

- **Expediente N°: EXP202200999**
- RESOLUCIÓN DE TERMINACIÓN DEL PROCEDIMIENTO POR PAGO VOLUNTARIO

Del procedimiento instruido por la Agencia Española de Protección de Datos y en base a los siguientes

#### ANTECEDENTES

PRIMERO: Con fecha 20 de junio de 2022, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos acordó iniciar procedimiento sancionador a **HOSPITAL RECOLETAS PONFERRADA, S.L.** (en adelante la parte reclamada). Notificado el acuerdo de inicio y tras analizar las alegaciones presentadas, con fecha 20 de julio de 2022 se emitió la propuesta de resolución que a continuación se transcribe:

<<

**Procedimiento N°: PS/00204/2021(EXP202200999)**

#### PROPUESTA DE RESOLUCION DE PROCEDIMIENTO SANCIONADOR

De las actuaciones practicadas por la Agencia Española de Protección de Datos ante la entidad, HOSPITAL RECOLETAS PONFERRADA, S.L. con CIF.: B47767793 , (en adelante “la parte reclamada”), en base al escrito presentado por **D. A.A.A.**, por la presunta vulneración de la normativa de protección de datos: Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27/04/16, relativo a la Protección de las Personas Físicas en lo que respecta al Tratamiento de Datos Personales y a la Libre Circulación de estos Datos (RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), y atendiendo a los siguientes:

#### ANTECEDENTES:

PRIMERO: Con fecha 10/01/22, tuvo entrada en esta Agencia, escrito presentado por la parte reclamante, en la que indicaba, entre otras que:

*“PRIMERO.- El 07/12/21 acudí a la Clínica Recoletas a que me realizaran unos análisis pautados. Cuando llegó mi turno enseñé el volante y me pidieron la tarjeta del seguro para gestionar el servicio, tras esto me dieron la Tablet y me dijeron “tiene que firmar este documento de protección de datos para poder procesar la información”, yo cogí el dispositivo electrónico y me puse a leerlo y le dije, “no estoy de acuerdo con los puntos 2 y 3 del formulario que habéis marcado (uno era compartir mi información con empresas terceras y el otro para recibir propaganda)”; la empleada de la clínica me dijo: “entonces no podemos atenderle, sin su firma no se puede gestionar nada”, yo le recordé que yo no me negaba a firmar el documento sino los ítems marcados por ellas, yo firmaría SOLO con el primer ítem que decía “autorizo a la clínica a gestionar mis datos personales...” (estoy parafraseando el documento porque nunca*

*recibí copia alguna) entonces ella hizo algo en la Tablet y me la volvió a pasar y en ese momento aparecían desbloqueados todos los ítems y yo puede marcar los que estimé oportunos tras lo cual firmé con mi rúbrica.*

*Finalmente apareció la enfermera en la cabina de urgencias y me fui con ella a hacer la analítica. Tras salir de allí rellené la reclamación que aparece en este mismo documento y que acompaño también de forma individual. En esta reclamación también hacía constar, una más, que nadie me había facilitado una copia de lo que había firmado ni siquiera una forma de acceder a lo firmado como establece la ley. (cuya justificación se acompaña como Doc. Núm. 1).*

*SEGUNDO.- En la Clínica pedí hablar con gerencia para hacer constar mi malestar con todo lo ocurrido pero ese día no había nadie y me ofrecieron poner una reclamación asegurándome que me llamaría un gerente en esa semana. El gestor de redes de RECOLETAS me pidió un email donde me preguntaban el Centro en el que había tenido una mala experiencia, tras decírselo esa misma tarde (15 de diciembre) una gerente de la Clínica se puso en contacto conmigo para pedirme disculpas y asegurar que había hablado con la responsable de lo que había sucedido la cual le había confirmado que ellas siempre rellenaban los datos porque la gente era mayor y me dijo que efectivamente esto era ilegal y no se iba a repetir y que me contestaría por escrito la reclamación presentada.*

*La respuesta llegó el 7 de enero y es la que ven anexada a este documento y en un archivo separado. A mí, a pesar de decirlo en la reclamación, aún no me han dado la copia de la hoja que firmé aquel día ni medio alguno para acceder ella”.*

Junto con el escrito anterior se aporta la siguiente documentación:

- Copia de la hoja de reclamación (Nº 00XX) interpuesta ante la Clínica, sellada con fecha 07/12/21 donde, entre otras, denuncia los mismos hechos expuestos ante esta Agencia e indicados anteriormente y dónde, además, denuncia ante la dirección del centro lo siguiente:
  - o “(...)no me han facilitado el documento firmado como establece la ley”.
- Copia del escrito de contestación a la reclamación Nº 00XX, fechado el 03/01/22, donde la Clínica le informa al reclamante en los siguientes términos:

*“Me dirijo a usted en respuesta a su escrito de Reclamación con número de registro OXX con fecha de entrada en nuestro Servicio de Atención al Paciente el pasado 7 de diciembre de 2021, en la que muestra su malestar por los inconvenientes derivados al tener que firmar el documento de la Ley de Protección de Datos.*

*Sentimos profundamente el incidente acaecido y le agradecemos su reclamación para proceder a revisar el cumplimiento de la normativa de protección de datos por parte del hospital.*

*Nuestras cláusulas nunca aparecen premarcadas, si bien, por error el personal de admisión las marcó en vez de explicarle las opciones para que fueran marcadas por usted tal y como marca la ley.*

*Le informamos, que hemos recordado a nuestro personal que no se pueden marcar las cláusulas y que deben informar a los pacientes las opciones que existen cada vez que se firma una cláusula de protección de datos. Esperamos que vuelva pronto y compruebe por sí mismo que las cláusulas no aparecen premarcadas. Quedamos a su disposición para cualquier duda o para ampliar la información de su reclamación”.*

SEGUNDO: Con fecha 08/02/22, por parte de esta Agencia se trasladó la reclamación a la parte reclamada para que diese respuesta a la misma, de conformidad con lo estipulado en el artículo 65.4 de la Ley LOPDGDD. Los intentos de notificación tuvieron como resultado lo siguiente:

- Según certificado del Servicio de Notificaciones Electrónicas y Dirección Electrónica, el envío realizado a la entidad reclamada, el día 08/02/22, a través del servicio de notificaciones electrónicas “NOTIFIC@”, fue aceptado en destino el mismo día 08/02/22, siendo el receptor: (...) **B.B.B.**

TERCERO: Con fecha 10/04/22, por parte de la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se dicta acuerdo de admisión de trámite de la reclamación presentada por la reclamante, de conformidad con el artículo 65 de la Ley LPDGDD, al no recibir contestación alguna a las solicitudes hechas desde esta Agencia.

CUARTO: Con fecha 20/06/22, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos firma la incoación del presente procedimiento sancionador a la entidad reclamada, al apreciar indicios razonables de vulneración del artículo 6.1 RGPD, por las deficiencias detectadas a la hora de obtener el consentimiento de los pacientes para el tratamiento ulterior de sus datos personales, imponiendo una sanción inicial de 10.000 euros; y por la vulneración del artículo 15 RGPD, respecto del artículo 12 del mismo Reglamento, al no proporcionar al reclamante el acceso al documento sobre protección de datos firmado en la Tablet, imponiendo una sanción inicial de 10.000 euros.

QUINTO: Con fecha 13/07/22 la entidad reclamada formuló, en síntesis, las siguientes alegaciones a la incoación del expediente:

*“Con fecha 07/12/21 el paciente acude al centro a primera hora de la mañana para realizarse unos análisis, momento en que se generan largas colas de pacientes que acuden al hospital a la realización de análisis clínicos en ayunas, junto con resto de pacientes que acuden a consultas, cirugías programadas, etc.*

*Las empleadas de admisión, ante la gran afluencia de pacientes, en el contexto actual de pandemia, y el desasosiego por disolver dicha cola y procurar que se cumplan con las medidas de seguridad para evitar el contagio decidieron de*

*forma puntual para agilizar la cola premarcar las casillas de los pacientes, algo que nunca debió suceder.*

*Se puede observar en Doc. 2 contestación al paciente el contenido de las casillas de la cláusula existente ese día que pueden ser o no marcadas:*

*Consiento el tratamiento de mis datos personales*

*Consiento el envío de comunicaciones comerciales por medios electrónicos sobre actividades, eventos o servicios prestados que pueda resultar de su interés.*

*Autorizo a facilitar información presencial o telefónicamente, a terceras personas que lo soliciten, únicamente en lo relativo a su estancia en el centro, así como el número de habitación Hospital Recoletas Ponferrada S.L. - CIF: B-47767793, inscrita en el Registro Mercantil de Valladolid al Tomo: 1.521; Folio: 111, Hoja: VA-29098 – Inscripción 1*

*La primera casilla es fundamental puesto que si los pacientes no consienten no se pueden tratar sus datos.*

*En cuanto a la segunda casilla, el consentimiento para el envío de comunicaciones comerciales existe un error humano a la hora de adaptar la casilla a la firma en las tablets.*

*La base de legitimación de esta finalidad es el interés legítimo, amparado en una evaluación de impacto previa a su implantación en nuestras cláusulas informativas. Por tanto, en el formato de cláusula en papel que se implantó existía una casilla en negativo que en caso de ser marcada por los pacientes se rechazaba el envío de estas comunicaciones.*

*Si bien, al transcribirse dicha cláusula a la Tablet el consentimiento, por error, la casilla pasa a ser positiva no adecuándose a la base de legitimación contemplada. Al observar esta incidencia se ha tomado la decisión de modificar la base de legitimación de esta finalidad, que, a partir de finales de marzo de 2022 ha pasado a ser consentimiento.*

*El personal de admisión conocía que esta finalidad en origen se basaba en el interés legítimo y que por tanto se encontraba en negativo en nuestra cláusula de protección de datos en papel.*

*La última casilla como se puede observar se aplica a pacientes en caso de ingreso en el hospital para dar información a terceras personas, nunca a terceras empresas, es una cláusula que se puso para que los pacientes puedan decidir si quieren que demos su número de habitación o información sobre su estado a familiares, amigos o personas vinculadas.*

*El marcado de esta casilla no aplica al servicio prestado a este paciente por ser ambulatorio, en caso de ingreso hospitalario el procedimiento siempre es volver a preguntar al paciente sobre este punto.*

*Tras la firma del documento, el paciente no solicitó en admisión copia de la cláusula informativa a pacientes firmada, pues de haberlo hecho se le hubiera entregado.*

*El paciente, ese mismo día, 7 de diciembre de 2021, presentó una reclamación que fue resuelta por la gerente del centro en tiempo y forma.*

*Que con anterioridad a la respuesta por escrito el paciente mantuvo una conversación con la gerente relacionada con la reclamación interpuesta en la que se le dio contestación verbal a la reclamación, no refiriéndola en la contestación que lo que quería era copia de lo firmado, motivo por el que no se vio la necesidad de incluir esa información en la contestación, pues de lo contrario sin duda la hoja de protección de datos hubiera sido anexada.*

*Que con fecha 8 de febrero se recibió notificación de la AEPD en la que se nos traslada la reclamación interpuesta por el paciente y por parte de la AEPD se nos solicita más información.*

*Que como se observa en el Doc. 4 que debió ser enviado con fecha 8 de marzo de 2022 a la AEPD y no tuvo entrada por fallo de los sistemas informáticos, desde el momento en el que se recibe la reclamación se comienzan a implantar todo tipo de medidas y controles para asegurar que no vuelve a suceder nada similar.*

#### **TERCERO.- LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO**

*En el momento del suceso según se informa al paciente en la hoja de protección de datos existen dos bases de legitimación del tratamiento:*

*- La gestión del servicio médico solicitado como base de legitimación del tratamiento de los datos sanitarios. En este sentido, aunque se incluye una casilla para reforzar el hecho de que el paciente sea consciente de que estamos tratando sus datos la base de legitimación es la contenida en el artículo 6.1.b) del RPD.*

*- El interés legítimo para el envío de comunicaciones comerciales sobre el servicio médico requerido. Siendo por tanto la base de legitimación la contenida en el artículo 6.1.f) del RPD. El RPD también viene definido en el Considerando 47 con el siguiente tenor (...).*

*Sin perjuicio de lo anterior, y a pesar del desafortunado incidente acaecido, el reclamante tuvo la posibilidad de leer la cláusula de protección de datos y de ser informado de la forma en que Grupo Recoletas trataba sus datos.*

#### **CUARTO.- EL CUMPLIMIENTO DE LO DISPUESTO EN EL ART. 15 RPD.**

*En relación con el fundamento de derecho segundo en el punto IV "sobre la gestión de la solicitud de acceso realizada por el reclamante" nos remitimos a los documentos Nº 2 y 3 adjuntos a la presente reclamación para probar que*

*tras la reclamación interpuesta a la AEPD se le traslado la información solicitada en cumplimiento del art. 15 RGPD.*

*En cuanto al art. 12 RGPD tal y como se explica en la contestación a la AEPD que se adjunta como Doc. 4 la información puesta a disposición al interesado en el momento de la firma cumple con los requisitos del art. 13 RGPD.*

*Por último, en cuanto a la contestación a la reclamación interpuesta por el interesado con fecha 7 de diciembre de 2021 en el Hospital, como se ha comentado, no se trató como un derecho de acceso sino como una queja contestando al paciente tanto verbal como por escrito entendiendo que se estaba respondiendo a sus requerimientos.*

#### **QUINTO.- LAS MEDIDAS ADOPTADAS**

*Una vez se tuvo conocimiento de lo sucedido y en cumplimiento del principio de responsabilidad proactiva se implementaron las siguientes medidas:*

- *Formación: Tras analizar el incidente acaecido se ha decidido que la mejor forma de solucionarlo para el futuro es la formación del personal.*

*En ese sentido, se remitió a todo el personal de la Clínica la documentación de la formación para que pudieran leerlo y además se programó una sesión de formación presencial en la Clínica en horario de 14:30 a 15:30.*

*Se acompaña como Doc.6 la hoja de control de asistencia a dicha formación.*

- *Revisión de los procedimientos: se ha comprobado in situ que actualmente se cumplen el procedimiento adaptado a lo dispuesto en el Reglamento en relación con la forma de obtener el consentimiento de los interesados.*
  - *Control aleatorio: Se comprobó de forma aleatoria con varios consentimientos si se encontraban o no marcadas todas las cláusulas y se observó que no siempre en un mismo día se marcaban las mismas casillas por parte de los pacientes.*
- *Creación de procedimiento estándar: ha redactado un procedimiento interno y estandarizado para el personal de admisión de Grupo Recoletas en el que incluye el detalle de la forma en que el personal de admisión debe tratar los datos, solicitar el consentimiento e información a recabar. Se adjunta procedimiento como Doc. 7.*
- *Adaptación de la cláusula de protección de datos: Se ha decidido modificar la base de legitimación para el tratamiento de los datos con la finalidad de envío de comunicaciones comerciales.*

*El cambio de base de legitimación de esta finalidad viene motivado por el cambio de instrumento de obtención del consentimiento.*



*Inicialmente las cláusulas informativas de protección de datos se firmaban en papel y en cada apartado se incluían las casillas pertinentes, de forma que el paciente leía el párrafo y decidía si marcaba o no la casilla.*

*Casilla que en la finalidad de comunicaciones comerciales era negativa (si no se marcaba se aceptaba tácitamente en base al interés legítimo)*

*Cuando se introdujeron las tablets las casillas debían incluirse al final, todas juntas, de esa forma al adaptar las cláusulas a la Tablet quedó la casilla en afirmativo pero la legitimación seguía como interés legítimo.*

*Finalmente, advertida esta cuestión se ha decidido modificar la base de legitimación de esta finalidad al consentimiento expreso. Se ha modificado la cláusula de protección de datos puesto que se ha comprobado que la cláusula que aparece en la Tablet solicita consentimiento expreso (y no en base al interés legítimo) para el tratamiento de los datos con la finalidad de realizar comunicaciones comerciales, por este motivo se ha cambiado la legitimación del tratamiento y la redacción de esa finalidad, siendo la base de legitimación de dicha cláusula el consentimiento del interesado. Se adjunta cláusula de protección de datos actual como Doc. 8*

*- Contestación al interesado: Como ya se ha comentado se ha contestado al interesado enviándole la cláusula de protección de datos firmada, la contestación se corresponde con el Doc. 2.*

#### **SEXO.- LA SANCIÓN PROPUESTA**

*Conforme a todo lo expuesto entendemos que desde Grupo Recoletas se ha tenido en todo momento una actitud proactiva centrada en eliminar cualquier riesgo que pueda producirse en el tratamiento de los datos de los interesados.*

*En ese sentido, entendemos que no ha lugar a las sanciones propuestas debido por no haber sido incumplidos los preceptos 6.1. y 15 RGPD.*

*Sin perjuicio de lo anterior, en caso de la AEPD sí interprete que existe infracción, serían de aplicación como atenuantes los puntos del artículo 83 RGPD:*

*c) cualquier medida tomada por el responsable o encargado del tratamiento para paliar los daños y perjuicios sufridos por los interesados;*

*Nos remitimos a las medidas impuestas en el apartado anterior.*

*e) toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento; Inexistencia de sanciones anteriores por parte de Hospital Recoletas Ponferrada, S.L.*

*k) cualquier otro factor agravante o atenuante aplicable a las circunstancias del caso, como los beneficios financieros obtenidos o las pérdidas evitadas, directa o indirectamente, a través de la infracción.*

*Inexistencia de beneficios financieros obtenidos ni pérdidas evitadas, el Grupo Recoletas intentamos ser muy escrupulosos con el cumplimiento de la normativa de protección de datos, lo contrario aparte de las posibles sanciones implica deterioro de nuestra imagen de marca a nivel reputacional con la pérdida de clientes que ello puede conllevar.*

*El Artículo 83.1. RDPG establece lo siguiente: Cada autoridad de control garantizará que la imposición de las multas administrativas con arreglo al presente artículo por las infracciones del presente Reglamento indicadas en los apartados 4, 5 y 6 sean en cada caso individual efectivas, proporcionadas y disuasorias”.*

### HECHOS PROBADOS

Primero: Según el reclamante, cuando acudió a la Clínica Recoletas para realizarse unos análisis, en la recepción le dieron un Tablet para que firmara el documento de protección percatándose de que las casillas del formulario estaban premarcadas en la opción de aceptadas. Cuando se negó a aceptar los puntos 2 y 3 del formulario la recepcionista hizo algo en la Tablet y la volvió a pasar con los ítems desmarcados pudiendo entonces marcar los que el paciente estimó oportunos.

Estos hechos fueron corroborados por la Clínica en el escrito remitido al reclamante como respuesta a la reclamación presentada (Nº 00XX) y donde le informan, respecto a las casillas premarcadas, lo siguiente: “(...) *Nuestras cláusulas nunca aparecen premarcadas, si bien, por error el personal de admisión las marcó en vez de explicarle las opciones para que fueran marcadas por usted tal y como marca la ley (...)*”.

Segundo: El reclamante aporta junto al escrito presentado en esta Agencia, copia de la citada hoja de reclamación (Nº 00XX) que interpuso ante la Clínica, sellada con fecha 07/12/21 donde, además de denunciar los hechos expuestos en el apartado primero, indica a la Dirección del Centro lo siguiente: “(...) *no me han facilitado el documento firmado como establece la ley*”.

Tercero: En el escrito de contestación a la reclamación presentada por el reclamante ante la Clínica, está, además de pedirle disculpas por los hechos acaecidos y de reconocer que las casillas se encontraban premarcadas por un hecho puntual debido a un error del personal de recepción, le informaron de que habían dado orden al personal de no volver a premarcar las casillas antes de ofrecer la Tablet a los pacientes. Pero en ningún momento se le informa al paciente sobre su solicitud de acceso al documento firmado en la Tablet.

Cuarto: En el escrito de alegaciones presentado por la Clínica a la incoación del presente procedimiento sancionador se indica que se han implantado las siguientes medidas para que los hechos indicados en los puntos anteriores no vuelvan a ocurrir, aportando para ello la siguiente documentación :

- Formación sobre procedimiento en materia de protección de datos. Se acompaña como Doc.6 la hoja de control de asistencia a dicha formación.



- Revisión de los procedimientos: se ha comprobado in situ que actualmente se cumplen el procedimiento adaptado a lo dispuesto en el Reglamento en relación con la forma de obtener el consentimiento de los interesados.
- Control aleatorio: Se comprobó de forma aleatoria con varios consentimientos si se encontraban o no marcadas todas las cláusulas y se observó que no siempre en un mismo día se marcaban las mismas casillas por parte de los pacientes.
- Creación de procedimiento estándar: ha redactado un procedimiento interno y estandarizado para el personal de admisión de Grupo Recoletas en el que incluye el detalle de la forma en que el personal de admisión debe tratar los datos, solicitar el consentimiento e información a recabar. Se adjunta procedimiento como Doc. 7.
- Adaptación de la cláusula de protección de datos: Se ha decidido modificar la base de legitimación para el tratamiento de los datos con la finalidad de envío de comunicaciones comerciales. Se adjunta cláusula de protección de datos actual como Doc. 8.
- Contestación al interesado, enviándole la cláusula de protección de datos firmada, la contestación se corresponde con el Doc. 2.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

### I-Competencia

Es competente para iniciar y resolver este Procedimiento Sancionador la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos, en virtud de los poderes establecidos en el artículo 58.2 del RGPD y en la Ley LOPDGDD.

### II.- Sobre las deficiencias observadas en la obtención del consentimiento de los pacientes.

Sobre la licitud del tratamiento de los datos personales, el considerando (40) RGPD indica que:

*“Para que el tratamiento sea lícito, los datos personales deben ser tratados con el consentimiento del interesado o sobre alguna otra base legítima establecida conforme a Derecho, ya sea en el presente Reglamento o en virtud de otro Derecho de la Unión o de los Estados miembros a que se refiera el presente Reglamento, incluida la necesidad de cumplir la obligación legal aplicable al responsable del tratamiento o la necesidad de ejecutar un contrato en el que sea parte el interesado o con objeto de tomar medidas a instancia del interesado con anterioridad a la conclusión de un contrato”.*

Y en aplicación a ello, el artículo 6.1 del RGPD, establece, sobre la licitud del tratamiento de datos personales obtenidos de los usuarios lo siguiente:

1. *El tratamiento solo será lícito si se cumple al menos una de las siguientes condiciones: a) el interesado dio su consentimiento para el tratamiento de sus datos personales para uno o varios fines específicos; b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte o para la aplicación a petición de este de medidas precontractuales; c) el*

*tratamiento es necesario para el cumplimiento de una obligación legal aplicable al responsable del tratamiento; d) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física; e) el tratamiento es necesario para el cumplimiento de una misión realizada en interés público o en el ejercicio de poderes públicos conferidos al responsable del tratamiento; f) el tratamiento es necesario para la satisfacción de intereses legítimos perseguidos por el responsable del tratamiento o por un tercero, siempre que sobre dichos intereses no prevalezcan los intereses o los derechos y libertades fundamentales del interesado que requieran la protección de datos personales, en particular cuando el interesado sea un niño.*

En el presente caso, la licitud del tratamiento de datos personales que realiza la Clínica para la gestión del historial clínico del reclamante está amparado en el punto b) del artículo 6.1 RGPD: “b) el tratamiento es necesario para la ejecución de un contrato en el que el interesado es parte (...)”.

Pero para cualquier otro fin al que se pretenda dedicar los datos personales obtenidos, deberá estar amparado en algún otro punto del citado artículo 6.1 RGPD, si no tiene cabida en el apartado b). Por eso, en nuestro caso, cuando la Clínica pretende utilizar los datos personales para cederlos a terceros o para enviarle comunicaciones comerciales, solicita el consentimiento del afectado a través de las casillas existentes en el formulario que debe firmarse en la recepción de la Clínica.

No obstante, lo que denuncia el reclamante, es que cuando fue a firmar el documento de aceptación de la política de privacidad, se encontró con que las casillas correspondientes al consentimiento para ceder los datos personales a otras empresas y para recibir comunicaciones comerciales ya estaban marcadas en “acepto”.

En este caso, cuando el tratamiento de los datos personales está basado en el consentimiento del interesado, el artículo 7 del RGPD establece lo siguiente:

*1. Cuando el tratamiento se base en el consentimiento del interesado, el responsable deberá ser capaz de demostrar que aquel consintió el tratamiento de sus datos personales.*

*2. Si el consentimiento del interesado se da en el contexto de una declaración escrita que también se refiera a otros asuntos, la solicitud de consentimiento se presentará de tal forma que se distinga claramente de los demás asuntos, de forma inteligible y de fácil acceso y utilizando un lenguaje claro y sencillo. No será vinculante ninguna parte de la declaración que constituya infracción del presente Reglamento.*

*3. El interesado tendrá derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento. La retirada del consentimiento no afectará a la licitud del tratamiento basada en el consentimiento previo a su retirada. Antes de dar su consentimiento, el interesado será informado de ello. Será tan fácil retirar el consentimiento como darlo.*

*4. Al evaluar si el consentimiento se ha dado libremente, se tendrá en cuenta en la mayor medida posible el hecho de si, entre otras cosas, la ejecución de un*

*contrato, incluida la prestación de un servicio, se supedita al consentimiento al tratamiento de datos personales que no son necesarios para la ejecución de dicho contrato.*

Y en cuanto al modo de obtener dicho consentimiento, el considerando (32) RGPD dispone que éste:

*“debe darse mediante un acto afirmativo claro que refleje una manifestación de voluntad libre, específica, informada e inequívoca del interesado de aceptar el tratamiento de datos de carácter personal que le conciernen” y que “el silencio, las casillas ya marcadas o la inacción no deben constituir consentimiento”. Asimismo, se exige que el consentimiento se otorgue: “para todas las actividades de tratamiento realizadas con el mismo o los mismos fines. Cuando el tratamiento tenga varios fines, debe darse el consentimiento para todos ellos”. Por último, establece que: “si el consentimiento del interesado se ha de dar a raíz de una solicitud por medios electrónicos, la solicitud ha de ser clara, concisa y no perturbar innecesariamente el uso del servicio para el que se presta”.*

Por tanto, el hecho de que el responsable del tratamiento de los datos personales obtenidos de los pacientes de la Clínica obtenga su consentimiento a través de un formulario donde las casillas de los fines a los que se destinaran los mismos, aparte de la gestión de la historia clínica del paciente, se encuentran ya marcadas en “acepto”, podría ser constitutivo de una infracción del artículo 6.1 del RGPD.

No obstante, lo anterior, la dirección de la Clínica reconoce que las casillas se encontraban premarcadas por un hecho puntual debido a un error del personal de recepción al premarcar las casillas antes de ofrecer la Tablet al paciente para que firme, y que habían dado orden al personal de no volver a hacerlo y aunque se han implantado medidas para que esto no vuelva a ocurrir en el futuro, esta actuación no produce en sí misma una reducción de los prejuicios sufridos por el paciente si no que lo único que se ha producido es la actuación obligada por la norma y para el futuro.

Tampoco encaja en este caso el atenuante aplicando el artículo 83.2.e) “toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento” pues este apartado solamente encajaría como agravante cuando la entidad hubiese cometido previamente otras infracciones semejantes, por lo que, se procede a emitir la siguiente:

## II.- Sobre la gestión de la solicitud de acceso realizada por el reclamante.

Sobre el derecho de acceso de los interesados a sus datos personales el considerando (63) RGPD indica que:

*Los interesados deben tener derecho a acceder a los datos personales recogidos que le conciernan y a ejercer dicho derecho con facilidad y a intervalos razonables, con el fin de conocer y verificar la licitud del tratamiento. Ello incluye el derecho de los interesados a acceder a datos relativos a la salud, por ejemplo, los datos de sus historias clínicas que contengan información como diagnósticos, resultados de exámenes, evaluaciones de*

*facultativos y cualesquiera tratamientos o intervenciones practicadas. Todo interesado debe, por tanto, tener el derecho a conocer y a que se le comuniquen, en particular, los fines para los que se tratan los datos personales, su plazo de tratamiento, sus destinatarios, la lógica implícita en todo tratamiento automático de datos personales y, por lo menos cuando se base en la elaboración de perfiles, las consecuencias de dicho tratamiento. Si es posible, el responsable del tratamiento debe estar facultado para facilitar acceso remoto a un sistema seguro que ofrezca al interesado un acceso directo a sus datos personales. Este derecho no debe afectar negativamente a los derechos y libertades de terceros, incluidos los secretos comerciales o la propiedad intelectual y, en particular, los derechos de propiedad intelectual que protegen programas informáticos. No obstante, estas consideraciones no deben tener como resultado la negativa a prestar toda la información al interesado. Si trata una gran cantidad de información relativa al interesado, el responsable del tratamiento debe estar facultado para solicitar que, antes de facilitarse la información, el interesado especifique la información o actividades de tratamiento a que se refiere la solicitud.*

En este sentido, el artículo 15 RGPD establece lo siguiente:

*1.El interesado tendrá 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 y a la siguiente información: a) los fines del tratamiento; b) las categorías de datos personales de que se trate; c) los destinatarios o las categorías de destinatarios a los que se comunicaron o serán comunicados los datos personales, en particular destinatarios en terceros u organizaciones internacionales; d) de ser posible, el plazo previsto de conservación de los datos personales o, de no ser posible, los criterios utilizados para determinar este plazo; e) la existencia del derecho a solicitar del responsable la rectificación o supresión de datos personales o la limitación del tratamiento de datos personales relativos al interesado, o a oponerse a dicho tratamiento; f) el derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control; g) cuando los datos personales no se hayan obtenido del interesado, cualquier información disponible sobre su origen; h) 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.*

*2.Cuando se transfieran datos personales a un tercer país o a una organización internacional, el interesado tendrá derecho a ser informado de las garantías adecuadas en virtud del artículo 46 relativas a la transferencia.*

*3.El responsable del tratamiento facilitará una copia de los datos personales objeto de tratamiento. El responsable podrá percibir por cualquier otra copia solicitada por el interesado un canon razonable basado en los costes administrativos. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, y a menos que este solicite que se facilite de otro modo, la información se facilitará en un formato electrónico de uso común.*

*4.El derecho a obtener copia mencionado en el apartado 3 no afectará negativamente a los derechos y libertades de otros.*

Mientras que, el artículo 12 RGPD establece que:

*“1.El responsable del tratamiento tomará las medidas oportunas para facilitar al interesado toda información indicada en los artículos 13 y 14, así como cualquier comunicación con arreglo a los artículos 15 a 22 y 34 relativa al tratamiento, en forma concisa, transparente, inteligible y de fácil acceso, con un lenguaje claro y sencillo, en particular cualquier información dirigida específicamente a un niño. La información será facilitada por escrito o por otros medios, inclusive, si procede, por medios electrónicos. Cuando lo solicite el interesado, la información podrá facilitarse verbalmente siempre que se demuestre la identidad del interesado por otros medios.*

*2.El responsable del tratamiento facilitará al interesado el ejercicio de sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22. En los casos a que se refiere el artículo 11, apartado 2, el responsable no se negará a actuar a petición del interesado con el fin de ejercer sus derechos en virtud de los artículos 15 a 22, salvo que pueda demostrar que no está en condiciones de identificar al interesado.*

*3.El responsable del tratamiento facilitará al interesado información relativa a sus actuaciones sobre la base de una solicitud con arreglo a los artículos 15 a 22, y, en cualquier caso, en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud. Dicho plazo podrá prorrogarse otros dos meses en caso necesario, teniendo en cuenta la complejidad y el número de solicitudes. El responsable informará al interesado de cualquiera de dichas prórrogas en el plazo de un mes a partir de la recepción de la solicitud, indicando los motivos de la dilación. Cuando el interesado presente la solicitud por medios electrónicos, la información se facilitará por medios electrónicos cuando sea posible, a menos que el interesado solicite que se facilite de otro modo.*

*4.Si el responsable del tratamiento no da curso a la solicitud del interesado, le informará sin dilación, y a más tardar transcurrido un mes de la recepción de la solicitud, de las razones de su no actuación y de la posibilidad de presentar una reclamación ante una autoridad de control y de ejercitar acciones judiciales.(...)*

En el presente caso, se ha constatado que en el escrito que el reclamante presentó ante la dirección de la Clínica denunciaba textualmente “no haber recibido el documento de protección de datos firmado en la Tablet” pero en la contestación que hace la dirección de la Clínica a esta reclamación no se hace referencia en ningún momento a este hecho ni tampoco se le facilita dicha información.

Frente a esto, la Clínica indica en su escrito de alegaciones a la incoación del presente procedimiento sancionador que: “(...) nos remitimos a los documentos N<sup>o</sup> 2 y 3 adjuntos a la presente reclamación para probar que tras la reclamación interpuesta a la AEPD se le traslado la información solicitada en cumplimiento del art. 15 RGPD”, en base al requerimiento expuesto por parte de esta Agencia, de la medida a adoptar por



la reclamada, en el escrito de incoación del presente procedimiento y que, en cuanto a la contestación a la reclamación interpuesta por el interesado con fecha 7 de diciembre de 2021 en el Hospital, “(...) *no se trató como un derecho de acceso sino como una queja contestando al paciente tanto verbal como por escrito entendiéndose que se estaba respondiendo a sus requerimientos*”.

Por tanto, de conformidad con las evidencias de las que se dispone, tras el análisis realizado sobre los documentos aportados por la entidad reclamada, se constata que se ha contestado al derecho de acceso del reclamante tras la reclamación interpuesta ante la AEPD, pero esta actuación no produce en sí misma una reducción de los prejuicios sufridos por el concreto interesado si no que lo único que se ha producido es la actuación obligada por la norma.

Tampoco encaja en este caso el atenuante aplicando el artículo 83.2.e) “toda infracción anterior cometida por el responsable o el encargado del tratamiento” pues este apartado solamente encajaría como agravante cuando la entidad hubiese cometido previamente otras infracciones semejantes, por lo que, se procede a emitir la siguiente:

#### PROPUESTA DE RESOLUCIÓN

PRIMERO: Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se proceda a sancionar por infracción del artículo 6.1 del RGPD, respecto de las deficiencias detectadas a la hora de obtener el consentimiento de los pacientes, a la entidad, HOSPITAL RECOLETAS PONFERRADA, S.L. con CIF.: B47767793, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 63 y 64 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), imponiéndola una sanción de 10.000 euros.

SEGUNDO: Que por la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos se proceda a sancionar infracción del artículo 15 del RGPD, respecto del artículo 12 del mismo Reglamento a la entidad, HOSPITAL RECOLETAS PONFERRADA, S.L. con CIF.: B47767793, con arreglo a lo dispuesto en los artículos 63 y 64 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (LPACAP), imponiéndola una sanción de 10.000 euros.

En su virtud se le notifica cuanto antecede, y se le pone de manifiesto el procedimiento a fin de que en el plazo de diez días hábiles pueda alegar cuanto considere en su defensa y presentar los documentos e informaciones que considere pertinentes, de acuerdo con el artículo 89.2 en relación con el art. 82.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

C.C.C..  
EL INSTRUCTOR DEL PROCEDIMIENTO



Relación de documentos obrantes en el Procedimiento PS/00204/2022, se notifica la relación de documentos obrantes en el procedimiento a fin de que pueda obtener las copias de los que estime convenientes, previa cita:

1. Denuncia y documentación
2. Petición e Informes.
3. Acuerdo de inicio del procedimiento sancionador.
4. Alegaciones al acuerdo de inicio y documentos adjuntos.
5. Inicio de período de práctica de pruebas, notificación a denunciada.

>>

SEGUNDO: En fecha 31 de octubre de 2022, la parte reclamada ha procedido al pago de la sanción en la cuantía de **16000 euros** haciendo uso de la reducción prevista en la propuesta de resolución transcrita anteriormente.

TERCERO: El pago realizado conlleva la renuncia a cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción, en relación con los hechos a los que se refiere la propuesta de resolución.

## 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, 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), 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

### Terminación del procedimiento

El artículo 85 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en lo sucesivo LPACAP), bajo la rúbrica "*Terminación en los procedimientos sancionadores*" dispone lo siguiente:

*"1. Iniciado un procedimiento sancionador, si el infractor reconoce su responsabilidad, se podrá resolver el procedimiento con la imposición de la sanción que proceda.*

*2. Cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario o bien quepa imponer una sanción pecuniaria y otra de carácter no pecuniario pero se ha justificado la improcedencia de la segunda, el pago voluntario por el presunto responsable, en cualquier momento anterior a la resolución, implicará la terminación del procedimiento, salvo en lo relativo a la reposición de la situación alterada o a la determinación de la indemnización por los daños y perjuicios causados por la comisión de la infracción.*

*3. En ambos casos, cuando la sanción tenga únicamente carácter pecuniario, el órgano competente para resolver el procedimiento aplicará reducciones de, al menos, el 20 % sobre el importe de la sanción propuesta, siendo éstos acumulables entre sí. Las citadas reducciones, deberán estar determinadas en la notificación de iniciación del procedimiento y su efectividad estará condicionada al desistimiento o renuncia de cualquier acción o recurso en vía administrativa contra la sanción.*

*El porcentaje de reducción previsto en este apartado podrá ser incrementado reglamentariamente."*

De acuerdo con lo señalado, la Directora de la Agencia Española de Protección de Datos RESUELVE:

PRIMERO: DECLARAR la terminación del procedimiento **EXP202200999**, de conformidad con lo establecido en el artículo 85 de la LPACAP.

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente resolución a **HOSPITAL RECOLETAS PONFERRADA, 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 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, los interesados podrán interponer 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

968-171022