

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los DD HH
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)" Art. 1 de la Declaració Universal dels DD HH

Queja	2103439
Promovida por	(...)
Materia	Servicios sociales
Asunto	RVI. Régimen de aportación farmacéutica
Actuación	Resolución de consideraciones a la Administración

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Antecedentes

De acuerdo con la normativa que rige el funcionamiento de esta institución, (...) presentó en fecha 26/10/2021 un escrito al que se le asignó el número de queja 2103439 en el que manifestaba los hechos y consideraciones siguientes:

(...) Tengo reconocida una **Prestación de Renta de Garantía de Inclusión Social desde 1-12-2019**
nº de expte. ***

Dicha prestación lleva asociado que toda persona que recibe esta renta, **está exenta de la APORTACION FARMACEUTICA de los medicamentos en la farmacia**. Pues bien, desde que me fue reconocida dicha renta tengo que abonar en la farmacia el 40% del precio de los medicamentos.

He intentado solucionar este error con ellos, pero no hay forma.

En fecha 10-5 y 27-5 de este año, me dirijo mediante correo electrónico al dpto. que en 012 me indicaron para que diera traslado de este error y se subsanara. Les envié correos explicándoles con todo detalle los pasos que había dado para que modificaran los datos y así estar exento de dicha aportación, que como pueden imaginar para una persona perceptora de esta Renta, supone un sacrificio tener que pagar la medicación, **correos que no me han contestado desde Mayo de este año.**

Como físicamente no puedo personarme en ningún sitio para aclarar esto personalmente, llame a la Seguridad Social, indicándome que los únicos que pueden corregir ese error es la Dirección Territorial que me lo había concedido.

He intentado pedir cita física con esta Dirección Territorial y me dicen que este trámite lo tengo que hacer por correo electrónico, y así lo hago y llevo desde Mayo esperando que me contesten o me den una solución. Me siento impotente porque por una parte no me puedo personar en ningún sitio y por otra hago uso del cauce que me indican y no me contestan, y sigo pagando los medicamentos, medicamentos que tengo derecho a que sean gratuitos.

Les rogaría me ayudaran a solucionar este error, pues considero un abuso que una persona que se encuentra cobrando esta Renta, se le estén vulnerando parte de los derechos que me asisten porque la Administración, Dirección Territorial o a quien corresponda, no subsane este error. **Llevó 5 meses esperando una contestación**, por lo que "la Administración lleva muy retraso" no me vale como contestación. (...)

Admitida a trámite la queja, de acuerdo con lo previsto en art. 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges, esta institución solicitó en fecha 28/10/2021 a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, remitiera un informe sobre este asunto; y en particular, sobre los puntos que especificamos a continuación:

- Primero. Que nos indicase si, tras el reconocimiento al autor de queja de la prestación de la Renta Valenciana de Inclusión en fecha 01/12/2019, esa Conselleria había procedido a comunicar las prestaciones que conllevan farmacia gratuita al INSS, a través del Registro de Prestaciones Sociales Públicas (RPSP).

- Segundo. Motivos de la falta de respuesta expresa a los escritos (emails) remitidos en fechas 10 y 27/05/2021 por el promotor de la queja en los que solicitaba la exención en la aportación farmacéutica (adjuntábamos copia de la documentación aportada por el interesado).

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, a través de la Secretaria Autonómica de Atención Primaria y Servicios Sociales, nos remitió informe de la Directora General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos de fecha 22/12/2021 (registro de entrada en esta institución de fecha 28/12/2021) en el que señalaba lo siguiente:

Ante el escrito de queja promovido por D. (autor de la queja), en materia de Renta Valenciana de Inclusión, esta Dirección General INFORMA:

Acerca de si se ha procedido a comunicar las prestaciones que conllevan farmacia gratuita al INSS, a través del Registro de Prestaciones Sociales Públicas (RPSP), se informa que es una consulta que efectivamente se realiza, no obstante se informa que junto a la Conselleria de Sanidad se están llevando a cabo los trámites necesarios para mejorar el acceso y el intercambio de la información referida a beneficiarios de ambas administraciones, de forma que dicho acceso, necesario para llevar a cabo el reconocimiento de los derechos reconocidos, sea un procedimiento más rápido y simplificado.

No obstante lo anterior, y en el caso que nos ocupa, desde esta Dirección General se ha procedido a dar de alta manualmente a la persona promotora de la queja en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.

Lo que se comunica a los efectos oportunos.

Del contenido del informe dimos traslado al promotor de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha 16/01/2022 en el sentido de manifestar que continuaba "(...) pagando el 40% de los medicamentos, cosa que no debería ser pues por mi condición de persona perceptora de la Renta Valenciana de Inclusión, la aportación debería de ser 0". Estos extremos fueron confirmados por el promotor de la queja en fecha 22/02/2022 en conversación telefónica mantenida con el Servicio de Atención Ciudadana de esta institución.

2 Consideraciones

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente

De lo actuado se desprende que el problema planteado por el interesado en su escrito inicial de queja (exención del pago farmacéutico por ser perceptor de la Renta Valenciana de Inclusión) no ha sido solucionado.

Desde el Sindic de Greuges consideramos que la prestación farmacéutica constituye un elemento esencial en la atención a la salud. En este sentido, se hace necesario intensificar la defensa de los derechos y libertades de las personas cuando las circunstancias extremas hacen de los servicios públicos el soporte fundamental para la vida de gran parte de la ciudadanía.

La prestación farmacéutica ambulatoria está sujeta a la aportación del usuario, que se hará efectiva en el momento de la dispensación del medicamento o producto sanitario y será proporcional al nivel de renta. No obstante, estarán exentos de aportación, entre otras, las personas receptoras de rentas de integración social.

En este sentido, para las personas destinatarias de la Renta Valenciana de inclusión, la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, en su artículo 11. 3º, entre "los derechos de acceso directo a otros recursos", incluye:

(...) g) A la sanidad universal y a la **prestación farmacéutica** y ortoprotésica, mediante la adaptación de medidas, por parte de la Conselleria competente en sanidad, que eliminen los obstáculos en el acceso al tratamiento médico y al restablecimiento de la salud.

De lo actuado, se desprende lo siguiente:

- Que el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria y del régimen de aportación farmacéutica corresponde al Instituto Nacional de la Seguridad Social (en adelante INSS) por lo que cualquier cambio en el título del derecho que tengan los asegurados deberá constar en la información del INSS.
- Que, una vez reconocida la prestación de la Renta Valenciana de Inclusión, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas debe comunicar las prestaciones que conllevan farmacia gratuita al INSS, a través del Registro de Prestaciones Sociales Públicas (RPSP).
- Que la integración de la información de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con el INSS es la que permitirá a la administración sanitaria aplicar los cambios necesarios para la determinación de la exención de la aportación farmacéutica.

Nuestro texto constitucional consagra en su artículo 103.1, entre otros principios, el de eficacia, en cuya virtud debe desarrollarse la actuación de la Administración Pública. En los mismos términos el artículo 3.1 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios públicos. Consideramos que las demoras en comunicar al INSS las prestaciones que conllevan farmacia gratuita hace que los personas destinatarias de la Renta Valenciana de inclusión vean obstaculizado el acceso efectivo a la prestación de farmacia gratuita.

Por último, consideramos que el autor de la queja puede hacer operativo su derecho a solicitar de la administración sanitaria el reembolso de gastos por la adquisición de productos farmacéuticos, toda vez que se ha producido un retraso en la gestión de la prestación de farmacia gratuita lo que ha motivado que haya tenido que soportar el coste de la aportación como activo (40%) en la prestación farmacéutica.

3 Resolución

A la vista de todo ello y de conformidad con lo establecido en el artículo 33 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE IGUALDAD Y POLITICAS INCLUSIVAS**:

1. **RECOMENDAMOS** que, una vez concedida la Renta Valenciana de Inclusión, adopte cuantas medidas sean necesarias a fin de comunicar, a la mayor brevedad posible, las prestaciones que conllevan farmacia gratuita al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) haciendo cumplir, así, el principio de eficacia previsto en la normativa vigente.
2. **RECOMENDAMOS** que realice las actuaciones que sean necesarias para garantizar, a la mayor brevedad, el acceso del promotor de la queja a la prestación de farmacia gratuita.
3. **ACORDAMOS** que nos remita, en el plazo de un mes, según prevé el artículo 35 de ley reguladora de esta institución, el preceptivo informe en el que nos manifieste la aceptación de las consideraciones que le realizamos indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o, en su caso, las razones que estime para no aceptarlas
4. **NOTIFICAR** la presente resolución a la persona interesada y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.
5. **PUBLICAR** esta resolución en la página web del Síndic de Greuges.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana