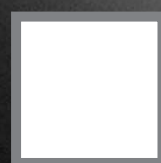


Protocolo para la acreditación de reclamantes en los centros de Atención Especializada



Protocolo para la acreditación de reclamantes en centros de atención especializada

GRUPO DE TRABAJO

Blanca Muñoz García
Belén Alonso Fernández
Mercedes Nieto González

Dirección Técnica de Atención Primaria

Mercedes Pérez de Miguel

Dirección General de Asistencia Sanitaria.
Dirección Técnica de Atención Especializada

Inmaculada Maillo Rosón

Dirección General de Administración e Infraestructuras.
Servicio de Normativa y Procedimiento

Isabel Castro Palacios

Complejo Asistencial de Burgos

Ángel Castrillo González

Complejo Asistencial de León

M^a Jesús Moriano Béjar

Complejo Asistencial de Salamanca

Fabiola Yáñez Ciudad

Complejo Asistencial de Segovia

Pilar Miñambres Rodríguez

Complejo Asistencial de Zamora

Magdalena Sanz Acebes

Hospital Universitario del Río Hortega

Pedro Humada Calderón

Hospital Clínico Universitario de Valladolid

COLABORADORES

Ernesto Mitre Escribano

Dirección General de Administración e Infraestructuras



Introducción



Una de las áreas de mejora que según hemos podido observar, más preocupan en los “*Servicios de Atención al Usuario*”, (en adelante SAU), es aquella que afecta a la intimidad y confidencialidad en el manejo de datos relacionados con la salud de los usuarios.



Los tratamientos de datos de carácter personal que se realizan en el ámbito hospitalario y en particular los relacionados con **la gestión de las reclamaciones escritas**, incluyen datos de salud, considerados sensibles o especialmente protegidos y, como tales, tienen un régimen de garantías más reforzado.

En este sentido, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica de Protección de Datos, este mayor nivel de garantías se concreta en:

- La exigencia de un consentimiento del paciente.
- La calificación de las infracciones como muy graves.
- La necesidad de aplicar medidas de seguridad de nivel alto especificadas en la ley.

El cumplimiento de estos requisitos en los centros hospitalarios, debe conllevar el desarrollo de las medidas de seguridad necesarias para que los datos personales e información sanitaria de los pacientes sean adecuadamente custodiados y no puedan ser conocidos por terceros no autorizados.

Por lo anteriormente expuesto, se ha considerado la conveniencia de abordar las cuestiones relacionadas con este tema, elaborando un documento consensuado que facilite las tareas diarias de los SAU, dando una respuesta adecuada y homogénea, según establece la normativa, con el objetivo de verificar el grado de legitimación que acredite el reclamante.

Algunos de nuestros Centros, pioneros en la detección de esta necesidad, ya vienen desarrollando actuaciones dirigidas a garantizar la representación que ostentan los reclamantes, con la intención de garantizar que en la respuesta emitida se cumplen los requisitos debidos de confidencialidad.

Como “**Objetivo**” de este trabajo, se *pretende establecer un criterio unificado en la acreditación de la legitimación de reclamantes, para que la tramitación de las reclamaciones escritas se realice según la normativa vigente al respecto.*

Esta experiencia que pretendemos compartir con todos los servicios hospitalarios, motiva la necesidad de *homogeneizar las actuaciones* de los profesionales de manera que se garantice la salvaguarda de la intimidad y confidencialidad de los usuarios del Sistema Público de Salud de Castilla y León.



