



Consejo de
Transparencia y
Buen Gobierno

PRESIDENCIA

RESOLUCIÓN

N/REF: RT 0070/2017

FECHA: 19 de mayo de 2017

[REDACTED]

ASUNTO: Resolución de Reclamación presentada al amparo del artículo 24 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno

En respuesta a la Reclamación número RT/0070/2017 presentada por [REDACTED], en nombre de MEDSAP-MAREA BLANCA Federación regional de asociaciones Vecinos Madrid, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, considerando los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos que se especifican a continuación, adopta la siguiente **RESOLUCIÓN**:

I.ANTECEDENTES

1. Por escrito registrado el 20 de diciembre de 2016, [REDACTED], en nombre y representación de MEDSAP-MAREA BLANCA Federación regional de asociaciones Vecinos Madrid se solicita a la Consejería de Sanidad, al amparo de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno -desde ahora, LTAIBG- la siguiente información

Solicitamos información a la Oficina de la Transparencia en relación al número 968012763, que según prefijo corresponde a la comunidad autónoma de murcia; número que llama a domicilios particulares de parte del Servicio Madrileño de Salud, con nombre y detalles privados para realizar encuesta sobre grado de satisfacción sanitaria en relación a actos médicos recibidos por aquellos. Queremos saber, además, quién lo ha contratado, nombre de la empresa que lo gestiona, datos que les han dado, precio que pagamos e informe completo que sujeta esta actividad que facilita una actuación que afecta a la privacidad más íntima de pacientes madrileños.

ctbg@consejodetransparencia.es



Esta solicitud de acceso a la información es contestada por resolución notificada el 18 de enero de 2017 del Director General de Coordinación de la Atención al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria. En la misma se resuelve lo siguiente:

- *La Consejería de Sanidad, en el ejercicio de las competencias que le son propias, realiza anualmente, desde 2008, un estudio con la finalidad de conocer y evaluar la satisfacción de los usuarios con los servicios prestados por el Servicio Madrileño de Salud, con el objetivo de poder establecer las consiguientes actuaciones de mejora.*
- *Este estudio se realiza a través de encuestas telefónicas a pacientes atendidos en centros asistenciales en un periodo determinado y elegidos mediante muestreo aleatorio por una empresa externa que ha logrado un concurso público. La Consejería de Sanidad no ha realizado ninguna cesión de datos de pacientes, se limita a permitir el acceso a la información mínima para poder contactar con los usuarios, nombre, edad, teléfono y su centro de Salud/hospital, donde recibió la asistencia.*
- *El contacto telefónico a los usuarios se está realizando desde Madrid. debido al volumen de llamadas a realizar para conseguir las 45.676 entrevistas, han utilizado números de teléfono de otras provincias que tienen ya contratados para otros estudios.*
- *La empresa adjudicaría del contrato y sus trabajadores firman cláusulas de confidencialidad relativas al acceso a datos, cumpliendo siempre con la legislación vigente en materia de protección de datos. En lo referente al tratamiento posterior de los datos obtenidos en las encuestas, no figura ningún dato personal, puesto que todos los análisis son anónimos, y la información está dissociada. Este aspecto puede contratarse en los informes que se publican en internet a disposición del público general*
- *La información requerida sobre el organismo contratante, la empresa que lo gestiona y el precio por el cual se adjudica el contrato, puede ser consultada a través del enlace que indica expresamente en la resolución.*

Frente a esta Resolución, la precitada MEDSAP-MAREA BLANCA Federación regional de asociaciones Vecinos Madrid interpone el 17 de febrero de 2017 una reclamación ante este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. Subsana la solicitud de reclamación, dado que no se había aportado la solicitud de acceso a la información pública remitida a la Comunidad de Madrid ni la contestación de la Comunidad de Madrid a la solicitud de acceso a la información, la Federación de referencia enumera los siguientes motivos para fundar su reclamación:

- Con relación a lo expuesto por la administración autonómica de que realizan anualmente estudios desde 2008 para conocer y evaluar la satisfacción de los usuarios, señalan lo siguiente: *“Nos parece muy bien que haga un estudio, pero realícenlo con otros métodos que no atenten contra la privacidad de los pacientes protegida por la Ley de Protección de datos; les sugerimos que usen la encuesta anónima a rellenar en papel y que se ofrece en los propios centros ...”*



- En cuanto a la forma de realización del estudio vía telefónica y que no se ha realizado ninguna cesión de datos de pacientes, consideran que: *Creemos que tiene un profundo error de sus derechos y obligaciones, no porque hayan emitido un concurso público tienen Vds. Derecho a ceder datos privados de pacientes y mucho menos sin su consentimiento ni sin documento en el que afirme la cesión. Todos esos datos son privados, con ellos se entrometen en la vida Intima de los pacientes y Vds. No pueden darlos ignorando que el cruce de los mismos dan para mucho y que saber que un paciente ha estado en un hospital y para qué y cómo, lo saben porque en su argumentario lo preguntan, es una fuente inagotable para nuevas acciones de otra índole. Por ella han actuado suplantando la potestad de los ciudadanos de querer dar o no esos datos, tal y como la Ley de Protección de datos protege.*
No es un eximente que se haya hecho por concurso publico, es que se debe hacer sin ningún concurso que cueste dinero y con encuestas tan habituales como las que siempre ha habido que escribe el propio paciente antes de salir del lugar porque están atentando contra la privacidad de datos muy íntimos que nadie tiene que barajar. El fin que Vds. pretenden no justifica estos medios que atentan a la vida privada.
- Por lo que se refiere al contacto telefónico realizado desde Madrid y que dado el número de entrevistas telefónicas se han utilizado números telefónicos de otras provincias, se señala que *Vds. mismos contestan que ese número de Murcia se usa para otras muchas cosas; nosotros hemos averiguado que incluso lo han utilizado para encuestas por ejemplo de SIGMA 2. Ese número está numerosas veces denunciado con lo que se apuntala nuestro rechazo absoluto al método empleado, sobre todo, cuando además nos está costando dinero, mucho mejor utilizado en otros fines. Aprovechamos para preguntar por la razón de la extraña cantidad de llamadas que han de realizar y a qué se debe la cifra.:¿ Porqué 45.676 entrevistas?*
- Por lo que respecta a la firma de cláusulas de confidencialidad por la empresa y los trabajadores, indican que *Insistimos con que Vds. están tratando esto de forma irresponsable ya que los pacientes no han firmado permiso alguno para tales usos; vulneran la Ley de Protección de Datos y actúan sintiéndose dueños de unos datos de los que deberían ser los mayores custodios.*
- Por último, en cuanto a la información sobre el organismo contratante, la empresa que lo gestiona y el precio por el cual se adjudica el contrato, indican que el enlace de internet facilitado es inoperativo, “al menos para acceder por nuestra cuenta”.

2. El siguiente 23 de febrero, por la Oficina de Reclamaciones de las Administraciones Territoriales de este Consejo, se dio traslado del expediente de referencia, por una parte, a la Dirección General de Calidad de los servicios y atención al Ciudadano para conocimiento y, por otra parte, al Secretario General Técnico de la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid a fin de que, en el plazo de quince días hábiles, se formularan las alegaciones que se



estimasen convenientes, aportando, asimismo, toda la documentación en la que fundamentar las alegaciones que pudieran realizarse.

Por escrito registrado en esta Institución el 19 de mayo de 2017 del Director General de Coordinación de la Atención Sanitaria al Ciudadano y Humanización de la Asistencia Sanitaria se traslada escrito de alegaciones cuyo contenido, en síntesis, puede sistematizarse como sigue:

- *En relación al punto 1 del escrito, y tras trasladarlo a la Oficina de Seguridad de la Dirección General de Sistemas de Información Sanitaria de la Consejería de Sanidad, insistir que el método de encuestas utilizado para conocer la satisfacción de los usuarios con los servicios sanitarios, respeta el marco legal vigente y en concreto la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Datos de Carácter Personal*
En lo referente con la elección del método de encuestas para la realización del estudio de satisfacción de los usuarios, ha estado determinado teniendo en cuenta las siguientes premisas: preservar la confidencialidad de los entrevistados, obtener mayor tasa de respuesta en encuestas telefónicas y el poder obtener datos significativos para cada centro sanitario al garantizar un número determinado de encuestas, lo que ha facilitado establecer mejoras específicas en cada centro de salud y hospital
- *En relación al punto 2 del escrito, no se ha producido una cesión de datos privados de pacientes, en los términos en los que la cesión de datos está regulada por la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Datos de Carácter Personal. La empresa adjudicataria del servicio de encuestas ha realizado sus servicios bajo la figura jurídica del "Acceso a los datos por cuenta de terceros" del artículo 12 de la citada Ley Orgánica 15/1999, y no de la cesión de datos, conforme al cual "no se considera cesión o comunicación de datos el acceso de un tercero a los mismos cuando presta un servicio al responsable del mismo." El prestador del servicio únicamente tiene acceso a datos considerados de nivel básico: nombre, edad, teléfono y centro en el que fue atendido. En ningún caso, el acceso mínimo a estos cuatro datos, permite elaborar perfiles de salud de los pacientes, ni saber para qué, o cómo se ha tratado a los mismos, al contrario de lo que se manifiesta en el escrito de reclamación*
- *En respuesta al punto 3 del escrito, aclarar que el número de encuestas se determina siguiendo la metodología existente para estimación de la muestra. Así, el número de entrevistas está relacionado directamente con la población a estudiar, en este caso los usuarios de la asistencia pública de la Comunidad de Madrid y el nivel de representatividad de los resultados por centro (262 centros de salud y 34 hospitales).*
Sobre los números de teléfonos utilizados para hacer las llamadas, para las encuestas de 2016, la empresa adjudicataria por concurso público fue la empresa SIGMADOS, que ha firmado los documentos exigidos por la legislación vigente sobre protección de datos y ha realizado las llamadas



a través de los números de teléfono que ellos como empresa tienen dados de alta para realización de encuesta por el sistema CATI.

- En relación a la exigencia de consentimiento expreso por parte de los pacientes, que se menciona en el punto número 4 del escrito de reclamación, indicar que, atendiendo al literal de la normativa vigente, no es necesario, ya que de por medio se está prestando un servicio, como son las encuestas a pacientes con el objeto de hacer estudios posteriores de mejora, según lo previsto en el ya referido anteriormente artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999. En todo caso, y según exige la normativa, existe un contrato de encargo de tratamiento por el cual la empresa adjudicataria se ha obligado a dar cumplimiento a lo dispuesto en el marco legal vigente sobre protección de datos y deberá además atender a las instrucciones del Responsable del Fichero, que en este caso, es la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid
- Por último, y en relación con el punto número 5, insistir en que toda la información relativa a estos concursos públicos se encuentra a disposición de cualquier ciudadano en el Portal de la Contratación Pública de la Comunidad de Madrid y los enlaces aportados permiten un acceso directo a los mismos sin necesidad de buscarlos en el citado portal.

En todo caso, la empresa adjudicataria ha prestado un servicio a esta Consejería de Sanidad tal y como se regula en el Pliego de prescripciones administrativas nº 61/2016 (A/SER-002326/2016) y los datos de esta empresa, tal como aparecen en el Portal de Transparencia de la Comunidad de Madrid son SIGMADOS Análisis e Investigación, S.L.

En la Resolución de respuesta al anterior escrito, se adjuntaron los enlaces para acceder tanto a la información sobre contratación, como los informes de metodología y de resultados. Se ha comprobado que esos enlaces funcionan correctamente.

http://www.madrid.org/cs/Satellite?c=CM_ConvocaPrestac_FA&cid=1354594536044&definicion=Contratos+Publicos&language=es&op2=PCON&pagename=PortalContratacion%2FPage%2FPCON_contratosPublicos&tipoServicio=CM_ConvocaPrestac_FA

http://www.madrid.org/cs/Satellite?cid=1142536918568&pagename=PortalSalud%2FPage%2FPTSA_pintarContenidoFinal

II. FUNDAMENTOS JURÍDICOS

1. De conformidad con lo previsto en el artículo 24 de la LTAIBG, en relación con su artículo 38.2.c) y el artículo 8.2.d) del Real Decreto 919/2014, de 31 de octubre, por el que se aprueba el Estatuto del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, la Presidenta de este organismo es competente para resolver, con carácter potestativo y previo a un eventual recurso contencioso-administrativo, las reclamaciones que se presenten en el marco de un procedimiento de acceso a la información.





2. A tenor del artículo 24.6 de la LTAIBG, el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno tiene competencia para conocer de las reclamaciones que regula dicho precepto *“salvo en aquellos supuestos en que las Comunidades Autónomas atribuyan dicha competencia a un órgano específico, de acuerdo con lo establecido en la disposición adicional cuarta de esta Ley”*. Tal disposición prevé en sus apartados 1 y 2 lo siguiente:

“1. La resolución de la reclamación prevista en el artículo 24 corresponderá, en los supuestos de resoluciones dictadas por las Administraciones de las Comunidades Autónomas y su sector público, y por las Entidades Locales comprendidas en su ámbito territorial, al órgano independiente que determinen las Comunidades Autónomas. (...).

2. Las Comunidades Autónomas podrán atribuir la competencia para la resolución de la reclamación prevista en el artículo 24 al Consejo de Transparencia y Buen Gobierno. A tal efecto, deberán celebrar el correspondiente convenio con la Administración General del Estado, en el que se estipulen las condiciones en que la Comunidad sufragará los gastos derivados de esta asunción de competencias”.

En desarrollo de las anteriores previsiones normativas el Consejo de Transparencia y Buen Gobierno y la Comunidad de Madrid (Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno) suscribieron el pasado 2 de noviembre de 2016 un *Convenio para el traslado del ejercicio de la competencia para la resolución de las reclamaciones previstas en el citado artículo 24* de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno -BOE, n. 13, de 16 de enero de 2017- en los supuestos de resoluciones dictadas por aquella Administración Autonómica y por las Entidades Locales incluidas en su ámbito territorial, así como por los entes, organismos y entidades integrados en el sector público autonómico o local.

3. Precisadas las reglas sobre competencia orgánica para dictar esta resolución, en primer lugar debemos delimitar el objeto de la pretensión que motiva esta reclamación. En efecto, el objeto de la solicitud de acceso a la información pública planteada el 20 de diciembre de 2016, literalmente, era el siguiente:

Solicitamos información a la Oficina de la Transparencia en relación al número 968012763, que según prefijo corresponde a la comunidad autónoma de murcia; número que llama a domicilios particulares de parte del Servicio Madrileño de Salud, con nombre y detalles privados para realizar encuesta sobre grado de satisfacción sanitaria en relación a actos médicos recibidos por aquellos. Queremos saber, además, quién lo ha contratado, nombre de la empresa que lo gestiona, datos que les han dado, precio que pagamos e informe completo que sujeta esta actividad que facilita una actuación que afecta a la privacidad más íntima de pacientes madrileños.





Como puede apreciarse, la solicitud presenta un doble objeto: por una parte, se solicita “información” en relación a un número de teléfono de Murcia que es empleado para realizar llamadas a domicilios de parte del servicio Madrileño de Salud y elaborar encuestas de grado de satisfacción y, por otra parte, se solicita información sobre el contrato existente entre la empresa que realiza esas encuestas telefónicas, el nombre de la empresa, precio etc. De acuerdo con ello, en primer lugar nos detendremos en el examen del primer objeto de la solicitud – información sobre el teléfono de referencia- y en segundo término examinaremos el segundo objeto de la solicitud de acceso a la información planteada, relacionado con la materia “contratos”.

4. Comenzando con la primera parte de la solicitud de acceso a la información que motiva esta Resolución, cabe advertir que el artículo 12 de la LTAIBG reconoce el derecho de todas las personas a acceder a la “información pública” en los términos previstos en el artículo 1015.b) de la Constitución y desarrollados por dicha norma legal. Por su parte, en el artículo 13 de la propia LTAIBG se define la “información pública” como

Los contenidos o documentos, cualquiera que sea su formato o soporte, que obren en poder de alguno de los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones

De acuerdo con los preceptos acabados de reseñar cabe recordar que el concepto de información pública que contempla la LTAIBG, en función del cual puede presentarse una solicitud de acceso, se refiere a información de la que disponga un organismo o entidad de los sujetos a la Ley en el momento en que se produce la solicitud. No se refiere, por lo tanto, a meras opiniones subjetivas a propósito de la forma de ejecutar una política pública concreta que quedan, por ello, al margen del objeto previsto en la LTAIBG -entre otras, pueden verse las reclamaciones números RT/0129/2016, RT/0130/2016, RT/0131/2016 y RT/0132/2016-.

Partiendo de esta premisa, y según ha quedado acreditado en los antecedentes de esta Resolución, cabe advertir que, dados los términos genéricos en que está formulada la solicitud de acceso a la información remitida a la administración autonómica por la ahora reclamante, cabe entender que la respuesta proporcionada por aquella da contestación a la solicitud planteada. En efecto, dados los términos en que se ha planteado la solicitud cabe una contestación como la facilitada, comprensiva de los aspectos y detalles relacionados con el número de teléfono de referencia, la forma de realizar las entrevistas telefónicas y las encuestas de satisfacción. Procede, en consecuencia, desestimar la reclamación en este punto concreto.

5. En segundo lugar, por lo que se refiere a la información contractual solicitada, ésta se enmarca en la previsión del artículo 8.1.a) de la LTAIBG, constituyendo una de las informaciones de carácter económico, presupuestario y estadístico que debe



ser publicada de oficio por los sujetos enumerados en el artículo 2.1.a) de la LTAIBG, entre los que se encuentran las Comunidades Autónomas, en los términos del artículo 5 de la precitada LTAIBG, desde el 10 de diciembre de 2015, fecha de entrada en vigor de la citada norma para Comunidades Autónomas y Entidades Locales según se desprende de su Disposición final novena.

En concreto, el artículo 8.1.a) de la LTAIBG dispone lo siguiente:

«1. Los sujetos incluidos en el ámbito de aplicación de este título deberán hacer pública, como mínimo, la información relativa a los actos de gestión administrativa con repercusión económica o presupuestaria que se indican a continuación:

a) Todos los contratos, con indicación del objeto, duración, el importe de licitación y de adjudicación, el procedimiento utilizado para su celebración, los instrumentos a través de los que, en su caso, se ha publicitado, el número de licitadores participantes en el procedimiento y la identidad del adjudicatario, así como las modificaciones del contrato. Igualmente serán objeto de publicación las decisiones de desistimiento y renuncia de los contratos. La publicación de la información relativa a los contratos menores podrá realizarse trimestralmente.

Asimismo, se publicarán datos estadísticos sobre el porcentaje en volumen presupuestario de contratos adjudicados a través de cada uno de los procedimientos previstos en la legislación de contratos del sector público.

La circunstancia de que se configure como una obligación de publicidad activa la publicación de los contratos en los términos acabados de reseñar no excluye, evidentemente, que cualquier persona pueda solicitar el acceso a esa información, pudiendo la administración, en tal caso, optar por alguna de las dos siguientes soluciones.»

La circunstancia de que se configure como una obligación de publicidad activa la publicación de los contratos que celebren las administraciones públicas en los términos acabados de reseñar no excluye, evidentemente, que cualquier persona pueda solicitar el acceso a esa información, pudiendo la administración, en tal caso, optar por alguna de las dos siguientes soluciones.

En primer lugar, la administración pública puede remitir al solicitante a la concreta dirección URL en la que se encuentra publicada la misma. En este caso, según se desprende del Criterio de este Consejo CI/009/2015, de 12 de noviembre de 2015, hay que tener en cuenta que,

“En ningún caso será suficiente únicamente la remisión genérica al portal o a la sedes o página web correspondiente. Es necesario que se concrete la respuesta. Ésta podrá redirigirse a la información de publicidad activa



siempre que, tal información satisfaga totalmente la información solicitada pero deberá señalar expresamente el link que accede a la información y, dentro de este, los epígrafes, capítulos, datos e informaciones exactas que se refieran a lo solicitado, siendo requisito que la remisión sea precisa y concreta y lleve, de forma inequívoca, rápida y directa a la información sin necesidad de requisitos previos, ni de sucesivas búsquedas”.

Mientras que la segunda posibilidad de la que dispone la administración consiste en facilitar copia de la información solicitada de que se trate al solicitante de la misma.

En el caso que ahora nos ocupa, tanto en la Resolución de 18 de enero de 2017 como en las alegaciones remitidas a esta Institución, la administración autonómica ha trasladado al solicitante de información el concreto enlace URL dirigido a la página web en la que se encuentra publicada la información solicitada. Este Consejo de Transparencia y Buen Gobierno ha tenido ocasión de visitar la página de referencia a través del enlace indicado y ha comprobado que la información publicada se refiere, entre otros, a los siguientes aspectos: estado de la licitación, tipo de resolución, tipo Publicación, objeto del contrato, tipo de contrato, entidad adjudicadora, Código NUTS, procedimiento adjudicación, Valor estimado sin I.V.A, Presupuesto base licitación (sin impuestos), Presupuesto base licitación, Importe total, Duración del contrato, Nombre o razón social adjudicatario, Importe adjudicación (sin IVA) e Importe adjudicación (con IVA).

Procede, en definitiva, desestimar la reclamación en este punto concreto en tanto y cuanto la administración autonómica ha cumplido con lo previsto en el artículo 22 de la LTAIBG.

III. RESOLUCIÓN

En atención a los Antecedentes y Fundamentos Jurídicos descritos, procede **DESESTIMAR** la Reclamación presentada,.

De acuerdo con el artículo 23, número 1, de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, la Reclamación prevista en el artículo 24 de la misma tiene la consideración de sustitutiva de los recursos administrativos, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 112.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En consecuencia, contra la presente resolución, que pone fin a la vía administrativa, únicamente cabe, en caso de disconformidad, la interposición de recurso contencioso-administrativo ante los Juzgados Centrales de lo Contencioso-Administrativo de Madrid en plazo de dos meses a contar desde el



día siguiente al de su notificación, de conformidad con lo previsto en el artículo 9.1, c), de la Ley 29/1998, de 13 de julio, Reguladora de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

LA PRESIDENTA DEL
CONSEJO DE TRANSPARENCIA Y BUEN GOBIERNO
Fdo: Esther Arizmendi Gutiérrez

