

"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 2600282**Materia** Sanidad**Asunto** Lectores oculares u otros sistemas de comunicación. Falta de respuesta a escrito de 16/12/2025.

RESOLUCIÓN DE CIERRE

El **20/01/2026** registramos un escrito que identificamos con el número de **queja 2600282**.

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

- Que la persona promotora de la queja es madre de una menor que «(...) tiene daño cerebral por malformación de los ventrículos cerebrales por una alteración genética, epilepsia, hidrocefalia, autismo, lleva una válvula ventrículo peritoneal...».
- Que la menor está escolarizada en un CEIP de la ciudad de Alicante (aula específica) «(...) los profesores especialistas me comunicaron la necesidad de utilizar un comunicador en su situación».
- Que la menor acude al Hospital General Universitario Doctor Balmis de Alicante. A este respecto, señalaba que «(...) han sido varias las ocasiones en las que se lo he solicitado a su neuro pediatra el Dr. (...) para que hiciera la **receta del comunicador**, llevando los informes del colegio. Me lo niega ya que él sólo lo receta para quién precisa de ratón ocular, pese a que en la normativa no pone que sea únicamente con ese requisito y pese a trasladárselo, sigue negando la receta, ya que palabras textuales "sino no haría otra cosa". Me consta que no es problema del centro ya que a otros niños se les ha otorgado, eso sí recetado por el otro neuropediatra (...)».
- Que presentó un escrito al Hospital el 16/12/2025 (registro de entrada núm. GVRTE/2025/...) «(...) pidiendo al jefe de servicio que revisara mi documentación, y así determinar si a mi hija le corresponde y en caso contrario me podrán decir el motivo, ya que la sensación es que según el especialista que se tenga, mi hija tendrá derecho a esa herramienta para ayudarla en su día a día o no. Hace un mes que llevo sin respuesta (...)».

El **22/01/2026** 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 de la Dirección Médica de fecha 06/03/2026** en el que indicaba que, tras la interposición de esta queja, en fecha 19/02/2026, la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Hospital General dio respuesta expresa a la *Hoja de Queja* de la promotora de la queja de fecha 16/12/2025.

En la referida contestación la Gerencia del Departamento de Salud de Alicante-Hospital General señalaba, entre otras cuestiones, lo siguiente:

(...) en reunión con la Dirección Médica recientemente a propósito de la prescripción del comunicador Iris Born, se acordó que sería la única prescripción a realizar y solamente

como lector ocular a nivel familiar, como único modo de comunicación visual en pacientes con CI adecuado y una repercusión motora tal que, solamente los ojos sean su forma vehicular de interacción con el entorno.

La prescripción de las restantes tabletas a niños neurológicos, que prácticamente sería útil a casi todos ellos, que acuden a nuestra consulta para uso en Educación (como nos solicitan en este caso desde un Colegio de Educación Especial) o a nivel familiar, no entra dentro de nuestras atribuciones y además sería extremadamente difícil de gestionar este tema (marcas, etc.) (...).

Trasladamos el contenido del informe y de la documentación remitida por la administración sanitaria a la persona promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **14/04/2026** en los siguientes términos (el subrayado y la negrita es nuestra):

(...) La contestación de la queja sobre el lector ocular que da el jefe de servicio de neurología del Hospital de Alicante Dr. Balmis es mentira y con desidia. Contestó únicamente lo que le diría el neurólogo de mi hija, obviando que es mentira, que el hospital así como otros trabajan con Irisbond tanto en tabletas con ratón ocular como sin el ratón ocular ya que lo adaptan a las necesidades del niño. Si no está en su cometido que me expliquen cómo es posible que ese mismo centro y otra neuróloga si lo recete sin problemas a otros niños autistas que únicamente tienen eso, pero en el caso de mi hija que el autismo es anecdótico ya que gran parte de su problema es la lesión cerebral por lo que recibe tratamiento financiado por la conselleria de sanidad, a ella no le conceden una herramienta que la ayudaría en no ser tan dependiente.

A la vista de las alegaciones formuladas por la promotora de la queja y al objeto de mejor proveer la resolución de la presente queja, en fecha **29/05/2025** se solicitó un nuevo informe a la Conselleria de Sanidad, sobre los siguientes extremos:

«**PRIMERO.** Informe, si tal y como indica la promotora de la queja en su escrito de alegaciones, otros especialistas en Neurología del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante están prescribiendo el comunicador Iris Born.

En caso afirmativo, indique los motivos por los que, para el caso de la menor hija de la promotora de la queja, no se prescribe el referido comunicador.

SEGUNDO. Cualquier otra cuestión que resulte de interés para la resolución de esta queja».

La Conselleria de Sanidad, a través de la Directora de Gabinete del Conseller, nos dio traslado del **informe de la Dirección Médica de fecha 09/06/2026** en el que señalaba lo siguiente (el subrayado es nuestro):

(...) PRIMERO. Ante las alegaciones presentadas por la interesada, quien manifiesta que otros especialistas del mismo hospital están prescribiendo dicho sistema a niños con perfiles clínicos similares, este departamento ha iniciado una revisión interna exhaustiva. Se ha solicitado un nuevo informe al jefe de servicio, para aclarar si existen disparidades en los criterios de prescripción dentro del servicio de Neuropediatría y determinar los motivos por los cuales no se ha procedido de igual forma en el caso de la menor.

Ante el estudio presentado se ha comprobado que la prescripción del comunicador Irisbond se realiza por ambos neuropediatras cuando tras valoración individual de cada uno de ellos se considera necesario. En ningún caso hay una orden por parte de la dirección médica de limitar o dificultar el acceso al mismo. Es posible que el criterio de uno u otro profesional pueda modularse y con cierta variabilidad individual, pero, en todo caso está sujeto a valoración clínica e individual de cada profesional sanitario.

SEGUNDO. Este centro reafirma su compromiso con el derecho a la protección de la salud y el bienestar de los menores, especialmente de aquellos en situación de vulnerabilidad

Del contenido del informe dimos traslado a la promotora de la queja al objeto de que, si lo consideraba oportuno, presentase escrito de alegaciones, como así hizo en fecha **17/06/2026**

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

El objeto del presente expediente de queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 22/01/2026, estaba integrado por conocer si la Conselleria de Sanidad había dado respuesta expresa al escrito que la promotora de la queja dirigió al Hospital General Universitario Doctor Balmis de Alicante en fecha 16/12/2025 en el que solicitaba el suministro de lector ocular u otro sistema de comunicación para su hija menor de edad. En caso afirmativo, remita copia de la contestación.

De lo actuado se desprende que, tras la interposición de esta queja, en fecha 19/02/2026, la administración sanitaria dio una respuesta expresa a la *Hoja de Queja* de la promotora de la queja de fecha 16/12/2025 (objeto inicial de esta queja).

Llegados a este punto, consideramos que la autora de la queja ha recibido, a través de la Gerencia del Departamento de Salud Alicante-Hospital General, **respuesta expresa y explicaciones a la cuestión planteada en su Hoja de Queja**. En consecuencia, no es posible apreciar que en el presente supuesto la administración sanitaria haya incurrido en una falta de contestación expresa al escrito de la interesada.

De acuerdo con lo anterior, no existe justificación para continuar la tramitación de la presente queja. Por ello, 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 lo anterior, **en relación con la petición de la promotora de la queja de que a su hija se le prescriba el comunicador Iris Born**, a continuación, exponemos a la Conselleria de Sanidad una serie de reflexiones.

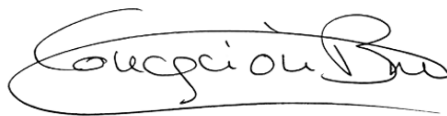
En la respuesta del Dirección Médica del Hospital General Universitario Dr. Balmis de Alicante de fecha 09/06/2026, se indicaba que «(...) se ha comprobado que la prescripción del comunicador Iris bond se realiza por ambos neuropediatras cuando tras valoración individual de cada uno de ellos se considera necesario» añadiendo que el «(...) criterio de uno u otro profesional pueda modularse y con cierta variabilidad individual pero, en todo caso está sujeto a valoración clínica e individual de cada profesional sanitario».

A este respecto, y aun comprendiendo la preocupación de la promotora de la queja, debemos indicar que esta institución no tiene facultades ni medios para poner en cuestión las decisiones de las Administraciones apoyadas en **criterios médicos** o científicos basadas en informes de funcionarios que gozan de presunción de objetividad e imparcialidad, como tienen declarado de forma reiterada los tribunales.

La determinación del tipo de comunicador, tras una valoración individual, corresponde a los especialistas del Servicio de Neurología del Departamento de Salud Alicante-Hospital General que es el que realiza el seguimiento asistencial de la hija de la promotora de la queja y es quien debe establecer los tratamientos médicos que precise.

No obstante lo anterior, no podemos concluir nuestra actuación sin requerir al Servicio de Neurología del Departamento de Salud Alicante-Hospital General que contacte con la promotora de la queja para una valoración individual de la menor al objeto de implementar las medidas y acciones que sean necesarias para que pueda recibir, en las mejores condiciones, la asistencia sanitaria que precise.

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).



Concepción Bru Ronda

Adjunta primera al síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Firmado por delegación conforme a la resolución del Síndic de Greuges del 12/08/2026

Ángel Luna González

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana