

## Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 32/2021, instat contra l'Institut Català de la Salut.

## Antecedents

1. En data 15/03/2021 va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, provinent de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD), una reclamació formulada per la senyora (...) (en endavant, la persona reclamant) contra l'Institut Català de la Salut (en endavant, ICS), per la presumpta desatenció de la seva sol·licitud d'exercici del dret d'accés, que va presentar davant aquesta entitat. Entre la documentació remesa per l'AEPD figurava:

- Un primer escrit de reclamació, presentat per la persona ara reclamant en data 22/02/2021 davant l'AEPD, mitjançant el qual manifestava que: *"se niegan a entregar mi historia clínica"*, acompanyat d'unes impressions de pantalla d'unes converses efectuades a través del servei d'e-consulta de l'aplicatiu ECAP amb personal sanitari del CAP (...); així com d'una sol·licitud d'accés presentada en data 8/02/2021 davant l'EAP (...).
- Un segon escrit presentat per l'ara reclamant en data 03/03/2021 davant l'AEPD, complementari del primer, mitjançant el qual manifestava el següent:

*"El CAP de (...) no me ha entregado mi historia clínica, solo un resumen. Hay mucho más. Y lo quiero todo. Hay muchos informes policiales. Y otros circos que me han montado. Y quiero tenerlo, pues lo he vivido y es mío.*

*- Han eliminado todas las conversaciones de mi página personal.*

*- Me han prohibido ir al CAP. No tengo vida privada. Todo me lo quietan de las manos.*

*- Me están maltratando todos.*

*- No sé cómo salir de esta situación.*

*- Solo sé que me han abierto un proceso judicial sin mi consentimiento. Y que tengo que ponerme enferma para que ellos consigan lo que quieren."*

Aquest seg

2. En data 23/03/2021, es va donar trasllat de la reclamació a l'ICS per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.

3. En data 24/03/2021 va tenir entrada a l'Autoritat un escrit del delegat de protecció de dades de l'ICS, mitjançant el qual formulava diverses qüestions sobre el contingut de la documentació remesa, al qual se li va donar resposta mitjançant ofici de data 31/03/2021.

4. En data 13/04/2021 l'ICS va formular al·legacions mitjançant escrit de data 7/04/2021 de l'EAP de (...), en el qual s'exposava, en síntesi, el següent:

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

*“La interessada va presentar sol·licitud de còpia història clínica el 08/02/2021 a EAP SAB a les 12:45 amb nº d'entrada (...)i vam enviar-li via correu el dia 18/02/2021 a les 09:00h segons consta en registre de sortida amb nº (...).*

*La història clínica informatitzada (ECAP) es va imprimir de forma íntegra i es va enviar en la data acreditada abans. L'encapçalament de tota la història que hi consta a nivell informatitzat és un resum de la mateixa, la resta està detallada pàgina a pàgina i enviada de forma total i veraç.*

*Enviem una còpia de TOT l'historial i no hi ha cap modificació del mateix. Si es vol fer estudi de rastreig informàtic es pot comprovar que NO hi ha cap alteració del contingut enviat (...).*

*NO hem suprimit cap informació de la seva història clínica, únicament no hem desplegat les converses "E-consulta" entre la pacient i el metge i infermera assignats. En aquesta al·legació les aportem en imatge a les corresponents al període d'atenció al nostre EAP.”*

L'ICS acompanyava el seu escrit de la documentació següent:

4.1. Còpia de la sol·licitud d'accés a la història clínica amb registre d'entrada de data 08/02/2021 en el Servei d'Atenció Primària de l'EAP (...), mitjançant la qual la persona reclamant sol·licitava: *“la meva història clínica dels últims 5 anys”*. En el formulari utilitzat marcà la casella que indicava el correu postal com a canal preferent per rebre la resposta.

4.2. Còpia de l'escrit de data 22/01/2021 de la persona reclamant, enviat un mes després (23/02/2021) per burofax al CAP (...), mitjançant el qual sol·licitava l'accés a la seva història clínica en els termes següents:

*“El motivo de esta comunicación, es que, como ya se ha solicitado con anterioridad y a día de hoy no se ha hecho aún efectiva la entrega de mi historial clínico. Solicito EJERCER EL DERECHO DE ACCESO a la HISTORIA CLÍNICA...con especial mención de los profesionales que realizaron la atención, con nombre y apellidos y nº de colegiados, intervenciones realizadas, pruebas diagnósticas de imagen, consentimientos informados y demás documentos que contengan datos, valoraciones en informaciones de cualquier índole sobre la situación y evolución clínica del paciente...”*

4.3. En el document que porta per títol “Resposta a reclamació 2021-(...)”, s'assenyala la documentació que se li hauria lliurat a la persona aquí reclamant:

*“o Full de Resum d'Història Clínica (on consten els problemes de salut, medicació activa, vacunes i IT) **1full**.  
o Historia Clínica informatitzada **13 fulls**  
o Resultats laboratori dia (...) **4 fulls**  
o Informe alta Hospitalització de L'Hospital General de L'Hospitalet de data (...) **1 full***

*o Informe Ecocardiografia transtoràcica de L'Hospital General de (...) data (...)1 full  
Total 20 fulls  
(...) impressions de pantalla de les converses per E-Consulta (...)”*

En aquest document s'assenyala que s'enviava còpia de la història clínica remesa a la persona reclamant, i, pel que ara interessa, del primer full on figuraria estampat el registre de sortida. No obstant, l'Autoritat ha constatat que aquesta documentació (l'esmentada en aquest apartat 4.3) no figura entre la documentació que l'ICS ha remès a l'Autoritat.

4.4. Impressions de pantalla de 18 missatges intercanviats per la persona reclamant i el personal sanitari assignat entre el 29/01/2021 i el 16/02/2021 a través de l'espai eConsulta accessible a través de l'aplicatiu ECAP.

## Fonaments de Dret

1. És competent per resoldre aquest procediment la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, d'acord amb els articles 5.b) i 8.2.b) de la Llei 32/2010, de l'1 d'octubre, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades.

2. L'article 15 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, l'RGPD), referent al dret d'accés de la persona interessada, preveu que:

*“1. El interesado tendrá derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales y a la siguiente información:*

*a) los fines del tratamiento;*

*b) las categorías de datos personales de que se trate;*

*c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales;*

*d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;*

*e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento;*

*f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;*

*g) cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen;*

*h) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la*

*importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.*

*2. Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas en virtud del artículo 46 relativas a la transferencia.*

*3. El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.*

*4. El derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.”*

En relació als drets contemplats als articles 15 a 22 de l'RGPD, els apartats 3 a 5 de l'article 12 de l'RGPD, estableix el següent:

*“3. El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.*

*4. Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y ejercitar acciones judiciales.*

*5. La información facilitada en virtud de los artículos 13 y 14 así como toda comunicación y cualquier actuación realizada en virtud de los artículos 15 a 22 y 34 serán a título gratuito. Cuando las solicitudes sean manifiestamente infundadas o excesivas, especialmente debido a su carácter repetitivo, el responsable podrá:*

*a) cobrar un canon razonable en función de los costes administrativos afrontados para facilitar la información o la comunicación o realizar la actuación solicitada, o*

*b) negarse a actuar respecto de la solicitud.*

*El responsable del tratamiento soportará la carga de demostrar el carácter manifiestamente infundado o excesivo de la solicitud.*

(...)"

Per la seva banda, l'article 13 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (en endavant, LOPDGDD), determina el següent, també en relació amb el dret d'accés:

*"1. El dret d'accés de l'afectat s'ha d'exercir d'acord amb el que estableix l'article 15 del Reglament (UE) 2016/679.*

*Quan el responsable tracti una gran quantitat de dades relatives a l'afectat i aquest exerceixi el seu dret d'accés sense especificar si es refereix a totes o a una part de les dades, el responsable li pot sol·licitar, abans de facilitar la informació, que l'afectat especifiqui les dades o les activitats de tractament a què es refereix la sol·licitud.*

*2. El dret d'accés s'entén atorgat si el responsable del tractament facilita a l'afectat un sistema d'accés remot, directe i segur a les dades personals que garanteixi, de manera permanent, l'accés a la seva totalitat. A aquest efecte, la comunicació del responsable a l'afectat de la manera com aquest pot accedir al sistema esmentat és suficient per tenir per atesa la sol·licitud d'exercici del dret.*

*No obstant això, l'interessat pot sol·licitar del responsable la informació referida als extrems previstos a l'article 15.1 del Reglament (UE) 2016/679 que no s'inclogui en el sistema d'accés remot.*

*3. Als efectes establerts a l'article 12.5 del Reglament (UE) 2016/679 es pot considerar repetitiu l'exercici del dret d'accés més d'una vegada durant el termini de sis mesos, tret que hi hagi una causa legítima per fer-ho.*

*4. Quan l'afectat triï un mitjà diferent al que se li ofereix que suposi un cost desproporcionat, la sol·licitud s'ha de considerar excessiva, per la qual cosa l'afectat esmentat ha d'assumir l'excés de costos que la seva tria comporti. En aquest cas, només és exigible al responsable del tractament la satisfacció del dret d'accés sense dilacions indegudes."*

A banda de la regulació anterior, en el cas que aquí s'analitza també cal tenir en consideració la normativa sanitària aplicable. En concret, la Llei estatal bàsica 41/2002, de 14 de novembre, d'Autonomia del Pacient (en endavant, Llei 41/2002) estableix al seu article 18 el dret d'accés a la història clínica en els termes següents:

*"Drets d'accés a la història clínica*

*1. El pacient té el dret d'accés, amb les reserves que assenyala l'apartat 3 d'aquest article, a la documentació de la història clínica i a obtenir còpia de les dades que hi figuren. Els centres sanitaris han de regular el procediment que garanteixi l'observança d'aquests drets.*

*2. (...).*

*3. El dret a l'accés del pacient a la documentació de la història clínica no es pot exercir en perjudici del dret de terceres persones a la confidencialitat de les dades que hi consten recollides en interès terapèutic del pacient, ni en perjudici del dret dels professionals que participen en la seva elaboració,*

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

*que poden oposar al dret d'accés la reserva de les seves anotacions subjectives.*  
4. (...)

Per la seva banda, l'article 13 de la Llei catalana 21/2000, de 29 de desembre, d'Autonomia del Pacient i Drets d'Informació i Documentació Clínica (en endavant, Llei 21/2000) determina el següent:

*"Drets d'accés a la història clínica*

*1. Amb les reserves assenyalades a l'apartat 2 d'aquest article, el pacient té dret a accedir a la documentació de la història clínica descrita per l'article 10, i a obtenir una còpia de les dades que hi figuren. Correspon als centres sanitaris regular el procediment per a garantir l'accés a la història clínica.*

*2. El dret d'accés del pacient a la documentació de la història clínica mai no pot ésser en perjudici del dret de tercers a la confidencialitat de les dades d'aquests que figuren en l'esmentada documentació, ni del dret dels professionals que han intervingut en l'elaboració d'aquesta, que poden invocar la reserva de llurs observacions, apreciacions o anotacions subjectives.*

*3. El dret d'accés del pacient a la història clínica es pot exercir també per representació, sempre que estigui degudament acreditada."*

En relació amb l'anterior, l'article 16.1 de la Llei 32/2010, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, referent a la tutela dels drets previstos per la normativa sobre protecció de dades personals, disposa el següent:

*"1. Les persones interessades a les quals es denegui, en part o totalment, l'exercici dels drets d'accés, de rectificació, de cancel·lació o d'oposició, o que puguin entendre desestimada llur sol·licitud pel fet de no haver estat resolta dins el termini establert, poden presentar una reclamació davant l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades."*

3. Pel que fa al motiu de queixa que esgrimeix la persona reclamant, escau posar de manifest que, si bé en el primer escrit de reclamació que va presentar en data 22/02/2021 davant l'AEPD, es queixava de la manca de resposta a la seva sol·licitud d'accés ("se niegan a entregar mi historia clínica"), en el segon escrit presentat davant l'AEPD en data 03/03/2021, es queixava pel fet que considerava que la documentació lliurada era insuficient ("...solo un resumen. Hay mucho más. Y lo quiero todo..."), amb la qual afirmació donava a entendre que amb posterioritat a la data de presentació del seu primer escrit (22/02/2021) l'ICS li hauria lliurat documentació de la seva història clínica.

Això últim concorda amb les al·legacions efectuades per l'ICS en la fase d'audiència del present procediment. En concret, en l'escrit de data 7/04/2021 de l'EAP de (...) ha assenyalat que: "La interessada va presentar sol·licitud de còpia història clínica el



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

*08/02/2021 a EAP SAB a les 12:45 amb nº d'entrada (...)i vam enviar-li via correu el dia 18/02/2021 a les 09:00h segons consta en registre de sortida amb nº (...)."*

De fet, de les manifestacions i la documentació aportada es desprèn que, quan la persona ara reclamant va presentar l'escrit de reclamació davant l'AEPD en data 22/02/2021, encara no havia finalitzat el termini d'un mes previst legalment per donar resposta a la sol·licitud d'accés que presentà en data 08/02/2021. Amb la qual cosa es tractava d'una reclamació prematura. No obstant, atès el motiu de queixa posterior, i en virtut del principi d'economia processal, es considera oportú efectuar un pronunciament.

Així les coses, escau dilucidar si la resposta donada per l'ICS a la persona reclamant és conforme amb els preceptes assenyalats en el fonament de dret anterior.

Al respecte, l'ICS ha manifestat que el 18/02/2021 va enviar a la persona reclamant tot el contingut de la seva història clínica (antecedent 4.3), així com una impressió dels missatges intercanviats entre aquesta persona i el personal sanitari assignat a través de l'espai eConsulta accessible a través de l'aplicatiu ECAP.

Per la seva banda, la persona reclamant ha manifestat en l'escrit que presentà el 03/03/2021 davant l'AEPD, que l'ICS li ha lliurat "un resum", manifestació que no concorda amb les manifestacions efectuades per l'ICS, qui ha explicitat de manera pormenoritzada el contingut de la documentació de la història clínica que li hauria lliurat.

En l'escrit esmentat, la persona reclamant manifesta a continuació de la seva queixa sobre el que considera un resum, que l'ICS no li ha proporcionat còpia d'uns informes policials. En concret i pel que ara interessa, assenjala que: *"El CAP de (...)no me ha entregado mi historia clínica, solo un resumen. Hay mucho más. Y lo quiero todo. Hay muchos informes policiales. Y otros circos que me han montado. Y quiero tenerlo, pues lo he vivido y es mío (...) - Han eliminado todas las conversaciones de mi página personal."*

Al respecte, cal assenjar que la informació a la qual es refereix la persona reclamant, o si més no, informes policials i "converses" de la seva pàgina personal -que tot sembla indicar que correspondrien als missatges intercanviats a través de l'espai eConsulta-, no formen part del contingut d'una història clínica, d'acord amb la regulació sanitària que regula el seu contingut. En concret:

D'una banda, l'art. 15 de la Llei 41/2002 estableix el següent:

*"1. La història clínica ha d'incorporar la informació que es consideri transcendental per al coneixement veraç i actualitzat de l'estat de salut del pacient. Qualsevol pacient o usuari té dret al fet que quedi constància, per escrit o en el suport tècnic més adequat, de la informació obtinguda en tots els seus processos assistencials, realitzats pel servei de salut tant en l'àmbit d'atenció primària com d'atenció especialitzada.*

*2. La història clínica té com a finalitat principal facilitar l'assistència sanitària, deixant constància de totes les dades que, sota criteri mèdic, permetin el*

*coneixement veraç i actualitzat de l'estat de salut. El contingut mínim de la història clínica ha de ser el següent:*

- a) La documentació relativa al full clínicoestadístic.*
- b) L'autorització d'ingrés.*
- c) L'informe d'urgència.*
- d) L'anamnesi i l'exploració física.*
- e) L'evolució.*
- f) Les ordres mèdiques.*
- g) El full d'interconsulta.*
- h) Els informes d'exploracions complementàries.*
- i) El consentiment informat.*
- j) L'informe d'anestèsia.*
- k) L'informe de quiròfan o de registre del part.*
- l) L'informe d'anatomia patològica.*
- m) L'evolució i planificació de cures d'infermeria.*
- n) L'aplicació terapèutica d'infermeria.*
- ñ) El gràfic de constants.*
- o) L'informe clínic d'alta.*

