

Sobre la gravació de les converses rebudes al Telèfon de Prevenció del Suïcidi de Barcelona

El Consell Assessor del Telèfon de l'Esperança ens ha adreçat una consulta sobre la pertinència de la gravació de la trucades i el consentiment de l'usuari en el nou servei Telèfon de Prevenció del Suïcidi,¹ d'atenció a aquelles trucades en què es presenta qualsevol idea o experiència propera al suïcidi. Aquest servei es va posar en marxa el passat mes d'agost a través de la col·laboració entre l'Ajuntament de Barcelona i el Telèfon de l'Esperança (Fundació Ajuda i Esperança²). El servei està disponible les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any, és atès per persones voluntàries seleccionades, formades i capacitades específicament per donar resposta a aquest tipus de trucades i compta amb la coordinació i supervisió d'un professional de psicologia. El servei de prevenció al suïcidi té un número propi i diferent del Telèfon de l'Esperança i, per tant, funciona de manera independent. Encara que el telèfon consta al web de la Fundació, la informació i difusió d'aquest telèfon es fa com a servei de l'Ajuntament de Barcelona que es va posar en funcionament l'estiu del 2020.

Abans d'atendre la trucada s'escolta un missatge de veu on s'informa que es gravarà la conversa, encara que actualment, per problemes tècnics del proveïdor, la conversa no s'enregistra. Segons les informacions del professional de psicologia supervisor el fet que aparegui aquest missatge no ha comportat que s'abandonin les trucades. En resum, és un servei voluntari i no professional, que promou el benestar de les persones; en aquest cas específic, per a la prevenció

¹ [Telèfon de Prevenció del Suïcidi](#)

² [“La Fundació Ajuda i Esperança és una organització privada sense ànim de lucre creada el març de 1987 per a promoure, fomentar i donar suport al servei de comunicació i orientació urgent i immediata anomenat Telèfon de l'Esperança. Aquest servei d'atenció telefònica va ser fundat el 19 de març de 1969 per Mn. Miquel Àngel Terribas”. Té per missió oferir atenció social en un marc de total anonimat i confidencialitat amb l'objectiu de millorar la qualitat de vida i el benestar emocional de les persones que viuen situacions de solitud, incomunicació o que generen un patiment, contribuint així a crear una societat més solidària, acollidora i resilient.”](#)

de conductes autolítiques i, encara que està assessorat per professionals de la salut, no és pròpiament un servei sanitari de l'àmbit de la salut mental.

La interpretació jurídica que fan des del Telèfon de l'Esperança de la manera en què actualment es presta el servei –la gravació sense el consentiment–, la troben coherent amb el marc jurídic vigent, atès que consideren que per protegir interessos vitals no cal una autorització; ara bé, la veu és una dada personal, i en aquest cas, pel servei que s'està prestant, una dada personal de categoria especial,³ d'acord amb el que estableix el Reglament 2016/679 del Parlament Europeu i del Consell de 27 d'abril de 2016, al qual d'adaptat la Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre. Aquesta normativa és molt exigent pel que fa al tractament d'aquestes dades i permet legitimacions diferents. En vista del contingut, no creiem que n'hi hagi cap, a excepció del consentiment de l'interessat, que es pugui considerar legítima per al tractament d'aquestes dades sense consentiment. En cas de serveis prestats per professionals sanitaris podria aduir-se l'interès vital per tal d'atendre una consulta amb voluntat suïcida, però, com ja s'ha esmentat més amunt, aquest no és el cas.

Més enllà de la normativa existent –que és essencial i que ja ha estat valorada pels assessors de la Fundació–, analitzem el context ètic d'aquest servei i el fet de la gravació en ella mateixa i de la necessitat del consentiment de l'usuari. La confidencialitat sobre el tractament de les dades personals és una norma que cal seguir conseqüència del respecte a l'autonomia de les persones, atès que una protecció inadequada de les dades personals la pot comprometre, especialment quan es tracta de dades tan sensibles en una conversa sobre ideacions suïcides. La gravació de la veu amb l'enregistrament de les trucades és una acció molt intrusiva en la intimitat de la persona, i per això creiem que en cal l'autorització.

³ D'acord amb l'article 9 del Reglament pertanyen a una categoria especial de dades personals les dades d'origen ètnic o racial, les opinions polítiques, les conviccions religioses o filosòfiques, la afiliació sindical, i les dades genètiques, biomètriques, relatives a la salut i a la vida sexual o les orientacions sexuals.

No es tracta d'una acte propi de l'atenció sanitària, on el consentiment no seria necessari, atès que la conversa i la informació que s'obté és imprescindible per prestar l'atenció professional demanada.

L'enregistrament de la veu en aquest servei pot perseguir finalitats lícites com podrien ser revisar la qualitat de l'atenció o acreditar l'atenció prestada, fer-ne ús com a material per a formació de possibles nous voluntaris i, en algun cas, quan l'interessat facilités dades suficients permetria l'actuació ràpida quan el risc de suïcidi és imminent. En un conflicte entre l'autonomia, preservant la confidencialitat no tractant les dades personals si no s'hi dona el consentiment, i el benestar de les persones, enregistrant la veu amb diferents finalitats, hauria de prevaldre el primer. Això implicaria, doncs, l'autorització necessària per a la gravació de la trucada, explicitant les finalitats que persegueix aquesta gravació. La preeminència de l'autonomia sobre la beneficència és un problema clàssic, resolt habitualment en favor del primer, atès que en primer lloc des de l'autonomia personal es defineix el que és bo per a cadascú. Cap de les finalitats o arguments legítims del servei, enunciats al principi d'aquest paràgraf, haurien d'eximir de l'obligació de demanar el consentiment de l'afectat i de facilitar-li'n la retirada en qualsevol moment durant la gravació, si l'hagués autoritzat.

D'altra banda, també cal ponderar les possibles conseqüències de l'exigència del consentiment: la davallada en la utilització del servei per l'efecte dissuasiu que podria tenir el fet de demanar permís per gravar la trucada. Aquest efecte negatiu aniria en perjudici de l'ajuda a aquestes persones, que podrien sentir com a invasiu i intrusiu el simple fet que se'ls demani gravar, malgrat puguin negar-s'hi, atès que els usuaris del Telèfon de l'Esperança no han viscut abans aquest requeriment nou i els pot generar inquietud, de manera que deixin de trucar quan ho necessiten, i fer que el servei perdi l'eficàcia que precisament pretén.

L'experiència en aquests mesos de funcionament, però, sembla que va en contra d'aquesta hipòtesi, tot i que fins ara la locució només informa que es grava i no en demana el consentiment.

Amb tot, si aquest consentiment no es dona, creiem que el més adequat es prestar igualment el servei continuant amb l'atenció telefònica sense enregistrament, doncs no fer-ho seria tant com abandonar-la a la seva sort. Així, d'una banda es preserva l'autonomia personal (preservant la confidencialitat al no fer tractament de les dades amb la gravació no acceptada), i alhora es presta el servei de manera beneficiant, atès que es dona l'ajut que la persona necessita. En resum i a tall de conclusió, des d'una anàlisi ètica, creiem legítima la gravació de les trucades i les finalitats que la justifiquen, però alhora creiem necessari demanar el consentiment per a la gravació, per respecte a l'autonomia de la persona, i imprescindible prestar el mateix servei amb qualitat en cas de negativa.

Barcelona Gener de 2021