



CONCIERTO DE ASISTENCIA SANITARIA EN EL EXTERIOR

Guía de prestaciones

Para mutualistas con destino o residentes
en el extranjero y sus personas beneficiarias

RECUERDE

Toda la información específica sobre la prestación de asistencia sanitaria a usuarios del CASE está en [ESTE ENLACE](#) a nuestra web.

ÍNDICE

1. QUIÉNES TIENEN DERECHO A ESTA PRESTACIÓN Y CÓMO SE SOLICITA LA INCLUSIÓN

2. ¿QUÉ INCLUYE ESTA PRESTACIÓN?

3. ¿DÓNDE SE RECIBE LA ASISTENCIA SANITARIA?

- 3.1. Asistencia en el Extranjero
- 3.2. Asistencia en España (estancias breves)
- 3.3. Sistemas de consulta No Presencial

4. CATÁLOGO DE PRESTACIONES DE MUFACE

5. INFORMACIÓN MUFACE, SOLICITUDES Y RECLAMACIONES

6. ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y REINGRESO EN ESPAÑA

1. ¿QUIÉNES TIENEN DERECHO A ESTA PRESTACIÓN Y CÓMO SE SOLICITA LA INCLUSIÓN?



MUFACE facilita la prestación de asistencia sanitaria a los/las mutualistas en activo destinados o que prestan servicios por un periodo de tiempo superior a seis meses en el extranjero (incluyendo sus beneficiarios/as) a través del Concierto de asistencia sanitaria en el exterior (CASE) que suscribe con una Entidad de Seguro, actualmente Nueva Mutua Sanitaria (NMS).

Así mismo, tienen derecho a esta prestación (incluidos sus beneficiarios/as):

- Los/as mutualistas en situación de **servicios especiales** que hayan sido autorizados/as para realizar una misión por un periodo superior a seis meses en organismos internacionales, gobiernos o entidades públicas extranjeras o en programas de cooperación internacional y no disfruten de cobertura de la asistencia sanitaria a través del correspondiente organismo, gobierno, entidad o programa.
- **Profesores visitantes en centros escolares en Estados Unidos y Canadá.**
- Los/as mutualistas jubilados/as que fijen su residencia definitiva en un país de la Unión Europea, Espacio Económico Europeo, Suiza o Reino Unido.
- Los/as mutualistas que ocupen un puesto como **expertos nacionales destacados (END)** fuera de España, siempre que la situación como END tenga o se prevea que va a tener una duración superior a seis meses, contados a partir de la fecha de la solicitud.
- **Demás sujetos protegidos (ver Resolución de 26 de junio de 2014)**

Formulario AB-1 (Afiliación, baja y variaciones de titulares), cumplimentado y firmado, en el que deberá indicar la dirección en el exterior, una dirección en España, y señalar en el apartado 5 como entidad prestadora de la asistencia sanitaria: "NMS".

Debe acompañar al impreso , según el supuesto de que se trate:

DOCUMENTOS NECESARIOS PARA SOLICITAR EL ALTA O INCLUSIÓN



1. Contrato o certificación del organismo al que va destinado o de la institución donde se vaya a desarrollar la actividad en el que se especifique que no genera derecho a la protección sanitaria a cargo del mismo.
2. De quedar en situación de servicios especiales, deberá aportar el "modelo de declaración de cobertura sanitaria y pago de la cotización a Muface de funcionarios/as en situación de servicios especiales" y el "Certificado de abono de cotización a cargo de trienios". Si ello conlleva el abono de las cuotas a la Mutualidad directamente por el propio mutualista, deberá cumplimentar la "orden de domiciliación de adeudo directo SEPA".
3. Certificado del órgano de personal o de la persona responsable de la unidad a la que esté adscrito/a el o la funcionario/a, o bien copia del nombramiento o concesión del puesto como END, en los que se acredite el tiempo previsto de permanencia en dicha situación.
4. Certificado de residencia emitido por el consulado (solo para el alta de los/as jubilados/as que fijen su residencia en el exterior).

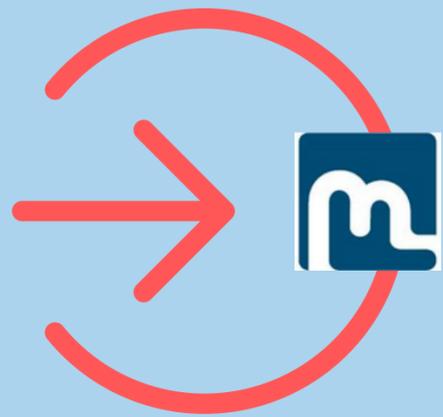
En el caso de los **profesores visitantes**, consultar la documentación en la web de MUFACE.

