

# Ibermutua

Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº 274

## Presentación General de Servicios



Ibermutua

# IBERMUTUA

## Protegemos empresas y personas

Ibermutua es una mutua colaboradora con la Seguridad Social de ámbito nacional, que pone a disposición de las empresas dos tipos de coberturas:

- **La protección de los riesgos profesionales de sus trabajadores**, que abarca la cobertura de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (contingencia profesional) y la prevención de riesgos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo y salud en las empresas.
- **La gestión de la incapacidad temporal por enfermedad común y accidente no laboral (contingencia común)**. La empresa que tenga concertada con Ibermutua la cobertura de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales de sus trabajadores, puede concertar también la gestión de la incapacidad temporal por contingencia común y lograr así una gestión eficiente de los procesos de incapacidad temporal y una reducción de los costes de absentismo laboral de la empresa, derivados de estos procesos.

Para ello, contamos con una red de centros formada por cerca de 120 centros propios y casi 1.000 concertados en todo el país y cuya distribución geográfica y funcional nos permite atender y dar una respuesta integral a las necesidades de las empresas y sus trabajadores, de una manera ágil y eficaz, evitando desplazamientos innecesarios.

## Protección de los riesgos profesionales: una respuesta integral

### Cobertura de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales (contingencia profesional)

Ante un accidente de trabajo, en Ibermutua encontrará una respuesta global, tanto en nuestras actuaciones de asistencia sanitaria y rehabilitadora como en las prestaciones económicas y sociales que gestionamos.

Proporcionamos soluciones integrales basadas en la combinación de la experiencia de los profesionales sanitarios, formados e involucrados en el trato al paciente, con los últimos avances técnicos y terapéuticos en el campo de la medicina y la gestión asistencial, lo que garantiza una pronta recuperación e incorporación del trabajador a la empresa.

### Asistencia sanitaria

La asistencia sanitaria de Ibermutua comprende la atención inmediata en el momento del accidente, las consultas sucesivas y la posterior rehabilitación prestando los servicios de urgencias médicas, asistencia ambulatoria y hospitalaria y especialidades médico-quirúrgicas en todos sus centros sanitarios.

Ofrecemos al trabajador accidentado cobertura médica tanto en España como en el extranjero.

### Urgencias médicas

El equipo de asistencia sanitaria urgente está preparado para actuar las 24 horas del día, todos los días del año. Contamos con control analítico de diagnóstico inmediato, equipos de diagnóstico radiológico, desfibriladores y equipos de reanimación.

Además de tener centros asistenciales de urgencias en todas las provincias, contamos con un servicio de ambulancias equipadas para prestar la asistencia.





## Asistencia ambulatoria y hospitalaria

Nuestra red asistencial cubre todas las especialidades médico-quirúrgicas relacionadas con el accidente de trabajo y las enfermedades profesionales. Además, entre nuestras clínicas y hospitales concertados se encuentran los centros sanitarios más prestigiosos de todo el país.

En conjunto, a través de nuestra red asistencial y hospitalaria ofrecemos los siguientes servicios, especialidades y unidades médicas especializadas:

### ESPECIALIDADES

- Alergología
- Análisis Clínicos
- Anestesiología y Reanimación
- Cardiología
- Medicina Interna
- Medicina Física y Rehabilitación
- Neurocirugía
- Neurofisiología Clínica
- Odontología
- Oftalmología
- Otorrinolaringología
- Psicología
- Psiquiatría
- Radiología y Radiodiagnóstico
- Reumatología
- Traumatología y Cirugía Ortopédica con unidades especializadas de:
  - Unidad de Artroscopia
  - Unidad de Columna
  - Unidad de Rodilla
  - Unidad del Hombro
  - Unidad de la Mano
  - Unidad del Dolor
  - Ondas de Choque

### UNIDAD DE VALORACIÓN DEL DAÑO CORPORAL

### UNIDAD DE ENFERMEDADES PROFESIONALES

### UNIDADES QUIRÚRGICAS ESPECIALIZADAS:

- Cirugía artroscópica integral
- Cirugía de la columna vertebral
- Cirugía de la mano y microcirugía
- Cirugía general
- Cirugía digestiva
- Cirugía maxilofacial
- Cirugía plástica y reparadora

### UNIDADES ESPECIALIZADAS DE DIAGNÓSTICO/ TRATAMIENTO:

- Unidad de Rehabilitación y Telerrehabilitación Cardiaca
- Unidad del Sueño
- Unidad de Salud Mental
- Escuela de Espalda
- Laboratorio de Biomecánica
- Telemedicina y Servicio Sanitario de Asistencia Remota (Servicio-SAR)

## Rehabilitación

En nuestras Unidades de Rehabilitación y Fisioterapia, ponemos a disposición de los trabajadores accidentados las técnicas más avanzadas y las terapias necesarias para proporcionar un tratamiento rehabilitador completo de las distintas lesiones:

- Electroterapia.
- Hidroterapia.
- Laserterapia.
- Magnetoterapia.
- Potenciación muscular isocinética.
- Reeducción muscular mediante terapi-master.
- Termoterapia.

## Readaptación profesional, terapia ocupacional y asistencia social y psicológica

La reincorporación de los trabajadores accidentados a su medio social y laboral constituye un objetivo permanente en Ibermutua. Por ello, nuestro Servicio de Readaptación Profesional y Terapia Ocupacional se integra y forma parte del proceso global de rehabilitación física y funcional de los accidentados con algún tipo de secuela o discapacidad.

Nuestras actuaciones en esta materia tienen carácter interdisciplinar –médicos rehabilitadores, fisioterapeutas, psicólogos, trabajadores sociales, expertos en formación de adultos, etc.- y las llevamos a cabo de acuerdo con las necesidades concretas de cada paciente, estableciendo planes específicos de evaluación y formación ocupacional.

## Prestaciones económicas

Como entidad colaboradora con la Seguridad Social, asumimos el pago de las prestaciones económicas derivadas del accidente de trabajo y enfermedad profesional que vienen reguladas por la Ley General de Seguridad Social, la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, el Real Decreto 295/2009, por el que se regulan las prestaciones del sistema de Seguridad Social por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural, y el Real Decreto 1148/2011, para la aplicación y desarrollo de la prestación económica para el cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave. Estas prestaciones son:

- Incapacidad temporal.
- Lesiones permanentes no invalidantes.
- Incapacidad permanente:
  - Incapacidad permanente parcial.
  - Incapacidad permanente total.
  - Incapacidad permanente absoluta.
  - Gran invalidez.
- Muerte y supervivencia (IMS):
  - Auxilio por defunción.
  - Viudedad.
  - Orfandad y a favor de familiares.
- Prestación de riesgo durante el embarazo.
- Prestación de riesgo durante la lactancia natural.
- Prestación económica para el cuidado de menores afectados por cáncer o enfermedad grave.

## Prestaciones sociales

La Comisión de Prestaciones Especiales de Ibermutua gestiona ayudas asistenciales, económicas y programas individualizados de formación orientados a mejorar la cualificación y a facilitar la reinserción socio-laboral de los trabajadores que, como consecuencia de haber sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, hayan perdido su empleo o se encuentren en un especial estado de necesidad sobrevenida.

Estas ayudas, que se financian con cargo a la Reserva de Asistencia Social de la Mutua y están reguladas por la **Resolución 28 de octubre de 2019 de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social**, se destinan, entre otras, a **rehabilitación y recuperación, reorientación profesional y adaptación del puesto de trabajo, adaptación de los medios esenciales para el desarrollo de las actividades básicas de la vida diaria**, como por ejemplo: ayudas para el mantenimiento de la posesión o disfrute de la vivienda habitual, formación, complemento de auxilio por defunción, eliminación de barreras arquitectónicas en la vivienda habitual, adaptación de vehículos o adquisición de elementos técnicos.

Dichas ayudas son independientes y compatibles con las prestaciones reglamentarias de la Seguridad Social, y para su determinación, se toma en consideración los ingresos totales de la unidad de convivencia en la que se encuentre el beneficiario de la prestación.

La Comisión de Prestaciones Especiales completa y distingue la acción protectora de Ibermutua, ya que convierte la eficiencia gestora en mejoras y beneficios para el colectivo de trabajadores mutualistas, especialmente los que sufren accidentes más graves y carecen de recursos económicos.

## Botiquines

De acuerdo a la Orden TAS/2947/2007, de 8 de octubre, suministramos, a nuestras empresas asociadas, sin coste adicional, el botiquín de primeros auxilios y entregamos con la periodicidad necesaria y razonable, la reposición del mismo, cuyo contenido consta de:

- **Desinfectantes y antisépticos.**
- **Gasas estériles, algodón hidrófilo, vendas, esparadrapo, apósitos adhesivos.**
- **Tijeras, pinzas y guantes desechables.**

A través del Teléfono **900 23 33 33** Ibermutua proporciona más información sobre el suministro y la reposición de botiquines.





## Prevención de riesgos laborales y mejora de las condiciones de trabajo y salud

Nuestro primer objetivo en el ámbito de la prevención de riesgos es la reducción de la siniestralidad laboral, así como la mejora de las condiciones de trabajo.

Nuestra actuación en este ámbito ha permitido que las empresas asociadas a Ibermutua tengan una evolución de la tasa de siniestralidad un 30% menor que el resto de la actividad productiva del país.

Las actividades generales que desarrollamos como apoyo a las empresas mutualistas, de acuerdo con el Real Decreto 860/2018, de 13 de julio, por el que se regulan las actividades preventivas de la acción protectora de la Seguridad Social a realizar por las mutuas colaboradoras con la Seguridad Social, se orientaran preferentemente a coadyuvar en las pequeñas empresas, así como en las empresas y sectores con mayores indicadores de siniestralidad, a la mejor incardinación en los planes y programas preventivos de las distintas administraciones competentes; al desarrollo de la I+D+I y a la divulgación, educación y sensibilización en prevención de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Para ello, realizamos:

- **Actividades de asesoramiento a las empresas asociadas y a los trabajadores autónomos adheridos:**
  - Programas de asesoramiento técnico (prioritariamente, a pymes y empresas de sectores con mayor siniestralidad.
  - Programas de asesoramiento a empresas o actividades concurrentes.
  - Programa de difusión del servicio «Prevención10.es».
  - Programa de asesoramiento a pymes para la adaptación de puestos de trabajo y estructuras para la recolocación de trabajadores accidentados o con patologías de origen profesional.
- **Actuaciones para el control y reducción de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales de la Seguridad Social.**
- **Actividades de investigación, desarrollo e innovación para la reducción de las contingencias profesionales.**



## Gestión de la incapacidad temporal por enfermedad común y accidente no laboral (contingencia común)

Ibermutua gestiona la incapacidad temporal por enfermedad común y accidente no laboral (contingencia común), trabajando con sus empresas mutualistas en la disminución del absentismo laboral por causa médica. Esta gestión comprende:

El pago de esta prestación corre a cargo de la empresa entre el 4º y el 15º día de baja. A partir del día 16 de baja médica, Ibermutua se hace cargo de la prestación económica.

