

Nuevo servicio a través del 060 de MUFACE

Ya está disponible el nuevo servicio de solicitud de talonarios de recetas a través del teléfono 060. El sistema, totalmente automatizado, supone una notable mejora en la atención a sus mutualistas.

MUFACE ha implantado un nuevo servicio para solicitar talonarios de recetas, que puede utilizarse en cualquier momento sin sujeción a horario de oficina o espera de contestación de agente telefónico. A partir de hoy, 13 octubre, se podrán solicitar los talonarios llamando al teléfono 060 mediante un servicio automatizado, con el cual no se deriva la llamada a la Oficina de Información al Mutualista, que vuelve a su función original y exclusiva de resolver consultas.

Durante esta primera semana, el nuevo servicio convivirá con los existentes hasta el momento y, a partir del 20 de octubre, tendrá ya efecto la nueva normativa interna de control de talonarios, que persigue **racionalizar el suministro** y someter todos los canales a la normativa de protección de datos y de uso racional del medicamento.

Cómo solicitar los talonarios a partir del 13 octubre

Los canales para solicitar un talonario de recetas a partir del 13 de octubre serán los siguientes:

- **Sede Electrónica** con Cl@ve, certificado digital o DNI electrónico ([enlace](#))
- **App Móvil** con registro previo en este [enlace](#)
- **Correo electrónico** al Servicio Provincial: [enlace](#)
- **Teléfono 060** (Digan "Talonario MUFACE")
- **Correo postal**

Como medida de racionalización, quedan **cerrados los canales** abiertos excepcionalmente a todos los mutualistas durante el pasado estado de alarma para poder solicitar talonarios: el teléfono de los Servicios Provinciales y la petición a través del formulario web de MUFACE.

Se agiliza con esta medida la gestión de la **Oficina de Información al Mutualista** y los servicios provinciales, que de este modo tendrán capacidad suficiente para **atender muchas más consultas** - atención personalizada muy necesaria en tiempo de pandemia- y acortar los tiempos de respuesta.

• Servicio automatizado: atención permanente

La entrada en producción de este nuevo servicio 060 para la solicitud de talonarios supone un paso más de MUFACE en su propósito de **garantizar la atención plena al mutualista** los 365 días del año, 24 horas al día. Al ser un servicio automatizado, permite solicitar talonarios sin tener que esperar la respuesta de un agente. Simplemente hay que decir "talonario MUFACE" y **aportar** después **los datos de identificación básicos** (recuerde tener a mano su número de **DNI y código postal**), de viva voz o tecleando los números que procedan. Si se desea un SMS de confirmación, hay que contar también con un número de teléfono.

Esta nueva racionalización de los canales, a la par que tiene en cuenta la brecha digital existente, da **preferencia absoluta a los que no exigen presencia física** -intentando así reducir los aforos en las oficinas para una mayor seguridad y ahorro de tiempo en las gestiones- y garantizando siempre que se cumple la normativa relativa a Protección de Datos, así como los controles que exige la legislación de uso racional del medicamento y la normativa de fármaco-vigilancia.



C/Lérida, 32-34 – 28020 – Madrid

91-583.11.98 - 91-583.11.97

aeat.estatal@fsc.ccoo.es

www.sae.fsc.ccoo.es/AEAT



- **Límites para opción pública**

Asimismo, en la línea de garantizar el control en la distribución, se establece ya el límite en cuanto al número de talonarios que pueden solicitar anualmente a los mutualistas que son de opción pública y disfrutan ya de receta electrónica: serán dos al año. Si excepcionalmente necesitan más deberán contactar con su Servicio Provincial.

- **Hacia la receta concertada**

El uso obligado del talonario para los mutualistas de opción concertada es transitorio, en la medida en que se trata de un sistema obsoleto que ha de ser superado por la **receta electrónica**, como principal recurso digital de los mutualistas. En paralelo, la Mutualidad sigue trabajando intensamente en colaboración con las entidades concertadas, los colegios de farmacéuticos y distintos organismos públicos y privados para implantar cuanto antes la receta electrónica concertada en todo el territorio nacional, tal como ya la disfrutan los mutualistas desde el 4 de mayo en Cantabria.

- **Sugerencias para mejora del servicio**

La Mutualidad está abierta a la **colaboración de los mutualistas** para mejorar el nuevo servicio automatizado del 060 a través del **servicio de Quejas y Sugerencias**. Para hacer llegar iniciativas de mejora solo hay que utilizar el servicio electrónico de la sede ([Enlace](#)), o bien descargar el impreso que allí aparece y enviarlo a través de otros registros o por correo postal.

https://www.muface.es/muface/Home/muface_comunicacion/hemeroteca-noticias/2020/Octubre-2020/Nuevo-servicio-060-para-talonarios.HTML

