

**2011**

Albert Roca Mustieles  
Andrea Rocas Villanueva  
Laura Rubiralta Aguado

**[LA LLEI DE PROTECCIÓ DE  
DADES A LA CLÍNICA  
VETERINÀRIA]**

## Índex:

Introducció.....	3
Una mica d'història.....	4
Guia ràpida per actuar de forma legal.....	6
Fitxers automatitzats .....	12
Fitxers no automatitzats.....	13
Document de seguretat.....	15
Els clients, quins drets tenim? .....	16
Enquestes .....	19
Enquesta realitzada a gent amb mascotes.....	19
Enquesta realitzada a gent sense mascotes.....	20
Enquesta per a clíniques veterinàries .....	20
Anàlisi de les dades obtingudes .....	22
Conclusions.....	34
Bibliografia.....	36
Annexes .....	37

## INTRODUCCIÓ:

Vam escollir aquest tema perquè no teníem del tot clar quins eren els nostres drets i les nostres obligacions respecte a aquesta llei. Com a futurs veterinaris, creiem que és important conèixer amb quin tipus de dades tractarem i com manipular-les.

Quan vam començar a fer el treball, sabíem que era un tema que amb el temps ha anat cobrant una major importància en la societat, ja que amb els avenços tecnològics les dades són cada vegada més accessibles. Les dades que es faciliten en les clíniques veterinàries són el nom, cognoms, DNI, adreça, telèfon... Creiem que, avui en dia, aquestes dades són requerides en múltiples moments de la nostra vida quotidiana. Tot i que no és informació tan transcendental com podria ser el número del compte corrent, no podem oblidar que estem facilitant dades personals, i hem de ser conscients que se'n pot fer un mal ús.

Segons la nostra experiència, tant com a propietaris com quan anem a fer pràctiques en clíniques veterinàries, en la majoria dels casos no se'ns ha informat ni se'ns ha demanat que signéssim cap tipus de consentiment. Coneixent l'existència d'aquesta llei, per què no ens hem decidit a preguntar a l'empresa quin seria el tractament que faria de les nostres dades?

Per això, en aquest treball, volem estudiar quines són les lleis que regulen aquest tema i les obligacions que tindrem com a futurs treballadors en una professió en que es manipulen dades personals.

## UNA MICA D'HISTÒRIA

Quan ens endinsem en el món laboral de la veterinària, hem de tenir en compte un gran nombre d'aspectes. Un d'important és aprendre quin ha de ser el tractament que reben les dades dels nostres pacients i dels seus propietaris. Hem de saber obtenir aquestes dades correctament, emmagatzemar-les de forma adequada, fer-ne un bon ús i, fins i tot, saber com eliminar-les.

Per poder realitzar correctament tots aquests passos en funció al tractament de les dades dels pacients, es tenen en compte els drets fonamentals de les persones i la política de protecció de dades. Aquests dos conceptes estan regulats per un conjunt de lleis, drets,... que cal conèixer.

Primer de tot, cal saber que totes les persones som els propietaris de la informació que fa referència a les nostres dades, per tant, tenim el dret de conèixer què es fa amb elles. Aquest dret queda reflectit en el marc legal:

- L'any 1978 es crea a Espanya la Constitució espanyola (de 1978). És en aquest moment quan es crea un marc legal regulador dels drets personals. En ella s'estableix la protecció de la intimitat de la persona com *un dret fonamental, recolzat en la dignitat de la persona i en els drets inviolables que li són inherents a aquesta, contingut propi de la seva realitat ontològica*. En concret, és a l'article 18 on s'hi fa referència.
- L'any 2006 es crea l'Estatut d'Autonomia a Catalunya, document que substitueix l'Estatut de Sau del 1979. És a l'article 31 on es fa referència a la protecció de la documentació personal. En ell, es diu que *totes les persones tenen dret a la protecció de les dades personals contingudes en els fitxers que són competència de la Generalitat i tenen dret a accedir-hi, examinar-les i obtenir-ne la correcció. Una autoritat independent, designada pel Parlament, ha de vetllar perquè aquests drets siguin respectats, en els termes que estableixen les lleis*.

Així, el dret de la intimitat de les persones queda definit tant al territori espanyol com a Catalunya.

El pas del temps i l'evolució de la societat, promou un desenvolupament molt important dels mitjans de comunicació i de les noves tecnologies. Tot i els clars avantatges que això comporta a qualsevol nivell, també té inconvenients. Un d'ells, és un creixent perill de la protecció de les dades personals, ja que en facilita l'accés a terceres persones. Sorprenentment, això ja es preveia a la Constitució Espanyola del 1978 en la que deia que *“La llei limitarà l'ús de la informàtica per garantir l'honor i la intimitat personal i familiar dels ciutadans i el ple exercici dels seus drets”*. Tot i que això va ser un bon principi, amb el temps es va veure que aquesta menció a nivell de la Constitució, no era suficient per a una bona protecció del dret fonamental.

Així, va sorgir la Llei Orgànica 5/1992 (LORPD) que regulava el tractament automatitzat de les dades de caràcter personal. Finalment el 13 de desembre de l'any 1999 es va redactar la encara vigent Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal 15/1999 (LOPD) que no només feia referència al tractament automatitzat, sinó, també al no automatitzat aprovada pel REIAL DECRET 1720/2007.

## GUIA RÀPIDA PER ACTUAR DE FORMA LEGAL

A la clínica veterinària, emmagatzemem gran quantitat de dades referents tant als nostres pacients com als seus propietaris. El lloc on s'emmagatzemen totes aquestes dades es coneix legislativament com a "fitxer de dades personals". Un fitxer de dades personals es defineix com "un conjunt organitzat de dades, ja sigui automatitzat o en suport de paper, que identifiquen o que permeten identificar una persona. Per exemple, el nom, els cognoms, el NIF, la direcció... serien dades de caràcter personal. Aquests fitxers poden ser automatitzats, mitjançant tècniques informàtiques, o bé fitxers no automatitzats, físics, en paper.

Sigui quin sigui el sistema d'emmagatzematge de dades que utilitzem en la nostra clínica, el primer que haurem de fer és assignar un responsable d'aquest fitxer d'entre els treballadors de la clínica. Aquest responsable s'encarregarà de decidir sobre la finalitat, el contingut i l'ús del tractament de les dades personals que conté el fitxer. Com a tal, el responsable té unes obligacions assignades:

Primer de tot, haurà de inscriure el/s fitxer/s de dades personals als registres de protecció de dades abans d'iniciar cap tipus de tractament d'aquestes dades. En un mes aproximadament el responsable haurà de rebre resposta i, un cop obtinguda la inscripció ja podrà començar a treballar sobre ell.

A qui s'haurà de dirigir el responsable per aconseguir la inscripció?

- Si el responsable es troba dins l'àmbit d'actuació de l'Agència de Protecció de Dades de Catalunya (APDCAT), s'haurà de dirigir al Registre de Protecció de Dades de Catalunya, tal i com s'estableix a l'article 156 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC). En aquest article 156 el que es diu és que correspon a la Generalitat la competència executiva en matèria de protecció de dades de caràcter personal, respectant les garanties dels drets fonamentals en aquesta matèria.
- En canvi, si el responsable del fitxer es troba dins l'àmbit d'actuació de l'Agència Espanyola de protecció de Dades (AEPD), s'haurà de posar en contacte amb el Registre General de Protecció de Dades.

De mateixa manera, en cas de que es realitzessin canvis en aquest fitxer, o bé calgués suprimir-lo, de nou el responsable hauria de posar-se en contacte amb el registre, per a modificar-lo, o bé per a suprimir-lo.

