



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



PLAN DE ACTIVIDADES CONJUNTAS 2008

Mutuas de Accidentes de Trabajo y
Enfermedades Profesionales de la
Seguridad Social



OBJETIVOS GENERALES DEL PLAN:

- **Mejorar la Gestión:** facilitando la colaboración de las **Mutuas en la Gestión de la Seguridad Social**, emprendiendo acciones colectivas con el fin de, mejorar la eficiencia y calidad de los servicios que prestan.
- **Comunicar la labor de las Mutuas:** como entidades colaboradoras de la Seguridad Social, mejorando la percepción social de estas entidades, y por ende, de la Seguridad Social



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



DESARROLLO DEL PLAN:

- **Programa para la optimización de los recursos sanitarios sectoriales**
- **Programa para el análisis y tratamiento de reclamaciones y de la litigiosidad**



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



Programa

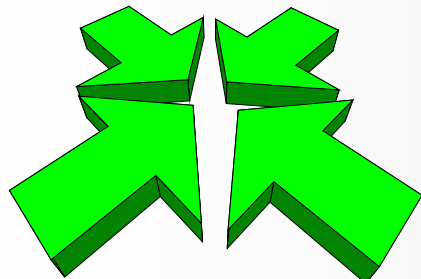
**ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE
RECLAMACIONES Y LITIGIOSIDAD**



ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

- [La Oficina Virtual de Reclamaciones sobre MATEPSS](#)

Objetivo:



Mejorar la calidad de servicio que se presta a la población protegida, recogiendo sus reclamaciones para, en su caso, adoptar medidas que conduzcan a tal fin.



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

- [La Oficina Virtual de Reclamaciones sobre MATEPSS](#)

Instrumento

- Puesta a disposición de los ciudadanos de un canal de comunicación a través de Internet por el que puedan realizar sus reclamaciones a las MATEPSS
- Convive con los canales habituales por los que se pueden realizar reclamaciones (Oficinas de Seguridad Social, Centros de las Mutuas...)



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de Accidentes de Trabajo



ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

http://www.seg-social.es/Internet_1/index.htm

Archivo Edición Ver Favoritos Herramientas Ayuda

Seguridad Social: Internet

Inicio Mapa Direcciones Descargas Ayuda Consultas Preguntas Frecuentes Accesibilidad Navegación Introduzca texto Buscar

<ul style="list-style-type: none"> ▶ Novedades ▶ La Seguridad Social ▶ Direcciones y teléfonos ▶ Internacional ▶ Normativa ▶ Formularios / Modelos ▶ Contratación ▶ Operaciones con bienes ▶ Más información ▶ Trámites y Gestiones 	Trabajadores <ul style="list-style-type: none"> :: Afiliación :: Cotización / Recaudación :: Prestaciones / Pensiones :: Trabajadores del mar 	Pensionistas <ul style="list-style-type: none"> :: Pensiones :: Gestión / Pago :: Revalorización :: Derechos :: Obligaciones :: Servicios 	Empresarios <ul style="list-style-type: none"> :: Inscripción :: Cotización / Recaudación :: Prestaciones / Pensiones :: Información a acreedores 	
	Oficina Virtual <ul style="list-style-type: none"> :: Catálogo de Servicios :: Certificados digitales :: Oficinas de certificados digitales :: Requisitos técnicos 	Sistema Red <ul style="list-style-type: none"> :: Información :: Avisos :: Noticias RED :: Software :: Documentación 	Estadísticas e Informes <ul style="list-style-type: none"> :: Estadísticas :: Presupuestos y Estudios :: Fondo de Reserva :: Publicaciones :: Documentación 	
	LO MÁS VISITADO <ul style="list-style-type: none"> :: Vida Laboral :: Autónomos :: Maternidad :: Tarjeta sanitaria europea 	<ul style="list-style-type: none"> :: Bonificaciones :: Paternidad :: Calendario laboral :: Jubilación 		
				Accesos de interés <ul style="list-style-type: none">

Logo: @ para la eliminación de estereotipos



ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

Cód

Por r
regis
perso

Acced
ya di
casill

Em

Cód

En ca:

Código de seguridad

Por m
registr
perso

Acced:
ya dis
casilla

Ema

Cód

En casi

Código de seguridad ?

Por motivos de seguridad se requiere que ingrese un código para registrar su reclamación. Para obtener este código ingrese su email personal y haga click en el botón "Validar"

Acceda a su email para recuperar el código que le hemos enviado. Si ya dispone del código de seguridad simplemente ingréselo en la casilla correspondiente y haga click en "Continuar"

Email **Validar**

Código de seguridad

Continuar

En caso de que no disponga de correo electrónico, haga click [AQUÍ](#)



ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

Formulario de Reclamación - Mutuas de Accidente ?

Datos del reclamante

Nombre *

Email * **Aviso:** esta dirección se utilizará para el envío de la respuesta a su reclamación

Datos de la reclamación

Provincia * --seleccionar--
Población * --seleccionar--
Mutua * --seleccionar--

Nombre y dirección del Centro

Motivos de la reclamación

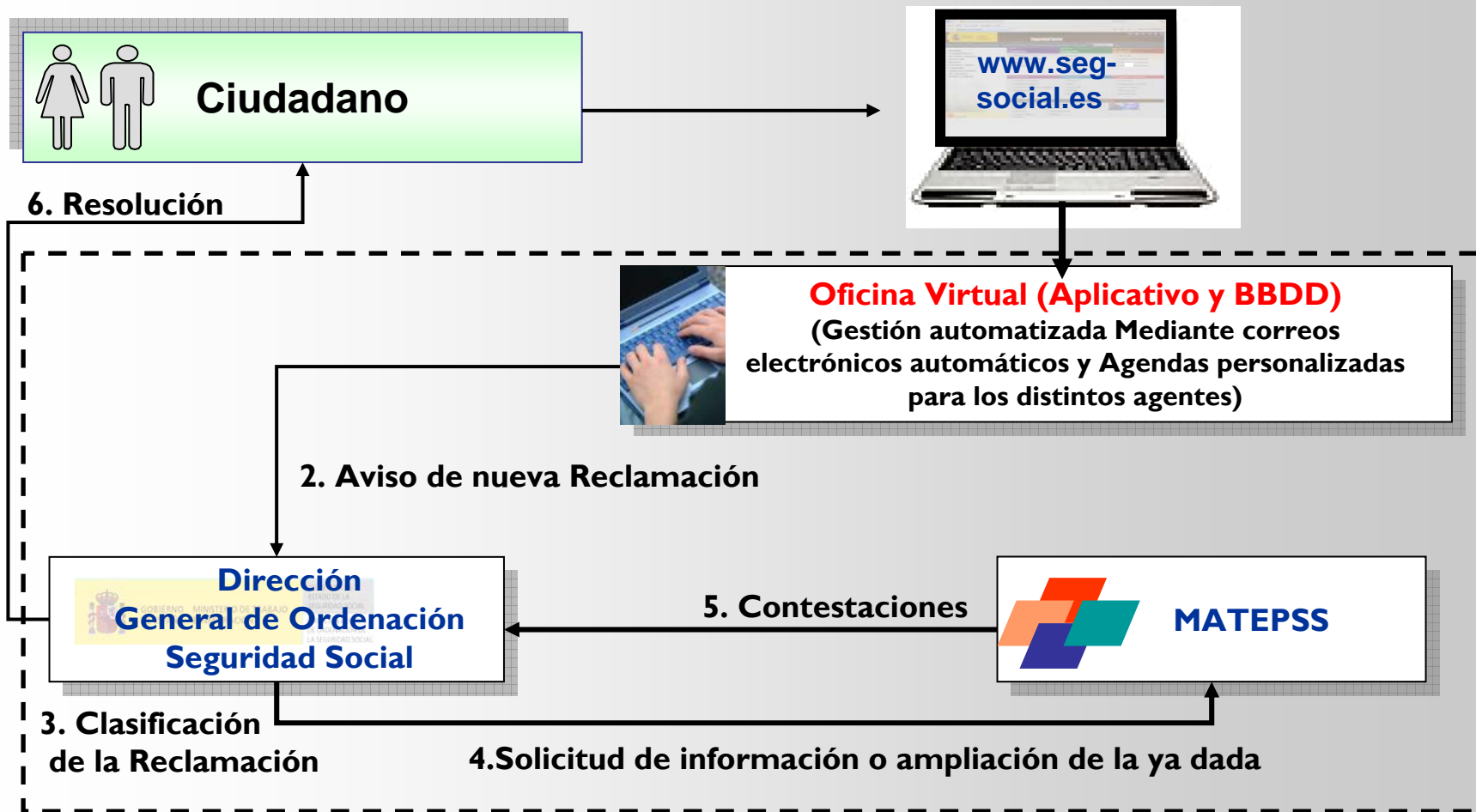
Describe en este espacio los motivos de su reclamación de manera clara y concisa

Acepto la cláusula de confidencialidad [\(VER CLAUSULA\)](#)



ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

I. El ciudadano realiza una Reclamación





GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

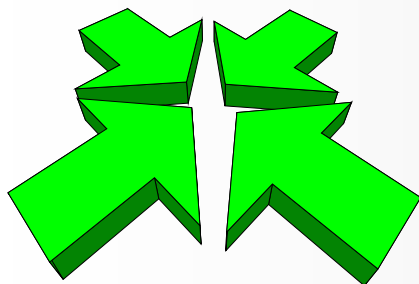
SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE LITIGIOSIDAD

Objetivo:



Establecer un sistema de recogida y análisis de los procesos de carácter judicial en los que intervienen las Mutuas, que permita realizar propuestas de trabajo para mejorar la litigiosidad, todo ello basado en criterios sociales y económicos.

Puesta en funcionamiento:

Se prevé que la aplicación informática correspondiente entre en funcionamiento al término del mes de octubre.



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



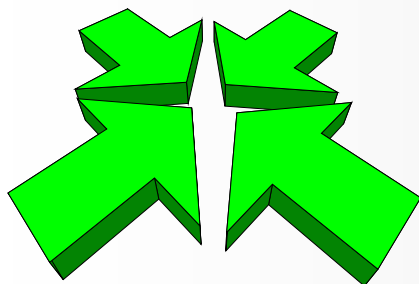
Programa

OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS



OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

Objetivo:



El objetivo es **Optimizar:**

- **la gestión de los recursos sanitarios propios**
- **la concertación de servicios sanitarios con los Servicios Públicos de Salud, así como con los privados**

Todo ello con la finalidad de:

- **mejorar la calidad del servicio**
- **y reducir los costes**



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

La aplicación Informática desarrollada permite:

- Disponer en tiempo real de las características (calidad, coste, capacidad, nivel de utilización, ...) de los Recursos Sanitarios Propios de las MATEPSS
- Disponer en tiempo real de un directorio de Centros Públicos y Privados con los que las Mutuas pueden concertar, así como sus características (calidad, coste, capacidad, ...)

OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

Indigo - Indicadores de Gestión Sanitaria - Windows Internet Explorer
http://indigo.amat.ecua.es/Index2.aspx

Indigo - Indicadores de Gestión Sanitaria

AMAT | Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo

Indigo
Indicadores de Gestión Sanitaria

Usuario: Admin Mutua: Administrador

Mutuas | Centros | Registro ICG | Análisis | Administración | Desconexión

Centros Concertados

General

Centro	Albacete.PREVENCIÓN MEDICA ALBACETE S.L.		
Actividades del Centro	<input type="checkbox"/> Administración general de la Mutua	<input checked="" type="checkbox"/> Asistencia Sanitaria por AT	
	<input type="checkbox"/> Control de IT derivada de contingencias comunes	<input type="checkbox"/> Actividades de prevención de riesgos laborales Seg.Soc.	
	<input type="checkbox"/> A.S., I.T., o P.R. con medios ajenos en centro admvo.		
Tipo de Centro	<input checked="" type="radio"/> Centro NO Hospitalario		<input type="radio"/> Hospitales y Ambulatorios
Dirección	Dr. Fleming; 55	Código Postal	2004
Población	Albacete	Provincia	Albacete
Teléfono		Fax	
Dirección electrónica		Persona de Contacto	

Más acciones Aplicar Aceptar Cancelar

Internet | Modo protegido: activado 100%



GOBIERNO MINISTERIO DE TRABAJO
DE ESPAÑA E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

La aplicación Informática desarrollada permite:

- **Definir indicadores multidimensionales y situarlos geográficamente en un mapa, tales como:**
 - **Nivel de utilización de los recursos propios existentes para una determinada área geográfica y mostrar los resultados**
 - **Número de camas por trabajador protegido**
 - **Número de horas por médico y por trabajador**
 - **Coste por intervención de los recursos concertados**

OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

Principal | **Informes Geográficos** | Análisis de Mutuas | Centros Propios | Centros Concertados | Ratios e indicadores | Filtros y selecciones

Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo | Indigoos | Indicadores de Gestión Sanitaria

Centros Propios. Análisis de Número de Plazas

Realice una Selección

Localidades

- ALAGÓN
- ALBACETE
- ALICANTE
- ALMERÍA
- AMPOSTA
- ANDORRA
- ARNEDO
- ARRECIFE
- ASPE
- BADAJÓZ

Centros

- 1º DE MAYO, S/Nº
- ACADEMIA GENERAL MILITAR, 18
- ALEMANIA, 120
- ALFONSO MOLINA, 9 BAJO
- ALMINARES DEL GENIL, 4
- AMERICO VESPUCCIO, 24
- ANGEL GUIMERA, 33
- ANTONIO VERA, 53

Mutua

- MAZ
- ASEPEYO
- FIMAC
- FRA TERNIDAD-MUPRESA
- FREMAP
- IBERMUTUAMUR

<< Informes Geográficos

Panel de estudios

Mapa | Satélite | Híbrido

Mapa de España con pines de localización de centros sanitarios. El pines verdes indican centros con más de 3 plazas, y los pines rojos indican centros con 3 o menos plazas.

POWERED BY Google

Datos de mapa ©2008 TeleAtlas, AND, Europa Technologies - Términos de uso

● Nº de Plazas > 3 ● Nº de Plazas = < 3

OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

Principal | **Informes Geográficos** | Análisis de Mutuas | Centros Propios | Centros Concertados | Ratios e indicadores | Filtros y selecciones

AMAT | Asociación de Mutuas de Accidentes de Trabajo | **Indigoos** | Indicadores de Gestión Sanitaria

Centros Propios. Análisis de Número de Plazas

Realice una Selección

Localidades

- ZARAGOZA
- A CORUÑA
- ABADIANO
- ABADIÑO
- ALAGÓN
- ALAQÜAS
- ALBACETE
- Albacete
- ALBORAYA
- ALCALÁ DE GUADAÍRA

Centros

- ACADEMIA GENERAL MILITAR, 18
- CASTELLON, KM 4,800
- SANCHO Y GIL, 2-4
- 1 DE MAYO, 42
- 1º DE MAYO, S/Nº
- 22 de Juliol, 336-338
- A GRANXA, PARCELA 256A
- ACADEMIA GENERAL MILITAR, 74

Mutua

- MAZ
- ASEPEYO
- FIMAC
- FRATERNIDAD-MUPRESA
- FREMAP
- IBERMUTUAMUR

<< Informes Geográficos

Panel de estudios

Mapa | Satélite | Híbrido

Mapa de España con marcadores de centros sanitarios. Legendario: ● N° de Plazas > 3, ● N° de Plazas = < 3.

POWERED BY Google | Datos de mapa ©2008 Tele Atlas - Términos de uso



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

La toma de decisiones basada en indicadores objetivos:

- **Cruzar la oferta de recursos con las necesidades para objetivar la toma de decisiones, tales como la apertura de nuevos centros,...**
- **Optimizar la utilización de recursos sanitarios propios entre las MATEPSS**



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS





GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

La toma de decisiones basada en indicadores objetivos:

- **Optimizar la utilización de recursos de los Servicios Públicos de Salud y en su caso prestar colaboración para la reducción de sus listas de espera**
- **Analizar los recursos privados en base a sus tarifas y calidad para reconocerlos como centros habilitados para concertar con las MATEPSS**



GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL
DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



