

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos (...)" Art. 1 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos
"Tots els éssers humans naixen lliures i iguals en dignitat i drets (...)". Art. 1 de la Declaració Universal dels Drets Humans

Queja	2504490
Materia	Sanidad
Asunto	Demora en la realización de una prueba servicio radiodiagnóstico del Hospital Universitario San Juan de Alicante

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El 19/11/2025 registramos un escrito en el que se manifestaba que la Administración podría haber vulnerado los derechos de la persona titular por la demora en la realización de una prueba médica en el servicio de radiodiagnóstico del Hospital General Universitario de San Juan de Alicante que fue solicitada en fecha 04/11/2025. Adjuntaba copia de la "hoja de queja" presentada en fecha 14/10/2025 (GVRTE/2025/4814098) respecto de la que no había obtenido contestación a fecha de presentación de la queja.

En fecha 24/11/2025 la queja fue admitida a trámite y solicitamos un informe a la Conselleria de Sanidad. En particular, solicitamos información acerca del estado de tramitación del escrito presentado por el promotor del expediente, así como que indicara si la intervención quirúrgica había sido objeto de programación o si existía alguna alternativa que posibilitase su realización a la mayor brevedad posible.

En el informe emitido en fecha 13/11/2025, el gerente del departamento de salud de Alicante-Sant Joan d'Alacant manifestaba que se había dado respuesta a la reclamación con el siguiente contenido:

En contestación a su queja recibida en nuestro Servicio de Atención e Información al Paciente con fecha 14/10/25, en la que hace referencia a una información relacionada con la demora para realizarle una ecografía en el Servicio de Radiología de este Hospital, nos ponemos en contacto con usted para, en primer lugar, agradecerle que haya compartido con nosotros su experiencia.

En nuestro departamento de salud trabajamos constantemente para optimizar los procesos y ofrecer una atención eficaz y cercana a todos nuestros pacientes. Su opinión es fundamental para ayudarnos a identificar áreas de mejora y seguir avanzando en nuestro compromiso con la excelencia. Entendemos lo importante que es para usted recibir un servicio ágil y de calidad y lamentamos sinceramente que la alta demanda asistencial actual pueda implicar en algunos casos un tiempo de espera adicional o mayor al habitual. No obstante, desde el servicio de Radiología nos indican que, para agilizar la realización de la prueba, ésta va a ser externalizada en breve. Por tanto, le avisaran desde el centro concertado correspondiente para realizársela.

Le agradecemos su comprensión y confianza, y queremos asegurarle que seguimos trabajando para mejorar continuamente nuestros procesos y reducir los tiempos de espera. Quedamos a su entera disposición para cualquier aclaración o consulta a través del Servicio de Atención e Información al Paciente.

En fase de alegaciones, la persona promotora del expediente manifiesta su disconformidad con lo informado por la Administración, dado que continúa sin disponer de fecha para la realización de la

prueba diagnóstica y que la respuesta recibida no aclara las causas concretas de la demora, limitándose a señalar como única solución la externalización de la prueba.

Ante la falta de concreción de la respuesta emitida, en fecha 26/01/2026 reiteráramos el requerimiento a la CONSELLERIA DE SANIDAD para que, en el plazo de un mes, se pronunciara acerca de la fecha prevista para la realización de la prueba solicitada.

En informe de fecha 18/02/2026, el gerente del departamento de salud indica lo siguiente:

Respecto a la fecha prevista para la realización de la prueba solicitada, la prueba fue finalmente asumida por nuestro departamento de salud, **ya ha sido realizada e informada el 04/02/2026.**

En cuanto a los motivos que justifican la externalización de la prueba diagnóstica, aclarando si se trata de una medida puntual para este caso concreto o de una decisión organizativa que afecta a un periodo determinado o a determinados tipos de pruebas, la externalización se lleva a cabo de manera coyuntural, afectando a una pequeña proporción de pruebas respecto al total, con objeto de mejorar los tiempos de espera en determinados procedimientos como parte de la gestión personalizada encaminada a cumplir con los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria.

En lo referente a las actuaciones llevadas a cabo para garantizar un servicio ágil y de calidad en el Servicio de Radiología, la principal herramienta de que disponemos es la optimización de las agendas, garantizando una ocupación máxima, con agendas extendidas mañana y tarde y en algunas pruebas, como resonancia magnética, incluso fines de semana y festivos. Adicionalmente, se fomenta la realización de pruebas diagnósticas como actividad extraordinaria o de refuerzo por parte del personal del propio departamento de salud y se continua con la externalización de pruebas a centros concertados cuando es necesario.

Por último, se siguen implementando medidas de optimización en la gestión administrativa de citas.

Sobre el tiempo medio de espera actual para la realización de la prueba diagnóstica solicitada, éste varía en función de las oscilaciones de la demanda, pues las listas de espera son dinámicas y fluctúan constantemente. Más allá del número de días, nuestro foco principal es la priorización clínica y los pacientes con patologías complejas, graves o de urgencia son siempre atendidos con carácter preferente.

En fase de alegaciones, mediante escrito de fecha 20/02/2026 el promotor del expediente manifiesta que ya le han realizado la radiografía.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA** y la notificación de esta resolución a todas las partes.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana