

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 125/2023, instat contra la Fundació Hospital de Sant Pau i Santa Tecla.

Antecedents

1. En data 23/10/2023, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades un escrit del senyor (...) (d'ara endavant, el reclamant), de reclamació per la presumpta desatenció del dret d'accés a les seves dades personals que havia exercit prèviament davant la Fundació Hospital de Sant Pau i Santa Tecla (d'ara endavant, la Fundació). En aquest escrit, el reclamant es queixava perquè l'entitat no havia respost la seva sol·licitud d'exercici del dret d'accés.

Juntament amb aquest escrit, la persona reclamant aportava la documentació següent:

— Còpia del missatge electrònic tramès pel reclamant el dia 24/08/2023 a l'adreça xarxa@xarxatecla.cat. Aquest missatge contenia un arxiu PDF adjunt anomenat "Santa Tecla."

— Escrit en què el reclamant, entre altres coses, sol·licita accedir a la "totalitat de l'historial mèdic i administratiu del qual disposeu des de l'any 2015 fins avui." En el mateix escrit concretava el contingut de les dades en relació amb les quals demanava exercir el dret d'accés.

2. En data 08/11/2023, la reclamació es va traslladar a l'entitat reclamada, perquè en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.

3. En data 16/11/2023, la Fundació va formular al·legacions mitjançant un escrit en el qual, en síntesi, exposava el següent:

— Que "(...) a les nostres entitats distingim dos àmbits diferents dins del dret d'accés: el que és pròpiament la sol·licitud d'exercici del dret d'accés, del que és una mera sol·licitud de documentació. Quan els pacients només volen accedir a còpies d'informes, resultats de proves mèdiques, etc., presenten una sol·licitud de documentació, en aquest cas la resposta a aquesta sol·licitud la poden fer els treballadors que disposen al programa informàtic de perfil administratiu, i que es troben als serveis de documentació per la realització d'aquestes tasques; mentre que si la persona interessada vol còpia de tota la història clínica, o conèixer si s'han produït accessos indeguts al seu expedient, es vehicula mitjançant una sol·licitud d'accés, que resol la Delegada de protecció de dades, assistida, si escau, pels professionals sanitaris oportuns (...)."

— Que "(...) aquest pacient no ha presentat cap sol·licitud d'accés com a tal (...)."

— Que "No consta als nostres registres cap altra sol·licitud d'accés [es refereix a una sol·licitud anterior ja resolta], ni cap reclamació del pacient dirigida a la Delegada de protecció de dades, ni cap queixa formal al respecte dirigida a cap de les entitats que formen part de la Xarxa Sanitària i Social Santa Tecla."

- Que “El correu electrònic que adjunta la persona [reclamant], enviat al correu institucional genèric de l’entitat (xarxa@xarxatecla.cat), no es pot entendre com la presentació formal de cap sol·licitud, ja que no es traca d’un mitjà prou robust, fiable, ni segur per certificar el correcte enviament ni recepció del contingut del correu al seu destinatari, més encara si no va rebre cap resposta al respecte conforme es donava trasllat del seu correu a l’òrgan competent o sobre el registre de la seva petició i l’inici de la tramitació de la mateixa. Per tant, no es pot entendre que la persona [reclamant] hagi formalitzat aquesta sol·licitud d’accés adequadament (...).”
- Que “no es pot considerar suficient l’enviament d’un correu electrònic a una adreça genèrica per iniciar la tramitació d’un procediment formal d’exercici del dret d’accés, menys encara sense complir els requisits mínims d’identificació per poder-lo formalitzar, ja que dels documents aportats (...) [amb la denúncia] no s’aprecia que a aquest correu electrònic la persona interessada hagi adjuntat cap mitjà d’identificació (...).”
- Que “La informació sobre el procediment a seguir (...) es troben en obert i accessibles a la pàgina web de totes les entitats de la Xarxa. Concretament, en el cas de l’Hospital Santa Tecla és pot accedir des del següent enllaç: <https://www.fundaciohospitalsantatecla.cat/es/politica-de-privacitat> (...), on es pot consultar l’adreça de correu electrònic directa de la Delegada de protecció de dades de l’entitat (protecciodades@xarxatecla.cat).”
- Que “(...) un cop rebuda la notificació de la denúncia, i havent pogut accedir al contingut de l’escrit enviat electrònicament a l’adreça genèrica xarxa@xarxatecla.cat, del qual no en teníem constància, s’ha procedit a registrar l’escrit com a sol·licitud del dret d’accés en data 8 de novembre de 2023, se li ha demanat a la persona interessada l’oportuna identificació (...), i ja s’ha donat resposta a la persona [reclamant] (...).”

Juntament amb aquest escrit, entre d’altra la Fundació aportava la documentació següent:

- Una còpia del “Protocol exercici de drets ARCOPOL+”, aprovat per l’Assemblea General de la Xarxa sanitària i social Santa Tecla el 17/01/2022. En aquest document es regula un “circuit per exercir el dret d’accés” en què, pel que aquí interessa, estableix: “Els interessats o els seus representants, degudament acreditats, hauran d’emplenar la sol·licitud d’accés del responsable corresponent (...) Un cop rebuda la sol·licitud, que es pot recollir i entregar en qualsevol centre sense haver d’enviar els interessats a l’Hospital de Santa Tecla, aquesta s’envia a acs@xarxatecla.cat i es registra, es trasllada còpia a la Delegada de Protecció de Dades perquè en tingui coneixement, (...) i, si no hi ha cap problema, es pot avisar la persona interessada que ja pot recollir la documentació sol·licitada en un termini inferior a 1 mes (...). Caldrà donar compte a la Delegada de protecció de dades (protecciodades@xarxatecla.cat) de la data en què s’ha avisat l’interessat que ja es podia recollir la documentació, així com informar de la data de sortida a acs@xarxatecla.cat per efectuar el corresponent registre de sortida.”
- Una còpia d’un escrit que la Xarxa Santa Tecla Sanitària, Social i Docent adreçava al reclamant en data 05/04/2022, per respondre una sol·licitud sobre la gestió de les llistes d’espera.

- Un model d'instància per exercir el dret d'accés.
 - Un missatge electrònic que la persona delegada de protecció de dades (DPD) de l'entitat va adreçar al reclamant en data 09/11/2023, per informar-lo que, arran del trasllat de la reclamació efectuat per aquesta Autoritat, havien registrat la seva sol·licitud i per demanar-li que acredités la seva identitat.
 - Un escrit de data 15/11/2023 (amb segell de data de sortida del mateix dia), adreçat al reclamant, amb què l'entitat reclamada respon la seva sol·licitud.
4. En data 27/11/2023, l'Àrea d'Inspecció de l'Autoritat va fer una sèrie de comprovacions a través d'internet sobre els fets objecte de la reclamació. Així, es va constatar que, des de l'enllaç <https://www.fundaciohospitalsantatecla.cat/es/politica-de-privacitat>, es pot consultar l'adreça electrònica del responsable del tractament (xarxatecla@xarxatecla.cat), la de la delegada de protecció de dades de l'entitat (protecciodades@xarxatecla.cat) i la de l'entitat (xarxa@xarxatecla.cat) [aquesta darrera adreça és la mateixa a la que el reclamant va enviar la seva petició d'accés el 14/08/2023 —anterior 1].
 5. En data 23/11/2023, la Fundació va acreditar que la resposta a la sol·licitud (anterior 3) es va notificar a l'interessat en data 22/11/2023.

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, a continuació escau analitzar si la Fundació va resoldre i notificar el dret d'accés exercit 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, la Fundació 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. Cal tenir en compte que, de conformitat amb l'article 21.3.b de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (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).

Respecte d'això, la Fundació al·legava que l'interessat va formular la sol·licitud a través de l'adreça electrònica institucional genèrica de l'entitat (xarxa@xarxatecla.cat), en lloc de fer-ho a través del compte que l'entitat té assignat a l'efecte de l'exercici de drets (protecciodades@xarxatecla.cat). Per això, no ho va considerar un mitjà idoni per tramitar un procediment formal d'exercici del dret d'accés.

Pel que fa al registre de la documentació presentada, l'article 16.8 de l'LPAC estableix que "no es tenen per presentats al registre els documents i la informació el règim especial dels quals estableixi una altra forma de presentació."

D'altra banda, dins la seva política de privacitat, la Fundació ha acreditat que disposa de l'adreça electrònica específica protecciodades@xarxatecla.cat per exercir els drets "ARCOPOL+", que l'interessat va obviar quan va fer la sol·licitud a través de l'adreça electrònica institucional genèrica de l'entitat.

Per la seva part, la Fundació ha acreditat que finalment ha respost la sol·licitud d'accés exercida per la persona reclamant, mitjançant l'escrit de 15/11/2023, que el reclamant va rebre en data 22/11/2023.

D'acord amb l'anterior, la Fundació va resoldre la sol·licitud del reclamant un cop aquesta Autoritat li va traslladar la reclamació en data 08/11/2023.

En conseqüència, escau desestimar la reclamació per motius formals, ja que el reclamant no va exercir el seu dret a través del procediment que la Fundació té establert a aquest efecte i, en conseqüència, la seva sol·licitud es va tenir per no presentada al registre de l'entitat. Això, sens perjudici del que es dirà a continuació quant al fons de la reclamació.

4. Una vegada assentat l'anterior, escau analitzar el fons de la reclamació, és a dir si, d'acord amb els preceptes transcrits al fonament de dret 2n, és procedent l'accés a les dades en els termes que ho va sol·licitar la persona reclamant.

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, aquest dret podria ser la base per exercir altres drets, com ara els de rectificació, supressió, limitació, portabilitat o oposició. Per tot això, les limitacions al dret d'accés han de ser les mínimes.

Les causes de denegació del dret d'accés les trobem a l'article 23 de l'RGPD, que disposa que han d'estar previstes a "través de medidas legislativas" (art. 23.1 RGPD). Cap d'aquestes causes concorre en aquest supòsit, de manera que la persona interessada té dret que es faci efectiu el seu dret d'accés.

Tal com s'ha avançat en el fonament de dret precedent, l'entitat reclamada ha acreditat que va respondre el reclamant mitjançant l'escrit de 15/11/2023, el qual el va rebre en data 22/11/2023. A la vista de l'anterior, quant al fons, aquesta Autoritat considera que l'entitat va donar una resposta ajustada a dret a la sol·licitud d'accés del reclamant.

Resolució

Per tot això, resolc:

1. Desestimar la reclamació de tutela formulada contra la Fundació Hospital de Sant Pau i Santa Tecla atès que, pel que fa a la forma, el reclamant no va exercir el seu dret a través del procediment que l'entitat té establert a aquest efecte. A més, pel que fa al fons no escau requerir cap actuació, atès que l'entitat va donar resposta ajustada a dret.
2. Notificar aquesta resolució a la Fundació Hospital de Sant Pau i Santa Tecla i a la persona reclamant.
3. Ordenar que aquesta 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 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