

Guía informativa

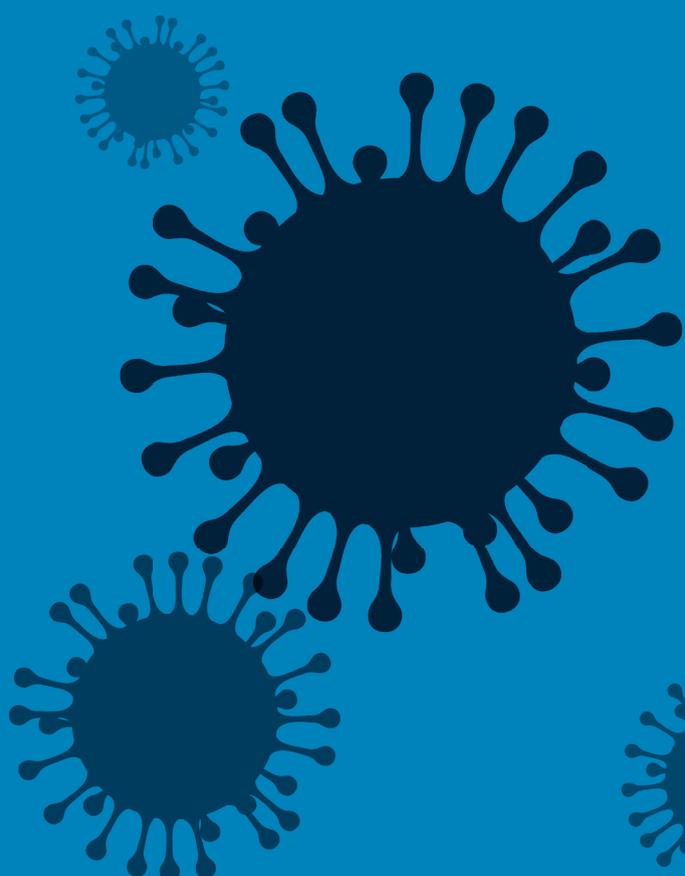
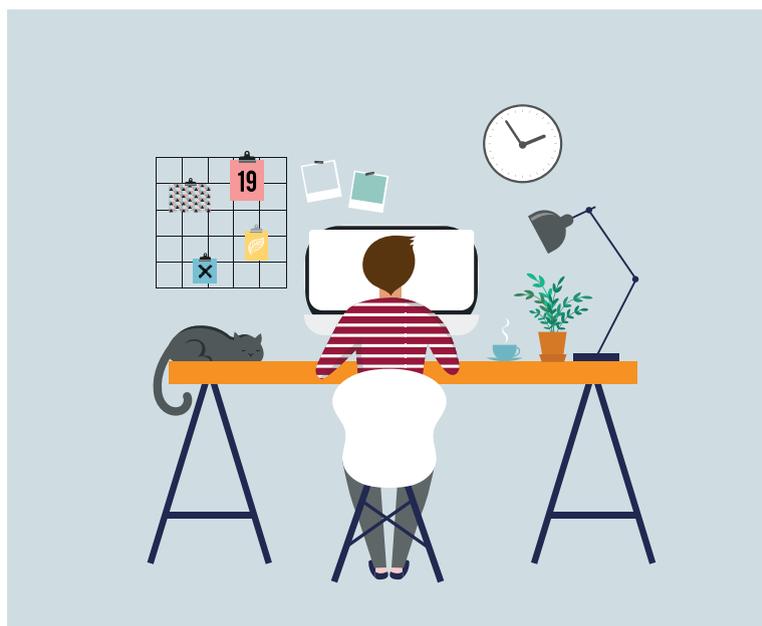
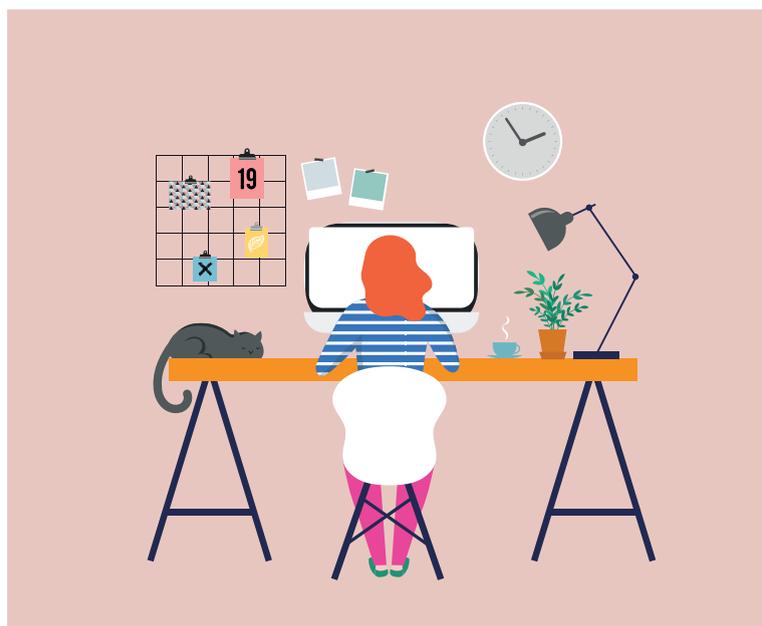
Atención de MUFACE durante el COVID-19

