



LA ACCIÓN DE MUFACE FRENTE A LA PANDEMIA COVID-19

DOCUMENTO MONOGRÁFICO
DICIEMBRE 2020



NIPO: 279-21-010-X
Producción Editorial: Editorial MIC

LOS 5 PRINCIPIOS RECTORES QUE GUIARON A LA MUTUALIDAD FRENTE A LA COVID-19

I. VOCACIÓN DE SERVICIO PÚBLICO

La vocación de servicio es un valor inherente a los empleados públicos que trabajan en MUFACE asociado al esfuerzo, a la empatía y a su satisfacción por alcanzar la resolución de las necesidades de los mutualistas, aun en condiciones tan adversas como una pandemia.

II. POLÍTICA DE ALIANZAS

Acuerdos con CCAA y colaboración con entidades públicas y privadas.

MUFACE ha mantenido una constante coordinación y colaboración con el Ministerio de Sanidad, las CCAA, a través de sus Servicios Autonómicos de Salud, las mutualidades hermanas, el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos y con otras entidades públicas y privadas para garantizar que la asistencia a los mutualistas no se viera mermada por la situación generada durante el estado de alarma.

III. OFICINAS ABIERTAS

Las direcciones provinciales de MUFACE han permanecido abiertas durante toda la pandemia, en razón a su proximidad, conocimiento del mutualista y la importante contribución que tienen en cuanto a la prestación de los servicios que oferta la Mutualidad.

IV. INFORMACIÓN

Se requiere realizar un intenso esfuerzo en la estrategia informativa y de comunicación. En una etapa inédita, en la que un bien básico de la comunidad, como es la salud pública, ha estado en juego, un organismo como MUFACE debe aportar certidumbre al colectivo sobre lo que son sus parcelas de gestión, confirmando en todo momento que los servicios están garantizados.

V. DIGITALIZACIÓN

Avanzar en la digitalización optimizando recursos, incorporando y mejorando las condiciones de accesibilidad en la prestación de los servicios.

LAS 92 MEDIDAS ADOPTADAS

La crisis sanitaria que vivimos supone una transformación tan imprevista y radical de nuestra forma de vida y de trabajo que pone a prueba la capacidad de gestión y de toma de decisiones rápidas y acertadas. La etapa está siendo de una intensidad sin precedentes para gestionar con éxito los retos a los que nos enfrentamos.

La pandemia COVID-19 ha incidido, obviamente, en la actividad de la Mutualidad en el año 2020 en una doble dimensión. Por una parte, debido a las funciones que le son propias: la prestación de la asistencia sanitaria y farmacéutica, en tanto que MUFACE forma parte del Sistema Nacional de Salud (SNS), e igualmente en la prestación de la agenda social. Por otro, al igual que cualquier entidad, en la aplicación de medidas organizativas novedosas.

Desde el comienzo de la pandemia, con anterioridad a la declaración del estado de alarma en España y hasta diciembre de 2020, MUFACE ha arbitrado una batería de 92 medidas para responder a la situación planteada por el coronavirus.

Todas estas medidas tenían una finalidad común: la protección de las personas, tanto de mutualistas como del personal que presta servicios en MUFACE. Era nuestra misión garantizar el acceso a la asistencia sanitaria y farmacéutica y a la protección social del colectivo mutualista. Para ello, nuestras oficinas permanecieron siempre

abiertas y de ahí la importancia de adoptar las medidas de protección necesarias para las empleadas y empleados públicos de la Mutualidad.

Para una mejor visualización de las medidas adoptadas, estas se agrupan en función de su objeto en dos grupos:

- I. Medidas dirigidas al colectivo mutualista
- II. Medidas dirigidas a las personas que prestan servicios en la Mutualidad.

I. MEDIDAS DIRIGIDAS AL COLECTIVO MUTUALISTA



Se trata de actuaciones adoptadas para asegurar en todo momento que las personas mutualistas pudieran acceder a la prestación sanitaria, farmacéutica y social.





II. ACCIONES INFORMATIVAS





La información y la comunicación cobran un papel crucial en momentos de incertidumbre como el que hemos sufrido. La información proporcionada debía ser clara, concisa y transparente, generando confianza, lo que ha obligado a un esfuerzo constante de actualización. MUFACE ha utilizado todos los canales de comunicación a su disposición para así llegar al mayor número de mutualistas posible. Y se ha conseguido gracias a la colaboración del gabinete de comunicación del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, la Dirección General de Gobernanza Pública, por el soporte a través del Portal Funciona y el Portal de Acceso General de la Administración (PAG) y los sindicatos presentes en el Consejo General de la Mutualidad.

En un principio, las medidas más frecuentes se orientaban fundamentalmente a informar sobre la pandemia. Posteriormente, se han realizado diversas campañas de comunicación sobre aspectos de naturaleza sectorial.





Las 12 medidas que se incluyen en este apartado, todas ellas coordinadas en aplicación del protocolo de comunicación externo/interno, son las siguientes:

-  **Batería de noticias web en MUFACE.** Tras una primera noticia relativa a la existencia de la pandemia, ya el 28 de febrero, y las indicaciones básicas sobre cómo actuar, se van publicando distintas informaciones prácticas en el apartado de Comunicación, que recogen datos sobre los contenidos sustantivos de cada prestación y en el nuevo apartado sobre coronavirus. Las cuestiones más relevantes sobre actuación en caso de síntomas o contacto estrecho se van modulando a medida que el Ministerio de Sanidad aporta pautas sobre cómo deben actuar los mutualistas, así como recomendaciones frente a la COVID-19. **(medida 1).**
-  **Creación de un buzón de consultas para mutualistas.** A partir del 20 de marzo, se centralizaron en un único buzón



consulta.coronavirus@muface.es todas las preguntas y las correspondientes respuestas sobre gestiones relacionadas con la situación sanitaria de las personas mutualistas. **(medida 8).**

-  **Creación de un espacio específico informativo sobre coronavirus en la web, 16 de marzo.** Se trataba de centralizar toda la información actualizada de las medidas adoptadas durante la situación de pandemia y las pautas que se recomendaban para poder gestionar prestaciones por medios alternativos al presencial, cuando fuese posible. De actualización diaria, cada información relevante era enviada también a los sindicatos presentes en el Consejo General de MUFACE, al servicio 060, a la Oficina de Información al Mutualista (OIM) y a los servicios provinciales. **(medida 9).**
-  **Creación de documento FAQ: preguntas y respuestas sobre coronavirus.** Con la información recopilada sobre consultas frecuentes, se inició la definición de una serie de preguntas y respuestas específicas sobre COVID-19 a las que acceder de forma fácil y sencilla. El FAQ se fue actualizando y comunicando constantemente a los sindicatos presentes en el Consejo General de MUFACE, al Portal Funciona, a los servicios provinciales y al servicio 060. El 23 de marzo se incluyó en la web, en el espacio coronavirus. **(medida 12).**
-  **Creación de una cuenta Twitter de MUFACE para la difusión en redes sociales de las medidas sanitarias adoptadas con ocasión del estado de alarma.** A través de esa cuenta se realiza la difusión de información relevante para mutualistas. A partir de junio, desde la cuenta se interacciona y contacta con mutualistas que plantean alguna duda importante o urgencia sanitaria a través de esta red social. **(medida 17).**
-  **Creación de una cuenta de correo electrónico específica para gestionar incidencias y dudas con el gabinete de crisis COVID-19 de la Unidad de Coordinación Operativa Territorial de la Jefatura Superior de Policía de Madrid.**

Establecimiento de un canal de comunicación directo con los responsables de la Jefatura Superior de Policía de Madrid para apoyar en las labores relacionadas con la gestión de la pandemia. **(medida 77).**

