

**CIFRAS Y
LOGROS**

01



EJERCICIO 2019

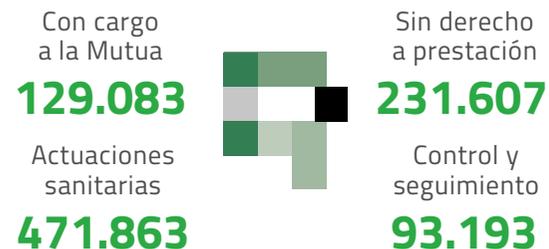
DATOS ECONÓMICOS (millones euros)



SINIESTRALIDAD LABORAL



CONTINGENCIAS COMUNES



DATOS DE LA CARTERA



COMISIÓN DE PRESTACIONES ESPECIALES



PLAN GENERAL DE ACTIVIDADES PREVENTIVAS



RECURSOS HUMANOS



INSTALACIONES



CALIDAD



MEDIOAMBIENTE



LOGROS

Con el objeto de ofrecer el mejor servicio y atención a sus grupos de interés, Fraternidad-Muprespa ha continuado durante el ejercicio 2019 con la ejecución de las acciones fijadas en su III Plan Estratégico Corporativo y su Plan de Evolución Digital, además de otras iniciativas que materializan su estrategia, dando pie a la consecución de los siguientes logros:

- ✓ **Apertura y puesta en funcionamiento del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana** como instalación 100% digital, responsable y eficiente en términos medioambientales, atendida por un equipo de más de 250 profesionales, cuyo objetivo es el de integrarse con la red de atención sanitaria para ofrecer el mejor servicio y atención a todos los trabajadores protegidos por la Mutua. El proceso de puesta en marcha del Hospital Habana, después de la finalización de la obra en 2018, se ha consumado en 2019 gracias a la colaboración de prácticamente la totalidad de las unidades de la Mutua para la dotación de su equipo humano e infraestructura material, procedimental y de sistemas de información necesarios para garantizar su óptimo funcionamiento. ➡
- ✓ **Firma del acuerdo +compromiso, alianza de mutuas para la colaboración con Asepeyo y MC Mutual**, con los objetivos de conseguir la máxima eficiencia, mejorar la gestión, obtener una mayor eficacia y racionalización en el uso de los fondos públicos y ofrecer el mejor servicio a las empresas mutualistas, a través de la compartición de las redes asistenciales y la creación de sinergias en otros campos de interés. La alianza ha aunado a 575.000 empresas mutualistas, dando cobertura a 5.645.000 trabajadores en contingencias profesionales y a 4.822.000 en contingencias comunes, a través de una red de atención compuesta por 354 centros, 9 hospitales y clínicas, y más de 7.500 profesionales, de los cuales 3.800 son personal sanitario. ➡
- ✓ **Celebración del 90 aniversario de la entidad**, cuya conmemoración ha pretendido ser el puntal desde el que observar su trayectoria de 90 años, para tomar conciencia de la importancia y bagaje obtenido durante ese recorrido y proyectarse hacia un futuro de crecimiento sostenible, como empresa y colectivo humano. En el marco de la celebración se han llevado a cabo acciones basadas en los valores de la integración, la responsabilidad, la divulgación de la salud, la confianza, la fidelidad y la igualdad, con la voluntad de trascender y compartir este significativo momento para la entidad con todos sus grupos de interés. ➡

TRABAJADOR PROTEGIDO

- ✓ Implantación de un procedimiento de telemedicina para la realización de teleconsultas e interconsultas telemáticas con médicos especialistas del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana desde los centros de la red asistencial propia, en beneficio de un mejor diagnóstico y tratamiento de los pacientes. ➡
- ✓ Revisión y elaboración de nuevos procedimientos y manuales médicos, tanto a nivel ambulatorio como hospitalario (COT manguito rotador, profilaxis antitrombótica, asistencia sanitaria, etc.), y elaboración de decálogos sanitarios (CIE-10, gestión del proceso de especial seguimiento CP, pago directo en CC, mi gestión médica, primera consulta en CC, propuesta de alta en CC) para aplicar las mejores prácticas sanitarias en el tratamiento de los pacientes.
- ✓ Implantación de la codificación sanitaria CIE-10-ES en la historia clínica digital, a partir del lenguaje natural y un sistema de ayuda a la codificación basado en una solución de inteligencia artificial, para facilitar la labor sanitaria y mejorar la calidad de la atención al paciente. ➡
- ✓ Potenciación de la actuación de la enfermería en el tratamiento de la incapacidad temporal de los pacientes, a través de la creación de un grupo de trabajo para la elaboración de procedimientos específicos de enfermería.
- ✓ Elaboración de manuales e instrucciones para la atención y seguimiento telefónico de pacientes de contingencias comunes, destinados a mejorar la gestión de la enfermería y la atención ofrecida al paciente.
- ✓ Elaboración de procedimientos y protocolos de fisioterapia (actuación precoz en el paciente inmovilizado, manejo de la patología leve de columna, exploración osteomuscular, control y seguimiento de la rehabilitación en centros concertados) con el objeto de mejorar la gestión y seguimiento del paciente, tanto en centros propios como concertados.
- ✓ Aplicación de técnicas quirúrgicas de vanguardia y prácticas pioneras, como la nanoscopia, la utilización de modelos 3D para la planificación del tratamiento de las fracturas y el uso de injertos estructurales óseos. ➡
- ✓ Reinicio de la actividad del Comité de Expertos, grupo de especialistas sanitarios que actúa como puerta de entrada de la innovación sanitaria a la Mutua. ➡

- ✓ Creación de nuevas tablas de ejercicios preventivos de rehabilitación, específicos según la patología, enfocados a la mejora de la salud de los pacientes y disminución de posibles recaídas.
- ✓ Implantación pionera de una solución de reconocimiento de voz en las unidades especializadas de traumatología del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. ➡
- ✓ Renovación de la Oficina Digital destinada a los pacientes (Portal del Paciente y App Mi Frater Paciente) añadiendo nuevos documentos médicos, de prestaciones, y funcionalidades que favorecen la gestión de sus procesos. ➡
- ✓ Ampliación del servicio de conexión wifi gratuita para pacientes, alcanzando la cifra de 53 centros de atención.
- ✓ Implantación de una solución integral de control de la seguridad electrónica del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana que aúna el control de acceso, la detección de intrusiones y la videovigilancia. ➡
- ✓ Ampliación del alcance del servicio integral centralizado de seguridad electrónica, permitiendo llevar a una central receptora de alarmas (CRA) la vigilancia remota de todas las oficinas de la Mutua. ➡
- ✓ Adaptación de los procedimientos y sistemas de información a los requisitos introducidos por la nueva Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD). ➡
- ✓ Obtención del premio a la Comunicación Oral de Enfermería en el XIX Congreso de la Sociedad Española de Traumatología Laboral (SETLA) por el trabajo realizado por 6 trabajadores de Fraternidad-Muprespa titulado "Registro del dolor en pacientes hospitalizados. Hospitalización sin dolor". ➡

MUTUALISTA

- ✓ Reducción de la siniestralidad en 431 empresas de las 2.633 en las que se ha actuado (a través de 3.393 visitas) desde la labor de prevención de las contingencias. ➤
- ✓ Tramitación de 6.304 solicitudes por una cuantía de 15.745.734,7 euros en concepto de incentivo por la reducción de cotizaciones por contingencias profesionales en empresas que hayan disminuido su siniestralidad laboral. ➤
- ✓ Concesión de ayudas de prestaciones especiales por un importe de 1.926.298,71 euros y adaptación a la nueva regulación de las mismas de acuerdo a la resolución de la DGOSS de fecha 28 de octubre de 2019. ➤
- ✓ Digitalización del proceso de acogida de nuevos mutualistas con la implantación de un novedoso servicio de bienvenida digital, a través del que se les ofrece toda la información y herramientas para interactuar con la Mutua. ➤
- ✓ Ampliación y mejora de la aplicación AppSent (Android e iOS) que permite a las empresas realizar el seguimiento del absentismo por contingencia común de sus trabajadores. ➤
- ✓ Formación de las empresas mutualistas en el ámbito de la prevención a través de 254 cursos presenciales de los que se han beneficiado 1.708 alumnos, además de la celebración de 287 talleres de Seguridad Vial de los que se han beneficiado 2.412 alumnos. ➤
- ✓ Ampliación y mejora del Aula Prevención a través de la actualización tecnológica de la plataforma de e-learning y gestión de contenidos Moodle que le da soporte e incorporación de un nuevo curso "Taller Mindfulness", para alcanzar una oferta de 71 cursos y 9 talleres. ➤
- ✓ Creación de 11 nuevas ponencias, para sumar un total de 61 en el catálogo Hablando de Prevención, y creación de un nuevo itinerario "Caminando hacia el bienestar" en el Rincón de la Salud. ➤
- ✓ Participación y difusión de la campaña para la reducción de la siniestralidad Visión Zero de la AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social), consiguiendo que el 44% de las empresas españolas suscritas a la misma sean mutualistas de Fraternidad-Muprespa. ➤
- ✓ Mejora del portal web del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, incorporando toda la información necesaria para el oportuno conocimiento de la instalación e interacción con la misma, por parte de cualquier paciente o familiar que deba visitarla.
- ✓ Consolidación de la VII Premios EZ, IV Semana de la Prevención, II Semana de la Seguridad Vial y III Encuentro de Seguridad y Salud en el Auditorio CaixaFórum, con un notable aumento de asistentes. ➤
- ✓ Medición de la satisfacción de los pacientes que han sido atendidos en la Mutua a través de la realización de 16.675 encuestas telefónicas. ➤
- ✓ Creación de grupos de trabajos (CUME, CATA, in itinere, reclamaciones) compuestos por miembros de asesoría jurídica y prestaciones para la creación y adaptación de los procedimientos de prestaciones a la normativa que va surgiendo.
- ✓ Automatización del tratamiento de las cédulas de asistencia a la Junta General para facilitar la participación de las empresas mutualistas. ➤
- ✓ Implantación de una solución digital para la participación de los miembros y la celebración de las reuniones de los Órganos de Gobierno y Participación de la Mutua, compuestos por sus empresas asociadas.
- ✓ Realización de campañas de comunicación dirigidas a los mutualistas para dar visibilidad al 90 aniversario de la entidad y a su Plan de Evolución Digital. ➤
- 🔗 Renovación por segundo año consecutivo de la certificación del sistema de quejas y reclamaciones (Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente), conforme a la norma UNE-ISO 10002:2015, sobre el que se articula el funcionamiento del Defensor del mutualista y la gestión de quejas de todos los centros asistenciales. ➤
- 🔗 Renovación de las certificaciones ISO 9001:2015 (Calidad) e ISO 27001:2015 (Seguridad de la información) del sistema de gestión integrado en el ámbito de los sistemas de información para 103 centros. ➤
- 🔗 Ampliación del alcance de la certificación en la norma ISO 14001:2015 de sistemas de gestión ambiental, en otros 10 de sus centros asistenciales, sumando así un total de 71 centros certificados. ➤
- 🏆 Obtención del Premio Prevenga en la categoría institucional por la comunicación de la prevención, en reconocimiento al fomento de la cultura de la prevención y su difusión. ➤

SOCIEDAD

- ✓ Avance y consolidación en el desarrollo de la Política de Responsabilidad Social Corporativa marcada en el Plan de RSC. ➤
- ✓ Renovación de la adhesión al Pacto Mundial, avanzando en la promoción de la salud en el entorno laboral. ➤
- ✓ Renovación del compromiso de adhesión al Chârtter de la Diversidad, suscrito por primera vez en 2010, asumiendo para el periodo 2019-2021 sus principios: sensibilizar sobre la igualdad de oportunidades; avanzar en la construcción de una plantilla diversa; promover la inclusión o integración de todas las personas que pertenecen a la empresa o fomentar la conciliación entre la vida familiar y laboral. ➤
- ✓ Participación activa en la difusión de la campaña #ODSéate de concienciación sobre los objetivos de desarrollo sostenible, que ha celebrado el cuarto aniversario de la adhesión de España a la Agenda 2030 de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas, y de las campañas del Día Internacional de la Mujer y del Día Internacional de la Salud. ➤
- ✓ Renovación de la adhesión al Directorio 2019 de Empresas de Gijón comprometidas con la Igualdad, con la finalidad de promover la consolidación de una cultura profesional y empresarial comprometida con la igualdad entre mujeres y hombres en el municipio de Gijón. ➤
- ✓ Firma de acuerdos de colaboración con ANDADE (Asociación Nacional de Amputados de España) y FAMMA (Federación de Asociaciones de Personas con Discapacidad Física y Orgánica de la Comunidad de Madrid) para el trabajo conjunto en la mejora de la atención a personas con discapacidades adquiridas como consecuencia de un accidente de trabajo. ➤
- ✓ Colaboración en el Programa educativo 4º de ESO+empresa con la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, a través del cual se ha facilitado una estancia educativa a alumnos del IES Padre Piquer y el Colegio La Salle Maravillas -Programa Futurus 2019- en distintas unidades de servicios centrales de la Mutua. ➤
- ✎ Renovación del distintivo DIE "Igualdad en la Empresa", concedido en 2015 por el Ministerio de Sanidad, Servicios sociales e Igualdad, marca de excelencia que reconoce la implementación de medidas o planes de igualdad entre mujeres y hombres en el ámbito laboral. ➤
- ✎ Renovación de la certificación Sello Bequal que reconoce los procedimientos y políticas a favor de la igualdad de oportunidades y no discriminación de las personas con discapacidad así como el compromiso con la mejora e incremento de los niveles de calidad del empleo. ➤

- ✎ Realización de la auditoría de accesibilidad y obtención de la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) en el 100% de los centros asistenciales. Dicha auditoría ha servido para detectar y establecer las medidas correctoras necesarias para que la Mutua facilite el acceso a sus centros de atención a todos sus mutualistas en igualdad de condiciones. ➤
- ✓ Primer accésit en los Premios Supercuidadores otorgado por la UNIR (Universidad en Internet). ➤

MEDIOAMBIENTE

- ✓ Reducción del papel consumido por la entidad en casi una tonelada, mediante medidas de concienciación, evolución digital e implantación de objetivos medioambientales. ➤
- ✓ Adhesión al Pacto por la Economía Circular con el objeto de implicar a los principales agentes económicos y sociales de España en la transición hacia un nuevo modelo económico en el que la reducción, la reutilización, el reciclaje o la valorización material de los residuos constituyan procesos esenciales. ➤
- ✓ Unión al reto Urban Movility Challenge de fomento de la asistencia al trabajo de forma sostenible, con la finalidad de crear un hábito saludable, y potenciación de los beneficios medioambientales que se originan gracias a los desplazamientos sostenibles. ➤
- ✓ Obtención del Certificado LEED Healthcare Platino en el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. La máxima certificación que acredita la sostenibilidad de un centro, y la excelencia en su diseño y construcción desde un punto de vista ambiental. Solo otros tres hospitales de todo el mundo cuentan con este mismo certificado. ➤
- ✓ Verificación por tercer año consecutivo de la Huella de Carbono de acuerdo a los requisitos de la Norma UNE-EN ISO 14064-1:2006, registrando una mejora de los ratios de emisión de la práctica totalidad de los atributos evaluados, como muestra de responsabilidad y compromiso con el medioambiente. ➤
- ✓ Selección del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana como una de las 101 mejores iniciativas Comunidad #PorelClima ambientales por el Grupo Español de Crecimiento Verde dentro de la COP25. ➤
- ✓ Obtención del accésit en los Premios de Eficiencia Energética para el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, otorgado por la Asociación de Empresas de Eficiencia Energética - A3e. ➤

PROVEEDOR

- ✓ Optimización, homogeneización y centralización de la contratación a través del desarrollo de las aplicaciones internas de gestión y puesta en marcha de una unidad específica encargada de dicha supervisión. ➤
- ✓ Automatización de la publicación de los contratos menores en la Plataforma de Contratación del Estado. ➤
- ✓ Publicación y adjudicación de los concursos necesarios, de acuerdo al plan de instalaciones y servicios, para la dotación del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. ➤
- ✓ Publicación y adjudicación de los concursos necesarios, de acuerdo al Plan de Actualización de Centros, para la dotación y modernización de los servicios de radiodiagnóstico de los centros de atención con ecógrafos digitales, equipos de electromedicina, equipos de radiología digital, e instrumental y material fungible. ➤
- ✓ Publicación y adjudicación de los concursos necesarios para dar cobertura a las necesidades de la red de atención en el servicio que ofrecen a las empresas asociadas y trabajadores protegidos: botiquines de primeros auxilios para la protección de los trabajadores de las empresas asociadas, equipos de protección individual, ortopedia técnica a medida, sillas de ruedas reglamentarias y material de osteosíntesis. ➤
- ✓ Mejora de la calidad del servicio y optimización de la contratación de medios ajenos, a través de una mayor contratación de estos mediante concursos de licitación pública: el 50% sobre el total de gasto en medios ajenos corresponde a conciertos con proveedores adjudicados por este medio. ➤
- ✓ Implantación de una plataforma puntera para la integración e interoperabilidad con sistemas externos de otras entidades en el ámbito sanitario basada en la solución de código abierto Mirth Connect. ➤

PLANTILLA

- ✓ Renovación de la certificación de Empresa Saludable que acredita la implantación de un modelo de excelencia empresarial saludable con la misión de proteger la salud, el bienestar y la seguridad de los empleados de la Mutua, haciendo partícipes del mismos a todos los grupos de interés. ➤
- ✓ Impulso, desarrollo y ejecución de las acciones recogidas en el III Plan de Igualdad de Fraternidad-Muprespa 2018-2020, siguiendo con el objetivo de garantizar el principio de igualdad efectiva entre hombres y mujeres. ➤
- ✓ Celebración de la tercera promoción de 30 médicos que han realizado el Máster de Experto Universitario en Valoración de Incapacidades Laborales, de la UNED. ➤
- ✓ Formación de todo el personal de nueva incorporación en PRL, RGPD y Código de Conducta Básico, en cumplimiento de la normativa establecida. ➤
- ✓ Potenciación de la formación del personal sanitario facilitando el acceso al conocimiento y promoviendo la divulgación científica, entre otras acciones, a través de la celebración de sesiones médicas y de enfermería, la participación en congresos, y la organización del XXX Congreso anual de la SOMACOT (Sociedad Matritense de Cirugía Ortopédica y Traumatológica) en las instalaciones del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana. ➤
- ✓ Mejora del índice de transferencia de conocimientos adquiridos en la formación. ➤
- ✓ Realización del IV Estudio de Clima Laboral y Compromiso a través del lanzamiento de una encuesta a toda la plantilla. ➤
- ✓ Revisión y actualización del diccionario de competencias internas de Fraternidad-Muprespa y renovación del formulario de evaluación del desempeño de los miembros de la plantilla. ➤
- ✓ Realización del III Estudio de Factores Psicosociales a toda la plantilla de la Mutua. ➤
- ✓ Certificación de un nuevo auditor interno en COSO (Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission) y otro en CIA (Certified Internal Auditor), en el marco integrado de control interno, para la supervisión eficaz del funcionamiento de la entidad. ➤
- ✓ Continuación con la implantación del Sistema de Gestión de Cumplimiento Penal conforme a la norma UNE 19601:2017 dando pie a la aprobación del mapa de riesgos, aprobación del manual de cumplimiento ético y penal, y el inicio de la revisión de los códigos éticos y de conducta, al objeto de fusionarlos. ➤