

- Procedimiento Nº: E/08147/2020

940-0419

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: La reclamación interpuesta por Don **A.A.A.** (en adelante, el reclamante) tiene entrada con fecha 29 de abril de 2020 en la Agencia Española de Protección de Datos. La reclamación se dirige contra Don **B.B.B.**, con NIF *****NIF.1** (en adelante, el reclamado).

Los motivos en que basa la reclamación son los siguientes:

“Hola, hace un tiempo vi en una red social nextdoor, que una persona publica una recomendación, después de consultar a la OCU, quiero saber si la web cumple la legalidad protección datos, gracias, creo no pone quién es la persona delegada protección de datos obligatoria.”

*RE: N/ Ref.: 106639333-67 RE: Mensaje procedente del portal de OCU Recibidos x asesorianoreply@ocu.org 16:03 (hace 13 minutos) para mí
Número de expediente: 106639333-67*

Estimado socio:

Nos ponemos en contacto con usted en referencia a su atenta comunicación y le damos nuestras más sinceras gracias por la confianza que nos demuestra.

*El inconveniente que vemos, en efecto, es la protección de datos, especialmente teniendo en cuenta que son datos de salud. Supuestamente es una iniciativa que de forma desinteresada pone en contacto a personas con médicos, pero desconocemos qué uso realizan de los datos facilitados a través de esta plataforma
Quedando a su entera disposición, reciba un cordial saludo.”*

SEGUNDO: De conformidad con el artículo 65.4 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante LOPDGDD), con número de referencia E/03830/2020, se dio traslado de dicha reclamación al reclamado, para que procediese a su análisis e informase a esta Agencia en el plazo de un mes, de las acciones llevadas a cabo para adecuarse a los requisitos previstos en la normativa de protección de datos.

Los responsables de la página web a la que se refiere el reclamante alegaron lo siguiente:

“PRIMERO.- Origen y Trayectoria de la página www.citamedicaencasa.es

*1º) En el mes de marzo de 2020, y ante la avalancha de consultas médicas de ciudadanos que a diario se producían en las redes sociales, DON **B.B.B.** y DON*

C.C.C. decidieron crear una página web en la que se ofrecieran consultas médicas y psicológicas a particulares por médicos y psicólogos colegiados de forma gratuita. Se especificaba sin lugar a duda alguna que las consultas habrían de ser de cualquier materia médica o psicológica, a excepción de aquellas que pudieran estar relacionadas directa o indirectamente con la pandemia originada por el COVID-19.

2º) Para ello se formó una estructura que se planteaba de recorrido temporal hasta que pasara la crisis sanitaria que colapsaba las consultas de atención primaria en todo el país. Esta estructura fue la página web www.citamedicaencasa.es, a través de la que médicos y psicólogos colegiados ejercientes se prestaban voluntarios para atender consultas de todo tipo excluidas las relativas a Covid 19.

No se aceptaban por los responsables de la plataforma profesionales voluntarios jubilados, ni aquellos que se encontraran a la espera de convalidación de títulos extranjeros.

Estos profesionales cedían sus datos: nombre apellidos, teléfono y número de colegiado, en la seguridad de que no iban a ser publicados ni transferidos a ningún lugar virtual o analógico, ni a persona alguna, y que la página/plataforma se cerraría cuando la necesidad hubiera remitido.

Y asumían el compromiso en los siguientes términos

"Me comprometo a no hacer públicos datos de ciudadanos."

https://www.citamedicaencasa.es/static/politica_privacidad.pdf

"Acepto que mis datos se incorporen a Cita médica en Casa."

<https://www.citamedicaencasa.es/static/consentimiento.pdf>

Una vez comprobada la certeza de la colegiación de los profesionales, se les daba de alta en la plataforma, y en función de la especialidad que cada uno tuviera, y de la materia sobre la que versara la consulta del usuario, se distribuían el trabajo entre ellos.

Y ya asignada la consulta que había entrado en la página, los responsables de la plataforma se desentendían de la misma, que a partir de entonces se circunscribía exclusivamente a la comunicación por correo electrónico entre médico y usuario.

3º) Por su parte el ciudadano que accedía a la página, se registraba y solicitaba ser atendido por un médico o psicólogo, también aceptaba las condiciones de la política de privacidad de la plataforma en los siguientes términos

"Acepto la política de privacidad y la protección de datos."

https://www.citamedicaencasa.es/static/politica_privacidad.pdf

"Acepto compartir mis datos personales con el personal médico."

<https://www.citamedicaencasa.es/static/consentimiento.pdf>

"Soy mayor de 18 años"

4º) La información personal que el usuario proporcionaba al médico o psicólogo en las consultas, únicamente éstos la conocían, por supuesto los psicólogos no podían ver las consultas médicas y viceversa.

Esta información se encriptaba usando para ello el algoritmo 'aes256-ctr', de tal forma y manera que los creadores de la plataforma no han tenido nunca acceso a los mismos.

El mismo tratamiento se daba a la información médica que el usuario daba al facultativo que le atendía.



5º) *Por supuesto todo el trabajo ha sido verificado, no ha habido ánimo alguno de lucro, y los gastos que ha ocasionado la creación y mantenimiento de la página www.citamedicaencasa.es han sido sufragados por sus promotores.*

6º) *Como se ha dicho, la plataforma surgió con fecha de caducidad, y tenían sus promotores previsto cerrarla el 4 de junio, pero las circunstancias han avanzado dicha fecha debido a la superación del colapso de los teléfonos de atención primaria, y el servicio se ha cerrado finalmente el 26 de mayo.*

Más pese a su actual inoperatividad, continúa abierta a disposición fundamentalmente de esta AEPD, al objeto de que puedan sus responsables comprobar la veracidad de cuanto en el presente escrito se significa, en lo que concierne al método de funcionamiento que ha tenido la plataforma en su corta vida.

A más de los enlaces anteriormente citados, pueden dirigirse a <https://www.citamedicaencasa.es/about-us>

• **SEGUNDO.-** *Respuesta a las cuestiones planteadas por la AEPD*

1.- *La base jurídica que legitima el tratamiento de los datos efectuado por los responsables la constituye el consentimiento de los hipotéticos afectados, según la definición que de la misma se establece en el art. 6 de la LPD, entendiéndose como posibles afectados, tanto las personas de los profesionales voluntarios (médicos y psicólogos) que prestaron sus servicios, como los ciudadanos usuarios del mismo.*

2.- *La información facilitada a los interesados según el art. 13 del RGPD, ha consistido básicamente que sus datos personales no iban a ser utilizados de ninguna manera, y el fin del tratamiento era su encriptación y secreto a excepción de las personas de los profesionales voluntarios sometidos a consulta*

3. 4. Y 5.- *Informe sobre las causas que han motivado la incidencia que ha originado la reclamación y resto de cuestiones planteadas por la AEPD En el supuesto estudiado, nos encontramos ante una “denuncia”, no prevista en la Ley, en la que un ciudadano, al parecer de Bilbao, que da en “pasear” digitalmente en páginas web, se pregunta si la página www.citamedicaencasa.es podría o no contravenir la normativa de la LPD, y, en*

consecuencia con su sospecha, acude a la O.C:U., quien ajena a tales competencias le remite a la AEPD.

No aporta el “denunciante” dato alguno que pudiera suponer que los responsables de esta página hayan contravenido de alguna forma las prescripciones legales en materia de protección de los datos de las personas que a ella han accedido.

Por otra parte, ninguna de las personas que han acudido a la página de consultas en el corto periodo que ha durado el servicio gratuito prestado por la plataforma, han formulado protesta alguna acerca del tratamiento de los datos personales que han proporcionado voluntariamente para ser atendidos en sus preguntas por médicos o psicólogos.

(...)

En efecto, insistimos en que, aunque era voluntad de los promotores de la plataforma cesar en la actividad de prestación de servicios médicos en la primera semana de junio, es lo cierto que dado que la saturación hospitalaria y el colapso de los teléfonos de los Centro de Atención Primaria, ha remitido antes de finalizar el periodo de alarma

y confinamiento, realmente la necesidad ha desaparecido ya, con lo que la actividad ha cesado.