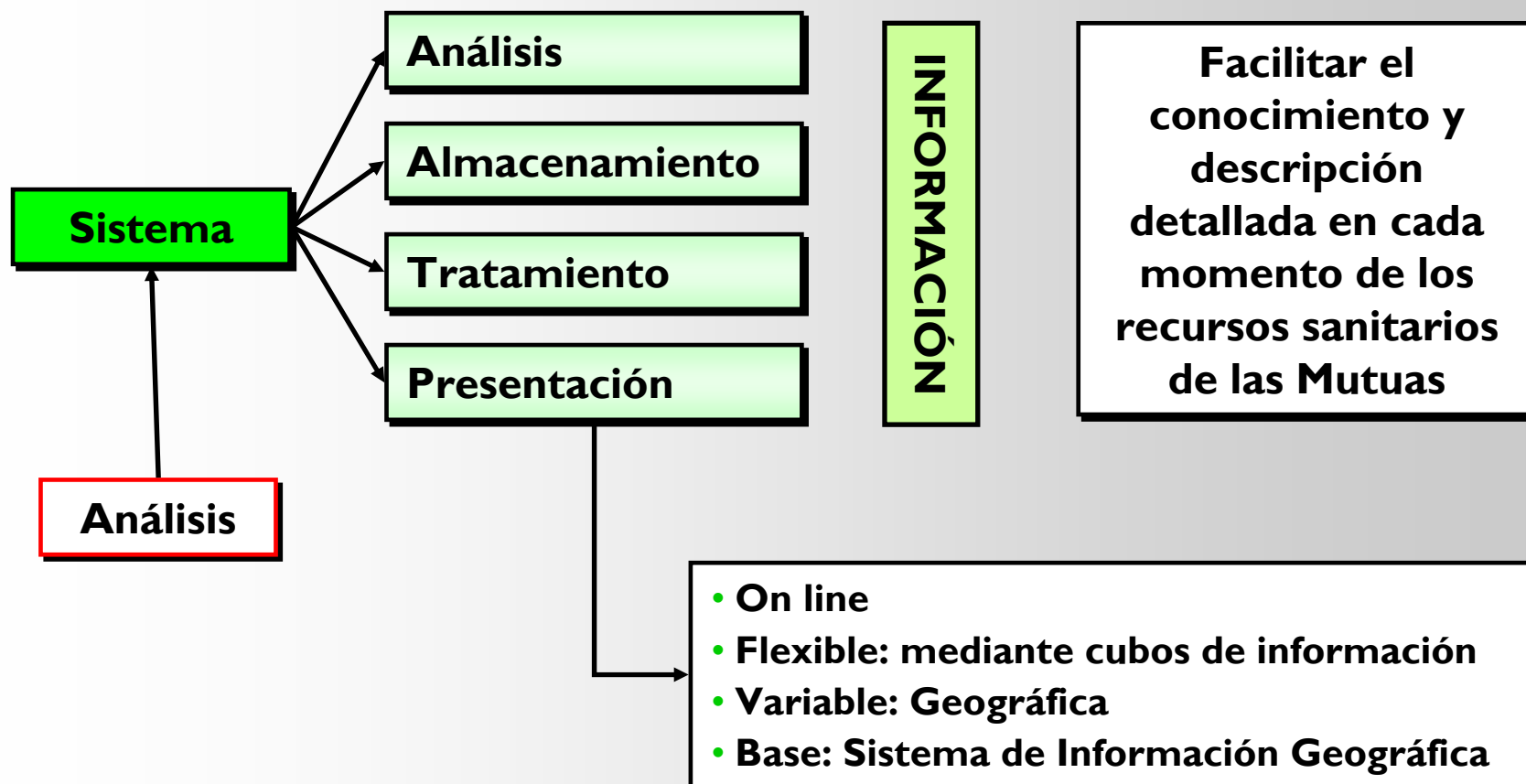
OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

La toma de decisiones basada en indicadores objetivos:

- **Cruzar la oferta de recursos con las necesidades para objetivar la toma de decisiones tales como la apertura de nuevos centros**
- **Soluciones para salvar la falta de especialistas sanitarios**
- **Garantizar la compensación a la Mutua por asistencias sanitarias prestadas con motivo del control de la ITCC**
- **Valoración de actuaciones estratégicas**



OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS





GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE TRABAJO
E INMIGRACIÓN

SECRETARÍA DE
ESTADO DE LA
SEGURIDAD SOCIAL

DIRECCIÓN GENERAL
DE ORDENACIÓN DE
LA SEGURIDAD SOCIAL

Mutuas de
Accidentes
de Trabajo



OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

Otra actividad dentro de este programa:

- **Estudio de Satisfacción de la Calidad de Servicio Sanitario percibido por los trabajadores, para realizar propuestas dirigidas a la mejora de la Calidad**

- ▶ **Novedades**
- ▶ **La Seguridad Social**
- ▶ **Direcciones y teléfonos**
- ▶ **Internacional**
- ▶ **Normativa**
- ▶ **Formularios / Modelos**
- ▶ **Contratación**
- ▶ **Operaciones con bienes**
- ▶ **Más información**
- ▶ **Trámites y Gestiones**

Trabajadores

- » Afiliación
- » Cotización / Recaudación
- » Prestaciones / Pensiones
- » Trabajadores del mar

Pensionistas

- » Pensiones
- » Gestión / Pago
- » Revalorización
- » Derechos
- » Obligaciones
- » Servicios

Empresarios

- » Inscripción
- » Cotización / Recaudación
- » Prestaciones / Pensiones
- » Información a acreedores

Oficina Virtual

- » Catálogo de Servicios
- » Certificados digitales
- » Oficinas de certificados digitales
- » Requisitos técnicos

Sistema Red

- » Información
- » Avisos
- » Noticias RED
- » Software
- » Documentación

Formas

- » ...ios

LO MÁS VISITADO

- » Vida Laboral
- » Autónomos
- » Maternidad
- » Tarjeta sanitaria europea

- » Bonificaciones
- » Paternidad
- » Calendario
- » J...

