

## LAS AGRESIONES A LOS PROFESIONALES DEL SECTOR SANITARIO

### ÍNDICE

- I. INTRODUCCIÓN
- II. SITUACIÓN ACTUAL-DATOS Y EVOLUCIÓN
- III. NORMATIVA APLICABLE
- IV. PROTOCOLOS DE ACTUACIÓN
- V. RECURSOS
- VI. CONCLUSIONES

### I. INTRODUCCIÓN

El 21 de junio de 2019, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) aprueba el Convenio sobre la violencia y el acoso (núm. 190) y la Recomendación que lo complementa (núm. 206). Por primera vez, estas nuevas normas internacionales del trabajo proporcionan una definición de violencia y acoso, y establecen un marco común para prevenirlos, combatirlos y eliminarlos.

La OIT destaca que dentro de la violencia en el sector servicios, la violencia en el sector sanitario es un fenómeno universal que, con independencia de las singularidades idiosincrásicas o legislativas de cada país, afecta por igual a casi todos los países. Sus consecuencias suponen una grave amenaza tanto para la salud e integridad física y psicológica de los trabajadores y trabajadoras como para la calidad, productividad y rentabilidad de los actuales sistemas de salud.

La violencia en el trabajo, junto al estrés, representa aproximadamente el 30% de los casos totales de enfermedades y accidentes que afectan a los trabajadores del sector sanitario.

A pesar de no existir una definición única de violencia en el lugar de trabajo, el concepto de violencia debe ser más amplio que el de la agresión física (pegar, golpear, empujar, disparar, etc.) y debe incluir otras conductas susceptibles de violentar e intimidar a las personas que las sufre: amenazas, insultos, intimidación, comportamientos abusivos o el acoso en sus distintas y diversas formas.

Con independencia de su definición o definiciones, la violencia en el trabajo es un riesgo laboral importante que ocasiona trastornos, de gravedad variable, en la salud de los trabajadores y trabajadoras, algunos de gravedad extrema. Por lo tanto, como riesgo laboral que es, debe ser analizado, estudiado, corregido, prevenido y eliminado o minimizado.

## II. SITUACIÓN ACTUAL- DATOS Y EVOLUCIÓN

La violencia en el sector sanitario es un fenómeno universal y hay multitud de datos de distintas fuentes que así lo corroboran:

**SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD**, perteneciente al Ministerio del Interior, durante el 2022 acaecieron **625 hechos conocidos de agresión**, lo que supone un **incremento del 33 %** con respecto al 2021. La CCAA que presenta más agresiones es Andalucía.

### **POLICÍA NACIONAL:**

- Durante el 2022 se han llevado a cabo **más de 8.000 actuaciones policiales**, tanto en centros sanitarios como durante atenciones domiciliarias. Estas actuaciones se saldaron con **60 detenidos**.
- Durante el 2022 se contabilizaron un total de **241 denuncias**, frente a las 225 del año 2021, representando las agresiones físicas un 42% del total, siendo el colectivo de médicos el que más denuncias interpuso con un 68% del total, seguido por el de enfermeros que suman un 24% y el de técnicos un 8%. En comparación con el año 2021 **han disminuido las agresiones físicas y han aumentado las amenazas**.
- **59 Policías Nacionales ejercen como Interlocutores Policiales Territoriales Sanitarios**, en todo el territorio nacional, representando un canal de comunicación fluido con el sector sanitario hacia el que se difunde actividad formativa y preventiva.
- Desde 2017, cuando se puso en marcha la Instrucción 3/2017 de Secretaría de Estado de Seguridad, **se ha dado formación a más de 17.300 profesionales del sector sanitario**, sobre aspectos policiales y procedimentales para actuar ante una agresión en el ejercicio de sus funciones. Más de 4.600 profesionales sanitarios en todo el territorio nacional, en el año 2022.

### **ORGANIZACIÓN MÉDICA COLEGIAL:**

**Datos más relevantes del Estudio del Observatorio Nacional de Agresiones a Médicos/as Año 2022** (Documento completo [ver](#)):

- En el año **2022 se han producido 843 agresiones** a personal médico comunicadas a los colegios oficiales de médicos, siendo ésta la **cifra más alta desde el año 2010**.
- De las 843 agresiones comunicadas a los colegios tan solo 356 han sido denunciadas, lo que representa **un 42 % de denuncias** sobre el total.
- Los agredidos son **mayoritariamente mujeres (61%)**, del grupo de edad de entre 36 y 45 años, aunque se aprecia un crecimiento de agresiones a menores de 35 años, siendo una tendencia al alza a lo largo de los últimos años.
- **La incidencia de agresiones en España se sitúa en 2,87 por cada mil colegiados en el año 2022**, registrándose las cifras más elevadas en **Cataluña con 7,95** y Cantabria con 7,56 frente a 0,45 en Navarra.

- La tipología del agresor es un paciente programado (48%), de entre 40 y 60 años y afecta de forma ligeramente mayor a las mujeres (51,4%).
- El ámbito donde se producen **mayor número de agresiones es en la atención primaria** (43%), principalmente con insultos (47%).
- Las agresiones se producen de forma significativa **en el ejercicio público (89%)**, y en el tramo horario laboral (95%).
- El principal motivo de la agresión **son discrepancias con la atención médica recibida**.

### **OBSERVATORIO NACIONAL DEL CONSEJO DE ENFERMERÍA:**

Registro de agresiones a enfermeras/os en **2020: 1.657**, en **2021 1.629**, pero tan solo se han interpuesto 61 denuncias.

### **MINISTERIO DE SANIDAD:**

El Ministerio de Sanidad ha realizado un informe sobre las agresiones a profesionales del Sistema Nacional de Salud en 2021 ([ver](#)).

## **III. NORMATIVA APLICABLE**

La normativa legal relacionada con la violencia en el trabajo se puede tratar, principalmente, desde dos puntos de mira:

- En primer lugar, teniendo en cuenta la **normativa general de prevención de riesgos laborales**, ya que obliga a los empleadores a evitar los riesgos que los trabajadores puedan sufrir en el desarrollo de su actividad laboral y, entre cuyos riesgos, se encuentran las situaciones de violencia. Este marco legal general contextualiza los derechos generales de los trabajadores e indica los procedimientos y actividades preventivas para conseguirlo: Plan de prevención de riesgos laborales, evaluación de los riesgos y planificación de la actividad preventiva.
- En segundo lugar, cualquier tipo de agresión se puede tratar **vía judicial, mediante la denuncia a la policía o denuncia directamente a un juzgado**. En relación a esta vía y como consecuencia del alarmante y progresivo aumento de las agresiones a los profesionales de la salud a lo largo de los últimos años, en **2015** se aprobó la **Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, de reforma del Código Penal**, que introdujo una modificación en la redacción del **artículo 550, pasando a considerarse como actos de atentado los cometidos, entre otros, contra los funcionarios sanitarios que se hallen en el ejercicio de las funciones propias de su cargo o con ocasión de ellas**.

Para favorecer la coordinación entre las fuerzas de seguridad del Estado y los centros sanitarios, en el caso de que se produjeran situaciones de violencia, la Secretaría de Estado elaboró **la Instrucción 3/2017 sobre medidas policiales a adoptar frente a agresiones a profesionales de la salud** estableciendo un Protocolo de Actuación para la policía ante cualquier tipo de agresión o manifestación de violencia e intimidación dirigida a médicos y profesionales de la salud. Entre las medidas que recoge este protocolo están:

- ✓ Establecer un Protocolo de actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado (FCSE) ante cualquier tipo de agresión o manifestación de violencia e intimidación dirigida a médicos y profesionales de la salud.
- ✓ Vigilar y proteger los centros médicos.
- ✓ Nombrar un "Interlocutor Policial Nacional Sanitario".

#### **IV. PROTOCOLO DE ACTUACIÓN PARA EVITAR LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

En primer lugar, hay que descartar que la violencia no debe asumirse como inherente al puesto de trabajo.

En segundo lugar, también hay que descartar, la creencia, totalmente errónea, de que la violencia en el lugar de trabajo es aleatoria e impredecible, y que afecta a los trabajadores de forma azarosa.

Muchos de los actos violentos pueden ser prevenidos pues determinadas deficiencias organizativas facilitan la aparición de situaciones de violencia, como puede ser la falta de personal o la falta de calidad y elevados tiempos de espera de un determinado servicio, circunstancias que aumentan la cantidad de usuarios molestos y enfadados que, en estas condiciones, son más propensos a cometer actos violentos contra los trabajadores del servicio sanitario.

Como hemos visto en el apartado normativo, la violencia debe ser tratada como un riesgo laboral y por ello se debe aplicar un protocolo de actuación para prevenir, en primer lugar, y actuar adecuadamente, en el caso de que se concrete un incidente de naturaleza violenta.

#### **PROTOCOLO DE ACTUACIÓN FRENTE A LA VIOLENCIA EN EL TRABAJO**

Todos los protocolos de actuación frente a la violencia en los centros sanitarios se han adaptado de la **resolución de 26 de noviembre de 2015, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas**. El documento completo se puede descargar en el siguiente enlace ([ver](#)).

Es importante conocer, en el centro en el que se trabaja, **cuál es el protocolo concreto que se aplica**. No obstante, todos los protocolos tienen una estructura semejante y dentro del procedimiento de actuación distinguen tres etapas principales:

- A. Análisis y diagnóstico de la situación.
- B. Medidas preventivas previas a la situación de violencia.
- C. Medidas de actuación cuando se concreta la situación de violencia

#### **A) ANÁLISIS Y DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN**

- El protocolo de cada centro debe analizar los riesgos existentes relativos a las situaciones de violencia, estimando el nivel de riesgo potencial e identificando las posibles conductas antisociales que puedan afectar a los trabajadores para cada puesto de trabajo concreto.
- Se deberá implantar una metodología que permita recopilar y ordenar la información pertinente de forma sistemática: Sistemas de información general sobre incidentes, registro de agresiones específico, modelos para la presentación de denuncias por parte del personal, etc.
- Con la información recopilada y ordenada se podrá establecer un diagnóstico de la situación. Para facilitar esta etapa, el protocolo general proporciona los Anexos 2 y 3 con fichas y listas de chequeo utilizables a este fin.

#### **B) MEDIDAS PREVENTIVAS PREVIAS A LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA**

- Es importante un compromiso previo y explícito de la organización respecto a la no tolerancia de la violencia y las faltas de respeto. Este compromiso debe ser publicitado y conocido por trabajadores y usuarios del sistema sanitario.
- Hay que realizar medidas preventivas concretas, relacionadas con el lugar de trabajo, la organización del trabajo y la aptitud y actitud general de los trabajadores que, en conjunto, puedan contribuir a eliminar o minimizar determinadas causas de «queja» del usuario y, en consecuencia, de su posible reacción violenta. Ejemplos: zonas de espera apropiadas y confortables, mecanismos de gestión de quejas, plantilla adecuada para que el servicio sea eficiente, etc.
- Es importante que los trabajadores tengan formación específica sobre identificación y actuación ante situaciones de riesgo, gestión de conflictos y técnicas de asertividad en el trato con los usuarios.

## C) MEDIDAS DE ACTUACIÓN CUANDO SE CONCRETA LA SITUACIÓN DE VIOLENCIA

- Una vez que, lamentablemente, se produce la situación de violencia, se recomienda **mantener la calma y tratar de contener la situación**: no responder a las provocaciones verbales, intentar reconducir la situación y buscar posibles puntos de acuerdo.
- En caso de ver peligro, **avisar inmediatamente al vigilante de seguridad** y solicitar ayuda de un compañero o persona cercana.
- Si es necesario, **llamar a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado o al servicio de emergencias a través del 112 o a través de la aplicación AlertCops (App de la Policía y Guardia Civil)**.

## V. RECURSOS

- **Protocolo de actuación ante las agresiones de tu centro de trabajo.** Cada centro sanitario debe tener uno. Debe aparecer el procedimiento a seguir para prevenir y actuar en el caso concreto de que se produzca una agresión.
- **AlertCops : La App de la Policía y de la Guardia Civil**  
AlertCops es una aplicación móvil gratuita, creada desde la Subdirección General de Sistemas de Información y Comunicaciones para la Seguridad (SGSICS), dependiente de la Secretaría de Estado de Seguridad del Ministerio del Interior de España, cuya finalidad principal es mejorar y facilitar el acceso a determinados servicios públicos de seguridad ciudadana. Es un canal complementario para contactar con Policía Nacional y Guardia Civil de una manera rápida, directa, discreta y eficaz.  
Ofrece protección reforzada para colectivos vulnerables: víctimas de violencia de género y personal sanitario.  
Información en los siguientes enlaces: [\(ver\)](#) [\(ver\)](#)
- **Interlocutor Policial Sanitario**  
Información en el siguiente [\(ver\)](#)
- **Formación**
  - ✓ Impartida por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.
  - ✓ **A través de los Colegios profesionales:**
    - ✓ La Organización Médica Colegial de España (OMC): Se está ofreciendo **formación on-line, a través de la OMC**, no es preciso ser médico, **cualquier categoría profesional** puede solicitar el curso. Solo es preciso inscribirse [\(ver\)](#).  
En la actualidad pendiente nueva edición del curso.
    - ✓ **Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería de España**  
[\(ver\)](#)



➤ **Otros recursos de colegios profesionales:**

- ✓ **Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería de España:** [\(ver\)](#)

Esta página tiene enlaces a:

- ✓ Estadística de agresiones
  - ✓ Normativa legal
  - ✓ Formulario de incidentes
  - ✓ Documentos de interés
  - ✓ Interlocutor policial sanitario
- 
- ✓ **Organización Médica Colegial en colaboración con AMA** [\(ver\)](#)

#### IV. CONCLUSIONES

- Debemos resaltar dos hechos fundamentales:
- ✓ Las **agresiones al personal Sanitario van en aumento**, con independencia de las fuentes consultadas.
  - ✓ Las denuncias son muy inferiores al número de agresiones reales.
- **Muchas agresiones no son denunciadas** y no pasan a la autoridad judicial. Los datos de los colegios profesionales, y de otras fuentes, no coinciden con los que maneja la policía. El 20 % de las agresiones son por reincidentes, y las FCSE lo atribuyen a que no se denuncia, según sus fuentes **los agresores que han sido detenidos no reinciden**.
- La colaboración con el Ministerio del Interior es primordial, la creación **del Interlocutor Policial Sanitario constituye un pilar** en la ayuda a los trabajadores de la salud, es transcendental su asistencia en formación e información.
- Las agresiones son mayoritariamente en mujeres, pero es preciso que contextualizar, los datos se deben reflejar en tasas, puesto que la mayoría del personal del sector salud son mujeres.
- Es preciso:
- ✓ Realizar un **registro único de las agresiones**, tanto a sanitarios como a no sanitarios, para dar visibilidad a las agresiones que se ejercen sobre los profesionales. Las CCAA y ciudades autónomas deben reportar todos los datos.
  - ✓ **Prevenir las agresiones**, con los datos que se registran, se sabe horario y centro donde se producen, es preciso tomar medidas anticipadas y garantizar la seguridad de los trabajadores. Alguna CCAA comienza a utilizar la Inteligencia Artificial para esas previsiones.

- ✓ Valorar porque Atención Primaria qué tiene más agresiones. Quizás sea por estar más próxima a la ciudadanía y por ser más difícil de proteger, sobre todo en áreas rurales.
- ✓ Elaborar **protocolos específicos de las CCAA** y dar difusión suficiente los mismos a todos los profesionales.
- ✓ Divulgar los recursos y facilitar **cursos de prevención y protección** que cursan las FCSE.
- ✓ Ampliar la actividad formativa a otros profesionales del ámbito sanitario y no sanitario: administrativos, celadores, vigilantes de seguridad, fisioterapeutas, odontólogos, trabajadores sociales, farmacéuticos...
- ✓ Avanzar en el proyecto de **denunciar in situ** en los centros sanitarios, como ya se hace para determinados delitos leves en entidades comerciales y sus establecimientos en base a la Instrucción núm. 5/2020, de la secretaría de estado de seguridad.
- ✓ Incrementar las campañas de sensibilización a la ciudadanía desde las distintas Administraciones Públicas.

LAS AGRESIONES CUANDO TRANSCURREN EN EL EJERCICIO DE LAS FUNCIONES LEGÍTIMAMENTE ATRIBUIDAS DEL PROFESIONAL SON CONSIDERADAS **ACCIDENTE DE TRABAJO**, POR TODO ELLO ¡¡ HAY QUE DENUNCIAR!!