

Identificació de l'expedient

Resolució del procediment de tutela de drets núm. PT 53/2024, relatiu a Sistema d'Emergències Mèdiques, SA.

Antecedents

1. En data 09/04/2024, va tenir entrada a l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades per trasllat de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD) una reclamació presentada en nom i representació de la reclamant, per la presumpta desatenció del dret d'accés que la reclamant havia exercit prèviament davant el Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (SEM).

En síntesi, en el seu escrit la reclamant exposava que, en data (...), havia trucat dues vegades al Centre d'Atenció i Gestió de Trucades d'Urgència 112 Catalunya, el qual va transferir les seves trucades al SEM/061. La segona trucada (a les (...) hores), va tenir una durada (...) minuts i (...) segons. La reclamant va demanar l'assistència sanitària urgent i l'enviament d'una ambulància per atendre un familiar, però les seves peticions van ser denegades. Arran d'aquests fets es va iniciar una investigació judicial, en el marc de la qual es va requerir al SEM que aportés les gravacions de veu de les dues trucades del (...). El SEM les va aportar, però falta la part de la conversa entre la reclamant i la infermera durant la segona trucada.

En relació amb això, la reclamant explicava que, en data (...), va exercir el dret d'accés a les seves dades personals registrades en el SEM el dia (...). El SEM va respondre la seva sol·licitud, però no li va entregar tota la informació sol·licitada. En concret, faltaria la part de la conversa entre la reclamant i la infermera.

2. En data 12/04/2024, aquesta Autoritat va requerir a la representant de la reclamant l'esmena de la reclamació de tutela del dret d'accés.
3. En data 15/04/2024, la representant de la reclamant va acreditar la representació que li havia conferit la persona afectada i va aportar la còpia de la sol·licitud de (...) que la reclamant havia presentat a través del tràmit específic "Sol·licitud de l'exercici del dret d'accés a les dades personals en l'àmbit de la Salut".

En síntesi, en la sol·licitud d'accés consta la informació següent:

- La persona reclamant exposa que, en data (...), a les (...) hores, havia trucat al 112, des del número de telèfon XXXXXXXXXX, i assenyala que la trucada va tenir una durada (...) minuts i (...) segons.
- La informació que demana la reclamant és la següent: "copia de la grabación de voz de la llamada telefónica anteriormente reseñada desde que la misma fue transferida al operador de demanda del 061 hasta su finalización, que se corresponde con la parte de la llamada cuyo tratamiento corresponde a este responsable."
- Nom del tractament d'acord amb el Registre d'Activitats de Tractament (RAT): "Registre trucades del Servei d'Emergències Mèdiques (112)"

- Centre on ha estat atès/a: “Trucada 112 i 061”
- 4. En data 23/04/2024, l’Autoritat va traslladar la reclamació al SEM, perquè en el termini de 15 dies formulés les al·legacions que estimés pertinents.
- 5. En data 14/05/2024, el SEM va formular les seves al·legacions mitjançant un escrit en el qual, en síntesi, exposava el següent:
 - Que “l’empresa pública Sistema d’Emergències Mèdiques (d’ara endavant, SEM) té naturalesa d’entitat de dret públic i s’adscriu a l’Administració de la Generalitat de Catalunya, mitjançant el Servei Català de la Salut.
 - Que en data (...), “vàrem rebre la sol·licitud d’exercici de dret d’accés a les dades personals en l’àmbit de la salut” que la reclamant va formular. En data (...), es va donar resposta a la reclamant “facilitant les gravacions”.
 - Que “se’ns reclama la gravació corresponent a la conversa mantinguda amb la infermera.”
 - Que en l’informe tècnic de la Unitat d’Atenció al Ciutadà “es defineix per cada gravació el perfil professional que gestiona la trucada així com la data i l’hora corresponent.”
 - Que l’informe tècnic de la Sala de Coordinació “conclou que en la trucada provinent del 112 i que entra al 061, a les (...) hores, no es passa a valorar amb personal sanitari ja que, tal i com es diu a l’informe citat, l’alertant va penjar la trucada i per aquest motiu no hi ha gravació ni registre a la gravadora.”
 - Que “aquest mateix fet s’està instruint pel Jutjat d’Instrucció (...) i que les trucades també han estat requerides mitjançant ofici judicial.”

L’entitat reclamada aportava els informes tècnics següents:

- L’informe tècnic de la Unitat d’Atenció al Ciutadà del SEM, de data (...), en síntesi, conté la informació següent:
 - Que “el dia (...) enregistrem a la Unitat d’Atenció a la Ciutadania de Sistema d’Emergències Mèdiques la sol·licitud de Dret d’Accés” formulada per la reclamant.
 - Que “revisem la base de dades i gravacions de veu i informem a la ciutadana, el dia (...), que rebrà per correu certificat les gravacions de veu sol·licitades mitjançant pen-drive, de l’incident del dia (...).”
 - Que “les gravacions enregistrades mitjançant pen-drive van ser:
 - “(...) gravació de veu del dia (...) a les (...) h. Trucada rebuda mitjançant la Central del 112 amb gestor administratiu que deriva la trucada a personal sanitari. Telèfon de l’alertant (XXXXXXXXXX).”

- “(...) gravació de veu del dia (...) a les (...) h, trucada gestionada per infermera consultora.”
 - “(...) gravació de veu del dia (...) a les (...). El gestor administratiu enregistra les dades i deriva la trucada a personal sanitari, resta en cua.”
 - “(...) gravació de veu del dia (...) a les (...). Gravació de veu amb la infermera consultora.”
- L’informe tècnic de la Sala de Coordinació del SEM, de data (...), en síntesi, conté la informació següent:
- Sobre la “trucada inicial que té el SEM el (...) de les (...)”, els serveis informàtics del SEM informen el següent:
 - Que “la llamada que se indica tiene dos tramos.”
 - “Primer tramo: (...) La llamada entra a las (...) del día (...). La llamada entra en la cola de agentes del 061 desde una extensión perteneciente al 112 (XXXXX) y es atendida por el agente XXXXX (...).”
 - Que “el tiempo de conversación con el agente es de (...) segundos.”
 - Que “luego transfiere la llamada al XXXX (Consultoría) y es atendida por el agente XXXX (...).”
 - Que “el tiempo que el alertante está en espera hasta ser atendido por el consultor es de (...) segundos.”
 - Que “la llamada entra en el teléfono del consultor y éste tarda (...) segundos en atender la llamada.”
 - “Segundo tramo: (...) La conversación entre el alertante y el consultor enfermera que es de (...) segundos.”
 - Que “el consultor cuelga la llamada a las (...).”
 - Que “la llamada termina a las (...).”
 - Que “las horas no encajan al segundo ya que la información de la grabación es diferente a la de llamada. Sólo hay que añadir el ACW (After Call Work) que son en el caso del consultor (...) segundos y (...) en el caso del operador.”
 - Sobre la “trucada que té el SEM del dia (...) de les (...)”, els serveis informàtics del SEM informen el següent:
 - Que “(...) la llamada está formada por dos tramos.”
 - “Primer tramo (Mail Llamada alertante operador (...)) (...). La llamada entra a las (...) del día (...). La llamada entra en la cola de agentes del 061 desde

una extensión perteneciente al 112 (XXXXX) y es atendida por el agente XXXXX (...).

- **“Segundo tramo: La llamada entra en el segundo tramo a las (...) del día (...). Está en cola de consultoría (...) segundos. ((...) minutos i (...) segundos). A las (...) de día (...) el alertante cuelga la llamada. Por lo cual no hay grabación ni registro en la grabadora, pero si en la centralita. (...)”**

En síntesi, en l'informe de la Sala de Coordinació del SEM és conclou el següent:

- Que “la conversa de les (...) va ser amb personal no sanitari. L'alertant parla amb un gestor del 112, aquest fa una primera transferència de la trucada a un gestor del SEM. Per últim, aquest transfereix a personal sanitari de SEM però queda en cua. Aquesta trucada és finalitzada per l'alertant ja que penja la trucada sense parlar amb personal sanitari.”
 - Que **“la trucada entra, en segon tram, a les (...) del dia (...). Aquesta trucada està ‘en cua’ per consultoria (...) segons ((...) minuts i (...) segons). A les (...) del dia (...), l'alertant penja la trucada. Per aquet motiu no hi ha gravació ni registre a la gravadora, però si a la centraleta.”**
6. En data 19/09/2024, l'Autoritat va demanar al SEM que aportés una còpia de la resolució de la sol·licitud del dret d'accés exercit per la reclamant i la notificació a la persona reclamant.
7. En data 27/09/2024, el SEM va aportar la documentació següent:
- Còpia de la sol·licitud de (...), que la reclamant va presentar a través del tràmit específic del Departament de Salut “Sol·licitud de l'exercici del dret d'accés a les dades personals en l'àmbit de la Salut”. El contingut de la sol·licitud s'ha transcrit a l'antecedent 3r.
 - Còpia de l'escrit de resposta de (...) de la Unitat d'Atenció al Ciutadà del SEM. El contingut de la resposta és el següent: “(...) en relació amb la sol·licitud per a l'exercici del dret d'accés, fet el seguiment del cas, adjuntem les gravacions requerides mitjançant pen drive. (...)”.
 - Còpia del comprovant de l'enviament d'una carta certificada a la reclamant, en el qual hi consta que el client que contracta el servei és el “SEM”, que la data de generació i d'impressió del comprovant és el “(...)”.
 - Captura de pantalla de la informació que consta en l'expedient relatiu a la sol·licitud d'accés de la reclamant. S'observen els estats següents: En data (...), es crea l'expedient (“expedient creat per tràmits gencat, canal empresa, EACAT, tramitació atesa o càrrega massiva”). En data (...), es dicta la resolució del dret d'accés (“resolució dret d'accés”). En data (...), l'estat de l'expedient és de “finalitzat”.

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:

“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 i 4 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.
(...)"

En relació amb el dret d'accés, 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:

"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'inclouï 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 la tutela dels drets previstos per la normativa sobre protecció de dades personals, l'article 16.1 de la Llei 32/2010, de l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, 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 el SEM va resoldre i notificar el dret d'accés exercit per la persona reclamant dins el termini previst per la normativa aplicable.

D'acord amb l'article 12.3 de l'RGPD, el SEM havia de resoldre i notificar la petició en el termini màxim d'un mes, a comptar a partir de la data de recepció de la sol·licitud. 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 a partir de la data en què la sol·licitud ha tingut entrada al registre de l'òrgan competent. Així mateix, el termini màxim ho és per resoldre i notificar (art. 21 LPAC), de manera que abans que finalitzi cal haver notificat la resolució, o si més no poder acreditar l'intent de notificació (art. 40.4 LPAC).

De la informació aportada per les parts, es desprèn que, en data (...), el SEM va rebre la sol·licitud d'exercici del dret d'accés formulada per la persona reclamant. I que, en data (...), el SEM va enviar la resposta a la reclamant, a través d'una carta certificada. És a dir, abans d'exhaurir el termini legal d'un mes.

En conseqüència, des del punt de vista formal, escau concloure que el SEM va respondre la sol·licitud d'exercici del dret d'accés a les dades pròpies formulada pel reclamant dins del termini legalment fixat (art. 12.3 RGPD).

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, s'ha satisfet l'accés en els termes que ho va sol·licitar la 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-ne d'altres, 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).

En aquest cas, el SEM va respondre a la reclamant i li va entregar diverses gravacions de veu de les trucades que va fer el dia (...). Pel que fa a la primera trucada del (...), el SEM exposa que li va entregar la gravació del dia (...), a les (...) hores, en què el 112 deriva la trucada de la reclamant al personal sanitari (primer tram de la primera trucada). També, la gravació del (...), a les (...) hores, en què una infermera gestiona la trucada de la reclamant (segon tram de la primera trucada). Pel que fa a la segona trucada del (...), li va entregar la gravació de (...), a les (...) hores, en què un gestor administratiu deriva la trucada al personal sanitari, però la trucada queda "en cua" (primer tram de la segona

trucada). També, la gravació del (...), a les (...) hores, en què una infermera consultora gestiona la trucada de la reclamant.

La reclamant considera que la resposta del SEM és incompleta, perquè no li ha entregat la gravació de veu de la part de la conversa amb la infermera. La reclamant indica que aquesta conversa s'emmarca en la segona trucada del dia (...), (a les (...) hores), que va tenir una durada (...) minuts i (...) segons.

Tal com consta en els antecedents, els fets relacionats amb les trucades del (...) estan sota investigació judicial. En el marc d'aquesta investigació, el jutjat d'instrucció hauria requerit al SEM perquè aportés les gravacions de veu de les trucades assenyalades. En l'escrit de reclamació, la reclamant indica que el SEM no va aportar a la investigació la part de la conversa entre la reclamant i la infermera.

A la vista de la informació aportada per les parts, es desprèn que la gravació que demana la reclamant es correspon amb el segon tram de la segona trucada del (...), (l'inici del segon tram de la segona trucada va ser a les (...) hores). Sobre això, el SEM exposa que aquesta trucada va estar "en cua" a consultoria durant "(...) segons ((...) minuts i (...) segons)" i que la persona que havia trucat (la reclamant) va penjar la trucada "a les (...)". Per aquest motiu, aquesta trucada no es va derivar al personal sanitari i no hi ha la gravació ni el registre a la gravadora del segon tram de la trucada.

Dit això, cal indicar que el dret d'accés es satisfà facilitant a les persones sol·licitants tota la informació de què disposa el responsable del tractament i no comprèn, per tant, l'accés a informació o documentació inexistent en el moment en què es formalitza l'exercici del dret.

De la resposta que el SEM va enviar a la reclamant, es desprèn que l'entitat va estimar la seva sol·licitud d'exercici del dret d'accés. D'aquesta manera, l'entitat reclamada va confirmar a la persona reclamant que havia tractat les seves dades personals en el marc de les trucades del (...) (article 15.1 RGPD) i li va entregar una còpia de les gravacions de veu existents (art. 15.3 RGPD).

No obstant això, el SEM no va informar a la reclamant sobre la inexistència de la gravació de veu del segon tram de la segona trucada del (...), ni dels motius que explicarien que no hi ha la gravació del segon tram de la trucada. D'altra banda, aquesta informació és aportada pel SEM en el marc d'aquest procediment de tutela, fent referència a que la mateixa li ha estat traslladada pel departament TIC del SEM.

5. De conformitat amb el que estableix l'article 16.3 de la Llei 32/2010, en el casos d'estimació de la reclamació de tutela de drets cal requerir al responsable del tractament que en el termini de 10 dies faci efectiu l'exercici del dret. D'acord amb això, escau requerir l'entitat reclamada perquè en el termini esmentat faci efectiu l'exercici del dret d'accés de la persona reclamant:
 - Per al cas que el SEM no disposi de la gravació del tram de la trucada objecte de la sol·licitud d'accés, s'emeti un certificat per part del departament TIC del SEM, acreditatiu d'aquest extrem.
 - Per al cas que el SEM disposi de la gravació sol·licitada, lliuri a la reclamant una còpia.

Un cop s'hagi fet efectiu en els termes exposats i se li hagi notificat, en els 10 dies següents l'entitat reclamada ho ha d'acreditar davant l'Autoritat

Resolució

Per tot això, resolc:

1. Estimar parcialment la reclamació de tutela formulada per la reclamant contra el Sistema d'Emergències Sanitàries, SA (SEM). Pel que fa a la forma, l'entitat va respondre a la reclamant dins del termini legalment fixat. Pel que fa al fons, l'entitat no va informar a la reclamant sobre la inexistència de la gravació de veu del tram de la trucada objecte de la sol·licitud d'accés, ni dels motius que ho justifiquen.
2. Requerir al Sistema d'Emergències Mèdiques, SA (SEM) perquè en el termini de 10 dies, a comptar a partir de l'endemà de la notificació d'aquesta resolució, faci efectiu el dret d'accés exercit per la persona reclamant, en la forma assenyalada al fonament de dret 5è. Un cop s'hagi fet efectiu, cal que en els 10 dies següents l'entitat reclamada ho acrediti davant l'Autoritat.
3. Notificar aquesta resolució al Sistema d'Emergències Sanitàries, SA (SEM) i a la reclamant.
4. Ordenar que aquesta resolució es publiqui al web de l'Autoritat (<https://apdcat.gencat.cat>), de conformitat amb l'article 17 de la Llei 32/2010.

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 l'LPAC. 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