

## Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 107/2023, 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 cada una de les sol·licituds presentades.

- a. 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
- b. 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).
- c. 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.
- d. 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).
- e. 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).
- f. 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).
- g. 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).
- h. 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).

- i. Procediment de tutela de drets número 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).
  - j. 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).
  - k. 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).
  - l. **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 exposava la desatenció de l'escrit presentat davant l'EAP Pineda de Mar, en data 02/03/2023.**
2. La instància que la persona reclamant va presentar davant l'EAP Pineda de Mar, en data 02/03/2023, tenia per objecte el següent:

“SOL·LICITO:

- 2.1 Es revisi la meua història clínica i la de la meua filla detalladament, els missatges a E-consulta de la Meua Salut, les proves i anàlisis, i es procedeixi a suprimir/rectificar, en lo possible, les dades incorrectes, les dades que no procedeixen, les valoracions subjectives i especialment que estan vinculades a la vida personal del pacient, i se m'entregui còpia de les històries clíniques modificades.
- 2.2 Informe del metge que certifiqui que el 2020 no havia patit cap diagnòstic d'ansietat i un informe conforme no estava en estudi per sang a la femta perquè el SEM pugui fer la rectificació dels informes.
- 2.3 Conèixer, si és possible, la identitat i en tot cas el càrrec o categoria de les persones que han accedit a la meua història clínica i de la meua filla, indicat la data, motiu, etc.
- 2.4 Conèixer, si és possible, si s'han tractat dades personals i de salut tant meues com de la meua filla i conèixer quines dades són i els destinataris.
- 2.5 Facin les gestions pertinents a fi d'averiguar, a través d'òrgans o autoritats competents i es cau, què ha pogut passar i perquè aquestes situacions no tornin a passar.
- 2.6 Una compensació econòmica perquè considero s'han vulnerat els drets en relació a la salut i l'atenció primària tant meus, com de la meua filla, menor d'edat, amb les conseqüències que això ha tingut.”

L'esmentat escrit també indicava que els diagnòstics que s'especifiquen tot seguit no són correctes. De la història clínica de la reclamant:

- Història de trastorn mental (28/10/2019; 27/09/2019). Demana la supressió de la informació de data 27/09/2019.
- Trastorn de conducta (27/05/2022; 11/08/2021; 07/11/2019; 29/10/2019; 28/10/2019; 03/10/2019). Demana la supressió de la informació de data 03/10/2019.
- Ansietat (22/11/2021; 31/01/2020; 17/01/2020; 20/12/2019; 18/12/2019).

- Depressió (03/02/2020; 27/11/2019; 25/11/2019; 20/11/2019; 18/11/2019; 23/10/2019; 03/10/2019; 30/09/2019; 27/09/2019; 24/09/2019; 23/09/2019; 13/09/2019; 09/08/2019; 22/07/2019; 18/07/2018). Demana la supressió del diagnòstic de data 25/11/2019.
- Informes del SEM de data 07/10/2020.
- Alta per incompareixença (18/11/2019).
- Diagnòstic "fumador" que apareix a la Meva Salut i a la història clínica com a "Síndrome dependència al tabac" (27/09/2019).
- Hidrosadenitis (18/10/2018). En demana la rectificació o l'eliminació.
- Pla DIU Coure (30/05/2018).
- Sospita de malaltia de transmissió sexual (01/10/2013).
- Informació de data 18/07/2005.

De la història clínica de la seva filla:

- Informacions incloses en data 18/02/2021, referents a l'alimentació de la menor.
- Diagnòstic referit a trastorn de conducta (25/08/2021, 17/12/2020, 10/03/2020). En demana la supressió.
- Visita d'un pediatra determinat (07/12/2020). Demana la supressió de la informació referida a la visita d'un pediatra.
- Informació de data 21/01/2020. Demana l'eliminació d'informació.
- Informacions de dates 10/03/2020 i 12/04/2019.
- Informació de data 19/12/2016, referida a "ceguesa". En demana la supressió.
- Informació de data 14/06/2016 i de data 08/10/2015. En demana la supressió.
- Informació de data 24/09/2015.
- Informació de data 18/06/2015. En demana la supressió.
- Informació de data 15/06/2015. Demana la supressió de tota la informació d'aquesta data, ja que "s'han fet valoracions subjectives que no són certes ni pertoenen."
- Informació de data 31/03/2015 i de data 01/10/2014. En demana la supressió.
- Informació de data 30/09/2014. En demana la supressió o la rectificació.
- Informació de data 10/01/2014. En demana la rectificació.

Juntament amb la sol·licitud, la persona reclamant aportava la instància que va presentar en data 04/07/2023 a l'EAP Pineda de Mar, mitjançant la qual adjuntava la reclamació de data 02/03/2023 i posava de manifest el següent:

“En data 02/03/2023 vaig fer entrega en persona d'una reclamació (8 pàgines en total) a l'Ambulatori de Pineda de Mar. Les persones afectades som jo i la meua filla (...). M'han confirmat que la Direcció d'Atenció Primària de l'ICS de Girona estava gestionant el meu expedient. No obstant, ahir vaig trucar i em van dir que és l'Ambulatori de Pineda de Mar qui ho ha de resoldre. La qüestió és que han passat 4 mesos i encara no he rebut les històries clíniques amb els canvis redactats ni he rebut resposta de la meua redacció en la qual s'han vist afectats greument els meus drets com a pacient i els de la meua filla. Sol·licito es facin els tràmits oportuns a fi d'agilitzar la reclamació i sem doni resposta al respecte. Gràcies.”

Així mateix, també adjuntava un escrit de l'ICS de data 08/09/2022 (núm. registre: 0341/461/2022), en resposta a diverses sol·licituds d'exercici de drets presentades per la reclamant. Mitjançant aquesta resposta, se la informava del següent (la negreta és de l'Autoritat):

“Pel que fa a les sol·licituds de rectificació, us comuniquem que d'acord amb la normativa vigent les dades de salut només es poden rectificar quan es pot comprovar fefaentment l'error, aportant els informes acreditatius de l'error i/o que el professional que ha fet el diagnòstic pugui comprovar l'error del diagnòstic recolzat amb visita i proves mèdiques si s'escau. (...) Pel que fa a les diferents peticions de cancel·lació de dades de la història clínica, us comuniquem que les dades de la història clínica no es poden cancel·lar si no han transcorregut els terminis mínims de conservació de la documentació clínica (...) **És important, tenir present que actualment totes les dades de vostè i de la seva filla estan actualitzades i són correctes. (...).**”

3. En data 28/09/2023, l'Autoritat va requerir a la persona reclamant l'esmena de la seva reclamació, d'acord amb l'article 5.4 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LPAC), que exigeix que quan s'actui en nom d'una altra persona, com és el cas, cal acreditar-ne la representació.
4. En data 29/09/2023, la part reclamant va acreditar la representació de la seva filla i va afegir el següent:

“Que a més d'aparèixer informacions a la meua història clínica que no són correctes, n'hi ha d'altres que no apareixen: - A finals de l'any 2008 vaig acudir a urgències a l'Ambulatori de Pineda de Mar sobre les 9h del matí perquè el dia anterior a la nit de sobte em feia molt de mal a l'empassar i de sobte i seguidament i em va sangrar l'oïda i sentia molt de dolor (se'm va trencar el timpà i aleshores vaig tindre pèrdua permanent d'audició en aquesta oïda) i al dia següent al matí quan em vaig llevar em feia molt de mal l'ull esquerra també, no veia res i tenia una taca blanca a mig de l'ull que em va durar un temps (vaig tindre una queratitis i gairebé un glaucoma). Tot i que vaig acudir a medicina privada després tant per l'oïda com per l'ull i vaig prendre medicació per ambdues coses, vaig acudir a urgències a l'ambulatori de Pineda de Mar el primer dia i aquesta informació no hi apareix a la meua història clínica. – Al 2019 vaig acudir a urgències per un mal de panxa repentí i molt fort. Tampoc apareix

aquesta informació. – I entre 2018 i 2019 vaig acudir també per un dolor molt fort durant dos dies a la part dreta del ventre i aquestes informacions tampoc apareixen a la meua història clínica. – En quant a la informació que apareix el 31/07/2003 no és correcte, no és meua aquesta informació. Jo no em vaig visitar per pèrdua de pes, el pes que hi apareix era habitual en mi.”

