



PIPASIB: guia d'orientació jurídica per mitjà de preguntes freqüents

1. Tot acte contra la meva persona que tenguí lloc mentre faig feina és susceptible de considerar-se una agressió?

La definició d'*agressió* té moltes accepcions, de manera que pot ser de diferents tipus: física, verbal, psicològica...

No totes les persones perceben les agressions de la mateixa manera. Es pot donar el cas que unes paraules puguin ser feridores per a una persona i per a una altra no. Fins i tot un contacte lleu —si el contacte és fort/greu, és evident que es tracta d'una agressió— pot ser una agressió en un context intimidatori.

Per tant, no es pot circumscriure ni limitar el concepte d'*agressió* a un acte de violència explícita, perquè hi pot haver una connotació implícita que causi un desassossec o dolor a l'agredit que faci que el concebi com a agressió.

Tot acte o expressió duits a terme per qualsevol usuari del Servei de Salut contra un professional pot ser una agressió. La categorització com a tal correspon al poder judicial en el marc d'un procediment judicial.

2. He de denunciar tots els actes contra la meva persona?

Tots els actes que revesteixen un enfrontament, violència, menyspreu, un insult, qualsevol amenaça o coacció, la impossibilitat d'acomplir les funcions professionals, que causen desassossec, por, etc., són susceptibles de ser denunciats.

Com s'ha indicat en la resposta a la pregunta 1, no totes les persones perceben una agressió de la mateixa manera. No obstant això, entre entendre que no té caràcter d'agressió i deixar passar l'agressió hi ha una línia prima que cada persona ha de percebre i dilucidar per si mateixa.

A tal d'exemple enunciatiu —no descriptiu— es pot citar el següent: una usuària amb forts dolors abdominals acudeix al centre sanitari amb sa parella. La usuària està embarassada de vint setmanes (per la qual cosa és obvi l'embaràs sense haver de consultar la història clínica). Sa parella es dirigeix de manera despectiva a un zelador del recinte d'urgències cridant per exigir una cadira de rodes.

* PIPASIB: Pla Integral de Prevenció d'Agressions a Professionals de l'Àmbit Sanitari Públic de les Illes Balears.

El zelador, experimentat, no percep el to despectiu com una agressió, sinó que l'entén com la conseqüència de l'estat de nerviosisme de la parella, que en un moment puntual eleva el to de la veu.

En canvi, si per demanar una cadira de rodes aquest individu profereix impropis i fins i tot dona alguna empenta al zelador, aquest sap que la conducta no és tolerable i que és susceptible de considerar-la una agressió.

3. He patit el que consider una agressió. He d'emplenar el formulari de NIRA? He de posar una denúncia?

En cas que percebeu un acte com una agressió sempre s'ha d'emplenar el formulari de NIRA (Notificació i Registre d'Agressions), per mitjà del qual queda constància de dades que podrien ser útils per dur a terme qualsevol actuació posteriorment, atès que en el moment de patir l'agressió la persona agredida té molt clares les dades però passat un temps és difícil que les recordi totes.

Per mitjà de NIRA, professionals del Servei de Salut estan assabentats de l'agressió, poden ajudar-vos i intentaran evitar que torni a passar.

En primer lloc, contactarà amb vós una persona de la vostra gerència, que s'interessarà pel vostre estat. Igualment us oferirà que el servei jurídic contacti amb vós si voleu interposar una denúncia o per assessorar-vos.

4. Cal emplenar el formulari de NIRA o puc interposar una denúncia pel meu compte?

Emplenar el formulari no és obligatori, però sí molt convenient, perquè és la manera de deixar constància de l'agressió i que el Servei de Salut n'estigui assabentat per poder aplicar accions correctores posteriorment. Igualment, és necessari si després d'interposar la denúncia voleu sol·licitar la representació jurídica gratuïta de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Pel que fa a la denúncia, la pot interposar la persona agredida en qualsevol moment sempre que el delicte no hagi prescrit.

5. Què és un delicte?

Un delicte és un acte contrari a la llei, que està tipificat en el Codi penal i implica una pena, que pot ser de diferent categoria depenent de la gravetat del delicte i que de vegades suposa penes privatives de llibertat.

Els delictes estan qualificats com a *delictes greus* i *delictes lleus*.

6. Si present una denúncia, hauré d'anar a judici? Una persona anirà a la presó per culpa meva?

La interposició d'una denúncia inicia un procediment penal, que comença amb una instrucció a la seu policial (si s'ha denunciat davant la policia o la Guàrdia Civil) o directament en el jutjat si s'ha interposat una denúncia en el jutjat de guàrdia.

La possibilitat que s'arribi a iniciar un procediment judicial o s'arxivi la causa dependrà de múltiples factors.

En primer lloc, cal tenir en compte que hi ha dos jutges: el primer (el d'instrucció), que recopila tota la documentació, els testimonis i les proves i trasllada al segon jutge (el del penal) allò que considera oportú perquè jutgi el cas.

No sempre hi haurà una sentència condemnatòria, però l'habitual en aquests casos és que es decideixi a favor de la persona agredida.

En aquest tipus de procediments, en què els fets són tan evidents, els advocats de la persona denunciada solen arribar a un acord amb els advocats del denunciant —si aquest hi està d'acord— i la fiscalia per acceptar una pena més baixa sense haver d'arribar al judici. En aquests casos, no s'entra dins la sala.

En cas contrari, si té lloc la vista del judici, sí que cal entrar-hi per testificar.

7. Això no m'agrada i no entenc per què he de passar aquest mal tràngol

No teniu l'obligació de denunciar l'agressió; fins i tot havent interposat la denúncia, la podeu retirar.

Tanmateix, una de les raons per interposar la denúncia és de caràcter moral envers els companys. Una denúncia —amb la condemna que hi pertoqui— pot evitar que un usuari que hagi comès una agressió se senti impune i que reincideixi agredint altres professionals.

Per tant, malgrat que no és obligatori denunciar una agressió, interposar la denúncia pot contribuir a evitar agressions en el futur.

8. Quant em costarà denunciar l'agressió? Com l'he de denunciar?

Si heu patit una agressió, de l'assistència jurídica se n'encarrega el Servei de Salut de les Illes Balears.

Una vegada emplenat formulari de NIRA i interposada la denúncia, n'heu de fer arribar una còpia a l'assessoria jurídica de la vostra gerència juntament amb una còpia del document d'identitat (DNI, NIE), un número de telèfon de contacte i una sol·licitud d'assistència lletrada signada. Aquest darrer document el facilita l'assessoria jurídica de la gerència.

Llavors, l'assessoria jurídica —amb el coneixement previ del Departament de Judicis dels Serveis Centrals del Servei de Salut i l'autorització de la Direcció General— remet la documentació a l'Advocacia de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, que assumirà l'assistència lletrada i el contacte amb el professional agredit.

9. Què passa si m'agredeixen en cap de setmana i l'agressor no és d'aquí?

Es pot donar el cas que un usuari no resident a les Illes Balears agredeixi un professional en cap de setmana i que, davant la gravetat dels fets, s'opti per presentar la denúncia *in situ* davant la policia o la Guàrdia Civil quan aquesta acudeixi al centre sanitari i s'endugui detingut l'agressor.

El més habitual és que l'agressor estigui detingut fins que tenguí lloc la vista del judici. Aquest judici es desenvolupa d'una manera especial —és el que es coneix com a *judici ràpid*— i es resol el primer dia hàbil següent a la detenció, que sol ser un dilluns.

Això ens situa en una petita carrera contrarellotge perquè cal contactar amb la representació lletrada a primera hora del dia hàbil esmentat, atès que no hi ha lletrats de guàrdia. A més, si l'agressió ha tingut lloc en època estival, és encara més difícil localitzar el lletrat i posar-li la documentació a disposició.

Per tant, en aquests casos heu d'escriure al més aviat possible un missatge de correu electrònic a l'assessoria jurídica de la vostra gerència i a l'Advocacia de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears adjuntant-hi tota la informació i la documentació de què disposeu, a més dels números de telèfon de contacte i una còpia del document d'identitat i de la denúncia.

10. Sempre es tramitarà per mitjà d'un judici ràpid?

No. El judici ràpid és una excepció. El més habitual és un procediment que durarà uns quants mesos.

11. Vull interposar una denúncia per una agressió. Què he de fer?

Per interposar una denúncia, acudiu amb el document d'identitat a la Policia Nacional o a la Guàrdia Civil, segons la demarcació: acudiu a la Policia Nacional si l'agressió ha tingut lloc dins el terme urbà d'Eivissa, de Maó, de Ciutadella, de Manacor o de Palma; i acudiu a la Guàrdia Civil si s'ha produït a qualsevol dels altres termes municipals.

És recomanable que us assessoreu amb l'assessoria jurídica de la vostra gerència, on l'assessor jurídic sempre us podrà aconsellar i, en alguns casos, us pot concertar una cita perquè no hàgiu d'esperar tant a les dependències policials.

12. Què es recomana per interposar la denúncia?

És recomanable interposar la denúncia al més aviat possible. D'aquesta manera recordareu més bé els fets i els detalls, us serà més fàcil localitzar els testimonis, etc.

A més, si l'agressió s'ha produït en un lloc on hi ha càmeres del Servei de Salut, l'enregistrament s'esborrarà automàticament passats trenta dies. Per això és recomanable presentar la denúncia abans, a fi que les autoritats puguin requerir l'enregistrament.

D'altra banda, és important exposar els fets de manera coherent i clara, assenyalar exactament quan ha tingut lloc l'agressió, si hi ha hagut testimonis, si hi ha hagut danys (personals, al Servei de Salut o a tercers), si coneixeu l'agressor, si hi havia càmeres, si ha interromput la feina dels companys i si ha provocat un dany als altres usuaris (cancellació de cites, retard, etc.). Recordau que si heu emplenat el formulari de NIRA tindreu tota aquesta informació recollida i classificada.

A més, evitau emprar frases buides o poc descriptives com aquesta:

- «Em va insultar i em va sacsejar».
- «Em va anomenar “*sudaca* de merda” i “fill de puta” mentre m'empenyia fins a acorralar-me contra una paret. Llavors vaig demanar auxili i els meus companys m'ajudaren quan van veure l'escena i li cridaren que em deixàs anar. Després em va amollar i sortí de la sala».

És important recordar que, a l'efecte de notificació, en la denúncia podeu indicar l'adreça del centre de treball i no la privada pròpia.

Pe que fa al vostre nom, actualment cal que l'indiqueu, però s'està intentant acordar amb jutges degans fórmules d'identificació per mitjà del número de col·legiació o el codi de treballador (és a dir, fórmules anònimes). De moment aquestes fórmules estan reservades per als membres de les forces i els cossos de seguretat de l'Estat, segons la Llei d'enjudiciament criminal.

També es treballa en tot l'àmbit estatal en la possibilitat d'estendre l'ús de les anomenades *denúncies in situ* per evitar haver d'acudir a dependències policials o judicials per interposar una denúncia.

13. L'agressor anirà a la presó?

Depèn de la gravetat de l'agressió, de si és reincident i dels antecedents que tenguí que no s'hagin cancel·lat. Les penes inferiors a dos anys imposades a agressors que no tenen antecedents no solen implicar l'ingrés a la presó, de manera que és excepcional.

Quan es produeix una agressió a un professional mentre fa feina es tracta d'un delicte d'atemptat a l'autoritat. La qualificació del jutge pot variar, però des de l'any 2015 s'accepta la qualificació d'*atemptat*. A aquest delicte, segons l'article 550 del Codi penal, s'aplica una pena que oscil·la entre penes de presó d'un a quatre anys i multa de tres a sis mesos.

14. He patit una agressió quan anava a prestar un servei. També es considera un atemptat a l'autoritat?

Sí.

15. Si un zelador, un auxiliar administratiu o un treballador de qualsevol altra categoria no sanitària és agredit mentre fa feina, ¿també es considera un atemptat a l'autoritat?

Tot i que no hi ha una indicació directa en el Codi penal, sí que els jutges van resolent-ho així des de 2015.

16. M'indemnitzaran?

En qualsevol procediment penal es pot sol·licitar una indemnització per les lesions patides o per danys materials o morals. Es concedeix la indemnització a criteri del jutge i correspondrà a l'agressor abonar-la si és condemnat.

És important assenyalar que per evitar ingressar a la presó per una pena inferior a dos anys l'agressor ha d'haver indemnitzat la víctima si ha estat condemnat a pagar.

17. No vull tornar a topar l'agressor. Puc demanar una ordre d'allunyament encara sigui pacient meu?

Sí, la podeu demanar. En aquests casos el Servei de Salut assigna a l'agressor un nou professional o fins i tot un canvi de centre, si és viable.

El canvi de centre no es pot plantejar quan se sol·liciti respecte de l'Hospital Can Misses o l'Hospital de Formentera, perquè no es pot obligar un pacient a sortir de l'illa on resideix per ser atès.

18. Què puc fer si som el metge, l'infermer o l'auxiliar del centre de salut de la família de l'agressor?

L'agressió l'ha comès un sol individu i no es pot estigmatitzar els membres de la seva família. En aquest cas, no és pertinent una ordre d'allunyament perquè el jutge la denegarà, llevat que hagin estat implicats en l'agressió o duguin a terme alguna conducta punible.

Tanmateix, sí que es pot tractar com una qüestió administrativa perquè internament el Servei de Salut la resolgui sol·licitant un canvi de professional o centre (depenent del cas) dels membres de la família amb qui es pugui arribar a crear una situació incòmoda.

19. Què passa si m'agredeix un pacient psiquiàtric o amb la consciència alterada o toxicòman?

L'article 20 del Codi penal estableix un tipus d'eximent de la responsabilitat criminal. Es refereix a diversos casos: 1) quan l'agressor, a causa de qualsevol anomalia o alteració psíquica, no pot comprendre la il·licitud del fet o actuar segons aquesta comprensió; 2) quan cometi la infracció penal en estat d'intoxicació plena pel consum de begudes alcohòliques, drogues tòxiques, estupefaents, substàncies psicotròpiques o d'altres que produeixin efectes anàlegs, sempre que no hagi estat cercat amb el propòsit de cometre-la, i 3) quan, a causa d'alteracions en la percepció des del naixement o des de la infància, tenguin alterada greument la consciència de la realitat.

20. Llavors, no cal presentar una denúncia en aquests casos?

El jutge no sempre concedirà aquest eximent criminal; pot apreciar que és només un atenuant i, per tant, condemnar l'agressor, però a una pena més lleu per haver apreciat una atenuació en la conducta a causa d'aquesta situació especial en què es troba.

21. Què passa si m'agredeix un menor d'edat?

Als menors de divuit anys no se'ls aplica el Codi penal, sinó la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, excepte els menors de catorze anys, que són inimputables.

Les penes per a aquests menors són diferents i no se'ls aplica la figura d'*atemptat a l'autoritat*. Però això és obstacle perquè se'ls puguin aplicar penes de privació de la llibertat en un centre tutelat —en règim d'internament tancat, semiobert o obert— o de prestació de serveis a la comunitat.

Si provoquen danys, n'han de respondre els seus progenitors.

22. Per què no interposa la denúncia el Servei de Salut o la meva gerència i em defensa com a treballador seu que som?

La denúncia la pot interposar qualsevol persona que s'assabenti d'un fet delictiu, sempre que es tracti d'un delicte públic. Hi ha alguns delictes, com ara els d'atemptat a l'honor, relatius a l'esfera privada, que només són denunciabls per la persona afectada.

No obstant això, el criteri compartit per les assessories jurídiques i l'Advocacia és que la denúncia l'ha d'interposar l'agredit, perquè hi ha una aparença de *bon dret*, i a més s'evita que sigui un tercer qui creï un conflicte amb l'agredit. D'altra banda, l'agredit s'haurà de ratificar o negar l'agressió davant les autoritats. Això implica que es podria estar duplicant la tasca, a més d'interposar la denúncia sense tenir el mateix coneixement de causa i dels fets que qui pateix l'agressió, entre d'altres qüestions tècniques.

23. Qui m'ha d'atendre les lesions físiques i/o psicològiques que m'ha causat l'agressió?

Les lesions físiques es poden atendre al centre sanitari del professional agredit o a la mútua d'accidents de feina.

En qualsevol cas, sempre cal demanar un comunicat de lesions per poder presentar una denúncia posteriorment i comunicar-ho a la mútua perquè figuri com a accident laboral i per si calen cures especialitzades, rehabilitació, atenció psicològica, etc., a causa de l'agressió.

El Servei de Salut també ofereix assistència psicològica per mitjà d'*atenció preferent* als dispositius de salut mental.

24. Si hi ha hagut diversos agressors i agredits, ¿cal notificar-ho i/o denunciar-los d'un en un?

Cada agredit ha d'emplenar el formulari de NIRA per notificar l'agressió indicant que hi ha hagut més d'un agressor.

Pel que fa a la denúncia, un dels agredits la pot presentar i els altres s'hi poden adherir. Fins i tot encara que no s'hi adhereixin, poden ser citats per la policia o a la seu judicial pel fet de ser víctimes.

També hi ha la possibilitat que cada agredit ho denunciï, però això generarà diverses instruccions, que s'hauran d'acumular en el procés primigeni i així s'allargarà tota la tramitació.

25. Si m'agredeix un company, he d'emplenar el formulari de NIRA i l'he de denunciar?

Les agressions a què fa referència aquest document són les d'usuaris i/o els seus acompanyants a professionals. Per tant, en aquest cas no pertoca emplenar el formulari.

Les situacions violentes entre companys —depenent de la gravetat— s'han d'intentar solucionar per mitjà de procediments de resolució de conflictes interns i/o règim disciplinari aplicat per la gerència. En aquest cas, contactau amb el departament de recursos humans i l'assessoria jurídica de la vostra gerència.

La decisió d'interposar una denúncia correspon a la persona agredida. En qualsevol cas, ho heu de comunicar a la gerència.

26. Què fan la meva gerència i el Servei de Salut per protegir-me i prevenir les agressions?

L'any 2020, el Servei de Salut va actualitzar i impulsar el Pla Integral de Prevenció d'Agressions a Professionals de l'Àmbit Sanitari Públic de les Illes Balears (PIPASIB), tot i que s'havien duit a terme accions en aquest sentit des de 2006.

D'aleshores ençà, amb la participació activa i decidida de cada gerència s'ha divulgat informació i s'han impartit accions formatives, la Comissió d'Agressions s'ha reunit per analitzar dades i prendre decisions relatives a inversions, s'han instal·lat dispositius de seguretat, s'han duit a terme accions de sensibilització, etc., amb la intenció de prevenir aquest risc i difondre el missatge de *tolerància zero* davant les agressions als professionals del Servei de Salut.

Malgrat que la casuística és molt difícil de predir, es van facilitar eines als professionals, tant en forma de coneixements per gestionar aquestes situacions conflictives com d'instal·lacions d'alarma, antiintrusió, videovigilància i/o protecció, complementades en alguns casos per serveis professionals de seguretat privada (vigilants de seguretat).

27. Som a la via pública o en un domicili. Què puc fer per protegir-me i prevenir les agressions o donar l'alarma si és necessari?

La prevenció i l'anticipació a possibles situacions violentes és fonamental, bé per coneixement previ de comportaments agressius en aquest domicili o per sospita directa davant la situació observada.

En aquests casos convindria anar acompanyat, demanar assistència policial per risc d'agressió i prendre mesures de prevenció, com ara preveure una sortida del recinte o domicili per si cal fugir-ne de manera urgent.

Com a senyal d'alerta, alarma o auxili, el personal d'ambulàncies disposa del *codi pànic* a l'emissora. La resta del personal disposa del mòbil per alertar; en aquest sentit, és interessant conèixer l'aplicació AlertCops, que permet instal·lar un botó SOS en els telèfons intel·ligents per a aquestes situacions. D'aquesta manera, es dona un avís directe a les forces de seguretat amb el posicionament per mitjà de GPS i es pot enregistrar àudio i/o vídeo.