



## Resolución RED-1/2020

[Reclamación RCE-2019/002]

### RESOLUCIÓN RED-1/2020 RELATIVA A RECLAMACIÓN POR INADECUADA ATENCIÓN AL EJERCICIO DE DERECHOS SOBRE DATOS PERSONALES

**Asunto:** Reclamación de XXXXX contra el Distrito Sanitario de Almería (Servicio Andaluz de Salud), por no haber sido debidamente atendido su derecho de acceso (Reclamación RCE-2019/002).

#### ANTECEDENTES

**Primero.** Con fecha 30 de octubre de 2019 tuvo entrada en el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (en adelante, el Consejo) una reclamación suscrita por XXXXX por una inadecuada atención por parte del Distrito Sanitario de Almería (Servicio Andaluz de Salud) al derecho de acceso a datos personales establecido en el artículo 15 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), al no darse completa respuesta a la solicitud realizada por el reclamante.

En la reclamación presentada ante este Consejo, se exponía lo siguiente:

“Por el mes de mayo solicite a través de la web oficial [*indica página web*] y posteriormente por mail [*indica dirección de correo electrónico*] copia íntegra de los historiales médicos en el municipio de Almería, pero lo que me han enviado no es TODO, por lo que les ruego me gestionen la reclamación pertinente.

Adjunto la documentación que me han facilitado, cómo pueden apreciar, en gran medida es ilegible, no refleja gran cosa. También mail con el dni y la solicitud con fecha 21 de junio.

Ruego me gestionen tanto el historial como las recetas, en interés especial el gestionado por YYYYY, del ambulatorio de centro.

Gracias.”

Se adjuntaba a la reclamación copia de correos electrónicos enviados por el reclamante al Distrito Sanitario de Almería en relación con la petición de ejercicio del derecho de acceso, así como copia de la documentación que le fue remitida desde el mencionado Distrito en respuesta a la misma. Se constata que parte de la documentación recibida en este Consejo no reúne las adecuadas condiciones de legibilidad.

**Segundo.** En virtud del artículo 65 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), desde este Consejo, a los efectos de evaluar la admisibilidad a trámite de la reclamación, se dio traslado de la misma, con fecha 22 de noviembre de 2019, al Delegado de Protección de Datos del Servicio Andaluz de Salud (en adelante, DPD) para que, en el plazo máximo de un mes,



comunicara la respuesta dada a la reclamación y, en su caso, las actuaciones realizadas en relación con la misma.

En respuesta al requerimiento anterior y tras solicitar una ampliación del plazo de respuesta, que fue concedido por parte de este Consejo, el mencionado DPD, con fecha 21 de enero de 2020, remite informe emitido por el Servicio de Coordinación-Gestión Ciudadana referente a la información solicitada. En dicho informe se indicaba que:

“Con fecha 18 de julio se le remite al titular, mediante certificación electrónica, toda la documentación clínica existente en la Historia Digital Diraya, habiendo sido recepcionada por el titular el 26 de julio de 2019.

Referente al comentario del reclamante en lo que se refiere que la información «*en gran medida es ilegible*», indicar que la documentación a la cual se refiere, ha sido remitida desde el Hospital Torrecárdenas de Almería y puestos en contacto con ellos nos informan que lo remitido desde el hospital es copia exacta del documento original escaneado, que al ser manuscrito en muchas ocasiones, con el paso del tiempo se va perdiendo la legibilidad (en este caso son del año 2007)”.

**Tercero.** Con fecha 18 de febrero de 2020 el Director del Consejo acordó admitir a trámite la reclamación presentada por XXXXX contra el Distrito Sanitario de Almería (Servicio Andaluz de Salud), de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 65.4 LOPDGDD, al considerar que el informe remitido por el DPD no justificaba adecuadamente que hubiera sido satisfecho el derecho solicitado por el reclamante.

**Cuarto.** A los efectos de continuar valorando las circunstancias relacionadas con la reclamación, una vez admitida a trámite la misma, con fecha 15 de mayo de 2020, el Consejo requirió al DPD para que en el plazo máximo de quince días hábiles remitiera documentación adicional sobre las actuaciones llevadas a cabo en relación con la reclamación, fundamentalmente la relativa a la falta de legibilidad de la información remitida al reclamante.

