

## Identificación del expediente

Resolución de procedimiento sancionador núm. PS 27/2023, referente al Consorcio Sanitario del Alt Penedès y Garraf (Hospital Residencia Sant Camil).

## Antecedentes

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

La persona denunciante (...) exponía que el CatSalut envió un SMS e hizo una llamada a un número de teléfono que no era suyo, y que este hecho conllevó 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 (...) (con nº de asiento de entrada (...)). En este escrito manifestaba, literalmente:

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 (...), 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 mi persona en el CSM de Castelldefels para el día (...). 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 estos correos, cabe destacar el que envió 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), literalmente:

“ **Se dirigieron al número de teléfono (...) (...)**, [la negrita 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 (1/02/2022 a 22/02/2022).
4. En fecha 12/09/2022, el CatSalut respondió el requerimiento con un escrito en el que exponía que, durante el período mencionado, en la RCA constaban vinculados al denunciante los siguientes números de teléfono de contacto: ( ... ) y (...).

Asimismo, en relación con la queja presentada por la persona denunciante ante el CatSalut, aportaba la respuesta que se le dio el (...), literalmente:

“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 fin 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 ' (...)', para informar a la persona denunciante sobre un asunto médico.
  - Si a fecha (...) la persona denunciante tenía programada una cita médica en el Centro de Salud Mental de Adultos de Castelldefels (en adelante, CSMA) 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 por varios medios, las realizadas por medios electrónicos fueron rechazadas y las realizadas 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 con un plazo de 5 días para responderlo, con la advertencia de que si no lo cumplía podría incurrirse en una infracción de la normativa de protección de datos.

- 8.** En fecha 29/11/2022, el CatSalut respondió el 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 (...).
  - 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 el envío de un SMS a un número de teléfono ajeno al denunciante, a la vista de la respuesta de CatSalut y que la persona denunciante había manifestado que en el SMS se hacía referencia al Hospital Residencia Sant Camil (en adelante, HRSC), en fecha 16/12/2022 esta Autoridad requirió el Consorcio Sanitario del Alt Penedès y Garraf (en adelante, CSAPG), del que depende el HRSC, que respondiera a las siguientes cuestiones:
- Si la persona denunciante era usuaria del HRSC en el marco de la prestación pública de servicios sanitarios.
  - En caso afirmativo, que informara sobre si durante el mes de febrero de 2022 se le envió SMS al teléfono (...)(...) y, en caso afirmativo, cómo se obtuvo ese número de teléfono y cuál era el contenido literal del SMS.
- 10.** En fecha 13/01/2023, dado que se había superado con creces el plazo concedido sin que el CSAPG respondiera, esta Autoridad reiteró el requerimiento, con la advertencia de que si no se cumplía se podría incurrir en una infracción de la normativa de protección de datos.
- 11.** En fecha 20/01/2023, el CSAPG cumplió el requerimiento con un escrito en el que manifestaba lo siguiente:
- Que la persona denunciante fue derivada al HRSC desde el EAP Sitges [Equipo de Atención Primaria] en el marco de la prestación pública de servicios sanitarios y que se programó una visita para el día (...).
  - Que se enviaron dos SMS al número de teléfono (...)(...), en relación a la visita médica programada el día (...).

A continuación se reproducen los SMS enviados por el HRSC:

- (...)."
  - (...)."
- Que "el número de teléfono utilizado ((...)), se obtuvo en 2011 a raíz de una derivación de Atención Primaria en el Hospital Residencia Sant Camil. En los datos del expediente del denunciante en el CSAPG consta el número de teléfono (...)(...)."

12. En fecha 27/02/2023, se dirigió un nuevo requerimiento al CSAPG, para que informara sobre si tenía acceso al RCA y que, en caso afirmativo, expusiera el motivo por el que no se consultó este registro.

Asimismo, se pedía que informara si su centro había atendido a la persona denunciante de forma continuada en el tiempo, o si, por el contrario, había sido atendida en dos momentos puntuales como consecuencia de sendas derivaciones (de 2011 y 2022). También que, si la habían tratado de forma continuada, indicara si en otras ocasiones se le habían enviado recordatorios de citas por SMS, a qué teléfono y fechas.

Por último, se pedía que informara si, con la derivación del EAP de Sitges del año 2022, este centro le facilitó algún teléfono de contacto de la persona denunciante y que, de ser así, concretara cuál y expusiera el motivo por el que utilizó el teléfono controvertido ((...)) y no lo que se le habría facilitado con la derivación, si éste era el caso.

13. En fecha 02/03/2023, el CSAPG respondió el requerimiento mediante escrito en el que manifestaba lo siguiente:

- Que el CSAPG sí dispone de acceso al RCA. Que “no se consultó este registro en primer término debido a un error humano, dado que en las funciones profesionales de nuestros trabajadores de admisiones se contempla la obligación de consultar al RCA para cotejar los datos.”
- Que la persona denunciante había sido atendida de forma continua. Que se había visitado en el centro “(…)” Pero que no tenían constancia de haber enviado SMS al paciente en la gestión de estas visitas.
- Que “revisando documentación en papel, hemos detectado que: - Antes del 4/12/2012 el paciente tenía como teléfono de referencia el (...). - El 04/12/2012 solicitó presencialmente cambiar su teléfono por el (...). - El 23/04/2014 hizo otro cambio de teléfono, facilitando el (...) [el teléfono controvertido]. - A fecha de hoy ya hemos actualizado el teléfono haciendo constar el (...) y el fijo (...)”
- Que “en la hoja de derivación emitida por el EAP de Sitges constaba como número de teléfono del paciente el (...)”
- Que “no se actualizaron los datos en nuestro sistema debido a un error humano.”

14. Con fecha 08/05/2023, la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos acordó iniciar un procedimiento sancionador contra el CSAPG por una presunta infracción prevista en el artículo 83.5. a en relación con el artículo 5.1. d ; ambos del 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 estos datos (RGPD) . Este acuerdo de iniciación se notificó a la entidad imputada en fecha 10/05/2023.

El acuerdo de iniciación explicitaba los motivos por los que no se efectuó ninguna imputación por haber revelado datos de salud de la persona denunciante a una tercera persona (su padre), a raíz de los SMS enviados al número de teléfono ( . . ); y esto

porque, en esencia, no quedó acreditado que esta tercera persona efectivamente accediera al contenido de los SMS controvertidos.

15. En la misma fecha 08/05/2023, se dictó una resolución de archivo referente al Parque Sanitario Sant Joan de Déu -entidad de quien depende el CSMA-, en relación con hecho denunciado consistente en una llamada al mismo número de teléfono indicado en el párrafo precedente, en cuyo marco, según la persona denunciante, se habrían revelado a su padre datos relativos a su salud.
16. En el acuerdo de iniciación se concedía a la entidad imputada un plazo de 10 días hábiles para formular alegaciones y proponer la práctica de pruebas que considerase convenientes para defender sus intereses.

El plazo se ha superado ampliamente y no se han presentado alegaciones.

### Hechos probados

La persona denunciante, paciente del EAP de Sitges, fue derivada en el Hospital Residencia Sant Camil (HRSC) -dependiente del Consorcio Sanitario del Alt Penedès y Garraf-, en el marco de la prestación pública de servicios sanitarios. Junto con esta derivación, el EAP facilitó al HRSC, como teléfono de contacto del paciente, el número (...). A raíz de esta derivación, el HRSC programó una visita con la persona denunciando el día (...).

El HRSC envió al denunciante dos SMS (en fechas 2/02/2022 y 14/02/2022) de recordatorio de la visita médica programada por el (...). Estos SMS se enviaron a un número de teléfono (...) que constaba en la base de datos de la entidad desde el año 2011, a raíz de una atención médica prestada en esa fecha. Este número no coincidía ni con el teléfono de contacto facilitado por el EAP Sitges junto con la derivación, ni tampoco con ninguno de los que constaban en el Registro central de personas aseguradas (antecedente 4º), base de datos del CatSalut a la que tiene acceso el HRSC y que, según ha reconocido la entidad, no consultó a causa de un error humano.

