

CONSEJO GENERAL DE MUFACE 10/12/2019

1 - Balance de actuaciones. Hitos 2019.

Se hace un recorrido por el alto nivel de ejecución del plan de impulso estratégico, que se resume en 3 años de modernización y la mejora de las prestaciones y de la gestión interna.

Se insiste en los aumentos de mutualistas y beneficiarios que cambiaron la tendencia en 2018 y que en 2019 han superado el millón de mutualistas y casi medio millón más de beneficiarios, en ello han tenido un papel importante las OPEs firmadas en los Acuerdos firmados sobre empleo por las OOSS.

En cuanto a cuestiones de gestión se pone el énfasis en la simplificación del trámite de ingreso en la mutualidad que se realiza de forma automática. La puesta en marcha de la cita previa en determinadas Direcciones Provinciales de Muface para mejorar la atención a los mutualistas y también mejorar las condiciones de los trabajadores que se estaban viendo afectadas por una demanda excesiva. La puesta en marcha del teléfono 060. Los avances en la receta electrónica. De manera especial la negociación y firma del nuevo concierto, que tendrá lugar el día 12 de diciembre.

En resumen se ha ejecutado o está en un alto grado de ejecución el 75% de los objetivos del plan de impulso.

2 - Ejecución de las convocatorias de Ayudas Asistenciales.

Se ha mejorado la tramitación de solicitudes desde sede electrónica sin renunciar al sistema tradicional. Aun no se ha finalizado el plazo de resolución de las solicitudes, aunque se puede avanzar que ha aumentado el número de beneficiarios y de ayudas por el copago farmacéutico, llegándose al día de hoy a una ejecución del 98% del presupuesto.

3 - Integración en el servicio telefónico del 060.

Tiene como objetivo dar respuesta a las quejas por el exceso de ocupación del número de atención al mutualista. Un estudio de las llamadas recibidas pone de manifiesto que más del 65% de las mismas se podían resolver en un nivel básico que se puede atender con operadores no especializados, dejando así el teléfono de atención al cliente para una mejor atención especializada.

Sobre la implementación de la cita previa se ha puesto en marcha este mes en Córdoba con un buen resultado. Próximamente se irá extendiendo a otras Direcciones Provinciales que lo necesiten por las demandas presenciales, aunque de momento no se ve necesario generalizarlo a todas las provincias.

4 - Carta de servicios.



Su origen está en un Real Decreto de 2005. Es necesario sustituir la carta actual que tenía como periodo de vigencia 2014/17. Se trata de reformular y definir los servicios y aumentar los compromisos de gestión, mejora de plazos, dar certezas sobre las fechas de solicitud, etc. Se está trabajando en este proyecto con las direcciones provinciales, con la Dirección General de gobernanza y con la Secretaría de Estado. Cuando tengan un borrador nos lo pasaran a los sindicatos para que hagamos nuestras aportaciones.

5 - Prestaciones ortoprotésicas.

Como consecuencia de la nueva normativa puesta en marcha por el Ministerio de Sanidad sobre el copago de estas prestaciones se hace necesario adecuar los procedimientos de Muface a la nueva realidad. El Ministerio de Sanidad pretende homologar el copago de los productos ortoprotésicos al copago farmacéutico. La nueva normativa entrará en vigor el 1 de enero de 2020 para aquellas personas que soliciten estas prestaciones.

En 2018 hubo un total de 15.897 solicitudes. Las aportaciones de los mutualistas están entre los 12€ y los 36€, pero esto cambiará con arreglo a la nueva normativa. Para ello, hemos propuesto que se haga el estudio de impacto del cambio de procedimiento que afecta tanto a los precios como a los productos, medios, etc. Estiman que lo tendrán terminado a finales de enero o febrero próximo. Entonces se formará en Muface un grupo de trabajo para acordar los cambios en que sean necesarios en el copago y en el modo de financiación.

Madrid, 11 de diciembre de 2019

