

## UGT REIVINDICA UNA VEZ MÁS LA RESOLUCIÓN DE LOS PROBLEMAS OCASIONADOS POR EL CONCIERTO

Hoy ha tenido lugar la **segunda reunión del Consejo General de Muface del año 2023**, presidida por su Directora General, puesto que la Secretaria de Estado de Función Pública ha excusado su ausencia a la misma, en la que se han tratado los siguientes asuntos:

- **La receta electrónica:** Se ha informado al Consejo de la entrada en vigor de la receta electrónica para los mutualistas de **opción concertada** en **La Rioja**, que se une a las Comunidades de **Asturias, Cantabria, Canarias y Extremadura** que ya disponían de ella, además de los mutualistas de la **opción pública en todas las Comunidades Autónomas**. A este respecto, la parte social ha preguntado a qué se debe que este proceso esté resultando tan lento, a lo que Muface ha contestado que la entidad tiene todo el software y el sistema de implantación de la receta electrónica listo, pero el problema está en la implantación de dicho software en las farmacias a través del Colegio de Farmacéuticos.
- **Partes de baja:** Informan de que **están trabajando en un nuevo modelo de partas de baja**, diferenciando entre el sistema público y el concertado, **más digitalizado y ágil**. Este sistema tendrá una implantación gradual. Señalan además que se trata de un sistema complejo ya que los datos pasan desde los médicos a las unidades de personal, por lo que hay un traslado de datos sensibles que hace que haya que tener además muy en cuenta el tema de la protección de datos. Desde **UGT hemos reclamado en numerosas ocasiones la modernización y agilidad en la tramitación de las bajas**, con el fin de ocasionar las menores molestias a los mutualistas en periodos de enfermedad.
- **App móvil:** Nos informan que se han incorporado a la App móvil de Muface algunos de los servicios más demandados en la sede electrónica como son la actualización de datos o la baja de beneficiarios. Además nos indican que se han realizado también

POR · PARA · CON · DE · DESDE · ENTRE

# TODAS

cambios en el correo electrónico de Muface para atender consultas de los mutualistas, pasando a una plataforma de CRM que asegura la recepción y la gestión de las mismas.

- **+ de 75:** Se trata de una línea **telefónica exclusivamente dirigida a los mutualistas de + 75 años** para, entre otros servicios, la solicitud de talonarios, cita previa en oficinas, tarjeta sanitaria europea o consultas generales. Desde **UGT** hemos celebrado esta iniciativa, pero señalando que debe llevar aparejada **también mejoras en la atención telefónica al resto de colectivos**, que es deficiente y con largos tiempos de espera.
- **Ayudas asistenciales:** Están **destinadas a los colectivos más vulnerables**. Su cuantía se eleva a 800.000 €, incrementándose el límite de renta al tener en cuenta la subida de las pensiones. Informan de que están haciendo mejoras para agilizar su tramitación y de qué en función de las solicitudes recibidas se hará la redistribución de crédito, estando previsto su pago en el mes de diciembre, esperando utilizar el 100% del crédito destinado a las mismas.
- **Memoria Muface 2022:** Nos presentan la Memoria de Muface 2022, que se adjunta. En esta ocasión han introducido gráficos y diagramas que la hacen más visual y facilitan la comprensión de la información.

En el apartado de Ruegos y Preguntas, **UGT** ha aprovechado para **denunciar nuevamente la reducción de plantillas en Muface**, lo que obviamente **supone una pérdida de la calidad del servicio** proporcionado por la entidad a los mutualistas.

Además, **UGT se queja por las incidencias y problemas que está ocasionando el concierto actual**, solicitando nuevamente a la entidad que lleve a cabo las actuaciones necesarias para solventarlos.

Madrid, a 28 de junio de 2023.