### La cobertura de prestaciones económicas de incapacidad temporal

Esta prestación trata de cubrir la falta de ingresos que se produce cuando un trabajador está imposibilitado temporalmente para trabajar.

En caso de enfermedad común, la prestación económica de incapacidad temporal se inicia a partir del 4º día de baja médica.

### El control y seguimiento sanitario de los procesos de incapacidad temporal por enfermedad común

Ibermutua contactará con el trabajador enfermo para interesarse por su estado de salud y tratar de colaborar en su restablecimiento, poniendo a su disposición todos los medios propios de los que dispone para agilizar la realización de pruebas diagnósticas y así ayudar a que se cure antes y pueda reincorporarse al ámbito laboral en las mejores condiciones posibles.

*Como resultado de esta gestión, las empresas asociadas a Ibermutua registran los menores costes de absentismo laboral del país*

#### ESTO SIGNIFICA UN BENEFICIO PARA SU EMPRESA EN:

- **Ahorro de cotizaciones sociales:** dado que la empresa mantiene la obligación de cotizar por sus trabajadores en baja.
- **Ahorro de complementos salariales:** ya que, en muchos casos, los convenios colectivos contemplan complementos de la prestación recibida por el trabajador en baja, que recaen a cargo de la empresa.
- **Ahorro de costes por sustitución de trabajadores:** tanto por la contratación de nuevo personal, como por las pérdidas de productividad en la sustitución de trabajadores expertos.

## Trabajadores Autónomos: Protección para los profesionales por cuenta propia

En Ibermutua ponemos a disposición de los trabajadores autónomos, o por cuenta propia, tres tipos de coberturas:

- La incapacidad temporal por enfermedad común y accidente no laboral.
- El accidente de trabajo y enfermedad profesional.
- La prestación por cese de actividad.

En conjunto, estas tres coberturas le permiten contar con una protección integral ante todas las situaciones de enfermedad, accidente y cese involuntario de actividad, contando a su lado con el apoyo de una mutua como Ibermutua, con sus centros, profesionales, servicios, calidad, solvencia y eficacia.



## Otros servicios que ofrece Ibermutua

### Servicios integrales de atención sanitaria laboral:

#### **Innovamos en asistencia sanitaria: Servicios integrales de atención sanitaria laboral**

Con el fin de ofrecer el mejor servicio, fomentamos la investigación clínica de nuestros profesionales sanitarios e impulsamos programas de innovación y desarrollo (I+D+i) para la puesta en marcha de nuevos servicios que complementan y refuerzan nuestra atención sanitaria, al tiempo que mejoran la salud laboral de nuestros trabajadores protegidos.

Incorporamos técnicas terapéuticas avanzadas en los tratamientos médicos y clínicos, así como los últimos avances de la tecnología aplicada a la gestión y a los servicios. Conozca estos servicios:

#### **Escuela de Espalda**

Es un programa de educación y entrenamiento para que el paciente con dolor vertebral, con procesos de incapacidad temporal derivados de una contingencia cubierta por Ibermutua, adquiera los conocimientos y habilidades necesarios que le permitan alcanzar y mantener un estado de salud óptimo para su espalda.

Impartido por profesionales especialmente cualificados en esta materia, la Escuela de Espalda facilita información sobre diferentes aspectos relacionados con la patología vertebral (anatomía básica, causas del dolor vertebral, mecanismos de protección, normas básicas de higiene vertebral, etc.) que permite combatir mejor los episodios dolorosos.

Además, proporciona un entrenamiento preciso para adquirir hábitos posturales correctos y desarrolla un programa específico de ejercicios de columna, destinado a conseguir un mejor estado funcional y un estilo de vida más saludable para el trabajador, manteniendo un seguimiento periódico de los pacientes tratados.

#### **Laboratorio de Biomecánica**

El Laboratorio de Biomecánica de Ibermutua es una unidad especializada en la que se evalúa de forma objetiva el estado funcional del sistema músculo-esquelético de aquellos trabajadores que se encuentran en una situación de incapacidad temporal, tras haber sufrido un accidente laboral o una enfermedad común, y que presentan algún tipo de limitación o dificultad para retornar a sus actividades habituales previas al accidente.

Resulta especialmente útil cuando se quiere medir la eficacia del tratamiento que está siguiendo, cuando es necesario analizar las modificaciones que pueden efectuarse respecto a dicho tratamiento y cuando, una vez finalizado el proceso patológico, hay que definir de forma objetiva y precisa las limitaciones funcionales que tiene el paciente.



## Unidad de Rehabilitación y Telerrehabilitación Cardíaca

Es un servicio especializado en la rehabilitación integral de los pacientes que han padecido recientemente una angina de pecho, un infarto de miocardio, etc. y se encuentran en un proceso de incapacidad temporal (baja médica) cubierto por Ibermutua.

