



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

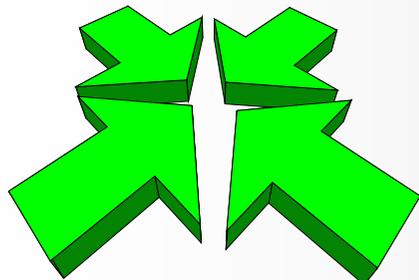
## **ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES Y LITIGIOSIDAD**



## 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

Browser address bar: [http://www.seg-social.es/Internet\\_1/index.htm](http://www.seg-social.es/Internet_1/index.htm)

Browser tabs: Seguridad Social: Internet

Navigation: Inicio | Mapa | Direcciones | Descargas | Ayuda | Consultas | Preguntas Frecuentes | Accesibilidad | Navegación |  Buscar

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

Footer: @ ayuda al trabajador en el extranjero



## ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

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

Código de seguridad

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

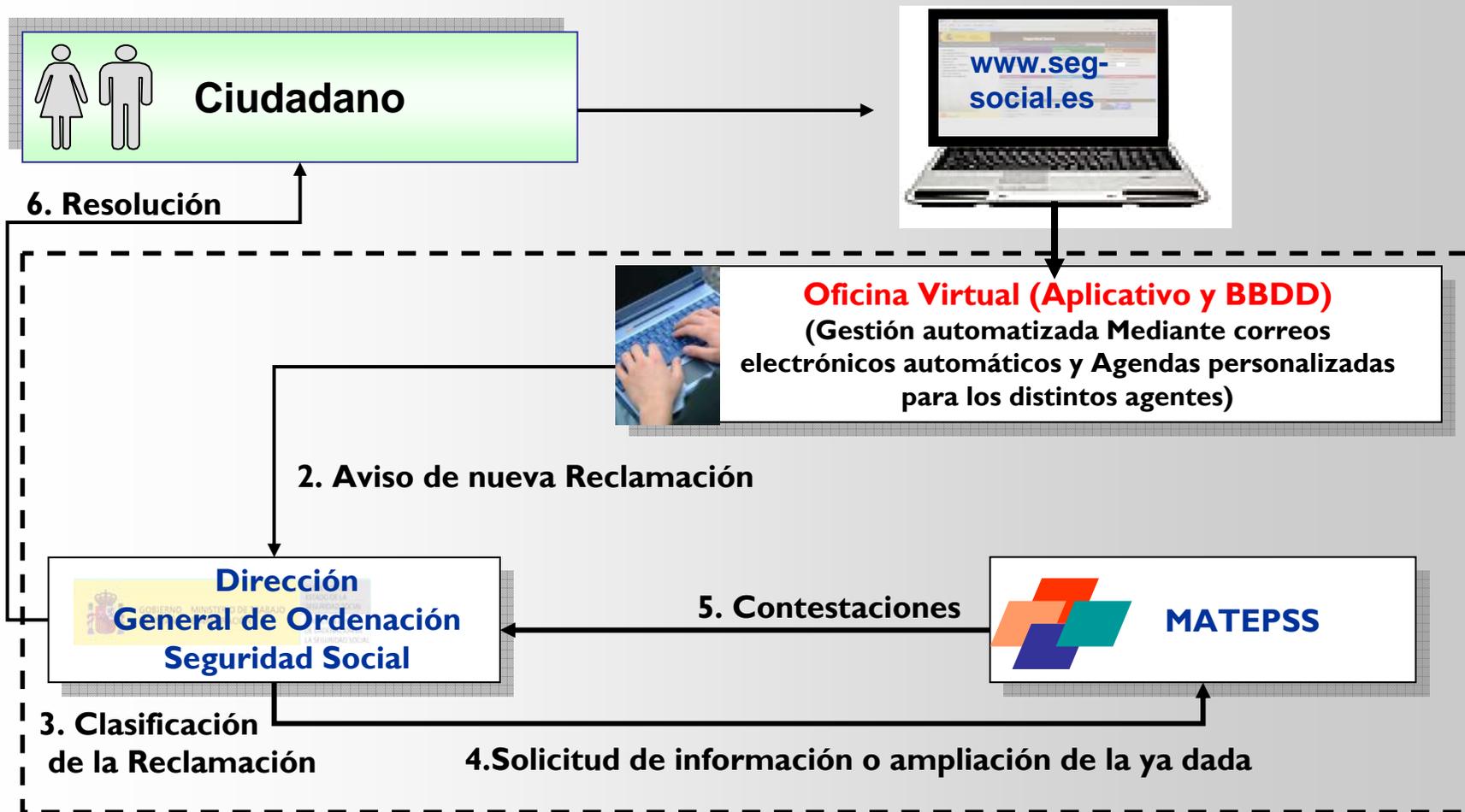
Acepto la cláusula de confidencialidad ([VER CLAUSULA](#))

**Enviar reclamación**



# ANÁLISIS Y TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES

## I. El ciudadano realiza una Reclamación





GOBIERNO DE ESPAÑA  
MINISTERIO DE TRABAJO  
E INMIGRACIÓN

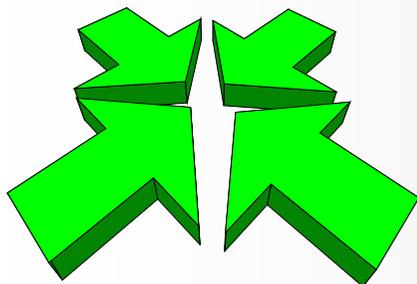
SECRETARÍA DE  
ESTADO DE LA  
SEGURIDAD SOCIAL  
DIRECCIÓN GENERAL  
DE ORDENACIÓN DE  
LA SEGURIDAD SOCIAL

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



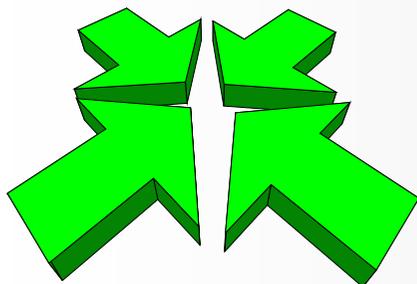
# Programa

## **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, ...)



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

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

Listo    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 recursos sanitarios. El pín verde indica un número de plazas superior a 3, y el pín rojo indica un número de plazas menor o igual a 3.

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
- ALAQVAS
- 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

POWERED BY Google

Datos de mapa ©2008 Tele Atlas - Términos de uso

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



## 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



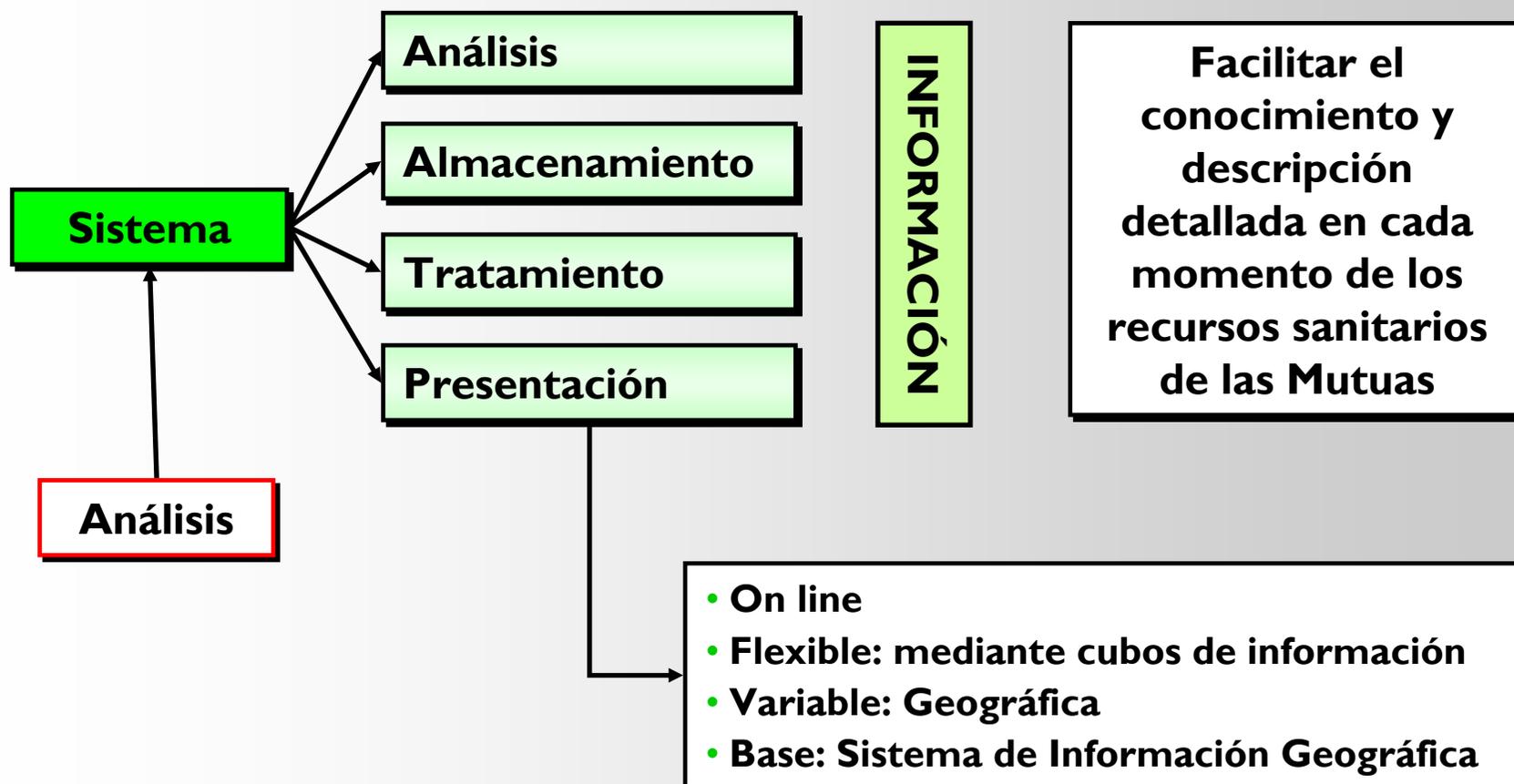
## OPTIMIZACIÓN DE LOS RECURSOS SANITARIOS

### 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...

