



II PLAN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A AGRESIONES A PROFESIONALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD





Región de Murcia
Consejería de Salud.

MAPA AGRESIONES SMS. 2024



**MAPA DE RIESGOS DE AGRESIONES EN PERSONAL
DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD
AÑO 2024
COMISIÓN DE SEGUIMIENTO**

14 / 03 /2025





ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.

2.- ANÁLISIS GENERAL DE LAS AGRESIONES DECLARADAS EN EL ÁMBITO SANITARIO.

- 2.1.- Agresiones comunicadas en 2024.
- 2.2.- Comparativa trimestral de Agresiones Validadas 2022 - 2024.
- 2.3.- Evolución desde 2014 a 2024 por tipo de asistencia.

3.- DISTRIBUCIÓN DE AGRESIONES POR CENTROS.

- 3.1.- Centros hospitalarios, CAD y Centros de Salud Mental.
- 3.2.- Centros de Atención Primaria.
 - 3.2.1.- Centros de Salud.
 - 3.2.2.- Consultorios.
 - 3.2.3.- Servicios de Emergencias del 061.

4.- DISTRIBUCIÓN DE AGRESIONES POR AGREDIDOS.

- 4.1.- Edad del profesional agredido.
- 4.2.- Sexo del profesional agredido según tipo de asistencia.
- 4.3.- Categoría profesional del profesional agredido según tipo de asistencia.

5.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN FORMA DE MATERIALIZARSE LA AGRESIÓN.

- 5.1.- Distribución según forma de materializarse la agresión en función del sexo del profesional agredido.
- 5.2.- Distribución según forma de materializarse la agresión en función de la categoría profesional del agredido.

6.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN LUGAR DE LA AGRESIÓN.



7.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN PERFIL DEL AGRESOR.

7.1.- Tipo de agresor por tipo de asistencia.

7.2.- Rango de edad del agresor.

7.3.- Sexo del agresor por tipo de asistencia.

7.3.1.- Sexo del agresor en relación con la forma de materializarse la agresión.

7.3.2.- Sexo del agresor en relación al sexo del agredido por forma de materializarse la agresión.

7.3.3.- Sexo del agresor en relación con el rango de edad.

7.4.- Agresor reincidente.

8.- CAUSAS DE LA AGRESIÓN POR TIPO DE ASISTENCIA.

8.1.- Causas inmediatas por tipo de asistencia.

8.2.- Factores influyentes por tipo de asistencia.

9.- MEDIDAS PREVENTIVAS POR TIPO DE ASISTENCIA.

10.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LAS AGRESIONES.

10.1- Agresiones en relación al número de trabajadores.

10.2- Análisis de las agresiones en Atención Hospitalaria según Área sanitaria y número de trabajadores.

10.3- Análisis de las agresiones en Atención Primaria según Área sanitaria y número de trabajadores.

10.4- Análisis de las agresiones en Gerencia 061 según número de trabajadores.

10.5- Análisis de las agresiones en SGSM según número de trabajadores.

10.6- Análisis de las agresiones según Área sanitaria y número de tarjetas sanitarias en Atención Primaria.

10.7- Análisis de las agresiones según Hospitales y número de tarjetas sanitarias.

11.- CONCLUSIONES/DISCUSIÓN



1.- INTRODUCCIÓN.

Tras varios años de trabajo, en marzo de 2024 se aprobó el II Plan de Prevención y Atención frente a Agresiones a Profesionales del SMS, un plan que parte de la idea de que “una agresión no sólo produce un daño al profesional de la salud que lo sufre, sino que causa una agresión a todo el sistema sanitario”.

Este nuevo plan, recoge ya la definición de agresión introducida en la Instrucción nº 4/2019, para el desarrollo de diversos aspectos del plan de prevención de agresiones a los profesionales de la sanidad de la Región de Murcia, que amplía el concepto de agresión a “todo acto de violencia verbal, física o gestual ejercida por pacientes o acompañantes contra un profesional del Servicio Murciano de Salud, en el ejercicio de sus funciones o como consecuencia de estas” y que incluye tanto agresiones físicas (actos o ataques violentos que implican contacto físico. Pueden o no producir un daño físico o lesión), como agresiones no físicas grado I (insultos, vejaciones, injurias, calumnias y faltas de respeto) y grado II (amenazas, coacciones, intentos de agresión física).

El II Plan de Prevención y Atención frente a agresiones desarrolla tanto medidas preventivas como las actuaciones dirigidas a la atención del usuario tras una agresión. Todo ello encaminado a crear en los centros sanitarios entornos con un alto nivel de humanización y comunicación donde los valores de confianza y ayuda primen el acto sanitario.

Entre las medidas preventivas del plan destacan medidas de seguridad como la incorporación de vigilantes de seguridad en todos los centros de salud y algunos consultorios, la elaboración de protocolos de actuación frente a agresiones en los centros de mayor tamaño, y la colocación de cámaras en salas de espera; pero también otras medidas preventivas como actuaciones dirigidas a la información y formación a profesionales (este año ha aumentado considerablemente en nº de ediciones, centrándose en los centros y servicios con más declaraciones), el fomento de la realización de sesiones de equipo para establecer procedimiento de actuación frente a pacientes reincidentes, la difusión de la campañas de divulgación en la sociedad realizada por la FFIS, entre otras.

Respecto a las actuaciones dirigidas a la atención de los agredidos, la mayor novedad se centra en el desarrollo de las medidas de la administración contra el agresor.

Desde Coordinación de Agresiones se está llevando a cabo el seguimiento individualizado de cada caso, atendiendo al trabajador agredido con medidas que van desde la asistencia



sanitaria y psicológica al asesoramiento a la hora de denunciar. Además, se están llevando a cabo iniciativas de forma conjunta con el Servicios Jurídicos, Policía Nacional, Guardia Civil, Consejería de Sanidad, Consejo de Salud, Sindicatos y el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales del SMS.

Creemos que es fundamental que la Consejería de Salud implemente campañas de concienciación a la población sobre este problema, recuperando la confianza y respeto hacia nuestros profesionales, así como cartelería que informe sobre las normas de los centros, los deberes de los usuarios y las consecuencias de su incumplimiento.

A nivel Regional, también se está trabajando para que la Ley de Salud de la Región de Murcia incluya medidas de protección a los profesionales sanitarios, incluyendo la sanción administrativa por parte del Servicio de Salud como se ha hecho en otras provincias.

Es importante recordar que la exposición a agresiones de los profesionales contribuye al malestar en el trabajo, al absentismo y al aumento de la morbilidad de nuestros trabajadores, chocando con los derechos amparados por nuestra Constitución española, a la seguridad e higiene en el trabajo en su art.40.2 y a la protección de la salud en su art.43, así como a la protección de la seguridad y la salud de los trabajadores de la Ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales, y a su vez, todo ello repercute en la calidad de la asistencia sanitaria a los pacientes.

Por último, para establecer una referencia, queremos destacar los datos presentados por la Policía Nacional a nivel nacional. Según sus datos, las denuncias por agresiones a profesionales sanitarios aumentaron un 28% en 2024. En total, se registraron 406 denuncias a lo largo del año y se detuvo a 106 personas como responsables de agresiones a trabajadores del ámbito de la salud. Aunque las agresiones físicas descendieron en comparación con 2023, las amenazas experimentaron un repunte, representando el 70% de los casos. El pasado año se llevaron a cabo más de 10.000 intervenciones policiales en el sector sanitario. De ellas, más de 3.000 se produjeron en centros sanitarios y 7.000 en atenciones domiciliarias. Además, el 62% de las víctimas fueron mujeres, mientras que los agresores fueron mayoritariamente hombres. Según han explicado desde el Cuerpo de Policía Nacional, uno de los principales factores que provocan situaciones de violencia en consultas médicas es la frustración de los pacientes cuando sus expectativas no se cumplen.



Región de Murcia
Consejería de Salud.

MAPA AGRESIONES SMS. 2024



El presente informe es un estudio epidemiológico retrospectivo, analítico observacional, y con estudio de prevalencia y probabilidad, en el que se detallan las agresiones validadas por los profesionales del Servicio Murciano de Salud durante el año 2024, y se realiza una comparación retrospectiva con las agresiones habidas en los últimos cinco años.



2.- ANÁLISIS GENERAL DE LAS AGRESIONES DECLARADAS EN EL ÁMBITO SANITARIO.

2.1.- Agresiones comunicadas en 2024.

Nº AGRESIONES EN 2024

Nº Agresiones Validadas	661
Nº Agresiones no incluidas en el Plan de Agresiones	8
Nº Agresiones sin validar	21
Nº Agresiones no validadas	167*
Nº Agresiones físicas	43
Nº Agresiones con denuncia	37
Nº de profesionales agredidos	778
Nº de profesionales derivados a mutua	29
Nº Agresores	715
Agresores reincidentes	279

*Por repeticiones en su mayoría

INDICES DE INCIDENCIA 2024

Sexo	Nº agresiones/ agredidos	Nº trabajadores	Índice de incidencia
Mujer	575	18556	3,10
Hombre	203	6660	3,05
Nivel Asistencial			
Atención Hospitalaria	244	19359	1,26
Atención Primaria y Extrahospitalaria	417	5250	7,94
Categoría Profesional			
Facultativo	397	6385	6,22
Enfermería	178	7093	2,51
TCAE	99	4317	2,29
Celador	17	1890	0,90
Administrativo	58	2490	2,33
Otros	29	3041	0,95



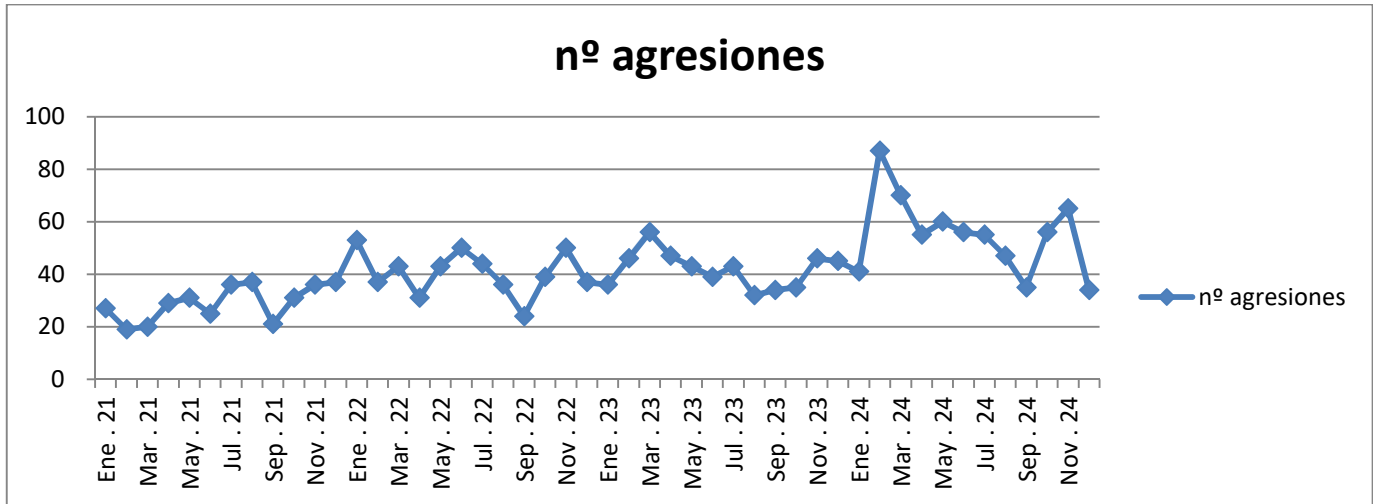
2.1.1. Cuadro resumen principales datos.

1. IDENTIFICACIÓN DEL AGREDIDO	a. Sexo		
		i. Mujer	575
		ii. Hombre	203
	b. Edad		
		i. < 35	224
		ii. 35 - 55	414
		iii. > 55	140
	c. Nivel Asistencial		
		i. Atención Hospitalaria	244
		ii. Atención Primaria y Extrahospitalaria	417
	d. Categoría Profesional		
		i. Facultativo	397
		ii. Enfermería	178
	iii. TCAE	99	
	iv. Celador	17	
	v. Administrativo	58	
	vi. Otros	29	
2. LA AGRESIÓN	a. Agresiones físicas		43
	b. Agresiones no físicas		618
	c. Lugar de la agresión*		
		i. Consultas	332
		ii. Domicilio/Vía Pública	21
		iii. Urgencias	79
		iv. Salud Mental/Unidades de Psiquiatría	24
		v. Hospitalización	93
	vi. Admisión/Punto de Información	38	
	vii. Otros	64	
3. CAUSAS DE LA AGRESIÓN	a. Causas relacionadas con las demandas del usuario		303
	b. Causas relacionadas con la atención recibida por el usuario		170
	c. Causas relacionadas con el propio acto sanitario o administrativo realizado		14
	d. Causas ajenas a la organización o a la asistencia prestada		174
4. PERFIL DEL AGRESOR	a. Usuario/Paciente		465
	b. Familiar/Acompañante		250
	c. Sexo		
		i. Mujer	337
		ii. Hombre	375
	f. Reincidente		279

*Los datos aquí presentados difieren ligeramente con los del MSC porque disponemos de la opción otros



2.2.- Comparativa mensual de Agresiones Validadas 2021 - 2024.

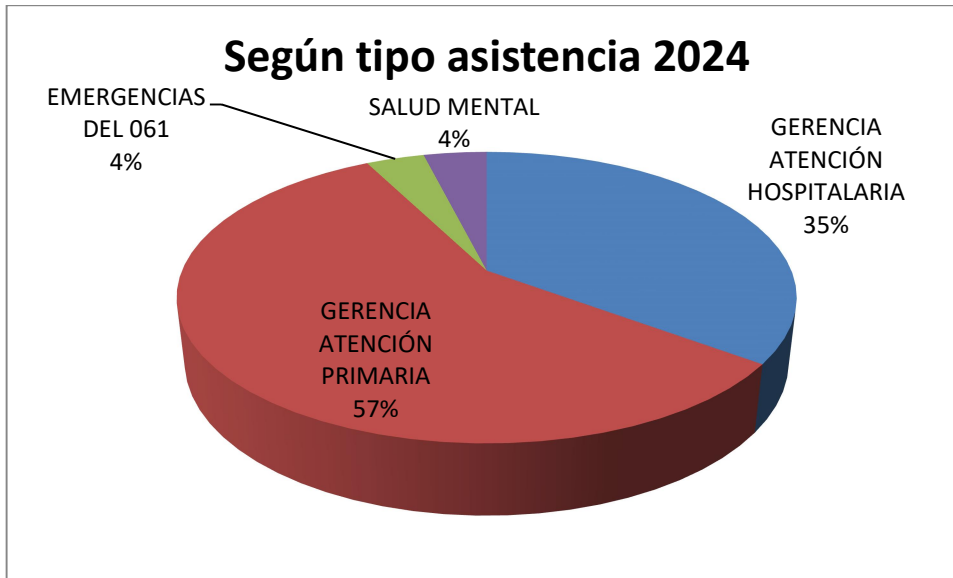


2.3.- Evolución desde 2020 a 2024 por tipo de asistencia.

02. (DG) Tipo Gerencia	Indicadores 05. (DG) Gerencia	21. Nº Agresiones Validadas (Incluidas Plan de Agresiones)					
		2020	2021	2022	2023	2024	Total
GERENCIA ATENCIÓN HOSPITALARIA	GU I (AE)	34	26	43	60	58	221
	GU II (AE)	19	29	34	40	49	171
	GU III (AE)	8	6	11	10	16	51
	GU IV (AE)	3	2	3	4	6	18
	GU V (AE)	6	3	7	9	11	36
	GU VI (AE)	12	14	15	20	22	83
	GU VII (AE)	6	19	21	41	43	130
	GU VIII (AE)	10	12	11	6	19	58
	GU IX (AE)	7	5	7	1	8	28
GERENCIA ATENCIÓN PRIMARIA	GU I (AP)	34	24	54	40	58	210
	GU II (AP)	12	34	46	59	90	241
	GU III (AP)	32	32	39	31	40	174
	GU IV (AP)	9	7	16	7	19	58
	GU V (AP)	6	12	18	7	5	48
	GU VI (AP)	37	31	45	62	65	240
	GU VII (AP)	30	36	40	38	77	221
	GU VIII (AP)	19	23	25	19	16	102
	GU IX (AP)	4	7	9	14	9	43
EMERGENCIAS DEL 061	GU-061	29	18	26	14	24	111
SALUD MENTAL	SGSM	7	9	17	20	26	79
Total		324	349	487	502	661	2323



PORCENTAJE AÑO 2024



TASA DE INCIDENCIA INTERANUAL

- Tasa = N° Agresiones año en curso / N° Agresiones año anterior

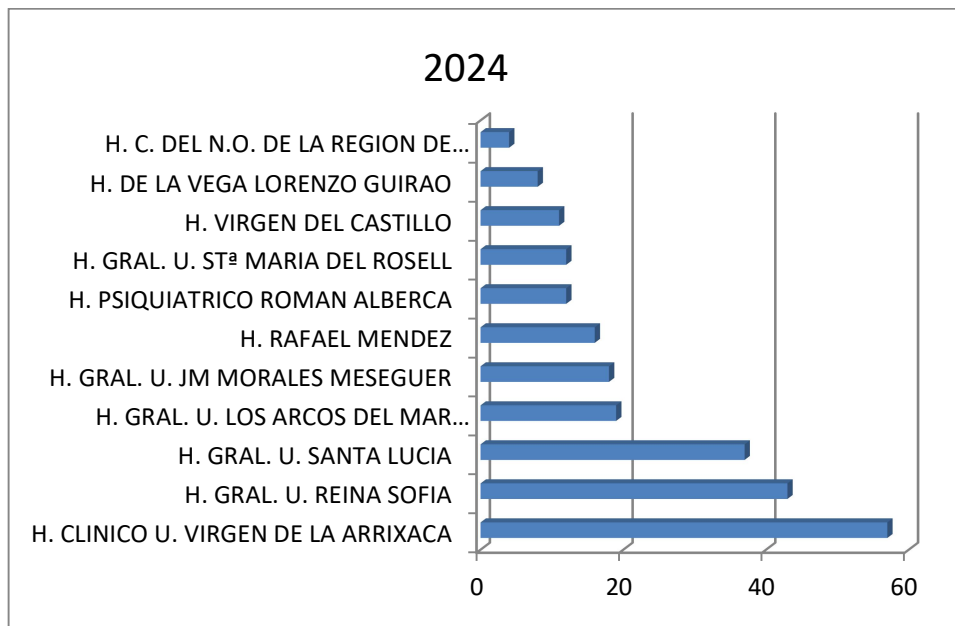
AÑO	ATENCIÓN HOSPITALARIA		ATENCIÓN PRIMARIA	
	Nº AGRESIONES	TASA	Nº AGRESIONES	TASA
2006	59		90	
2007	94	1,59	118	1,31
2008	95	1,01	135	1,14
2009	110	1,15	164	1,20
2010	132	1,20	149	0,92
2011	83	0,62	146	0,98
2012	75	0,90	126	0,86
2013	80	1,06	121	0,96
2014	100	1,25	151	1,24
2015	85	0,85	115	0,76
2016	96	1,12	125	1,08
2017	67	0,69	132	1,05
2018	69	1,02	135	1,02
2019	130	1,88	174	1,28
2020	107	0,82	200	1,14
2021	113	1,05	206	1,03
2022	152	1,34	296	1,43
2023	191	1,25	276	0,93
2024	244	1,27	417	1,51



3.- DISTRIBUCIÓN DE AGRESIONES POR CENTROS.

3.1.- Centros hospitalarios, CAD y Centros de Salud Mental.

