

Dret a obtenir medicaments i productes sanitaris necessaris per a la salut

Han estat diverses les queixes i les consultes rebudes en relació amb la prestació farmacèutica. Entre aquestes destaquen les que es refereixen a la introducció de la taxa corresponent al pagament d'un euro per recepta a Catalunya i als nous criteris d'aportació dels beneficiaris en la prestació farmacèutica ambulatoria que ha fixat el Reial decret llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i la seguretat de les seves prestacions. Actualment aquestes queixes estan en fase de tramitació.

Tanmateix, el Síndic s'ha preocupat per l'impacte que aquestes dues mesures tenen en diversos col·lectius que presenten dificultats econòmiques molt importants, com ara els perceptors d'una pensió SOVI que no disposen de cap altre ingrés o els perceptors de la renda activa d'inserció (RAI). Per aquest motiu, el mes d'agost de 2012 representants del Síndic de Greuges es van reunir amb representants del Departament de Salut i del CatSalut i es va informar la institució que hi havia la voluntat d'ampliar els col·lectius exempts de pagament de la taxa de l'euro per recepta i que s'hi estava treballant.

També van informar sobre la voluntat de deixar sense efecte les resolucions del director del CatSalut que reconeixien a determinades persones un nivell de farmàcia gratuïta excepcional i temporal, de manera que aquestes persones han passat a tenir un nivell de cobertura general.

Ja fa anys que el Síndic ha estat recomanant al Departament de Salut que reguli els criteris per concedir o denegar la farmàcia gratuïta que es concedeix quan un usuari no pot fer front a les despeses econòmiques derivades del pagament dels medicaments. Malgrat que la recomanació va ser acceptada, no s'ha arribat a regular i, emparats en el nou marc normatiu que determina que el procediment per al reconeixement, el control i l'extinció de la condició de persona assegurada o beneficiària correspon a l'Institut Nacional de la Seguretat Social, el Departament de Salut ha comunicat a les persones a qui s'havia reconegut la prestació de farmàcia gratuïta que han perdut els seus beneficis.

El Síndic ha destacat que no es pot obviar que la resolució de concessió de farmàcia gratuïta es justificava en la impossibilitat dels beneficiaris de fer front a la despesa farmacèutica elevada en relació amb els seus ingressos econòmics i ha

considerat que amb aquesta mesura es podria vulnerar el principi d'equitat

Per això, ha recomanat al Departament de Salut que estudiï la possibilitat que les persones que tenen reconeguda la farmàcia gratuïta i que ara n'han quedat excloses puguin continuar mantenint el mateix benefici a càrrec del CatSalut i se'ls equipari amb les persones a qui el CatSalut continuarà atenent, malgrat que han quedat excloses de l'accés a l'assistència sanitària pel reial decret esmentat. O, subsidiàriament, que es valori l'aplicació de mesures que tendeixin a suavitzar una aplicació taxativa del nou marc normatiu tenint en compte la renda que perceben els afectats i aplicant nivells d'aportació reduïda o amb límits màxims com s'ha fet, per exemple, amb els pensionistes amb tractaments de llarga duració.

Col·lectius amb rendes molt baixes tenen moltes dificultats per abonar l'euro per recepta o fer front a l'aportació farmacèutica que els correspon

En l'informe corresponent a l'any 2011 ja es va recollir que el Síndic havia iniciat dues actuacions d'ofici relacionades amb el dret dels usuaris a obtenir medicaments i altres productes sanitaris.

Una de les actuacions (06227/2011) es va iniciar per comprovar que es garanteix el dret dels usuaris d'adquirir medicaments prescrits amb receptes del CatSalut, ja que l'ajornament del pagament de la factura de la Seguretat Social a les farmàcies catalanes podia provocar un risc de desabastament de medicaments i, consegüentment, afectar els drets dels usuaris a obtenir medicació i productes sanitaris necessaris per a la seva salut.

El 16 de novembre de 2011, el Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (CCFC) informa que hi ha un retard en el pagament de les factures per part del CatSalut, que no s'ha rebut cap denúncia d'usuaris afectats per algun possible problema de dispensació de la medicació prescrita amb recepta de la Seguretat Social en cap dels quatre col·legis de farmacèutics de Catalunya i que les oficines de farmàcia assumeixen personalment la despesa dels interessos originats pel retard del pagament de la factura per-

què els ciutadans puguin tenir els medicaments que necessiten.

Afegeix que les dificultats que travessen algunes farmàcies fa que un percentatge aproximat del 9% es trobi en una situació de viabilitat econòmica certament compromesa i adverteix que això, agreujat pel retard en el pagament de les factures per part del CatSalut, pot afectar l'ampli estoc que tenen les farmàcies i els distribuïdors farmacèutics.

El 31 de gener de 2012, el Departament de Salut informa que el pagament de la factura a les oficines de farmàcia es fa a 65 dies de mes vençut o a 53 dies de presentació de la factura i que la Direcció General de Regulació, Planificació i Recursos Sanitaris no ha rebut cap reclamació relativa a la manca de subministrament de medicaments que es vinculi a la demora en el pagament de la factura.

El 10 de maig de 2012, després de formular una sèrie de consideracions, el Síndic ha recordat el dret dels usuaris a obtenir la medicació que els calgui i l'obligació de les oficines de farmàcia de dispensar els medicaments i els productes sanitaris que els sol·licitin. En conseqüència, els ha instat a preveure les accions necessàries per garantir que cap usuari que vagi a una oficina de farmàcia amb una recepta de la Seguretat Social es trobi que no la pot obtenir perquè, a causa del retard en el pagament de la facturació, l'oficina no la pot proporcionar. Fins i tot, n'ha apuntat alguna com ara la ràpida coordinació per derivar l'usuari al col·legi de farmacèutics que correspongui o a una altra oficina de farmàcia on se li pugui proporcionar el medicament amb immediatesa, l'inici de possibles actuacions inspectores dirigides a esbrinar per què no s'ha pogut proporcionar la medicació demanada o la sol·licitud d'un préstec per part del col·legi de farmacèutics, com ha fet el Col·legi Oficial de Farmacèutics de Madrid (segons el que s'ha publicat en premsa).

També ha recordat al Departament de Salut la plena vigència de l'apartat del Text refós del concert d'atenció farmacèutica entre el Servei Català de la Salut (SCS) i el CCFC, que recull que l'SCS es compromet a abonar la factura de la prestació farmacèutica a càrrec seu el dia 5 del mes següent al de la presentació de la factura. En conseqüència, li ha suggerit que doni les ordres oportunes per corregir el retard que es produeix actualment, de manera que la factura de farmàcia s'aboni en el temps acordat. Si bé el Síndic és conscient de la dimensió i les conseqüències de la crisi econòmica, i també dels greus trastorns de tresoreria

de l'Administració de la Generalitat, considera que cal vetllar perquè el dret a obtenir els medicaments i els productes sanitaris necessaris estigui garantit en tot el seu abast i sense condicionants.

Així mateix, en el cas que la voluntat d'una de les parts sigui establir nous terminis de pagament, el Síndic ha suggerit que es pactin amb claredat quins seran aquests nous terminis i, en aquest sentit, que es prevegin mesures per minimitzar els efectes que aquesta nova determinació pot tenir en els titulars de les oficines de farmàcia.

Val a dir que tant l'obertura de l'actuació d'ofici com les consideracions i els suggeriments que ha formulat el Síndic sobre aquest assumpte han estat anteriors a la convocatòria de la jornada de vaga de les farmàcies catalanes, que va tenir lloc el 25 d'octubre de 2012.

El 20 de setembre de 2012, el CCFC informa que ha comunicat als seus col·legiats la necessitat que es compleixin les previsions establertes en la normativa i, consegüentment, que es trobin en disposició de subministrar els medicaments o els productes sanitaris que els sol·licitin els usuaris del CatSalut amb la presentació de la recepta corresponent.

Cal aplicar mesures per minimitzar l'impacte que la supressió del benefici de farmàcia gratuïta té en els beneficiaris

Pel que fa al termini de pagament de la factura, assenyala que està en contacte permanent amb el CatSalut perquè la situació es redreci i ben aviat es torni a abonar la factura en els terminis que determina la normativa. I atès que la voluntat del CatSalut és revertir la situació actual d'incompliments, no considera necessari modificar els terminis d'abonament de les factures previst.

A mitjan desembre, el Departament informa que reconeix l'impacte financer negatiu que suposa per a les farmàcies un retard en el pagament i assenyala que per corregir-ho està treballant per regularitzar la situació i poder fer front als pagaments dins els terminis establerts en el concert.

Pel que fa al dret dels usuaris a obtenir la medicació i al fet que aquest dret es pugui veure compromès a causa d'aquests endarreriments, manifesta que no té constància que s'hagi generat aquest

tipus d'afectació i que la dispensació de medicaments i productes sanitaris està garantida en tot moment.

Atès que de la informació rebuda se'n desprèn que el dret dels usuaris a obtenir medicació i productes sanitaris necessaris per a la seva salut no s'ha vist afectat (malgrat els retards en els terminis de pagament de la factura de farmàcia), el Síndic finalitza aquesta actuació d'ofici, confiant, d'una banda, que tot i que no s'hagi fet esment de mesures concretes per garantir el dret dels usuaris del CatSalut a obtenir la medicació prescrita i que no es tingui constància de cap cas concret en què no s'hagi pogut dispensar la medicació en una farmàcia, en cas que s'arribés a produir aquesta situació, tant el CatSalut com el CCFC esmerçarien esforços per donar-hi solució amb celeritat; i de l'altra, que es continuarà treballant fins aconseguir que la factura de farmàcia s'aboni en els terminis previstos en el concert vigent.

L'altra actuació d'ofici (07255/2011) versa sobre el dret d'accés dels usuaris a les oficines de farmàcia fora de l'horari ordinari d'atenció al públic, després que moltes hagin deixat de fer guàrdies nocturnes.

Salut ha de respectar el concert d'atenció farmacèutica i ha d'abonar la factura de la prestació farmacèutica en el termini establert

D'acord amb la informació obtinguda, el Síndic considera que s'ha produït un canvi en els criteris emprats per determinar el servei d'urgències nocturn, que ha possibilitat que oficines de farmàcia que, segons el Decret 321/1996, d'1 d'octubre, sobre horaris d'atenció al públic, serveis d'urgències, vacances i tancament temporal voluntari de l'oficina de farmàcia, havien d'oferir un servei d'urgències nocturn en torn rotatori, amb l'aplicació dels nous criteris hagin pogut deixar de prestar-lo. També és del parer que, malgrat que pugui ser deficitari o se'n pugui fer un ús inadequat, els usuaris han de poder disposar d'aquest servei.

Així, ha recordat la garantia d'assistència farmacèutica permanent que recull la Llei 31/1991, de 13 de desembre, d'ordenació farmacèutica de Catalunya, i la plena vigència del Decret 321/1996 i, de manera específica, dels criteris

que s'hi estableixen sobre l'organització dels serveis d'urgències nocturnes i sobre el nombre d'oficines de farmàcia en servei d'urgència a les àrees bàsiques de salut.

I, d'acord amb això, ha suggerit al Departament de Salut i als col·legis de farmacèutics de Catalunya que als municipis en què s'hagi eliminat el servei d'atenció farmacèutica d'urgència d'acord amb els nous criteris establerts (però que l'haurien d'oferir en cas que no s'hagués produït la revisió del servei d'urgències nocturn de les oficines de farmàcia) es restableixi aquest servei. I, en els casos en què no s'hagi de prestar el servei d'urgències nocturn, s'asseguri que la distància entre els diversos nuclis de població a l'oficina de farmàcia que presta aquest servei no supera els 15 minuts que la normativa estableix com a màxim.

De l'informe de 8 de novembre de 2012 de la Direcció General de Regulació, Planificació i Recursos Sanitaris del Departament de Salut, se'n destaca que calia revisar el servei d'urgències nocturn de les oficines de farmàcia, ja que una interpretació estrictament literal i restrictiva del Decret 321/1996 no s'ajustava a la realitat social i econòmica, ni tampoc responia a la demanda real assistencial. A més, es considera que aquesta realitat té entitat suficient per aplicar el règim excepcional que recull l'article 9 del Decret 321/1996 fins que es publiqui una nova normativa sobre la qual s'està treballant.

El Col·legi de Farmacèutics de Barcelona considera que el restabliment del servei nocturn que suggereix el Síndic no tindria en compte els criteris d'adequació a la nova realitat de la prestació del servei mèdic continuat que el Departament de Salut i el Consell de Col·legis de Catalunya i, per tant, els quatre col·legis de farmacèutics de Catalunya, havien consensuat.

Per la seva banda, el Col·legi de Farmacèutics de Girona s'ha referit al caràcter d'urgència que té aquest servei i al fet que la veritable urgència és la que es deriva d'una assistència mèdica i que als municipis on hi ha atenció continuada sí que hi ha farmàcies amb servei d'urgència nocturn.

Tot i que d'això se'n desprèn que el suggeriment no ha estat acceptat i que es mantindrà l'aplicació dels nous criteris emprats per determinar el servei d'atenció farmacèutica d'urgència, el Síndic ha insistit que l'excepcionalitat que preveu l'article 9 del Decret 321/1996

no pot ser emprada per justificar aquest canvi de criteris, ja que la revisió ha comportat la introducció de criteris de determinació del servei de guàrdies nocturnes diferents dels que recull el decret regulador, amb les conseqüències que se n'han derivat: el tancament de moltes oficines de farmàcia que fins ara prestaven servei d'urgències nocturn.

També ha recordat que, encara que la normativa pugui recollir criteris que no es corresponen amb la realitat, el cert és que mentre sigui vigent s'ha de respectar, i ha considerat que el fet que s'anunciï que s'està treballant en un canvi normatiu fa pensar que l'Administració s'ha avançat i ha aplicat aquests futurs criteris abans de publicar una nova normativa que els empari.

Queixa 04476/2011

Un usuari denuncia que en algunes farmàcies es dispensa medicació sense la recepta mèdica preceptiva.

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que la inspecció investigui els fets i les farmàcies que ha assenyalat l'interessat, i que s'estableixi un control més exhaustiu de la prescripció i la dispensació del medicament a què es feia referència per eradicar-ne la possible venda irregular i, en general, de tots els que poden generar dependència o efectes secundaris perjudicials.

Queixa 06938/2012

La mare de la promotora de la queixa és malalta crònica i té prescrits entre deu i dotze medicaments. Es queixa perquè és beneficiària d'una pensió SOVI, amb un import de 395,70 euros mensuals, i ha d'abonar un euro per recepta. També exposa els seus dubtes sobre com es gestionarà i es controlarà el límit d'aportació mensual de 8 euros al mes que li correspon fer a la seva mare en concepte de copagament.

El Síndic ha demanat informació al Servei Català de la Salut sobre l'estat de la tramitació de les gestions que s'estan duent a terme per incloure els perceptors de la pensió SOVI entre els col·lectius exempts de pagament de la taxa de l'euro per recepta. També ha sol·licitat informació sobre el sistema que s'ha aplicat per controlar que les persones usuàries no hagin de fer cap aportació un cop s'hagin superat els límits fixats.

En la data de tancament de la redacció d'aquest informe, el Servei Català de la Salut encara no ha donat resposta al requeriment del Síndic.

Pàgines extretes de l'Informe Anual 2012. Per accedir-hi, cliqueu aquí.