

Oficina de Defensa de los Derechos
de los Usuarios Sanitarios

Sr. Presidente
*Colegio Oficial de Médicos de Santa
Cruz de Tenerife*
C/ de Horacio Nelson, 17
38006.- Santa Cruz de Tenerife

Por la presente se pone en conocimiento de ese Colegio Profesional que con fecha de hoy, 3 de marzo de 2025, se ha publicado en el Boletín Oficial de Canarias n.º 43, el nuevo Decreto 8/2025, de 24 de febrero, por el que se 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:

- 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.

Avenida Juan XXIII, 17; 1ª planta.
35004.- Las Palmas de Gran Canaria

Rambla de Santa Cruz, 53
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.

- 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 de 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,

**El Jefe de Servicio de la ODDUS,
Miguel José Sosa Lacruz**

Este documento ha sido firmado electrónicamente por:	
MIGUEL JOSE SOSA LACRUZ - J/SERV DEFENSA DERECHOS DE USUARIOS SAN	Fecha: 03/03/2025 - 09:53:49
Este documento ha sido registrado electrónicamente:	
SALIDA - N. General: 153766 / 2025 - N. Registro: SCSG / 2973 / 2025	Fecha: 03/03/2025 - 12:17:31
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: RP001-000JQuchM2sn3vevDVPgURA4w==	 
El presente documento ha sido descargado el 03/03/2025 - 12:17:25	