

Resolvemos las preguntas más frecuentes



Vamos a acompañarte y a resolver todas tus dudas durante el proceso de cambio de entidad, especialmente si tienes una asistencia sanitaria continuada pendiente.

1. ¿Qué tengo que hacer ahora que DKV deja de estar en el concierto de MUGEJU?

Desde el próximo **1 de enero y hasta el 31 de enero**, tendrás que solicitar el cambio de entidad a través de tu mutualidad:

Para facilitarte el proceso, te recomendamos que visites el enlace a su página web:

- **MUGEJU:** <https://sedemugeju.gob.es/procedimientos-y-servicios/asistencia-sanitaria/cambio-de-entidad-medica>

Ahí encontrarás todas las indicaciones para realizar el cambio y podrás resolver cualquier duda que tengas. Además, podrás cumplimentar a través de la Sede Electrónica el formulario para solicitar el cambio. Si lo prefieres hacer de forma presencial, puedes acudir a la delegación de tu mutualidad, solicitando cita previa.

Una vez solicitado el cambio, tu mutualidad se encargará de comunicarlo a la nueva entidad.

Recuerda que no tienes que pedir el cambio para tus beneficiarios. Ellos quedan automáticamente adscritos a la nueva entidad que hayas elegido en el mismo momento que tú. No tienes que hacer ningún otro trámite adicional.

2. ¿A qué entidades me puedo cambiar?

Para cambiarte de entidad, puedes elegir entre aquellas entidades de seguro que participen en el nuevo concierto de asistencia sanitaria, o el Sistema Sanitario Público. Puedes consultar toda esta información a través de la web de tu mutualidad.

A la hora de elegir tu nueva entidad, te recomendamos que consultes los cuadros médicos de las entidades que participan en el nuevo concierto, y selecciones aquella que satisfaga tus necesidades asistenciales. Puedes consultar los cuadros médicos de las entidades que participan en el concierto en la página web de cada entidad.

3. ¿Desde cuándo puedo solicitar este cambio, y qué plazo hay para realizarlo?

El periodo de cambio comienza el **1 de enero** y finaliza el **31 de enero**.

Es importante que sepas que el cambio no admite la reversión una vez solicitado. Por ello, te recomendamos que consultes el catálogo de la nueva entidad escogida antes de hacer una solicitud de cambio.



¡Contáctanos!



dkv.es/mutualistas



900 810 073

De lunes a viernes de 9 a 20 h.



atencion.mutualistas@dkvseguros.es

4. ¿Cuándo recibiré la tarjeta sanitaria de la nueva entidad?

Tu nueva tarjeta la emite la entidad que hayas seleccionado en el periodo de cambio, no tu mutualidad.

- Si cambias a una entidad concertada recibirás en tu domicilio la/s tarjeta/s sanitaria/s de la nueva entidad en un plazo máximo de siete días naturales. En caso de necesidad, puedes solicitar a tu nueva entidad una tarjeta sanitaria provisional.
- Si cambias al Servicio Público de Salud, debes acudir a su Centro de Salud más cercano y solicitarla.

5. ¿Hasta cuándo puedo hacer uso de la tarjeta de DKV?

Tu tarjeta de DKV estará operativa hasta el 31 de enero. A partir de esa fecha tendrás que utilizar la tarjeta sanitaria de tu nueva entidad, o del Sistema Sanitario Público, si has optado por esta cobertura.

6. ¿Qué tengo que hacer si tengo una cita médica o prueba a partir del 01 de febrero?

En este caso si el médico o centro con el que tienes la visita/prueba médica está en el cuadro médico de tu nueva entidad, tienes que informarle de tu cambio de entidad para que lo anoten en tu ficha y mostrar tu nueva tarjeta. Si el motivo de la asistencia requiere de autorización médica, recuerda solicitarla a tu nueva entidad.

Si el médico o centro no está en el cuadro de tu nueva entidad, deberás consultar el cuadro médico de tu nueva entidad y seleccionar una alternativa, utilizando tu nueva tarjeta identificativa. Recuerda solicitar las autorizaciones necesarias a la nueva entidad.

