

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

Identificació de l'expedient

Resolució d'arxiu de la informació prèvia núm. IP 313/2021, referent a Badalona Serveis Assistencials, SA

Antecedents

1. En data 05/08/2021, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit d'una persona pel qual formulava una denúncia contra Badalona Serveis Assistencials, S.A, (en endavant, BSA), amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals.

En concret, la persona denunciant, el senyor (...), exposava que el dia 04/08/2021 va enviar un missatge al seu metge de família, a través de la plataforma "La meva Salut" (LMS) i que, poc després, va rebre una trucada d'una administrativa del CAP Lloreda – gestionat per BSA – que no es va identificar, per "*indicar-me que em trucarà un metge el dia 16 d'agost per fer la valoració de l'ecografia*". La persona denunciant es queixava del fet que personal administratiu, sense formació mèdica, no només pot accedir a les seves dades de salut, a través de la plataforma LMS, sinó que també pot "*valorar i programar una visita quan ho troben convenient*".

2. En data 05/10/2021 l'Autoritat va requerir a la persona denunciant que, en el termini de deu dies, aportés la documentació, impressions de pantalla, o qualsevol altra dada indicativa de la comissió dels fets denunciats.

3. En resposta al requeriment assenyalat a l'antecedent anterior, en data 10/10/2021 la persona denunciant aporta a l'Autoritat una impressió de pantalla de l'e-consulta efectuada en data 04/08/2021, així com la còpia de la queixa presentada a BSA, després que una administrativa del CAP-Lloreda el truqués per programar una visita amb personal mèdic.

4. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 313/2021), 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.

5. En aquesta fase d'informació, en data 01/12/2021 es va requerir l'entitat denunciada per tal que informés sobre els següents aspectes:

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

- Identitat i perfil de la persona que va trucar a la persona aquí denunciant en relació amb el missatge que aquesta hauria adreçat al seu metge de capçalera a través de la plataforma "LMS".
 - Mitjà a través del qual aquesta professional va poder accedir al missatge controvertit.
 - Raons que haurien justificat l'accés per part d'aquesta professional al missatge de referència.
 - Circuit implementat per BSA pel que fa a la programació de visites mèdiques, per part del personal administratiu. En cas que el circuit estigui documentat en un protocol o instrument similar, aportar la còpia.
6. En data 17/12/2021 va tenir entrada la resposta de Badalona Serveis Assistencials S.A al requeriment d'informació efectuat per aquesta Autoritat. Al respecte, s'informa del següent:
- "BSA ha pogut identificar que la treballadora del CAP Nova Lloreda que va contactar amb la persona denunciant és la senyora (...), administrativa del centre i tècnica en documentació sanitària. El seu perfil professional té assignades, entre d'altres, les funcions de programar les visites amb professionals sanitaris del centre.
 - En relació al segon punt, passem a exposar el funcionament del circuit de l'eina e-consulta: La persona denunciant va registrar una e-consulta adreçada al seu metge de família. Seguint el circuit establert per l'Institut Català de la Salut (ICS), que és qui gestiona l'eina ECAP, aquesta detecta quan aquest metge no disposa d'agenda en els primers 5 dies laborables, i conseqüentment genera una incidència a l'agenda administrativa (codi Agenda 4CW). Aquesta incidència es transforma en un avís per als perfils administratius que gestionen l'Agenda 4CW, que els mostra únicament el títol del missatge que el ciutadà va enviar al seu metge per tal de poder programar la visita. Així, el missatge al qual va tenir accés l'administrativa a través de l'Agenda 4CW, tenia el contingut següent:
"Metge: (...)- Consulta sobre resultats de proves diagnòstiques / Ecografia".
 - Pel que fa al tercer punt, les raons que justifiquen l'accés per part d'aquesta administrativa al citat missatge són les exposades en el segon punt. Cal precisar que el personal d'administració no disposa d'accés a tot el contingut de les converses telemàtiques que es desenvolupen entre el ciutadà i el professional sanitari a través de l'e-consulta, sinó que tal com s'ha explicat, només tenen accés a veure el títol de la mateixa e-consulta.
 - Finalment, en relació al quart punt, informem que el circuit implementat per BSA pel que fa a la programació de les visites mèdiques per part del personal administratiu és l'exposat en el segon punt. En aquest sentit, se li assigna al pacient una hora en funció de l'agenda del metge. No obstant, si el pacient considera que la seva consulta és molt urgent i no pot esperar, disposa d'altres opcions per tal de ser atès amb urgència. L'e-consulta és una eina de consulta entre el ciutadà i el professional de la salut que complementa l'atenció presencial. No obstant, i així s'informa durant la tramitació de la mateixa, per a consultes urgents o que requereixin una resposta immediata, cal contactar amb el 061 CatSalut Respon o dirigir-se directament al CAP

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

o al servei d'urgències hospitalàries. Aquest circuit és l'establert per l'ICS per al marc de la utilització de les eines de consulta no presencial”.

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.

A partir del relat d'antecedents, cal analitzar els fets denunciats objecte de la present resolució.

La persona denunciant es queixa perquè, sense el seu consentiment, una administrativa del BSA va accedir a les seves dades de salut, a través de la plataforma LMS, i a més, va trucar-la per programar una visita mèdica. Per la seva banda, l'entitat denunciada ha comunicat a l'Autoritat la identitat de l'administrativa que va trucar al denunciant en data 04/08/2021, així com les funcions que té encomanades, destacant, entre d'altres, les funcions de programar les visites amb professionals sanitaris del centre. I, en relació amb el funcionament de la plataforma LMS, ha assenyalat que el personal d'administració no disposa d'accés a tot el contingut de les converses telemàtiques que es desenvolupen entre el ciutadà i el professional sanitari a través de l'eina e-consulta, sinó que només tenen accés a veure el títol d'e-consulta, als efectes de programar les visites que s'escaiguin.

D'acord amb l'exposat, la discrepància de la persona denunciant i de BSA es centra en determinar si es conforme a la normativa de protecció de dades un eventual accés a les dades de salut per part de personal no assistencial. Doncs bé, als efectes de discernir aquesta qüestió, cal tenir present la regulació que es menciona a continuació.

El Reglament (UE) 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes (en endavant, RGPD), preveu al seu article 6 que el tractament de les dades personals només serà lícit si es compleix almenys una de les següents condicions:

- “a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;*
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales;*
- c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;*

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

- d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;*
- e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento;*
- f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero*
(...)"

Pel que fa específicament al tractament de categories especials de dades, entre les quals s'encabeixen les dades relatives a la salut, l'article 9 de l'RGPD disposa el següent:

- 1. Quedan prohibidos el tratamiento de datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física.*
- 2. El apartado 1 no será de aplicación cuando concurra una de las circunstancias siguientes:*
(...)
 - h) el tratamiento es necesario para fines de medicina preventiva o laboral, evaluación de la capacidad laboral del trabajador, diagnóstico médico, prestación de asistencia o tratamiento de tipo sanitario o social, o gestión de los sistemas y servicios de asistencia sanitaria y social, sobre la base del Derecho de la Unión o de los Estados miembros o en virtud de un contrato con un profesional sanitario y sin perjuicio de las condiciones y garantías contempladas en el apartado 3.*
(...)"

Al respecte, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant, LOPDGDD, disposa al seu article 9, relatiu el tractament de categories especials de dades, el següent:

"Els tractaments de dades que preveuen les lletres g), h) i i) de l'article 9.2 del Reglament (UE) 2016/679 fonamentats en el dret espanyol han d'estar emparats en una norma amb rang de llei, que pot establir requisits addicionals relatius a la seva seguretat i confidencialitat. En particular, aquesta norma pot emparar el tractament de dades en l'àmbit de la salut quan així ho exigeixi la gestió dels sistemes i els serveis d'assistència sanitària i social, pública i privada, o l'execució d'un contracte d'assegurança del qual l'afectat sigui part".

En el cas que ens ocupa, cal tenir present l'article 11 de la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica que, en relació amb la història clínica, disposa (el subratllat és nostre):

"1. La història clínica és un instrument destinat fonamentalment a ajudar a garantir una assistència adequada al pacient. A aquest efecte, els professionals assistencials del centre

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

que estan implicats en el diagnòstic o el tractament del malalt han de tenir accés a la història clínica.

2. Cada centre ha d'establir el mecanisme que faci possible que, mentre es presta assistència a un pacient concret, els professionals que l'atenen puguin, en tot moment, tenir accés a la història clínica corresponent.

3.(...).

4. El personal que té cura de les tasques d'administració i gestió dels centres sanitaris pot accedir només a les dades de la història clínica relacionades amb les dites funcions.

5. (...).

6. Tot el personal que accedeix en ús de les seves competències a qualsevol classe de dades de la història clínica resta subjecte al deure de guardar-ne el secret”.

En termes similars, l'article 16 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica disposa (el subratllat és nostre):

“1. La historia clínica es un instrumento destinado fundamentalmente a garantizar una asistencia adecuada al paciente. Los profesionales asistenciales del centro que realizan el diagnóstico o el tratamiento del paciente tienen acceso a la historia clínica de éste como instrumento fundamental para su adecuada asistencia.

2. Cada centro establecerá los métodos que posibiliten en todo momento el acceso a la historia clínica de cada paciente por los profesionales que le asisten.

3. (...)

4. El personal de administración y gestión de los centros sanitarios sólo puede acceder a los datos de la historia clínica relacionados con sus propias funciones.

5. (...).

6. El personal que accede a los datos de la historia clínica en el ejercicio de sus funciones queda sujeto al deber de secreto.

7. Las Comunidades Autónomas regularán el procedimiento para que quede constancia del acceso a la historia clínica y de su uso.

Dels preceptes assenyalats se'n desprèn que l'accés a dades sanitàries per professionals no sanitaris amb finalitats administratives, com és el cas, es pot considerar una tasca necessària en el curs del procés assistencial quan està vinculat al desenvolupament de llurs tasques.

Pel que fa al concret tractament de dades que s'hauria dut a terme per l'administrativa que va trucar a la persona denunciant, BSA ha comunicat que el personal administratiu té accés al títol de les e-consultes, allotjades a la plataforma LMS, als efectes de poder programar les visites mèdiques, i que l'administrativa en qüestió té assignades aquestes funcions de programació de visites amb professionals sanitaris del centre. Al respecte, no és sobrer evidenciar que l'entitat denunciada també ha informat que el seu personal administratiu no

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

té accés al contingut de la història clínica dels pacients, sinó que només pot accedir al contingut de la consulta, disponible a la plataforma LSM.

Per tot l'anterior, aquesta Autoritat estima, ateses les circumstàncies del cas, que el tractament de les dades de la part aquí denunciant no es pot considerar il·lícit, atès que es va dur a terme per part de personal administratiu per programar una visita mèdica, en exercici de les tasques encomanades, i en conseqüència, complint les previsions de la normativa de protecció de dades, en consonància amb la normativa sanitària.

2. 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.

L'article 89 de l'LPAC, en consonància amb els articles 10.2 i 20.1 del Decret 278/1993, preveu que escau arxivar les actuacions quan en la instrucció del procediment es posa de manifest el següent: "a) *La inexistència dels fets que puguin constituir la infracció*"

Per tant, resolc:

1. Arxivar les actuacions d'informació prèvia número IP 313/2021, relatives al Badalona Serveis Assistencials, S.A.
2. Notificar aquesta resolució a Badalona Serveis Assistencials, S.A i a la persona denunciant.
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.

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.

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

Igualment, les persones interessades poden interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per defensar els seus interessos.

La directora,