Dónde y cómo presentar la documentación para inclusión en CASE

Opciones:

LUGAR
DE
PRESENTACIÓN

- De forma presencial (sin cita previa) en la Oficina de Muface para el personal en el Exterior en Pza. de la Provincia 1, 6º, 28012 MADRID
- De forma telemática a través del sistema de videocita en la Oficina de Muface para el personal en el Exterior.
- Registros del artículo 16.4 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre.
- A través del Registro Electrónico General.
- Por correo postal dirigido a la Oficina de MUFACE para Personal en el Exterior.



El **CASE** cubre la asistencia sanitaria de las personas mutualistas y beneficiarias en el país de destino/residencia (en cualquier país del mundo), y comprende también la asistencia necesaria en los desplazamientos a cualquier otro país, además de la atención sanitaria en España.

Su contenido asistencial es equivalente a las prestaciones sanitarias que **MUFACE** facilita en España y, por lo tanto, el marco de cobertura viene determinado por el contenido de la Cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud (SNS). Incluye:

2. ¿QUÉ INCLUYE ESTA PRESTACIÓN?

- El coste total de la asistencia médica, hospitalizaciones quirúrgicas y no quirúrgicas y cualquier otro servicio de estancia y tratamiento en centro sanitario.
- El coste total de los medicamentos y demás productos farmacéuticos aplicados en régimen de hospitalización.
- El coste de los medicamentos y demás productos farmacéuticos dispensados en régimen ambulatorio, menos la cantidad que hubiera correspondido aportar al titular en España. En caso de duda, se entenderá que esta cantidad es el 30% del precio abonado.
- Financiación de los productos sanitarios de uso externo incluidos en el Catálogo General de Material Ortoprotésico, además de los implantes quirúrgicos, terapéuticos o diagnósticos incluidos en la cartera de servicios del SNS.
- Transporte y evacuación sanitaria, así como repatriación del cadáver o cenizas del mutualista o beneficiario, de acuerdo con las condiciones fijadas en el CASE.



3.1. Asistencia en el Extranjero (I)

La asistencia en el extranjero se recibirá, con carácter general, en el país de destino o de residencia de la persona mutualista, salvo que en el mismo no se disponga de los medios adecuados.

Medios disponibles:

- a) Red concertada por NMS para España
- b) Catálogo de proveedores concertados por UnitedHealthCare para Estados Unidos
- b) Catálogo de Proveedores concertados por MSH o reembolso para resto de países

3. ¿DÓNDE SE RECIBE LA ASISTENCIA SANITARIA?



3.1. Asistencia en el extranjero (II)

SISTEMA DE REEMBOLSO

- El mutualista puede elegir libremente los y las profesionales y centros sanitarios donde desee ser atendido/a en el país de destino/residencia, ya que el sistema de cobertura general es el de reembolso de los gastos, salvo en España y en los Estados Unidos, donde la entidad dispone de una red asistencial concertada (United Health Care). Además, NMS pone a disposición un catálogo de centros y hospitales con presencia en más de 120 países (MSH), que le permitirá acceder de forma directa, sencilla y rápida a un cuadro médico internacional, sin necesidad en estos casos de adelantar gastos.
- En situaciones de previsible alto coste, como las hospitalizaciones y tratamientos de enfermedades crónicas graves, la Entidad procederá, al pago directo y, en su caso, a la anticipación de fondos o cantidades a cuenta a los proveedores sanitarios, tendiendo a que, en la mayor parte de las situaciones posibles, se evite al beneficiario o beneficiaria el abono inicial por las asistencias recibidas.
- Para ello, la persona mutualista o su beneficiario/a previamente comunican el internamiento o inicio del tratamiento a la Entidad, que gestionará la correspondiente autorización y la anticipación de fondos o cantidades a cuenta cuando así lo exija el respectivo centro o profesional sanitario. La Entidad deberá resolver y comunicar al interesado/a el resultado de las gestiones en el plazo máximo de cinco días hábiles.
- En aquellos casos que se trate de asistencias periódicas por el propio proceso, o en casos de facultativos/as o centro atención primaria, la persona titular podrá solicitar a NMS que gestione con el proveedor el pago directo del coste generado, siempre que exista conformidad de este. Además, NMS oferta un catálogo de hospitales y proveedores sanitarios en la mayoría de los países donde están destinados las personas mutualistas, a los que acudir sin necesidad de efectuar el pago del servicio.
- En caso de que requiera de asistencia sanitaria (por causas sobrevenidas) en un país distinto al que presta sus servicios, recuerde que puede optar por la opción de usar la red concertada o bien por la opción del reembolso.

SISTEMA DE REEMBOLSO



3.1. Asistencia en el extranjero (III)

Autorizaciones

Para evitar incidencias en la cobertura de determinadas prestaciones, procedimientos o técnicas sometidas a criterios de indicación, si se opta por reembolso, **debe solicitarse autorización previa a la Entidad**.

AUTORIZACIONES



Para la asistencia en España, las personas mutualistas y beneficiarias adscritos/as al CASE deben acudir, presentando su tarjeta identificativa facilitada por NMS, a los medios concertados por esta, pudiendo elegir entre todos los facultativos/as y centros que constan en los Catálogos Provinciales de Proveedores que la entidad ha ofertado para el Concierto de asistencia sanitaria en territorio nacional: <https://nuevamutuasanitaria.es/muface-exterior>

3. ¿DÓNDE SE RECIBE LA ASISTENCIA SANITARIA?

3.2. ASISTENCIA EN ESPAÑA (ESTANCIAS BREVES)



En situación de **urgencia en España**, deben llamar a los teléfonos de urgencias **912 908 076/800 654 365**.

Asimismo, NMS dispone de un **servicio de gestión de citas médicas en España**, cuyo objetivo es ofrecer a los mutualistas y beneficiarios la posibilidad de gestionar temas relacionados con su salud durante sus estancias en nuestro país, sin perjuicio, de que la cita se pueda gestionar directamente con el proveedor concertado que se desee a través de los canales de contacto que figuran en los catálogos.

Para contactar con este servicio, dispone del siguiente correo electrónico: gestioncitas.muface@nuevamutuasanitaria.es

Para el acceso a la asistencia, NMS puede exigir la prescripción médica o autorización previa de la misma, siempre que se haga constar expresamente en los citados catálogos (por ejemplo para protonterapia, terapia génica, cirugía robotizada, rehabilitación, etc.).

Por su parte, NMS está obligada a cumplir con las exigencias de medios que se establecen en el Concierto y que es idéntica a la contemplada en el Concierto de Asistencia Sanitaria Nacional. De esta forma, si excepcionalmente no dispusiera de tales medios concertados, está obligada a facilitar el acceso de las personas mutualistas y beneficiarias a otros servicios privados que existan en la misma localidad o, de no existir estos, a los correspondientes servicios públicos, asumiendo directamente NMS los gastos que pudieran facturarse.

Para consultar el **listado de profesionales y centros médicos en España** se pueden utilizar los diferentes canales de comunicación que la Entidad NMS pone a disposición de las personas mutualistas y beneficiarias:

NUEVAMUTUASANITARIA

Web <https://nuevamutuasanitaria.es/cuadro-medico>

Teléfono de atención al mutualista: +34 91 290 80 75

App Nueva Mutua Sanitaria

Y...
OLVÍDESE
DEL
TALONARIO



**EL COLECTIVO ADSCRITO AL CASE
NO DEBE HACER USO DE LOS TALONARIOS DE RECETAS DE MUFACE,
AUN CUANDO LA ASISTENCIA SEA RECIBIDA EN ESPAÑA.**

Los profesionales sanitarios del cuadro médico de NMS le pueden facilitar recetas de farmacia en formato digital, sin necesidad de acudir a una consulta presencial.

Recibirá un código a través de su teléfono móvil o correo electrónico, que podrá utilizar para retirar la medicación en cualquier farmacia del territorio nacional.

Este proceso garantiza un entorno seguro y de total confidencialidad.

3.3. Sistemas de consulta no presencial

3. ¿DÓNDE SE RECIBE LA ASISTENCIA SANITARIA?

3.3. SISTEMAS DE CONSULTA NO PRESENCIAL

La Entidad dispone del servicio de Telemedicina, por lo que siempre dispondrá de una persona especialista a través del móvil.

Además, puede elegir la forma de atención que más le convenga: video-consulta, chat médico o consulta telefónica (ver video explicativo).



Por ser mutualista, tanto usted como sus beneficiarios y beneficiarias, pueden tener derecho a cualquiera de las siguientes prestaciones sanitarias y sociales. Los requisitos y las vías de presentación puede verlas entrando en los correspondientes enlaces:

4. CATÁLOGO DE PRESTACIONES DE MUFACE



- [Prestaciones complementarias dentarias y oculares](#)
- [Subsidio por Incapacidad Temporal, Riesgo durante el Embarazo o Riesgo durante la Lactancia Natural.](#)
- [Subsidio de Jubilación](#)
- [Subsidio de Sepelio](#)
- [Subsidio por Defunción](#)
- [Becas de Estudio \(sujetas a convocatoria\)](#)
- [Ayudas por Parto Múltiple](#)
- [Indemnización por Lesiones Permanentes No Invalidantes](#)
- [Ayuda para Mujeres Víctimas de Violencia de Género \(sujetas a convocatoria\)](#)
- [Prestación de Gran Invalidez](#)
- [Prestación por hijo, hija o menor en acogimiento a cargo con discapacidad](#)
- [Ayudas Sociosanitarias \(celiaquía, oncológico, psiquiatría, autonomía personal, etc\) \(sujetas a convocatoria\)](#)
- [Ayudas Asistenciales \(sujetas a convocatoria\)](#)

En caso de que los mutualistas necesiten **ayuda o ampliación de información** o deseen presentar **solicitudes o reclamaciones**, deben dirigirse a:

Oficina de MUFACE para personal en el Exterior (OPE)

Pza. de la Provincia 1, 6º, 28012 MADRID

Formulario web/App de Atención a Mutualistas

Teléfono: 913 948 757

Existe además la posibilidad de concertar una consulta no presencial a través del sistema de **cita por videoconferencia** en horario peninsular español de 9:00 a 14:00.

Para más información consulte en **CITA PREVIA MUFACE.**

Si desean presentar una **reclamación**, podrán formular la misma acompañada de la documentación justificativa correspondiente, a través de la **sede electrónica de MUFACE**, dentro del apartado Reclamaciones de Asistencia Sanitaria Internacional.

Recibida cualquier reclamación:

- La Oficina, si considerase inicialmente que existen razones para su estimación, realizará de manera inmediata las gestiones oportunas ante NMS para obtener satisfacción de la misma, y en ese caso se archivará sin más trámites con anotación de la solución adoptada y comunicación al interesado.
- En caso de que las citadas gestiones no prosperasen, la reclamación se incluirá en el orden del día de la inmediata reunión de la Comisión Mixta Exterior.

5. INFORMACIÓN MUFACE, SOLICITUDES Y RECLAMACIONES



6.1. Actualización de datos

En caso de que hayan cambiado sus datos básicos personales (tanto de residencia como de contacto), recuerde que debe actualizarlos.

Las actualizaciones de datos **que no supongan un cambio del país de destino (email teléfono o dirección)** puede realizarlas a través de la sede electrónica (apartado de actualización de datos dentro de “Mutualistas y Beneficiarios”) o de la App (en este caso basta con registrarse y utilizar usuario y contraseña)

Si la actualización **supone un cambio de país o de situación administrativa**, debe remitir el impreso AB1 a la Oficina de Personal en el Exterior con el documento acreditativo de **cambio de destino o situación**, emitido por el órgano de personal, preferentemente a través del servicio electrónico de aportación de documentación de mutualistas en beneficiarios (apartado “Otros” en la sede electrónica). Una vez enviado por ese medio, la Oficina de Exteriores realizará el cambio y en unos días se podrán ver los nuevos datos en el servicio “Sus Datos en MUFACE” de la Sede electrónica. Esta remisión del AB1 también se puede realizar a través del Registro Electrónico General buscando en el desplegable la Oficina de Personal en el Exterior.

6. ACTUALIZACIÓN DE DATOS Y REINGRESO EN ESPAÑA



6.2. Reingreso en España

En caso de que **reingrese al servicio activo dentro de España**, debe presentar el documento AB1 cumplimentado (seleccionando una de las entidades sanitarias que han suscrito el concierto de asistencia sanitaria a nivel nacional, actualmente Segur Caixa Adeslas, Asisa y la red pública -INSS-) y la toma de posesión, usando cualquiera de estos canales:

- Registro Electrónico General, seleccionando la oficina de MUFACE a la que vaya a quedar adscrito, según destino.
- **Presencialmente**, con cita previa en la oficina de MUFACE de la provincia donde reingresa.
- **A través de correo postal** dirigido a la oficina de MUFACE de la provincia donde reingresa.

6. ACTUALIZACIÓN DE
DATOS Y REINGRESO
EN ESPAÑA

6.2. REINGRESO EN ESPAÑA



Recuerde que toda la información específica sobre la prestación de asistencia sanitaria para mutualistas adscritos al CASE está en [ESTE ENLACE](#) a nuestra web

Gracias por su atención, esperamos que este documento haya sido útil

