

INFORMACIÓN RESERVADA ORDENADA INSTRUIR EN FECHA 2 DE SEPTIEMBRE SOBRE LA POSIBLE VULNERACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA DE PROTECCIÓN DE DATOS EN LA TRANSMISIÓN DE INFORMACIÓN DE PACIENTES DE NEUROFISIOLOGÍA A UN CENTRO CONCERTADO DESDE EL HOSPITAL VIRGEN DE LA LUZ DE CUENCA

1. INTRODUCCIÓN

El Servicio de Neurofisiología del Hospital Virgen de la Luz (HVL) está integrado dentro de los Servicios Centrales Hospitalarios y depende de la Dirección Médica.

El Servicio está compuesto desde el año 2010 por dos facultativos con plaza en propiedad. Uno de ellos viene trabajando de forma intermitente en los últimos meses por situaciones prolongadas de baja laboral. Ante esta situación el hospital contrató un especialista que cesó de forma voluntaria en mayo del 2014 quedando el servicio con un único facultativo.

Previamente ya existía una demora en la realización de estudios neurofisiológicos y por este motivo el HVL firmó en fecha 23 de abril de 2014 un Contrato Menor con el Hospital Recoletas Cuenca S.L.U. vinculado al Convenio Singular que el SESCAM ya tenía con el Grupo Hospitalario Recoletas S.L. para la realización de pruebas diagnósticas de electroencefalografía y electromiografía aunque no comenzaron a realizarse hasta el mes de julio.

La dirección del HVL comenzó además la búsqueda de personal suplente contratando a un neurofisiólogo que solo estuvo un mes – aproximadamente durante junio de 2014- al no cumplir las expectativas, no habiendo encontrado hasta el día 1 de septiembre otro especialista que en la actualidad sigue contratado.

Durante el verano el servicio se ha mantenido solo con un médico, la doctora García y en las vacaciones de ésta – que la dirección no quiso anular para no causar perjuicios a la doctora - sin ninguno.

Esta situación provocó un incremento aún mayor en la lista de espera para los estudios neurofisiológicos.

Durante el mes de julio se empezó a citar a los pacientes para la realización de las pruebas contratadas y en agosto saltó a la prensa que algunos pacientes se habían quejado al haber sido llamados directamente desde el centro concertado sin que el HVL les hubiera consultado antes sobre esta opción.



Además se recibieron en el HVL quejas telefónicas de pacientes que referían haber sido llamados desde un número de teléfono de Madrid para concertar una cita en Clínica Recoletas sin haber sido informados previamente por el hospital de esta situación.

2. ACTUACIONES

I. VISITA AL HOSPITAL VIRGEN DE LA LUZ EL 2 DE SEPTIEMBRE DE 2014.

1º. Entrevista con la Dirección.

Con el Director Gerente Don Francisco Javier Godoy del Olmo y el Subdirector Médico Don Juan Antonio Ballesta. Se realizó con ambos presentes en la entrevista. El Director Médico se encontraba de vacaciones hasta el día 8 de septiembre y el Jefe de Admisión hasta el 11 de septiembre.

Expone el doctor Godoy la situación del Servicio de Neurofisiología que en los años previos disponía de tres facultativos de los que solo dos tenían la plaza en propiedad y hubo que prescindir de uno en el 2010. Uno de los dos restantes lleva de baja más de un año y medio con incorporaciones de corta duración. Se sustituyó con otro médico que dejó la plaza en mayo de 2014 al trasladarse a otro hospital en Játiva. Desde entonces han intentado encontrar médicos sin éxito debido a los pocos facultativos especializados en esta disciplina. En la segunda mitad de julio contrataron a uno al que no renovaron al mes, porque su rendimiento y aptitudes les parecían bajos. Desde entonces siguen buscando y el día 1 de septiembre empezó a trabajar con ellos una doctora nueva.

Al haber este problema de falta de especialistas sumado a las vacaciones reglamentarias de la Dra. García -la neurofisióloga en activo-, que no quiso anular la dirección para no perjudicarlo, se generó una lista de espera importante por lo que se firmó un contrato para que la Clínica Recoletas, con la que tienen concertados otros procesos, se hiciera cargo de los procedimientos en lista de espera. Este contrato se hizo en mayo pero por el mismo problema de falta de especialistas que tenía la mencionada clínica no empezó a funcionar hasta julio.

En julio, la Clínica Recoletas empezó a llamar a los pacientes para ofrecerles adelantar su cita desconociendo los entrevistados por qué razón no se hizo desde el hospital como se hace con otros procedimientos.

Dicen no conocer por qué y quién pudo enviar los listados de pacientes para citar al ser periodo de vacaciones de las distintas personas encargadas en el Servicio de Admisión y al tener un protocolo establecido para las citas externas desde el HVL. Nos facilita el

doctor Godoy una hoja de muestra del contenido de los listados que ellos manejan con la información que incluyen. **Doc 1.**

Menciona el doctor Godoy que se enteró de que había habido quejas de los pacientes respecto a las llamadas de la Clínica Recoletas por la prensa a mitad de agosto poniendo los medios para que las citaciones se hicieran según protocolo desde entonces.

Manifiesta que la Dra. Ángeles García fue cesada de su cargo de Jefe de Sección desde el mes de julio de 2014 cuando se redujo el número de facultativos al no haber razón para mantener este cargo y que esto supone un punto de malestar en su relación y que la doctora participa activamente en las reuniones de la Plataforma en Defensa de la Sanidad Pública de manera habitual.

2º. Entrevista con personal del Servicio de Admisión.

D^a Estrella Arcas de Julián, Jefe de Grupo.

Nos informa que estuvo de vacaciones en el periodo en que se produjo presuntamente la derivación y que cuando volvió de vacaciones su jefe le había dejado un listado de pacientes para derivar de Neurofisiología y el protocolo a realizar en las citas. Nos aporta copia de estos documentos. **Doc. 2**

Explica que en otros casos de derivaciones habituales a la Clínica Recoletas el procedimiento es el mismo, el HVL dispone de una agenda que facilita el centro concertado para las citas. Desde el hospital se llama al paciente explicándole que si quiere adelantar la prueba o tratamiento se puede hacer en Recoletas, si acepta se le incluye en la agenda y se cancela de la lista de espera del hospital. Estas agendas se reenvían a Recoletas para su gestión y solo en caso de algún cambio de fecha el centro externo se pone en contacto con los pacientes.

En el caso de Neurofisiología en la actualidad disponen de esta agenda pero desconoce si la tenían desde el principio de las derivaciones al haber comenzado durante su periodo vacacional.

En ese periodo era su jefe el encargado de la gestión de las citas con lo que desconoce qué puede haber pasado. El Jefe de Sección de Admisión José Antonio García de la Fuente, estaba ausente por vacaciones de las que se reincorporará el día 11 de septiembre.

3º. Entrevista con personal del Servicio de Atención al Paciente.



Se entrevistó a Doña Mercedes Abarca administrativa encargada de la recepción de las reclamaciones, escaneo y codificación. Refiere que aunque está retrasada la realización de estas tareas al estar en verano con menos personal no le suena que haya habido ninguna reclamación sobre la LOPD en pacientes de Neurofisiología porque siempre se las lee para valorar su importancia y prioridad. Cuenta que suele haber quejas verbales y escritas por retrasos en las pruebas pero nada en este sentido. Nos facilita copia de una reclamación de fecha 6 de agosto sobre una inadecuada actuación de la Clínica Recoletas en la realización de estas pruebas. **Doc.3**

Doña Ana María del Olmo, administrativa encargada de la gestión de las reclamaciones, contestación y derivación a cada servicio, manifiesta que no sabe buscar por servicios el histórico de las reclamaciones que se solicitan por parte de estas inspectoras pero queda en preguntar en Servicios Centrales cómo funciona el programa y en actualizar el registro de las pendientes.

En relación a las posibles quejas pendientes que solicitamos los días 3 y 5 de septiembre doña María Rosa Calvo, Supervisora de Consultas Externas del HVL nos mandó copia de las reclamaciones registradas sobre el servicio de Neurofisiología durante el 2014 no constando ninguna sobre las llamadas realizadas para citaciones. **Doc.4**

4º. Entrevista con la Dra. Ángeles García FEA de Neurofisiología.

Informa de la situación del Servicio respecto a la falta de personal y al aumento de la lista de espera que se ha agravado durante el verano al quedarse ella sola y en sus vacaciones sin nadie. Desde el día 1 de septiembre se ha incorporado otra doctora.

Refiere que en las consultas se han producido quejas telefónicas en el verano respecto a llamadas recibidas por los pacientes pendientes de estudio desde un teléfono de Madrid para ser citados en Clínica Recoletas.

Le constaba una reclamación de un paciente respecto a que se le hizo en la Clínica Recoletas solo una de las tres pruebas neurofisiológicas prescritas al no disponer de todas. Aclara que estas pruebas deben realizarse de manera conjunta y que el paciente fue citado para hacerlas debiendo repetirse la realizada. **Doc. 3**

II. VISITA AL HOSPITAL VIRGEN DE LA LUZ EL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2014.

1º. Entrevista con la Dirección.

Director Médico Doctor Julio Vila Blanco y Jefe de Sección de Admisión Don José Antonio García de la Fuente. En la entrevista se encontraban presentes ambos y el subdirector médico que no estaba convocado pero que se presentó durante la misma.



Expone el doctor Vila que es conocedor de que se enviaron a primeros de julio listados de pacientes a la Clínica Recoletas, según él para que les enviaran las agendas para citar en función de lo solicitado. En esas fechas se encontraba de vacaciones – aproximadamente en la primera quincena de julio- y a su vuelta en julio, fue conocedor a través de la reclamación de un paciente de que se había comenzado a citar pacientes desde la Clínica Recoletas. Esta reclamación – de fecha 6 de agosto, **Doc. 3-** se refería a unas pruebas hechas de manera incompleta pero dice que le puso sobreaviso de que la clínica estaba citando a los pacientes por su cuenta contraviniendo los protocolos habituales del HVL que es el encargado de llamar al paciente.

Ante este hecho manifiesta que solicitó inmediatamente en el mes de julio a la Clínica Recoletas la devolución de los listados enviados por el hospital para proceder según el mecanismo habitual, lo que supone que el HVL se encarga de llamar a los pacientes y citar a los que acceden en una agenda que facilita el propio centro, enviando nuevamente a la Clínica Recoletas solo el listado de los pacientes que han aceptado ir.

Dice no saber quién envió esos listados en julio al estar de vacaciones y niega que se hayan enviado desde el HVL posteriormente listados de pacientes sin el consentimiento de los mismos para hacerse las pruebas.

Manifiesta que la información que mandan a la Clínica Recoletas incluye datos médicos de la petición de la prueba para que el neurofisiólogo encargado valore el tipo de prueba a realizar y la duración prevista de la misma y en función a estos datos Recoletas envía una agenda con los huecos disponibles para que el HVL cite a los pacientes. Nos facilita una copia de una hoja del contenido de esos listados. **Doc. 1.**

El doctor Vila nos explicó que el Servicio de Neurofisiología depende de Dirección Médica aunque al estar la Dra. García como Jefe de Servicio hasta julio no se ocupaba en profundidad del control de este departamento. Desde entonces y al revisar las listas de espera han comprobado que la inclusión en la lista de espera por parte del servicio de Neurofisiología era incorrecta, adscribiendo todos los procedimientos como Nuevos en el programa informático a pesar de que en muchos casos se trataba de revisiones programadas que debían hacerse en un plazo de tiempo. Esto provocaba un falso aumento de la lista de espera real y actualmente están poniendo los mecanismos para que las citas se realicen de manera adecuada, habiendo disminuido de manera importante la lista de espera solo con esta medida.

Nos cuenta que en la actualidad la Dra. García está de baja laboral recientemente y que existe un problema de base previo de la dirección con ella relacionado con su cese en la jefatura.

Don José Antonio García de la Fuente se encontraba también de vacaciones durante la primera quincena de julio. Confirma lo expuesto por el Dr. Vila en cuanto al procedimiento habitual de citaciones. Dice desconocer quién mandó el listado en julio a la Clínica Recoletas pero que recuerda estar en algún mail en copia en ese tiempo.



Queda en mandarnos los mails respecto a este asunto que envía el día 18 de septiembre. Incluye: a) un correo recibido el 13 de agosto enviado por María Soriano, administrativa de Clínica Recoletas, donde le informa que las citaciones las están haciendo desde Madrid y le envía un listado de las pruebas hechas durante el mes de julio y de los pacientes que han rechazado y por qué, b) un mail del día 4 de julio de Luz María Recuenco – secretaria de dirección- con las instrucciones del director gerente para Clínica Recoletas y c) un mail del día 22 de agosto de Olga Barrios de la Clínica Recoletas adjuntando la agenda de citas. **Doc. 5.**

Confirma que el listado de pacientes pendientes de citar EEG que le dejó a Estrella junto con el protocolo para las citas se realizó tras haber detectado la incidencia con Recoletas, no existiendo ningún protocolo por escrito antes. **Doc 2.**

Ante la pregunta de que por qué las llamadas se hicieron desde Madrid el Dr. Vila argumenta que posiblemente la central de Clínica Recoletas estuviera en Madrid y que fuera la razón de esas llamadas, restándole importancia.

III. VISITA A LA CLÍNICA RECOLETAS EL 17 DE SEPTIEMBRE DE 2014.

Entrevista con el director gerente.

Don Javier Montero.

Refiere que colaboran con el HVL para distintos procedimientos desde hace tiempo y que en abril de 2014 se firmó un contrato para realizar pruebas diagnósticas neurofisiológicas. **Doc. 6.**

Al no poder hacerse cargo del servicio concertado por no disponer de facultativos realiza a su vez otro contrato el 8 de julio de 2014 con el Centro de Estudios Neurológicos Varela de Seijas S.L. domiciliado en Madrid, refiriendo que el HVL era conocedor de este hecho. Desde esta empresa se desplazaba un neurofisiólogo a su centro durante los días necesarios para realizar las pruebas concertadas. **Doc. 7.**

Refiere que a primeros de julio recibieron por mail del HVL un listado en Excel de pacientes para citar. Este listado contenía información médica relacionada con la prueba a realizar para que el facultativo encargado valorara la cita según el tiempo de ejecución. Aporta mail de fecha 4 de julio de 2014 enviado por Luz María Recuenco- secretaria de la dirección del hospital- dirigido a Daniel Carrascosa, administrativo de Recoletas. Este mail sigue las instrucciones del doctor Godoy de otro mail de fecha 3 de julio de 2014 donde indica que se envíen los archivos a Recoletas para iniciar procedimiento de cita, y que envíe copia al Director Médico y al Jefe de Admisión. **Doc. 8.**



Tras recibir los listados los reenviaron a Varela de Seijas quienes se encargaban desde Madrid de citar a los pacientes. La agenda de citas generada se enviaba nuevamente a Clínica Recoletas con las fechas de las pruebas y los pacientes a los que no habían podido localizar o habían rechazado hacérselas allí y ellos las reenviaban al HVL.

Desconocía si el hospital había informado previamente a los pacientes de que iban a ser citados en Recoletas aunque le pareció extraño que una gran parte de los mismos rechazaran realizarse las pruebas por lo que sospechó que no habían sido avisados antes.

Refiere que en ningún momento desde el HVL se solicitó la devolución de esos listados para cambiar la forma de citación y de hecho durante los meses de julio y agosto siguieron recibiendo mails de las mismas características, con listados de pacientes para citar sin ninguna otra instrucción pero a finales de agosto les pidieron desde el HVL una agenda de Neurofisiología para citar ellos directamente. Esta información se facilitó en un mail de fecha 22 de agosto de 2014 de Olga Barrios de Recoletas al Jefe de Admisión. Adjuntaban una agenda para dar citas desde el día 26 de agosto. **Doc. 5c.**

Nos facilitan así mismo el día 23 de septiembre copia de dos correos del 25 de julio y 19 de agosto enviados por el Jefe de Admisión adjuntando nuevos listados de pacientes para pruebas **Doc. 9** y confirma tras hablar con su proveedor que Varela de Seijas estuvo llamando para citar pacientes desde el 21 de julio al 27 de agosto.

IV .LLAMADA TELEFÓNICA AL DR GODOY EL 18 DE SEPTIEMBRE

Ante la información aportada por el Director Gerente de Clínica Recoletas nos pusimos en contacto telefónico con el doctor Godoy quien confirma que efectivamente los listados a Recoletas se enviaron sin avisar a los pacientes previamente a primeros de julio pero que esto no vulnera en ninguna medida la LOPD.

Esta información no la facilitó el día de la entrevista en fecha 2 de septiembre cuando negó conocer quién y cuándo había remitido estos listados a Recoletas.

3. HECHOS PROBADOS

1º.El doctor Javier Godoy el día 3 de julio de 2014 envió un mail a la secretaria María Luz Recuenco encargándole que pasara los listados de pacientes en lista de espera de Neurofisiología para proceder a la citación a Recoletas y que pusiera en copia al Director Médico y al Jefe de Admisión. Esta secretaria a su vez lo reenvió a Recoletas y a las personas indicadas por el gerente el día 4 de julio.**Doc 8.**

2º.A través de este mail el Director Médico y el Jefe de Admisión fueron conocedores del envío de listados.**Doc. 5b**



3º. Los listados eran de pacientes en lista de espera de pruebas de Neurofisiología donde además de los datos de filiación y la fecha en que tenían la cita para la prueba en el HVL, figura un pequeño resumen clínico del médico peticionario justificando la solicitud. Estos listados se mandan en formato Excel sin encriptación. **Doc.5b**

4º. La Clínica Recoletas reenvió íntegramente estos listados a su empresa subcontratada, Varela de Seijas, ubicada en Madrid, que empieza a telefonar a los pacientes para darles cita.

5º. Los días 25 de julio y 19 de agosto el Jefe de Admisión envía dos correos a Clínica Recoletas con listados de nuevos pacientes para citar en las mismas condiciones que la primera vez. **Doc. 9**

6º. El Jefe de Admisión desde al menos el 13 de agosto era conocedor de que se estaban citando los pacientes desde Madrid por un correo recibido al respecto de Recoletas en esa fecha. **Doc. 5a**

7º. El día 22 de agosto la Clínica Recoletas facilita una agenda para citar estas pruebas a partir del 26 de agosto desde el HVL en un mail dirigido al Jefe de Admisión con copia al doctor Godoy. **Doc. 5c**

8º. No existe ningún mail en el que el HVL reclame a Recoletas la devolución de los listados y el fin de las citaciones que llevaban a cabo.

9º. No existen reclamaciones por escrito en el Servicio de Atención al Paciente sobre la posible vulneración de la Ley Orgánica de Protección de Datos en relación con estas llamadas.

4. CONCLUSIONES

1º. Todo el personal entrevistado de la dirección del HVL y el Jefe de Admisión eran conocedores del envío de listados de pacientes en lista de espera para pruebas neurofisiológicas a la Clínica Recoletas sin haber sido avisados previamente por el hospital.

2º. Estos archivos se enviaron por correo electrónico en Excel sin encriptar.

3º. La orden de hacerlo partió del director gerente el 3 de julio de 2014.

4º. Al menos en tres ocasiones desde el 4 de julio hasta el 19 de agosto se enviaron listados en las mismas condiciones.

5º. No hay constancia de que el HVL tomara alguna medida hasta el día 22 de agosto en que la Clínica Recoletas facilita una agenda para citar desde el hospital presuntamente





solicitada por el HVL. Estas fechas coinciden con lo manifestado por el doctor Godoy en la primera entrevista cuando dijo que a raíz de que saltara a la prensa tomó medidas para acabar con la situación.

6°. Al menos el Jefe de Admisión era conocedor de que los pacientes estaban siendo citados desde Madrid.

7°. Aunque en el contrato firmado entre Recoletas y Varela de Seijas, ésta primera estaría encargada de las citas a los pacientes fue la empresa subcontratada la que procedió a hacerlo. Desconocemos si esto supone una vulneración de la LOPD por parte de la Clínica Recoletas.

8°. Existe un problema de mala relación laboral entre la dirección y la persona encargada del servicio de Neurofisiología de forma continuada, la Dra. García, que puede haber influido en el curso de los acontecimientos.

En Guadalajara a 1 de octubre de 2014.

Fdo.

Rosalía Rojas Archidona
Médico Inspector de Guadalajara

Fdo.

Susana Romero Gismera
Médico Inspector de Guadalajara