

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 82/2023, instat contra l'Institut Català de la Salut.

Antecedents

1. En data 19/07/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades una reclamació contra l'Institut Català de la Salut (ICS), per la presumpta desatenció de dotze sol·licituds d'exercici de drets exercits prèviament davant d'aquesta entitat.

La persona reclamant aportava les dotze sol·licituds que es relacionen a continuació. Tanmateix, per tal d'ordenar adequadament la tramitació d'aquesta reclamació, l'Autoritat va escindir d'ofici la reclamació en dotze procediments diferents: un per a cada una de les sol·licituds presentades.

1.1 Procediment de tutela de drets número 82/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de rectificació presentada en data 20/05/2022, amb número de registre ID OVT46DS9ML76-1 i GRE 2022-0977953.

1.2 Procediment de tutela de drets número 97/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de rectificació presentada en data 23/05/2022, amb número de registre 360, davant l'EAP Pineda de Mar (GRE 2022-0977959).

1.3 Procediment de tutela de drets número 98/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de supressió presentada en data 16/06/2022, amb número de registre 416, davant l'EAP Pineda de Mar.

1.4 Procediment de tutela de drets número 99/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de supressió presentada en data 16/06/2022, amb número de registre 417, davant l'EAP Pineda de Mar (GRE 2022 – 0992388).

1.5 Procediment de tutela de drets número 100/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de supressió presentada en data 16/06/2022, amb número de registre 418 davant l'EAP Pineda de Mar (GRE 2022-0992391).

1.6 Procediment de tutela de drets número 101/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de supressió presentada en data 16/06/2022, amb número de registre 419, davant l'EAP Pineda de Mar (GRE 2022-0992392)

1.7 Procediment de tutela de drets número 102/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de supressió presentada en data 16/06/2022, amb número de registre 420, davant l'EAP Pineda de Mar (GRE 2022-0992395).

1.8 Procediment de tutela de drets número 103/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de supressió presentada en data 16/06/2022, amb número de registre 421, davant l'EAP Pineda de Mar (GRE 2022-0992396).

- 1.9 Procediment de tutela de drets núm. 104/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de supressió presentada en data 16/06/2022, amb número de registre 422, davant l'EAP Pineda de Mar (GRE 2022 – 0992424).
 - 1.10 Procediment de tutela de drets núm. 105/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret d'accés presentada en data 16/06/2022, amb número de registre d'entrada 423, davant l'EAP Pineda de Mar (GRE 2022-0992425).
 - 1.11 Procediment de tutela de drets núm. 106/2023. Té per objecte la sol·licitud d'exercici del dret de supressió, presentada en data 17/06/2022, amb número de registre d'entrada 428, davant l'EAP Pineda de Mar (GRE 2022-0992427).
 - 1.12 Procediment de tutela de drets núm. 107/2023. Té per objecte l'escrit signat en data 02/03/2023 que s'hauria presentat davant l'EAP Pineda de Mar, així com l'escrit presentat en data 04/07/2023 a l'ICS en què s'exposa la desatenció de l'escrit presentat davant l'EAP Pineda de Mar, en data 02/03/2023.
2. En data 22/09/2023, l'Autoritat va adreçar un escrit a la persona reclamant mitjançant el qual acusava la recepció de la documentació presentada davant l'Autoritat, i se la informava de l'escissió de la seva reclamació en els procediments relacionats a l'antecedent anterior.
 3. La sol·licitud d'exercici del dret de rectificació, de la qual deriva aquest procediment de tutela de drets número 82/2023, es va presentar en data 20/05/2022 per mitjà de l'Oficina Virtual de Tràmits de la Generalitat de Catalunya (OVT). L'objecte de la instància formulada per aquest tràmit és el següent:

“fa 3 mesos que a la meua salut apareixen uns informes que no són meus. ja ho he notificat en varies vegades, he tingut moltes comunicacions per telèfon amb el sem al respecte, he exercit el dret de cancel·lació i rectificació i he parlat amb la regional de girona al respecte i encara no han solventat l'error. sol·licito es rectifiqui aquesta informació el més aviat possible. el motiu de la visita d'urgències al meu domicili va ser un mareig repentí que no em deixa aixecar del terra i no em podia moure, i no crisis d'ansietat com diu a l'informe. el sem em va deixar un paper a casa (que adjunto a continuació) i em va dir que mengés una mica que sinó m'havien d'ingressar perquè estava molt baixa de sucre. insisteixo. sol·licito rectificació d'aquests informes (que són 2 i adjunto també “informes sem erronis” i sol·licito la seva rectificació ja que no són correctes. si us plau donim resposta el més aviat possible perquè porto ja setmanes comunicant aquest error i continuen sense modificar-ho. adjunto els documents erronis que s'han penjat a la meua salut (on apareix el meu nom i adreça (tot i que falta el pis) però el telèfon no és correcte ni els motius de la urgència com acabo de dir, tampoc. així com el paper del sem a domicili.” aquest tràmit es va acompanyar dels arxius intitulats “informe sem2 erroneo 7oct2020.pdf; informe sem1 erroneo 7oct2020.pdf; sem paper casa.pdf”.

Juntament amb la sol·licitud, la persona reclamant aportava una resposta de l'ICS, de data 08/09/2022 (número registre: 0341/461/2022), mitjançant la qual se la informava del següent en relació amb diverses sol·licituds d'exercici de drets: “pel que fa a les sol·licituds de rectificació, us comuniquem que d'acord amb la normativa vigent. Aquesta informació ja us la vàrem facilitar en el nostre escrit del dia 12 de maig de 2022, número

de registre de sortida 0341/302/2022.”

4. En data 28/09/2023, la reclamació es va traslladar a l'ICS per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.
5. En data 05/10/2023, l'ICS va sol·licitar l'ampliació del termini assenyalat a l'antecedent 3r, a l'empara de l'article 32.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC).

En resposta a aquesta petició, l'Autoritat va ampliar el termini atorgat per 7 dies més i ho va notificar a l'entitat reclamada.

6. En data 08/11/2023 l'Autoritat va reiterar a l'ICS el contingut de l'escrit que li havia tramès en data 28/09/2023, especificat a l'antecedent 4t.
7. En data 30/11/2023, l'ICS va formular al·legacions mitjançant les quals, en síntesi, exposava el següent:

“La senyora [reclamant] ha interposat en diferents ocasions i per diferents mitjans, sol·licitud d'exercici de dret de cancel·lació i rectificació de les dades que el SEM havia introduït a raó d'una assistència domiciliària. En data 08/04/2022, de manera presencial, va interposar sol·licitud d'exercici de dret de cancel·lació a l'EAP Pineda de Mar, la qual adjuntem com a annex 1. Per altre banda, el dia 20/05/2022 la reclamant va presentar a la Oficina Virtual de Tràmits de la Generalitat de Catalunya tràmit on demanava la rectificació, tant de dades de contacte com de motius de visita i diagnòstic, presumptament erronis, per part del Servei d'Emergències Mèdiques, adjuntem a continuació imatge extreta de la Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de la Generalitat de Catalunya”. L'objecte de la instància presentada en data 20/07/2022 davant l'OVT és el que es transcriu a l'antecedent 3r.

Juntament al seu escrit, l'ICS aportava una instància referida a l'exercici del dret de supressió presentada per la reclamant davant l'EAP Pineda de Mar, en data 08/04/2022, i que tenia per objecte la supressió de: “els 2 informes del SEM del 07-10-2020 per ser erronis. El motiu de la urgència va ser que em va donar un mareig repentí i vaig caure al terra sense poder moure'm ja que no tenia forces. Aporto el paper del SEM on consta que va ser baixada de sucre. I no ansietat com indiquen els informes, ni tampoc és cert que estigui en estudi per sang a la femta. Sol·licito cancel·lació dels 2 informes SEM (7-10-20).”

En darrer terme, també aportava la resposta de la Responsable de l'Àrea d'Atenció a la Ciutadania de l'ICS, de data 08/09/2022, transcrita parcialment a l'antecedent 3r d'aquesta Resolució, en resposta a diferents drets exercits per la persona reclamant.

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 16 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), regula el dret de rectificació en els termes següents:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la rectificación de los datos personales inexactos que le conciernan. Teniendo en cuenta los fines del tratamiento, el interesado tendrá derecho a que se completen los datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional.”

Per la seva banda, l'article 14 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 de rectificació:

“En ejercer el dret de rectificació reconegut a l'article 16 del Reglament (UE) 2016/679, l'afectat ha d'indicar en la seva sol·licitud a quines dades es refereix i quina correcció s'hi ha de fer. Hi ha d'adjuntar, quan sigui necessari, la documentació justificativa de la inexactitud o el caràcter incomplet de les dades objecte de tractament”.

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.

(...)"

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, a continuació escau analitzar si l'ICS va resoldre i notificar el dret de rectificació exercit per la persona reclamant dins el termini previst per la normativa aplicable, atès que el motiu de la queixa que va iniciar aquest procediment de tutela de drets era el fet de no haver obtingut resposta a la sol·licitud dins del termini establert.

Respecte d'això, consta acreditat que en data 20/05/2022 la persona reclamant va exercir el seu dret de rectificació de les dades personals.

D'acord amb l'article 12.3 de l'RGPD, l'ICS havia de resoldre i notificar la petició d'exercici del dret sol·licitat en el termini màxim d'un mes. Cal tenir en compte que, de conformitat amb l'article 21.3.b de l'LPAC i l'article 41.7 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya (LRJPCAT), el còmput del termini màxim en procediments iniciats a instància de part (com és aquest cas) s'inicia des de la data en què la sol·licitud ha tingut entrada en el registre de l'òrgan competent per tramitar-la. Així mateix, el termini màxim ho és per resoldre i notificar (art. 21 LPAC), de manera que abans de finalitzar aquest termini cal haver notificat la resolució, o si més no poder acreditar l'intent de notificació (art. 40.4 LPAC).

L'ICS ha argumentat que va respondre la sol·licitud de rectificació presentada a l'OVT en data 20/05/2022, per mitjà d'un escrit de la responsable d'atenció a la ciutadania de data 07/09/2022. En aquest escrit s'esmentava el fet que, en data 12/05/2022, l'ICS ja hauria respost la sol·licitud d'exercici del dret de rectificació de la persona reclamant. Tanmateix, la sol·licitud de la qual deriva aquest procediment és posterior al 12/05/2022, per la qual cosa no es pot sostenir que la resposta d'aquesta data respongués la sol·licitud objecte d'aquest procés. En aquest sentit, l'entitat reclamada no ha aportat cap escrit o resposta que acredití que va resoldre la instància en el termini d'un mes previst a la normativa.

En conseqüència, atès que la reclamació es fonamentava en la manca de resposta a la sol·licitud d'exercici del dret de rectificació dins del termini establert legalment, escau declarar que l'ICS va resoldre extemporàniament la sol·licitud presentada per la persona afectada. Això, sens perjudici del que es dirà a continuació quant al fons de la reclamació.

4. Una vegada assentat l'anterior, escau analitzar si, d'acord amb els preceptes transcrits al fonament de dret 2n, escau estimar el dret de la persona interessada a la rectificació de les seves dades personals, en els termes que ho va sol·licitar.

L'article 16 de l'RGPD regula el dret de rectificació com el dret de l'afectat que es modifiquin les dades inexactes o incompletes, per complir el principi d'exactitud regulat a l'article 5.1.d de l'RGPD.

El dret de rectificació és un dret personalíssim i constitueix una de les facultats essencials que integren el dret fonamental a la protecció de dades personals, que l'exercici d'aquest dret garanteix; per això, les limitacions al dret de rectificació han de ser les mínimes. Les causes de denegació del dret de rectificació les trobem a l'article 23 de l'RGPD, que disposa que han d'estar previstes "a través de mesures legislatives" (art. 23.1 RGPD).

Per la seva banda, l'article 14 de l'LOPDGDD exigeix que la sol·licitud de rectificació indiqui clarament a quines dades es refereix i quina correcció s'ha de fer i, també, que vagi acompanyada de l'acreditació de la inexactitud o el caràcter incomplet de les dades objecte de tractament.

En aquest cas, la persona reclamant va exercir el seu dret en relació amb el contingut que professionals mèdics havien introduït a dos informes d'atenció d'urgències. Sobre això, indicava que el motiu de la urgència no va ser una crisi d'ansietat, sinó un "mareig repentí", i que tampoc se li estava fent cap "estudi per sang a la femta". Tanmateix, no aportava cap document que permetés acreditar el caràcter suposadament erroni de les dades.

En la resposta de l'ICS de data 08/09/2022, es va desestimar el dret de rectificació de la persona reclamant atès que la interessada no havia aportat cap informació que permetés acreditar una errada.

Escau palesar que els informes mèdics s'emeten de conformitat amb el criteri del professional que atén la persona usuària. Per aquest motiu, la rectificació d'aquesta informació només és possible quan s'acredita una errada en el contingut. En aquest sentit, la sentència de l'Audiència Nacional de data 27/11/2020 (número recurs 1912/2019) va desestimar el recurs contenciós administratiu interposat per un ciutadà contra una resolució d'arxivament de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD), que versava sobre la desestimació d'una sol·licitud de rectificació de diagnòstics mèdics que constaven a la història clínica, amb base als preceptes de l'RGPD i de l'LOPDGDD citats.

En definitiva, i des de l'òptica del dret de rectificació, escau desestimar la reclamació quant al seu fons, atès que la persona sol·licitant no acreditava l'errada de cap informació.

Tot això, sens perjudici que la persona reclamant pugui tornar a exercir el seu dret de rectificació davant el responsable del tractament de les dades personals controvertides i aporti la documentació que acrediti l'errada en la informació.

Resolució

Per tot això, resolc:

1. Estimar parcialment la reclamació de tutela de drets contra l'Institut Català de la Salut, atès que no va respondre la sol·licitud de rectificació en el termini legalment establert. Quant al fons, no escau requerir la rectificació sol·licitada, atès que no es compleixen els requisits exigits i valorats al fonament de dret 4t.
2. Notificar aquesta resolució a l'Institut Català de la Salut i a la persona reclamant.
3. 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