

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

Identificació de l'expedient

Resolució d'arxiu de la informació prèvia núm. IP 182/2020, referent a Obertament, Associació Catalana per a la Lluita contra l'Estigma en Salut Mental

Antecedents

1. En data 29/06/2020 va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, per trasllat de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades, un escrit d'una persona pel qual formulava denúncia contra diverses entitats amb motiu de distints presumptes incompliments de la normativa sobre protecció de dades personals. Aquest escrit fou complementat per un altre posterior de data 19/08/2020. Entre d'altres, la persona denunciant (Sr. (...)) es queixava que *"en la setmana del 14/11/2019"* una persona que deia trucar de part del Servei Català de la Salut (en endavant, CatSalut), va trucar al telèfon fixe del seu domicili i va *revelar "a su madre y familia que cogieron el teléfono"* que l'aquí denunciant en aquelles dates era pacient d'un centre de salut mental, dada que segons el denunciant aquests familiars desconeixien. La persona denunciant indicava que des del CatSalut s'havia intentat responsabilitzar de la trucada al Centre de Salut Mental Dreta-Eixample, però que posava en dubte l'eventual responsabilitat d'aquest Centre ja que qui va trucar, segons el denunciant, va deixar clar que ho feia de part del CatSalut.

Per tal d'acreditar aquest fet, el denunciant aportava còpia del correu electrònic que li havia remès en data 12/02/2020 la Gerència de Gestió Ciutadana del CatSalut, mitjançant el qual donava resposta a la reclamació que l'aquí denunciant hauria formulat davant aquesta entitat pels mateixos fets que són objecte de denúncia davant aquesta Autoritat, en els següents termes:

"En relació a la seva reclamació en la qual fa referència a la vulneració de la seva privacitat a través d'una trucada telefònica del CSMA Dreta- Eixample, us informem que:

La Divisió de Gestió d'Usuaris de CatSalut ha constatat que es va produir un error a l'indicar des d'on es trucava per fer l'enquesta telefònica i s'ha posat en contacte amb el centre per tal d'evitar que es torni a repetir aquest tipus de situació.

S'ha comprovat que el telèfon que consta en el seu registre com assegurat és el telèfon del seu domicili. Per tal de modificar aquesta dada i que la comunicació sigui directament amb vostè, l'ofereim que ens faci arribar el seu telèfon mòbil, a través d'aquest formulari web.

Des de la Divisió de Gestió d'Usuaris es posaran en contacte amb vostè per tal de modificar aquesta dada i evitar que ho hagi de fer presencialment al seu Centre d'Atenció Primària. Lamenten molt les molèsties que hagin pogut causar aquest fet i s'estan fent les gestions oportunes per a que aquests fets no es tornin a repetir".

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

2. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 182/2020), d'acord amb el que preveu 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 (d'ara endavant, LPAC), per determinar si els fets eren susceptibles de motivar la incoació d'un procediment sancionador.

3. En aquesta fase d'informació, en data 29/10/2020 es va requerir el Centre Psicoteràpia Barcelona SA (en endavant, CPB) -entitat que gestiona el Centre de Salut Mental Dreta Eixample- perquè informés si una persona empleada del dit centre de salut mental havia efectuat la trucada controvertida objecte de denúncia; i, en cas de respondre afirmativament, exposés les raons i circumstàncies que haurien justificat la revelació de la informació relativa a l'aquí denunciant als familiars que haurien atès la trucada.

4. En data 11/11/2020, el CPB va donar resposta al requeriment esmentat a través d'escrit en què informava del següent:

- Que, *"fetes les indagacions pertinents en col·laboració amb els responsables administratius i assistencials del CSM Dreta-Eixample, no consta que cap persona treballadora o col·laboradora de Centre Psicoteràpia Barcelona, SA hagi realitzat una trucada telefònica de característiques similars a la denunciada per l'interessat"*.
- Que *"addicionalment, s'ha comprovat que el departament administratiu d'atenció a l'usuari del Centre en qüestió no disposa del número de telèfon al que, segons sembla indicar el reclamant, es va realitzar la trucada que motiva la denúncia per part de l'interessat (93 ...). Aquest número de telèfon tampoc consta en cap altre fitxer del que Centre Psicoteràpia Barcelona, SA n'és titular"*.

5. A la vista de l'anterior, en data 19/11/2020 es va requerir el CatSalut per tal que donés resposta a diverses qüestions relatives als fets denunciats, en concret:

- Detallés les actuacions que s'havien dut a terme per part de la Divisió de Gestió d'Usuaris del CatSalut que van permetre constatar, d'acord amb el que s'especificava al correu que es va remetre a l'aquí denunciant el 12/02/2020 (transcrit a l'antecedent 1r) que *"es va produir un error a l'indicar des d'on es trucava per fer l'enquesta telefònica i s'ha posat en contacte amb el centre per tal d'evitar que es torni a repetir aquest tipus de situació"*.
- Indiqués el centre des del qual, segons les investigacions dutes a terme per la Divisió de Gestió d'Usuaris, es va realitzar la trucada objecte de denúncia.

6. En data 14/12/2020, el CatSalut va respondre l'anterior requeriment a través d'escrit en què informava que la trucada objecte de denúncia s'havia realitzat des de l'entitat Obertament Associació Catalana per a la Lluita contra l'Estigma en Salut Mental (en endavant, OBERTAMENT), que era *"la promotora de la realització de la valoració/enquesta"* sobre

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

l'estigmatització dels pacients amb problemes de salut mental, en el marc de la qual s'havia realitzat la dita trucada.

7. En data 17/12/2020 es va requerir l'entitat OBERTAMENT, per tal que donés compliment al següent:

- Indiqués les circumstàncies i en quina condició OBERTAMENT hauria accedit a les dades de l'aquí denunciant com a destinatari de l'enquesta sobre estigmatització de les persones amb problemes de salut mental, en ser usuari d'un centre de salut mental en el marc de la prestació pública de serveis sanitaris.
- Confirmés si alguna persona empleada/col·laboradora d'OBERTAMENT, en la setmana del 14/11/2019, va revelar telefònicament a alguna persona de l'entorn familiar de l'aquí denunciant que aquest era usuari d'un centre de salut mental. En cas de contestar afirmativament, indiqués els motius pels quals s'hauria facilitat tal informació a una persona diferent a l'afectada.
- Informés si OBERTAMENT disposa d'algun protocol o instrucció adreçada als seus empleats/des o col·laboradors/es en relació amb els tractaments de dades en el marc de trucades telefòniques que tinguin com a destinatàries persones usuàries del sistema públic de salut.

8. En data 22/01/2021, OBERTAMENT va respondre l'anterior requeriment a través d'escrit en què informava del següent:

- Que *“la literatura científica confirma que els prejudicis presents entre els professionals de la salut afecten al tracte que reben els pacients amb diagnòstic psiquiàtric i, per tant, a la qualitat assistencial”*, i que fou sota aquesta premissa que *“conjuntament amb el Departament de Salut es va desenvolupar una intervenció antiestigma destinada als professionals d'aquest àmbit. La intervenció forma part del Pla Integral d'Atenció a les Persones amb Trastorn Mental i Addiccions de la Generalitat de Catalunya”*.
- Que *“durant el procés de desenvolupament de la intervenció va sorgir la possibilitat d'incloure una pregunta dins del sistema d'enquestes d'avaluació de la qualitat del servei i del grau de satisfacció de les persones usuàries. La pregunta és: «Quina disposició té el professional que l'atén a respectar-li les decisions que vostè pren?». La hipòtesi és que aquesta pregunta permetria ajuda a monitoritzar el grau de paternalisme i intromissió dels professionals. Per validar la pregunta i comprovar les seves propietats psicomètriques calia testar-la a un grup aleatoritzat de pacients de Centres de Salut Mental d'Adults”*.
- Que *“per a realitzar la validació des del Catsalut es va definir una sistemàtica de treball i es va formar a dues persones de l'equip tècnic d'Obertament: la que va realitzar les trucades i la cap de projectes de l'entitat”*.
- Que *“des del Catsalut es va fer arribar a la nostra entitat nom, cognoms i número de telèfon de la mostra. Les trucades es realitzaven seguint les instruccions i indicacions realitzades*

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

pel Catsalut. Es feien connectant-se a una centraleta IP del Catsalut, que era la que realment contactava amb el telèfon del pacient”.

- *Que, efectivament, “la trucada al telèfon de l’usuari es va realitzar. La persona encarregada de realitzar les trucades no recorda l’incident. Es dona la circumstància que ja no treballa per nosaltres (...). En el temps que va treballar per nosaltres va demostrar ser bona professional i ser sensible a la nostra missió (...).”*
- *Que OBERTAMENT “no té dins de les seves activitats ordinàries les trucades telefòniques a les persones usuàries del sistema públic de salut, pel que no disposa d’un protocol propi específic. Per a les trucades realitzades en el marc del projecte, el professional seguia el protocol i les instruccions definides pel Catsalut (annexos 1, 2 i 3), dels quals a més a més en va rebre una formació, així com les obligacions definides en el document de seguretat d’Obertament per a tots els usuaris que tractin dades personals (annex 4), i que els treballadors signen a l’hora de formalitzar el seu contracte de treball” , un exemplar del qual fou signat per la professional que hauria fet la trucada i que està a disposició de l’Autoritat.*

Junt amb el seu escrit, OBERTAMENT aportava la següent documentació:

- a) Annex 1, document intitulat *“Procediment per a la realització de les enquestes de satisfacció des dels centres”*, en el que consta el logotip del Catsalut-Departament de Salut. En aquest document, a l’apartat *“indicacions per als enquestadors”*, es dona, entre d’altres, la següent instrucció: *“Sol·licitar de parlar sempre amb la persona del llistat (llegir nom i cognoms de l’usuari)”*.
- b) Annex 2, document intitulat *“Realització d’enquestes de percepció, experiència i satisfacció des dels centres”*, en el que consta el logotip del CatSalut-Departament de Salut.
- c) Annex 3. Document intitulat *“Realització d’enquestes Telefòniques”*.
- d) Annex 4. Document sobre *“Protecció de dades de caràcter personal”* que ha de ser signat per les persones treballadores d’OBERTAMENT, i en quin apartat intitulat *“Deure de confidencialitat i secret”*, s’especifica el següent: *“No es comunicaran dades personals o qualsevol informació personal a tercers. Es prestarà atenció especial a no divulgar dades personals protegides durant les consultes telefòniques, correus electrònics, etc”*.

9. A la vista de la informació facilitada per OBERTAMENT, en data 03/02/2021 es va requerir novament al CatSalut perquè donés compliment al següent:

- Indiqués en quina data, si més no aproximada, el CatSalut va comunicar a OBERTAMENT, en el marc de la col·laboració per a la realització de l’enquesta, les dades de les persones usuàries -entre elles les de la persona denunciant- que formaven part de la mostra (nom, cognoms, telèfon i el fet que eren usuàries d’un centre de salut mental).
- Informés de la base jurídica que hauria legitimat la comunicació de dades per part del CatSalut a OBERTAMENT. En cas que la comunicació derivés de l’existència d’un contracte d’encarregat de tractament, s’aportés una còpia del mateix.

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

10. En data 15/02/2021 el CatSalut va donar resposta a aquest darrer requeriment, i en el seu escrit manifestava el següent:

- Que el telèfon per a realitzar la trucada es va facilitar a OBERTAMENT durant el període setembre-octubre de 2019.
- Que el CatSalut no va signar amb OBERTAMENT *“un contracte exprés i per escrit, sinó que es tractava d’un encàrrec verbal. Som conscients de la necessitat de recollir per escrit aquests encàrrecs verbals, però les circumstàncies del moment van fer que es considerés suficient l’encàrrec verbal. En tot cas, considerem que la base jurídica està d’acord amb l’article 6.1 e) complir una missió realitzada en interès públic o en l’exercici de poders públics conferits al responsable del tractament. En aquest cas, OBERTAMENT s’entén que hauria actuat en nom del CatSalut”*.
- Que *“en aquest cas, reconeixem que es va ometre la necessitat de formalitzar per escrit el contracte d’encarregat de tractament entre CatSalut i Obertament”*.

11. En base als antecedents que s’han relacionat i el resultat de les actuacions d’indagació dutes a terme en el marc de la informació prèvia, en data d’avui, a més de la present resolució d’arxiu, també es dicta un acord d’iniciació de procediment sancionador contra el CatSalut pel que fa a la no formalització d’un contracte d’encarregat del tractament.

Fonaments de dret

1. D’acord amb el que preveuen els articles 90.1 de l’LPAC i 2 del Decret 278/1993, 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 que són objecte de la present resolució d’arxiu.

Com s’ha exposat, la persona denunciant es queixava que una persona que deia trucar en nom del CatSalut, hauria revelat *“a su madre y familia que cogieron el teléfono”* que l’aquí denunciant en aquelles dates era pacient d’un centre de salut mental, dada que segons el denunciant aquests familiars desconeixien. Aquesta trucada s’hauria realitzat al telèfon fixe del domicili del denunciant la setmana del 14/11/2019.

En el marc d’aquesta informació prèvia s’ha constatat que aquesta trucada la va realitzar personal de l’entitat OBERTAMENT en el marc d’una enquesta encarregada pel CatSalut. OBERTAMENT ha admès la realització de la trucada, però no la revelació de les dades de l’aquí

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

denunciant als seus familiars, ja que afirma que la persona que la va realitzar no recorda aquest "incident".

Es trobem doncs davant versions contradictòries pel que fa al contingut de la trucada que OBERTAMENT admet haver efectuat al domicili del denunciador, concretament sobre si es va revelar als seus familiars que van atendre la trucada -segons el denunciador- que aquest era usuari d'un centre de salut mental. Al respecte cal indicar que, a banda de les manifestacions de l'aquí denunciador, no es disposa de cap element que corrobori ni que la trucada havia estat atesa per aquests familiars, ni tampoc que en el marc aquesta trucada el personal d'OBERTAMENT revelés la informació controvertida. A més, cal evidenciar que en aquest cas s'ha de descartar que es produís un error o una confusió per part de la persona d'OBERTAMENT que realitzà la trucada, a l'hora d'identificar al receptor de la mateixa (el denunciador, com a integrant de la mostra de l'enquesta), ja que qui la va atendre -segons el denunciador- hauria estat la seva mare. I a l'últim, tampoc es sobrer evidenciar que no es pot descartar que aquests familiars del denunciador, que segons sembla convivia amb ell, coneguessin a través d'una altra font o mitjà que aquest era usuari d'un centre de salut mental.

En conseqüència, resulta aplicable aquí el principi de presumpció d'innocència en no disposar de cap element de prova que permeti acreditar la revelació de dades denunciada, i per tant, la comissió d'una infracció per part d'OBERTAMENT. En aquest sentit, l'article 53.2.b) de la Llei 39/2015, de 2 d'octubre de 2015, reconeix el dret "*A la presumpció de no-existència de responsabilitat administrativa mentre no es demostrï el contrari*".

3. De conformitat amb tot el que s'ha exposat en el fonament de dret 2n, i atès que durant les actuacions dutes a terme en el marc de la informació prèvia no s'ha acreditat, en relació als fets que s'han abordat en aquesta resolució, cap fet que pugui ser constitutiu d'alguna de les infraccions previstes a la legislació sobre protecció de dades, escau acordar el seu arxiu.

Per tant, resolc:

1. Arxivar les actuacions d'informació prèvia número IP 182/2020, pel que fa a Obertament, Associació Catalana per a la Lluita contra l'Estigma en Salut Mental.
2. Notificar aquesta resolució a Obertament, Associació Catalana per a la Lluita contra l'Estigma en Salut Mental i a la persona denunciador; i comunicar-la al Centre Psicoteràpia Barcelona SA.
3. Ordenar la publicació de la resolució al web de l'Autoritat (apdcat.gencat.cat), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre.

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

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, les persones interessades poden] interposar, amb caràcter potestatiu, un recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar des de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveu l'article 123 i següents de la Llei 39/2015. També es pot interposar directament un recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius, en el termini de dos mesos a comptar des 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, les persones interessades poden] interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per defensar els seus interessos.

La directora,