3 de abril | 2020

COVID - 19

COVID - 19

COVID - 19



enseñanza

Desde **CCOO** estamos recibiendo multitud de consultas relacionadas con MUFACE y la atención sanitaria, Incapacidad Temporal o trámites para prestaciones. Esta guía pretende dar algunas respuestas a esas dudas a partir de la información oficial que MUFACE está facilitando.

La información se va ampliando constantemente en la web de MUFACE, así como en la del Ministerio de Sanidad, por lo que recomendamos que se consulten ambas de manera habitual para mayor seguridad.

Contenidos sanitarios de interés

En cuanto a contenidos de carácter general del Ministerio de Sanidad, los protocolos de actuación e información actualizada sobre la enfermedad se pueden consultar en el siguiente enlace:

<https://www.mscbs.gob.es/profesionales/saludPublica/ccayes/alertasActual/nCov-China/home.htm>

Es importante visitarlo con regularidad, ya que van actualizando los contenidos y los protocolos constantemente.

Cobertura de MUFACE

Todos/as los/as mutualistas y beneficiarios/as están cubiertos/as al 100% en esta emergencia internacional, tanto si son de adscripción pública o privada, al igual que el resto de los usuarios/as del Sistema Nacional de Salud. Todos/as serán atendidos/as conforme al protocolo vigente determinado por las autoridades sanitarias.

Ante la sospecha de tener síntomas compatibles con una infección respiratoria (tos, fiebre, y/o falta de aire), los protocolos establecen que:

- No acudas a urgencias, porque es contraproducente para el riesgo de contagio.
- Aíslate en tu domicilio
- Llama a los teléfonos específicos de tu comunidad autónoma.

Puedes consultar los teléfonos junto con los previstos para información sobre coronavirus en este enlace:

https://www.muface.es/muface_Home/mis-servicios/Informaci-n-ccaa-coronavirus.html

Teléfonos Coronavirus de las Entidades Concertadas

Si eres de opción concertada, puedes llamar a los teléfonos de tu entidad, también allí te indicarán cómo actuar y, en tu caso, deberán hacerte el seguimiento de tu situación.

Se trata de un asunto de salud pública global, por lo que todos los recursos están puestos a disposición de la autoridad sanitaria competente, esto es, el Ministerio de Sanidad.

ASISA

- Centro de coordinación de urgencias: 900 900 118.
- Además, en la app se cuenta con la opción de contactar directamente con el Servicio de Emergencias de ASISA.

ADESLAS

- Teléfonos de orientación sobre el coronavirus y urgencias. 902 109 393 y 932 593 416.
- Número del Centro Coordinación de Urgencias: 900 32 22 37.

DKV: Urgencias médicas

- Médico 24 horas: 976 991 199.
- A través de la app Quiero cuidarme Más. También para orientar o resolver según los protocolos médicos del Ministerio de Sanidad.
- Centro de coordinación de urgencias: 900 300 799.

4

IGUALATORIO QUIRÚRGICO DE CANTABRIA

- Teléfono gratuito de atención al cliente: 900 81 81 50. Teléfono de urgencias: 900 53 50 47.
- A través de la oficinaonline.imq.es y de la app corporativa IMQ
- Por email imq@imq.es

Hemos recibido incidencias en relación con la atención que están prestando las aseguradoras a funcionarios y funcionarias que llaman con temas que tienen que ver con la atención sanitaria por COVID19.

s

MUFACE tiene un sistema de recogida de incidencias sobre las distintas situaciones que se están viviendo:

- Reclamaciones de la asistencia sanitaria prestada por entidades de seguro

Con carácter general se pueden presentar por escrito ante el Servicio Provincial las reclamaciones sobre la asistencia sanitaria, detallando las prestaciones amparadas en la cobertura del concierto que se solicitan o, en el caso de utilización de medios no concertados, realizando un relato de los hechos por los que se utilizaron.

En ambos casos, deben acompañarse las solicitudes de cuantos documentos justifiquen la reclamación:

- Prescripciones médicas (por ejemplo, de pruebas diagnósticas, tratamientos, intervenciones quirúrgicas...).
- Informes médicos de la asistencia (por ejemplo, informe de urgencias, informe del 112...).

- Otra documentación probatoria (por ejemplo, declaración de la policía, compañeros/as, familiares, vecinos/as, portero/a, comprobante de las llamadas telefónicas...), facturas (de asistencia, transporte...), etc.

MUFACE, después de conocer la posición de la entidad sobre la reclamación planteada y, si no fuera posible su resolución directa con aquella, planteará la cuestión en la comisión mixta provincial MUFACE-Entidad, que se reúne todos los meses. Si no hubiera acuerdo en dicha comisión mixta, el caso sería examinado por una comisión mixta nacional MUFACE-Entidad.

En cualquier caso, están abiertas todas las vías de impugnación previstas en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

La reclamación podrá presentarse presencialmente, por correo postal o a través del Registro [Electrónico Común \(REC\)](#), en este último caso con certificado digital o DNI-E.

[Formulario de reclamación \(189 KB\)](#)

- Correo electrónico para consultas relacionadas con cuestiones urgentes e inaplazables.

En caso de que tenga dudas sobre tramitaciones o gestiones urgentes relativas a asistencia sanitaria o farmacia, que no puedan demorarse, puede realizar sus consultas en la dirección consulta.coronavirus@muface.es

- Buzón de quejas

Las quejas y sugerencias tienen por objeto recoger las manifestaciones de insatisfacción de los ciudadanos/as con los servicios prestados por MUFACE y las posibles iniciativas para su mejora.

Enlace: <https://sede.muface.gob.es/content/buzon-qsf>

Atención sanitaria en el extranjero

Por distintas razones puede suceder que siendo mutualista o beneficiario requieran de atención en el extranjero. Es común que surjan dudas al respecto de la atención que se recibe en esas situaciones, máxime cuando se ha tenido que prorrogar la estancia por la pandemia del COVID-19.

- Ante la cuestión de qué ocurre con la cobertura de MUFACE:

La cobertura de asistencia sanitaria de MUFACE por desplazamientos temporales al extranjero por motivos privados comprende la atención sanitaria de carácter urgente -o que no admite demora-, durante un periodo máximo de dos meses desde el inicio del desplazamiento.

- ¿Qué cobertura es la que tienen estas personas?

Las personas mutualistas y sus beneficiarios/as que precisen asistencia sanitaria con ocasión de un desplazamiento temporal al extranjero tendrán derecho al reintegro de los gastos ocasionados por dicha asistencia, cuando esta haya tenido su causa en un accidente, enfermedad, embarazo o parto surgidos o agravados imprevisiblemente durante su estancia en el exterior.

Se entiende por desplazamiento temporal al extranjero aquel que, estando relacionado con la función pública, no sea superior a seis meses, o que, siendo por motivos privados, no supere los dos meses.

La asistencia se presta a través de los recursos sanitarios públicos o privados existentes en cualquier país del mundo y escogidos libremente por el beneficiario.

Quedan excluidas de la cobertura las siguientes situaciones:

- Que la asistencia recibida o los gastos reclamados estén incluidos en algún tipo de cobertura sanitaria en el exterior, a cargo de un ente público o privado, nacional o extranjero.

- Que, de la apreciación de la patología de que se trate y demás circunstancias de todo orden concurrentes, se constate un propósito intencionado de la persona mutualista o beneficiaria para eludir los servicios sanitarios que le correspondan, utilizando el desplazamiento para usar medios ajenos a estos.

- Que la asistencia se haya recibido una vez transcurrido el periodo de tiempo máximo de cobertura fijado en el epígrafe 3.1 de la citada Resolución para cada supuesto de desplazamiento:

- o Desplazamientos de la persona mutualista por motivos profesionales relacionados con la función pública y de los/as beneficiarios/as que se trasladen con él/ella, que tendrán derecho a la cobertura de la asistencia sanitaria que precisen en el país de desplazamiento durante todo el periodo de tiempo que dure su estancia profesional en el mismo.

- o Desplazamientos al extranjero por motivos privados con una duración máxima de dos meses. Estos tendrán derecho, durante un periodo máximo de dos meses desde el inicio del desplazamiento, a la cobertura de la asistencia sanitaria de carácter urgente o no demorable.

A solicitud de las personas mutualistas, MUFACE facilita el certificado que acredita la cobertura de asistencia sanitaria a la que en cada tipo de desplazamiento, duración incluida, se tiene derecho.

El contenido de las prestaciones cubiertas es equivalente a la asistencia sanitaria prestada dentro del territorio nacional, de acuerdo con la cartera común de servicios del Servicio Nacional de Salud y la cartera complementaria establecida en las disposiciones específicas aplicables en este régimen especial:

- El coste total de la asistencia médica, hospitalizaciones quirúrgicas y no quirúrgicas, incluidas las prótesis quirúrgicas fijas y los medicamentos y demás productos farmacéuticos aplicados en régimen hospitalario, así como cualquier otro servicio de estancia y tratamiento en centro sanitario con un contenido equivalente al que se prestaría en España.
- El coste de los medicamentos y demás productos farmacéuticos dispensados en régimen ambulatorio con el mismo régimen de aportación aplicable en el territorio nacional.
- El coste total o la ayuda económica que corresponda en los casos de prestaciones complementarias, según la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio.

Los/as mutualistas en situación administrativa de servicios especiales que realizan misiones por plazo superior a seis meses o los/as que adquieren la condición de funcionarios/as al servicio de organizaciones internacionales, así como sus beneficiarias, dispondrán también de cobertura de MUFACE, además de la que tengan a través del organismo, si justifican que no tiene la misma intensidad y extensión que la gestionada por esta mutualidad. Asimismo, en el caso de disponer de cualquier tipo de seguro que cubra la totalidad o parte de los gastos debe aclararse por el titular, siendo subsidiaria la cobertura de la mutualidad.

- Mi hijo o hija está de Erasmus en un país de Europa incluido en el ámbito de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), ¿tiene cobertura?

Los países del ámbito de la TSE son: Alemania, Austria, Bélgica, Bulgaria, Chipre, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Estonia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido hasta final del año 2020, República Checa, Rumanía y Suecia, Islandia, Liechtenstein, Noruega y Suiza.

La Tarjeta Sanitaria Europea emitida por MUFACE le permite acceder al sistema sanitario público de dicho Estado por cuenta de la mutualidad en las mismas condiciones que cualquiera de sus asegurados/as, como hasta ahora.

- ¿Si no tiene la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE)?:

En caso de tener todavía la Tarjeta Sanitaria Europea tendrá que solicitarla a través de los medios puestos a disposición para ello:

- La sede electrónica con Cl@ve, DNI-E o Certificado Digital: <https://sede.muface.gob.es/>
- La APP Móvil: https://www.muface.es/muface_Home/atencion-al-mutualista/app-movil.html

Mientras le llega puede solicitar un Certificado Provisional de la misma (CPS) por la misma vía.

- ¿Dónde puedo consultar la cobertura sanitaria en el extranjero?

La cobertura sanitaria en el extranjero aparece en la Resolución de 26 de junio de 2014, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se regula la asistencia sanitaria fuera del territorio nacional:

<https://www.boe.es/boe/dias/2014/06/28/pdfs/BOE-A-2014-6763.pdf>

Otras informaciones de interés

- Gestiones en las oficinas

Hay que evitar que en las oficinas con atención al público se concentre un número considerable de personas, sobre todo las que pueden estar incluidas en grupos de riesgo. Por ello, las solicitudes y gestiones ante la mutualidad se realizarán de forma telemática, telefónica o por correo electrónico, salvo para cuestiones que sean estrictamente inaplazables.

Las oficinas de MUFACE están habilitando cauces extraordinarios para seguir prestando el servicio si bien se dará absoluta preferencia en la tramitación a los servicios esenciales inaplazables.

- Exención de visados de recetas

Para facilitar el acceso a los medicamentos durante el estado de alarma, se ha aprobado, a través de la Orden SND/266/2020, de 19 de marzo, por la que se establecen determinadas medidas para asegurar el acceso a la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud al colectivo de los Regímenes Espaciales de la Seguridad Social la exención de visado de recetas mientras dure su vigencia.

Enlace: <https://www.boe.es/eli/es/o/2020/03/19/snd266/dof/spa/pdf>

IMPORTANTE: con esta medida extraordinaria, los/as mutualistas no tendrán que acudir a las oficinas para su sellado y podrán adquirirlas en la farmacia solo con la receta.

- Necesidad de recetas firmadas por el/la médico

Es posible que se requieran recetas firmadas por el/la médico y que o bien el centro esté cerrado o no esté disponible el/la médico. En este sentido:

- * MUFACE no ha articulado sistema de flexibilización de recetas durante el estado de alarma.
- * Debes preguntar en tu servicio de salud o entidad.
- * Si es imposible obtener recetas firmadas:
 - o Acude a una farmacia con el informe médico donde se recoja la medicación que necesita e intente adquirir los medicamentos sin receta.
 - o Posteriormente se podrá solicitar el reintegro de gastos a MUFACE.
 - o Hay que conservar el ticket.

- Incapacidad Temporal

Respecto a incapacidad temporal, MUFACE ha enviado instrucciones a todos los órganos de personal y está en contacto con ellos:

Si ya está de baja por Incapacidad Temporal y el médico no le puede atender a tiempo para darle el siguiente parte de confirmación:

- o Comunícalo a tu órgano de personal (si puedes por email).
- o Envíele el parte de baja en cuanto lo tenga, puede hacerlo por email con el parte escaneado.
- o Los partes deben ser siempre consecutivos. Eso quiere decir que, aunque su médico le atienda unos días más tarde de la fecha final del parte previo, el siguiente parte de confirmación comienza al día siguiente del parte previo. La duración de los partes es de 15 días, pero el médico puede, excepcionalmente, dar un parte por 30 días.

Si te pones enfermo ahora:

- o Lo primero es comunicarlo al su órgano de personal.
- o En cuanto pueda atenderle un médico hay que comunicarle desde cuándo está enfermo.
- o Si transcurren más de 4 días desde que un/a mutualista se puso enfermo/a hasta que el médico le atiende, el órgano de personal puede justificar su ausencia al trabajo excepcionalmente mientras dure el estado de alarma. Para ello es imprescindible presentar el parte médico en cuando lo tengas y enviarlo en papel o por email.

- Prestaciones en papel

* El Real Decreto 463/2020 suspende todos los plazos administrativos, para tramitación de procedimientos en todo el sector público con algunas excepciones fiscales o de cotizaciones.

- Por este motivo, no corre ningún plazo establecido para las gestiones administrativas en MUFACE, lo que incluye la solicitud en papel de prestaciones dentarias y oculares por personas jubiladas y no activas, y cualquier otro trámite sujeto a plazo.
- Cuando sea posible y se reabran los plazos, se habilitará la recogida de sus solicitudes. Los plazos se reanudarán en el momento en que finalice el estado de alarma.

- Revisión prestaciones familiares por hijo a cargo

- Desde el 5 de marzo se ha iniciado la campaña anual de revisión de las prestaciones familiares por discapacidad, por lo que muchos/as mutualistas perceptores/as de las mismas ya habrán recibido los formularios que tienen que devolver cumplimentados como se viene realizando cada año.

Tal y como informa MUFACE:

o Mientras dure el estado de alarma los plazos administrativos se encuentran paralizados, por lo que el plazo de 10 días desde recepción de la carta para la devolución del formulario queda suspendido hasta que esta situación finalice.

o Para facilitar la presentación del formulario, este año se recomienda su envío, tanto del impreso como de la posible documentación complementaria, a través de las direcciones de correo electrónico de nuestras oficinas.

o Hay que enviar la documentación al mismo Servicio Provincial que le remitió el formulario.

- Si esta situación de alarma se dilata en el tiempo, MUFACE ha comunicado que se adoptarán las medidas oportunas para la ampliación de plazos del proceso de revisión, con el fin de garantizar que las personas interesadas tengan tiempo suficiente para la aportación de la documentación necesaria.

- Talonarios

- La solicitud de talonarios de recetas puede hacerse:
 - o Excepcionalmente en horario de oficina por vía telefónica (060).
 - o Correo electrónico o llamada telefónica a su servicio provincial.
 - o En cualquier momento, puede hacerse vía app (sin necesidad de identificación electrónica) o vía sede electrónica (con Cl@ve o certificado electrónico DNI-e).
- A través de cualquiera de estas vías el talonario será enviado por correo postal.

IMPORTANTE: Llamar al servicio provincial o escribir a su correo electrónico.

- Consultas y cita previa

- Para consultas sobre MUFACE, pueden llamar al 060 o bien hacerlo a través del formulario web, que no precisa identificación electrónica. Este formulario puede activarse también desde la app MUFACE móvil.
- Si has pedido cita previa en una oficina de MUFACE para este mes de marzo, y no es imprescindible realizar la gestión, anule la cita en el teléfono 060 o en la sede electrónica y solicítala otra más adelante cuando finalice el estado de alarma.

10

Enlaces de interés

Enlace a Oficinas de MUFACE

https://www.muface.es/muface_Home/atencion-al-mutualista/nuestrasOficinas.html

App Móvil

https://www.muface.es/muface_Home/atencion-al-mutualista/app-movil.html

Sede electrónica

<https://sede.muface.gob.es/>

Formulario web

https://www.muface.es/muface_Home/atencion-al-mutualista/Formulario.html

En la Federación de Enseñanza de CCOO hemos habilitado un correo electrónico para todas las dudas que puedan surgir.

coronavirus@fe.ccoo.es



enseñanza