

HOJAS DE RECLAMACIONES

La Ley 3/ LEY 3/2003, de 12 de febrero, del Estatuto de los Consumidores y Usuarios de la Comunidad Autónoma de Canarias, en su artículo 27.1 establece “ *Los establecimientos de cualquier índole en donde se comercialicen productos y bienes, se presten servicios o se ejerzan actividades profesionales, en el territorio de Canarias, tendrán a disposición de los consumidores y usuarios hojas de reclamaciones y expondrán en lugar que resulte visible y legible un cartel anunciador de su existencia, redactado en los idiomas castellano e inglés.*”

La Ley 11/1994, de 26 de julio de Ordenación Sanitaria de Canarias en el artículo 12,4 señala que los servicios, centros y establecimientos sanitario públicos y privados, deberán disponer y , en su caso, tener permanentemente a disposición de los usuarios :

- a) Información accesible, suficiente y comprensible sobre los derechos y deberes de los usuarios.
- b) Formulario de sugerencias y reclamaciones

La Orden de 20 de septiembre de 2001, por la que se desarrolla el Decreto 94/1999, de 25 de mayo, que regula la estructura y funcionamiento de la Oficina de Defensa de los Derechos de los Usuarios Sanitarios y la tramitación de las reclamaciones, solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario y se aprueban los impresos y modelos de hojas de reclamaciones y de solicitudes, iniciativas y sugerencias en el ámbito sanitario, en su artículo 11.4 establece que los modelos oficiales para las reclamaciones y para las solicitudes, iniciativas y sugerencias deberán estar a disposición de los usuarios sanitarios en todos los servicios, centros y establecimientos sanitarios públicos o privados. También en su sección 2ª (artículos 15 a 17) recoge el procedimiento de tramitación de las Reclamaciones y en su anexo III establece el **Impreso de Reclamaciones en el Ámbito Sanitario**

Artículo 11.2 La presentación de las reclamaciones deberán hacerse preferentemente en el impreso de **hojas normalizadas** (anexo III), **numeradas y autocopiativas**, que constará de un **original y dos copias**, o por escrito en cualquier formato.

(se pueden personalizar, siempre y cuando contengan los datos indicados anteriormente)

