

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

Queja 2602413

Materia Sanidad

Asunto Farmacia. Falta de respuesta expresa a escrito de fecha 11/03/2026.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha **14/05/2026**, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa al escrito que el promotor de la queja dirigió en fecha 11/03/2026, a través del registro del Ayuntamiento de Novelda, a la Dirección Territorial de la Conselleria de Sanidad en Alicante de «trámite de discrepancia de datos con el copago farmacéutico».

De lo actuado se desprendía lo siguiente:

Primero. Que no se había dado respuesta expresa al escrito de discrepancia de copago farmacéutico. A este respecto, la Conselleria de Sanidad señalaba «(...) por lo que vamos a proceder inmediatamente a remitirle una respuesta en el sentido expuesto». Sin embargo, el promotor de la queja manifestaba no haber recibido ninguna respuesta expresa de la administración sanitaria.

Segundo. Que para la Conselleria «(...) se trata de un problema técnico que persiste desde enero, radicado en sistemas informáticos de responsabilidad del INSS». No obstante, en el mes de julio, el autor de la queja nos comunicó que el problema del copago farmacéutico había sido solucionado.

Tras la tramitación de la queja, en fecha **22/07/2026** el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de Consideraciones](#) en la que se acordó formular a la Conselleria de Sanidad las siguientes recomendaciones:

1. **RECOMENDAMOS** que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo la aplicación del artículo 9 del Estatuto de Autonomía, de la Comunidad Valenciana y del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea que establecen el derecho de la ciudadanía a una buena administración, lo que implica el derecho a obtener de esta una respuesta expresa en plazo razonable.
2. **RECOMENDAMOS** que, si todavía no se hubiera emitido y notificado, proceda a dar una respuesta expresa a la «solicitud de discrepancia de datos con el copago farmacéutico» que el autor de la queja dirigió a la Dirección Territorial de la Conselleria de Sanidad en Alicante el 11/03/2026.

3. **RECOMENDAMOS** que, dada la vulnerabilidad del colectivo de personas perceptoras de pensiones no contributivos, implemente sus acciones y los mecanismos de coordinación con las otras administraciones implicadas (INSS y la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia) al objeto de que solucionar, a la mayor brevedad, las problemáticas con los datos aplicables al régimen de aportación farmacéutica de los usuarios.
4. **RECOMENDAMOS** que inicie de oficio las actuaciones que permitan el reembolso de los gastos farmacéuticos que ha tenido que abonar el promotor de la queja desde el mes de enero de 2026.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Dirección de Gabinete del Conseller, remitió **informe de la Dirección Territorial de la Alicante (Sección de Afiliación y Validación) de fecha 06/08/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) Que se **aceptan todas y cada una de las consideraciones propuestas** y a continuación se indican las medidas llevadas a cabo en cumplimiento:

- Que en fecha 20/05/2026 esta Sección de Afiliación y Validación emitió respuesta expresa a la interesada a la solicitud de discrepancia de datos con el copago farmacéutico planteada. Que no obstante lo anterior, en fecha 06/08/2026 se ha remitido nueva respuesta a la interesada con los datos actualizados. Se adjunta copia de ambas respuestas.
- Que en fecha 30/03/2026 se avisó por correo electrónico al INSS de la necesidad de actualizar la modalidad de la solicitante en su base de datos, incidencia que se reiteró en fecha 3/06/2026 a fin de dar respuesta a la mayor brevedad. Se adjunta copia de ambos correos remitidos.
- Pese a la falta de respuesta por parte del INSS, en su base de datos (BADAS) se modificó la modalidad de la interesada a "Pensionista de la seguridad social no contributiva" el 14/07/2026. Se adjunta captura de pantalla en la que consta la fecha de actualización.
- Que desde esta Sección se ha puesto en conocimiento tanto de la Conselleria de Servicios Sociales, Familia e Infancia como del INSS la necesidad que los datos se actualicen de forma automática en sus aplicaciones informáticas ya que se están produciendo muchas incidencias de este tipo.
- Que esta Sección de Afiliación y Validación ha comprobado que la solicitante empezó a pagar en las oficinas de farmacia el 03/03/2026, cuando se modificó la modalidad en la base de datos del INSS, hasta el 14/07/2026, ambos incluidos, por lo que se ha iniciado el correspondiente expediente de reembolso de oficio por parte de la Sección de Prestaciones Farmacéuticas. Se adjunta copia del acuerdo de inicio.

Lo que se pone en su conocimiento a los efectos oportunos.

Llegados a este punto, **SE ACUERDA EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE** de queja, dado que se aprecia que la Conselleria de Sanidad ha aceptado las recomendaciones que le fueron formuladas por el Síndic de Greuges en fecha 22/07/2026.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026