

- **Procedimiento N°: E/09316/2020**

RESOLUCIÓN DE ARCHIVO DE ACTUACIONES

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos y teniendo como base los siguientes

HECHOS

PRIMERO: A.A.A. (en adelante, el reclamante) con fecha 27/01/2020 interpuso reclamación ante la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra **SERVICIO DE SALUD DE CASTILLA LA MANCHA** con NIF **Q4500146H** (en adelante, el reclamado). Los motivos en que basa la reclamación son:

*“Me entregan un documento de nota de cita para Ginecología con nombre apellidos teléfono, nas, cip y dirección completa de otro paciente **XXX** que nada tiene que ver conmigo”.*

*“El supuesto doctor (médico) que me vio, no quiso dar su nombre en identificarse salvo el red salvo el resto del personal que se dirigía a él como Dr. **B.B.B.**”*

*“Incluso el documento que me entregó con su supuesta firma del 30/12/2019 viene a nombre de un tal doctor **C.C.C.**”*

“En el motivo de la interconsulta hace alusión a algo de infección genital que nada tiene que ver con lo que la pediatra de mi hija requirió me hicieran. “

“ tratándose de algo urgente para descartar posibles daños irreversibles en el desarrollo cognitivo y psicomotor de mi hija de 3 meses, a día de hoy todavía sigo a la espera de que me vea el ginecólogo y ordene me hagan cuanto antes el examen solicitado.”

“aún conservo la cita a nombre del tercero en aras de poder acudir 2 días antes de una nueva consulta a mi nombre después de haber puesto una hoja de reclamación.”

Junto a la reclamación aporta:

-Hojas (dos), se desconoce si van juntas o separadas o la relación que guardan. En la primera, consta “Hospital provincial *****HOSPITAL.1**, complejo hospitalario *****LOCALIDAD.1**”, “nota de cita”, fecha cita: 12/02/2020, no consta la fecha de expedición, con datos identificativos de otra persona, así como derivados de esa otra persona, teléfono dirección número de historia clínica.

La segunda, hoja, “interconsulta” es un formato distinto, y además de contenerse los datos de la misma persona de la hoja “nota de cita” figura en la parte izquierda “Centro de salud *****CENTRO.1**” doctor Dr. **C.C.C.**, consta “informe de origen”, con “el motivo de la interconsulta:Descartar infección genital por citomegalovirus. Diagnóstico: procedimiento no realizado por decisión paciente”, y figura una fecha y firma manuscrita de 30/12/2019.

-Reclamación ante el reclamado de 2/01/2020. En ella pone de manifiesto que en consulta de pediatría del hospital *****HOSPITAL.2** el 19/11/2019 por un asunto de su hija le piden hacerse análisis. Se cita con dicho fin, el 23/11/2019 con su médico de familia, al que pide que le de consulta para el ginecólogo, indicándole que no es necesario. Continúa indicando que :*“Vuelvo a consulta para hablarlo porque sí que se pueden hacer análisis a través de ginecólogo y está un médico sustituto, no quiso darme su nombre solo Dr. **B.B.B.**, me remite al ginecólogo y me entrega orden interconsulta con nombre de un hombre que no es el mío”*

-Respuesta de reclamado de 15/01/2020 en que reconocen error al *“serle entregado un parte de interconsulta a nombre de otro paciente. Error subsanado el día 2 de enero por su médico habitual derivándola a la especialidad de ginecología para valoración y seguimiento”*.

SEGUNDO: A la vista de los hechos manifestados, se trasladó el 24/03/2020 al reclamado la reclamación, para que informara:

1. Especificación clara de las causas que han motivado la incidencia que ha dado lugar a la reclamación.
2. Detalle de las medidas adoptadas por el responsable para solucionar la incidencia y para evitar que se produzcan nuevas incidencias como la expuesta.
3. Documentación acreditativa de que se ha atendido el derecho del reclamante a ser informado sobre el curso y el resultado de la presente reclamación.

Con fecha 8/06/2020 figura entregado al reclamado, y con fecha 6/07/2020 manifiesta:

1) Aporta copia de informe 16/06/2020 de su Asesoría Jurídica, en el que se indica. *“Se produjo un único error del que derivó la cita efectuada a nombre de otra persona. El error parte del facultativo del centro de salud de *****CENTRO.1** que emitió un parte de interconsulta a nombre de paciente distinto de la reclamante”*. *“Con dicho parte emitido por el facultativo, la auxiliar administrativa del centro de salud se limitó cómo era su obligación a facilitar la nota de cita a nombre del paciente referido”* *“al mencionado servicio en el Hospital Provincial de *****LOCALIDAD.1**, por tanto se trató de un error en el parte interconsulta del que deriva una citación errónea. Tanto el parte interconsulta como la nota de cita se emitieron desde el Centro de salud de *****CENTRO.1**”*

2) *“La Gerencia tiene protocolizado el procedimiento de actuación de aplicación por todos los profesionales, que está disponible en la intranet”*. Considera que fue un error involuntario por parte del profesional y un acto individual ajeno a las directrices del servicio de salud y del protocolo existente. En el manual interno disponible en la intranet que refleja el procedimiento de actuación se indica que *“el paciente entregará en la unidad administrativa el parte interconsulta emitido por el facultativo. Se comprueba que el parte está bien cumplimentado, firmado y con el sello del facultativo y del centro. Se envía al centro o Servicio co-*

respondiente. La cita se facilitará al paciente una vez que sea remitida desde el centro de especialidades”.

3) Se ha vuelto a enviar un escrito a la reclamante el 16/06, explicando que fue un error humano involuntario. *“En ningún momento se ha visto comprometida la seguridad de los datos de la reclamante”. “Se va a organizar una campaña informativa dirigida a todos los profesionales de la gerencia para evitar que se reproduzcan estos este tipo de incidentes”.* Aporta copia de un escrito a la reclamante explicando lo sucedido con la entrega de las dos hojas en el Centro de Salud que se contiene en el punto 1, añadiendo que *“sus datos personales no han sido entregados a ningún otro paciente”.*

4) Aporta parte de folleto denominado *“coordinación de unidades administrativas”*. En la sección *“citación para especialista”* se refiere a la *“hoja o parte de interconsulta”* que lo emite el facultativo. *“La cita se facilitará al paciente una vez que sea remitida desde el centro de especialidades”*

TERCERO: Con fecha 20/08/2020 se requiere al reclamado *documentación adicional:*

“evidencia de que el error ha sido enmendado, por ejemplo copia de un parte interconsulta de la reclamante corregido con sus datos personales consignados correctamente” y,

“explicación de que la incidencia no fuera resuelta en el marco de la queja presentada por ella el 2 de enero del 2020”

Con fecha 16/09/2020 el reclamado manifiesta:

-Se adjunta parte interconsulta dirigido al Servicio de Ginecología de 2/01/2020 en el que se puede constatar que todos los datos personales están consignados correctamente. Aporta *“hoja interconsulta”* con los datos personales de la reclamante para la consulta del servicio ginecología figurando en el motivo de la cumplimentado el motivo de la visita la solicitud de consulta y con la fecha 2/01/2020.

-Indica que en la reclamación de la reclamante ante los servicios sanitarios, se rectificó el error en el momento en que ella lo comunicó a través de esta queja y en ese momento se le dio el nuevo documento correcto.

CUARTO: Con fecha 18/09/2020, la directora de la AEPD acuerda admitir a trámite la reclamación.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

De acuerdo con los poderes de investigación y correctivos que el artículo 58 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento general de protección de datos, en adelante RGPD) otorga a cada autoridad de control, y según lo dispuesto en el artículo 47 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales

(en lo sucesivo LOPDGDD), es competente para resolver estas actuaciones de investigación la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

II

El artículo 65.4 la ley Orgánica 3/2018, de 5/12 de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD), ha previsto un mecanismo previo a la admisión a trámite de las reclamaciones que se formulen ante la Agencia Española de Protección de Datos, que consiste en dar traslado de las mismas a los Delegados de Protección de Datos designados por los responsables o encargados del tratamiento, a los efectos previstos en el artículo 37 de la citada norma, o a éstos cuando no los hubieren designado, para que procedan al análisis de dichas reclamaciones. El reclamado ha colaborado con la AEPD dando respuesta a las dos solicitudes con objeto de aclarar lo sucedido.

De conformidad con la normativa expuesta, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación presentada se dio traslado de la misma al reclamado para que procediese a su análisis y diera respuesta al reclamante y a esta Agencia. Asimismo, el reclamado dio respuesta de lo sucedido a la reclamante informando sobre lo sucedido y de la toma de medidas adoptadas para evitar situaciones similares.

Se acredita que el 30/12/2019, lunes, el médico de familia del centro de salud le entrega a la reclamante la “hoja interconsulta” para ser derivada a la consulta de especialista, ginecología. En la hoja, por error se contienen datos de otra persona. La reclamante tampoco parece apercibirse en ese momento del error al no haber mirado la hoja. Con la hoja, fuera de la consulta, pero en los servicios de citación del mismo centro de salud en el que se ha de entregar la “hoja interconsulta” para obtener la visita al ginecólogo, la persona introdujo los datos de la “hoja interconsulta” dados y obtuvo la “nota de cita” Hospital provincial Toledo, con la especialidad. Tampoco cuando se da la cita, previsiblemente quizás el mismo 30/12/2019, la reclamante no cae en la cuenta de mirar la nota de cita que arrastra los datos de la hoja interconsulta. El día 2/01/2020, jueves, la reclamante se apercibe de los hechos, formulando la reclamación ante Gerencia haciendo constar entre otros motivos de su desagrado, que tuvo que volver a la consulta porque inicialmente no le dieron el servicio pedido, la cita para el ginecólogo y realizarse los análisis. Figura que el mismo día de la reclamación, 2/01/2019, se modifica la hoja interconsulta, ignorándose si se le conservó la fecha efectiva de la cita, 14/02/2020, pues la reclamante pone esta reclamación ante la AEPD en enero 2020.

En los tramites referidos, no consta que los datos de la reclamante se hubieran entregado o tratado a un tercero, el reclamado tiene, como prestadora del servicio de citas al especialista, un protocolo, y que se concatenan los errores del médico y que la reclamante no se apercibió en los dos momentos de la expedición de las hojas de su contenido. Los datos erróneos lo fueron por dos días.

No se puede achacar las circunstancias y coincidencias acaecidas con una acción imputable antijurídica, culpable y sistemática producida por parte de la responsable, sino con un suceso no usual ni propio de su forma de actuar. El reclamado ha tomado medidas en el asunto y no figura acreditación de afectación negativa del derecho de protección de datos de la reclamante, por lo que de conformidad con lo señalado, procede el archivo de la reclamación, al no poder desprenderse responsabilidad y antijuricidad imputable al

reclamado, sin perjuicio de que como ha puesto de manifiesto, continúe incidiendo en la importancia y verificación de los procesos en los que se tratan los datos de los pacientes.

Por lo tanto, de acuerdo con lo señalado,

por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos,

SE ACUERDA:

PRIMERO: PROCEDER AL ARCHIVO de las presentes actuaciones.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución al reclamante y reclamado.

De conformidad con lo establecido en el artículo 50 de la LOPDGDD, la presente Resolución se hará pública una vez haya sido notificada a los interesados.

Contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa según lo preceptuado por el art. 114.1.c) de la Ley 39/2015, de 1/10, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y de conformidad con lo establecido en los arts. 112 y 123 de la citada Ley 39/2015, de 1/10, los interesados podrán interponer, potestativamente, recurso de reposición ante la Directora 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 13/07, 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 de la referida Ley.

940-0419

Mar España Martí
Directora de la Agencia Española de Protección de Datos