



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
DE POLÍTICA TERRITORIAL  
Y FUNCIÓN PÚBLICA



# Guía per a Nous/Noves MUTUALISTES



Des de Muface, volem donar-te l'enhorabona per la teva nova condició de funcionari de carrera i la benvinguda per ser nou/nova mutualista.

Hem elaborat aquesta breu guia amb la finalitat d'establir un primer contacte i oferir-te informació essencial que et serà d'utilitat.

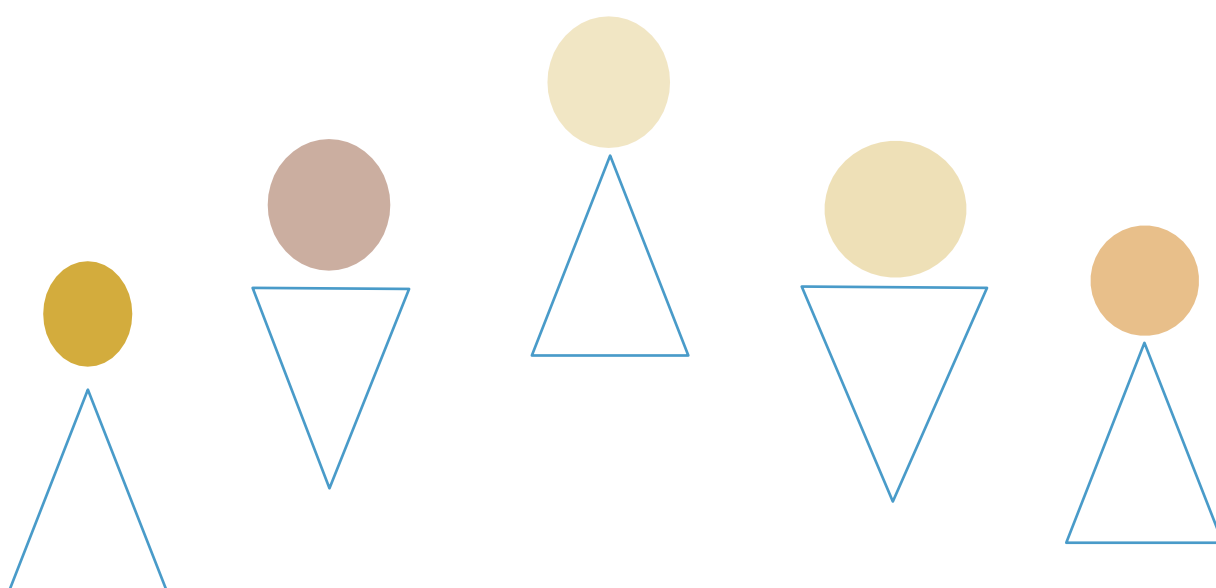
Esperem que et resulti de profit i no dubtis a contactar amb nosaltres para allò en què puguem ajudar-te.

Una cordial salutació



# Índex

- 1. El Mutualisme Administratiu**
- 2. Muface**
- 3. Beneficiaris**
- 4. Prestacions Muface**
- 5. Elecció Assistència Sanitària**
- 6. Entitats concertades de salut**
- 7. Urgència Sanitària: com actuar**
- 8. Prestació Farmacèutica**
- 9. Incapacitat Temporal**



# 1. EL MUTUALISME ADMINISTRATIU

---

El mutualisme garanteix la percepció d'un conjunt de prestacions sanitàries i socials als seus mutualistes.

En l'àmbit administratiu, està integrat per **ISFAS** (per a les Forces Armades, la Guàrdia Civil, el personal estatutari del CNI i el personal civil de cossos adscrits al Ministeri de Defensa), **MUGEJU** (per al personal al servei de l'Administració de Justícia) i **MUFACE** (per al personal al servei de l'Administració Civil).

El model d'assistència sanitària de Muface és mixt, la qual cosa significa que els mutualistes poden triar lliurement entre:

**Assistència sanitària pública**

**Assistència sanitària concertada**

Recorda que independentment de la teva elecció, queda garantida la cartera de serveis del Sistema Nacional de Salut.

## 2 .MUFACE

---

MUFACE és l'organisme públic encarregat de gestionar el mutualisme administratiu per al personal de l'Administració civil.

El col·lectiu de mutualistes i beneficiaris és aproximadament 1.500.000 persones, entre mutualistes obligatoris (actius i jubilats) i voluntaris.

MUFACE compta amb uns Serveis Centrals i una estructura territorial conformada per les Direccions Provincials, que cobreix tot el territori nacional.

### Document d'afiliació

En convertir-te en mutualista, MUFACE expedirà el document d'afiliació, que acredita la condició d'afiliació a la Mutualitat, i te l'enviarà al teu domicili amb un talonari de receptes **una vegada que conclogui el tràmit d'afiliació, que realitza MUFACE, i l'alta d'entitat, que has de gestionar tu mateix/a.**

És un document essencial pel la qual cosa has de tenir cura en la seva custòdia i recorda que és necessari per fer gestions amb MUFACE i per a les visites al metge.

En cap cas les targetes que expedeixen les Entitats sanitàries concertades i els Serveis de salut de les CCAA substitueixen al document d'afiliació



## Contacta amb Muface.

**Hem limitat els nostres aforaments i racionalitzat l'afluència de públic arran de la pandèmia de Covid-19, implantant cita prèvia.** Et podràs relacionar i realitzar gestions amb MUFACE còmodament per mitjans informàtics de les següents maneres:

**Pàgina web:** [www.muface.es](http://www.muface.es)

**App MUFACE:** per realitzar gestions directament des del teu dispositiu mòbil, tals com localitzar oficines de MUFACE, contactar amb l'Oficina d'Informació al Mutualista, sol·licitar talonari de receptes o Targeta Sanitària Europea, accedir a la teva targeta d'afiliació, o veure l'estat de les teves sol·licituds, entre d'altres.

Per descarregar l'App i registrar-se: [www.muface.es/muface\\_home/atencion-al-mutualista/app-movil.html](http://www.muface.es/muface_home/atencion-al-mutualista/app-movil.html)

**Seu electrònica:** [www.sede.muface.gob.es](http://www.sede.muface.gob.es)

**Podràs realitzar tràmits relacionats amb prestacions, modificar les teves dades o les dels beneficiaris, sol·licitar talonaris de receptes, entre moltes altres gestions.**

**En aquest moment les oficines de MUFACE solament atenen sense cita les urgències sanitàries, i, amb cita, les gestions que no admeten un altre canal. La manera d'obtenir cita prèvia en cada oficina està al següent enllaç:**

[https://www.muface.es/muface\\_Home/atencion-al-mutualista/Oficinas-de-MUFACE-con-Cita-Previa.html](https://www.muface.es/muface_Home/atencion-al-mutualista/Oficinas-de-MUFACE-con-Cita-Previa.html)

Recorda que per operar des d'internet, hauràs d'obtenir algun dels **mitjans d'identificació electrònica**; **has de tenir present que algun dels serveis electrònics són d'ús obligatori per obtenir prestacions.** Aquests mitjans són:

**Sistema Cl@ve**

[https://clave.gob.es/clave\\_Home/registro.html](https://clave.gob.es/clave_Home/registro.html)

**Certificat digital de la Fàbrica Nacional de Moneda i Timbre**

[fntm.es/ceres](https://fntm.es/ceres)

**DNI-Electrònic:** <https://www.dnielectronico.es/PortalDNIE/>

Et recomanem que utilitzis Cl@ve ja que no exigeix software afegit ni targeta física. Al següent enllaç podràs trobar informació sobre la manera d'obtenir-la:

[www.muface.es/muface\\_home/atencion-al-mutualista/oficinas-de-registro-cl-ve-en-muface.html](https://www.muface.es/muface_home/atencion-al-mutualista/oficinas-de-registro-cl-ve-en-muface.html)

## Oficina d'Informació al Mutualista

Muface ofereix assistència telefònica als seus mutualistes per realitzar qualsevol consulta relativa a la seva condició de mutualista.

Aquesta atenció telefònica es presta a través del **número 060**



### **Atenció en oficina. (CITA PRÈVIA EXCEPTE URGÈNCIES SANITÀRIES).**

Així mateix, com a mutualista, podràs ser atès i realitzar gestions en les Direccions Provincials de cada capital de província i oficines delegades.

L'**horari d'atenció al públic** és de 9:00 a 14:00h de dilluns a divendres.

**Pots consultar la manera d'obtenir la CITA PRÈVIA, que és obligatòria, la localització i la informació de contacte de totes les nostres oficines dels Serveis Provincials a la nostra pàgina web:**

[www.muface.es/muface\\_home/atencion-al-mutualista/nuestrasoficinas.html](http://www.muface.es/muface_home/atencion-al-mutualista/nuestrasoficinas.html)



### 3. BENEFICIARIS

---

Com a mutualista, podràs incloure beneficiaris que estaran protegits per la cobertura de MUFACE. Recorda que la inclusió de beneficiaris no és automàtica, sinó que, en tot cas, l'has de fer.

L'alta de beneficiaris la pots realitzar electrònicament a la nostra seu, a través del següent enllaç:

[www.muface.sede.gob.es/procedimientos/portada/idp/515](http://www.muface.sede.gob.es/procedimientos/portada/idp/515) i també en les nostres oficines.

Els **requisits per ser beneficiari** són els següents:

- Viure amb el titular del dret i a les seves expenses
- No percebre ingressos per rendiments derivats del treball superiors al doble de l'IPREM.
- No estar protegit per títol diferent a través de qualsevol dels règims que integren el Sistema Español de Seguretat Social, amb una extensió i continguts anàlegs a l'establert en el Règim General. Existeix incompatibilitat amb qualsevol règim de la Seguretat Social.

## 4. PRESTACIONS

---

Com a mutualista tindràs accés a dos grans grups de prestacions:

### Prestacions Sanitàries

**Prestacions Sanitàries**

**Assistència Sanitària, pública o concertada**

**Prestació Farmacèutica**

**Prestacions Complementàries:**

(Oculars, Dentàries, Ortoprotètiques)  
Els productes sanitaris ORTOPROTÈTICS adquirits hauran d'haver estat prèviament prescrits pel facultatiu corresponent, i posteriorment verificats. **Sempre s'haurà d'adjuntar la factura amb la informació completa.** Les prestacions dentàries i oculars són de tramitació electrònica obligatòria per a actius.

### Prestacions Socials

**Incapacitat Temporal**

**Programes soci-sanitaris**

**Gran Invalidesa**

**Prestacions Familiars**

**Ajudes assistencials**

**Beques.**

## RECORDA

MUFACE no gestiona les pensions de jubilació, incapacitat permanent, viduïtat o orfanat.

Tampoc es gestionen les prestacions/permisos de maternitat ni paternitat.

## 5. ELECCIÓ D'ASSISTÈNCIA SANITÀRIA

---

En ingressar en el mutualisme administratiu tens l'opció d'escollir lliurement, segons les teves preferències i circumstàncies, la manera de rebre la prestació d'Assistència Sanitària, bé a través d'alguna de les Entitats amb les quals MUFACE ha subscrit conveni, o bé a través del Sistema Nacional de Salut.

Pots **canviar l'opció** escollida durant els mesos de **gener i juny**.

És molt important que coneguis bé els serveis oferts per l'opció que hakis escollit.

Si has escollit alguna **Entitat Concertada**, trobaràs aquesta informació als **catàlegs de mitjans de la companyia**. En ells es contenen les instruccions per rebre l'assistència sanitària oportuna en cada situació. Pots accedir a ells a través de la pàgina web de MUFACE [www.muface.es/muface\\_home/encuentra-tu-medico/catalogo-medicos-y-servicios.html](http://www.muface.es/muface_home/encuentra-tu-medico/catalogo-medicos-y-servicios.html)

Les companyies concertades ofereixen una sèrie de serveis addicionals (assessorament mèdic a distància, segona opinió gratuïta, millora de tractaments de reproducció assistida, entre altres). Més informació a la web de MUFACE.