- 
Plan de Mejora en la Oficina de Atención al Mutualista (OIM). Ante el posible colapso de la OIM por preguntas sobre talonarios, vacunación y otras cuestiones relacionadas con la pandemia, se realiza una reordenación de consultas pendientes con el fin de facilitar y agilizar la respuesta a las cuestiones complejas y urgentes. También se proporcionan respuestas para cada caso planteado, relativo a la pandemia y asistencia sanitaria, que sirvan de modelo, agilizando así el plazo de contestación. **(medida 83).**
- 
Campaña de comunicación sobre el protocolo de actuación en caso de COVID-19. Al hilo del rebrote de verano, se elabora por el Departamento de Prestaciones Sanitarias de MUFACE un protocolo para mutualistas, explicando mediante una infografía dónde acudir en caso de síntomas o contacto. Se incluye en la web y en la cuenta de Twitter y se realiza una amplia campaña de comunicación que comprende una carta en papel a mutualistas jubilados y jubiladas sin email, un email a mutualistas activos, así como trípticos, comunicación a sindicatos, inclusión en el Portal Funciona, etc. **(medida 88).**
- 
Plan de información sobre campaña de vacunación de la gripe. Teniendo en cuenta el gran número de consultas sobre la campaña de vacunación de la gripe, se realiza una operación especial de información en la página web y trípticos, y, además, se detalla el protocolo en cuatro CCAA con especialidades en cuanto a la vacunación. (Cataluña, Valencia, Asturias y Andalucía), enviando emails a todos los mutualistas. **(medida 89).**
- 
Campaña informativa a personas jubiladas sobre prestaciones dentarias y oculares. Tras la inhabilitación del mes de mayo para formulación presencial de solicitudes debido al confinamiento y la necesidad de preservar la salud de grupos vulnerables, queda


octubre como mes habilitado para presentación de solicitudes de prestaciones dentarias y oculares en papel. Se hace una campaña específica a jubilados y jubiladas, por email o carta en papel, sindicatos, trípticos, cartelería, etc. para evitar que acudan presencialmente a las oficinas. **(medida 90).**

- 
Campaña de bienvenida a nuevos mutualistas, favoreciendo la tramitación no presencial. A partir de agosto, coincidiendo con el proceso de afiliación masiva de nuevos mutualistas en Cataluña, se ejecuta un protocolo de acogida a través de trípticos y enviando un email cada vez que ingresan en MUFACE nuevos mutualistas, que incluye bienvenida en Twitter, explicando que ha de obtenerse identificación electrónica para realizar la elección de entidad y otras gestiones, así como que la modalidad presencial es solo para gestiones que no admiten otro canal. **(medida 91).**
- 
Campaña informativa sobre cambio de entidad sanitaria. Al ser el mes de junio periodo de cambio de entidad ordinario, se realiza una campaña informativa en Twitter, página web y resto de canales con el fin de informar sobre canales no presenciales y evitar aglomeración en las oficinas. **(medida 92).**

III. ACCIONES DE ADAPTACIÓN DE LAS PRESTACIONES SANITARIAS.


El acceso limitado a las consultas médicas y a las propias farmacias, motivado por el confinamiento, determinó la necesidad de adoptar medidas innovadoras que garantizaran la prestación sanitaria a las y los mutualistas.


Las **45 medidas** que se incluyen en este apartado son las siguientes:


- 
Extensión del servicio de petición de talonarios en el 060-OIM a todas las personas mutualistas. El servicio de petición de talonarios a través de 060-OIM se extiende al colectivo mutualista en activo, no únicamente, como hasta entonces, a las personas jubi-





ladas, con el fin de reducir la afluencia de público en las oficinas. **(medida 6).**


 **Comunicación a Correos para garantizar la entrega de talonarios.** Los talonarios solicitados no presencialmente se envían a través de Correos. **(medida 14).**


 **Exención de visados de recetas para mutualistas mediante la aprobación de la Orden SND/266/2020.** En esta Orden se establecen determinadas medidas para asegurar el acceso a la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud al colectivo de los Regímenes Especiales de la Seguridad Social, entre ellas, la exención de visado de recetas mientras dure su vigencia. Se aplica el protocolo de comunicación para su difusión interna y externa. **(medida 15).**


 **Orden de Servicio para asegurar el acceso a los medicamentos en las oficinas de farmacia.** Modificación de la Instrucción de 27 de diciembre de Farmacia, Talonarios de Recetas y Consumos Excesivos, relativa a la solicitud y entrega de los talonarios a mutualistas para garantizar el acceso a la medicación. **(medida 19).**


 **Orden de Servicio para la farmacia de dispensación hospitalaria.** Su finalidad es la renovación automática de todos los tratamientos con el fin de evitar desplazamientos de mutualistas a los centros hospitalarios para recoger la medicación crónica. **(medida 20).**


 **Comunicación con todas las CCAA, el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (CGCOF) y las entidades concertadas para garantizar la dispensación a los mutualistas de cloroquina e hidroxiclороquina.** A raíz de la Nota informativa de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) de 23 de marzo, que contiene medidas para la distribución controlada de estos medicamentos en la que se otorgaba la competencia a las CCAA. **(medida 21).**


 **Comunicación dirigida a todas las CCAA para garantizar la prescripción de los mutualistas.** MUFACE ha contactado con la totalidad de las CCAA intentando alcanzar un acuerdo con todas ellas para adoptar aquellas medidas que faciliten el acceso a la medicación de los mutualistas integrados en la asistencia sanitaria pública. **(medida 22).**

 **Acuerdo con el Servicio Valenciano de Salud (SERVASA) para la inclusión de mutualistas en receta electrónica.** Protocolo entre MUFACE, SERVASA y los Colegios de Farmacéuticos de la Comunidad Valenciana para la extensión de la receta electrónica durante el estado de alarma a los mutualistas del SERVASA. **(medida 23).**

 **Creación de un procedimiento ex novo para dar cumplimiento a la nota de la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios (AEMPS) de fecha 23 de marzo sobre distribución controlada de las existencias de hidroxiclороquina/cloroquina.** **(medida 24).**






 **Procedimiento especial de Muface para el Cuerpo de Policía Nacional.** Protocolo de MUFACE con el Cuerpo Nacional de Policía, para agilizar la realización de los test para la detección del coronavirus a través de las entidades concertadas. **(medida 26).**

 **Acuerdo Muface-Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (CGCOF).** Firma del Acta de la Comisión Central entre MUFACE y el CGCOF para establecimiento de un procedimiento especial para la dispensación en oficinas de farmacia de prescripciones electrónicas del colectivo adscrito al sistema sanitario público durante el estado de alarma. **(medida 27).**

 **Creación de un buzón para mutualistas, cloroquina@muface.es** para centralizar las solicitudes de emisión de certificados y remisión de más de 2.000 correos electrónicos comunicando a las



personas afectadas la exigencia de tener que presentar un certificado específico para la dispensación de estos medicamentos. Se aplica el protocolo de comunicación para su difusión interna y externa. En ejecución de la medida 24. **(medida 28).**

- 
Puesta en producción del sistema de receta electrónica de MUFACE (SIREM) para los mutualistas de sanidad concertada. (medida 29).
- 
Acuerdo con el Servicio Gallego de Salud (SERGAS) para la inclusión de mutualistas en receta electrónica. Acuerdo entre MUFACE, SERGAS y Colegios de Farmacéuticos de Galicia para la extensión de la receta electrónica durante el estado de alarma a los mutualistas del SERGAS. Publicidad del acuerdo en el portal Web de MUFACE, cuenta de Twitter y comunicado por correo electrónico a 15.881 mutualistas afectados sobre la medida. Se comunica a sindicatos, portal Funciona, 060, OIM y servicios provinciales. **(medida 30).**
- 
Elaboración de instrucciones internas para la emisión de certificados electrónicos a facultativos de entidades concertadas para prescripción electrónica de recetas. Con vistas a poner en funcionamiento a nivel provisional el sistema de receta electrónica de MUFACE, se dictaron instrucciones para, en su caso, proceder a la emisión de certificados digitales de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT) para los facultativos de las entidades concertadas con el fin de poder prescribir tras coordinarse con la propia FNMT. **(medida 31).**
- 
Emisión de 2.613 certificados de hidroxyclo-roquina/cloroquina. Revisión de solicitudes e informes médicos y emisión de certificados individuales. En ejecución de la medida 24. **(medida 32).**
- 
Acuerdo con el Servicio de Salud de Baleares (IB-SALUT) para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica. Acuerdo entre MUFACE, IB-SALUT y Colegio de Farmacéuticos de Baleares para la

extensión de la receta electrónica durante el estado de alarma a los mutualistas del IB-SALUT y tramitación de un Convenio. Publicidad del acuerdo en el portal Web de MUFACE, cuenta de Twitter y comunicado por correo electrónico a 6.174 mutualistas afectados sobre la medida Se comunica a sindicatos, portal Funciona, 060, OIM y servicios provinciales. **(medida 33).**

- 
Acuerdo con el Servicio Madrileño de Salud (SERMAS) para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica. Acuerdo entre MUFACE, el Colegio Oficial de Farmacéuticos y el Servicio Madrileño de Salud para la extensión de la receta electrónica durante el estado de alarma a los mutualistas del SERMAS. Publicidad del acuerdo en el portal Web de MUFACE, cuenta de Twitter y comunicado por correo electrónico a los mutualistas afectados sobre la medida Se comunica a sindicatos, portal Funciona, 060, OIM y servicios provinciales. **(medida 34).**
- 
Modificación de la Prestación de Reintegro de gastos de farmacia para adaptarla a las circunstancias derivadas del estado de alarma. Se crea un supuesto nuevo y un procedimiento ágil para el reintegro de gastos de medicamentos y productos sanitarios que hayan sido adquiridos en las oficinas de farmacia sin portar la receta oficial de la Mutualidad durante el estado de alarma. **(medida 35).**
- 
Acuerdo con el Servicio Vasco de Salud para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica. Acuerdo entre MUFACE y el Servicio Vasco de Salud y los Colegios Oficiales de Farmacia del País Vasco para la extensión de la receta electrónica a los mutualistas adscritos a Osakidetza. **(medida 37).**
- 
Acuerdo con el Servicio Murciano de Salud para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica. Acuerdo entre MUFACE y el Servicio Murciano de Salud y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Murcia para la extensión de la receta electrónica a los mutualistas de Murcia Salud. **(medida 38).**



- ✓ **Acuerdo con el Servicio Catalán de Salud (CATSALUT) para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica.** Firma de un Protocolo y tramitación de un Convenio para la extensión de la receta electrónica a los mutualistas del CATSALUT. **(medida 39).**
- ✓ **Procedimiento especial de Muface para funcionarios de Instituciones Penitenciarias.** Protocolo de MUFACE con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias para la agilización de la realización de los test para la detección del coronavirus a través de las entidades concertadas. **(medida 40).**
- ✓ **Colaboración con las CCAA de Cataluña, Valencia, Extremadura, Castilla-La Mancha, Madrid y Murcia para el reparto de mascarillas en farmacias.** MUFACE ha trabajado con las mencionadas comunidades autónomas suministrando información de los mutualistas y dando difusión. **(medida 41).**
- 👤 **Orden de servicio por la que se establecen medidas para garantizar el acceso a los medicamentos de dispensación hospitalaria.** A fin de evitar desplazamientos a los centros hospitalarios para recoger la medicación crónica en las farmacias hospitalarias y que gestiona la Mutualidad, se amplían las medidas previstas en la Orden de 27 de marzo, renovándose los tratamientos médicos automáticamente desde el 1 de mayo hasta el 31 de agosto. Se comunica por email a los pacientes afectados y se aplica el protocolo de comunicación para su difusión interna y externa. **(medida 43).**
- ✓ **Acuerdo con el Servicio Canario de Salud (SCS) para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica.** Firma de Protocolo entre MUFACE, el Servicio Canario de Salud y los Colegios Oficiales de Farmacia de Canarias para la extensión de la receta electrónica a los mutualistas del SCS. **(medida 44).**
- ✗ **Suspensión de mayo como mes hábil para presentar solicitudes presenciales de prestaciones dentarias y oculares.** Mediante Resolución de 29 de abril de 2020, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, por la que se modifican los Anexos II y III de la Orden APU/2245/2005, de 30 de junio, por la que se regulan las prestaciones complementarias de la asistencia sanitaria en MUFACE y se establece el procedimiento de financiación de bombas portátiles de infusión subcutánea continua de insulina. **(medida 45).**
- 🗺️ **Implantación de receta electrónica concertada en Cantabria.** Disponible para todos los asegurados por el Iguatorio de Cantabria, el proyecto SIREM se irá extendiendo paulatinamente al resto del territorio y de entidades aseguradoras **(medida 46).**
- ✓ **Acuerdo con el Servicio Navarro de Salud para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica.** Acuerdo entre MUFACE, el Servicio Navarro de Salud y el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Navarra para la extensión de receta electrónica a los mutualistas adscritos al Servicio Navarro de Salud. **(medida 47).**
- 🗨️ **Contactos con CCAA y entidades concertadas para la puesta en marcha del protocolo de vigilancia epidemiológica frente a la infección por el nuevo coronavirus.** Se mantuvieron reuniones con las Consejerías de Salud de Extremadura, Canarias, Comunidad Valenciana, Murcia, Madrid, Andalucía, Navarra, Asturias, Galicia y Aragón para el establecimiento de protocolos de actuación conjuntos. **(medida 52).**
- ✓ **Acuerdo con el Servicio Andaluz de Salud (SAS) para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica.** Acuerdo entre MUFACE, el Servicio Andaluz de Salud y el Consejo de Colegios Oficiales de Farmacéuticos de Andalucía para la extensión de la receta electrónica a los mutualistas adscritos al SAS. **(medida 54).**
- ✓ **Acuerdo con el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM) para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica.** Tramitación de un Protocolo y Acuerdo entre MUFACE, SESCAM y Consejo de Colegios Oficiales de Farmacéuticos de Castilla-La Mancha para la extensión de la receta electrónica a los mutualistas adscritos al SESCAM durante la alerta sanitaria por COVID-19. **(medida 57).**



- ✘ **Supresión del trámite presencial en el procedimiento de cambio de entidad.** Con la finalidad de evitar la afluencia masiva de mutualistas en las oficinas, se suprime la presentación personal de la solicitud de cambio de entidad, arbitrándose como canales preferentes el correo y la sede electrónica. **(medida 59).**
- ✓ **Prórroga del Acuerdo de 30 de marzo con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos (CGCOF).** Prórroga del Acuerdo de modulación temporal de la Adenda para dar soporte a la continuidad de los procedimientos alternativos de facturación en los servicios provinciales establecidos entre MUFACE y los CCOOFF, para permitir la continuidad del despliegue de la receta electrónica para los mutualistas adscritos a servicios públicos de salud, hasta la definitiva adaptación de los sistemas de receta electrónica desarrollados en algunas CCAA a todos los procedimientos y requerimientos establecidos en la Adenda. **(medida 62).**
- ✓ **Resolución sobre el cómputo del periodo máximo de cobertura de asistencia sanitaria en los desplazamientos al extranjero por motivos privados durante el estado de alarma por crisis sanitaria provocada por el COVID- 19.** A efectos de la aplicación del periodo máximo de dos meses de cobertura de la asistencia sanitaria en los desplazamientos temporales al extranjero por motivos privados, fijado en el epígrafe 3.1, b) de la Resolución de 26 de junio, por la que se regula la asistencia sanitaria fuera del territorio nacional, en su cómputo no se contabilizará el periodo del 14 de marzo al 20 de junio de 2020, ambos inclusive, en que ha estado decretado en el primer estado de alarma, lo que supone un total de 99 día. **(medida 64).**
- ✓ **Acuerdo con el Servicio de Salud de La Rioja para la inclusión de mutualistas en la receta electrónica.** Firma de un Protocolo para la extensión de receta electrónica a los mutualistas así como la tramitación de un Convenio. **(medida 66).**
- ✓ **Acuerdo con el Servicio Madrileño de Salud para la inclusión definitiva de mutualistas en la receta electrónica.** Firma de una Adenda al Protocolo y tramitación de un Convenio para la extensión definitiva de receta electrónica **(medida 68).**
- ✓ **Incorporación en el sistema de prescripción electrónica del SERMAS de los mutualistas de opción pública de la Comunidad de Madrid.** Incorporación definitiva de los mutualistas, lo que permite que las farmacias dispensen las recetas electrónicas con la aportación del 30% correspondiente desapareciendo el sistema de contingencia previo. Se acompaña de una campaña de comunicación personalizada. **(medida 71).**
- ✓ **Receta electrónica definitiva en Castilla y León.** Firma de los instrumentos jurídicos que permiten la integración de manera completa y definitiva en la prescripción electrónica Receta Electrónica de Castilla y León (RECYL). Campaña de comunicación. **(medida 72).**
- ✓ **Despliegue de receta electrónica en Castilla y León.** Incorporación de los mutualistas de opción pública de Castilla y León en la Receta Electrónica de Castilla y León (RECYL). Se acompaña de una campaña de comunicación. **(medida 73).**
- ✓ **Interoperabilidad de la receta electrónica de los mutualistas adscritos a los servicios públicos de salud.** Desde octubre hasta el 1 de diciembre se han incorporado en receta electrónica de opción pública interoperable un total de 10 comunidades: Asturias, Aragón, Extremadura, La Rioja, Navarra, País Vasco, Andalucía, Cantabria, Murcia y Madrid. Se ha hecho campaña de comunicación. En el primer trimestre de 2021 se incorporan en interoperabilidad: Canarias, Baleares, Valencia y Cataluña. **(medida 74).**
- ✓ **Mediante acuerdo de la Comisión Central de Farmacia, se formaliza el Acuerdo con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos para la prórroga del Acuerdo de 30 de marzo de 2020.** Prorroga hasta el 1 de noviembre para dar por finalizado el acuerdo de modulación temporal de la Adenda para dar soporte



