

"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 2504786
Materia Sanidad
Asunto Denegación de una prueba sanitaria

RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

1 Tramitación de la queja

El 10/12/2025 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2504786, en el que el promotor del expediente manifestaba que la Administración sanitaria podría haber vulnerado sus derechos por haber permanecido durante más de un año y medio sin recibir información alguna sobre la prueba diagnóstica inicialmente prescrita.

Ante dicha ausencia de noticias, el 12/09/2025 contactó con el SAIP, desde donde se le comunicó por correo electrónico que la prueba había sido devuelta a su centro de salud. No obstante, en consulta con su médico de familia el 02/10/2025 se confirmó que no constaba ninguna devolución ni denegación de la prueba.

Solicitadas aclaraciones al SAIP ante esta contradicción, el 08/10/2025 únicamente se le facilitó un enlace genérico para la presentación de una queja, sin información adicional. Ese mismo día presentó reclamación formal. La respuesta del Hospital de Elda se emitió el 10/11/2025, indicando que la prueba había sido denegada por el Servicio de Radiología y que dicha denegación había sido comunicada al centro de salud.

En fecha 17/12/2025 la queja fue admitida a trámite por entender que la actuación de la Conselleria de Sanidad podría vulnerar el derecho a una buena administración y, más concretamente, el derecho a obtener respuesta motivada de las solicitudes que se formulen.

En esa misma fecha solicitamos información a la Conselleria de Sanidad acerca de los motivos por los que se había rechazado la realización de la prueba inicialmente prescrita, así como si se había llevado a cabo alguna actuación por parte de la Administración sanitaria destinada a comunicar y explicar al paciente la decisión de no realizar la prueba prescrita.

En respuesta a lo solicitado, en el informe del Gerente del Departamento de Salud de Elda se nos comunica lo siguiente:

El motivo del rechazo de la realización de la prueba inicialmente prescrita se debe a razones clínicas, por no considerarse desde el servicio de Radiodiagnóstico justificada la petición en la información proporcionada desde Atención Primaria.

La petición rechazada siguió el circuito habitual, enviándose al centro de salud desde el que se realizó la petición. Parece ser que esa información no llegó al paciente, quien, tras reclamar en el SAIP del Departamento, se le informó del rechazo de la petición y se le

indicó que consultara en su médico de familia. No se tomaron otras medidas adicionales, aunque tras la valoración de esta incidencia, desde el Departamento se revisará el proceso al interpretar que el proceso de transmisión de información falló en algún punto

La denegación de la prueba se realizó por motivos clínicos al considerarse que no era procedente dada la clínica descrita en la petición. Aun así, desde el SAIP se proporciona información y se orienta al usuario sobre las diferentes vías de las que dispone para mostrar su disconformidad. Otras vías disponibles para el usuario son también a través de su médico de familia que puede trasladarle la información suministrada desde Atención Hospitalaria. Desde el Departamento se trabaja para mejorar los circuitos de comunicación para evitar incidencias como la que motivó la queja.

2 Conclusiones de la investigación

Del análisis de los antecedentes descritos, se concluye que no consta acreditado que la Administración sanitaria comunicara de manera adecuada ni oportuna la denegación de la prueba inicialmente prescrita, ni los motivos de dicha denegación, a través del canal habitual de atención primaria. A pesar de haberse dirigido el interesado a la Administración sanitaria mediante los cauces disponibles, no se facilitó una respuesta clara, comprensible y motivada, lo que generó una prolongada falta de información al paciente durante más de un año y medio.

Esta institución no tiene competencias para valorar la idoneidad clínica de las decisiones médicas adoptadas por los servicios sanitarios, ni para cuestionar los criterios científico-técnicos utilizados. Sin embargo, sí es competente para examinar si la actuación administrativa respetó el derecho del ciudadano a recibir información suficiente y motivada, conforme a lo previsto, entre otros, en el artículo 88 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que reconoce el derecho de obtener una resolución motivada sobre las solicitudes dirigidas a la Administración.

Se constata que la actuación de la Administración sanitaria vulnera además la normativa estatal y autonómica que protege los derechos de los pacientes. En particular:

La Ley 41/2002, reguladora de la autonomía del paciente y derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica reconoce el derecho del paciente a recibir información completa, comprensible y suficiente sobre su salud, diagnósticos, pruebas y tratamientos, así como sobre las decisiones que afectan a su atención sanitaria:

Artículo 4. Derecho a la información asistencial

Los pacientes tienen derecho a conocer, con motivo de cualquier actuación en el ámbito de su salud, toda la información disponible sobre la misma, salvando los supuestos exceptuados por la Ley.

La información clínica forma parte de todas las actuaciones asistenciales, será verdadera, se comunicará al paciente de forma comprensible y adecuada a sus necesidades y le ayudará a tomar decisiones de acuerdo con su propia y libre voluntad.

El médico responsable del paciente garantiza el cumplimiento de su derecho a la información. Los profesionales que le atiendan durante el proceso asistencial o le apliquen una técnica o procedimiento concreto también serán responsables de informarle.

La Ley 14/1986, General de Sanidad, establece los principios generales de la atención sanitaria, incluyendo la obligación de garantizar la transparencia y el acceso a la información sobre los servicios sanitarios.

La Ley 10/2014, de Salud de la Comunitat Valenciana, regula específicamente los derechos de los pacientes en el ámbito autonómico, incluyendo el derecho a recibir información clara y accesible, la posibilidad de comprender las decisiones sobre su atención y el derecho a presentar reclamaciones o recursos cuando se considere necesario:

Artículo 42. Derechos de información.

Se reconoce el derecho de los pacientes y personas usuarias del Sistema Valenciano de Salud a recibir información sanitaria general (sobre servicios, unidades asistenciales, calidad y acceso) y asistencial (sobre su propia salud). La información debe ser veraz, comprensible y adecuada a las necesidades del paciente.

Los pacientes tienen derecho a conocer toda la información obtenida sobre su propia salud, lo que incluye diagnósticos, procedimientos y resultados, y cuya finalidad es ayudarles a tomar decisiones sobre su salud. El paciente es titular del derecho a la información.

Corresponde al médico responsable del paciente garantizar el derecho de éste a ser informado. También los profesionales asistenciales que atiendan al paciente son responsables de facilitar la información derivada de sus actuaciones.

Este artículo es especialmente relevante porque, además de consagrar el derecho a la información sanitaria y asistencial, sitúa la obligación de facilitar esa información en los profesionales responsables de la atención, reforzando la obligación de la Administración y de los servicios sanitarios de comunicar decisiones, como la denegación de una prueba diagnóstica, de forma clara, completa y accesible.

La ausencia de comunicación clara y motivada sobre la denegación de la prueba constituye, por tanto, un incumplimiento directo de estos derechos del paciente, tanto a nivel estatal como autonómico. **Esta situación vulnera el derecho del paciente a ser informado adecuadamente, a recibir una resolución motivada sobre sus solicitudes y a poder ejercer sus derechos de reclamación y defensa frente a decisiones de la Administración sanitaria.**

3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones:

A LA CONSELLERIA DE SANIDAD:

1. **RECOMENDAMOS** que la Administración adopte las medidas necesarias para garantizar que los pacientes puedan ejercer plenamente sus derechos, asegurando que la información sobre pruebas, diagnósticos y tratamientos se facilite de manera completa, comprensible y motivada, cumpliendo con lo dispuesto en la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley General de Sanidad, la Ley 41/2002, la Ley 10/2014 de Salud de la Comunitat Valenciana y demás normativa sanitaria aplicable

Asimismo, **RECOMENDAMOS** que se revisen y optimicen los procedimientos internos de comunicación entre los distintos niveles asistenciales (atención primaria y especializada), para evitar retrasos o pérdida de información que puedan afectar al derecho de los pacientes a ser informados.

2. **RECOMENDAMOS** que, en relación con la prueba inicialmente prescrita por el médico de atención primaria y denegada por el Servicio de Radiodiagnóstico, se comunique de manera inmediata y directa al paciente los motivos clínicos que fundamentaron la denegación de la prueba, proporcionando una explicación clara y comprensible de la decisión adoptada y se garantice que esta comunicación se realice por escrito o mediante medios electrónicos que aseguren constancia de su recepción, de modo que el paciente disponga de información suficiente para comprender la decisión y, si lo desea, ejercer sus derechos de reclamación o recurso.

Según la ley que regula esta institución, las Administraciones a las que van dirigidas nuestras consideraciones están obligadas a enviarnos, en el plazo máximo de un mes, un informe donde manifiesten si aceptan estas consideraciones. Si las aceptan, deberán indicar las medidas que van a adoptar para cumplirlas. Si no las aceptan, deberán justificar su respuesta.

Finalmente, esta Resolución se notificará a todas las partes y se publicará en www.elsindic.com/actuaciones.

Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana