

Identificació de l'expedient

Resolució d'arxiu de la informació prèvia núm. IP 178/2022, referent al Parc Sanitari Sant Joan de Déu (Centre de Salut Mental d'Adults de Castelldefels).

Antecedents

1. En data 10/05/2022, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades una denúncia contra el Servei Català de la Salut (CatSalut), amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals.

En concret, la persona denunciant exposava que el CatSalut va enviar un SMS i va trucar a un número de telèfon que no era seu, cosa que va comportar que es revelés informació sobre la seva salut a una tercera persona, sense la seva autorització.

Juntament amb la denúncia, aportava la còpia de l'escrit de queixa que havia presentat davant el CatSalut en data 3/03/2022 (amb núm. d'assentament d'entrada (...)). En aquest escrit, manifestava el següent:

“Durante el mes de febrero de 2022, el sistema de notificaciones envió un SMS al teléfono móvil de mi padre, un SMS que debió enviarme a mí, puesto que contenía información sanitaria sobre mi persona. Fui a quejarme al hospital Sant Camil en Sant Pere de Ribes, que era el sitio que aparecía en dicho mensaje, pero desestimaron mi reclamación.

Poco después, el día 22 de febrero, un día después de visitarme con el médico de cabecera en el ambulatorio de Castelldefels, el mismo sistema dependiente de CatSalut realiza una llamada telefónica al mismo teléfono móvil de mi padre, para comunicar una cita presencial de mi persona en el CSM de Castelldefels para el día 28 de febrero. Mi padre se identificó como tal en la conversación mantenida, nunca suplantó mi identidad, y aun así le entregaron mi información personal y médica.”

La persona denunciant també aportava còpia de diversos correus electrònics intercanviats amb el CatSalut arran de la seva queixa. Entre aquests, cal destacar l'enviat pel denunciant en data 10/03/2022, en què responia la pregunta que aquesta entitat li havia fet sobre quin era el número de telèfon al qual s'haurien adreçat les comunicacions objecte de la seva queixa (trucada telefònica i SMS):

“**Se dirigieron al número de teléfono 671 (...)**, [la remarca és de l'Autoritat] que es el número de mi padre, no el mío. Y lo hicieron hasta en 2 ocasiones. El hecho de que yo cambie el número de teléfono que figura en mi ficha, y ustedes no tengan el nuevo número de teléfono, hasta que yo lo notifique, no les da derecho a ustedes a enviar mis comunicaciones a una tercera persona, aunque hubiere parentesco. Es una vulneración grave de la ley. Y la administración es la primera que debe cumplir con la ley, y el desconocimiento de la misma no le exime de su cumplimiento.”

2. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 178/2022), 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 (LPAC), per determinar l'entitat o entitats responsables i si els fets eren susceptibles de motivar la incoació d'un procediment sancionador.

3. En data 27/05/2022, es va requerir el CatSalut, com a responsable del tractament del registre central de persones assegurades (RCA) perquè indiqués quin telèfon de contacte de la persona denunciant constava registrat en aquesta base de dades, durant el període de temps en què es van produir els fets denunciats (de l'1/02/2022 al 22/02/2022).
4. En data 12/09/2022, el CatSalut va respondre el requeriment esmentat a través d'un escrit en què exposava que en l'RCA, durant el període de temps comprès entre l'1/02/2022 i el 22/02/2022, constaven vinculats al denunciant els números de telèfon de contacte següents: **604(...)** i **938(...)**.

Així mateix, en relació amb la queixa presentada per la persona denunciant davant el CatSalut, aportava la resposta que se li va donar el 26/05/2022, literal:

“Senyor (...),

Amb relació al vostre escrit adreçat a través de la Bústia d'Atenció al Ciutadà enregistrat amb número de registre (...).

Us hem d'informar de les dades de contacte que figuren al Registre Central d'Assegurats són les que vostè ens ha facilitat. Hem contactat amb el vostre Equip d'Atenció Primària i el vostre Hospital de referència per tal de que comprovin que la base de dades de contacte correspon amb la informació que ens ha facilitat i segons ens ha informat les dades corresponen. Per al vostre coneixement us informem de que les dades referents al número de telèfon i adreça de correu electrònic es poden actualitzar a través de la Meva Salut.”

5. En data 14/09/2022, també en el si d'aquesta fase d'informació prèvia, l'Àrea d'Inspecció de l'Autoritat va adreçar un nou requeriment al CatSalut, a l'efecte de disposar de més informació per esclarir les circumstàncies dels fets denunciats. En concret, es va demanar que informés sobre els punts següents:
 - Si entre l'1/02/2022 i el 22/02/2022 va enviar un SMS al número de telèfon '671 (...)' per informar la persona denunciant sobre un assumpte mèdic.
 - Que confirmés que la persona denunciant tenia programada una cita mèdica al Centre de Salut Mental d'Adults de Castelldefels (CSMA) per al dia 28/02/2022 i que, en cas afirmatiu, indiqués com la van informar d'aquesta cita.
6. En data 25/10/2022, l'Autoritat va adreçar un ofici a la persona denunciant, per tal que aportés informació addicional per aclarir determinats aspectes relacionats amb els fets denunciats. De les notificacions efectuades a la persona denunciant a través de diversos mitjans, les que es van adreçar per mitjans electrònics van ser rebutjades i les que es van adreçar per correu postal certificat, infructuoses.
7. En data 23/11/2022, atès que s'havia superat amb escreix el termini concedit sense que CatSalut respongués el requeriment de 14/09/2022, aquesta Autoritat va reiterar el requeriment perquè en el termini de 5 dies hi donés resposta, amb l'advertència que si no ho complia podria incórrer en una infracció de la normativa de protecció de dades.

8. En data 29/11/2022, el CatSalut va donar resposta al requeriment mitjançant un escrit en què exposava el següent:
- Que no té comunicacions directes amb els pacients per motius assistencials i que, per aquesta raó, no els constava cap contacte amb la persona denunciant.
 - Que no disposa d'accés directe a les agendes d'activitat de les entitats proveïdores, de manera que no podia confirmar si la persona denunciant tenia programada una cita el 28/02/2022.
 - Que no té coneixement del mecanisme utilitzat per l'entitat proveïdora per informar sobre la programació de visites.
9. En relació amb el fet denunciat vinculat amb la trucada telefònica a un número de telèfon aliè a la persona denunciant ('671 (...)'), a la vista de la resposta de CatSalut i que la persona denunciant havia manifestat que aquesta trucada estava relacionada amb la programació d'una cita presencial el dia 28/02/2022 al CSMA, en data 18/12/2022 aquesta Autoritat va requerir el Parc Sanitari Sant Joan de Déu (PSSJD), del qual depèn el CSMA, perquè respongués les qüestions següents:
- Si la persona denunciant era usuària del CSMA i, en aquest cas, informés sobre si se li prestava el servei en el marc de la prestació pública de serveis sanitaris.
 - En cas que se li prestés assistència sanitària pública, respongués les qüestions següents:
 - Si tenia programada una cita mèdica el dia 28/02/2022 al CSMA.
 - Si, entre l'1/02/2022 i el 22/02/2022, es va fer una trucada al número de telèfon '671(...)', amb l'objecte d'informar el denunciant de la cita esmentada i/o sobre altra informació relativa a la seva salut.
 - En el cas que s'hagués efectuat la trucada controvertida, respongués els punts següents:
 - L'origen del número de telèfon al qual s'hauria trucat -671 (...)- (com es va obtenir, si la persona denunciant el va facilitar, en quina data i circumstàncies, etc.).
 - Les circumstàncies de la trucada (si la persona que va efectuar la trucada va assegurar-se de qui era el seu interlocutor i de quina manera, quina informació es va facilitar, etc.).
 - En cas de disposar d'un protocol o d'un altre document en què es detalli la forma d'atenció telefònica als usuaris, se n'aportés una còpia.
10. En data 22/12/2022, el PSSJD va respondre el requeriment mitjançant un escrit en el qual exposava el següent:

- Que “el denunciant no és actualment usuari del CSMA de Castelldefels gestionat pel Parc Sanitari Sant Joan de Déu. Es cert però que se’l va citar el dia 22 de febrer per una visita que es tenia que produir el 28/02/2022 a les 11 hores i a la qual no es va presentar, en el marc de la prestació pública de serveis sanitaris.”

Que “efectivament el 22/02/2022 a les 13:38 ens consta una trucada per part de l’administrativa de citacions del CSMA de Castelldefels al número de mòbil objecte de la controvèrsia: el 671(...).”

- Que “el dia 22/02/2022 a les 12:47h, es va rebre al CSMA una derivació de la metgessa de primària del pacient en la que sol·licitava una visita al CSMA urgent ja que es tracta d’un pacient amb un trastorn greu que podia estar descompensat per tenir la recepta de medicació parcialment caducada.”
- Que “la visita es va programar en el primer forat lliure, el 28/02/2022 a les 11:00 hores amb una professional del centre i l’administrativa intenta contactar amb el pacient per informar-lo del dia i hora de la visita. Cap dels dos números de telèfon que consten en la derivació estan operatius i surt un missatge que no existeixen.”
- Que “davant la urgència de la citació, l’administrativa valora que enviar una carta al pacient no és una opció viable i comprova que en les observacions de persones de contacte del pacient, estan registrades les dades de la mare amb el mòbil 671(...).”
- Que el mateix dia 22/02/2022, a les 13:38 hores, l’administrativa va trucar el número de telèfon esmentat i va preguntar per la mare del pacient i si tenia manera de contactar amb el seu fill. Que, en cap moment, es va identificar com a treballadora del CSMA ni del PSSJD. Que la mare li va contestar que el seu fill estava en aquell moment amb ella i li va passar el telèfon. Que “l’administrativa demana que el Sr. (...)s’identifiqui amb resultat positiu i se li dona la informació del volant de derivació urgent que ha fet arribar la seva metgessa de capçalera, la propera visita i de l’adreça del centre on ha d’acudir. No especifica que es tracta d’un centre de salut mental ni el servei que el visitarà.”
- Que la mateixa tarda del dia 22/02/2022 la persona denunciant es va posar en contacte amb el CSMA, per advertir que no acudiria a la visita i que “s’ha trucat a un telèfon que no és el seu i ja comenta la seva intenció de denunciar el fet.”
- Que el dia 23/02/2022 la metgessa amb la qual tenia concertada la visita del dia 28/02/2022 es va posar en contacte amb el pacient, al telèfon des del qual aquest havia fet la darrera trucada la tarda anterior, per tal d’intentar que no es desvinculés de la visita, atesa la urgència de la derivació de la metgessa de primària. Que la persona denunciant va manifestar que no aniria a la visita i que canviaria de centre, atès que s’havia utilitzat un telèfon de contacte que no era el seu. Que “També consta que el senyor era coneixedor que cap dels dos telèfons que constaven a la derivació eren correctes i no va donar un altre número per localitzar-lo.”
- Que l’administrativa que va fer la trucada al denunciant havia superat la formació en protecció de dades.

Juntament amb les al·legacions exposades, l'entitat aportava un document titulat "Procediment Atenció telefònica", datat el febrer de 2021.

11. A la vista de la informació aportada, en data 27/02/2023, es va adreçar un nou requeriment al PSSJD perquè informés sobre si l'entitat tenia accés a l'RCA i, en cas afirmatiu, exposés el motiu pel qual no es va consultar aquest registre, abans d'utilitzar els telèfons de les persones de contacte del pacient (en aquest cas, el de la seva mare).

A més, es reiterava la pregunta efectuada en el primer requeriment, a la qual no s'havia respost, referida a l'origen del número de telèfon al qual la persona administrativa havia trucat ('671 (...)') i que, segons havia manifestat en la resposta a l'anterior requeriment, constava a la fitxa del pacient com a pertanyent a la persona de contacte (la seva mare).

12. En data 3/03/2023, el PSSJD va respondre el requeriment mitjançant un escrit en el qual manifestava el següent:
 - Que "confirmem que tenim accés a l'RCA i que el nostre programa informàtic s'actualitza amb les dades dels pacients com l'ABS a la que pertanyen i el telèfon de contacte". Que l'administrativa del CSMA de Castelldefels confirma que, en comprovar que els dos telèfons que figuren al full de derivació "no estaven operatius", va consultar l'RCA "on, en aquell moment, estaven registrats els dos números en qüestió."
 - Que "en relació amb com vàrem accedir al numero de telèfon controvertit [671(...)], al nostre registre de pacients veureu que consta com a persona de contacte el número d'història clínica de la mare del pacient. Aquest camp s'omple si el propi pacient en el moment del registre de la seva història clínica vol afegir una persona de contacte. L'administrativa va accedir al registre de la persona en qüestió per a poder accedir al mòbil i posar-se en contacte amb l'usuari que precisava d'una cita de forma imminent." Per acreditar-ho, s'adjunta la captura d'imatge del registre on consta la mare del denunciador com a persona de contacte.
13. Sobre la base dels 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 es dicta la present resolució d'arxiu en relació amb la conducta vinculada a una trucada telefònica efectuada a un número de telèfon aliè a la persona denunciador (671...).

Respecte del fet denunciador vinculat a l'enviament d'un SMS al telèfon esmentat, en data d'avui també es dicta un acord d'iniciació de procediment sancionador contra el Consorci Sanitari de l'Alt Penedès i Garraf (entitat de la qual depèn l'Hospital Residència Sant Camil).

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 d'antecedents, cal analitzar els fets denunciats que són objecte de la present resolució d'arxiu.

La persona denunciant es queixava que, el dia 22/02/2022, el CatSalut havia efectuat una trucada a un número de telèfon que era aliè a la seva persona ('671 (...)') i que això va provocar que es facilitessin dades de la seva salut -concretament, que tenia una cita el 28/02/2022 al CSMA (centre dependent del PSSJD)- a una tercera persona, sense la seva autorització. Aquesta tercera persona, segons la persona denunciant, era el seu pare (antecedent 1r).

En el marc de les investigacions dutes a terme per aquesta Autoritat, ha quedat constatat que la trucada controvertida al número de telèfon 671(...) no la va fer el CatSalut, tal com afirmava el denunciant, sinó que el CSMA, centre que depèn del PSSJD. En el si de la informació prèvia, el PSSJD ha admès que va trucar a aquest número de telèfon per tal d'intentar localitzar el denunciant, però nega que en el marc d'aquesta trucada es facilités cap informació de salut del denunciant a una tercera persona. El PSSJD justifica la utilització d'aquest número de telèfon per la necessitat de contactar urgentment amb la persona denunciant. El CSMA exposava que la derivació del cas del denunciant l'havia fet la metgessa de primària, qui sol·licitava una visita urgent.

La persona administrativa encarregada de les citacions va intentar contactar amb el pacient, a través dels dos telèfons que constaven a la derivació -que coincidirien amb els que figuraven a l'RCA-, però no estaven operatius ("surt un missatge que no existeixen", antecedent 10è), i que davant la urgència del cas va trucar al número de telèfon 671 (...) que constava als registres del centre com a pertanyent a la persona de contacte del pacient (la seva mare), dada que el PSSJD afirma que només hauria pogut estar informada pel mateix pacient i denunciant. A la vista de l'anterior, no hi ha cap element que permeti inferir que el PSSJD tingués cap informació inexacta vinculada al denunciant als seus registres. Pel que fa a la utilització del número de telèfon controvertit, i ateses les circumstàncies informades pel PSSJD, resulta del tot justificada i conforme a la normativa de protecció de dades (art. 6.1.e del Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016), tenint en compte que aquest hauria estat l'últim recurs després d'intentar contactar-hi a través d'altres números de telèfon (els que constaven al full de derivació i a l'RCA).

Respecte de la queixa del denunciant que es va facilitar informació mèdica de la seva persona a un tercer a través d'aquesta trucada, cal ressaltar que, com s'ha avançat, el PSSJD ha negat que això es produís. Segons afirma aquesta entitat, l'administrativa que va trucar al número de telèfon citat no va donar cap informació mèdica del pacient a la persona que va contestar la trucada, i que únicament es va limitar a preguntar si era la mare del denunciant i si tenia manera de contactar amb el seu fill ("en cap moment s'identifica com administrativa del CSMA de Castelldefels ni del Parc Sanitari. La mare li contesta que (...) està en aquell moment a casa i li passa el telèfon", antecedent 10è. I que, seguidament, l'administrativa va assegurar-se que la persona interlocutora s'identificava correctament (el denunciant) i "se li va donar la informació del volant de derivació urgent que ha fet arribar la seva metgessa de capçalera, la propera visita i de l'adreça del centre on ha d'acudir." En definitiva, el PSSD manifesta que en cap moment

es va revelar a la mare de la persona denunciant que es trucava des d'un centre de salut mental, ni tampoc el servei que el visitaria.

Per altra banda, aquesta Autoritat va intentar, sense èxit, contactar diverses vegades amb la persona denunciant per tal que aportés algun element per acreditar la revelació d'informació denunciada.

Per tot això, ens trobaríem davant dues versions contradictòries: per una banda, la de la persona denunciant, en la seva denúncia que es queixava d'aquesta revelació; i la del PSSJD, que la nega. Davant d'això, aquí resulta aplicable el principi de presumpció d'innocència, ja que no es disposa de cap element de prova que permeti acreditar la revelació denunciada i, per tant, que el PSSJD hagi comès una infracció. En aquest sentit, l'article 53.2.b de l'LPAC 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, en relació amb els fets que s'han abordat en aquesta resolució, no s'ha acreditat cap fet que pugui ser constitutiu d'alguna de les infraccions previstes a la legislació sobre protecció de dades, escau acordar-ne l'arxiu.

L'article 10.2 del Decret 278/1993, de 9 de novembre, sobre el procediment sancionador d'aplicació als àmbits de competència de la Generalitat, preveu que "(...) no es formularà plec de càrrecs i s'ordenarà el sobreseïment de l'expedient i l'arxiu de les actuacions quan de les diligències i de les proves practicades, en resulti acreditada la inexistència d'infracció o responsabilitat. Aquesta resolució es notificarà als interessats." I l'article 20.1 del mateix Decret determina que escau el sobreseïment: "a) Quan els fets no són constitutius d'infracció administrativa; b) Quan no hi ha indicis racionals d'haver-se produït els fets que han estat la causa de la iniciació del procediment."

Resolució

Per tant, resolc:

1. Arxivar les actuacions d'informació prèvia número IP 178/2022, pel que fa al Parc Sanitari Sant Joan de Déu.
2. Notificar aquesta resolució al Parc Sanitari Sant Joan de Déu 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.

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