



www.fsc.ccoo.es

MUFACE

**Preguntas y respuestas rápidas tras la alerta sanitaria COVID-19
y la declaración del estado de alarma**

Abril de 2020



Preguntas y respuestas rápidas tras la alerta sanitaria COVID-19 y la declaración del estado de alarma MUFACE

1. ¿Qué debo hacer si tengo síntomas de coronavirus?
2. Estoy en el extranjero de viaje temporalmente, hemos tenido que alargar nuestra estancia debido a la pandemia de coronavirus, ¿qué ocurre con mi cobertura de MUFACE?
3. En estado de alarma, ¿qué ocurre con mi tratamiento de farmacia hospitalaria?
4. Si estoy en tratamiento con con hidroxiclороquina/cloroquina? ¿qué debo hacer?
5. Necesito visar unas recetas en las oficinas de MUFACE, ¿qué debo hacer?
6. Necesito recetas firmadas por el médico, mi centro está cerrado o mi médico no está disponible. ¿Qué puedo hacer?
7. Mi hijo está en un país de Europa incluido en el ámbito de la TSE, (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). En esta pandemia, ¿tiene cobertura de MUFACE?
8. ¿Qué hago si necesito un talonario de recetas?
9. Tengo que presentar la solicitud de una prestación dentaria/ocular/ sociosanitaria /familiar... Si no la puedo presentar durante el estado de alarma, ¿se me pasan los plazos
10. Bajas e incapacidad temporal



Preguntas y respuestas rápidas (actualización)

MUFACE

Os hacemos llegar esta recopilación actualizada de preguntas y respuestas rápidas, que intentan dar respuesta a las principales dudas que podamos tener las y los mutualistas de MUFACE.

1. ¿Qué debo hacer si tengo síntomas de coronavirus?

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

Si crees tener síntomas compatibles con una infección respiratoria - tos, fiebre, y/o falta de aire -, no acuda a urgencias, porque es contraproducente para el riesgo de contagio, hazlo por tí y los demás. Debes aislarte en tu domicilio y llamar a los teléfonos específicos de tu comunidad autónoma.

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

Todos los teléfonos públicos y de entidad están en la página web de MUFACE, en Información Coronavirus: [Enlace a la página.](#)

2. Estoy en el extranjero de viaje temporalmente, hemos tenido que alargar nuestra estancia debido a la pandemia de coronavirus, ¿qué ocurre con mi 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.

No obstante, para nuestro colectivo protegido que, como describe en su correo, por motivo de la situación de pandemia internacional por COVID-19 no se encuentra en situación de poder regresar a España, el cómputo de ese periodo de tiempo de dos meses ha sido suspendido desde el pasado día 14 de marzo, en que se decretó el estado de alarma por el Gobierno, así que la cobertura se extiende durante todo el tiempo en que esté vigente la declaración del estado de alarma y sus posibles prórrogas de vigencia.

Las condiciones de cobertura pueden ser consultadas en la página web de MUFACE: [ENLACE](#)

3. En estado de alarma, ¿qué ocurre con mi tratamiento de farmacia hospitalaria?

Puedes estar en varias situaciones:

- Todos aquellos tratamientos hospitalarios que era necesario renovar en el periodo comprendido entre la declaración del estado de alarma hasta el 30 de mayo, se han prorrogado automáticamente, por lo que si estás en esta situación no tendrás que hacer ningún trámite.
- Sin embargo, debes tener en cuenta que se ha publicado la Orden SND/293/2020, de 25 de marzo, por la que se establecen condiciones a la dispensación y administración de medicamentos en el ámbito del Sistema Nacional de Salud, ante la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, donde se recoge que la dispensación debe ser como máximo para dos meses o, para aquellos que la AEMPS así lo determine, la dispensación será para un mes.





En cuanto a desplazamientos al hospital:

- Aquellos casos en los que él o la mutualista que os encontréis en tratamiento con un medicamento hospitalario y ponéis de manifiesto la imposibilidad de trasladaros al hospital donde tenéis autorizado el tratamiento por cambio temporal de localidad, deberéis aportar una declaración a vuestro servicio provincial de origen, por el procedimiento que sea posible, donde expliquéis las circunstancias y el nuevo hospital donde queréis que se os dispense la medicación.
- Si los pacientes no podéis acudir al hospital por ser personas de edad con patología previa que supone un riesgo elevado de infección, puede hacer la recogida un familiar o cualquier persona con una autorización del/de la paciente y presentarla en la farmacia del hospital que corresponda, junto con la orden de dispensación o el informe médico.

Si tienes alguna otra duda o problema, consulta por teléfono o correo electrónico a muface@fsc.ccoo.es

4. Si estoy en tratamiento con con hidroxiclороquina/cloroquina?, ¿qué debo hacer?

Con motivo de la Nota Informativa en la que la Agencia Española del Medicamento (AEMPS) difundía contenido sobre la distribución controlada de todo el stock de hidroxiclороquina/cloroquina, para garantizar que los pacientes con enfermedades crónicas, que están dentro de las indicaciones de la ficha técnica de los medicamentos, dispongan de su medicación, se ha establecido la dispensación controlada de estos medicamentos.

En el caso de mutualistas y beneficiarios o beneficiarias de MUFACE, las y los pacientes crónicos en tratamiento con hidroxiclороquina/cloroquina en las indicaciones autorizadas deberán presentar un informe médico actualizado de la patología donde figure la prescripción del medicamento (serían válidos aquellos con fechas de hasta 6 meses) en el buzón: cloroquina@muface.es, y una vez comprobado que cumple los requisitos exigidos por la autoridad sanitaria competente, se te hace llegar un certificado para que presentes junto con la receta si dispone de ella.

No obstante, en los próximos días, si estás en ese caso te llegará un correo electrónico informando del procedimiento. Si no dispones de correo electrónico tu Servicio provincial intentará localizarte mediante llamada telefónica.

5. Necesito visar unas recetas en las oficinas de MUFACE, ¿qué debo hacer?

Debido al estado de alarma decretado por el Gobierno, el Ministerio de Sanidad ha aprobado la exención de visado de recetas en el ámbito MUFACE

Por ello, no es necesario ir a nuestras oficinas a sellar sus recetas. Vete con la receta a la farmacia y podrás adquirir tus medicamentos.

6. Necesito recetas firmadas por el médico, mi centro está cerrado o mi médico no está disponible. ¿Qué puedo hacer?

Por el momento, no se ha articulado sistema de flexibilización de recetas en el ámbito de MUFACE durante el estado de alarma. Pregunta en tu servicio de salud o entidad. Si te es imposible obtener recetas firmadas, acude a una oficina de farmacia con el informe médico donde se recoja la medicación que necesitas e intenta adquirir los medicamentos sin receta en la farmacia, posteriormente podrá solicitar el reintegro de gastos a MUFACE. Conserva el ticket.

7. Mi hijo está en un país de Europa incluido en el ámbito de la TSE, (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). En esta pandemia, ¿tiene cobertura de MUFACE?

Su tu hija, o hijo, está en unos de los países incluidos en el ámbito, por un Erasmus, ya será poseedor de la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE), emitida por MUFACE, lo que le permite acceder al Sistema sanitario público de dicho Estado por cuenta de



la mutualidad en las mismas condiciones que cualquiera de sus asegurados, como hasta ahora. Si no dispone de la TSE puede solicitarla [a través de la sede](#) de la Mutualidad (Con Cl@ve o certificado digital, o DNI-E) o [de la App Móvil](#), y mientras te llega puede solicitar un Certificado Provisional de la misma (CPS) por la misma vía: <https://sede.muface.gob.es/>

Por lo tanto, la situación actual debida a la pandemia por COVID-19 no afecta al referido aseguramiento, ya que el mismo se sustenta en normativa comunitaria. Al encontrarse su hija en dicho Estado, va de suyo que deberá cumplir y acatar la medidas de salud pública que las autoridades sanitarias de allí decreten para la ciudadanía.

8. ¿Qué hago si necesito un talonario de recetas?

Con motivo de la emergencia de salud pública provocada por el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2), MUFACE ha habilitado nuevos canales para la solicitud de talonarios.

Estos canales, tanto ordinarios como extraordinarios son:

- [Sede electrónica](#) (Con Cl@ve, certificado digital o DNI electrónico).
- Telefónicamente en horario de oficina llamando al 060.

Por correo electrónico o por teléfono a su Servicio Provincial de referencia ([entre aquí para ver los datos de contacto](#)).

- La [aplicación para dispositivos móviles, \(App\)](#).

Estamos trabajando intensamente para flexibilizar los mecanismos de dispensación: por favor, permanezcan atentos [a nuestra web \(enlace\)](#) por si hay novedades, también tenemos Twitter @mufaceoficial

9. Tengo que presentar la solicitud de una prestación dentaria/ocular/ sociosanitaria / familiar... Si no la puedo presentar durante el estado de alarma, ¿se me pasan los plazos?

Puedes posponer su gestión sin problema, ya que los plazos administrativos han sido suspendidos hasta que finalice el estado de alarma y sus eventuales prórrogas. No se desplace para esto hasta que la alarma termine, no es necesario.

En el caso de la prestación por hijo a cargo también se ha suspendido el plazo. Para adelantar, se recomienda que se envíe la documentación escaneada por correo electrónico al servicio provincial que le envió la carta sobre la revisión.

Busca aquí los emails de su Servicio Provincial. [Enlace](#).

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 pueden demorarse, puedes enviarnos un correo electrónico a muface@fsc.ccoo.es.

10. Bajas e incapacidad temporal

- Me encuentro enfermo pero mi médico no me puede atender por el momento, así que no tengo parte de baja, ¿qué puedo hacer?

Comunica esta circunstancia a tu órgano de personal y cuando te puedan atender envía por correo electrónico o postal el ejemplar del parte de baja para la Administración a su órgano de personal. Tu proceso de Incapacidad Temporal puede comenzar el día que te pusiste enfermo, aunque el parte médico sea posterior, si tu órgano de personal así lo acredita.

- Ya estaba de baja por Incapacidad Temporal antes de que comenzase el Estado de Alarma, pero ahora no consigo cita médica para obtener el parte de confirmación de la baja, ¿qué puedo hacer?

Informa de lo sucedido a tu órgano de personal por teléfono o por correo electrónico y remíteles el ejemplar del parte de confirmación en cuanto lo tengas. No vas a dejar de recibir tu prestación por IT, siempre que tu órgano de personal acredite a MUFACE que se mantiene la situación de IT.





- El parte médico de baja, ¿siempre es por 15 días de duración?

Como norma general sí, pero excepcionalmente el médico puede emitir un parte de baja de hasta 30 días de duración por motivos de mejor asistencia al paciente. Es el médico quien lo determina y tiene que justificar en el propio parte, en función de la duración estándar del proceso patológico. Expedir los partes en intervalos superiores a 15 días es excepcional.

- Ya estaba percibiendo mi prestación por IT cuando se declaró el Estado de Alarma ¿habrá algún problema de retraso por esto?

No tiene que haber retraso pues MUFACE en coordinación con los organismos, está adoptando medidas para que podamos seguir abonándole el subsidio con normalidad.

Si no has podido obtener el parte de confirmación ponlo en conocimiento de tu órgano de personal para que proceda respecto a la emisión de la prórroga de la licencia, pero tendrás que aportarlo en cuanto sea posible.

