



Felipe Merino Inaraja

La cobertura dels riscos per accident laboral ha estat encomanada històricament a les mútues, entitats híbrides que pertanyen a l'Estat i alhora assumeixen un funcionament privat que esdevé la pedra angular del seu èxit. La seva eficiència ha estat lloada pels successius governs espanyols, independentment del seu color polític. Fa vuit anys que aquest vot de confiança s'ha duplicat amb un important encàrrec: oferir noves prestacions pel que fa a la tasca preventiva en el treball així com a la cobertura per malaltia comuna i accident no laboral. Dos temes controvertits que s'estan desenvolupant lentament per-

què necessiten un canvi de mentalitats. Fremam, una de les mútues més antigues del país i actualment líder en el mercat, mira enrere, avalua el present i fa un balanç positiu de les possibilitats més immediates: **"La nostra tasca està perfectament encarrellada. Això fa que mirem el futur amb optimisme"**, afirma Felipe Merino, gerent de l'entitat a Catalunya.

La vida de Fremam dibuixa un fidedigne retrat de l'evolució històrica de les mútues en el nostre país. Va néixer fa vuitanta anys, però sota un altre nom i context: l'any 1933, a l'època de la República, un grup d'agricultors s'ajunten per defensar els seus interessos i obtenir garanties davant possibles accidents. És d'aquesta manera que es funda la Mutualidad de Seguros de la Agrupación de Propietarios de Fincas Rústicas de España. Aquell mateix any, canvia el nom i passa a anomenar-se Mutua de Seguros Agrícolas MAPFRE. L'entitat va començar a donar els primers passos com a asseguradora del risc d'accidents de feina, però aviat començà a ampliar el ventall de serveis oferts fins assolir un lideratge sectorial indiscutible. Com a conseqüència de la Llei de bases de la Seguretat Social de 1966 i els posteriors reglaments, el paper de les mútues dona un gir de cent vuitanta graus: **"Amb aquesta nova base normativa, el Ministeri de Treball ens va anunciar que la branca dels accidents de treball no havia de ser privada sinó que dependria de l'entorn públic i estaria integrada dins l'estructura de la seguretat social. Tot i així, ens va deixar la possibilitat de continuar administrant-la"**, rememora Felipe Merino, abans de destacar que: **"Hi va haver companyies que optaren per desaparèixer i d'altres, com la nostra, que en aquell moment tenia el nom de Mapfre Mutualidad de Seguros, que vam dir: 'no ens importa que aquest fill ja no sigui nostre i pertanyi a l'Estat, perquè acceptem ser-ne titulars'."** L'any 1968, s'autoritza l'entitat a continuar col·laborant en la gestió a tot el territori nacional, sota les noves disposicions vigents. Aquell mateix any, la Junta General de l'empresa aprova una separació: mentre que l'antiga companyia continuaria

operant en els sectors de l'assegurança privada, es creava una entitat jurídicament independent, batejada amb el nom de Mapfre Mutua Patronal de Accidentes de Trabajo. **"De totes maneres, van quedar llaços d'amistat, sinergia i col·laboració entre les dues"**, puntualitza. El segon salt arriba el 1990 quan aquestes companyies passen a denominar-se Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social. **"Això va suposar que les que conservàvem el nom de l'anterior empresa privada vam haver de modificar-lo. Va ser un punt d'inflexió cabdal sobretot de cara a la imatge oferta al ciutadà i al client."** Neix així Fremam, un reclam ideal en el sentit més comercial i empresarial, ja que no s'allunya gaire de l'anterior denominació i fins i tot la recorda.

La definició d'una mútua sorprèn. **"Sempre dic que som éssers estranys, perquè tot i que el propietari és l'Estat i ens movem amb capital públic, el nostre funcionament és privat"**, explica tot matisant que: **"El marc d'actuació ens el fixa el Reglament de les Mútues i la Llei de la Seguretat Social. Les dues normatives prohibeixen la lluita de preus, ja que totes tenim tarifes comunes, instituïdes per l'Estat. La paradoxa és que sense rivalitzar en aquest aspecte, hem de competir igualment en el mercat, perquè estem obligades a créixer i tenim un funcionament privat. Així que les vint-i-nou entitats actuals hem de forçar enormement la imaginació, dintre del respecte a la legalitat, per atraure clients cap als nostres serveis."** L'eficàcia de la seva gestió queda demostrada pel suport continu dels governants: **"No només no ens han limitat, sinó que també ens han potenciat. Som un sector que treballem amb l'eficàcia de l'empresa privada, però no tenim ànim de lucre i els nostres beneficis tornen a l'Estat, el qual ens permet utilitzar una part del nostre excedent en la inversió en estructures sanitàries, tècniques o assistencials"**, comenta Felipe Merino, qui també especifica: **"El local que comprem o l'hospital que construïm no són propietat nostra sinó de l'Estat. La mútua només n'és el titular."** Malgrat el seu lligam amb l'administració central, gaudeixen d'una relació harmònica amb els governs autonòmics. **"perquè totes les nostres intervencions i el resultat del nostre treball reverteix en la pròpia comunitat, és a dir, que el nostre remanent a Catalunya s'inverteixen en aquest mateix territori."**

