

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**

Mediante escrito de esta Oficina de fecha 3 de marzo pasado se ponía en conocimiento de ese Colegio Profesional la publicación del Decreto 8/2025, de 24 de febrero, que regula la Oficina de Defensa de los Derechos de las Personas Usuarías Sanitarias en la Comunidad Autónoma de Canarias y el procedimiento de las reclamaciones, solicitudes de información y sugerencias del Sistema Canario de la Salud.

En dicho escrito se solicitaba que se comunicara y trasladara a sus colegiados información relativa a que el nuevo Decreto establecía las cuestiones siguientes que pudieran ser de especial interés para los mismos en el desarrollo de su actividad profesional, en concreto:

- 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 Usuarías 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. “

Igualmente se solicitaba su COLABORACIÓN al objeto de que se trasladara a sus colegiados la siguiente información complementaria:

- 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.

Avda Juan XXIII, nº 17 Planta 1ª

Rambla de Santa Cruz, 53

35004 – Las Palmas de Gran Canaria

38006 – Santa Cruz de Tenerife

oddus.sanidad@gobiernodecanarias.org



- 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 .

No obstante lo indicado CABE INFORMAR LO SIGUIENTE:

Se ha recibido en este Servicio escrito remitido conjuntamente por los Colegios Oficiales de Dentistas de Las Palmas y de Santa Cruz de Tenerife en relación con dicha comunicación, alegando en síntesis, que la regulación establecida en el artículo 14 respecto a la presentación de escritos de DISCONFORMIDAD solo resulta de aplicación a las respuestas a reclamaciones emitidas desde este Servicio así como por los diferentes órganos administrativos y Gerencias de prestación de asistencia sanitaria pública, ya que el citado precepto hace referencia a los órganos incluidos en el artículo 10.1, y no a los que se hace referencia en el artículo 10.2 en el que quedan incluidos los centros, servicios y establecimientos sanitarios de carácter privado.

Expuesto lo anterior y valorado el contenido del citado escrito cabe concluir que en efecto el Decreto 8/2025, de 24 de febrero, no prevé la posibilidad de interponer contra las respuestas a reclamaciones presentadas a centros, servicios y establecimientos sanitarios privados escritos de Disconformidad, reservándose tal posibilidad tan solo frente a las contestaciones dadas tanto por la persona responsable de esta Oficina como aquellas notificadas por los órganos indicados en el apartado 1 del artículo 10 del Decreto 8/2025, de 24 de febrero, en el cual no se incluyen centros, servicios o establecimientos sanitarios privados.

No obstante lo indicado se considera oportuno hacer la siguiente precisión en referencia al desarrollo de funciones por parte de esta Oficina y al deber de colaboración establecidos en los artículos 6 y 7 del Decreto 8/2025, de 24 de febrero, respectivamente, que determinan:

Artículo 7; "Los órganos administrativos del departamento competente en materia de sanidad, sus Organismos Autónomos de carácter sanitario, así como los centros, establecimientos y servicios sanitarios, públicos y privados, tienen el deber general de colaborar con la Oficina de Defensa de los Derechos de las Personas Usuarias Sanitarias en el ejercicio de sus funciones."

Por su parte el artículo 6.1 establece que este Servicio, para el correcto desarrollo de sus funciones, **podrá recabar la información oportuna de los centros, servicios y establecimientos sanitarios del Sistema Canario de Salud**, quedando incluidos por lo tanto los de carácter privado.

En este mismo sentido, el artículo 6.3 a) del referido Decreto 8/2025 incluye entre las funciones de esta Oficina la de atención directa y personalizada a fin de facilitar a las personas usuarias el ejercicio de sus derechos en el ámbito sanitario.



De este modo se debe tener en cuenta que, en determinadas ocasiones y a fin de garantizar una adecuada información a aquellos usuarios sanitarios que de forma presencial hayan acudido ante esta Oficina en relación a procesos asistenciales llevados a cabo en centros, servicios o establecimientos sanitarios privados, será preciso solicitar a los mismos determinada información concreta sobre los procesos que les afecten al amparo de lo establecido en el punto 1 de dicho artículo atendiendo al deber general de colaboración con esta Oficina en el ejercicio de aquellas funciones que le son encomendadas regulado en el artículo 7.

Por lo expuesto se viene en solicitar nuevamente su colaboración al objeto de que traslade a sus colegiados que **queda sin efecto** la comunicación efectuada desde este Servicio **en relación a** :

- 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 repuestas 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.

Todo ello sin perjuicio de lo indicado anteriormente respecto al contenido de lo dispuesto en los artículos 6 y 7 del Decreto 8/2025, de 24 de febrero.

Se agradece de antemano su colaboración y se trasladan disculpas por los posibles inconvenientes ocasionados.

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: 25/04/2025 - 11:38:22
Este documento ha sido registrado electrónicamente:	
SALIDA - N. General: 293188 / 2025 - N. Registro: SCSG / 5798 / 2025	Fecha: 25/04/2025 - 12:04:21
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: RP001-000i9FPt6ZIVwx+kpGDVDFpA==	
El presente documento ha sido descargado el 25/04/2025 - 12:05:47	

OA 8/25