

Para recibir un mejor servicio, recomendaciones

- Mantenga sus datos siempre actualizados.
- Cuando acuda personalmente a un servicio o delegación de MUFACE para realizar cualquier gestión debe estar acreditado. En caso de que sea su representante quien la efectúa, llevará una autorización expresa.
- En caso de desplazamientos temporales al extranjero en Europa, la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) le ayudará en el caso de que necesite asistencia sanitaria. La TSE es un documento personal e intransferible del que cada mutualista y sus beneficiarios deberán disponer y que será válida durante dos años (en el caso de los mutualistas) y un año (en el caso de sus beneficiarios).
- Facilite su correo electrónico y/o teléfono móvil para una comunicación más inmediata en su Servicio Provincial u Oficina Delegada.
- Recuerde que puede realizar la mayoría de los trámites a través de la página web de la Mutualidad, www.muface.es, haciendo clic en el icono “sede electrónica”.

Puede ampliar la información a través de nuestra web (www.muface.es), telefónicamente en la Oficina de Información al Mutualista (912 739 500) o personalmente en su Servicio Provincial u Oficina Delegada.

SERVICIOS CENTRALES

Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado
Pº Juan XXIII, 26 28040 Madrid

SERVICIOS PROVINCIALES Y OFICINAS DELEGADAS

Las direcciones y teléfonos de los Servicios Provinciales y de las Oficinas Delegadas de MUFACE pueden consultarse en:

<http://www.muface.es/content/servicios-provinciales-y-oficinas-delegadas>

Horario de atención al público de lunes a viernes,
de 9:00 a 14:00 horas

OFICINA DE INFORMACIÓN AL MUTUALISTA

Teléfonos de información: 912 739 950 y 912 734 999

(lunes a jueves de 9 a 18 h):

viernes de 9 a 14 h.

Horario de Verano

(del 16 de junio al 15 de septiembre):

lunes a jueves de 8:30 a 14:30;

viernes de 9 a 14 h.



www.muface.es

NIPO 836-15-048-X

The image shows the cover of a brochure. At the top, there is a yellow banner with the Spanish coat of arms, the text 'GOBIERNO DE ESPAÑA' and 'MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS', and the 'muface' logo. Below the banner is a photograph of a diverse group of people walking in a public space. Overlaid on the bottom right of the photo is the title 'DERECHOS, DEBERES Y RECOMENDACIONES' in large, bold, red letters. At the bottom left of the cover, the date 'Noviembre 2015' is printed.

Derechos, deberes y recomendaciones

Sus DERECHOS

- A recibir asistencia sanitaria en toda España a través de los servicios médicos de la entidad elegida, a la prestación farmacéutica y complementarias, necesarias para conservar o restablecer su salud y la de sus beneficiarios.
- En caso de incumplimiento por parte de su entidad, en alguno de los puntos del concierto, al solicitar la asistencia, podrá reclamar ante MUFACE la defensa de su derecho, de acuerdo con el procedimiento establecido en dicho concierto.
- A recibir asistencia sanitaria en desplazamientos temporales al extranjero como consecuencia de un accidente, enfermedad, embarazo o parto **surgidos o agravados de forma imprevista** durante su estancia en el exterior.
- A la libre elección para la prestación de la asistencia sanitaria entre el sistema sanitario público y las entidades de seguro de

asistencia sanitaria concertadas, pudiendo cambiar el servicio elegido durante el mes de enero, cada año, si así lo desea.

- A recibir una atención personalizada, contactando con la Oficina de Información al Mutualista, a través de la página web **www.muface.es** o a través de las oficinas de nuestros Servicios Provinciales u Oficinas Delegadas
- A incluir como beneficiarios a su cónyuge, descendientes y ascendientes, siempre que no estén encuadrados en otro régimen de la Seguridad Social y cumplan todos los requisitos.
- A recabar de MUFACE una valoración de las unidades médicas de seguimiento dependientes del INSS, en aquellas situaciones de incapacidad temporal en las que se deniegue la licencia por existir contradicción entre el parte de baja y el sentido del informe emitido por las unidades médicas del órgano de personal.
- A acceder al programa de ayudas sociales previstas para situaciones de especial necesidad.

Sus DEBERES

- Mantener en MUFACE sus **datos** y los de sus beneficiarios **siempre actualizados** –destino, domicilio, cuerpo de pertenen-

cia...– Cualquier variación de los mismos deberá notificarlo a MUFACE.

- A partir de los 14 años es obligatorio comunicar a MUFACE el DNI de sus beneficiarios si no ha sido aportado con anterioridad. Recuerde que los requisitos para poseer la condición de beneficiario son: **convivencia, dependencia económica y no ser titular ni beneficiario de otro derecho a la asistencia sanitaria**. La condición de beneficiario se extingue en el momento en que se incumpla cualquiera de ellos. Deberá notificarlo a MUFACE para proceder a su baja.
- Debe utilizar los medios concertados que consten en el catálogo de servicios de su entidad, incluso cuando se precise atención urgente. Si por decisión propia o de sus familiares, utilizan medios no concertados con su entidad, deberán abonar, sin derecho a reintegro, los gastos que puedan ocasionarse, salvo en los supuestos excepcionales previstos en el concierto.
- El talonario de recetas es **personal e intransferible** y está destinado al uso del titular y sus beneficiarios. Usted como mutualista es el depositario de su/s talonario/s de recetas, siendo el responsable de su custodia y correcto uso.
- Para recibir asistencia sanitaria acudirá a su centro asistencial o servicio médico debidamente acreditado y con su talonario de recetas.