La AEMPS informa de problemas en el funcionamiento de determinadas alertas de la aplicación Dexcom G7

NOTA DE SEGURIDAD

Fecha de publicación: 06 de octubre de 2026

Categoría: productos sanitarios, seguridad

Referencia: PS, 42/2026

- **En la versión 2.12 para iOS, las alertas no críticas podrían no sonar cuando la configuración del teléfono está en modo silencio o en modo concentración**
- **Las versiones anteriores a la 2.12 de las aplicaciones Dexcom G7 para iOS, G7 Watch para iOS y G7 para Android podrían no vibrar y, en algunos casos, tampoco emitir sonido ante determinadas alertas críticas**
- **La Agencia establece una serie de recomendaciones de actuación dirigidas a pacientes, personas cuidadoras y profesionales sanitarios**

La Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) ha tenido conocimiento de dos problemas relacionados con el funcionamiento de determinadas alertas de las aplicaciones Dexcom G7. Estas incidencias afectan de forma diferente en función de la versión de la aplicación y del sistema operativo, y podrían provocar que las personas usuarias no recibieran determinadas alertas según lo previsto, con el consiguiente retraso en la detección de un episodio de hipoglucemia o hiperglucemia y en la toma de decisiones de tratamiento. Según el fabricante, Dexcom, Inc. (EE.UU.), no se han producido lesiones graves asociadas a estos problemas.

Por un lado, en la versión 2.12 de la aplicación Dexcom G7 para iOS, las alertas no críticas podrían no emitir sonido cuando el teléfono está en modo silencio o tiene activado un modo de concentración. En esta versión, únicamente las alertas críticas pueden ignorar estas configuraciones y emitir sonido, aunque el teléfono esté en modo silencio o con un modo de concentración activado.

El fabricante ha puesto a disposición de los usuarios una versión actualizada de la aplicación en la que las alertas no críticas también ignoran las configuraciones de modo silencio y modo concentración, por lo que sí van a emitir sonido y avisar así al usuario.

Por otro lado, según ha informado el fabricante, en las versiones anteriores a la 2.12 de las aplicaciones Dexcom G7 para iOS, G7 Watch para iOS y G7 para Android, determinadas alertas críticas podrían no funcionar según lo previsto. En concreto, podrían no vibrar cuando el teléfono está en modo “no molestar”, y no vibrar ni sonar durante un máximo de 25 minutos en el caso de las alertas “espacio crítico en disco”, “error recuperable” y “error no recuperable”. El fabricante también ha puesto a disposición de las personas usuarias versiones actualizadas de estas aplicaciones que subsanan este problema.

La aplicación Dexcom G7 forma parte del sistema de monitorización continua de glucosa (MCG) Dexcom G7. Este sistema permite medir de forma continua los niveles de glucosa en el líquido intersticial en personas mayores de dos años, incluidas embarazadas, y está diseñado para reemplazar las pruebas de glucosa en sangre mediante lectura capilar para la toma de decisiones de tratamiento.

Situación actual en España

Las versiones actualizadas de Dexcom G7 están disponibles para su descarga a través de Apple App Store y Google Play Store, según corresponda al sistema operativo utilizado. La empresa está informando a las personas usuarias afectadas mediante notas de aviso enviadas a través de notificaciones en las propias aplicaciones, en las que se informa del problema detectado y de las acciones a seguir.

Productos afectados

Nombre	Referencia	Versión *Software*
Aplicación Dexcom G7 para iOS	SW12300	2.12 y versiones anteriores, con distinto funcionamiento de las alertas según la versión
Aplicación Dexcom G7 Watch para iOS	SW13355	Anteriores a la 2.12
Aplicación Dexcom G7 para Android	SW12299	Anteriores a la 2.12

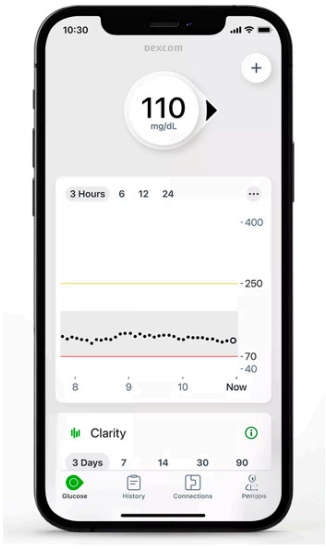

Imagen de la aplicación Dexcom G7 para iOS en un teléfono móvil

Imagen de la aplicación Dexcom G7 Watch para iOS en un reloj inteligente

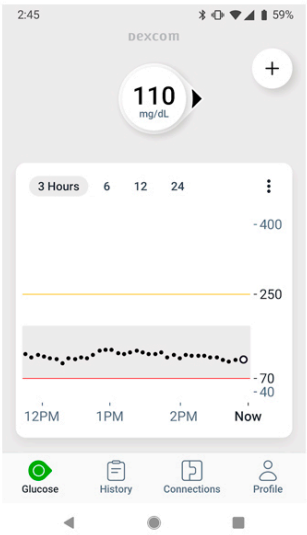

Imagen de la aplicación Dexcom G7 para Android en un teléfono móvil

Información para pacientes y personas cuidadoras

- Compruebe qué versión de la aplicación Dexcom G7 tiene instalada en su dispositivo.
- Si utiliza la aplicación Dexcom G7 para iOS versión 2.12, tenga en cuenta que las alertas no críticas podrían no emitir sonido cuando el teléfono está en modo silencio o tiene activado un modo de concentración.
- Si utiliza una versión anterior a la 2.12 de Dexcom G7 para iOS, G7 Watch para iOS o G7 para Android, tenga en cuenta que determinadas alertas críticas podrían no vibrar y, en algunos casos, tampoco emitir sonido según lo previsto.
- Compruebe si ha recibido la nota de aviso para la aplicación Dexcom G7 para iOS versión 2.12 o la nota de aviso para versiones anteriores a la 2.12 de Dexcom G7 para iOS, G7 Watch para iOS o G7 para Android, según corresponda, a través de una notificación en su aplicación y siga las instrucciones indicadas para actualizarla.
- Descargue e instale la versión más reciente de la aplicación Dexcom G7 correspondiente desde la App Store de Apple o Google Play Store. Una vez actualizada, abra la aplicación y compruebe que funciona con normalidad.
- Si necesita ayuda, contacte con el servicio de asistencia técnica de Dexcom en el teléfono +34 900 423 292 o a través del correo electrónico del servicio de atención al cliente: es.info@dexcom.com.

Información para profesionales sanitarios

- Informe a los pacientes que estén utilizando el sistema MCG Dexcom G7 de los problemas identificados en el funcionamiento de las alertas y facilíteles las notas de aviso correspondientes: nota de aviso para la aplicación Dexcom G7 para iOS versión 2.12 o nota de aviso para versiones anteriores a la 2.12 de Dexcom G7 para iOS, G7 Watch para iOS o G7 para Android, según corresponda.
- Informe a los pacientes que utilicen Dexcom G7 para iOS versión 2.12 de que las alertas no críticas podrían no emitir sonido cuando el teléfono se encuentre en modo silencio o tenga activado un modo de concentración.
- Informe a los pacientes que utilicen versiones anteriores a la 2.12 de Dexcom G7 para iOS, G7 Watch para iOS o G7 para Android de que determinadas alertas críticas podrían no vibrar y, en algunos casos, tampoco emitir sonido según lo previsto.
- Indíqueles que deben actualizar la aplicación correspondiente a la versión más reciente disponible para corregir estos problemas.

Datos de la empresa

Dexcom España
Av. de Aragón 330, San Blas-Canillejas
28022 Madrid
Servicio de asistencia técnica y de atención al cliente: +34 900 42 32 92
es.info@dexcom.com
www.dexcom.com

Si tiene conocimiento de algún incidente relacionado con el uso de un producto sanitario, notifíquelo a través del portal NotificaPS. Su colaboración notificando es esencial para tener un mayor conocimiento de estos productos y velar por su seguridad.