

Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios

**Colegio Oficial de Médicos de Las Palmas
c/ León y Castillo, nº 44
35003 – Las Palmas de Gran Canaria**

Por la presente se pone en conocimiento de ese Colegio Profesional que con fecha 3 de marzo de 2025 se ha publicado en el Boletín Oficial de Canarias el nuevo Decreto 8/2025 de 24 de febrero, que regula la Oficina de Defensa de los Derechos de las Personas Usuarias Sanitarias en la Comunidad Autónoma de Canarias y el procedimiento de las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias del Sistema Canario de la Salud, lo cual se comunica a efectos de que se proceda a trasladar y difundir esta información entre sus colegiados.

Entre las cuestiones reguladas en el mismo, se considera pudiera ser de especial interés para sus colegiados lo establecido en los artículos 10.2 y 11.2, que determinan:

- Artículo 10.2:

“Corresponde a las personas responsables de los centros, servicios o establecimientos sanitarios privados contestar las reclamaciones planteadas en sus respectivas áreas materiales de actuación. “

- Artículo 11.2:

“Cuando una reclamación sea presentada en un centro, servicio o establecimiento sanitario privado, estos devolverán copia sellada a la persona usuaria y remitirán posteriormente a la Oficina de Defensa de los Derechos de las Personas Usuarias Sanitarias, en el plazo máximo cinco días hábiles a contar desde el día de su presentación, una copia de la reclamación presentada únicamente a los efectos de lo dispuesto en el artículo 16 del presente Decreto. “

De este modo, atendidas las modificaciones expuestas y a fin de garantizar la adecuada gestión de aquellos expedientes que tras la publicación del Decreto deberán ser respondidos por las personas responsables de los distintos centros, servicios o establecimientos sanitarios privados, **SE SOLICITA LA COLABORACIÓN de ese Colegio Oficial a objeto de que traslade a sus colegiados la siguiente información complementaria:**

Avda Juan XXIII, nº 17 Planta 1ª
35004 – Las Palmas de Gran Canaria

Rambla de Santa Cruz, 53
38006 – Santa Cruz de Tenerife

oddus.sanidad@gobiernodecanarias.org



- En el texto de las repuestas a las reclamaciones presentadas, deberá hacerse constar en todo caso expresa mención al derecho que asiste a los usuarios a presentar ante esta Oficina escrito de Disconformidad con la respuesta notificada por el centro, servicio o establecimiento privado. El plazo establecido para ello será de un mes comenzando su cómputo al día siguiente al de la notificación.

- Deberá ser remitida en todo caso a esta Oficina por los distintos centros, servicios o establecimientos privados copia de las respuestas que, notificadas por los mismos a las reclamaciones presentadas, todo ello a fin de la incorporación de las mismas al expediente correspondiente, asegurando con ello disponer de la información oportuna para el caso de que los usuarios insten posteriores expedientes de disconformidad.

- Para el caso en que las reclamaciones se presenten a través de registros oficiales o sede electrónica y sean recibidas en este Servicio se dará traslado de las mismas al centro/servicio/establecimiento sanitario, a efectos de que por el mismo se dé respuesta al usuario.

- Igualmente entre las novedades introducidas, se encuentra la supresión de la obligación de disponer en cada centro, servicio o establecimiento de hojas de reclamaciones en papel autocopiativo y numeradas.

Como consecuencia de lo anterior se implementará un enlace de la web de este Servicio que permita descargar e imprimir los modelos de Reclamaciones a fin de que los mismos se encuentren fácilmente accesibles en todos los Servicios, Centros y Establecimientos Sanitarios, de manera que se puedan imprimir y entregar a los usuarios sanitarios para que puedan cumplimentarlos.

De igual modo se podrá informar a los usuarios sanitarios la posibilidad de presentar reclamaciones a través de sede electrónica accediendo a la página web de la Consejería de Sanidad, LINK sugerencias y reclamaciones, que le lleva al apartado de esta Oficina en la que ya hay un link de enlace a la sede electrónica que da acceso a los procedimientos específicos de este Servicio.

Agradeciendo la colaboración prestada le saluda atentamente

Las Palmas de Gran Canaria

Jefe de Servicio de la ODDUS
Miguel J. Sosa Lacruz

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MIGUEL JOSE SOSA LACRUZ - J/SERV DEFENSA DERECHOS DE USUARIOS SAN	Fecha: 03/03/2025 - 08:19:02
Este documento ha sido registrado electrónicamente:	
SALIDA - N. General: 153178 / 2025 - N. Registro: SCSG / 2929 / 2025	Fecha: 03/03/2025 - 09:59:12
En la dirección https://sede.gobiernodecanarias.org/sede/verifica_doc?codigo_nde= puede ser comprobada la autenticidad de esta copia, mediante el número de documento electrónico siguiente: RP001-0007+KFM0ZfsraENGqh6XnH3Q==	 
El presente documento ha sido descargado el 03/03/2025 - 10:00:21	