



Consejería de la Presidencia de la Junta de Castilla y León
Ilma. Sra. Directora General de Relaciones Institucionales
C/ Santiago Alba, 1
47008 VALLADOLID

Expediente: 915/2024

Asunto: Modificación datos personales de tarjeta sanitaria / Perjuicios en desarrollo de programa urológico de seguimiento preventivo / Resolución

Centro directivo: Consejería de Sanidad

Ilma. Sra.:

De nuevo nos dirigimos a V.I. una vez recibido el informe solicitado en relación con el expediente que se tramita en esta Institución con el número arriba indicado, referencia a la que rogamos haga mención en ulteriores contactos que llegue a tener con nosotros.

Como recordará, el motivo de la queja era la modificación de los datos personales de la tarjeta sanitaria de XXX, sin su conocimiento, afectando esta circunstancia a las revisiones periódicas establecidas en el programa de seguimiento preventivo del cáncer de próstata en el que se encuentra integrado el interesado.

Según se indica en el escrito de reclamación, las revisiones regulares a las que estaba sometido el paciente, por formar parte del citado programa de seguimiento preventivo, se interrumpieron a partir del 6 de abril de 2021. La razón de dicha interrupción habría sido, según se informó al interesado, su incomparecencia a dos citas sucesivas programadas para los días 28 de junio y 23 de agosto de 2022, respectivamente, en el Servicio de Urología del Centro de Especialidades Pilarica, en Valladolid. Sin embargo, dichas citas no fueron atendidas porque las notificaciones fueron remitidas a un domicilio distinto, tras haberse modificado los datos personales del interesado.

Esta situación ha dado lugar a distintas reclamaciones formuladas por XXX que, según se expone en el escrito de queja, no han obtenido una respuesta satisfactoria, al fundamentarse en un supuesto error humano derivado de una coincidencia nominal con otro paciente, obviando las posibles responsabilidades derivadas de las irregularidades producidas. En primer lugar, por la eventual vulneración de la privacidad y de la debida diligencia en el tratamiento de los datos personales del paciente; y, en segundo lugar, por las consecuencias que dicha situación habría tenido para su salud, al haberle privado del oportuno seguimiento dentro del programa preventivo del cáncer de próstata.



Admitida la queja a trámite e iniciada la investigación oportuna sobre la cuestión planteada, nos dirigimos a V.I. en solicitud de información correspondiente a la problemática que constituye el objeto de aquélla.

En atención a nuestra petición de información, se remitió por esa Administración autonómica informe, en el cual se hacía constar que examinado el histórico de modificaciones en la “Base de datos de usuarios y Tarjeta Sanitaria de Sacyl” consta que, con fecha 15 de diciembre de 2021, se modificó desde un puesto del Archivo del Hospital Clínico de Valladolid la dirección que figuraba en el registro XXX, sin cambio de médico ni de centro de Salud.

Posteriormente, el 17 de mayo de 2023, desde el Centro de Salud de San Pablo (Valladolid) se revierte la situación, constando desde entonces la dirección correcta. Consultado el Servicio de Admisión del Hospital Clínico de Valladolid por la razón de este cambio informan que, aunque inicialmente pensaron que la modificación se había realizado desde Atención Primaria, han comprobado que la modificación se hizo desde el Hospital y fue debido a un error humano al intentar modificar los datos de otro usuario con coincidencia parcial en nombre y apellidos.

El interesado, presentó el 17 de mayo de 2023 una reclamación dirigida a la Gerencia del Hospital Clínico Universitario de Valladolid, en la que manifiesta su disconformidad por el cambio en su dirección postal y número de teléfono, sin su conocimiento, motivo por el cual no acudió a sus citas programadas el 28 de junio de 2022 y el 23 de agosto de 2022 en el Servicio de Urología.

Una vez registrada, ha sido tramitada y contestada con fecha 26 de mayo de 2023, de acuerdo con lo contemplado en el 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. La Gerencia del Hospital Clínico Universitario de Valladolid, tras recabar la información correspondiente, le informó en la contestación emitida que se realizó una modificación de su dirección de calle XXX, domicilio que ha figurado hasta el 15 de diciembre de 2021, a la calle XXX a partir de esa fecha, sin que se identificara el motivo del cambio; además, se le informaba de sus próximas citas para analítica y consulta en el mes de junio de 2023.

El 30 de junio de 2023, XXX presentó nueva reclamación por la insatisfacción con la contestación dada a la anterior reclamación. Esta segunda reclamación se tramitó, en segunda instancia, en la Gerencia de Salud de las Áreas de Valladolid y se contestó el 31 de agosto de 2023. En la contestación remitida le indicaron que, de acuerdo con lo informado por el jefe de Servicio de Admisión y Documentación Clínica del Hospital Clínico Universitario de Valladolid, la modificación de los datos del domicilio de XXX en la aplicación de Tarjeta Sanitaria se realizó desde ese Servicio, y fue debida a un error



humano al intentar modificar los datos de otro usuario con coincidencia parcial en nombre y apellidos. Estas modificaciones se suelen hacer desde Atención Primaria salvo, de forma excepcional, para la corrección de datos de pacientes en situación de ingreso.

Por otra parte, en la contestación remitida al usuario, le comunican que, tanto el Servicio de Admisión y Documentación Clínica del citado Hospital como la Gerencia de Salud de las Áreas, le transmiten sus más sinceras disculpas por los problemas ocasionados y le informan que, desde la Jefatura del Servicio mencionado, proceden a revisar tanto el procedimiento de modificación de datos en Tarjeta Sanitaria, como los perfiles con acceso a dicha aplicación.

Finaliza el informe lamentando la situación que ha dado lugar a la presentación de la presente queja, que ya se ha corregido y se han adoptado las medidas oportunas para evitar que se vuelvan a producir hechos parecidos.

A la vista de lo expuesto, se considera necesario trasladar a esa Consejería una serie de consideraciones con la finalidad de contribuir a que situaciones como la descrita no vuelvan a producirse.

En primer término es necesario poner de manifiesto que de la información remitida por la Administración sanitaria resulta acreditado que, con fecha 15 de diciembre de 2021, se modificó en la “Base de datos de usuarios y Tarjeta Sanitaria de SACYL” el domicilio del interesado, pasando de figurar la dirección correcta a otra ajena al mismo.

Asimismo, consta que dicha modificación fue realizada desde un puesto del Archivo del Hospital Clínico Universitario de Valladolid y que, según reconoce expresamente la propia Administración, el cambio obedeció a un error humano producido al intentar modificar los datos correspondientes a otro usuario con coincidencia parcial en nombre y apellidos.

Igualmente, ha quedado acreditado que dicha incidencia provocó que las citaciones correspondientes a las consultas programadas en el Servicio de Urología para los días 28 de junio y 23 de agosto de 2022 fueran remitidas a un domicilio incorrecto, circunstancia que determinó la incomparecencia del interesado y la interrupción temporal del seguimiento sanitario preventivo al que estaba sometido.

La actuación administrativa descrita pone de manifiesto una deficiencia en los mecanismos de verificación e identificación utilizados para la modificación de datos personales de los usuarios del sistema sanitario público.

Debe recordarse que las administraciones públicas, y singularmente los servicios sanitarios, están obligados a extremar las garantías en el tratamiento de datos personales, especialmente cuando estos se encuentran directamente vinculados a la continuidad asistencial y al adecuado seguimiento clínico de los pacientes.



En este sentido, el principio de exactitud de los datos personales exige que estos sean exactos y, si fuera necesario, actualizados, adoptándose todas las medidas razonables para que se supriman o rectifiquen sin dilación los datos inexactos. Del mismo modo, las entidades responsables del tratamiento deben implantar medidas organizativas y técnicas adecuadas que eviten accesos o modificaciones erróneas que puedan ocasionar perjuicios a los interesados.

La incidencia producida no se limitó a un mero error administrativo sin trascendencia, sino que tuvo repercusión directa sobre la adecuada comunicación de las citaciones médicas y, en consecuencia, sobre la continuidad del seguimiento preventivo del interesado dentro de un programa de control sanitario vinculado al cáncer de próstata.

Aunque esta Institución valora positivamente que la Administración haya reconocido el error producido, corregido posteriormente los datos y manifestado la revisión de los procedimientos internos aplicables, lo cierto es que los hechos revelan la necesidad de reforzar los mecanismos de control y validación existentes para evitar la reiteración de situaciones similares.

Consta igualmente que la Administración sanitaria dio respuesta a las reclamaciones formuladas por el interesado y trasladó sus disculpas por los perjuicios ocasionados, informando además de la revisión de los procedimientos relativos a la modificación de datos en la aplicación de Tarjeta Sanitaria y de los perfiles con acceso a la misma.

No obstante, esta Institución considera conveniente que dichas actuaciones preventivas, así como las correctoras, sean consolidadas mediante protocolos de verificación reforzada que garanticen un tratamiento diligente, exacto y seguro de los datos personales de los pacientes, y permitan preservar la adecuada continuidad asistencial y la correcta comunicación de las actuaciones sanitarias programadas.

En virtud de todo lo expuesto, y al amparo de las facultades conferidas por el Estatuto de Autonomía de Castilla y León y por la Ley 2/1994, de 9 de marzo, del Procurador del Común, consideramos oportuno formular la siguiente **Resolución**:

PRIMERA: Que se adopten las medidas organizativas y técnicas necesarias para reforzar los procedimientos de modificación de datos personales en la Base de Datos de Usuarios y Tarjeta Sanitaria de SACYL, y que garanticen medios eficaces de verificación de identidad de los pacientes para evitar errores, como los derivados de coincidencias nominales o de otras incidencias similares.

SEGUNDA: Que se implanten sistemas de supervisión y trazabilidad suficientes sobre las modificaciones efectuadas en los datos personales de los usuarios, especialmente cuando tales modificaciones puedan afectar a la continuidad



PROCURADOR DEL COMÚN
DE CASTILLA Y LEÓN

asistencial y al adecuado seguimiento de procesos preventivos o patologías, máxime cuando se trate de las que tienen especial relevancia clínica.

Esta es nuestra resolución y así se la hacemos saber, con el ruego de que nos comunique de forma motivada la aceptación o no aceptación de la misma por parte del órgano que corresponda de la Consejería de Sanidad en el plazo de dos meses, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19.2 de la Ley Reguladora de la Institución.

Una vez realizadas las comunicaciones oportunas, se acuerda publicar la presente Resolución en la página web de esta Institución, previa disociación de los datos de carácter personal que contuviera.

Pendiente de sus noticias, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

EL PROCURADOR DEL COMÚN
Tomás Quintana López