

La ciudadanía española, consciente del inestimable servicio que los profesionales de la salud prestan a nuestra sociedad, respeta y valora profundamente a sus sanitarios. No obstante, en algunas ocasiones llegan a producirse desagradables incidentes en los que resultan agredidos física y verbalmente por sus propios pacientes o por otros usuarios.

Tras la reforma del Código Penal del año 2015, agredir o intimidar de forma grave a un profesional sanitario se considera delito de atentado. Los agresores podrían cumplir penas de prisión de entre 6 meses y 3 años. Incluso cuando el ataque se produjese fuera de su lugar de trabajo, motivado por su condición de sanitario.

Para incrementar y mejorar la respuesta de la Policía Nacional ante las agresiones a profesionales de la salud, en el año 2017, se crea la figura del Interlocutor Policial Nacional Sanitario y, a nivel provincial, la figura del Interlocutor Policial Territorial Sanitario.

Los Interlocutores Policiales Sanitarios asesoran a la Administración Sanitaria y a los representantes de los profesionales de la salud en la implantación de medidas preventivas especializadas. Su pretensión no es solo la de erradicar este tipo de agresiones, sino también otras actividades criminales que puedan darse en los centros sanitarios, en estrecha colaboración con la seguridad privada.

Uno de los ejes en la estrategia de prevención de las agresiones es la formación del personal sanitario en la adquisición de hábitos de seguridad y de concienciación sobre la importancia de su denuncia. A través de exhaustivos análisis de los casos denunciados de agresión, se han elaborado unas sencillas pautas preventivas que ayudarán a estos profesionales a minimizar riesgos en su entorno laboral y a reconducir situaciones violentas, salvaguardando su integridad.

Los profesionales de la salud tienen a su disposición el correo electrónico del Equipo Nacional del Interlocutor Policial Sanitario: [ucsp.ipnsadjunto@policia.es](mailto:ucsp.ipnsadjunto@policia.es)

Allí podrán formular sus consultas sobre agresiones y otros problemas de seguridad dentro del entorno sanitario.



[ucsp.ipnsadjunto@policia.es](mailto:ucsp.ipnsadjunto@policia.es)

**INSTRUCCIÓN 3/2017, DE LA SECRETARÍA DE ESTADO DE SEGURIDAD, SOBRE MEDIDAS POLICIALES A ADOPTAR FRENTE A AGRESIONES A PROFESIONALES DE LA SALUD**



DEPÓSITO LEGAL: M-17742-2021  
NIPO PAPEL: 126-21-028-5 NIPO EN LÍNEA: 126-21-029-0



## INTERLOCUTOR POLICIAL SANITARIO

CONSEJOS PARA EVITAR AGRESIONES A PROFESIONALES DE LA SALUD



# POLICÍA NACIONAL



**CUIDA DE QUIEN TE CUIDA**



**Canal POLICÍA de YouTube**  
Escanea los códigos QR para ver lo vídeos

# CONSEJOS PARA EVITAR AGRESIONES A PROFESIONALES DE LA SALUD

## PRECAUCIONES PREVIAS

Contar con un plan prediseñado para afrontar eventuales situaciones violentas contribuirá a que no te sientas desbordado/a cuando se produzcan. También minimizará los riesgos de agresión.

### 1. Configura tu lugar de trabajo:

✓ Disponer de vías de salida abiertas te facilitará la huida durante un incidente violento. Establece una distribución del mobiliario basada en tu seguridad.

✓ Retira del alcance de pacientes y otros usuarios los objetos arrojadizos y/o susceptibles de ser utilizados como arma improvisada por el agresor.

### 2. Conoce e interioriza los métodos para pedir auxilio:

Ten operativas y a mano tus herramientas de petición de ayuda: teléfono del servicio de seguridad, sistemas de aviso discreto (botón antipánico), la aplicación Alercops y el teléfono 091 de la Policía Nacional. Este sencillo gesto aumentará tu capacidad de reacción cuando tengas que pedir ayuda para ti o para otras personas.

Descarga ALERTCOPS en



Android



iOS

## DURANTE EL INCIDENTE

Se proactivo y actúa calmadamente en las interacciones con usuarios nerviosos y/o alterados. No intentes contener a una persona agresiva cuando suponga una amenaza para tu seguridad: ante todo debe primar la prudencia. Poniendo en práctica unas sencillas pautas de seguridad conseguirás re-

conducir estas incómodas situaciones y podrás evitar que lleguen a producirse agresiones.

### 1. Lo primero es autoprotegerse, salvaguardar tu propia seguridad y la de los que se encuentren a tu alrededor.

✓ No actúes nunca en solitario con una persona violenta y evita atenderla en un lugar cerrado.

✓ Guarda una **distancia mínima de seguridad de un metro**.

✓ Si estás de pie, mantente en posición de semiperfil y nunca le des la espalda. Esto te dará mayor capacidad de reacción.

### 2. Intenta estar acompañado durante la comunicación de «malas noticias».

✓ Informar al paciente o acompañantes de resultados médicos contrarios a sus expectativas podría convertirse en detonante de una situación violenta, más aún si existen antecedentes agresivos.

### 3. Si detectas a una persona con signos de nerviosismo y agresividad.

✓ Alerta discretamente a tus compañeros más cercanos, al vigilante de seguridad y en caso necesario al 091.

✓ ¡No esperes a que suceda la agresión! Si percibes riesgo para ti o para otras personas no dudes en llamarnos, en escasos minutos se personará una patrulla policial.

### 4. Aplicando unas sencillas técnicas de contención verbal evitarás que la violencia vaya en escalada y derive en agresión física.

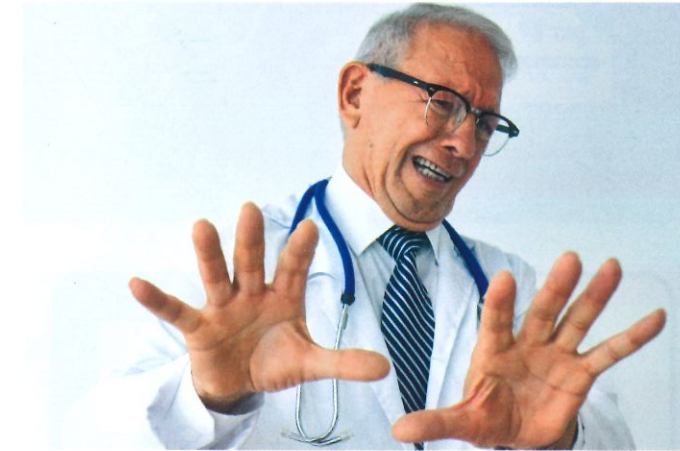
✓ Usa un lenguaje moderado y conciliador y un tono de voz calmado.

✓ Evita ser reactivo: elevar el tono de voz, darle órdenes imperativas o recriminar su comportamiento delante de otras personas, podría convertirse en detonante de una acción violenta.

✓ Escucha sus demandas tomándote el tiempo necesario para hacerlo: la escucha activa es la herramienta más eficaz en este tipo de situaciones.

### 5. Si se inicia la agresión.

✓ Nunca te enfrentes a personas armadas. No te dejes arrinconar, huye del foco de la agresión, grita, pide ayuda, llama o pide que llamen al vigilante de seguridad y a la Policía.



## DESPUÉS DE LA AGRESIÓN

Si aún no llamaste a la Policía, hazlo sin demora. La patrulla policial más cercana acudirá al lugar de la agresión en pocos minutos:

✓ Te atenderá de forma discreta y reservada, informándote de los pasos a seguir.

✓ Hablará con los testigos, que aportarán su testimonio y recogerá posibles pruebas.

✓ Identificará a los autores, y en su caso, procederá a su detención.

✓ Dejará una nota informativa sobre lo ocurrido en la Comisaría, donde quedarán a la espera para atenderte personalmente cuando presentes tu denuncia.

## LA DENUNCIA

Un delito no denunciado es un delito no conocido por las Autoridades y por lo tanto es un delito que «no existe».

Cuando las agresiones no son denunciadas por los profesionales de la salud, quedan silenciadas y sus responsables impunes, propiciándose la reincidencia de estos. Por otra parte, autoridades policiales y sanitarias quedan sin la valiosa información que ofrecen las denuncias, piezas clave en el diseño de estrategias de prevención que podrían evitar futuras agresiones similares.

Las agresiones verbales a los profesionales de la salud también pueden ser denunciadas. «Los insultos y amenazas no denunciados hoy podrían convertirse en una agresión mañana».

