

Expediente N°: E/03085/2014

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante las entidades CLIMI CONSULTAS, S.L., y HOSPITAL LA MILAGROSA, en virtud de denuncia presentada por Doña **B.B.B.**, y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 14 de abril de 2014, tuvo entrada en esta Agencia un escrito remitido por Doña **B.B.B.**, en el que se pone de manifiesto los siguientes hechos:

El hospital LA MILAGROSA remite a la dirección de correo electrónico de la denunciante (**C.C.C.**) correos electrónicos de "Recordatorio de Cita Consultas La Milagrosa" con los datos de otra paciente.

La denunciante manifiesta haber contactado con el Hospital sin obtener ninguna solución y aporta copia de un correo electrónico donde constan los datos de Doña **D.D.D.**.

SEGUNDO: Tras la recepción de la denuncia la Subdirección General de Inspección de Datos procedió a la realización de actuaciones previas de investigación para el esclarecimiento de los hechos denunciados, teniendo conocimiento de los siguientes extremos:

De la contestación remitida por el Hospital LA MILAGROSA y la entidad CLIMI CONSULTAS, S.L., a esta Agencia se desprende:

1. La sociedad HOSPITAL LA MILAGROSA SA manifiesta que el correo electrónico de recordatorio de cita ha sido realizado por la compañía CLIMI CONSULTAS, S.L., que es la entidad que gestiona las "Consultas Externas del Hospital".
2. CLIMI CONSULTAS SL manifiesta que el procedimiento para la remisión de correos electrónicos de recordatorio de citas es el siguiente:

Primeramente el usuario deberá acceder a la página Web www.consultasexternaslamilagrosa.es y seleccionar el apartado de citas on-line, que permite la gestión de citas (crear una cita nueva, modificar o cancelar una cita existente y consultar citas concertadas).

Al seleccionar *crear una cita nueva*, la aplicación informática realiza una serie de preguntas, entre ellas, información sobre la sociedad médica, especialidad, doctor... y fecha y hora para la cita, y el usuario debe aceptar la política de privacidad.

Inmediatamente después el sistema solicita que se registren los datos de: Nombre, apellidos, DNI, teléfono, e-mail, confirmación de e-mail y teléfono móvil (no obligatorio)

Una vez introducidos los datos en el programa "*gestión de citas*", el sistema

de forma automática, manda al e-mail que ha introducido el usuario una confirmación de la cita recientemente creada. Además se manda un recordatorio 24 horas antes de la cita solicitada.

3. CLIMI CONSULTAS, S.L., ha aportado listado todas las citaciones que han ido realizando ambas usuarias (la denunciante y la paciente Doña **D.D.D.**) y que constan en el programa gestión de citas. En el listado figura, en algunas de las citas, como dirección de email de ambas pacientes para la gestión de sus citas on-line, la dirección [C.C.C.](#).

A este respecto, CLIMI CONSULTAS, S.L., manifiesta que el sistema permite duplicidades en la dirección de correo electrónico ya que en muchas ocasiones los pacientes que quieren pedir cita on-line no disponen de correo electrónico propio y suelen utilizar el de algún familiar o conocido cercano para solicitar la cita.

4. Respecto de contactos o reclamaciones interpuestas por la denunciante, CLIMI CONSULTAS, S.L., manifiesta de que no tienen constancia de que se haya puesto en contacto, o haya interpuesto ninguna reclamación ante la empresa por dicho motivo.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Es competente para resolver el Director de la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo establecido en el artículo 37.d) en relación con el artículo 36, ambos de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en lo sucesivo LOPD).

II

El artículo 6 de la LOPD, en sus apartados 1 y 2, dispone lo siguiente:

“El tratamiento de los datos de carácter personal requerirá el consentimiento inequívoco del afectado, salvo que la Ley disponga otra cosa.

2. No será preciso el consentimiento cuando los datos de carácter personal se recojan para el ejercicio de las funciones propias de las Administraciones públicas en el ámbito de sus competencias; cuando se refieran a las partes de un contrato o precontrato de una relación negocial, laboral o administrativa y sean necesarios para su mantenimiento o cumplimiento; cuando el tratamiento de los datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado en los términos del artículo 7, apartado 6, de la presente Ley, o cuando los datos figuren en fuentes accesibles al público y su tratamiento sea necesario para la satisfacción del interés legítimo perseguido por el responsable del fichero o por el del tercero a quien se comuniquen los datos, siempre que no se vulneren los derechos y libertades fundamentales del interesado.”

El tratamiento de datos sin consentimiento de los afectados constituye un límite al derecho fundamental a la protección de datos. Este derecho, en palabras del Tribunal Constitucional en su Sentencia 292/2000, de 30 de noviembre (F.J. 7 primer párrafo) “... consiste en un poder de disposición y de control sobre los datos personales que faculta a la persona para decidir cuáles de esos datos proporcionar a un tercero, sea el Estado o un particular, o cuáles puede este tercero recabar, y que también permite al individuo saber quién posee esos datos personales y para qué, pudiendo oponerse a esa

posesión o uso. Estos poderes de disposición y control sobre los datos personales, que constituyen parte del contenido del derecho fundamental a la protección de datos se concretan jurídicamente en la facultad de consentir la recogida, la obtención y el acceso a los datos personales, su posterior almacenamiento y tratamiento, así como su uso o usos posibles, por un tercero, sea el estado o un particular (...)".

Son, pues, elementos característicos del derecho fundamental a la protección de datos personales los derechos del afectado a consentir sobre la recogida y uso de sus datos personales y a saber de los mismos.

En el presente caso, se ha comprobado que el usuario es el que accede a la página Web www.consultasexternaslamilagrosa.es y selecciona el apartado de citas on-line, que permite la gestión de citas (crear una cita nueva, modificar o cancelar una cita existente y consultar citas concertadas).

Al seleccionar *crear una cita nueva*, la aplicación informática realiza una serie de preguntas, entre ellas, información sobre la sociedad médica, especialidad, doctor... y fecha y hora para la cita, y el usuario debe aceptar la política de privacidad.

Inmediatamente después el sistema solicita que se registren los datos de: Nombre, apellidos, DNI, teléfono, e-mail, confirmación de e-mail y teléfono móvil (no obligatorio)

Una vez introducidos los datos en el programa "*gestión de citas*", el sistema de forma automática, manda al e-mail que ha introducido el usuario una confirmación de la cita recientemente creada. Además se manda un recordatorio 24 horas antes de la cita solicitada.

Por tanto, el afectado es el que da el consentimiento para el tratamiento de sus datos, en este caso el mail, para que le recuerden sus citas médicas.

En el listado aportado por la entidad CLIMI, consta que Doña **D.D.D.** dio el consentimiento para que le enviaran el recordatorio de las consultas a la dirección C.C.C., en fecha 25 de abril de 2008. El último recordatorio se le envió el 19 de marzo de 2014 y posteriormente consta otra dirección de correo electrónico.

Doña **A.A.A.** también figura en el listado con la misma dirección de correo electrónico desde el día 23 de marzo de 2011, constando sólo dos citas a la denunciante.

En consecuencia, no ha existido un tratamiento de datos sin consentimiento; añadiendo que existen 14 citas enviadas a la misma dirección tanto para Doña **A.A.A.** como para Doña **D.D.D.**, desde el 25 de abril de 2008 hasta el 19 de marzo de 2014. La utilización de la misma dirección de correo electrónico es una circunstancia conocida por ambas y que se venía repitiendo durante muchos años. No se puede imputar a la entidad CLIMI CONSULTAS, S.L., que ha vulnerado el deber de secreto ya que nunca ha recibido ninguna queja sobre la utilización de la misma cuenta de correo por las dos señoras citadas, lo cual se produce con frecuencia entre familiares.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

Por el Director de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

1. **PROCEDER AL ARCHIVO** de las presentes actuaciones.
2. **NOTIFICAR** la presente Resolución a CLIMI CONSULTAS, S.L., al HOSPITAL LA MILAGROSA, y a Doña **B.B.B.**.

De conformidad con lo establecido en el apartado 2 del artículo 37 de la LOPD, en la redacción dada por el artículo 82 de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social, la presente Resolución se hará pública, una vez haya sido notificada a los interesados. La publicación se realizará conforme a lo previsto en la Instrucción 1/2004, de 22 de diciembre, de la Agencia Española de Protección de Datos sobre publicación de sus Resoluciones y con arreglo a lo dispuesto en el artículo 116 del Real Decreto 1720/2007, de 21 diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa (artículo 48.2 de la LOPD), y de conformidad con lo establecido en el artículo 116 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante el Director de la Agencia Española de Protección de Datos en el plazo de un mes a contar desde el día siguiente a la notificación de esta resolución, o, directamente recurso contencioso administrativo ante la Sala de lo Contencioso-administrativo de la Audiencia Nacional, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 25 y en el apartado 5 de la disposición adicional cuarta de la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, en el plazo de dos meses a contar desde el día siguiente a la notificación de este acto, según lo previsto en el artículo 46.1 del referido texto legal.

José Luis Rodríguez Álvarez
Director de la Agencia Española de Protección de Datos