



Resolución RED-19/2021

[Expediente RCE-2020/036]

RESOLUCIÓN RED-19/2021 RELATIVA A RECLAMACIÓN POR INADECUADA ATENCIÓN AL EJERCICIO DE DERECHOS SOBRE DATOS PERSONALES

Derecho de Rectificación

Art. 16 RGPD

Asunto: Reclamación de [XXXXX] contra el Servicio Andaluz de Salud (Centro de Salud de [wwwww]), por no haber sido debidamente atendido su derecho de rectificación (Expediente RCE-2020/036).

ANTECEDENTES

Primero. El 23 de septiembre de 2020 tuvo entrada en el Consejo de Transparencia y Protección de Datos de Andalucía (en adelante, el Consejo) una reclamación suscrita por D. [XXXXX] contra el Servicio Andaluz de Salud (Centro de Salud de [wwwww]), por una inadecuada atención del ejercicio del derecho de rectificación de datos personales establecido en el artículo 16 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, Reglamento General de Protección de Datos o RGPD), al no estar conforme con la respuesta dada a su solicitud. (Expediente RCE-2020/036).

En la reclamación se exponía lo siguiente:

“Con fecha 15 de junio de 2020 se inicia una solicitud de ejercicio sobre el derecho de rectificación. En mi Histórico de Citas figuran unas consultas en el Centro de Salud de [wwwww] que no se han realizado. La respuesta del Distrito de Granada Metropolitano es que el acceso a la historia de un paciente queda reflejado. El acceso de un profesional a la



historia de un paciente no puede quedar reflejada como una consulta ficticia, por lo que considero que se debe de rectificar este tipo de actuaciones."

Se adjuntaba a la reclamación copia de la solicitud de ejercicio de derechos dirigida al Servicio Andaluz de Salud, con fecha 15 de junio de 2020, en la que se indicaba:

"Con fecha [dd/mm/aa] figura en mi Histórico de Citas una consulta de Enfermería en el centro de salud de [wwwww] (Granada) así como otra el día [dd/mm/aa] también consulta de Enfermería Urgencias en mi centro de salud en [wwwww] (Granada), en ninguna de estas consultas he estado presente ni poseo ningún tipo de documento sobre las mismas (se adjunta). Sobre este particular presenté reclamación el pasado 3-5-2020 contestando a la misma D. [nombre del facultativo] quién me explica que esas anotaciones figuran por accesos del personal sanitario a mi HC (se adjunta).

El hecho de que el personal sanitario acceda a mi HC no tiene porqué reflejar una anotación de consulta ficticia, por lo que solicito la rectificación de estas anotaciones en mi Histórico de citas."

Se acompañaba también a la reclamación copia de la respuesta a la mencionada solicitud de ejercicio de derechos por parte del Director de Salud del Distrito Sanitario de la A.P. Granada-Metropolitano de fecha 11 de septiembre de 2020. En la misma se advertía lo siguiente:

"[...] todos los profesionales sanitarios del centro de salud, están autorizados para poder acceder a la historia del paciente y siempre que acceden queda reflejado, y esto no se puede eliminar."

[...]

Se adjuntaba igualmente copia del Histórico de Citas donde se reflejan las consultas de enfermería a las que alude el interesado en su reclamación.

Segundo. En virtud de los artículos 37 y 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, el 28 de octubre de 2020, al 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, con fecha 3 de diciembre de 2020, el DPD remitía escrito adjuntando Informe de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, donde se indicaba:

“[...]

Donde el usuario expresa su queja sobre el acceso a su hª clínica, quedando reflejado en el histórico de citas, cuya respuesta última efectuada por la dirección del Distrito Sanitario de A.P de Granada-Metropolitano, le pone en conocimiento al usuario que todos los profesionales sanitarios del centro de salud están autorizados para poder acceder a la historia clínica del paciente y cuyo acceso quedará siempre reflejado sin posibilidad de eliminarlo.

En base a la petición efectuada, nos reafirmamos en la respuesta emitida por la Dirección del Distrito Sanitario de A.P. de Granada-Metropolitano.”

[...]”

Tercero. Según lo dictado por el artículo 65.5 de la LOPDGDD, al haber transcurrido el plazo de tres meses desde que la reclamación tuviera entrada en el Consejo sin que se hubiera dictado acuerdo expreso en relación a la admisión o inadmisión a trámite de la misma, el 26 de enero de 2021 se comunicó al reclamante que proseguía su tramitación con arreglo a lo dispuesto en el Título VIII de la LOPDGDD.

Cuarto. Una vez que la reclamación prosiguió su tramitación con arreglo a lo dispuesto en el Título VIII de la LOPDGDD y a los efectos de continuar valorando las circunstancias relacionadas con la misma, con fecha 28 de enero de 2021, el Consejo requirió al DPD para que remitiera documentación relativa a los hechos objeto de la reclamación y, en su caso, las actuaciones realizadas en relación con la misma; en particular se le pedía, entre otras cuestiones, la remisión de la siguiente información:

- Indicación de la causa que impide que en el citado Histórico de Citas no pueda rectificarse la información de modo que se diferencien claramente las citas reales fijadas en la asistencia y otros accesos que puedan haberse realizado, una vez confirmado por la Dirección del Distrito Sanitario Granada-Metropolitano que algunas inscripciones que aparecen en el Histórico de Citas





del servicio Clic+ del Servicio Andaluz de Salud como citas médicas o de enfermería del usuario, son en realidad accesos a la historia clínica por personal autorizado

- Indicación de si, a la vista del objeto de la reclamación y de la confusión que puede ocasionar la presentación de la información, se han valorado alternativas para subsanar dicha incidencia, qué alternativas se han valorado y el motivo de no haberlas llevado a la práctica.
- Detalle de las medidas adoptadas o previstas por el responsable, en su caso, para solucionar la incidencia y para evitar que se produzcan nuevas incidencias similares en el futuro.

A la fecha de emisión de la presente Resolución no se ha obtenido respuesta en relación con la información requerida.

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 LOPDGGD 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. 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, solo serán analizadas y valoradas aquellas cuestiones planteadas por la persona reclamante que queden incluidas dentro del objeto del citado procedimiento de reclamaciones en materia de protección de datos.

Cuarto. El artículo 16 RGPD (“Derecho de rectificación”) establece, en lo que a la presente reclamación afecta:

“El interesado tendrá derecho a obtener sin dilación indebida del responsable del tratamiento la rectificación de los datos personales inexactos que le conciernan. Teniendo en cuenta los fines del tratamiento, el interesado tendrá derecho a que se completen los datos personales que sean incompletos, inclusive mediante una declaración adicional”.

Por otra parte, el artículo 12.3 RGPD, en relación con la solicitud y respuesta de ejercicio de derechos, establece que:

“El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo”.



A su vez, el artículo 14 LOPDGDD expresa que:

“Al ejercer el derecho de rectificación reconocido en el artículo 16 del Reglamento (UE) 2016/679, el afectado deberá indicar en su solicitud a qué datos se refiere y la corrección que haya de realizarse. Deberá acompañar, cuando sea preciso, la documentación justificativa de la inexactitud o carácter incompleto de los datos objeto de tratamiento”.

Quinto. De acuerdo con el inventario de actividades de tratamiento del Servicio Andaluz de Salud¹, publicado en aplicación del artículo 31.2 LOPDGDD y el artículo 6 bis de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, el responsable del tratamiento "Historia de Salud del Sistema Sanitario Público de Andalucía" es la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud.

La finalidad de dicho tratamiento es disponer de datos de la historia clínica de los pacientes para su seguimiento, gestión de la actividad asistencial, estudio de la morbilidad, gestión financiera, actividad docente, producción de estadísticas e investigación sanitaria.

Sexto. De la documentación que obra en el expediente, como se ha expresado en los Antecedentes, se constata que el responsable del tratamiento dio respuesta en el plazo que establece la normativa de protección de datos personales al ejercicio de derechos solicitado el 15 de junio de 2020, no estando conforme con la misma el interesado, por lo que interpuso la correspondiente reclamación ante la autoridad de control.

El principal motivo de la discrepancia con la respuesta fue la negativa manifestada por el Servicio Andaluz de Salud a suprimir de la información que se ofrece a través de Internet en relación con las citas médicas ("Histórico de Citas") los supuestos accesos a la Historia Clínica del reclamante ajenos a citas asistenciales concretas.

La normativa de protección de datos otorga, tras la presentación de la reclamación, como se ha mencionado, un periodo para que por parte del DPD del órgano reclamado (o directamente por parte del responsable del tratamiento), en el plazo de un mes desde que por la autoridad de control le sea trasladada la reclamación, pueda darse respuesta a la misma.

¹ <https://web.sas.junta-andalucia.es/servicioandaluzdesalud/el-sas/protecciondedatos>



Sin embargo, en este caso, por parte del responsable del tratamiento no se aprovechó el periodo mencionado para realizar las actuaciones necesarias en relación con las pretensiones del reclamante, ya que, tras el traslado de la reclamación por parte del Consejo, la respuesta remitida al mismo se mantiene en los mismos términos que la que se ofreció al reclamante tras su ejercicio de derechos y que, por otra parte, como puede apreciarse en el Antecedente Segundo, parece referirse más bien a justificar la posibilidad de acceso de profesionales sanitarios a la historia clínica del reclamante (tema no cuestionado por el mismo) que a la supuestamente incorrecta información que sobre las citas médicas se ofrece en el “Histórico de Citas” a través de Internet.

Una vez iniciado el trámite de la reclamación con arreglo a lo establecido en el Título VIII LOPDGDD, y con objeto de aclarar las cuestiones en relación con la pretensión del reclamante frente a la respuesta remitida por el responsable del tratamiento, desde el Consejo se realiza una nueva solicitud de información al DPD en los términos expresados en el Antecedente Cuarto, sin que se haya aportado nueva documentación y sin que conste que se haya dado alguna nueva respuesta al reclamante.

Séptimo. Tras el análisis de la reclamación y la documentación aportada desde el Servicio Andaluz de Salud, se considera desde este Consejo que la respuesta dada por el mismo al ejercicio del derecho de rectificación por parte del reclamante no es adecuada, dado que:

- ni se rectifica la información relativa al “Histórico de Citas” que puede consultarse por Internet, ya fuera eliminando la información que no corresponde a citas asistenciales, o indicando claramente qué datos de los que aparecen como citas asistenciales se pueden corresponder en realidad con otros accesos a la Historia Clínica por parte de profesionales autorizados,
- ni se justifica adecuadamente el motivo por el cual no es posible proceder a la rectificación mencionada, de modo que pudieran diferenciarse de forma clara las citas asistenciales reales de otros accesos que puedan haberse realizado, si es que, efectivamente, se está mostrando en el listado esa doble información.





En consecuencia, desde este Consejo se considera que no sido adecuadamente satisfecho el derecho de rectificación del reclamante, por lo que ha de estimarse la correspondiente reclamación, de modo que se dé adecuada respuesta por parte del responsable del tratamiento, ya sea atendiendo al reclamante en relación a la rectificación de la información solicitada o justificando adecuadamente las causas por las que no procede atender la petición en relación a los datos sobre las dos citas señaladas por el reclamante

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

RESUELVE

Primero. Estimar la reclamación relativa a la solicitud de rectificación formulada por D. [XXXXX], e instar al responsable del tratamiento, la Dirección General de Asistencia Sanitaria y Resultados en Salud, para que, en el plazo de diez días hábiles a partir de la notificación de la presente Resolución, proceda a rectificar la información señalada por el reclamante de modo que no se induzca a error al consultar el “Histórico de Citas” o bien a justificar adecuadamente las causas que imposibilitan dicha rectificación, comunicando, en ambos casos, la respuesta al reclamante. La acreditación de dicha respuesta, así como cualquier otra actuación realizada como consecuencia de la presente Resolución, deberán ser comunicadas a este Consejo en idéntico plazo.

Si, por motivos técnicos, no fuera posible la rectificación requerida en el plazo señalado, se informará de ello tanto al reclamante como a este Consejo con indicación de los motivos que obligan al aplazamiento de la rectificación y del plazo previsto para la misma.

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





El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de la infracción considerada en el artículo 72.1 m) LOPDGDD, sancionable de acuerdo con el artículo 58.2 RGPD.

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

Jesús Jiménez López