7. ¿Qué tengo que hacer si tengo una asistencia sanitaria pendiente?

Si tienes una asistencia sanitaria pendiente (tratamiento oncológico, estás hospitalizado, en diálisis...) te vamos a acompañar en el proceso de cambio de entidad.

Para ello, necesitamos que cumplimentes el siguiente formulario que encontrarás en este [enlace](#).

Una vez cumplimentada tu petición, será recibida y analizada por nuestro equipo de asesores médicos y una vez estudiado el caso se pondrán en contacto contigo en el teléfono que hayas puesto de contacto (es importante que indiques un número de teléfono en el que normalmente estés disponible).

8. Tengo la póliza de mis familiares en DKV, fuera del concierto de Mutualidades. ¿qué pasa con estos contratos?

Si tienes contratado con DKV el seguro médico de salud privado para tus familiares directos, no tienes que preocuparte de nada, ya que esas pólizas continuarán en vigor en DKV, al ser seguros privados, salvo que cualquiera de las partes se haya opuesto a prórroga del contrato a su vencimiento. Con fecha octubre de 2024 DKV ha enviado a cada titular de estos contratos carta de renovación para la nueva anualidad 2025. Comprueba que la has recibido y, si a 15 de noviembre no la tienes en tu poder, contacta con nosotros para que te informemos personalmente de la prima de renovación.

9. Tengo contratada una póliza complementaria a la cobertura de funcionario, con DKV seguros. ¿qué pasa con estos contratos?

Si tienes contratado un seguro de salud con DKV que es complementario a la cobertura como funcionario adscrito a DKV, estos contratos sí sufren variaciones importantes, ya que, como sabes, la cobertura y



¡Contáctanos!



dkv.es/mutualistas



900 810 073

De lunes a viernes de 9 a 20 h.



atencion.mutualistas@dkvseguros.es

las primas están sujetas al mantenimiento de la cobertura que tienes como mutualista adscrito a MUGEJU. Con fecha octubre de 2024 hemos enviado a tu domicilio carta informándote de cómo quedan estos contratos. Si no has recibido la comunicación en tu domicilio antes del 15 de noviembre, contacta con nosotros para que te informemos personalmente.

10. Si tengo que solicitar una autorización médica durante estos meses en los que continúo bajo la cobertura de funcionario en DKV, ¿cómo tengo que hacerlo?

Puedes solicitar las autorizaciones médicas a través del buzón: mutualistas@dkvseguros.es

Una vez enviada tu petición, la misma será recogida por nuestro equipo de gestión y te dará una respuesta por el mismo medio en un plazo de 5 días.

11. He extraviado mi tarjeta médica como beneficiario de mi mutualidad (MUGEJU) adscrito a DKV. ¿Cómo puedo solicitar una para utilizarla hasta el 31 de enero de 2025?

Descárgate la app Activa DKV y dispondrás de tu tarjeta digital en el momento sin esperas.

Si todavía no te has descargado la app Activa DKV, puedes hacerlo a través de cualquiera market a través de tu móvil. Más información en: <https://dkv.es/gestiones/app-activa-dkv>

Además, si necesitas ayuda para la descarga o para el registro, ponte en contacto a través de nuestro whatsapp 960 16 06 02 y uno de nuestros gestores especializados te acompañará paso a paso para conseguir la tarjeta digital.

Esperamos que este documento te haya servido para aclarar las posibles dudas que puedas tener ante esta situación. No obstante, si todavía tienes alguna, te recomendamos que las consultes directamente con tu mutualidad a través la página web:

- **MUGEJU:** <https://www.mugeju.es/>

O bien contactes directamente con ellos.

Y si sigues con dudas, ¡DKV siempre estará a tu lado!

Puedes ponerte en contacto con nosotros a través del correo electrónico:
atencion.mutualistas@dkvseguros.es



¡Contáctanos!



dkv.es/mutualistas



900 810 073

De lunes a viernes de 9 a 20 h.



atencion.mutualistas@dkvseguros.es