



Resolución: RDA027/2024

Nº Expediente de la Reclamación: RDACTPCM280/2023

Reclamante: [REDACTED]

Administración reclamada: Gerencia de Madrid Salud.

Información reclamada: Información cita previa.

Sentido de la resolución: Desestimación.

ANTECEDENTES

PRIMERO. El 26 de octubre de 2023, se recibe en este Consejo reclamación de Don [REDACTED] ante su disconformidad con la respuesta dada a su solicitud de información formulada en fecha 18/10/2023 a la Gerencia de Madrid Salud relativa información sobre la normativa de citación. En concreto, el interesado señaló en su escrito de reclamación lo siguiente:

“Disconformidad con la respuesta recibida por estimación total que incumple con el deber material de entregar la información, al entregar injustificadamente información distinta a la solicitada o reclamada.”

En concreto, interesado solicito tener acceso a la siguiente información:

“Deseo conocer la argumentación normativa completa basada en la ley de protección de datos que ha condicionado la toma de las decisiones por parte del Instituto de Adicciones en relación con el acceso a los CAD obligando a presentarse de forma física en los centros para solicitar una primera cita, no pudiendo dar la cita por teléfono ni por otra vía. Esto debe incluir información sobre el momento exacto en el que tomaron consciencia de la incompatibilidad de la ley de protección de datos con la citación telefónica, documentación con los protocolos e instrucciones enviados a los CAD por los órganos de directivos,



impacto normativo de esta medida, momento/s exacto/s en el/los que se dejó de aplicar y razones por las que se tomó la decisión de dejar de hacerlo. El contexto temporal de la información solicitada abarca desde el final de la crisis del coronavirus hasta la actualidad. Debe se hacerse una relación correctamente razonada entre la toma de decisión y la normativa”

SEGUNDO. El 15 de noviembre de 2023 este Consejo admitió a trámite la reclamación y dio traslado de la misma al Gerente de Madrid Salud, solicitándole la remisión de las alegaciones que considere convenientes y, en general, toda la información o antecedentes que puedan ser relevantes para resolver la citada reclamación.

TERCERO. El 21 de diciembre de 2023, se recibió por este Consejo el escrito de alegaciones presentado por la administración requerida. En dicho escrito, se indica lo siguiente:

“[...] Como conclusión de todo lo anteriormente expuesto se señala lo siguiente:

1º) Del estudio detallado de las peticiones formuladas por D. [REDACTED], se comprueba que alguna de dichas peticiones es referida a información de carácter auxiliar o de apoyo, irrelevante para el ciudadano, o no justificada con la finalidad de transparencia de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno ni de la Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y de Participación de la Comunidad de Madrid, entrando en posible contradicción con lo dispuesto en el artículo 33. 2 b) de la Ley 10/2019, que exige ejercer el derecho de acceso conforme al principio de buena fe. Efectivamente, este acceso debe producirse, sin necesidad de motivación expresa, pero no puede llevarse a cabo de forma genérica, indiscriminada o abusiva, o que motive una dejación de funciones del personal municipal, que tenga que abandonar sus tareas cotidianas para dar respuesta a las peticiones de los usuarios, con el consiguiente detrimento y perjuicio de la prestación de los servicios públicos, debiendo aplicarse por los



solicitantes el principio de buena fe, que puede ser cuestionada en el caso de las peticiones realizadas por D. [REDACTED], que, no obstante lo apuntado, ha visto respondidas todas sus solicitudes por el Organismo Autónomo Madrid Salud, en algún caso con un excesivo esfuerzo por parte del personal del OOAA, que ha tenido que posponer la ejecución de sus tareas diarias para dar respuesta a la petición de este ciudadano.

A pesar de sus correos electrónicos, dirigidos a diferentes Centros de Atención a las Adicciones de Madrid Salud, en los que solicita cita en el CAD, y que motivan la reclamación de D. [REDACTED] en octubre de 2023, el solicitante no ha demostrado interés en el tratamiento de su adicción en los CAD (de hecho expone que este no es su propósito cuando pide cita) ya que no ha acudido a la mayoría de las citas que se le han ofrecido (no acudió a la ofrecida tras su reclamación), señalándose que en el proceso de cita del reclamante no existe contradicción alguna, ni procedimental ni normativa, dado que se siguió el protocolo establecido para la citación, detallado en líneas superiores (tanto para citas de primera acogida como para reingresos), en la cita realizada en agosto de 2023, momento en el cual D. [REDACTED] no se identifica inicialmente como usuario de la Red de asistencia, limitándose a solicitar una cita por correo electrónico que, en el CAD de Arganzuela le comunican que le darán en cualquier caso (independientemente de que acuda presencialmente a pedirla) “para solicitar una primera cita, debe acudir presencialmente al CAD, si no quiere o no tiene documentación le atenderemos igualmente y le daremos cita con los técnicos”.

“Si usted lee detenidamente mi mail anterior, le indico que si nos firma el documento relativo a la ley oficial de protección de datos nos pondremos en CONTACTO CON USTED PARA GESTIONARLE TELEFÓNICAMENTE LA ACOGIDA ADMINISTRATIVA Y PROPORCIONARLE UNA CITA.”. Tras estos correos se le dio cita en el CAD de Arganzuela el 16 de agosto de 2023, cita a la que no acudió ni avisó de que no iba a acudir, significándose que la Subdirectora General de Adicciones le dio las correspondientes explicaciones del proceso de citación seguido, en su carta de fecha 14 de agosto de 2023, reiterada por Resolución del Gerente, de 24 de octubre de 2023, sin que exista infracción



alguna en dicho proceso y sin que dicho procedimiento tenga nada que ver con el auténtico propósito de las peticiones y solicitudes del reclamante.”

CUARTO. El 22 de diciembre de 2023, se remite al reclamante el escrito de la administración, concediéndole un plazo de 10 días para que formulase las alegaciones que considerase convenientes. El 11 de enero de 2024, se recibió por este Consejo el escrito de alegaciones presentado por el reclamante. En dicho escrito, se indica lo siguiente:

“En su informe, el señor Prieto, despliega una extensa argumentación donde somete a un intensivo escrutinio al ciudadano que presenta la solicitud de acceso a la información pública, invirtiendo los derechos y obligaciones que la ley de transparencia atribuye a cada uno de los intervinientes en dicho procedimiento.

Para ello, emplea indebidamente mis datos personales especialmente protegidos, de los que dispone en calidad de responsable del tratamiento, recurre a otras solicitudes anteriores de acceso a la información pública sin relación con la que nos ocupa y fabula sobre diferentes tipos de especulación con marcado carácter conspirativo (siente “manía persecutoria”), que, aun así, no llega a concretar. Todo esto, con la única finalidad de evadir la aportación de la información solicitada poniendo en cuestión la legitimidad de la solicitud y tratando de desacreditar al solicitante de la información.

En primer lugar, cabe destacar que, a lo largo de las 10 páginas de este informe solamente se hace referencia en un pequeño párrafo a cuestiones relacionadas directamente con la información solicitada.

El tenor literal de dicho párrafo es el siguiente:

“Dado que nos encontramos ante datos personales especialmente protegidos, de carácter sanitario, relativos a adicciones y en los cuales suelen coincidir, además, problemas de patología dual, situación de calle y/o antecedentes delictivos, siendo relativamente frecuente que se produzcan intentos de usurpación de personalidad, o solicitud indebida de datos personales, en las llamadas telefónicas a estos centros, en las cuales es imposible



determinar, de forma fehaciente, la identidad del locutor. El procedimiento de citación en los CADs se apoya en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que determina que el consentimiento para el tratamiento de datos ha de ser expreso. Teniendo en cuenta dicha ley, y dada la ausencia de una locución telefónica que permita acceder al tratamiento de datos (en concreto en la Actividad de tratamiento “Gestión de Historias Clínicas Madrid Salud”).

Con esta información, no se puede considerar que haya puesto a disposición la información solicitada, pues no se basa en la relación argumentada entre la ley de protección de datos y la solicitud presencial de citas. Cuando dice “siendo relativamente frecuente que se produzcan intentos de usurpación de personalidad, o solicitud indebida de datos personales, en las llamadas telefónicas a estos centros”, se está refiriendo a la solicitud de datos personales, que es un procedimiento específico que no tiene confusión posible con la solicitud de citas de tratamiento ni con la presente solicitud de acceso a la información pública. Además, en la ley de protección de datos, no se contempla la posibilidad de presentar una solicitud de ejercicio de derechos mediante llamada telefónica.”

FUNDAMENTOS JURÍDICOS

PRIMERO. La Ley 10/2019, de 10 de abril, de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid (en adelante LTPCM) reconoce en su artículo 30 que todas las personas tienen derecho a acceder a la información pública en los términos previstos en esta Ley y en el resto del ordenamiento jurídico. El artículo 5.b) de la misma entiende por información pública “los contenidos o documentos que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de esta Ley y que hayan sido elaborados, adquiridos o conservados en el ejercicio de sus funciones”. El derecho de acceso, por tanto, se ejerce sobre una



información existente y en posesión del organismo que recibe la solicitud, ya sea porque él mismo la ha elaborado o bien porque la ha obtenido en el ejercicio de las funciones que tiene encomendadas.

SEGUNDO. El artículo 47 y siguientes y el 77 de la LTPCM reconocen la competencia del Consejo de Transparencia y Protección de Datos para resolver las reclamaciones que se presenten en el ámbito del derecho de acceso a la información. A su vez, la Disposición Transitoria Única de la Ley 16/2023, de 27 de diciembre, de medidas para la simplificación y mejora de la eficacia de instituciones y organismos de la Comunidad de Madrid, que modifica parte del articulado de la LTPCM, mantiene la competencia temporal de este Consejo para resolver las reclamaciones que se presenten en el ámbito del derecho de acceso a la información hasta que se efectúe el nombramiento del presidente del Consejo de Transparencia y Protección de Datos.

TERCERO. El artículo 2 de la LTPCM establece que las disposiciones de esa ley se aplicarán a: *“a) La Administración pública de la Comunidad de Madrid”* mientras que la Disposición Adicional Octava señala que *“Corresponde al Consejo de Transparencia y Participación la resolución de las reclamaciones que se interpongan contra los actos expresos o presuntos resolutorios de las solicitudes de acceso a la información de los ayuntamientos de la Comunidad, de las universidades públicas de la Comunidad de Madrid, y de las entidades vinculadas o dependientes de los mismos.”*

CUARTO. El derecho de acceso a la información pública se reconoce en el artículo 105 b) de la Constitución, con arreglo al cual: *“la Ley regulará: el acceso de los ciudadanos a los archivos y registros administrativos, salvo en lo que afecte a la seguridad y defensa del Estado, la averiguación de los delitos y la intimidad de las personas.”*

El ámbito objetivo de la aplicación del derecho de acceso a la información se delimita de manera muy amplia en el artículo 5 de la LTPCM, de manera casi idéntica al artículo 13 de la LTAIBG:



“Se entiende por información pública los contenidos o documentos que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de la ley y que hayan sido elaborados, adquiridos o conservados en el ejercicio de sus funciones.”

En función de lo anterior, el Tribunal Supremo recuerda que, *“esta delimitación objetiva del derecho de acceso se entiende de forma amplia, más allá de los documentos y la forma escrita, a los contenidos en cualquier formato o soporte, cuando concurran los presupuestos de que dichos documentos o contenidos se encuentren en poder de las Administraciones y demás sujetos obligados por la LTAIBG por haber sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones.”* (STS de 2 de junio de 2022, recurso de casación C-A núm. 4116/2020).

Por lo tanto, ambas Leyes y la doctrina del Tribunal Supremo, definen el objeto de una solicitud de acceso a la información en relación con información que ya existe, por cuanto debe de estar en posesión del sujeto al momento de recibir la solicitud, bien porque el mismo la ha elaborado, bien porque la ha conservado o bien porque la ha obtenido en el ejercicio de sus funciones y competencias encomendadas.

En el caso que nos ocupa, la información requerida debe considerarse información pública dado que estamos ante datos sobre la normativa de aplicación en el tratamiento de datos a la hora de concertar citas previas ante la administración, que son datos recogidos por una administración pública, que obran en su poder, y han sido obtenidos en el ejercicio de sus funciones y competencias.

En el caso que nos ocupa, este Consejo estima que se ha dado al interesado el acceso a la información requerida que es la normativa de protección de datos que aplica en el proceso de solicitud de cita previa en los centros gestionados por la administración. Y ante ello, la administración indica:



“El procedimiento de citación en los CADs se apoya en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, que determina que el consentimiento para el tratamiento de datos ha de ser expreso.

Teniendo en cuenta dicha ley, y dada la ausencia de una locución telefónica que permita acceder al tratamiento de datos (en concreto en la Actividad de tratamiento “Gestión de Historias Clínicas Madrid Salud”), se establece en los CADs el siguiente procedimiento de citación.

Presencial. Cuando una persona acude a solicitar primera cita de acogida, se le solicita que firme una autorización para la recogida de sus datos personales, donde se incluye la leyenda básica y adicional sobre el tratamiento de datos de carácter personal. De esa manera se pueden registrar en la aplicación SUPRA los datos básicos de filiación y se procede a dar una cita. En la primera cita de acogida con un/a técnico/a, se procede a la firma del contrato terapéutico, siguiendo lo recogido en la Ley 5/2002, de 27 de junio, sobre Drogodependencias y otros Trastornos Adictivos. En este primer contacto es muy importante la presencialidad, a fin de obtener una primera información e impresión sobre la situación del usuario, que permita encauzar, desde el principio, las citas iniciales más adecuadas para la intervención terapéutica del paciente, motivando al usuario a asistir a las citas y a mantener el tratamiento, a la vez que se preservan, al máximo, sus datos personales, y especialmente sanitarios.

Por ello cuando se solicita cita telefónica y es la primera vez que el usuario va a ser tratado en los CADs se le insiste para que acuda presencialmente a solicitarla, si bien, si se niega a ello, en aras de ofrecerle el tratamiento necesario y no dejar sin atención a ningún usuario que lo necesite, se le da cita telefónica o por otro medio electrónico. Así se hizo con el reclamante en el CAD de Arganzuela en agosto de 2023, dada la insistencia del mismo y dado que no se advirtió que ya había sido atendido en la red ni él tampoco lo indicó inicialmente en sus correos.



Se señala, al respecto, que el usuario, al que finalmente se le dio cita telefónica, el día 16 de agosto de 2023, no acudió a dicha cita ni avisó de que no iba a acudir, lo que es ejemplificativo de la importancia de acudir presencialmente al Centro, demostrando el interés existente en ponerse en tratamiento de su adicción, siendo esta presencialidad un coadyuvante de dicho tratamiento, ya que, al acudir en persona, se le acoge y motiva para que inicie las actuaciones dirigidas a tratar su adicción, ofreciéndole información de los profesionales que van a atenderle, lo que motiva su mayor implicación en el proceso, aumentando las garantías de éxito del mismo.

2. Telefónica. Dado que no se dispone de una locución, por el momento, se recomienda ir presencialmente, pero si no se accede a ello se solicita solo un nombre de pila y se reserva el hueco en la agenda, de forma que si la persona acude a esa cita se recogen luego los datos completos, de la misma manera que en el apartado 1, y si no se presenta se elimina esa cita para que no quede reflejado ningún dato.

Correo electrónico: o bien se le llama por teléfono y se procede como en el apartado 2, o bien se le remite la autorización para la recogida de datos.

4. WhatsApp: desde febrero de 2023 se dispone de un WhatsApp al que se accede desde la página de Madrid Salud, en el que se atienden consultas relacionadas con las adicciones. Si una persona solicita una cita de acogida, se le pide autorización para dar su teléfono y un nombre de pila para que el CAD le ofrezca una cita de acogida siguiendo el apartado 2.

En este caso es el propio CAD quien, tras la autorización del usuario, se pone en contacto con él para ofrecerle la atención que necesita. Se reitera que estas citas se pueden realizar por los medios señalados en líneas superiores, presencial o telemáticamente, aunque insistiendo en que la primera cita, de acogida, se haga, preferentemente, de forma presencial, por los motivos señalados en líneas superiores, dado el carácter de la asistencia que se va a prestar, el perfil de los usuarios atendidos y la alta tasa de abandono en este tipo de pacientes que, sin las motivaciones adecuadas y constantes para mantener



su tratamiento, dejan de acudir a las citas programadas, abandonando el proceso terapéutico.”

Como se puede comprobar, la administración si ha informado de la normativa que aplica la tratamiento de datos de los solicitantes de citas previas, ya sea de forma presencial o telemática, y a su vez, ha informado sobre el motivo por el cual se requiere la presencialidad de los interesados cuando se trata de la primera cita concertada en el servicio prestado por la administración.

Por parte de este Consejo no se ha detectado ninguna infracción relevante o sancionable en materia de transparencia, al haberse concedido el acceso a la información solicitado, siendo irrelevante para la resolución de este expediente el resto de actuaciones llevadas a cabo por el interesado al centro relativo a los tratamientos solicitados y las citas concertadas.

Y también queda fuera del ámbito competencial de este Consejo entrar a analizar la disconformidad del interesado con los protocolos o actuaciones administrativas del centro sanitario requerido. Si el interesado considera que estas actuaciones no se ajustan a derecho o deber ser modificada, deberá acudir a los medios de denuncia y reclamación habilitados para ello.

Y por último, en lo relativo a la petición del informe potestativo a la Agencia Española de Protección de Datos, este Consejo valora que no se debe proceder a la misma ya que el objetivo de la misma es simplemente fiscalizar los protocolos de gestión de datos personales de la administración, quedando fuera del ámbito de aplicación de la normativa de transparencia y por lo tanto, fuera de las competencias de control de este organismo, y por todo ello, consideramos que debe desestimarse íntegramente la reclamación en lo relativo a este punto.

RESOLUCIÓN

En atención de todos los antecedentes y fundamentos jurídicos expuestos, el Consejo de Transparencia y Participación de la Comunidad de Madrid ha decidido,



ÚNICO. Desestimar la reclamación con número de expediente RDACTPCM280/2023, presentada por Don [REDACTED], en fecha 26 de octubre de 2023.

De acuerdo con el artículo 50 de la Ley 10/2019, de 10 de abril, esta resolución tiene carácter ejecutivo y será vinculante para los sujetos obligados establecidos en dicha norma. Asimismo, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, esta resolución pone fin a la vía administrativa.

Madrid, en la fecha que figura en la firma.

Rafael Rubio Núñez. Presidente.

Responsable del Área de Publicidad Activa y Control.

Ricardo Buenache Moratilla. Consejero.

Responsable del Área de Participación y Colaboración Ciudadana.

Antonio Rovira Viñas. Consejero.

Responsable del Área de Acceso a la información.

Conforme a la Ley 29/1998, de 13 de julio, reguladora de la Jurisdicción Contencioso-administrativa, contra esta resolución, que pone fin a la vía administrativa y en un plazo de dos meses desde el día siguiente a la notificación de esta, puede interponerse recurso contencioso-administrativo ante la Sala de lo contencioso-administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.