Estas unidades reducen el número de incapacidades permanentes originadas por la enfermedad coronaria y mejoran la calidad de vida de estos pacientes. En ellas se consigue además:

- Recuperar la máxima capacidad funcional, mediante un programa de entrenamiento físico controlado.
- Controlar los factores de riesgo cardiovascular, a través de un seguimiento clínico de los mismos.
- Disminuir el periodo de convalecencia.
- La readaptación personal, social y laboral del paciente, mediante técnicas psicológicas para ayudar a superar la enfermedad y sus complicaciones asociadas, como la depresión.
- Disminuir la mortalidad asociada a nuevos eventos cardíacos.

En las Unidades de Telerrehabilitación Cardíaca se incorpora un sistema de videoconsulta cardiológica.

Asimismo, Ibermutua también lleva a cabo un programa de **rehabilitación cardíaca domiciliaria, mediante un sistema de monitorización cardiológica remota**, dirigido a los pacientes en situación de baja laboral por cardiopatía isquémica que, tras realizarles una valoración cardiológica inicial en Ibermutua, son clasificados como **pacientes de bajo riesgo**.

Antes de iniciar la rehabilitación cardíaca domiciliaria, el paciente realiza unas sesiones de aprendizaje en las instalaciones de la Unidad de Rehabilitación Cardíaca. En ellas, el personal sanitario de Ibermutua le enseña el tipo de ejercicio físico a realizar diariamente, la duración e intensidad del mismo y cómo utilizar el dispositivo de monitorización cardiológica remota, que permite registrar la frecuencia cardíaca durante el tiempo que el paciente realice la actividad física.

Además, se enseña al paciente a tomarse las constantes vitales (frecuencia cardíaca o pulso radial y/o carotídeo y la tensión arterial) antes de iniciar y de finalizar la actividad física y se le explica cómo rellenar tanto la hoja de control, con el tipo y duración del ejercicio realizado cada día, como la hoja de registro de las constantes vitales y la sintomatología, si la hubiese durante la sesión. También recibe instrucciones sobre qué hacer en caso de tener síntomas clínicos o situaciones de emergencia.

Con una periodicidad semanal o quincenal, el paciente acude a los controles preestablecidos por su médico de Ibermutua, para que lo valore médicamente, le resuelva posibles dudas e incidencias, y se registren los datos grabados en el sistema de monitorización cardiológica remota, para su análisis, estudio y seguimiento.

## Unidad del Sueño

Es un servicio especializado en la evaluación y diagnóstico de pacientes con procesos de baja cubiertos por Ibermutua y que están directamente relacionados con trastornos del sueño.

Los trastornos del sueño son muy frecuentes en la población trabajadora y están directamente relacionados con los accidentes de trabajo, especialmente en aquellas profesiones o actividades que requieren concentración, atención y rápida capacidad de reacción para desarrollar el trabajo en condiciones de seguridad, tanto para el propio trabajador como para las personas que lo rodean.

En nuestras unidades hacemos varios tipos de pruebas, como la polisomnografía nocturna convencional, realizada en nuestras instalaciones, que consiste en el registro nocturno simultáneo de variables neurofisiológicas (actividad cerebral, muscular...) y cardiorrespiratorias que permiten evaluar la cantidad y calidad del sueño, así como identificar los diferentes eventos cardíacos, respiratorios, motores, etc., y la repercusión que éstos tienen en el sueño.

También contamos con equipos de **poligrafía respiratoria domiciliaria**, una prueba utilizada para diagnosticar el Síndrome de Apnea –Hipopnea del Sueño (SAHS). Para realizar este estudio, los profesionales sanitarios enseñan al paciente a utilizar el dispositivo que éste se llevará a su domicilio. Una vez allí, lo único que tiene que hacer es seguir las instrucciones que le ha dado el profesional sanitario en la mutua. La información queda registrada y almacenada en el dispositivo y, posteriormente, es analizada por el médico neurofisiólogo.

## Unidad de Salud Mental

Dirigida a pacientes con procesos en baja médica relacionados con patologías de la esfera mental cubiertos por Ibermutua, es un servicio especializado en la evaluación clínica, diagnóstica y en el tratamiento de este perfil clínico.

Para ello, los profesionales sanitarios que integran la unidad (psiquiatras y psicólogos) realizan:

- Entrevista clínica del paciente
- Valoración del caso con la aplicación de herramientas diagnósticas específicas (Listado de síntomas breves, Cuestionario revisado de personalidad de Eysenck, Inventario Multifásico de personalidad de Minnesota-2 Reestructurado.....)
- Valoración del tratamiento médico ya instaurado o a instaurar
- Valoración de la idoneidad del tratamiento psicológico instaurado o a instaurar.

Además, la Unidad de Salud Mental pone a disposición de los pacientes con incapacidad temporal asociada a trastornos de ansiedad **un programa de tratamiento psicológico con realidad virtual**, que consiste en la creación de escenarios inmersivos mediante el uso de nuevas tecnologías (gafas de realidad virtual) que permiten a la persona una experiencia muy similar a la que se produce en una situación real.

Esta tecnología se emplea con éxito en el tratamiento de los trastornos de ansiedad como un componente más del tratamiento psicológico, destinado a facilitar a la persona el volver a afrontar situaciones que evitan a causa de la ansiedad que los genera. Así, ofrece la posibilidad de enfrentar al paciente a situaciones ansiógenas en el entorno seguro y controlado de la consulta, sorteando las dificultades que a veces reviste la exposición in vivo.