Hospital y unidades hospitalarias psiquiátricas	2020	2021	2022	2023	2024	Total
H. CLINICO U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	32	26	43	58	57	216
H. GRAL. U. SANTA LUCIA	19	26	31	36	37	149
H. GRAL. U. REINA SOFIA	6	19	21	41	43	130
H. GRAL. U. JM MORALES MESEGUER	7	14	15	9	18	63
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	10	12	11	6	19	58
H. RAFAEL MENDEZ	7	3	10	10	16	46
H. VIRGEN DEL CASTILLO	6	3	7	8	11	35
H. PSIQUIATRICO ROMAN ALBERCA	1	4	5	11	12	33
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	7	5	7	1	8	28
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL		3	3	4	12	22
H. C. DEL N.O. DE LA REGION DE MURCIA	3	2	3	3	4	15
Total	98	117	156	187	237	795



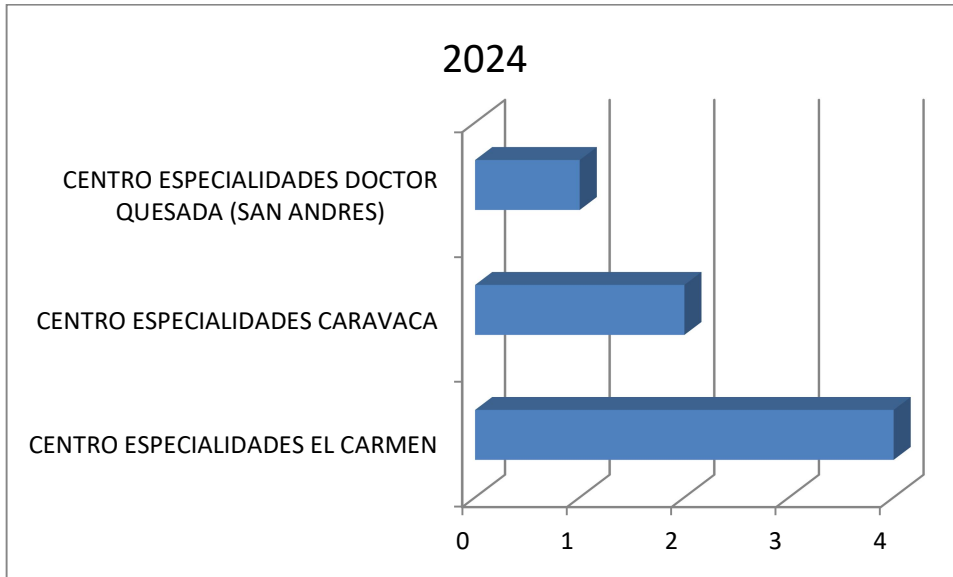
Centro de especialidades	2020	2021	2022	2023	2024	Total
CENTRO ESPECIALIDADES EL CARMEN	3			6	4	13
CENTRO ESPECIALIDADES DE SANTA ROSA DE LIMA	1	3	1			5
CENTRO ESPECIALIDADES DOCTOR QUESADA (SAN ANDRES)	2			2	1	5
CENTRO ESPECIALIDADES CARAVACA				1	2	3
CENTRO ESPECIALIDADES JUMILLA				1		1
Total	6	3	1	10	7	27



MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.



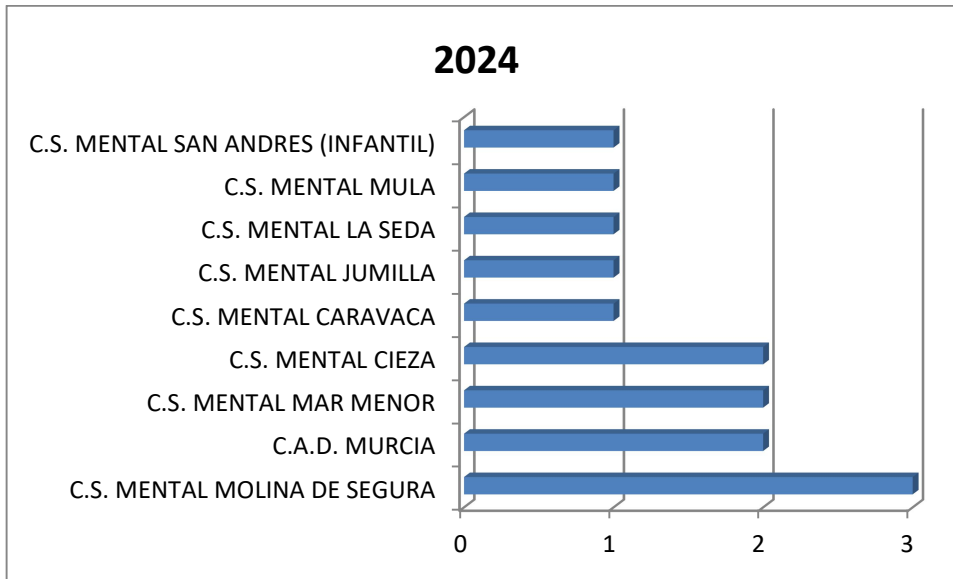
Salud Mental	2020	2021	2022	2023	2024	Total
C.S. MENTAL MOLINA DE SEGURA	2			5	3	10
C.S. MENTAL AGUILAS	2	1	4	2		9
C.A.D. MURCIA	3		1		2	6
C.S. MENTAL MURCIA-ESTE			3	2		5
C.S. MENTAL MAR MENOR			1	1	2	4
C.S. MENTAL SAN ANDRES (ADULTOS)		2	1	1		4
C.S. MENTAL CARAVACA		1	1		1	3
C.A.D. LORCA				3		3
C.S. MENTAL CIEZA					2	2
C.S. MENTAL LORCA		1		1		2
Total	7	5	11	15	10	48



MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.



3.2.- Centros de Atención Primaria.

3.2.1.- Centros de Salud (se muestran sólo los centros de salud con más agresiones acumuladas).

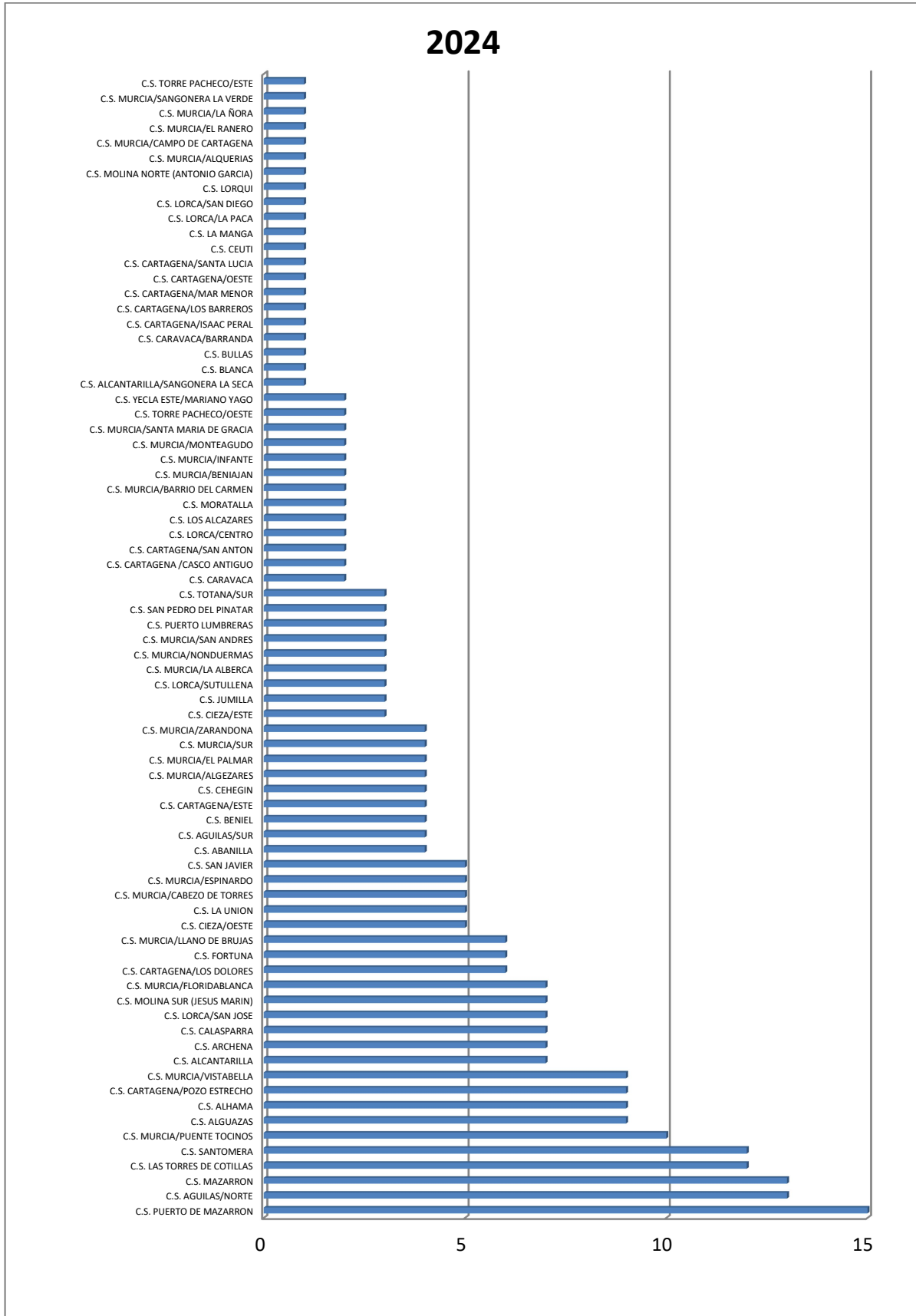
Centro de Salud	2020	2021	2022	2023	2024	Total
C.S. AGUILAS/NORTE	4	7	6	10	13	40
C.S. PUERTO DE MAZARRON		5	6	12	15	38
C.S. LAS TORRES DE COTILLAS			14	9	12	35
C.S. YECLA ESTE/MARIANO YAGO	3	7	16	3	2	31
C.S. MURCIA/PUENTE TOCINOS	1	2	5	9	10	27
C.S. FORTUNA	5	5	4	6	6	26
C.S. MAZARRON		3	6	3	13	25
C.S. SANTOMERA		2	5	6	12	25
C.S. ARCHENA	3	3	4	7	7	24
C.S. CIEZA/OESTE	1	4	5	8	5	23
C.S. PUERTO LUMBRERAS	8	4	5	2	3	22
C.S. ALCANTARILLA	1	4	8	1	7	21
C.S. CALASPARRA	1		8	5	7	21
C.S. MURCIA/SUR	5	4	4	4	4	21
C.S. MURCIA/VISTABELLA	4	5	2	1	9	21
C.S. ABANILLA	8	3	2	3	4	20
C.S. LORCA/SAN JOSE	3	4	4	2	7	20
C.S. LOS ALCAZARES	4	2	9	3	2	20
C.S. MOLINA SUR (JESUS MARIN)	1	4	1	6	7	19
C.S. CARTAGENA/LOS DOLORES		2	5	5	6	18
C.S. MURCIA/CABEZO DE TORRES	2	3	2	6	5	18
C.S. MURCIA/INFANTE	5	4	4	3	2	18
Total	59	77	125	114	158	533



MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.