En contestación al requerimiento anterior, con fecha 17 de junio de 2020, el DPD remitió al Consejo copia de la documentación enviada al reclamante en la que no se constata problemas de legibilidad, así como el informe emitido por el Servicio de Coordinación-Gestión Ciudadana donde, entre otros aspectos, se indicaba:

“Apartado 4.- Nuestro servicio, por protocolo, siempre tiene especial cuidado al reproducir y copiar la documentación clínica, cambiando el contraste o la tonalidad de la fotocopidora y/o escáner, seleccionando adecuadamente cada parámetro. En caso de no poder ofrecer una reproducción óptima de la documentación, se le informa al paciente en el momento de la entrega en mano o por escrito en el caso de ser por vía postal.

Las copias que se entregaron al paciente, en este caso, eran perfectamente claras en cuestión de reproducción, ya que así lo podemos comprobar en nuestro registro (escaneo y adjunto las copias que se le enviaron).

Apartado 5.- Para solucionar la incidencia podemos proceder a copiar y enviar de nuevo la documentación solicitada al paciente, si así lo estima, aumentando la calidad y el contraste de los documentos.

[...]





Apartado 7.- Adjunto los documentos que se le entregaron al paciente: impresión del escaneo de la copia original, (tanto procesamiento del papel implica que se pierda algo de calidad), denotando así que al paciente se le entregó en bastante mejores condiciones, pudiéndose comprobar la diferencia entre la documentación entregada respecto a la que él aporta”.

**Quinto.** El 17 de septiembre de 2020 el Consejo solicitó al DPD que acreditara adecuadamente la nueva remisión al reclamante de la correspondiente documentación, así como la recepción de la misma; según se desprende de la respuesta efectuada por el citado DPD con fecha 5 de octubre de 2020, la documentación -que debería ser completamente legible, por similitud con la copia que se hizo llegar a este Consejo- fue recepcionada por el reclamante con fecha 25 de septiembre de 2020.

**Sexto.** Es importante destacar que los plazos aplicables a las distintas fases del procedimiento de resolución de la reclamación se han visto afectados por lo establecido en el Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 o, en su caso, en las prórrogas del mismo.

## FUNDAMENTOS JURÍDICOS

**Primero.** De conformidad con lo establecido en los artículos 43.1 de la Ley 1/2014, de 24 de junio, de Transparencia Pública de Andalucía (en adelante, LTPA) y en el artículo 57 LOPDGD corresponde al Consejo, como autoridad autonómica de protección de datos personales, y dentro de su ámbito competencial, el ejercicio de las funciones y potestades establecidas en los artículos 57 y 58 del RGPD.

Entre las mencionadas funciones, según establece el artículo 57.1 f) RGPD, se encuentra *“tratar las reclamaciones presentadas por un interesado [...] e investigar, en la medida oportuna, el motivo de la reclamación e informar al reclamante sobre el curso y el resultado de la investigación en un plazo razonable, en particular si fueran necesarias nuevas investigaciones...”*.

La competencia para la resolución de la reclamación corresponde al Director del Consejo en virtud del artículo 48.1 i) LTPA y del artículo 10.3 b) de los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (aprobado por Decreto 434/2015, de 29 de septiembre).

Corresponde, asimismo, al Consejo ejercer los poderes de investigación regulados en el artículo 58.1 RGPD, entre los que figura la facultad de ordenar al responsable y al encargado del tratamiento que faciliten cualquier información que requiera para el desempeño de sus funciones.

Correlativamente, el artículo 31 RGPD establece la obligación de los responsables y encargados del tratamiento de cooperar con la autoridad de control que lo solicite en el desempeño de sus funciones. Para el caso de que estos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a este la función de cooperar con dicha autoridad.

Debe reseñarse igualmente que, en virtud del artículo 16.5 del Decreto 434/2015, de 29 de septiembre, por el que se aprueban los Estatutos del Consejo de Transparencia y Protección de



Datos de Andalucía, “[e]l personal funcionario del Consejo, cuando realice funciones de investigación en materias propias de la competencia del Consejo, tendrá el carácter de agente de la autoridad”, con las consecuencias que de aquí se derivan para los sujetos obligados en relación con la puesta a disposición de la información que les sea requerida en el curso de tales funciones investigadoras.

**Segundo.** El ahora reclamante ejerció ante el Distrito Sanitario de Almería el derecho de acceso que el artículo 15 RGPD consagra, solicitando “todo el historial médico y clínico que tengan en su poder”. En lo sustancial, el interesado denuncia en su reclamación que la documentación que se le facilitó, además de incompleta, era “en gran medida ilegible”.

Pues bien, en relación con la tramitación de reclamaciones -como la presente- que afectan a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de derechos, el artículo 64.1 LOPDGDD dispone lo siguiente:

*“Cuando el procedimiento se refiera exclusivamente a la falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del Reglamento (UE) 2016/679, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo siguiente.*

*En este caso el plazo para resolver el procedimiento será de seis meses a contar desde la fecha en que hubiera sido notificado al reclamante el acuerdo de admisión a trámite. Transcurrido ese plazo, el interesado podrá considerar estimada su reclamación”.*

Por otra parte, el artículo 37.2 LOPDGDD permite la participación del Delegado de Protección de Datos en el trámite previo a la determinación de la admisión o no de una reclamación, a través de la emisión del informe que le solicite la autoridad de control:

*“Cuando el afectado presente una reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos o, en su caso, ante las autoridades autonómicas de protección de datos, aquellas podrán remitir la reclamación al delegado de protección de datos a fin de que este responda en el plazo de un mes.*

*Si transcurrido dicho plazo el delegado de protección de datos no hubiera comunicado a la autoridad de protección de datos competente la respuesta dada a la reclamación, dicha autoridad continuará el procedimiento con arreglo a lo establecido en el Título VIII de esta ley orgánica y en sus normas de desarrollo”.*

**Tercero.** Antes de entrar a resolver el fondo del asunto, hay que señalar que el procedimiento para la resolución de la presente reclamación se instruye como consecuencia de la denegación de alguno de los “derechos del interesado” regulados en el Capítulo III del Reglamento General de Protección de Datos, y tiene por objeto que se adopten, en su caso, las medidas correspondientes para que las garantías y derechos del interesado queden debidamente restauradas. Por ello, en el presente caso, sólo serán analizadas y valoradas aquellas cuestiones planteadas por el reclamante que queden incluidas dentro del objeto del citado procedimiento de reclamaciones en materia de protección de datos.

**Cuarto.** El derecho de acceso en relación con la historia clínica se regula en el artículo 18 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 adelante, Ley de Autonomía del Paciente), en cuyo apartado primero se establece que “[e]l paciente tiene el derecho de acceso, con las reservas señaladas en el apartado 3 de este artículo, a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella. Los centros sanitarios



*regularán el procedimiento que garantice la observancia de estos derechos".*

Asimismo, el artículo 15 de la citada Ley dispone respecto al contenido mínimo de la historia clínica que:

*"1. La historia clínica incorporará la información que se considere trascendental para el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud del paciente. Todo paciente o usuario tiene derecho a que quede constancia, por escrito o en el soporte técnico más adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales, realizados por el servicio de salud tanto en el ámbito de atención primaria como de atención especializada.*

*2. La historia clínica tendrá como fin principal facilitar la asistencia sanitaria, dejando constancia de todos aquellos datos que, bajo criterio médico, permitan el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud. El contenido mínimo de la historia clínica será el siguiente:*

- a) La documentación relativa a la hoja clínicoestadística.*
- b) La autorización de ingreso.*
- c) El informe de urgencia.*
- d) La anamnesis y la exploración física.*
- e) La evolución.*
- f) Las órdenes médicas.*
- g) La hoja de interconsulta.*
- h) Los informes de exploraciones complementarias.*
- i) El consentimiento informado.*
- j) El informe de anestesia.*
- k) El informe de quirófano o de registro del parto.*
- l) El informe de anatomía patológica.*
- m) La evolución y planificación de cuidados de enfermería.*
- n) La aplicación terapéutica de enfermería.*
- ñ) El gráfico de constantes.*
- o) El informe clínico de alta.*

*Los párrafos b), c), i), j), k), l), ñ) y o) sólo serán exigibles en la cumplimentación de la historia clínica cuando se trate de procesos de hospitalización o así se disponga.*

*3. Cuando se trate del nacimiento, la historia clínica incorporará, además de la información a la que hace referencia este apartado, los resultados de las pruebas biométricas, médicas o analíticas que resulten, en su caso, necesarias para determinar el vínculo de filiación con la madre, en los términos que se establezcan reglamentariamente.*

*4. La historia clínica se llevará con criterios de unidad y de integración, en cada institución asistencial como mínimo, para facilitar el mejor y más oportuno conocimiento por los facultativos de los datos de un determinado paciente en cada proceso asistencial".*

Por lo que hace a la conservación de la historia clínica, el artículo 17 de la Ley de Autonomía del Paciente en sus apartados primero y quinto señala lo siguiente:

*"1. Los centros sanitarios tienen la obligación de conservar la documentación clínica en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento y seguridad, aunque no necesariamente en el soporte original, para la debida asistencia al paciente durante el tiempo adecuado a cada caso y, como mínimo, cinco años contados desde la fecha del alta de cada proceso asistencial.*





*No obstante, los datos de la historia clínica relacionados con el nacimiento del paciente, incluidos los resultados de las pruebas biométricas, médicas o analíticas que en su caso resulten necesarias para determinar el vínculo de filiación con la madre, no se destruirán, trasladándose una vez conocido el fallecimiento del paciente, a los archivos definitivos de la Administración correspondiente, donde se conservarán con las debidas medidas de seguridad a los efectos de la legislación de protección de datos*

[...]

*5. Los profesionales sanitarios que desarrollen su actividad de manera individual son responsables de la gestión y de la custodia de la documentación asistencial que generen”.*

**Quinto.-** En el supuesto aquí analizado, según ya adelantamos en el Fundamento Jurídico Segundo, la parte reclamante ejercitó su derecho de acceso ex art. 15 RGPD ante el Distrito Sanitario de Almería con fecha 21 de junio de 2019, solicitando “todo el historial médico y clínico que tengan en su poder [...] también las recetas de los medicamentos prescritos”. El Director Gerente del Distrito Sanitario de Almería dio respuesta al interesado el 17 de julio de 2019, dentro del plazo legalmente establecido.

Sin embargo, en la reclamación presentada ante este Consejo el reclamante denunció que la documentación facilitada era ilegible e incompleta.

Respecto a que la documentación facilitada era ilegible, como ya se ha indicado en los Antecedentes, el 17 de septiembre de 2020 el Consejo solicitó al DPD que acreditara adecuadamente la nueva remisión al reclamante de la correspondiente documentación, así como la recepción de la misma; según se desprende de la respuesta efectuada por el citado DPD, con fecha 5 de octubre de 2020, la documentación -que debería ser completamente legible, por similitud con la copia que se hizo llegar a este Consejo- fue recepcionada por el reclamante con fecha 25 de septiembre de 2020, considerando este Consejo por tanto subsanada la posible incidencia relativa a la legibilidad de la documentación.

En relación con la posible falta de algún documento entre los aportados como respuesta a la solicitud de ejercicio de derechos, como apunta el interesado en su reclamación, y frente a la manifestación del órgano reclamado de haber facilitado “*toda la documentación clínica existente en la Historia Digital Diraya*”, este Consejo no puede entrar a enjuiciar -una vez que se ha determinado que se ha dado respuesta al derecho ejercido por el reclamante- si el órgano reclamado ha aportado o no la totalidad de la información que debía facilitarse al reclamante.

Por tanto, si el reclamante entiende que faltan documentos en su historia clínica o que en la misma no se incluyen todas las circunstancias relacionadas con actuaciones médicas, tratamientos o prescripciones, de modo que se pudiera no haber dado cumplimiento a lo establecido en la normativa sanitaria vigente, habrá de acudir, si lo considera oportuno, a las autoridades sanitarias competentes para dirimir el motivo de la controversia.

En virtud de todo lo expuesto, el Director del Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía,

## RESUELVE

**Primero.** Desestimar la reclamación formulada por XXXXX contra el Distrito Sanitario de



Almería (Servicio Andaluz de Salud).

**Segundo.** Notificar la presente resolución tanto a la persona reclamante como al órgano reclamado.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa cabe interponer recurso potestativo de reposición ante este Consejo, en el plazo de un mes, o interponer directamente recurso contencioso-administrativo ante el Juzgado de lo Contencioso Administrativo de Sevilla que por turno corresponda, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 30.4, 123 y 124 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y en los artículos 8.3 y 46.1 de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa.

EL DIRECTOR DEL CONSEJO DE TRANSPARENCIA  
Y PROTECCIÓN DE DATOS DE ANDALUCÍA

Manuel Medina Guerrero