5. En data 05/10/2023, la reclamació es va traslladar a l'ICS per tal que en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.

6. En data 06/10/2023, l'ICS va sol·licitar l'ampliació del termini assenyalat a l'antecedent anterior, a l'empara de l'article 32.1 de l'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.

7. En data 15/11/2023, l'ICS va formular al·legacions mitjançant un escrit signat en data 11/11/2023, en el qual en síntesi exposava el següent:

“en data 02/03/2023 la senyora [reclamant] va entregar un escrit a la Direcció de l'Equip d'Atenció Primària de Pineda de Mar on reclamava novament poder exercir uns drets ARSOPOL. Aquest escrit va ser tractat en el seu conjunt per la Direcció d'Atenció Primària (DAP) Girona, admissió i gestió comunicada per correu electrònic a la senyora en data 25/4/2023 des d'Atenció al Ciutadà de la Regió Sanitària (RS) Girona.

Atenent la petició de la senyora [reclamant], que reclama novament en instància presentada a l'ICS (Número 0341/1729/2023), en tant que no aportava nova informació o no havien transcorregut els terminis establerts, **en data 6/7/2023 i núm. de registre de sortida 446, es comunica per part de DAP Girona la desestimació de les sol·licituds**, citant la resposta anterior donada per la Responsable d'Atenció a la Ciutadania, Sra. (...), amb número de registre de sortida 461 i data de 8 de setembre de 2022, i les respostes de la DAP Girona, amb números de registre de sortida 551 i 552 i data 21 de juliol de 2022.”

Entre d'altres documents, l'escrit de l'ICS s'acompanyava dels següents:

7.1 Carta núm. de registre de sortida 446 DAP Girona, de data 06/07/2023 (la negreta és de l'Autoritat):

“Senyora, en relació amb l'escrit presentat al Centre d'Atenció Primària de Pineda de Mar, relatiu a una petició de dret de cancel·lació de diagnòstics, informem, que aquesta petició va ser contestada en la carta de resposta feta per la responsable d'atenció a la ciutadania, Sra. (...), amb número de registre de sortida 461 i data de 8 de setembre de 2022. Que referent a la petició de **rectificació de dades del vostre historial i de la vostra filla, es comunica que d'acord amb la normativa vigent de les dades de salut només es poden rectificar quan es pot comprovar fefaentment l'error, aportant els informes acreditatius de l'error** i/o que el professional que ha fet el diagnòstic pugui comprovar l'error del diagnòstic recolzat amb visita i proves mèdiques si s'escau. Aquesta informació es va facilitar en la carta de resposta esmentada anteriorment, amb número de registre de sortida 461 i data de 8 de setembre de 2022.

Pel que fa a les diferents peticions de cancel·lació de dades del vostre historial i de la vostra filla, es comunica que les dades de la història clínica **no es poden cancel·lar si no han transcorregut els terminis mínims de conservació de la documentació** establerts a l'article 12 de la Llei 21/2000, de 20 de desembre, sobre els drets d'informació pel que fa a la salut i a l'autonomia del pacient i la documentació clínica, i la normativa que la desenvolupa, sense perjudici dels terminis de conservació que es poden derivar d'una altra normativa legal. Com a referència el termini per realitzar la supressió és de 15 anys. Transcorreguts aquests terminis, les dades que es cancel·lin es conservaran bloquejades als efectes d'impedir el seu tractament (...). Aquesta informació es va facilitar en la carta de resposta esmentada anteriorment, amb número de registre de sortida 461 i data de 8 de setembre de 2022. Pel que fa a la sol·licitud de l'exercici del dret d'accés-traçabilitat a les dades de caràcter personal, **us vàrem donar resposta per carta des de la Direcció d'Atenció Primària Girona amb registres de sortida 551 i 552, a 21 de juliol de 2022.**"

7.2 Carta núm. de registre de sortida 461 de la responsable d'atenció a la ciutadania. El contingut d'aquesta carta és el transcrit parcialment al punt 7.1.

7.3 Carta núm. de registre de sortida 551 DAP Girona, de data 21/07/2022. Té el següent objecte:

"hem rebut en data 11 de juliol de 2022 i amb número de registre d'entrada 492 la vostra sol·licitud de l'exercici del dret d'accés-traçabilitat a les dades de caràcter personal que consten en fitxers dels quals és titular l'Institut Català de la Salut. Un cop s'ha examinat l'esmentada sol·licitud s'ha observat que no reuneix els requisits d'admissibilitat indicats a l'article 25 de l'RD 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el reglament de desenvolupament de la llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. Concretament s'observa que la sol·licitud formulada no conté: El període concret a revisar. Cal especificar el període concret o períodes concrets. Aquest període no ha de ser superior a dos anys i a comptar enrere des del dia del registre de la sol·licitud."

En darrer terme, l'escrit informava la persona sol·licitant que, si no esmenava la seva sol·licitud, en el termini de 10 dies hàbils s'entendria que desistia de la seva sol·licitud, de conformitat amb l'article 68 de l'LPAC.

7.4 Carta núm. de registre de sortida 552 DAP Girona, de data 21/07/2022. En relació amb la instància presentada en data 11/07/2022 per la reclamant (núm. registre entrada 494), l'ICS reiterava la necessitat d'esmenar l'objecte de la sol·licitud d'accés, en els termes esmentats al punt 7.3.

7.5 Correu electrònic enviat des de l'adreça <atencioalciutada.rsgir@catsalut.cat> a la persona reclamant, en data 25/04/2023. Per mitjà d'aquest correu, se la informava que el CAP Pineda de Mar havia adreçat la seva reclamació a la Direcció d'Atenció Primària de l'ICS Girona, qui està gestionant el seu expedient.

7.6 Queixa presentada per la reclamant a l'Oficina Virtual de Tràmits de la Generalitat, en data 03/07/2023. Per mitjà d'aquesta instància posa de manifest que, després de quatre mesos, no ha rebut resposta a la reclamació presentada al març de 2023 davant l'EAP

Pineda de Mar.

7.7 Carta de comunicació de resposta núm. de registre de sortida 531 DAP Girona, de data 27/08/2023.

“En resposta al vostre escrit presentat a través de la bústia d’Atenció al Ciutadà de la Regió Sanitària CatSalut a Girona en data 23 d’agost i que ens ha tramès a la Direcció d’Atenció Primària Girona (DAP), en què feu referència al fet de no haver rebut resposta de la reclamació presentada en el Centre d’Atenció Primària (CAP) de Pineda de Mar el 2 de març de 2023, us informo,

Que, d’acord amb la revisió del vostre cas, he comprovat que se us va donar resposta en diverses ocasions i a través dels diferents mitjans utilitzats per atendre la vostra sol·licitud. Així mateix, tinc constància que des d’aquesta DAP us hem enviat un escrit en data 6 de juliol de 2023 en resposta al vostre formulari de queixa presentat a través de l’Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de la Generalitat de Catalunya i que vós heu acceptat amb acusament de rebuda notificat per Correos en data 11 de juliol de 2023.

La Carta de drets i deures de la ciutadania en relació amb la salut i l’atenció sanitària preveu en el seu punt 3.2.1 el deure d’utilitzar de manera responsable les instal·lacions i els serveis sanitaris, així mateix, preveu que l’ús dels serveis d’atenció contribueixen a la sostenibilitat i l’eficiència dels sistemes sanitaris. L’excés en la seva utilització, sense justificació, dificulta o col·lapsa innecessàriament el funcionament dels serveis.”

### 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.”

Al seu torn, l'article 16 de l'RGPD preveu el dret de rectificació en els termes següents:

“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”.

I, sobre el dret de supressió, l'article 17 de l'RGPD estableix que:

“1. El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la supresión de los datos personales que le conciernan, el cual estará obligado a suprimir sin dilación indebida los datos personales cuando concurra alguna de las circunstancias siguientes:

- a) Los datos personales ya no sean necesarios en relación con los fines para los que fueron recogidos o tratados de otro modo;
- b) El interesado retire el consentimiento en que se basa el tratamiento de conformidad con el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), y este no se base en otro fundamento jurídico;
- c) El interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 1, y no prevalezcan otros motivos legítimos para el tratamiento, o el interesado se oponga al tratamiento con arreglo al artículo 21, apartado 2;
- d) Los datos personales hayan sido tratados ilícitamente;
- e) Los datos personales deban suprimirse para el cumplimiento de una obligación legal establecida en el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento;
- f) Los datos personales se hayan obtenido en relación con la oferta de servicios de la sociedad de la información mencionados en el artículo 8, apartado 1.

2. Cuando haya hecho públicos los datos personales y esté obligado, en virtud de lo dispuesto en el apartado 1, a suprimir dichos datos, el responsable del tratamiento,



teniendo en cuenta la tecnología disponible y el coste de su aplicación, adoptará medidas razonables, incluidas medidas técnicas, con miras a informar a los responsables que estén tratando los datos personales de la solicitud del interesado de supresión de cualquier enlace a esos datos personales, o cualquier copia o réplica de los mismos.

3. Los apartados 1 y 2 no se aplicarán cuando el tratamiento sea necesario:

- a) para ejercer el derecho a la libertad de expresión e información;
- b) para el cumplimiento de una obligación legal que requiera el tratamiento de datos impuesta por el Derecho de la Unión o de los Estados miembros que se aplique al responsable del tratamiento, o para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable.
- c) por razones de interés público en el ámbito de la salud pública de conformidad con el artículo 9, apartado 2, letras h) e i), y apartado 3;
- d) con fines de archivo en interés público, fines de investigación científica o histórica o fines estadísticos, e conformidad con el artículo 89, apartado 1, en la medida en que el derecho indicado en el apartado 1, pudiera hacer imposible u obstaculizar gravemente el logro de los objetivos de dicho tratamiento, o
- e) para la formulación, el ejercicio o la defensa de reclamaciones.”

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 (la negreta és de l'Autoritat):

“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, els articles 13, 14 i 15 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals (LOPDGDD), regulen, respectivament, els drets d'accés, rectificació i supressió.

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 la sol·licitud de drets presentada per la persona reclamant dins el termini previst per la normativa aplicable, ja que precisament el motiu de la queixa que va iniciar aquest procediment de tutela de drets era el fet de no haver obtingut resposta dins del termini establert.

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 a comptar des de la data de recepció de la sol·licitud, és a dir com a màxim el 02/04/2023. 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 va tenir entrada en el registre de l'òrgan competent. 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 no ha acreditat que hagi respost la sol·licitud d'accés exercida per la persona reclamant, en el termini d'un mes (prorrogable dos mesos més). Tanmateix, sí que ha acreditat que ha respost a la reclamant en data 06/07/2023 (núm. registre 446), per mitjà d'un ofici en què se'n desestimaven les pretensions (antecedent 7.1).

En conseqüència, atès que la reclamació es fonamentava en la manca de resposta a la sol·licitud d'exercici de drets, escau declarar que l'ICS no va resoldre i notificar en forma i termini la instància presentada per la persona afectada.

4. Una vegada assentat l'anterior, escau analitzar el fons de la reclamació.

Com a punt de partida, escau palesar que l'escrit signat en data 02/03/2023 té per objecte diferents pretensions i que, algunes d'elles, resten fora de l'àmbit competencial d'aquesta Autoritat. Per aquest motiu, en aquest procediment de tutela de drets no s'analitzarà l'eventual responsabilitat de l'ICS per una possible prestació deficient del servei d'atenció primària. Ni, tampoc, la petició d'emissió d'un informe mèdic –per part d'un professional que no s'identifica– que certifiqui que en data 2020 la reclamant no “havia patit cap diagnòstic d'ansietat” i que no “estava en estudi per sang a la femta.” Així mateix, no s'avaluarà si la reclamant té dret a obtenir una indemnització per l'eventual vulneració

dels “drets en relació a la salut i l’atenció primària,” ni si l’ICS ha fet “les gestions pertinents a fi d’averiguar, a través d’organismes o autoritats competents si escau, què ha pogut passar.”

#### 4.1 Sobre l’exercici dels drets de rectificació i supressió

L’escrit de data 02/03/2023, presentat per la reclamant a l’EAP Pineda de Mar, fa referència a diferents diagnòstics mèdics (antecedent 2n) que la persona reclamant qualifica d’incorrectes. En relació amb alguns d’aquests diagnòstics, la reclamant demanava a l’ICS que els suprimís i/o rectificqués. Tanmateix, aquesta Autoritat ha pogut constatar que les informacions referides a la seva història clínica, de les dates que especifica, han estat objecte de diferents sol·licituds d’exercici de drets, presentades per la reclamant amb anterioritat davant l’ICS, i en relació amb les quals ja va iniciar els pertinents procediments de tutela de drets. En concret, aquesta Autoritat ha tramitat els procediments de tutela de drets número 82/2023, 97/2023, 98/2023, 99/2023, 100/2023, 102/2023, 103/2023 i 106/2023.

Per tant, la presentació de l’escrit 02/03/2023, pel que fa la inexactitud de diagnòstics mèdics de la seva història clínica, constitueix una queixa per la desatenció de sol·licituds d’exercici de drets anteriors. De fet, a data d’aquesta resolució, alguns dels diagnòstics que s’esmenten a l’escrit de data 02/03/2023 han estat suprimits per l’ICS, en el marc dels procediments de tutela de drets iniciats per aquesta Autoritat (p. Ex. diagnòstic “fumador” o “sospita de malaltia de transmissió sexual”). En canvi, d’altres procediments de tutela de drets, també instats per la reclamant, s’han resolt desfavorablement i l’Autoritat ha considerat que no era procedent suprimir o rectificar la informació; i això en funció del cas, bé sigui perquè no havia transcorregut el termini legalment previst o perquè no s’aportava informació que acredités l’errada (p. ex. resolució de la PT núm. 102/2023).

En aquest punt, escau recordar que l’article 12.5 de l’RGPD preveu la possibilitat que el responsable del tractament no respongui sol·licituds infundades o excessives. En conseqüència, el fet de presentar reiterades sol·licituds amb el mateix objecte podria justificar que el responsable no donés resposta als drets exercits.

Pel que fa a les sol·licituds de supressió i rectificació d’informacions que consten a la història clínica de la seva filla (antecedent 2n), escau assenyalar que l’ICS va desestimar aquest dret per mitjà de la resposta de data 06/07/2023 (núm. registre 446). En aquesta resposta, indicava que no havien transcorregut els terminis mínims de conservació que marca la normativa, i que tampoc s’acreditava l’errada de la informació que era objecte del dret de rectificació.

En relació amb l’anterior, escau assenyalar que el dret de supressió (art. 17 RGPD) es configura com el dret de l’afectat a obtenir del responsable del tractament la supressió de les dades personals que l’afecten. Aquest dret és personalíssim i constitueix una de les facultats essencials que integren el dret fonamental a la protecció de dades personals. En aquest cas, les dades que són objecte del dret de supressió es refereixen a informació clínica, per la qual cosa escau fer referència a la normativa sanitària que és d’aplicació.

Així, els apartats quart i sisè de l’article 12 de la Llei 12/2000, del 29 de desembre, sobre els drets d’informació concernent la salut i l’autonomia del pacient, i la documentació

clínica, en la seva redacció modificada per la Llei 16/2010, del 3 de juny, de modificació de la Llei 21/2000, estableixen el següent:

“4. De la història clínica s’ha de conservar, juntament amb les dades d’identificació de cada pacient, com a mínim durant quinze anys des de la data d’alta de cada procés assistencial, la documentació següent:

- a) Els fulls de consentiment informat.
- b) Els informes d’alta.
- c) Els informes quirúrgics i el registre de part.
- d) Les dades relatives a l’anestèsia.
- e) Els informes d’exploracions complementàries.
- f) Els informes de necròpsia.
- g) Els informes d’anatomia patològica.

6. La documentació que integra la història clínica no esmentada per l’apartat 4 es pot destruir un cop hagin transcorregut cinc anys des de la data d’alta de cada procés assistencial.”

Per la seva banda, el dret de rectificació exigeix que s’acrediti una errada en la informació que n’és objecte (article 16 RGPD), en connexió amb el principi d’exactitud de les dades.

En relació amb aquesta regulació, l’ICS ha argumentat que escau conservar la informació clínica de la filla de la reclamant. En aquestes circumstàncies, cal tenir present que la legislació sanitària preveu un termini de conservació de quinze anys, pel que fa a la informació prevista a l’article 12 de la Llei 21/2000, i de cinc anys per a la resta. Quant a això, aquesta Autoritat respecta el criteri mèdic professional que considera oportú la conservació d’aquesta informació, en connexió amb la legislació sanitària.

Així mateix, l’entitat reclamada també ha indicat que el dret de rectificació exercit en relació amb informacions que consten a la història clínica de la denunciante no s’ha acompanyat de la documentació que acrediti l’errada. Així, en no poder comprovar fefaentment l’error, va desestimar aquesta pretensió.

Dit això, la reclamant, sol·licitava una revisió genèrica de les informacions que contenen la seva història clínica i la de la seva filla (anecedent 2.1) i que se li enviessin les històries clíniques modificades. Aquesta pretensió no pot reeixir, pel seu caràcter indeterminat i genèric.

Tot això sens perjudici que, en relació amb els diagnòstics mèdics concrets de la seva història clínica o de la història de la seva filla, que no han estat objecte de procediment de tutela de drets davant d’aquesta Autoritat, pugui presentar una sol·licitud davant del responsable del tractament.

En darrer terme, respecte de l’escrit que la persona reclamant va presentar en data 29/09/2023 (anecedent 5è), per mitjà del qual posa de manifest la necessitat de rectificar més dades de la seva història clínica referides als anys 2003 i 2008, aquesta Autoritat no és la responsable d’aquesta informació. Per això, escau assenyalar que cal que la reclamant presenti la corresponent sol·licitud davant del responsable del tractament, acompanyada de la informació que acrediti l’errada. I, pel que fa la presumpta inexistència d’informació que hauria de constar a la història clínica de la seva filla,

l'Autoritat ja n'està tramitant la fase d'informació prèvia, arran de la IP núm. 692/2023 presentada per la reclamant davant l'Autoritat.

#### 4.2 Sobre l'exercici de drets en relació amb la informació exposada a "La Meva Salut"

Tal com s'exposa a l'apartat 2.1 dels antecedents, la pretensió de la reclamant també incloïa la revisió de la informació referida a la seva persona, i a la seva filla, inclosa a la plataforma La Meva Salut (LMS).

Respecte d'això, si la persona reclamant vol exercir els seus drets de protecció de dades per presumptes informacions incorrectes, contingudes a la carpeta virtual LMS, cal que ho faci davant del responsable del tractament que, en aquest cas, no és l'ICS sinó el Departament de Salut. En aquest sentit, l'article 16.1 de la Llei 32/2010 disposa que, abans d'interposar una reclamació de tutela de drets, resulta obligat acreditar que s'ha exercit el dret davant el responsable del tractament, d'acord amb els requisits que preveu l'article 25.1 del Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter persona. I, en aquest cas, la reclamant no va exercir el seu dret davant el Departament esmentat.

En aquestes circumstàncies, ni l'RGPD ni l'LOPDGDD preveuen l'obligació de les entitats d'atendre les sol·licituds d'exercici de drets que tenen per objecte dades de les quals no en són responsables, com és aquest cas. Per l'exposat, la pretensió de la reclamant d'exercir els seus drets respecte d'informació de la qual l'ICS no n'és responsable no pot reeixir.

En qualsevol cas, la reclamant pot presentar una sol·licitud d'exercici de drets davant el Departament esmentat i sol·licitar la supressió o la rectificació de la informació que consideri.

#### 4.3 Sobre l'exercici del dret d'accés

L'escrit de data 02/03/2022 demanava saber "la identitat i en tot cas el càrrec o categoria de les persones que han accedit a la meva història clínica i de la meva filla, indicant la data, motiu, etc." i "conèixer si és possible si s'han tractat dades personals i de salut tant meves com de la meva filla."

En relació amb això, l'escrit de l'ICS de data 06/07/2023 remetia a dos escrits de la DAP Girona (referències núm. 551 i 552), notificats a la persona reclamant en resposta a dues sol·licituds d'accés que va presentar en data 11/07/2022. Aquests escrits instaven la persona sol·licitant –aquí reclamant– a concretar els períodes sobre els quals necessitava obtenir informació i li comunicaven que, d'acord amb l'article 25 de l'RD 1720/2007, només pot demanar dades personals referides a un període de dos anys.

Aquesta Autoritat no comparteix l'afirmació de l'ICS d'acord amb la qual l'article 25 de l'RD 1720/2007 només permet l'obtenció de dades personals referides a un període de dos anys. De fet, aquesta informació no és certa ja que l'esmentat precepte no conté cap regulació referida al període sobre el qual les persones interessades poden exercir els seus drets.

En relació amb l'anterior, l'article 103.4 de l'RD 1720/2007, sota l'epígraf "Registro de accesos" estableix que, el període mínim de conservació de les dades registrades serà de dos anys. D'acord amb aquesta regulació, el responsable del tractament ha de conservar la informació sobre els registres d'accessos, com a mínim, durant dos anys. Tanmateix, res obsta a què les persones interessades puguin presentar sol·licituds d'exercici de drets que facin referència a un període temporal més ampli, atès que la previsió de l'article 103.4 té caràcter de mínims i no condiciona el dret d'accés, en els termes previstos per l'article 15 RGPD.

Dit això, aquesta Autoritat no pot ignorar que l'ICS va requerir a la reclamant que concretés el període sobre el qual demanava informació, en relació amb dues sol·licituds d'accés presentades en data 11/07/2022. L'objectiu d'aquest requeriment era concretar l'abast de la sol·licitud i poder satisfer el seu dret, amb l'avertiment que, si no hi responia, se la tindria per desistida d'aquests procediments.

Pel que aquí interessa, és cert que l'ICS no va requerir l'esmena de la sol·licitud que va presentar la reclamant en data 02/03/2023, davant l'EAP Pineda de Mar. Tanmateix, en la seva resposta de data 06/07/2023 es remet al contingut dels oficis esmentats als antecedents 7.3 i 7.4, que preveuen la necessitat de concretar els períodes sobre els quals es demana informació. I, en relació amb això, no consta que la persona reclamant hagi concretat l'abast de la seva sol·licitud amb posterioritat, tal com li demanava l'ICS.

En aquest punt, escau fer avinent que l'article 66 de l'LPAC disposa que les sol·licituds d'inici de procediment a instància d'interessat han d'indicar l'objecte de la sol·licitud amb tota claredat. En connexió amb aquest precepte, l'article 18 de l'LPAC també preveu l'obligació de col·laborar amb l'Administració, aportant la informació requerida per exercir les seves competències.

Per tant, el fet que la reclamant no hagi concretat l'abast de la seva sol·licitud, ni hagi indicat el període en relació amb el qual demanava informació, impedeix considerar que l'ICS ha desatès el seu dret. Així doncs, aquesta Autoritat no pot exigir a l'entitat reclamada que faciliti una informació que no és ni concreta, ni precisa. Tot això, sens perjudici que la reclamant pugui presentar novament una sol·licitud d'accés davant el responsable del tractament, en què indiqui amb claredat el seu objecte.

En definitiva, és procedent desestimar aquesta reclamació de tutela del dret d'accés, quant al fons.

## **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 d'exercici de drets en el termini legalment establert. Quant al fons, no escau requerir cap actuació, de conformitat amb els arguments esgrimits al fonament de dret 4t.
2. Notificar aquesta resolució a l'Institut Català de la Salut i a la reclamant.

3. Ordenar que aquesta resolució es publiqui 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 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 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