La informació que el responsable haurà de notificar en la sol·licitud d'inscripció és:

- Identificació del responsable del fitxer
- Identificació del fitxer
- Finalitat del fitxer
- Usos previstos del fitxer
- Sistema de tractament utilitzat
- Col·lectiu de persones sobre les que s'obtenen les dades
- Categories de dades
- Servei o unitat d'accés
- Indicació del nivell de mesures de seguretat bàsic, mitjà o alt exigible

El responsable, també, ha d'informar a les persones titulars de les dades personals que es tracten, és a dir, als clients. Com hem dit, les persones tenim el dret de conèixer que es fa amb les nostres dades (article 18 de la Constitució Espanyola i a l'article 31 de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya). En concret el responsable haurà d'informar als clients, sobre els següents aspectes (article 5 de la LOPD):

- De l'existència d'un fitxer o tractament de dades de caràcter personal.
- La finalitat amb la que es recullen les dades.
- Els destinataris de la informació.
- La identitat i la direcció de la persona responsable del tractament.
- Informar sobre la possibilitat que té el client d'exercir els drets d'accés, rectificació, cancel·lació i oposició.
- Si és obligatori o no respondre a les preguntes que es demanen.
- Les conseqüències de proporcionar aquestes dades i les conseqüències de no proporcionar-les.

No sempre és el client directe el que ens proporcionarà les dades. En aquest cas el responsable haurà d'assegurar-se d'informar al client en un termini de tres mesos. Finalment també s'haurà de posar en contacte el responsable amb el client en cas de canvi de finalitat del tractament, comunicació o cessió de les dades personals a una tercera persona.

El responsable ha de complir amb el principi de qualitat de les dades, aquest principi el que ens diu és:

- Que es recullen només les dades necessàries.
- No utilitzar les dades per a finalitats diferents de per les que es recullen.
- Assegurar-se de que les dades són exactes i actuals.
- Cancel·lar les dades inexactes o incompletes i substituir-les per les rectificades o complertes.
- Emmagatzemar les dades de manera que permetin l'exercici del dret d'accés.
- No recollir dades per mitjans fraudulents, deslleials o il·lícits.
- Cancel·lar les dades quan hagin deixat de ser necessàries.

El responsable ha d'obtenir el consentiment de la persona afectada, i haurà de ser capaç de provar que el disposa. En principi, les dades més freqüentment requerides a la clínica veterinària són: Nom, cognoms, DNI, adreça postal, adreça electrònica, número de telèfon. Aquestes dades no són considerades ni com a dades sensibles, ni com a especialment protegides i, menys en alguns casos específics d'administracions públiques, ens cal el consentiment inequívoc del client. Alhora, hem de recordar que el client disposa d'un període de 30 dies per a oposar-se al tractament de les seves dades.

- Si el client és d'edat superior a 14 anys, a no ser que la llei digui el contrari, per ell mateix pot consentir que tractem les seves dades
- En canvi, si ens trobem en la situació que el client és menor de 14 anys, només podrem demanar nom, cognoms, i l'adreça dels pares i tutors als que llavors haurérem de demanar el consentiment.

En la sol·licitud de consentiment haurérem de manifestar quina és la finalitat per a la que es demanen les dades de forma entenedora i en cas de que aquestes dades siguin cedides a altres persones (a altres treballadors de la clínica) hauríem d'indicar amb quina finalitat hi tindran accés, ja que sinó el consentiment seria nul. Només en alguns casos molt concrets no necessitarem el consentiment, tot i que no és el que trobarem en el dia a dia del nostre treball:



- Si les dades es troben en fonts accessibles al públic i el seu tractament és necessari per satisfer el interès del responsable del fitxer, sempre i quant no es vulnerin els drets i les llibertats fonamentals de la persona.

El responsable ha d'atendre i respondre a les peticions que el clients manifesten que fan referència als Drets ARCO de les seves dades:

- Dret d'accés
- Dret de rectificació
- Dret de cancel·lació
- Dret d'oposició

Tant el responsable del fitxer com les persones que intervenen en qualsevol fase del tractament de les dades estan obligats a complir amb el deure de secret, mantenint el secret professional fins i tot després de finalitzar, en el cas de la clínica, la relació amb el propietari en concret. Per aquesta raó els treballadors han de firmar una clàusula de confidencialitat.

El responsable del fitxer ha de controlar i autoritzar la comunicació i cessió de dades, això implica revelar les dades personals a terceres persones de manera segura i d'acord amb la llei. En el cas que es cedeixin dades personals que no tenen la consideració de sensibles o especialment protegides cal el consentiment inequívoc del titular d'aquestes dades per dur a terme la cessió. No caldrà aquest consentiment quan:

- La cessió esta autoritzada en una llei.
- La cessió té lloc entre administracions públiques en algun dels casos següents:
  - L'objecte de la cessió és el tractament de les dades amb finalitats històriques, estadístiques o científiques.
  - Les dades personals han estat recollides o elaborades per una administració pública amb destinació a una altra administració pública.
  - La comunicació es porta a terme per a l'exercici de competències idèntiques o que es refereixin a les mateixes matèries

- Les dades es recullen de fonts accessibles al públic i el responsable del fitxer o el tercer a qui es comuniquen les dades tingui un interès legítim per tractar-les o saber-les, sempre que no es vulnerin els drets i les llibertats fonamentals de la persona. Les administracions públiques només poden comunicar dades recollides de fonts accessibles al públic a responsables de fitxers de titularitat privada quan ho autoritzi una llei.
- La cessió respongui a la lliure i legítima acceptació d'una relació jurídica que comporti la comunicació de les dades (que comporti la connexió del tractament amb fitxers de tercers). La comunicació només és legítima si es limita a la finalitat que la justifica.
- La comunicació s'adreça al Defensor del Poble o al Síndic de Greuges, al Ministeri Fiscal, als jutges i tribunals o al Tribunal de Comptes o la Sindicatura de Comptes, sempre que la comunicació es porti a terme en l'àmbit de les funcions que la llei expressament els atribueix.
- Les dades personals són recollides i tractades per la policia per prevenir un perill real, per garantir la seguretat pública o per reprimir infraccions penals.

Si el que es vol és cedir dades personals que tenen la consideració de sensibles o especialment protegides:

1) Si fan referència a l'origen racial o ètnic, la salut i la vida sexual cal el consentiment exprés. No cal consentiment quan:

- Per raons d'interès general així ho disposi una llei.
- El tractament sigui necessari:
  - Per fer la prevenció o el diagnòstic mèdics, la prestació d'assistència sanitària o de tractaments mèdics o la gestió de serveis sanitaris, sempre que el faci un professional sanitari subjecte al secret professional o una altra persona subjecta a una obligació equivalent de secret.
  - Per salvaguardar l'interès vital de la persona afectada o d'una altra persona, en el cas que la persona afectada estigui físicament o jurídicament incapacitada per donar el consentiment.

- Les dades personals són recollides i tractades per la policia i exclusivament en els casos en què sigui absolutament necessari per a les finalitats d'una investigació concreta.
- Respecte de les dades de salut, a més: per solucionar una urgència que requereixi accedir a un fitxer o per fer estudis epidemiològics.

2) Si fan revelen la ideologia, l'afiliació sindical, la religió i les creences cal el consentiment exprés i per escrit. No cal el consentiment quan:

- Les dades personals són recollides i tractades per la policia i exclusivament en els casos en què sigui absolutament necessari per a les finalitats d'una investigació concreta

A més del consentiment s'ha d'acreditar que la comunicació de les dades és per acomplir finalitats directament relacionades amb les funcions legítimes de qui les cedeix i de qui les rep. Aquest interès legítim del responsable o del cessionari no pot vulnerar l'interès o els drets i les llibertats fonamentals de la persona.

Finalment, haurà d'adoptar mesures de seguretat, ja que serà un dels principals mecanismes amb el que podrem protegir la informació personal dels nostres clients, indiferentment de si s'emmagatzema de forma automatitzada, o en paper. Així haurà d'aplicar les mesures tècniques i organitzatives necessàries per a evitar l'alteració, la pèrdua, el tractament no autoritzat i l'accés no autoritzat a aquestes. Tot i que la obligació legal d'adoptar les mesures recau principalment en el responsable, els altres treballadors que també manipularan les dades, hauran de fer-ho respectant les mesures de seguretat.

Aquestes mesures es troben regulades a nivell del títol VII del REIAL DECRET 1720/2007, on es classifiquen en tres nivells segons el tipus de dades que contenen, recordant que són nivells acumulatius, de manera que si el nostre fitxer requerís un nivell de seguretat alt, hauria de complir també les mesures de nivell mitjà i de nivell bàsic :

- Nivell de seguretat Bàsic
- Nivell de seguretat Mitjà
- Nivell de seguretat Alt

En la clínica veterinària, pel tipus de dades amb les que tractem, hem d'establir les mesures de seguretat requerides per qualsevol fitxer o tractament de dades personals, és a dir, un nivell de seguretat bàsic. A continuació, enumerem quines són aquestes mesures tant pels fitxers automatitzats com pels fitxers no automatitzats:

### **Fitxers Automatitzats:**

- *Funcions i obligacions del personal:* en el document de seguretat haurem de definir quines són les funcions i les obligacions de les persones que poden accedir a les dades de caràcter personal, definint també quines són les autoritzacions i funcions de control que el responsable de control haurà delegat sobre aquestes persones. Per a que tot això funcioni de forma correcta, el diàleg del responsable amb el personal es fa imprescindible, a fi de poder transmetre quines són les normes de seguretat que els últims hauran d'aplicar a l'hora de treballar i quines serien les possibles conseqüències del no compliment d'aquestes.
- *Registre d'incidències:* Qualsevol incidència que aparegui referent a les dades de caràcter personal haurà de ser notificada i gestionada. Haurem d'indicar:
  - Quin tipus d'incidència s'ha produït
  - Quan s'ha produït
  - La persona que ens ha fet la notificació
  - A qui se li ha comunicat la incidència
  - Els efectes que deriven d'aquesta incidència
  - Les mesures correctores que hem aplicat
- *Control de l'accés al fitxer:* El personal treballador d'una clínica moltes vegades necessita informació continguda en els fitxers, de manera que necessita poder accedir-hi, però únicament als recursos que li siguin necessari per a poder realitzar de forma correcta les seves funcions. Així, el responsable o el personal autoritzat segons el document de seguretat, haurà d'assegurar-se d'anar actualitzant (concedint, alterant o anul·lant) els accessos autoritzats al fitxer per a cada treballador de la clínica. Alhora també haurà d'establir les mesures

necessàries per a que aquests treballadors no puguin accedir a dades que no els són necessàries per a la seva feina.

- Gestió de suports i documents: Tot allò (suports i documents) que contingui dades de caràcter personal ha de poder ser identificable com a tal, a no ser que, degut al format físic en el que ho emmagatzemem, ens ho impossibiliti (en aquest cas, això haurà de quedar reflectit en el document de seguretat).

Si per alguna raó, informació continguda en el fitxer ha de ser, per exemple, enviada per correu electrònic fora del que seria el control del seu responsable, aquest enviament ha de ser autoritzat pel responsable, o bé ha d'aparèixer autoritzat en el document de seguretat. En aquests casos s'ha de fer el necessari per evitar que la informació es perdi, o que hi pugui accedir gent no autoritzada.

Finalment, quan algunes dades de caràcter personal hagin de ser eliminades, caldrà fer-ho de manera que no puguin ser recuperables en un futur.

- Identificació i autenticació: El responsable haurà d'establir un mecanisme que permeti la identificació inequívoca i personalitzada de qualsevol usuari que intenti accedir al sistema d'informació i la verificació conforme aquest està autoritzat. Si aquest mecanisme són contrasenyes, cal assegurar la confidencialitat d'aquestes. Aquestes contrasenyes s'han de canviar de forma periòdica, en terminis de com a màxim un any. Aquesta periodicitat també ha de quedar reflectida en el document de seguretat.
- Còpies de seguretat i recuperació: Setmanalment, s'haurien de realitzar còpies de seguretat de les dades contingudes en el fitxer, a no ser que durant aquest període, no s'hagi fet cap modificació d'aquestes. És de nou el responsable el que haurà de verificar cada sis mesos que la recuperació de dades i la realització de còpies de seguretat és de forma correcte.

### **Fitxers No Automatitzats:**

Si el nostre fitxer és no automatitzat (suport en paper), hem de recordar que aquests comparteixen amb els automatitzats algunes mesures de seguretat:

- Funcions i obligacions del personal.

- Registre d'incidències.
- Control de l'accés al fitxer.
- Gestió de suports i documents.

Alhora, però, tenen mesures de seguretat pròpies:

- Arxivament: El responsable estableix els criteris i els procediments d'actuació per a que l'arxivament:
  - Garanteixi la conservació
  - Permeti la localització i consulta
  - Permeti exercir als clients els seus drets d'accés, rectificació i cancel·lació.
- Dificultar l'accés al dispositiu que conté documents: el lloc on guardem les dades personals hauria de ser un dispositiu que la gent sense accés no pugues utilitzar, de manera que necessitem que presenti algun mecanisme per obstaculitzar l'obertura. En cas que aquesta opció no sigui possible al nostre lloc de treball hauríem d'aplicar mesures per evitar l'accés de persones que no estan autoritzades al dispositiu.
- Custòdia dels documents per part del personal: Fa referència a que si algun treballador de la clínica està utilitzant algun document pertanyent al fitxer de dades personals, durant el temps en el que el document no estigui arxivat serà aquest treballador la persona de custodiar-lo e impedir que alguna persona que no té accés a les dades que conté pugui utilitzar-lo.

## DOCUMENT DE SEGURETAT:

El document de seguretat és un document on el responsable haurà de deixar reflectides quines són les mesures, tant tècniques com organitzatives, que s'apliquen per a la seguretat de les dades de caràcter personal. Aquest documents haurà de ser actualitzat per part del responsable sempre que hi hagi algun canvi en alguna de les mesures, o en el sistema d'informació que les conté. En aquest document de seguretat hi apareixerà:

- Quin és l'àmbit d'aplicació de les mesures presents en els documents, per exemple les dades personals dels clients de la clínica veterinària.
- Les mesures, normes i procediments d'actuació que serviran per a mantenir la seguretat de les dades.
- Quines són les funcions i obligacions del personal en referència al tractament de les dades personals.
- La descripció del sistema d'emmagatzematge del fitxer, i com està estructurat aquest fitxer.
- Quins són els procediments de notificació, gestió i resposta utilitzats enfront d'una incidència.
- Quins són els procediments mitjançant els que es fan les còpies de seguretat i la recuperació de les dades en cas de que s'utilitzi un sistema automatitzat.
- Les mesures necessàries per al:
  - o Transport dels documents.
  - o Destrucció dels documents.
  - o Reutilització dels documents.

## ELS CLIENTS, QUINS DRETS TENIM?

Com a clients tenim uns drets relacionats amb les nostres dades personals quan aquestes es faciliten a l'establiment veterinari. Hem de ser coneixedors d'aquests drets i exigir que s'apliquin.

El dret principal és el dret a ser informat, a conèixer en qualsevol moment què es fa amb les nostres dades. La persona responsable ens ha d'informar en el moment de la recollida de les dades de l'existència d'un fitxer o tractament de dades, la finalitat de la recollida, els destinataris de la informació, la identitat i direcció del responsable del tractament de les dades, la possibilitat d'exercir els altres drets (accés, rectificació, cancel·lació i oposició), la obligatorietat de respondre o no a les preguntes que ens demanen en el moment de la recollida de dades, la conseqüència de proporcionar les nostres dades o de no proporcionar-les.

Si hi ha un canvi de finalitat de tractament o qualsevol comunicació o cessió de les dades personals a terceres persones és obligatori informar a la persona titular de les dades.

Existeixen dues excepcions pel que fa al dret a informar: no s'ha d'informar ni en el moment de la recollida ni després quan el fet d'informar afecta a la defensa nacional, la seguretat pública o la persecució d'infraccions penals. Tampoc cal informar en el moment de la recollida quan les dades no es recullen de la pròpia persona, tot i que el responsable del fitxer ha d'informar, a la persona en un termini de 3 mesos des de que té les dades, de on ha tret les dades i dels altres requisits anomenats en el dret d'informar.

El següent dret es el del accés pel qual tenim dret a sol·licitar i obtenir informació sobre si les nostres dades personals es tracten, amb quina finalitat i quins usos concrets, de on s'han tret i si s'han comunicat o es pretenen comunicar i a qui. Aquest dret pot ser exercit per nosaltres mateixos o per un representant en nom nostre ( en cas de menors de 14 anys , discapacitats...).

Com en el cas anterior existeixen a una sèrie d'excepcions: no es podrà fer us d'aquest exercici si hi ha una prohibició legal, perill per la defensa del estat, qüestions de



seguretat pública, per protegir la seguretat i llibertat de tercers, per necessitats d'una investigació policial, per assegurar el compliment de les obligacions tributàries i en cas que hisenda estigui investigant la persona afectada.

El dret de la rectificació és aquell que ens permet rectificar les nostres dades personals quan aquestes siguin errònies o incompletes. Aquest dret pot ser exercit de nou per nosaltres mateixos o per un representant en nom nostre. Per altra banda hi ha les mateixes excepcions que en l'anterior.

El dret de cancel·lació permet suprimir les nostres dades personals quan siguin inadequades, excessives o innecessàries, o quan es conservin durant un temps superior al que pertoca, o siguin contràries a la LOPD. La cancel·lació de les dades origina un bloqueig de les dades i només s'han de conservar a la disposició d'administracions públiques, jutges i tribunals. Un cop passat el termini de prescripció, s'han de suprimir les dades. Aquest dret pot ser exercit de nou per nosaltres mateixos, per un representant en nom nostre o també per familiars d'una persona difunta. Existeixen excepcions que en aquest cas són les mateixes que les anteriors sumant dues més: no es podrà fer ús d'aquest exercici si hi ha terminis legals de conservació de les dades o si hi ha una relació contractual entre la persona titular de les dades i la persona responsable del tractament.

El dret d'oposició és el dret d'un mateix a sol·licitar que no es tractin les seves dades personals. Aquest dret es pot exercir en dos casos: quan no sigui necessari el nostre consentiment per tractar les dades sempre que hi hagi un motiu fonamentat relatiu a una situació personal concreta i que cap llei digui el contrari, i quan es tracti de fitxers amb una finalitat publicitària. El dret a l'oposició pot ser exercit per nosaltres mateixos o per un representant en nom nostre. Com a excepcions a aquest dret només es contempla si hi ha una prohibició legal.

El dret a revocar el consentiment és un dret que ens permet retirar el nostre consentiment al tractament de les nostres dades. Prèviament hem hagut de donar el nostre consentiment en el moment de la recollida de dades. No existeixen excepcions.

El dret de consulta de registre de protecció de dades ens permet saber informació sobre si hi ha tractament i fitxers de les nostres dades personals, quina finalitat tenen i la identitat de la persona responsable del fitxer o del tractament. Aquest dret també implica obtenir informació sobre quins fitxers té inscrits una determinada persona responsable del fitxer. No existeixen excepcions.

El dret d'impugnació de valoracions és aquell a través del qual podem impugnar els actes administratius o les decisions privades que impliquin una valoració del nostre comportament basats únicament en un tractament automatitzat de les nostres dades personals amb la finalitat d'avaluar determinats aspectes de la nostra personalitat. No es pot exercir aquest dret si la decisió que s'ha adoptat dins el context de la celebració o l'execució del contracte és a petició de la pròpia persona, però se li ha de donar la possibilitat de defensar el seu dret o interès, i se l'ha d'informar que s'adoptaran decisions sobre aquest tipus de característiques. Tampoc no es pot exercir si la valoració de la personalitat està autoritzada per llei.

Per acabar el dret de l'indemnització és el dret d'una persona a ser indemnitzada quan pateix una lesió o un dany en els seus béns o drets a causa d'un incompliment de la normativa de protecció de dades per part de la persona responsable del fitxer o encarregada del tractament.

## ENQUESTES

Una vegada coneixíem la teoria sobre la qual hauríem de tractar les dades dels nostres pacients un cop comencéssim a treballar en un futur, vam decidir realitzar una enquesta amb l'objectiu de conèixer 3 aspectes principals:

- a. Quins són els coneixements de la població entorn la llei de Protecció de dades.
- b. El procediment que segueixen les clíniques veterinàries per informar als seus clients.
- c. La normativa establerta entre els seus treballadors per a poder garantir la confidencialitat de les dades i un ús adequat d'aquestes.

Per poder dur a terme la recollida d'informació, vam passar un qüestionari a 130 persones. Segons la situació de cada participant es realitzava una enquesta o una altra. En el cas de les clíniques veterinàries (10 centres) es tractava d'un qüestionari de 7 preguntes; la gent que tenia animal de companyia (70 persones) en contestava una de 6; i aquells que no tenien ni havien tingut mascota (50 participants) ens responien a una de 4 qüestions.

L'enquesta estava formada per preguntes de resposta tancada de 2-3 opcions diferents. Es va informar a tots els participants que els qüestionaris eren anònims i que els resultats obtinguts no tindrien repercussió en la seva activitat professional (en el cas de les clíniques i professionals de veterinària).

### **Enquesta realitzada a gent amb mascota:**

1. Havies sentit a parlar sobre la llei de protecció de dades?
2. Creus que és important que el tractament de les dades personals estigui regulat per la llei?
3. Creus necessari que en una clínica veterinària s'estableixin mesures de seguretat per protegir la privacitat dels seus clients o dels seus pacients?
4. Creus que avui en dia les clíniques veterinàries estan complint amb la legislació vigent que fa referència a aquest tema?

5. Se't va informar quan vas portar la teva mascota al veterinari, sobre quin seria el tractament de les teves dades?
6. Et van fer firmar algun paper demanant el teu consentiment?

### **Enquesta realitzada a gent sense mascota:**

1. Havies sentit a parlar sobre la llei de protecció de dades?
2. Creus que és important que el tractament de les dades personals estigui regulat per la llei?
3. Creus necessari que en una clínica veterinària s'estableixin mesures de seguretat per protegir la privacitat dels seus clients o dels seus pacients?
4. Creus que avui en dia les clíniques veterinàries estan complint amb la legislació vigent que fa referència a aquest tema?

### **Enquesta per a clíniques veterinàries:**

1. Coneixíeu l'existència de la Llei Orgànica de Protecció de Dades?
2. Utilitzeu un sistema automatitzat (ordinador) per a guardar les dades dels pacients/propietaris, o bé ho feu sobre paper?
3. Heu inscrit aquests fitxers de dades personals als registres de protecció de dades?
4. Informeu als propietaris de quin és el tractament que feu amb les seves dades? els feu signar un document?
5. Manteniu les dades dels pacients/propietaris sota seguretat?
6. Informeu a la resta de treballadors sobre els seus drets i deures en relació al tractament de les dades personals? els feu signar algun document?
7. Per últim, creieu important l'aplicació de la llei de protecció de dades a la clínica veterinària?

A continuació, trobem els resultats obtinguts després de l'anàlisi de les dades de les dues primeres enquestes (propietaris d'animals de companyia i gent sense animals al

seu càrrec). Posarem els resultats de totes dues enquestes junts, per a poder comprovar si hi ha alguna diferència significativa, entre les persones amb mascota i les que no en tenen, respecte a preguntes generals sobre el tema que estem tractant.

## Anàlisi de les dades obtingudes

### 1. Havies sentit parlar sobre la llei de protecció de dades?

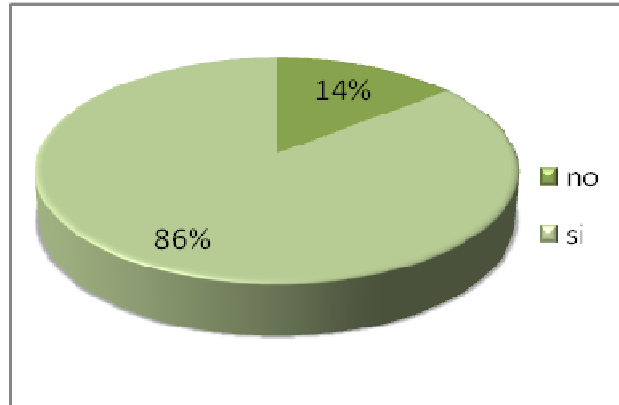


Fig 1: Gràfic de la pregunta 1 per a la gent que té mascota

Una gran part de les persones enquestades, coneixien l'existència de la llei de protecció de dades. Tot i així, cal destacar el 14% de persones que no la coneixen. Creiem que és important fer aquesta observació, ja que se suposa que és una llei sobre la que t'han d'informar quan facilites les teves dades a una entitat. No només s'hauria d'utilitzar a les clíniques veterinàries, sinó que també hauria de ser d'ús freqüent en centres de salut, contractes amb empreses, bancs,... Això, ens fa qüestionar-nos si la llei s'aplica realment en la vida quotidiana.

Davant aquestes dades, creiem que seria important que el govern portés a terme una campanya de conscienciació de la població. És imprescindible ser conscient dels nostres drets i reivindicar-los en cas necessari. En el moment en què cedeixes les teves dades a una entitat, has de conèixer qui tindrà accés a aquesta informació, per què la utilitzarà i l'ús que en podran fer terceres persones.

A continuació podem veure els resultats a la mateixa pregunta formulada a la gent que no té mascota. Com es pot comprovar, els resultats són gairebé idèntics.

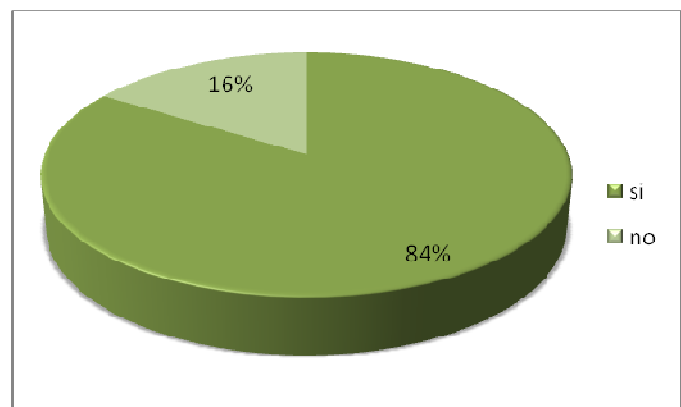
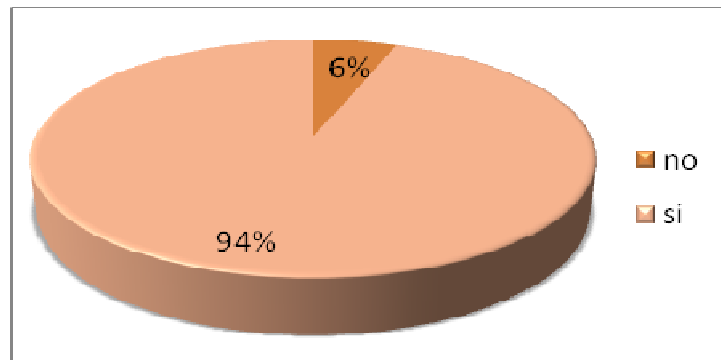


Fig 2: Gràfic de la pregunta 1 per a la gent que no té mascota

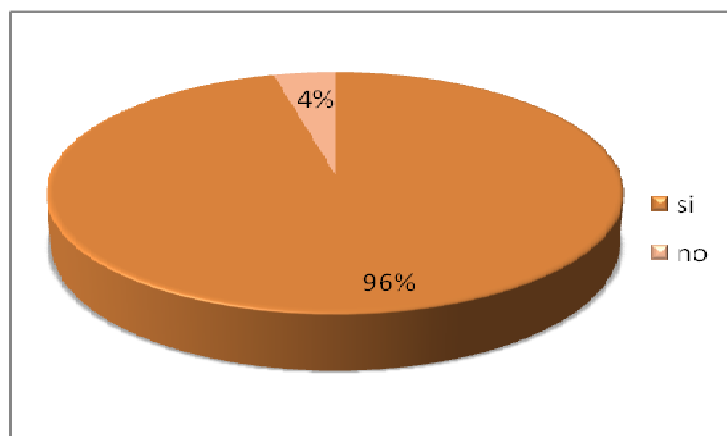
**2. Creus que és important que el tractament de les dades personals estigui regulat per la llei?**



**Fig 3:** Gràfic de la pregunta 2 per a la gent que té mascota

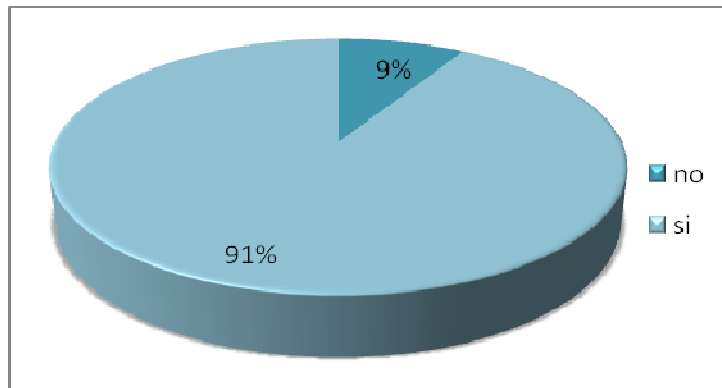
En aquest cas, la nombre d'enquestats que considera important l'existència de la llei de protecció de dades és majoritari. Per tant, creiem important observar que, si comparem els resultats de la pregunta anterior amb els d'aquesta, hi ha gent que tot i no conèixer l'existència d'aquesta llei, creu que és necessària.

En la gràfica següent, tal i com hem fet anteriorment, podem comparar els resultats anteriors amb els de les respostes de la gent que no té mascota. Observem que la diferència entre les dues gràfiques és mínima.



**Fig 4:** Gràfic de la pregunta 2 per a la gent que no té mascota

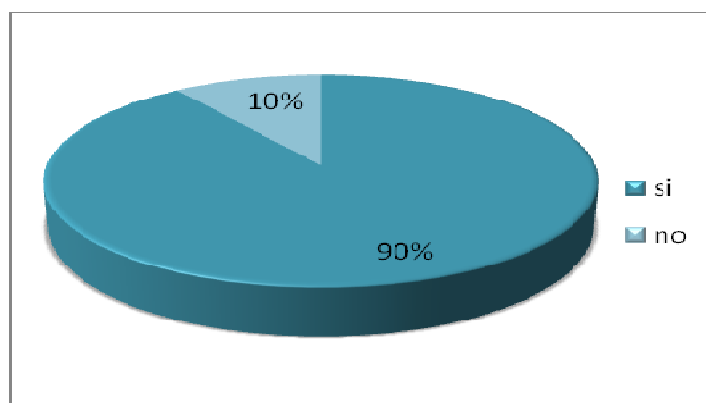
**3. Creus necessari que en una clínica veterinària s'estableixin mesures de seguretat per protegir la privacitat dels seus clients o dels seus pacients?**



**Fig 5:** Gràfic de la pregunta 3 per a la gent que té mascota

Un 91% dels enquestats creu necessari establir mesures de seguretat per protegir la privacitat dels seus clients o dels seus pacients en la clínica veterinària.

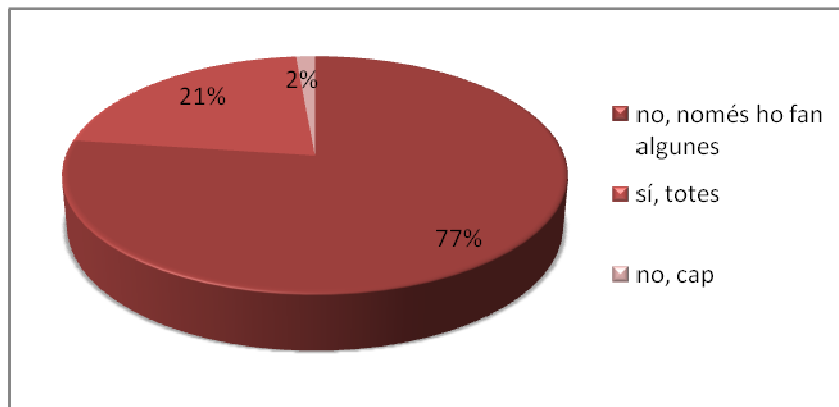
L'objectiu d'aquestes tres primeres qüestions es conèixer l'opinió de la població entorn la protecció no només de les seves dades, sinó de la seva intimitat. És important recordar que el fet de poder accedir a un fitxer de dades és poder conèixer aspectes íntims de la vida de les persones i, per aquest motiu, és important que els qui treballem en centres on tenim accés a aquesta informació siguem curosos i no en fem un mal ús.



**Fig 6:** Gràfic de la pregunta 3 per a la gent que no té mascota



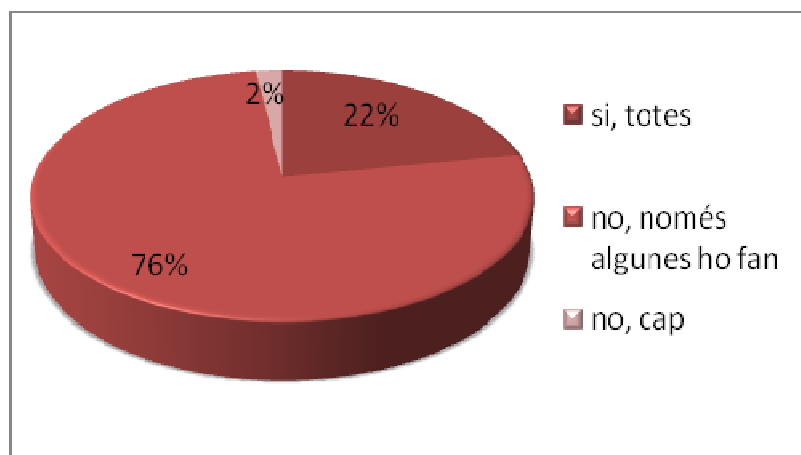
**4. Creus que avui en dia les clíniques veterinàries estan complint amb la legislació vigent que fa referència a aquest tema?**



**Fig 7:** Gràfic de la pregunta 4 per a la gent que té mascota

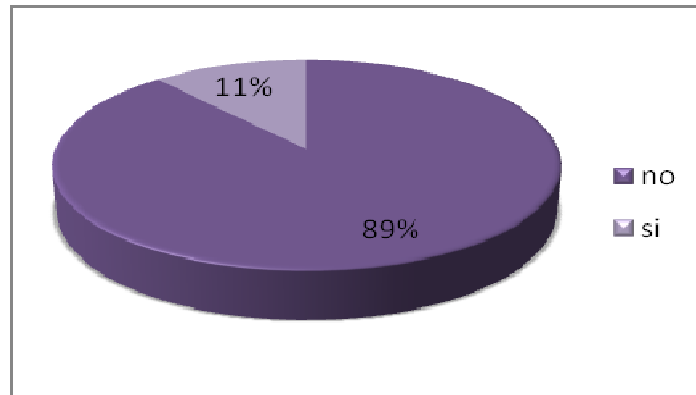
Tots sabem que la llei existeix i que cal complir-la, però observant els resultats de les dues gràfiques veiem que la majoria creu que les empreses no l'acaten. Per quin motiu no reivindicuem els nostres drets? Si tenim dubtes si la llei s'està aplicant als centres on nosaltres oferim informació privada personal, per què no intentem conèixer la normativa que segueixen aquests centres?

Tota la gent que té animal de companyia, del gràfic superior, i que dubta si les clíniques veterinàries compleixen la legislació vigent, és perquè, segurament, ningú els ha informat sobre com tractarien i emmagatzemarien la informació que els revelés. Per tant, podem arribar a la conclusió, que als centres on s'han dirigit per tal de mantenir la salut dels seus animals no segueixen la normativa al 100%.



**Fig 8:** Gràfic de la pregunta 4 per a la gent que no té mascota

**5. Se't va informar quan vas portar la teva mascota al veterinari, sobre quin seria el tractament de les teves dades?**

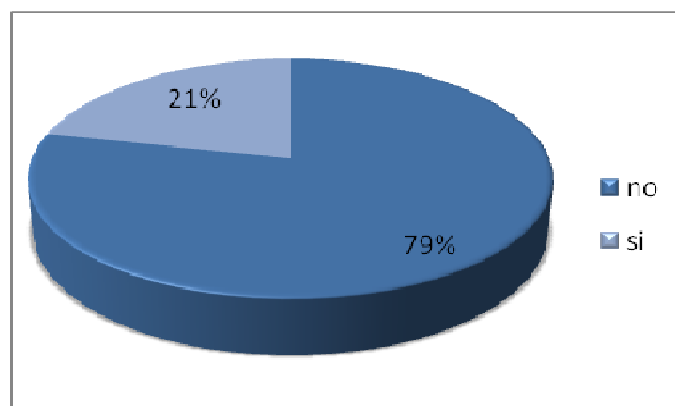


**Fig 9:** Gràfic de la pregunta 5 per a la gent que té mascota

Tot i l'existència de la llei, gairebé un 90% dels enquestats, no van ser informats en el moment de cedir les seves dades en una clínica veterinària.

En aquest gràfic es confirma la hipòtesi plantejada anteriorment. Un percentatge elevat de clíniques veterinàries no donen la informació necessària als seus clients per tal que aquests tinguin garanties que les seves dades són tractades de forma confidencial i seguint la normativa.

**6. Et van fer signar algun paper demanant el teu consentiment?**



**Fig 10:** Gràfic de la pregunta 6 per a la gent que no té mascota

Si comparem aquests resultats amb els vistos en la pregunta anterior, podem veure que hi ha certes clíniques que, tot i que no informen als seus clients, els fan signar un paper demanant-los el consentiment.

Si no ens expliquen per quin motiu hem de signar un consentiment, com sabem quina funció tindran les nostres dades per aquesta empresa? Aquí es demostra que l'ús de les dades no està ben regulat. Ningú ens informa que estem cedint documentació privada que pot ser utilitzada per altres persones, en canvi, ens fan firmar un document per tal que ells tractin l'animal.

D'altra banda, també cal plantejar per quin motiu la gent signa documents que no en coneixen la finalitat ja que possiblement, en la majoria dels escrits que ens passen en els centres als que acudim sí que hi apareix reflectida la legislació. Així podem concloure que tot i que ens informen en paper, en no fer-ho verbalment, la sensació que té el client és de no ser informat.

A continuació hi trobem l'anàlisi de les enquestes realitzades a les clíniques veterinàries.

### 1. Coneixíeu l'existència de la Llei Orgànica de Protecció de Dades?

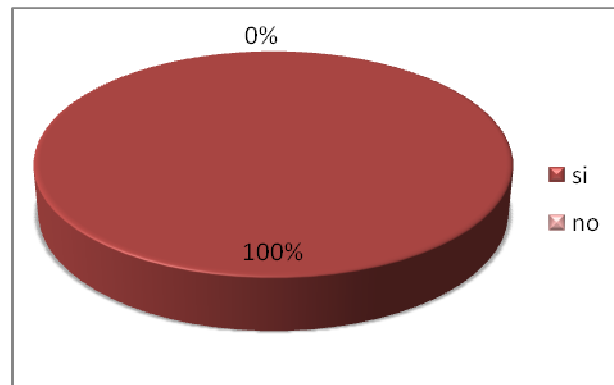


Fig 11: Gràfic de la pregunta 1

La deontologia és una assignatura obligatòria durant la formació de la professió de veterinària. Per aquest motiu, és normal que tots els veterinaris enquestats coneguin la seva existència, la seva funció i els seus principis.

A més, es tracta d'una obligació legal per a poder establir una clínica. Com a negoci ha de seguir la normativa i complir els requisits que les inspeccions regulen ja que en cas contrari se'ls aplicaria una sanció.

### 2. Utilitzeu un sistema automatitzat (ordinador) per a guardar les dades dels pacients/propietaris, o bé ho feu sobre paper?

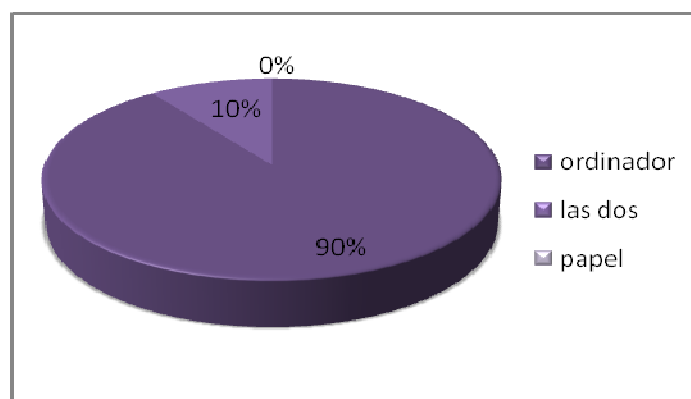


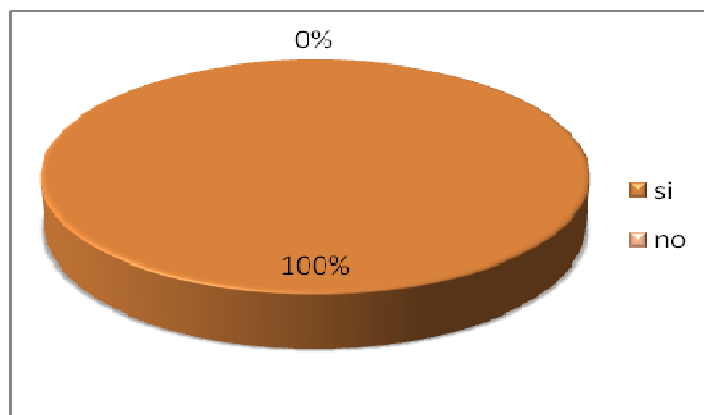
Fig 12: Gràfic de la pregunta 2

Els avenços tecnològics també arriben a la clínica veterinària, de manera que actualment la majoria dels centres recull les dades mitjançant un sistema automatitzat.

Així, es facilita l'emmagatzemament d'aquestes i s'eviten errors habituals quan el suport és en paper (evita el traspàs d'informació d'un pacient a l'altre, s'evita la pèrdua de papers amb dades rellevants dels pacients i propietaris i es facilita l'eliminació d'aquestes dades en cas que sigui necessari).

En el cas dels centres que utilitzen com a suport el paper han de ser especialment coneixedors de quins són els mètodes amb els que tractar les dades, ja que han de saber eliminar la informació de forma correcta, procurant que la documentació no acabi a cap contenidor on la gent hi pugui tenir accés.

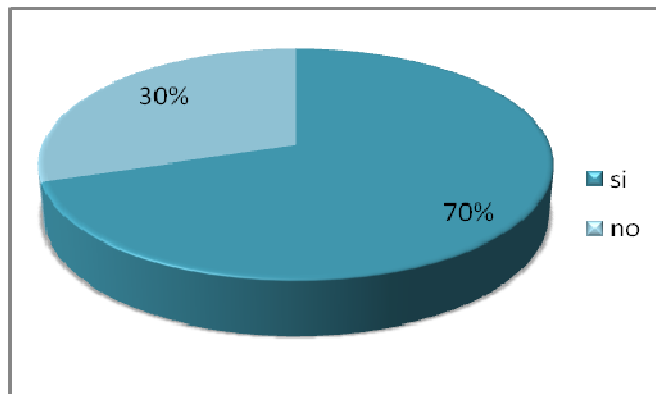
### 3. Heu inscrit aquests fitxers de dades personals als registres de protecció de dades?



**Fig 13:** Gràfic de la pregunta 3

En aquesta pregunta veiem que tothom ha registrat el seu fitxer de dades personals al registre de protecció de dades, seguint la normativa establerta. No sabem però, si aquest resultat es pot extrapolar a la totalitat de les clíniques veterinàries.

**4. Informeu als propietaris de quin és el tractament que feu amb les seves dades? els feu signar un document?**

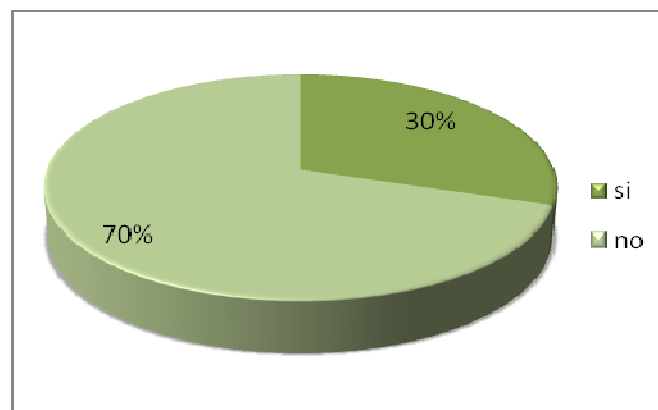


**Fig 14:** Gràfic de la pregunta 4a

Com podem veure en els dos gràfics, un 70% de les empreses assegura informar als propietaris sobre l'ús que es donarà a les seves dades personals. Tot i això, només un 30% dels enquestats fa signar un document que els autoritzi a poder introduir les seves dades en el fitxer de dades del centre.

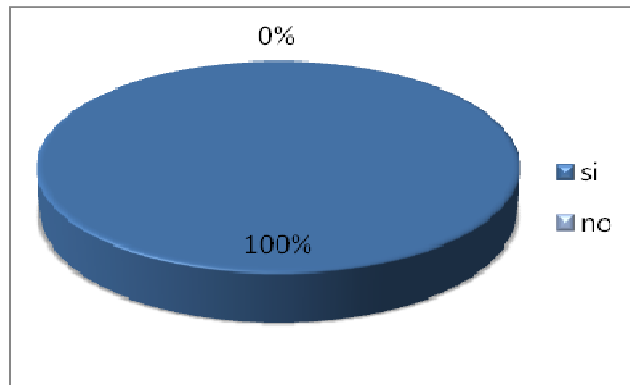
Aquest resultat es contrari al obtingut en les enquestes realitzades als usuaris, ja que un 90% dels enquestats refereix que ningú el va informar sobre la utilització que se'n faria de les seves dades.

Tot i això, és important recalcar que van ser 10 clíniques, de 80, les que ens van contestar a les nostres qüestions. Al ser un baix nombre de mostra, no ho podem utilitzar com a referència sobre com es treballa en l'actualitat, però sí que ens permet fer-nos una petita idea de com funcionen les coses.



**Fig 15:** Gràfic de la pregunta 4b

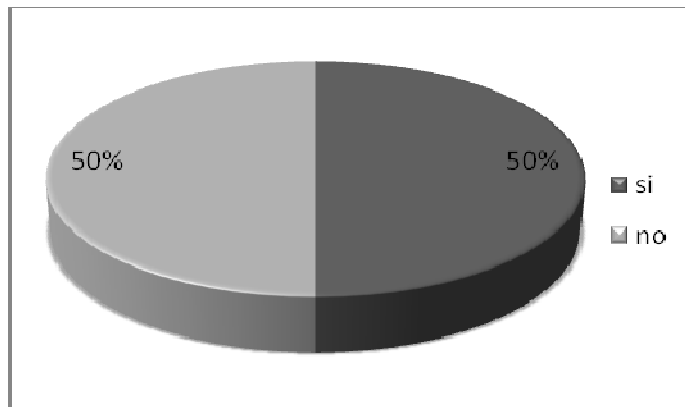
**5. Manteniu les dades dels pacients/propietaris sota seguretat?**



**Fig 16:** Gràfic de la pregunta 5

Segons el resultat obtingut, la totalitat dels centres mantenen les dades dels seus clients sota seguretat. El que caldria saber és si coneixen quines són les mesures de nivell bàsic que en aquest cas s'haurien d'aplicar, ja que en cas contrari ni s'estaria complint amb la llei, ni la seguretat que ells afirmen tenir seria suficient.

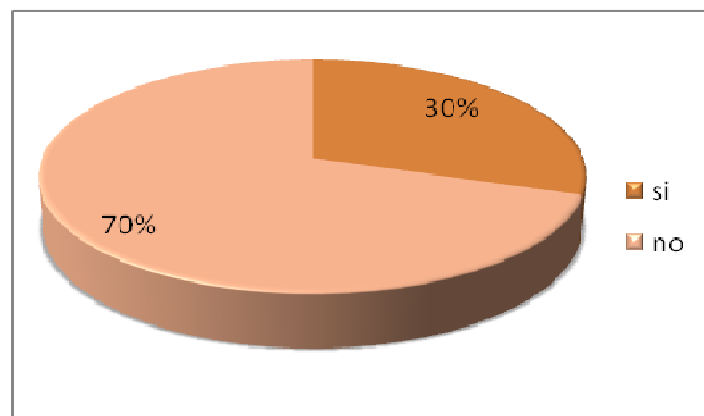
**6. Informeu a la resta de treballadors sobre els seus drets i deures en relació al tractament de les dades personals? els feu signar algun document?**



**Fig 17:** Gràfic de la pregunta 6a

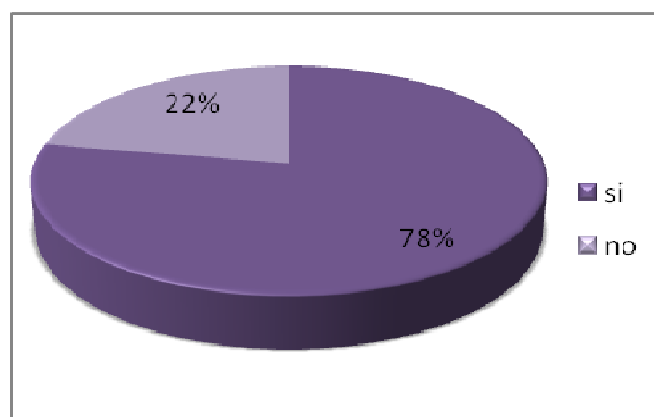
Únicament la meitat dels responsables dels fitxers informen als altres treballadors de quin és el seu paper en el tractament de les dades dels clients. Aquesta dada la trobem insuficient ja que la legislació obliga a que tots siguin informats sobre els seus drets i deures i perquè a més això comporta un perill per a la privacitat dels clients.

Tot i que en un 50% dels casos s'informa als treballadors sobre els seus drets i deures en relació al tractament de les dades personals, un 70% dels enquestats no els fan firmar cap document conforme han estat informats. Això, més que un problema de cara als treballadors, pot suposar un problema per l'empresa, ja que si per qualsevol motiu un treballador passa per alt aquest deure, incomplint la llei, el responsable serà el propietari de l'empresa per no tenir el document signat conforme el va informar. Per molt que l'empresari asseguri haver informat al seu treballador, no té cap prova que ho demostrï.



**Fig 18:** Gràfic de la pregunta 6b

**7. Per últim, creieu important l'aplicació de la llei de protecció de dades a la clínica veterinària?**



**Fig 19:** Gràfic de la pregunta 7 per a la gent que té

En aquesta pregunta demanàvem l'opinió dels professionals sobre el tema que ocupa aquest treball. El 78% d'ells considerava l'aplicació de la llei de protecció de dades un



tema important a tractar en una clínica veterinària. Entre les diferents respostes que vam rebre podríem destacar frases com: “Qualsevol empresa que tingui dades privades ha de cuidar d’elles” o “És un tema que ens preocupa i, per tant, que tractem amb rigor”.

D’altra banda, un 22% de les respostes van ser negatives. En aquest cas, les opinions van ser una mica més radicals: “No, em sembla una llei estúpida que obliguen a aplicar a totes les empreses per culpa d’unes poques grans que venen les seves bases de dades” o “Crec que no massa, una excusa més per cobrar, sobretot tenint en compte que actualment tothom té facebook i allà surt de tot (fotos, vídeos, etc.) i ho veuen tots els agregats que tens, és una contradicció”.

## Conclusions

Les persones som els propietaris de la informació que fa referència a les nostres dades. Per tant, tenim el dret de conèixer que es fa amb elles. Aquest dret a la intimitat, és un dret que queda reflectit en la legislació actual, tant a nivell de la Constitució Espanyola com de l'Estatut d'Autonomia de Catalunya.

Tal com havíem predit en la introducció, el fet que s'hagi evolucionat i les dades es comencin a recollir en fitxers automatitzats, ha fet que les lleis s'hagin anat adaptant a les noves tecnologies. Així, actualment aquest aspecte es regeix per la Llei 15/1999 aprovada pel Reial Decret 1720/2007. Segons la legislació, es designa com a fitxer de dades personals un conjunt organitzat de dades que identifiquen o permeten identificar a una persona. Aquest fitxer ha d'estar regulat per un responsable, d'entre els treballadors de la clínica, que haurà de complir una sèrie d'obligacions descrites a la llei. De mateixa manera que com a veterinaris tindrem unes obligacions, el client té un conjunt de drets dels quals ha d'estar informat en el moment que cedeix les seves dades. En la nostra opinió, tot i que no ho hem comprovat fent una enquesta, creiem que la majoria de la gent no coneix tots aquests drets. Sobre qui recau la culpa? És més responsable el professional que no ens informa sobre els nostres drets alhora de signar un document o la pròpia persona que, tot i tenir la legislació vigent a mà, no se la mira? Així, se'ns presenta una nova qüestió, el per què la gent no exigeix saber com es tractaran les seves dades. Una de les possibilitats a tenir en compte, és que les dades que se cedeixen a les clíniques són les considerades com a bàsiques dins la legislació, el que fa que la gent no ho vegi tan important.

En les enquestes que hem realitzat, hem pogut observar que una gran part de la població coneix l'existència d'una llei que regula les dades que cedeix. Tot i això, gairebé a ningú se l'informa d'aquest dret ni se'l fa signar un consentiment quan va a la clínica veterinària amb el seu animal. Això és contradictori al que afirmen les clíniques que han contestat a la nostra enquesta. Segons un 70% dels centres, sí s'informa als clients dels seus drets però no se'ls fa signar cap document.

Com hem comentat anteriorment en el treball, de les 90 clíniques a les que vam enviar aquesta enquesta, només van contestar 10. Creiem que és important recalcar que, en

la nostra opinió, el més segur és que hagin contestat les clíniques que compleixen amb la normativa actual. Això podria ser el que dóna les diferències entre els diferents grups d'enquestats.

Per últim, concloem que és una llei de gran importància, coneguda per una part important de la població, però que encara hi ha empresaris que no l'apliquen de forma adequada en els seus establiments. Per a millorar aquesta situació, es fa necessària la participació del govern amb propostes i publicitat per a conscienciar tant a la societat com als treballadors de la importància de mantenir l'intimitat personal.

Tant a la web de l'Agència Catalana de Protecció de dades com a la de "La Agencia Española de Protección de datos" trobem gran varietat de recursos i informació referent a aquest tema accessible a tota la població.

## Bibliografia

- España. Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Boletín Oficial del Estado, 14 de diciembre de 1999.
- REAL DECRETO 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal. BOE número 17 de 19/1/2008.
- La Constitució Espanyola de 1978.
- L'Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006.
- Documentació cedida per l'HCV UAB.
- Agència Catalana de Protecció de Dades:  
<http://www.apdcat.net/ca/index.php>.
- Agencia Española de Protección de Datos:  
<https://www.agpd.es/portaIwebAGPD/index-ides-idphp.php>.

## Annexes:

- LOPD
- RD 1720/2007
- Inscripció a l'ACPD
- Inscripció a l'AGPD
- Sol·licituds dels drets dels clients
  - Model d'exercici del dret d'accés.
  - Model d'exercici del dret de rectificació.
  - Model d'exercici del dret d'oposició.
  - Model d'exercici del dret de cancel·lació.
- Exemple de la documentació de l'HCV UAB
  - Document pels treballadors.
  - Document pels estudiants.
  - Documents pels clients.

**LOPD**  
**(Llei Orgànica de Protecció**  
**de Dades)**

RD 1720/2007

# Inscripció a l'Agència Catalana de Protecció de Dades



# Inscripció a l'Agència Espanyola de Protecció de Dades

# Sol·licituds dels drets dels clients

Model d'exercici del dret d'accés.

Model d'exercici del dret de rectificació.

Model d'exercici del dret d'oposició.

Model d'exercici del dret de cancel·lació.

# Exemple de la documentació de l'HCV UAB

Document pels treballadors.

Document pels estudiants.

Documents pels clients.