

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

**Queja** 2402483

**Materia** Sanidad.

**Asunto** Eye Tracking. Falta de respuesta expresa a Hoja de Queja de 31/05/2024.

## RESOLUCIÓN DE CONSIDERACIONES A LA ADMINISTRACIÓN

### 1 Tramitación de la queja

El 26/06/2024 registramos un escrito que identificamos con el número de queja 2402483.

La persona promotora de la queja, en su escrito inicial, manifestaba los siguientes hechos y consideraciones (el subrayado y la negrita es nuestra):

Se están vulnerando los derechos de una menor vulnerable, mi hija (...), ella tiene 7 años y Síndrome de Rett, desde el **Hospital La Fe de Valencia** le recetaron un **Eye-Tracking de la marca Irisbond** para que pudiera comunicarse a través de la mirada ya que es su única forma de interacción con el mundo, de comunicación, de aprendizaje..., este dispositivo Eye-tracking no funciona en el exterior, por una parte se le restringe la comunicación solo a sitios cerrados y por otra parte actualmente este dispositivo no funciona porque la Empresa suministradora del Eye-tracking tiene problemas con la empresa suministradora del software Grid3, estos problemas hacen que el Eye-tracking no se detecte por el software.

**Mi hija para comunicarse necesita el software Grid3 y el ojo ocular (Eye-tracking).** La solución que nos proponen es cambiar el software por uno que está ahora comercializando Irisbond, pero está no es una solución viable para mi hija, ella lleva 5 años de sus 7 de vida usando Grid3, no se le puede pedir que olvide todo lo que sabe y que empiece de nuevo con todos los problemas que ocasionaría para su desarrollo y aprendizaje, además de la frustración que supondría para ella (Explicación en el documento adjunto). Con su comunicador ella puede acceder a las herramientas de trabajo en el aula y puede llevar el currículum escolar, de su correcto funcionamiento depende el desarrollo de (...) a todos los niveles.

Por favor, **necesitamos urgentemente que se le cambie el Eye-tracking por uno de la marca Tobii, que sí es compatible con el software Grid3** que mi hija utiliza y que además tiene una tecnología que permite su uso en exterior, las personas nos comunicamos durante todo el día y en todos los lugares ¿Por qué mi hija no tiene derecho a comunicarse como el resto? Por favor necesitamos el cambio de forma inminente, hay un menor al que se le está vulnerando su derecho al acceso a la comunicación, al currículum, a continuar con su desarrollo cognitivo, no se puede consentir que el daño colateral de problemas entre empresas sea un menor.

Las cuestiones expuestas en esta queja fueron planteadas por la interesada a la Gerencia del Hospital Universitario La Fe de Valencia a través de *Hoja de Queja* dirigida en fecha 31/05/2024.

Por ello, el 01/07/2024 solicitamos a la Conselleria de Sanidad, en el plazo de un mes, nos enviara un informe sobre este asunto.

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete, remitió informe de la Gerencia del Departamento de Salud Valencia La Fe de fecha 24/07/2024 (registro de entrada en esta institución de fecha 05/08/2024) en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

Esta Dirección Gerencia ha solicitado informes al SAIP y pasamos a informar:

1. La reclamante presento queja en el SAIP del centro con fecha 31.05.24 asignándosele nº de queja 968 y nº PIGAPE 14695 (Software de seguimiento de quejas del SAIP). Dicha queja se derivó a la empresa responsable del mantenimiento del software de neurorrehabilitación con fecha 4 de junio de 2024.

En fecha 4 de julio la empresa IRISBOND comunico al facultativo de atención primaria responsable de la paciente el conjunto de acciones que habían realizado en relación con la queja. (Se adjunta carta firmada por el Director Nacional de España).

2. Desde esta dirección se entendió que con ello se había dado respuesta a la queja, no obstante se ha vuelto a reenviar dicha respuesta.

A este respecto, en la carta firmada por el Director Nacional España de la empresa responsable del mantenimiento del software de neurorrehabilitación de fecha 04/07/2024 se indicaba lo siguiente:

En respuesta a la queja derivada a IRISBOND por parte de (...), madre de (...), paciente del Hospital Universitario y Politécnico de la Fe, les describimos las acciones desarrolladas para atender las necesidades que el caso reclama.

Desde IRISBOND nos hemos volcado en proporcionar soporte y solución a la incidencia recalcada por la familia, excediendo los medios y la infraestructura para dar respuesta a las necesidades de esta paciente. La familia, sin embargo, hasta la fecha, no acepta ninguna propuesta de mejora, ya que, únicamente se acogen, a que el error se encuentra en la sustitución de la tecnología antigua DUO por HIRU, que es un modelo de última generación, y esto no es así pues el problema se origina en el software.

El software GRID3 fue prescrito hace cuatro años (año 2020). El fabricante ha dejado de actualizar su versión para los lectores oculares de forma que este déficit externo no es resoluble para IRISBOND. Esto ha motivado, que desde IRISBOND busquemos soluciones en otros fabricantes, como es la propuesta de Mind Express, completamente compatible con HIRU (lector ocular), que además de ofrecer las mismas prestaciones y estética, mejora la experiencia del usuario, como por ejemplo, en el caso de (...), asegurar la conectividad entre hardware y software, facilitar un mapa de calor que permite el rastreo y verificación de su respuesta visual, entre otros extras.

Sobre los argumentos, entendemos hasta cierto punto la incertidumbre o resistencia al cambio. Sin embargo, con la sustitución de software, la pequeña no va necesitar periodo de adaptación, ya que el aspecto y el funcionamiento del comunicador es exactamente el mismo, sin variación.

Adicionalmente a nuestras obligaciones contractuales, hemos ofrecido incluso opciones de formación gratuita y personalizada a (...) y a las profesionales que le acompañan para

apoyarle en la adaptación al nuevo software por parte del Equipo de Especialistas en CAA, además de responsabilizarnos nosotros de volcar todo el contenido que hayan podido diseñar (cuentos, tableros, etc) para facilitarles absolutamente todo.

Como sabe, este servicio se ha prestado de forma voluntaria como respuesta a la implicación y sensibilidad con la que asumimos cada expediente, ya que va más allá de lo establecido por contrato en Consellería.

Esta información se ha puesto en conocimiento de su médico facultativo la Dra. (...) a fecha 06/06/2024 con el propósito de mantenerla al corriente del seguimiento por nuestra parte con su paciente.

Por otro lado, se han mantenido varias conversaciones con la familia e invitado a una formación de 4 talleres de una hora y media de duración dirigidos por los Especialistas en CAA de IRISBOND para resolver sus dudas. Actualmente, seguimos en contacto con la familia, brindando nuestro servicio.

Trasladamos dicha información a la persona interesada por si deseaba presentar alegaciones.

En el escrito de alegaciones dirigido a esta institución, la persona promotora de la queja manifestaba lo siguiente (el subrayado es nuestro);

Hemos recibido el escrito que Irisbond envió al Hospital la Fe de Valencia y adjuntamos escrito de alegaciones (ya lo enviamos también el 30/07/2024), la respuesta de Irisbond no soluciona el problema que sigue teniendo mi hija y es que no está teniendo el derecho básico que tiene cualquier persona, la comunicación. Ruego por favor, se solucione dicho problema que es tan sencillo como cambiar por parte del hospital el eye-tracking a la marca Tobii, que si funciona con el software que utiliza mi hija y además funciona en exteriores, este cambio no supone ningún aprendizaje nuevo para mi hija, ni ninguna alteración para su persona. La comunicación permite a mi hija tener acceso al entorno que le rodea, a seguir aprendiendo curricularmente, a sociabilizar..., la comunicación es básica para la calidad de vida de una persona, es este caso una menor vulnerable.

En este sentido, adjuntaba copia del nuevo escrito dirigido a la Administración sanitaria en fecha 25/07/2024 en el que, sustancialmente, exponía sus discrepancias con lo informado por la empresa responsable del mantenimiento del software de neurorrehabilitación y solicitaba el "(...) cambio de lector ocular de Irisband a la marca Tobii".

## 2 Conclusiones de la investigación

Concluida la tramitación ordinaria de la queja resolvemos la misma con los datos obrantes en el expediente.

No obstante, con carácter previo, debemos hacer referencia a **la discrepancia que mantienen la promotora de la queja con la Administración sanitaria respecto a la marca de dispositivo eye tracking** que le fue prescrita a su menor hija. Así, la autora de la queja manifiesta su preferencia por la marca Tobii mientras que la Conselleria de Sanidad, a través de la empresa responsable del mantenimiento del software de neurorrehabilitación, se inclina por la marca Irisbond.

Sobre este aspecto de la queja, debemos indicar que no corresponde a esta institución determinar que marca de dispositivo de eye tracking debe utilizar la menor hija de la autora de la queja, ya que el Síndic de Greuges no dispone de técnicos especializados en esta materia que puedan poner en cuestión las decisiones que se han adoptado por parte de la Administración sanitaria.

Sentado lo anterior, **el objeto del presente expediente de queja**, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 01/07/2024, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado una respuesta expresa a la Hoja de Queja que la persona promotora de la queja dirigió a la Gerencia del Hospital Universitario La Fe de Valencia en fecha 31/05/2024 en la que exponía la situación de su menor hija en relación con la utilización del eye tracking prescrito.

De lo actuado se desprende lo siguiente:

Primero. Que, según informa la Conselleria, la *Hoja de Queja* de la autora de la queja de fecha 31/05/2024 fue derivada a la empresa responsable del mantenimiento del software de neurorrehabilitación con fecha 04/06/2024.

Segundo. Que en fecha 04/07/2024 la referida empresa "(...)" comunicó al facultativo de atención primaria responsable de la paciente el conjunto de acciones que habían realizado en relación con la queja".

A este respecto, tras la tramitación de esta queja, la Gerencia del Hospital Universitario La Fe de Valencia informa a esta institución que "(...)" se entendió que con ello se había dado respuesta a la queja, no obstante, se ha vuelto a reenviar dicha respuesta".

Tercero. Que, sin perjuicio de lo anterior, la persona promotora de la queja dirigió nuevo escrito en fecha 25/07/2024 en el que sustancialmente, exponía sus discrepancias con lo informado por la empresa responsable del mantenimiento del software de neurorrehabilitación y solicitaba el "(...)" cambio de lector ocular de Irisband a la marca Tobii". Desconocemos si, de este segundo escrito, la autora de la queja ha obtenido respuesta expresa de la Administración sanitaria.

Llegados a este punto, le ruego considere los argumentos y reflexiones, que a continuación le expongo, que son el fundamento de las recomendaciones con las que concluimos.

La Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece la obligación de resolver, dentro de los plazos previstos en la normativa, las solicitudes que le dirija la ciudadanía, así como las condiciones generales para la práctica de las notificaciones.

En el presente caso, tratándose de una Hoja de Queja dirigida a la administración sanitaria valenciana, debemos destacar la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos (DOCV nº 8389 de 24/09/2018), que deroga la Orden de 27 de septiembre de 2007. A este respecto, el artículo 3.1 define la queja en los siguientes términos:

Las quejas son los escritos y comunicaciones en los que los pacientes o sus representantes realicen únicamente manifestaciones de disconformidad con la prestación de los servicios sanitarios, especialmente sobre tardanzas, desatenciones o cualquier otro tipo análogo de deficiente actuación que observen en el funcionamiento de los servicios públicos de las instituciones sanitarias, y que constituya o pueda interpretarse como un menoscabo en la calidad del servicio prestado.

Con relación a “plazo de respuesta”, el artículo 7 establece lo siguiente el subrayado es nuestro):

Todas las sugerencias, quejas y agradecimientos deberán ser tramitados y no podrán quedar sin respuesta.

La contestación deberá notificarse a la persona interesada en un plazo no superior a un mes desde que la sugerencia, queja o agradecimiento tuvo entrada en el registro del órgano competente de su resolución.

Llegados a este punto, consideramos que si bien es cierto que la autora de la queja ha recibido una respuesta expresa a su *Hoja de Queja de fecha 31/05/2024 (objeto inicial de esta queja)*, no lo es menos que esta se ha producido tras la interposición de esta queja y una vez superado el plazo de notificación previsto en la Orden 06/20218.

Por último, y tal como se ha indicado anteriormente, desconocemos si el escrito dirigido de la autora de la queja en fecha **30/07/2024** en respuesta/alegación al informe remitido por la empresa responsable del mantenimiento del software de neurorrehabilitación y en el que solicita “(...) cambio de lector ocular de Irisband a la marca Tobii” ha recibido respuesta expresa de la Administración sanitaria.

### 3 Consideraciones a la Administración

Por todo ello, formulamos las siguientes consideraciones a la **CONSELLERIA DE SANIDAD**:

1. **RECOMENDAMOS** que, en actuaciones como la analizada, extreme al máximo el plazo de respuesta a las Hojas de Queja previsto en el artículo 7 de la Orden 6/2018, de 13 de septiembre, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que regula el procedimiento de presentación y tramitación de las sugerencias, quejas y agradecimientos.
2. En este sentido, **RECOMENDAMOS** que, si no lo hubiera realizado ya, proceda a dar una respuesta expresa al escrito que la autora de la queja le dirigió en fecha 30/07/2024 en el que, sustancialmente, exponía sus discrepancias con lo informado por la empresa responsable del mantenimiento del software de neurorrehabilitación y solicitaba el “(...) cambio de lector ocular de Irisband a la marca Tobii”.

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](http://www.elsindic.com/actuaciones).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana