trabajadores protegidos, buscando siempre la excelencia sanitaria.
- Igualdad de trato a todos los asociados y adheridos.
- Capacidad de resolución.
- Transparencia sobre los motivos que nos llevan a tomar decisiones.

COMPROMISO DE LOS EMPLEADOS

- Transparencia y comunicación entre los empleados para alcanzar los objetivos de la entidad.
- Trabajo en equipo con el fin de garantizar un mejor servicio y una mayor calidad del mismo.
- Aportación, por parte de cada empleado, de su conocimiento con el fin de alcanzar una mayor eficiencia en la gestión.
- Respeto e igualdad de trato entre y a todos los empleados de Fraternidad-Muprespa.

SENTIDO DE LO PÚBLICO

- La ágil aplicación de las normas y políticas dictadas por la Seguridad Social.
- La transparencia en la gestión.
- La protección y defensa de los bienes e ingresos públicos gestionados por la Mutua.

EFICIENCIA, CALIDAD E INNOVACIÓN

- Aprovechar y optimizar los recursos de que dispone para la prestación de los servicios y el logro de los objetivos corporativos.
- Garantizar las prestaciones de acuerdo a los criterios de la Seguridad Social en unos plazos razonables y con unos costes adecuados y proporcionados.
- Fomentar la innovación, la mejora, la creatividad y la aplicación de las mejores tecnologías para progresar en la gestión y en la calidad.
- Apostar por la máxima calidad sanitaria.
- Impulsar la adquisición de conocimientos por parte de los empleados y de la propia organización (gestión del conocimiento).

ÉTICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

- Honestidad por parte de todos los empleados y de la propia institución con todos los grupos de interés.
- Respeto a la confidencialidad de la información tratada por la empresa, especialmente cuando se trate de la gestión de datos de carácter sanitario.
- Fomento de la Responsabilidad Social Corporativa como entidad enmarcada en el Sector Público y con vocación de servicio a la sociedad.

ÁMBITO DE ACTUACIÓN

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 de 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 los ejercicios 2020 y 2021, 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 socio-sanitarios provocadas por la 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 2021 por los recursos, herramientas y mecanismos de funcionamiento que se describen en el presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2021, dando pie a los resultados descritos en el capítulo "Informe de gestión". 

INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo su actividad desde 115 centros propios (al cierre del ejercicio 2021) distribuidos por toda la geografía nacional, cuya superficie total es de 92.350 metros cuadrados. De todos ellos, 102 son centros asistenciales y 13 son centros administrativos.

Entre los anteriores, Fraternidad-Muprespa cuenta con 4 centros que constituyen sus servicios centrales, además del Hospital Habana, desde el que se ofrece servicio quirúrgico a toda la red de atención. Todos están ubicados en Madrid.



Distribución de los centros de la Mutua por comunidad autónoma

	Núm. de centros de trabajo
Andalucía	28
Aragón	3
Asturias, Principado de	3
Baleares, Islas	3
Canarias	3
Cantabria	1
Castilla-La Mancha	9
Castilla y León	12
Cataluña	7
Ceuta, C. autónoma de	0
Extremadura	3
Galicia	10
La Rioja	1
Madrid, Comunidad de	14
Melilla, C. autónoma de	1
Murcia, Región de	4
Navarra, Com. foral de	2
Pais Vasco	5
Valenciana, Comunidad	6
Total	115

INVERSIONES Y AUTORIZACIONES

Las inversiones efectuadas en los centros de trabajo de Fraternidad-Muprespa durante el ejercicio 2021 han continuado viéndose condicionadas por las recomendaciones sanitarias frente a la COVID-19, en relación a la ventilación de centros y el mantenimiento de la adecuada distancia interpersonal en los lugares de trabajo. 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 acuerdo a los siguientes criterios:

- Mejora de la accesibilidad en favor de las personas con movilidad reducida.
- Potenciación de la eficiencia energética de las instalaciones.
- Sustitución de gases que contribuyen al efecto invernadero.
- Adecuación de los espacios a las necesidades actuales generadas por la pandemia.

Bajo estos criterios se ha actuado en los centros de Almansa (Albacete), Badajoz, Bilbao, Cádiz, Granada, Hospitalet (Barcelona), León, Madrid (San Agustín), Santander, Ubrique (Cádiz) y Valencia, entre otros.

A lo largo del 2021, se han autorizado por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, la ejecución de las siguientes inversiones:

- Traslado del actual centro asistencial de Osuna (Sevilla) por un importe total de 693.442 euros. Su apertura está prevista para el segundo semestre de 2022.
- Traslado de la subdirección general de Sistemas de información y servicios, a la sede de José Abascal, 50 (Madrid), y ejecución de inversiones por importe de 985.253,88 euros. Su puesta en funcionamiento está prevista para el cuarto trimestre de 2022.

Se ha solicitado autorización a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social para contratar los trabajos de ejecu-

ción de la obra de reforma del centro de Barcelona situado en la plaza de Tetuán, 36-37-40-41 (bajos), por valor estimado de 1.287.994 euros (IVA incluido).

Tras recibir un informe de la Oficina Técnica y de Supervisión de Proyectos de la Subdirección General de Gestión del Patrimonio de la TGSS (Tesorería General de la Seguridad Social) y la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, que aconseja la demolición total del actual centro de Tomelloso (Ciudad Real) y la construcción de uno nuevo en esa ubicación, se ha optado por gestionar una nueva autorización para la demolición y nueva construcción en el actual local, por un importe total de 2.008.427 euros.

También se han finalizado las obras en:

- Centro asistencial de A Coruña (rúa José Pascual López-Cortón, 2).
- Centro asistencial de Éibar (calle Ibarkurutze, 2).
- Centro asistencial de Fuengirola (camino Condesa, 11).
- Centro asistencial de Pulpí (avda. de Andalucía, 23).
- Centro asistencial de Avilés (calle Fernando Morán, 19).
- Centro asistencial de Ciudad Real (avda. Valdepeñas, 5).

Y se ha planificado solicitar autorización para el traslado y/o ejecución de las siguientes inversiones:

- Sevilla. Traslado del actual centro asistencial (avda. Ramón y Cajal, 35) a un nuevo edificio en avda. Montes Sierra, con una inversión estimada de 5.525.119 euros.
- Las Palmas. Traslado del actual centro asistencial (calle León y Castillo, 259-261) a un nuevo edificio en avda. Ansite, con una inversión estimada de 4.408.000 euros.
- Bilbao (calle Autonomía, 53). Reforma integral del área asistencial y la adecuación de la envolvente del edificio a efectos de eficiencia energética.
- Madrid (calle Madre de Dios, 42). Reforma de la antigua área quirúrgica y otras, para la adecuación de usos de la dirección provincial de Madrid.

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ACCESIBILIDAD

Dentro del contexto de crédito presupuestario limitado, la Mutua ha continuado realizando algunas reformas en 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. Si bien, 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

A lo largo del ejercicio 2021 se ha continuado adoptando medidas para el ahorro y mejora de la eficiencia energética de los centros de la Mutua, mediante 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 se ha visto reflejada en la disminución sustancial de la energía consumida y un incremento de la eficiencia energética de las instalaciones.

Fraternidad-Muprespa ha mantenido en 2021 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; logro alcanzado en 2020. Los certificados energéticos están registrados en la web oficial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

La publicación del Real Decreto 390/2021, de 1 de junio, por el que se aprueba el procedimiento básico para la certificación de la eficiencia energética de los edificios, ha ampliado el ámbito de aplicación respecto a la normativa anterior. Con este motivo, la Mutua ha confeccionado un plan para ampliar la certificación de eficiencia energética a todos los centros asistenciales en un plazo que finalizará en 2023.

El contrato de suministro de energía eléctrica y su gestión integral, el servicio de eficiencia energética y el servicio de mantenimiento de equipos energéticos de la Mutua, se firmó en 2016 con Telefónica Soluciones de Informática y Comunicaciones, S.A.U.

Evolución del consumo de energía de los centros de Fraternidad-Muprespa

Año	Consumo (kWh)
2018	7.679.007
2019	7.479.293
2020	7.448.460
2021	7.701.759

Accesibilidad

Fraternidad-Muprespa completó una auditoría de accesibilidad con la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) en el 100 % de sus centros de atención. Dicha auditoría sirvió para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias para 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 2021, 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, cabe destacar que las especiales condiciones de acceso a centros, junto con las aperturas y cierres provisionales acontecidos durante 2021, ha condicionado en gran medida la planificación de revisiones y visitas, retrasando los plazos inicialmente establecidos.

ASISTENCIA SANITARIA

A lo largo de 2021, Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo la asistencia sanitaria de los trabajadores a los que protege a través de una red de 2.250 puntos de atención sanitaria, de los cuales 102 corresponden a centros propios. Además cuenta con dos centros intermutuales (Hospital Intermutual de Euskadi y Hospital Intermutual de Levante) que comparte con el resto de Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

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 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 permite 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 1.206 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	270	126	420
Aragón	3	22	37	62
Asturias, Principado de	3	38	24	65
Baleares, Islas	3	42	21	66
Canarias	3	39	51	93
Cantabria	1	32	10	43
Castilla-La Mancha	8	118	44	170
Castilla y León	11	67	57	135
Cataluña	7	111	180	298
Ceuta, C. autónoma de	0	1	1	2
Extremadura	3	39	21	63
Galicia	10	140	55	205
La Rioja	1	23	14	38
Madrid, Comunidad de	10	80	83	173
Melilla, C. autónoma de	0	1	4	5
Murcia, Región de	4	36	25	65
Navarra, Com. foral de	2	15	19	36
País Vasco	5	44	52	101
Valenciana, Comunidad	4	88	118	210
Total	102	1.206	942	2.250

El avance en la contratación de proveedores externos tras un proceso de licitación ha permitido en 2021 adaptar a la LCSP el 84.09 % del gasto en asistencia sanitaria y alinear el servicio de la red concertada con los estándares de calidad de los centros propios al incluirse criterios de ejecución relacionados con la reducción y el cumplimiento de los tiempos de citación, comienzo de tratamiento, realización de informes y entrega de pruebas, comunicación telemática con los proveedores sanitarios así como la integración automática de las imágenes e informes en las aplicaciones informáticas de la Mutua.

NUEVOS ACUERDOS DE COLABORACIÓN

Fraternidad-Muprespa ha firmado un convenio específico de colaboración con MC Mutual para la asistencia sanitaria hospitalaria urgente y programada en su centro de Barcelona (Clínica MC Copérnico).

Se ha firmado un acuerdo de autorización de uso de instalaciones sanitarias de la Mutua a los médicos inspectores de la dirección provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Baleares.

También se han firmado convenios de colaboración con Colegios de Farmacia en las provincias de Madrid, Orense y Valencia, que se suman a los ya suscritos con Álava, Barcelona y la comunidad autónoma de Castilla-La Mancha, con objeto de regular las bases para la dispensación y facturación de medicamentos y productos que prescribe el cuadro facultativo de Fraternidad-Muprespa a sus trabajadores protegidos y mejorar con ello la estructura de la prestación farmacéutica.

ACTIVIDAD SANITARIA

El detalle de la actividad sanitaria que la Mutua ha llevado a cabo durante 2021 a través de su red asistencial, queda reflejada en los apartados "Actividad en contingencia profesional" y "Actividad en contingencia común" del capítulo "Informe de gestión". 

* 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 han considerado todos los centros con conciertos vigentes en algún momento del año, no solo a cierre del ejercicio.

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESA 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 parte de su red de atención 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 que tenga una 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 de 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 a su vez:

- 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 6 camas
 - 4 puestos de adaptación al medio
 - Unidad de esterilización
- Área de diagnóstico por imagen
 - Resonancia magnética
 - Escáner TAC
 - 3 equipos de radiología digital (RX)
- Área de urgencias
 - 4 compartimentos de urgencias
 - 1 compartimento de triaje
 - 2 compartimentos de observación y 1 compartimento de urgencia vital
 - 1 sala de curas y 1 sala de yesos
- Área de consultas
 - 16 consultas ambulatorias
 - 1 sala de diagnóstico por imagen
 - 1 sala de preoperatorios
 - 1 sala de curas y 1 sala de yesos
 - Ecografía
- Farmacia con sistema de dispensación automática de medicamentos
- Gimnasio de rehabilitación para pacientes hospitalizados
- Salón de actos (polivalente)
- 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 añadir al entorno digital el sistema de localización de pacientes y activos que permite trazarlos, localizarlos e identificarlos en tiempo real, mejorando su seguridad y proporcionando información relativa a la ocupación y el flujo de pacientes, que posteriormente puede ser analizada para mejorar el funcionamiento del centro. También las mejoras en los aplicativos y sistemas de uso en planta, como la incorporación de las constantes vitales en la historia clínica electrónica del paciente, el acceso a la historia clínica desde dispositivos móviles por parte del personal sanitario, la dispensación automática de medicamentos y el control del stock de material fungible.

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 Vascular; 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 7,84 % de la energía que ha consumido en 2021.

ACTIVIDAD HOSPITALARIA

Tras su puesta en marcha, este 2021 ha sido el segundo año completo de actividad del Hospital. No obstante, hay que tener en cuenta que la actividad del Hospital Habana durante este ejercicio se ha visto afectada por los efectos de la pandemia provocada por la COVID-19. 

Evolución de la actividad hospitalaria

	2020	2021
Hospitalización		
Camas en funcionamiento	25	25
Ingresos de pacientes	1.352	1.728
Estancias (días)	5.258	6.426
Ocupación media por día	14,4	17,6
Estancia media por ingreso	3,89	3,70
Índice de ocupación (%)	57,6	70,5

Actividad quirúrgica

Cirugía de urgencia	10	16
Cirugía programada	1.322	1.759
Cirugía con ingreso	1.245	1.645
Cirugía ambulatoria	87	130
Traumatología	1.201	1.533
Tratamiento del dolor	80	166
Cirugía general	13	27
Otras especialidades	38	49

Total cirugías

Traumatología		
Primeras consultas	3.522	7.661
Consultas sucesivas	9.555	19.722
Teleconsultas	77	876

	2020	2021
Medicina Interna		
Primeras consultas	347	316
Consultas sucesivas	921	764
Urgencias		
Consultas en urgencias	9.604	7.208

Rehabilitación

Primeras consultas	920	1.275
Consultas sucesivas	980	1.140
Número de pacientes	47	37
Número de sesiones	230	102

Pruebas diagnósticas

RMN	1.896	2.218
Radiología convencional	11.226	14.319
Ecografía	2.230	2.675
EMG	1.138	1.150
TAC	1.258	1.607

Neurología

Primeras consultas	100	98
Consultas sucesivas	267	276

Tratamiento del dolor

Consultas	572	763
-----------	-----	-----

Evolución de la actividad hospitalaria

	2020	2021
C. Plástica		
Primeras consultas	41	93
Consultas sucesivas	265	338
Oftalmología		
Primeras consultas	886	798
Consultas sucesivas	829	877
Medios externos	106	158
Psicología		
Consultas	1.005	175 *
Pre-anestesia		
Consultas	1.233	763
Cirugía General		
Primeras consultas	28	30
Consultas sucesivas	61	108
Cirugía Vascolar		
Primeras consultas	16	20
Consultas sucesivas	29	29

* Consultas de psicología realizadas por profesionales concertados.

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 69 % de los pacientes ingresados y el 76 % de los traslados son de fuera de la Comunidad de Madrid.

El desglose del número de pacientes ingresados 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	536
Zona Meseta Sur	471
Zona Noroeste	305
Zona Sur	279
Zona Norte	94
Zona Noreste	43
Total	1.728

SITUACIÓN COVID-19. AÑO DE LA VACUNACIÓN 

El Hospital Habana ha sido uno de los centros de referencia en la vacunación de personal de la Mutua en Madrid. Asimismo, ha colaborado en la vacunación del personal de otras mutuas, convirtiendo el salón de actos polivalente en una sala de vacunación. En total se han administrado 2.105 dosis de vacunas, 1.332 a personal de Fraternidad-Muprespa y 773 a personal de otras mutuas.

Por otra parte, los profesionales de enfermería del Hospital han colaborado muy estrechamente con el Servicio de Prevención Propio, realizando las PCR a los trabajadores de Madrid. A lo largo de 2021 se han realizado 83 PCR.

Además, cabe destacar que 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 2021 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 clínicas multidisciplinares semanales sobre traumatología.
- Sesiones formativas en diversos protocolos posquirúrgicos, modalidad presencial, para el personal sanitario del Hospital, y virtual para el de la red:
 - Reparación meniscal artroscópica.
 - Tratamiento post cirugía de las lesiones tendinosas de la muñeca y mano.
 - Manejo de los esguinces de tobillo.
 - Fracturas extremo proximal fémur, pelvis y cotilo.
 - Actuación tras instrumentación percutánea por fractura vertebral.

- Sesiones mensuales con coordinadores asistenciales para estudiar y evaluar expedientes médicos complejos o de larga duración.
- III Reunión interanual de Traumatología, para médicos traumatólogos de Fraternidad-Muprespa (24 de noviembre de 2021), en modalidad presencial para el personal del Hospital y virtual para el resto de médicos de la red.
- Talleres presenciales para el personal de enfermería del Hospital Habana:
 - Vendajes e inmovilizaciones.
 - Punción ecoguiada para enfermería.
- Curso de operador de RX.
- Sesiones formativas en línea, dirigida a todo el personal sanitario de la Mutua.
- Formación en ProCIE-10, Cómo codificar los procedimientos, al equipo de traumatólogos (presencial para el Hospital y virtual para la red), y en Diagnósticos CIE-10 para equipo de expertos.
- Formación en Profilaxis tromboembólica extrahospitalaria.

- Participación en el VII curso básico de artroscopia de muñeca en la Facultad de Medicina de la Universidad Complutense de Madrid.
- Participación en el XX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Neuroraquis (Sociedad Española de Cirugía Vertebral y Medular), celebrado en Madrid.
- Participación en el Atlas Forum Training Course, celebrado en Verona.
- Participación en el XXXV Congreso Nacional Sociedad Española de Columna Vertebral (Congreso GEER).
- Asistencia al Meet the Experts 2021 Meeting, en Madrid.
- Asistencia al curso IACES (International Advanced Course on Elbow Surgery).
- Asistencia al Congreso AEA- SEROD.
- Asistencia al curso IACES (International Advanced Course on Elbow Surgery).
- Jefatura de docencia e investigación en el curso sobre "Novedades en enfermedades infecciosas", Hospital Gómez Ulla.
- Asistencia al curso intensivo "Terapia antimicrobiana", Hospital del Mar en Barcelona.
- Asistencia al V curso experto sobre "Asistencia Compartida e Interconsultas Médica con servicios quirúrgicos", Hospital Universitario Lucus Augusti, en Lugo.

Docencia

En su firme compromiso con la formación de alumnos/as de enfermería, la Mutua ha seguido acogiendo estudiantes de enfermería y TCAE (técnico en cuidados auxiliares de enfermería) de 2º, 3º y 4º curso de la Universidad Camilo José Cela (7 alumnos/as); TSID (técnico superior de imagen para el diagnóstico) de los institutos de formación profesional Claudio Galeano e Instituto ILERNA (4 alumnos/as); TCAE de la Escuela Javeriana y el Colegio San Juan Bautista de Madrid (3 alumnos/as).

Publicaciones

Las publicaciones realizadas por el personal del Hospital Habana son una evidencia de la capacidad investigadora y

de generar nuevo conocimiento de la Mutua. En este sentido cabe destacar los siguientes artículos científicos que se han visto publicados en distintos medios:

- Diversas correcciones y revisiones de artículos en la Revista Iberoamericana de Cirugía de la Mano (RICMA) y en la Revista Española COT (RECOT).
- Publicación del artículo "Primera visita. Un enfoque correcto desde el principio. Anamnesis, exploración física y tratamiento inicial", en la Revista Española de Traumatología Laboral (RETLA), Vol. 4. Fasc. 1. Núm. 7. Junio 2021.
- Publicación de artículo "Características clínicas de los pacientes ingresados con COVID-19 severa en el hospital de una Mutua Colaboradora con la Seguridad Social en Madrid. Estudio descriptivo retrospectivo observacional." en la revista de la SETLA de junio 2021.

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.

El año 2021 ha estado marcado por una paulatina vuelta a la normalidad tras la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 y las medidas recomendadas en consecuencia por las autoridades sanitarias, recuperando con ello cierta presencialidad en la actividad preventiva de la Mutua que ha convivido con la modalidad telemática instaurada a lo largo de 2020.

Durante el ejercicio 2021, se ha prorrogado nuevamente 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.

En aplicación de lo dispuesto, se ha presentado la planificación de la acción preventiva de Fraternidad-Muprespa

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 LVIII Congreso SECOT (Sociedad Española de Cirugía Ortopédica y Traumatología).
- Participación en el XIII Congreso Nacional de la Sociedad Española de Investigación en Cirugía Ortopédica y Traumatología (INVESCOT).
- Participación XX Congreso Nacional de la Sociedad Española de Traumatología Laboral SETLA 21, celebrado en Zaragoza. 
- Participación en el curso de hombro, "Últimos avances en cirugía artroscópica de Hombro", organizada por la facultad de Medicina de la Universidad de Zaragoza.
- Participación en Jornada Stryker, "Soluciones a la Cirugía de la Columna 2021", celebrado en Madrid.

para el año 2021 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 2021 la Mutua ha actuado ofreciendo servicio a un total de 2.454 empresas, realizando 2.311 visitas presenciales y 2.330 actuaciones telemáticas.

Desglose de las actuaciones del plan de acción por división de empresas de acuerdo a su número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. de empresas *	Proporción sobre el total (%)
Hasta 25	1.324	54
Entre 26 y 49	571	23
Más de 50	559	23
Total	2.454	100

ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DE LA SINIESTRALIDAD

Las acciones destinadas a la reducción de la siniestralidad se han basado en la realización de actuaciones técnicas (visitas, análisis de accidentes, jornadas, cursos, divulgación de información, etc.). Estas acciones han sido destinadas a asesorar a 2.107 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 un programa de actuaciones que ha contemplado la concienciación de los responsables de la empresa, la revisión de la gestión de la siniestralidad y el análisis de las causas que hayan podido

* Se contabiliza el núm. empresas por CIF.

provocar elevados índices de siniestralidad en el sector, la elaboración de informes de análisis, costes y evolución de la siniestralidad para ayudar a la empresa a gestionar el control de la siniestralidad o facilitar la labor de concienciación del técnico, la educación y mejora de la cultura preventiva.

Evolución de las empresas actuadas por número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. de empresas *		Evolución 2020/2021	
	2020	2021	Diferencia	Variación (%)
< 25	2.572	1.264	-1.308	-50,85
25 a 50	1.063	482	-581	54,65
> 50	692	361	-331	-47,83
Total	4.327	2.107	-2.220	-51,30

ACCIONES DE ASESORAMIENTO COVID-19

Para promover la implantación de las medidas preventivas establecidas por el Ministerio de Sanidad a raíz de la COVID-19 y el mantenimiento o reincorporación a la actividad de las empresas y sus trabajadores, se ampliaron las acciones preventivas de las mutuas a través de la Resolución de 25 de septiembre de 2020. Durante 2021 se ha mantenido la realización de dichas actuaciones, orientando a 278 empresas, priorizando aquellas 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), y las que por sus características, particularidades, prestación de servicios o recepción de los mismos podían contribuir a potenciar el riesgo de contagio.

Para ello, se ha llevado a cabo el asesoramiento técnico sobre las circunstancias de coordinación de la actividad empresarial y/o medidas de prevención no implantadas que han podido originar una inadecuada contención, la difusión de documentación, infografías y cartelería específicas por sector de actividad, impartición de seminarios web (3) sobre buenas prácticas preventivas frente a la COVID-19, la divulgación a través de artículos técnicos (8), carteles con medidas preventivas básicas (3) y cursos telemáticos (5), ubicados en la plataforma de formación en línea Aula Prevención.

ASESORAMIENTO A EMPRESAS POR CONCURRENCIA DE TRABAJADORES

En 2021, Fraternidad-Muprespa ha proporcionado asesoramiento específico a 8 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 CAE (coordinación de actividades empresariales).

INFORMES DE GESTIÓN

Se han emitido 2.175 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 continuado en 2021. No obstante, a través de las herramientas de comunicación a distancia, los consultores de prevención han continuado celebrando 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 en línea a aquellos contenidos que tradicionalmente se impartían en modalidad presencial a las empresas mutualistas y a sus trabajadores.

Cursos y jornadas

Durante 2021, la Mutua ha celebrado un total de 44 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 asistido un total de 1.546 personas.

Evolución del número de cursos, jornadas y alumnos/as

	2020	2021
Cursos, jornadas en materia preventiva	101	44
Jornadas de sensibilización de directivos y mandos intermedios	33	5
Alumnos/as	2.255	1.546

Como parte de la actividad educativa y de divulgación preventiva se ha participado en 20 congresos y seminarios en línea y se han escrito 6 artículos técnicos.

IV Semana de la Seguridad Vial

Con el fin de fomentar la seguridad vial, Fraternidad-Muprespa ha celebrado la IV semana de la Seguridad Vial, coincidiendo con la celebración del Día Mundial en Recuerdo de las Víctimas de Accidentes de Tráfico, entre los días 15 a 21 de noviembre, bajo el lema "Nada es más urgente que tu vida".

Prevencion10.es

Para explicar este servicio de asesoramiento que facilita el cumplimiento en materia de coordinación de actividades empresariales, se ha celebrado en 2021 una sesión en línea a nivel nacional titulada "Prevención10, herramienta preventiva para autónomos y empresas de hasta 25 trabajadores", incluida en la oferta educativa de la entidad. Asimismo a lo largo del ejercicio 2021 han sido resueltas dudas y consultas planteadas a los consultores de prevención o a través de los canales de comunicación de la Mutua.

Aula Prevención

Integrada en el ecosistema de la Oficina Digital de Fraternidad-Muprespa, Aula Prevención (área privada de formación digital destinada a la educación y sensibilización sobre la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales) ha visto renovado su catálogo de contenidos formativos con nuevos cursos (15), guías de buenas prácticas y talleres, además de permitir diseñar el itinerario formativo del alumno/a, para que la formación se ajuste a este.



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

	2020	2021
Empresas	478	224
Alumnos/as	1.752	1.919
Cursos	3.115	3.828

Previene e Infoprevención.FM

El portal público Previene y el boletín digital Infoprevención.FM son los mecanismos de difusión de información relativos a la prevención de la Mutua. A través de estos se han difundido 197 noticias relacionadas con publicaciones, normativa, subvenciones, jornadas e informaciones técnicas de prevención.

A lo largo de 2021, se ha producido un decremento en el número de usuarios de un 23,52% (109.360 en 2021 frente a los 143.000 de 2020) respecto al ejercicio anterior.

Rincón de la Salud

El Rincón de la Salud (portal público que desarrolla la cultura de la salud y los hábitos saludables) ha continuado actualizándose en 2021, consiguiendo aumentar el número de usuarios en un 57%, así como el número de visitas en un 53% respecto a 2020, con un total de 226.227 usuarios. Entre las mejoras incorporadas en 2021 han sido: la publicación de video píldoras saludables sobre temáticas de bienestar físico y emocional; la realización de nuevas infografías (2); y la agrupación por categorías de los contenidos relativos al bienestar físico y emocional, recogiendo el material audiovisual disponible para una consulta más accesible, rápida e intuitiva.

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 su interacción con la entidad o dotarles de información, permite a la Mutua adaptarse a sus necesidades y mejorar el servicio que les ofrece.

DEFENSOR DEL MUTUALISTA

El Defensor del mutualista de Fraternidad-Muprespa tiene la función de atender, canalizar y dar respuesta a las quejas y reclamaciones de pacientes, empresas y trabajadores asociados. 

CANALES DE ATENCIÓN A DISTANCIA

Centro de contacto

Fraternidad-Muprespa pone a disposición de todos sus grupos de interés un centro de contacto multicanal (telefónico, correo electrónico y chat) para dar soporte técnico e información sobre sus servicios digitales de manera fácil, cercana y ágil.

El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto ha disminuido un 19,6% con respecto al 2020.

Evolución del número de llamadas recibidas por temática

Temática	Núm. de llamadas		Evolución 2020/2021	
	2020	2021	Diferencia	Variación (%)
Infoweb (Oficina digital y web)	12.854	10.823	-2.031	-15,80
Oficina Digital (acceso)	8.456	4.941	-3.515	-41,57
Delt@/AOC y e-Servicios	1.375	1.738	363	26,40
IRPF	357	1.023	666	186,55
Proveedores	100	86	-14	-14,00
Total	23.142	18.611	-4.531	-19,58

En marzo de 2021 se ha llevado a cabo un proyecto piloto consistente en atender y registrar desde el centro de contacto todas las llamadas entrantes a la delegación principal de Barcelona. A través de esta prueba se ha registrado un promedio mensual de 2.600 llamadas entrantes, de las cuales se han podido atender el 79,8%. De estas se han derivado para una respuesta urgente a la propia delegación un 33,04% (solicitud de transporte para acudir al centro asistencial, cambio de citas en el día, etc.) y el 18,80% se han escalado a la propia delegación para su atención en el plazo de 24-48 horas.

En 2021 se ha puesto en funcionamiento el canal chat, a través del cual se han recibido 1.200 consultas.

Servicio telefónico para emergencias sanitarias

Fraternidad-Muprespa ofrece a todos los trabajadores protegidos y sus empresas un servicio telefónico de atención permanente centralizado para emergencias sanitarias. 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 son la evacuación urgente de accidentados y coordinación de los medios necesarios para la rápida asistencia; la coordinación de la asistencia sanitaria a trabajadores desplazados al extranjero; la gestión de medios de transporte para el

traslado del paciente a un centro sanitario o, en caso de accidentes en el extranjero, repatriaciones; la 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 adecuado); y la resolución de cuestiones sobre los servicios médicos y administrativos de la Mutua.

A lo largo del año 2021 se han contabilizado un total de 256 traslados nacionales y 19 traslados y repatriaciones internacionales a consecuencia de accidentes laborales ocurridos en el extranjero.

Ventanilla digital, Contacte con nosotros

La ventanilla electrónica de atención (disponible en el Portal web corporativo) permite a cualquier persona contactar por escrito con Fraternidad-Muprespa. Las comunicaciones recibidas son dirigidas de forma automática a las unidades de la Mutua encargadas de su respuesta.

En 2021 se ha reducido el número de las comunicaciones recibidas (3.722) con respecto al ejercicio anterior (10.143), lo que supone un decremento de 63,30%, y se han gestionado en tiempo y forma el 99,03% de las mismas.

OFICINA DIGITAL

La Oficina Digital que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus empresas asociadas, autónomos adheridos, 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 2021 ha renovado su imagen de marca, ha mantenido su tendencia sostenida de crecimiento en el nivel de penetración entre sus grupos de interés, debido especialmente a que el Gobierno ha confiado a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social la gestión de nuevas prestaciones para trabajadores autónomos por cese de actividad debido a la COVID-19. Al mismo tiempo, la continua y creciente demanda de servicio y atención en canales digitales ha propiciado el desarrollo de nuevos servicios digitales y la mejora continua de los ya existentes adaptándolos a la realidad cambiante.

Entre las principales novedades destacan las siguientes:

- Tramitación de las distintas prestaciones por cese de actividad para autónomos incluidas entre las medidas adoptadas por el Gobierno a lo largo de 2021.
- Incorporación de perspectiva de género en los informes.
- Incorporación de nuevos certificados digitales para operar: UANATACA y Camerfirma, habituales entre

usuarios profesionales, e IDCat, dirigido a la ciudadanía de Cataluña.

- Digitalización y optimización de la relación entre la Mutua y los proveedores sanitarios.
- Incorporación de la visión por centro de trabajo de gran empresa en los informes y servicios.
- Nueva correspondencia para usuarios de empresas, asesorías y trabajadores protegidos en el buzón personal.
- Nuevo Rincón del Asesor más abierto y accesible.
- Servicio piloto para la gestión de partes de accidente de trabajo (PAT) y relaciones de accidentes de trabajo sin baja médica (RATSB).

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. El canal equivalente para dispositivos inteligentes (móviles y tabletas) es la App Mi Frater Paciente (Android e iOS). 



Las principales mejoras que se han incorporado a estos canales durante 2021 han sido:

- Implantación de un cuestionario de salud a cumplimentar por el paciente para recabar información antes de la primera consulta, con objetivo de optimizar y mejorar la calidad de la atención.
- Nueva correspondencia relativa a sus procesos.
- Ampliación del contenido de promoción de la salud de forma personalizada, con contenidos dirigidos a pacientes de patología psiquiátrica leve.

RINCÓN DEL ASESOR

El Rincón del Asesor 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.

Durante 2021 se ha trabajado en la creación de contenido propio sobre temas de interés para asesorías y trabajadores adheridos, buscando su participación y ofreciéndoles un espacio donde compartir dudas

e inquietudes. Asimismo se han implantado cambios estructurales 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 Rincón del Asesor ha experimentado un decremento en 2021 del 24,28% en el número de usuarios, pasando de 4.118 en 2020 a los 3.118 registrados durante el 2021, y ha recibido 8.273 visitas (13.187 en 2020). El número de documentos disponibles en la biblioteca digital se ha incrementado en 319, superando este año los 6.419 documentos totales.

PORTAL EMPRENDEDORES

El Portal Emprendedores es una plataforma web donde dicho colectivo tiene a su disposición contenidos, noticias de actualidad, entrevistas, artículos sobre pymes e informes comparativos de afiliación.

En 2021 se ha creado una nueva política de publicación de artículos y noticias de actualidad, mejorando los datos del portal y aumentando el número de usuarios en 2021 en 21,81% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 8.595 (7.056 en 2020). De manera similar han aumentado los accesos en un 29,33%. El número de páginas visitadas sigue la misma tendencia, con un aumento del 30,92%, con un total de 16.780 páginas vistas (12.817 en 2020).

El tráfico generado hacia el portal a través de las redes sociales de la Mutua ha sido mayoritariamente a través de LinkedIn, con el 44,85%, seguido por Facebook con el 39,39%, y en menor medida por Twitter, con 14,34%, e Instagram con el 1,21%.

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 durante el año 50 jornadas informativas y divulgativas, 44 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 han sido las relativas a la empresa saludable, prestaciones y prevención de riesgos laborales.

COMUNICACIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO

Fraternidad-Muprespa ha realizado dos campañas de comunicación en 2021, "Quiero ser verde" y "Asesores F-M", para reforzar la marca y sus valores, y potenciar el colectivo asesor utilizando las redes sociales como canal de comunicación. Además, se han realizado 21 envíos de correo electrónico dirigidos a distintos grupos de interés externos, a más de 251.000 destinatarios.

También se ha rediseñado el boletín Inform@ 2.0, a través del cual se 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 2021 se ha aumentado a 12 el número de envíos, siendo el número de destinatarios de estos, cerca de 458.000.

PORTAL WEB CORPORATIVO

El Portal web corporativo, ofrece información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento, garantizando la accesibilidad desde cualquier dispositivo, al seguir las pautas de accesibilidad web, publicadas por el consorcio W3C, y además atendiendo a protección en la privacidad de los de datos (RGPD).

Tras el incremento de usuarios registrado en 2020, motivado por la pandemia, 2021 refleja un descenso del 40,60% respecto al año pasado, alcanzando los 748.182 usuarios (frente a los 1.234.190 de 2020), suponiendo pese a todo un incremento en comparación con el año previo a la pandemia (560.510 en 2019). Asimismo, se han registrado 2.803.790 visitas en 2021, disminuyendo un 41,77% con respecto a 2020, aumentando no obstante nuevamente si se comparan con 2019 (1.955.493 visitas).

Los servicios más utilizados del portal web han sido la solitud de botiquines, con 105.050 visitas (94.650 en 2020), la ventana digital de atención "Contacte con nosotros" con 88.983 visitas (174.265 en 2020), y la consulta de la red de centros, llegando a alcanzar las 101.955 visitas (173.350 en 2020).

Cabe destacar la opción que el portal web pone a disposición de sus usuarios de compartir contenidos a través de las redes sociales o del correo electrónico, utilizado en 81.533 ocasiones a lo largo de 2021, que ha supuesto un aumento del 66,77%, superando las 27.089 ocasiones registradas en 2020.



Oficina Digital de Fraternidad-Muprespa
extranet.fraternidad.com

App Mi Frater Paciente



App Store
apple.com



Google Play
google.com



Mi Frater Paciente



Emprendedores
sumutua.com

Páginas vistas y proporción del tráfico respecto al total de los portales web

Portal	2020		2021	
	Núm. de páginas vistas	Proporción (%)	Núm. de páginas vistas	Proporción (%)
Corporativo	4.703.321	88,81	2.803.790	76,15
Rincón de la salud	164.812	3,11	310.293	8,43
Previene	279.590	5,28	208.107	5,65
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	130.549	2,46	331.161	8,99
Portal del emprendedor	12.817	0,25	16.780	0,46
Sala de prensa	4.622	0,09	11.625	0,32
Total	5.295.711	100,00	3.681.756	100,00

REDES SOCIALES

Fraternidad-Muprespa ha incrementado su presencia en redes sociales a través del proyecto "Embajadores de Marca", campaña de comunicación ideada con el objetivo de convertirlas en una herramienta más de trabajo entre los miembros de la entidad.

Asimismo, mantiene abiertos los perfiles en YouTube, Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram y Google My Business en el que se han recibido, gestionado y dado respuesta a 871 reseñas.

	in	yt	f	tw	ig
2021	9.473 seguidores	2.983 suscriptores	2.781 seguidores	3.100 seguidores	657 seguidores
2020	8.200	2.490	2.680	2.932	- primer año

GABINETE DE PRENSA

Fraternidad-Muprespa, en su voluntad informativa y de transparencia, dispone de un gabinete de prensa desde el que ofrece a los medios de comunicación, información sobre su actividad.

Durante 2021, ha remitido 78 notas de prensa, que han dado pie a 579 apariciones en 265 medios de comunicación. La mayor difusión se ha producido en medios digitales con el 95% de las publicaciones, siendo las temáticas más difundidas las relativas a la prevención de riesgos laborales, la exposición Carteles del siglo XX y las prestaciones por COVID-19.

CARTELERIA VIRTUAL FMTV

La Mutua difunde a través de 110 pantallas ubicadas en las salas de espera de sus centros de atención, de forma inin-

terrumpida durante el horario de atención, contenidos audiovisuales relacionados con la salud laboral y la prevención de riesgos laborales, los servicios que ofrece, la calidad o el medioambiente, entre otros.

En 2021 la parrilla de contenidos ha sido actualizada completando una programación de 190 contenidos distintos. De todos estos contenidos, 68 han compuesto la parrilla general de los centros de atención y 75 de la específica del Hospital Habana.

PRESENCIA DE MARCA

Fraternidad-Muprespa ha realizado más de 450 productos de comunicación para potenciar su imagen de marca, además de la creación de un proyecto sobre imagen corporativa de los centros de la red de Fraternidad-Muprespa, que debe servir de ayuda a su aplicación en todos los centros de atención, poniendo a disposición de todos ellos un documento facilitador de la imagen corporativa para realizar sus peticiones; ejecución de encuestas; y auditoría interna junto al departamento de Calidad y medioambiente para evaluar cada uno de los aspectos necesarios.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

A lo largo de 2021 la entidad ha seguido impulsando su Plan de Evolución Digital , trabajando principalmente en la modernización de los procesos con el foco puesto en la eficiencia y la calidad, y el acercamiento a través de la digitalización de los canales de atención a todos los grupos de interés que interactúan con la Mutua.

En el ámbito interno, se ha implantado una nueva aplicación Inventario, que incluye una solución de movilidad mediante una nueva App, para la gestión del inventario físico corporativo de bienes y activos, y un nuevo gestor de tareas para optimizar y automatizar la gestión de las solicitudes de servicio que realizan los pacientes a través de las Apps y la Oficina Digital.

En el ámbito de la asistencia sanitaria, se han invertido esfuerzos en varias iniciativas de integración con el eco-

sistema de proveedores sanitarios de la Mutua, como las soluciones para la gestión de solicitudes de asistencia al Hospital Intermutual de Euskadi o la recepción telemática de informes de proveedores de fisioterapia, y un conjunto de servicios digitales para la comunicación operativa con los proveedores a través de la Oficina Digital. Por otra parte, ha continuado el esfuerzo en normalización y estandarización de la práctica clínica con la incorporación del estándar CIE-10 a la codificación de la práctica quirúrgica.

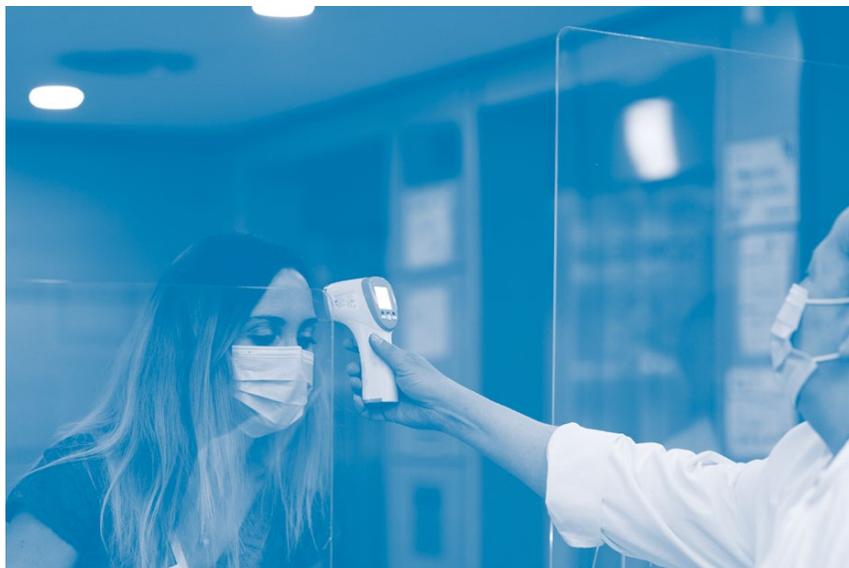
En el ámbito administrativo de las prestaciones destacan los trabajos para la gestión de las nuevas prestaciones para trabajadores autónomos por COVID-19. Por otro lado, otros dos proyectos estratégicos iniciados en 2020 han culminado en 2021 con el despliegue del nuevo cuestionario de solicitud de asistencia en contingencia profesional para toda la red, y la revisión del procedimiento de gestión del pago directo de las prestaciones temporales que la Mutua lleva a cabo.

En el ámbito de la gestión económico-financiera, se ha completado la implantación de un sistema para la integración con el Sistema Contable de la Seguridad Social, SICOSS, para la comunicación de compromisos presupuestarios futuros sobre gastos plurianuales, y se ha culminado el despliegue de una solución para la gestión de existencias de productos de farmacia en los almacenes de toda la red.

Asimismo, en el ámbito interno, en la gestión de personas, destacan la solución de automatización de la acogida a nuevos empleados y/o usuarios de los sistemas de información corporativos y los trabajos para la implantación del nuevo acuerdo marco de teletrabajo.

En el Business Intelligence corporativo, se ha desplegado sobre la plataforma Power BI una nueva herramienta analítica para facilitar la asignación eficiente de recursos

humanos sanitarios. Destaca también en el ámbito sanitario del datawarehouse corporativo el esfuerzo realizado para adaptar los sistemas de inteligencia de negocio a la codificación diagnóstica CIE-10, recogiendo los frutos de su adopción pionera por parte de la Mutua.



En el apartado de los sistemas, se ha llevado a cabo un despliegue importante de renovación en equipamiento individual e infraestructura física, por un lado, continuando el despliegue de medios iniciado en 2020 para dar respuesta a la demanda inducida por la nueva organización híbrida presencial-teletrabajo y, por otro lado, consolidando un proceso de mejora y renovación continua de la infraestructura preparándola para el futuro. También ha continuado el esfuerzo de renovación de la infraestructura lógica de servidores a Windows Server 2019 alcanzando ya el 60% del parque, así como de servicios y herramientas TIC corporativas como la videoconferencia.

En cuanto a la infraestructura de comunicaciones, una vez autorizada a finales de 2021 la licitación de un nuevo con-

trato de comunicaciones, se espera que a partir de 2022 su ejecución permita dar un salto cualitativo.

En el ámbito de la seguridad, en un contexto general de mayor exposición y amenaza sobre los sistemas de información, se ha llevado a cabo un plan de acción para reforzar numerosos elementos de ciberseguridad mediante la aplicación de medidas y acciones como la realización de una auditoría técnica de hacking ético, la implantación de nuevas soluciones de seguridad, la revisión e implementación de nuevos controles y, en el plano pedagógico, una campaña de concienciación práctica en ciberseguridad para los empleados.

A continuación se reseñan algunas otras novedades significativas que se han incorporado en los sistemas de información a lo largo del ejercicio 2021.

ATENCIÓN SANITARIA

- Implantación de un cuestionario de salud a cumplimentar por el paciente a través de la App Mi Frater Paciente o del Portal del Paciente para recabar información adicional del proceso, preferiblemente antes de la primera consulta, con objetivo de optimizar y mejorar la calidad de la atención.
- Evolución de la integración del sistema de información clínica de la Mutua con el visor único sectorial de historias clínicas para incorporar mejoras (imagen médica, gestiones administrativas,...), puesto en funcionamiento por parte de la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo (AMAT), a disposición de las Inspecciones Médicas provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social desde finales de 2021.
- Potenciación de las videoconsultas entre profesionales con el Hospital Habana, a través de la incorporación de la herramienta de software libre Jitsi Meet como solución de videoconferencia.
- Nueva fase en el despliegue de la solución de ordenación de pacientes, la cual se ha puesto en funcionamiento en 25 nuevos centros, alcanzando un total de 93 centros implantados en toda la red.

GESTIÓN DE EMPRESAS Y MUTUALISTAS

- Implantación en una iniciativa del Plan de Evolución Digital, de un nuevo gestor de Tareas Oficina Digital para el tratamiento en back office de las solicitudes de servicio y documentación que envían los mutualistas, asesores o los propios trabajadores protegidos a través de la App y la Oficina Digital.

BUSINESS INTELLIGENCE

- Implantación de un modelo de información para la segmentación de Asesores en el datawarehouse corporativo, Fraterdata.

GESTIÓN ECONÓMICA, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

- Nueva aplicación Inventaria de gestión del inventario físico corporativo, la cual incluye una nueva solución para trabajo de campo de lectura de activos mediante una aplicación móvil para dispositivos Android.

GESTIÓN DE PERSONAL E INTRANET

- Nuevo impulso al CAU (Centro de Atención al Usuario) multidepartamental para la digitalización de la atención de los servicios centrales con la incorporación del Centro de Asesoría y Servicios Jurídicos.

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

- Adaptación de las aplicaciones a los nuevos navegadores web Chrome/Edge ante el anunciado fin del periodo de soporte del navegador Internet Explorer.
- Implantación de un nuevo sistema de videoconferencias corporativo, basado en la solución de software libre Jitsi Meet, para la realización de videoconferencias

internas. El nuevo sistema convive con la solución corporativa pre-existente Zoom, cuya finalidad es principalmente la realización de videoconferencias externas.

- Implantación de un nuevo sistema de distribución y auto instalación inteligente de las aplicaciones FRAGUA (aplicativo de negocio) de escritorio, sistema de información clínica y de gestión de prestaciones.
- Despliegue de la nueva arquitectura corporativa FRAGUA 2022, en los proyectos en curso de desarrollo de aplicaciones, con las estructuras base para iniciar nuevos desarrollos, la capa de integración con los distintos motores de base de datos corporativos y otros elementos necesarios de soporte (seguridad de aplicaciones, catálogo de controles).
- Implantación de una solución de Contact Center en la nube para el canal de correo electrónico, basada en la herramienta de ticketing Zoho Desk de gestión de las comunicaciones que se reciben en los buzones de correo electrónico que se atienden desde el servicio.
- Despliegue de una nueva dotación de servidores anfitriones de la infraestructura virtual para una sustancial mejora del rendimiento del parque de aplicaciones informáticas.

Logros 2021



El año 2021 ha seguido marcado por la situación provocada por la COVID-19 y la progresiva vuelta a la normalidad, lo cual inevitablemente ha condicionado la actividad de Fraternidad-Muprespa. Haciendo frente a dicha situación, con el firme objetivo de seguir ofreciendo el mejor servicio y atención a sus grupos de interés, la Mutua ha ido adaptándose a las circunstancias de cada momento. 

Gestión de las prestaciones extraordinarias COVID-19

Las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social han dado continuidad a la gestión de las prestaciones extraordinarias para trabajadores autónomos, creadas dentro de las medidas promovidas por el Gobierno para hacer frente a las consecuencias económicas provocadas por la pandemia. Para ello, la Mutua ha creado nuevos servicios digitales y ha adaptado sus sistemas de información para la gestión de estas prestaciones.

Adaptación de la atención sanitaria

La Mutua ha adecuado el modelo de gestión sanitaria en función de la evolución epidemiológica a través de la aplicación de protocolos de manejo de paciente COVID-19.

Planes internos de actuación

Desde las distintas unidades de la entidad se ha colaborado estrechamente para implementar distintos planes internos de actuación destinados a incorporar las recomendaciones sanitarias que se han ido produciendo en cada momento, y los distintos mecanismos

para proteger y facilitar a las personas trabajadoras que componen la organización el desempeño de sus funciones, para seguir prestando servicio y garantizando la atención a los trabajadores protegidos y empresas asociadas.

Adhesión al II manifiesto “Por una recuperación sostenible”

La Mutua se ha adherido al manifiesto apoyando la recuperación hacia una economía más sostenible y robusta, demandando el establecimiento de alianzas entre partidos políticos, empresas, sindicatos, medios de comunicación, ONG y sociedad civil para apoyar e implementar un paquete de estímulos sostenibles, basado en el mejor conocimiento científico y en las mejores prácticas, que permita avanzar hacia una sociedad más próspera, sostenible, saludable y resiliente.

Garantía Madrid

Fraternidad-Muprespa ha mantenido el certificado que reconoce su compromiso en la prevención y minimización de los riesgos provocados por la COVID-19.

TRABAJADOR PROTEGIDO

- Elaboración de nueva documentación sanitaria (procedimientos, protocolos, guías, decálogos, etc.) y revisión continuada de la existente, para avanzar en aspectos claves de la atención sanitaria: valoración de la enfermedad profesional; interconsulta médica de especialidad; síndrome del túnel de carpo; epicondilitis-epitrocleititis; contusiones; gonalgias; esguinces y meniscopatías, esguince de tobillo, patología dolorosa de hombro, lesiones musculares en miembros superiores inferiores; lumbalgia y cervicalgia; COVID-19 persistente; síndrome de dolor regional complejo; vendajes e inmovilizaciones; gestión de la escabiosis; reparación meniscal artroscópica; valoración funcional y accidentes de tráfico, entre otras.
- Elaboración de guías con recomendaciones para que el paciente de enfermería disponga de información que le permita conocer mejor y dar respuesta a su situación/necesidad (administración de medicamentos por vía oftálmica; profilaxis tromboembólica; herida suturada; esguince de tobillo; traumatismo costal o torácico; úlcera corneal por traumatismo ocular o cuerpo extraño; paciente escayolado; traumatismo craneoencefálico leve y colocación de vendaje elástico o compresivo).
- Puesta en marcha del cuestionario sociosanitario como nueva vía de comunicación con el paciente con el objetivo de hacerle protagonista de su recuperación.
- Potenciación del App Mi Frater Paciente a través de su actualización e incorporación de nuevos servicios e información, como la relativa a la salud mental. 
- Implantación del estándar de codificación de procedimientos ProCIE-10 en el aplicativo de negocio FRAGUA, a través de ASHO ONE y adaptación de los sistemas de inteligencia de negocio a la codificación diagnóstica CIE-10.
- Finalización de la primera oleada de desarrollo del proyecto de Reingeniería de la rehabilitación con el que se está definiendo el nuevo modelo de gestión de la rehabilitación de la Mutua. En la primera oleada

A pesar de los acontecimientos imprevistos, sus consecuencias y la necesaria rápida respuesta por parte de la Mutua, la entidad ha definido y puesto en marcha su IV Plan Estratégico Corporativo (2021-2022), enfocado a la sostenibilidad y que se apoya en cuatro objetivos estratégicos: la fidelización de las empresas mutualistas, la satisfacción del paciente, la conexión de los profesionales y la mejora de las herramientas de trabajo.

Los logros más destacados que ha alcanzado Fraternidad-Muprespa durante el 2021 han sido los siguientes, clasificados por el grupo de interés que más se ha favorecido:

se ha definido la nueva actuación del fisioterapeuta y del médico, y los mecanismos para estimular la participación activa del paciente en su recuperación. Con el inicio de la segunda oleada se persigue la definición de las herramientas de apoyo, tales como el gimnasio propio, la relación con los centros concertados, el sistema de indicadores de actividad del gimnasio propio y ajeno, y el sistema de monitorización y mejora de la satisfacción del paciente.

- Formación y capacitación del personal sanitario mediante la realización de cursos en línea a través de la Universidad Corporativa UNICO sobre distintas temáticas, la asistencia a congresos y jornadas científicas externas, y la celebración de otras propias como la tercera jornada de traumatólogos centrada en el diagnóstico y tratamiento de la Pseudoartrosis en pacientes laborales. 
- Reconocimiento QH** Excelencia en Calidad Asistencial. 
- Concesión de ayudas por parte de la Comisión de Prestaciones Especiales por un importe de 511.767,70 euros (30,99 % más que el año anterior), con un total de 284 ayudas concedidas. 
- Medición de la satisfacción de los pacientes a través de 13.827 llamadas telefónicas, arrojando una valoración de 8,99 en los pacientes de contingencia profesional y un 8,38 en los de contingencia común. 
- Puesta en marcha de un nuevo formulario de felicitaciones y sugerencias de los pacientes, accesible mediante cartelería QR ubicada en centros de atención, y un nuevo sistema de valoración de los usuarios web "La voz del cliente" para que puedan dar su opinión sobre los contenidos publicados.

MUTUALISTA

- Continuidad en la implantación y difusión entre las empresas mutualistas del modelo de gestión de absentismo basado en estudios epidemiológicos.

- Mejora del conocimiento de los grupos empresariales mutualistas a través de consultas predefinidas en REMO (el CRM, Customer Relationship Management, de la entidad).
- Implantación del sistema de ticketing en la gestión de las comunicaciones recibidas por el canal correo electrónico en el centro de contactos (servicio de atención al mutualista).
- Adaptación de la oferta educativa en prevención a formato de seminario en línea.
- Celebración de la VI semana de la Prevención: "Ante los accidentes laborales abre los ojos" y IV semana de la Seguridad Vial Laboral: "Nada es más urgente que tu vida". 
- Reanudación de los Premios Escolástico Zaldívar con la entrega de los galardones de la edición 2020. 
- Implementación de la inscripción a eventos de la Mutua por parte de los mutualistas en el Portal web corporativo.
- Renovación del certificado Sistema de gestión de Quejas y Reclamaciones, de la norma UNE-ISO 10002:2018, sobre el que se articula el funcionamiento del Defensor del mutualista y la gestión de quejas y reclamaciones en todos los centros de la Mutua a nivel nacional. 
- Certificación de 100 centros, tanto asistenciales como administrativos, de acuerdo a la norma ISO 9001:2015, y 70 a la norma ISO 14001:2015. 

ADMINISTRACIÓN

- Ampliación de la descarga automática de notificaciones electrónicas de las Administraciones Públicas de los portales de la Xunta de Galicia, Comunidad de Madrid y Junta de Andalucía, provocando un ahorro de tiempo de 600 horas respecto a su anterior gestión manual. Se han tramitado 5.861 notificaciones (2.167 notificaciones en 2020).

SOCIEDAD

- Finalización de la implantación del Sistema de gestión de Cumplimiento ético y penal conforme a la norma UNE 19601:2017 que, entre otros aspectos, ha supuesto la fusión del Código ético y del Código de conducta en un solo documento, Código ético y de conducta, para todos los grupos de interés así como la formación de las personas trabajadoras de la entidad en dicho código y en el modelo de gestión. 
- Publicación de los contratos menores en la plataforma de contratación del sector público a través de solución automatizada suponiendo un considerable ahorro de horas.
- Realización de más de 30 auditorías internas con medios propios, requisito de los sistemas de gestión ISO 9001 y 14001 en los centros de la Mutua.

MEDIOAMBIENTE

- Verificación por quinto año consecutivo de la huella de carbono de acuerdo a los requisitos de la norma de referencia GHG Protocol, registrando una mejora de los ratios de emisión para los tres alcances evaluados, como muestra de responsabilidad y compromiso con el medioambiente. 
- Inscripción en el registro de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, obteniendo el sello de huella de carbono "Calculo + Reduzco".
- Participación en el "Compendio de Casos de Economía Verde del GECV" (Grupo Español de Crecimiento Verde), presentando la minimización de los efectos negativos de la actividad de la entidad sobre el medioambiente, aprovechando la oportunidad de construir un hospital sostenible con la certificación LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), en su nivel máximo Platinum. 
- Adhesión al reto Urban Movility Challenge para el fomento de asistencia al trabajo de forma sostenible, potenciando los beneficios medioambientales que se originan gracias a los desplazamientos sostenibles. 

PROVEEDOR

- Avance en la adaptación a la Ley de Contratos del Sector Público de los servicios sanitarios prestados por centros externos, alcanzando una red de 1.206 puntos de atención sanitaria través de conciertos sanitarios, la mayoría adjudicados tras licitación pública (equivalente al 84,09 % del gasto en asistencia sanitaria). 
- Racionalización de la contratación mediante la agrupación de objetos conexos bajo una misma licitación con división en lotes, generando cada uno de ellos un contrato independiente.
- Integración de los sistemas internos con los ecosistemas de proveedores sanitarios para la recepción telemática de informes de fisioterapia, la gestión de solicitudes de asistencia al Hospital Intermutual de Euskadi, o la comunicación a través de la Oficina Digital (Extranet de servicios corporativos).

LA MUTUA

- Puesta en marcha del nuevo modelo y estrategia de comunicación digital externa y de un proyecto dedicado al cuidado de la imagen corporativa en toda la Mutua.
- Organización y producción de la primera Reunión Anual en soporte digital.
- Implantación de la nueva aplicación de gestión del inventario físico corporativo y de una App asociada para el trabajo de campo de lectura de activos.
- Incorporación de los servicios del Centro de Asesoría y servicios jurídicos al CAU (Centro de Atención al Usuario) digital, permitiendo sustituir los correos electrónicos directos por el seguimiento y trazabilidad de la gestión, optimizar la organización del equipo que presta el servicio y poder analizar los datos relativos a las consultas para la toma de decisiones.
- Automatización de las comprobaciones sobre el proceso de los T8 de deuda, sumándose a las existentes sobre el proceso T8 fuera de plazo de la Seguridad So-

cial, con un consecuente ahorro de tiempo respecto a su gestión manual (24 jornadas).

- Implantación de una nueva herramienta analítica sobre la plataforma Microsoft Power BI® de apoyo a la decisión en la asignación de recursos humanos sanitarios.
- Avance en la renovación del equipamiento individual (monitores, portátiles y equipos de sobremesa) e infraestructura física y lógica (servidores, cabina de almacenamiento, acceso a la red NAC, etc.), a pesar de las dificultades en las cadenas de suministro a nivel global.
- Implantación de un nuevo sistema de videoconferencias corporativo para la realización de videoconferencias internas.

PLANTILLA

- Revisión y actualización del diccionario de Competencias de acuerdo a los requerimientos del Plan Estratégico Corporativo 2021-2022.
- Revisión y actualización de la descripción de puestos de trabajo de la Mutua de acuerdo al diccionario de Competencias de la Mutua.
- Elaboración de un sistema de valoración de puestos de trabajo de la entidad.
- Actualización de guías para el desarrollo de competencias (soft skills).
- Revisión del mapa de materias formativas conforme al Plan Estratégico Corporativo 2021-2022 y programación de las acciones formativas, así como su coordinación con las diferen-

tes unidades organizativas de la Mutua.

- Mejora del índice de transferencia de conocimientos adquiridos en la formación.
- Formación de todo el personal de nueva incorporación en PRL (prevención de riesgos laborales), RGPD (Reglamento General de Protección de Datos) y Código ético y de conducta, en cumplimiento de la normativa establecida.
- Aumento del número de alumnos/as formados, duplicando el de 2020 (18.229 en 2021 frente a 9.254 en 2020). 
- Vigencia de 129 Convenios de Colaboración Educativa en 2021 para la realización de prácticas formativas de alumnos/as universitarios, de formación profesional o de Certificados de profesionalidad, en los centros de trabajo de la entidad. 
- Establecimiento de un programa formativo para prestación del trabajo a distancia.
- Cobertura de más de 400 vacantes en la plantilla.



La Mutua del mañana



Fraternidad-Muprespa tiene un firme compromiso con la excelencia, y persigue la mejora continua a través de la ejecución ordenada de proyectos enfocados a alcanzar sus objetivos estratégicos. Para ello, durante el ejercicio 2022, segundo año de ejecución del IV Plan Estratégico Corporativo, se ha propuesto alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos:

- Desarrollar el proyecto de la telesanidad en el marco del Plan Estratégico Corporativo y para ello implantar una solución que permita la realización de videoconsultas con pacientes.
- Desplegar el nuevo servicio, evolución de la aplicación de escritorio PAT2003, de ayuda a la tramitación de partes de accidente y relaciones de accidentes de trabajo sin baja, integrado en la Oficina Digital.
- Renovar los servicios digitales de solicitud de prestaciones económicas por incapacidad temporal y cese de actividad de autónomos, así como desarrollar nuevos servicios para la solicitud de las prestaciones PREL (prestación por riesgo durante el embarazo y la lactancia) y CUME (cuidado de menores enfermos)
- Incorporar la red ambulatoria de centros asistenciales al sistema de receta electrónica privada.
- Ampliar funcionalmente AppSent, la aplicación móvil para el seguimiento del absentismo por contingencia común para las empresas mutualistas, y la sección Mi Absentismo de la Oficina Digital, con la introducción de nuevos indicadores y funcionalidades.
- Fomentar la reducción de la siniestralidad de los mutualistas con el apoyo de asesoramiento técnico y fortalecer, en el ámbito preventivo, la posición de la Mutua en el sector a través de Vision Zero.
- Crear un nuevo site específico para el asesor en el Portal web corporativo.
- Reestructurar y simplificar el Portal Emprendedores, con una planificación de contenidos de actualidad más diversificada y constante.
- Avanzar en la medición de la satisfacción de los princi-

pales grupos de interés (paciente, empresas, autónomos y asesores), y concretamente en la medición de la satisfacción del paciente sobre los servicios ofrecidos por los proveedores sanitarios concertados.

- Poner a disposición de los grupos de interés de la entidad un nuevo canal de atención basado en la mensajería instantánea vía WhatsApp empresarial.
- Ampliar el horario de atención del centro de contactos, de octubre a junio de 8 a 20 horas.
- Automatizar el envío de comunicaciones a diferentes organismos a través del Registro Electrónico Centralizado de RedSara, y automatizar el envío de comunicaciones a la sede electrónica de la TGSS y del INSS.
- Simplificar la gestión de descarga de notificaciones procedentes de distintos organismos, a través de la unificación de los portales de notificaciones en DEHU (Dirección Electrónica Habilitada Única) y la automatización de las descargas.
- Comenzar una nueva fase en la integración para la interoperabilidad con el Hospital Intermutual de Euskadi, para automatizar la recepción y carga de los resultados e informes de las asistencias.
- Abordar una nueva fase del proyecto de control del gasto del ejercicio en curso sobre los compromisos plurianuales autorizados en ejercicios anteriores, liderado por la Intervención General de la Seguridad Social.
- Automatizar la contabilización de los T8 fuera de plazo y de deuda, tras las gestiones propias del departamento de Prestaciones económicas.
- Continuar con la labor de actualización, revisión y elaboración de procedimientos, protocolos, guías rápidas sanitarias y decálogos a nivel médico, fisioterapéutico y enfermero.
- Implantar una solución de medición y seguimiento del grado de cumplimiento del sistema de guías de práctica clínica corporativa.
- Impulsar digitalmente la comunicación corporativa entre el Hospital Habana y la red asistencial para



optimizar la gestión y tratamiento compartido de los pacientes.

- Implantar los primeros componentes para los ámbitos de la rehabilitación y las consultas de contingencia común, en el desarrollo del nuevo sistema de información clínica (HIS de sus siglas en inglés, Health Information System).
- Llevar a cabo los pilotos establecidos como parte del proyecto de Reingeniería de rehabilitación y finalizar el propio proyecto.
- Realizar el análisis, pruebas de concepto y despliegue, en su caso, de soluciones digitales (videopresencia, IoT, IA, etc.) de aplicación en el ámbito de la rehabilitación de pacientes.
- Implantar una nueva solución de captura de firma biométrica en admisiones y consultas médicas para la progresiva renovación de la solución actual.
- Implantar la detección e identificación de posibles casos de fraude en contingencia común a través de la analítica predictiva (big data).
- Desplegar una nueva aplicación de soporte a la gestión de la recaudación de cuotas.
- Disponer de una herramienta para la gestión de los requisitos legales de diversos ámbitos, para la evaluación de la conformidad.
- Integrar la herramienta corporativa de gestión de atenciones del centro de contactos con la herramienta CRM (Customer Relationship Management) corporativa para la gestión de las relaciones con clientes, y desarrollar una nueva aplicación para el registro de las actividades técnicas de prevención también integrada con esta.
- Realizar la migración técnica y actualización de la arquitectura de ejecución de la aplicación de gestión presupuestaria para el control de la ejecución del presupuesto en el ejercicio en curso, y de la solución de gestión documental y conocimiento corporativo.
- Realizar la auditoría interna del Sistema de gestión de

Cumplimiento ético y penal conforme a la norma UNE 19601:2017, así como continuar con su mantenimiento y mejora.

- Continuar con la certificación de centros de atención y mantener las certificaciones conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 10002.
- Continuar auditando y certificando el grado de accesibilidad y la concesión del sistema indicador del grado de accesibilidad, norma AIS 1/2018, tanto en los centros existentes como en los nuevos proyectos.
- Verificar la huella de carbono de 2021, conforme GHG Protocol, y continuar registrándola, manteniendo el sello "Calculo + Reduzco".
- Calcular, verificar y registrar la huella de carbono del Hospital Habana.
- Avanzar en la implantación del modelo EFQM (European Foundation Quality Management) en el Hospital Habana.
- Continuar impartiendo formación sobre calidad y medioambiente cumpliendo así con los compromisos adquiridos por la entidad, aprovechando para ello los espacios de relación y la presencia a través de los diferentes canales de comunicación de la Mutua.
- Implementar sesiones de formación sobre temas jurídicos, en colaboración con las direcciones provinciales, y celebrar reuniones jurídicas y cursos de formación sobre facturación para abogados externos y peritos médicos.
- Adecuar el Sistema de gestión de la Seguridad de la información al Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- Implantar un Centro de Operaciones de Seguridad para la supervisión y administración de la seguridad de los sistemas de información corporativos.
- Implantar un Sistema de gestión de Certificados digitales corporativos, mediante el despliegue de una infraestructura de clave pública PKI.
- Implantar un Sistema de gestión de Eventos e información de seguridad (SIEM del inglés Security Information and Event Management), para detectar y dar una

respuesta rápida ante cualquier amenaza sobre un sistema informático.

- Implantar el Plan de acción diseñado a raíz de la auditoría de protección de datos llevada a cabo en 2021.
- Potenciar las redes sociales trabajando los perfiles de los empleados de la Mutua, dinamizando los servicios y productos a través del proyecto Embajadores de Marca.