## Telemedicina y Servicio Sanitario de Asistencia Remota (Servicio-SAR)

La dotación tecnológica de todos nuestros centros, compuesta por sistemas de videoconferencias y digitalización, tanto de las pruebas diagnósticas -radiologías, electrocardiografías y analíticas- como del historial clínico de los pacientes, permite consultar y analizar, en tiempo real, los distintos resultados con varios especialistas a la vez.

Además, contamos con un Servicio Sanitario de Asistencia Remota para el control y seguimiento en los procesos de los trabajadores que tengan determinadas patologías crónicas, como diabetes, hipertensión arterial, obesidad, enfermedades respiratorias, enfermedades cardiovasculares y síndromes plurimetabólicos, y requieran una continua evaluación médica del tratamiento al que estén adscritos, por el grado de complicaciones asociadas que pueden llegar a generar estas patologías en el paciente.

## Servicios de atención e información:

### Línea de Atención Telefónica Integral 24h

A través de la Línea de Atención Telefónica Integral 24h, **900 23 33 33**, las empresas asociadas y los trabajadores protegidos por Ibermutua pueden solicitar asistencia y/o consultar información relativa a:

### Urgencias médicas por accidente de trabajo y enfermedad profesional tanto en España como en el extranjero\*

En caso de urgencia médica por accidente de trabajo, el **900 23 33 33** está disponible, a cualquier hora del día los 365 días del año, con un equipo de profesionales sanitarios que atiende y gestiona la asistencia sanitaria por accidente de trabajo y enfermedad profesional, tanto en España como en el extranjero.

Si un trabajador de una empresa asociada a Ibermutua sufre un accidente laboral, puede solicitar asistencia médica con sólo marcar **900 23 33 33**. Un profesional médico, tras obtener los datos de lo que ha sucedido y comprobar cuál es el estado del paciente, valorará la gravedad de la lesión, los servicios médicos que pueda precisar e indicará el hospital o centro asistencial más cercano al que puede acudir, así como el medio de transporte más adecuado para trasladar al accidentado.

\*Si el accidente laboral tiene lugar en el extranjero, el personal médico dará las pautas necesarias para la asistencia médica y la repatriación del accidentado, si fuese necesario.

*(Para solicitar asistencia desde el extranjero deberá contactar a través del número + 34 91 744 51 01).*

## Información sobre trámites y gestiones en el extranjero

El **900 23 33 33** facilita **información para trabajadores y empresas desplazados o que se desplacen al extranjero**, por lo que las empresas y los trabajadores que se vayan a desplazar al extranjero pueden consultar los trámites y gestiones previas necesarias que deben realizar la empresa y el trabajador con la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social, y cómo deben actuar en caso de accidente laboral.

## Información sobre nuestra red de centros

El **900 23 33 33** también proporciona **información** relativa a la **red de centros** asistenciales y administrativos de Ibermutua.

## Información sobre coberturas y servicios

A través del **900 23 33 33** las empresas, los trabajadores protegidos y los colaboradores pueden solicitar información detallada relativa a la actividad, coberturas y servicios de Ibermutua, así como tramitar y gestionar diferentes solicitudes.

## Resolución de incidencias, quejas y reclamaciones

A través del **900 23 33 33** nuestras empresas mutualistas y los trabajadores protegidos pueden comunicar posibles incidencias relacionadas con los servicios prestados por Ibermutua, así como quejas y reclamaciones relacionadas con los mismos.

## Asistencia telefónica a servicios digitales

A través del **900 23 33 33**, Ibermutua proporciona una atención integral sobre sus servicios digitales, a través de internet.

- [Portal del Paciente](#)
- [Portal Divulgativo PRL](#)
- [Cibermutua](#)

## Oficina de Atención al Cliente

Ibermutua pone a disposición de los trabajadores protegidos y las empresas asociadas la Oficina de Atención al Cliente. La finalidad de este servicio es colaborar en la satisfacción de los clientes, generar un vínculo estable con ellos y facilitar su acceso a los servicios disponibles, mediante una atención personalizada.

Sus principales líneas de actuación son:

- [Proporcionar información actualizada sobre nuestros servicios y coberturas, mediante un contacto periódico y permanente con nuestros asociados.](#)
- [Gestión de las solicitudes, sugerencias y reclamaciones de nuestros clientes. Para ello ponemos a su disposición diferentes canales de comunicación:](#)
  - En Internet, a través de la dirección de correo electrónico [Atencionalcliente@ibermutua.es](mailto:Atencionalcliente@ibermutua.es), donde pueden remitirnos sus comentarios.
  - En la propia Oficina de Atención al Cliente, existente en nuestros centros.
  - A través del teléfono **900 23 33 33**.
  - Mediante las "Tarjetas de Opinión", disponibles en nuestros centros, que podrán cumplimentar y depositar en los buzones de sugerencias dispuestos en toda nuestra red de centros.
  - O a través de Cibermutua, canal específico de comunicación con nuestras empresas y colaboradores.
- [Impulsar la mejora de nuestros servicios, adecuándolos a las necesidades de nuestras empresas y trabajadores.](#)

## Portal Seguridad y Salud Laboral Ibermutua

Es un portal especializado en prevención de riesgos laborales, cuyo objetivo es difundir y fomentar una auténtica cultura preventiva para reducir la siniestralidad laboral y promover buenas prácticas empresariales.

A través de una navegación ágil y funcional, se puede acceder a una amplia documentación e información actualizada del ámbito de la seguridad y salud laboral, así como descargar material técnico y didáctico.

## Guía para Pacientes

Se trata de un documento explicativo en el que se detallan todos los servicios, tanto asistenciales como de atención e información, las prestaciones y los derechos a los que tienen acceso los pacientes de Ibermutua en función de la contingencia que haya originado su proceso asistencial en la mutua. Esta guía está disponible en los mostradores de admisión de los servicios médicos, en las Oficinas de Atención al Cliente de los centros y en la web corporativa. Además, puede descargarse en el ordenador, teléfono móvil o tablet, a través de un código bidi.

## Servicios digitales:

### Cibermutua

Es una plataforma online que permite a nuestras empresas asociadas realizar transacciones personalizadas con los servicios de Ibermutua, de una manera rápida y eficaz, las 24 horas del día, todos los días del año. Dispone de una serie de funcionalidades y servicios de consulta, información y gestión que ayudan a la empresa en sus trámites y relaciones con Ibermutua. Por ejemplo, a través de Cibermutua las empresas podrán:

- Llevar a cabo todas las gestiones relacionadas con la comunicación de accidentes de trabajo, con y sin baja médica.
- Realizar consultas sobre los procesos de incapacidad temporal y la asistencia sanitaria de sus empleados.
- Realizar consultas de descuentos autorizados de pago delegado.
- Generar informes de siniestralidad y absentismo.
- Acceder a información jurídica sobre legislación y convenios.

Todas las transacciones se realizan con las máximas garantías de seguridad, de forma encriptada, a través de un servidor seguro certificado por Verisign (SSL).

Para poder acceder a Cibermutua es necesario que la persona de su empresa u organización que vaya a ser el usuario-administrador de esta aplicación se dé de alta en Cibermutua. Para ello, podrá cumplimentar su solicitud de alta a través de nuestra página web. Al poco tiempo de habernos formulado su solicitud, recibirá un correo electrónico con las indicaciones para completar el proceso de alta, tras el cual recibirá el identificador que le permitirá acceder a Cibermutua.

### Portal Divulgativo PRL

El canal para que las empresas mutualistas puedan gestionar la participación de sus trabajadores en las actividades divulgativas de Ibermutua para la prevención de riesgos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo.

A través de este Portal, las empresas pueden consultar el catálogo de acciones divulgativas y buenas prácticas preventivas, inscribir a sus trabajadores, descargar los diplomas y justificantes de los participantes y obtener la memoria de participación de los alumnos.

### Portal del Paciente

Es un servicio que permite, a los pacientes que hayan tenido algún proceso asistencial en la mutua, consultar a través de Internet.

- Su historia clínica con toda la información de sus procesos médicos y bajas laborales derivados de accidente de trabajo y enfermedad profesional y de contingencia común (accidente no laboral y enfermedad común) gestionados por Ibermutua.
- Todas sus pruebas médicas y documentación asociada.
- La información de su próxima cita médica.
- Los datos económicos de sus prestaciones y certificados de retenciones.
- Solicitar una segunda opinión médica.

Todas estas consultas pueden realizarse, sin necesidad de desplazamientos a nuestros centros, desde cualquier dispositivo con conexión a internet: ordenador, teléfono móvil y tablet, con todas las garantías de seguridad y confidencialidad de los datos.

Puede accederse a este servicio a través de la web [www.ibermutua.es](http://www.ibermutua.es) o de la App Ibermutua, con el DNI y número de teléfono o correo electrónico.

## Otros servicios online

### Página web corporativa

En la web corporativa [www.ibermutua.es](http://www.ibermutua.es), además de consultar toda la información relativa a las coberturas, prestaciones y servicios de Ibermutua, acceder a los distintos portales y servicios de transacciones online, y todos los soportes informativos relacionados con el ámbito de actividad de las mutuas, podrá consultar la red de centros propia y concertada de Ibermutua, cumplimentar y remitir los distintos formularios para la solicitud de prestaciones, del sistema de incentivo bonus, descargar el “Volante de solicitud de asistencia” en caso de accidente de trabajo o solicitar su asociación con Ibermutua, entre otras cuestiones.

### Revista Digital OnMutua

Ofrece información permanente actualizada sobre nuestros servicios, coberturas, prestaciones y asistencia sanitaria, así como sobre la actualidad sociolaboral, médica y de prevención.

### Boletín informativo

Es una publicación en formato digital y periodicidad quincenal dirigida a empresas y colaboradores. Recoge las noticias más significativas que se producen cada quince días en los ámbitos de información sociolaboral, Seguridad Social, Prevención de Riesgos Laborales, Seguridad e Higiene, Inspección de Trabajo y normativa, acompañando la información con enlaces a documentación complementaria.

### Blog ColectivoSS

Es un blog corporativo para comunicarnos, con un lenguaje más cercano, con los distintos públicos o perfil de usuarios de nuestros servicios y prestaciones, y resolver así sus dudas sobre cuestiones relativas a las coberturas, prestaciones y servicios que gestionamos en Ibermutua.





