

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

Identificación del expediente

Resolución de archivo de la información previa núm. IP 396/2020, referente al Consorcio Mar Parc de Salut de Barcelona

Antecedentes

1. En fecha 18/12/2020, tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos un escrito de una persona por el que formulaba una denuncia contra el Consorcio Mar Parque de Salud de Barcelona (en adelante, el CMPSB), con motivo de un presunto incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.

La persona denunciante exponía que es paciente del Hospital del Mar y acude regularmente a recoger la medicación hospitalaria ambulatoria que precisa, pero que durante el período de confinamiento domiciliario decretado a raíz de la pandemia (COVID-19), hubo un cambio en el sistema de dispensación de la medicación y tuvo que recogerla en la farmacia de su barrio.

Dicho esto, manifestaba que en fecha 24/07/2020 recibió una llamada desde un número de teléfono oculto. Según afirmaba, la persona que llamaba le pidió que se identificara, algo que no quiso hacer. Esa persona sabía su nombre, DNI, la doctora con la que se trata y la medicación hospitalaria que toma. También quería realizarle una serie de preguntas sobre su satisfacción del hospital. Dado que la llamada se hizo desde un número "anónimo", la persona denunciante pidió a la persona que llamaba que se identificara, pero ésta sólo le dijo que llamaba del Hospital del Mar.

La persona denunciante, además, se quejaba de que la persona que le llamó tenía información sobre: la enfermedad concreta que sufre, la medicación que toma y el médico que la trata. Sospecha que el Hospital habría comunicado sus datos sin su consentimiento a empresas externas o subcontratadas que podrían estar mercadeando sus datos. En este sentido, afirma que durante el confinamiento domiciliario tuvo que recoger la medicación en una farmacia (en lugar de hacerlo en el Hospital como siempre), y que el farmacéutico era conocedor de su diagnóstico y de la medicación que toma y considera que este hecho podría motivar que revelara estos datos a los vecinos del barrio.

Después de un intercambio de correos electrónicos con el servicio de atención al ciudadano ((...)(...).cat), consideraba que no recibió una respuesta clara sobre este asunto y sospechaba que se estarían tratando sus datos personales de forma ilícita.

La persona denunciante aportaba los correos electrónicos intercambiados con el servicio de atención al ciudadano del Hospital relativos a los hechos denunciados y la respuesta de dicho servicio.

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

2. La Autoridad abrió una fase de información previa (núm. IP 396/2020), 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 23/02/2021 se requirió la entidad denunciada para que:

- Confirmara si se realizó dicha llamada a la persona denunciante y, en caso afirmativo, indicara la finalidad del tratamiento que, según indica la persona denunciante, estaría relacionada con una encuesta/cuestionario de satisfacción para evaluar un nuevo sistema de recogida de medicación hospitalaria ambulatoria en las farmacias, implantado a raíz del estallido de la pandemia (COVID 19); indicara los datos concretos tratados y la base jurídica del tratamiento.
- Informe sobre si se había encargado el tratamiento a una empresa/entidad externa.
- En caso de que el tratamiento se realizara por personal interno del centro, indicara el perfil profesional y las funciones encomendadas a las personas encargadas de realizar las llamadas y la información a la que tenían acceso en relación a este tratamiento concreto.
- Indicara si se proporcionaba a los pacientes a los que se llamaba la información preceptiva de los artículos 13 y 14 del RGPD y la forma de proporcionar esta información.

4. En fecha 08/03/2021, el Delegado de protección de datos de la entidad denunciada respondió al citado requerimiento a través de un escrito en el que:

En primer lugar, exponía las razones por las que se realizó la llamada a la persona denunciante ya otros pacientes. Esta cuestión se tratará en el epígrafe 2.1 de los Fundamentos de derecho.

Respecto a las respuestas a las cuestiones formuladas por la Autoridad el Delegado de protección de datos, la entidad denunciada manifestaba:

- Que efectivamente se había producido la llamada a la persona denunciante el 24/07/2020.
- Qué la finalidad del tratamiento era *“la evaluación, control y mejora de la calidad de los servicios sanitarios, a fin de garantizar una atención adecuada a los pacientes acogidos al sistema excepcional de recogida de la medicación hospitalaria ambulatoria en oficinas de farmacia, de acuerdo a lo que se indicaba en la Resolución por la que, con motivo de la situación de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, se establecen medidas para la dispensación de la medicación hospitalaria de dispensación ambulatoria en la modalidad no presencial del Servicio Catalán de la Salud. Para conseguir esta finalidad, se preguntaba a los usuarios del sistema de dispensación de la medicación sobre su nivel de satisfacción, problemas con los que se hubieran podido encontrar en la oficina de farmacia (disponibilidad del medicamento, resolución de dudas, etc.), y la percepción del propio paciente para valorar si era preferible, como decisión asistencial, devolver al sistema de dispensación hospitalaria”*.

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

- Que los datos tratados se correspondían con los datos de identificación del paciente, el teléfono de contacto que constaba en la historia clínica, el hecho de si el paciente se encontraba acogido al servicio excepcional de dispensación de medicación hospitalaria ambulatoria por medio de las oficinas de farmacia y la medicación prescrita.
- La base jurídica que legitimaría este tratamiento de datos era la misión de interés público, en relación con los artículos 6.1.ey 9.2.h del Reglamento General de Protección de Datos. Que esta misión de interés público se hallaba establecida en la Ley 15/1990, de 9 de julio, de Ordenación Sanitaria de Cataluña, que en su artículo 8.t incluye, la evaluación, control y mejora de la calidad de los servicios sanitarios. El acceso a la historia clínica por parte del personal médico se encuentra legitimada en el artículo 16.5 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica.
- Que en este tratamiento de datos no intervino ninguna persona, física o jurídica, externa al responsable del tratamiento. Que los profesionales encargados de realizar las llamadas eran profesionales sanitarios de las áreas de Enfermedades Infecciosas y Farmacia. Las llamadas las realizaban bajo la instrucción de las direcciones de las áreas (...). Y los profesionales están sujetos a la obligación deontológica de secreto profesional en relación a su actividad como médicos. Asimismo, como profesionales del Consorcio Parc de Salut Mar de Barcelona, suscriben un compromiso de secreto profesional y confidencialidad, cuyo modelo se adjunta como anexo I.
- Que el sistema de dispensación de medicación hospitalaria ambulatoria en oficinas de farmacia se llevó a cabo siguiendo las instrucciones de la Resolución por la que, con motivo de la situación de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, se establecen medidas para a la dispensación de la medicación hospitalaria de dispensación ambulatoria en la modalidad no presencial del Servei Català de la Salut.
- Que desde el Consorcio Parque de Salud Mar de Barcelona, se elaboró un documento de buenas prácticas en la atención telemática mediante videoconsulta en previsión de la utilización que se pudiera hacer de estas herramientas en el marco de la pandemia de COVID -19. Aunque este documento no llegó a aprobarse, las recomendaciones introducidas en el apartado 4.2 Identificación de interlocutores se aplicaron a efectos de garantizar la confidencialidad de la información facilitada por vía telefónica. En este sentido, se pedía al paciente su nombre y apellidos y un dato adicional (en este caso, la identidad de la doctora encargada de su atención) para acreditar la identidad del receptor y evitar facilitar estos datos a terceras personas ajenas a la relación asistencial.
- Que en el momento de realizarse la llamada no se facilitaba información al paciente, puesto que ésta ya había sido facilitada anteriormente, en el momento de iniciarse la relación de carácter asistencial entre el paciente y el responsable del tratamiento. En este sentido, en los diferentes espacios del responsable del tratamiento se disponen de carteles informativos donde se indica la información relativa al tratamiento de los datos en relación a la prestación de servicios asistenciales, así como también se pone a disposición de los pacientes hojas donde se facilita esta información. Asimismo, en la web del responsable del tratamiento, a través de la URL se puede acceder a la información relativa al tratamiento de estos datos.

La entidad denunciada adjuntaba en el escrito documentación diversa.

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

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. Sobre la comunicación de datos en las farmacias y la posibilidad de revelación de los datos.

En primer lugar, la persona denunciante exponía que durante el período correspondiente al confinamiento domiciliario, a raíz de la pandemia provocada por el Covid-19, se le dispensó la medicación en la farmacia de su barrio. Y consideraba que este hecho podía contravenir la normativa de protección de datos, dado que se comunicaron sus datos relativos a la enfermedad ya la medicación que toma en el farmacéutico y éste, a su vez, podía revelar estos datos a los vecinos del barrio.

Con carácter previo, es necesario enmarcar los hechos denunciados en la situación de pandemia provocada por el Covid-19 y en la respuesta a la crisis sanitaria que las Administraciones públicas implementaron en relación con la dispensación de la medicación hospitalaria. Al respecto, el Servicio Catalán de la Salud dictó la *"Resolución por la que, con motivo de la situación de la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, se establecen medidas para la dispensación de la medicación hospitalaria de dispensación ambulatoria en la modalidad no presencial"*, que entró en vigor en fecha 22/06/2020. Dicha Resolución se aprobó en el marco de lo establecido en la disposición adicional sexta del Real Decreto-ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 que estableció medidas excepcionales de gestión de la prestación farmacéutica. De acuerdo con esto, el Servicio Catalán de la Salud dictó medidas de cariz organizativo específicas para la dispensación de la medicación hospitalaria de dispensación ambulatoria en la modalidad no presencial.

A este respecto, el CPSMB en su escrito de fecha 08/03/2021 manifiesta que procedió a habilitar el circuito extraordinario recogido en la resolución del Servicio Catalán de la Salud. En concreto, habilitó la dispensación de la medicación hospitalaria ambulatoria en las farmacias de elección de los pacientes que, a criterio médico, lo requirieran por motivos de riesgo, dependencia o vulnerabilidad y pacientes cuyo domicilio estaba a una determinada distancia del centro hospitalario .

Esta decisión respondía a la necesidad de tomar las medidas preventivas adecuadas para evitar

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

que las personas vulnerables frecuentaran espacios considerados de riesgo, como los centros hospitalarios.

El Decreto 118/2014, de 5 de agosto, sobre la contratación y prestación de los servicios sanitarios con cargo al Servicio Catalán de la Salud, por el que se regula el procedimiento y los sistemas de contratación de las entidades proveedoras de servicios sanitarios a través de las cuales se hacen efectivas las prestaciones incluidas en la cartera de servicios con cargo al Servicio Catalán de la salud, entre las que se comprende la medicación hospitalaria de dispensación ambulatoria, en el artículo 11 dispone que las entidades proveedoras de servicios sanitarios deben cumplir las instrucciones que el Servicio Catalán de la Salud dicte en el marco de sus competencias. En este sentido el CPSMB manifiesta que estableció los mecanismos de dispensación para dar cumplimiento a dicha Resolución. Por este motivo, afirma que en fecha 2/04/2020 se realizó una primera llamada a la persona denunciante desde el servicio de farmacia del Hospital indicándole que su medicación se suministraría desde una oficina de farmacia. Según el CPSMB, la persona denunciante dio su consentimiento a esta vía de suministro de la medicación e indicó dónde quería recibirla. Posteriormente, en fecha 19/05/2020 el denunciante se puso en contacto con el Hospital e indicó que volvería a recoger la medicación de forma presencial en el servicio de farmacia del hospital, y éste no puso ningún impedimento.

A este respecto, hay que tener en cuenta el Fundamento Jurídico 2 de la citada Resolución que habilita al servicio de farmacia hospitalaria a emplear medios telemáticos ya la entrega extrahospitalaria de la medicación en farmacias: *“La dispensación en modalidad no presencial es decisión y responsabilidad del servicio de farmacia hospitalaria, que debe utilizar medios telemáticos, y puede complementarse con la entrega extrahospitalaria de la medicación, ya sea en centros sanitarios autorizados para la dispensación de medicamentos, en farmacias comunitarias cercanas al domicilio del paciente o, sólo excepcionalmente, en el domicilio del paciente, si su estado clínico lo justifica”*. Y el Fundamento Jurídico 5º que dispone que *“el servicio de farmacia hospitalaria debe establecer los criterios para la selección de los pacientes y, conjuntamente con los responsables del transporte y la entrega, un protocolo que especifique los procedimientos y condiciones en los que debe realizarse la actividad, que describa: el sistema de identificación inequívoca de la medicación, garantizando la protección necesaria de la confidencialidad de los datos; el transporte y recepción de la medicación desde los servicios de farmacia hospitalaria a los centros autorizados para la entrega de la medicación a los pacientes; la conservación en estos centros, y el procedimiento de entrega al paciente”*.

De acuerdo con la normativa expuesta, la comunicación de datos de los pacientes que reciben medicación en el servicio de farmacia del hospital en las farmacias mediante la habilitación del circuito extraordinario recogido en la resolución del Servicio Catalán de la Salud, se enmarcaría en el cumplimiento de la Resolución del Servicio Catalán de la Salud, de acuerdo con los Fundamentos Jurídicos 2 y 5 de la citada resolución.

Por otra parte, cabe citar la Ley 44/2003 de 21 de noviembre de regulación de las profesiones sanitarias en el artículo 2 estructura las profesiones sanitarias en grupos entre los que se encuentra la

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

profesión de farmacéutico: *“las profesiones para cuyo ejercicio habilitan los títulos de Licenciado en Medicina, en Farmacia, (...)”*. Y el artículo 4.5 de la misma ley establece que: *“Los profesionales tendrán como guía de su actuación el servicio a la sociedad, el interés y salud del ciudadano a quien se le presta el servicio, el riguroso cumplimiento de las obligaciones deontológicas, determinadas por las propias profesiones conforme a la legislación vigente, y de los criterios de normo-praxis o, en su caso, los usos generales propios de su profesión”*. Además, el artículo 6.2 b) de la misma ley establece: *“corresponde a los Licenciados en Farmacia las actividades dirigidas a la producción, conservación y dispensación de los medicamentos, así como la colaboración en los procesos analíticos, farmacoterapéuticos y de vigilancia de la salud pública”*.

En consecuencia, no existe en este caso una vulneración de la normativa de protección de datos. Porque la comunicación de los datos a las farmacias se encuentra amparada en la Resolución del Servicio Catalán de la Salud que se aprobó en el marco de lo que establece la disposición adicional sexta del Real decreto ley 21/2020, de 9 de junio, de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 que estableció medidas excepcionales de gestión de la prestación farmacéutica y, por tanto, se trataría de una comunicación lícita.

2.2. Sobre el tratamiento de datos consistente en la evaluación y control del nuevo servicio de dispensación de la medicación hospitalaria en el que se enmarca la llamada telefónica.

A este respecto, la persona denunciante manifiesta que el día 24/07/2020 recibió una llamada desde un número oculto. Según relata, la persona que llamaba le pidió que se identificara, algo que la persona denunciante no quiso hacerlo. Afirma que la persona que llamaba sabía su nombre, DNI, la doctora con la que se trata y la medicación hospitalaria que toma. Y añade que quería hacerle una serie de preguntas sobre su satisfacción en relación a el hospital. Dado que la llamada se hizo desde un número “anónimo”, la persona denunciante pidió a la persona que se identificara, pero ésta sólo le dijo que llamaba del Hospital del Mar. Considera que el Hospital habría comunicado sus datos sin su consentimiento a empresas externas o subcontratadas que podrían estar mercadeando sus datos.

De acuerdo con la información aportada por el denunciante, después del envío de varios correos electrónicos entre el denunciante y el servicio de atención al ciudadano del hospital, en fecha 18/12/2020, desde el mismo servicio de atención consta que se envió un escrito al denunciante en el que, entre otra información, se hacía la siguiente aclaración: *“Desde el Servicio de enfermedades infecciosas y del Servicio de farmacia del hospital lamentan sus impresiones y, en este sentido, aclaran que debido a la urgencia en la implantación de la derivación de la dispensación de la medicación ambulatoria en las oficinas de farmacia y el carácter innovador de esta medida consideraron conveniente cómo estaba funcionando el sistema a través de los sus comentarios, sugerencias para estudiar acciones de mejora. Las entrevistas son realizadas por personal autorizado tanto del servicio de enfermedades infecciosas como de farmacia con el único objetivo de mejorar la calidad asistencial y evaluar el grado de satisfacción del paciente. La información referida a los pacientes es confidencial y*

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

interna de los respectivos servicios y al igual que se le llamó para ofrecerle el servicio de recogida de medicación en farmacia comunitaria, se ha intentado evaluar la calidad de este servicio”.

Según el CPSMB, en fecha 2/04/2020, desde el servicio de farmacia del hospital se hizo una primera llamada al denunciante indicándole que su medicación se suministraría desde una oficina de farmacia, en relación al citada resolución del Servicio Catalán de la Salud. El denunciante dio su consentimiento a esta vía de dispensación, indicando dónde quería recoger su medicación. De acuerdo con el CPSMB, en fecha 19/05/2020, la persona reclamante se puso en contacto con el servicio de farmacia del hospital indicando que recogería su medicación de forma presencial, frente al cual el servicio de farmacia del hospital no puso ningún impedimento. Y en fecha de 24/07/2020 el CPSMB refiere que recibió una queja del denunciante indicando que había recibido una llamada en relación con una encuesta referida a la recogida de la medicación en las oficinas de farmacia y que, al no identificarse la persona que llamaba, colgó el teléfono.

De acuerdo con el CPSMB estas llamadas respondían a la decisión de los servicios de farmacia y enfermedades infecciosas del hospital de valorar si se había producido algún problema con los pacientes que recibían la medicación de acuerdo al nuevo sistema de recogida en oficinas de farmacia. Añade que, dado que el sistema se adoptó de forma urgente por motivo de la situación de pandemia de COVID-19, las direcciones médicas consideraron necesario establecer contacto con los pacientes para valorar si el sistema era efectivo en tanto que los pacientes no tenían problemas para recoger esa medicación. El CPSMB considera que esta decisión se encontraba motivada por el hecho de que las situaciones de los pacientes que necesitan esta dispensación de medicamentos puede suponer que errores o dilaciones en el suministro y toma de la medicación y esto puede acarrear un empeoramiento o agravamiento del estado de salud de estos pacientes. Asimismo, añadía que en relación a los cuidados telemáticos, incluyendo el teléfono, resultaron necesarios para la correcta atención asistencial en tiempo de pandemia, se elaboró un protocolo de atención a distancia que, aun no siendo aprobado formalmente por el entidad por razón de la urgencia en su adopción, sirvió de guía para los profesionales para contactar de forma segura con los pacientes, en especial para proteger su privacidad e intimidad. En este sentido, el protocolo pedía a los profesionales asegurarse de la identidad de la persona que descolgaba. En concreto, se pidió a esa persona que facilitara su nombre y apellidos, así como un dato adicional que, presumiblemente, sólo conocía al paciente, como era el nombre de la doctora encargada de su asistencia. Por su parte, las llamadas las realizaba personal médico propio de las áreas de farmacia y enfermedades infecciosas. Estas llamadas se realizaron por parte de estos profesionales de forma voluntaria, dedicando tiempo a esta tarea fruto del compromiso y dedicación del personal médico frente a la amenaza provocada por la COVID-19. En este sentido, los contactos con los pacientes se limitaban a consultar la idoneidad del sistema de recogida de la medicación hospitalaria ambulatoria en las oficinas de farmacia y los comentarios o sugerencias que pudieran realizar los pacientes, para valorar que recibían la medicación y, en caso que fuera aconsejable, devolver al sistema de recogida hospitalaria en caso de detectarse problemas en casos concretos con ese sistema.

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

El CPSMB también exponía que se elevó consulta al Delegado de Protección de Datos de la entidad, que en fecha 28/07/2020 emitió respuesta indicando que el tratamiento de los datos era adecuado a la normativa, toda vez que el tratamiento se encontraba vinculado a las circunstancias excepcionales de la actividad asistencial, así como por ser llevado a cabo por profesionales sanitarios con funciones de evaluación de la calidad de los servicios asistenciales. En este sentido, se consideró adecuado el acceso a la historia clínica de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 8.t de la Ley 15/1990, de 9 de julio, de ordenación sanitaria de Cataluña, en lo que se refiere a las actividades de evaluación, control y mejora de la calidad de los servicios sanitarios, y el artículo 16.5 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, en lo que se refiere a los accesos a la historia clínica por parte de los profesionales de las áreas de farmacia y enfermedades infecciosas.

La primera cuestión a analizar es si el tratamiento de datos consistente en el control/evaluación de la dispensación de los medicamentos a través del nuevo servicio de dispensación de la medicación hospitalaria en el que se enmarca la llamada telefónica, encuentra justificación en alguna de las bases jurídicas que legitiman los tratamientos de datos personales.

De acuerdo con la información aportada por el CPSMB, la información que se proporciona a los usuarios de los servicios de salud (los pacientes), en relación con las finalidades del tratamiento es la siguiente: *“Realización de diagnóstico médica, prestación de asistencia sanitaria y la gestión de los sistemas y servicios de asistencia sanitaria, así como los intereses legítimos del responsable del tratamiento o de terceros, cuando corresponda.”*

En este caso concreto, cabe recordar que se implementó un nuevo sistema de dispensación de medicamentos. Que, hasta entonces, los medicamentos se dispensaban en el servicio de farmacia del hospital y que, a raíz de la situación de pandemia, para evitar riesgos a las personas vulnerables, se implementó un sistema de recogida en las farmacias. Obviamente, con el nuevo sistema de dispensación no presencial se perdía el control sobre los incidentes que podrían surgir en relación con el suministro y la toma de medicación por los pacientes. De acuerdo con el CPSMB, los errores o dilaciones en el suministro y toma de la medicación podrían acarrear un empeoramiento o agravamiento del estado de salud de estos pacientes. En este sentido, parece justificado que se implementara un mecanismo de evaluación y control del sistema encaminado a detectar posibles problemas.

En relación con la base jurídica que justificaría este tratamiento de datos, es necesario acudir al artículo 6.1 f) del RGPD según el cual el tratamiento será lícito cuando: *“e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento”*; y en el artículo 9 h), del mismo texto legal que permite el tratamiento de datos de salud cuando: *“es necesario para la (...) prestación de asistencia o tratamiento de tipo sanitario o social, o gestión de los sistemas y servicios de asistencia sanitaria y social, en base al Derecho de la Unión o de los Estados miembros o en virtud de un contrato con un profesional sanitario.”*

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

En definitiva, el control de la medicación que se facilita a los pacientes y la evaluación del sistema implementado para su dispensación forma parte de la prestación asistencial, en tanto que se pretende evaluar la idoneidad del nuevo sistema de dispensación en relación a cada paciente en particular para determinar si resulta adecuado o si existe algún problema en el suministro y controlar que efectivamente la persona entrevistada está tomando la medicación de forma correcta.

La segunda cuestión a dilucidar es si el acceso a la historia clínica en este caso concreto se ha realizado por persona autorizada.

Según relata el CPSMB, el nuevo sistema de dispensación de la medicación hospitalaria se adoptó de forma urgente por motivo de la situación de pandemia de COVID-19 y, por tanto, se consideró adecuado por parte de las direcciones médicas, establecer un contacto con los pacientes para valorar si el sistema era efectivo y los pacientes carecían de problemas para recoger esta medicación. La entidad denunciada indica que los profesionales encargados de realizar las llamadas eran profesionales sanitarios de las áreas de Enfermedades Infecciosas y Farmacia, en concreto médicos. Que las llamadas las realizaban bajo la instrucción de las direcciones de las áreas (...). Y que estos profesionales están sujetos a la obligación deontológica de secreto profesional en relación a su actividad como médicos. Además, como profesionales del Consorcio Parc de Salut Mar de Barcelona, han suscrito un compromiso de secreto profesional y confidencialidad (se adjuntaba el modelo). Al respecto, la persona denunciante no ha aportado ningún indicio que desvirtúe la manifestación de la entidad denunciada, en el sentido de poner en evidencia que la persona que realizó la llamada era una persona no autorizada a tratar sus datos personales, o bien, que se había encargado de realizar las llamadas a una empresa subcontratada, ya que sus afirmaciones se basan meramente en conjeturas basadas en el hecho de que la llamada se realizara desde un número oculto y que la persona no se identificó con nombre y apellido, sino únicamente dijo que llamaba del Hospital de Mar.

El artículo 11 de la Ley 21/2000 de 29 de diciembre, sobre los derechos de información concerniente a la salud y la autonomía del paciente, y la documentación clínica dispone lo siguiente: *"1. La historia clínica es un instrumento destinado fundamentalmente a ayudar a garantizar una adecuada asistencia al paciente. A tal efecto, los profesionales asistenciales del centro que están implicados en el diagnóstico o tratamiento del enfermo deben tener acceso a la historia clínica. 2. Cada centro debe establecer el mecanismo que haga posible que, mientras se presta asistencia a un paciente concreto, los profesionales que lo atienden puedan, en todo momento, tener acceso a la historia clínica correspondiente. 6. Todo el personal que accede en uso de sus competencias a cualquier clase de datos de la historia clínica queda sujeto al deber de guardar su secreto"*. Asimismo, el artículo 16 de la Ley 41/2002 de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación, dispone: *"5. El personal sanitario debidamente acreditado que ejerce funciones de inspección, evaluación, acreditación y planificación, tiene acceso a las historias clínicas en el cumplimiento de sus funciones de comprobación de la calidad de la asistencia, el respeto de los derechos del*

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

paciente o cualquier otra obligación del centro en relación con los pacientes y usuarios o la propia administración sanitaria”.

En caso de que se analiza, la entidad denunciada indica que los profesionales encargados de realizar las llamadas eran profesionales sanitarios de las áreas de Enfermedades Infecciosas y Farmacia, en concreto médicos. Que las llamadas las realizaban bajo la instrucción de las direcciones de dichas áreas. Y que estos profesionales están sujetos a la obligación deontológica de secreto profesional en relación a su actividad como médicos. Además, como profesionales del Consorcio Parc de Salut Mar de Barcelona, han suscrito un compromiso de secreto profesional y confidencialidad (se adjuntaba el modelo). De acuerdo con la tarea asignada a estos profesionales sanitarios por la dirección de las áreas respectivas, estos profesionales estarían acreditados en el acceso a los datos del paciente, en tanto que el acceso resultaba necesario para realizar el control de la medicación y por comprobar la calidad de la asistencia referida al nuevo sistema de dispensación de la medicación en las farmacias. A este respecto, la persona denunciante cree que la persona que le llamó podía ser ajena al personal del hospital, sin embargo no ha aportado ningún indicio que desvirtúe la manifestación de la entidad denunciada.

Por último, procede determinar si los datos tratados eran los adecuados, pertinentes y limitados en relación a los fines del tratamiento. Dicho de otra forma, si el tratamiento de datos consistente en el control/evaluación de la dispensación de los medicamentos a través del nuevo servicio de dispensación de la medicación hospitalaria en el que se enmarca la llamada telefónica, respetó el principio de minimización recogido en el artículo 5.1.c) del RGPD. No es algo controvertido que se trataron los siguientes datos personales de la persona denunciante: nombre y apellido, nombre de la doctora con la que se trata, la medicación prescrita, el teléfono de contacto, y si estaba acogido al servicio excepcional de dispensación de medicación hospitalaria ambulatoria en oficinas de farmacia.

Desde el CPSMB se afirma que los profesionales que realizaron las llamadas siguieron el documento de “Buenas prácticas en la atención telemática mediante videoconsulta”, un documento elaborado en previsión de la utilización que se pudiera hacer de estas herramientas en el marco de la pandemia de COVID-19 (se aporta dicho documento). Aunque aseguran que el documento no llegó a aprobarse, los profesionales encargados de realizar las llamadas lo utilizaron de guía y aplicaron las recomendaciones introducidas en el apartado 4.2 referido a la identificación de interlocutores. Según explica, en aplicación de las citadas recomendaciones se pedía al paciente su nombre y apellidos y un dato adicional (en este caso, la identidad de la doctora encargada de su atención) para acreditar la identidad del receptor y evitar facilitar estos datos a terceras personas ajenas a la relación asistencial.

El CPSMB afirma que los contactos con los pacientes se limitaban a consultar la idoneidad del sistema de recogida de la medicación hospitalaria ambulatoria en las oficinas de farmacia y recogían los comentarios o sugerencias que pudieran realizar los pacientes, para valorar que recibían la medicación y, en caso de que fuera aconsejable, devolver al sistema de recogida hospitalaria en caso de detectarse problemas en casos concretos con este sistema.

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

Por lo que respecta a los datos identificativos y de contacto del denunciante, obviamente son datos necesarios para acreditar la identidad del interlocutor. En cuanto al nombre de la doctora con la que se visita, correspondería a una pregunta de control, puesto que sólo el paciente tendría este dato, evitando así una revelación de datos a persona distinta del paciente. Respecto al dato del teléfono del denunciante, se trata de un dato necesario para establecer contacto con el paciente. Por último, respecto a la medicación que toma el paciente, también en este caso estaría justificado el tratamiento de este dato, dado que la evaluación/control de la dispensación del medicamento así lo requiere. De acuerdo con esto, no existen indicios de que se haya incumplido el principio de minimización.

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, la comisión 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 396/2020, relativas al Consorcio Mar Parc de Salut de Barcelona.
2. Notificar esta resolución al Consorcio Mar Parc de Salut de Barcelona ya la persona denunciante.
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.

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 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,