

A woman in green scrubs is smiling and holding a tablet. She is in a hospital hallway. In the background, a man in blue scrubs is walking away, and another person in green scrubs is walking towards the camera. The image has a pixelated, mosaic-like effect.

SU MUTUA

06

122 puntos de atención propios

94.000 metros cuadrados de instalaciones

1.840 centros de atención sanitaria

1 Hospital propio

2 Hospitales intermutuales

“100% de los centros auditados con certificación de accesibilidad DIGA.”

Fraternidad-Muprespa, como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, realiza en la gestión del sistema de la Seguridad Social las siguientes actividades en relación a sus mutualistas:

- Gestión de las prestaciones económicas y de la asistencia sanitaria, incluida la rehabilitación, comprendidas en la protección de las contingencias de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.
- Gestión de la prestación económica por incapacidad temporal derivada de contingencias comunes.
- Gestión de las prestaciones por riesgo durante el embarazo y la lactancia natural.
- Gestión de las prestaciones económicas por cese en la actividad de los trabajadores por cuenta propia.
- Gestión de la prestación por cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.
- Ayuda a la prevención de contingencias y la tramitación de la solicitud de bonificaciones del sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales a las empresas que hayan contribuido a la disminución y prevención de la siniestralidad.

Dicha actividad ha venido sustentada para el 2019 por los recursos, herramientas y mecanismos de funcionamiento que se describen en el presente Informe Anual y Memoria de Sostenibilidad 2019, dando pie a los resultados descritos en el capítulo “Informe de gestión”.

RED DE ATENCIÓN

Fraternidad-Muprespa ha contado a su disposición al cierre del ejercicio 2019 con una red de 127 centros de trabajo con una superficie total de 94.109 metros cuadrados, unos 14.000 más que al cierre del ejercicio anterior (correspondientes principalmente al nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana). De esta red de 127 centros de trabajo, 122 corresponden a puntos de atención propios, distribuidos por toda la geografía nacional, desde los que la entidad da servicio directo a sus mutualistas, y los 5 restantes a las sedes de sus servicios centrales ubicadas en Madrid.

INFRAESTRUCTURAS E INSTALACIONES

Durante el 2019, Fraternidad-Muprespa ha ejecutado las siguientes inversiones autorizadas por la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social:

- Apertura del nuevo centro asistencial en Ripollet (calle de Maragall) con un presupuesto autorizado de 978.360 euros.

- Ampliación del actual centro asistencial de Aranda de Duero (avda. de Castilla) con un presupuesto autorizado de 941.488 euros.
- Traslado del actual centro asistencial de Gijón (avda. de Castilla) con un presupuesto de inversión de 1.134.646,95 euros.
- Ampliación del centro asistencial de Lorca (avda. de Santa Clara) por un importe de 263.466 euros.

También ha finalizado el acondicionamiento y ha puesto en funcionamiento el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana (paseo de La Habana, 83-85), además de realizar las siguientes contrataciones para mejorar la infraestructura sanitaria desde la que atiende a sus pacientes:

- Suministro, instalación y mantenimiento de equipos de radiología digital en los centros asistenciales de Aranda de Duero, Barcelona, Gijón y Tres Cantos.
- Obras de reforma parcial del centro asistencial de Orihuela (calle Aragón, 5).

De otra parte, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social ha autorizado durante 2019 a la Mutua la ejecución de las siguientes inversiones:

- Reforma del actual centro de atención de Barcelona (plaza de Tetuán, 36-41) por importe de 1.616.573 euros.
- Autorización para el traslado del actual centro asistencial de A Coruña (rúa de José Pascual López-Cortón, 2), con adquisición de inmueble mediante un arrendamiento financiero con opción de compra por valor de 1.667.517 euros, más 151.250 euros para gastos asociados. El importe autorizado para la ejecución de obras, licencias y equipamiento es de 3.225.459,60 euros, de los que hay que señalar que 968.000 euros son para la adquisición de un equipo de resonancia magnética.
- Autorización para el traslado del actual centro asistencial de Eibar (calle de Ibarrecruz, 2) por un importe inferior a los 150.000 euros.
- Autorización para el traslado del actual centro asistencial de Fuengirola (calle de Camino de la Condesa, s/n), con un presupuesto autorizado de 1.177.204 euros.
- Autorización para el traslado del actual centro de Pulpí (avda. de Andalucía), por un importe total de 490.049 euros.
- Autorización para la apertura de un nuevo centro asistencial en el actual centro administrativo y de control de IT existente en Avilés (calle de Fernando Morán, 19), por un importe inferior a 150.000 euros.
- Autorización para la ampliación de actividad en el actual centro de La Línea de la Concepción, Cádiz (calle de Muñoz Molleda, 2), con implantación de sala de radiodiagnóstico, por un importe de 110.439 euros.

Distribución de los centros de la Mutua por provincia

Provincia	Núm. de centros
Álava	1
Albacete	2
Alicante	2
Almería	4
Asturias	4
Ávila	1
Badajoz	1
Baleares	3
Barcelona	5
Burgos	2
Cáceres	2
Cádiz	6
Cantabria	1
Castellón	1
Ciudad Real	4
Córdoba	3
Coruña, A	5
Cuenca	1
Gerona	2
Granada	2
Guadalajara	1
Guipúzcoa	2
Huelva	1
Huesca	1
Jaén	5
La Rioja	1

Provincia	Núm. de centros
Las Palmas	2
León	2
Lérida	1
Lugo	1
Madrid	15 ⁽⁷⁾
Málaga	6
Melilla	1
Murcia	4
Navarra	3
Orense	3
Palencia	1
Pontevedra	3
Salamanca	1
Segovia	1
Sevilla	4
Soria	1
Tarragona	2
Tenerife	1
Teruel	1
Toledo	1
Valencia	3
Valladolid	2
Vizcaya	3
Zamora	1
Zaragoza	1
Total	127

i En la provincia de Madrid se incluyen los 5 centros en los que Fraternidad-Muprespa tiene ubicados sus servicios centrales, si bien desde estos no se ofrece atención directa al público.

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ACCESIBILIDAD

Dentro del contexto de crédito presupuestario limitado, la Mutua ha realizado 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.

Eficiencia energética

En cuanto a la eficiencia energética de instalaciones, dentro del contrato adjudicado a Telefónica Soluciones, se han implantado

diversas medidas de ahorro energético en las instalaciones, por un importe total de 530.000 euros, como la implantación de sistemas de telegestión de instalaciones de climatización e iluminación, cambio de equipos de iluminación a tecnología LED, e implantación de autotransformadores de energía lo que ha permitido una disminución sustancial de la energía eléctrica consumida.

En este contexto, Fraternidad-Muprespa ha logrado que el suministro de energía de sus centros de trabajo disponga de certificado de generación con garantía de origen procedente exclusivamente de fuentes de energías certificadas renovables. Los certificados energéticos de cada punto constan registrados en la web oficial de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

Accesibilidad

Fraternidad-Muprespa ha completado la auditoría de accesibilidad con la certificación DIGA (Distintivo de Grado de Accesibilidad) en el 100% de sus centros 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.

Las propuestas establecidas para corregir las situaciones detectadas durante la auditoría han continuado su proceso de revisión y ejecución durante el año 2019, además de su trasposición de la norma DIGA a AIS (*Accessibility Indicator System*), 1/2018, y especificaciones técnicas ET-IMQ-AIS.

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

- Continuar implantando, auditando y verificando el grado de accesibilidad de las instalaciones y servicios.
- Continuar certificando el grado de accesibilidad y la concesión del sistema indicador del grado de accesibilidad norma AIS 1/2018 en los centros que sea preciso.
- Revisar anualmente la continuidad de las condiciones de las diferentes certificaciones hasta la llegada del proceso de recertificación, establecido en dos años desde la obtención de la certificación inicial.
- Certificar centros en fase de proyecto emitiendo la precalificación que tiene previsto en protocolo de la Norma AIS 1/2018, y así garantizar una construcción eficiente y efectiva por la cual resulte viable la consecución de la certificación en el máximo grado de accesibilidad.

ASISTENCIA SANITARIA

Fraternidad-Muprespa ha llevado a cabo la asistencia sanitaria de los trabajadores a los que protege a través de una red de 1.840 puntos de atención sanitaria, de los cuales 103 corresponden a centros propios además de los dos centros intermutuales (Hospital Intermutual de Euskadi y Hospital Intermutual de Levante) que comparte con el resto de mutuas colaboradoras con la Seguridad Social.

Siguiendo las directrices marcadas por el Ministerio de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social, 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.

Adicionalmente, la red asistencial se ha complementado mediante conciertos con prestigiosas clínicas, centros asistenciales y profesionales de distintas especialidades, para sumar un total de 795 puntos de atención sanitaria adicionales y una red de transporte de urgencias para el traslado de accidentados graves.



Distribución de los centros de atención sanitaria por comunidad autónoma

	Fraternidad-Muprespa	Conciertos	Otras Mutuas	Total
Andalucía	24	185	126	335
Aragón	3	18	37	58
Asturias, Principado de	3	24	24	51
Baleares, Islas	3	28	21	52
Canarias	3	22	51	76
Cantabria	1	15	10	26
Castilla - La Mancha	9	36	44	89
Castilla y León	11	104	57	172
Cataluña	7	59	180	246
Ceuta, C. autónoma de	0	1	1	2
Extremadura	3	34	21	58
Galicia	10	95	55	160
La Rioja	1	8	14	23
Madrid, Comunidad de	9	54	83	146
Melilla, C. autónoma de	0	0	4	4
Murcia, Región de	4	29	25	58
Navarra, Com. foral de	2	6	19	27
País Vasco	6	36	52	94
Valenciana, Comunidad	4	41	118	163
Total	103	795	942	1840

i Para establecer comparativas con los datos de ejercicios anteriores es importante tener en cuenta la siguiente información.

El número de centros indicado en la tabla se ha obtenido aplicando los siguientes criterios:

- No se recogen los transportes sanitarios dado que no tienen centro y la provincia del proveedor del servicio no siempre coincide con la provincia donde se realiza el servicio.
- Se consideran solo aquellos centros con conciertos vigentes a cierre del ejercicio y no todos aquellos que han estado disponibles a lo largo de este.

Los centros reflejados en "Otras mutuas" son todos aquellos reflejados en el registro de AMAT (Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo) para las mutuas con las que Fraternidad-Muprespa ha tenido acuerdo durante el ejercicio 2019.

ACUERDOS DE COLABORACIÓN

Durante el ejercicio 2019, Fraternidad-Muprespa ha suscrito los siguientes acuerdos de colaboración

- Firma de la Alianza +compromiso: Asepeyo, Fraternidad-Muprespa y MC Mutual (marzo 2019).
- Actualización del acuerdo firmado en 2016 con Umivale (marzo 2019).
- Actualización del acuerdo firmado en 2010 con Mutua Universal (octubre 2019).

También se han firmado contratos específicos con Asepeyo, MC Mutual, Mutua Universal, Ibermutua y Umivale para el uso compartido de espacios, optimizando el uso de recursos propios entre mutuas.

ACTIVIDAD SANITARIA

La actividad sanitaria de la Mutua llevada a cabo durante 2019 a través de la red asistencial previamente descrita, queda reflejada en los apartados Actividad en contingencia profesional y Actividad en contingencia común del capítulo "Informe de gestión".

HOSPITAL FRATERNIDAD-MUPRESPA HABANA

Las obras de construcción del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana finalizaron en octubre de 2018, habiéndose puesto en servicio al público el 11 de marzo de 2019.

El nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se ha planteado bajo el propósito de ofrecer a los trabajadores protegidos la mejor asistencia sanitaria, especialmente en traumatológica, siendo complemento de toda la red asistencial de la Mutua.

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. Para ello, se ha diseñado su experiencia dentro del hospital de manera que conozca rápidamente el entorno en el que va a ser atendido, cómo se va a dar solución a su problema de salud y tenga atención personalizada y adaptada a sus necesidades, velando en todo momento por su seguridad.

DOTACIÓN

El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, ubicado en el paseo de La Habana 83-85 de Madrid, dispone de 14.000 metros cuadrados construidos, distribuidos en cuatro plantas sobre rasante y cuatro de sótano con 200 plazas de aparcamiento (incluyendo plazas de ecoparking) y bicicletas.

El edificio se ha construido dando respuesta a las necesidades de logística y movilidad identificadas durante la fase de análisis, a través de la implementación de un esquema de doble circulación que separa los circuitos externos (pacientes ambulantes y visitas) de los internos (personal, pacientes ingresados y suministros).

Esta implementación permite que en el edificio puedan operar más de 250 profesionales sanitarios, entre facultativos, personal de enfermería, fisioterapia y servicios generales, acogiendo a su vez:

- 50 camas de hospitalización.
- 3 salas de diagnóstico por imagen.
- 3 quirófanos integrados de última tecnología.
- 1 unidad de recuperación post-anestesia (URPA).
- Resonancia magnética.
- Escáner TAC.
- Unidad de esterilización, con 2 esterilizadores de vapor y uno de peróxido, y sistema de trazabilidad del material estéril.
- Unidad de rehabilitación.
- Farmacia con sistema de carrusel y armarios de dispensación automática de medicamentos.
- **Zona de urgencias**
 - 3 consultas.
 - Triaje.
 - Box de observación y box vital.
 - Sala de curas y sala de yesos.
 - 7 salas para otros usos.
- **Zona de consultas**
 - 16 consultas.
 - Salas de curas y sala de yesos.
 - Ecografía.
 - 1 sala de diagnóstico por imagen.
- Preoperatorio.
- Salón de actos.
- Cafetería.

El sistema de diagnóstico por imagen del Hospital Habana funciona en un entorno completamente digital, además de disponer de las últimas tecnologías en resonancia magnética, escáner TAC (Tomografía Axial Computerizada), equipos de radiología digital y PACS (Sistema de Archivado y Transmisión de Imágenes del inglés *Picture Archiving and Communication System*). A estos se suma el bloque quirúrgico, compuesto por tres quirófanos "integrados" que permiten la consulta en tiempo real de la historia clínica digital del paciente y la conexión con el exterior durante la realización de cirugías.

En paralelo a la finalización de la obra y la obtención de las autorizaciones necesarias para la puesta en marcha de la instalación, la Mutua ha trabajado para dotarla también del mejor equipo humano y profesional. Para ello, ha llevado a cabo un proceso de selección exhaustivo y complejo, a través del cual ha contratado a 45 nuevos profesionales, que complementan al equipo que ya existía previamente.

Asimismo ha sido necesaria la ejecución de numerosos proyectos de desarrollo informático para dar soporte a la actividad del Hospital Habana. El detalle de los mismos se puede consultar en la sección Atención Sanitaria del apartado Sistemas de información del presente capítulo. ➔

Contratos adjudicados

Para la puesta en marcha de las instalaciones del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, la Mutua ha formalizado los siguientes contratos:

- Servicio de control microbiológico, en el bloque quirúrgico y habitaciones de aislamiento.
- Suministro, instalación y mantenimiento de un ecógrafo digital de última generación.
- Suministro de equipos de electromedicina para los centros asistenciales y hospitalarios.
- Suministro de material fungible de uso específico en quirófano.
- Suministro de diverso material fungible e instrumental.
- Suministro de gas natural.
- Suministro, instalación y puesta en marcha de dos inyectores de fluidos, así como el fungible necesario para su utilización.
- Suministro de material quirúrgico y de curación.
- Suministro e instalación de mobiliario clínico.
- Arrendamiento de un arco quirúrgico digital con detector plano.
- Concesión del servicio de explotación del aparcamiento subterráneo.
- Instalación y mantenimiento de los sistemas de protección colectiva necesarios en la planta cubierta.



OBRA Y AUTORIZACIÓN

Las obras del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se desarrollaron, según lo previsto, durante el 2018 quedando finalizadas en octubre de ese año. Una vez concluidas se iniciaron los trámites correspondientes para la autorización sanitaria de funcionamiento como hospital especializado tipo C.1.2 con la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, que ha sido recibida el 18 de febrero de 2019. Dicho trámite ha contemplado la autorización para la oferta asistencial compuesta de las unidades de: U.13 Medicina interna, U.17 Neurología, U.18 Neurofisiología, U.2 Enfermería, U.35 Anestesia y Reanimación, U.36 Tratamiento del dolor, 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.7 Cardiología, 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.

APERTURA E INICIO DE LA ACTIVIDAD

Tras la apertura del hospital, el inicio de su actividad se ha ido implantando de forma escalonada hasta alcanzar el pleno funcionamiento. Para ello, a lo largo del mes de marzo de 2019, se han puesto en marcha las consultas especialistas y el servicio de radiología asociado a estas, además de iniciar la atención de urgencias (24 horas) y el servicio de diagnóstico por imagen.

Posteriormente, en abril ha comenzado a funcionar la resonancia magnética, se ha abierto la hospitalización (recibiendo al primer paciente ingresado) y ha comenzado la actividad quirúrgica.

Tras la apertura del centro, se han puesto en marcha algunos proyectos destinados a alcanzar la mejor atención de cara al paciente, entre los que destacan:

- Integración de todos los elementos de los quirófanos digitales con el HIS (Sistema de Información Hospitalaria del inglés *Hospital Information System*) y el PACS para el almacenamiento de imágenes y vídeo de la Mutua.
- Integración de la tecnología del hospital con la historia clínica (monitores de constantes, prescripción de la medicación con los armarios de dispensación, los aparatos de imagen portátiles, etc.)
- Evolución de la historia clínica electrónica, aportando seguridad clínica y calidad asistencial.
- Implantación de un sistema de control de existencias de material fungible basado en el sistema Kanban.

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y RESPETO MEDIOAMBIENTAL

La construcción del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana se ha realizado conforme al más exigente estándar de edificación en términos de sostenibilidad y eficiencia energética. En consecuencia ha sido reconocido con 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 con requerimientos más exigentes que para el resto de edificios. Con esta distinción el nuevo hospital de la Mutua se suma a los otros tres hospitales de todo el mundo que la han conseguido.

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. El Hospital Fraternidad-Muprespa Habana ha obtenido 86 créditos, igualando el record de otros dos hospitales precedentes (ubicados en Texas y Taiwán). De los 86 créditos obtenidos, 33 pertenecen al capítulo de Energía y Atmósfera, es decir un 84,6% de los créditos posibles dentro de este apartado y que son los responsables de dotar al edificio de unos valores muy altos de eficiencia energética y de una baja emisión de agentes contaminantes. También destacan los 7 créditos conseguidos sobre los 9 posibles en el capítulo de Eficiencia en el Uso del agua, es decir un 77,77%.

El resultado de la infraestructura implantada le permite al Hospital Habana conseguir un ahorro energético del 43% respecto a un edificio de referencia similar, además de producir hasta 137.000 kWh, el 8% de la electricidad que consume anualmente, a través de la cubierta de más de 600 metros cuadrados de paneles fotovoltaicos situada sobre su cubierta.

ACTIVIDAD HOSPITALARIA

Durante los dos primeros meses del año 2019, mientras ha finalizado el proceso de dotación del hospital y se han obtenido las autorizaciones necesarias, se ha mantenido vigente el convenio firmado con Asepeyo en 2014. Por medio de este, Fraternidad-Muprespa ha utilizado las instalaciones del hospital de Asepeyo ubicado en Coslada (Madrid), para desarrollar la actividad asistencial hospitalaria.

Tras haberse iniciado la labor asistencial del hospital, su actividad hospitalaria ha ido en aumento. Se ha comenzado abriendo una de las plantas de hospitalización y en octubre se ha abierto la segunda. Desde entonces, y hasta finales de año, esta segunda planta se ha abierto de manera intermitente según las necesidades asistenciales.

Evolución de la actividad hospitalaria

	2018			2019			2018	2019
	HC	HC*	HFMH					
Hospitalización								
Camas en funcionamiento	13	22	25	Consultas Psicología				
Ingresos de pacientes	776	208	1.151	Primeras consultas	270	224		
Estancias (días)	3.393	1.054	4.310	Consultas sucesivas	1.891	2.093		
Ocupación media por día	9,3	11,8	15,7					
Estancia media por ingreso (días)	4,32	5,1	3,8	Consultas Cirugía Plástica				
Índice de ocupación (%)	71,50	53,5	62,8	Primeras consultas	44	67		
				Consultas sucesivas	134	232		
Actividad quirúrgica								
Cirugía de urgencia	105	21	25	Consulta Medicina Interna				
Cirugía programada	1.018	337	1.099	Primeras consultas	471	422		
				Consultas sucesivas	873	952		
Cirugía con ingreso	751	238	997					
Cirugía ambulatoria	372	120	127	Consultas Oftalmología				
				Primeras consultas	659	976		
Traumatología	1.031	324	1.015	Consultas sucesivas	784	993		
Tratamiento del dolor	42	18	70	Medios externos	272	118		
Cirugía general	16	8	7					
Otras especialidades	34	8	32	Consultas Tratamiento del dolor				
Total	1.123	1.482		Consultas	383	544		
Rehabilitación								
Primeras consultas	1.969	439	684	Consultas Pre-anestesia				
Consultas sucesivas	6.481	1.644	1.417	Consultas	736	1.187		
Número de pacientes	5.613	1.411	62					
Número de sesiones	42.144	11.395	580	Consultas Neurología				
				Primeras consultas	146	157		
Urgencias				Consultas sucesivas	353	383		
Consultas de urgencia*	11.535	2.238	11.998					
				Consultas Cirugía General				
Consultas de traumatología				Primeras consultas	42	46		
Primeras consultas	7.122	11.522	3.151	Consultas sucesivas	98	86		
Consultas sucesivas	20.852	3.416	8.619					
				Consultas Cirugía Vascul ar				
Pruebas diagnósticas				Primeras consultas	26	27		
RMN	5.023	1.176	3.137	Consultas sucesivas	38	40		
Radiología convencional	18.156	4.198	11.480					
Ecografía	3.528	915	2.353					
EMG	1.506	383	1.326					
TAC	832	203	987					

i HC: Actividad realizada en instalaciones ajenas a la Mutua antes del inicio de la actividad del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.
Consultas de urgencias: Los datos de las urgencias se refieren a la actividad en urgencias, incluyendo tanto nivel 1 como 2.

FORMACIÓN

La formación constituye una de las líneas estratégicas del Plan Estratégico del Hospital. En este sentido, se ha potenciado durante 2019 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, a través de:

- Celebración de sesiones médicas multidisciplinares semanales.
- Celebración de sesiones formativas de enfermería con periodicidad mensual, dirigidas a todo el personal dependiente de la dirección de enfermería.
- Participación en congresos de traumatología, dando pie, por ejemplo, a la obtención del premio a la mejor comunicación de enfermería del XIX Congreso de la SETLA con el trabajo "El registro del dolor en pacientes hospitalizados. Hospital sin dolor" (Alejandro Sánchez Domínguez; Irene Braojos Moreno; Irene Hernández Pérez; Caridad Amador Lorente; Elena Muñoz Bodega; Carolina Ruiz Rodríguez).
- Organización del XXX Congreso anual de la SOMACOT (Sociedad Matritense de Cirugía Ortopédica y Traumatológica) en las instalaciones del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, al que acuden numerosos profesionales de gran prestigio en el ámbito de la traumatología.
- Actividad formativa reglada y asistencia a jornadas y congresos, convocados por el centro de Recursos humanos y RSC.
- Diseño del programa formativo del 2020.
- Formación de profesionales externos:
 - Plan de Residentes de Cirugía Ortopédica y Traumatológica. Han realizado su formación MIR en el Hospital Habana cuatro residentes (de primero, segundo, tercero y quinto año).
 - Realización de prácticas hospitalarias de estudiantes de:
 - Enfermería .
 - TCAE. Técnicos en Cuidados Auxiliares en Enfermería.
 - TSID. Técnicos Superiores en Imagen para el Diagnóstico.



INNOVACIÓN

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

- Utilización de la nanoscopia, sistema microquirúrgico, para la exploración de las articulaciones que permite la grabación de imágenes para ayudar al diagnóstico tradicional. Esta técnica quirúrgica se puede hacer fuera del quirófano. La Mutua ha sido pionera en el uso de esta tecnología.
- Utilización de modelos 3D como ayuda para la planificación del tratamiento de las fracturas complejas y el tallado y preparación de injertos estructurales óseos.
- Aplicación de técnicas quirúrgicas de vanguardia:
 - Reconstrucción capsular superior de hombro, consistente en la utilización de dermis humana acelular para reconstruir parte del manguito rotador. Se trata de una técnica de gran complejidad ya que se realiza de forma mínimamente invasiva mediante artroscopia.
 - Utilización de implantes de colágeno bovino como estímulo biológico para mejorar la cicatrización de las lesiones tendinosas del hombro. La Mutua ha sido pionera en su utilización tanto en España como en la Europa continental.
 - Realización de técnicas complejas de reconstrucción ligamentaria de rodilla (all inside).
 - Transferencias tendinosas por vía artroscópica.
- Aplicación de terapias avanzadas e innovación en cura de heridas. Uso de espumas inteligentes, colágenos, TPN, PRP, etc.

ASISTENCIA SOCIAL

Fraternidad-Muprespa, más allá de su labor de restablecer la salud y proporcionar las prestaciones económicas, ayuda a afrontar los problemas que se producen como consecuencia de un accidente de trabajo o enfermedad profesional, informando y orientando a los trabajadores accidentados y a sus familiares. Esta asistencia abarca tanto los recursos de servicios, prestaciones legales y ayudas sociales de que dispone la Mutua, como los de organismos o entidades públicas y privadas a nivel local, autonómico y nacional.

Fraternidad-Muprespa también ofrece a las empresas, trabajadores y familiares de los accidentados las ayudas de la Comisión de Prestaciones Especiales, las cuales están destinadas a completar las prestaciones reglamentarias que la Seguridad Social dispone. En 2019, dicha comisión ha concedido 2.341 ayudas a 783 beneficiarios, por un importe total de 1.926.298,71 euros, cifra que representa un decremento del 16,40% respecto al año anterior.

¿QUIÉN PUEDE FORMULAR LA SOLICITUD DE UNA PRESTACIÓN ESPECIAL?

Pueden solicitar la ayuda extraordinaria los trabajadores accidentados o afectados por una enfermedad profesional. Dicha solicitud la pueden realizar los afectados o sus familiares en cualquier centro de Fraternidad-Muprespa cumplimentando el formulario de solicitud.

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

NUEVO CATÁLOGO DE PRESTACIONES

La resolución de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social de octubre de 2019, ha dictado una nueva normativa por la que se establece el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias del art. 96.1 b) del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. A través de dicha resolución se ha arbitrado el régimen de aplicación de las prestaciones complementarias: fijando un catálogo de prestaciones, señalando los sujetos que pueden causarlas, estableciendo el régimen de aplicación de las mismas, los límites de rentas de la unidad de convivencia y los documentos necesarios en cada caso.

La nueva regulación de las prestaciones especiales unifica las ayudas para todas las mutuas, suponiendo en el caso de Fraternidad-Muprespa una minoración de las ayudas que había ofrecido previamente, además de incluir dos nuevos aspectos:

- Las prestaciones complementarias podrán ser reconocidas al beneficiario una única vez por cada accidente de trabajo o enfermedad profesional sufrido.
- Se pone un límite de ingresos para la unidad de convivencia.

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

Tipo de ayuda	Importe (euros)
Acompañamiento	
Ayudas a domicilio	348.888,87
Ayudas de alojamiento	39.988,52
Gastos acompañante	222.102,85
Autónomos	
Ayuda negocio inactivo	13.930,45
Ayuda para continuar negocio	8.733,61
Económicas	
Ayuda por hijo nacido o adoptado	9.000,00
Ayudas de estudios	238.373,95
Ayudas gastos residencia por estudios	11.525,00
Necesidad económica grave	22.874,15
Fallecimiento	
Ayuda a familia numerosa o alta dependencia	4.500,00
Ayuda económica tras fallecimiento	81.000,00
Gastos de repatriación	4.824,00
Gastos de sepelio	89.581,87
Invalidez	
Ayuda acceso nuevas tecnologías	591,04
Ayuda económica IPA,GI	105.318,58
Ayudas técnicas	71.051,08
Cursos de formación	21.496,65
Vehículos	33.480,70
Vivienda	109.946,10
Mejoras sanitarias	
Ayuda médica	81.196,93
Ayuda psicológica	12.423,52
Ayudas de ortopedia o prótesis	201.884,32
Reposición gafas, lentes, lentillas, audífonos, etc.	34.125,42
Tratamiento especial	91.763,78
Otros	
Otros: Económicas	34.682,40
Otros: Mejoras sanitarias	33.014,92
Total	1.926.298,71

ACTIVIDAD PREVENTIVA

La prevención de las contingencias es otro de los servicios que la Mutua presta a las empresas asociadas. Su objeto es eliminar, o en su caso reducir, los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, para lo cual ofrece asesoramiento, investigación e innovación a las empresas y autónomos.

En marzo de 2019 se ha publicado una Resolución según lo establecido en el artículo 4.2 del RD 860/2018, de 13 julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas. De acuerdo con esta resolución se han realizado las actividades preventivas en virtud de las atribuciones conferidas y con los criterios y prioridades establecidos por el Plan General de Actividades Preventivas de la Seguridad Social.

Conforme a dicha situación Fraternidad-Muprespa ha actuado en el año 2019 ofreciendo servicio a un total de 2.633 empresas. Esta actuación ha sido dirigida principalmente a empresas de menos de 50 trabajadores, concentrando en estas el 70% de la actividad, y a sectores con mayores indicadores de siniestralidad.

Evolución de las empresas actuadas por número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. empresas *	Proporción sobre el total (%)
Hasta 25	1.349	52
Entre 26-49	590	22
Más de 50	694	26
Total	2.633	100

 Se contabiliza el nº empresas por CIF.

La ejecución de las acciones se ha llevado a cabo por 42 técnicos de prevención adscritos a las diferentes direcciones provinciales de la Mutua, acreditados en su mayor parte como especialistas en las tres disciplinas preventivas (Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Aplicada).

ACCIONES PARA LA REDUCCIÓN DE SINIESTRALIDAD

Las acciones destinadas a la reducción de la siniestralidad se han basado en la realización de 3.393 actuaciones técnicas (visitas, análisis de accidentes, jornadas, información, etc.). Estas acciones han sido destinadas a 2.603 empresas, mayoritariamente de menos de 50 trabajadores de sectores con mayor siniestralidad así como empresas con accidentes graves y mortales.

Desglose de las actuaciones del plan de reducción de la siniestralidad por división de empresas de acuerdo a su número de trabajadores

División por núm. de trabajadores	Núm. empresas
Hasta 25 trabajadores	1.338
Entre 26-49 trabajadores	588
Más de 50 o más trabajadores	677
Total	2.603

PLAN DE REFUERZO

Durante 2019 se ha continuado con las acciones del plan de refuerzo, consistente en un proceso de asesoramiento técnico en las empresas de peor siniestralidad de cada provincia. En 2019, se ha reducido o mantenido la siniestralidad en 431 empresas de las 706 que han formado parte del plan y se ha reducido el número total de accidentes con baja en 378.

Como parte del plan se han llevado a cabo, entre otras, acciones de: concienciación de la dirección de la empresa; asesoramiento en gestión e integración de la prevención de riesgos; realización de estudios de siniestralidad; actuación para la implicación de mandos intermedios; revisión de la gestión de la siniestralidad y asesoramiento en la investigación del accidente o enfermedad profesional; propuesta de mejoras de los procesos de trabajo más problemáticos; detección de puntos débiles; y acciones de control y seguimiento.

Visión Zero

Dentro del plan refuerzo, se ha desarrollado la campaña Visión Zero, un programa internacional de la AISS (Asociación Internacional de la Seguridad Social) cuyo objetivo es el de alcanzar el número de "cero" accidentes, enfermedades y daños

en el trabajo. Al programa se han adherido 173 empresas a nivel nacional, de las cuales 76 están asociadas a Fraternidad-Muprespa (44% del total).

Como parte de la campaña Vision Zero se ha trabajado en la elaboración de un apartado específico en el portal de prevención Previene , una guía de presentación y 8 infografías, entre otro material.

Asesoramiento a empresas por concurrencia de trabajadores

Es cada vez más habitual la contratación y subcontratación para descentralizar la actividad productiva, dando lugar a que coincidan trabajadores de varias empresas en un mismo centro de trabajo, en el cual, cada empresa realiza sus propios trabajos con los riesgos que conllevan, y que pueden afectar a los trabajadores de las otras empresas. La Coordinación de Actividades Empresariales (CAE) pretende dar solución a los problemas que surgen en estos escenarios.

En 2019, Fraternidad-Muprespa ha proporcionado asesoramiento específico a 11 empresas, facilitándoles información sobre los medios de coordinación existentes para la prevención de riesgos laborales de acuerdo al documento de Gestión de la Siniestralidad en Coordinación de Actividades Empresariales.

INFORMES DE GESTIÓN

Se han emitido 1.606 informes (16% más que en el ejercicio 2018) con el fin de analizar las tareas, enfermedades profesionales y prestaciones económicas en casos de embarazo y lactancia de riesgo, que han requerido una dedicación de 8.825 horas. También se ha participado en la actualización del modelo de informe para análisis de riesgo en situaciones de embarazo-lactancia y el de análisis de tareas.

EDUCACIÓN Y DIVULGACIÓN PREVENTIVA

Cursos y jornadas

Durante 2019, la Mutua ha celebrado un total de 254 cursos y jornadas para la educación y mejora de la cultura preventiva con el fin de fomentar la concienciación de la empresa. Estas actuaciones que han alcanzado a un total de 1.708 alumnos han sido comunicadas a los mutualistas a través de campañas por correo electrónico, que han sumado hasta 35.000 envíos mensuales.

Evolución del número de cursos, jornadas y alumnos

	2018	2019
Cursos, jornadas en materia preventiva	175	210
Jornadas de sensibilización de directivos y mandos intermedios	45	44
Alumnos	1.040	1.708

Como parte de la campaña de sensibilización se han impartido ponencias en instituciones, fundaciones y centros públicos. Se han añadido 11 nuevas ponencias al catálogo Hablando de Prevención, pasando a disponer de un total de 61.

Actividades para fomentar la seguridad vial laboral

Con el fin de fomentar la seguridad vial, un aspecto cada vez más crítico en la accidentabilidad de las empresas, Fraternidad-Muprespa ha impartido 287 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva para 2.412 alumnos (43,5% más que en 2018).

A su vez, ha celebrado la II Semana de la Seguridad Vial, bajo el título "Moviéndonos con respeto cabemos todos", para la que ha firmado acuerdos de colaboración con DGT, AESLEME, CNAE y STOP ACCIDENTES. Esta iniciativa ha consistido en la celebración de 18 jornadas sobre "Nuevos escenarios de movilidad y seguridad vial laboral urbana" en la que han participado 85 ponentes y 250 asistentes de 183 empresas mutualistas. Además, se han impartido 3 cursos de la oferta educativa de Fraternidad-Muprespa, 19 talleres de seguridad vial con realidad virtual inmersiva, y se han elaborado posters y noticias divulgadas en el portal web Previene y redes sociales de la Mutua.

Prevencion10.es

Se han realizado cinco jornadas Prevencion10.es: herramienta preventiva para autónomos y empresas de hasta 25 trabajadores que estaban programadas en todas las delegaciones y han sido divulgadas mensualmente a las empresas asociadas.

Aula Prevención

El Aula Prevención es el área privada de formación digital que la Mutua pone a disposición de sus empresas mutualistas, destinada a la educación y sensibilización sobre la prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales a través de la divulgación de buenas prácticas específicas por actividad laboral. El aula pretende fomentar la conciencia en prevención y salud de los grupos de interés con el objetivo de reducir la siniestralidad en las empresas.

En 2019 se ha añadido 1 nuevo taller bajo el título "Taller de Mindfulness", hasta alcanzar un total de 71 cursos y 9 talleres de promoción de la salud.

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

	2017	2018	2019
Empresas	126	198	307
Alumnos	1.000	2.165	1.451
Cursos	1.541	4.446	2.086

Previene e Infoprevención.FM

El portal público de prevención Previene y el boletín digital Infoprevención.FM son los mecanismos de difusión de la Mutua de información vinculada a la prevención. Estos canales han servido para la difusión de 148 noticias relacionadas con publicaciones, normativa, subvenciones, jornadas e informaciones técnicas de prevención.

Las labores de mejora realizadas en estos durante 2019, han ayudado al incremento del número de usuarios en un 54,8% con respecto al ejercicio anterior.

Rincón de la salud

El portal específico de empresa saludable que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de todos los públicos, el Rincón de la salud, se ha continuado actualizando en 2019. Las 126 noticias y 42 publicaciones han ofrecido información de interés para los usuarios del portal en términos de hábitos saludables. Se ha continuado aportando novedades y mejorando contenidos sobre bienestar emocional, bienestar físico y empresa saludable. Se han incluido cursos y programas como "Caminando hacia el bienestar", o la ruta que deben seguir las empresas que deseen convertirse en "saludables".

Publicaciones

Para facilitar el asesoramiento a las empresas, la difusión de la prevención y mejora del bienestar se han elaborado 11 nuevas infografías centradas en la seguridad vial, el bienestar emocional y la fatiga visual.

Sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales (bonus)

En el año 2019 se han tramitado 6.304 solicitudes por una cuantía de 15.745.734,7 euros.

Además, se ha continuado mejorando la Oficina Digital de la Mutua para la tramitación del bonus, de acuerdo al RD 231/2017, de manera que se pueda llevar a cabo de forma mucho más sencilla y ágil para la empresa mutualista o su asesoría.

El detalle sobre las solicitudes recibidas, su situación y cuantía se puede consultar en el apartado con el mismo nombre del capítulo "Informe de gestión".

DIÁLOGO Y SERVICIO

La comunicación bidireccional y efectiva entre Fraternidad-Muprespa y sus grupos de interés es un aspecto fundamental para el crecimiento sostenible. La posibilidad de dialogar con estos, facilitarles la interacción o dotarles de información, permite a la Mutua adaptarse a sus necesidades y ofrecerles el mejor servicio posible.

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

DEFENSOR DEL MUTUALISTA

El Defensor del mutualista de Fraternidad-Muprespa tiene la función de atender, canalizar y dar respuesta a las quejas, reclamaciones y sugerencias de pacientes, empresas y trabajadores asociados. Este órgano fue creado para garantizar la consideración de todas las comunicaciones recibidas y el arbitrio con todas las garantías de equidad, integridad y ecuanimidad de estas.

Se trata de una figura plenamente autónoma que, en el ejercicio de sus funciones, goza de la necesaria independencia e imparcialidad en la adopción de sus resoluciones. Además, el Defensor del mutualista realiza recomendaciones y elabora propuestas de mejora de atención a las distintas unidades responsables de la gestión.

El Defensor del mutualista ha recibido durante el 2019 un total de 1.739 quejas y reclamaciones.

Evolución de la actividad del Defensor del mutualista

	2016	2017	2018	2019
Núm. de pacientes atendidos	199.891	209.019	218.239	227.257
Núm. de reclamaciones	1.197	1.367	1.535	1.739
Proporción de reclamaciones por paciente (%)	0,60	0,65	0,70	0,77

La gestión del Defensor del mutualista ha permitido que en 371 ocasiones las reclamaciones se hayan resuelto en sentido favorable al reclamante (21,33%). Este índice presenta un ligero descenso en relación al año anterior, cuyo porcentaje correspondió a 29,45%.

Por lo general, la procedencia de las reclamaciones ha obedecido en su mayoría a trabajadores por cuenta ajena (93,16%, esto es, 1.620 reclamaciones). El resto han representado las formuladas por trabajadores autónomos (5,46%, esto es, 95 reclamaciones), y empresas asociadas (1,38%, esto es, 24 reclamaciones).

En cuanto a su distribución por tipo de contingencia cabe reseñar que 1.337 han estado vinculadas a la contingencia profesional (un 76% del total), y 402 al resto de contingencias, que equivale a un 24% del total.

Por su inmediatez, el conducto más utilizado para interponer las reclamaciones ante el Defensor del mutualista continúa siendo la hoja de reclamación (oficial o interna), puesta a disposición de los mutualistas en todos los centros de atención.

Canal de recepción	Núm. de reclamaciones
Hoja de reclamación oficial	941
Hoja de reclamación interna	274
Oficina virtual de reclamaciones y litigios	239
Buzón del Defensor del mutualista	187
Ventanilla electrónica de atención	90
Registro institucional	3
Correo postal	4
Servicio de atención telefónica	1
Total	1.739

Las materias objeto de reclamación han correspondido en mayor porcentaje a la "Disconformidad con la calificación de la contingencia" que, con un total de 538, ha supuesto el 31% de las reclamaciones formuladas, y a la "Disconformidad con el alta médica", con 300 reclamaciones, un 17% sobre el total.

Desglose del número de reclamaciones por materia

Materia	2019	Proporción sobre el total (%)
Asistencia sanitaria inadecuada	75	4,31
Asistencia sanitaria. Demora en la atención prestada	66	3,80
Asistencia sanitaria. Diagnóstico	50	2,88
Asistencia sanitaria. Discrepancia tratamiento	176	10,12
Asistencia sanitaria. Informe médico	54	3,11
Cese de actividad trabajadores autónomos	1	0,06
CUME	12	0,69
Disconformidad con el alta	300	17,25
Disconformidad con el trato	135	7,76
Disconformidad con la calificación de la contingencia	538	30,94
Instalaciones	7	0,40
Otros	79	4,54
Patrimoniales por daños y perjuicios	0	0
Prestaciones económicas	124	7,13
Riesgo en el Embarazo / Lactancia	44	2,53
Transporte	78	4,49
Total	1.739	

A lo largo del ejercicio de 2019 se ha impartido a la totalidad de trabajadores de la Mutua, una formación específica sobre actividades desarrolladas por el departamento y el proceso en la gestión de quejas y reclamaciones.

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

CENTRO DE CONTACTO

Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus grupos de interés un centro de contacto para dar soporte técnico e información sobre sus servicios digitales de manera fácil, cercana y ágil.

Todos los colectivos con los que interactúa la entidad han sido atendidos a través de este canal, desde empresas mutualistas y trabajadores autónomos adheridos, hasta las asesorías, pasando por los trabajadores protegidos, proveedores e inspecciones médicas del Instituto Nacional de Seguridad Social.

Los ámbitos de consulta más habituales han sido los relacionados con los canales digitales que la Mutua pone a disposición de los grupos de interés: Oficina Digital, Sistema Delt@ y Portal CoNTA, certificados digitales, instalación y uso de las aplicaciones PAT 2003 y RSB 2003, servicios de notificación electrónica, obtención de informes y facturación.

El número de comunicaciones atendidas por el centro de contacto se ha mantenido relativamente estable en relación al 2018 en términos de llamadas. No obstante, la atención realizada a través de la ventanilla electrónica ha aumentado en un 18,52% su actividad, poniéndose de manifiesto que los canales digitales se asientan como principal vehículo para la atención a los distintos grupos de interés.

Los canales de comunicación con el centro de contacto son principalmente los números de teléfono 902 363 860 y 91 418 32 40 (de lunes a viernes de 9 a 19 horas) y la ventanilla electrónica de atención del portal web corporativo, disponible las 24 horas.

Contacte con nosotros

La ventanilla electrónica de atención disponible en el portal web corporativo de la Mutua recibe el nombre de "Contacte con nosotros". A través de esta, se responden las consultas sobre cualquier temática además de las que corresponden al Centro de contacto. Se trata de un servicio de atención disponible las 24 horas del día, en el que el usuario puede contactar con la Mutua por escrito (pudiendo adjuntar documentación), y que el sistema encauza de manera automática a la persona de la Mutua responsable de su gestión.

El número de comunicaciones recibidas durante 2019 ha sido de 4.035, y se han gestionado en tiempo y forma el 99,36%, por encima del ratio establecido como objetivo.

Evolución del número de comunicaciones recibidas por temática y canal

	Llamadas				Ventanilla electrónica			
	Evolución 2018/2019				Evolución 2018/2019			
	2018	2019	Diferencia	Variación (%)	2018	2019	Diferencia	Variación (%)
Infoweb (Oficina Digital y Web)	4.577	5.026	449	9,80	7.054	9.127	2.073	29,38
Oficina Digital (acceso)	3.450	3.588	138	4	3.485	3.681	196	5,62
Delt@/AOC y e-Servicios	2.114	2.138	24	1,13	952	807	-145	-15,23
IRPF	1.230	1.077	-153	12,43	0	0	0	0
Proveedores	152	142	-10	83,33	846	1.008	162	19,14
Total	11.523	11.971	448	3,88	12.337	14.623	2.286	18,52

OFICINA DIGITAL

La Oficina Digital que Fraternidad-Muprespa pone a disposición de sus empresas asociadas, trabajadores autónomos, asesorías y proveedores, así como a los servicios provinciales de la Inspección Médica del INSS, tiene por objeto ofrecerles servicio a distancia y en cualquier momento, ampliando el territorio de actuación de la entidad más allá de sus instalaciones físicas y su horario de atención.

La Oficina Digital se ha renovado en 2019, acelerando su proceso de evolución como consecuencia al trabajo realizado en distintas iniciativas del Plan de Evolución Digital. Además, se han incluido novedades entre las que se destacan:

- Avance en el proceso de digitalización de la relación con los mutualistas, representantes y trabajadores protegidos con la incorporación de nueva correspondencia digital en el ámbito de las prestaciones económicas para los usuarios de empresas mutualistas y asesores de la Oficina Digital.
- Incorporación y personalización en el uso de un simulador de costes de absentismo.
- Nuevos servicios para los miembros de los Órganos de Gobierno y Participación de la Mutua en la Oficina Digital: Junta Directiva, y Comisión de Control y Seguimiento.
- Nuevas funcionalidades en la Oficina Digital dirigidas a la digitalización de la relación con los proveedores sanitarios, con el fin de optimizar la cadena de valor y maximizar la calidad del servicio.



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 les 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 la sección de la Oficina Digital destinada a facilitar a los pacientes de la Mutua la posibilidad de realizar a distancia y en cualquier momento aquellos trámites que no requieren de su presencia.

Las principales mejoras que se han incorporado al portal durante el 2019 han sido:

- Avances en la digitalización de la experiencia de paciente con la incorporación de nueva correspondencia digital, documentación de los procesos asistenciales (informes médicos de urgencias, informes de alta o de revisión de alta, certificado médico de la prestación por riesgo en embarazo o lactancia, alta hospitalaria, copia de historia clínica, justificantes de asistencia, entre otros) y otras funcionalidades como la posibilidad de confirmación de llegada a una cita con el móvil en los puntos de atención digital de nuestros centros asistenciales.
- Nuevo visor de imágenes de pruebas médicas para el acceso a imágenes de las pruebas diagnósticas del paciente.
- Guías de ejercicios de movilidad personalizadas en función de la patología.

A su vez, la App Mi Frater Paciente traslada los servicios del Portal del paciente a los dispositivos inteligentes, tanto teléfonos como tabletas (Android e iOS), permitiendo al paciente tenerlos a su disposición con absoluta inmediatez.

RINCÓN DEL ASESOR

El Rincón del asesor de Fraternidad-Muprespa es un portal web que sirve de foro informativo y de debate sobre sentencias, estudios y análisis de la legislación en materia laboral y de Seguridad Social. El espacio cuenta con una biblioteca jurídica con un sistema de avisos que informa sobre la incorporación de nuevos contenidos a los usuarios suscritos, además de la posibilidad de consultar convenios colectivos o realizar el cálculo de nóminas, entre otras funcionalidades.

En 2019, el portal Rincón del asesor ha experimentado un ligero aumento de usuarios, recibiendo 3.739 visitas, de un total de 1.854 usuarios (1.814 en 2018) que han accedido a su biblioteca, habiendo consultado 4.513 documentos de los 4.767 disponibles.

Asimismo, en 2019 se han incorporado a la biblioteca 619 nuevos documentos (519 en 2018).

PORTAL EMPRENDEDORES

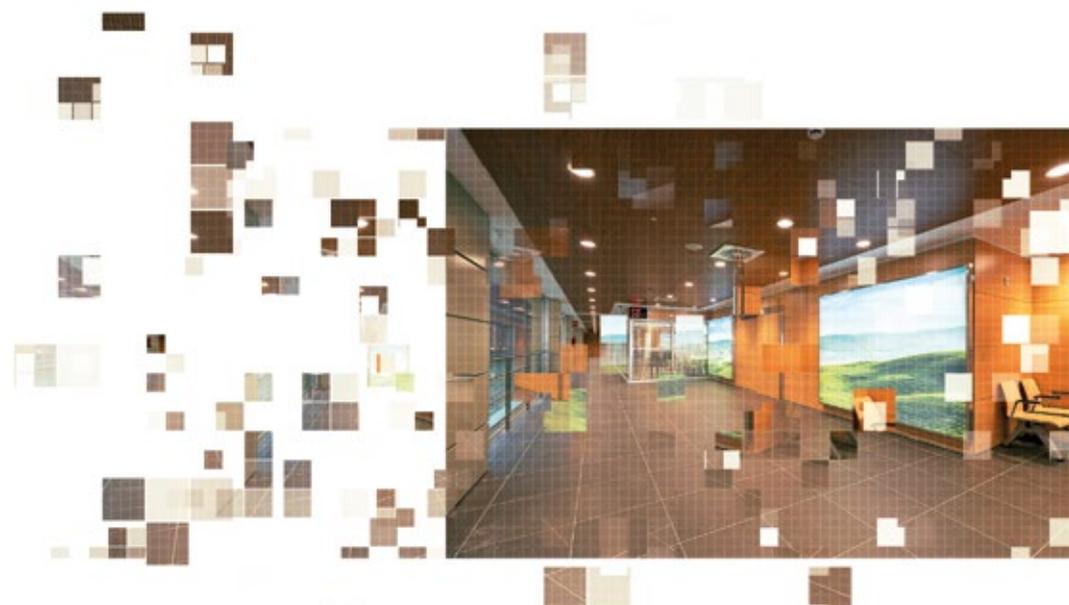
El portal Emprendedores de Fraternidad-Muprespa es una plataforma web donde dicho colectivo puede encontrar contenidos de su interés, noticias de actualidad, entrevistas a profesionales relacionados con la emprendeduría, artículos sobre pymes o informes comparativos de afiliación.

El portal ha presentado un crecimiento de usuarios del 15,14% respecto al año anterior, alcanzando la cifra de 8.022 usuarios. De manera similar han aumentado los accesos en un 6,93%. Su mayor actividad se ha focalizado en la sección actualidad, con 9.350 visitas que representan el 58,73% de las visitas del portal. La sección prevención ha registrado 1.161 visitas, un 7,29% de las 15.919 visitas totales del portal.

El tráfico generado hacia el portal a través de las redes sociales de la Mutua ha sido mayoritariamente a través de Facebook, con el 47,26%; seguido por Twitter con 33,84%; y en menor medida por LinkedIn, con 18,90%.



“Emprendedores”
sumutua.com



DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

JORNADAS INFORMATIVAS Y DIVULGATIVAS

En el ejercicio de las funciones que Fraternidad-Muprespa desempeña como Mutua Colaboradora con la Seguridad Social, ha organizado en 2019 más de 110 jornadas informativas y divulgativas a través de las que ha tratado de dar respuesta a las dudas y problemas de mutualistas y asesorías sobre las prestaciones que gestiona.

Las temáticas más frecuentes de estas jornadas han sido las relativas a la prestación por riesgo durante el embarazo y lactancia, el incentivo bonus, la cesión de datos de salud, y la empresa saludable.

La exposición itinerante de carteles de prevención del siglo XX ha visitado nuevos emplazamientos en toda España, desde estaciones de ferrocarriles a aeropuertos, celebrando 13 exposiciones durante el año 2019.

CAMPAÑAS DE COMUNICACIÓN Y BOLETINES ELECTRÓNICOS

Fraternidad-Muprespa ha realizado un total de 34 campañas a través del correo electrónico dirigidas a los distintos grupos de interés externos. La campaña de comunicación con mayor alcance en 2019 ha sido la correspondiente a los calendarios laborales 2020, con 9.855 usuarios.

A su vez se han remitido 27 números del boletín Inform@ que, con periodicidad quincenal, traslada información de actualidad en materia de Seguridad Social, prevención de riesgos laborales, calidad, tecnología, medioambiente, recursos humanos y RSC, y emprendedores.

El boletín se ha remitido aproximadamente a 29.405 destinatarios (empresas, asesorías, instituciones, autónomos y trabajadores, así como suscritos al mismo a través del formulario del portal web corporativo), siendo el número 177 el más leído (12.488 suscriptores).

PORTAL WEB CORPORATIVO

El portal web corporativo, destinado a ofrecer información pública y general sobre Fraternidad-Muprespa y su funcionamiento a cualquier persona interesada, ha registrado durante 2019 un aumento en el número de usuarios, accesos y páginas vistas. Las sesiones recibidas han aumentado en un 10,27%, hasta alcanzar las cerca de 870.000, el número de usuarios en un 20,14% (496.724 usuarios totales) y las visitas a páginas en un 4,33% (1.901.330 páginas vistas).

Los servicios más utilizados del portal web han sido el formulario de solicitud de botiquines, cuya actividad ha alcanzado las 113.863 visitas (105.183 en 2018), la consulta de la red de centros que ha aumentado su actividad, llegando a alcanzar las 104.917 visitas (103.460 en 2018), y la ventana de contacto, con 68.843 visitas (57.950 en 2018).

Otros datos de interés de los portales corporativos de la Mutua son:

Portales	Páginas vistas	Porcentaje
Fraternidad-Muprespa	1.901.330	83,78%
Rincón de la salud	120.769	5,32%
Previene	113.425	5,00%
Hospital Fraternidad-Muprespa Habana	111.928	4,93%
Portal del emprendedor	15.856	0,70%
Sala de prensa	6.174	0,27%
Total páginas visitadas	2.269.482	100,00%

REDES SOCIALES

Fraternidad-Muprespa ha dado continuidad a su presencia en las redes sociales a través de la publicación de nuevos contenidos.



2.000

Suscriptores

1.820



2.544

Likes

2.209



2.590

Seguidores

2.221



6.514

Suscriptores

4.861

2018

1.297.597

visualizaciones

1.177.685

2018

GABINETE DE PRENSA

Fraternidad-Muprespa, en su afán de mejorar la manera en la que se comunica y ganar en repercusión mediática, dispone de un gabinete de prensa desde el que traslada información a los medios de comunicación.

La aparición en prensa de Fraternidad-Muprespa a lo largo de 2019 ha aumentado en un 51%. Se ha remitido a los medios 109 notas de prensa (un incremento de un 107,5% respecto al 2018), que han dado como fruto 827 publicaciones en distintos medios de comunicación.

CARTELERIA VIRTUAL FMTV

La Mutua ofrece en sus salas de espera la difusión de contenidos audiovisuales relacionados con la salud laboral y la prevención de riesgos laborales, servicios informáticos a disposición del mutualista, la calidad y el medioambiente, entre otros, a través de FMTV. Se trata de un sistema de cartelería virtual, compuesto por 110 pantallas repartidas por su red de centros de atención, con una programación de contenidos ininterrumpidos durante el horario de atención al público.

En 2019 la parrilla de contenidos ha sido actualizada adaptándose a los intereses de los pacientes, completando una programación de 101 contenidos. Además, con motivo de la inauguración del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, se han creado 72 contenidos exclusivos emitidos en las salas de espera del nuevo centro. Y coincidiendo con la celebración de la semana de la seguridad vial en el mes de noviembre de 2019, se han emitido 65 contenidos en una única parrilla monográfica sobre seguridad vial, de aproximadamente 120 minutos de duración.

PRESENCIA DE MARCA

Fraternidad-Muprespa ha realizado más de 378 productos para potenciar su imagen de marca, ha editado y producido 74 videos difundidos a través de redes sociales, FMTV y cartelería virtual.

SISTEMAS DE INFORMACIÓN

La Mutua recordará el año 2019 por la apertura del nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, tras tres años de obras, dotación de equipamiento y obtención de licencias y permisos. Este acontecimiento ha supuesto un reto en el ámbito de los sistemas de información dado el compromiso asumido por la entidad de conformar un hospital digital, que junto a las características de sostenibilidad (certificado LEED Healthcare Platino conseguido) y accesibilidad (certificado 5 estrellas AIS), han convertido el centro en un referente en el sector y ha representado un plan de sistemas para el nuevo Hospital Fraternidad-Muprespa Habana.

En 2019, el Plan de Evolución Digital  ha alcanzado un avance en su ejecución del 40%. Este plan, que desarrolla uno de los tres objetivos estratégicos transversales del Plan Estratégico Corporativo (2018-2020), ha supuesto un importante avance en el ámbito de la digitalización de la Mutua viéndose favorecida la relación con mutualistas y asesores, la mejora de procesos, la analítica avanzada de datos, la digitalización de los centros, así como la optimización de la cadena de valor con proveedores.

Otro hito relevante para Fraternidad-Muprespa en 2019 ha sido la consolidación de +compromiso, alianza de mutuas. Este hecho ha supuesto un importante esfuerzo de las unidades organizativas de los sistemas de información, permitiendo iniciar junto a las mutuas homólogas de la alianza un camino de estrecha colaboración e interoperabilidad entre ellas.

En su segundo año de externalización del Centro de Proceso de Datos, la consolidación del servicio ha permitido alcanzar un escenario de trabajo óptimo para el desarrollo de nuevos proyectos en el ámbito de infraestructuras TIC, propiciando un importante impulso tecnológico de renovación y actualización de sistemas operativos, bases de datos y otros productos de base.

En cuanto a nuevos aplicativos, se han implantado nuevos paquetes y sistemas ligados principalmente al Hospital Fraternidad-Muprespa Habana tales como la ordenación de pacientes, RTLS, farmacia, esterilización, integración, almacén, etc. También se ha iniciado el desarrollo de otros aplicativos que verán la luz en 2020 como son el nuevo gestor de expedientes de contratación, una nueva aplicación de seguimiento y gestión de la recaudación de las cotizaciones sociales.

En 2019 ha entrado en vigor la Ley Orgánica 3/2018 de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), para lo cual se han adaptado los procedimientos de la Mutua a dicha norma.

Así mismo se han abordado proyectos para la seguridad del Hospital Habana, y se ha continuado con la implantación del proyecto de seguridad electrónica integral en todos los centros de Fraternidad-Muprespa.

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

A continuación se reseñan aquellas novedades más significativas en los sistemas de información que se han producido a lo largo del ejercicio 2019.

ATENCIÓN SANITARIA

- Despliegue de la solución corporativa de gestión de la imagen diagnóstica PACS/VNA que alcanza una cobertura del 80% de centros asistenciales.
- Adaptación del HIS (Health Information System), y de la historia clínica digital de Fraternidad-Muprespa al nuevo estándar de codificación diagnóstica CIE-10-ES.
- Desarrollo de un nuevo módulo para el informado de estudios diagnósticos por imagen realizados en centros propios de la Mutua, dentro del HIS, de Fraternidad-Muprespa.
- Implantación de una nueva solución de reconocimiento de voz, basada en la solución comercial InVox Medical® de Vocali, para el dictado de informes en los servicios de diagnóstico por imagen y traumatología.
- Despliegue de la solución de ordenación de pacientes implantada en el nuevo hospital y en más de 30 centros de la red asistencial.
- Implantación de un sistema de interoperabilidad a través del intercambio de información de actividad asistencial y administrativa en el marco del acuerdo de colaboración con la mutua Umivale.
- Digitalización del proceso de seguimiento telefónico por parte del personal de enfermería sobre procesos de baja, principalmente por contingencia común, con la implantación de un nuevo cuestionario y tratamientos automatizado.
- Puesta a disposición del usuario, a través del Portal del paciente y el App Mi Frater Paciente, de nuevos documentos, un nuevo visor de imágenes diagnósticas y contenidos personalizados y adaptados a la patología.
- Proyectos circunscritos a la gestión del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana:
 - Implantación de una solución de localización de pacientes y activos en tiempo real (RTLS).

- Desarrollo de un nuevo módulo de gestión del flujo de pacientes en el servicio de urgencias, dentro del HIS de la Mutua.
- Implantación de la solución para la realización de teleconsultas, interconsultas telemáticas con médico especialistas del hospital desde los centros de la red asistencial propia.
- Desarrollo de un nuevo módulo de programación quirúrgica, dentro del HIS, de la Mutua.
- Nueva aplicación para el seguimiento de pacientes ingresados en planta hospitalaria para dispositivos táctiles en entorno de movilidad, integrada con el HIS de la Mutua.
- Implantación y/o integración de los siguientes sistemas y modalidades: quirófanos digitales, arcos quirúrgicos, sistema automatizado de dispensación de medicamentos (SADME), sistema automatizado de almacenamiento en servicio de farmacia, sistema automatizado Kanban de control de existencias en almacenes de material fungible y finalmente un sistema de gestión de dietas HMS de la empresa Aramark.

PRESTACIONES ECONÓMICAS

- Incorporación de nuevas notificaciones (notificación de resoluciones INSS, notificación de rechazos en DELT@, notificación de suspensiones cautelares,...) en el área privada de la Oficina Digital para fomentar la comunicación digital con los beneficiarios de prestaciones.
- Implantación de un nuevo módulo de ficha resumen de expedientes de contingencia profesional en el gestor de expedientes de prestaciones económicas para ofrecer una visión integral y facilitar la evaluación al gestor en cualquier punto de su ciclo de vida.
- Implantación de una nueva solución para la revisión sistemática de procesos de contingencia profesional en reuniones de seguimiento de procesos de IT, con indicadores, un mecanismo de selección automática de procesos, ampliación del registro y seguimiento de acuerdos alcanzados y automatización del tratamiento de la información.

GESTIÓN DE EMPRESAS Y MUTUALISTAS

- Digitalización del proceso de acogida de nuevos mutualistas con la implantación de un servicio de paquete digital de bienvenida a nuevas empresas mutualistas.
- Implantación del nuevo tratamiento automatizado de la cinta de afiliación diaria de autónomos que envía la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Desarrollo de una solución digital para la participación de los miembros y la celebración de las reuniones de la Junta Directiva, Comisión de Control y Seguimiento, Órganos de Gobierno y participación de la Mutua respectivamente.

“El Plan de Evolución Digital ha supuesto un importante avance en el ámbito de la digitalización de la Mutua, viéndose favorecida la relación con **mutualistas y asesores**, la mejora de **procesos**, la analítica avanzada de **datos**, la digitalización de los **centros**, así como la optimización de la cadena de valor con **proveedores**.”

PREVENCIÓN Y DESARROLLO DE LA CULTURA DE LA SALUD

- Desarrollo de la nueva Aula Prevención y actualización tecnológica de la plataforma de e-learning y gestión de contenidos Moodle que le da soporte.
- Creación de nuevos contenidos formativos sobre Fitness Emocional y Mindfulness para el Aula Prevención con recursos multimedia, documentación y ejercicios.
- Incorporación al App Mi Frater Paciente de contenidos y guías de ejercicios de movilidad de carácter preventivo disponible para pacientes recuperados de una dolencia, con información personalizada en función del tipo de lesión sufrida (lesiones de la zona cervical, lumbar, hombro o tobillo/pie).

BUSINESS INTELLIGENCE

- Desarrollo de un nuevo cuadro de mando de indicadores de gestión hospitalaria, en el que se incluyen indicadores de calidad asistencial y de actividad, así como de un sistema de informes de seguimiento de la actividad hospitalaria: parte de actividad hospitalaria, actividad del servicio de urgencias y actividad del bloque quirúrgico.
- Desarrollo de un nuevo informe de análisis anual epidemiológico para grupos de empresas y gran empresa con volumen de muestra de datos suficiente.
- Diseño de las bases para la implantación de una nueva cuenta de gestión corporativa, desarrollada sobre la nueva plataforma de business intelligence Microsoft Power BI®, que sustituirá en la Mutua la actual solución basada en SAP Business Objects.

GESTIÓN ECONÓMICA, CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

- Adaptación del gestor interno de expedientes de contratación a las nuevas instrucciones internas de contratación en aplicación de lo dispuesto en la Instrucción 1/2019, de 28 de febrero de 2019, de la Oficina Independiente de Regulación y Supervisión de la Contratación, OIRESCon, en relación a los contratos menores.
- Desarrollo de una nueva solución para el control de existencias y trazabilidad de los productos farmacéuticos y sanitarios en los almacenes de los centros asistenciales e implantación piloto en un centro de la red asistencial.

GESTIÓN DE PERSONAL E INTRANET

- Incorporación de la información de los profesionales sanitarios de Fraternidad-Muprespa al Registro Estatal de Profesionales Sanitarios (REPS) del Sistema Nacional de Salud.
- Automatización de la comunicación de contratos al sistema Contrat@ del Servicio Público de Empleo Estatal, SEPE.

- Desarrollo de una nueva aplicación de gestión de vacaciones y permisos en la intranet del empleado de Fraternidad-Muprespa.
- Implantación de un nuevo sistema de evaluación del desempeño personal de los empleados.
- Incorporación de la unidad de seguimiento de ejecución de contratos y del departamento de gestión sanitaria al centro multid departamental de servicios y atención al usuario de los servicios centrales de la entidad.

EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA

- Implantación de una nueva herramienta de gestión de proyectos adecuada para la utilización de metodologías ágiles basada en la solución comercial Jira de Atlassian. Así como de una nueva solución de repositorio documental de proyectos basada en Atlassian Confluence.
- Implantación de la plataforma Mirth Connect, una solución de integración, interoperabilidad e intercambio de información con sistemas externos y otras entidades, principalmente en el ámbito clínico.
- Implantación de una nueva herramienta Git para el control de versiones del código fuente de los proyectos de desarrollo de aplicaciones y sistemas de información.
- Desarrollo de una nueva herramienta de gestión del despliegue de aplicaciones y versiones en las distintas arquitecturas y sistemas de información corporativos.

