

Lei 8/2008, do 10 de xullo, DE SAÚDE DE GALICIA

Artigo 11. *Dereitos relacionados coas suxestións e as reclamacións.*

Son dereitos relacionados coas suxestións e as reclamacións:

1. Dereito a empregar os procedementos áxiles e efectivos de suxestións e reclamacións, así como a recibir resposta por escrito nos prazos establecidos regulamentariamente.
2. Dereito ao libre acceso ao vicevaledor ou á vicevaladora do paciente.
3. Desenvolveranse as medidas necesarias para que todos os centros, servizos establecementos sanitarios e sociosanitarios teñan permanentemente á disposición dos usuarios e das usuarias formularios de suxestións e reclamacións, asemade estarán habilitadas canles na web institucional.

Artigo 18. *Obxecto e natureza*

As atribucións do Valedor do Pobo en relación coa Administración sanitaria serán exercidas polo seu titular ou en caso de delegación a través do seu adxunto ou adxunta, que terá a consideración de valedor ou valedora do paciente e terá atribuída a defensa e a promoción dos dereitos e intereses dos usuarios e das usuarias do Sistema Público de Saúde de Galicia, baixo a supervisión do valedor do pobo.

Artigo 19. *Ámbito de actuación*

As actuacións do valedor do pobo ou do seu adxunto como valedor ou valedora do paciente terán como ámbito o territorio da Comunidade Autónoma de Galicia.

Tendo en conta o peso da emigración na nosa comunidade autónoma, o ámbito de actuación do valedor ou da valedora do paciente comprenderá tamén aqueles centros sanitarios e institucións que teñan unha relación contractual ou de convenio coa Xunta de Galicia, aínda que se atopen fóra da comunidade.

Artigo 20. *Actuacións*

1. No exercicio das súas atribucións, o valedor do pobo, directamente ou a través do seu adxunto, poderá iniciar e proseguir de oficio, ou por pedimento de parte, calquera

investigación que conduza ao esclarecemento dos actos e das resolucións da administración relacionados cos servizos sanitarios e sociosanitarios.

2. Poderá dirixir suxestións ou reclamacións, nese aspecto, á oficina do Valedor do Pobo, directamente ou a través do seu adxunto, toda persoa natural ou xurídica que invoque un interese lexítimo en relación con situacións de lesión dos dereitos dos pacientes recoñecidos nesta lei.

3. Exclúese do disposto na alínea anterior a autoridade administrativa en asuntos da súa competencia, agás cando exerza como responsable directo dunha persoa menor de idade ou incapacitada legalmente na súa condición de usuaria.

Artigo 21. Facultades

O valedor ou a valedora do pobo, ben directamente ou ben a través do seu adxunto, terá acceso directo a calquera centro sanitario ou de carácter administrativo da Comunidade Autónoma e, con suxeición á normativa de protección de datos, a calquera dos seus arquivos e rexistros.

Artigos 18, 19, 20 e 21 redactados polo artigo 4 da Lei 10/2012, do 3 de agosto, de modificación da estrutura do Valedor do Pobo
