

- **Expediente N.º: EXP202207561**

RESOLUCIÓN DE PROCEDIMIENTO DE DERECHOS

Realizadas las actuaciones procedimentales previstas en el Título VIII 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), se han constatado los siguientes

HECHOS

PRIMERO: Con fecha 06 de julio de 2022 tuvo entrada en esta Agencia reclamación presentada por **A.A.A.** (en adelante, la parte reclamante) contra **CLÍNICA TORCALDENT, S.L.** (en adelante, la parte reclamada) por considerar que no había sido debidamente atendido su derecho de acceso a su historia clínica.

La parte reclamante manifiesta que ha solicitado copia de su historia clínica y que se le ha entregado incompleta y no veraz. Se indica que falta la siguiente documentación: radiografías, fotografías y moldes. Asimismo, cuestiona su contenido y cumplimentación, así como el tratamiento médico llevado a cabo.

Desde la entidad reclamada se puso de manifiesto en la respuesta al trámite de traslado de reclamación efectuado por esta Agencia, que la reclamación obedece, más que a algún problema en la atención del derecho de acceso solicitado, a discrepancias entre las partes y a su supuesto descontento con el trato y el servicio sanitario prestado. Se aporta copia del burofax de fecha 22 de julio de 2022 en el que se le facilita la documentación complementaria a la historia clínica anteriormente entregada.

Por ello, se consideró que el derecho había sido atendido.

SEGUNDO: Disconforme con la resolución, la parte reclamante interpuso recurso de reposición argumentando que, a pesar de haber recibido contestación tras la reclamación formulada, la información complementaria adolece de ser completa puesto que siguen sin entregar radiografías, fotografías y moldes.

Instruido el procedimiento de Recurso de Reposición correspondiente, en el que se dio audiencia a la parte reclamada, por parte de la Directora de esta Agencia se estimó el mismo porque se aportan evidencias de que no se ha facilitado la historia clínica completa.

TERCERO: Como consecuencia de la estimación del citado Recurso de Reposición, se procedió a la apertura del presente Procedimiento de Derechos, dando traslado de la documentación a la parte reclamada, para que en el plazo de diez días hábiles presentase las alegaciones que estimara convenientes, señalando, en síntesis, que

“(…) Mi representada, tal y como se ha manifestado en todo momento durante el procedimiento en cuestión, ha entregado la copia completa del historial clínico de la paciente (según manifestó la misma, “debido al volumen de documentación” se firmaba sin comprobar el mismo, cuando pudo hacerle allí mismo) pero es que,

además, poco después, al comprobar que se había quedado algún documento pendiente de entregar, con fecha 22 de junio se puso a su disposición el resto.

Como comprenderán, la clínica que regento no puede jugarse su prestigio profesional por un asunto absurdo (con perdón) de supuesta omisión en cuanto a la entrega de documentos. Se le ha entregado la totalidad de aquello de que se disponía y no hay ningún documento que no se le haya entregado pues, somos conscientes, de que no nos pertenece y que son de su legítima propiedad.

TERCERO. Tras haber presentado las alegaciones anteriores, procedo a reiterar lo manifestado por la propia Agencia en la resolución inicial, y no es sino que lo aquí se cuestiona no es ningún problema en la atención del derecho de acceso solicitado, sino a discrepancias entre las partes y un supuesto descontento con el trato y servicio sanitario prestado y que dicha discrepancia debe dilucidarse en otros ámbitos y no en el que nos encontramos, aunque estamos muy tranquilos también en el otro aspecto pues, en todo momento, como se puede observar claramente en el propio expediente administrativo, la paciente estuvo informada de todos los actos médicos habidos y se cumplieron todos los protocolos exigidos para una buena praxis, como no podía ser menos. (...)

CUARTO: Examinado el escrito presentado por la parte reclamada, se traslada a la parte reclamante, para que, en el plazo de diez días hábiles formule las alegaciones que considere oportunas, indicando, en síntesis, y por lo que al presente procedimiento interesa, que

“Solo me han entregado:

1) 2 folios, mandados por burofax el 27/07/2022, que son copias de Radiografías, en la que se ven:

- Los dientes antes de iniciar el tto y*
- Los dientes después de recibir tto., con el implante en 1, que me puso el Dr.*

(...) y el implante en 12 que me puso para que fueran individuales; en la Rx. De papel, se ve que el 12, está pegado al 11. (Las demás estructuras de la cara, no se ven, ni las raíces de los dientes, ni encías...) eso NO SON RADIOGRAFIAS.

