

# MÁS SERVICIOS

para nuestras empresas mutualistas  
y trabajadores protegidos

Ibermutuamur va a profundizar en su política de servicios, destinada a aumentar y mejorar nuestra oferta para nuestras empresas mutualistas y nuestra red de centros. Al mismo tiempo, esta fuerte orientación hacia la calidad se materializa en el impulso de nuevos servicios y tecnologías para potenciar la orientación de nuestra organización hacia los clientes.



# Mayor calidad, más servicios y prestaciones

Nuestra política de mejora continua y calidad de nuestros servicios, busca orientar nuestra actividad hacia las necesidades y expectativas de nuestros clientes, en el marco de un modelo de atención y de servicios integral y homogéneo, en todo el territorio nacional y en nuestras coberturas y servicios: Contingencias Comunes, Profesionales y actividades en materia de prevención que nos confiere la normativa vigente.

Este es, claramente, un objetivo prioritario de Ibermutuamur como factor esencial de caracterización y diferenciación gestora. En este sentido, buscamos progresar en nuestro compromiso de calidad en términos de profesionalización, personalización de la atención, innovación y modernización de nuestros servicios. Todo ello asentado en un proceso de mejora constante, incorporación de novedades en el contenido de los servicios y la forma de prestarlos, para adaptarlos a las expectativas de nuestras empresas mutualistas y trabajadores protegidos.

Así, en el ámbito de los servicios, los programas de evaluación que desarrollamos mediante la realización de encuestas y mecanismos de obtención de la opinión de los mismos ofrecen resultados en materia de reconocimiento de calidad superiores al



8,3 (escala 1 a 10), sobre una base amplia de consultas a empresas y trabajadores que utilizan nuestros servicios

Para ello, desarrollamos una intensa política de inversiones, con una ampliación y mejora de la red de centros, que entre otras, ha desarrollado actuaciones por una cuantía equivalente a 14 millones de euros en este año, incorporación de tecnologías de información y telecomunicaciones para la gestión y los servicios y el fortalecimiento de la red de servicios. Dentro de nuestros planes de actuación, prevemos mantener este esfuerzo inversor con un volumen de actuaciones por un importe total de 25 millones de Euros, para el período 2008-2010.

Del mismo modo, y ya dentro del conjunto de áreas asistenciales de nuestra Entidad, y gracias a los programas de innovación y desarrollo (I+D+i) se ha puesto en marcha una importante batería de nuevos servicios que complementan y refuerzan, tanto la atención sanitaria, como la gestión de las prestaciones económicas y la formación abierta en materia de prevención. Dada la importancia de todas estas novedades y la envergadura de este programa de servicios queremos resumir las principales iniciativas que la componen y que es el principio de otros nuevos servicios en preparación:

#### > Programa de Reordenación Integral de la Medicina Asistencial de Urgencias.

Implantado en la totalidad de nuestros centros asistenciales, de forma que se pueden identificar las patologías más graves como el infarto y el tromboembolismo pulmonar. Incorpora un sistema analítico inmediato que facilita los resultados de las determinaciones en un tiempo máximo de entre 2 y 10 minutos y compartir estos resultados a través de la red, interconexiónando a los facultativos del centro y los especialistas. Igualmente la totalidad de nuestros centros cuenta con desfibrilador automático para realizar la reanimación cardio-pulmonar. Digitalización electrocardiográfica y radiológica, sistema de videoconferencia para las interconsultas completan la dotación de los sistemas de atención sanitaria y de urgencias de nuestra red.

#### > Unidades de Rehabilitación Cardíaca.

Nuestra entidad fue pionera en la puesta en marcha de 6 unidades de rehabilitación cardíaca, inéditas en el Sector de Mutuas y escasas aún en los servicios públicos de salud que ofrecen extraordinarios resultados respecto de la recuperación temprana, física y psicológica, de pacientes con este tipo de patologías, al mismo tiempo que reducen notablemente el

número de incapacidades permanentes. Además en la segunda parte del año 2007 se pondrán en marcha Unidades de Telerrehabilitación Cardíaca que permitirán teleasistencia cardiológica a los pacientes con enfermedad coronaria.



#### > Programa de Atención Especial a la Espalda.

como estrategia global del abordaje clínico de la patología vertebral. El programa desarrolla desde acciones de carácter preventivo como asistencia y valoración para mejorar la atención sanitaria a la patología más prevalente en el ámbito laboral: la lumbalgia. En la actualidad contamos con siete Escuelas de Espalda: Madrid, Murcia, Alicante Valencia, Barcelona, Asturias y Vigo y se extenderá en la segunda parte del año a la red asistencial. Además, contamos en el marco de este plan, con los Laboratorios de Biome-



cánica, que completan el diagnóstico y tratamiento de la patología vertebral.

#### > Programa de Telemedicina.

a través de la configuración de la Historia Médica Virtual, mediante la digitalización de pruebas complementarias con medios propios y ajenos, incluyendo sistemas de citación por SMS.

#### > Unidades de Seguimiento Remoto.

para los tratamiento pre y post operatorios, con factores adicionales de riesgo que requieren seguimiento específico. En el ámbito de las tecnologías, nuevos servicios de internet, como una plataforma e-learning, servicio de citaciones en consulta, etc...

#### > Unidades de Tratamiento y Ayuda al Fumador.

Las 66 Unidades ya han tratado a más de 900 trabajadores y registran un porcentaje de éxito en el abandono del tabaco que oscila entre el 40 y el 50 % de los participantes.



# Más servicios, más prestaciones

“ *Nuestra política de mejora continua y calidad de nuestros servicios, busca orientar nuestra actividad hacia las necesidades y expectativas de nuestros clientes* ”



Y todo ello, se complementa con las líneas de investigación sanitaria que hemos emprendido, en colaboración con el mundo universitario y las autoridades sanitarias, como el **Plan de Investigación Cardiovascular** (que en este año ha puesto en marcha desde los mecanismos de intervención ante trabajadores que presentan alto riesgo o el despliegue del **Programa para la investigación sobre la Muerte Súbita**, que anunciamos en esta revista) o el **Plan de Investigación del Estrés Laboral** y las líneas de compromiso social en las cuales también se han producido innovaciones sustanciales como las **Aulas de Inserción Laboral** para personas con discapacidad por accidente de trabajo, impulsadas con el respaldo del Fondo de Asistencia Social y la Comisión de Prestaciones Especiales.

En números sucesivos iremos dando cuenta en nuestra revista de la implantación de todos estos servicios, así como del avance y desarrollo de nuevos servicios e iniciativas que definen la orientación de nuestra entidad hacia nuestras empresas mutualistas y trabajadores y su satisfacción, como principio y objetivo de todos los que trabajamos en Ibermutuamur.

