

Identificación del expediente

Resolución de archivo de la información previa núm. IP 178/2022, referente al Parque Sanitario San Juan de Dios (Centro de Salud Mental de Adultos de Castelldefels).

Antecedentes

1. En fecha 10/05/2022, tuvo entrada en la Autoridad Catalana de Protección de Datos una denuncia contra el Servicio Catalán de la Salud (CatSalut), con motivo de un presunto incumplimiento de la normativa sobre protección de datos personales .

En concreto, la persona denunciante exponía que el CatSalut envió un SMS y llamó a un número de teléfono que no era suyo, lo que supuso que se revelara información sobre su salud a una tercera persona, sin su autorización.

Junto con la denuncia, aportaba la copia del escrito de queja que había presentado ante el CatSalut en fecha 3/03/2022 (con nº de asiento de entrada (...)). En este escrito, manifestaba lo siguiente:

sobre mi persona. Fui a quejarme al hospital San Camilo en San Pedro de Ribes, que era el sitio que aparecía en dicho mensaje, pero desestimaron mi reclamación.

Poco después, el día 22 de febrero, un día después de visitarme como el médico de cabecera en el ambulatorio de Castelldefels, el mismo sistema dependiente de CatSalut realiza una llamada telefónica al mismo teléfono móvil de mi padre, para comunicar una cita presencial de mí persona en el CSM de Castelldefels para el día 28 de febrero. Mi padre se identificó como tal en la conversación mantenida, nunca suplantó mi identidad, y aún así le entregaron mi información personal y médica.”

La persona denunciante también aportaba copia de varios correos electrónicos intercambiados con el CatSalut a raíz de su queja. Entre ellos, cabe destacar el enviado por el denunciante en fecha 10/03/2022, en el que respondía la pregunta que esta entidad le había hecho sobre cuál era el número de teléfono al que se habrían dirigido las comunicaciones objeto de su queja (llamada telefónica y SMS):

“ **Se dirigieron al número de teléfono 671 (...)**, [la remarca es de la Autoridad] que es el número de mi padre, no el mío. Y lo hicieron hasta en 2 ocasiones. El hecho de que yo cambie el número de teléfono que figura en mi ficha, y ustedes no tengan el nuevo número de teléfono, hasta que yo lo notifique, no les da derecho a ustedes a enviar mis comunicaciones a una tercera persona, aunque hubiera parentesco . Es una vulneración grave de la ley. Y la administración es la primera que debe cumplir con la ley, y el desconocimiento de la misma no le exime de su cumplimiento.”

2. La Autoridad abrió una fase de información previa (núm. IP 178/2022), 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 (LPAC), para determinar la entidad o entidades responsables y si los hechos eran susceptibles de motivar la incoación de un procedimiento sancionador.

3. En fecha 27/05/2022, se requirió el CatSalut, como responsable del tratamiento del registro central de personas aseguradas (RCA) para que indicara qué teléfono de contacto de la persona denunciante constaba registrado en esta base de datos, durante el período de tiempo en que se produjeron los hechos denunciados (del 1/02/2022 al 22/02/2022).
4. En fecha 12/09/2022, el CatSalut respondió el requerimiento mencionado a través de un escrito en el que exponía que en el RCA, durante el período de tiempo comprendido entre el 1/02/2022 y el 22/02/ 2022, constaban vinculados al denunciante los siguientes números de teléfono de contacto: **604(...)** y **938(...)**.

Asimismo, en relación con la queja presentada por la persona denunciante ante el CatSalut, aportaba la respuesta que se le dio el 26/05/2022, literal:

“Señor (...),
Con relación a su escrito dirigido a través del Buzón de Atención al Ciudadano grabado con número de registro (...).
Debemos informarle de los datos de contacto que figuran en el Registro Central de Asegurados son los que usted nos ha facilitado. Hemos contactado con su Equipo de Atención Primaria y su Hospital de referencia para que comprueben que la base de datos de contacto corresponde con la información que nos ha facilitado y según nos ha informado los datos corresponden. Para su conocimiento le informamos de que los datos referentes al número de teléfono y dirección de correo electrónico se pueden actualizar a través de Mi Salud.”

5. En fecha 14/09/2022, también en el seno de esta fase de información previa, el Área de Inspección de la Autoridad dirigió un nuevo requerimiento al CatSalut, a efectos de disponer de más información para esclarecer circunstancias de los hechos denunciados. En concreto, se pidió que informara sobre los siguientes puntos:
 - Si entre el 1/02/2022 y el 22/02/2022 envió un SMS al número de teléfono '671 (...)' para informar a la persona denunciante sobre un asunto médico.
 - Que confirmara que la persona denunciante tenía programada una cita médica en el Centro de Salud Mental de Adultos de Castelldefels (CSMA) para el día 28/02/2022 y que, en caso afirmativo, indicara cómo le informaron de esta cita.
6. En fecha 25/10/2022 , la Autoridad dirigió un oficio a la persona denunciante, para que aportara información adicional para esclarecer determinados aspectos relacionados con los hechos denunciados. De las notificaciones efectuadas a la persona denunciante a través de varios medios, las que se dirigieron por medios electrónicos fueron rechazadas y las que se dirigieron por correo postal certificado, infructuosas.
7. En fecha 23/11/2022 , dado que se había superado con creces el plazo concedido sin que CatSalut respondiera al requerimiento de 14/09/2022, esta Autoridad reiteró el requerimiento para que en el plazo de 5 días diera respuesta , con la advertencia de que si no lo cumplía podría incurrir en una infracción de la normativa de protección de datos.

8. En fecha 29/11/2022, el CatSalut dio respuesta al requerimiento mediante un escrito en el que exponía lo siguiente:
- Que carece de comunicaciones directas con los pacientes por motivos asistenciales y que, por esta razón, no les constaba ningún contacto con la persona denunciante.
 - Que no dispone de acceso directo a las agendas de actividad de las entidades proveedoras, por lo que no podía confirmar si la persona denunciante tenía programada una cita el 28/02/2022.
 - Que carece de conocimiento del mecanismo utilizado por la entidad proveedora para informar sobre la programación de visitas.
9. En relación con el hecho denunciado vinculado con la llamada telefónica a un número de teléfono ajeno a la persona denunciante ('671 (...)'), a la vista de la respuesta de CatSalut y que la persona denunciante había manifestado que esta llamada estaba relacionada con la programación de una cita presencial el día 28/02/2022 en el CSMA, en fecha 18/12/2022 esta Autoridad requirió el Parque Sanitario San Juan de Dios (PSSJD), del que depende el CSMA, para que respondiera a las siguientes cuestiones:
- Si la persona denunciante era usuaria del CSMA y, en este caso, informara sobre si se le prestaba el servicio en el marco de la prestación pública de servicios sanitarios.
 - En caso de que se le prestara asistencia sanitaria pública, respondiese las siguientes cuestiones:
 - Si tenía programada una cita médica el día 28/02/2022 en el CSMA.
 - Si, entre el 1/02/2022 y el 22/02/2022, se hizo una llamada al número de teléfono '671(...)', con el objeto de informar al denunciante de la citada cita y /o sobre otra información relativa a su salud.
 - En caso de que se hubiera efectuado la llamada controvertida, respondiese los siguientes puntos:
 - El origen del número de teléfono al que se habría llamado -671 (...)- (cómo se obtuvo, si la persona denunciante le facilitó, en qué fecha y circunstancias, etc.).
 - Las circunstancias de la llamada (si la persona que efectuó la llamada se aseguró de quién era su interlocutor y de qué forma, qué información se facilitó, etc.).
 - En caso de disponer de un protocolo o de otro documento en el que se detalle la forma de atención telefónica a los usuarios, se aportara copia.
10. En fecha 22/12/2022, el PSSJD respondió el requerimiento mediante un escrito en el que exponía lo siguiente:
- Que “ el denunciante no es actualmente usuario del CSMA de Castelldefels gestionado por el Parc Sanitari Sant Joan de Déu. Ciertamente pero que se le citó el día 22 de febrero

por una visita que se tenía que producir el 28/02/2022 a las 11 horas ya la que no se presentó, en el marco de la prestación pública de servicios sanitarios .”

Que “efectivamente el 22/02/2022 a las 13:38 nos consta una llamada por parte de la administrativa de citaciones del CSMA de Castelldefels en el número de móvil objeto de la controversia: el 671(...).”

- Que “el día 22/02/2022 a las 12:47h, se recibió en el CSMA una derivación de la médica de primaria del paciente en la que solicitaba una visita al CSMA urgente ya que se trata de un paciente con un trastorno grave que podía estar descompensado por tener la receta de medicación parcialmente caducada.”
- Que “la visita se programó en el primer agujero libre, el 28/02/2022 a las 11:00 horas con una profesional del centro y la administrativa intenta contactar con el paciente para informarle del día y hora de la visita . Ninguno de los dos números de teléfono que constan en la derivación están operativos y aparece un mensaje que no existen.”
- Que “ante la urgencia de la citación, la administrativa valora que enviar una carta al paciente no es una opción viable y comprueba que en las observaciones de personas de contacto del paciente, están registrados los datos de la madre con el móvil 671(..).”
- Que el mismo día 22/02/2022, a las 13:38 horas, la administrativa llamó al número de teléfono mencionado y preguntó por la madre del paciente y si tenía forma de contactar con su hijo. Que en ningún momento se identificó como trabajadora del CSMA ni del PSSJD. Que la madre le contestó que su hijo estaba en ese momento con ella y le pasó el teléfono. Que “la administrativa pide que el sr. (...)se identifique con resultado positivo y se le da la información del volante de derivación urgente que ha hecho llegar su médico de cabecera, la próxima visita y de la dirección del centro al que debe acudir. No especifica que se trata de un centro de salud mental ni el servicio que le visitará.”
- Que la misma tarde del día 22/02/2022 la persona denunciante se puso en contacto con el CSMA, para advertir que no acudiría a la visita y que “se ha llamado a un teléfono que no es el suyo y ya comenta la su intención de denunciar el hecho.”
- Que el día 23/02/2022 la médica con la que tenía concertada la visita del día 28/02/2022 se puso en contacto con el paciente, en el teléfono desde el que éste había hecho la última llamada la tarde anterior. de intentar que no se desvinculara de la visita, dada la urgencia de la derivación de la médica de primaria. Que la persona denunciante manifestó que no iría a la visita y cambiaría de centro, dado que se había utilizado un teléfono de contacto que no era el suyo. Que “También consta que el señor era conocedor de que ninguno de los dos teléfonos que constaban en la derivación eran correctos y no dio otro número para localizarlo.”
- Que la administrativa que realizó la llamada al denunciante había superado la formación en protección de datos.

Junto con las alegaciones expuestas, la entidad aportaba un documento titulado "Procedimiento Atención telefónica", fechado en febrero de 2021.

11. A la vista de la informació aportada, en fecha 27/02/2023, se dirigió un nuevo requerimiento al PSSJD para que informara sobre si la entidad tenía acceso al RCA y, en caso afirmativo, expusiera el motivo por el que no se consultó este registro, antes de utilizar los teléfonos de las personas de contacto del paciente (en este caso, el de su madre).

Además, se reiteraba la pregunta efectuada en el primer requerimiento, a la que no se había respondido, referida al origen del número de teléfono al que la persona administrativa había llamado ('671 (...)') y que, según había manifestado en la respuesta al anterior requerimiento, constaba en la ficha del paciente como perteneciente a la persona de contacto (su madre).

12. En fecha 3/03/2023, el PSSJD respondió el requerimiento mediante escrito en el que manifestaba lo siguiente:
- Que "confirmamos que tenemos acceso al RCA y que nuestro programa informático se actualiza con los datos de los pacientes como el ABS a la que pertenecen y el teléfono de contacto". Que la administrativa del CSMA de Castelldefels confirma que, al comprobar que los dos teléfonos que figuran en la hoja de derivación "no estaban operativos", consultó al RCA "donde, en ese momento, estaban registrados los dos números en cuestión."
 - Que "en relación con cómo accedimos al número de teléfono controvertido [671(...)], en nuestro registro de pacientes verá que consta como persona de contacto el número de historia clínica de la madre del paciente. Este campo se llena si el propio paciente en el momento del registro de su historia clínica quiere añadir una persona de contacto. La administrativa accedió al registro de la persona en cuestión para poder acceder al móvil y ponerse en contacto con el usuario que precisaba de una cita de forma inminente." Para acreditarlo, se adjunta la captura de imagen del registro en la que consta la madre del denunciante como persona de contacto.
13. 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 se dicta la presente resolución de archivo en relación con la conducta vinculada a una llamada telefónica efectuada a un número de teléfono ajeno a la persona denunciante (671...).

Respecto al hecho denunciado vinculado al envío de un SMS al citado teléfono, a fecha de hoy también se dicta un acuerdo de iniciación de procedimiento sancionador contra el Consorcio Sanitario del Alt Penedès y Garraf (entidad de la que depende el Hospital Residencia (Sant Camil).

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 antecedentes, es necesario analizar los hechos denunciados que son objeto de la presente resolución de archivo.

La persona denunciante se quejaba de que, el día 22/02/2022, el CatSalut había efectuado una llamada a un número de teléfono que era ajeno a su persona ('671 (...)') y que esto provocó que se facilitaran datos de su salud -concretamente, que tenía una cita el 28/02/2022 en el CSMA (centro dependiente del PSSJD)- a una tercera persona, sin su autorización. Esta tercera persona, según la persona denunciante, era su padre (antecedente 1º).

En el marco de las investigaciones llevadas a cabo por esta Autoridad, ha quedado constatado que la llamada controvertida en el número de teléfono 671(...) no la hizo el CatSalut, tal y como afirmaba el denunciante, sino que el CSMA, centro que depende del PSSJD. En el seno de la información previa, el PSSJD ha admitido que llamó a este número de teléfono para intentar localizar al denunciante, pero niega que en el marco de esta llamada se facilitara ninguna información de salud del denunciante a una tercera persona. El PSSJD justifica la utilización de este número de teléfono por la necesidad de contactar urgentemente con la persona denunciante. El CSMA exponía que la derivación del caso del denunciante la había realizado la médica de primaria, quien solicitaba una visita urgente.

La persona administrativa encargada de las citaciones intentó contactar con el paciente, a través de los dos teléfonos que constaban en la derivación -que coincidirían con los que figuraban en el RCA-, pero no estaban operativos ("sale un mensaje que no existen", antecedente 10º), y que ante la urgencia del caso llamó al número de teléfono 671 (...) que constaba en los registros del centro como perteneciente a la persona de contacto del paciente (su madre), dato que el PSSJD afirma que sólo pudo estar informada por el propio paciente y denunciante. A la vista de lo anterior, no existe ningún elemento que permita inferir que el PSSJD tuviera ninguna información inexacta vinculada al denunciante en sus registros. En cuanto a la utilización del número de teléfono controvertido, y dadas las circunstancias informadas por el PSSJD, resulta del todo justificada y conforme a la normativa de protección de datos (art. 6.1. e del Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y *del* Consejo, de 27 de abril de 2016), teniendo en cuenta que éste habría sido el último recurso después de intentar contactar con ellos a través de otros números de teléfono (los que constaban en la hoja de derivación y en la RCA).

Respecto a la queja del denunciante de que se facilitó información médica de su persona a un tercero a través de esta llamada, cabe resaltar que, como se ha adelantado, el PSSJD ha negado que esto se produjera. Según afirma esta entidad, la administrativa que llamó al número de teléfono citado no dio ninguna información médica del paciente a la persona que contestó la llamada, y que únicamente se limitó a preguntar si era la madre del denunciante y si tenía manera de contactar con su hijo ("en ningún momento se identifica como administrativa del CSMA de Castelldefels ni del Parque Sanitario. La madre le contesta que (...)está en ese momento en casa y le pasa el teléfono", antecedente 10º. Y que, seguidamente, la administrativa se aseguró de que la persona interlocutora se identificaba correctamente (el denunciante) y "se le dio la información del

volante de derivación urgente que ha hecho llegar su médico de cabecera, la próxima visita y de la dirección del centro donde debe acudir." En definitiva, el PSSD manifiesta que en ningún momento se reveló a la madre de la persona denunciante que se llamaba desde un centro de salud mental, ni tampoco el servicio que le iba a visitar.

Por otra parte, esta Autoridad intentó, sin éxito, contactar varias veces con la persona denunciante para que aportara algún elemento para acreditar la revelación de información denunciada.

Por todo ello, nos encontraríamos ante dos versiones contradictorias: por un lado, la de la persona denunciante, en su denuncia de que se quejaba de esa revelación; y la del PSSJD, que la niega. Ante esto, aquí resulta aplicable el principio de presunción de inocencia, al no disponerse de ningún elemento de prueba que permita acreditar la revelación denunciada y, por tanto, que el PSSJD haya cometido una infracción. En este sentido, 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".

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, en relación con los hechos que se han abordado en esta resolución, no se ha acreditado 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 10.2 del Decreto 278/1993, de 9 de noviembre, sobre el procedimiento sancionador de aplicación a los ámbitos de competencia de la Generalidad, prevé que "(...) no se formulará pliego de cargos y se ordenará el sobreseimiento del expediente y el archivo de las actuaciones cuando de las diligencias y de las pruebas practicadas, resulte acreditada la inexistencia de infracción o responsabilidad. Esta resolución se notificará a los interesados." Y el artículo 20.1 del mismo Decreto determina que procede el sobreseimiento: "a) Cuando los hechos no son constitutivos de infracción administrativa; b) Cuando no existen indicios racionales de haberse producido los hechos que han sido la causa de la iniciación del procedimiento."

Resolución

Por tanto, resuelvo:

1. Archivar las actuaciones de información previa número IP 178/2022, en lo que se refiere al Parque Sanitario Sant Joan de Déu.
2. Notificar esta resolución al Parque Sanitario San Juan de Dios 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.

Traducción Automática