

"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 CIERRE

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 desprendía lo siguiente:

Primero. Que, según informaba 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 «(...) comunico 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 informaba 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». Desconocíamos si, de este segundo escrito, la autora de la queja había obtenido respuesta expresa de la Administración sanitaria.

Llegados a este punto, en fecha 08/10/2024 el Sindic de Greuges emitió una [Resolución de Consideraciones](#) en la que acordó formular a la Conselleria de Sanidad, las siguientes recomendaciones:

**Primera. 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.

**Segunda.** 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».

Finalmente, en la citada Resolución de Consideraciones se recordó a la Conselleria de Sanidad que la misma estaba «obligado a responder por escrito en un plazo no superior a un mes desde la recepción del presente acto. Su respuesta habrá de manifestar, de forma inequívoca, su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la presente resolución».

Transcurrido con exceso el plazo concedido para emitir el arriba reseñado informe, no nos consta que la Administración sanitaria haya dado respuesta a las consideraciones formuladas en la Resolución de fecha 08/10/2024, incumpliendo el plazo legal máximo de un mes previsto en la norma (artículo 35 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana):

Llegados a este punto se hace evidente que desde la Conselleria de Sanidad no se han realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic de Greuges contenidas en la Resolución de consideraciones de 08/10/2024. Ese comportamiento ha impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja.

La Ley 2/2021, de 26 de marzo, que regula las facultades específicas de la institución del Síndic de Greuges, nos permite, en el artículo 41.d), hacer públicas las recomendaciones y sugerencias emitidas y su incumplimiento cuando una administración pública —haya aceptado nuestra resolución o no— no lleve a cabo las actuaciones necesarias para atenderlas, como en el presente caso. En consecuencia, esta Resolución de cierre, junto con la Resolución de consideraciones, se publicará en [www.elsindic.com/actuaciones](http://www.elsindic.com/actuaciones).

De esta forma toda la ciudadanía, incluidos los miembros del parlamento valenciano, podrá conocer la desatención de las actuaciones propuestas por el Síndic en este procedimiento.

Reseñar que se considera que ha existido falta de colaboración con el Síndic al no dar respuesta en plazo a la Resolución de Consideraciones de fecha 08/10/2024, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39.1. b) de la ley 2/2022, de 26 de marzo del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Hay que indicar que si bien nuestras recomendaciones y sugerencias no son un contrato de obligado cumplimiento que se puedan exigir de modo ejecutivo al sujeto objeto de investigación en este caso la Conselleria de Sanidad, no podemos dar por concluida esta queja sin advertirle nuevamente a la citada Conselleria del incumplimiento en el que se está incurriendo del ordenamiento jurídico vigente y la vulneración de la protección y garantía de los derechos constitucionales y estatutarios de la persona promotora de la queja.

En atención a lo expuesto, **ACORDAMOS EL CIERRE DEL PRESENTE EXPEDIENTE DE QUEJA.**

Por último y tal como se indicaba en nuestra Resolución de Consideraciones de fecha 08/10/2024 debemos recordar 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.

No obstante lo anterior, tenemos que recordar a la Conselleria de Sanidad que, en las actuaciones de las Administraciones debe primar siempre el interés superior del menor, esto es, el derecho fundamental de todo niño a que sus intereses sean considerados primordiales frente a cualquier otro interés legítimo concurrente. Se trata de garantizar que los derechos y el bienestar del menor sean considerados y protegidos antes de tomar cualquier decisión (en este caso sanitaria) que afecte a su desarrollo todo ello al objeto de que estos alcancen una vida plena en condiciones que le permita el máximo de autonomía posible.

Se acuerda el dar traslado de este cierre a la persona promotora de la queja y a la Conselleria de Sanidad.

Contra la presente resolución que pone fin al procedimiento de queja, no cabe interponer recurso alguno (artículo 33.4 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges).

Ángel Luna González  
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana