

M

Memòria'07



MÚTUA
DE TERRASSA
MUTUALITAT DE PREVISIÓ SOCIAL



MÚTUA
DE TERRASSA
MUTUALITAT DE PREVISIÓ SOCIAL



Sr. Faust San José
President

Ja fa uns quants anys que em vaig incorporar a la Junta Directiva, i en fa dos que tinc l'honor de presidir l'entitat Mútua de Terrassa. En aquest període he viscut i participat en la contínua evolució d'aquesta entitat centenària.

Som una institució que, pel fet de no tenir ànim de lucre, reinverteix tots els beneficis que genera en la salut i el benestar de les persones. Aquesta és una de les seves característiques rellevants. En els seus orígens la nostra entitat tenia com a objectiu pal·liar les conseqüències dels accidents laborals, mitjançant un subsidi econòmic, una prestació sanitària i la rehabilitació. Amb el pas del temps l'entitat ha anat adaptant-se a les necessitats de la comunitat i diversificant la seva oferta.

Aquesta Memòria és el recull fidel dels aspectes més significatius de les activitats asseguradora i assistencial, que s'ha desenvolupat en aquest exercici i que manifesta l'esperit de superació, eficiència, voluntat de servei i innovació que esperona els membres de la Junta, de l'equip directiu i a tots els professionals, per continuar essent una entitat de referència.

Vull transmetre en nom de tots els membres de Junta directiva el reconeixement i la gratitud a totes les persones i entitats que fan possible continuar avançant en la consecució de totes les nostres actuacions i objectius.



Presentació



Dr. Esteve Picola
Director General

Em complau presentar-vos la Memòria de l'exercici 2007 de Mútua de Terrassa, mutualitat de previsió social a prima fixa.

Fonamentalment, en aquesta entitat s'hi desenvolupen les activitats asseguradora i assistencial. L'entitat és la capçalera d'un grup d'empreses més ampli, que s'ha anat desenvolupant amb el pas dels anys per tal d'adaptar-se a les necessitats de les persones a les que prestem servei i a la realitat social de cada moment.

El sector de les mutualitats de Catalunya està en una etapa de concentració, reforçament i professionalització. És per això que ens vàrem sentir il·lusionats i orgullosos quan, al darrer trimestre del 2007, la Federació de Mutualitats de Catalunya va decidir que l'opció de Mútua de Terrassa era la millor per fer-se càrrec de ser soci protector de la Mutualitat Previsió Mutua, amb la perspectiva de fusionar-la en un horitzó no més llunyà de finals de l'any 2010.

Durant l'exercici que es presenta s'han endegat projectes que esdevindran estratègics per a Mútua de Terrassa en els propers anys com és la posada en marxa del Parc Logístic de Salut, a la població de Viladecavalls, que dona cabuda a diversos serveis de l'entitat com ara la bugaderia sanitària, la central d'esterilització de roba quirúrgica i d'instrumental quirúrgic, l'arxiu d'històries clíniques, el departament de compres i el magatzem de material sanitari i administratiu, constituint un nucli fort i cohesionat de logística sanitària. De manera igualment destacada i rellevant, l'edifici del Parc Logístic de Salut serà la seu del nou laboratori Catlab, fruit de la fusió entre els laboratoris del Consorci Sanitari de Terrassa i de Mútua de Terrassa.

Un aspecte que cal ressaltar, dels que s'han produït en l'any 2007, per la seva importància i abast, és que el Consell de Govern de la Universitat de Barcelona va aprovar, el mes de desembre de 2007, la certificació del nostre hospital com a Hospital Universitari Mútua de Terrassa, quedant pendent només la ratificació definitiva per part de la Generalitat de Catalunya.

L'obtenció, un any més, del Premi Top 20, per part de l'hospital, ens il·lusiona i ens dona força per continuar treballant en la línia que caracteritza l'entitat de vetllar cada dia la nostra qualitat de servei.

Tot el que podreu trobar en aquesta memòria, que és molt més que aquestes quatre pinzellades que acabo d'esbossar, ha resultat fruit de la dedicació de gairebé 3.000 professionals, que asseguren cada dia la qualitat de vida de les persones. Sabem que comptem amb la confiança dels nostres mutualistes, de la que en volem seguir sent mereixedors.



Índex

Presentació

Pàg. **3**

Marc General

Pàg. **7**

Activitat Asseguradora

Pàg. **13**

- Pàg. 13 1.1 Entorn General
- Pàg. 13 1.1.1 Sector Assegurador Estatal
- Pàg. 13 1.1.2 Creixement del sector
- Pàg. 14 1.1.3 Novetats legislatives 2007
- Pàg. 15 1.2 Activitat Assegurances Mútua de Terrassa
- Pàg. 16 1.2.1. Principals Magnituds Econòmiques
- Pàg. 18 1.2.2. Principals realitzacions
- Pàg. 22 1.2.3. Valoració de l'exercici

Activitat Assistencial

Pàg. **21**

- Pàg. 27 2.1. Entorn General
- Pàg. 29 2.2. Entorn Sanitari
- Pàg. 31 2.3. Exercici Econòmic
- Pàg. 31 2.4. Activitats
- Pàg. 31 2.4.1. L'Hospital Mútua de Terrassa
- Pàg. 33 2.4.2. Atenció Primària
- Pàg. 36 2.4.3. Activitat acadèmica i qualitat assistencial

M

Marc General

Marc General

M

Durant l'any 2007 s'han renovat els càrrecs de Junta Directiva segons els Estatuts vigents. El Sr. Antoni Feiner i Sañé finalitzava la seva permanència a la Junta a l'haver complert un total de 12 anys. El Sr. Antoni Abad i Pous s'incorporà com a nou membre de Junta.



Al llarg de l'exercici de 2007 els esforços s'han centrat en l'impuls de les bases de la gestió global del Grup; en la millora i la potenciació de les activitats que desenvolupem, tot refermant la nostra implicació en l'atenció i el servei que donem al sector públic. Per tal de contribuir-hi, s'ha complementat l'estructura del grup amb la incorporació de la Sra. M. Emilia Gil, com a adjunta a la Direcció General.

En el camp de les aliances estratègiques i de les col·laboracions en el sector assistencial, cal fer algun esment important. Mútua de Terrassa i l'Hospital Sant Joan de Déu de Martorell van signar un acord marc de col·laboració bilateral. Els objectius d'aquesta aliança s'emmarquen en la necessitat de donar resposta a la creixent demanda assistencial a la zona i a la voluntat de donar un canvi d'orientació global, per tal d'oferir els serveis hospitalaris adequats a la població de Martorell i del seu entorn immediat.

S'ha millorat la presència de l'entitat a internet. Així, s'ha endegat un nou web amb l'objectiu que sigui una eina de comunicació de cara als usuaris, clients i professionals, que ajudi a fer difusió dels serveis que prestem i dels productes de l'entitat. En definitiva, que sigui un instrument eficaç, modern i actual que doni a conèixer als ciutadans les activitats que porta a terme l'entitat.



Durant l'exercici de 2007 s'ha anat completant els trasllats previstos a l'edifici del Parc Logístic de Salut de Viladecavalls, que ja ofereix els serveis de magatzem, compres, bugaderia sanitària, central d'esterilització de roba i instrumental quirúrgic. Concentrar aquestes activitats en el Parc Logístic de Salut ha permès ampliar i millorar els espais destinats a l'atenció sanitària directa als usuaris, fonamentalment a les instal·lacions de l'edifici de l'hospital.



Aquest edifici del Parc Logístic de Salut, amb una superfície de 18.000 m² distribuïts en cinc plantes, està dotat de la més moderna tecnologia i dissenyat amb criteris d'eficiència energètica.

Un tema d'especial rellevància, i que complementarà les activitats a les que dona cabuda l'edifici del Parc Logístic de Salut, és la creació, per part del Consorci Sanitari de Terrassa i de Mútua de Terrassa, del laboratori d'anàlisis clíniques en xarxa, Catlab. Aquest nou laboratori oferirà serveis d'anàlisis clíniques d'alt nivell, incrementant la capacitat tècnica dels dos laboratoris originals, respectant els drets laborals dels seus treballadors i garantint els acords i convenis vigents.

Com a entitats de referència en el nostre entorn assistencial, al llarg d'aquest any 2007 l'Entitat ha rebut diverses visites institucionals internacionals, entre les que destaquen la Delegació del Ministeri de Salut i Justícia del Marroc i Algèria, centrada en la problemàtica de les drogodependències; i la visita d'una delegació del Ministeri de Salut d'Indonèsia, amb l'objectiu de conèixer una institució no pública, sense ànim de lucre i amb una marcada i dilatada vocació de prestar servei públic de salut.



El resultat individual de l'Entitat per a l'exercici 2007 ha estat de 2,0 M d'euros, amb un volum d'actius de 100,0 M d'euros, i uns ingressos de 168,3 M d'euros.

Pel que fa als comptes consolidats amb totes les societats depenents de les que Mútua de Terrassa n'és l'Entitat dominant, aquests mostren un resultat de 1,8 M d'euros, en el qual ha incidit el resultat negatiu conjuntural d'una societat deponent. El volum d'actius ha estat de 125,3 M d'euros i els ingressos de 178,5 M d'euros, el que suposa un increment del 12,6% respecte l'exercici anterior.

Els Comptes Anuals, tant a nivell individual com consolidat, han estat auditats per una empresa externa, que ha expressat una opinió favorable sobre els mateixos, en el sentit que aquests expressen la imatge fidel del patrimoni i de la situació financera de l'Entitat i del Grup, respectivament.



MÚTUA
DE TERRASSA
MUTUALITAT DE PREVISIÓ SOCIAL
ASSEGURANCES

Activitat Asseguradora

A





1. Activitat Asseguradora

A

1.1 Entorn General

1.1.1 Sector Assegurador Estatal

Durant l'any 2007, s'ha produït una ralentització general del creixement en tots els rams d'assegurances. Segons dades d'UNESPA, els ingressos per primes van arribar l'any passat a **54.648 milions d'euros**, amb un creixement del **3,9%** sobre l'any anterior, i que suposa exactament la meitat del creixement obtingut l'any 2006, que va ser del 7,8%. Tanmateix, s'ha d'indicar que el

sector assegurador segueix incrementant-se a major ritme del que ho fa el PIB.

Segons dades d'ICEA (Investigación Cooperativa entre Entidades Aseguradoras y Fondos de Pensiones) referents al darrer trimestre de 2007, el resultat del compte no tècnic del sector assegurador es va situar en el 9% de les primes imputades en negoci retingut, en comparació amb el 10,7% de l'any 2006. Segons les darreres dades conegudes del 2007 el benefici obtingut pel sector assegurador ha estat de 3.312,04 milions d'euros, que suposa un decrement del 7,2% respecte els 3.567,43 milions d'euros aconseguits l'any 2006.

1.1.2 Creixement del sector

Contràriament a la tendència dels darrers anys, l'any 2007 ha evidenciat un creixement del **ram no vida** significativament superior al de vida. En percentatges, el ram no vida ha incrementat en un **5,4%** respecte l'any anterior, mentre que el ram de vida ha obtingut un creixement del **2,1%**, quatre vegades menys que l'any 2006 (9,8%).

És destacable que el ram de Salut és el que més creix amb un 9,9% respecte l'any 2006.

Pel contrari, el retrocés més important en el volum de primes facturades el trobem en la modalitat d'assegurances col·lectives de vida, amb un descens en les seves primes del 26,4%.



1.1.3 Novetats legislatives 2007

L'any 2007 ha continuat amb l'impuls legislatiu important iniciat l'any 2006, amb l'aprovació de diverses lleis que incidiran directament en el mercat assegurador.

L'1 de gener de 2007 va entrar en vigor la Llei 35/2006, de 28 de novembre, de l'**Impost de la Renda de les Persones Físiques**.

Entre les novetats de la Llei, cal destacar l'augment de les reduccions per rendes del treball, en la limitació de la reducció del 40% de les prestacions cobrades en forma de capital en plans de pensions i en la incorporació d'una reducció del 50% en el cas de prestacions per mort rebudes en forma de capital a favor de persones afectades per minusvalidesa.

Amb la reforma de l'IRPF, es potencien els avantatges de nous productes, com són els nous plans individuals d'estalvi sistemàtic i, per contra, es redueixen i retallen els avantatges fiscals dels plans de pensions. S'estableix un límit únic d'aportacions de 8.000 euros anuals, que s'incrementen fins als 24.250 euros en cas de discapacitat. A més, aquestes aportacions no podran superar el 30% de les rendes actives del contribuent derivades del treball o d'activitats empresarials, aquest percentatge s'amplia fins al 50% per als majors de 52 anys.

Durant l'any 2007 s'ha modificat el **Reglament d'Ordenació i Supervisió de les Assegurances Privades (ROSSP) i el Reglament de Mutualitats de Previsió Social, amb l'aprovació del Reial Decret 239/2007 de 16 de febrer**. Aquesta modificació té per objecte adequar el marc jurídic del ROSSP als canvis en el sector assegurador i financer, amb l'aparició de noves alternatives d'inversió per a les cobertures de les provisions tècniques i nous productes d'assegurances, i per altra banda adequar la regulació de les provisions tècniques de riscos en curs i de prestacions, així com fer extensiva a totes les entitats asseguradores i també a les mutualitats de previsió social, l'obligació de sotmetre el seus comptes anuals a auditories comptables.

És important destacar la Llei 13/2007, de 2 de juliol, per la que es **modifica el Text Refós de la Llei d'Ordenació i Supervisió de les Assegurances Privades**, aprovat pel Reial Decret Legislatiu 6/2004 de 29 d'octubre, en matèria de supervisió de



la reassegurança. Amb l'aprovació d'aquesta llei, s'incorpora al Dret Espanyol els aspectes de la Directiva 2005/68 CE del Parlament Europeu i del Consell, de 16 de novembre de 2005 sobre la reassegurança, que requereixen rang legal. Aquesta Directiva harmonitza els règims nacionals en l'exercici de les activitats de reassegurança. S'incorpora també al Text Refós de la LOSP les precisions que sobre cessió de dades entre asseguradores i reasseguradores va introduir la Llei 26/2006, de Mediació.

En aquest sentit, s'ha modificat el ROSSP, amb l'aprovació del Reial Decret 1361/2007, de 19 d'octubre, en matèria de reassegurances. Aquest Reial Decret desenvolupa també la Llei Orgànica 3/2007 de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes en matèria de factors actuàrials.

L'any 2007 ha representat també un avenç legislatiu important per a què els treballadors autònoms tinguin una normativa protectora, paral·lela a la dels treballadors per compte aliena, amb l'aprovació de la llei 20/2007, d'11 de juliol, de l'**Estatut del Treballador Autònom**. Aquesta llei crea la nova figura del treballador autònom econòmicament dependent, per a donar cobertura legal a aquells treballadors autònoms que, encara que siguin funcionalment autònoms, desenvolupen la seva activitat amb una forta i quasi exclusiva dependència econòmica de l'empresari o client que els contracta.

El 19 de juliol de 2007 va entrar en vigor el **Reglament del Registre d'Assegurances de Vida**. Amb aquest registre es pretén que cap de les pòlisses de cobertura de mort es quedin sense cobrar per desconeixement dels beneficiaris. Amb aquest objectiu, totes les companyies d'assegurances estan obligades a comunicar les dades corresponents a aquest registre. El Reglament regula diversos aspectes que permetin l'efectiva posada en marxa del Registre, com els relatius a la comunicació i l'enviament de la informació per part de les asseguradores de les dades dels contractes d'assegurances que es trobin en vigor i es trobin dins l'àmbit d'aplicació de la llei.

La Llei 56/2007, de 28 de desembre, de **Mesures d'Impuls de la Societat de la Informació**, introdueix una sèrie d'innovacions normatives en matèria de facturació electrònica i de reforç dels drets dels usuaris, amb les modificacions necessàries a l'ordenament jurídic per a promoure l'impuls de la societat de la informació. Estableix l'obligació per a les entitats asseguradores amb més de 100 treballadors amb un volum anual d'operacions superior a 6.010.121,04 euros, de disposar d'un mitjà d'interlocució telemàtica, que mitjançant la utilització de certificats reconeguts de signatura electrònica permet al públic en general la realització, entre d'altres tràmits, de la contractació electrònica i consultes de les seves dades.

1.2. Activitat Assegurances Mútua de Terrassa

En el decurs del passat exercici de 2007 la situació sectorial d'una forta competència en els sectors tradicionals del nostre negoci (salut, baixa laboral i convenis col·lectius) ha exigint de tota l'organització un major esforç per a mantenir els estàndards de qualitat i l'eficiència en els nostres processos.

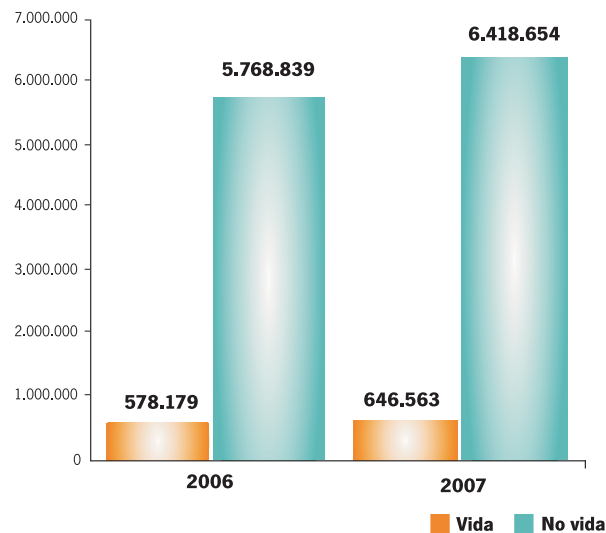
Les àrees tècniques i comercials han patit aquesta pressió sectorial de la manera més evident, tant en la captació de nous negocis com en el manteniment d'operacions de cartera rellevants, culminant l'exercici amb el gruix dels objectius planificats aconseguits.

1.2.1. Principals Magnituds Econòmiques

1.2.1.1. Evolució del negoci

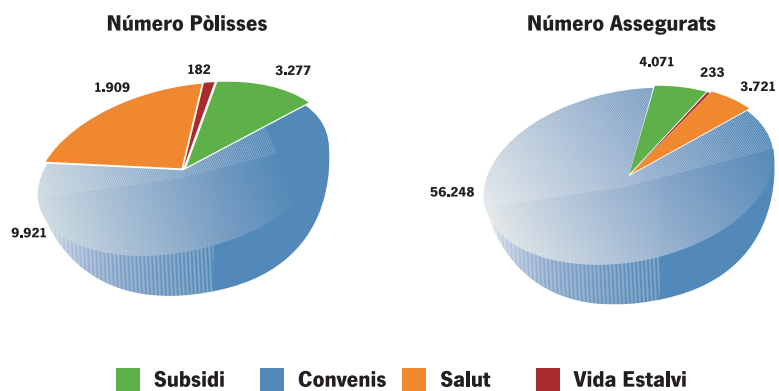
Un any més es manté la tendència alcista, registrant uns ingressos per quotes de **7 milions d'euros**. Aquest volum de negoci representa un increment del **11,3%** respecte a l'any anterior.

Aquest creixement, respecte del creixement sectorial del 3,9%, ens permet sentir-nos satisfets amb l'objectiu plantejat de, a més de créixer, fer-ho guanyant quota de mercat.



1.2.1.2. Composició de la Cartera

En els diagrames de distribució per sectors adjunts, pot apreciar-se el pes de les principals prestacions tant en número de pòlisses com en socis protegits. El negoci de No Vida (Subsidi, Convenis i Salut) segueix essent el que concentra més volum d'activitat.

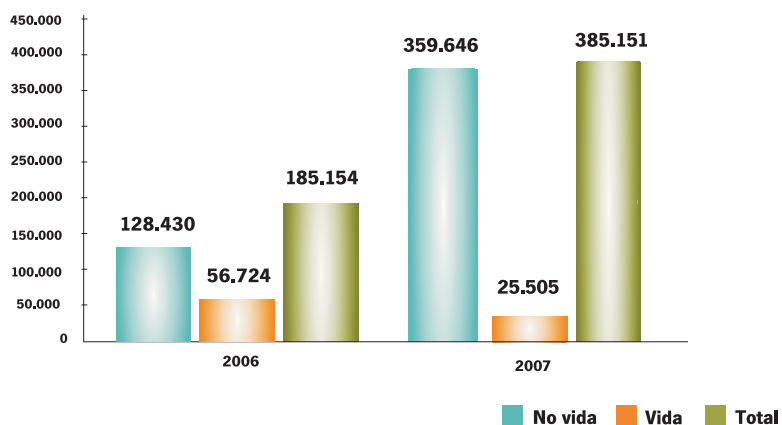


1.2.1.3. Resultat Tècnic (sense impostos)

El resultat tècnic ha estat de **385.151 €**, augmentant en un 208% respecte l'any anterior.

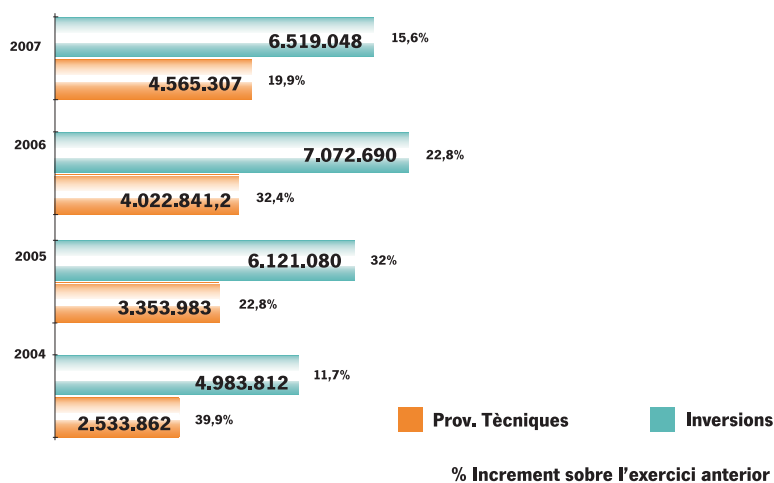
En No Vida el resultat ha estat de **359.646 €** amb un increment respecte a l'exercici precedent d'un 280%. En Vida, en canvi el resultat ha estat de **25.505 €** el que suposa un decrement respecte al darrer any.

Aquest increment tan substancial del benefici del 208% és el fruit d'una política de maximització de resultats sustentada en unes normes de subscripció i gestió de la sinistralitat molt exigents, així com un alineament de la despesa en àrees i projectes relacionats directament amb el negoci. Aquesta estratègia està arribant a quotes on una millora substancial del grau d'eficiència resulta més complexa d'obtenir en els propers exercicis.



1.2.1.4. Evolució Provisions Tècniques i Inversions

Les provisions tècniques han sobrepassat els 4,5 milions d'euros i les inversions han assolit més de 6,5 milions d'euros, el que suposa una continuïtat respecte al 2006.



1.2.1.5. Marge de solvència

D'acord amb la legislació vigent, les Mutualitats de Previsió Social han de disposar d'un Patrimoni Propi no compromès que excedeixi d'una quantia mínima, calculada d'acord amb aquesta reglamentació específica.

Com es pot observar en la taula adjunta, el patrimoni propi no Compromès excedeix, en totes les línies de negoci, notablement l'import de la quantia mínima, presentant a nivell total un **superàvit de 2,58 milions d'euros, el que representa un 378,53% sobre la quantia mínima exigida.**

	No Vida (€)	Vida (€)	Total (€)
Patrimoni propi no compromès	1.583.215,24	1.931.841,05	3.515.056,29
Quantia mínima de Marge de solvència	851.949,35	76.665,28	928.614,63
Excés de Marge de solvència (superàvit)	+ 731.265,89	+1.855.175,77	2.586.441,66

1.2.2. Principals realitzacions

Els principals objectius de l'any s'estableixen en torn al creixement en volum de negoci, número de pòlisses i mutualistes, així com en l'increment de notorietat de la marca.

El creixement s'ha concretat a través de diferents accions, entre les que destaquen:

- Nous productes en Assistència Sanitària.
- Coneixement i creixement de les assegurances dins del Grup Mútua de Terrassa.
- Pla d'acció comercial.
- Rendibilitat: mantenir resultats equilibrats que ens permetin poder reinvertir en creixement.
- Sistemes d'informació interns i externs, que ens ajudin a millorar els nostres processos a tots els nivells.

1.2.2.1 Model Organitzatiu

S'han efectuat noves incorporacions necessàries a la nostra organització amb l'objectiu de reforçar totes les àrees estratègiques de la nostra Entitat. Cal esmentar la incorporació de la Unitat Direcció Tècnica, així com el nou dimensionament de les àrees comercials i d'atenció al client, dut a terme tant a la Central com a les dues Delegacions de Barcelona i Girona.

La importància del negoci directe pel seu pes en el conjunt del negoci (55% del total) així com per la seva contribució al compte de resultats, exigia crear un model específic de gestió. El departament de gestió personal i els gestors personals que el conformen, pretén oferir un servei personalitzat i d'alta qualitat als socis mutualistes adscrits. La filosofia en la que es basa és: la personalització de productes i serveis, immediatesa i capacitat d'interlocució.

1.2.2.2 Model de distribució

Tal com apunta la tendència del sector, on el canal d'Agents i Corredors distribueixen al voltant del 50% del negoci. La nostra Entitat ha dut a terme una sèrie d'accions encaminades a la potenciació d'aquest canal, entre les que destaquem:

- Incorporació de personal especialitzat en la gestió del canal Mediació.
- Política comercial més competitiva des del punt de vista de producte, preu i prestacions.
- Noves eines informàtiques de suport a la venda i al mutualista: WEB Corporativa.
- Campaña per l'increment de productivitat dels nous nomenaments de mediadors.



Amb la finalitat de possibilitar l'assoliment dels ambiciosos objectius plantejats per a aquest segment del negoci, s'ha reforçat aquesta àrea amb la incorporació d'especialistes, tant a Terrassa com a la Delegació de Barcelona.

Com a conseqüència de l'entrada en vigor de la nova Llei de Mediació, en el passat mes de juliol de 2007 i de les característiques de la nostra xarxa de distribució no directa s'ha constituït **Mútua de Terrassa, Societat d'Agència**. El seu objectiu està centrat en la distribució de negoci i la canalització de petits contribuents de negoci sota la figura recentment creada de la Llei de l'auxiliar extern.

1.2.2.3 Defensor del Mutualista

D'acord amb el que disposa l'article 17 de l'Ordre ECO/730/2004, sobre els Departaments i Serveis d'Atenció al Client i el Defensor del Client de les entitats financeres, la Defensora del Mutualista designada per Mútua de Terrassa, MPS, Sra. M. Eugènia Cuenca Valero, ha presentat a la Junta Directiva de la mutualitat un informe explicatiu del desenvolupament de les funcions portades a terme durant l'exercici 2007, constatant que no es va presentar durant aquest període cap reclamació dirigida al Defensor del Mutualista.

1.2.2.4 Accions més destacades

A la manera de síntesi, a continuació es relacionen les accions més rellevants de 2007:

1.2.2.4.1 Vendes

Consells Esportius Comarcals

- Continuant amb la tasca iniciada ara fa 2 anys, en la que ens vàrem introduir dins els Consells Esportius i Comarcals de Catalunya, aquest any 2007 se n'han incorporat 3 de nous: Patronat d'Esports Valls, Consell Esportiu d'Osona i Consell Esportiu del Montsià.



Campanya de Jubilació Mutua 2007

- Campanya de venda creuada per a tots els mutualistes, així com per a la captació de nous clients.
- Participació del canal de distribució.
- Encartament al Diari de Terrassa.



1.2.2.4.2 Productes

Mútua Salut Clínica:

- La UEN Asseguradora introdueix al mercat una nova assegurança de Salut amb l'objectiu estratègic d'ampliar el mercat potencial de l'assistència privada de Salut.
- Per a prestar el servei es disposa del conjunt de 34 Clíniques i Hospitals del quadre mèdic de l'Asseguradora que actualment disposa per al producte de Salut.



- Cal destacar el cost com a factor competitiu en la comercialització d'aquesta assegurança, amb el que podem disposar del Mútua Salut Clínica per una quota mensual des de 18,75 euros per assegurat.

Productes Personalitzats:

Amb la finalitat d'apropar les solucions adequades a les necessitats de cada col·lectiu, en el 2007 hem continuat amb la nostra política de personalització de productes.



1.2.2.4.3 Programa de Fidelització

Associats Mutualistes de Negoci Directe

- Creació i enviament del nostre pack de benvinguda al Programa Associat Preferent a tots els nostres mutualistes del canal directe amb la guia d'avantatges exclusius per als mutualistes.



1.2.2.4.5 Branding

Retolació de les oficines Centrals Av. Jacquard 36

- Destaquem una nova retolació de la façana en la que s'utilitzen diferents imatges del nostre codi de comunicació visual caracteritzat per la gamma de productes i serveis destinats a les assegurances personals i professionals: Mútua Salut, Mútua Salut Dental, Accidents, Vida, Baixa Laboral, Jubilació i Convenis Col·lectius.



1.2.2.4.6 Noves Tecnologies - Societat de la Informació

Nou web d'Assegurances Mútua de Terrassa

- Nou web on es pot trobar informació de tots els productes i serveis destinats a Mutualistes i Mediadors, així com el quadre mèdic de Salut i Salut Dental actualitzat periòdicament.
- Apartat destinat a mediadors de l'Asseguradora, en el que disposen d'informació de seguiment i gestió del seu negoci.



- Es pot connectar a través de l'enllaç "Assegurances" del web corporatiu de Mútua o bé directament pels webs:
www.assegurances.mutuaterassa.com
www.assegurances.mutuaterassa.cat

1.2.3. Valoració de l'exercici

L'any 2007 ha estat com tots els anteriors un any intens, en el que s'han acomplert els objectius inicialment previstos.

Destaquem com a fites importants, els resultats d'explotació, l'evolució del negoci i el major coneixement de l'Activitat Asseguradora dins del nostre Grup, així com dins del nostre mercat natural.

Les principals línies d'actuació que ens han permès créixer i avançar en línia ascendent:

- Nous productes en Assistència Sanitària.
- Pla d'acció comercial.
- Potenciar el creixement del negoci a través d'una distribució multicanal.
- Rendibilitat positiva per a poder reinvertir en creixement.
- Forta inversió informàtica que ens permeti una millor i més eficaç gestió.
- Major coneixement de les Assegurances dins del Grup Mútua Terrassa.

Les línies d'actuació per al 2008 han de tenir com a punt de partida les bases que s'han assolit aquest any i per tant cal començar a sistematitzar els processos i els mecanismes que ens permetin assolir, un cop més, els objectius que ens plantegem per aquest nou any.

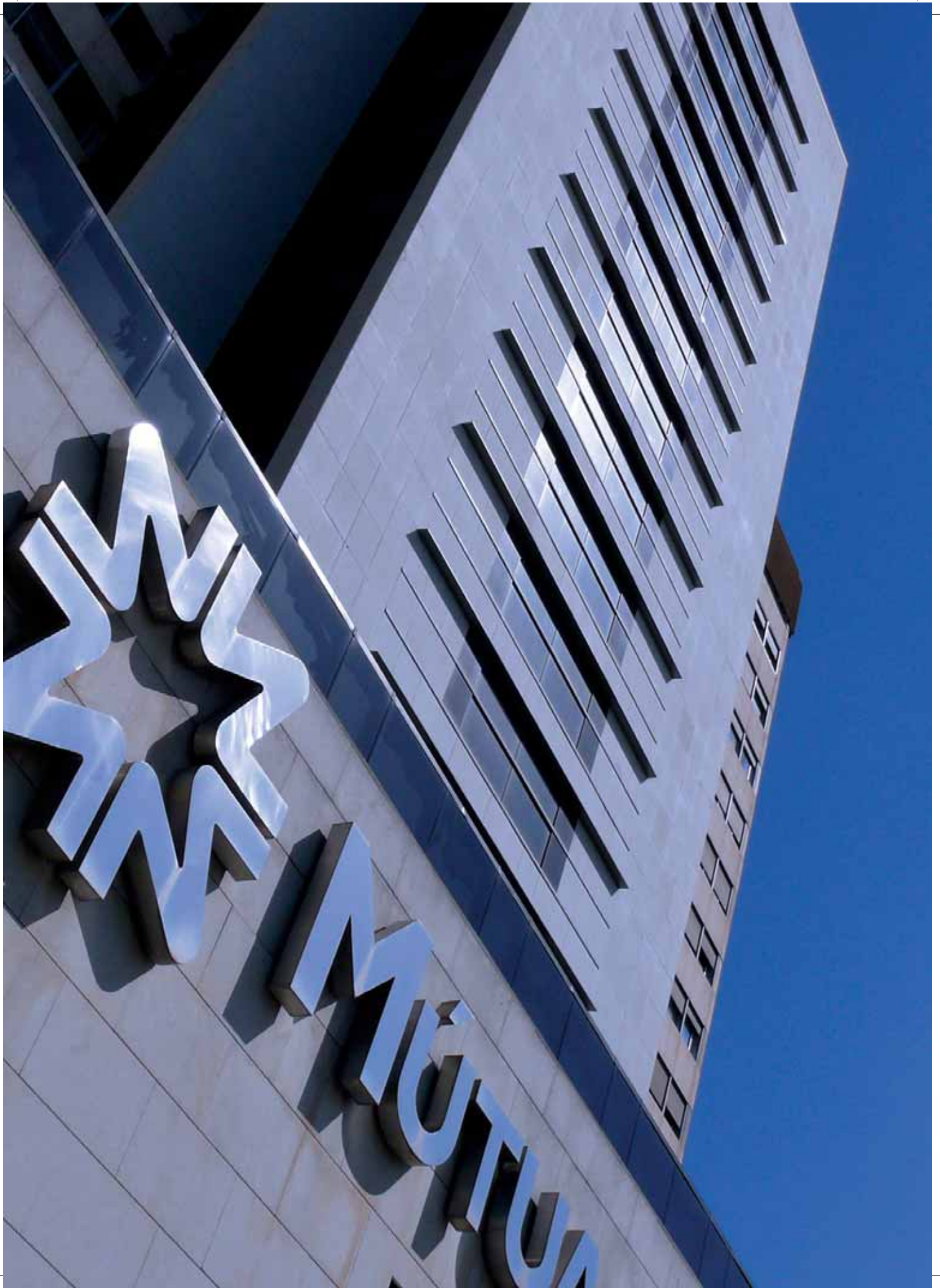
Per finalitzar, cal fer constar un cop més el nostre agraïment a l'equip de persones que han col·laborat a fer possible aquesta realitat actual tan satisfactòria, i pel suport prestat en tot moment en aquest procés de transformació en el que tots estem implicats.



MÚTUA
DE TERRASSA
MUTUALITAT DE PREVISIÓ SOCIAL

Activitat Assistencial





2. Activitat Assistencial

A

2.1 Entorn General

Premi Top 20

La consultora IASIST va presentar, per setè any consecutiu, els resultats del programa "Hospitals TOP 20", un procés d'avaluació externa dels hospitals de caràcter voluntari, anònim i gratuït que aporta al servei sanitari informació actualitzada sobre l'evolució, en el nostre país, de paràmetres hospitalaris claus a partir de la valoració dels centres participants del Sistema Nacional de Salut

i del sector privat. Les variables per avaluar els centres són: els índex de mortalitat, les complicacions i readmissions, l'estada mitjana, la taxa de cirurgia sense ingrés i el cost de producció. Tot això, en consideració a la complexitat de cada hospital i les seves variables ajustades per risc.

Un any més l'Hospital Mútua de Terrassa ha estat guardonat amb el Premi Hospitals TOP 20 2007, en aquest cas en la categoria d'Hospitals amb especialitats de referència, de la qual cosa ens en sentim molt orgullosos.



Projecte Laboratori

A mitjans de setembre de 2007 ha estat aprovada la fusió entre els laboratoris de Mútua de Terrassa, fins ara ubicat a la societat Egara Laboratoris SA, i el laboratori del Consorci Sanitari de Terrassa.

El projecte suposa crear una nova entitat "Catlab" que per volum de determinacions estarà al capdavant del lideratge català i espanyol.

Les instal·lacions d'aquest nou laboratori estaran ubicades en el Parc Logístic de Salut de Viladecavalls.

2.2 Entorn Sanitari

Auditoria docència

Durant el mes de juny de 2007 l'Hospital Mútua de Terrassa va ser objecte d'una auditoria d'acreditació docent dintre del pla de qualitat de la Direcció General de l'Agència de Qualitat del Sistema Nacional de Salut, que alhora depèn del Ministeri de Sanitat i Consum. L'auditoria la va fer un equip auditor del ministeri format per tres persones i per una inspectora representant a la Subdirecció General d'Avaluació i Inspecció d'Assistència Sanitària que depèn del Departament de Salut de la Generalitat de Catalunya. Al llarg d'una setmana durant la que es van avaluar tots els aspectes de les funcions centrades en els pacients, en l'organització, en la formació i es van fer entrevistes personals als MIR i personal de plantilla. El resultat final va ser àmpliament satisfactori i va acreditar de nou a l'hospital en la seva funció de docent. L'anterior auditoria docent es va realitzar l'any 2000.

Auditoria oncològica

Dintre del marc del pla director d'oncologia l'hospital va ser objecte d'una auditoria en relació als resultats en cirurgia oncològica per part de la Direcció General de Planificació i Avaluació dependent del Departament de Salut. Els resultats objectiven una qualitat òptima en l'atenció d'aquest tipus de pacients, superior a la d'altres centres similars.

HIFU

HIFU (High Intensity Focused Ultrasound) és una modalitat terapèutica que utilitza l'acció produïda per una hipertèrmia transitòria (60-100°C) induïda per ultrasons a fi de generar necrosis coagulativa de teixits biològics. La necrosis tissular generada és posteriorment reabsorbida pel teixit sa circumdant o progressa a fibrosis com a mecanisme reparador tissular. Aquesta modalitat també és coneguda com a ablació tèrmica. Es tracta d'una nova alternativa terapèutica no invasiva basada en mecanismes físics reconeguts pel tractament local de tumors benignes i malignes (càncer). No substitueix a cap tractament però afegeix clares opcions terapèutiques. Després de diversos viatges a la Xina per observar la tècnica, la constrastació científica posterior i informar-ne a les autoritats sanitàries, l'Hospital Mútua de Terrassa va decidir incorporar aquesta opció terapèutica amb l'objectiu de posicionar l'hospital com a referent tecnològic en determinades patologies, potenciar-los i aconseguir un efecte multiplicador en diferents àrees assistencials i sobre els



nostres professionals. Actualment la teràpia HIFU és una tècnica molt difosa a la Xina, Japó, Singapur i Corea del Sud però el seu desenvolupament a Europa és més novedós, sent la sala d'HIFU de l'Hospital Mútua de Terrassa la primera d'Espanya i la tercera d'Europa.

Projecte Acreditació Hospitalària

L'Hospital ha estat avaluat a l'octubre del 2007, per una entitat externa, d'acord amb els estàndards essencials (un total de 531) aconseguint un 83% de grau d'assoliment. El procés d'acreditació ha inclòs una autoavaluació, una auditoria externa i una revisió per part del comitè de tècnics experts en la matèria, encarregats d'emetre la decisió final en base als informes finals emesos pels avaluadors, documentació aportada, i dades recaptades al llarg del procés a través de les entrevistes amb els responsables.

Aquests resultats evidencien el nostre enfocament cap als usuaris que reben els serveis, com pels clients interns de l'organització. Aquest sistema d'acreditació de centres sanitaris fa possible l'avaluació de serveis de salut amb criteris de transparència, independència i sobre la base de l'anàlisi de les dades i de la informació generades. Alhora ens ha permès detectar els punts forts i de millora, tot respectant la nostra pròpia realitat. Per aquest motiu s'han posat en marxa nous mecanismes interns de control i de millora del model. Ara tenim un nou repte que afrontar, introduint dins del model els 769 estàndards no essencials per a la propera acreditació l'any 2010.

L'avaluació dels criteris que contempla aquest model d'acreditació segueix la filosofia del model de gestió EFQM, per aquest motiu s'ha plantejat treballar en paral·lel i aconseguir abans del 2010 el segell "Excel·lència Europea 300+", un reconeixement europeu a les empreses que demostren un alt nivell d'excel·lència en la qualitat de la seva gestió, i que tenen com a principi la millora permanent dels resultats, actuant sobre els agents facilitadors que la possibiliten.



Projecte d'Història Clínica Informatitzada Health Care Information Systems (HCIS)

Continuant l'impuls del projecte de la història clínica informatitzada endegat amb HP, ara fa tres anys, durant l'any 2007 la implantació del projecte ha tingut un impacte més global, ja que les accions dutes a terme afecten cada vegada més als professionals assistencials de tots els àmbits de la UEN Assistencial. En concret, les accions implantades durant l'any 2007, en relació a aquest projecte, han estat les següents:

- Implantació del mòdul d'informes d'HCIS per a tots els professionals assistencials.
- Implantació del mòdul de citació ambulatoria d'HCIS, en substitució de CEXMAIN, en Consultes Externes HMT.
- Implantació del mòdul HCIS d'Arxiu i Petició Electrònica d'Història Clínica a l'HMT i les CEX HMT.

- Implantació del RIS de radiologia al CAP Rambla (registre activitat radiologia i informes proves), amb citació i comunicació amb les agendes d'HCIS.
- Posada en marxa d'Informes Assistencials al nivell I i II d'Urgències.
- Implantació d'informes i formularis específics de Pre-Alt a l'entorn d'HCIS, per a metges, infermeres i treballadores socials.
- Implantació del formulari i informe d'alta d'infermeria per a pacients hospitalitzats.
- Implantació HCIS al Cap Oest (passi de visita i informe quirúrgic), pel programa de Cirurgia Ambulatoria al citat Cap.

2.3 Exercici Econòmic

El resultat d'explotació de l'Activitat Assistencial ha estat positiu de 265.879 euros, el resultat financer positiu de 81.952 euros, mentre que el resultat extraordinari ha estat positiu de 1.913.411 deixant com a resultat de l'exercici de l'activitat assistencial abans d'impostos un positiu de 2.261.242 euros.

2.4 Activitat

2.4.1 L'Hospital Mútua de Terrassa

L'Hospital és un centre que pertany a la Xarxa Hospitalària d'Utilització Pública (XHUP) de Catalunya. És un centre adscrit a la Universitat de Barcelona per a la formació de pre i postgrau. Així mateix, té convenis amb altres institucions universitàries per a la formació d'infermeria, llevadores i tècnics.

Disposa de 456 llits, amb més de trenta especialitats diferents, i és hospital de referència per especialitats com neurocirurgia i cirurgia toràcica per a una població de més d'un milió d'habitants, així com per determinats processos de cirurgia oncològica. També és centre de referència d'hemodinàmica cardíaca. L'Hospital està acreditat per a la formació MIR, actualment té 114 professionals que cursen la seva especialitat a la nostra Institució.

Les dades d'activitat més rellevants d'aquest any 2007 han estat les següents:

ACTIVITAT D'HOSPITALITZACIÓ + CMA

	Any 2007	Any 2006	% variació
HOSPITALITZACIÓ AGUTS + CMA			
Llits a 31/12	456	456	-
Altes Hospitalització + CMA	25.983	25.632	1,4%
EM	5,0	5,5	- 9,1%
Edat mitjana	52,5	52,1	-
Taxa mortalitat	2,96%	2,65%	-
Autòpsies	67	83	- 19,3%
Pressió urgències	45,1%	46,2%	- %
Reingressos urgents 30 dies	6,74%	6,38%	-
HOSPITALITZACIÓ SUBAGUTS			
Salut Mental			
Llits a 31/12	25	25	-
Altes hospitalització	102	90	13,3%
EM	84,2	88,2	- 4,5%
TOTAL LLITS HOSPITALITZACIÓ	481	481	-

Durant l'any 2007 s'ha de destacar l'augment global de 351 altes d'aguts (1,4%). Bona part d'aquest augment es concentra en les altes del CatSalut (190 altes), companyies asseguradores de salut (66 altes), mútues d'accidents de treball (100 altes) i companyies d'accidents de circulació (31 altes) i altres finançaments que han registrat una disminució de 36 altes.

L'estada mitjana (EM) de totes les altes ha disminuït en 0,5 dies, quedant fixada en 5 dies. La pressió d'urgències (nº ingressos d'urgències / nº ingressos totals) s'ha millorat, passant del 46,2% l'any 2006 al 45,1% l'any 2007, això permet a l'hospital treballar amb activitat més programada.

ACTIVITAT AMBULATÒRIA

	Any 2007	Any 2006	% variació
Primeres visites metge	104.554	97.113	7,7%
Visites successives metge	214.654	213.462	0,6%
Total visites metge	319.208	310.575	2,8%
Total visites d'altres professionals	72.461	65.584	10,5%
Ràtio successives / primeres	2,1	2,2	- 0,1%
Exploracions gabinets diagnòstics	67.337	62.250	8,2%
Pacients Hospital de dia	1.170	1.102	6,2%

El nombre de primeres visites ha augmentat més proporcionalment que les successives. Han augmentat les primeres visites en (7.441) i les successives en (1.192) coincidint amb un major protagonisme del paper de l'especialista com a consultor a l'atenció primària.

URGÈNCIES

	Any 2007	Any 2006	% variació
Núm. Urgències	130.208	129.391	0,6%
% urgències ingressades	9,3%	9,3%	0,1%
Núm. Pendants ingrés a les 8h. matí	2.928	2.787	5,1%
% no visitats	3,6%	3,3%	9,9%
Temps mitjà permanència global per pacient	5h 04 min	5h 39 min	-35 min

S'ha consolidat el procés de reorganització del Servei d'urgències fonamentat en quatre línies estructurals i funcionals: la creació dels nivells assistencials, la professionalització, la creació i potenciació d'unitats de suport que són alternatives a l'hospitalització convencional i la gestió centralitzada dels llits hospitalaris mitjançant la unitat d'admissions.

ACTIVITAT QUIRÚRGICA

	Any 2007	Any 2006	% variació
Intervencions quirúrgiques totals (sense cirurgia menor)	16.618	17.820	- 6,7%
De les quals són de CMA	6.213	6.253	- 0,6%
Taxa de substitució global	63,4%	66,0%	-
Cirurgia menor ambulatoria (inclou AP)	5.671	4.033	40,6%

Globalment, l'Hospital ha realitzat 1.192 intervencions menys que l'any anterior. D'aquestes 6.213 són de cirurgia major sense ingrés amb una taxa del 63,4% de cirurgia susceptible de ser feta per CMA. Enguany s'ha donat un fort impuls a reduir pacients en llista d'espera de cirurgia menor ambulatoria amb un increment del 40,6%, contribuint tant l'hospital com els CAPs que fan cirurgia menor.

PARTS

	Any 2007	Any 2006	% variació
Parts	1.998	1.997	2,1%

El total de dones que van donar a llum al llarg de l'any 2007 ha estat de 1.998, xifra similar a la de l'any anterior, i el total de nadons nascuts 2.035 (13 més que l'any anterior). Es van atendre 35 parts de bessons (38 l'any anterior) i 1 de trigèmins.

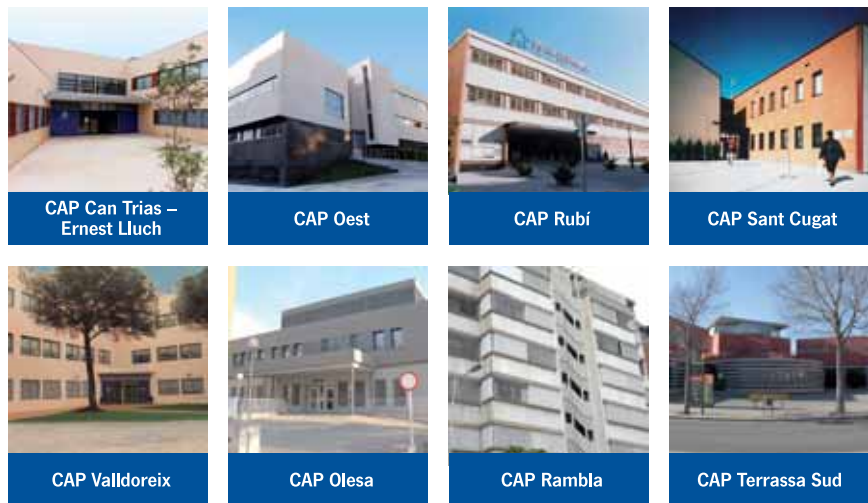
RADIODIAGNÒSTIC

	Any 2007	Any 2006	% variació
TAC	14.926	13.351	11,8%
Ressonància Magnètica	8.382	6.012	39,4%
Ecografies	31.669	28.758	10,1%
Mamografies	17.664	15.267	15,7%
Radiologia simple i altres exploracions	110.867	90.939	21,9%
Total diagnòstic per la imatge	183.508	154.327	18,9%

La demanda de proves al servei de radiodiagnòstic creix any darrere any, destacant les Ressonàncies Magnètiques (RNM) i les Tomografies Axials Computeritzades (TAC) per la posada en marxa de nous equipaments. La radiologia simple i les altres exploracions creixen significativament, com a conseqüència, entre d'altres, d'atendre a un major nombre de malalts.

2.4.2 Atenció Primària

Al CAP Rambla s'han adequat els accessos d'entrada al centre i les sortides d'emergència per adaptar-se al compliment de la normativa LIA (Llicència Ambiental). També s'han adaptat els llocs de treball administratiu del taulell de la recepció de la planta 6 i s'ha habilitat un nou gimnàs per teràpia de grup en rehabilitació, a la planta 4.



L'Àrea Bàsica de Salut Terrassa D, que té el CAP Oest i CAP Can Trias, ha ampliat la cartera de serveis en pediatria iniciant l'activitat de les consultes d'endocrinologia i al·lèrgiologia pediàtrica al CAP Oest, com a referents per a la resta de CAPs de Mútua de l'àrea de Terrassa. D'altra part, el servei de cirurgia de Mútua de Terrassa ha acostat el servei a la població posant en marxa les activitats de cirurgia ambulatoria a les instal·lacions de cirurgia menor de CAP Oest. L'equip d'atenció primària ha millorat incorporant, tant en medicina com infermeria, les noves accions concedides pel CatSalut també el programa d'atenció a la dona (PASSIR) ha esdevingut més accessible a la població amb la incorporació dels serveis d'una llevadora al CAP Oest.

En el terreny comunitari, el Programa Salut i Escola del Departament de Salut ja està en marxa en tots els instituts de la zona i es van consolidant les actuacions comunitàries de promoció de la salut a la nostra població (xerrades sobre hàbits saludables a les escoles, formació en primeres cures als professors dels col·legis d'educació primària, etc).

Al CAP Rubí, el mes de desembre, va tenir lloc la segregació de l'ABS de Rubí 1 a Rubí 3 (Consorci Sanitari de Terrassa) que ha afectat a 11.800 usuaris. Al servei de rehabilitació s'han posat en marxa els grups de Patologia Integral del Raquis (PIR). En el context comunitari, l'equip de pediatria ha desplegat noves xerrades a tots els parvularis sobre hàbits saludables i recomanacions d'autocura, i el programa Salut i Escola s'ha ampliat a 3 instituts de secundària.

Al CAP Sud s'avança la instauració i consolidació del nou programa informàtic d'Història Clínica electrònica compartida, HCIS. El Programa Salut i Escola ha estat ampliat a tots els IES de referència, i s'han realitzat activitats d'educació sanitària als adolescents ens els IES de referència i en els centres cívics. Dintre de l'àrea de recerca i docència, destacar que van ser els guanyadors del Premi d'Infermeria de Mútua de Terrassa amb el projecte: Obesitat, sobrepès i factors de risc relacionats amb nens i nenes de 6-12 anys adscrits al CAP Sud de Mútua de Terrassa.

