

## Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 48/2023, instat contra el Centre de Psicoteràpia Barcelona, SA.

## Antecedents

1. En data 27/04/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades (APDCAT), un escrit del Sr. (...) (d'ara endavant, el reclamant), per la presumpta desatenció del dret d'accés a les seves dades personals, que prèviament havia exercit davant el Centre de Psicoteràpia Barcelona, SA (CPB) -entitat que gestiona el Centre de Salut Mental d'Adults Dreta Eixample (d'ara endavant, CSMA) i l'Hospital de Dia Còrsega, centres dels quals havia estat usuari. Concretament, en el formulari de reclamació presentat davant aquesta Autoritat el reclamant manifestava literalment: "no entreguen 4 documents sol·licitats, tal com es detalla en la documentació adjunta [a la reclamació no es concreten els 4 documents controvertits]."

Juntament amb la reclamació, entre d'altra documentació aportava la següent:

- Un correu electrònic de 27/02/2023, (...), enviat pel reclamant al CPB, amb l'assumpte "Historial médico completo correcto requerido urgentemente – Acción urgente CSMA + HDD". En aquest correu, es queixava que no se li havia entregat la còpia completa de la història clínica que havia demanat el 14/02/2023.
  - Un formulari normalitzat del CPB de full de reclamació, emplenat pel reclamant el dia 14/03/2023. Aquest formulari s'acompanyava d'un escrit en què manifestava el seu malestar per l'assistència rebuda de l'entitat i, entre d'altres qüestions exposades de forma confusa, mencionava tres formularis que havia emplenat el dia 16/01/2023 durant la sessió que havia mantingut amb la Dra. (...).
  - Una carta del CPB, de 30/03/2023, en resposta a l'anterior.
2. En data 19/05/2023, es va adreçar un requeriment d'esmena al reclamant, en el qual se l'informava que per tramitar la reclamació calia que prèviament acredités que havia exercit el dret d'accés davant el responsable del tractament (CPB), ja que de la documentació que havia aportat no resultava acreditat.
  3. En data 22/05/2023, el reclamant va aportar la documentació següent (la negreta és de l'APDCAT):
    - 3.1. Correu electrònic del reclamant de 17/02/2023, (...), adreçat al CPB (a l'adreça electrònica (...) i amb còpia a sis adreces electròniques d'aquesta mateixa entitat). En aquest correu, exposava el seu malestar pel servei prestat i, seguidament, sol·licitava accedir a tots els seus informes mèdics ("Me quedo a la espera de todos mis informes de la Dra. (...) con todos (...) ...)."
    - 3.2. Correu electrònic del CPB de 17/04/2023, (...) (des de (...), adreçat al reclamant. En aquest correu manifesta literalment "Tiene a su disposición toda la

documentación que solicitó, en la secretaria del CSMA DRETA EIXAMPLE i CAMP DE L'ARPA, con todos los cambios que se aprobaron. Cuando usted quiera puede pasar a recogerlos.”

- 3.3. Correu electrònic del reclamant de 23/04/2023, (...), adreçat al CPB (a (...)). En aquest correu manifesta literalment “Conforme a la queja interpuesta el 14/03/2023 donde pedí que se me entregara todo mi historial clínico, incluido las **3 pruebas que hice para la Dra. (...) el día 16/01/2023 y luego en marzo 2023 las pruebas que volví a repetir**. Usted no me ha entregado mis pruebas (...) a pesar de bien mencionarlo en el escrito, (...) incumpliendo totalmente a mi derecho de acceso de información. (...). Adjunto la solicitud explícita que acompañó la queja el 14/03/2023 más vuestra respuesta con fecha 30/03/2023.”
- 3.4. Correu electrònic del reclamant de 26/04/2023, (...), adreçat al CPB (a (...)). En aquest correu manifesta literalment “Respecto al correo electrónico con fecha 23/04/2023 donde os informe que, **aún no he recibido en mi historial médico que recogí en mano el 17/04/2023 en el Centro de Salud Mental Dreta Eixample, las pruebas (...) que me pidieron hacer y que devolví el mismo día 16/01/23** más los informes médicos de alta de la unidad (...) rellena con la Dra. (...) y con su ayuda, no he recibido aún ninguna respuesta de su parte. Le vuelvo a escribir para manifestar que (...) cumplan con mi derecho a obtener ante la mayor brevedad posible todos esos informes.”
4. En data 26/06/2023, el reclamant va presentar davant l'Autoritat un formulari normalitzat d'instància genèrica, mitjançant el qual adjuntava un escrit que no era del tot clar en la seva exposició, en què reiterava que el CPB no havia atès de forma completa el seu dret d'accés a documentació clínica.

En el seu escrit, el reclamant exposava que, en data 24/05/2023, va enviar un correu electrònic al CPB, en què manifestava el següent:

- Que, en data 16/01/2023, va començar un “programa (...)” que va finalitzar el dia 08/05/2023 i que “no me remitió el informe de alta en mano este día.”
- Que, en data 12/05/2023, el CPB li va entregar uns documents, entre els quals no s'incloua “l'informe d'alta mèdica [de data 08/05/2023] per l'activitat assistencial prestada”, raó per la qual sol·licitava que se li entregués aquest informe.

El reclamant es queixava que l'entitat no li havia respost aquesta petició.

Juntament amb aquest escrit, el reclamant aportava una sèrie de correus electrònics. D'entre aquests, convé destacar el que el reclamant va adreçar al CPB (a cinc adreces d'aquesta entitat) en data 24/05/2023, (...). En aquest correu, diu textualment (la negreta és de l'APDCAT):

“Dicho informe de alta del programa (...) del CSMA llevado por la Dra. (...) no se ha emitido al paciente. Se emitió un informe de asistencia tras finalizar el programa (...). Eso representa otro funcionamiento muy anormal del Centro de Salud Mental Dreta Eixample. Ruego por favor que cumpláis siempre con la ley y tras finalizar el programa (...) con la Dra. (...) en el CSMA **el pasado 08 de mayo 2023 se tiene que**

**emitir el informe de alta y eso lo antes posible.** (...) Desde febrero 2023, me he encontrado en la posición donde tengo que reclamar que mis informes de salud sean verídicos, reales, auténticos y he reportado infracciones del código ético y deontológico por cierta Dr (...). Ahora, por no seguir la ley, tengo que pedir que se me emita el informe de alta de programa (...). Se pide al CSMA asegurarse de que yo, (...), no tenga que volver a escribir un correo para informarle de actuaciones que no siguen las leyes nacionales y hostiles.”

5. En data 11/07/2023, la reclamació es va traslladar al CPB per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.

6. En data 18/07/2023, el CPB va presentar un escrit d'al·legacions en què exposava el següent:

6.1. Que el CPB va dur a terme totes les accions pertinents per respondre tots els requeriments del reclamant dins del termini d'un mes.

6.2. Que, en data 14/02/2023, es va rebre una petició d'accés del reclamant a la totalitat de la seva història clínica, “essent recollida per l'interessat a data 17 d'abril de 2023 tot i estan a la seva disposició des del 14 de març de 2023. La petició es va fer físicament i es va tramitar d'acord al protocol de gestió de drets de l'interessat.

“Que en el moment en què l'interessat exercita el seu dret d'accés, des del centre se li dona data dins d'un mes per acudir a la recollida de la documentació peticionada i l'interessat no acudeix fins la data prèviament assenyalada (17/04/2023).”

Respecte d'això, el CPB aporta com a document annex núm. 1 un model normalitzat del mateix centre, anomenat “Sol·licitud de lliurament de dades sol·licitades per l'usuari”, en què el reclamant sol·licitava la còpia del seu historial clínic complet. En el peu d'aquest document, després de la signatura, el reclamant havia fet constar com a data de presentació “14 de Barcelona de 2023” [no s'indica el mes]. Seguidament, al formulari, hi figura el literal següent: “Termini de lliurament de les dades: 1 mes.”

A la part inferior del mateix formulari, hi ha un apartat titulat “Comprovant de conformitat per l'usuari de sol·licitud de lliurament de dades”. Té el subapartat “previsió data de recollida/previsión fecha de entrega”, on consta de forma manuscrita la data “17/04/23” [aquesta data no sembla que hagi estat emplenada per la persona reclamant, ja que no coincideix amb el tipus de lletra de la resta de la sol·licitud]. Aquest apartat també conté la signatura del reclamant.

6.3. Que “l'interessat exerceix a data 2 de març de 2023 un dret de rectificació que es respon a 15 de març de 2023, ‘Document annex núm. 2’. A conseqüència de la resposta proporcionada, l'interessat envia un ‘full de reclamacions’ (a 14 de març de 2023) [s'entén que l'entitat s'està referint al document que el reclamant va aportar a aquesta Autoritat i que s'ha detallat a l'antecedent 1] que es respon per part d'atenció al ciutadà a data 24 de març de 2023. L'interessat respon a la resolució de la reclamació a data 14 d'abril de 2023 preguntant on pot recollir la

documentació relativa als documents modificats respecte a la seva petició d'accés, 'Document annex núm. 3'."

Respecte d'això, el CPB aporta:

- Document annex núm. 2, model normalitzat d'exercici del dret de rectificació emplenat pel reclamant el dia 02/03/2023, en què demana la rectificació de determinada informació clínica.
- Document annex núm. 3. Correu electrònic del reclamant de 14/04/2023, (...), adreçat al CPB SSM (a (...)), en què literalment manifesta "Respecto a su respuesta el 24 de marzo 2023, precisamente a la inclusión en el informe que '(...)', usted puede decirme cuando y donde podré recoger el informe modificado por favor?"

[Malgrat que aquest dret de rectificació no és objecte de reclamació, convé citar-lo atesa la rellevància que té per a la resolució d'aquest procediment referit al dret d'accés.]

- 6.4. Que aquest darrer correu del reclamant (de 14/04/2023) es va respondre mitjançant el correu electrònic de 17/04/2023, en què se l'informava que el centre estava en possessió de la seva història clínica "amb les modificacions pertinents" i que podia acudir-hi per recollir-lo.

El CPB aporta el document annex núm. 4 (document que coincideix amb l'aportat pel reclamant referit a l'apartat 3.2).

- 6.5. Que, en base a tot l'exposat, s'ha d'entendre satisfet el dret d'accés exercit pel reclamant.
7. En data 16/10/2023, es va trametre un ofici a l'entitat reclamada per tal que ampliés la informació proporcionada en el seu escrit d'al·legacions. En concret, se li demanava que respongués els punts següents:
- 7.1. Que, a la vista que a la còpia de la sol·licitud d'accés a la seva història clínica formulada pel reclamant davant el CPB (i que l'entitat havia aportat a aquesta Autoritat juntament amb les seves al·legacions) no hi constava el mes de presentació (antecedent 6.2), confirmés que s'havia presentat el 14/02/2023. I, també, que acredités la data en què la documentació es va posar a disposició del reclamant.
- 7.2. Que de la documentació que consta a les actuacions es desprèn que el motiu de la reclamació era que no li havien lliurat determinats formularis/proves que el reclamant afirmava que havia emplenat en data 16/01/2023. A la vista de l'anterior, que confirmés si en aquella data el reclamant havia emplenat determinats formularis.
- 7.3. Que confirmés si la documentació que es derivaria d'aquests formularis o proves i els resultats obtinguts consten a la història clínica del reclamant i, en aquest cas, n'acredités el lliurament al reclamant i la data en què s'hauria lliurat. Que, si

aquesta documentació no consta a la història clínica, exposés les raons per les quals no s'hi ha inclòs.

- 7.4. Que informés sobre si alguna de les proves o formularis emplenats pel reclamant en data 16/01/2023 es van repetir el dia 08/03/2023, tal com aquest afirmava; i, si és així, indiqués quina prova es va repetir i si, tot i haver-se efectuat en data posterior a la sol·licitud d'exercici de drets de febrer 2023, es va facilitar aquesta documentació al reclamant. O, si no se li va lliurar, indiqués si posteriorment se li va facilitar la documentació.

D'altra banda, a la vista del contingut de l'escrit que el reclamant va formular davant aquesta Autoritat en data 26/06/2023, en el qual esmentava la desatenció d'una petició d'accés formulada al CPB per correu electrònic el 24/05/2023, en què sol·licitava l'accés a un informe d'alta de 08/05/2023, es va demanar al CPB que respongués els punts següents, ja que no els havia esmentat en el seu escrit d'al·legacions:

- 7.5. Que confirmés si van rebre la petició de 24/05/2023 mitjançant correu electrònic o, si es va rebre per un altre canal, que especifiqués quin.
  - 7.6. Que informés sobre si va respondre aquesta petició i que, en cas afirmatiu, aportés la documentació acreditativa que la resolució d'aquesta sol·licitud es va notificar al reclamant i se li va lliurar aquesta documentació.
8. En data 26/10/2023, el CPB va presentar un escrit d'al·legacions en què exposava el següent:
- 8.1. Que el reclamant va emplenar erròniament el document annex núm. 1 (antecedent 6.2), en no fer-hi constar el mes. Que l'única prova acreditativa de la data de presentació de la petició és un correu electrònic intern d'atenció al ciutadà de 28/03/2023, (...), en què un empleat del centre refereix la petició i la data de presentació el 14/02/2023. S'aporta una còpia d'aquest correu electrònic.
  - 8.2. Que la còpia de la documentació clínica sol·licitada es va lliurar el dia 17/04/2023. Que, tot i que el termini d'entrega fixat és d'un mes, i així se n'informa les persones interessades, en aquest cas concret el lliurament es va paraitzar "degut a l'exercici de dos drets de rectificació per part del Sr (...) el dia 2 de març de 2023 'Annex nº2 i 11 de març de 2023 Annex núm. 3 ' [antecedent 6.3]." Així, un cop es va donar resposta a aquests drets [de rectificació], respectivament el dia 15/03/2023 i 24/03/2023 Annex núm. 5, amb tot l'historial clínic rectificat i actualitzat, el 14/04/2023 es va lliurar la informació sol·licitada el 14/02/2023. S'aporta còpia de les peticions de rectificació i les respostes donades per l'entitat.
  - 8.3. Que, pel que fa a la qüestió de si se li havia fet entrega al reclamant dels formularis/proves que aquest afirmava haver complimentat el 16/01/2023, cal dir que, per respondre a aquesta qüestió s'ha contactat amb la Dra. (...) que va ser la professional que el va atendre. I que de la informació proporcionada per aquesta professional se'n desprèn que aquests formularis no s'inclouen a la història clínica, ja que, segons afirma "són formularis que ens serveixen a nosaltres [els facultatius/ves] per avaluar el funcionament del programa de gestió i les necessitats formatives dels professionals i queden registrats en una base de

dades anonimitzada”. La doctora també ha informat que es va entregar al reclamant una còpia dels qüestionaris emplenats en paper, tot i que aquest lliurament no es pot acreditar. Atès que la doctora indica que no hi ha problema per tornar-li a facilitar, en data 23/10/2023 el delegat de protecció de dades del CPB ha donat instruccions que aquests documents es tornin a enviar a l'interessat.

Així mateix, la doctora ha informat que els qüestionaris controvertits “no generen cap informe o avaluació individual.”

8.4. Que el dia 08/05/2023 certament, es repeteixen alguns dels qüestionaris presentats el 16/01/2023, que tampoc s'inclouen a la historia clínica per les mateixes raons exposades al punt precedent. Que, també en aquest cas, se'n va lliurar una còpia en paper al reclamant. Això no obstant, el delegat de protecció de dades ha donat instruccions que se li tornin a enviar (el mateix dia 23/10/2023).

8.5. Que, en relació amb la petició de 24/05/2023 [antecedent 4], cal assenyalar el següent:

- Que el mateix dia 24/05/2023 el reclamant es va presentar al CSMA sense cita prèvia. Que el va atendre el Dr. (...), qui informa que en el marc d'aquesta atenció va aclarir al reclamant els dubtes i la confusió que podia tenir sobre la documentació clínica generada arran la seva atenció. S'aporta com a document annex 6 el document redactat pel Dr. (...) sobre la reunió mantinguda amb el reclamant aquell dia.
- Que el dia 26/05/2023, en resposta a la seva petició de 24/05/2023, es va enviar per correu electrònic al reclamant l'informe d'alta de data 05/04/2023 emès per l'Hospital de Dia Còrsega, així com l'informe d'assistència emès el 09/05/2023 pel CSMA.

Respecte d'això, s'aporten els annexos 7, 8 i 9 (còpia del correu electrònic i dels informes enviats).

9. En data 07/12/2023, el reclamant va presentar davant l'Autoritat un formulari normalitzat d'instància genèrica, mitjançant el qual reiterava que el CPB no havia atès el seu dret d'accés a la seva història clínica de forma completa. Juntament amb aquest escrit, aportava diversa documentació.

### **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 dades (RGPD), preveu el següent en relació amb el dret d'accés de la persona interessada:

“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 amb els drets previstos als articles 15 a 22 de l'RGPD, els apartats 3 a 5 de l'article 12 de l'RGPD estableixen 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 (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."

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. Un cop exposat el marc normatiu aplicable, i a la vista de la nombrosa documentació que consta a l'expedient, en primer terme cal centrar l'objecte de la reclamació.

Els escrits que el reclamant va presentar davant aquesta Autoritat els dies 27/04/2023, 22/05/2023 i 26/06/2023 no eren del tot clars en la seva exposició, alhora que aportava documentació que no hi estava vinculada. Un cop analitzada la documentació que consta a l'expedient (tant l'aportada pel reclamant com pel CPB), es desprèn que l'objecte de la reclamació és la manca d'atenció del CPB al dret d'accés, en relació amb dues peticions formulades pel reclamant davant l'entitat en dos moments diferenciats i en sol·licitud de documentació també diferent, com s'indica seguidament.

- a) Primera petició d'accés (d'ara endavant, Petició 1), presentada pel reclamant al CPB en data 14/02/2023 (antecedent 6.2).

En relació amb aquesta petició, el motiu de la reclamació formulada davant l'Autoritat no és la manca de resposta del CPB (el reclamant admet que l'ha rebut), sinó que no se li va proporcionar la seva història clínica completa, tal com havia sol·licitat. En concret, es queixava que no se li havia lliurat la còpia de determinats qüestionaris o proves que havia emplenat el 16/01/2023 i repetit -algunes d'elles- al mes de març.

- b) La segona petició (d'ara endavant, Petició 2), formulada mitjançant un correu electrònic que el reclamant va adreçar al CPB el 24/05/2023 (antecedent 4 in fine), en què sol·licitava accedir a un informe d'alta que s'hauria d'haver emès el dia 08/05/2023, data en què hauria finalitat “el programa (...) con la Dra. (...) en el CSMA”. Pel que fa a aquesta petició, la reclamació davant l'Autoritat és per la manca de resposta del CPB.

A la vista de l'anterior, cal analitzar la reclamació en relació amb cadascuna de les peticions efectuades.

#### **4. Anàlisi de la reclamació en relació amb la Petició 1**

Com s'ha avançat, de la voluminosa informació i documentació proporcionada pel reclamant es desprèn que l'objecte de la reclamació formulada davant aquesta Autoritat era que, a la còpia de la història clínica que el CPB li havia proporcionat el 14/04/2023, no s'hi havien inclòs els tres qüestionaris/proves que havia emplenat el 16/01/2023 ni els informes que haurien generat aquestes proves.

##### **4.1. Pel que fa al termini de resposta a la petició d'accés**

Tot i que no era objecte de reclamació, en aquest cas resulta d'interès analitzar si el CPB va resoldre i notificar el dret d'accés exercit pel reclamant, dins el termini previst per la normativa aplicable.

Consta acreditat que el reclamant va presentar la petició d'accés a la totalitat de la seva història clínica el dia 14/02/2023, data que no ha estat qüestionada pel CPB.

D'acord amb l'article 12.3 de l'RGPD, el CPB havia de resoldre i notificar la petició d'exercici del dret sol·licitat en el termini màxim d'un mes, a comptar a partir de la data de recepció de la sol·licitud. En el seu primer escrit d'al·legacions, el CPB va informar aquesta Autoritat que l'interessat va recollir la documentació en data 17/04/2023, "tot i estar a la seva disposició des del 14 de març de 2023", però sense aportar cap document que ho acredités.

Tanmateix, en l'escrit d'al·legacions posterior, de 26/10/2023, el CPB afirma que no va ser fins el dia 17/04/2023 quan va posar a disposició del reclamant la documentació sol·licitada.

L'entitat al·lega que aquest retard es va produir a causa de dos drets de rectificació exercits pel reclamant en dates 02/03/2023 i 11/03/2023, és a dir, dies després que presentés la seva sol·licitud d'accés; aquestes peticions de rectificació es van respondre en dates 15/03/2023 i 24/03/2023, respectivament. El CPB manifesta que es va estimar oportú facilitar al reclamant una còpia de la seva història clínica que inclogués les rectificacions/modificacions que s'havien efectuat atenent les seves peticions.

Tanmateix, aquest argument no pot prosperar. La petició d'accés es va presentar el dia 14/02/2023. Per tant, aquesta és la data que s'ha de prendre com a referència per l'exercici d'aquest dret, de manera que el CPB no estava obligat a proporcionar cap documentació que es generés després d'aquella data. Així doncs, per no complir aquest dret en el termini d'un mes previst per la normativa, l'entitat no pot escudar-se en unes peticions de rectificació presentades després de la data en què es va exercir el dret. Dit això, cal assenyalar que no hi ha cap objecció, ans al contrari, que l'entitat, en aplicació del principi de transparència i tenint en compte que les peticions de rectificació es van presentar abans que finalitzés el termini per respondre el dret d'accés, facilités al reclamant una còpia de la història clínica ja rectificada. Però si el CPB preveia que aquest lliurament es demoraria més enllà del termini que tenia per respondre el dret d'accés, n'hauria d'haver informat el reclamant perquè fos ell qui decidís si volia rebre la història clínica dins del termini, sense que inclogués les rectificacions demanades, o bé rebre-la amb uns dies de retard amb aquestes modificacions incorporades.

Per tant, tenint en compte que la sol·licitud d'accés (Petició 1) es va presentar el dia 14/02/2023 i que el lliurament de la documentació al reclamant es va produir el dia 17/04/2023, s'ha de concloure que la resposta al dret d'accés va ser extemporània, ja que es va fer un cop havia transcorregut el termini d'un mes previst per l'article 12.3 de l'RGPD. Això, sens perjudici del que es dirà a continuació quant al fons de la reclamació.

#### **4.2. Anàlisi del fons de la reclamació**

Una vegada assentat l'anterior, escau analitzar el fons de la reclamació, és a dir si, d'acord amb la documentació facilitada pel CPB, es satisfia el dret del reclamant a la documentació clínica sol·licitada el 14/02/2023.

El reclamant es queixava que, en la còpia de la història clínica que se li havia facilitat, faltaven determinats qüestionaris/proves que havia emplenat el 16/01/2023 i els informes que haurien generat aquestes proves. Cal aclarir que la queixa per la manca de lliurament dels qüestionaris que es van repetir al mes de març de 2023 no forma part d'aquest

procediment, perquè són posteriors a la data en què va formular la sol·licitud d'accés a la història clínica (14/02/2023).

Sobre l'entrega de la història clínica, el CPB afirma que va respondre d'acord amb el protocol de gestió de drets de l'interessat i que el dia 17/04/2023 es va facilitar al reclamant la documentació clínica sol·licitada.

L'entitat informa que entre la documentació proporcionada al reclamant no s'inclouen els documents objecte de la reclamació (els qüestionaris/proves que havia emplenat el 16/01/2023 i els informes vinculats) ja que, per la seva naturalesa, no s'inclouen a la història clínica. D'acord amb el que va informar la doctora que va assistir el reclamant, els documents controvertits no s'incorporen a la història clínica "ja que són formularis que ens serveixen a nosaltres [els facultatius/ves] per avaluar el funcionament del programa de gestió i les necessitats formatives dels professionals." L'entitat afegeix que, tot i així, es va entregar una còpia d'aquests documents (en paper) al reclamant i que, arran d'aquest procediment, en data 23/10/2023 es va ordenar que se li tornessin a enviar.

Com a punt de partida, cal tenir en compte que l'article 15 de l'RGPD configura el dret d'accés com el dret de l'afectat a obtenir informació sobre les seves pròpies dades personals objecte de tractament i a accedir-hi, així com informació sobre les finalitats del tractament, les categories de dades personals, els destinataris als quals s'han comunicat o es comunicaran les dades personals i la resta de punts que detalla l'article 15.1 de l'RGPD. A més, l'article 15.3 de l'RGPD reconeix expressament el dret de qualsevol persona que el responsable del tractament li faciliti una còpia del document on constin les dades personals a les quals ha sol·licitat accedir.

El dret d'accés és un dret personalíssim i constitueix una de les facultats essencials que integren el dret fonamental a la protecció de dades personals. Mitjançant aquest dret, el titular de les dades pot conèixer quines dades sobre la seva persona s'estan tractant. A més, podria ser la base per exercir altres drets, com ara els de rectificació, supressió, limitació, portabilitat o oposició. Per això, les limitacions a aquest dret d'accés han de ser les mínimes.

Les causes de denegació del dret d'accés s'estableixen a l'article 23 de l'RGPD, que disposa que han d'estar previstes mitjançant mesures legislatives (art. 23.1 RGPD).

Doncs bé, respecte dels documents objecte d'aquesta reclamació, l'entitat ha informat que no formen part de la història clínica perquè no versen sobre l'estat de salut del pacient, sinó que únicament serveixen per verificar el funcionament del programa de gestió que fa servir el centre i les necessitats formatives dels professionals.

L'article 15 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria de informació i documentació clínica, preveu el següent (la negreta és de l'APDCAT):

"Artículo 15. Contenido de la historia clínica de cada paciente.

1. La historia clínica incorporará la **información que se considere trascendental para el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud del paciente**. Todo paciente o usuario tiene derecho a que quede constancia, por escrito o en el soporte técnico más adecuado, de la información

obtenida en todos sus procesos asistenciales, realizados por el servicio de salud tanto en el ámbito de atención primaria como de atención especializada.

2. La historia clínica tendrá como fin principal facilitar la asistencia sanitaria, dejando constancia de todos aquellos datos que, bajo criterio médico, permitan el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud.

El contenido mínimo de la historia clínica será el siguiente:

- a) La documentación relativa a la hoja clínicoestadística.
- b) La autorización de ingreso.
- c) El informe de urgencia.
- d) La anamnesis y la exploración física.
- e) La evolución.
- f) Las órdenes médicas.
- g) La hoja de interconsulta.
- h) Los informes de exploraciones complementarias.
- i) El consentimiento informado.
- j) El informe de anestesia.
- k) El informe de quirófano o de registro del parto.
- l) El informe de anatomía patológica.
- m) La evolución y planificación de cuidados de enfermería.
- n) La aplicación terapéutica de enfermería.
- ñ) El gráfico de constantes.
- o) El informe clínico de alta.

Los párrafos b), c), i), j), k), l), ñ) y o) sólo serán exigibles en la cumplimentación de la historia clínica cuando se trate de procesos de hospitalización o así se disponga.

3. Cuando se trate del nacimiento, la historia clínica incorporará, además de la información a la que hace referencia este apartado, los resultados de las pruebas biométricas, médicas o analíticas que resulten, en su caso, necesarias para determinar el vínculo de filiación con la madre, en los términos que se establezcan reglamentariamente.

4. La historia clínica se llevará con criterios de unidad y de integración, en cada institución asistencial como mínimo, para facilitar el mejor y más oportuno conocimiento por los facultativos de los datos de un determinado paciente en cada proceso asistencial.

5. Cuando la atención sanitaria prestada lo sea a consecuencia de violencia ejercida contra personas menores de edad, la historia clínica especificará esta circunstancia, además de la información a la que hace referencia este apartado.

A la vista d'aquest precepte, cal concloure que la història clínica únicament ha d'incloure la documentació transcendental per conèixer l'estat de salut del pacient. Per tant, tenint en compte que, segons les manifestacions de la facultativa que el va tractar, els formularis reclamats únicament serveixen per avaluar el funcionament d'un programa de gestió i les necessitats de formació professional, s'ha de concloure que els formularis que va emplenar el reclamant el 16/01/2023 no havien de constar a la seva història clínica. Conseqüentment,

el CPB va facilitar-li una còpia completa de la seva història clínica i, per tant, es va fer efectiu el seu dret d'accés, tot i que extemporàniament.

En aquest punt és pertinent afegir que el CPB ha informat que, tot i que no formava part de la història clínica del reclamant, se li va proporcionar una còpia dels qüestionaris en paper el mateix dia que els va emplenar i que, arran de la queixa del reclamant, se n'hi ha tornat a remetre una còpia.

## **5. Anàlisi de la reclamació en relació amb la Petició 2**

En relació amb aquesta petició, l'objecte de la reclamació formulada davant aquesta Autoritat era la manca de resposta del CPB. El reclamant es queixava que el dia 24/05/2023 havia sol·licitat la còpia d'un informe d'alta de 08/05/2023, i que aquesta petició no havia rebut cap resposta.

### **5.1. Pel que fa al termini de resposta a la petició d'accés**

Com s'ha avançat (antecedent 4), el reclamat va acreditar que havia presentat una segona petició davant de l'entitat el dia 24/05/2023, que tenia per objecte un informe d'alta de 08/05/2023.

Així doncs, escau analitzar si el CPB va resoldre i notificar el dret d'accés exercit pel reclamant, dins del termini d'un mes previst a la normativa aplicable.

Respecte d'això, el CPB confirma que aquesta petició efectivament es va presentar el dia 24/05/2023 i acredita que el dia 26/05/2023 va trametre al reclamant un correu electrònic xifrat, que responia la seva petició (antecedent 8.5). Per tant, d'acord amb l'article 12.3 de l'RGPD, la resolució i notificació de la petició d'exercici del dret sol·licitat s'hauria efectuat dins del termini d'un mes.

### **5.2. Anàlisi del fons de la reclamació**

Una vegada assentat l'anterior, escau analitzar el fons de la reclamació, és a dir si, amb la documentació que el CPB va facilitar al reclamant, es satisfia el seu dret d'accés a la documentació clínica sol·licitada: "un informe d'alta" de 08/05/2023.

En aquest cas, el CPB ha acreditat que el dia 26/05/2023, (...), mitjançant un correu electrònic xifrat titulat "Re: Informe Assistència para visita 16/03/2023", va facilitar al reclamant dos informes, un dels quals emès en data 09/05/2023, que presumiblement correspondria al que el reclamant havia demanat (atesa la proximitat de dates).

Per tant, escau concloure que el CPB va lliurar a la persona reclamant tota la documentació clínica sol·licitada, de manera que es va fer efectiu el seu dret d'accés.

A la vista de l'anterior i pel que fa a la Petició 2, escau desestimar aquesta reclamació.

## **Resolució**

Per tot això, resolc:

1. Estimar parcialment la reclamació de tutela de drets contra el Centre de Psicoteràpia Barcelona, SA, en relació amb la petició d'accés formulada davant l'entitat el 14/02/2023 (Petició 1), atès que no va respondre la sol·licitud en el termini legalment establert. Quant al fons, no escau requerir cap mesura correctora, atès que l'entitat li va proporcionar una còpia completa de la seva història clínica, d'acord amb l'exposat al fonament de dret 4t.
2. Desestimar la reclamació de tutela formulada contra el Centre de Psicoteràpia Barcelona en relació amb la petició formulada davant l'entitat el dia 24/05/2023 (Petició 2), atès que l'entitat hi va donar una resposta ajustada a dret en el termini establert per la normativa, d'acord amb l'exposat al fonament de dret 5è.
3. Notificar aquesta resolució al Centre de Psicoteràpia Barcelona i al reclamant.
4. Ordenar que la resolució es publiqui 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 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, amb caràcter potestatiu les parts interessades poden interposar un recurs de reposició davant la directora de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el termini d'un mes a comptar a partir de l'endemà de la seva notificació, d'acord amb el que preveuen l'article 123 i següents de la Llei 39/2015. També poden interposar directament un recurs contenciós administratiu davant els jutjats contenciosos administratius de Barcelona, en el termini de dos mesos a comptar a partir 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 defensar els seus interessos.

La directora