*Els paràgrafs b), c), i), j), k), l), ñ) i o) només són exigibles en la formalització de la història clínica quan es tracti de processos d'hospitalització o es disposi d'aquesta manera."*

D'altra banda, l'article 10 de la Llei 21/2000 determina el següent:

*"1. La història clínica ha de tenir un número d'identificació i ha d'incloure les dades següents:*

*a) Dades d'identificació del malalt i de l'assistència:*

*Nom i cognoms del malalt.*

*Data de naixement.*

*Sexe.*

*Adreça habitual i telèfon, a l'efecte de localitzar-lo.*

*Data d'assistència i d'ingrés, si escau.*

*Indicació de la procedència, en cas de derivació des d'un altre centre assistencial.*

*Servei o unitat en què es presta l'assistència, si escau.*

*Número d'habitació i de llit, en cas d'ingrés.*

*Metge responsable del malalt.*

*Així mateix, quan es tracta d'usuaris del Servei Català de la Salut i l'atenció es presta per compte d'aquest ens, s'ha de fer constar també el codi d'identificació personal contingut a la targeta sanitària individual.*

*b) Dades clínicoassistencials:*

*Antecedents familiars i personals fisiològics i patològics.*

*Descripció de la malaltia o el problema de salut actual i motius successius de consulta.*



*Procediments clínics emprats i llurs resultats, amb els dictàmens corresponents emesos en cas de procediments o exàmens especialitzats, i també els fulls d'interconsulta.*

*Fulls de curs clínic, en cas d'ingrés.*

*Fulls de tractament mèdic.*

*Full de consentiment informat si és pertinent.*

*Full d'informació facilitada al pacient en relació amb el diagnòstic i el pla terapèutic prescrit, si escau.*

*Informes d'epicrisi o d'alta, si s'escauen.*

*Document d'alta voluntària, si s'escau.*

*Informe de necròpsia, si n'hi ha.*

*En cas d'intervenció quirúrgica, s'ha d'incloure el full operatori i l'informe d'anestèsia, i en cas de part, les dades de registre.*

*c) Dades socials:*

*Informe social, si escau.*

*2. A les històries clíniques hospitalàries, en què sovint participen més d'un metge o d'un equip assistencial, hi han de constar individualitzades les accions, les intervencions i les prescripcions fetes per cada professional.*

*3. Els centres sanitaris han de disposar d'un model normalitzat d'història clínica que reculli els continguts fixats en aquest article adaptats al nivell assistencial que tenen i a la classe de prestació que fan."*

D'acord amb els preceptes transcrits, dels quals es deriva que la documentació a la qual fa referència la persona reclamant (informes policials, converses) no forma part del contingut de la seva història clínica, no estaria justificada la seva queixa sobre el caràcter resumit de la documentació lliurada per l'ICS davant la seva sol·licitud d'accés a la seva història clínica pel fet de no incorporar determinada documentació.

Front això, les manifestacions efectuades per l'ICS sobre el lliurament de tota la història clínica a la persona reclamant, gaudeixen de versemblança. La informació sobre el contingut de cada full proporcionat, s'ajusta plenament al contingut preceptiu que assenyalava la normativa sanitària.

A l'últim, en relació amb els missatges d'eConsulta es considera oportú assenyalar que, tot i que no formen part del contingut de la història clínica, això no impedeix que la persona reclamant hi pugui tenir accés -com sembla ser el cas-, ja que certament contenen dades personals seves. Però cal insistir en la idea que el seu accés no obeeiria a la sol·licitud d'accés a la història clínica (per excedir el seu abast).

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

Per tot això, resolc:

1. Desestimar la reclamació de tutela formulada per la Sra. (...) contra l'Institut Català de la Salut.
2. Notificar aquesta resolució a l'Institut Català de la Salut i a la persona reclamant.
3. Ordenar la publicació de la resolució al web de l'Autoritat ([apdcat.gencat.cat](http://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, les parts interessades poden 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 l'LPAC o bé interposar directament recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, 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, les parts interessades poden interposar qualsevol altre recurs que considerin convenient per a la defensa dels seus interessos.

La directora,