

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1º 1a  
08008 Barcelona

## Identificación del expediente

Resolución de archivo de la información previa núm. IP 182/2020, referente a Obertament, Asociación Catalana para la Lucha contra el Estigma en Salud Mental

## Antecedentes

1. En fecha 29/06/2020 tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos, por traslado de la Agencia Española de Protección de Datos, un escrito de una persona por el que formulaba denuncia contra diversas entidades con motivo de distintos presuntos incumplimientos de la normativa sobre protección de datos personales. Este escrito fue complementado por otro posterior de fecha 19/08/2020. Entre otros, la persona denunciante (Sr. (...)) se quejaba de que "en la semana del 14/11/2019" una persona que decía llamar de parte del Servicio Catalán de la Salud (en adelante, CatSalut), llamó al teléfono fijo de su domicilio y reveló "a su madre y familia que cogieron el teléfono" que el aquí denunciante por aquellas fechas era paciente de un centro de salud mental, dato que según el denunciante estos familiares desconocían. La persona denunciante indicaba que desde el CatSalut se había intentado responsabilizar de la llamada al Centro de Salud Mental Derecha-Eixample, pero que ponía en duda la eventual responsabilidad de este Centro ya que quien llamó, según el denunciante, dejó claro que lo hacía de parte del CatSalut.

Para acreditar este hecho, el denunciante aportaba copia del correo electrónico que le había remitido en fecha 12/02/2020 la Gerencia de Gestión Ciudadana del CatSalut, mediante el cual daba respuesta a la reclamación que el aquí denunciante habría formulado ante esta entidad por los mismos hechos que son objeto de denuncia ante esta Autoridad, en los siguientes términos:

*"En relación a su reclamación en la que hace referencia a la vulneración de su privacidad a través de una llamada telefónica del CSMA Derecha-Eixample, le informamos que:*

*La División de Gestión de Usuarios de CatSalut ha constatado que se produjo un error al indicar desde dónde se llamaba para realizar la encuesta telefónica y se ha puesto en contacto con el centro para evitar que se vuelva a repetir este tipo de situación.*

*Se ha comprobado que el teléfono que consta en su registro como asegurado es el teléfono de su domicilio. Para modificar este dato y que la comunicación sea directamente con usted, le ofrecemos que nos haga llegar su teléfono móvil a través de este formulario web.*

*Desde la División de Gestión de Usuarios se pondrán en contacto con usted para modificar este dato y evitar que deba hacerlo presencialmente en su Centro de Atención Primaria.*

*Lamentan mucho las molestias que hayan podido causar este hecho y se están realizando las gestiones oportunas para que estos hechos no se vuelvan a repetir".*

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1º 1a  
08008 Barcelona

2. La Autoridad abrió una fase de información previa (núm. IP 182/2020), de acuerdo con lo que prevé el artículo 7 del Decreto 278/1993, de 9 de noviembre, sobre el procedimiento sancionador de aplicación a los ámbitos de competencia de la Generalidad, y el artículo 55.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (en adelante, LPAC), para determinar si los hechos eran susceptibles de motivar la incoación de un procedimiento sancionador.

3. En esta fase de información, en fecha 29/10/2020 se requirió el Centro Psicoterapia Barcelona SA (en adelante, CPB) -entidad que gestiona el Centro de Salud Mental Derecha Eixample- para que informara si una persona empleada de dicho centro de salud mental había efectuado la llamada controvertida objeto de denuncia; y, de responder afirmativamente, expusiera las razones y circunstancias que habrían justificado la revelación de la información relativa al aquí denunciando a los familiares que habrían atendido la llamada.

4. En fecha 11/11/2020, el CPB dio respuesta al citado requerimiento a través de escrito en el que informaba de lo siguiente:

- Que, *“hechas las pesquisas pertinentes en colaboración con los responsables administrativos y asistenciales del CSM Dreta-Eixample, no consta que ninguna persona trabajadora o colaboradora de Centro Psicoterapia Barcelona, SA haya realizado una llamada telefónica de características similares a la denunciada por el interesado”*.
- Que *“adicionalmente, se ha comprobado que el departamento administrativo de atención al usuario del Centro en cuestión no dispone del número de teléfono al que, al parecer indicar el reclamante, se realizó la llamada que motiva la denuncia por parte del interesado (93...). Este número de teléfono tampoco consta en ningún otro fichero del que Centre Psicoteràpia Barcelona, SA es titular”*.

5. A la vista de lo anterior, en fecha 19/11/2020 se requirió el CatSalut para que diera respuesta a diversas cuestiones relativas a los hechos denunciados, en concreto:

- Detallara las actuaciones que se habían llevado a cabo por parte de la División de Gestión de Usuarios del CatSalut que permitieron constatar, de acuerdo con lo que se especificaba en el correo que se remitió al aquí denunciando el 12/02/2020 (transcrito al antecedente 1º) que *“se produjo un error en el indicar desde dónde se llamaba para realizar la encuesta telefónica y se ha puesto en contacto con el centro para evitar que se vuelva a repetir este tipo de situación”*.
- Indicara el centro desde el que, según las investigaciones llevadas a cabo por la División de Gestión de Usuarios, se realizó la llamada objeto de denuncia.

6. En fecha 14/12/2020, el CatSalut respondió al anterior requerimiento a través de escrito en el que informaba que la llamada objeto de denuncia se había realizado desde la entidad Obertament Associació Catalana per a la Lluita contra l'Estigma en Salut Mental (en adelante, ABIERTAMENTE), que era *“la promotora de la realización de la valoración/ encuesta”* sobre

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1º 1a  
08008 Barcelona

la estigmatización de los pacientes con problemas de salud mental, en cuyo marco se había realizado dicha llamada.

7. En fecha 17/12/2020 se requirió la entidad ABIERTAMENTE, a fin de que diera cumplimiento a lo siguiente:

- Indicara las circunstancias y en qué condición ABIERTAMIENTO habría accedido a los datos del aquí denunciante como destinatario de la encuesta sobre estigmatización de las personas con problemas de salud mental, al ser usuario de un centro de salud mental en el marco de la prestación pública de servicios sanitarios.
- Confirmara si alguna persona empleada/colaboradora de ABIERTAMIENTO, en la semana del 14/11/2019, reveló telefónicamente a alguna persona del entorno familiar del aquí denunciando que éste era usuario de un centro de salud mental. En caso de contestar afirmativamente, indicara los motivos por los que se habría facilitado tal información a una persona distinta a la afectada.
- Informara si ABIERTAMENTE dispone de algún protocolo o instrucción dirigida a sus empleados/as o colaboradores/as en relación con los tratamientos de datos en el marco de llamadas telefónicas que tengan como destinatarios a personas usuarias del sistema público de salud.

8. En fecha 22/01/2021, ABIERTAMENTE respondió el anterior requerimiento a través de escrito en el que informaba de lo siguiente:

- Que *“la literatura científica confirma que los prejuicios presentes entre los profesionales de la salud afectan al trato que reciben los pacientes con diagnóstico psiquiátrico y, por tanto, a la calidad asistencial”,* y que fue bajo esta premisa que *“conjuntamente con el Departamento de Salut se desarrolló una intervención antiestigma destinada a los profesionales de este ámbito. La intervención forma parte del Plan Integral de Atención a las Personas con Trastorno Mental y Adicciones de la Generalitat de Catalunya”.*
- Que *“durante el proceso de desarrollo de la intervención surgió la posibilidad de incluir una pregunta dentro del sistema de encuestas de evaluación de la calidad del servicio y del grado de satisfacción de las personas usuarias. La pregunta es: «¿Qué disposición tiene el profesional que le atiende a respetarle las decisiones que usted toma?».* La hipótesis es que esta pregunta permitiría ayuda a monitorear el grado de paternalismo e intromisión de los profesionales. Para validar la pregunta y comprobar sus propiedades psicométricas era necesario testarla a un grupo aleatorizado de pacientes de Centros de Salud Mental de Adultos”.
- Que *“para realizar la validación desde el Catsalut se definió una sistemática de trabajo y se formó a dos personas del equipo técnico de Obertament: la que realizó las llamadas y la jefa de proyectos de la entidad”.*
- Que *“desde el Catsalut se hizo llegar a nuestra entidad nombre, apellidos y número de teléfono de la muestra. Las llamadas se realizaban siguiendo las instrucciones e indicaciones realizadas*

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1º 1a  
08008 Barcelona

*por el Catsalut. Se hacían conectándose a una centralita IP del Catsalut, que era la que realmente contactaba con el teléfono del paciente”.*

- Que, efectivamente, *”la llamada al teléfono del usuario se realizó. La persona encargada de realizar las llamadas no recuerda el incidente. Se da la circunstancia de que ya no trabaja por nosotros (...). En el tiempo que trabajó por nosotros, demostró ser buena profesional y ser sensible a nuestra misión (...)”.*
- Que ABIERTAMIENTO *”no tiene dentro de sus actividades ordinarias las llamadas telefónicas a las personas usuarias del sistema público de salud, por lo que no dispone de un protocolo propio específico. Para las llamadas realizadas en el marco del proyecto, el profesional seguía el protocolo y las instrucciones definidas por el Catsalut (anexos 1, 2 y 3), de los cuales además recibió una formación, así como las obligaciones definidas en el documento de seguridad de Obertament para todos los usuarios que traten datos personales (anexo 4), y que los trabajadores firman a la hora de formalizar su contrato de trabajo”* un ejemplar del cual fue firmado por la profesional de la llamada y que está a disposición de la Autoridad.

Junto con su escrito, ABIERTAMENTE aportaba la siguiente documentación:

- a) Anexo 1, documento titulado *”Procedimiento para la realización de las encuestas de satisfacción desde los centros”*, en el que consta el logotipo del Catsalut-Departamento de Salud. En este documento, en el apartado *”indicaciones para los encuestadores”*, se da, entre otros, la siguiente instrucción: *”Solicitar que hablar siempre con la persona del listado (leer nombre y apellidos del usuario)”*.
- b) Anexo 2, documento titulado *”Realización de encuestas de percepción, experiencia y satisfacción desde los centros”*, en el que consta el logotipo del CatSalut-Departament de Salut.
- c) Anexo 3. Documento titulado *”Realización de encuestas Telefónicas”*.
- d) Anexo 4. Documento sobre *”Protección de datos de carácter personal”* que debe ser firmado por las personas trabajadoras de ABIERTAMIENTO, y en qué apartado titulado *”Deber de confidencialidad y secreto”*, se especifica lo siguiente: *”No se comunicarán datos personales o cualquier información personal a terceros. Se prestará especial atención a no divulgar datos personales protegidos durante las consultas telefónicas, correos electrónicos, etc”*.

9. A la vista de la información facilitada por ABIERTAMIENTO, en fecha 03/02/2021 se requirió nuevamente al CatSalut para que diera cumplimiento a lo siguiente:

- Indicara en qué fecha, al menos aproximada, el CatSalut comunicó a ABIERTAMIENTO, en el marco de la colaboración para la realización de la encuesta, los datos de las personas usuarias -entre ellas las de la persona denunciante- que formaban parte de la muestra (nombre, apellidos, teléfono y que eran usuarias de un centro de salud mental).
- Informe de la base jurídica que habría legitimado la comunicación de datos por parte del CatSalut a ABIERTAMIENTO. En caso de que la comunicación derivase de la existencia de un contrato de encargado de tratamiento, se aportara copia del mismo.

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1º 1a  
08008 Barcelona

10. En fecha 15/02/2021 el CatSalut dio respuesta a este último requerimiento, y en su escrito manifestaba lo siguiente:

- Que el teléfono para realizar la llamada se facilitó a ABIERTAMENTE durante el período septiembre-octubre de 2019.
- Que el CatSalut no firmó con ABIERTAMIENTO *“un contrato expreso y por escrito, sino que se trataba de un encargo verbal. Somos conscientes de la necesidad de recoger por escrito estos encargos verbales, pero las circunstancias del momento hicieron que se considerara suficiente el encargo verbal. En cualquier caso, consideramos que la base jurídica está de acuerdo con el artículo 6.1 e) cumplir una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento. En este caso, ABIERTAMENTE se entiende que habría actuado en nombre del CatSalut”*.
- Que *“en este caso, reconocemos que se omitió la necesidad de formalizar por escrito el contrato de encargado de tratamiento entre CatSalut y Obertament”*.

11. En base a los antecedentes que se han relacionado y el resultado de las actuaciones de indagación llevadas a cabo en el marco de la información previa, a fecha de hoy, además de la presente resolución de archivo, también se dicta un acuerdo de iniciación de procedimiento sancionador contra el CatSalut en lo que se refiere a la no formalización de un contrato de encargado del tratamiento.

#### Fundamentos de derecho

1. De acuerdo con lo que prevén los artículos 90.1 de la LPAC y 2 del Decreto 278/1993, en relación con el artículo 5 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos, y el artículo 15 del Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos, es competente para dictar esta resolución la directora de la 'Autoridad Catalana de Protección de Datos.

2. A partir del relato de hechos que se ha expuesto en el apartado de antecedentes, se deben analizar los hechos denunciados que son objeto de la presente resolución de archivo.

Como se ha expuesto, la persona denunciante se quejaba de que una persona que decía llamar en nombre del CatSalut, habría revelado *“a su madre y familia que cogieron el teléfono”* que el aquí denunciante en aquellas fechas era paciente de un centro de salud mental, dato que según el denunciante estos familiares desconocían. Esta llamada se habría realizado en el teléfono fijo del domicilio del denunciante la semana del 14/11/2019.

En el marco de esta información previa se ha constatado que esta llamada la realizó personal de la entidad ABIERTAMENTE en el marco de una encuesta encargada por el CatSalut. ABIERTAMIENTO ha admitido la realización de la llamada, pero no la revelación de los datos del aquí

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1º 1a  
08008 Barcelona

denunciando a sus familiares, ya que afirma que la persona que la realizó no recuerda ese "incidente".

Se encontramos pues ante versiones contradictorias en cuanto al contenido de la llamada que ABIERTAMIENTO admite haber efectuado en el domicilio del denunciante, concretamente sobre si se va revelar a sus familiares que atendieron a la llamada -según el denunciante- que éste era usuario de un centro de salud mental. Al respecto cabe indicar que, aparte de las manifestaciones del aquí denunciante, no se dispone de ningún elemento que corrobore ni que la llamada había sido atendida por estos familiares, ni tampoco que en el marco esta llamada el personal de ABIERTAMENTE revelara la información controvertida. Además, hay que evidenciar que en este caso debe descartarse que se produjera un error o una confusión por parte de la persona de ABIERTAMIENTO que realizó la llamada, a la hora de identificar al receptor de la misma (el denunciante, como integrante de la muestra de la encuesta), puesto que quien la atendió -según el denunciante- habría sido su madre. Y por último, tampoco se sobra evidenciar que no se puede descartar que estos familiares del denunciante, que al parecer convivían con él, conocieran a través de otra fuente o medio que éste era usuario de un centro de salud mental.

En consecuencia, resulta aplicable aquí el principio de presunción de inocencia al no disponer de ningún elemento de prueba que permita acreditar la revelación de datos denunciada, y por tanto, la comisión de una infracción por parte de ABIERTAMIENTO. En este sentido, el artículo 53.2.b) de la Ley 39/2015, de 2 de octubre de 2015, reconoce el derecho "*A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario*".

**3.** De conformidad con todo lo expuesto en el fundamento de derecho 2º, y dado que durante las actuaciones llevadas a cabo en el marco de la información previa no se ha acreditado, en relación con los hechos que se han abordado en esta resolución, ningún hecho que pueda ser constitutivo de alguna de las infracciones previstas en la legislación sobre protección de datos, procede acordar su archivo.

Por tanto, resuelvo:

1. Archivar las actuaciones de información previa número IP 182/2020, en lo que se refiere a Obertament, Asociación Catalana para la Lucha contra el Estigma en Salud Mental.
2. Notificar esta resolución a Obertament, Asociación Catalana para la Lucha contra el Estigma en Salud Mental ya la persona denunciante; y comunicarla al Centro Psicoterapia Barcelona SA.
3. Ordenar la publicación de la resolución en la web de la Autoridad (apdcat.gencat.cat), de conformidad con el artículo 17 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre.

Calle Rosselló, 214, esc. A, 1º 1a  
08008 Barcelona

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa de acuerdo con el artículo 14.3 del Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Catalana de Protección de Datos, las personas interesadas pueden] interponer, con carácter potestativo, un recurso de reposición ante la directora de la Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con el que prevé el artículo 123 y siguientes de la Ley 39/2015. También se puede interponer directamente un recurso contencioso administrativo ante los juzgados de lo contencioso-administrativo, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con los artículos 8, 14 y 46 de la Ley 29/1998 , de 13 de julio, reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Igualmente, las personas interesadas pueden interponer cualquier otro recurso que considere conveniente para defender sus intereses.

La directora,