*2) La Historia clínica, que envié a la AEPD en Julio/ 2022. No es una Historia Clínica Completa. Por la forma de escribir, me impresiona que la ha escrito **B.B.B.**, al igual que la contestación a mi primera reclamación a la clínica, el día 22/01/2021, que firma equipo Torcaldent, pues fue enviada desde el tfno. de **B.B.B.**. Todo lo que escribió ese día era falso, él no me conocía, ni me había visto nunca. (...)*

Dicen que han destruido mis documentos. ¿En qué programa tienen esa Historia? Si es un Word o determinado programa, se puede recuperar.

El delegado de protección de datos, lo debe saber. Es raro que en todos estos meses, no haya accedido al sistema informático y haya sacado mi Historial y compararlo con el que envié. Yo creía que me tardaban tanto en contestar porque estaban investigando. Y mi molde, que nunca me lo han dejado, ni ver. ¿No lo deben conservar 5 años? ¿No era herramienta suya?”

QUINTO: Otorgada audiencia al responsable, se reitera en sus anteriores alegaciones.

“Como se ha manifestado de forma repetida, por mi representada se le entregó todo lo solicitado por ella y, en cualquier caso, la totalidad de la historia clínica. En todo caso, no se incorporaron (y fueron destruidas, evidentemente) algunas fotografías o pruebas de imagen porque, a juicio de los profesionales encargados en cada momento de su tratamiento, no se consideraron relevantes para el curso del tratamiento sanitario que se le seguía.”

FUNDAMENTOS DE DERECHO

I

Competencia

De acuerdo con los poderes que el artículo 58.2 del Reglamento (UE) 2016/679 (Reglamento General de Protección de Datos, en adelante RGPD), otorga a cada autoridad de control y según lo establecido en los artículos 47, 48.1 y 64.1 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPDGDD), es competente para iniciar y resolver este procedimiento la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos.

Asimismo, el artículo 63.2 de la LOPDGDD determina que: *“Los procedimientos tramitados por la Agencia Española de Protección de Datos se registrarán 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

Cuestiones previas

De conformidad con lo establecido en el artículo 55 del RGPD, la Agencia Española de Protección de Datos es competente para desempeñar las funciones que se le asignan en su artículo 57, entre ellas, la de hacer aplicar el Reglamento y promover la sensibilización de los responsables y los encargados del tratamiento acerca de las obligaciones que les incumben, así como tratar las reclamaciones presentadas por un interesado e investigar, en la medida oportuna, el motivo de las mismas.

Correlativamente, el artículo 31 del 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 éstos hayan designado un delegado de protección de datos, el artículo 39 del RGPD atribuye a éste la función de cooperar con dicha autoridad.

De conformidad con esta normativa, siguiendo el trámite previsto en el artículo 65.4 de la LOPDGDD, con carácter previo a la admisión a trámite de la reclamación de ejercicio de los derechos regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD, que da lugar al presente procedimiento, se dio traslado de la misma a la parte reclamada para que procediese a su análisis, diera respuesta a esta Agencia en el plazo de un mes y acreditara haber facilitado al reclamante la respuesta debida.

La admisión a trámite determina la apertura del presente procedimiento de falta de atención de una solicitud de ejercicio de los derechos establecidos en los artículos 15 a 22 del RGPD, regulado en el artículo 64.1 de la LOPDGDD, según el cual:

“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 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, se iniciará por acuerdo de admisión a trámite, que se adoptará conforme a lo establecido en el artículo 65 de esta ley orgánica.

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”.

El artículo 58.2 del RGPD confiere a la Agencia Española de Protección de Datos una serie de poderes correctivos a los efectos de corregir cualquier infracción del RGPD, de entre los que se incluye “ordenar al responsable o encargado del tratamiento que atiendan las solicitudes de ejercicio de los derechos del interesado en virtud del presente Reglamento.

III

Derechos de las personas en materia de protección de datos personales

Los derechos de las personas en materia de protección de datos personales están regulados en los artículos 15 a 22 del RGPD y 13 a 18 de la LOPDGDD. Se contemplan los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, derecho a la limitación del tratamiento y derecho a la portabilidad.

Los aspectos formales relativos al ejercicio de esos derechos se establecen en los artículos 12 del RGPD y 12 de la LOPDGDD.

Se tiene en cuenta, además, lo expresado en los Considerandos 59 y siguientes del RGPD.

De conformidad con lo dispuesto en estas normas, el responsable del tratamiento debe arbitrar fórmulas y mecanismos para facilitar al interesado el ejercicio de sus derechos, que serán gratuitas (sin perjuicio de lo dispuesto en los artículos 12.5 y 15.3 del RGPD), y viene obligado a responder las solicitudes formuladas a más tardar en un mes, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado, y a expresar sus motivos en caso de que no fuera a atender dicha solicitud. Recae sobre el responsable la prueba del cumplimiento del deber de responder a la solicitud de ejercicio de sus derechos formulada por el afectado.

La comunicación que se dirija al interesado con ocasión de su solicitud deberá expresarse en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo.

IV Derecho de acceso

Conforme a lo establecido en el artículo 15 del RGPD y artículo 13 de la LOPDGDD, *"el interesado tiene derecho a obtener del responsable del tratamiento confirmación de si se están tratando o no datos personales que le conciernen y, en tal caso, derecho de acceso a los datos personales"*.

Tratándose del derecho de acceso a los datos personales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 13 de la LOPDGDD, cuando el ejercicio del derecho se refiera a una gran cantidad de datos, el responsable podrá solicitar al afectado que especifique los *"datos o actividades de tratamiento a los que se refiere la solicitud"*. El derecho se entenderá otorgado si el responsable facilita un acceso remoto a los datos, teniéndose por atendida la solicitud (si bien el interesado podrá solicitar la información referida a los extremos previstos en el artículo 15 del RGPD).

El ejercicio de este derecho se podrá considerar repetitivo si se ejerce en más de una ocasión durante el plazo de seis meses, a menos que exista causa legítima para ello.

Por otra parte, la solicitud será considerada excesiva cuando el afectado elija un medio distinto al que se le ofrece que suponga un coste desproporcionado, que deberá ser asumido por el afectado.

Al igual que el resto de los derechos del interesado, el derecho de acceso es un derecho personalísimo. Permite al ciudadano obtener información sobre el tratamiento que se está haciendo de sus datos, la posibilidad de obtener una copia de los datos personales que le conciernan y que estén siendo objeto de tratamiento, así como información, en particular, sobre los fines del tratamiento, las categorías de datos personales de que se trate, los destinatarios o categorías de destinatarios a los que podrán comunicarse los datos, el plazo previsto o criterios de conservación, la posibilidad de ejercitar otros derechos, el derecho a presentar una reclamación ante la autoridad de control, la información disponible sobre el origen de los datos (si estos no se han obtenido directamente de titular), la existencia de decisiones automatizadas, incluida la elaboración de perfiles, e información sobre transferencias de datos personales a un tercer país o a una organización internacional. La posibilidad de obtener copia de los datos personales objeto de tratamiento no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros, es decir, el derecho de acceso se otorgará de modo que no afecte a datos de terceros.

El derecho de acceso en relación con la historia clínica se regula específicamente en el artículo 18 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica (en lo sucesivo LAP), cuyo tenor literal expresa:

"1. El paciente tiene derecho de acceso, con las reservas señaladas en el apartado 3 de este artículo, a la documentación de la historia clínica y a obtener copia de los datos que figuran en ella. Los centros sanitarios regularán el procedimiento que garantice la observancia de estos derechos."

2. *El derecho de acceso del paciente a la historia clínica puede ejercerse también por representación debidamente acreditada.*

3. *El derecho de acceso del paciente a la documentación de la historia clínica no puede ejercitarse en perjuicio del derecho de terceras personas a la confidencialidad de los datos que constan en ella recogidos en interés terapéutico del paciente, ni en perjuicio del derecho de los profesionales participantes en su elaboración, los cuales pueden oponer al derecho de acceso la reserva de sus anotaciones subjetivas.*

4. *Los centros sanitarios y los facultativos de ejercicio individual sólo facilitarán el acceso a la historia clínica de los pacientes fallecidos a las personas vinculadas a él, por razones familiares o, de hecho, salvo que el fallecido lo hubiese prohibido expresamente y así se acredite. En cualquier caso, el acceso de un tercero a la historia clínica motivado por un riesgo para su salud se limitará a los datos pertinentes. No se facilitará información que afecte a la intimidad del fallecido ni a las anotaciones subjetivas de los profesionales, ni que perjudique a terceros".*

En este sentido, hay que destacar el artículo 15 de la LPA que recoge el contenido mínimo de la historia clínica:

"1. La historia clínica incorporará la información que se considere trascendental para el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud del paciente. Todo paciente o usuario tiene derecho a que quede constancia, por escrito o en el soporte técnico más adecuado, de la información obtenida en todos sus procesos asistenciales, realizados por el servicio de salud tanto en el ámbito de atención primaria como de atención especializada.

2. La historia clínica tendrá como fin principal facilitar la asistencia sanitaria, dejando constancia de todos aquellos datos que, bajo criterio médico, permitan el conocimiento veraz y actualizado del estado de salud.

El contenido mínimo de la historia clínica será el siguiente:

- a) *La documentación relativa a la hoja clínico-estadística.*
- b) *La autorización de ingreso.*
- c) *El informe de urgencia.*
- d) *La anamnesis y la exploración física.*
- e) *La evolución.*
- f) *Las órdenes médicas.*
- g) *La hoja de interconsulta.*
- h) *Los informes de exploraciones complementarias.*
- i) *El consentimiento informado.*
- j) *El informe de anestesia.*
- k) *El informe de quirófano o de registro del parto.*
- l) *El informe de anatomía patológica.*
- m) *La evolución y planificación de cuidados de enfermería.*
- n) *La aplicación terapéutica de enfermería.*
- ñ) *El gráfico de constantes.*
- o) *El informe clínico de alta.*

Los párrafos b), c), i), j), k), l), ñ) y o) sólo serán exigibles en la cumplimentación de la historia clínica cuando se trate de procesos de hospitalización o así se disponga.

3. La cumplimentación de la historia clínica, en los aspectos relacionados con la asistencia directa al paciente, será responsabilidad de los profesionales que intervengan en ella.

4. La historia clínica se llevará con criterios de unidad y de integración, en cada institución asistencial como mínimo, para facilitar el mejor y más oportuno conocimiento por los facultativos de los datos de un determinado paciente en cada proceso asistencial".

Respecto a la conservación de la historia clínica, el artículo 17 de la LPA, en sus puntos 1 y 5, dispone que:

"1. Los centros sanitarios tienen la obligación de conservar la documentación clínica en condiciones que garanticen su correcto mantenimiento y seguridad, aunque no necesariamente en el soporte original, para la debida asistencia al paciente durante el tiempo adecuado a cada caso y, como mínimo, cinco años contados desde la fecha del alta de cada proceso asistencial(...)

5. Los profesionales sanitarios que desarrollen su actividad de manera individual son responsables de la gestión y de la custodia de la documentación asistencial que generen".

V

Conclusión

En el presente caso, del examen de la documentación aportada por las partes durante la tramitación del presente procedimiento, no ha quedado acreditado que la parte reclamada haya facilitado, o denegado expresamente, el derecho de acceso, especialmente respecto de las fotografías y los moldes dentales.

Así, no cabe aceptar que la respuesta que corresponda dar pueda manifestarse con ocasión de un mero trámite administrativo, como es la formulación de alegaciones con motivo del presente procedimiento, iniciado precisamente por no atender debidamente la solicitud en cuestión.

Las normas antes citadas no permiten que pueda obviarse la solicitud como si no se hubiera planteado, dejándola sin la respuesta que obligatoriamente deberán emitir los responsables, aún en el supuesto de que no existan datos en los ficheros o incluso en aquellos supuestos en los que no reuniera los requisitos previstos, en cuyo caso el destinatario de dicha solicitud viene igualmente obligado a requerir la subsanación de las deficiencias observadas o, en su caso, denegar la solicitud motivadamente indicando las causas por las que no procede considerar el derecho de que se trate.

Por tanto, la solicitud que se formule obliga al responsable a dar respuesta expresa en todo caso, empleando para ello cualquier medio que justifique la recepción de la contestación.

Dado que no se acompaña copia de la necesaria comunicación que debe dirigir a la parte reclamante informándole sobre la decisión que haya adoptado a propósito de la solicitud de ejercicio de derechos, procede estimar la reclamación que originó el presente procedimiento.

En otro orden de cosas, la normativa sanitaria que regula la historia clínica, expuesta anteriormente, establece el contenido mínimo de ésta. Si, como manifiesta la parte reclamante, en este caso, dicha historia clínica está incompleta al no haberse cumplimentado alguno de los extremos, ésta tiene la posibilidad de dirigirse a las instancias sanitarias correspondientes para plantear su reclamación, al no tener esta Agencia Española de Protección de Datos competencias para analizar y valorar el contenido incluido por el personal sanitario.

Vistos los preceptos citados y demás de general aplicación, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos **RESUELVE**:

PRIMERO: ESTIMAR la reclamación formulada por D^a **A.A.A.** al considerar que se ha infringido lo dispuesto en el artículo 15 del RGPD e instar a **CLÍNICA TORCIDENT, S.L.** con NIF **B93597755**, para que, en el plazo de los diez días hábiles siguientes a la notificación de la presente resolución, remita a la parte reclamante certificación en la que se atienda el derecho solicitado o se deniegue motivadamente indicando las causas por las que no procede atender la petición respecto a las fotografías y molde solicitado, de conformidad con lo establecido en el cuerpo de la presente resolución. Las actuaciones realizadas como consecuencia de la presente Resolución deberán ser comunicadas a esta Agencia en idéntico plazo. El incumplimiento de esta resolución podría comportar la comisión de una infracción del artículo 83.6 del RGPD, calificada como muy grave a los efectos de prescripción en el artículo 72.1.m) de la LOPDGDD, que se sancionará de acuerdo con el artículo 58.2 del RGPD.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a D^a **A.A.A.** y a **CLÍNICA TORCIDENT, S.L.**.

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 conforme al artículo 48.6 de la LOPDGDD, y de acuerdo con lo establecido en el artículo 123 de la LPACAP, 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.

1381-090823

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