Fins fa uns vuit anys, les mútues es dedicaven exclusivament a cobrir els accidents ocorreguts durant l'horari laboral. **"Signàvem una pòlissa amb l'empresa, que ens ingressava unes tarifes i unes cotitzacions. A canvi, responíem davant del risc d'un sinistre, tant pel que fa a la prestació econòmica o sanitària, com a les possibles seqüeles o incapacitats"**, assenyala el representant de Fremam. Els bons resultats aconseguits van animar l'administració a incrementar-ne la taxa de responsabilitats. Així, l'any 1995 s'aprova la Llei de prevenció de riscos laborals, l'article 32 de la qual permet que aquestes companyies puguin actuar com a serveis de prevenció aliens en el marc de les empreses associades, després d'una acreditació i de l'establiment de les oportunes concertacions. **"La nova normativa va suposar un canvi radical perquè legal, normativa i econòmicament, l'empresa havia d'assumir unes despeses en relació amb quatre matèries: la seguretat, la higiene industrial, l'ergonomia i la vigilància de la salut"**, declara, abans de valorar que: **"Ha estat una llei complexa perquè imposa un canvi rotund en la mentalitat dels empresaris espanyols, que abans no havien d'invertir gens en prevenció i ara aquest capítol passa a ser una despesa important."**

"Hem aconseguit ser grans i alhora esdevenir petits, perquè estem molt a prop dels nostres clients"

Felipe Merino considera que "haurà de transcórrer un temps, potser més d'una generació", per assentar el contingut d'aquestes noves disposicions legals, ja que caldrà impulsar un canvi de consciència, sobretot en les cúpules directives. "Hem de crear una cultura de la prevenció. Fer-los veure que aquesta inversió és del tot necessària i que en un futur acabarà generant una rendibilitat en el seu producte i en la seva competència." El gerent de Fremap detalla un exemple real: "Vam fer un estudi sobre l'ergonomia d'una empresa de rentadores i vam observar que una gran part de la sinistralitat o de l'excés patològic provenia d'una errònia estructuració de la maquinària i dels moviments que havien de realitzar els treballadors per adaptar-s'hi. S'havien de modificar aquests processos i això suposava una despesa important. Els empresaris tenen por que una anàlisi profunda acabi derivant en una inversió inevitable."

La resistència a la llei es tradueix en dades: només un 23% de les companyies han aplicat una prevenció tècnica, sobre la seguretat, la higiene o l'ergonomia. Així mateix, la nova normativa legitimava l'actuació d'altres actors que també podien desenvolupar aquesta tasca preventiva, una concurrència que ha aixecat crítiques. Felipe Merino opina que: "A diferència de les mútues, aquestes empreses privades no poden atendre en cas d'accident. Creiem que és més interessant que un client pugui tenir amb una mateixa entitat tant la cobertura de la sinistralitat com la prevenció, perquè les dues qüestions, que són complexes, estiguin convenientment coordinades."

D'altra banda, l'any 1995, un decret facultava les mútues per cobrir les prestacions econòmiques per incapacitat temporal derivades d'una malaltia comuna i un accident no laboral. "Aquest camp sempre havia estat en mans de l'Administració, però a diferència de la cobertura per accidents laborals, on desenvolupàvem un treball magnífic, aquí hi havia un cert descontrol. No és exagerat dir que, en molts casos, la decisió de demanar una baixa o una alta no era motivada per una malaltia sinó per altres necessitats", constata, tot recordant que l'Estat va creure convenient introduir-hi les mútues. "En un principi no se'ns va facultar per tenir cap control sanitari i era absurd perquè només pagàvem, però no teníem cap poder de decisió. Amb l'aprovació el 1997 d'una sèrie de decrets, se'ns va oferir més marge d'actuació, de manera que els nostres serveis mèdics, per exemple, podien citar el malalt i visitar-lo. Però continuava sent una situació surrealista, perquè la capacitat de donar l'alta no era nostra sinó del metge de capçalera. L'Administració va intentar establir un pont de diàleg entre les dues entitats de salut, però aquesta harmonia no resulta gens fàcil." De fet, quan hi ha una diferència d'opinions entre els dos especialistes, es pot sotmetre la decisió final a una espècie d'àrbitre, l'anomenada inspecció mèdica. "Això tampoc no ha funcionat gaire bé. I continuem sense poder donar l'alta. Aquest sistema ens està ocasionant pèrdues, i el nostre entusiasme inicial ha desaparegut. L'empresari que va confiar en nosaltres també se sent frustrat. D'altra banda, el treballador honest surt perdent, perquè nosaltres volíem oferir-li una assistència completa, l'opinió d'un altre especialista, la possibilitat de gaudir d'un centre privat, molt més ràpid en la realització

de proves i, fins i tot, d'operacions." Per a Felipe Merino, aquesta qüestió, que continua actualment aturada, haurà de modificar forçosament el rumb en un futur no massa llunyà: "És un assumpte que cau pel seu propi pes. És indiscutible que arribarà el dia que les mútues podrem donar les altes als treballadors. Això suposarà un gran canvi estructural, perquè actualment hi ha molta gent dependent dels serveis públics de salut."

Fremap basa els seus trets diferenciadors en la capacitat i formació del seu equip humà de treball. "Sempre hem seleccionat un personal de categoria, tant pel que fa als estaments sanitaris, com als tècnics o administratius." Però és realment en aquest tercer nivell que l'empresa ha introduït els elements més distintius. "Són titulats universitaris, normalment en econòmiques o empresarials, i no s'encarreguen només de realitzar tasques administratives sinó que, sota l'original denominació de gestor integral, es responsabilitzen d'administrar un territori concret de la nostra zona d'actuació. Per exemple, si un dels nostres treballadors té assignada la demarcació de Barcelona, ha de protagonitzar totes les tasques burocràtiques, jurídiques, comercials o d'inspecció de l'àrea metropolitana. Ha d'oferir i formalitzar la pòlissa, visitar les empreses, recollir els parts d'accident, rebutjar-los o acceptar-los, fer els pagaments o anar a magistratura si hi ha una demanda." Segons el gerent, la figura del gestor integral —nascuda fa uns deu anys a proposta del director general de Fremap— aporta un gran avantatge: la proximitat amb el client. "Oferim a l'empresa un únic interlocutor, una persona que no només realitza tasques administratives i burocràtiques, ans al contrari: té capacitat de decisió, perquè és responsable d'aquell territori específic, tant pel que fa a les despeses, com als ingressos o resultats", assevera, abans de remarcar que: "Som el número u del sector. La paradoxa és que hem aconseguit ser grans i alhora esdevenir petits, en el sentit que som com artesans, estem a prop dels nostres usuaris." La filosofia de Fremap s'inspira en el diàleg tant amb l'empresa com amb el lesionat: "No ens limitem només a tramitar papers, treballem cara a cara amb els clients. Si assegures empreses i no les visites estàs condemnat al fracàs. Hem de tenir una gran capacitat de comunicació i per això els nostres treballadors són bones relacions públiques. Una mútua que treballa cap endins i no cap enfora no té gaires possibilitats de sortir-se'n", sentència.

Felipe Merino veu el futur del sector amb optimisme. "Pel que fa als accidents de treball, estem perfectament encarrilats. De totes maneres, seria bo que els governs optessin per alleugerir la nostra cotilla. Se'ns imposa unes normes estrictes pel que fa a la destinació dels nostres ingressos. Si tinguéssim més flexibilitat, gaudiríem d'una major iniciativa d'inversió." Quant a l'evolució de Fremap, les perspectives són igualment encoratjadores: "La nostra línia de progressió és constant, sòlida i basada en elements positius", explica, tot ressaltant un dels punts més importants per a la mútua: la millora gradual tècnica i humana del seu equip de treball. "Actualment, el 78% dels 5.000 empleats té una formació universitària. Volem assolir un percentatge que s'apropi al 100%." Obrir les portes dels càrrecs directius a les dones per assolir un equilibri entre els dos sexes és un altre objectiu: "Actualment hi ha més personal femení que masculí com a gestors integrals, lloc on es forgen els futurs directores provincials", conclou el representant d'aquesta mútua a Catalunya.