Sin embargo, no se va a dar la baja definitiva a la página web <https://www.citamedicaencasa.es/006019ce8d2bdd5d91b7ddc2fafb9077> y se van a mantener los enlaces que dirigen tanto a los formularios de alta de los profesionales, como al de los particulares que demandaban una consulta, como al apartado de la política de privacidad etc, al único objeto precisamente de que la propia AEPD pueda verificar todas cuantas cuestiones se le susciten acerca de la actividad que se ha llevado a cabo y de qué forma se han protegido los datos de los usuarios del servicio. Una vez que esta labor investigadora, necesaria a raíz de que la curiosa denuncia que ha puesto en marcha la intervención de la AEPD, haya verificado la certeza de cuanto aquí hemos manifestado, y, muy especialmente, que los datos de los usuarios que en este breve lapso de tiempo, no han tenido destino público ni privado alguno, encontrándose encriptados incluso para las personas responsables de la plataforma, la página se cerrará con carácter definitivo”.

TERCERO: Con fecha 30 de septiembre de 2020, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó admitir a trámite la reclamación presentada por el reclamante.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

En virtud de los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), reconoce a cada Autoridad de Control, y según lo establecido en los artículos 47, 48.1, 64.2 y 68.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos es competente para iniciar y resolver este procedimiento.

El artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: «*Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se regirán por lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679, en la presente ley orgánica, por las disposiciones reglamentarias dictadas en su desarrollo y, en cuanto no las contradigan, con carácter subsidiario, por las normas generales sobre los procedimientos administrativos.*»

II

La reclamación presentada es una consulta sobre la adecuación de la página web www.citamedicaencasa.es a la normativa de protección de datos, al tratarse a su criterio, de un tratamiento de datos de salud, datos considerados como categoría especial, de conformidad con lo dispuesto en el RGPD.

Como consecuencia del traslado de la reclamación realizado a los responsables de la página web mencionada, se constata que los responsables crearon una página web para que médicos y psicólogos pudiesen atender consultas de particulares durante los meses que durase la alerta sanitaria por Covid-19 y había problemas para acudir a los médicos de Atención Primaria, estableciendo que las consultas no podían ser relativas al Covid-19.

Los responsables de la página web ponían en contacto a los usuarios con los profesionales que voluntariamente atendían las consultas.

El RGPD, indica en su Considerando 61 la obligación e importancia de informar a los afectados sobre el tratamiento de sus datos:

“Se debe facilitar a los interesados la información sobre el tratamiento de sus datos personales en el momento en que se obtengan de ellos o, si se obtienen de otra fuente, en un plazo razonable, dependiendo de las circunstancias del caso. Si los datos personales pueden ser comunicados legítimamente a otro destinatario, se debe informar al interesado en el momento en que se comunican al destinatario por primera vez. El responsable del tratamiento que proyecte tratar los datos para un fin que no sea aquel para el que se recogieron debe proporcionar al interesado, antes de dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y otra información necesaria. Cuando el origen de los datos personales no pueda facilitarse al interesado por haberse utilizado varias fuentes, debe facilitarse información general”.

El artículo 13 del RGPD plasma este principio y establece lo siguiente:

“1. Cuando se obtengan de un interesado datos personales relativos a él, el responsable del tratamiento, en el momento en que estos se obtengan, le facilitará toda la información indicada a continuación:

- a) la identidad y los datos de contacto del responsable y, en su caso, de su representante;*
- b) los datos de contacto del delegado de protección de datos, en su caso;*
- c) los fines del tratamiento a que se destinan los datos personales y la base jurídica del tratamiento;*
- d) cuando el tratamiento se base en el artículo 6, apartado 1, letra f), los intereses legítimos del responsable o de un tercero;*
- e) los destinatarios o las categorías de destinatarios de los datos personales, en su caso;* f) *en su caso, la intención del responsable de transferir datos personales a un tercer país u organización internacional y la existencia o ausencia de una decisión de adecuación de la Comisión, o, en el caso de las transferencias indicadas en los artículos 46 o 47 o el artículo 49, apartado 1, párrafo segundo, referencia a las garantías adecuadas o apropiadas y a los medios para obtener una copia de estas o al hecho de que se hayan prestado.*

2. Además de la información mencionada en el apartado 1, el responsable del tratamiento facilitará al interesado, en el momento en que se obtengan los datos personales, la siguiente información necesaria para garantizar un tratamiento de datos leal y transparente:

- a) el plazo durante el cual se conservarán los datos personales o, cuando no sea posible, los criterios utilizados para determinar este plazo;*
- b) la existencia del derecho a solicitar al responsable del tratamiento el acceso a los datos personales relativos al interesado, y su rectificación o supresión, o la limitación de su tratamiento, o a oponerse al tratamiento, así como el derecho a la portabilidad de los datos;*
- c) cuando el tratamiento esté basado en el artículo 6, apartado 1, letra a), o el artículo 9, apartado 2, letra a), la existencia del derecho a retirar el consentimiento en cualquier momento, sin que ello afecte a la licitud del tratamiento basado en el consen-*



miento previo a su retirada;

d) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control;

e) si la comunicación de datos personales es un requisito legal o contractual, o un requisito necesario para suscribir un contrato, y si el interesado está obligado a facilitar los datos personales y está informado de las posibles consecuencias de que no facilitar tales datos;

f) la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, a que se refiere el artículo 22, apartados 1 y 4, y, al menos en tales casos, información significativa sobre la lógica aplicada, así como la importancia y las consecuencias previstas de dicho tratamiento para el interesado.

3. Cuando el responsable del tratamiento proyecte el tratamiento ulterior de datos personales para un fin que no sea aquel para el que se recogieron, proporcionará al interesado, con anterioridad a dicho tratamiento ulterior, información sobre ese otro fin y cualquier información adicional pertinente a tenor del apartado 2.

4. Las disposiciones de los apartados 1, 2 y 3 no serán aplicables cuando y en la medida en que el interesado ya disponga de la información.”

Se ha podido constatar, que en la página web existía una cláusula informativa para los usuarios y otra para los profesionales voluntarios adecuada a lo señalado por el artículo 13 del RGPD.

III

Por otro lado, el artículo 5 del RGPD que establece los principios relativos al tratamiento de los datos, determina lo siguiente:

“1. Los datos personales serán:

a) tratados de manera lícita, leal y transparente en relación con el interesado («licitud, lealtad y transparencia»);

(...)

f) tratados de tal manera que se garantice una seguridad adecuada de los datos personales, incluida la protección contra el tratamiento no autorizado o ilícito y contra su pérdida, destrucción o daño accidental, mediante la aplicación de medidas técnicas u organizativas apropiadas («integridad y confidencialidad»).

En este sentido, los médicos y psicólogos voluntarios han suscrito un compromiso de confidencialidad sobre los datos personales que conociesen durante la realización de su trabajo y estos datos han sido encriptados, no pudiendo acceder a ellos los responsables de la plataforma ni el resto de los profesionales participantes en esta actividad.

Por último, señala que en la información facilitada por los responsables de la página web, no aparecen datos del Delegado de Protección de Datos (DPD).

El artículo 37 del RGPD establece los supuestos en que hay que nombrar a un DPD:

“1. El responsable y el encargado del tratamiento designarán un delegado de protección de datos siempre que:

a) el tratamiento lo lleve a cabo una autoridad u organismo público, excepto los tribu-



*nales que actúen en ejercicio de su función judicial;
b) las actividades principales del responsable o del encargado consistan en operaciones de tratamiento que, en razón de su naturaleza, alcance y/o fines, requieran una observación habitual y sistemática de interesados a gran escala, o
c) las actividades principales del responsable o del encargado consistan en el tratamiento a gran escala de categorías especiales de datos personales con arreglo al artículo 9 y de datos relativos a condenas e infracciones penales a que se refiere el artículo 10.”*

Como se ha indicado en el apartado de Hechos, los responsables de la página web no tratan datos personales que hagan necesario la designación de un DPD.

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 de octubre, 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 de octubre, 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 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 de la referida Ley.

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