

"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

<b>Queja</b>	<b>2103439</b>
<b>Promovida por</b>	(...)
<b>Materia</b>	Servicios sociales
<b>Asunto</b>	RVI. Régimen de aportación farmacéutica
<b>Actuación</b>	Resolución de cierre

## RESOLUCIÓN DE CIERRE

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. RGIS/46184/19661/2019

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 e instruida la queja, en fecha 02/03/2022 el Síndic de Greuges emitió una resolución en la que acordó formular a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas las siguientes recomendaciones:

- 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.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, nos remitió informe de la Dirección General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos de fecha 08/03/2022 (registro de entrada en esta institución de fecha 15/03/2022) en el que señalaba lo siguiente:

(...) Efectivamente, la persona interesada formuló solicitud de prestación de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de inclusión social, **en el Ayuntamiento de Elche**, órgano responsable de la instrucción del procedimiento, con fecha de registro de entrada de 4 de noviembre de 2019. El expediente fue grabado en la aplicación informática en fecha 20 de noviembre de 2019.

El informe-propuesta de resolución, **fue remitido a la Dirección Territorial de Alicante** en fecha 13 de octubre de 2020.

Recepcionado el informe propuesta de resolución elaborado por la entidad local respecto de la solicitud formulada por la persona promotora de la queja, la Dirección Territorial de Alicante procedió a dictar resolución aprobatoria en fecha 26 de noviembre de 2020, reconociendo la prestación en favor de la solicitante y los miembros de su unidad de convivencia, por un importe mensual de 693,00 € (630,00 € en concepto de prestación principal y 63,00 € en concepto de complemento energético) abonándose al mismo tiempo, el importe de atrasos correspondientes a la prestación reconocida (7.623,00 €), por cuanto los efectos económicos de la prestación se producen a partir del día primero del mes siguiente de la fecha de la solicitud, tal y como establece el artículo 34 apartado 1 de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, reguladora de la materia.

Acerca de su recomendación 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, se informa que se están llevando a cabo los trámites necesarios para mejorar el acceso y el intercambio de la información referida a beneficiarios, de forma que dicho acceso, necesario para llevar a cabo el reconocimiento de los derechos reconocidos, sea un procedimiento más rápido y simplificado.

Por lo que respecta a su recomendación de realizar las actuaciones que sean necesarias para garantizar, a la mayor brevedad, el acceso del promotor de la queja a la prestación de farmacia gratuita, desde esta Conselleria se procedió a dar de alta en el sistema de prestaciones al promotor de la queja, confirmándose a fecha del presente informe que se encuentra de alta en dicho sistema (el subrayado y la negrita es nuestra).

A la vista de lo expuesto, en fecha 21/03/2022 procedimos al cierre de la queja, extremo que fue notificado al interesado y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, dado que se apreciaba que la administración había aceptado las recomendaciones que le fueron formuladas por el Sindic de Greuges en fecha 02/03/2022.

No obstante, lo anterior, el autor de la queja dirigió nuevo escrito a esta institución en fecha 23/03/2022 en el sentido de manifestar que en el informe remitido "(...), creo que hay un error. Según he leído la conselleria de Igualdad en el texto narra que formule solicitud en el Ayto. de Alicante. Eso he interpretado yo, pero yo lo hice en el **Ayto. San Antonio de Benageber (Valencia)**, y en el último párrafo dice que ha fecha del presente informe (21-3-22) que me encuentro dado de alta en el sistema de prestaciones de esa Conselleria".

A la vista de lo anterior, el técnico responsable de la tramitación de esta queja contactó telefónicamente con responsables de la Conselleria de igualdad y políticas Inclusivas al objeto de que, por parte de la administración, una vez confirmado el error en los datos del informe, remitiera un nuevo informe al Sindic de Greuges en el que se subsanasen los errores detectados. No consta la remisión de este informe.

En fecha 09/05/2022 tiene entrada un nuevo escrito del autor de la queja en el que manifestaba lo siguiente:

Quiero reiterar que, aunque la queja está cerrada, ha día de hoy 8-5-22, sigo sin tener solucionado el problema y solicito se reabra dicha queja.

Me puse en contacto telefónico con Uds. para comunicarles dos cosas: una, que en la última notificación había un error según les explique en el escrito 22-3-22 y segunda, que a fecha de hoy sigo pagando el 40% DE LA APORTACION FARMACEUTICA.

Siguiendo sus instrucciones telefónicas, me dirijo a Uds. para que reabran la queja pues NO SE HA SOLUCIONADO EL PROBLEMA ni he recibido contestación al escrito 22-3-22 .

Me he puesto en contacto con Uds. telefónicamente, pero no me han sabido explicar que pasa con esta queja, por lo que lo hago nuevamente a través de este canal, para que por favor, medien en este conflicto. Llevo desde Noviembre de 2019 pagando el 40% de la medicación, cuando por mi condición debiera ser gratuita, Estamos hablando de dos años y medio desde que se produjo el error y sigue sin solucionarse.

Ante lo expuesto y en aplicación del art 40.3 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Sindic de Greuges en fecha 10/05/2022 se solicitó de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas una aclaración de informe, en el que se subsanen los errores detectados en el último remitido (localidad y continuación en el pago de la prestación farmacéutica), y se pronunciase esa Conselleria de una manera precisa y concluyente en relación con las consideraciones realizadas por el Sindic de Greuges en la resolución de fecha 02/03/2022.

En fecha 09/06/2022 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, de conformidad con el artículo 31 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, solicita la ampliación de plazo para la emisión del informe requerido. En fecha 16/06/2022 esta institución resuelve conceder la ampliación, en un mes, del plazo inicial para la emisión de dicho informe, dado el interés que supone la respuesta de la Administración para la investigación que nos ocupa y la posible resolución de este expediente.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en fecha registro de entrada en esta institución de 27/06/2022, remite informe de la Dirección General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos de fecha 08/06/2022 en el que señala lo siguiente:

Ante la solicitud de "aclaración de informe, en el que se subsanen los errores detectados en el último remitido (localidad y continuación en el pago de la prestación farmacéutica), y se pronuncie esa Conselleria de una manera precisa y concluyente en relación con las consideraciones realizadas por el Síndic de Greuges en la resolución de fecha 02/03/2022.", en relación con el escrito de queja promovido por D. (...), en materia de Renta Valenciana de Inclusión, esta Dirección General INFORMA:

Por lo que respecta a la localidad de presentación de la solicitud, la persona interesada formuló solicitud de prestación de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de inclusión social, en el Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, órgano responsable de la instrucción del procedimiento, con fecha de registro de entrada de 4 de noviembre de 2019 y se emitió resolución en fecha 26 de octubre de 2020, por la Dirección Territorial de Valencia, reconociendo la prestación en favor de la solicitante y los miembros de su unidad de convivencia, por un importe mensual de 693,00 € (630,00 € en concepto de prestación principal y 63,00 € en concepto de complemento energético) abonándose al mismo tiempo, el importe de atrasos correspondientes a la prestación reconocida (6.930,00 €), por cuanto los efectos económicos de la prestación se producen a partir del día primero del mes siguiente de la fecha de la solicitud, tal y como establece el artículo 34 apartado 1 de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, reguladora de la materia.

Por lo que respecta al pago de la prestación farmacéutica y las consideraciones realizadas por el Síndic de Greuges en la resolución de fecha 02/03/2022, se informa que, por un lado se ha constatado que la persona promotora de la queja figura como beneficiario en el sistema de prestaciones como titular de renta valenciana de inclusión, y por otro, como ya se informó, se están llevando a cabo las actuaciones pertinentes de forma que el intercambio de información referida a los beneficiarios de renta valenciana sea un procedimiento más ágil.

Lo que se comunica a los efectos oportunos (el subrayado y la negrita es nuestra).

A la vista de lo anterior, en fecha 30/06/2022 desde el Servicio de Atención Ciudadana del Síndic de Greuges se contactó telefónicamente con el promotor de la queja al objeto de conocer si, como beneficiario de la Renta Valenciana de inclusión, ya tenía acceso a la prestación de farmacia gratuita. El interesado nos comunicó que, a pesar de lo informado por la administración, continuaba abonando los medicamentos.

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones de 02/03/2022. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción del derecho reclamado por la persona promotora de la queja (el acceso a la farmacia gratuita como beneficiario de la Renta Valenciana de Inclusión).

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, en su artículo 39.1c), nos permite hacer público el incumplimiento de nuestras recomendaciones. De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento. En consecuencia, publicamos en [elsindic.com/actuaciones](https://elsindic.com/actuaciones) las resoluciones de consideraciones y de cierre de las quejas tramitadas por esta institución.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana