

# Hoy hablamos con

## Carmen Román Riechmann



### Carmen Román Riechmann

Es Directora General de Muface. Licenciada en Geografía e Historia por la Universidad Complutense de Madrid, pertenece al Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado. Con amplia trayectoria en la Administración, ha desempeñado con anterioridad el puesto de Directora General de la Función Pública en el MAP. En este Departamento también ha ocupado puestos como Subdirectora General de Relaciones Laborales y Secretaria General de la Comisión Superior de Personal. Asimismo ha sido Subdirectora General de Servicios Técnicos y Subdirectora General adjunta de Recursos, ambos en el INEM.

#### ENTREVISTA

1. Con relación a la libertad de elección de compañía aseguradora que existe en MUFACE ¿Son los mutualistas unos privilegiados? ¿Es posible extender el modelo MUFACE al resto de trabajadores?

Cuando se crea MUFACE en el año 1975 –ahora hace 30 años- la mayor parte de los funcionarios del Estado, carecían de cualquier cobertura frente a sus necesidades de asistencia sanitaria. Esto era así, aunque hoy pueda parecer insólito. Si un funcionario estaba enfermo no tenía derecho a que se le prestara asistencia sanitaria.

La primera disyuntiva que por tanto se planteó a los entonces rectores de MUFACE, fue la de decidir de qué modo se prestaría la asistencia sanitaria a sus afiliados. Se desechó por inviable el sistema de gestión directa y, además, para seguir la preferencia señalada en el Reglamento, se iniciaron los oportunos contactos para concertar la asistencia sanitaria con el Instituto Nacional de Previsión (órgano gestor de la misma en el sistema público. Su respuesta fue categórica: la red sanitaria pública no contaba con la infraestructura necesaria para poder prestar la asistencia sanitaria a más de un millón de personas, sin que la calidad de la misma no afectará

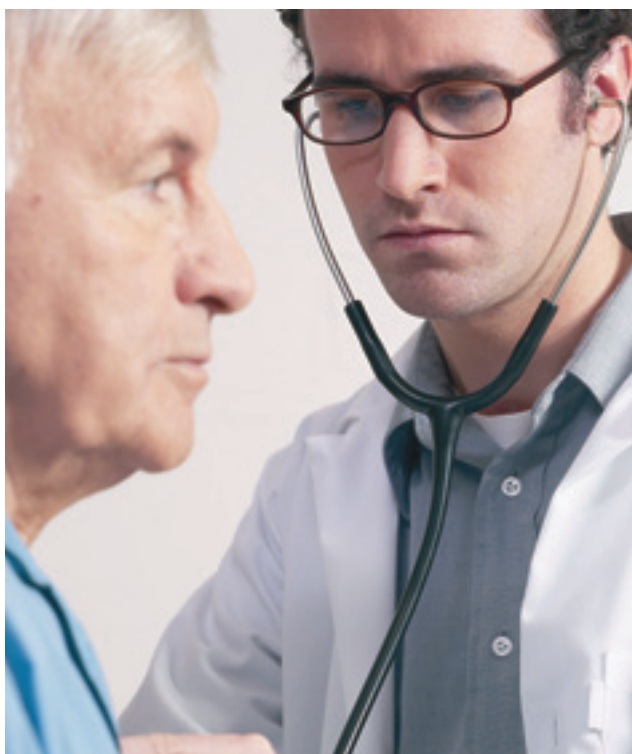
al resto de ciudadanos, adquiriendo únicamente el compromiso de llevar a cabo el concierto en el año siguiente, una vez que MUFACE hubiera seguido otros caminos iniciales.

Es claro, por tanto, que el sistema por el cual reciben la asistencia sanitaria los funcionarios afiliados a MUFACE, no deriva de una situación buscada por y para los funcionarios como un privilegio. El sistema actual es producto de unas determinadas circunstancias. ¿O es que el resto de trabajadores eran unos privilegiados en el año 1975?.

En cuanto a la segunda parte de la pregunta, y siendo realistas, hay que tener en cuenta que la estructura actual de los medios sanitarios públicos y privados es la que es, por lo que no veo posible esa extensión indiscriminada en un futuro próximo.

2. ¿Cuáles son las principales prestaciones sanitarias a las que tienen derecho los mutualistas? ¿Existe algún subsidio por maternidad, incapacidad temporal, jubilación, defunción, etc.?

En cuanto a las prestaciones sanitarias, en los Conciertos que Muface firma con las Entidades Aseguradoras se define y concreta el catálogo de prestaciones, quedando



- Ayudas económicas en los casos de parto múltiple
- Prestaciones por estudios universitarios
- Subsidio de jubilación
- Subsidio por defunción
- Ayuda de sepelio
- Ayudas económicas por adquisición de vivienda
- Ayudas asistenciales
- Programas socio-sanitarios:
  - a personas mayores
  - a enfermos psiquiátricos crónicos
  - a personas con discapacidad
  - a personas drogodependientes
- Pensiones y prestaciones de las Mutualidades integradas en el Fondo Especial

garantizado, como mínimo, las mismas que están establecidas para el resto del Sistema Nacional de Salud.

Con independencia de los conciertos, MUFACE financia directamente el material ortoprotésico que les sea prescrito a los mutualistas de acuerdo con un catálogo de este tipo de material. También existen unas ayudas baremadas en los casos de prótesis dentales y oculares.

Por último, dentro de las prestaciones sanitarias, la prestación farmacéutica incluye los mismos productos que en el Régimen General de la Seguridad Social.

En lo referente a las prestaciones sociales, MUFACE tiene respuesta, no sólo en los estados de necesidad que me señala, sino en una banda mucho más amplia. Sin entrar en las especificaciones concretas de cada una de las prestaciones, que pueden ser consultadas por los mutualistas de MUFACE en su página web o en la Carta de Servicios, se tiene acceso a las prestaciones que seguidamente señalo, siempre que se den los supuestos de hecho predefinidos en cada caso:

- Subsidio por incapacidad temporal
- Subsidio por riesgo durante el embarazo
- Indemnización por lesiones permanentes no invalidantes.
- Prestación por Gran Invalidez
- Prestación por hijo cargo minusválido

**3. Tras las últimas ofertas de empleo público son muchos los funcionarios jóvenes que se han incorporado a MUFACE ¿De qué ayudas disponen para la adquisición de su primera vivienda?**

Entre el repertorio de prestaciones sociales que MUFACE tiene actualmente establecidas se encuentra, como antes he indicado, la ayuda económica para la adquisición de primera vivienda que se destine a residencia habitual del mutualista. La ayuda consiste en la cobertura por MUFACE de 0'20 puntos del tipo de interés del préstamo hipotecario concedido al mutualista por entidades de crédito, para la adquisición de la vivienda mediante compra-venta o construcción. El importe de la ayuda se calcula en función del importe del préstamo con un tope máximo de 30.050,61 euros, del tipo de interés y del plazo de amortización, siendo su cuantía media de 600 euros.

Para el año 2006, en esta prestación se producirá una importante novedad, ya que los mutualistas podrán optar entre solicitar la ayuda de MUFACE en los términos expresados o solicitar un préstamo hipotecario al Banco Santander Central Hispano acogiéndose al convenio que esta entidad financiera ha suscrito con MUFACE, por el que se fijan unas condiciones muy ventajosas para los mutualistas en relación con las habituales del mercado financiero.

**4. Los créditos de los que dispone MUFACE son suficientes para satisfacer las prestaciones? ¿Cree que sería conveniente variar el modelo actual de financiación para obtener fondos a través de la vía impuestos?**



Aunque no soy economista, quiero recordar un axioma económico. Las disponibilidades son siempre limitadas, mientras que las necesidades no conocen límite. No hay duda, que de disponer MUFACE de mayores créditos podría mejorar o ampliar sus prestaciones, pero sí quiero decir, y ahí están los datos, que MUFACE, a lo largo de su andadura, ha ido tanto mejorando cualitativamente sus prestaciones, como implantando otras nuevas en un proceso continuado de actualización. Estoy segura que, en los próximos años, y de manera paulatina se confirmará esta misma línea.

En cuanto al modelo de financiación y en determinadas prestaciones, como pueden ser las socio-sanitarias, singularmente dirigidas a personas dependientes, MUFACE habrá de estar en cuanto a la financiación de las mismas a lo que se establezca a este respecto en la futura Ley de la Dependencia.

**5. En el transcurso de una comparecencia en el Congreso de los Diputados usted anunció la elaboración de un Código de ética y buenas prácticas, de obligado cumplimiento para las entidades aseguradoras concertadas ¿Podría explicarnos en qué consiste? ¿Qué planes está diseñando para lograr la mejor calidad, adecuación y eficacia en las prestaciones asistenciales a los mutualistas?.**

El Código de ética y buenas prácticas de MUFACE pretende definir y hacer cumplir principios éticos, mediante un catálogo de deberes deontológico, basado en los principios de profesionalidad, transparencia, objetividad,

lealtad, integridad y confidencialidad, que guíen y sustenten, con carácter presente y futuro todas las actuaciones que hagan referencia al ámbito sanitario de los asegurados, garantizando la excelencia en los servicios sanitarios y la mayor calidad asistencial.

Este Código se crea con vocación de perdurabilidad para que sobrepase la vigencia de los Conciertos que se suscriben periódicamente y, por tanto, con independencia del trabajo en paralelo, en la mejora permanente de los textos de los nuevos Conciertos, el Código debe ser un valor añadido que inspire las actuaciones, el funcionamiento y las relaciones entre las partes.

**6. Asegurar la calidad en la asistencia a los mutualistas no sólo es bueno para los pacientes sino también para las propias aseguradoras ¿De qué manera controlan la calidad de los servicios socio-sanitarios?.**

Asegurar la calidad de la asistencia sanitaria que las Entidades prestan a los mutualistas y a sus beneficiarios es un objetivo permanente en todos los planes de actuación de MUFACE. En los Conciertos que se firman con una vigencia de tres años, pero con renovaciones anuales, se introducen todas las mejoras que se estimen necesarias para avanzar en mayores estándares de calidad. Concretamente en el vigente para este año 2005, se ha definido y concretado el catálogo de prestaciones, garantizando como mínimo las mismas que están establecidas para el resto del Sistema Nacional de Salud, desarrollando la cartera de servicios, para lo cual las Entidades deben poner a disposición de los beneficiarios todos los medios propios o concertados precisos para prestar una asistencia sanitaria integral de calidad o, en caso de que excepcionalmente no dispusieran de ellos, asumir los gastos ocasionados por la utilización de los medios públicos o privados necesarios para lograr dicha asistencia. Existe además una cláusula específica que garantiza la accesibilidad a los servicios.

Además del desarrollo de todas las actividades establecidas en los Conciertos para la prestación de asistencia sanitaria con las Entidades en 2005, MUFACE tiene encomendada otra tarea fundamental: la preparación del nuevo concierto con las Entidades de Seguro para los próximos tres años.

Para ello se están estudiando las carencias que los Conciertos vigentes han puesto de manifiesto, a través fundamentalmente de las reclamaciones que los beneficiarios han planteado. Se están revisando todas las carteras de servicios y prestaciones a fin de proceder a su actualización y adecuación a las novedades, que en materia sanitaria se han producido en el ámbito científico y en el marco del Sistema Público de Salud.

Dentro de las líneas generales expuestas y como avance importante para asegurar la calidad, MUFACE está desarrollando, con un horizonte inicial de al menos tres años, un modelo de evaluación de la asistencia médico-quirúrgica prestada por las Entidades de Seguro concertadas, consistente en la implantación en todos los centros hospitalarios del conjunto mínimo de datos (CMBD) de la actividad de hospitalización y de la Cirugía Mayor sin ingreso; lo que permitirá obtener indicadores de evaluación de forma rutinaria y estandarizada.

**7. Si a pesar de todo, el mutualista no se siente satisfecho con la atención recibida en relación con la asistencia sanitaria y quiere realizar alguna reclamación o queja ¿cómo puede reclamar?**

Esquemáticamente analizado, el procedimiento que se sigue para dirimir las reclamaciones presentadas por los mutualistas, cuando éstos estiman que la Entidad ha incumplido alguna de las obligaciones que le corresponden según los términos del concierto, es el siguiente:

En primer lugar, ante cualquier reclamación, si la misma se considera fundada, los Servicios Provinciales de MUFACE realizan las gestiones oportunas ante la Entidad que corresponda para obtener de forma inmediata una satisfacción de la misma. De prosperar estas gestiones, la reclamación se archiva sin más tramites con anotación de la solución adoptada. En otro caso, el respectivo Servicio Provincial incluye el expediente en el orden del día de la

Comisión Mixta Provincial que ha de reunirse una vez cada mes y que está constituida por representantes de MUFACE y de la Entidad. Si las posiciones de las partes son concordantes, la reclamación es resuelta por el Director del Servicio Provincial de MUFACE. De ser discordantes se eleva a la Comisión Mixta Nacional con análoga composición a las Comisiones Provinciales. Estudiado el tema por la misma, resuelve la Dirección General de MUFACE. Todo este procedimiento singular se complementa, en caso de no obtener satisfacción, con las vías de recurso que puede seguir el mutualista en aquellos casos en que no es estimada su pretensión.

**8. En ocasiones hemos oído rumores de que MUFACE podría desaparecer y, en tal caso, los funcionarios pasaríamos al régimen general de la Seguridad Social ¿Es esto posible?**

El denominado modelo MUFACE se encuentra plenamente consolidado en la actualidad, con un más que razonable grado de satisfacción de sus destinatarios. No hay en este momento, ninguna razón objetiva y real que aconseje su desaparición, por lo que estimo que a corto y medio plazo MUFACE seguirá siendo uno de los pilares del régimen especial de los funcionarios del Estado. A largo plazo, en éste, como en otros muchos aspectos, sería muy aventurado por mi parte predecir los cambios futuros del Sistema de Seguridad Social globalmente considerado.