Y además:

### Gestión de Absentismo

A través de un conjunto de actuaciones encaminadas a disminuir el absentismo laboral derivado de la incapacidad temporal y otras prestaciones, en colaboración con la empresa. Así, en función del perfil y características de la empresa, la gestión del absentismo contempla:

- Herramientas web para ayudar al control, seguimiento y cálculo de la incapacidad temporal, que facilita a la empresa una aproximación al conocimiento del impacto económico del absentismo en su negocio y ayuda a identificar situaciones, corregir desviaciones y gestionar el absentismo con mayor eficacia.
- La realización de un análisis multidimensional con un enfoque epidemiológico de todos los factores que afectan al comportamiento del absentismo en la empresa, así como una evaluación del comportamiento de los indicadores del absentismo por incapacidad temporal principales, teniendo en cuenta la evolución temporal, tendencia respecto al sector y estabilidad, lo que permite evaluar la situación actual y hacer estimaciones pronósticas de futuro.
- La incorporación de tecnologías sanitarias, a través de servicios integrales de atención sanitaria laboral y unidades especializadas en las patologías más prevalentes en la población trabajadora, que contribuyen a una gestión eficiente de todos los procesos de incapacidad.

### Sistema de incentivos: Bonus

El Bonus es un sistema de reducción de cotizaciones por contingencias profesionales para las empresas que hayan contribuido especialmente a la disminución y prevención de la siniestralidad laboral. Ibermutua facilita el acceso de sus empresas mutualistas a este sistema de incentivos.



## Por qué asociarse a Ibermutua

Su empresa puede beneficiarse de la gestión integral de todas las coberturas que necesita y de la experiencia, servicio y capacidad de una mutua como Ibermutua. ¿Por qué?

Porque Ibermutua le ofrece la posibilidad de proteger tanto los riesgos profesionales de sus trabajadores, que abarcan la cobertura de accidente de trabajo y enfermedad profesional y la prevención de riesgos laborales y la mejora de las condiciones de trabajo y salud en las empresas, como la gestión de la incapacidad temporal (baja laboral) derivada de una enfermedad común y un accidente no laboral, que incluye el abono de la prestación económica de la incapacidad temporal y el seguimiento sanitario de los procesos de baja laboral, en la misma entidad. De esta forma, podrá simplificar y reducir los trámites y las gestiones necesarios para la protección integral de sus trabajadores. Y además:

### Reducción de costes laborales

Las empresas asociadas a Ibermutua registran los menores costes por absentismo laboral del país. Esto significa un beneficio para su empresa en ahorro de cotizaciones sociales, ahorro de complementos salariales y ahorro de costes por sustitución de trabajadores, tanto por la contratación de nuevo personal como por las pérdidas de productividad en la sustitución de trabajadores expertos.

### Por la amplitud de su red de centros y su capacidad de servicio

Ibermutua cuenta con una red asistencial de cerca de 120 centros y casi 1.000 concertados distribuidos por todo el país.





### Por su calidad y la satisfacción de sus clientes

Según los datos de la Encuesta de Calidad de los Servicios realizada cada año por Ibermutua, el 91% de los mutualistas encuestados declara una alta satisfacción con los servicios recibidos en la mutua.

### Por su eficiencia

en la gestión asistencial y económica, que se traslada tanto a la reducción de los costes laborales y la gestión del absentismo laboral en la empresa como a los servicios desarrollados por Ibermutua y a las distintas prestaciones económicas y sociales (éstas últimas reconocidas a través de la Comisión de Prestaciones Especiales, gracias a la importante dotación de la Reserva de Asistencia Social) gestionadas por la mutua.

### Por su concepción de la atención sanitaria

Basada en la proactividad y en la búsqueda de valor añadido, lo que ha permitido aportar una asistencia sanitaria de calidad, con novedosas tecnologías clínicas, medios profesionales y personalización en la atención, además de estudiar comportamientos que logran una prevención eficaz, así como la reducción de las patologías más prevalentes y sus efectos.

Además, la innovación de los servicios, la incorporación de tecnologías sanitarias de última generación y la puesta en marcha de servicios sanitarios de salud laboral integral, entre las que destacan las unidades especializadas en las patologías laborales más prevalentes, contribuyen a una gestión eficiente de todos los procesos de incapacidad, a través de nuestros servicios integrales de atención sanitaria laboral.

## Experiencia en la gestión del absentismo

Ibermutua implanta actuaciones, programas y servicios específicos dirigidos a la gestión del absentismo en las empresas. Esta experiencia acumulada permite que hoy pueda definir programas individualizados de acuerdo a la tipología y necesidades específicas de sus empresas asociadas.

## Servicios digitales

A través de la incorporación de nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones aplicadas a la gestión, a la asistencia y a los servicios, usted y sus trabajadores podrán acceder a un conjunto de servicios complementarios de atención remota, como la Telemedicina y el Servicio Sanitario de Asistencia Remota (Servicio-SAR), que ofrece múltiples posibilidades para mejorar la salud laboral de la población trabajadora, el Portal del Paciente y Cibermutua, entre otros. En conjunto, Ibermutua ha desarrollado una oferta digital completa para sus distintos colectivos y actividades.

## Solvencia

La solvencia económica de Ibermutua asegura también las prestaciones a sus trabajadores protegidos. Por su parte, la situación del Patrimonio Histórico garantiza a nuestras empresas mutualistas el respaldo a todos los servicios y coberturas que prestamos.

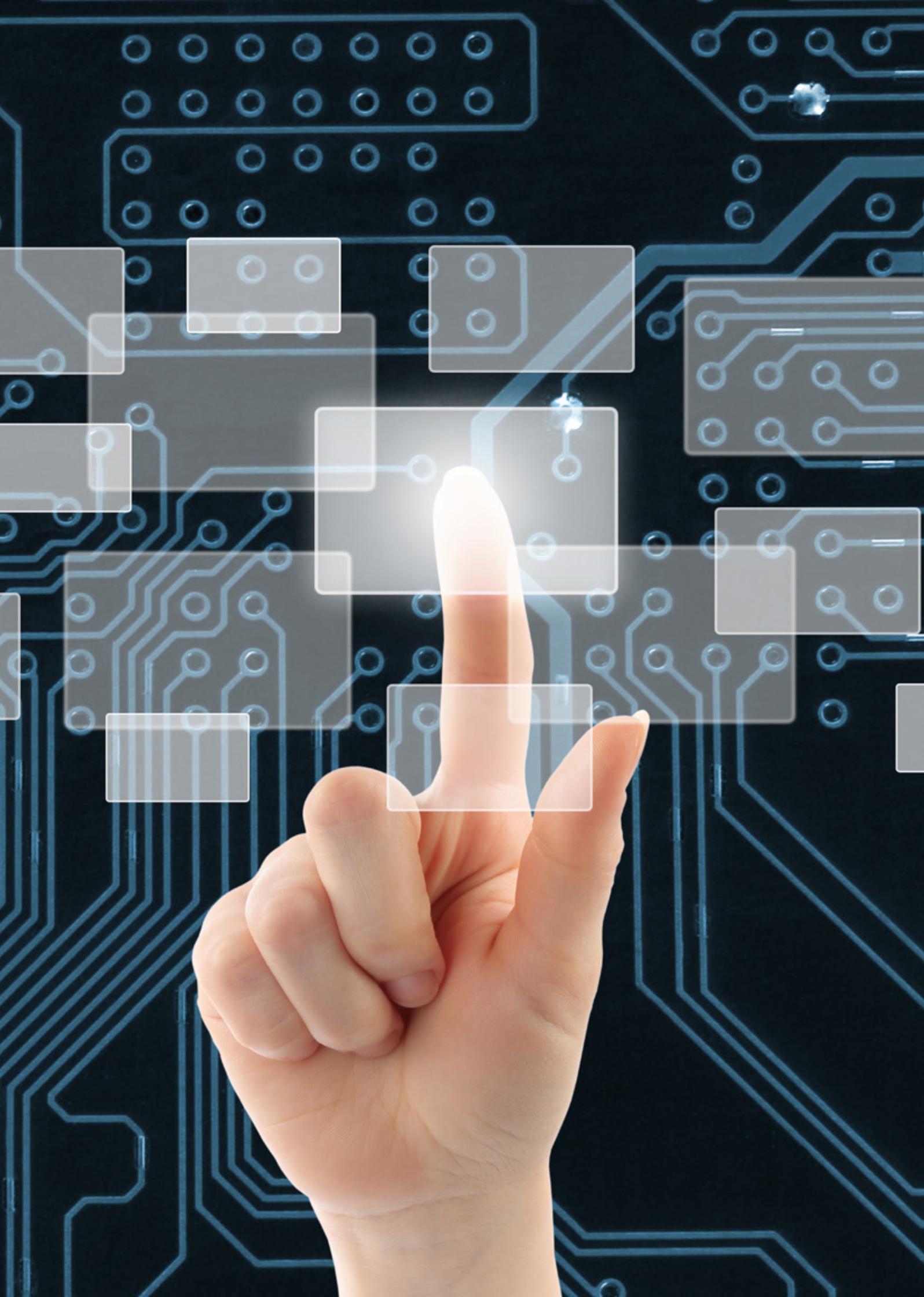
## Reducción de la siniestralidad

Porque en materia de siniestralidad laboral, hay que destacar que las empresas asociadas a Ibermutua han reducido su tasa de siniestralidad más de un 30% que el resto de la actividad productiva del país, en los últimos años.

## Por su I+D+i incorporada en la atención sanitaria y en la gestión de los procesos de incapacidad

Ibermutua impulsa una política y actividad en materia de I+D+i en programas relacionados con la mejora de las condiciones de trabajo, la evaluación y valoración funcional de los puestos, patologías y tratamientos, la incorporación de tecnología a la asistencia, etc. En este sentido, se incorporan, en los procesos de valoración de los distintos procesos de incapacidad, las metodologías y sistemas de evaluación funcional y de daño corporal más avanzados, de cara a la valoración de los distintos tipos de incapacidades, temporal y permanente, así como para las prestaciones del riesgo durante el embarazo y la lactancia natural, los planes de retorno al trabajo, etc. Todo ello para garantizar el análisis de la forma más objetiva, fiable y segura para los trabajadores de sus empresas.







# Ibermutua

## Presentación General de **Servicios**



 **Servicios Integrales de  
Atención Sanitaria Laboral**

Síguenos en 

 **900 23 33 33**  
[www.ibermutua.es](http://www.ibermutua.es)

Certificaciones y acreditaciones



**Protocolo  
AIS<sup>®</sup> - COVID**

**Garantía de seguridad,  
prevención y salubridad**