a la continuidad de los Procedimientos alternativos de facturación territoriales establecidos entre MUFACE y los CCOOFF. **(medida 75).**

✓ **Colaboración con las Direcciones Generales de Salud Pública de Murcia, La Rioja y Canarias para la inclusión de mutualistas en los cribados poblacionales de seguimiento y vigilancia epidemiológica.** Al amparo del Reglamento Europeo de Protección de Datos, que contempla como base de licitud de un tratamiento la finalidad humanitaria, incluido el control de epidemias y su propagación, así como del Artículo 23 del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, que establece la obligación de facilitar a la autoridad de salud pública competente todos los datos necesarios para el seguimiento y la vigilancia epidemiológica del COVID-19, se han proporcionado a las Direcciones Generales de Salud Pública los datos pertinentes **(medida 76).**

📄 **Protocolo de receta electrónica con INGESA para los mutualistas residentes en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.** Instrumento que permitirá la integración en el Sistema de Receta Electrónica del INGESA al colectivo de titulares y sus beneficiarios y beneficiarias de Ceuta y Melilla durante el primer semestre de 2021 **(medida 78).**

📄 **Creación de un nuevo servicio automatizado de talonarios en el Tfno. 060.** Con el fin de facilitar sus gestiones a los mutualistas y evitar atención presencial, así como neutralizar la brecha digital, se implanta un nuevo servicio automatizado de petición de talonarios de recetas en el tfno. 060 y se reordenan los canales de petición, dando preferencia al 060, Sede electrónica y app. **(medida 82).**

I.III. ACCIONES DE ADAPTACIÓN DE LAS PRESTACIONES SOCIALES.

Las medidas adoptadas en las prestaciones sociales que oferta la Mutualidad han incidido fundamentalmente en la modificación sustantiva de programas para dar cobertura a la situación generada por la pandemia. Tal es el caso de las acciones vinculadas con la situación de incapacidad temporal y la incorporación de una línea de ayuda es-

pecífica en los programas sociosanitarios. Sin obviar el reforzamiento de la digitalización para evitar desplazamientos a los mutualistas.

Las **16 medidas** que se incluyen en este apartado son las siguientes:

✓ **Incorporación de los nuevos códigos de clasificación de diagnóstico CIE 10 de la COVID-19 en las aplicaciones informáticas.** La medida permite aceptar partes de baja con dicha codificación. **(medida 2).**

€ **Artículo 11 del Real Decreto-ley 7/2020, de 12 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes para responder al impacto económico del COVID-19.** Mediante este precepto se establece que los procesos de incapacidad temporal por COVID-19 tendrán la consideración de accidente de trabajo (del mismo modo que ocurre en el Régimen General de la Seguridad Social). **(medida 7).**

📶 **Modificación informática de citaciones a reconocimientos médicos.** Se trata de evitar la generación automática de citaciones para reconocimientos médicos del Instituto Nacional de Seguridad Social (INSS), dada la vigencia del estado de alarma y el confinamiento. **(medida 13).**

📶 **Apertura de un canal electrónico.** Se pretende utilizar la vía digital para remisión de la documentación de revisión anual para la prestación por hijo a cargo o menor discapacitado. **(medida 18).**

✓ **Aplicación de la Disposición Adicional Quinta del Real Decreto-Ley 13/2020, de 7 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en materia de empleo agrario.** Con ello se permite que las personas mutualistas en situación de incapacidad temporal (IT) sigan cobrando la prestación aunque no dispongan de partes de confirmación. **(medida 36).**

✓ **Resoluciones de 13 y 22 de abril, para garantizar durante el estado de alarma la continuidad del abono del subsidio por incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural de los mutualistas.** Medida normativa en desarrollo del Real



Decreto Ley 13/2020 de 7 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas urgentes en materia de empleo agrario. Asegura que, en ausencia de partes o licencias por enfermedad, se mantenga la percepción del subsidio a los mutualistas que lo vinieran percibiendo antes del estado de alarma y garantiza el nivel de ingresos a quienes lo inicien en ese periodo crítico, mediante el pago adelantado del subsidio por los propios órganos de personal. **(medida 42).**

- ✓ **Instrucción de 20 de mayo de la Dirección General de MUFACE-CE.** Se desarrollan las Resoluciones de 13 y 22 de abril, sobre el procedimiento y criterios para la gestión de las situaciones de IT, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural durante el estado de alarma **(medida 55).**
- 🖨 **Estudio de la utilización del desarrollo informático de la prestación de becas de estudio** para permitir solicitar esta prestación durante el estado de alarma. **(medida 56).**
- 🖨 **Desarrollo informático y acuerdo con el INSS de mejora del procedimiento de reconocimiento de las ayudas de parto múltiple para su solicitud electrónica.** Hasta el momento, las ayudas de pago único por parto múltiple sólo se podían solicitar presencialmente. Se ha habilitado el canal electrónico y se ha suprimido documentación que antes se requería al mutualista. **(medida 58).**
- € **Instrucción de 3 de junio de la Dirección General de MUFACE para el reintegro a los organismos de los adelantos por subsidio de IT previstos durante el estado de alarma.** Regula el procedimiento de reintegro de las cantidades adelantadas de subsidio de IT por los Organismos a los mutualistas que no han tenido partes de baja o licencias por enfermedad por el estado de alarma. **(medida 60).**
- € **Estudio de un nuevo Programa de Ayudas Sociosanitarias** para compensación de gastos derivados de la pandemia. **(medida 65).**
- 🖨 **Modificación informática para volver a generar las citaciones automáticas** de los reconocimientos médicos de los mutualistas

en situación de IT, según acuerdo con el INSS, tras el estado de alarma. **(medida 67).**

- ✓ **Creación de actuaciones de oficio y canal electrónico en dos Programas de Ayudas Sociosanitarias para evitar la solicitud presencial.** La Resolución de Convocatoria de Ayudas Sociosanitarias para 2020 contempla el envío de oficio a los beneficiarios en 2019 del Programa de Celíacos y de Mantenimiento de la Capacidad residual de personas con discapacidad de una solicitud de continuidad en el percibo de la ayuda. Se ha habilitado canal electrónico en estos dos Programas y todo ello se ha acompañado de una campaña de comunicación. **(medida 69).**
- ✓ **Acuerdo con el INSS para priorizar la realización de reconocimientos médicos de seguimiento de la IT para quienes no hayan podido ser evaluados durante el estado de alarma.** (Continuación de la medida 67). Los reconocimientos médicos se interrumpieron desde el comienzo del estado de alarma hasta el 1 de julio. Al retomarlos, se realizaron con retraso. Se ha acordado con el INSS realizar al menos 3.500 reconocimientos en el último trimestre del año. **(medida 79).**
- ✓ **Acuerdo con algunos grandes órganos de personal para reintegrarles las cantidades adelantadas en concepto de IT a los mutualistas durante el estado de alarma. (Ejecución de la medida 60).** Se han dado casos en que, por falta de presentación de la solicitud del subsidio de IT, se ha acordado con los órganos de personal compensar cantidades en nómina para no perjudicar la tributación al IRPF de los mutualistas afectados. (P. Ej. AEAT, consejerías de educación...). **(medida 80).**
- ✓ **Reunión con el director general de Educación de Cataluña para analizar el incremento de bajas por IT de docentes.** Se ha acordado la realización de 200 actuaciones de asesoramiento médico a la Consejería de Educación sobre expedientes solicitados por el órgano de personal. **(medida 81).**



II. MEDIDAS DIRIGIDAS A LAS PERSONAS QUE PRESTAN SERVICIO EN LA MUTUALIDAD



Desde el inicio de la pandemia y antes de que fuera declarado el estado de alarma, MUFACE elabora su plan de continuidad con diferentes escenarios para asegurar la prestación del servicio en cualquier caso. De acuerdo con el plan de contingencia elaborado por MUFACE se definieron los servicios críticos tanto en el ámbito de los servicios centrales como en el de los provinciales; se acordaron cambios importantes en la organización, con la constitución de equipos de trabajo, y se introdujo una gran flexibilidad en la toma de decisiones, mejorando la capacidad de respuesta del organismo. A medida que avanzaba la situación se

fueron actualizando y adaptando las medidas para garantizar la prestación del servicio de MUFACE en un contexto generalizado de teletrabajo en servicios centrales y mediante turnos en servicios provinciales.

Interesa remarcar que las oficinas de los servicios provinciales de MUFACE permanecieron abiertas al público durante el confinamiento y toda la vigencia del estado de alarma, así como en la nueva normalidad, adoptándose medidas de protección al colectivo de mutualistas y para la plantilla, siendo necesario en la mayoría de los casos primar la atención telefónica y telemática y reducir la presencia de personal en las sedes, estableciéndose un sistema de turnos de trabajo presencial/no presencial.

Las **18 medidas** que se incluyen en este apartado son las siguientes:

III. ADOPCIÓN DE MEDIDAS INFORMATIVAS Y DIVULGATIVAS PARA LA PROTECCIÓN DE LA SALUD DE LAS PERSONAS

- ✓ **Instrucción de 11 de marzo de la Dirección General de MUFACE.** Se desarrolla la Resolución de la Secretaria de Estado de Política Territorial y Función Pública, de 10 de marzo y la Instrucción de la Subsecretaría del Ministerio de Política Territorial y Función Pública, de 11 de marzo. Esta Instrucción recoge las primeras medidas de carácter organizativo ante la situación generada por la evolución del coronavirus COVID-19 así como las medidas tendentes a reforzar la prevención y protección de la salud del personal de MUFACE. Dicha Instrucción recogía, además, el protocolo de actuación cuando una persona presentaba síntomas compatibles con la enfermedad, así como un protocolo de higiene en el puesto de trabajo (**medida 5**).



- ✓ **Adquisición de EPIs.** MUFACE procedió a adquirir todos los materiales de protección necesarios. Puesta a disposición de mascarillas y gel hidroalcohólico para todo el personal del organismo e instalación de mamparas en los puestos de atención al público. Además, se realizaron tareas de limpieza extraordinaria. Asimismo, se han efectuado 21 desinfecciones por COVID-19 mediante empresa especializada en dependencias de MUFACE. **(medida 11).**
- ✓ **Instrucción de 15 de marzo de la Dirección General de MUFACE de medidas de organización del trabajo en los Servicios Centrales y Servicios Provinciales ante la declaración del estado de alarma.** Esta Instrucción establece los servicios críticos en servicios centrales y la organización por turnos en servicios provinciales. **(medida 10).**
- ✓ **Inicio de la puesta en marcha del acceso en remoto a personal crítico.** En un primer momento, la organización disponía de pocas licencias para el acceso en remoto al ordenador, por lo que se fueron concediendo las mismas en atención a la urgencia de las funciones del puesto de trabajo. **(medida 16).**
- ✓ **Instrucción de 29 de marzo de la Dirección General de MUFACE de medidas adicionales de organización del trabajo en los SSCC y SSPP de la Mutualidad.** Con ocasión de la prórroga y de las nuevas restricciones a la movilidad en el Estado de alarma, se dictan instrucciones para garantizar que, en servicios centrales, el personal siga desempeñando sus funciones en modalidad no presencial. Además, se establece en servicios provinciales un nuevo sistema de turnos mínimos para la atención presencial casos urgentes. **(medida 25).**
- ✓ **Implantación de cita previa en los servicios provinciales.** De acuerdo con la Resolución del Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública (SEPTFP) se extiende la cita previa a los servicios provinciales de MUFACE. Se establecen fases para la implantación a través del teléfono 060 y modalidades alternativas en toda España, siendo obligatoria la gestión desde el 8 de junio. A fecha de 31 de diciembre se ha implantado en 28 SP y 7 oficinas. **(medida 48).**
- ✓ **Instrucción de 11 de mayo de la Dirección General de MUFACE sobre medidas de prevención de riesgos laborales ante la transición hacia una nueva normalidad.** Dando cumplimiento a lo establecido en el Plan de Acción de 8 de mayo de la Subsecretaría de Política Territorial y Función Pública sobre medidas y líneas de actuación en materia de prevención de riesgos laborales frente a la COVID-19 con vistas a la reincorporación presencial del personal **(medida 49).**
- ✓ **Estudio de los planos de todas las dependencias administrativas de MUFACE y determinación de aforos máximos.** Limitación de aforos en espacios compartidos y en especial en las oficinas de atención al mutualista en los servicios provinciales **(medida 50).**
- ✓ **Instrucción de 18 de mayo de la Dirección General de MUFACE sobre organización del trabajo para la progresiva reincorporación presencial del personal.** Dictada en desarrollo de la Resolución de 4 de mayo del Secretario de Estado de Política Territorial y Función Pública de medidas a adoptar en los centros de trabajo dependientes de la Administración General del Estado con motivo de la aprobación del plan para la transición hacia una nueva normalidad. **(medida 53).**
- ✓ **Instrucción de 23 de junio de 2020 de la Directora General de MUFACE sobre medidas de prevención de riesgos laborales ante la transición a una nueva normalidad** y en la fase de nueva normalidad. Entre las medidas adoptadas se pueden destacar: a) Puesta a disposición de artículos de protección y formación específica en materia de prevención de riesgos laborales frente a la COVID-19 para todo el personal del organismo, b) Instalación de mamparas en los puestos de atención al público y limitación de aforos en espacios compartidos y en especial en las oficinas de atención al mutualista en los servicios provinciales, c) control horario a través de aplicación informática sin necesidad de fichaje físico, celebración de reuniones y cursos de formación a través de medios telemáticos



y suspensión de viajes de trabajo. d) establecimiento de sistema de cita previa en todos los servicios provinciales. **(medida 61).**

✓ **Instrucción de 24 de junio de la Dirección General MUFACE de medidas a adoptar en el organismo con motivo de la nueva normalidad.** Actualización de la Instrucción de 11 de mayo, para el dictado de las instrucciones precisas en materia de prevención de riesgos frente al COVID-19 y las medidas organizativas de los servicios de MUFACE de cara a la transición hacia una nueva normalidad y la reincorporación del personal. Esta Instrucción establece el régimen de trabajo presencial como régimen ordinario de prestación de servicios y la modalidad no presencial en el organismo prevista como excepción para colectivos prioritarios por motivos de riesgo y por conciliación ante la reincorporación presencial que marca la nueva normalidad. **(medida 63).**

💻 **Adquisición de 300 ordenadores portátiles para el teletrabajo, fundamentalmente en los SSPP.** Se tramitó la adquisición de 300 ordenadores portátiles por un importe de 220.000 euros. **(medida 70).**

✓ **Protocolo de actuación en caso de contagio o de caso sospechoso.** Se aprueba un documento en el que se contienen las pautas para servicios provinciales en casos de contagio o casos sospechosos, en el que se protocoliza la reacción organizativa que debe producirse y coordinación de equipos, así como normas concretas en caso de cierre. Este protocolo se ha aplicado en servicios centrales y en algunos servicios provinciales como Zaragoza, Valladolid, Girona, Teruel, Tarragona, Madrid, Lleida, Asturias, Almería y Alicante. **(medida 84).**

✓ **Instrucción para salvaguardar la apertura de las oficinas provinciales.** Se aprueba una Instrucción específica para que los servicios provinciales organicen turnos de modo que pueda garantizarse la apertura en caso de incidencia de COVID-19. Aplicación en Alicante, Almería, Asturias, Badajoz, Burgos, Cádiz,

Castellón, Girona, Guadalajara, León. Murcia, Madrid (OE), Pontevedra, Valladolid y Zaragoza. **(medida 85).**

✓ **Colaboración con los SSPP en contestaciones a los Comités de Salud e Higiene (Balears, Coruña, etc.) o solicitudes de información de delegaciones y subdelegaciones del Gobierno.** Con el fin de preservar la coherencia de las políticas de prevención, se colabora con los SSPP sistemáticamente cada vez que deben aportar información a comités de SS o a las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno sobre prevención, teletrabajo. **(medida 86).**

✓ **Comprobación de las medidas adoptadas frente a la pandemia en los SSPP.** Desde la Unidad de Apoyo se han realizado visitas en las que se han cotejado la implantación de las medidas antiCOVID-19. Se han visitado los SSPP de Zaragoza, Girona, Madrid, Valladolid, Pontevedra, Ávila, Valencia, Sevilla y Barcelona. **(medida 87).**

Además, con fecha 14 de mayo, **Muface ha ingresado en el Tesoro Público una cantidad de 39,09 millones de euros** en virtud de lo dispuesto en el artículo 49 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente a la COVID-19. **(medida 51).**

No puede finalizarse este apartado descriptivo, de las medidas impulsadas en el año 2020 por la Mutualidad con motivo de la pandemia COVID-19, sin hacer mención a la **VACUNACIÓN** y a la preocupación de la Mutualidad por estar preparada para responder oportuna y eficazmente a ese reto.

Con esa finalidad en el mes de diciembre se iniciaron los contactos con las CCAA que integraban el Grupo de Trabajo Técnico de Vacunación COVID-19 dependiente de la Ponencia de Programa y Registro de Vacunaciones (Ponencia de Vacunas) del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud (CISNS).



BALANCE DE SITUACIÓN E IMPACTO

El alcance y la cantidad de las medidas adoptadas reflejan el gran esfuerzo realizado por Mutualidad, tanto de los servicios centrales como las direcciones provinciales, y la importante contribución profesional de su personal para lograr su implementación en condiciones laborables insólitas, reflejando, una vez más, su vocación de servicio público.

La ordenación cronológica de las 92 medidas implantadas entre los meses de marzo –diciembre y su nivel de ejecución puede observarse en el cuadro nº 1 que se muestra en el Anexo.

Un número muy elevado de medidas, del orden del 94%, han sido planificadas y finalizada su implementación en el año 2020.

Como es lógico, en algunos casos la realización de las medidas acompañan al desarrollo de la pandemia, como es el caso de las vinculadas con la compra y distribución de los equipos de protección (medida 11), la comprobación continua de medidas de protección en SSPP (medida 87). En otros supuestos la implantación total de la medida requería un periodo superior al año, como sucede con la cita previa en los servicios provinciales (medida 48), la receta electrónica concertada (medida 46) y la interoperabilidad (medida 74) o también en el caso de medidas de organización del trabajo, como es la adquisición y puesta operativa de 300 portátiles, que se encuentra ejecutada en un 80% (medida 70).

Las acciones no sólo se han centrado en los primeros meses de la pandemia y en la respuesta a la situación derivada del estado de alarma, sino que la adopción de medidas se ha ido acompasando

a las circunstancias en las que la pandemia se ha ido desarrollando y a la temporalidad en la prestación de algún servicio. Todo ello ha requerido la introducción de medidas innovadoras necesarias en cada momento.

Desde el mes de marzo a diciembre de 2020, la pandemia y la repercusión en la atención al mutualista en esas condiciones adversas han guiado los pasos de la Mutualidad incrementando las alianzas con otras entidades para añadir más valor a la oferta de servicios, manteniendo las oficinas siempre abiertas en las mejores condiciones de protección a mutualistas y trabajadores y acelerando la digitalización de los procesos.

Es importante destacar la visión con la que la Mutualidad ha sabido afrontar la pandemia, como una oportunidad de mejora para agilizar la implantación de medidas innovadoras en la que llevaba trabajando con anterioridad y asentar también sistemas de comunicación con los mutualistas.

La preocupación por conectar con los mutualistas ha estado presente desde el inicio; por ello no es casual que las primeras medidas se orientaran a potenciar la información y mejorar los sistemas de comunicación, ampliando las vías de interacción con los mutualistas como es el buzón consulta.coronavirus@muface.es para recoger todas las preguntas y las correspondientes respuestas sobre gestiones relacionadas con la situación sanitaria de las personas mutualistas. Sólo en este buzón se recibieron más de mil consultas durante el confinamiento. Respecto a la web de MUFACE, se produjo un incremento de un 17% de visitas en el periodo comprendido entre marzo y junio de 2020.



DE LAS MEDIDAS

La previsión para evitar el colapso de los instrumentos de información habituales en MUFACE como es el caso de Oficina de Información al Mutualista (OIM) por preguntas sobre talonario, vacunación y otras cuestiones relacionadas con la pandemia requirió la elaboración de un Plan de Mejora.

Casi la mitad de las medidas, 45 de 92, se localizan en las áreas de prestación sanitaria y farmacéuticas, como no podía ser de otra manera, habida cuenta de la función asistencial en materia sanitaria que la legislación otorga a la Mutualidad.

Durante el año 2020 se aceleró el proceso de implantación de la receta electrónica de la opción sanitaria pública. Consecuentemente los mutualistas adscritos al Sistema Nacional de Salud disponen de este instrumento de prescripción farmacéutica, excepto en la CA de Galicia (donde se dispone de sistemas provisionales que precisan desarrollos posteriores) y Ceuta y Melilla (INGESA), que faltan por incorporarse al sistema, aunque se trabaja en dicha incorporación. En sintonía con la extensión de la receta electrónica pública ha estado la información personalizada al mutualista sobre esa situación, a través de la cuenta de Twitter y del correo electrónico.

Estrechamente asociada a la receta electrónica se presenta la cuestión de la interoperabilidad, es decir, la posibilidad de que un mutualista de una comunidad autónoma pueda obtener sus medicamentos con su receta electrónica en otro territorio al que se haya desplazado por cualquier motivo. Las primeras CC.AA. en incorporarse lo hicieron en octubre de 2020 (Aragón, Asturias, Extremadura, La Rioja, Navarra y País Vasco), en noviembre se incorporan tres más (Andalucía Cantabria y Murcia) y Madrid se une en diciembre.

El número de acuerdos y convenios formalizados, 19, da idea del espacio tan significativo que ha ocupado la política de alianzas en la agenda de la Mutualidad, así como la movilización tan importante de recursos que ha requerido, en aras de mejorar las condiciones de prestación de servicios en los que están involucradas otras instituciones. La receta electrónica y la incapacidad temporal son resultados elocuentes de estas alianzas.

En el área de las prestaciones sociales se localizan 16 medidas orientadas preferentemente a la incapacidad temporal (IT) ya sea con el establecimiento de nuevos criterios de acceso, ya incorporando modificaciones en el proceso de gestión.

Una muestra del impacto de las medidas de incapacidad temporal en la gestión es la realización de 3.500 reconocimientos acordados con el INSS para reducir retrasos consecuencia de la paralización por el estado de alarma y también 200 actuaciones de asesoramiento médico a la Consejería de Educación de la Generalitat de Cataluña sobre expedientes de incapacidad de personal docente.

La salud y seguridad de las personas que desarrollan su actividad profesional en la Mutualidad ha sido el enfoque de un conjunto significativo de medidas, 18 de las 92, que abarcan desde aspectos informativos y divulgativos acerca del comportamiento y cuidado personal ante la COVID-19, la regulación de la modalidad del teletrabajo y la adecuación de las oficinas, siguiendo las recomendaciones de las autoridades sanitarias contenidas en las distintas instrucciones dictadas por la Directora General en el transcurso del estado de situación en el que se encontraba la pandemia.

MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO DE IMPLANTACIÓN	MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO IMPLANTACIÓN
1. Noticia web actuación mutualistas ante la COVID-19 y difusión de cartelería en SSPP.	28 de febrero	FINALIZADO	7. Regulación acerca de que los procesos de IT por COVID 19 tendrán la consideración de accidente de trabajo (del mismo modo que ocurre en Seguridad Social).	13 de marzo	FINALIZADO
2. Incorporación de los CIE 10 de la COVID 19 en las aplicaciones informáticas.	4 de marzo	FINALIZADO	8. Creación de buzón de correo electrónico consulta.coronavirus@muface.es.	14 de marzo	FINALIZADO
3. Creación de un espacio en la Intranet para información sobre coronavirus	9 de marzo	FINALIZADO	9. Creación de un espacio específico coronavirus en la web.	15 de marzo	FINALIZADO
4. Documento de información para la protección de la salud del personal de MUFACE frente al coronavirus	10 de marzo	FINALIZADO	10. Adopción de medidas de organización del trabajo en los SSCC y SSPP de MUFACE ante la declaración del estado de alarma.	15 de marzo	FINALIZADO
5. Instrucciones de desarrollo de Resolución de la Secretaría de Estado de Política Territorial y Función Pública, de 10 de marzo de 2020, y de la Instrucción de 11 de marzo de 2020 de la Subsecretaría de Política Territorial y Función Pública.	11 de marzo	FINALIZADO	11. Adopción de medidas de prevención y adquisición de EPIs.	14 de marzo	EN EJECUCIÓN
6. Extensión del servicio de petición de talonarios en el 060 a todos los mutualistas, a través de la Oficina de Información al Mutualista (OIM).	13 de marzo	FINALIZADO	12. Creación de documento FAQ, elenco de Preguntas-Respuestas sobre coronavirus: difusión interna y externa, inclusión en la web.	16 de marzo	FINALIZADO



MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO DE IMPLANTACIÓN
13. Modificación informática para evitar la generación automática de citas para reconocimientos médicos del INSS.	16 de marzo	FINALIZADO
14. Escrito a Correos para garantizar la entrega de talonarios.	16 de marzo	FINALIZADO
15. Exención de visado de recetas para mutualistas.	19 de marzo	FINALIZADO
16. Inicio de la puesta en marcha del acceso en remoto a personal crítico de SSPP para limitar a lo indispensable la atención presencial en oficinas	19 de marzo	FINALIZADO
17. Difusión en la web y en Redes Sociales de MUFACE de las medidas sanitarias adoptadas con ocasión del estado de alarma.	20 de marzo	FINALIZADO
18. Apertura de canal electrónico para la remisión de la documentación de revisión anual para la prestación por hijo a cargo o menor discapacitado	20 de marzo	FINALIZADO
19. Orden de Servicio de 21 de marzo para asegurar el acceso a los medicamentos en las oficinas de farmacia.	21 de marzo	FINALIZADO

MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO IMPLANTACIÓN
20. Orden de Servicio para la farmacia de dispensación hospitalaria mediante la que se renuevan todos los tratamientos de manera automática.	25 de marzo	FINALIZADO
21. Comunicación con todas las CCAA, el CGCOF, y las entidades concertadas para garantizar la dispensación a los mutualistas de cloroquina e hidroxiclороquina.	25 de marzo	FINALIZADO
22. Comunicación dirigida a todas las CCAA para garantizar la prescripción de los mutualistas.	25 de marzo	FINALIZADO
23. Acuerdo con Servicio Valenciano de Salud: Inclusión de mutualistas en receta electrónica.	27 de marzo	FINALIZADO
24. Creación de un buzón para mutualistas cloroquina@muface.es	27 de marzo	FINALIZADO
25. Adopción de medidas adicionales de organización del trabajo en los SSCC y SSPP de MUFACE.	29 de marzo	FINALIZADO
26. Procedimiento especial de MUFACE para el Cuerpo de Policía Nacional.	15 de noviembre	FINALIZADO

MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO DE IMPLANTACIÓN
31. Elaboración de instrucciones internas para la emisión de certificados electrónicos a facultativos de entidades concertadas.	3 de abril	FINALIZADO
32. Emisión de 2.613 certificados de hidroxiclороquina/cloroquina.	27 marzo - 4 de abril	FINALIZADO
33. Acuerdo con el Servicio de Salud de Illes Balears: Inclusión de mutualistas en la receta electrónica.	marzo - 4 de abril	FINALIZADO
34. Acuerdo con el Servicio Madrileño de Salud: Inclusión de mutualistas en receta electrónica.	5 de abril	FINALIZADO
35 Modificación de la Prestación de Reintegro de gastos de farmacia para adaptarla a las circunstancias derivadas del estado de alarma.	6 de abril	FINALIZADO
36. Permitir que los mutualistas en situación de IT sigan cobrando la prestación aunque no dispongan de partes de confirmación.	7 de abril	FINALIZADO
37. Acuerdo con el Servicio Vasco de Salud: Inclusión de mutualistas en sistema de receta electrónica.	16 de abril	FINALIZADO
38. Acuerdo con el Servicio Murciano de Salud: Inclusión de mutualistas en sistema de receta electrónica.	17 de abril	FINALIZADO

MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO IMPLANTACIÓN
39. Acuerdo con el Servicio Catalán de Salud: inclusión de mutualistas en sistema de receta electrónica.	20 de abril	FINALIZADO
40. Procedimiento especial de MUFACE para Funcionarios de Instituciones Penitenciarias.	21 de abril	FINALIZADO
41. Colaboración con las CCAA de Cataluña, Valencia, Extremadura, Castilla-La Mancha, Madrid y Murcia en reparto de mascarillas en farmacias	22 de abril	FINALIZADO
42. Resoluciones de 13 y de 22 de abril de 2020, de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, para garantizar, durante el Estado de Alarma, la continuidad del abono del subsidio por incapacidad temporal, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural de los mutualistas.	22 de abril	FINALIZADO
43. Orden de Servicio Complementaria a la del 27 de marzo por la que se establecen medidas para garantizar el acceso a los medicamentos de dispensación hospitalaria.	27 de abril	FINALIZADO
44. Acuerdo con el Servicio Canario de Salud: Inclusión de mutualistas en sistema de receta electrónica.	28 de abril	FINALIZADO
45. Suspensión de mayo como mes hábil para presentar solicitudes presenciales de prestaciones dentarias y oculares.	1 de mayo	FINALIZADO
46. Implantación de la receta electrónica concertada en la CA de Cantabria.	4 de mayo	EN EJECUCIÓN



MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO DE IMPLANTACIÓN
47. Acuerdo con el Servicio Navarro de Salud: Inclusión de mutualistas en sistema de receta electrónica.	5 de mayo	FINALIZADO
48. Inicio de implantación de cita previa en los servicios provinciales.	10 de mayo	EN EJECUCIÓN
49. Instrucción de 11 de mayo de 2020 de la Directora General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado sobre medidas de prevención de riesgos laborales ante la transición a una nueva normalidad.	11 de mayo	FINALIZADO
50. Estudio de los planos de todas las dependencias administrativas de MUFACE y determinación de aforos máximos	12 de mayo	FINALIZADO
51. Ingreso en el Tesoro Público de 39,09 millones de euros en virtud de lo dispuesto en el artículo 49 del Real Decreto-ley 11/2020, de 31 de marzo, por el que se adoptan medidas urgentes complementarias en el ámbito social y económico para hacer frente al COVID-19.	14 de mayo	FINALIZADO
52. Contactos con CCAA y entidades concertadas para la puesta en marcha del protocolo de vigilancia epidemiológica frente a la infección por el nuevo coronavirus (SARS-CoV-2).	15 de mayo	EN EJECUCIÓN
53. Instrucción de la Directora General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado sobre organización del trabajo para la progresiva reincorporación presencial del personal.	18 de mayo	FINALIZADO

MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO DE IMPLANTACIÓN
54. Acuerdo con el Servicio Andaluz de Salud: inclusión de mutualistas en sistema de receta electrónica.	20 de mayo	FINALIZADO
55. Instrucción de la Directora General de la Mutualidad, de 20 de mayo de 2020 sobre el procedimiento y criterios para la gestión de las situaciones de IT, RE y RLN durante el estado de alarma.	20 de mayo	FINALIZADO
56. Estudio de la utilización del desarrollo informático de la prestación de Becas de Estudio para permitir solicitar esta prestación durante el estado de alarma.	21 de mayo	FINALIZADO
57. Acuerdo con el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha: inclusión de mutualistas en sistema de receta electrónica.	21 de mayo	FINALIZADO
58. Desarrollo informático y acuerdo con el INSS de mejora del procedimiento de reconocimiento de las ayudas de Parto Múltiple. Solicitud electrónica.	27 de mayo	FINALIZADO
59. Supresión del trámite presencial en el procedimiento restrictivo de cambio de entidad en el mes de junio.	1-30 junio	FINALIZADO
60. Instrucción de la Directora General de la Mutualidad, de 3 de junio, para el reintegro a los organismos de los adelantos por subsidio de IT previstos durante el estado de alarma.	3 junio	FINALIZADO

MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO DE IMPLANTACIÓN	MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO IMPLANTACIÓN
61. Instrucción de 23 de junio de 2020 de la Directora General de MUFACE sobre medidas de prevención de riesgos laborales ante la transición a una nueva normalidad y en la fase de nueva normalidad	23 junio	FINALIZADO	68. Acuerdo con el Servicio Madrileño de Salud para la inclusión definitiva de los mutualistas en sistema de receta electrónica.	1 de julio	FINALIZADO
62. Acuerdo con el Consejo General de Colegios de Farmacéuticos de 24 de junio de 2020.	24 junio	FINALIZADO	69. Creación de actuaciones de oficio y canal electrónico en 2 Programas de Ayudas Sociosanitarias para evitar la solicitud presencial.	7 de julio	FINALIZADO
63. Instrucción de la Directora General de la Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado, de 23 de junio de 2020, de medidas a adoptar en el organismo con motivo de la nueva normalidad.	24 de junio	FINALIZADO	70. Adquisición de 300 portátiles y priorización de necesidades tanto en servicios centrales como en servicios provinciales, con vistas a su orden de configuración y reparto.	Julio	EN EJECUCIÓN
64. Resolución, de 29 de junio de 2020, sobre el cómputo del periodo máximo de cobertura de asistencia sanitaria en los desplazamientos al extranjero por motivos privados durante el estado de alarma por crisis sanitaria provocada por el COVID-19.	29 de junio	FINALIZADO	71. Incorporación en el sistema de prescripción electrónica del SERMAS de los mutualistas de opción pública de la Comunidad de Madrid	20 de julio	FINALIZADO
65. Estudio de un nuevo Programa de Ayudas sociosanitarias.	29 de junio	FINALIZADA	72. Protocolo con Adenda de receta electrónica con Castilla y León	21 de septiembre	FINALIZADO
66. Acuerdo con el Servicio de Salud de La Rioja: inclusión de mutualistas en el sistema de receta electrónica.	1 de julio	FINALIZADO	73. Despliegue de receta electrónica en Castilla y León.	15 de octubre	FINALIZADO
67. Modificación informática para volver a generar las citaciones automáticas de los Reconocimientos Médicos de los mutualistas en situación de IT, según acuerdo con el INSS tras la finalización del estado de alarma.	1 de julio	FINALIZADO	74. Interoperabilidad de la receta electrónica de los mutualistas adscritos a los servicios públicos de salud.	Octubre	EN EJECUCIÓN



MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO DE IMPLANTACIÓN
75. Mediante acuerdo de la Comisión Central de Farmacia, se formaliza el Acuerdo con el Consejo General de Colegios Oficiales de Farmacéuticos para la prórroga del Acuerdo de 30 de marzo de 2020.	Octubre-diciembre	FINALIZADO
76. Colaboración con las Direcciones Generales de Salud Pública de Murcia, La Rioja y Canarias para la inclusión de mutualistas en los cribados poblacionales de seguimiento y vigilancia epidemiológica.	23 de Octubre/3 de diciembre 14 de diciembre	FINALIZADO
77. Creación de una cuenta de correo electrónico específica para gestionar incidencias y dudas con el gabinete de crisis COVID-19 de la Unidad de Coordinación Operativa Territorial de la Jefatura Superior de Policía de Madrid.	10 diciembre	FINALIZADO
78. Protocolo de receta electrónica con INGESA para los mutualistas residentes en las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla.	14 diciembre	FINALIZADO
79. Acuerdo con el INSS para priorizar la realización de reconocimientos médicos de seguimiento de la IT para quienes no hayan podido ser evaluados durante el Estado de Alarma. (Continuación de la medida 66).	14 septiembre	FINALIZADO
80. Acuerdo con algunos grandes órganos de personal para reintegrarles las cantidades adelantadas en concepto de IT a los mutualistas durante el estado de alarma. (Ejecución de la medida 60).	13 de Octubre	FINALIZADO
81. Reunión con el Director General de Educación de Cataluña para analizar el incremento de bajas por IT de docentes.	23 de septiembre	FINALIZADO
82.- Creación de un nuevo servicio automatizado de talonarios en el Tfno. 060	13 de octubre	FINALIZADO
83- Plan de Mejora de la atención en la OIM.	Octubre- Noviembre	FINALIZADO

MEDIDA	FECHA INICIO	GRADO IMPLANTACIÓN
84- Generación de pautas específicas para prevención de contagios y cierres de oficinas.	Agosto	FINALIZADO
85.-Instrucción para salvaguardar la apertura de las oficinas provinciales.	Noviembre	FINALIZADO
86- Colaboración con los SSPP en contestaciones a los Comités de Salud e Higiene (Baleares, Coruña, etc.) o solicitudes de Información de delegaciones y subdelegaciones del Gobierno.	Julio-diciembre	FINALIZADO
87- Comprobación de las medidas adoptadas frente a la pandemia en los SSPP.	Mayo-Diciembre	EN EJECUCIÓN
88- Elaboración de infografía y protocolo de actuación en caso de COVID-19. Campaña de comunicación.	Julio	FINALIZADO
89- Campaña de Información sobre vacunación contra la gripe.	Septiembre	FINALIZADO
90-Campaña informativa a jubilados sobre prestaciones dentarias y oculares	Septiembre	FINALIZADO
91- Campaña de gestión y comunicación para fomentar lo no presencia de nuevos mutualistas.	Agosto-diciembre	FINALIZADO
92- Campaña informativa sobre cambio de entidad sanitaria.	Diciembre	FINALIZADO

 muface