Acreditación de la representación

1. La Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, señala en su Capítulo II, el derecho a la información sanitaria, y establece en su artículo 5, que el titular del derecho a la información asistencial es el paciente, pero añade que “también serán informadas las personas vinculadas a él, por razones familiares o de hecho, en la medida que el paciente lo permita de manera expresa o tácita”
2. Posteriormente con el objetivo de continuar avanzando en la salvaguarda de los derechos de los usuarios relativos a la información, la Junta de Castilla y León con el empeño constante de facilitar a los ciudadanos una mayor implicación y participación en todas las decisiones relacionadas con su salud, aprueba el DECRETO 40/2003, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario, que en su Capítulo I, artículo 4.1 recoge, “todas las personas tienen derecho a utilizar los procedimientos de reclamación y sugerencia así como a recibir respuesta razonada en plazo y por escrito en los términos previstos en el presente Decreto”. Asimismo en su artículo 10 señala, “podrán presentar reclamaciones y sugerencias, personalmente o a través de representante, todas las personas con *capacidad de obrar*”. La capacidad de obrar puede definirse como la “*actitud que tienen las personas para adquirir derechos y contraer obligaciones*”, esta facultad se adquiere por la mayoría de edad, entendiéndose que, la persona es a partir de ese momento plenamente capaz de autorregular sus intereses. Según la norma, cualquier persona con capacidad de obrar podrá actuar en representación de otra ante las Administraciones Públicas.
3. A pesar de la importancia de la legislación anteriormente citada, la Ley Orgánica 15/1999, de protección de datos de carácter personal, se dictó con objeto de proteger y garantizar, en lo concerniente al tratamiento de los datos de carácter personal, los derechos fundamentales de las personas y especialmente los de su honor e intimidad, definiendo como datos especialmente protegidos los de carácter personal que hagan referencia a la salud. Con la aprobación del REAL DECRETO 1720/2007, en el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la citada LOPD, se establecen las disposiciones generales para los derechos de acceso a los datos personales sobre la salud, el consentimiento por parte del interesado, así como las medidas de seguridad en el tratamiento de los mismos dirigidos a garantizar el nivel de seguridad “alto” que será de obligado cumplimiento para los profesionales de las Administraciones Públicas.

El objeto del presente Protocolo es conjugar ambas directrices de manera que, facilitando al usuario su derecho a la información y participación en cuestiones relativas a su salud, se garantice estricta y escrupulosamente el manejo de los datos que afectan a su intimidad con el debido consentimiento del interesado en el caso de terceros y la confidencialidad a la que estamos obligados, ya que los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición son *personalísimos* y serán ejercidos “solo” por el afectado o aquellas personas que estén “*autorizadas*”. Según recoge la legislación citada anteriormente.

Nuestro problema se presenta cuando una persona física formula una reclamación en nombre de un paciente y la respuesta razonada por parte de la Administración Sanitaria, contiene datos de carácter personal especialmente protegidos, para lo que será necesario que el reclamante acredite que dispone de la pertinente autorización que legitime el acceso a los datos de salud del titular del derecho.

SUPUESTOS DE RECLAMANTES:

- a. Afectado que acredite su identidad.
- b. Cuando el afectado hubiere fallecido o se encuentre en situación de incapacidad o minoría de edad legal que le imposibilite el ejercicio personal de tales derechos, podrán ejercitarse por su representante legal, en cuyo caso será necesario que acredite tal condición.
- c. Estos derechos también podrán ejercitarse a través de representante voluntario, expresamente designado para el ejercicio de este derecho. En cuyo caso, deberá constar claramente acreditada la identidad del representado, mediante la aportación de copia de su Documento Nacional de Identidad o documento equivalente, y la representación conferida por aquél.

Por lo que cualquier persona que formule una reclamación que afecte a la asistencia prestada a un tercero, deberá acreditar la oportuna representación.

Esta representación se acredita mediante el consentimiento otorgado por el paciente, bien por un medio que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal del interesado.

El problema radica en delimitar estos dos medios.

El DECRETO 101/2005, por el que se regula la historia clínica, establece con claridad las condiciones de acceso a los datos clínicos en su Capítulo III, artículos 15 y 16 en los supuestos de **menores** o en el caso de **fallecimiento**.

Mientras que el acceso a los datos de un paciente derivado de la reclamación de un tercero, sea o no familiar o persona vinculada a él, **exige la acreditación de la representación del tercero para actuar en nombre y representación del paciente**.

Los instrumentos jurídicos apropiados para acreditarlos son.

- Los “documentos notariales de apoderamiento”.
- Los “apoderamientos apud acta”.

Una interpretación amplia es la que considera que un **documento privado, firmado por el representante y representado** acreditaría sin más la representación; el principal inconveniente es que no se podría comprobar que las firmas del documento son reales y no están manipuladas.

Mientras que “la comparecencia personal del interesado y de su representante” o “apoderamiento apud acta” no plantea duda jurídica; consiste en que ante un funcionario con competencia para ello, el paciente otorgue la representación al representante, dejando constancia del acto en un documento escrito y firmado por los tres intervinientes.

Se pretende por tanto como **OBJETIVO GENERAL**

“Preservar los derechos de los usuarios en relación con el manejo de datos que afecten a la intimidad y confidencialidad de los pacientes; lo que implica proteger el acceso a la información asistencial de terceros a las personas no autorizadas por el interesado”



Procedimiento



Para abordar nuestro objetivo desde las tareas diarias encomendadas a los SAU en la tramitación de reclamaciones, empezaremos describiendo el protocolo de funcionamiento desde su inicio.

I. RECEPCIÓN



En el momento de recibir la reclamación de manera personalizada, el profesional del SAU deberá evaluar el contenido de dicha reclamación, por si la contestación pudiera contener datos que afecten a la intimidad, de manera que si así fuera se deberán aplicar todas las medidas necesarias para preservar la confidencialidad que nos obliga.

Dependiendo del medio utilizado en la presentación de la reclamación escrita, será necesario realizar diferentes actuaciones que sirvan para acreditar al reclamante.

A. Presencial

Según se ha señalado anteriormente se podrá tramitar si quien firma y presenta la reclamación es:

- El interesado debidamente acreditado. (DNI, carné de conducir, etc.)
- El representante legal con la correspondiente acreditación, en los casos de titular incapacitado. (DNI y documento acreditativo).
- El titular del derecho en el caso de paciente fallecido, con la identificación del interesado que formula la petición y con la documentación acreditativa del grado de consanguinidad o que le vincule al fallecido, salvo en aquellos casos en los que el paciente hubiera dejado expresado su posición en contra.

- El tutor legal acreditado, en titular menor de edad, en este supuesto pueden presentarse varias situaciones diferentes:
 - Padres del titular; presentación del **libro de familia**.
 - Tutor del titular; fotocopia del **documento acreditativo del nombramiento de tutor**.
 - En el caso de separación o divorcio de los padres, documento legal que acredite ejercer la tutela del menor. En consecuencia, será posible la cesión de datos a **cualquiera de los progenitores mientras ejerzan la patria potestad compartida**, no pudiendo en ese caso denegarse la cesión por el hecho de que exista separación en tanto no se haya adjudicado la patria potestad en exclusiva a uno de los progenitores.
- El representante mediante apoderamiento “apud acta” y comparecencia personal del paciente, pudiéndose acreditar dicha representación en ese mismo momento, mediante el documento del ANEXO I de este protocolo.
- El representante mediante documento notarial de apoderamiento.

B. Correo ordinario, fax y burofax

En el caso de recibir la reclamación por correo ordinario, fax y burofax, debemos solicitar la acreditación del reclamante, atendiendo a las mismas medidas requeridas en el caso de que fuera presencial.

C. Correo electrónico y buzones de páginas web

En el supuesto de recibir la reclamación por vía Web, correo electrónico o por cualquier medio telemático al alcance de los usuarios, el contenido de la contestación deberá ser el necesario para informar que la respuesta no puede contener datos que afecten a la intimidad del paciente sin la pertinente autorización, utilizando la misma vía utilizada por el usuario y señalando las condiciones necesarias para el acceso a esta información y los medios por los que puede formular la reclamación.

En los casos en los que la vía de recepción sea la **B** o la **C**, se deberá transmitir la necesidad de *acreditar la identidad o la representación por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna, o mediante declaración en comparecencia personal del interesado*.

2. ANÁLISIS Y TRÁMITACIÓN

Tras recibir la reclamación se procederá al análisis detallado de su contenido con el objetivo de apreciar si la queja permite realizar su gestión de manera correcta sin necesidad de identificar y acreditar al reclamante, en el supuesto de que no se haya realizado con anterioridad.

