

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

## Identificación del expediente

Resolución de archivo de la información previa núm. IP 313/2021, referente a Badalona Serveis Asistencials, SA

## Antecedentes

1. En fecha 05/08/2021, tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos un escrito de una persona por el que formulaba una denuncia contra Badalona Serveis Asistencials, SA, (en adelante, BSA), con motivo de un presunto incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales.

En concreto, la persona denunciante, el señor (...), exponía que el día 04/08/2021 envió un mensaje a su médico de familia, a través de la plataforma "Mi Salud" (LMS) y que, poco después, recibió una llamada de una administrativa del CAP Lloreda – gestionado por BSA – que no se identificó, para "indicarme que me llamará un médico el día 16 de agosto para realizar la valoración de la ecografía". La persona denunciante se quejaba de que personal administrativo, sin formación médica, no sólo puede acceder a sus datos de salud, a través de la plataforma LMS, sino que también puede "valorar y programar una visita cuando lo consideren conveniente".

2. En fecha 05/10/2021 la Autoridad requirió a la persona denunciante que, en el plazo de diez días, aportara la documentación, impresiones de pantalla, o cualquier otro dato indicativo de la comisión de los hechos denunciados.

3. En respuesta al requerimiento señalado en el antecedente anterior, en fecha 10/10/2021 la persona denunciante aporta a la Autoridad una impresión de pantalla de la e-consulta efectuada en fecha 04/08/2021, así como la copia de la queja presentada en BSA, después de que una administrativa del CAP-Lloreda le llamara para programar una visita con personal médico.

4. La Autoridad abrió una fase de información previa (núm. IP 313/2021), 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.

5. En esta fase de información, en fecha 01/12/2021 se requirió la entidad denunciada por tal que informara sobre los siguientes aspectos:

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

- Identidad y perfil de la persona que llamó a la persona aquí denunciando en relación al mensaje que ésta habría dirigido a su médico de cabecera a través de la plataforma "LMS".
  - Medio a través del cual esta profesional pudo acceder al mensaje controvertido.
  - Razones que habrían justificado el acceso por parte de esta profesional al mensaje de referencia.
  - Circuito implementado por BSA en lo que se refiere a la programación de visitas médicas, por parte del personal administrativo. En caso de que el circuito esté documentado en un protocolo o instrumento similar, aportar copia.
6. En fecha 17/12/2021 tuvo entrada la respuesta de Badalona Serveis Assistencials SA al requerimiento de información efectuado por esta Autoridad. Al respecto, se informa de lo siguiente:
- "BSA ha podido identificar que la trabajadora del CAP Nova Lloreda que contactó con la persona denunciante es la señora (...), administrativa del centro y técnica en documentación sanitaria. Su perfil profesional tiene asignadas, entre otras, las funciones de programar visitas con profesionales sanitarios del centro.
  - En relación al segundo punto, pasamos a exponer el funcionamiento del circuito de la herramienta de consulta: La persona denunciante registró una e-consulta dirigida a su médico de familia. Siguiendo el circuito establecido por el Instituto Catalán de la Salud (ICS), que es quien gestiona la herramienta ECAP, ésta detecta cuando este médico no dispone de agenda en los primeros 5 días laborables, y consecuentemente genera una incidencia en el agenda administrativa (código Agenda 4CW). Esta incidencia se transforma en un aviso para los perfiles administrativos que gestionan la Agenda 4CW, que les muestra únicamente el título del mensaje que el ciudadano envió a su médico para poder programar su visita. Así, el mensaje al que tuvo acceso la administrativa a través de la Agenda 4CW, tenía el siguiente contenido:  
"Médico: (...)- Consulta sobre resultados de pruebas diagnósticas / Ecografía".
  - Por lo que respecta al tercer punto, las razones que justifican el acceso por parte de esta administrativa al citado mensaje son las expuestas en el segundo punto. Hay que precisar que el personal de administración no dispone de acceso a todo el contenido de las conversaciones telemáticas que se desarrollan entre el ciudadano y el profesional sanitario a través de la e-consulta, sino que tal y como se ha explicado, sólo tienen acceso a ver el título de la misma e-consulta.
  - Finalmente, en relación con el cuarto punto, informamos que el circuito implementado por BSA en cuanto a la programación de las visitas médicas por parte del personal administrativo es el expuesto en el segundo punto. En este sentido, se le asigna al paciente una hora en función de la agenda del médico. Sin embargo, si el paciente considera que su consulta es muy urgente y no puede esperar, dispone de otras opciones para ser atendido con urgencia. La e-consulta es una herramienta de consulta entre el ciudadano y el profesional de la salud que complementa la atención presencial. No obstante, y así se informa durante la tramitación de la misma, para consultas urgentes o que requieran una respuesta inmediata, es necesario contactar con el 061 CatSalut Respon o dirigirse directamente al CAP

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

o al servicio de urgencias hospitalarias. Este circuito es el establecido por el ICS para el marco de la utilización de las herramientas de consulta no presencial”.

#### 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.

A partir del relato de antecedentes, es necesario analizar los hechos denunciados objeto de la presente resolución.

La persona denunciante se queja por que, sin su consentimiento, una administrativa del BSA accedió a sus datos de salud, a través de la plataforma LMS, y además, llamó a la misma para programar una visita médica. Por su parte, la entidad denunciada ha comunicado a la Autoridad la identidad de la administrativa que llamó al denunciante en fecha 04/08/2021, así como las funciones que tiene encomendadas, destacando, entre otras, las funciones de programar las visitas con profesionales sanitarios del Centro. Y, en relación con el funcionamiento de la plataforma LMS, ha señalado que el personal de administración no dispone de acceso a todo el contenido de las conversaciones telemáticas que se desarrollan entre el ciudadano y el profesional sanitario a través de la herramienta e -consulta, sino que sólo tienen acceso a ver el título de e-consulta, a efectos de programar las visitas que procedan.

De acuerdo con lo expuesto, la discrepancia de la persona denunciante y de BSA se centra en determinar si se conforma con la normativa de protección de datos un eventual acceso a los datos de salud por parte de personal no asistencial. Pues bien, a efectos de discernir esta cuestión, debe tenerse presente la regulación que se menciona a continuación.

El Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril, relativo a la protección de las personas físicas en lo que se refiere al tratamiento de datos personales ya la libre circulación de éstas (en adelante, RGPD) , prevé en su artículo 6 que el tratamiento de los datos personales sólo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones:

- “a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos;
- b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado se parte o para la aplicación a petición del mismo de medidas precontractuales;
- c) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento;

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

- d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física;
  - 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;
  - f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero
- (...)"

En lo que se refiere específicamente al tratamiento de categorías especiales de datos, entre las que se encaben los datos relativos a la salud, el artículo 9 del RGPD dispone lo siguiente:

1. Quedan prohibidos el tratamiento de datos personales que revelan el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de forma unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o la orientación sexual de una persona física.

2. El apartado 1 no será de aplicación cuando concorra una de las siguientes circunstancias:  
(...)

h) el tratamiento es necesario para fines de medicina preventiva o laboral, evaluación de la capacidad laboral del trabajador, diagnóstico médico, prestación de asistencia o tratamiento de tipo sanitario o social, o gestión de los sistemas y servicios de asistencia sanitaria y social, sobre la base del Derecho de la Unión o de los Estados miembros o en virtud de un contrato con un profesional sanitario y sin perjuicio de las condiciones y garantías contempladas en el apartado 3.

(...)"

Al respecto, la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD, dispone en su artículo 9, relativo el tratamiento de categorías especiales de datos, lo siguiente:

"Los tratamientos de datos previstos en las letras g), h) y i) del artículo 9.2 del Reglamento (UE) 2016/679 fundamentados en el derecho español deben estar amparados en una norma con rango de ley, que puede establecer requisitos adicionales relativos a su seguridad y confidencialidad. En particular, esta norma puede amparar el tratamiento de datos en el ámbito de la salud cuando así lo exija la gestión de los sistemas y los servicios de asistencia sanitaria y social, pública y privada, o la ejecución de un contrato de seguro del que el afectado sea parte".

En el caso que nos ocupa, debe tenerse presente 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 que, en relación con la historia clínica, dispone (el subrayado es nuestro):

"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

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

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.

3.(...).

4. El personal que cuida de las tareas de administración y gestión de los centros sanitarios puede acceder sólo a los datos de la historia clínica relacionados con dichas funciones.

5. (...).

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”.

En términos similares, 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 clínica dispone (el subrayado es nuestro):

“1. La historia clínica es un instrumento destinado fundamentalmente a garantizar una asistencia adecuada al paciente. Los profesionales asistenciales del centro que realizan el diagnóstico o el tratamiento del paciente tienen acceso a la historia clínica del mismo como instrumento fundamental para su adecuada asistencia.

2. Cada centro establecerá los métodos que posibiliten en todo momento el acceso a la historia clínica de cada paciente por los profesionales que le asisten.

3. (...)

4. El personal de administración y gestión de los centros sanitarios sólo puede acceder a los datos de la historia clínica relacionadas con sus propias funciones.

5. (...).

6. El personal que accede a los datos de la historia clínica en el ejercicio de sus funciones queda sujeto al deber de secreto.

7. Las Comunidades Autónomas regularán el procedimiento para que quede constancia del acceso a la historia clínica y su uso.

De los preceptos señalados se desprende que el acceso a datos sanitarios por profesionales no sanitarios con fines administrativos, como es el caso, puede considerarse una tarea necesaria en el curso del proceso asistencial cuando está vinculado al desarrollo de sus tareas.

En cuanto al concreto tratamiento de datos que se habría llevado a cabo por la administrativa que llamó a la persona denunciante, BSA ha comunicado que el personal administrativo tiene acceso al título de las e-consultas, alojadas en la plataforma LMS, a efectos de poder programar las visitas médicas, y que la administrativa en cuestión tiene asignadas estas funciones de programación de visitas con profesionales sanitarios del centro. Al respecto, no está de más evidenciar que la entidad denunciada también ha informado que su personal administrativo no

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

tiene acceso al contenido de la historia clínica de los pacientes, sino que sólo puede acceder al contenido de la consulta, disponible en la plataforma LSM.

Por todo lo anterior, esta Autoridad estima, dadas las circunstancias del caso, que el tratamiento de los datos de la parte aquí denunciante no puede considerarse ilícito, dado que se llevó a cabo por parte de personal administrativo para programar una visita médica, en ejercicio de las tareas encomendadas, y en consecuencia, cumpliendo con las previsiones de la normativa de protección de datos, en consonancia con la normativa sanitaria.

2. 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.

El artículo 89 de la LPAC, en consonancia con los artículos 10.2 y 20.1 del Decreto 278/1993, prevé que procede archivar las actuaciones cuando en la instrucción del procedimiento se pone de manifiesto lo siguiente: "a) La inexistencia de los hechos que puedan constituir la infracción"

Por tanto, resuelvo:

1. Archivar las actuaciones de información previa número IP 313/2021, relativas al Badalona Serveis Assistencials, SA
2. Notificar esta resolución a Badalona Serveis Assistencials, SA 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.

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

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

La directora,

Traducción Automática