

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

## Identificación del expediente

Resolución de archivo de la información previa núm. IP 190/2020, en lo referente al Departamento de Salud.

## Antecedentes

1. En fecha 01/07/2020, tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos un escrito de una persona por el que formulaba una denuncia contra la Subdirección General de Evaluaciones Médicas del Departamento de Salud -Institut Català d' Evaluaciones Médicas- (en adelante, ICAM), con motivo de un presunto incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.

En concreto, la persona denunciante exponía que el 17/01/2020 presentó al Departamento de Salud un escrito (que infiere que se remitió al ICAM) para pedir el motivo del alta médica que se le había notificado el 15 /01/2020 y que se fundamentaba en el dictamen de una inspectora médico. Añadía la persona denunciante que en fecha 27/01/2020 recibió una llamada de la jefa de Atención al Usuario del ICAM en relación al escrito de 17/01/2020 (primera llamada). En el transcurso de esta llamada, la persona denunciante manifestaba que la persona interlocutora del ICAM hizo mención a la totalidad de diagnósticos médicos que constaban en el dictamen emitido por la inspectora médico antes citado. A su vez, la persona denunciante indicaba que, en fecha 28/01/2020, había presentado una reclamación previa en relación con los anteriores hechos ante la entidad delegada de protección de datos (Fundación TIC Salud y Social), pero que no fue respuesta (la persona denunciante aportaba una copia).

Por otra parte, la persona denunciante también se quejaba por el hecho de que en fecha 03/07/2020 recibió una llamada del ICAM a su teléfono fijo desde el número 93(...) (segunda llamada), preguntando por ella . En relación a esta llamada, la persona denunciante aseveraba que la persona del ICAM que realizó la llamada no pidió "saber con quién hablaba concretamente". Según la persona denunciante esta llamada la atendió su hija de 15 años, que "desconocía por voluntad mía de mis problemas médicos". La persona denunciante aseveraba que en el contexto de la llamada, la persona interlocutora del ICAM comunicó a su hija que llamaba del "Tribunal médico".

2. La Autoridad abrió una fase de información previa (núm. IP 190/2020), 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.

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

3. En esta fase de información, en fecha 20/07/2020 se requirió a la entidad denunciada para que informara sobre si se respondió la reclamación previa que presentó la persona denunciante ante la entidad delegada de protección de datos; las medidas de seguridad implementadas para garantizar, en las conversaciones telefónicas establecidas desde el ICAM, la identidad de la persona interlocutora; si la persona del ICAM que llamó a la persona denunciante en relación a su escrito de 17/01/2020, requería para el ejercicio de sus funciones acceder a los diagnósticos médicos referentes a la persona denunciante que constarían en el dictamen médico antes mencionado; así como si en la llamada efectuada el 03/07/2020 a la persona denunciante, se efectuó alguna actuación tendente a comprobar la identidad de la persona interlocutora y si la persona del ICAM que la realizó informó a la interlocutora que se llamaba del "Tribunal médico".

4. En fecha 01/08/2020, el ICAM respondió el requerimiento mencionado a través de un escrito en el que exponía, entre otros, lo siguiente:

- Que en relación con la reclamación previa que presentó la persona denunciante en fecha 28/01/2020, la entidad delegada de protección abrió el correspondiente expediente y dio curso de la misma al Departamento de Salud. En el transcurso del proceso de recopilación de información se inició la situación creada por la Covid-19, lo que generó una saturación de asuntos relativos a la protección de datos de salud, que debían gestionarse y resolverse con carácter urgente y prioritario, alterando el funcionamiento normal de las instituciones públicas de salud.
- Que en este contexto quedaron desempleados los asuntos pendientes de carácter no urgente, a lo que también contribuyó la suspensión de plazos administrativos por parte del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la Covid-19 (en adelante, RD 463/2020).
- Que el levantamiento de la suspensión de los plazos administrativos y el inicio de la nueva etapa de reanudación supusieron que, aunque seguían produciéndose asuntos urgentes y prioritarios, se empezara a reanudar los temas que quedaron parados en el punto más álgido de la situación de pandemia, entre los que se encontraba esa reclamación.
- Que el personal administrativo que realiza y recibe las llamadas es plenamente consciente y conocedor de las tareas que debe realizar, que son en la mayoría de los casos para realizar citaciones o cambios de fecha para ser visitado en el ICAM o facilitar información general. Nunca se facilita información de datos de salud, aunque en casos concretos y puntuales, como ha podido ser en este caso, la responsable de atención al usuario pueda entrar con mayor detalle si el interlocutor le facilita datos.
- Que en cumplimiento de una correcta identificación del interlocutor de la conversación, se hacen preguntas de seguridad a las personas externas, a fin de que se acredite su identidad y si es así, dar toda la información que sea proporcionada y ajustada a la solicitud de la persona, intentando resolver la cuestión solicitada y no facilitando datos de salud ni cualquier otro dato personal o protegido. En concreto y después de la identificación se comprueban, como mínimo los siguientes datos: nombre y apellidos, DNI, teléfono y dirección.

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

- Que en fecha 17/01/2020 tuvo entrada en el registro general del Departamento de Salud un escrito de la persona denunciante en el que, después de realizar unas consideraciones en relación a una resolución que había recibido del Instituto Nacional de la Seguridad Social en donde se le comunicaba la extinción de la situación de incapacidad temporal, pedía ser informada de las diferentes patologías por la que se acordó el alta médica.
- Que en relación con el escrito presentado el 17/01/2020, consta una anotación de la persona responsable de atención al usuario (que es una persona diplomada en enfermería) de fecha 12/02/2020 en la que hacía constar que se había informado telefónicamente (primera llamada) a la persona denunciante que, de iniciarse una incapacidad temporal por un diagnóstico que ya constara en el dictamen, aunque éste no fuera el diagnóstico inicial de la baja, podría considerarse recaída de un proceso anterior de acuerdo con el artículo 174 bis de la Ley General de la Seguridad Social, dado que manifestó que quería iniciar una nueva baja médica, que podía tener una duración máxima de 545 días y ya habían sido agotados en el episodio previo.
- Que se ha pedido información a la persona responsable de atención al usuario (persona con perfil sanitario), quien ha manifestado que en la conversación telefónica (primera llamada) que mantuvieron, la persona denunciante preguntaba si con los diagnósticos que tenía podía iniciar un nuevo proceso de baja y que le informó sobre los diagnósticos que constaban en el dictamen. También informó que en las bajas de larga duración no se tenían en cuenta únicamente un diagnóstico, sino todos los que podían constar en el proceso de incapacidad temporal.
- Que la persona responsable de atención al usuario, en ejercicio de sus funciones, puede acceder a dictámenes médicos que constan en el expediente del ciudadano.
- Que no consta ninguna llamada realizada el 03/07/2020 a la persona denunciante (segunda llamada denunciada).
- Que el número de teléfono 93(...) que indica la persona denunciante, es el número de la centralita del ICAM, pero para recibir llamadas de los ciudadanos. Siempre que se hace una llamada desde el ICAM a Barcelona, sale el número 71(...) y otras cuatro cifras que corresponden al teléfono concreto con la extensión desde el que se hace la llamada.
- Que el 07/07/2020 [fecha posterior a la fecha de presentación de la denuncia], sí consta una llamada realizada por personal de apoyo administrativo, en la que se hace constar que se confirma una visita con la persona denunciante (es reprogramó una visita cancelada a causa del coronavirus). La persona que llamó manifestó que siempre pregunta con quién se habla y en ese caso anotó que había hablado directamente con la persona.
- Que cuando desde el ICAM se llama a un ciudadano, habitualmente para programar o anular visitas, siempre se pide por la persona interesada y se llama al móvil o al teléfono particular que nos consta de esta persona y se hacen diferentes preguntas por asegurar su identidad.
- Que en todos los casos, el personal se identifica utilizando diferentes expresiones, siendo las más habituales indicar que se llama desde el ICAM, desde el Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas, de la inspección médica y en ocasiones, también se puede utilizar la expresión tribunal médico, dado que muchos ciudadanos también se refieren al ICAM como tribunal

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

médico, de forma coloquial. Se utilizan estas expresiones para facilitar el conocimiento del emisor de la llamada. En todo caso, lo que se intenta utilizar es la expresión más comprensible para los ciudadanos.

- Que se está implementando en este momento un sistema de grabación de llamadas emergentes que se realicen desde los centros del ICAM de todo el territorio, a fin de garantizar en todo momento la protección y el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos, el transcurso de la conversación, la seguridad de su contenido, la calidad de la atención recibida, el volumen de llamadas y la certificación de la llamada.

El ICAM aportaba copia del protocolo de atención telefónica en el ámbito de la salud de 15/10/2019. En este protocolo consta que en las llamadas salientes, "debe preguntarse por la persona interesada con el primer apellido, Sr./Sra. XXX y debemos comprobar esta condición pidiendo, como mínimo, 4 de los siguientes datos:

- CIP.
- DNI.
- Dirección.
- Nombre y dos apellidos.
- Fecha de nacimiento.
- Número de historial.

Preferiblemente pediremos por los datos personales invariables (nombre y apellidos, CIP, DNI, fecha de nacimiento, número de historia clínica). El/la ciudadano o ciudadana debe ser siempre quien facilita los datos, no quien los confirma."

#### 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.

2.1. Acerca de la falta de respuesta a la reclamación previa.

En primer lugar, la persona denunciante exponía que había formulado una reclamación ante la entidad delegada de protección de datos del Departamento de Salud en fecha 28/01/2020, que no fue resuelta.

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

A este respecto, la entidad denunciada ha admitido que la entidad delegada de protección de datos recibió dicha reclamación, que abrió el correspondiente expediente y que dio traslado al Departamento de Salud para recopilar información para resolverlo la.

A su vez, el Departamento de Salud también reconoce que la respuesta a dicha reclamación quedó detenida debido a la situación generada por la Covid-19.

Pues bien, la persona reclamante formuló su reclamación ante la entidad delegada de protección de datos del Departamento de Salud, en los términos previstos en el artículo 37 de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD). Este precepto dispone que, con carácter previo a la presentación de una reclamación ante la Autoridad, la persona afectada puede dirigirse al delegado de protección de datos de la entidad contra la que reclame, quien en el plazo máximo de dos meses a contar desde la recepción de la reclamación, comunicará a la persona afectada la decisión que se haya adoptado.

Tal y como aduce el Departamento de Salud, la declaración del estado de alarma mediante el RD 463/2020 supuso la suspensión de los plazos administrativos (la suspensión se levantó con efectos del 01/06/2020). Ahora bien, pese a esta suspensión, es evidente que dicho plazo de dos meses se incumplió.

En relación con el incumplimiento de este plazo para resolver la reclamación previa, procede poner de manifiesto que la normativa sobre protección de datos no la ha tipificado como infracción, lo que impide iniciar un procedimiento sancionador por estos hechos.

En este supuesto, en el que se ha agotado el plazo que disponía el delegado de protección de datos para resolver la reclamación, la persona afectada puede presentar una reclamación ante la Autoridad (tal y como ha hecho la persona aquí denunciante).

2.2.- Sobre la llamada del ICAM referente al escrito de 17/01/2020 (primera llamada denunciada).

Seguidamente, la persona denunciante manifestaba que el 17/01/2020 presentó un escrito para pedir explicaciones sobre el motivo del alta médica que se le había notificado el 15/01/2020, que se fundamentaba en el dictamen de una inspectora médico. Añadía la persona denunciante que en fecha 27/01/2020 recibió una llamada de la jefa de Atención al Usuario del ICAM en relación al escrito de 17/01/2020. En el transcurso de esta llamada, la persona denunciante manifestaba que la persona interlocutora del ICAM hizo mención a la totalidad de diagnósticos médicos que constaban en el dictamen emitido por la inspectora médico antes citado. En este sentido, la persona denunciante se planteaba si, para el supuesto de que la persona responsable de atención al usuario no tuviera la condición de profesional médico, podía acceder a sus diagnósticos.

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

Al respecto, el ICAM ha informado que en el escrito que presentó la persona aquí denunciando en fecha 17/01/2020, ésta solicitaba ser informada de las diferentes patologías por la que se acordó el alta médica. A su vez, el ICAM ha manifestado que le consta una anotación de la persona responsable de atención al usuario en relación a la llamada controvertida, en la que hacía constar que se había informado telefónicamente a la persona denunciante que, en caso que iniciara una incapacidad temporal por un diagnóstico que ya constara en el dictamen, aunque éste no fuera el diagnóstico inicial de la baja, podría considerarse recaída de un proceso anterior. Asimismo, el ICAM también ha indicado que se consultó a la persona responsable de atención al usuario sobre dicha llamada, quien va confirmar que en la conversación telefónica que mantuvo con la persona denunciante, ésta preguntaba si con los diagnósticos que tenía podía iniciar un nuevo proceso de baja y que le informó sobre los diagnósticos que constaban en el dictamen.

Por otra parte, el ICAM también ha señalado que la persona responsable de atención al usuario, en ejercicio de sus funciones, puede acceder a los dictámenes médicos que constan en el expediente del ciudadano. A su vez, el ICAM concretó que esta persona era diplomada en enfermería.

En este punto, y dejando de lado la titulación de la persona responsable de atención al usuario, el artículo 11.4 de la Ley 21/2000, de 29 de diciembre, sobre los derechos de información concerniente a la salud y autonomía del paciente, y la documentación clínica, prevé que el personal que cuida de las tareas de administración puede acceder sólo a los datos de la historia clínica relacionados con dichas funciones.

Así las cosas, en el presente supuesto debe considerarse que la persona responsable de atención al usuario del ICAM, estaba autorizada para acceder a los datos relativos a la persona denunciante, entre ellos, la información referente a sus diagnósticos. Esto siempre que dicho acceso se justificara en el ejercicio de sus funciones de atención a las personas usuarias, tal y como sucedió en el presente caso.

Por otra parte, en su reclamación ante la entidad delegada de protección de datos, la persona denunciante también se cuestionaba si "Es de recibo explicarme por teléfono qué patologías constan en el informe médico de mi titularidad".

En relación a esta cuestión, para evitar el riesgo de facilitar la información (que puede contener datos relativos a la salud) a un tercero que intente suplantar la identidad del paciente, es necesario que el responsable del tratamiento implemente las medidas adecuadas para identificar con seguridad la persona que solicita la información.

En definitiva, a criterio de esta Autoridad, el personal del ICAM puede comunicar datos de salud mediante el teléfono siempre que adopte las medidas adecuadas para confirmar la identidad de la persona interlocutora. A su vez, debe tenerse en cuenta que en relación con la primera llamada denunciada (realizada por el ICAM a la persona denunciante el 27/01/2020),

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

no se cuestionaba que no se hubieran seguido por parte del ICAM las medidas adecuadas para garantizar la identidad de la persona denunciante.

### 2.3.- Sobre la llamada del ICAM de 03/07/2020 (segunda llamada denunciada).

En su escrito de denuncia, la persona denunciante también señalaba que en fecha 03/07/2020 el ICAM llamó a su teléfono fijo, solicitando hablar con ella. Según indicaba la persona denunciante, esta llamada la atendió su hija de 15 años, quien "desconocía por voluntad mía de mis problemas médicos". La persona denunciante aseveraba que la persona del ICAM que llamó no pidió "saber con quién hablaba concretamente" y que en el contexto de la llamada, la persona interlocutora del ICAM comunicó a su hija que llamaba del "Tribunal médico".

En relación a dicha llamada, el ICAM ha manifestado que no les consta ninguna llamada realizada a la persona denunciante en esa fecha (03/07/2020). Por el contrario, el ICAM sí ha admitido que se puso en contacto con la persona denunciante el 07/07/2020, si bien esta llamada tuvo lugar una vez que ya se había presentado la denuncia (03/07/2020).

En relación a las llamadas salientes, el ICAM ha aportado copia del protocolo de atención telefónica en el ámbito de la salud de 15/10/2019, en el que se indica que "debe preguntarse por la persona interesada con el primer apellido, Sr./Sra. XXX" y debe comprobarse su identidad pidiendo a la persona que indique, como mínimo, 4 de los siguientes datos: CIP, DNI, dirección, nombre y dos apellidos, fecha de nacimiento o el número de historial.

Por otra parte, el ICAM ha manifestado que el número de teléfono (93(...)) desde donde la persona denunciante indicaba que se habría recibido esta segunda llamada se corresponde con el número de la centralita del ICAM donde se reciben las llamadas de los ciudadanos pero no es lo que se utiliza para las llamadas salientes. En este sentido, especifica que cuando se realiza una llamada desde el ICAM a Barcelona (municipio donde reside la persona denunciante), la persona que recibe la llamada visualiza otro número: 71(...) y cuatro cifras más (estas 4 cifras dependen de la extensión desde la que se realiza la llamada).

Asimismo, el ICAM también pone de manifiesto que no se graban las llamadas telefónicas (si bien informa que tiene previsto que las llamadas se registren próximamente).

Las circunstancias expuestas hasta aquí, en particular el hecho de que el ICAM no tenga constancia de la segunda llamada objeto de denuncia (efectuada en fecha 03/07/2020, según la persona denunciante), impide a esta Autoridad analizar si, en el en su caso, se habría observado el protocolo de atención telefónica a efectos de identificar correctamente a la persona interlocutora.

En consecuencia, resulta aplicable aquí el principio de presunción de inocencia dado que no se ha podido acreditar la existencia de indicios de infracción y por tanto no se puede exigir

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

responsabilidad administrativa. Este principio que está recogido en el artículo 53.2.b) de la LPAC, reconoce el derecho "A la presunción de no existencia de responsabilidad administrativa mientras no se demuestre lo contrario".

Por otra parte, el ICAM sí ha reconocido que cuando su personal llama, se identifica utilizando diferentes expresiones para identificar a la entidad, como ICAM, Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas, inspección médica o tribunal médico.

Tal y como se ha avanzado, el no disponer de la grabación de la llamada que aquí se aborda (segunda llamada denunciada) y que el ICAM no haya confirmado la existencia de esta eventual llamada, no permite constatar cuál de las expresiones antes mencionadas habría utilizado, en su caso, el personal del ICAM para referirse a esta entidad, lo que debe comportar también su archivo en aplicación del principio de presunción de inocencia.

En cualquier caso, procede considerar que las diferentes expresiones que se suelen utilizar en las llamadas salientes para identificar a la entidad (ICAM, Instituto Catalán de Evaluaciones Médicas, inspección médica o tribunal médico) no permiten revelar, por sí solas, información sobre el estado de salud física o mental pasada, presente o futura de la persona afectada. A su vez, debe tenerse en cuenta que en la denuncia no se indicaba que el personal del ICAM que habría realizado dicha llamada hubiera proporcionado cualquier otra información referente a la persona denunciante que permitiera revelar datos de salud.

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 190/2020, relativas al Departamento de Salud.
2. Notificar esta resolución al ICAM ya la persona denunciante.
3. Ordenar la publicación de la resolución en la web de la Autoridad ([apdcat.gencat.cat](http://apdcat.gencat.cat)), de conformidad con el artículo 17 de la Ley 32/2010, de 1 de octubre.

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 Autoridad Catalana de Protección de Datos, en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente de su notificación, de acuerdo con lo que

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

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.

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

La directora,