

Conciliar confidencialitat i comunicació

Consell Tècnic Assessor de Comunicació i RSC de La Unió
Comitè Tècnic del Codi Tipus de La Unió
Josep M. Bosch, Assessor jurídic de La Unió

Setembre de 2012

Índex

Antecedents	3
Objectiu	3
Metodologia	3
Descripció de situacions i abordatge	4
Conclusions	11
Bibliografia	12

Antecedents

La Unió fa anys que treballa eficaçment per incorporar a les bones pràctiques dels seus associats una política de protecció de dades adequada a la complexitat dels nostres sectors. El Codi Tipus és un clar exemple d'experiència d'èxit.

Una nova línia d'activitat de La Unió en els darrers anys, ha estat l'assessorament en matèria de comunicació; les activitats en aquest camp han tingut una molt bona acollida i s'està treballant per incorporar el valor afegit de la comunicació corporativa a les organitzacions.

Objectiu

Les activitats pròpies del departaments de comunicació són diverses, i en molts casos requereixen la utilització de dades personals per al seu desenvolupament (dades de usuaris, dades de col·laboradors), aquest treball té com a objectiu aproximar les necessitats i el coneixement mutu, com a primer pas per establir mecanismes que permetin avançar en la conciliació d'aquestes situacions.

La idea central del treball va més enllà del concepte de *confidencialitat* tal com habitualment l'entendem. Cal desenvolupar aquelles claus que poden ajudar a analitzar les actuacions comunicatives des de la perspectiva de la protecció de dades de caràcter personal.

De manera fàcil i ràpida pretenem identificar les situacions i encaixar-les en el marc legal de tal forma que puguin ser compartides en l'àmbit de la comunicació sota una òptica molt àmplia a les entitats.

Metodologia

D'acord amb les preguntes sorgides en el sí del Consell Tècnic Assessor i de les reflexions fetes posteriorment, s'estableix un seguit de plantejaments i de dubtes genèrics que fan referència als diversos àmbits d'actuació sobre els quals els Departaments de comunicació tenen responsabilitat directa o poden estar vinculats.

A partir d'aquests dubtes, s'estableixen un seguit de recomanacions.

Descripció de situacions i abordatge

Descrivim possibles situacions en què les dades personals apareixen en el flux i els canals associats a les possibles estructures comunicatives de les organitzacions.

L'objectiu és que els professionals de la comunicació corporativa independentment de l'estructura organitzativa de la seva entitat tinguin una visió àmplia de com pot circular i com s'ha de respondre a determinades demandes d'informació.

Gabinet de Premsa:

Tipus d'informació o necessitats audiovisuals que pot tenir el periodista quan s'adreça al Gabinet de Premsa. Quina informació es pot facilitar per a què es faci pública sobre les persones tant si tenen una condició de persona pública com de persona privada.

DAVANT LES PETICIONS D'INFORMACIÓ

Recomanacions

A efectes de donar a conèixer informació o imatges, sobre un menor de 18 anys o una persona amb discapacitat cal comptar amb l'autorització dels pares o de qui n'exerceixi la tutela.

Mai podem comunicar cap dada personal sense el consentiment del seu titular

Persona pública: sempre consensuar amb interessat- representant-entorn. Intentar ser restrictius amb la informació sobre el malalt i també sobre el seu entorn.

L'entorn: si és persona **pública**, té professionals que assumeixen aquest rol (representants, caps de premsa, etc).

Abans del consens:

- a) podem admetre el fet de d'ingrés quan resulta evident
- b) no facilitarem cap dada del motiu i molt menys del diagnòstic

Mai podem comunicar el telèfon d'un pacient a premsa. Tot i que el pacient estigui d'acord s'ha de fer al revés.

Persona no pública en fet públic (exemple, víctima violència de gènere, accident de trànsit): màxim esforç en preservar la seva intimitat.

Si és persona **anònima** cal adreçar-se a ell directament; si no està en condicions, aquell familiar, identificat, que actuï amb el consens del malalt o propi grup familiar . Important identificar un "portaveu".

- a) Si la informació s'ha conegut a través de mitjans o altres fonts, el centre pot facilitar nota de premsa amb inicials i pronòstic

-Dades personals: NO es poden facilitar nom, cognoms, sexe, edat, origen i raça.

- b) Igualment hem de consensuar interessat –entorn altres opcions.

El centre ha de donar autorització per totes aquelles gravacions que faci un tercer dintre del seu recinte privat. Tant el centre com una altra entitat que gravin imatges han de demanar consentiment escrit a les persones que puguin aparèixer a les imatges.

Reforç dels circuits interns de comunicació sobre qui és el referent a l'hora de donar informació pública de l'entitat (contacte, telèfons i horaris).

NECESSITATS AUDIOVISUALS

-Gravació d'imatges de recurs a l'interior i a l'exterior del centre per utilització del propi centre o per als mitjans de comunicació.

-El centre ha de donar autoritzacions a altres entitats per tal que captin imatges i sempre s'ha de demanar consentiment escrit a les persones que hi puguin aparèixer.

-Es podrien exigir responsabilitats a un centre quan no ha tingut cura de les gravacions d'un tercer.

Adjuntem dos exemples de model d'autorització estàndard tant per mitjans com per professionals.

Els fets que transcorrin en un centre privat o públic però que siguin oberts tant de l'àmbit professional com més de caire festiu es poden considerar públics i poden ser gravats sense necessitat de demanar autorització expressa (jornades, actes professionals, celebracions d'empresa). Excepte quan entre el públic apareguin menors o persones fràgils (discapacitats, persones grans).

Divulgació científica:

Ningú pot accedir a informació per la qual no disposi d'un perfil d'accés adequat per a la seva activitat dins de l'organització

Al Departament de Comunicació se'l pot demanar que manegui informació tant escrita com audiovisual de caire científic per fer difusió tant interna com externa (pòsters, publicacions, etc...)

Des del Departament de Comunicació es pot treballar material científic per tal de donar a conèixer a l'opinió pública determinada informació a través de comunicats, notes de premsa ...

La centraleta MAI facilita cap informació ja que no pot garantir la identitat de l'interlocutor.

En ambdós supòsits, s'ha de protegir la informació referent a les dades personals i s'ha d'identificar correctament les fonts o l'autoria de la informació.

A l'hora de treballar amb determinat material no està de més demanar els consentiments als professionals que hagin facilitat la informació per tal que sigui treballada des del punt de vista de la comunicació.

L'objectiu principal és evitar la identificació d'un o d'uns pacients per les pròpies imatges o per la naturalesa de la informació. Tot maneig d'informació científica o de docència ha de tenir com a denominador comú la no identificació de les persones a menys que es compti amb el consentiment informat.

MAI usar dades identificables per finalitats científiques, estadístiques o de docència.

Recomanacions

- a) **Història Clínica:** només podem accedir a aquestes dades per fer recerca i docència si disposem del consentiment; sinó, les dades ens hauran de ser facilitades de manera anònima.
- b) **IMATGES:** una simple tira sobre els ulls no és un procediment efectiu d'anonimitzar.

CASOS SINGULARS: si el cas objecte de publicació és tant singular que serà fàcilment identificable per l'afectat cal necessàriament consentiment

Comunicació interna:

- Gestió de la confidencialitat **del diagnòstic d'un treballador** quan es tractat al centre on treballa o d'un familiar.
- Gestió de les **bases de dades de treballadors**
- Propietat mail nominal de la feina.

Recomanacions:

- Les dades clíniques d'un company/col·laborador són tant confidencials com les de qualsevol altre pacient i per aquest s'ha de donar el mateix tractament.
- Bases de dades: tenen una finalitat gestionar la relació laboral; per qualsevol altre ús, cal el seu consentiment
- L'empresa ha d'advertir, primer, que el mail és una eina facilitada al treballador per la seva feina. Fet això, podrà en el futur revisar-ne l'ús (amb garanties, com per exemple la presència del comitè d'empresa en la revisió)

Web pública

-Gestió del perfil professional dels treballadors. Aparició de la imatge i de certa part del currículum a la web i dades de contacte.

-És recomanable que l'entitat demani autorització al treballador per mostrar la seva imatge i un breu fragment de la seva trajectòria acadèmica i professional a la web pública.

Cal recordar que d'acord amb la normativa legal, els professionals assistencials estan obligats a identificar-se front l'usuari al que atenen (nom complet i especialitat). S'adjunten models d'autorització de petició d'informació als treballadors quan aquesta s'ha de fer servir en un directori públic.

Xarxes socials

Creació de grups privats versus protecció de les opinions individuals

-En el cas que l'entitat posi en marxa un grup privat de treball de discussió i es produeixi una "fuga" d'informació fins a quin punt l'organització és responsable? Quines conseqüències legals hi hauria?

-S'ha d'informar els col·laboradors que són responsables de les seves opinions?

Recomanacions:

- S'han d'establir polítiques de seguiment i control que indiqui quins són els continguts escrits i audiovisuals adients i quins no s'admeten. D'aquesta manera, els continguts que siguin ofensius o intolerants poden ser eliminats del suport.
- Les mesures de seguretat li correspon establir-les a l'organització; ha de prendre mesures perquè els participants les apliquin, i ha de respondre davant les agències de control.
- Per tant, si hi ha alguna persona que ha incomplert les mesures de seguretat, la organització li podrà reclamar tot allò que li hagin exigit (multes i/o indemnitzacions)
- Òbviament s'ha d'informar prèviament de la responsabilitat de les opinions,
- S'ha de protocolitzar l'ús que es fa per part del centre de les imatges penjades (és a dir, establir polítiques de privacitat). L'entitat pot censurar certs continguts que no resultin conformes amb les seves polítiques.



Promoure
polítiques de
privacitat
transparentes

Centraleta

La centraleta no pot facilitar informació assistencial. Es pot proporcionar informació sobre si una persona es troba o no ingressada en el centre, excepte que ho hagi prohibit expressament.

MAI es pot donar altra tipus d'informació relativa al pacient: ni tipus de consulta efectuada, ni diagnòstic, ni número d'habitació, ni previsió de durada de l'ingrés, ...

Atenció al client

-Gestió de les queixes quan la presenta via oral o escrita una persona que no és l'usuari perquè està disconforme amb el tractament mèdic o personal rebut per part del malalt.

-Drets d'accés de rectificació i cancel·lació de dades per part dels usuaris

-Únicament es podrà informar el tercer si aquest actua deguda i justificadament acreditat per l'usuari.

Recomanacions:

- Adreçar la resposta al familiar o persona amb vincle. De fet, no deixa de ser una cessió de dades per la qual no disposem de consentiment.
- La normativa sectorial reconeix la capacitat d'actuar en nom de l'usuari als efectes del dret a ser informat a aquelles persones vinculades per raó familiar o de fet. Poden fer la queixa, i s'ha d'atendre, però insistim s'ha de respondre a l'usuari per correu postal al domicili que ens consti en les dades de filiació de l'usuari.

Admissions generals i d'urgències

-Gestió de la informació sobre tractaments, resultats, citacions al propi usuari, recollida de resultats

-En el cas que l'usuari presenti algun tipus d'impediment físic o psíquic com s'ha de gestionar aquesta informació?

Recomanacions:

- Lliurament de documentació a l'interessat o a un tercer (sigui qui sigui) amb autorització escrita i signada (com l'autorització necessària per anar a recollir un sobre o paquet a Correus)
- S'intentarà identificar a un familiar/s de referència en la HC.
- Si no és competent, ja sigui perquè és menor d'edat o té modificada judicialment la seva capacitat actuarà el representant legal (pare o tutor).
- S'informarà a l'usuari en la mesura que la seva capacitat ho permeti. Si no és competent, però no té reconeguda la seva limitació, es farà un esforç per identificar al familiar de referència en la HC.
- En aquests casos , el facultatiu que l'atengui, només donarà informació a persones diferents de l'interessat deixant-ne constància a la HC, d'acord amb el seu criteri professional.

Malgrat la queixa provingui d'un tercer, si l'usuari és competent i capaç (és a dir, no és menor ni incapacitat) la resposta s'ha d'adreçar a l'usuari.

Marketing

-Gestió de les dades personals des del propi centre.

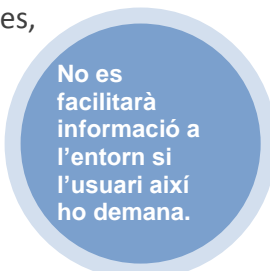
-Gestió de les dades personals quan el centre realitza algun tipus de col·laboració amb una altra entitat

Recomanacions

- La gestió de bases de dades (fitxers) del centre sempre ha d'estar sotmès a la normativa de protecció de dades i d'acord amb el que preveu el Document de Seguretat del Centre.
- Si la gestió la fa total o parcialment un tercer, necessàriament hem de disposar d'un contracte que reguli aquesta actuació (contracte d'Encarregat de Tractament)

Conclusions

- Mai podem comunicar cap dada personal sense el consentiment del seu titular
- Mai podem comunicar el telèfon d'un pacient a premsa. Tot i que hi estigui d'acord, s'ha de facilitar el contacte del periodista al pacient.
- La gravació d'imatges dins del centre ha de comptar amb l'autorització del centre i si s'escau de les persones que hi puguin aparèixer.
- Mai usar dades identificables per finalitats científiques, estadístiques o de docència
- Ningú pot accedir a informació per a la qual no disposi d'un perfil d'accés adequat per a la seva activitat dins de l'organització.
- La centraleta mai facilita cap informació ja que no pot garantir la identitat de l'interlocutor.
- La resposta sobre una queixa s'ha d'adreçar a l'afectat sobre la qual s'ha produït la queixa.
- **Només es facilitarà informació a l'entorn si l'usuari així ho consenteix.**
- Les dades només poden ser utilitzades amb la finalitat per la qual han estat recollides
- S'ha de recordar als usuaris que tenen la possibilitat de limitar la informació al seu centre. Per exemple, han de poder expressar lliurement qui volen o qui no volen que els visitin quan estan ingressats.



No es
facilitarà
informació a
l'entorn si
l'usuari així
ho demana.

Bibliografia

- Codi Tipus de La Unió, edició gener 2012
- Las normas jurídicas de los periodistas. Derecho español de la información. Lluís de Carreras Serra
- Codi Deontològic Col·legi de Periodistes de Catalunya
- Codi Deontològic de DIRCOM