



La consulta plantea si la comunicación a familiares o allegados de los datos de la asistencia sanitaria prestada y el centro al que ha sido trasladada una persona atendida por el servicio de atención de Urgencias y Emergencias de Canarias (a través de CECOES 112) es conforme a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de Carácter Personal (LOPD), y su Reglamento de desarrollo, aprobado por Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre (RDLOPD).

## I

En primer lugar, será preciso determinar si estamos ante un tratamiento de datos personales para después estudiar la cesión pretendida.

La primera cuestión ya ha sido analizada por esta Agencia en diversas ocasiones, como en informe de 17 de abril de 2006 en el que se exponía la normativa aplicable a los servicios prestados a través del teléfono 112, en los siguientes términos:

*“En primer lugar, conviene analizar si el contenido de las conversaciones telefónicas que se realizan a través del servicio de emergencias 112, y el posible tratamiento de las mismas, deben considerarse dentro del ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 15/1999.*

*Como regla básica, el artículo 2.1, párrafo primero de la Ley dispone que “la presente Ley Orgánica será de aplicación a los datos de carácter personal registrados en soporte físico que los haga susceptibles de tratamiento, y a toda modalidad de uso posterior de estos datos por los sectores público y privado”.*

*Debe en este sentido partirse de que el tratamiento de datos generado a partir de las llamadas telefónicas realizadas al número de Emergencias 112, tiene trascendencia y entra dentro del ámbito de aplicación de la Ley Orgánica 15/1999 desde el momento en que en las mismas deban o puedan recogerse*



*datos personales de personas que contactan con dicho servicio. Ello determina la plena aplicación de los preceptos de dicha norma en relación con el tratamiento de dichos datos de carácter personal, considerando a estos efectos lo establecido en el artículo 3 c) de la Ley Orgánica 15/1999, que define el tratamiento de datos como “operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias”. De ello resulta que el procesamiento y/o grabación de las conversaciones generadas a través de las llamadas realizadas al servicio de Emergencias 112, implica el sometimiento de datos personales a procesos de tratamiento de datos.*

*En lo que se refiere al tratamiento de datos de carácter personal de aquellas personas que llaman al teléfono de emergencias 112, el artículo 6.1 de la Ley Orgánica 15/1999 establece con carácter general el consentimiento del afectado para el tratamiento de sus datos. No obstante el apartado 2, exceptúa el mismo en supuestos en que el tratamiento de datos tenga por finalidad proteger un interés vital del interesado, aludiendo por tanto, al supuesto en que el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del afectado o de otra persona.*

## II

*Dicho lo anterior, debe señalarse que el tratamiento de este tipo de datos resulta conforme con lo dispuesto por la Ley Orgánica 15/1999, y ello con base en los siguientes motivos:*

*I.- La creación del servicio de urgencias a través del número 112 tiene su origen en la Decisión del Consejo de las Comunidades Europeas, de 29 de julio de 1991, debiendo recordarse que, conforme al artículo 189 del Tratado Constitutivo de la Comunidad Europea “la Decisión será obligatoria en todos sus elementos para todos sus destinatarios”.*

*II.- En este sentido, el servicio señalado viene expresamente reconocido en el artículo 25.4 de la Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, imponiendo a los operadores la obligación de encaminamiento de llamadas.*



*III.- Por su parte, la Directiva 2002/58/CE, del Parlamento y del Consejo, relativa al tratamiento de datos personales y a la protección de la intimidad en el sector de las telecomunicaciones establece, en su artículo 10 b) que “los Estados velarán por que existan procedimientos transparentes que determinen la forma en que el proveedor de una red pública de comunicaciones o de un servicio de comunicaciones electrónicas disponible al público podrá anular la supresión de la presentación de la identificación de la línea de origen y el rechazo temporal o la ausencia de consentimiento de un abonado o un usuario para el tratamiento de los datos de localización, de manera selectiva por línea, para las entidades reconocidas por un Estado miembro para atender llamadas de urgencia, incluidos los cuerpos de policía, los servicios de ambulancia y los cuerpos de bomberos, para que puedan responder a las llamadas”.*

*IV.- A su vez, el artículo 38.5 de la precitada Ley 32/2003, General de Telecomunicaciones, dispone que “Los usuarios finales no podrán ejercer los derechos reconocidos en los párrafos d) y f) del apartado 3 cuando se trate de llamadas efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia que se determinen reglamentariamente, en especial a través del número 112”. Añadiendo –in fine- que “Lo dispuesto en el párrafo a) del apartado 3 se entiende sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 12 de la Ley 34/2003, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico”.*

*De todo ello se desprende, de una parte, que la limitación de la presentación de la línea llamante, establecida para garantizar la intimidad del que efectúa dicha llamada, ha de ceder en todo caso cuando se trate de la utilización de un servicio de emergencias, dada la necesidad de que por los servicios públicos competentes pueda resolverse la urgencia generada por la propia llamada y, de otra parte, la posibilidad de proceder en estos supuestos al tratamiento de los datos de localización distintos a los datos de tráfico sin que dichos datos se hayan hecho anónimos y sin el previo consentimiento informado del afectado.*

*En este sentido, la normativa transcrita, al regular la existencia del servicio de emergencias 112, ha venido a considerar prevalente el derecho de salvaguardar la integridad de personas o bienes del afectado o de terceras personas e incluso el derecho a atender una necesidad vital del afectado o terceros (que, como ya indicamos, habilita el tratamiento de datos de carácter*



*personal sin el consentimiento del afectado, tanto en la Directiva como en la Ley Orgánica 15/1999), sobre el derecho a preservar esa intimidad”.*

En la actualidad, la normativa expuesta ha de ser completada por la **Ley 9/2014 de 9 de mayo de Telecomunicaciones**, que deroga la anterior Ley 32/2003 citada anteriormente. Su artículo 28.4 prevé entre las obligaciones de servicio público la de encaminar las llamadas a los servicios de emergencia sin derecho a contraprestación económica, respecto de las llamadas dirigidas al número telefónico 112 de atención a emergencias y a otros que se determinen mediante Real Decreto, que incluirá la puesta a disposición de las autoridades receptoras de dichas llamadas la información que mediante Real Decreto se determine relativa a la ubicación de su procedencia. Asimismo el art. 47.1.m) de la Ley 9/2014 prevé que los usuarios finales no puedan ejercer el derecho a impedir la identificación de su línea *“cuando se trate de llamadas de emergencia a través del número 112 o comunicaciones efectuadas a entidades que presten servicios de llamadas de urgencia que se determinen mediante real decreto”*. Y finalmente el art. 48.1.c) de la misma norma prevé la misma limitación respecto de los datos de localización distintos a los datos de tráfico.

Y debe ser igualmente completada con el **Real Decreto 903/1997, de 16 de junio que regula el acceso mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencia a través del número telefónico 112**, declarado vigente por la Disp. Trans.3 del Real Decreto núm. 424/2005, de 15 de abril en todo lo que no se oponga al mismo.

Dicho Real Decreto 903/1997 instituye el número telefónico 112, según su artículo 2, como aquel que *“podrá utilizarse por los ciudadanos para requerir, en casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios públicos competentes en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y, por la posible necesidad de coordinar los anteriores, de protección civil, cualquiera que sea la Administración pública de la que dependan”*.

Es decir, como un mecanismo para requerir la asistencia de los servicios de emergencias correspondientes, pero no determina que dicho servicio 112 sea competente para responder a las emergencias, sino que redireccionará la solicitud de actuación a los servicios que en cada caso sean competentes. El art. 2.2 establece: *“Para garantizar la respuesta y atención adecuadas de las llamadas que se produzcan y asegurar una actuación rápida, ordenada y eficaz*



*de los mencionados servicios, en el ámbito de las funciones y competencias que a cada uno le correspondan, las entidades prestatarias del servicio de atención de llamadas de urgencia 112 adoptarán las medidas necesarias en relación con los servicios de urgencia de su dependencia y establecerán los acuerdos o convenios de colaboración que sean precisos cuando tales servicios no sean de su titularidad”.*

Además, en lo que a la identificación de la línea llamante y a la protección de datos personales afecta, el artículo 3.3 preceptúa: *“Asimismo, dichos operadores facilitarán la identificación automática de la línea o zona geográfica desde donde se efectúen las llamadas al número telefónico 112, dentro de las posibilidades técnicas de la red y de acuerdo con la regulación que sobre las facilidades de presentación y limitación de la línea llamante se establezcan en la normativa nacional y comunitaria para salvaguardar la seguridad nacional, la defensa, la seguridad pública y la prevención, investigación y persecución de delitos, la seguridad de la vida humana o razones de interés público.*

*En todo caso, lo establecido en el párrafo anterior se entenderá sin perjuicio de las medidas que se adopten para garantizar el secreto de las comunicaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 18.3 de la Constitución, y la protección de los datos personales, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de Regulación del Tratamiento Automatizado de los Datos de Carácter Personal, y en sus normas de desarrollo y disposiciones complementarias”.*

Por su parte, el aún vigente **Real Decreto 424/2005, de 15 de abril por el que se aprueba el Reglamento de Servicios de Comunicaciones Electrónicas** prevé en el art. 68.2 el suministro gratuito por la Comisión del Mercado de las Telecomunicaciones a las entidades prestatarias de los servicios de llamadas de emergencia, incluyendo a los abonados que hubieran ejercido su derecho a no figurar en las guías. En este sentido, el apartado Decimocuarto.2 de la Orden CTE/711/2002, de 26 de marzo que establece las condiciones de prestación del servicio de consulta telefónica sobre números de abonado.

Finalmente por lo que atañe al ámbito estatal, la **Orden de 14 de octubre de 1999 sobre condiciones de suministro de información relevante para la prestación del servicio de atención de llamadas de**



**urgencia a través del número 112** establece en su artículo 1 la obligación de los operadores del servicio telefónico disponible al público y de redes que den soporte a dicho servicio de suministrar *“información de la dirección de la línea desde donde se produce la llamada, en el caso de que ésta se origine en una red fija, incluidas las líneas destinadas a la conexión de terminales de uso público, o de la situación de la celda, es decir, de la zona geográfica en la que se ha recogido la llamada, en el supuesto de que la llamada se origine en líneas de terminación de redes públicas de telefonía móvil”*, si bien en este segundo caso en función de la evolución técnica de estas redes. Los datos concretos que se facilitan aparecen precisados en el art. 2.

Y en el ámbito que nos ocupa es esencial el artículo 4 de la Orden estudiada, que bajo la rúbrica “Condiciones para la utilización de la información” dispone:

*“La cesión de datos personales referidos en el artículo 2 se entenderá amparada por la protección del interés vital del llamante, la seguridad pública y la protección del interesado o de los derechos y libertades de otras personas y quedará sometida a la legislación de protección de datos, Ley Orgánica 5/1992, de 29 de octubre, de regulación del tratamiento automatizado de datos de carácter personal y su normativa de desarrollo. Dicha cesión de datos será utilizada, de manera exclusiva, como soporte para una más efectiva prestación de los servicios de atención de llamadas de urgencia a través del número 112 y será responsabilidad de la entidad prestataria el adecuado uso de los mencionados datos.*

*Los datos sobre la ubicación geográfica de las estaciones bases de las redes públicas de telefonía móvil se utilizarán exclusivamente para la prestación del servicio de atención de llamadas de urgencia, no pudiéndose utilizar para otros fines ni cederse a terceros”.*

Además, en el ámbito de la consultante debemos mencionar el Decreto 62/1997 de 30 de abril del Gobierno Canario que regula la implantación del servicio de atención de urgencias y emergencias a través del teléfono único europeo de urgencias 112, cuyo artículo 2.1 reitera que *“Este servicio podrá utilizarse, en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Canarias, para requerir, en casos de urgente necesidad, la asistencia de los servicios competentes en materias de atención de emergencias y urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana y de protección civil, cualquiera que sea la Administración pública de la que*



*dependan*”, completado con la Orden de 11 de septiembre de 2000 que determina los números de Teléfono de Urgencia de Interés General dependientes de las Administraciones Públicas Canarias.

En definitiva, la prestación del servicio por la consultante a través del teléfono 112 supone un tratamiento de datos personales sometido a la LOPD y legislación complementaria, y en todo caso tiene por finalidad asegurar una “actuación rápida, ordenada y eficaz” de los servicios públicos competentes en materia de atención de urgencias sanitarias, de extinción de incendios y salvamento, de seguridad ciudadana, preservando en todo caso la integridad de personas del afectado o de terceras personas e incluso el derecho a atender una necesidad vital del afectado o terceros.

Además, en todo caso, de acuerdo con lo dispuesto por el artículo 4.1 de la Ley Orgánica, *“Los datos de carácter personal sólo se podrán recoger para su tratamiento, así como someterlos a dicho tratamiento, cuando sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades determinadas, explícitas y legítimas para las que se hayan obtenido”*. También debe recordarse que el artículo 4.2 de la Ley 15/1999 establece que *“los datos de carácter personal objeto de tratamiento no podrán usarse para finalidades incompatibles con aquellas para las que los datos hubieran sido recogidos”*. Esto implica que los datos tratados o cedidos únicamente podrán ser utilizados en las actividades que se efectúen para resolver la situación de emergencia que motivó la llamada, o la investigación policial para la que se hubieran solicitado los datos, no siendo posible la utilización de tales datos para ninguna otra finalidad. Por ello, una vez remediada la situación que motivó la llamada de emergencia y la investigación, quienes reciban los datos de los centros de gestión de llamadas de emergencia deberán proceder a su destrucción.

## II

Sentado lo anterior, procede estudiar si en el marco jurídico estudiado existe legitimación para la cesión de datos pretendida.

La cesión o comunicación de datos de carácter personal, definida en el artículo 3.i) LOPD como *“toda revelación de datos realizada a una persona distinta del interesado”*, aparece regulada en el art. 11 de la misma Ley Orgánica, que en principio exige el consentimiento del afectado si bien prevé



una serie de excepciones. Ahora bien, tratándose de datos sensibles o especialmente protegidos también deberá estarse a lo previsto en el art. 7 LOPD.

Ahora bien, el análisis jurídico de la cuestión ha de considerar asimismo lo dispuesto en la Directiva 1995/46/CE de 24 de octubre de 1995 relativa a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.

La Directiva define el tratamiento de datos personales en su artículo 3 b) como *“cualquier operación o conjunto de operaciones, efectuadas o no mediante procedimientos automatizados, y aplicadas a datos personales, como la recogida, registro, organización, conservación, elaboración o modificación, extracción, consulta, utilización, comunicación por transmisión, difusión o cualquier otra forma que facilite el acceso a los mismos, cotejo o interconexión, así como su bloqueo, supresión o destrucción”*.

En consecuencia, la cesión de los datos se encuentra recogida en el concepto general de tratamiento ofrecido por la Directiva y que, a su vez, reproduce el artículo 3 c) de la Ley Orgánica, que define como tratamiento las *“Operaciones y procedimientos técnicos de carácter automatizado o no, que permitan la recogida, grabación, conservación, elaboración, modificación, bloqueo y cancelación, así como las cesiones de datos que resulten de comunicaciones, consultas, interconexiones y transferencias”*

Los artículos 7 y 8 de la Directiva establecen, respectivamente, los supuestos legitimadores del tratamiento de datos de carácter personal, diferenciando entre los supuestos generales, en el primero de los preceptos, y los relacionados con los datos sensibles o especialmente protegidos en el segundo de ellos.

En el artículo 7 de la Directiva destacamos el apartado d), que dispone que *“Los Estados miembros dispondrán que el tratamiento de datos personales sólo pueda efectuarse si: (...) d) es necesario para proteger el interés vital del interesado”*.

Esta regla del interés vital consagrada en el artículo 7 d) de la Directiva aparece contenida, al menos parcialmente, en los artículos 7.6 párrafo segundo y 11.2 f) de la Ley Orgánica 15/1999.





Según el primero de los preceptos citados *“también podrán ser objeto de tratamiento los datos a que se refiere el párrafo anterior [los datos especialmente protegidos] cuando el tratamiento sea necesario para salvaguardar el interés vital del afectado o de otra persona, en el supuesto de que el afectado esté física o jurídicamente incapacitado para dar su consentimiento”*.

Añade el artículo 11.2 f) en su primer inciso que será posible la cesión sin contar con el consentimiento del interesado *“cuando la cesión de datos de carácter personal relativos a la salud sea necesaria para solucionar una urgencia que requiera acceder a un fichero”*.

Los citados preceptos deben, como se ha venido indicando, ser interpretados conforme con el derecho comunitario, dado que los mismos son transposición al derecho interno de la Directiva 95/46/CE. De este modo, los mismos deberán ser considerados como causas habilitantes del tratamiento y cesión de los datos fundados en la necesidad de proteger el interés vital del afectado, en este caso la persona atendida por los servicios de urgencias y emergencias.

Así, la Ley Orgánica establece una habilitación para el tratamiento sin consentimiento de los datos especialmente protegidos del interesado, basado en la necesaria asistencia al mismo en supuestos de urgencia, habilitando en el artículo 7.6 el acceso a los datos especialmente protegidos en los supuestos en los que el afectado no pueda prestar ese consentimiento y en el artículo 11.2 f) el acceso a la historia clínica del enfermo cuando la urgencia del supuesto así lo requiere.

En consecuencia, de lo dispuesto en los artículo 7.6 y 11.2 f) de la Ley Orgánica 15/1999 se desprende que siempre que exista una situación en que deba prevalecer el interés vital del afectado o exista una urgencia que exija conocer el contenido de su historia clínica, el tratamiento de sus datos de salud, y por ende de sus datos identificativos, se encontrará legitimado por la Ley, del mismo modo que lo habilita la Directiva 95/46/CE en su artículo 7 d).

En el supuesto de hecho planteado en la consulta se indica que se reciben llamadas de personas que afirman ser familiares o allegados de una persona atendida por los servicios del 112, para saber si una persona ha sido



efectivamente atendida y, en caso afirmativo, el hospital al que ha sido trasladado. Y en este sentido indica la consultante que *“cabría analizar si la presencia de este familiar pudiera ser crucial para la vida del paciente, dado que podría conocer de alguna patología importante de éste que fuese necesario trasladar al personal facultativo en el tratamiento a emplear – antecedentes (cardiopatía, diabetes, etc.), alergias (penicilina, etc.)... ”*. Es decir, la cesión de datos se efectuaría a una persona que realiza una llamada telefónica al 112 y que se identifica como familiar o allegado de otra persona atendida por los servicios de urgencias y emergencias. Si es el llamante el que identifica al atendido, indicando su nombre y apellidos, pudiera aportar información de interés vital de los atendidos, al facilitar el acceso a datos de salud referidos a aquéllos que pudieran resultar necesarios para prestarles una adecuada asistencia sanitaria. Por tanto, entre estos casos pudieran existir situaciones de urgencia vital, considerando que los familiares o allegados pueden suministrar, en un primer momento de atención médica urgente, información que pudiera resultar esencial para la debida atención en el centro hospitalario de destino, por lo que el supuesto de hecho quedaría incardinado en el interés vital del afectado en esta cesión de los datos.

Ahora bien, la cesión no implica la comunicación al llamante de cualquier dato de la persona atendida, y menos aún de la concreta asistencia sanitaria prestada. Entendemos que el interés vital quedaría suficientemente garantizado en la medida en que se informara al llamante si la persona ha sido efectivamente atendida por los servicios de urgencias o emergencias – sin indicar la atención médica prestada o la causa probable –, es decir, una respuesta afirmativa o negativa sobre el hecho de haber atendido a una persona concreta, así como el centro hospitalario al que ha sido trasladado; hospital ante el que el familiar o allegado podrán suministrar toda la información relativa a los antecedentes médicos que sea esencial para preservar el interés vital de la persona atendida, aportando datos de salud que pudieran ser imprescindibles para la atención sanitaria urgente y adecuada. Cualquier otra información podría ser excesiva para el cumplimiento de las finalidades previstas, en relación con el art. 4 LOPD antes citado.

En un sentido parecido, el informe de esta Agencia de 11 de noviembre de 2008 señaló con relación al interés vital que (el subrayado es nuestro) *“La aplicación del precepto a supuestos como el ahora planteado puede implicar una divulgación de los datos identificativos del afectado en supuestos en los que pudiera resultar necesario recabar la información necesaria para procurar*



*una adecuada asistencia a los pasajeros o tripulantes víctimas del accidente.  
(...)*

*La divulgación de los datos del pasaje y tripulación, además de permitir la identificación de las víctimas mortales y supervivientes, podrá facilitar a quienes realicen las actuaciones de salvamento, acceder de modo más rápido a los datos de salud que puedan resultar imprescindibles para llevar a cabo una adecuada atención sanitaria de las víctimas, dado que el acceso por el público en general a los datos de las víctimas, mortales o no, permitirá a aquellos familiares, allegados o profesionales de la medicina que tengan conocimiento de la existencia de determinados episodios del afectado que pudieran afectar a su curación, poner esas circunstancias en conocimiento de los servicios de emergencia para llevar a cabo una adecuada asistencia de los heridos*”.

En conclusión, los servicios de urgencias y emergencias podrán comunicar a las personas que llamen identificándose como familiares y allegados de otra que ha sido previamente atendida el dato de si ha sido efectivamente atendida o no, así como del centro hospitalario al que ha sido trasladado, en aplicación de los artículos 7.d) de la Directiva 1995/46/CE y art. 7.6 y 11.2.f) LOPD, concurriendo en estos supuestos la causa de interés vital del afectado. Cualquier otra información pudiera ser considerada excesiva en relación con el art. 4 LOPD.