

Preguntas y respuestas rápidas (MUFACE)

Os hacemos llegar esta recopilación de preguntas y respuestas rápidas, que intentan responder 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. 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.

4. 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.

5. 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.

6. ¿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

7. 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

