



Sr. Manuel Palomino Chacón
Director general
Servei de Salut de les Illes Balears
C/ de la Reina Esclarmunda, 9
07003 Palma

Benvolgut senyor,

L'Oficina del Defensor dels Usuaris ha rebut una comunicació de la defensora de la Ciutadania de Palma respecte de la vulneració de dades personals en els centres d'atenció sanitària, atès que a les sales d'espera es crida en veu alta els usuaris per entrar a la consulta. Això suposa que tampoc no es respecta l'autonomia de les persones amb discapacitat auditiva, que no poden sentir quan se les crida i moltes vegades han d'acudir acompanyades a la cita, encara que la discapacitat auditiva no sempre significa una sordera fins al punt de no poder comunicar-se en un espai més privat amb el sanitari que els atén. D'altra banda, les persones amb discapacitat visual han de tenir un protocol d'atenció específica.

Una vegada fetes les investigacions pertinents per conèixer la situació actual en els centres sanitaris de la nostra comunitat, per la informació que ens consta hi ha diverses modalitats per donar el torn a la consulta que s'utilitzen en els hospitals per minimitzar l'extensió de dades personals com ara el nom. Així, hem trobat que en alguns centres es confirma la presència a la cita amb l'especialista a través d'un sistema de màquines dispensadores de tiquets amb una clau que és la que apareix a les pantalles de la sala d'espera quan s'ha de passar a consulta. En altres llocs, hi ha informació a les pantalles amb clau perquè els familiars d'un pacient que han d'operar sàpiguen en quin moment del procés es troba. L'extensió d'aquests sistemes no és generalitzada en els hospitals i en els centres de salut no n'hi ha cap. Així que es continua cridant de viva veu en les consultes de primària i en alguns serveis hospitalaris. Per a l'usuari que ha de solucionar qüestions administratives, de vegades passa alguna cosa semblant excepte en els serveis d'admissió, que donen números consecutius per mantenir l'ordre d'arribada, així com ho fan en moltes de les unitats d'extracció per a les anàlisis.

Consideracions:

1. Les administracions públiques, d'acord amb l'article 3.a) i b) del Reial decret legislatiu 1/2013, de 29 de novembre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei general

de drets de les persones amb discapacitat i de la seva inclusió social, tenen l'obligació no només de fomentar, sinó també de facilitar l'exercici del dret a l'autonomia amb discapacitat.

2. La protecció de les persones físiques en relació amb el tractament de dades personals és un dret fonamental protegit per l'article 18.4 de la Constitució espanyola. L'article 1 de la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals, estableix que el dret fonamental de les persones físiques a la protecció de dades personals s'ha d'exercir d'acord amb el que estableixen el Reglament (UE) 2016/679 i aquesta Llei orgànica.

3. Pel que fa a aquesta situació, l'article 5 de la Llei orgànica 3/2018 indica que els responsables i encarregats del tractament de dades, així com totes les persones que intervinguin en qualsevol fase del tractament, estan subjectes al deure de confidencialitat a què es refereix l'article 5.1.f) del Reglament (UE) 2016/679, i aquesta obligació general és complementària dels deures de secret professional de conformitat amb la normativa aplicable.

4. La normativa aplicable, l'article 7.1 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica (LBAP), estableix que tota persona té dret que es respecti el caràcter confidencial de les dades referents a la seva salut, i que ningú no pugui accedir-hi sense l'autorització prèvia emparada en la llei. Aquesta Llei és específica del sector sanitari.

5. Encara que l'article 12.1 del Reglament (UE) 2016/679, relatiu a la protecció de les persones físiques quant al tractament de dades personals i la lliure circulació d'aquestes dades, indica que quan ho sol·liciti la persona interessada la informació es pot facilitar verbalment (sempre que es demostrï la identitat de la persona interessada per altres mitjans), no és aquest el cas. La crida a la consulta de viva veu vulnera la confidencialitat, els pacients no han donat conformitat a ser cridats de viva veu. Com a mínim, s'hauria de donar l'opció als usuaris de limitar el tractament de les seves dades (article 18 del Reglament esmentat), la qual cosa tampoc no es fa.

6. Així mateix, l'article 25.1 del Reglament disposa que el responsable del tractament ha d'aplicar, tant en el moment de determinar els mitjans de tractament com en el moment del tractament mateix, mesures tècniques i organitzatives apropiades, com ara la pseudonimització, concebudes per aplicar de forma efectiva els principis de protecció de dades, com la minimització de dades, i integrar les garanties necessàries al tractament. L'apartat següent del mateix article indica també que el responsable del tractament ha d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives apropiades amb l'objectiu de garantir que, per defecte, només siguin objecte de tractament les dades personals que siguin necessàries per a cada un dels fins específics del tractament. I continua dient que aquestes mesures han de garantir en particular que, per defecte, les dades personals no siguin accessibles, sense la intervenció de la persona, a un nombre indeterminat de persones físiques.

Les dades del pacient han de ser manejades exclusivament per la clínica, centre sanitari o hospital, i el pacient té sempre el dret a accedir-hi. Per extensió, s'entén que cridar els pacients pel seu nom en una sala d'espera permet saber la identitat de la persona i no respecta aquest dret. Per tot això i a l'efecte de respectar la intimitat dels pacients en el moment que han d'entrar a la consulta en els centres sanitaris de les Illes Balears, us faig les recomanacions següents:

1. Tenir present com mantenir o millorar el respecte a la intimitat dels pacients a les sales d'espera quan es fan renovacions o ampliacions en els centres sanitaris de les Illes Balears.
2. Adoptar les mesures oportunes per preservar la intimitat a les sales d'espera, com per exemple facilitant al pacient un codi lligat al seu nom i la seva cita a la consulta que l'informi sobre el seu torn aprofitant les comunicacions i confirmacions que ja es fan de manera telemàtica (a través de missatges en el mòbil o al correu electrònic).
3. Emprendre les iniciatives necessàries perquè el personal dels centres sanitaris prengui consciència tant del dret a la protecció de dades personals dels pacients com del dret a l'autonomia de les persones amb discapacitat auditiva.

La defensora

Micaela Llull Sarralde



G CONSELLERIA
O SALUT I CONSUM
I SERVEI SALUT
B ILLES BALEARS

Oficina Defensor Usuaris de Sistema Sanitari Públic
Sra. Micaela Llull Sarralde
Conselleria de Salut i Consum

Ref.: VALIB 126455/2022

Benvolguda senyora,

En primer lloc, agraïm l'esforç pel temps dedicat a fer-nos arribar la queixa i presentar-nos les seves propostes de millora. Sense cap dubte, compartim el mateix objectiu que és millorar l'atenció que com Servei de Salut prestem als nostres usuaris i usuàries.

Des de la Direcció Assistencial estem treballant en la millora contínua de l'accessibilitat a l'Atenció Primària i que aquesta garanteixi la protecció de les dades personals i la intimitat dels nostres ciutadans.

En aquest aspecte, un dels projectes a desenvolupar aviat en els centres de salut és el redreçament de pacients. Aquest sistema permet que l'usuari sigui anomenat a través d'un codi que es genera en confirmar assistència a la seva arribada al centre i registrar-se amb la targeta sanitària. Mentre espera a ser atès, a través d'una pantalla informativa pot fer el seguiment del temps d'espera i d'on serà atès evitant utilitzar dades personals per a ser dirigits a la consulta pertinent. Aquest codi es genera si directament va al taulell i se'l cita en el mateix dia. Aquest sistema està en funcionament en diversos hospitals de les nostres illes i esperem que ben aviat sigui una realitat en els centres d'atenció primària.

Un altre punt a destacar és impartir la formació necessària als nostres professionals per garantir que es preserva la confidencialitat i la intimitat de totes les persones que contactin amb els nostres centres per rebre assistència sanitària.

Continuarem treballant per aconseguir la millora contínua en aquest aspecte i esperam continuar comptant amb la seva apreciada col·laboració.

Atentament,

Manuel Palomino Chacón

Director general

Palma, 26 de setembre de 2022