
ESTRATEGIA Y CREACIÓN DE VALOR

- IV PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2021-2022 pág. 60
- GRUPOS DE INTERÉS pág. 62
- PLAN DE EVOLUCIÓN DIGITAL -PIONEROS DIGITALES- pág. 65
- HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA pág. 65
- CAMBIOS NORMATIVOS pág. 67
- CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN pág. 69
- CERTIFICACIONES pág. 70
- RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS pág. 71



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

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

Dicho marco de estudio y análisis toma forma en el proceso periódico de elaboración de un Plan Estratégico Corporativo que marca la agenda operativa de la Mutua en su creación ordenada de valor, alineando a todos sus miembros.

No obstante, la proyección estratégica a medio y largo plazo de la Mutua no está exenta de tener que modificar su agenda, por ejemplo, para revertir un puntual distanciamiento de los resultados previstos, el incumplimiento de los niveles de calidad comprometidos o adaptarse a factores externos como ha sido en 2020 y 2021 la situación provocada por la COVID-19. Para ello, la entidad tiene establecidos mecanismos de medición, seguimiento y regulación de su estrategia y creación de valor.

Situaciones externas impredecibles como la crisis sanitaria provocada por la COVID-19, temporales climatológicos de gran adversidad o crisis económicas mundiales por diferentes circunstancias siguen poniendo en valor la capacidad de adaptación de Fraternidad-Muprespa, que ha potenciado su competitividad manteniendo su estrategia y modelo de gestión.

IV PLAN ESTRATÉGICO CORPORATIVO 2021-2022

Una vez concluido el III Plan Estratégico Corporativo (PEC), que abarcó el periodo 2018-2020 con un grado de cumplimiento del 85 %, Fraternidad-Muprespa, dando continuidad a su empeño por seguir creando valor y ofrecer un servicio de excelencia a sus clientes, ha definido su IV Plan Estratégico Corporativo con un plazo temporal de dos años, que ha

iniciado en 2021. Dada la situación de crisis e incertidumbre causada por la pandemia, se ha trabajado en la definición de un plan cuyo principal objetivo de negocio ha sido la sostenibilidad, y sobre el que pivotan cuatro objetivos:

Dos objetivos de negocio

Fidelizar a las empresas mutualistas.

Satisfacer al paciente.

Dos objetivos transversales

Conectar a los profesionales.

Mejorar las herramientas de trabajo.



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

PRINCIPALES HITOS ALCANZADOS

El grado de avance global del PEC en 2021 ha alcanzado el 36 %, con la puesta en marcha de los siguientes proyectos:

Sostenibilidad

Potenciar +compromiso

Proyecto de colaboración con Asepeyo y MC Mutual. Su objetivo clave es avanzar en el uso compartido de la red asistencial, a través de los medios propios y gracias a sinergias de cooperación trilateral mediante la creación de grupos de trabajo. 

Implantación y optimización de procedimientos

Proyecto que ha implantado una nueva estructura organizativa y de gestión de las prestaciones de cese de actividad de trabajadores por cuenta propia (CATA). Se ha impartido formación a más de 400 personas responsables de este cometido en la red de atención, permitiendo realizar con autonomía y solvencia la tramitación de las prestaciones ordinarias y las revisiones de cumplimiento de los requisitos de las prestaciones extraordinarias. Además, se han implantado numerosas mejoras relacionadas con la automatización del pago directo.

Comisión de secuelas y sus consecuencias

Creación de una Comisión de secuelas que analiza periódicamente una serie de casos previamente seleccionados en los que se considera que la Mutua podría haber tomado otras alternativas para minimizar las secuelas finales del paciente. Del análisis se han establecido mecanismos y protocolos que eviten volver a repetir resultados no satisfactorios. Durante 2021 se han celebrado dos reuniones de la comisión. Las conclusiones y propuestas de mejora de los casos analizados han sido remitidas a la subdirección general de Gestión. La revisión y ajuste de los criterios ha optimizado los cálculos de la provisión de contingencias en tramitación.

Reingeniería de la rehabilitación

Su objetivo es curar mejor y más rápido mejorando la rehabilitación, reorganizando el papel del médico y del fisioterapeuta, posicionando al paciente en el centro del tratamiento, con las herramientas de apoyo necesarias y el establecimiento de un sistema de mejora continua.

Se han determinado los nuevos roles del médico y fisioterapeuta en el tratamiento rehabilitador. A través de grupos de trabajo se han desarrollado procedimientos y documentación que dan forma a las nuevas funciones y responsabilidades, al fomento de la participación activa del paciente en su recuperación y a la relación entre paciente - médico - fisioterapeuta.

Como parte del proyecto, se desarrollarán otros aspectos clave en el nuevo modelo, como son la definición del gimnasio propio; la relación con los centros concertados; la definición e implantación de un sistema de indicadores sobre la actividad en los gimnasios (propios y ajenos); y la definición de un sistema de monitorización y mejora de la satisfacción de los pacientes.