A l'ABS Sant Cugat, amb els centres CAP Sant Cugat, CAP Valldoreix, Consultori de La Floresta i Consultori de Les Planes, els serveis de medicina general i infermeria dels nostres centres han augmentat la seva oferta amb les noves accions del CatSalut. S'ha incrementat l'oferta del servei de rehabilitació amb la posada en



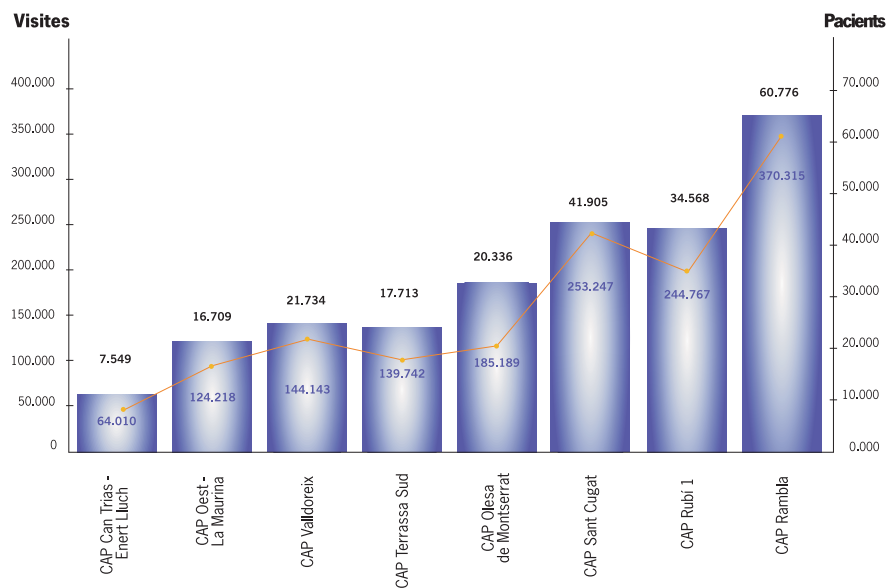
marxa dels grups Patologia Integral Raquis (PIR) i hem augmentat l'oferta especialitzada en els nostres centres per a les especialitats de dermatologia, neuropediatria, servei de seguiment del nadó a preterme, d'endocrinologia pediàtrica i l'apropament del servei de cirurgia i traumatologia a la població de Sant Cugat. Infermeria ha desenvolupat i posat en marxa diferents projectes: grups per a pacients diabètics; grups lactància materna; consolidació de les activitats comunitàries com els grups de violència de gènere, salut i escola i vacunacions escolars; educació a les escoles i casals infantils per a la prevenció dels efectes de la calor; consells i xerrades sobre primers auxilis a cuidadores d'escoles bressol municipals i col·laboració estreta amb el servei de vigilància epidemiològica en dos brots de toxoinfeccions alimentàries i en els casos de tuberculosi detectats al municipi. A més a més, s'han consolidat els grups de fibromiàlgia, amb la incorporació d'una psicòloga clínica, i el Servei Atenció Integral al Domicili de l'ABS de Sant Cugat. La infermera Comunitària de les Planes ha iniciat grups de promoció de l'exercici. El Consultori de la Floresta ha condicionat les seves instal·lacions millorant la qualitat de les mateixes.

Al CAP d'Olesa s'han potenciat les activitats de caràcter comunitari, especialment amb la implantació del programa salut i escola a dos instituts més, amb xerrades de promoció de la salut: en edat infantil a llars d'infants i centres educatius i també a agrupacions veïnals d'Olesa. Es van cedir espais i personal d'infermeria per a iniciar el programa de pressoteràpia per limfedema en pacients mastectomitzades en col·laboració amb l'Associació Ariadna. Les activitats de cirurgia menor s'han consolidat totalment.

DADES GLOBALES ATENCIÓ PRIMÀRIA

	Any 2007	Any 2006
Núm. pacients atesos	217.852	200.199
Freqüentació pediatria	5,1	5,2
Núm. Visites	1.525.631	1.423.327
Urgències	72.921	72.492
Freqüentació metge família	4,7	4,8

ATENCIÓ PRIMÀRIA ANY 2007



2.4.3 Activitat acadèmica i qualitat assistencial

L'activitat assistencial que es desenvolupa a l'hospital i a l'atenció primària de salut es complementa amb la docència i la recerca de formació continuada, essencial en el bon desenvolupament de la medicina. Recordem que Mútua de Terrassa està adscrita a la Universitat de Barcelona, a més d'estar acreditada per a la formació de MIR, aspectes que ressalten la importància que la docència i la investigació tenen en la nostra Institució. Part d'aquesta tasca es fa de la mà de la Fundació per a la Recerca, que en els darrers anys s'està consolidant com a suport a tots els nostres professionals, participant en diferents projectes tant nacionals com internacionals, i que ha tingut com a fet destacable, la inauguració de les noves instal·lacions del laboratori de recerca.





- **Formació de pregrau**

Anualment es formen a les nostres instal·lacions 82 estudiants de les llicenciatures de Medicina, Psicologia i Farmàcia procedents de la Universitat de Barcelona, i de la que 11 dels nostres professionals són professors associats. Altres 238 estudiants cursen les diplomatures d'Infermeria, Fisioteràpia i Teràpia Ocupacional i un tercer grup de 107 estudiants es formen com a tècnics en radiologia, llevadores, auxiliars clínica i treball social. En aquest 2007,6 diplomats d'infermeria han realitzat estudis de postgrau.

Aquesta activitat docent és el fruit dels acords i convenis que Mútua de Terrassa té amb diferents institucions universitàries.

- **Formació de postgrau**

Durant aquest any s'han incorporat 38 nous residents, el que fa que el nombre total de metges que estan desenvolupant la seva formació MIR a la nostra Entitat arribi als 127. Cal destacar que durant l'any 2007 s'han acreditat les especialitats de hematologia i hemoteràpia, aparell digestiu i pneumologia. Per tant, les especialitats actualment acreditades per a la formació MIR en el nostre hospital són:

- Hematologia i Hemoteràpia
- Medicina interna
- Medicina intensiva
- Medicina familiar i comunitària
- Cirurgia general i digestiva
- Cirurgia toràcica
- Neurocirurgia
- Traumatologia
- Ginecologia i obstetrícia
- Laboratori i d'anàlisis clíniques
- Microbiologia
- Reumatologia
- Anestesia i reanimació

- Pediatria
- Oncologia
- Farmàcia
- Psiquiatria
- Psicologia
- Rehabilitació
- Radiologia
- Anatomia patològica
- Oftalmologia
- Aparell digestiu
- Pneumologia

- **Comitès de suport tècnic i assistencial**

Amb l'objectiu de millorar la qualitat assistencial, l'Hospital disposa de diferents comitès tècnics que donen suport tant als professionals com a la pròpia direcció mèdica. Cal mencionar especialment el treball que es realitza per aconseguir la protocolització clínica i la continuïtat assistencial amb la nostra atenció primària, que participa en diversos d'aquests comitès. Actualment estan en funcionament els següents comitès tècnics i assistencials:

Comitès tècnics:

Comitè de transfusió de sang i hemoderivats
Comitès oncològics (11 en total)
Comitè de farmàcia terapèutica
Comitè d'aturada cardíaca
Comitè de seguretat del pacient
Comitè d'interrupció de l'embaràs
Comitè d'atenció al pacient politraumàtic

Comitès assistencials:

Comitè de docència
Comitè d'infeccions
Comitè d'històries clíniques i documentació
Comitè de mortalitat
Comitè de tumors
Comitè d'ètica assistencial
Comitè d'urgències
Comitè de farmàcia inter-nivells



MÚTUA
DE TERRASSA
MUTUALITAT DE PREVISIÓ SOCIAL



Plaça Dr. Robert, 5
08221 Terrassa
Tel. 93 736 50 50
Fax 93 736 50 59

www.mutuaterassa.cat