

"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 2602796

Materia Sanidad

Asunto Demora en prueba diagnóstica. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de 30/04/2026.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **02/06/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2602796**.

Del escrito de queja y de la documentación aportada se desprendía lo siguiente:

- Que la persona promotora de la queja, sustancialmente, denunciaba la demora en la realización de una prueba de polisomnografía nocturna y test de latencias múltiples del sueño (TLMS) solicitada el 12/03/2026 por el Servicio de Neumología del Centro de Especialidades de Babel (Alicante).
- Que, en relación con esta demora, dirigió *Hoja de Queja* ante el SAIP en fecha 30/04/2026 de la que no había recibido respuesta expresa de la administración sanitaria.

El **03/06/2026** dictamos la Resolución de inicio de investigación, en la que se requería a la Conselleria de Sanidad que, en el plazo de un mes, emitiese un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del **informe del Director Médico del Departamento de Salud Alicante-Hospital General de fecha 08/07/2026**, en el que, señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

PRIMERO.

En relación con la queja presentada por la interesada, se ha revisado el expediente asistencial y se ha solicitado informe al Servicio de Neurofisiología Clínica, unidad responsable de la realización de la polisomnografía nocturna y del test de latencias múltiples del sueño (TLMS). Según informa dicho servicio, la paciente fue valorada en consulta el día 15 de junio de 2026 y tiene programada nueva revisión para el día 22 de julio de 2026.

SEGUNDO.

El Servicio de Neurofisiología Clínica ha comunicado que la demora en la realización de la prueba se encuentra relacionada con la elevada demanda existente para este tipo de exploraciones diagnósticas especializadas y con la necesidad de priorizar las solicitudes siguiendo criterios clínicos y asistenciales.

Asimismo, se informa que la situación de la paciente está siendo objeto de seguimiento por parte del servicio, manteniéndose activa dentro del circuito asistencial correspondiente.

TERCERO.

Respecto a la hoja de queja presentada por la interesada con fecha 30 de abril de 2026, se ha constatado que no se emitió respuesta expresa en plazo. Según informa el Servicio de Atención e Información al Paciente, esta circunstancia obedeció a que, de forma excepcional, el Servicio de Neurofisiología Clínica no había remitido todavía las

alegaciones e informes necesarios para poder elaborar una contestación completa y fundamentada a la reclamación presentada.

Una vez recibida la información clínica correspondiente, se ha procedido a completar la tramitación del expediente. Según nuestra información se le ha citado a la paciente el 15 de junio de 2026.

CUARTO.

Este Departamento lamenta las molestias ocasionadas a la interesada tanto por la demora asistencial como por la ausencia de respuesta expresa inicial a su reclamación. No obstante, se han realizado las actuaciones oportunas para revisar la situación clínica de la paciente y garantizar el adecuado seguimiento del proceso asistencial por parte de los profesionales responsables.

QUINTO.

Este Departamento reafirma su compromiso con la mejora continua de la calidad asistencial, la adecuada gestión de las listas de espera diagnósticas y el cumplimiento de la obligación de proporcionar respuesta expresa a las reclamaciones formuladas por los ciudadanos, de acuerdo con los principios de buena administración.

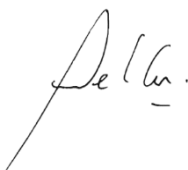
Del contenido del informe dimos traslado a la persona promotora de la queja en fecha **14/07/2026** al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase alegaciones. Sin embargo, no presentó ninguna.

No obstante, en fecha **17/06/2026** (con anterioridad a la remisión del referido informe) tiene entrada en esta institución escrito de la autora de la queja en el que nos comunica que «(...) ya he tenido la cita inicial en consulta y tengo fecha para realizarme la prueba».

Llegados a este punto, habiendo sido la autora de la queja citada por el Servicio de Neurofisiología Clínica y programada la fecha para la realización de las pruebas (objeto inicial de esta queja) y no habiendo presentado nuevos elementos que aconsejen la continuación de nuestra actuación, debemos **PROCEDER AL CIERRE** de nuestro expediente, atendiendo a lo dispuesto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

No obstante antes de concluir nuestra actuación, debemos destacar la falta de respuesta que se ha producido con relación a la *Hoja de Queja* de la ciudadana. Por ello, instamos a la Conselleria de Sanidad a que analice lo ocurrido en el presente supuesto y a que adopte las medidas necesarias para evitar que estos casos se reproduzcan en el futuro.

Contra la presente resolución no cabe recurso (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana).



Ángel Luna González
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana