Identificació de l'expedient

Resolució del procediment sancionador núm. PS 64/2022, referent a l'Institut Català de la Salut (CAP La Sagrera)

Antecedents

1. En data 30/03/2021, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit d'una persona pel qual formulava denúncia contra l'Institut Català de la Salut (en endavant, ICS), amb motiu d'un presumpte incompliment de la normativa sobre protecció de dades personals.

La persona denunciant hi exposava que, en data (...)/2021, havia accedit a l'espai virtual *La Meva Salut* per consultar les cites disponibles en l'especialitat mèdica de ginecologia del CAP La Sagrera (pertanyent a l'ICS), i, que al cap de poca estona el seu pare li havia enviat un missatge de *WhatsApp* per avisar-la que des del dit CAP havien trucat al domicili paternal i l'havien informat que la persona denunciant *"tenia una cita amb la comadrona el dia (...) a les (...) hores"*. Al respecte, la persona denunciant es queixava dels danys personals derivats d'aquesta revelació de dades personals, ja que d'aquesta manera el seu pare hauria conegut que tenia una cita mèdica sobre un motiu relatiu a la seva salut ginecològica, i, sobretot, el fet que la professional amb qui tenia la cita era amb la llevadora.

La persona denunciant aportava còpia d'un escrit de queixa sobre aquesta qüestió, que hauria presentat el mateix dia ((...)/2021) a través de l'Oficina Virtual de Tràmits ciutadans (OVT), amb l'assumpte "Queixa tractament de dades personals".

2. L'Autoritat va obrir una fase d'informació prèvia (núm. IP 129/2021), 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.

3. En aquesta fase d'informació, en data 16/06/2022, es va requerir l'ICS per tal que expliqués la seva versió dels fets denunciats i informés sobre diverses qüestions, entre altres, si amb anterioritat a la trucada telefònica, de data (...)/2021, la persona que va realitzar la dita trucada i la resta del personal al servei del CAP La Sagrera haurien rebut formació específica en matèria de protecció de dades i sobre la comunicació de cites mèdiques, i quines actuacions posteriors hauria dut a terme el Cap La Sagrera per pal·liar els fets produïts.

4. En data 18/08/2022, l'ICS va respondre el requeriment esmentat a través d'escrit, acompanyat de documentació diversa. En síntesi, exposava el següent:

- Que la persona que va realitzar la trucada és personal auxiliar administratiu, *"l'atenció telefònica forma part de les seves tasques habituals", "és una persona amb experiència, que fa formació continuada i (...) assisteix a les reunions d'equip on s'actualitzen els coneixements (...)"*. En aquest sentit, l'entitat denunciada va fer constar a l'escrit de resposta del primer requeriment el detall de la formació rebuda per aquesta persona, anterior als fets denunciats.

- Que *"(...) en el moment que es va produir l'error que descriu la Sra. (...)* (persona denunciant)*, l'activitat de l'equip era molt superior a l'habitual com a conseqüència d'una de les múltiples onades COVID del 2021 i la demanda telefònica era molt per sobre de la capacitat de l'equip (...)".*

- Que *"(...) les dades de contacte de la usuària que constaven als registres del CAP no estaven actualitzades, deducció que es desprèn de l'incident descrit però que no es podia deduir en el moment de l'error. L'administratiu va donar per fet que eren vàlides ja que la usuària havia contactat amb el CAP recentment i forma part de la rutina dels administratius verificar les dades de contacte quan tracten amb els usuaris."*

- Que *"(...) després de l'incident es va fer un seguiment setmanal per part de la direcció, repassant els protocols existents i supervisant la manera d'atendre les consultes telefòniques (...)".*

- Que *"(...) el personal administratiu que té tasques d'atenció a la ciutadania té a la seva disposició cada any cursos de formació continuada de protecció de dades, cursos d'atenció telefònica i cursos d'atenció general on es fa especial esment a aquestes qüestions. També disposen dels protocols vigents a les intranets corporatives (...)".*

- Que *"(...) el mes de maig del 2021 es va donar resposta a la senyora (...)* (persona denunciant)*. Adjuntem la resposta a la seva reclamació. Annex 1 (...)".*

- Que *"(...) arran de l'incident, la direcció de l'equip ha pres mesures per evitar que es pugui repetir un error semblant. Per aquest motiu, s'ha reunit el conjunt del personal administratiu de l'equip i s'ha indicat l'obligació de seguir els protocols sobre atenció telefònica i protecció de dades tant en l'àmbit telefònic com presencial (...)".*

L'entitat denunciada aportava com a documentació adjunta, còpia de l'escrit de resposta del (...) de l'EAP La Sagrera, de data (...)/2021, a la queixa presentada per la persona aquí denunciant a través de l'OVT en data (...)/2021 (aportat com a Annex 1). En aquest escrit s'indica que la persona denunciant va demanar visita per l'espai virtual de programació de visites, indicant en el seu missatge "*consulta metge per possible embaràs*", i es reconeix que en la trucada efectuada des del CAP La Sagrera, es van cometre els següents errors:

"*- no es va identificar la persona que va contestar la trucada.*

- al constatar que el número de telèfon no era el de la senyora (...), no se li va demanar a l'interlocutor el telèfon correcte i tampoc se li va comentar que la pròpia usuària es posés en contacte amb el CAP (...)".

Així mateix, l'entitat denunciada també aportava un document amb la relació de la formació que el personal administratiu de l'EAP La Sagrera havia rebut en els darrers anys (aportat com a Annex 2).

5. En data 14/09/2022, encara en el marc d'aquesta fase d'informació prèvia, la persona inspectora va diligenciar la conversa telefònica que havia mantingut amb la persona aquí denunciant, amb motiu de recavar el seu testimoni sobre els fets denunciants.

A aquest respecte, la persona denunciant va manifestar que l'any 2020 va canviar les seves dades de contacte (inclòs el seu número de telèfon) a l'espai virtual de *La Meva Salut.* La

persona denunciant també va posar de manifest que en data (...)/2021 van trucar des del CAP La Sagrera al telèfon fix del domicili familiar on ella havia viscut amb els seus pares, però que va canviar de domicili l'any 2020 (moment en què actualitzà les seves dades a *La Meva Salut*). També va manifestar que des de l'any 2007 no s'havia tornat a visitar en aquest CAP, i que quan va canviar de domicili no els hi va comunicar el canvi de dades de contacte.

6. En data 15/09/2022, també en el si d'aquesta fase d'informació prèvia, l'Autoritat va requerir novament a l'ICS per tal que es pronunciés sobre diferents extrems, derivats de la resposta de la resposta de l'ICS al primer requeriment. En concret, en relació amb l'actualització del número de telèfon de la persona aquí denunciant, i, en termes generals, sobre l'actualització de les dades personals de les persones usuàries del sistema de salut que consten a l'ICS.

7. En data 04/10/2022, l'ICS va donar resposta a aquest darrer requeriment a través d'escrit, en el qual exposava el següent:

- Que "*segons la informació de que es disposa, no consta cap canvi de número de telèfon de la interessada (...)* (persona aquí denunciant) *(...) abans del dia (...) de 2021".*

- Que "*l'ICS es nodreix només de les dades administratives que consten al Registre Central d'Assegurats (RCA) del CatSalut. Les modificacions de dades que pugui realitzar la persona interessada mitjançant La Meva Salut queden enregistrades al RCA, del qual com s'ha indicat obté les dades l'ICS".*

- Que "*no existeix cap protocol en sentit estricte per a l'actualització de les dades personals. L'actualització de les dades administratives dels usuaris del CatSalut es realitza a les unitats proveïdores dels serveis sanitaris o a l'aplicatiu de La Meva Salut".*

Com a consideracions complementàries, l'ICS va assenyalar que els fets denunciats eren la conseqüència de *"diferents errors comesos en la gestió de la visita"*, fruit d'un *"error humà"* i d'un "*fet aïllat".*

L'ICS acompanyava l'escrit de resposta al segon requeriment amb una impressió de pantalla de l'aplicatiu ECAP. En aquesta impressió de pantalla, a l'apartat *"Adreça"*, on hi consten les dades de contacte de la persona aquí denunciant, s'observa que la darrera data d'actualització del dit apartat va tenir lloc el dia (...)/2021, i que el número de telèfon de contacte que consta informat a l'aplicatiu ECAP coincideix amb el número de telèfon que la persona denunciant va fer constar a la queixa presentada en data (...)/2021 a través de l'OVT, i a la denúncia presentada en la mateixa data davant aquesta Autoritat. També, a l'apartat "*Identificació"*, hi consta la data de naixement de l'aquí denunciant, dada que permet constatar que, en data (...)/2021, dia de la trucada telefònica, la persona denunciant ostentava la majoria d'edat.

8. En data 19/10/2022, la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades va acordar iniciar un procediment sancionador contra l'Institut Català de la Salut per una infracció prevista a l'article 83.5.a) en relació amb l'article 5.1.f), tots ells del 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). Aquest acord d'iniciació es va notificar a l'entitat imputada en data 24/10/2022.

9. En el mateix acord d'iniciació també va ser objecte d'anàlisi el fet referent a la manca d'exactitud de la dada personal de contacte del número de telèfon de la persona denunciant, que no va ser objecte d'imputació. Respecte d'això, a l'apartat de fets analitzats no imputats, s'indicava que no es disposava d'elements suficients que permetessin corroborar fefaentment que, amb anterioritat al dia de la trucada telefònica ((...)/2021), la dada relativa al número de telèfon particular de la persona denunciant hagués estat actualitzada pel seu titular a través de l'espai virtual "*La Meva Salut*", el que hauria comportat que la controvertida trucada s'efectués al seu anterior domicili familiar.

10. A l'acord d'iniciació es concedia a l'entitat imputada un termini de 10 dies hàbils per formular al·legacions i proposar la pràctica de proves que considerés convenients per defensar els seus interessos.

El termini s'ha superat i no s'han presentat al·legacions.

Fets provats

En data (...)/2021, un professional administratiu del CAP La Sagrera, gestionat per l'ICS, va trucar al telèfon de contacte de la persona denunciant que figurava a la base de dades de l'aplicatiu ECAP, que corresponia al telèfon fix del domicili familiar on ella havia viscut amb els seus pares, i va comunicar al pare de la persona denunciant que aquesta tenia una cita amb una llevadora, indicant el servei, el lloc, el dia i l'hora de la cita, amb la conseqüent revelació de les dades relatives a la salut de la persona denunciant.

Fonaments de dret

1. Són d'aplicació a aquest procediment el que preveuen l'LPAC, i l'article 15 del Decret 278/1993, segons el que preveu la DT 2a de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades. De conformitat amb els articles 5 i 8 de la Llei 32/2010, la resolució del procediment sancionador correspon a la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

2. D'acord amb l'article 64.2.f) de l'LPAC i de conformitat amb el que s'indica a l'acord d'iniciació d'aquest procediment, escau dictar aquesta resolució sense una proposta de resolució prèvia, atès que l'entitat imputada no ha formulat al·legacions a l'acord d'iniciació. Aquest acord contenia un pronunciament precís sobre la responsabilitat imputada.

3. En relació amb els fets descrits a l'apartat de fets provats, relatius al principi de confidencialitat, cal acudir a l'article 5.1.f) de l'RGPD, que preveu el següent:

> *"1. Los datos personales serán:*
> *(…)*
> *f) tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas («integridad y confidencialidad»)".*

D'altra banda, la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant, LOPDGDD), estableix el següent al seu article 5, relatiu al deure de confidencialitat:

> *"1. Els responsables i encarregats del tractament de dades així com totes les persones que intervinguin en qualsevol fase d'aquest estan subjectes al deure de confidencialitat a què es refereix l'article 5.1.f) del Reglament (UE) 2016/679.*
>
> *2. L'obligació general que assenyala l'apartat anterior és complementària dels deures de secret professional de conformitat amb la seva normativa aplicable (...)"*

Durant la tramitació d'aquest procediment s'ha acreditat degudament el fet descrit a l'apartat de fets provats, que és constitutiu de la infracció prevista a l'article 83.5.a) de l'RGPD, que tipifica com a tal la vulneració de *"los principios básicos para el tratamiento",* entre els quals s'encabeix el principi de confidencialitat.

La conducta que aquí s'aborda s'ha recollit com a infracció molt greu a l'article 72.1.i) de la LOPDGDD, en la forma següent:

> *"La vulneració del deure de confidencialitat que estableix l'article 5 d'aquesta Llei orgànica"*

4. L'article 77.2 LOPDGDD disposa que, en el cas d'infraccions comeses pels responsables o encarregats enumerats a l'art. 77.1 LOPDGDD, l'autoritat de protecció de dades competent:

> *"(...) ha de dictar una resolució que les sancioni amb una amonestació. La resolució ha d'establir així mateix les mesures que escaigui adoptar perquè cessi la conducta o es corregeixin els efectes de la infracció que s'hagi comès.*
> *La resolució s'ha de notificar al responsable o encarregat del tractament, a l'òrgan del qual depengui jeràrquicament, si s'escau, i als afectats que tinguin la condició d'interessat, si s'escau."*

En termes similars a l'LOPDGDD, l'article 21.2 de la Llei 32/2010, determina el següent:

> *"2. En el cas d'infraccions comeses amb relació a fitxers de titularitat pública, el director o directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades ha de dictar una resolució que declari la infracció i estableixi les mesures a adoptar per a corregir-ne els efectes. A més, pot proposar, si escau, la iniciació d'actuacions disciplinàries d'acord amb el que estableix la legislació vigent sobre el règim disciplinari del personal al servei de les administracions públiques. Aquesta resolució s'ha de notificar a la persona responsable del fitxer o del tractament, a l'encarregada del tractament, si escau, a l'òrgan del qual depenguin i a les persones afectades, si n'hi ha".*

En el present cas, es considera innecessari proposar mesures correctores, en tractar-se d'un fet puntual ja consumat i que obeeix a un error humà, tenint en compte a més que l'entitat denunciada ha posat de manifest que disposa de protocols sobre atenció telefònica i protecció de dades tant en l'àmbit telefònic com presencial, i que els seus treballadors reben formació al respecte per evitar que es torni a repetir un fet de les mateixes característiques.

Per tot això, resolc:

1. Amonestar l'Institut Català de la Salut com a responsable d'una infracció prevista a l'article 83.5.a) en relació amb l'article 5.1.f), ambdós de l'RGPD.

No cal requerir mesures correctores per corregir els efectes de la infracció, de conformitat amb el que s'ha exposat al fonament de dret 4rt.

2. Notificar aquesta resolució a l'Institut Català de la Salut .

3. Comunicar la resolució al Síndic de Greuges, de conformitat amb el que preveu l'article 77.5 de l'LOPDGDD.

4. Ordenar que es publiqui aquesta 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 els articles 26.2 de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, i 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 imputada pot 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 preveuen l'article 123 i següents de l'LPAC. També 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.

Si l'entitat imputada manifesta a l'Autoritat la seva intenció d'interposar un recurs contenciós administratiu contra la resolució ferma en via administrativa, la resolució se suspendrà cautelarment en els termes previstos a l'article 90.3 de l'LPAC.

Igualment, l'entitat imputada pot interposar qualsevol altre recurs que consideri convenient per defensar els seus interessos.

La directora,