

## I. COMUNIDAD AUTÓNOMA

### 3. OTRAS DISPOSICIONES

Consejería de Salud

Servicio Murciano de Salud

**4008 Resolución del Director Gerente del Servicio Murciano de Salud por la que se aprueba la Instrucción 2/2021 que determina las actuaciones a seguir por parte de su personal en la gestión del acceso directo o a través de representante de los usuarios a los servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud.**

#### I

En la Instrucción 9/2013, de 2 de octubre, de la Dirección Gerencia del Servicio Murciano de Salud quedó regulada la creación de un canal de comunicación con el ciudadano y se estableció cómo usar dicho canal de comunicación para que el ciudadano pudiera establecer una contraseña que le permitiera acceder a los diversos servicios digitales asistenciales existentes y futuros.

En la misma, se establece que este canal de comunicación dispondrá de un sistema de identificación de usuarios, basado en un código de identificación y una contraseña que permita al paciente acceder con seguridad y eficacia a los servicios telemáticos asistenciales publicados en el Punto de acceso electrónico del Servicio Murciano de Salud, en los términos que se recogían en el Anexo I de la misma.

La Instrucción 9/2013 se fundamenta en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso de los ciudadanos a los servicios públicos, la cual fue derogada con efectos de 2 de octubre de 2016, por la disposición derogatoria única.2.b) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Dicha norma en su artículo 9 regula los sistemas de identificación de los interesados en el procedimiento disponiendo en su apartado 1 que las Administraciones Públicas están obligadas a verificar la identidad de los interesados en el procedimiento administrativo, mediante la comprobación de su nombre y apellidos o denominación o razón social, según corresponda, que consten en el Documento Nacional de Identidad o documento identificativo equivalente, y en el apartado 2 establece los sistemas que los interesados podrán utilizar para identificarse electrónicamente ante las Administraciones Públicas, regulando en su artículo 10 los sistemas de firma admitidos por las Administraciones Públicas.

Dado que la sociedad demanda cada vez más el acceso a los servicios públicos de salud mediante procedimientos digitales y que las circunstancias actuales hacen cada vez más necesario el acceso a servicios telemáticos de una forma rápida, sencilla y segura, el Servicio Murciano de Salud ha desarrollado una serie de mejoras en el proceso de registro de ciudadanos, que van encaminadas

a facilitar la creación y uso de dicho canal de comunicación, eliminando el uso del papel en todo el proceso de alta.

## II

La Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica establece en su artículo 5 que el paciente es el titular del derecho a la información asistencial y en su artículo 7 regula el derecho a la intimidad, pues toda persona tiene derecho a que se respete el carácter confidencial de los datos referentes a su salud, y a que nadie pueda acceder a ellos sin previa autorización amparada por la Ley. En su artículo 18 regula el derecho de acceso a la historia clínica por el propio paciente y que éste puede ejercerse también por representación debidamente acreditada.

La Ley 3/2009, de 11 de mayo, de los derechos y deberes de los usuarios del sistema sanitario de la Región de Murcia, establece en su artículo 17 que se favorecerá que los derechos relacionados con la salud puedan ser ejercidos para las personas mayores, personas con discapacidad y personas con enfermedades psíquicas, en especial en situación de dependencia, en condiciones de igualdad efectiva respecto del resto de ciudadanos. En su Artículo 56 sobre el Derecho de acceso del paciente a su historia clínica, establece que el paciente tiene derecho de acceso a los documentos y datos de su historia clínica, y añade que este derecho deberá ser ejercido por el propio interesado, o bien por un tercero siempre y cuando acredite la representación o conformidad escrita y expresa del propio paciente.

Por todo ello, el acceso a la historia clínica del paciente, cuando no sea por el propio paciente, deberá hacerse "por representación debidamente acreditada". En este sentido, el artículo 5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, dispone que esta representación podrá acreditarse mediante cualquier medio válido en Derecho que deje constancia fidedigna de su existencia.

El artículo 9.1 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) establece que "quedan prohibidos el tratamiento de datos personales que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, o la afiliación sindical, y el tratamiento de datos genéticos, datos biométricos dirigidos a identificar de manera unívoca a una persona física, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o las orientaciones sexuales de una persona física". Según el artículo 9.2 c) del RGPD, no sería aplicable la prohibición general de tratar datos de salud si "c) el tratamiento es necesario para proteger intereses vitales del interesado o de otra persona física, en el supuesto de que el interesado no esté capacitado, física o jurídicamente, para dar su consentimiento".

El artículo 5 de la Ley 41/2002, dispone que "1. El titular del derecho a la información es el paciente. También serán informadas las personas vinculadas a él, por razones familiares o de hecho, en la medida que el paciente lo permita de manera expresa o tácita.

2. El paciente será informado, incluso en caso de incapacidad, de modo adecuado a sus posibilidades de comprensión, cumpliendo con el deber de informar también a su representante legal.

3. Cuando el paciente, según el criterio del médico que le asiste, carezca de capacidad para entender la información a causa de su estado físico o psíquico, la información se pondrá en conocimiento de las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho.

4. El derecho a la información sanitaria de los pacientes puede limitarse por la existencia acreditada de un estado de necesidad terapéutica. Se entenderá por necesidad terapéutica la facultad del médico para actuar profesionalmente sin informar antes al paciente, cuando por razones objetivas el conocimiento de su propia situación pueda perjudicar su salud de manera grave.

Llegado este caso, el médico dejará constancia razonada de las circunstancias en la historia clínica y comunicará su decisión a las personas vinculadas al paciente por razones familiares o de hecho”.

### III

El Servicio Murciano de Salud dispone de un punto de acceso electrónico incluido dentro de la sede electrónica de la CARM (<https://sede.carm.es/sms/>) donde se ofrecen servicios relacionados con la asistencia sanitaria a ciudadanos y pacientes de la Región de Murcia que denominamos “servicios telemáticos asistenciales” y que se encuentran agrupados como Portal del Paciente del SMS (<https://sede.carm.es/sms/portaldelpaciente>). El acceso de los ciudadanos a estos servicios telemáticos se puede realizar con los certificados electrónicos admitidos por la CARM en su plataforma de administración electrónica ([https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=53901&IDTIPO=100&RASTRO=c\\$m40267](https://sede.carm.es/web/pagina?IDCONTENIDO=53901&IDTIPO=100&RASTRO=c$m40267)), mediante el sistema cl@ve (<http://clave.gob.es/>) o a través del canal de comunicación creado en la Instrucción 9/2013, de 2 de octubre.

Adicionalmente, dentro de la estrategia de Administración Electrónica de la CARM, todos los procedimientos administrativos del SMS están incluidos en la sede electrónica de la Comunidad (<https://sede.carm.es>) y accesibles a través de la guía de servicios de la Comunidad Autónoma y su tramitación electrónica se realiza según los criterios generales establecidos para todos los procedimientos administrativos de la CARM.

Por lo expuesto, a propuesta conjunta de la Dirección General de Asistencia Sanitaria y de la Subdirección General de Tecnologías de la Información, de conformidad con el artículo 6 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y con el artículo 8.1 x) del Decreto 148/2002, de 27 de diciembre, por el que se establece la estructura y funciones de los órganos de participación, administración y gestión del Servicio Murciano de Salud, se dicta la siguiente

### Instrucción

#### Primera. Objeto

La presente Instrucción tiene por objeto, por un lado, determinar las actuaciones y criterios a seguir por parte de su personal en la gestión del **proceso de alta de los usuarios en el canal de comunicación** del ciudadano con el Servicio Murciano de Salud y, por otro, determinar los criterios que ha de seguir el personal encargado de gestionar el acceso de los usuarios a los

servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud a través de representación, que denominamos **representación digital**.

Este canal de comunicación dispone de un sistema de identificación de usuarios, basado en un código identificación personal (CIP-Autonómico o DNI) y una contraseña que permite acceder a algunos servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud.

#### **Segunda. Órganos responsables.**

El órgano responsable de la aplicación técnica y garantía del funcionamiento del canal de comunicación telemático y de la representación digital para los servicios telemáticos asistenciales que se aprueba mediante la presente Instrucción es la Subdirección General de Tecnologías de la Información, como órgano responsable de la gestión y disponibilidad de dicho canal y de la representación, así como de la gestión, disponibilidad y seguridad del registro de claves asociadas al mismo.

El órgano responsable de las actuaciones relativas a la representación digital en el Servicio Murciano de Salud es la Dirección General de Asistencia Sanitaria, a través del personal sanitario así como del personal dependiente de las unidades gestoras de la tarjeta sanitaria individual, según se especifica en los apartados siguientes.

#### **Tercera. Garantías y certificación de uso del sistema.**

El canal de comunicación telemática, así como el sistema de usuarios y contraseñas asociado a él, que se encuentran descritos en el Anexo I de esta instrucción, garantiza su funcionamiento conforme a los criterios establecidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Cuando resulte preciso, la Subdirección General de Tecnologías de la Información certificará la existencia y contenido de las actuaciones en que los interesados hayan utilizado el canal de comunicación telemática como forma de identificación y acreditación de conformidad con dicha normativa.

#### **Cuarta. Alcance**

1.- El canal de comunicación telemática se establece para dar acceso a algunos servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud a las personas que disponen de tarjeta sanitaria del Servicio Murciano de Salud.

2.- La representación digital se implementa para dar acceso a los servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud respecto de menores de 16 años, de incapacitados judicialmente, de mayores de 16 años que otorguen su representación por cualquier medio válido en derecho, y de cualquier otra persona que carezca de capacidad para entender la información a causa de su estado físico o psíquico.

En todos los casos el ciudadano representante debe ser mayor de 16 años, estar capacitado legalmente, y tener un código de identificación de usuario del canal de comunicación telemático o disponer de certificado electrónico admitido por la plataforma de la CARM para acceso a los servicios telemáticos asistenciales del SMS que se recogen en el Portal del Paciente del Servicio Murciano de Salud.

#### **Quinta. Autorización e inscripción en el canal de comunicación**

En el Anexo II.A se recogen las actuaciones mediante las cuales un ciudadano se incorpora al canal de comunicación telemático con el Servicio Murciano de Salud y se realiza su inscripción en el mismo.

Asimismo, en el Anexo II.B se recogen las instrucciones para incorporarse de forma electrónica con certificado digital al canal de comunicación telemático con el Servicio Murciano de Salud.

El Servicio Murciano de Salud remitirá al ciudadano periódicamente, y cuando corresponda, avisos al correo electrónico facilitado o al móvil, si tiene instalada la aplicación en su dispositivo.

**Sexta. Actuaciones para facilitar el otorgamiento de la representación digital para los servicios telemáticos asistenciales**

En el Anexo III se recogen las actuaciones a seguir por el personal del Servicio Murciano de Salud para facilitar a los usuarios el otorgamiento de la representación digital para los servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud.

En el Anexo IV se relaciona la documentación a aportar en cada caso para obtener la representación digital para los servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud.

**Séptima. Fin de efectos de la instrucción anterior.**

Queda sin efecto la Instrucción 9/2013, de 2 de octubre, de la Dirección Gerencia del Servicio Murciano de Salud por la que se regula la creación de un canal de comunicación telemático con el ciudadano.

**Octava. Eficacia.**

Esta Instrucción producirá efectos al día siguiente de su publicación en el Boletín Oficial de la Región de Murcia.

Murcia a 26 de mayo de 2021.—El Director Gerente del Servicio Murciano de Salud, Francisco José Ponce Lorenzo.

## Anexo I

### Descripción del sistema de identificación y contraseña del canal de comunicación

El sistema de identificación y contraseña del canal de comunicación telemático se incorpora como mecanismo alternativo al uso de certificados digitales en el entorno de algunos servicios electrónicos asistenciales del Servicio Murciano de Salud por lo que hereda todas las garantías de éste, y se articula de la siguiente forma:

**Verificación de la identidad del usuario:** El ciudadano solicita al personal del Servicio Murciano de Salud, correctamente identificado y autorizado para ello, su registro en el sistema y, una vez verificada la identidad del solicitante y la adecuación para el uso del sistema, se le facilita un código de alta temporal, asociado a su identidad y que podrá usar para realizar él mismo el registro final en el sistema, dentro de su plazo de validez. En caso negativo, se le comunicarán las razones de la denegación.

**Registro de usuarios:** El ciudadano realiza su registro en el sistema, gracias al código de alta que se le facilitó, y establece una contraseña para acceso al canal telemático. En este acto de registro el ciudadano consiente en el uso de este sistema como mecanismo de identificación y firma electrónica. Asimismo, facilita una dirección de correo electrónico y un teléfono móvil para que se le facilite, a través de dichos medios, el acceso al mecanismo de regeneración de contraseña en caso de olvido.

**Características de la contraseña:** Se utiliza un mecanismo de código de acceso establecido por el ciudadano en un entorno seguro.

**Acceso con el sistema de identificación y contraseña:** El ciudadano accede a los servicios telemáticos asistenciales para los que se ha habilitado el uso del canal de comunicación telemática, y utiliza su identificador de usuario y contraseña para identificarse. El sistema no permite el acceso mediante códigos no válidos o que no estén vigentes en el momento de su uso.

**Firma electrónica:** Una vez completado por el ciudadano el formulario interactivo específico de la actuación administrativa, se le solicita de nuevo el código de acceso, con el fin de asegurar la identidad digital del firmante en el momento de la firma y acreditar su consentimiento. La firma electrónica del ciudadano queda establecida en un documento electrónico firmado por el Servicio Murciano de Salud, mediante la asociación de los datos de identidad del ciudadano con los datos introducidos por éste para la actuación administrativa.

## Anexo II.A

### Incorporación al canal de comunicación

El canal de comunicación entre el ciudadano y el Servicio Murciano de Salud se establece como sigue:

1.- El ciudadano interesado en disponer de este canal deberá comparecer ante el empleado del Servicio Murciano de Salud competente a tal efecto. Previa identificación mediante su Documento Nacional de Identidad (DNI), pasaporte o carnet de conducir, el paciente manifestará su interés por darse de alta en los servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud, pudiendo aportar en ese momento un correo electrónico o número de teléfono móvil para el envío del código de alta.

2.- El empleado del Servicio Murciano de Salud, correctamente identificado y autorizado en nuestros sistemas, registrará la solicitud obteniendo un código de alta, de validez temporal y de un solo uso.

3.- Dicho código de alta será facilitado al paciente por el medio que se acuerde con él: mediante papel impreso, enviándolo por correo electrónico o por SMS al teléfono móvil facilitado o por cualquier otro mecanismo de comunicación que sea implementado y acordado con el paciente.

4.- Dentro del plazo de validez del código de alta, el paciente podrá proceder por sí mismo a realizar su alta en el servicio a través de la opción "Crear cuenta" del "Portal del Paciente" del Servicio Murciano de Salud, accediendo a él desde un navegador web (<https://sede.carm.es/sms/portaldelpaciente>) o desde la aplicación móvil del mismo nombre.

5.- Para realizar el alta se le solicitarán al paciente los siguientes datos:

- el código de alta facilitado por el Servicio Murciano de Salud,
- su CIP Autonómico,
- su correo electrónico,
- su número de teléfono móvil y
- una contraseña elegida por él para el acceso.

Tras rellenar el formulario con dichos datos y aceptar las condiciones de uso del servicio, el paciente quedará registrado para acceder a los servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud, usando para la identificación su CIP Autonómico o DNI y la contraseña que él mismo introdujo en el momento del alta, y que podrá cambiar cuando lo estime oportuno.

6.- Para activar la cuenta será necesario confirmar el alta haciendo uso del enlace enviado al paciente al correo electrónico suministrado, a fin de comprobar la corrección de dicha dirección de correo así como la pertenencia al paciente.

## Anexo II.B

### Incorporación telemática al canal de comunicación

Si el ciudadano interesado en disponer de este canal dispone de un certificado electrónico reconocido por la plataforma de Administración Electrónica de la CARM, podrá obtener las claves de identificación en el canal de comunicación del Servicio Murciano de Salud accediendo al Portal del Paciente (<https://sede.carm.es/sms/portaldelpaciente>) a través de la opción "con su certificado digital o DNIE" o mediante el sistema cl@ve (<http://clave.gob.es/>).

Los pasos a realizar son los siguientes

1. Acceder al Portal del Paciente usando su certificado digital o cl@ve.
2. Si no ha facilitado ningún correo electrónico de contacto en el Portal del Paciente del SMS, deberá acceder al apartado "Datos de contacto" para poder especificar una cuenta de correo electrónico.
3. Cuando se haya facilitado el correo electrónico, desde la pantalla principal del portal del paciente deberá acceder a la opción "Mi Cuenta" donde pulsar en "Cambiar contraseña", para poder establecer la contraseña deseada y aceptará las condiciones de uso del servicio.

A partir de ese momento, el ciudadano podrá también acceder a los servicios telemáticos asistenciales del SMS no solo con su certificado electrónico sino con su CIP-autonómico o DNI y la clave que ha establecido para el acceso al canal de comunicación



### Anexo III

#### **Actuaciones para la obtención de la representación digital para los servicios telemáticos asistenciales del SMS**

Para la representación digital para los servicios telemáticos asistenciales ante el Servicio Murciano de Salud se establecen los siguientes supuestos:

1.- En el caso de un representado mayor de 16 años y capacitado, es imprescindible la comparecencia tanto de representante como de representado ante un empleado de este organismo designado a tal efecto.

La comparecencia se realizará en un centro habilitado para este trámite del Servicio Murciano de Salud y en ella se deberá aportar la documentación detallada en el Anexo IV.

El empleado del Servicio Murciano de Salud, correctamente identificado y autorizado en nuestros sistemas, solicitará la documentación correspondiente y verificará la comparecencia de los ciudadanos requeridos para el trámite.

2.- En el caso de un representado menor de 16 años y representado incapacitado legalmente con representante legal, únicamente es necesaria la comparecencia del ciudadano representante ante un empleado de este organismo autorizado a tal efecto. Serán designados para ello, el personal que el Servicio Murciano de Salud estime oportuno para prestar este servicio.

La comparecencia se realizará en un centro habilitado para este trámite del Servicio Murciano de Salud y en ella se deberá aportar la documentación detallada en el Anexo IV.

En todos los casos, el empleado del Servicio Murciano de Salud, correctamente identificado y autorizado en nuestros sistemas, solicitará la documentación correspondiente según el caso (Anexo IV), y verificará la comparecencia de los ciudadanos requeridos para el trámite.

3.- En el caso de que el paciente (p.e. enfermedad degenerativa o por estar en coma) no esté capacitado, física o jurídicamente, para dar su consentimiento y según el criterio del médico que le asiste, carezca de capacidad para entender la información, ésta se podrá poner en conocimiento de las personas vinculadas a él por razones familiares o de hecho, siempre que acrediten un interés legítimo.

Estas personas deberán identificarse ante el centro sanitario y deberán acreditar su condición de familiar o la vinculación con el paciente, para acceder a la representación digital de éste para los servicios telemáticos asistenciales, que únicamente podrá ser facilitada a criterio de su Médico de Atención Primaria mediante código de acreditación de representación digital y por el tiempo estrictamente necesario hasta que el paciente se encuentre en condiciones de poder otorgar la representación con los medios establecidos legalmente, o hasta que sea declarado incapacitado legalmente.

En este supuesto, el código de acreditación de representación digital es exclusivo para el acceso a los servicios telemáticos asistenciales del Servicio Murciano de Salud y solo podrá facilitarlo el Médico de Atención Primaria del paciente siempre y cuando el paciente no haya manifestado expresamente su voluntad de lo contrario.

Para facilitar y agilizar el trámite de representación digital, el ciudadano representante puede descargar el formulario de solicitud de Representación de pacientes ante los servicios digitales del Servicio Murciano de Salud, desde el Portal de Paciente.

## Anexo IV

### **Documentación a aportar para obtener la representación digital para los servicios telemáticos asistenciales del SMS**

1. Representado mayor de 16 años y capacitado:
  - 1.1. Original del DNI o equivalente de representante y representado.
  - 1.2. Documento Solicitud de Representación de pacientes firmada por representante y representado. Serán necesarias cuatro copias: dos para el Servicio Murciano de Salud, una para el representante y la última para el representado.
2. Representado menor de 16 años:
  - 2.1. Si el representante es titular de la patria potestad del menor (padre, madre,...):
    - 2.1.1. Original del DNI o equivalente del titular de la patria potestad
    - 2.1.2. En caso de poseerlo, original del DNI del menor
    - 2.1.3. En caso de separación o divorcio de los titulares de la patria potestad aportarán original de la sentencia judicial de aplicación al proceso de separación o divorcio
  - 2.2. Si el representante es el tutor del menor:
    - 2.2.1. Original DNI o equivalente del representante
    - 2.2.2. En caso de poseerlo, original del DNI del menor
    - 2.2.3. Original de la sentencia judicial donde se establezca la representación legal.
3. Representado incapacitado legalmente con representante legal:
  - 3.1. Original del DNI o equivalente del representante legal
  - 3.2. Original del DNI o equivalente del representado
  - 3.3. Original de la sentencia judicial o similar que establezca la representación legal
4. Representado no incapacitado legalmente o sin representante legal, cuando a criterio del médico que le asiste, carezca de capacidad para entender la información a causa de su estado físico o psíquico (p.e. enfermedades degenerativas o en coma):
  - 4.1. Original del DNI o equivalente del paciente.
  - 4.2. Original del DNI o equivalente del familiar o persona que acrediten un interés legítimo.
  - 4.3. Declaración responsable del familiar o persona que acrediten un interés legítimo a guardar la confidencialidad de los datos del paciente por el tiempo estrictamente necesario para proceder a otorgar la representación legalmente o bien obtener la declaración de incapacidad judicial del paciente.
  - 4.4. El código de acreditación de representación digital emitido por el Médico de Atención Primaria del paciente.
  - 4.5. Original de libro de familia del paciente donde conste la inscripción de los hijos que acrediten un interés legítimo.
  - 4.6. Cualquier otro documento que acredite la vinculación con el paciente por razones familiares o de hecho.