

CNS 54/2019

Dictamen en relación con la consulta de una empresa pública sobre el alcance del derecho de acceso en grabaciones de audio correspondientes a llamadas efectuadas a un teléfono de emergencias

Se presenta ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos un escrito del Delegado de protección de datos de una empresa pública, solicitando el parecer de esta Autoridad sobre el alcance del derecho de acceso en grabaciones de audio correspondientes a llamadas efectuadas a un teléfono de emergencias.

Analizada la petición y visto el informe de la Asesoría Jurídica, se dictamina lo siguiente.

y
(...)
II

La entidad consultante, en su condición de Delegado de protección de datos de diversas entidades en el ámbito de salud, entre ellas, (...), solicita el parecer de esta Autoridad sobre el alcance del derecho de acceso en grabaciones de audio correspondientes a llamadas efectuadas a un teléfono de emergencias, el servicio de atención telefónica y online que los ciudadanos pueden utilizar siempre que se tenga una duda, consulta o problema de salud.

La entidad señala en su escrito que, en el momento de efectuarse la llamada y para garantizar la correcta prestación del servicio, se procede a la grabación de:

- El primer contacto del ciudadano con un operador, en el que explica su emergencia: quién es, qué pide, dónde se encuentra, etc.
- Si procede, la conversación que este ciudadano mantenga con la persona (médico/enfermero) a la que el operador le haya derivado para tratar su emergencia.
- Si procede, las conversaciones mantenidas entre el operador, el médico u otros profesionales del (...), en los que deciden la actuación a llevar a cabo, sin participación del ciudadano.

Visto esto, plantea en concreto si, ante un eventual derecho de acceso de un interesado en el que solicite expresamente el derecho de copia del artículo 15.3 del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento y del Consejo Europeo, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos (en adelante, RGPD):

1. Podría considerarse aceptado el derecho de acceso poniendo a disposición del interesado las grabaciones en el centro corporativo del (...), sin posibilidad de copia.
2. El (...) tiene la obligación de facilitar una copia de las grabaciones al interesado donde se contenga la voz de sus profesionales y, por tanto, éstos tienen la obligación de consentir/ permitir esta entrega. Señala la posible consideración de la voz como dato biométrico.

- 3. Se puede entender que forma parte de este derecho de acceso las conversaciones realizadas entre los profesionales, sin intervención del interesado, durante la gestión de la incidencia comunicada y, por tanto, debería facilitarse copia al interesado también de estas conversaciones.**

III

El supuesto planteado por la Fundación hace referencia al alcance del derecho de acceso que el artículo 15 del RGPD reconoce a las personas interesadas en lo que respecta a las grabaciones de audio correspondientes a llamadas efectuadas a un teléfono de emergencias.

Por la información de que se dispone, el (...), a través de este teléfono, “ofrece atención sanitaria no presencial, resuelve problemas de salud y realiza trámites administrativos; hace promoción de la salud, prevención y cuidado de la enfermedad; y activa a Emergencias Médicas si es necesario”.

De los servicios descritos se desprende, a los efectos que interesan, el tratamiento de información personal (artículo 4.1 RGPD) tanto de la persona que efectúa la llamada como de los profesionales que la atienden (operador, médico, enfermero, etc.), incluso todo, especialmente en el caso de llamadas vinculadas a situaciones de emergencias, de otras personas afectadas por esta emergencia vinculadas o no con la persona que realiza la llamada.

Esta información personal comprendería el dato relativo a la voz de las personas interlocutoras y también otros datos personales que puedan desprenderse del contenido de la conversación mantenida por estas personas, que podría abarcar datos merecedores de especial protección (artículo 9 RGPD) de la persona que efectúa la llamada o de un tercero, entre otros.

El artículo 15 del RGPD regula el derecho del interesado a acceder a su información personal que esté en poder de terceras personas en los siguientes términos:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a las datos personales ya la siguiente información: a) las fines del tratamiento; b) las categorías de datos personales de que se trate; c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaran o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales; d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de las datos personales o, en su defecto, los criterios utilizados para determinar este plazo; e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, oa oponerse a dicho tratamiento; f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control; g) cuando las datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen; h) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado. 2. (...)

3. El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un cañón razonable basado en los costes administrativos. Cuando el

interesado presente la solicitud por medios electrónicos, ya menos que éste solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.

4. El derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.”

Este precepto del RGPD reconoce el derecho de la persona afectada o interesada a que el responsable del tratamiento le confirme si está tratando o no sus datos personales y, en caso afirmativo, a acceder y obtener una copia, así como información sobre los aspectos mencionados en su apartado 1 (hasta el tratamiento, categorías de datos tratados, destinatarios o categorías de destinatarios a los que se han comunicado o se prevé comunicar los datos, etc.).