### Fundamentos de derecho

1. Son de aplicación a este procedimiento lo que prevén la LPAC y el artículo 15 del Decreto 278/1993, según lo que prevé la DT 2a de la Ley 32/2010, de 1 de octubre, de la Autoridad Catalana de Protección de Datos. De conformidad con los artículos 5 y 8 de la Ley 32/2010, la resolución del procedimiento sancionador corresponde a la directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos.
2. De acuerdo con el artículo 64.2. f de la LPAC y de conformidad con lo que se indica en el acuerdo de iniciación de este procedimiento, procede dictar esta resolución sin una propuesta de resolución previa, dado que la entidad imputada no ha formulado alegaciones a el acuerdo de iniciación. Este acuerdo contenía un pronunciamiento preciso sobre la responsabilidad imputada.
3. En relación con el hecho descrito en el apartado precedente, relativo al principio de exactitud, debe acudir al artículo 5.1. d del RGPD, que prevé que los datos personales

serán “ exactos y, si fuera necesario, actualizados; se adoptarán todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos personales que sean inexactos respecto a los fines para los que se tratan («exactitud») . ”

Durante la tramitación de este procedimiento se ha acreditado el hecho descrito en el apartado de hechos probados, constitutivo de la infracción prevista en el artículo 83.5. a del RGPD, que tipifica la vulneración de “ a) los principios básicos para el tratamiento, incluidas las condiciones para el consentimiento a tenor de los artículos 5, 6, 7 y 9”, entre los que se encuentra el principio de exactitud.

La conducta que aquí se aborda se ha recogido como infracción muy grave en el artículo 72.1. a de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales ( LOPDGDD), de la siguiente forma:

a) El tratamiento de datos personales vulnerando los principios y garantías establecidos en el artículo 5 del Reglamento (UE) 2016/679.

4. El artículo 77.2 de la LOPDDDD dispone que, en el caso de infracciones cometidas por los responsables o encargados enumerados en el artículo 77.1 de la misma ley, la autoridad de protección de datos competente:

“(…) debe dictar una resolución que las sancione con una amonestación. La resolución establecerá asimismo las medidas que proceda adoptar para que cese la conducta o se corrijan los efectos de la infracción que se haya cometido.

La resolución se notificará al responsable o encargado del tratamiento, a cuyo órgano dependa jerárquicamente, en su caso, ya los afectados que tengan la condición de interesado, en su caso.”

En términos similares a la LOPDDDD, el artículo 21.2 de la Ley 32/2010 determina lo siguiente:

“2. En el caso de infracciones cometidas con relación a ficheros de titularidad pública, el director o directora de la Autoridad Catalana de Protección de Datos debe dictar una resolución que declare la infracción y establezca las medidas a adoptar para corregir sus efectos . (...)”.

En este caso, no procede requerir al CSAPG que adopte medidas correctoras para corregir los efectos de la infracción, al tratarse de un hecho puntual y ya consumado.

## **Resolución**

Por todo esto, resuelvo:

1. Amonestar al Consorcio Sanitario del Alt Penedès y Garraf, como responsable de una infracción prevista en el artículo 83.5. a en relación con el artículo 5.1. d , ambos del RGPD.

2. No es necesario requerir medidas correctoras para corregir los efectos de la infracción, de conformidad con lo expuesto en el fundamento de derecho 4º.
- 3 . Notificar esta resolución al Consorcio Sanitario del Alt Penedès y Garraf.
4. Comunicar la resolución al Síndic de Greuges, de conformidad con lo que prevé el artículo 77.5 del LOPDDDD.
5. Ordenar que se publique esta 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 los artículos 26.2 de la Ley 32/2010 y 14.3 del Decreto 48/2003, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agència Catalana de Protecció de Dades, con carácter potestativo la entidad imputada puede interponer recurso de reposición ante la directora de la Autoritat Catalana de Protecció de Dades, en el plazo de un mes a contar a partir del día siguiente de su notificación , de acuerdo con lo que prevén 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 de Barcelona, en el plazo de dos meses a contar a partir del día siguiente de su notificación, de acuerdo con la Ley 29/1998, de 13 de julio , reguladora de la jurisdicción contencioso-administrativa.

Si la entidad imputada manifiesta a la Autoridad su intención de interponer recurso contencioso administrativo contra la resolución firme en vía administrativa, la resolución se suspenderá cautelarmente en los términos previstos en el artículo 90.3 de la LPAC.

Igualmente, la entidad imputada podrá interponer cualquier otro recurso que estime conveniente para defender sus intereses.

La directora