Si el motivo afecta a aspectos de índole general referidos a códigos de clasificación de *organización/funcionamiento* o problemas de *hostelería/confortabilidad*, según contempla la ORDEN SAN/279/2005, para el procedimiento de tramitación de reclamaciones, se valorará en cada caso, la necesidad de solicitar la identificación del reclamante.

Mientras que si el motivo de reclamación expuesto se encuentra en otros códigos de clasificación diferentes, será preciso solicitar la acreditación necesaria para elaborar la respuesta adecuada ya que habitualmente la contestación suele contemplar actuaciones y decisiones motivadas cuyo contenido afecta a la intimidad del paciente y la confidencialidad de sus datos.

Para subsanar la falta de acreditación se propone el “*Modelo de acreditación de la representación para el acceso a datos confidenciales*”, recogido en el Anexo I de este documento.

Con el ANEXO I, se pretende identificar al reclamante o a su legítimo representante, para abordar aspectos que se consideran confidenciales y que es necesario aclarar en la elaboración de la respuesta, para lo que se deberá solicitar los documentos que se precisen en cada caso señalando el/los epígrafes correspondientes.

El plazo se establece conforme a lo dispuesto en los artículos 32, (representación de los interesados) y 71, (subsanación y mejora de la solicitud) de la LEY 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

3. CONTESTACIÓN

Trascurrido el plazo requerido se procederá a elaborar la contestación.

En el caso de que el reclamante se haya identificado debidamente, se procederá a dar la respuesta motivada que corresponda a la queja presentada.

Sin embargo, cuando habiendo solicitado la acreditación del reclamante no se haya recibido ésta en el plazo establecido para su correcta tramitación, se elaborará igualmente una respuesta en la que se explique al usuario que no se puede aportar más información, debido a que afecta a aspectos confidenciales del paciente y a que no consta la debida autorización o acreditación solicitada.

No obstante, en cualquiera de las dos situaciones debemos remitir la oportuna **contestación a la reclamación presentada.**

Del mismo modo, si por su contenido así se valora, se trasladará a las unidades o servicios que correspondan para su estudio y adopción de las medidas que procedan como propuesta de mejora, al igual que se viene realizando con las reclamaciones y sugerencias anónimas, ya que así está recogido en la normativa a este respecto.



Bibliografía sobre la legislación utilizada

La normativa en la que están recogidos los múltiples aspectos que se precisa tener en consideración para la realización del procedimiento de manera correcta, se encuentra cronológicamente recogida en:



– LEY ORGÁNICA 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

– LEY 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común, Título III de los interesados y Título VI de las disposiciones generales sobre procedimientos administrativos.

- 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.
- LEY 8/2003, de 8 de abril, sobre derechos y deberes de las personas en relación con la salud.
- LEY 8/2010, de 30 de agosto, de Ordenación del Sistema de Salud de Castilla y León.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Decreto 40/2003, de 3 abril 2003. Regula las Guías de información al usuario y los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario
- Decreto 101/2005, de 22 de diciembre, por el que se regula la historia clínica.
- ORDEN SBS/1325/2003, de 3 de septiembre, por la que se publican las cartas de derechos y deberes de las Guías de información al usuario.
- ORDEN SAN /1948/2004, de 10 de diciembre, por la que se procede a la creación de ficheros automatizados con datos de carácter personal.
- ORDEN SAN / 279/2005, de 5 de abril, por la que se desarrolla el procedimiento de tramitación de las reclamaciones y sugerencias en el ámbito sanitario y se regulan la gestión y el análisis de la información derivada de las mismas.



Anexo

Logo Hospital



MODELO DE ACREDITACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN PARA EL ACCESO A DATOS CONFIDENCIALES

PACIENTE: D./Dña. _____

RECLAMANTE: D./Dña.: _____

En relación con la reclamación de fecha 00/00/2011, acerca de la atención sanitaria prestada a D./Dña.: _____

Para la tramitación de su reclamación, ya que se abordan aspectos referidos a datos que pudieran afectar a la intimidad y confidencialidad de la información relacionada con la salud de un tercero, será necesario presentar los documentos señalados:

TITULAR

1. Fotocopia del DNI del paciente o documento que acredite su identidad con fotografía.

RECLAMANTE

1. Fotocopia del DNI del reclamante o documento que acredite su identidad con fotografía.
2. Fotocopia del DNI del paciente o documento que acredite su identidad con fotografía.
3. Documento que acredite la representación legal, en caso de incapacidad.
4. Autorización mediante apoderamiento por:
 - a) Comparecencia personal del paciente y reclamante.
 - b) Autorización escrita firmada por representante y representado, para acceder a los datos necesarios en la gestión de la reclamación.
 - c) Documento notarial de apoderamiento.

TITULAR FALLECIDO

1. Fotocopia del DNI del reclamante o documento que acredite su identidad con fotografía.
2. Documentación acreditativa que le vincule con el fallecido
3. Certificado de Defunción en el caso de que el suceso no haya sido en el Centro.

MENOR DE EDAD

1. **Padres del titular**
 - a) Fotocopia del DNI del reclamante o documento que acredite su identidad con fotografía.
 - b) Fotocopia del "Libro de familia".
2. **Tutor legal**
 - a) Fotocopia del DNI del reclamante o documento que acredite su identidad con fotografía.
 - b) Documento acreditativo de nombramiento del tutor o patria potestad.

Por lo que de acuerdo con la normativa a este respecto, es preciso que en el **plazo máximo de 15 días**, contados a partir de la recepción de esta notificación, subsane la falta de documentación solicitada por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su representación o mediante comparecencia personal del titular de este derecho.

Cumplido el referido trámite procederemos a enviarle la contestación a su reclamación de acuerdo con lo previsto en Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

En _____, a _____ de _____ de _____

MODELO DE ACREDITACIÓN DE LA REPRESENTACIÓN PARA EL ACCESO A DATOS CONFIDENCIALES

PACIENTE: D./Dña.

RECLAMANTE: D./Dña.:

En relación con la reclamación de fecha 00/00/2011, acerca de la atención sanitaria prestada a D./Dña.:

Para la tramitación de su reclamación, ya que se abordan aspectos referidos a datos que pudieran afectar a la intimidad y confidencialidad de la información relacionada con la salud de un tercero, será necesario presentar los documentos señalados:

TITULAR

1. Fotocopia del DNI del paciente o documento que acredite su identidad con fotografía.

RECLAMANTE

1. Fotocopia del DNI del reclamante o documento que acredite su identidad con fotografía.
2. Fotocopia del DNI del paciente o documento que acredite su identidad con fotografía.
3. Documento que acredite la representación legal, en caso de incapacidad.
4. Autorización mediante apoderamiento por:
 - a) Comparecencia personal del paciente y reclamante.
 - b) Autorización escrita firmada por representante y representado, para acceder a los datos necesarios en la gestión de la reclamación.
 - c) Documento notarial de apoderamiento.

TITULAR FALLECIDO

1. Fotocopia del DNI del reclamante o documento que acredite su identidad con fotografía.
2. Documentación acreditativa que le vincule con el fallecido
3. Certificado de Defunción en el caso de que el suceso no haya sido en el Centro.

MENOR DE EDAD

1. **Padres del titular**
 - a) Fotocopia del DNI del reclamante o documento que acredite su identidad con fotografía.
 - b) Fotocopia del "Libro de familia".
2. **Tutor legal**
 - a) Fotocopia del DNI del reclamante o documento que acredite su identidad con fotografía.
 - b) Documento acreditativo de nombramiento del tutor o patria potestad.

Por lo que de acuerdo con la normativa a este respecto, es preciso que en el **plazo máximo de 15 días**, contados a partir de la recepción de esta notificación, subsane la falta de documentación solicitada por cualquier medio válido en derecho que deje constancia fidedigna de su representación o mediante comparecencia personal del titular de este derecho.

Cumplido el referido trámite procederemos a enviarle la contestación a su reclamación de acuerdo con lo previsto en Decreto 40/2003, de 3 de abril, relativo a las guías de información al usuario y a los procedimientos de reclamación y sugerencia en el ámbito sanitario.

En _____, a _____ de _____ de _____

SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO