

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

RESOLUCIÓ D'ARXIU de la Informació Prèvia núm. IP 199/2017, referent a Internacional Care Patient Assistance, S.L.

Antecedents

1.- En data 07/07/2017 va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit d'una persona pel qual formulava denúncia en nom i representació de seva mare (en endavant, la persona denunciant, identificada a l'acord d'iniciació) contra l'empresa Internacional Care Patient Assistance, S.L.(en endavant, ICPA) amb motiu d'un presumpte incompliment de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (en endavant, LOPD), incompliment que s'hauria produït quan ICPA hauria recollit i tractat les seves dades per tal de facturar-li l'assistència mèdica que li fou prestada a l'Hospital del Mar el 12/02/2017. En concret, la persona denunciant es queixava del següent:

- a) Recollida de les seves dades de forma *"fraudulenta, desleal e il·lícita, dado que se realiza bajo la amenaza: no será atendida de urgencias y con la coacción de: si no paga previamente un depósito mínimo de 500 € antes"*.
- b) Recollida i tractament per part d'ICPA de les seves dades per emetre factura per l'atenció sanitària sense comptar amb el seu consentiment, en la mesura que la signatura que figurava en el document intitulat *"Formulari de enfermedad/consentimiento (sickness-consent form) Hospital del Mar"* -document que l'empresa ICPA proporciona a les persones estrangeres que estan obligades al pagament de l'assistència sanitària- no es la seva, sinó la de la seva filla.
- c) Recollida de les seves dades sense donar compliment al dret d'informació establert a l'article 5 de la LOPD, especialment pel que fa a la manca d'informació referent a la finalitat de la recollida.

En darrer terme, la persona denunciant es queixava també de diverses presumptes irregularitats comeses per ICPA en relació amb les factures emeses per aquesta entitat per l'assistència sanitària prestada per l'Hospital.

La persona denunciant aportava, entre d'altra, una còpia del *"Formulari de enfermedad"* abans esmentat, en el que consten les seves dades.

2.- L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 199/2017), d'acord amb l'article 7 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, i l'article 55.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, per tal de determinar si els fets eren susceptibles de motivar la incoació d'un procediment sancionador, la identificació de la persona o persones que poguessin ser responsables i les circumstàncies rellevants concurrents.

En el si d'aquesta fase d'informació, per mitjà d'ofici de data 29/09/2017 es va requerir ICPA per tal que donés compliment al següent:

1. Informés sobre l'operativa o protocol seguit per ICPA en relació amb l'atenció que ha de prestar a les persones estrangeres que acudeixen a l'Hospital del Mar per tal de rebre assistència sanitària.

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

2. Exposés les raons que haurien justificat la recollida i tractament de les dades de la persona aquí denunciant per part d'ICPA, així com les circumstàncies concretes en què es va dur a terme la dita recollida. En relació amb aquesta qüestió, indiqués si ICPA va verificar que el document *"Formulario de enfermedad / Consentimiento"* estava signat per la persona aquí denunciant, o en el seu defecte, per alguna persona que la representava.
3. Indiqués si era certa l'afirmació de la persona denunciant, relativa a que les seves dades personals foren recollides sota "l'amenaça" de no ser atesa a l'hospital si no les proporcionava.
4. Aportés la documentació que ICPA conservés relativa a la persona denunciant, en especial aquella referent al compliment del dret d'informació previst a l'article 5 de la LOPD en la recollida de les seves dades, i la prestació del consentiment pel tractament i/o cessió de les seves dades personals.
5. Aportés una còpia de la documentació administrativa que regeix la relació jurídica entre l'Hospital del Mar i l'empresa ICPA.

ICPA va respondre l'anterior requeriment a través d'escrit de data 11/10/2017, pel qual s'exposava, entre d'altres, el següent:

- Que l'operativa seguida per ICPA en relació amb els pacients estrangers, és la que es reflecteix en el protocol subscrit entre el PMAR i ICPA. L'entitat aportava còpia del dit protocol, en el qual s'explicita el següent:
"International Care Patient SL es una empresa en Hospital del Mar (...) cuya función es la gestión del paciente extranjero. La gestión en un sentido amplio de la palabra, es decir, desde la toma de contacto con las compañías de seguros, pasando por la interpretación en diferentes idiomas, para facilitar la comunicación con el paciente y personal sanitario, hasta la gestión de trámites de diferente índole con el seguro, (...)
Protocolo
Al llegar a Urgencias, el paciente, de origen extranjero se le efectúa la admisión y de allí es derivado a la oficina de Inernational Care Patient, SL, donde el paciente o familia entrega una serie de documentos, entre los que constan el pasaporte, los datos del seguro etc, además de rellenar una serie de formularios tales como el Consent form, Promesy pay necesarios para la gestión a un seguro privado o de viaje o a terceros, será siempre el seguro el que deberá asumir los gastos de la visita o ingreso (...)"
- Que *"les raons de la recollida de dades és per poder prestar el servei mèdic sol·licitat, especificats en els documents «Formulario de enfermedad/consentimiento» i en el document «Compromiso de pago»"*. Que, en relació amb la recollida de la signatura de la persona aquí denunciant, s'aportava còpia del document on consta, per una banda, la signatura d'aquesta; i, d'altra, la signatura de la persona que la representa (la seva filla).
- Que, pel que fa a la recollida de les seves dades per d'ICPA, segons la persona denunciant "sota amenaça" de no ser atesa, l'empresa aporta el testimoni d'aquesta persona treballadora de l'empresa que va atendre a la persona aquí denunciant. Segons aquest testimoni: la persona denunciant -de nacionalitat russa- va acudir a urgències acompanyada de la seva filla que *"hablaba perfectamente castellano"*, se li va explicar el procediment a seguir en casos com el seu de pacients estrangers, el qual la filla va entendre perfectament i que *"en ningún momento se le negó la asistencia"*.

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

L'entitat denunciada aportava junt amb el seu escrit, a banda de la documentació abans indicada, la següent:

- Pròrrogues successives (fins el 14/04/2019) acordades entre PSMAR i ICPA (abans Gestitursa), del contracte núm. 2/2012 celebrat entre el PSMAR i l'empresa Gestitursa, en relació amb la *"contractació del servei de l'atenció i gestió de la informació sobre cobertures sanitàries, facturació i gestió de cobraments a tercers obligats a pagament en l'assistència prestada a turistes per part del Consorci Mar Parc Salut de Barcelona"*.
- Document intítulat *"Contrato de acceso a datos por cuenta de terceros"* de data 31/04/2015, formalitzat entre ICPA i PSMAR, en el qual es preveu l'accés per part d'ICPA al fitxer de *"pacients"* del PSMAR per tal de poder prestar els serveis contractats.
- Document, amb la capçalera d'ICPA, intítulat *"Formulario de enfermedad/consentimiento (sickness-consent form. Hospital del Mar)"*, (d'ara en endavant, DOC1) en el que consta el següent literal:

"Yo, el abajo firmante, confirmo que la información facilitada es correcta y que estoy de acuerdo con que la asistencia sanitaria prestada por el hospital sea tramitada por International Care Patient, SL. Así mismo autorizo a International Care SL a acceder a la información necesaria (...).

International Care Patient informa que los datos y documentos que nos aporte serán tratados en ficheros de nuestra responsabilidad, a fin de desarrollo, gestión y control de nuestros servicios consistentes en la atención global al paciente extranjero, la gestión de los circuitos internos y externos de estos pacientes en su interlocución, traducción y acompañamiento ante el hospital y, finalmente, en su facturación y gestión de cobros (...)

En el supuesto que haya sido el acompañante o familiar del interesado quien nos haya aportado los datos, por encontrarse este incapacitado para ello, el acompañante o familiar se compromete a trasladarle la presente información tan pronto sea posible (...)"

En aquest document figuren de forma manuscrita les dades de la persona denunciant, constant al final una signatura també manuscrita.

- Document, amb capçalera d'ICPA, intítulat *"Compromiso de pago (promise to pay) Hospital del Mar)*, (d'ara en endavant DOC 2) en el que consta el següent literal:

Certifico que, he sido debidamente informado por el personal de International Care Patient, SL ICPA), sobre el derecho a utilizar la Tarjeta Sanitaria Europea (TSE) para ser atendido.

Igualmente he sido debidamente informado de que si no presento la TSE, la prestación sanitaria recibida generará una factura la cual podré reclamar a la Seguridad Social de mi país o a mi seguro privado.

Por todo lo expuesto En el punto anterior y mediante la presente, me comprometo (en el caso de no disponer de la cobertura de la TSE o de seguro privado) a hacer efectivo a International Care Patient SL, en su condición de empresa encargada de la facturación del Hospital del mar, a primer requerimiento, el pago de los gastos y honorarios médicos derivados de las atenciones médicas recibidas por el paciente (...) en el Hospital del Mar, mediante por tarjeta.

(...)

International Care Patient informa que los datos y documentos que nos aporte serán tratados en ficheros de nuestra responsabilidad, a fin de desarrollo, gestión y control de nuestros servicios consistentes en la atención global al paciente extranjero, la gestión de los circuitos internos y externos de estos pacientes en su interlocución, traducción y acompañamiento ante el hospital y, finalmente, en su facturación y gestión de cobros.

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Pueden ser destinatarios de la información su Entidad Aseguradora, de disponer de ella, así como el reporte con el hospital que en cada caso preste la atención médica, en todo caso con absoluto respeto a las normas sobre protección de datos y exclusivamente para cumplir nuestros servicios. (...)

En el supuesto que haya sido el acompañante o familiar del interesado quien nos haya aportado los datos, por encontrarse este incapacitado para ello, el acompañante o familiar se compromete a trasladarle la presente información tan pronto sea posible (...)

En aquest document figuren de forma manuscrita les dades de la persona denunciant, constant al final una signatura també manuscrita.

3.- En dates 17/11/2017, 01/02/2018 i 05/03/2018 la persona denunciant va aportar documentació complementària.

Fonaments de Dret

1.- D'acord amb el previst a l'article 2 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, en relació amb l'article 5 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, i l'article 15 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, és competent per dictar aquesta Resolució la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

2.- A partir del relat de fets que s'ha exposat a l'apartat d'antecedents, cal analitzar els fets denunciats.

2.1.- Sobre la suposada recollida de dades de forma fraudulenta i deslleial.

La persona denunciant afirmava que ICPA va recollir les seves dades de forma *"fraudulenta, deslleial e il·lícita, dado que se realiza bajo la amenaza: no será atendida de urgencias y con la coacción de: si no paga previamente un depósito mínimo de 500 € antes"*.

En primer lloc cal posar de manifest que, a banda del propi testimoni de la persona denunciant, no hi ha cap altra evidència que acrediti que les seves dades es van recollir per part d'ICPA *"sota amenaça"* o de manera deslleial. Ans al contrari, la versió proporcionada a aquesta Autoritat per la persona treballadora d'ICPA que va atendre a la persona aquí denunciant i a la seva filla és totalment oposada a la descrita a la denúncia.

Així les coses, cal tenir en consideració que el procediment administratiu sancionador és especialment garantista per raó de les conseqüències que del mateix se'n poden derivar. És per això que resulta necessària, per a la seva incoació, l'existència d'elements probatoris o indicis racionals suficients que permetin imputar la comissió d'una infracció a una persona o entitat concreta, elements que no concorren en el cas que s'examina. Per tant, en base al dret a la presumpció de no-existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostri el contrari (art. 53.2.b LPAC), procedeix l'arxiu de la denúncia pel que fa a aquest punt.

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

2.2.- Pel que fa a la recollida i tractament de dades sense comptar amb el consentiment.

La persona denunciant es queixava que no havia prestat el consentiment per tal que l'empresa ICPA recollís i tractés les seves dades, en la mesura que la signatura que constava en el document DOC1 -on figuraven les seves dades-, no era la seva sinó la de la seva filla.

Doncs bé, aquesta Autoritat considera que la persona denunciant no pot invocar aquí una pretesa manca de consentiment per tal que ICPA pugui tractar les seves dades, i això en base a les consideracions que es fan a continuació.

En primer lloc, resulta difícilment creïble que la persona aquí denunciant, que va acudir a urgències amb la seva filla i que va estar acompanyada per ella en tot moment, denunciï després que el DOC1 l'hauria signat la seva filla sense la seva aquiescència. Que la persona aquí denunciant hauria delegat en la seva filla la seva representació davant ICPA el dia que va acudir a urgències de l'Hospital -de la mateixa manera que ho ha fet davant aquesta Autoritat des del mateix moment de la interposició de la denúncia- no només es pot inferir del testimoni prestat per la persona treballadora d'aquesta empresa, i del fet que resulta evident que la relació de la seva filla amb l'empresa seria més fluida simplement per una qüestió idiomàtica, sinó també del fet que en la reclamació de tutela que va interposar l'aquí denunciant contra ICPA per no haver atès el seu dret de cancel·lació al tractament de les seves dades en el mateix document (procediment de tutela PT 43/2017), en cap moment -ni en exercir el seu dret davant ICPA, ni tampoc en reclamar davant aquesta Autoritat- la persona aquí denunciant va invocar com a causa per sol·licitar la cancel·lació el fet que la signatura recollida en el document controvertit no era la seva.

Per tant, seria aquí aplicable el principi del dret "*venire contra factum proprium non valet*", entès com que ningú pot anar contra els seus propis actes, principi "*íntimamente ligado a los de buena fe, confianza legítima y protección de la apariencia*" (Sentència Tribunal Suprem de 07/11/2006) i que "*no sólo vincula a la Administración, sino que también lo hace respecto de los interesados y administrados, en la medida en que sus compromisos anteriores no pueden eludirse*" (Sentència del Tribunal Suprem de 21/12/2010). En definitiva, que la denunciant no pot ara invocar al seu favor un motiu de nul·litat (el del seu consentiment) que hauria originat i/o propiciat ella mateixa amb la seva actuació.

Independentment de l'anterior, també s'ha de tenir en consideració les circumstàncies en les quals les persones arriben a urgències hospitalàries, en una situació de vulnerabilitat agreujada quan es desconeix l'idioma. I és precisament, en atenció a aquesta circumstància d'especial vulnerabilitat que ICPA incorpora en els seus formularis de consentiment el següent literal: "*En el supuesto que haya sido el acompañante o familiar del interesado quien nos haya aportado los datos, por encontrarse éste incapacitado para ello, el acompañante o familiar se compromete a trasladarle la presente información tan pronto sea posible*". En efecte, cal destacar en aquest punt el paper rellevant que juga la persona acompanyant del pacient en l'àmbit dels centres de salut, fins al punt que està previst expressament a la legislació sectorial. Així, cal tenir en compte l'art. 3.1 de la Llei 21/2010, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient i la documentació clínica, que disposa el següent: "*El titular del dret a la informació és el pacient. S'ha d'informar les persones vinculades al*

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

pacient en la mesura que aquest ho permet expressament o tàcitament". Aquest precepte és coincident amb l'art. 5.1 de la Llei estatal 41/2002, i s'ha d'entendre en el sentit que en el cas de persones que acompanyen el pacient, la pròpia Llei autoritza a que l'acompanyant pugui accedir també a la informació. En sentit similar, la mateixa Llei 21/2010 autoritza també a facilitar als familiars o persones vinculades informació sobre el pacient inconscient o que no té la capacitat per decidir o comprendre la informació donada pel professional sanitari (art. 7.2.a Llei 21/2010). En base a aquestes previsions, i de conformitat amb el principi de bona fe, és del tot comprensible que ICPA tingués el convenciment que, o bé el formulari estava complimentat i signat per la persona directament atesa (la persona aquí denunciante), o per la seva filla que l'acompanyava en aquell moment, i que actuava en representació de la pacient.

I per acabar, també cal evidenciar que les dues signatures, la de la persona aquí denunciante i la de la seva filla que consten en la documentació incorporada a aquest expedient, tenen certa similitud, per la qual cosa tampoc no es podria imputar una manca de diligència a ICPA per no haver detectat que el formulari de consentiment l'hagués signat una persona diferent a la titular de les dades que allà hi figuren.

2.3.- Pel que fa a la informació sobre la finalitat de la recollida.

La persona denunciante es queixava també que s'havien recollir les seves dades sense donar compliment al dret d'informació establert a l'article 5 de la LOPD, especialment pel que fa a la finalitat del tractament de les dades recollides.

Doncs bé, a la vista del redactat de les clàusules informatives incloses en el DOC 1 i en el DOC 2 -reproduïdes en part a l'antecedent 2n *in fine*- aquesta Autoritat considera que la informació proporcionada per ICPA complia adequadament amb allò previst a l'article 5 de la LOPD, especialment pel que fa a la informació proporcionada relativa a la finalitat de la recollida de les dades, que no es pot titllar en cap cas de genèrica. Ans al contrari, especificava amb prou claredat quins eren els fins del tractament.

2.4.- Sobre presumptes irregularitats en la facturació.

A l'últim, en relació amb la denúncia relativa a presumptes irregularitats en la facturació per part d'ICPA, és suficient fer notar que aquesta Autoritat no és competent per dilucidar aquesta qüestió, per la qual cosa la persona denunciante podrà exercir l'acció que correspongui davant l'òrgan judicial o administratiu pertinent.

3.- De conformitat amb tot el que s'ha exposat en el fonament de dret 2n, i atès que no ha resultat acreditada durant la present informació prèvia l'existència d'indicis racionals que permetin imputar cap fet que pogués ser constitutiu d'alguna de les infraccions previstes a la LOPD, procedeix acordar l'arxiu de les presents actuacions.

L'article 89 de la Llei 39/2015, en consonància amb els articles 10.2 i 20.1 del Decret 278/1993, preveu que procedeix l'arxivament de les actuacions quan en la instrucció del procediment es posi de manifest el següent "a) *La inexistència dels fets que puguin constituir la infracció; b) Quan els fets no estiguin acreditats*"

Carrer Rosselló, 214, Esc. A, 1r 1a
08008 Barcelona

Per tot això,

RESOLC

Primer.- Arxivar les actuacions d'informació prèvia número IP 199/2017, relatives a Internacional Care Patient Assistance, S.L

Segon.- Notificar aquesta Resolució a Internacional Care Patient Assistance, S.L i comunicar-la a la persona denunciant.

Tercer.- Ordenar la publicació de la Resolució al web de l'Autoritat (www.apd.cat), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre.

Contra aquesta resolució, que posa fi a la via administrativa d'acord amb l'article 14.3 del Decret 48/2003, de 20 de febrer, pel qual s'aprova l'Estatut de l'Agència Catalana de Protecció de Dades, l'entitat denunciada pot interposar, amb caràcter potestatiu, recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveu l'article 123 i següents de la Llei 39/2015 o bé interposar directament recurs contenciós administratiu davant els Jutjats del Contenciós Administratiu, en el termini de dos mesos a comptar de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb els articles 8, 14 i 46 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa.

Igualment, l'entitat denunciada pot interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per a la defensa dels seus interessos.

La directora

M. Àngels Barbarà i Fondevila

Barcelona, (a la data de la signatura electrònica)