Fidelización

Canal asesor

Clasificación de los asesores en los sistemas de información, así como la revisión y tipificación de los contactos, para afianzar y mejorar el canal asesor. Se han implementado mejoras en el sistema corporativo de inteligencia empresarial y en otras herramientas, y se puede visualizar la clasificación en la aplicación REMO, el Sistema de gestión de las Relaciones con el cliente.

Comunicación digital

Establecimiento de un modelo de comunicación digital, definido y estructurado como instrumento de ayuda a la Mutua en las actuaciones de comunicación, determinando directrices que guíen iniciativas con mayor impacto y óptimo uso de los recursos.

Personalizar los productos y servicios

Personalización del servicio a cada mutualista según sus particularidades con el fin de proporcionar un servicio ágil y adaptado a las necesidades de cada entidad. Se han analizado canales, servicios y productos, dando pie a la renovación del perfil asesores Web y la realización de las campañas "Asesores F-M" y "Quiero Ser verde".

Satisfacción

Impulsar la comunicación entre el Hospital Habana y la red

Para conseguir la satisfacción del paciente es imprescindible que exista una buena comunicación de la red asistencial de la Mutua con el Hospital, dado que este acoge el 40 % de las cirugías de la entidad. Este proyecto pretende mejorar la información de los casos quirúrgicos y ponerla a disposición de la red, impulsando canales de comunicación bidireccional. Las actuaciones más relevantes en 2021 han sido:

- Revisión de pacientes a demanda de las delegaciones y revisión de casos seleccionados, valorando y respondiendo de manera rápida con indicaciones y/o sugerencias sobre qué pasos se deben de seguir.
- Realización de 990 teleconsultas que conectan directamente a los médicos de la red asistencial con especialistas del Hospital para la toma de decisiones, consensuando y homogeneizando el manejo de pacientes.
- Definición del contenido y mejora de la calidad de los informes de alta para que el manejo del paciente esté perfectamente coordinado entre las partes y por parte de la red asistencial se siga lo pautado por el Hospital.
- Realización de un procedimiento para el seguimiento de enfermería postquirúrgico que contempla el registro estandarizado y normalizado de heridas, información más relevante que debe constar en informe de alta, y la disponibilidad del Hospital para la resolución de dudas.
- Implantación de un procedimiento de comunicación directa entre los proveedores sanitarios y el Hospital de forma que este decide entre autorizar la actuación del centro ajeno, darle indicaciones o trasladar al paciente al Hospital Habana.

Mapa de centros

Elaboración de un mapa de centros con la red actual de la Mutua y una priorización de las actuaciones de recursos humanos, horarios, mutualistas, obras, calidad, así como la identificación de aquellas zonas donde Fraternidad-Muprespa debería tener presencia.

Potenciación de la consulta a distancia

Durante 2021 se ha trabajado en el procedimiento de teleconsulta, que tiene por objeto definir todos los aspectos necesarios para poder realizar estas consultas.

Innovación en terapias y organización sanitaria

Como continuación y ampliación del proyecto del III Plan Estratégico, el Comité de Expertos tiene como objeto implantar el marco de innovación en el ámbito sanitario de la Mutua en: terapias, rehabilitación, enfermería, valoración asistencial, organización asistencial y adecuación de nuevas técnicas, para a continuación, implantar el procedimiento y las herramientas necesarias.

EFQM en el Hospital Habana

Se ha realizado un proceso de evaluación inicial para implantar el modelo EFQM en el Hospital Habana a través de la realización de entrevistas, examen de la información aportada (planes, proyectos, indicadores, resultados, etc.) y valoración de puntos fuertes y oportunidades de mejora. El resultado de esta primera evaluación ha sido satisfactorio, dando pie al inicio de la elaboración del plan de acción.



Conectar a los profesionales

Plan de Personas

Se ha elaborado un plan de proyectos e iniciativas encaminadas a que las personas que trabajan en Fraternidad-Muprespa entiendan y desarrollen su estrategia y crezcan profesionalmente en su ámbito de desarrollo, cuya ejecución en este ejercicio ha abarcado:

- Impulso y optimización de la gestión de recursos humanos: convenio de teletrabajo; puestos de trabajo, catálogo, sistema de valoración; necesidades de puestos-cargas; diccionario de competencias; Plan de formación; Plan de desarrollo; formación de mandos en evaluación del desempeño; e indicadores CAU, entre otros.
- Planificar las necesidades de dotación de personal en la red, Hospital Habana y servicios centrales: Plan para la reclasificación o impulso de la promoción interna.
- Selección estratégica y acogida del personal: mejoras en la resolución de los procesos de selección.
- Formación técnica: organización y estructura de UNICO y programación anual de acciones formativas.

Mejorar las herramientas de trabajo

Nuevo FRAGUA Asistencial

Este proyecto pretende definir un nuevo marco de trabajo para el mundo sanitario de la Mutua que permita una gestión de la IT más sencilla y ágil, además de una gestión clínica en la que se aproveche el dato en todos los puntos críticos del proceso asistencial. El nuevo FRAGUA (aplicativo de negocio) Asistencial se debe integrar con Mi Frater Paciente y con los contenidos audiovisuales o canales de contacto incluidos en esta herramienta. Durante 2021 se ha avanzado en las fases relativas a "consulta de trabajadores" y "rehabilitación".

MODELO PARTICIPATIVO

La definición del IV Plan Estratégico Corporativo se ha basado en un modelo participativo fundamentado en la colaboración y trabajo en grupos formados por: subdirectores generales, director gerente del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, directores territoriales, director del centro Financiero contable, directores de departamento y miembros del Comité del PEC (COPEC). Tras ser revisado por el Comité de Dirección y el director gerente, ha sido aprobado por la Junta Directiva el 25 de febrero de 2021.

GRUPOS DE INTERÉS

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

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



Grupo de interés	Mecanismo de participación	Frecuencia	Anotación *
Medioambiente	Compromiso Pacto Mundial de Naciones Unidas	Constante	(1)
	Certificados medioambientales	Constante	(2)
	Verificación de la huella de carbono	Anual	(3)
Sociedad civil	Ley de transparencia y Portal de la transparencia	Siempre disponible	(4)
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(6)
	Redes sociales	Constante	(6)
Administración	Leyes, Reales Decretos, Órdenes y Resoluciones	Sin frecuencia establecida	(7)
	Plan de relaciones institucionales	Según programa	
	Auditoría de la Intervención General de la Seguridad Social	Anual	(8)
	Auditoría del Tribunal de Cuentas	Anual	(8)
	Supervisión y autorización de la masa salarial por parte de la Dirección General de Costes de Personal del Ministerio de Hacienda y Función Pública	Anual	(8)
Mutualistas	Junta General	1 reunión	(9)
	Junta Directiva	6 reuniones	(9)
	Comisión Permanente	6 reuniones	(9)
	Comisión de Control y Seguimiento	4 reuniones	(10)
	Comisión de Prestaciones Especiales	8 reuniones	(10)
	Junta Asesora Nacional	0 reuniones	(11)
	Defensor del mutualista	A demanda	(12)
	Reuniones con empresarios	A demanda	
	Centro de contacto	A demanda	(5)

* (1) Referirse al apartado "Integración de la RSC y comportamiento ético" del capítulo "Responsabilidad Social y ODS". i+

(2) Referirse al apartado "Sostenibilidad Medioambiental" del capítulo "Responsabilidad Social y ODS". i+

(3) Referirse al apartado "Sostenibilidad Medioambiental" del capítulo "Responsabilidad Social y ODS". i+

(4) Referirse al apartado "Transparencia en la gestión" del capítulo "Gobierno corporativo". i+

(5) Referirse al apartado "Centro de contacto" del capítulo "Conocer la Mutua". i+

(6) Referirse al apartado "Diálogo y comunicación" del capítulo "Conocer la Mutua". i+

(7) Referirse al apartado "Cambios normativos" del presente capítulo. i+

(8) Referirse al apartado "Supervisión de la gestión" del capítulo "Gobierno corporativo". i+

(9) Referirse al apartado "Órganos de gobierno" del capítulo "Gobierno corporativo". i+

(10) Referirse al apartado "Órganos de participación" del capítulo "Gobierno corporativo". i+

(11) Referirse al apartado "Órganos de consulta" del capítulo "Gobierno corporativo". i+

(12) Referirse al apartado "Defensor del mutualista" del capítulo "Conocer la Mutua". i+

Grupo de interés	Mecanismo de participación	Frecuencia	Anotación ✪
Mutualistas	Contacte con nosotros (portal web)	A demanda	(6)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(6)
	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(13)
	Encuestas de satisfacción	Constante	(14)
Agentes sociales	Comisión de Control y Seguimiento	4 reuniones	(10)
	Comisión de Prestaciones Especiales	8 reuniones	(10)
Trabajadores protegidos	Defensor del mutualista	A demanda	(12)
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Contacte con nosotros (Portal web)	A demanda	(6)
	Jornadas informativas y actos públicos	Según programa	(6)
Proveedores (sujeto TRLCSP)	Oficina digital y aplicaciones móviles	Siempre disponible	(13)
	Centro de contacto	A demanda	(5)
	Buzón de gestión de licitaciones	A demanda	(14)
	Plataforma de contratación del Sector Público	Siempre disponible	(15)
Empleados	Seguimiento de contratos	Constante	(16)
	Junta Directiva (representante de los trabajadores)	6 reuniones	(9)
	Comisión de Control y Seguimiento (representante de los trabajadores)	4 reuniones	(9)
	Encuesta de compromiso, clima laboral y cultura corporativa	Bienal	(17)
	Encuesta de riesgos psicosociales	Bienal	(18)
	Buzón Plan Estratégico Corporativo	A demanda	(19)
	Valoración de las comunicaciones internas	Constante	(20)
Canal de control de conductas	A demanda	(21)	

✪ (13) Referirse a los apartados “Oficina digital” y “Portal del paciente y App Mi Frater Paciente” del capítulo “Conocer la Mutua”. **i+**

(14) Referirse al apartado “Calidad del Servicio y satisfacción” del presente capítulo. **i+**

(15) Referirse al apartado “Regulación de la licitación y contratación” del capítulo “Gobierno Corporativo”. **i+**

(16) Referirse al apartado “Auditorías y sistemas de control” del capítulo “Gobierno corporativo”. **i+**

(17) La encuesta de compromiso, clima laboral y cultura corporativa se realiza periódicamente a toda la plantilla, habiéndose realizado la última en 2019. Referirse al apartado “Clima laboral” del capítulo “Un buen lugar de trabajo”. **i+**

(18) La encuesta de riesgos psicosociales se realiza periódicamente a toda la plantilla. En 2019 se ha llevado a cabo el III estudio de factores psicosociales. Referirse al apartado “Sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales” del capítulo “Un buen lugar de trabajo”. **i+**

(19) Referirse al apartado “Modelo participativo” del presente capítulo. **i+**

(20) Referirse al apartado “Medición y seguimiento” del capítulo “Un buen lugar de trabajo”. **i+**

(21) Referirse al apartado “Cumplimiento ético y penal” del capítulo “Gobierno corporativo”. **i+**

PLAN DE EVOLUCIÓN DIGITAL -PIONEROS DIGITALES-

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

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



Analítica avanzada de clientes
"Knowledge driven Fraternidad-Muprespa"



Cultura abierta y gestión del cambio
"Nuevas formas de trabajo, mismo alma y valores"



Estrategia de marketing y comunicación
"Vivir Fraternidad-Muprespa, una experiencia única"



Oficina y centro asistencial digital
"Innovación en los espacios de atención"



Simplificación, optimización y digitalización de los procesos
"Más valor, menos manualidad"



Mutua abierta y en red
"Construir un ecosistema abierto de creación de valor"



Gestión omnicanal con el cliente
"Relación diferencial en un entorno transparente"



Modelo de negocio y disrupción
"Impulsar el uso de soluciones de telemedicina en los procesos de rehabilitación"

ma sencilla e intuitiva, manteniendo el carácter innovador y su trayectoria pionera en el ámbito digital.

ORIGEN Y GRADO DE AVANCE

El plan se elaboró a lo largo del primer semestre de 2018, en los primeros meses de ejecución del III Plan Estratégico Corporativo (2018-2020). Para su elaboración se involucró tanto a la red de atención como a los servicios centrales de la Mutua mediante sesiones formativas e informativas, puesta en común, entrevistas, cuestionarios, recogida de propuestas y sesiones de revisión, entre otras. Como resultado se hizo un diagnóstico del nivel de madurez digital existente y se diseñó una estrategia de evolución digital para un horizonte cercano de dos años.

Consolidado como instrumento eficaz que contribuye a impulsar una estrategia en la que a menudo se alinean objetivos de negocio y de digitalización, el plan ha continuado su ejecución adaptándose de forma dinámica al marco estratégico. Manteniendo las líneas o ejes de digitalización originales que agrupaban iniciativas que fueron ejecutadas entre 2019 y 2020, el plan ha sido revisado semestralmente por la dirección de Fraternidad-Muprespa, encomendando nuevas iniciativas a equipos multidisciplinares de la propia entidad, apoyados y coordinados por la Oficina de

Evolución Digital de la Mutua, un equipo con funciones de oficina técnica de proyectos.

En 2021 el Plan de Evolución Digital, cuyo alcance ha ampliado sus iniciativas en cuanto a la digitalización de procesos de actividad preventiva y al desarrollo de herramientas de analítica de datos, ha alcanzado un grado de avance global del 85 %. Entre los logros más destacados se encuentran:

- Digitalización de los puntos de contacto con los mutualistas, con la creación de un gestor que recoge las tareas que requieren intervención de un tramitador o agente para dar respuesta a los trámites que los mutualistas realizan desde el Portal del Paciente en la Oficina Digital y la App Mi Frater Paciente, facilitando su control y realización.
- Creación de nuevo servicio en la Oficina Digital para potenciar la relación digital con empresas y asesorías en la gestión de los accidentes de trabajo a comunicar a la Mutua y a la Autoridad Laboral.
- Creación de nuevos servicios para la digitalización y optimización de la relación entre la Mutua y los proveedores sanitarios.
- Consolidación de la App Mi Frater Paciente como el principal canal de relación con los pacientes, mejorando y enriqueciendo contenidos de salud y servicios.
- Renovación del Rincón del Asesor para hacerlo más abierto y accesible.
- Digitalización y optimización de la atención multicanal a usuarios.

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESA HABANA

La apertura del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana (HFMH) en marzo de 2019 fue un hito especialmente importante para la Mutua, alcanzado gracias a la confluencia de numerosos proyectos enmarcados en un plan de trabajo integral.

PLAN ESTRATÉGICO DEL HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESA HABANA

Fraternidad-Muprespa dio forma al I Plan Estratégico del Hospital, al igual que ocurre con su Plan Estratégico Corporativo, promoviendo el carácter participativo en la definición de su estrategia. Este planteamiento persiguió dirigir el servicio que ofrece el Hospital a dar respuesta a las necesidades que tiene la organización en sus distintos ámbitos, en especial, atender a los pacientes que son trasladados desde la red de atención. Para ello, las dos primeras fases de la elaboración del plan (el análisis de la situación actual y la situación deseada futura) se realizaron mediante la participación de empleados de toda la organización a través de cuestionarios y la formación de grupos de trabajo.

El Plan Estratégico del Hospital se formuló dando respuesta a tres propósitos fundamentales:

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

Y como parte del plan se definieron su misión y su visión estratégica:

Misión

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

Visión

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

Objetivos estratégicos

El Plan Estratégico del Hospital fijó cinco líneas de acción:

Orientación al paciente

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

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

Integración con la red

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

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

Asistencia sanitaria

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

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

Proceder a la revisión y desarrollo de rutas y procesos asistenciales (procesos de alta resolución) integrados con los centros de la red asistencial, con especial atención a planificación y gestión de las altas, pruebas diagnósticas, seguimiento postquirúrgico, gestión administrativa, etc.

Eficiencia

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

Docencia, investigación e innovación

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

diagnóstico y tratamiento de las distintas patologías.

FUNCIONAMIENTO INTERNO

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana cuenta con un Comité de Dirección propio  además de una serie de comisiones destinadas a coordinar los distintos ámbitos, como son:



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

CAMBIOS NORMATIVOS

La estrategia de la Mutua y su funcionamiento han tenido que adaptarse durante 2021 a los cambios del entorno normativo y regulatorio. A continuación se detallan, agrupadas por ámbito, aquellas normas que han afectado de manera más significativa a la entidad y las medidas adoptadas por esta para darles respuesta.

PRESTACIONES EXTRAORDINARIAS POR CESE DE ACTIVIDAD DE TRABAJADORES AUTÓNOMOS

[Real Decreto-ley 2/2021, de 26 de enero, de refuerzo y consolidación de medidas sociales en defensa del empleo.](#)

[Real Decreto-ley 11/2021, de 27 de mayo, sobre medidas urgentes para la defensa del empleo, la reactivación económica y la protección de los trabajadores autónomos.](#)

[Real Decreto-ley 18/2021, de 28 de septiembre, de medidas urgentes para la protección del empleo, la recuperación económica y la mejora del mercado de trabajo.](#)

Estas medidas han tenido como objeto proteger tanto a los trabajadores autónomos que tienen carencia para causar el derecho a la prestación ordinaria de cese de actividad, como a aquellos otros que no alcancen a tener la carencia requerida o sean trabajadores autónomos de temporada, tanto si existe un cese total en la actividad como si prestan servicios por cuenta propia o ajena, siempre que se cumplan los requisitos exigidos en los textos legales. Además, a partir del mes de mayo, se ha incorporado una nueva medida de

exención en la cotización en los trabajadores autónomos, y en septiembre se han publicado medidas específicamente dirigidas a los trabajadores autónomos afectados por la erupción del volcán en la isla de La Palma.

Sin perjuicio de las particularidades que se contemplan en dichas normas, se han mantenido a lo largo del ejercicio 2021 las prestaciones extraordinarias originadas en 2020.

La Mutua ha arbitrado los mecanismos (aplicaciones, procedimientos y documentación) para aplicar las anteriores medidas.

ACTUACIÓN FRENTE A LA COVID-19

[Resolución de 9 de marzo de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social, las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, para la autorización de uso de bienes inmuebles propios de las mutuas, para el cumplimiento de la función inspectora atribuida a los médicos inspectores del INSS.](#)

La situación excepcional derivada de la COVID-19 ha impactado y comprometido especialmente las actuaciones de los médicos inspectores del INSS cuando se requiere cita presencial para la valoración médica de la incapacidad laboral, situación que pudiera plantearse en otras circunstancias similares. El convenio ha autorizado al uso de las infraestructuras propias de las mutuas, sean centros asistenciales, hospitales u otros, con carácter temporal y libre de coste, por los médicos inspectores del INSS de las unidades médicas que presenten carencias de consultas médicas adaptadas para efectuar reconocimientos médicos presenciales.

El centro de atención de la Mutua en Palma de Mallorca ha sido compartido con el INSS, asegurando el servicio de inspección médica.

[Ley 2/2021, de 29 de marzo, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19.](#)

La ley ha actualizado el conjunto de medidas de prevención, contención y coordinación frente a la COVID-19 en el entorno laboral tales como la ventilación, limpieza y desinfección adecuadas, adaptación de las condiciones de trabajo (incluida la ordenación de puestos y turnos de trabajo), y el mantenimiento de distancia de seguridad interpersonal.

A tal efecto, la Mutua ha revisado y actualizado los protocolos internos para adaptarlos a las actualizaciones publicadas, realizando entre otros un control mensual de las existencias de los EPI en los centros; realizando una redistribución de puestos de trabajo y estudio del aforo en los centros donde se ha requerido; efectuando un análisis y estudio de las notificaciones sobre el personal sensible recibidas por el Servicio de Prevención Propio; adaptando las medidas de emergencia a la modalidad presencial-teletrabajo del personal en los centros; y adaptando el R01 del CAE (Coordinación de Actividades Empresariales) acorde a las exigencias para el acceso a los centros de trabajo de la Fraternidad-Muprespa.

[Real Decreto-ley 18/2021, de 28 de septiembre, de medidas urgentes para la protección del empleo, la recuperación económica y la mejora del mercado de trabajo.](#)

El Real Decreto-ley ha recogido distintas medidas para la defensa del empleo, la reactivación económica y la protección de los trabajadores autónomos para paliar los efectos negativos ocasionados por la COVID-19 sobre el mercado de trabajo y las personas trabajadoras.

Entre las medidas tomadas por Fraternidad-Muprespa se ha incluido la prórroga, hasta el 28 de febrero de 2022, del Plan Me Cuida en base al cual las personas trabajadoras que acrediten deberes de cuidado respecto del cónyuge o pareja de hecho, así como respecto a sus familiares hasta el segundo grado, tengan derecho a la adaptación de su jornada y/o a la reducción de la misma para la atención de los familiares que necesiten de un cuidado personal y directo como consecuencia de la COVID-19.

FINANCIACIÓN DE LAS MUTUAS COLABORADORAS CON LA SEGURIDAD SOCIAL

Resolución de 3 de agosto de 2021, de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, por la que se establecen los términos para la aplicación a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social de los coeficientes para la gestión de la prestación económica de Incapacidad Temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores por cuenta ajena de las empresas asociadas.

La resolución ha establecido que las mutuas puedan percibir la aplicación del coeficiente especial del 0,055 y del 0,033 sobre las cuotas integras correspondientes a sus empresas asociadas respecto de las que gestionen la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes de los trabajadores a su servicio, siempre que concurren las circunstancias estructurales previstas en la norma.

Orden PCM/1353/2021, de 2 de diciembre, por la que se desarrollan las normas legales de cotización a la Seguridad Social, desempleo, protección por cese de actividad, Fondo de Garantía Salarial y Formación Profesional para el ejercicio 2021.

Esta orden ha permitido incrementar el coeficiente de la fracción de cuota percibida por las mutuas hasta el 0,06 de manera general, pudiendo alcanzarse el 0,07 en caso de insuficiencia financiera, corrigiendo con ello en gran parte el problema estructural de déficit de las contingencias comunes.

ACCESO COMPARTIDO A LA INFORMACIÓN

Resolución de 30 de septiembre de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Instituto Social de la Marina, las Mutuas Colaboradoras con la Se-

guridad Social y la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, para el acceso telemático a la historia clínica de los trabajadores protegidos por las Mutuas colaboradoras con la Seguridad Social en los supuestos de prestaciones de la Seguridad Social que requieran un control y seguimiento médico.

La finalidad de este convenio ha sido facilitar a los médicos inspectores del INSS, y en su caso a los médicos de sanidad marítima del ISM, el acceso telemático a las historias clínicas de los trabajadores asegurados por las mutuas, que suscriben el convenio con el objetivo de mejorar la gestión, control y seguimiento de las prestaciones por incapacidad temporal y permanente, para contingencias comunes y profesionales, mejorando la agilidad y eficacia frente al sistema de comunicación actual.

Para establecer las comunicaciones entre las aplicaciones informáticas del INSS e ISM y las mutuas ha sido necesaria una pasarela y una plataforma habilitada para la conexión, dotadas de las medidas de seguridad adecuadas para garantizar la protección y confidencialidad de la información transmitida entre las partes.

Fraternidad-Muprespa como mutua firmante ha formado parte del grupo de trabajo que ha configurado el modo de conexión.

Resolución de 18 de octubre de 2021, de la Secretaría General Técnica, por la que se publica el Convenio entre el Instituto Nacional de la Seguridad Social, el Instituto Social de la Marina, las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social y la Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social, para el acceso telemático a los informes médicos de los expedientes administrativos del INSS.

El objeto del convenio ha sido facilitar a los médicos de las mutuas el acceso informatizado a los informes médicos emitidos por los médicos inspectores del INSS e ISM, sobre procesos de incapacidad temporal y permanente derivados de contingencias comunes y profesionales, así como procedimientos para la determinación de contingencias de los expedientes administrativos en

los que las mutuas tengan competencia en materia de gestión. A su vez, ha establecido el acceso a un servicio de consulta que facilite información de los cambios de situación de los expedientes en ATRIUM, para que las mutuas tengan información de aquellas modificaciones que puedan afectar a la gestión de los procedimientos de su competencia.

Fraternidad-Muprespa como mutua firmante del convenio ha realizado las modificaciones oportunas en sus sistemas informáticos para habilitar la conexión y el acceso a la información.

PLANES DE IGUALDAD E IGUALDAD RETRIBUTIVA

Real Decreto 901/2020, de 13 de octubre, por el que se regulan los Planes de Igualdad y su registro y se modifica el Real Decreto 713/2010, de 28 de mayo, sobre registro y depósito de convenios y acuerdos colectivos de trabajo.

El Real Decreto ha tenido como finalidad el clarificar y regular, entre otros, el cómputo de trabajadores para determinar la obligación de elaborar un Plan de Igualdad, los plazos para iniciar la negociación y la duración máxima de la misma, la posibilidad de realizar planes de igualdad de grupo de empresas, cómo se debe constituir la comisión negociadora, el contenido mínimo del diagnóstico, la duración de los planes de igualdad, su ámbito de aplicación y la obligatoriedad de inscripción de los mismos en un registro público.

Fraternidad-Muprespa ha tenido en cuenta esta norma para el proceso de negociación y elaboración del IV Plan de Igualdad de la Mutua (2022-2025), suscrito con la representación legal de las personas trabajadoras el 8 de marzo de 2022.

Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre, de igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

Esta norma ha desarrollado la aplicación a todas las empresas del principio de transparencia retributiva entre hombres y mujeres que realicen trabajos de igual valor. La traslación a la práctica de dicho principio se traduce en tres actuacio-

nes a realizar por la empresa: valoración de los puestos de trabajo, el registro retributivo y la auditoría retributiva.

La valoración de los puestos de trabajo, el registro retributivo y la auditoría retributiva elaborados por la entidad, se han tenido en cuenta para la elaboración del diagnóstico de situación y posterior negociación del Plan de Igualdad de la Mutua para el periodo 2022-2025. 



que implanta un modelo organizativo de trabajo híbrido, adaptado al nuevo marco normativo que permite combinar de forma complementaria y voluntaria el trabajo presencial con la modalidad de teletrabajo.

Resolución de 15 de diciembre de 2021, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el Convenio colectivo general de ámbito estatal para el sector de entidades de seguros, reaseguros y Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social.

El convenio colectivo ha sido de aplicación a las relaciones laborales de las entidades aseguradoras y reaseguradoras, así como a las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social, desde el 1 de enero de 2020 al 31 de diciembre de 2024.

El convenio ha actualizado la regulación de distintas cuestiones en materia de teletrabajo, desconexión digital, registro de jornada, jubilación obligatoria. Igualmente se actualizan las denominaciones y las referencias formativas de determinados puestos de trabajos de los centros asistenciales y hospitalarios de las mutuas.

CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN

Fraternidad-Muprespa persigue ofrecer el mejor servicio a sus clientes y grupos de interés desde la mayor implicación y compromiso. Para conocer el grado de satisfacción de estos recaba información que ayude a la mejora y habilita distintos mecanismos de medición.

LA CALIDAD PERCIBIDA

Durante el 2021 la Mutua ha analizado el grado de satisfacción de más de 10.000 pacientes, que han pasado por sus centros asistenciales o han valorado los servicios a través de encuestas telefónicas.

La valoración general medida a través de dichas encuestas se ha mantenido en relación al ejercicio anterior, alcanzan-

do un 8,8 (en una escala de 1 a 10) en 2021, igualado al 8,8 obtenido en 2020.

A continuación se detalla la valoración obtenida por servicio:

	2020			2021		
	CP	CC	Global	CP	CC	Global
Admisión	9,1	8,7	9,0	9,2	8,8	9,1
Servicio médico	9,0	8,5	8,9	9,1	8,5	8,9
Enfermería	9,3	9,0	9,3	9,4	9,0	9,4
Rehabilitación	9,3	9,1	9,2	9,4	9,4	9,4
Tiempo de espera	8,6	8,4	8,6	8,6	8,4	8,5
Información recibida	8,9	8,4	8,8	9,0	8,4	8,8
Instalaciones	9,0	8,8	9,0	9,1	8,8	9,0
Valoración global del servicio	8,9	8,4	8,8	9,0	8,4	8,8

 CP: contingencia profesional. CC: contingencia común.

A través de las encuestas realizadas se han recibido más de 1.000 observaciones de pacientes, que una vez valoradas han servido para tomar decisiones en relación a la atención ofrecida.

Satisfacción hospitalaria

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

Los pacientes han valorado su satisfacción global en relación a la hospitalización con un 9,53 (en una escala de 1 a 10), cifra superior a la de los dos ejercicios anteriores. A su vez, el nivel de participación ha aumentado hasta el 38,92%, además del número de encuestas completadas (668 en 2021 respecto a las 383 de 2020).

CONDICIONES DE TRABAJO

Ley 10/2021, de 9 de julio, de trabajo a distancia.

La norma ha tenido como objetivo actualizar el marco normativo aplicable al desarrollo del trabajo a distancia, garantizando que las personas suscritas a esta modalidad de trabajo tengan los mismos derechos que si prestasen servicios en el centro de trabajo.

En base a las previsiones de la norma, Fraternidad-Muprespa ha suscrito con las secciones sindicales de CC.OO. y UGT, un nuevo Convenio Marco de Teletrabajo

Resultados de la encuesta de satisfacción hospitalaria

	2019	2020	2021
Núm. pacientes	1.359	1.392	1.723
Encuestas completadas	383	381	668
Participación (%)	28,18	26,8	38,92
Índice medio de satisfacción	9,37	9,31	9,53

Felicitaciones

Las felicitaciones recogidas en la red de atención por parte de los clientes son una fuente importante de información para la Mutua pues ayudan a identificar las actuaciones que se deben potenciar, además de ser un elemento de reconocimiento y motivación.

Durante 2021 se han recibido hasta 619 felicitaciones. En estas se han identificado más de 1.000 aspectos distintos por los que los clientes han mostrado su satisfacción, principalmente relacionados con el personal que le ha atendido.

CERTIFICACIONES

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

Más allá de las certificaciones consolidadas en el funcionamiento habitual de la entidad cabe subrayar algunos aspectos relativos a estas acaecidos durante el ejercicio 2021:

GESTIÓN AMBIENTAL

La Mutua ha renovado un año más el certificado del Sistema de gestión Ambiental conforme a la norma UNE-EN ISO 14001:2015 en 70 de sus centros asistenciales. Esta certificación revisa la gestión por parte de la entidad de los riesgos medioambientales que puedan surgir en el desarrollo de su actividad.

La certificación se viene renovando desde el año 2016, muestra del compromiso con el medioambiente de la entidad.

HUELLA DE CARBONO

Fraternidad-Muprespa evalúa el impacto ambiental que su actividad provoca sobre el medioambiente certificando su huella de carbono de acuerdo a los requisitos de la norma de referencia GHG Protocol, por AENOR. La huella de carbono mide la cantidad de emisiones totales de gases de efecto invernadero, liberadas a la atmósfera como consecuencia de una actividad.

En 2021 se ha medido y verificado por quinto año consecutivo su huella de carbono. 

GESTIÓN DE LA CALIDAD

La Mutua ha renovado un año más el certificado del Sistema de gestión de la Calidad UNE-EN ISO 9001:2015 para la gestión administrativa de los servicios asociados a la cobertura de las contingencias profesionales y contingencias comunes del paciente asociado. La certificación abarca 100 centros de la Mutua.

Esta certificación se viene renovando desde el año 2016, muestra del compromiso con la calidad.

GESTIÓN DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

La Mutua ha renovado en agosto de 2021 el certificado del Sistema de gestión de Quejas y reclamaciones conforme

con la norma UNE-EN ISO 10002:2018 sobre el que se articula el funcionamiento del Defensor del mutualista y la gestión de las reclamaciones de clientes en todos los centros de atención.

Esta certificación se viene renovando desde el año 2018, muestra del compromiso con la mejora en la calidad del servicio que la Mutua presta a sus trabajadores protegidos, empresas y asesorías.

GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Mutua dispone del certificado del Sistema de gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo en todos sus centros, vigente hasta marzo de 2021, conforme a la norma OHSAS 18001:2007.

ACCESIBILIDAD DE LOS CENTROS DE ATENCIÓN

La Mutua certifica el Grado de Accesibilidad de sus centros de atención conforme a la norma AIS (Accessibility Indicator System) 1/2018 y especificaciones técnicas ET-IMQ-AIS. Fraternidad-Muprespa dispone la certificación DIGA (Distintivo Indicador del Grado de Accesibilidad), desde 2018 AIS, en el 100 % de sus centros de atención.

CALIDAD ASISTENCIAL

La Mutua dispone de la acreditación QH** a la Excelencia en Calidad Asistencial, promovida por el Instituto para el Desarrollo de Integración de la Salud (IDIS), con la colaboración de la Sociedad Española de Calidad Asistencial (SECA) y la Asociación Española para la Calidad (AEC).

Esta acreditación se obtuvo por primera vez en 2016 y su última emisión fue en diciembre de 2020 con vigencia hasta diciembre de 2022.

Certificaciones



Gestión ambiental
ISO 14001



Huella de carbono



Gestión de la calidad
ISO 9001



Gestión de quejas y
reclamaciones
ISO 19002



Accesibilidad de los
centros de atención



Calidad asistencial

RECONOCIMIENTOS Y PREMIOS

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

PREMIOS NACIONALES DE FACILITY MANAGEMENT & SERVICES

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha sido galardonado en la VI Edición de los "Premios Nacionales de Facility Management & Services", con el premio al mejor proyecto en Facility Management Services por el modelo de gestión del edificio del Hospital. Estos reconocimientos son otorgados por la revista que les da su nombre, especializada en la gestión de edificios (planificación, seguridad, eficiencia energética, mantenimiento, tecnología, etc.).

PREMIOS EN EL CONGRESO NACIONAL DE LA SETLA

Fraternidad-Muprespa ha estado representada en el XX Congreso Nacional de la SETLA, con la participación de 51 sanitarios que intervinieron en 4 mesas; un taller de fisioterapia; presentando 5 casos clínicos; 12 comunicaciones; y 8 posters científicos, recibiendo finalmente dos premios:

- Premio a la mejor comunicación de Enfermería, cuya temática ha versado sobre la "Implantación del uso de la línea media en pacientes de estancias prolongadas o con procesos infecciosos."
- Premio al mejor cartel de Fisioterapia y Terapia Ocupacional, con el póster "Caso clínico: Tratamiento fisiológico tras sección parcial de vena yugular externa."

