

**LA MUTUA DEL  
MAÑANA**

**09**



“Fraternidad-Muprespa se ha propuesto para el ejercicio 2020 elaborar el nuevo **Plan Estratégico Corporativo**, donde las personas, la agilidad y flexibilidad de las mismas y de la Mutua, y la **evolución digital** sean los pilares en los que se apoye su definición y futura ejecución.”

Fraternidad-Muprespa tiene un firme compromiso con la excelencia, y persigue la mejora continua a través de la ejecución ordenada de proyectos enfocados a alcanzar sus objetivos estratégicos. Para ello, durante el ejercicio 2020, tercer año de ejecución del III Plan Estratégico Corporativo, se ha propuesto alcanzar, entre otros, los siguientes objetivos:

- Elaborar el nuevo Plan Estratégico Corporativo, donde las personas, la agilidad y flexibilidad de las mismas y de la Mutua, y la evolución digital sean los pilares en los que se apoye su definición y futura ejecución.
- Avanzar en la colaboración de la alianza de mutuas +compromiso, y darla a conocer junto a sus beneficios, tanto a los mutualistas como a la sociedad.
- Ampliar la cobertura de servicio al paciente más allá del propio centro asistencial a través del uso de la tecnología (potenciación de la telemedicina entre profesionales) e innovación de procesos (rehabilitación domiciliaria con control telemático).
- Implantar en toda la red la consulta presencial de enfermería, y desarrollar la actividad ligada a la misma.
- Establecer los nuevos criterios de rehabilitación, tanto a nivel de prescripción como de técnicas, para enfocar esta labor a la consecución de objetivos de rehabilitación.
- Desarrollar la nueva aplicación interna de soporte a la gestión sanitaria, mejorando su adaptación al proceso de consulta de los pacientes para poderles prestar una atención de calidad.
- Avanzar en el proyecto de definición y desarrollo de una nueva solución HIS (sistema de información en salud del inglés *Health Information System*) corporativa.
- Continuar la labor de actualización, revisión y unificación de procedimientos, protocolos y guías rápidas sanitarias, para los ámbitos médico, de enfermería y fisioterapia.
- Elaborar indicadores automáticos a través del big data para monitorizar las actuaciones y poder actuar de manera más proactiva en la gestión del paciente y del proceso sanitario.
- Seguir desarrollando la implantación y difusión entre las empresas mutualistas del modelo de gestión de absentismo basado en estudios epidemiológicos.
- Avanzar en la integración de los centros asistenciales concertados dentro de la actividad sanitaria de la Mutua.
- Desarrollar el proyecto de integración para la interoperabilidad con el Hospital Intermutual de Euskadi (HIE).

- Fomentar la interrelación telemática entre el Hospital Fraternidad-Muprespa Habana y la red asistencial de la Mutua, para facilitar la implantación de procedimientos, la celebración de sesiones clínicas, la realización de teleconsultas y la mejora de la información y formación.
- Iniciar la implantación del modelo EFQM (European Foundation Quality Management) en el Hospital Habana.
- Desplegar en toda la red de centros asistenciales la solución de control y trazabilidad de existencias de medicamentos y material fungible, desarrollada en 2019 para el Hospital Habana.
- Aplicar el catálogo unificado para todas las mutuas de las prestaciones especiales de acuerdo a la resolución de la DGOSS.
- Continuar la labor de los grupos de trabajo colaborativos, compuestos por personal del ámbito jurídico y de prestaciones, así como la creación de otros nuevos, para la eficaz implantación de la nueva legislación y regulación en la gestión interna de las prestaciones económicas.
- Continuar reduciendo la siniestralidad en las empresas mutualistas, en especial la relativa al tráfico, a través de la concienciación, creación de una cultura preventiva y la innovación en el asesoramiento, mediante la realización de campañas, celebración de eventos y creación de nuevos materiales y técnicas.
- Continuar con la evolución de la Oficina Digital y el conjunto de aplicaciones móviles que la Mutua pone a disposición de sus grupos de interés, con el objetivo de avanzar hacia el paradigma de relación digital plena. En concreto, está previsto trabajar en:
  - Perfeccionar la App Mi Frater Paciente.
  - Desarrollar una nueva aplicación web para la tramitación de partes de accidente y relaciones de accidentes de trabajo sin baja integrada en la Oficina Digital.
  - Renovar el Rincón del Asesor.
  - Desarrollar un canal de comunicación e intercambio de documentación con proveedores.
  - Renovar y actualizar tecnológicamente la App AppSent, de seguimiento del absentismo por contingencia común.
  - Desarrollar nuevos servicios digitales de tramitación para la solicitud de compensación de gastos de transporte a trabajadores accidentados, la solicitud de prestaciones REL y CUME, entre otros.
- Mejorar la experiencia digital de los mutualistas a través de los canales de comunicación electrónicos y portales web, avanzando hacia un modelo omnicanal de comunicación.

- Desplegar la nueva bienvenida digital a las empresas mutualistas, potenciando la comunicación bidireccional y en línea entre ambas partes.
- Ampliar la red wifi para pacientes y trabajadores protegidos a toda la red de oficinas.
- Seguir avanzando en la consolidación de la licitación bajo criterios éticos y sostenibles, que permitan orientar el contrato hacia objetivos de política socio-laboral y medioambiental (reserva de mercado, solvencia, etiquetas ecológicas, etc.)
- Implantar una nueva solución de gestión interna de los expedientes de contratación y de seguimiento de la ejecución de contratos, que optimice la relación digital con los proveedores y ofrezca nuevas capacidades en la gestión y seguimiento de la ejecución de los contratos.
- Licitación los conciertos sanitarios necesarios para complementar los servicios de la red de atención propia y de las otras mutuas con acuerdo, con el objetivo de poder ofrecer un servicio profesional y de cercanía a los trabajadores protegidos de cualquier zona geográfica.
- Licitación la contratación de los servicios auxiliares de apoyo a los servicios generales, tales como seguridad y vigilancia en centros de trabajo; impresión y manipulado de correspondencia con destino a los trabajadores protegidos, empresas asociadas y otros grupos de interés; asistencia técnica, conservación y mejora de las instalaciones de los centros; limpieza en centros de trabajo; traslado de pacientes; almacenaje externo y logística; recogida, transporte y entrega de documentación con origen y destino en diversos centros; mensajería; mantenimiento de equipos de prevención y equipamiento de electromedicina; además del suministro de equipamiento de fisioterapia y rehabilitación; instrumental para la exploración y valoración de secuelas; ortopedia técnica prefabricada; productos de imprenta; resonancia magnética para el centro de A Coruña; equipos de radiología digital; ropa de rehabilitación para los pacientes atendidos en los gimnasios; incubadoras para controles biológicos y neveras de medicamentos.
- Licitación los suministros necesarios para finalizar la dotación del Hospital Fraternidad-Muprespa Habana, tales como un ecógrafo digital de última generación; un analizador de gases en sangre y el material consumible asociado; un arco quirúrgico digital; material quirúrgico y de curación; elementos de identificación de vías y productos de anestesia; material postoperatorio; impresión de modelos anatómicos 3D; mantenimiento de arcos quirúrgicos; equipamiento para el servicio de oftalmología; bombas de isquemia; carros de columnas secas para la Unidad

- de Reanimación Postanestésica; motores quirúrgicos; armarios de dispensación de medicación (SADME); equipamiento de movilización de pacientes; medicación para la farmacia hospitalaria; material de cobertura, vestimenta, alfombras y otros para el bloque quirúrgico; material para realizar procedimientos invasivos en la unidad del dolor; y suministro, mantenimiento y reposición de ópticas para las torres de artroscopia.
- Licitación el servicio centralizado de seguridad electrónica para el control de intrusión y protección contra incendios.
- Mejorar el sistema de medición y análisis de las comunicaciones a través de los canales digitales existentes.
- Potenciar las redes sociales como canal de comunicación con los grupos de interés a través de la apertura de nuevos perfiles y dinamización de los existentes.
- Implantación la audioguía en las exposiciones de carteles de prevención del siglo XX.
- Impulsar la organización y participación en eventos digitales.
- Avanzar en la medición de la satisfacción de los principales grupos de interés de la Mutua (pacientes, empresas, autónomos y asesores).
- Avanzar en los proyectos de medición de la satisfacción del cliente, de los servicios ofrecidos por los proveedores concertados.
- Continuar con la certificación de centros de atención y mantener las certificaciones y verificaciones ya obtenidas en relación al sistema de gestión de quejas y reclamaciones, de acuerdo a la norma ISO 10002:2015, en la que se basa la labor del Defensor del mutualista.
- Finalizar la implantación del sistema de gestión de compliance Penal según la norma UNE 19601, cuyo objetivo es el de prevenir la comisión de delitos y reducir el riesgo penal, favoreciendo una cultura ética y de cumplimiento.
- Actualizar el material formativo sobre el Código Ético y de Conducta e informar, formar y concienciar a los empleados existentes y a las nuevas incorporaciones.
- Continuar la certificación de los sistemas de gestión conforme a las normas ISO 9001, ISO 14001 e ISO 10002.
- Registrar la Huella de Carbono por cuarto año consecutivo, obteniendo la calificación "reduzco".
- Desarrollar el modelo a implantar basado en COSO, marco integrado de control interno que proporcione información suficiente para saber si un sistema de gestión está siendo aplicado de forma eficaz.

“Seguir avanzando en la consolidación de la licitación bajo criterios **éticos y sostenibles**, que permitan orientar el contrato hacia objetivos de política **socio-laboral y medioambiental**.”



- Desarrollar la Universidad Corporativa de Fraternidad-Muprespa (UNICO) a través de la creación de contenidos Articulate desde los distintos ámbitos de la entidad, basados en una metodología pedagógica que promueva el aprendizaje y el cumplimiento de objetivos.
- Fomentar la figura del formador interno, en modalidad no presencial.
- Implantar el uso de seminarios en línea de forma habitual como parte de la formación, para dar inmediatez a la demanda formativa y globalizar los conocimientos de una forma cercana y directa.
- Transformar las guías y procedimientos internos en cursos en línea que hagan más fácil su utilización y manejo, y mejore su aprendizaje.
- Celebrar jornadas de formación sobre aspectos jurídicos con los centros de red.
- Revisar y actualizar la descripción de los puestos de trabajo y perfiles competenciales, adaptándolos al nuevo diccionario de competencias de la Mutua.
- Implantar metodologías ágiles en la gestión de proyectos en el ámbito de los sistemas de información y las tecnologías de la comunicación.
- Implantar una nueva plataforma de business intelligence basada en la solución Microsoft Power BI®.
- Implantar una nueva solución cloud HSM (*Hardware Security Module*) de gestión centralizada de certificados digitales de representación de la entidad jurídica Fraternidad-Muprespa para los usos de identificación y firma electrónica principalmente en la gestión y tramitación telemática con las administraciones públicas y/o otras entidades.
- Actualizar la infraestructura de servidores Windows a la nueva versión Windows Server 2019.