Si has escollit la **sanitat pública** rebràs assistència del servei públic de salut del teu lloc de residència. El servei provincial et donarà les instruccions perquè et relacionis amb ell. [www.muface.es/muface\\_home/encuentra-tu-medico-servicios-publicos-de-salud.html](http://www.muface.es/muface_home/encuentra-tu-medico-servicios-publicos-de-salud.html)

## La targeta sanitària

L'Entitat concertada o el servei públic de salut expedirà la Targeta Sanitària, que és individual i no substitueix al document d'afiliació. Per rebre assistència sanitària i farmacèutica les hauràs de presentar. En el cas de necessitar atenció facultativa sense haver rebut encara la Targeta Sanitària podràs ser atès pels facultatius acudint amb el Document d'afiliació i el talonari oficial de receptes.

Les Entitats concertades remetran la Targeta Sanitària al teu domicili; en cas de no rebre-la contacta amb elles.

En el cas del Sistema Públic de Salut, la Targeta Sanitària és expedida pel centre de salut corresponent al teu domicili.

## 6. ENTITATS CONCERTADES DE SALUT

---

Amb la finalitat de garantir l'Assistència Mèdica, per a l'any 2020-2021, MUFACE ha subscrit concert amb les següents Entitats d'Assegurança de Salut:

The logo for Adeslas, featuring the word "Adeslas" in a blue, sans-serif font.

902 200 200/ 915 645 454 [www.adeslas.es](http://www.adeslas.es)

The logo for Asisa, featuring the word "ASISA" in a bold, blue, sans-serif font, followed by a blue cross symbol.

902 010 010 [www.asisa.es](http://www.asisa.es)

The logo for DKV, featuring the letters "DKV" in a bold, green, sans-serif font.

902 499 600/ 913 790 400 [www.dkvseguros.es](http://www.dkvseguros.es)

The logo for Iguualatorio Cantabria, featuring a stylized green and blue symbol on the left, followed by the text "Iguualatorio Cantabria" in a green, sans-serif font.

942 229 600 [www.iguualatoriocantabria.es](http://www.iguualatoriocantabria.es)

## Com fer l'alta en l'Entitat

En ser nomenat/da com a funcionari/a, en pràctiques, hauràs en tot cas triar i fer l'alta en el règim que hagi triat, públic o concertat.

- Si ets docent o estàs inclòs en els processos d'afiliació massiva, **ho podràs fer a través de la seu electrònica, a l'enllaç que et serà enviat per correu electrònic, utilitzant Cl@ve, DNI electrònic o certificat digital**. Si tinguessis algun impediment per realitzar l'alta en l'entitat a través de la tramitació electrònica, podràs realitzar aquesta gestió en paper, seguint els passos que s'indiquen i emplenant i signant l'imprès AB-1 que pots trobar a la nostra web.

- Si no és el teu cas, o si pertanyent al grup anterior tens problemes amb la sol·licitud electrònica i no hi hagués solució immediata, descàrrega de la pàgina web l'imprès AB-I d'Afiliació, Variacions i Baixa de Mutualistes. Després d'emplenar-ho i signar-ho, pots remetre-ho per correu postal preferentment o lliurar-ho en el teu Servei Provincial, sol·licitant cita prèvia Pots consultar les adreces postals a la pàgina web de MUFACE, en "Atenció al mutualista", a l'enllaç "Direccions Provincials i Oficines Delegades".

**Recorda:** En el cas de Madrid, cal enviar l'imprès a l'Oficina Delegada Especialitzada, c/Rios Roses 44-A, 4ª planta, 28003, Madrid.

## 7. URGÈNCIA SANITÀRIA

---

Davant una emergència sanitària, **és molt important que utilitzis els mitjans que et corresponen segons l'opció que hagi escollit.**

Així, si has optat per una entitat concertada, en una situació d'emergència **no truquis al 112**, doncs pot suposar que hagi d'afrontar personalment elevats costos.

Per això **recorda: utilitza sempre els mitjans que et corresponen segons la seva elecció.**

### TELEFONS D' URGÈNCIA SANITÀRIA D' ENTITATS CONCERTADES

Adeslas.....	900 322 237
ASISA.....	900 900 118
Igualatorio Cantabria.....	942 224 050
DKV.....	900 300 799

### URGÈNCIA SANITÀRIA SERVEI PÚBLIC DE SALUT

Si has optat per assistència sanitària a través del Servei públic de salut, en cas d'emergència truca al 112

## 8. PRESTACIÓ DE FARMÀCIA

---

La prestació farmacèutica és comuna per a totes les opcions d'assistència sanitària.

Comprèn la indicació, prescripció i dispensació dels medicaments, productes sanitaris i productes dietètics que, d'acord amb la normativa sanitària d'aplicació per al Sistema Sanitari Públic, són finançables amb fons públics.

Els talonaris de receptes són expedits per MUFACE i **es poden sol·licitar a través de la seu electrònica amb Cl@ve, certificat digital o DNI electrònic**. També es poden sol·licitar a través de l'**App de MUFACE**.

**La recepta electrònica de MUFACE s'està implantant; de moment, funciona en totes les comunitats autònomes per a mutualistes que han triat opció pública (encara que si surts de la teva comunitat hauràs de portar talonari, fins que s'aconsegueixi la interoperabilitat).**

**Si ets mutualista adscrit a Ceuta o Melilla, o si has triat opció d'entitat concertada, hauràs d'utilitzar el talonari de receptes, ja que l'extensió de la recepta concertada està en procés i aquest sistema solament funciona a Cantàbria.**

Informa't en [https://www.muface.es/muface\\_Home/Receta-electronica.html](https://www.muface.es/muface_Home/Receta-electronica.html)

El percentatge d'aportació és:

Amb caràcter general: 30% pvp.

Per determinats medicaments: 10% pvp amb un màxim per envàs de 4,24€.



## 9. INCAPACITAT TEMPORAL

---

A continuació t'expliquem com has d'actuar si et trobes en una situació d'incapacitat temporal.

- **Què fer a l'inici d'una incapacitat temporal?**

- **El mutualista ha de:**

1. Acudir al metge (de l'entitat concertada o del servei públic de salut) perquè aquest declari l'existència d'un procés patològic que impossibilita temporalment al mutualista prestar els seus serveis amb normalitat).

2. El metge li expedirà el comunicat de baixa en l'exemplar oficial de MUFACE (dues còpies). Disponible a la web.

3. Presentar el comunicat de baixa en l'organisme on es presten serveis (còpies de l'òrgan de personal) per justificar l'absència del lloc de treball i sol·licitar la llicència per malaltia abans del 4rt dia hàbil des de la data d'inici de la situació d'IT. Comunicats de Baixa en [https://www.muface.es/muface\\_home/prestaciones/incapacidad.html](https://www.muface.es/muface_home/prestaciones/incapacidad.html)

- **La Unitat de recursos humans** de l'òrgan de personal amb el comunicat de baixa emet la llicència per malaltia i comunica aquesta situació a MUFACE.

- **Què fer durant la incapacitat?**

- **El mutualista ha de:**

1. Acudir a les revisions periòdiques (normalment cada 15 dies).
2. El metge li expedirà els comunicats successius de confirmació (dues còpies).
3. Presentar els comunicats de confirmació a l'organisme on es presten els serveis per justificar l'absència del lloc de treball i sol·licitar les pròrrogues successives de la llicència per malaltia.

- **La Unitat de recursos humans** de l'òrgan de personal haurà d'expedir les pròrrogues de la llicència per malaltia i comunicar-les a MUFACE.

- **I si s'assoleixen els 91 dies en situació d'IT?** A partir d'aquest dia, l'òrgan de personal abona al mutualista solament les retribucions bàsiques i deixa de pagar les complementàries. Per compensar aquesta pèrdua retributiva està previst el subsidi d'incapacitat temporal que abona directament MUFACE. L'import del subsidi serà el 75% de les retribucions complementàries o el 80% de les bàsiques, el més favorable.

**De nou benvinguts/des i moltes  
gràcies.**



NIPO: 279200377