Visto esto, recuerda, a la vista de la primera cuestión planteada, que, en caso de que el interesado solicite expresamente la obtención de una copia de sus datos, no resultaría suficiente, a efectos de considerar que se ha hecho efectivo su derecho de acceso, facilitarle sólo el acceso a sus datos personales, en el caso propuesto, en el centro corporativo del (...).

IV

Hechas estas consideraciones, y en lo que concierne al resto de cuestiones planteadas, hay que tener presente que, en el contexto en el que nos encontramos, este derecho de acceso del interesado a su información en poder del responsable podría ser ejercido, de entrada, por la persona que efectúa la llamada a un teléfono de emergencias.

Siendo así, el (...) debería confirmarle el tratamiento de sus datos personales a efectos de gestionar la incidencia comunicada, facilitarle la información del artículo 15.1 del RGPD, así como el acceso y copia de dichos datos.

Este acceso debería referirse a toda aquella información relativa a su persona que haya tratado el (...), sea la voz u otros datos personales suyos que se desprendan del contenido de su llamada o, en su caso, de la conversación que puedan mantener los profesionales del (...) a la hora de decidir las actuaciones a llevar a cabo. Y eso con independencia del soporte en el que se contengan estos datos.

Visto esto, a priori podría decirse que esta persona, como interesada, tendría derecho a acceder a las grabaciones vinculadas a su llamada efectuada a un teléfono de emergencias ya obtener una copia (artículo 15.3 RGPD).

Ahora bien, hay que tener presente que el artículo 15.4 del RGPD dispone que “el derecho a obtener copia mencionada en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros”

Como se ha visto, estas grabaciones pueden contener, además de sus datos personales, información relativa a terceras personas.

En su consulta, la entidad pone el énfasis en que consta la voz de los profesionales que atienden al interesado (operador, médico, enfermero, etc.), así como la posible configuración de este dato personal como dato biométrico.

De acuerdo con el artículo 4.14) del RGPD, son datos biométricos “las datos personales obtenidos a partir de un tratamiento técnico específico, relativos a las características físicas, fisiológicas o conductuales de una persona física que permitan o confirman la identificación única de dicha persona, como imágenes faciales o datos dactiloscópicos”.

Por su parte el considerante 51 del RGPD dispone que “(...) el tratamiento de fotografías no debe considerarse sistemáticamente tratamiento de categorías especiales de datos personales, pues únicamente se encuentran comprendidas en la definición de datos biométricos cuando el hecho de ser tratadas con medios técnicos específicos que permita la identificación o la autenticación unívocas de una persona física. (...)”.

De la lectura conjunta de estas previsiones, parece poder entenderse, a los efectos que interesan, que el tratamiento llevado a cabo a través de las grabaciones de las llamadas efectuadas a un teléfono de emergencias, en el que se capta la voz de las personas interlocutores, no debería considerarse sistemáticamente un tratamiento de datos biométricos, en bien entendido que este dato no se estaría tratando con medios técnicos específicos para identificar o autenticar de manera unívoca a las personas físicas interlocutoras, supuesto al que hace referencia el RGPD (por ejemplo, sistemas de reconocimiento de voz). Por tanto, la voz, en un caso como el que se examina, tendría consideración de dato meramente identificativo.

Hecha esta aclaración, a efectos de determinar el alcance del derecho de acceso de este interesado (la persona que realiza la llamada), es necesario tener presente las diferentes grabaciones que lleva a cabo el (...).

Así, en relación con la grabación de la conversación que éste mantiene con los profesionales que le van atendiendo para resolver la incidencia que motiva su llamada a un teléfono de emergencias (operador, médico, enfermero, etc.), sin que se vean implicadas a otras personas, puede decirse que la persona que hace la llamada tendría derecho a acceder ya obtener copia (artículo 15.3 RGPD), al contener información relativa a su persona (la voz y otros datos que se desprendan del contenido de su conversación).

El hecho de que en esta grabación conste la voz de los profesionales del (...) no debería considerarse un obstáculo para su entrega al interesado, teniendo en cuenta el derecho de cualquier persona a conocer la identidad de la persona que lo ha atendido (artículo 53.1.b) Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas), en este caso, de su interlocutor y la consideración de la voz, en el presente caso , como dato identificativo.

En cuanto al otro tipo de grabación que lleva a cabo el (...) al recibir una llamada a un teléfono de emergencias, esto es lo relativo a la conversación que mantienen los diferentes profesionales del (...) en el que deciden las actuaciones que deben llevarse a cabo sin participación de la persona que efectúa la llamada (no se registra, por tanto, su voz), el acceso del interesado debería efectuarse sin que constaran datos personales de terceros. Esto podría realizarse mediante una transcripción del contenido de la conversación o, si es necesario, copia de la grabación de la conversación previa distorsión de la voz de los profesionales afectados.

V

Por otra parte, el derecho de acceso del artículo 15 del RGPD también podría ser ejercido por la persona sobre la que versa la emergencia comunicada por la persona que efectúa la llamada a un teléfono de emergencias, a la que a efectos expositivos denominaremos como "el paciente".

Siendo así, el (...) debería confirmar al paciente el tratamiento de sus datos personales como consecuencia de la llamada recibida en relación con su persona a un teléfono de emergencias, facilitarle la información del artículo 15.1 del RGPD, así como el acceso y copia de dichos datos, con independencia del soporte en que se contengan.

Teniendo en cuenta las diferentes grabaciones que lleva a cabo el (...) y la información que contienen, a las que hemos hecho referencia antes, habría que reconocer el derecho del paciente, como

interesado, en acceder y obtener copia de la grabación relativa a la conversación mantenida entre la persona que efectúa la llamada a un teléfono de emergencias y el profesional que le atiende, al contener información relativa a su persona (aquella que se desprenda del contenido de la conversación).

Como se ha visto, el hecho de que en esta grabación conste la voz del profesional no debería considerarse un obstáculo para su entrega, en este caso, al paciente, dado el derecho de cualquier persona a conocer la identidad de la persona que le ha atendido. Situación que también se daría en este caso a pesar de que la atención al paciente se haya vehiculado a través de un tercero (quien realiza la llamada).

Tampoco sería un obstáculo para la entrega de esta grabación el hecho de que conste la voz de la persona que efectúa la llamada a un teléfono de emergencias. El artículo 15.1.g) del RGPD dispone que cuando los datos personales no se han obtenido del interesado (el paciente) el responsable debe facilitar cualquier información de la que disponga sobre el origen de estos datos. En un caso como el examinado, esto implicaría tener que facilitar al paciente la información de la que dispone sobre la persona que le facilitó información sobre su persona, es decir, sobre el interlocutor (en concreto, la voz).

En cuanto a la grabación relativa a la conversación que mantienen los diferentes profesionales del (...) en la que deciden las actuaciones que deben llevarse a cabo, el acceso del paciente no debería comprender datos de terceros, pero lo cual, como en el supuesto anterior, se le podría entregar una transcripción del contenido de la conversación o, si fuera necesario, copia de la grabación de la conversación previa distorsión de la voz de los profesionales afectados.

VI

Examinado el alcance del derecho de acceso que el artículo 15 del RGPD reconoce a las personas interesadas en lo que respecta a las grabaciones de audio correspondientes a llamadas efectuadas a un teléfono de emergencias, se considera pertinente hacer también conveniente la posibilidad que estas personas puedan llegar a obtener el acceso y copia de estas grabaciones por otra vía.

El artículo 5.1.a) del RGPD establece que todo tratamiento de datos personales (artículo 4.2)), como sería la entrega de una copia de las grabaciones correspondientes a una llamada efectuada a un teléfono de emergencias, debe ser lícito, siendo, a tal efecto, necesaria la concurrencia de alguna de las bases jurídicas del artículo 6.1 del RGPD.

Teniendo en cuenta el contexto en el que nos encontramos, esta base jurídica podría ser:

- El consentimiento del afectado (artículo 6.1.a) RGPD), en este caso, de los profesionales del SEM;
- El cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento (artículo 6.1.c) RGPD), en este caso, el cumplimiento de la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno;
- O la satisfacción de un interés legítimo perseguido por un tercero (el interesado), siempre que no prevalezcan los intereses o derechos y libertades fundamentales del afectado (los profesionales) que requieren la protección de datos personales (artículo 6.1.f) RGPD).

El análisis de la concurrencia de alguna de estas bases jurídicas no forma parte, pero de este dictamen al no ser objeto de consulta por la Fundación.

De acuerdo con las consideraciones hechas hasta ahora en relación con la consulta planteada, se hacen las siguientes,

Conclusiones

La atención del derecho de acceso del interesado comporta que el responsable deba facilitarle el acceso a sus datos personales y, cuando éste lo solicite, copia de estos datos.

Tanto la persona que realiza la llamada a un teléfono de emergencias como el paciente tienen derecho a obtener una copia de la grabación correspondiente a la conversación mantenida entre quien realiza la llamada y los profesionales que la atienden.

En cuanto a la grabación relativa a la conversación que mantienen los profesionales del (...) a efectos de decidir las actuaciones a llevar a cabo, podría facilitarse a los interesados la transcripción de esta conversación o, si es necesario, copia de la grabación previa distorsión de la voz de los profesionales afectados.

Barcelona, 11 de diciembre de 2019

Traducción Automática