



## PIPASIB: guía de orientación jurídica por medio de preguntas frecuentes \*

### 1. ¿Todo acto contra mi persona que tenga lugar mientras trabajo es susceptible de considerarse una agresión?

La definición de *agresión* tiene muchas acepciones, de modo que puede ser de diferentes tipos: física, verbal, psicológica...

No todas las personas perciben las agresiones por igual. Puede darse el caso que unas palabras puedan ser hirientes para una persona y para otra no. Incluso un contacto leve —si el contacto es fuerte/grave, es evidente que se trata de una agresión— puede ser una agresión en un contexto intimidatorio.

Por lo tanto, no se puede circunscribir ni acotar el concepto de *agresión* a un acto de violencia explícita pues puede haber una connotación implícita que cree un desasosiego o dolor al agredido que haga que lo conciba como agresión.

Todo acto o expresión llevados a cabo por cualquier usuario del Servicio de Salud contra un profesional puede ser una agresión. Su categorización como tal corresponde al poder judicial en el marco de un procedimiento judicial.

### 2. ¿Debo denunciar todos los actos contra mi persona?

Todos los actos que revisten un enfrentamiento, violencia, menosprecio, un insulto, cualquier amenaza o coacción, imposibilidad de desempeñar las funciones profesionales, que crean desasosiego, miedo, etc., son susceptibles de ser denunciados.

Como se ha indicado en la respuesta a la pregunta 1, no todas las personas perciben una agresión de la misma manera. No obstante, entre entender que no tiene carácter de agresión y dejar pasar la agresión hay una delgada línea que cada persona debe percibir y dilucidar por sí misma.

Como ejemplo enunciativo —no descriptivo— se puede citar el siguiente: una usuaria aquejada de fuertes dolores abdominales acude al centro sanitario con su pareja. La usuaria está embarazada de veinte semanas (por lo que es obvio el embarazo sin tener que consultar la historia clínica). Su pareja se dirige de manera despectiva a un celador que está en el recinto de urgencias gritando para exigir una silla de ruedas.

---

\* PIPASIB: Plan Integral de Prevención de Agresiones a Profesionales del Ámbito Sanitario Público de las Islas Baleares.

El celador, experimentado, no percibe el tono despectivo como una agresión, sino que lo entiende como la consecuencia del estado de nerviosismo de la pareja, que en un momento puntual eleva el tono de la voz.

En cambio, si para pedir una silla de ruedas este individuo profiere improperios e incluso da algún empujón al celador, este sabe que la conducta no es tolerable y que es susceptible de considerarla una agresión.

### 3. He sufrido lo que considero una agresión. ¿Debo cumplimentar el formulario de NIRA? ¿Debo poner una denuncia?

En caso de que perciba un acto como una agresión, cumplimente siempre el formulario de NIRA (Notificación y Registro de Agresiones), por medio del cual queda constancia de datos que podrían ser útiles para llevar a cabo cualquier actuación posteriormente, pues en el momento de sufrir la agresión la persona agredida tiene muy claros los datos, pero pasado un tiempo es difícil que los recuerde todos.

Por medio de NIRA, los profesionales del Servicio de Salud tienen conocimiento de la agresión, pueden ayudarle e intentarán evitar que vuelva a suceder.

En primer lugar, contactará con usted una persona de su gerencia, quien se interesará por su estado. Igualmente le ofrecerá que el servicio jurídico contacte con usted si quiere interponer una denuncia o para asesorarle.

### 4. ¿Es preciso cumplimentar el formulario de NIRA o puedo interponer una denuncia por mi cuenta?

Cumplimentar el formulario no es obligatorio, pero sí muy conveniente, puesto que es la manera de dejar constancia de la agresión y que el Servicio de Salud tenga conocimiento de ella para poder aplicar acciones correctoras posteriormente. Igualmente, es necesario si tras interponer la denuncia quiere solicitar la representación jurídica gratuita de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares.

Respecto a la denuncia, puede interponerla la persona agredida en cualquier momento siempre que el delito no haya prescrito.

### 5. ¿Qué es un delito?

Un delito es un acto contrario a la ley, que está tipificado en el Código penal y acarrea una pena, que puede ser de diferente categoría dependiendo de la gravedad del delito, y que en ocasiones conlleva penas privativas de libertad.

Los delitos están calificados como *delitos graves* y *delitos leves*.

### 6. ¿Si presento una denuncia tendré que ir a juicio? ¿Una persona irá a la cárcel por mi culpa?

La interposición de una denuncia inicia un procedimiento penal, que empieza con una instrucción en la sede policial (si se ha denunciado ante la policía o la Guardia Civil) o directamente en el juzgado si se ha interpuesto una denuncia en el juzgado de guardia.

La posibilidad de que llegue a iniciarse un procedimiento judicial o se archive la causa dependerá de múltiples factores.

En primer lugar, debe tenerse en cuenta que hay dos jueces: el primero (el de instrucción), que recopila toda la documentación, los testimonios y las pruebas y traslada al segundo juez (el de lo penal) lo que considera oportuno para que juzgue el caso.

No siempre va a haber una sentencia condenatoria, pero lo habitual en estos casos es que se falle en favor de la persona agredida.

En este tipo de procedimientos, en que los hechos son tan evidentes, los abogados de la persona denunciada suelen llegar a un acuerdo con los abogados del denunciante —si este está de acuerdo— y la fiscalía para aceptar una pena más baja sin tener que ir a juicio. En esos casos, no se entra en la sala.

En caso contrario, si tiene lugar la vista del juicio, sí que hay que entrar a testificar.

### 7. Esto no me gusta y no entiendo por qué tengo que pasar por este mal trago

No tiene la obligación de denunciar la agresión; incluso habiendo interpuesto la denuncia, puede retirarla.

No obstante, una de las razones para interponer la denuncia es de carácter moral para con los compañeros. Una denuncia —con la condena que corresponda— puede evitar que un usuario que haya cometido una agresión se sienta impune y que reincida agrediendo a otros profesionales.

Así pues, aunque no es obligatorio denunciar una agresión, interponer la denuncia puede contribuir a evitar agresiones en el futuro.

### 8. ¿Cuánto dinero me va a costar denunciar la agresión? ¿Cómo debo denunciarla?

Si ha sufrido una agresión, de la asistencia jurídica se encarga el Servicio de Salud de las Islas Baleares.

Una vez cumplimentado el formulario de NIRA e interpuesta la denuncia, debe hacer llegar una copia a la asesoría jurídica de su gerencia junto con una copia de su documento de identidad (DNI, NIE), un número de teléfono de contacto y una solicitud de asistencia letrada firmada. Este último documento lo facilita la asesoría jurídica de la gerencia.

Entonces, la asesoría jurídica —con el conocimiento previo del Departamento de Juicios de los Servicios Centrales del Servicio de Salud y la autorización de la Dirección General— remite la documentación a la Abogacía de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, que asumirá la asistencia letrada y el contacto con el profesional agredido.

### 9. ¿Qué pasa si me agreden en fin de semana y el agresor no es de aquí?

Puede darse el caso que un usuario no residente en las Islas Baleares agrede a un profesional en fin de semana y que, dada la gravedad de los hechos, se opte por presentar la denuncia *in situ* ante la policía o a la Guardia Civil cuando esta acuda al centro sanitario y se lleve detenido al agresor.

Lo habitual es que el agresor esté detenido hasta que tenga lugar la vista del juicio. Este juicio se desarrolla de una manera especial —es lo que se conoce como *juicio rápido*— y se resuelve el primer día hábil siguiente a la detención, que suele ser un lunes.

Esto nos sitúa en una pequeña carrera contrarreloj, porque hay que contactar con la representación letrada a primera hora del citado día hábil, pues no hay letrados de guardia. Además, si la agresión ha tenido lugar en época estival, es todavía más difícil localizar al letrado y poner la documentación a su disposición.

Así pues, en estos casos tiene que escribir lo antes posible un mensaje de correo electrónico a la asesoría jurídica de su gerencia y a la Abogacía de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares adjuntando toda la información y la documentación de que disponga, además de los números de teléfono de contacto y una copia del documento de identidad y de la denuncia.

#### 10. ¿Siempre se va a tramitar por medio de un juicio rápido?

No. El juicio rápido es una excepción. Lo normal es un procedimiento que dure varios meses.

#### 11. Quiero interponer una denuncia por una agresión. ¿Qué tengo que hacer?

Para interponer una denuncia, acuda con su documento de identidad a la Policía Nacional o a la Guardia Civil, según su demarcación: acuda a la Policía Nacional si la agresión ha tenido lugar en el término urbano de Eivissa, de Maó, de Ciutadella, de Manacor o de Palma; y acuda a la Guardia Civil si se ha producido en cualquiera de los otros términos municipales.

Es recomendable que se asesore con la asesoría jurídica de su gerencia, donde el asesor jurídico siempre podrá aconsejarle y, en algunos casos, le puede concertar una cita para que no tenga que esperar tanto en las dependencias policiales.

#### 12. ¿Qué se recomienda para interponer la denuncia?

Es recomendable interponer la denuncia cuanto antes. De este modo recordará mejor los hechos y los pormenores, le será más fácil localizar a los testigos, etc.

Además, si la agresión se ha producido en un sitio donde hay cámaras del Servicio de Salud, la grabación se borrará automáticamente pasados treinta días. Por ello es recomendable presentar la denuncia antes, a fin de que las autoridades puedan requerir la grabación.

Por otro lado, es importante exponer los hechos de manera coherente y clara, señalar exactamente cuándo ha tenido lugar la agresión, si ha habido testigos, si ha habido daños (personales, al Servicio de Salud o a terceros), si conoce usted al agresor, si había cámaras, si ha interrumpido el trabajo de sus compañeros y si ha provocado daño a los otros usuarios (cancelación de citas, retrasos, etc.). Recuerde que si ha rellenado el formulario de NIRA tendrá toda esta información recogida y clasificada.

Además, evite usar frases vacías o poco descriptivas como esta:

- «Me insultó y me zarandé».
- «Me llamó “sudaca de mierda” e “hijo de puta” mientras me empujaba hasta acorralarme contra una pared. Entonces pedí socorro y fui auxiliado por mis compañeros, que cuando vieron la escena le gritaron que me soltase. Entonces me soltó y salió de la sala».

Es importante recordar que, a efectos de notificación, en la denuncia puede indicar la dirección del centro de trabajo y no la privada propia.

En cuanto a su nombre, actualmente debe indicarlo, aunque se está intentando acordar con jueces decanos fórmulas de identificación por medio del número de colegiación o el código de trabajador (es decir, fórmulas anónimas) De momento estas fórmulas están reservadas para los miembros de las fuerzas y los cuerpos de seguridad del Estado, según la Ley de enjuiciamiento criminal.

También se trabaja en el ámbito estatal en la posibilidad de extender el uso de las llamadas *denuncias in situ* para evitar tener que acudir a dependencias policiales o judiciales para interponer una denuncia.

### 13. ¿El agresor va a ir a la cárcel?

Depende de la gravedad de la agresión, de si es reincidente y de los antecedentes que tenga que no hayan sido cancelados. Las penas inferiores a dos años impuestas a agresores que no tienen antecedentes no suelen implicar el ingreso en prisión, de modo que es excepcional.

Cuando se produce una agresión a un profesional mientras trabaja se trata de un delito de atentado a la autoridad. La calificación del juez puede variar, pero desde el año 2015 se acepta la calificación de *atentado*. Este delito, según el artículo 550 del Código penal, tiene una pena que oscila entre penas de prisión de uno a cuatro años y multa de tres a seis meses.

### 14. He sufrido una agresión cuando iba a prestar un servicio. ¿También se trata de un atentado a la autoridad?

Sí.

### 15. Si un celador, un auxiliar administrativo o un trabajador de cualquier otra categoría no sanitaria es agredido mientras trabaja, ¿también se considera un atentado a la autoridad?

Aunque no hay una indicación directa en el Código penal, sí que los jueces vienen resolviendo así desde 2015.

### 16. ¿Me van a indemnizar?

En todo procedimiento penal se puede solicitar una indemnización por las lesiones sufridas o por daños materiales o morales. Se concederá la indemnización a criterio del juez y corresponderá al agresor abonarla si es condenado.

Es importante señalar que, para evitar entrar en prisión por una pena inferior a dos años, el agresor tiene que haber indemnizado a la víctima si ha sido condenado a pagar.

**17. No quiero volver a cruzarme con mi agresor. ¿Puedo pedir una orden de alejamiento aun que sea paciente mío?**

Sí, puede pedirla. En esos casos el Servicio de Salud le asigna un nuevo profesional o incluso un cambio de centro, si es viable.

El cambio de centro no se puede plantear cuando se solicite respecto al Hospital Can Misses o al Hospital de Formentera, pues no se puede obligar a un paciente a salir de la isla donde reside para ser atendido.

**18. ¿Qué puedo hacer si soy el médico, el enfermero o el auxiliar del centro de salud de la familia del agresor?**

La agresión la ha cometido un solo individuo y no se puede estigmatizar a los miembros de su familia. En este caso, no es pertinente una orden de alejamiento porque el juez la denegará a menos que hayan estado implicados en la agresión o realicen alguna conducta punible.

No obstante, sí se puede tratar como una cuestión administrativa para que internamente el Servicio de Salud la resuelva solicitando un cambio de profesional o centro (dependiendo del caso) de los miembros de la familia con quienes pueda llegar a crearse una situación incómoda.

**19. ¿Qué ocurre si me agrede un paciente psiquiátrico o con la conciencia alterada o toxicómano?**

El artículo 20 del Código penal establece un tipo de eximente de la responsabilidad criminal. Se refiere a diversos casos: 1) cuando el agresor, a causa de cualquier anomalía o alteración psíquica, no pueda comprender la ilicitud del hecho o actuar conforme a esa comprensión; 2) cuando cometa la infracción penal en estado de intoxicación plena por el consumo de bebidas alcohólicas, drogas tóxicas, estupefacientes, sustancias psicotrópicas u otras que produzcan efectos análogos, siempre que no haya sido buscado con el propósito de cometerla, y 3) cuando, a causa de alteraciones en la percepción desde el nacimiento o desde la infancia, tenga alterada gravemente la conciencia de la realidad.

**20. Entonces, ¿no es necesario presentar una denuncia en estos casos?**

El juez no siempre va a conceder ese eximente criminal; puede apreciar que es solo un atenuante y, por ende, condenar al agresor pero a una pena más leve por haber apreciado una atenuación en su conducta debido a dicha situación especial en la que se encuentra.

**21. ¿Qué ocurre si me agrede un menor de edad?**

A los menores de dieciocho años no se les aplica el Código penal, sino la Ley orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, a excepción de los menores de catorce años, que son inimputables.

Las penas para estos menores son distintas y no cabe la figura de *atentado a la autoridad*, pero no es obstáculo para que se les puedan aplicar penas de privación de la libertad en un centro tutelado —en régimen de internamiento cerrado, semiabierto o abierto— o de prestación de servicios a la comunidad.

Si producen daños, deben responder de ellos sus progenitores.

## 22. ¿Por qué no denuncia el Servicio de Salud o mi gerencia y me defiende como trabajador suyo que soy?

La denuncia la puede interponer cualquier persona que tenga conocimiento de un hecho delictivo, siempre que se trate de un delito público. Hay algunos delitos, como los de atentado al honor, que atañen a la esfera privada, que solo son denunciables por la persona afectada.

No obstante, el criterio compartido por las asesorías jurídicas y la Abogacía es que la denuncia debe interponerla el agredido, puesto que hay una apariencia de *buen derecho*, y además se evita que sea un tercero quien cree un conflicto con el agredido. Por otro lado, el agredido tendrá que ratificarse o negar la agresión ante las autoridades. Eso implica que se podría estar duplicando el trabajo, amén de interponer denuncia sin el mismo conocimiento de causa y de los hechos que quien sufre la agresión, entre otras cuestiones técnicas.

## 23. ¿Quién debe atender las lesiones físicas y/o psicológicas que me ha causado la agresión?

Las lesiones físicas pueden ser atendidas en el centro sanitario del profesional agredido o en la mutua de accidentes de trabajo.

En cualquier caso, siempre hay que pedir un parte de lesiones para poder presentar una denuncia posteriormente y comunicarlo a la mutua para que figure como accidente laboral y por si se requieren cuidados especializadas, rehabilitación, atención psicológica, etc., a causa de la agresión.

El Servicio de Salud también ofrece asistencia psicológica por medio de *atención preferente* en los dispositivos de salud mental.

## 24. Si han sido varios los agresores y los agredidos ¿hay que notificarlo y/o denunciarlos uno por uno?

Cada agredido debe cumplimentar el formulario de NIRA para notificar la agresión indicando que ha habido más de un agresor.

En cuanto a la denuncia, uno de los agredidos puede presentarla y el resto pueden adherirse. Incluso aunque no se adhieran, pueden ser citados por la policía o en sede judicial por el hecho de ser víctimas.

También cabe la posibilidad que cada agredido lo denuncie, pero ello generará varias instrucciones, que se tendrán que acumular en el proceso primigenio y así se alargará toda la tramitación.

## 25. Si me agrede un compañero, ¿debo cumplimentar el formulario de NIRA y denunciarlo?

Las agresiones a que hace referencia este documento son las de usuarios y/o sus acompañantes a profesionales. Por lo tanto, en este caso no es procedente cumplimentar el formulario.

Las situaciones violentas entre compañeros —dependiendo de su gravedad— deben intentarse solucionar por medio de procedimientos de resolución de conflictos internos y/o régimen disciplinario aplicado por la gerencia. En este caso, contacte con el departamento de recursos humanos y la asesoría jurídica de su gerencia.

La decisión de interponer una denuncia corresponde a la persona agredida. En todo caso, debe comunicarlo a la gerencia.

## 26. ¿Qué hacen mi gerencia y el Servicio de Salud para protegerme y prevenir las agresiones?

En 2020, el Servicio de Salud actualizó e impulsó en 2020 el Plan Integral de Prevención de Agresiones a Profesionales del Ámbito Sanitario Público de las Islas Baleares (PIPASIB), aunque se habían llevado a cabo acciones en esta línea desde 2006.

Desde entonces, con la participación activa y decidida de cada gerencia, se ha divulgado información y se han impartido acciones formativas, la Comisión de Agresiones se ha reunido para analizar datos y tomar decisiones relativas a inversiones, se han instalado dispositivos de seguridad, se han llevado a cabo acciones de sensibilización, etc., con la intención de prevenir este riesgo y difundir el mensaje de *tolerancia cero* ante las agresiones a los profesionales del Servicio de Salud.

Aunque la casuística es muy difícil de predecir, se van facilitando herramientas a los profesionales tanto en forma de conocimientos para gestionar estas situaciones conflictivas como de instalaciones de alarma, antiintrusión, videovigilancia y/o protección, complementadas en algunos casos por servicios profesionales de seguridad privada (vigilantes de seguridad).

## 27. Estoy en la vía pública o en un domicilio. ¿Qué puedo hacer para protegerme y prevenir las agresiones o dar la alarma en caso necesario?

La prevención y la anticipación a posibles situaciones violentas es fundamental, bien por conocimiento previo de comportamientos agresivos en ese domicilio o por sospecha directa ante la situación observada.

En estos casos sería conveniente ir acompañado, pedir asistencia policial por riesgo de agresión y tomar medidas de prevención, como prever una salida del recinto o domicilio por si hay que huir de manera urgente.

Como señal de alerta, alarma o auxilio, el personal de ambulancias cuenta con el *código pánico* en la emisora. El resto de personal cuenta con el móvil para alertar; en este sentido, es interesante conocer la aplicación AlertCops, que permite instalar un botón SOS en los teléfonos inteligentes para estas situaciones. De este modo, se da un aviso directo a las fuerzas de seguridad con el posicionamiento por medio de GPS y se puede grabar audio y/o vídeo.