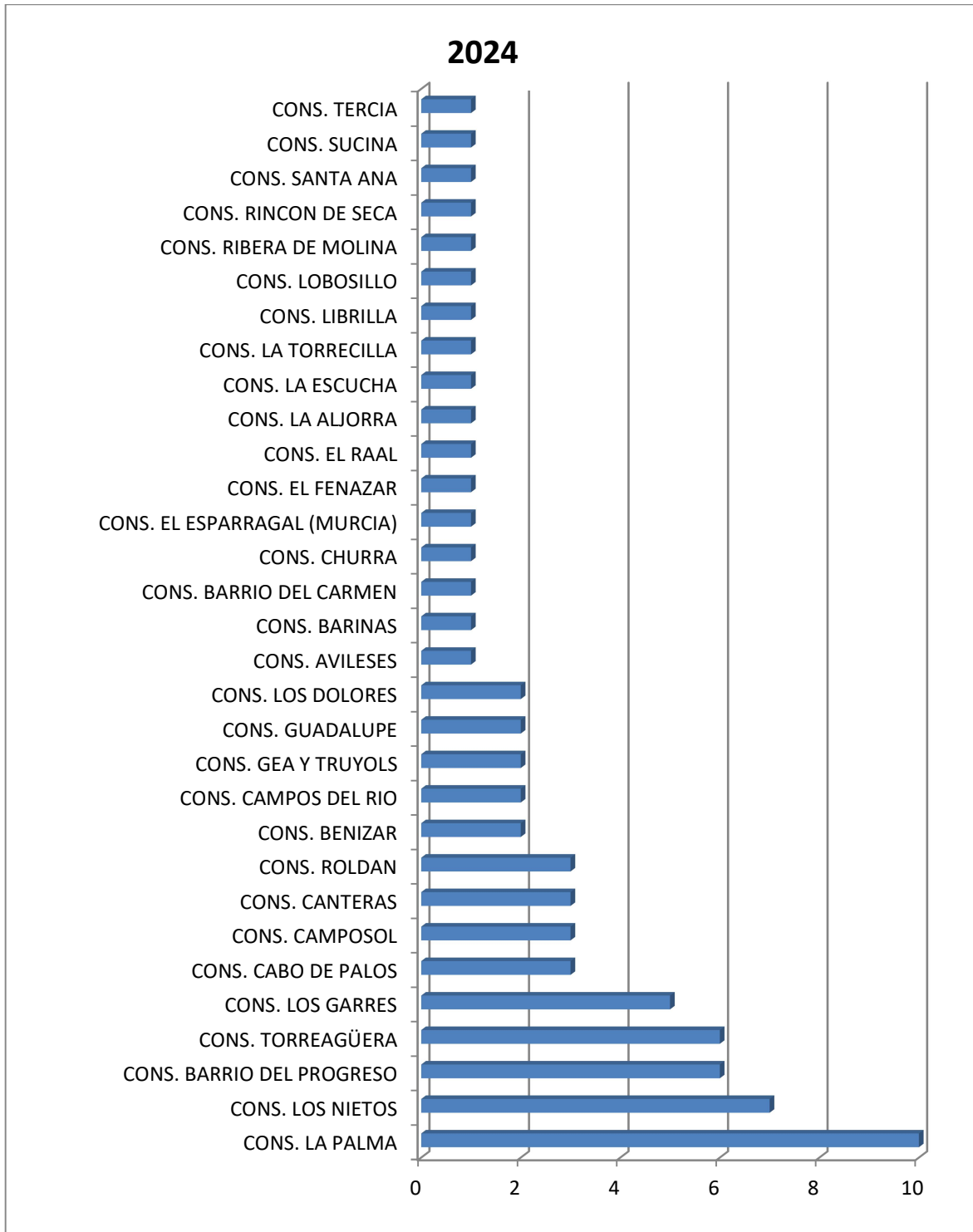
MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.

3.2.2.- Consultorios (se muestran sólo los consultorios con más agresiones acumuladas).

Consultorios	2020	2021	2022	2023	2024	Total
CONS. CASA DEL MAR - LO PAGAN	3	6	7	4		20
CONS. BARRIO DEL PROGRESO	2	2	4	1	6	15
CONS. LA PALMA		1	1	2	10	14
CONS. LOS GARRES	2		5	1	5	13
CONS. TORREAGÜERA			3	3	6	12
CONS. CHURRA	1	5	4		1	11
CONS. LOS NIETOS		3			7	10
CONS. ROLDAN	2		2	3	3	10
CONS. ALBUDEITE	2	1	5			8
CONS. ALMENDRICOS	4	3	1			8
CONS. SANTIAGO DE LA RIBERA	5	3				8
CONS. EL RAAL		2	1	3	1	7
CONS. SANTO ANGEL	4	1		2		7
CONS. LA TORRECILLA			4	1	1	6
CONS. LLANO DEL BEAL	2		2	2		6
CONS. LOS NAREJOS	3	1	1	1		6
CONS. CANTERAS	1		1		3	5
CONS. CASA DEL MAR		4	1			5
CONS. CASILLAS	3	1	1			5
CONS. PATIÑO		5				5
CONS. PURIAS	1	4				5
CONS. ROCHE			2	3		5
Total	35	42	45	26	43	191





3.2.3.- Servicios de Emergencias del 061.

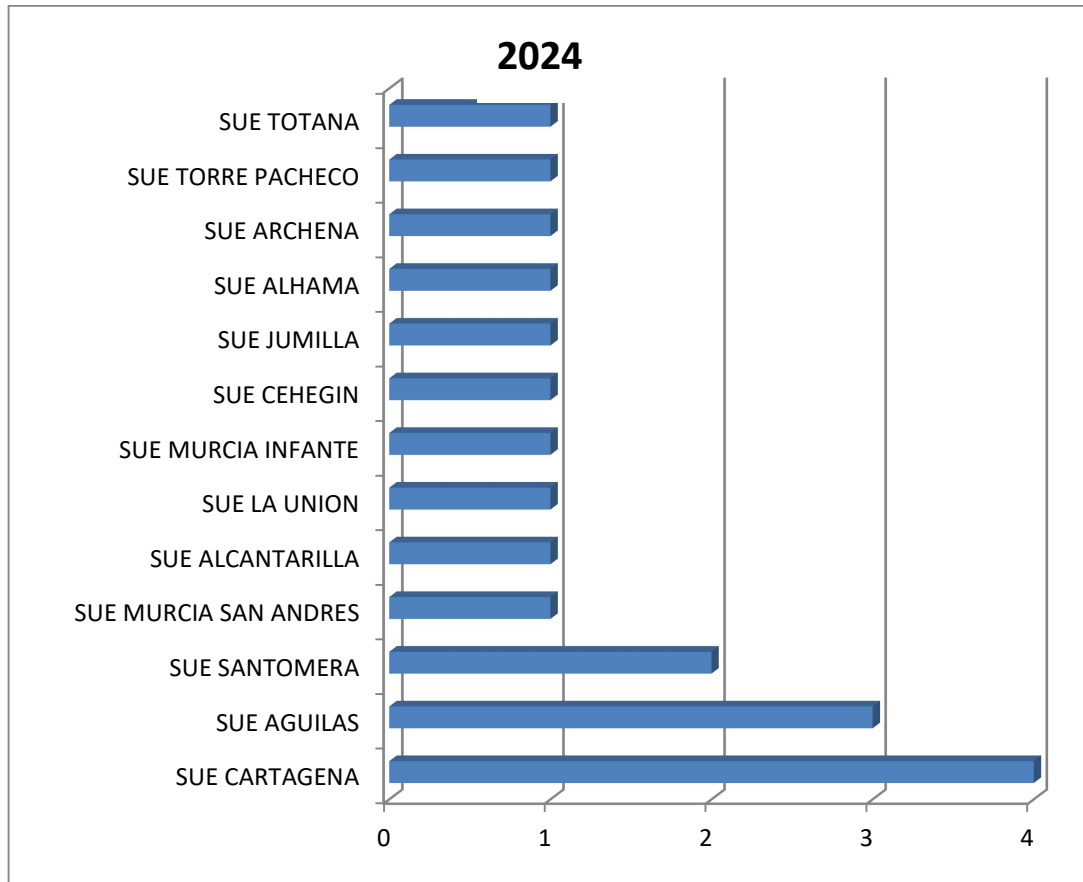
SUE	2020	2021	2022	2023	2024	Total
SUE AGUILAS	9	2	6	1	3	12
SUE MURCIA SAN ANDRES	1	2	5	2	1	10
SUE ALCANTARILLA		1	2	1	1	5
SUE CARTAGENA					4	4
SUE LA UNION	1		2	1	1	4
SUE MURCIA INFANTE	1	2		1	1	4
SUE CEHEGIN		1	1		1	3
SUE JUMILLA	1	1	1		1	3
SUE MAZARRON		1	1	1		3
SUE SANTOMERA			1		2	3
SUE TORRES DE COTILLAS		1	2			3
SUE ALHAMA	1	1			1	2
SUE ARCHENA				1	1	2
SUE MOLINA DE SEGURA		1	1			2
SUE ABARAN		1				1
SUE ALGEZARES	2		1			1
SUE CIEZA	1			1		1
SUE FUENTE ALAMO		1				1
SUE MULA				1		1
SUE SAN JAVIER	1	1				1
SUE SAN PEDRO DEL PINATAR				1		1
SUE TORRE PACHECO					1	1
SUE TOTANA					1	1
Total	18	16	23	11	19	69



MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.



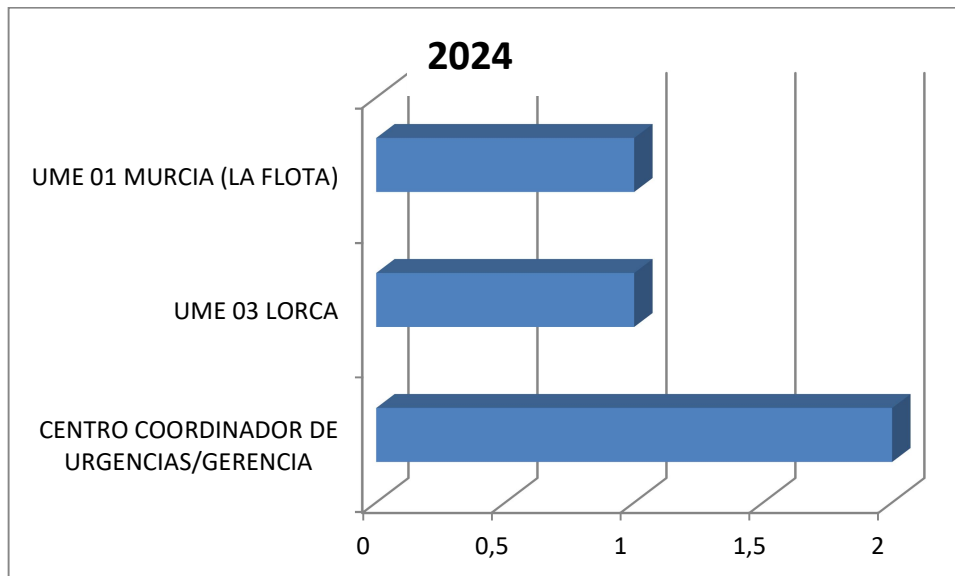


MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.

UME	2020	2021	2022	2023	2024	Total
CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS/GERENCIA	2	3	1	3	2	11
UME 14 MURCIA II (ZARANDONA)	1	1		1		3
UME 03 LORCA				1	1	2
UME 04 CARTAGENA (STA. LUCÍA)	2					2
UME 01 MURCIA (LA FLOTA)					1	1
UME 07 CARAVACA	1					1
UME 08 AGUILAS	1					1
UME 10 LA MANGA			1			1
UME 13 CARTAGENA II (H.STA. MARÍA DEL ROSELL)	1					1
Total	8	4	2	5	4	23





4.- DISTRIBUCIÓN DE AGRESIONES POR AGREDIDOS.

4.1.- Edad del profesional agredido.

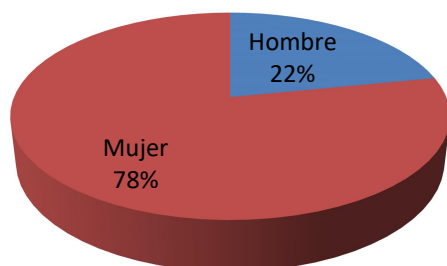
Profesional - Edad	nº de agresiones
< 35 años	224
35 - 55 años	414
> 55 años	140
Total	778

4.2.- Sexo del profesional agredido según tipo de asistencia.

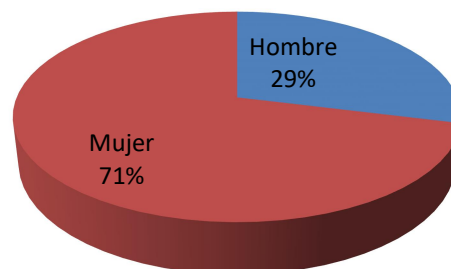
SEXO PROFESIONAL AGREDIDO	Nº Profesionales Agredidos					
	ATENCIÓN HOSPITALARIA					
	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Hombre	28	40	49	54	68	239
Mujer	108	121	147	194	243	813
Total	136	161	196	248	311	1052

SEXO PROFESIONAL AGREDIDO	Nº Profesionales Agredidos					
	ATENCIÓN PRIMARIA					
	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Hombre	89	71	121	87	135	503
Mujer	195	221	300	252	332	1300
Total	284	292	421	339	467	1803

AT. HOSPITALARIA 2024



AT. PRIMARIA 2024

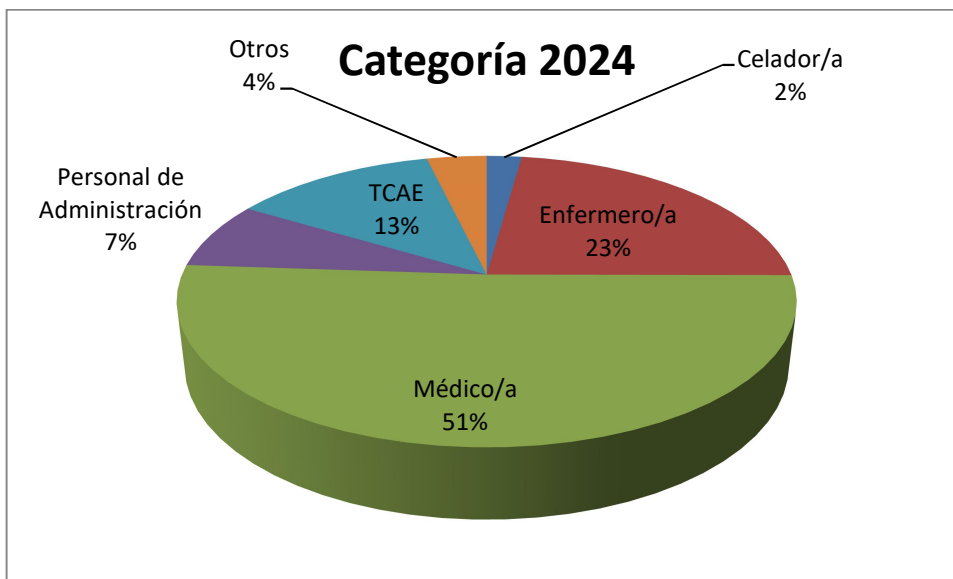




4.3.- Categoría profesional del profesional agredido según tipo de asistencia.

Tipo de asistencia	ATENCIÓN HOSPITALARIA					
Categoría profesional	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Celador/a	1	7	3	10	10	31
Enfermero/a	51	54	77	93	101	376
Médico/a	50	53	66	74	89	332
Personal de Administración	1	0	3	7	10	21
Desconocido	1	2	1	0	0	4
TCAE	23	27	38	57	92	237
Otros	4	12	7	8	9	40
Total	131	155	195	249	311	1.041

Tipo de asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA					
Categoría profesional	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Celador/a	4	7	4	3	7	25
Enfermero/a	60	49	59	74	77	319
Médico/a	130	160	208	198	308	1.004
Personal de Administración	43	36	100	48	48	275
Desconocido	12	9	18	0	0	39
TCAE	8	13	10	5	7	43
Otros	25	14	9	13	20	81
Total	282	288	408	341	467	1.786



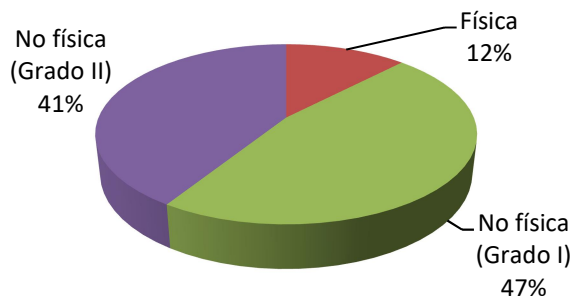


5.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN FORMA DE MATERIALIZARSE LA AGRESIÓN.

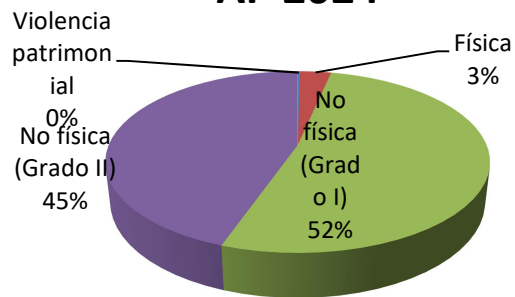
Tipo Asistencia	ATENCIÓN HOSPITALARIA					
Formas de materialización	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Física	3	15	18	24	30	90
No física (Grado I)	41	55	40	70	114	320
No física (Grado II)	22	45	94	103	100	364
Total	66	115	152	197	244	774

Tipo Asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA					
Formas de materialización	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Violencia patrimonial	1	3	1	2	1	8
Física	5	11	14	7	13	50
No física (Grado I)	76	98	84	137	217	612
No física (Grado II)	65	97	224	159	186	731
Total	147	209	323	305	417	1.401

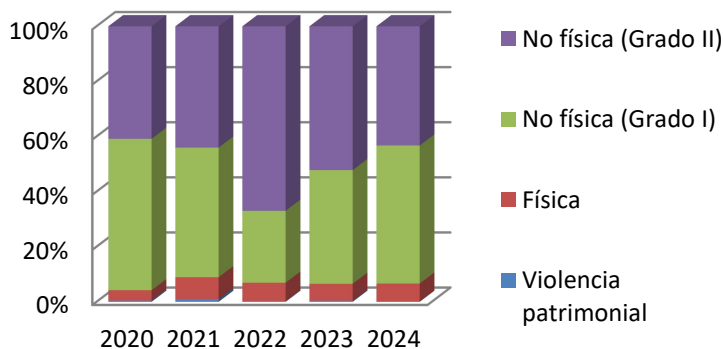
Forma materializarse AH 2024



Forma materializarse AP 2024



% Forma manifestarse 2024

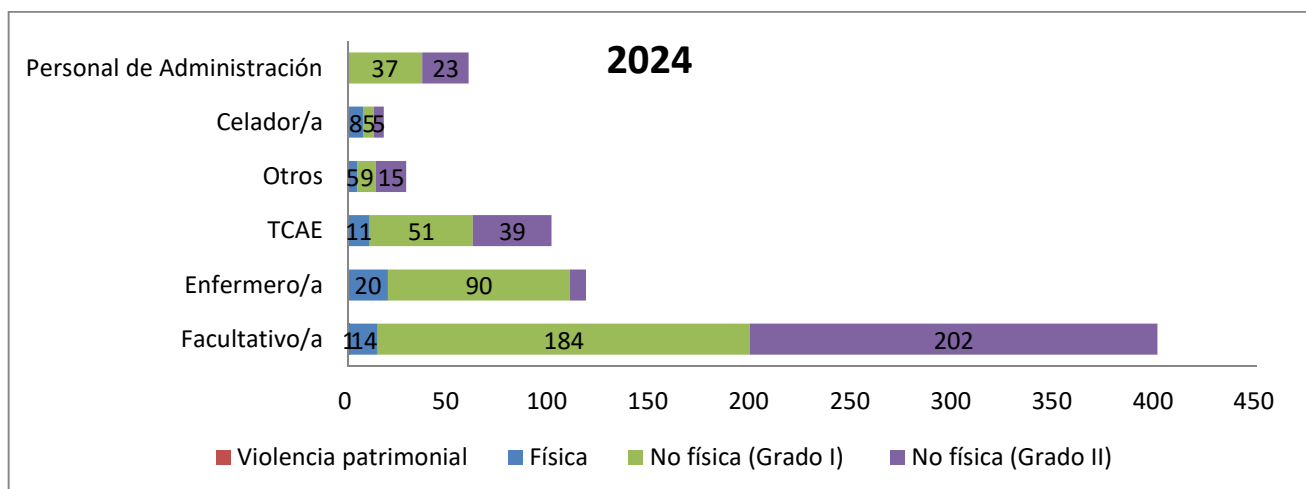




5.1.- Distribución según forma de materializarse la agresión en función del sexo del profesional agredido.

Formas de materialización	Profesional - Sexo	2024	nº de trabajadores	Indice de incidencia
Violencia patrimonial	M	1	18556	0,01
Física	H	26	6660	0,39
	M	29	18556	0,16
No física (Grado I)	H	82	6660	1,23
	M	291	18556	1,57
No física (Grado II)	H	95	6660	1,43
	M	254	18556	1,37

5.2.- Distribución según forma de materializarse la agresión en función de la categoría profesional del agredido.





6.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN LUGAR DE LA AGRESIÓN.

Tipo Asistencia	ATENCIÓN HOSPITALARIA					
Lugares	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Admisión	3	4	3	7	3	20
Consulta	23	23	28	29	55	158
Domicilio				1		1
P. Hospitalización	51	50	81	84	93	359
Urgencias	23	30	39	43	44	179
Otros	8	11	9	23	23	74
Salud Mental		5	6	22	26	59
Total	108	123	166	209	244	850

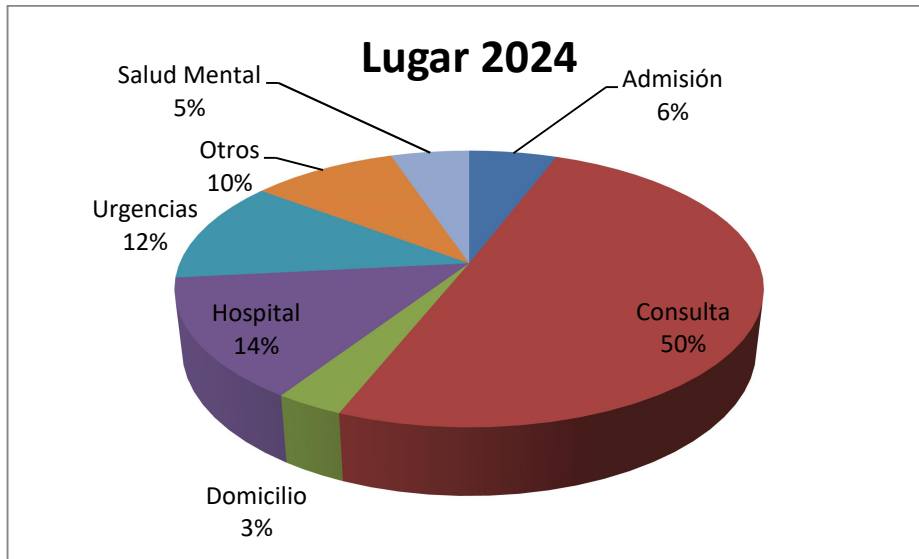
Tipo Asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA					
Lugares	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Admisión	50	42	78	35	35	240
Consulta	111	132	191	207	277	918
Domicilio	14	19	20	18	21	92
P. Hospitalización						0
Urgencias	24	16	29	20	35	124
Otros	48	38	47	36	41	210
Salud Mental	3	1	8	10	8	30
Total	250	248	373	326	417	1.614



MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.

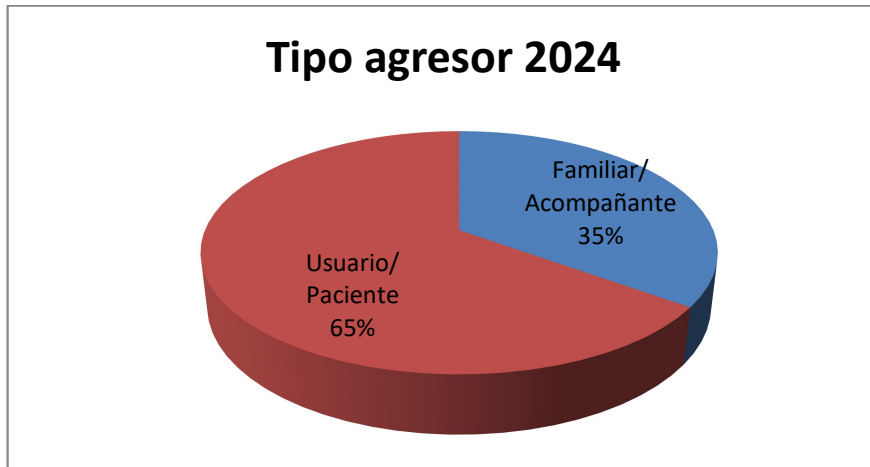


7.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN PERFIL DEL AGRESOR.

7.1.- Tipo de agresor por tipo de asistencia.

Tipo Asistencia	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
Agresor - Tipo	2021	2022	2023	2024	Total
Familiar/Acompañante	59	78	92	109	338
Usuario/Paciente	66	89	120	149	424
Total	125	167	212	258	762

Tipo Asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA				
Agresor - Tipo	2021	2022	2023	2024	Total
Familiar/Acompañante	84	118	108	141	451
Usuario/Paciente	176	237	213	316	942
Total	260	355	321	457	1.393



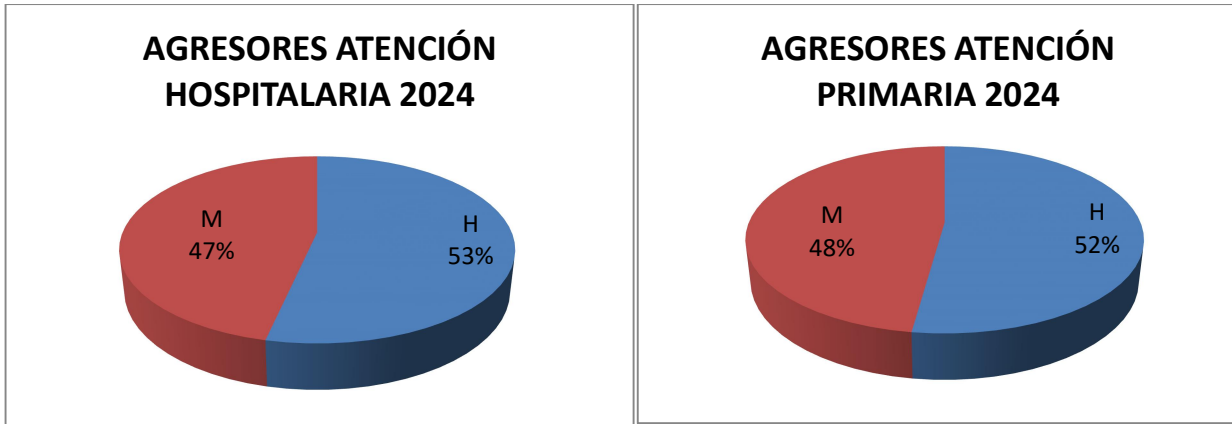
7.2.- Rango de edad del agresor (no se tiene dato de todos los agresores pues pueden estar no identificados).

Agresor - Edad	Nº Agresores
Menos de 25	43
25-30	62
31-35	69
36-40	69
41-45	78
46-50	80
51-55	77
56-60	56
Más de 60	101
Total	635

7.3.- Sexo del agresor por tipo de asistencia (no se tiene dato de todos los agresores pues pueden estar no identificados).

SEXO DEL AGRESOR	Nº Agresores					
	ATENCIÓN HOSPITALARIA					
	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Hombre	61	64	96	119	138	478
Mujer	50	59	65	92	120	386
Total	111	123	161	211	258	864

SEXO DEL AGRESOR	Nº Agresores					
	ATENCIÓN PRIMARIA					
	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Hombre	139	132	198	176	237	882
Mujer	92	117	146	142	217	714
Total	231	249	344	318	454	1596



7.3.1.- Sexo del agresor en relación con la forma de materializarse la agresión.

Formas de materializarse	Agresor - Sexo	nº agresiones
Violencia patrimonial	Desconocido	1
Física	H	31
	M	27
No física (Grado I)	H	203
	M	205
	Desconocido	2
No física (Grado II)	H	203
	M	172
Total		844

7.3.2.- Sexo del agresor en relación al sexo del agredido por forma de materializarse la agresión.

Formas materialización	Profesional - Sexo	Agresor - Sexo	nº agresiones
Violencia patrimonial	M		1
Física	H	H	23
		M	4
	M	H	8
		M	23
No física (Grado I)	H	H	41
		M	46
		Desconocido	1
	M	H	162
		M	159
No física (Grado II)	H	H	65
		M	33
	M	H	138



MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.

		M	139
Total			844

7.3.3.- Sexo del agresor en relación con el rango de edad.

Agresor - Sexo	Agresor - Edad	Nº Agresores
H	Menos de 25	24
	25-30	30
	31-35	39
	36-40	33
	41-45	50
	46-50	43
	51-55	33
	56-60	32
	Más de 60	59
M	Menos de 25	19
	25-30	32
	31-35	30
	36-40	36
	41-45	28
	46-50	37
	51-55	44
	56-60	24
	Más de 60	42
Total		635

7.3.2.- Categoría del agredido en relación al rango de edad del agresor por tipo de asistencia.

Categoría	Agresor - Edad	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA	Total
Facultativo/a	Menos de 25	6	21	27
	25-30	5	35	40
	31-35	14	32	46
	36-40	7	48	55
	41-45	16	38	54
	46-50	8	40	48
	51-55	8	38	46
	56-60	5	21	26
	Más de 60	10	33	43
Enfermero/a	Menos de 25	10	7	17



MAPA AGRESIONES SMS. 2024

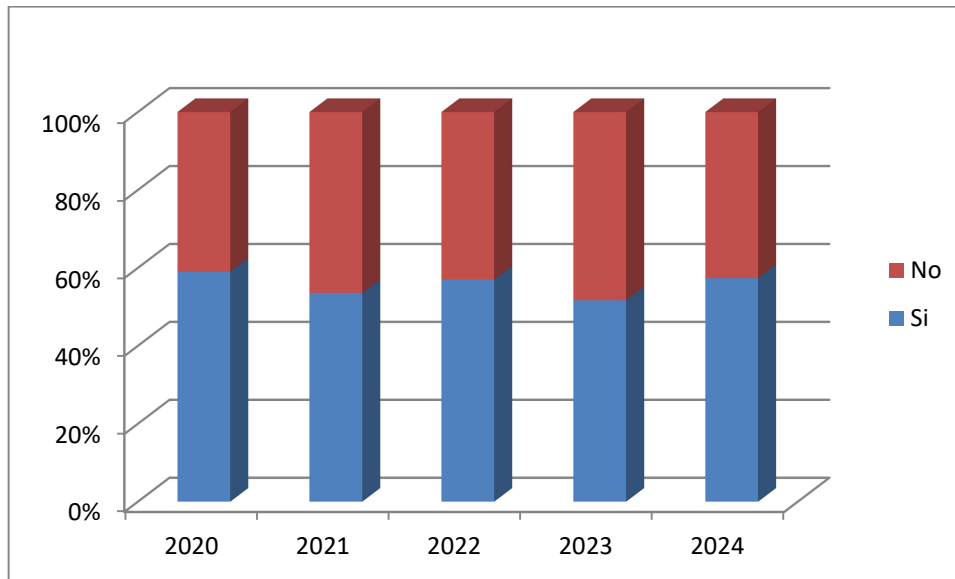


Región de Murcia
Consejería de Salud.

	25-30	8	7	15
	31-35	12	6	18
	36-40	5	4	9
	41-45	10	8	18
	46-50	10	8	18
	51-55	17	7	24
	56-60	10	6	16
	Más de 60	14	19	33
TCAE	Menos de 25	7		7
	25-30	7		7
	31-35	13	2	15
	36-40	6		6
	41-45	8		8
	46-50	8	2	10
	51-55	12	1	13
	56-60	13	2	15
	Más de 60	17	1	18
Otros	Menos de 25	2	5	7
	25-30	4	3	7
	31-35	3	2	5
	36-40	2	1	3
	41-45	1	2	3
	46-50	1	4	5
	51-55	1	1	2
	56-60		3	3
	Más de 60	4	5	9
Personal de Administración	Menos de 25		3	3
	25-30		10	10
	31-35	1	6	7
	36-40		7	7
	41-45	2	2	4
	46-50	2	3	5
	51-55	4	5	9
	56-60		6	6
	Más de 60	1	6	7

7.4.- Agresor reincidente (en base a la pregunta de si los pacientes han protagonizado episodios anteriores similares).

Agresor Reincidente	2020	2021	2022	2023	2024
Si	75	144	199	195	299



8.- CAUSAS DE LA AGRESIÓN POR TIPO DE ASISTENCIA.

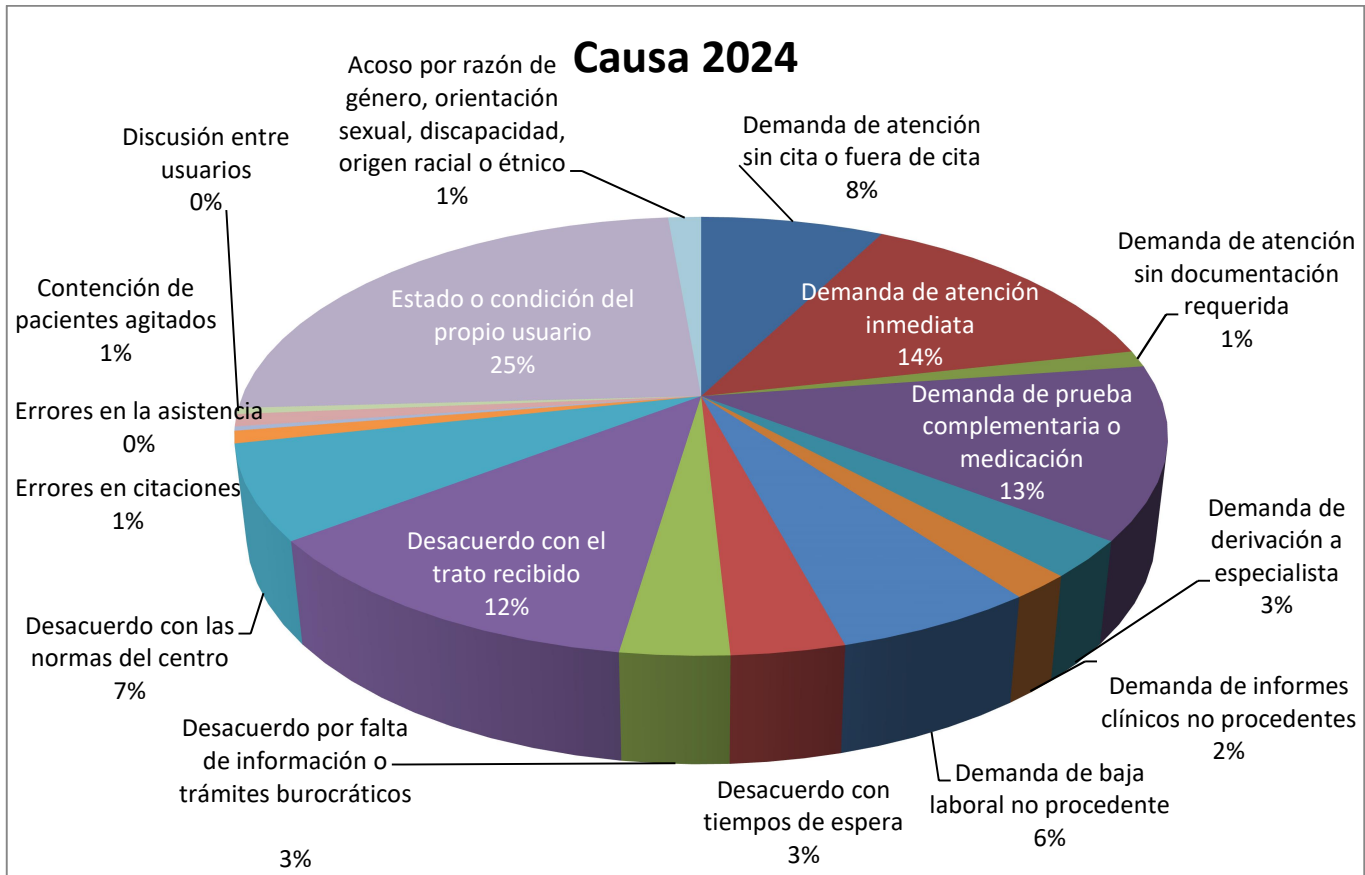
8.1.- Causas inmediatas por tipo de asistencia.

Tipo Asistencia	ATENCIÓN HOSPITALARIA					
Causas	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Demanda de atención sin cita o fuera de cita	1	2	3	4	7	17
Demanda de atención inmediata	9	10	21	19	20	79
Demanda de atención sin documentación requerida				1	1	2
Demanda de prueba complementaria o medicación	3	12	7	12	11	45
Demanda de derivación a especialista			1	1	5	7
Demanda de informes clínicos no procedentes		1	1	2	4	8
Demanda de baja laboral no procedente						0
Desacuerdo con tiempos de espera		4	2	5	11	22
Desacuerdo por falta de información o trámites burocráticos			1	3	6	10
Desacuerdo con el trato recibido	7	21	29	33	37	127
Desacuerdo con las normas del centro	9	21	23	23	30	106
Errores en citaciones	1				2	3
Errores en la asistencia	1	2		3		6
Contención de pacientes agitados		1			5	6
Discusión entre usuarios			1		2	3
Estado o condición del propio usuario	19	36	60	91	102	308
Acoso por razón de género, orientación sexual, discapacidad, origen racial o étnico					1	1
Sin datos	54	10	8			72



Total	104	120	157	197	244	822
--------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------

Tipo Asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA					
Causas	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Demanda de atención sin cita o fuera de cita	8	9	17	23	43	100
Demanda de atención inmediata	27	42	84	53	72	278
Demanda de atención sin documentación requerida	3	4	5	9	7	28
Demanda de prueba complementaria o medicación	26	29	46	42	73	216
Demanda de derivación a especialista		2	3	5	13	23
Demanda de informes clínicos no procedentes	1	4	6	10	8	29
Demanda de baja laboral no procedente	5	12	22	17	39	95
Desacuerdo con tiempos de espera	4	1	6	9	11	31
Desacuerdo por falta de información o trámites burocráticos	1	5	5	11	15	37
Desacuerdo con el trato recibido	5	20	42	41	44	152
Desacuerdo con las normas del centro	17	26	23	11	16	93
Errores en citaciones			3	5	4	12
Errores en la asistencia			4	1	2	7
Contención de pacientes agitados					1	1
Discusión entre usuarios				1	1	2
Estado o condición del propio usuario	28	50	51	63	60	252
Acoso por razón de género, orientación sexual, discapacidad, origen racial o étnico					8	8
Sin datos	95	25	13	4		137
Total	220	229	330	305	417	1.501



8.2.- Factores influyentes por tipo de asistencia.

Tipo Asistencia	ATENCIÓN HOSPITALARIA					
	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Factores						
Dificultades de comunicación con el usuario	2	9	16	7	16	50
Motivación incorrecta/ Falta de motivación con el trabajo						0
Falta de información al usuario			1	4		5
Criterios contradictorios entre dos profesionales				1	2	3
Gestión de la situación conflictiva inadecuada	1	1		2	1	5
Alta carga de trabajo		2	4	5		11
Falta de medios para la asistencia		2	1		2	5
Diseño de la construcción inadecuado					1	1
Normas del centro u organización del trabajo inadecuadas			1	1	1	3
Situación de hostilidad/agresividad/conflicto previa con pacientes o con familiares		2	14	7	10	33
Paciente que acude agresivo	3	9	15	37	29	93
Paciente con antecedentes de agresividad	1	3	15	36	41	96
Paciente que ha consumido sustancias o consume habitualmente		4	12	9	11	36



MAPA AGRESIONES SMS. 2024



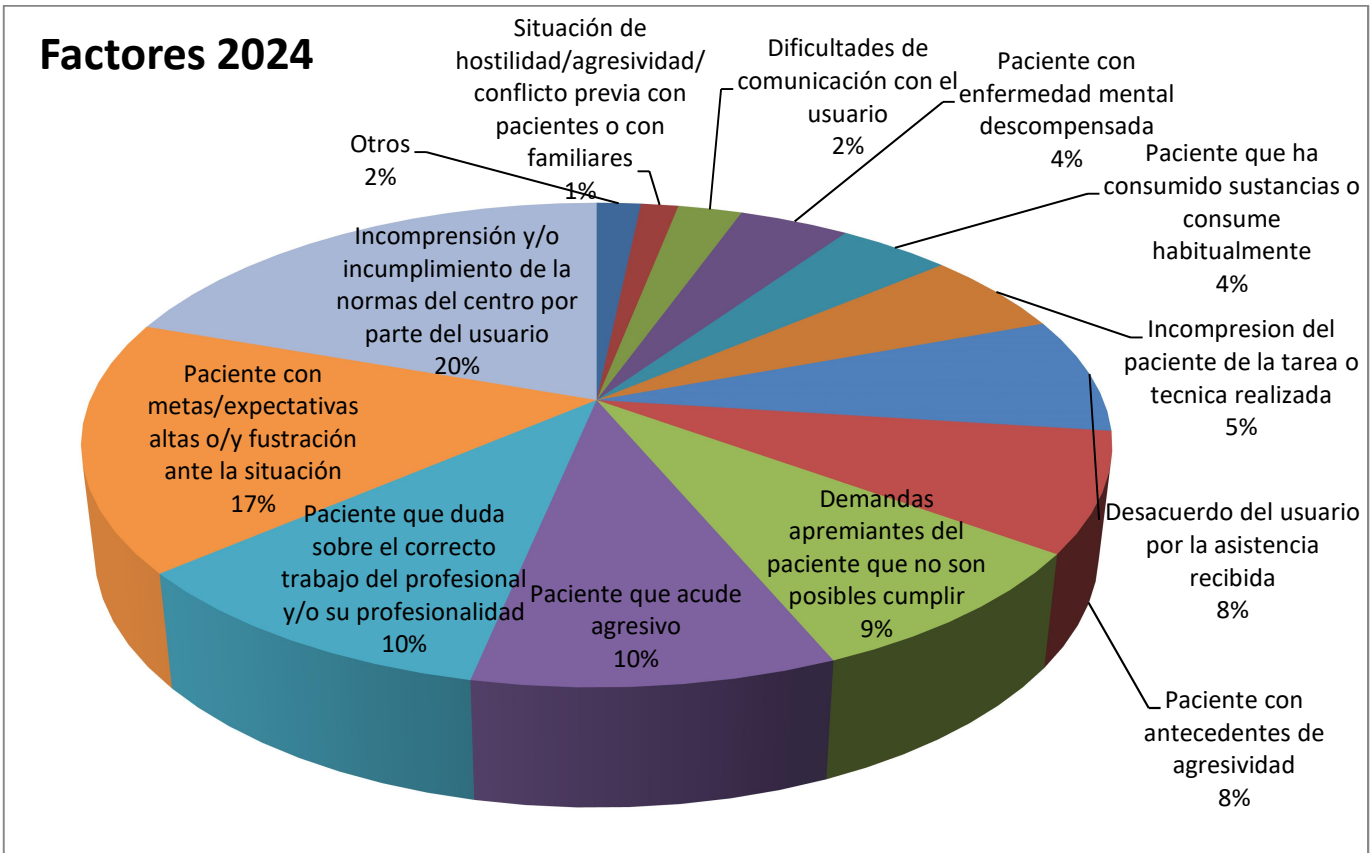
Región de Murcia
Consejería de Salud.

Paciente con enfermedad mental descompensada	2	6	5	22	36	71
Paciente con metas/expectativas altas o/y frustración ante la situación	3	13	36	50	57	159
Paciente que duda sobre el correcto trabajo del profesional y/o su profesionalidad	1	5	27	20	46	99
Demandas apremiantes del paciente que no son posibles cumplir	2	6	22	29	32	91
Incomprensión del paciente de la tarea o técnica realizada	2	6	27	32	23	90
Desacuerdo del usuario por la asistencia recibida	5	16	25	26	35	107
Incomprensión y/o incumplimiento de la normas del centro por parte del usuario	7	36	32	28	88	191
Total	29	120	253	316	431	1.149

*Se puede recoger más de uno por agresión

Tipo Asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA					
Factores	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Dificultades de comunicación con el usuario	1	8	28	26	13	76
Motivación incorrecta/ Falta de motivación con el trabajo					2	2
Falta de información al usuario		1	1	4	4	10
Criterios contradictorios entre dos profesionales				6	2	8
Gestión de la situación conflictiva inadecuada					1	1
Alta carga de trabajo		2	10	10	3	25
Falta de medios para la asistencia		1	3	4	1	9
Diseño de la construcción inadecuado			1	1		2
Normas del centro u organización del trabajo inadecuadas		1	1	6		8
Situación de hostilidad/agresividad/conflicto previa con pacientes o con familiares		3	15	3	7	28
Paciente que acude agresivo	28	26	46	67	87	254
Paciente con antecedentes de agresividad	8	12	45	41	55	161
Paciente que ha consumido sustancias o consume habitualmente	5	6	17	23	40	91
Paciente con enfermedad mental descompensada		3	3	6	14	26
Paciente con metas/expectativas altas o/y frustración ante la situación		23	130	89	145	387
Paciente que duda sobre el correcto trabajo del profesional y/o su profesionalidad	1	20	49	33	80	183
Demandas apremiantes del paciente que no son posibles cumplir	6	18	97	55	73	249
Incomprensión del paciente de la tarea o técnica realizada	1	7	28	50	44	130
Desacuerdo del usuario por la asistencia recibida	4	28	33	32	58	155
Incomprensión y/o incumplimiento de la normas del centro por parte del usuario	30	74	22	57	149	332
Total	84	233	529	513	778	2.137

*Se puede recoger más de uno por agresión



9.- MEDIDAS PREVENTIVAS POR TIPO DE ASISTENCIA.

Medidas a adoptar	Tipo Asistencia			
	ATENCIÓN HOSPITALARIA			
	2022	2023	2024	Total
Medidas judiciales	6	9	15	30
Desadscripción /cambio de designación del paciente		8	17	25
Valorar por la gerencia envío de carta	13	34	60	107
Información y formación de los trabajadores en "Gestión de la hostilidad"	11	46	71	128
Información a los pacientes sobre las normas del centro y sus obligaciones	31	90	121	242
Unificar normas y criterios de aplicación de normas en el centro	11	37	26	74
Valorar la posibilidad de ampliar horario o poner vigilante de seguridad en el centro		2	3	5
Mejora de la organización	29	31	22	82
Colocación de cámaras de seguridad	1	2		3
Evaluación por técnico de prevención de las medidas de seguridad en el lugar de trabajo y realización de las medidas propuestas	3	7	3	13
Facilitar la atención del paciente por dos profesionales o con aviso a vigilante de seguridad	7	51	87	145
Valorar cambio a centro de cabecera o a otro centro dentro de la misma zona de salud			1	1



Región de Murcia
Consejería de Salud.

MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Mejora de la información a los pacientes sobre la cartera de servicios ofertada y el proceso asistencial			61	61
Total	112	317	487	916

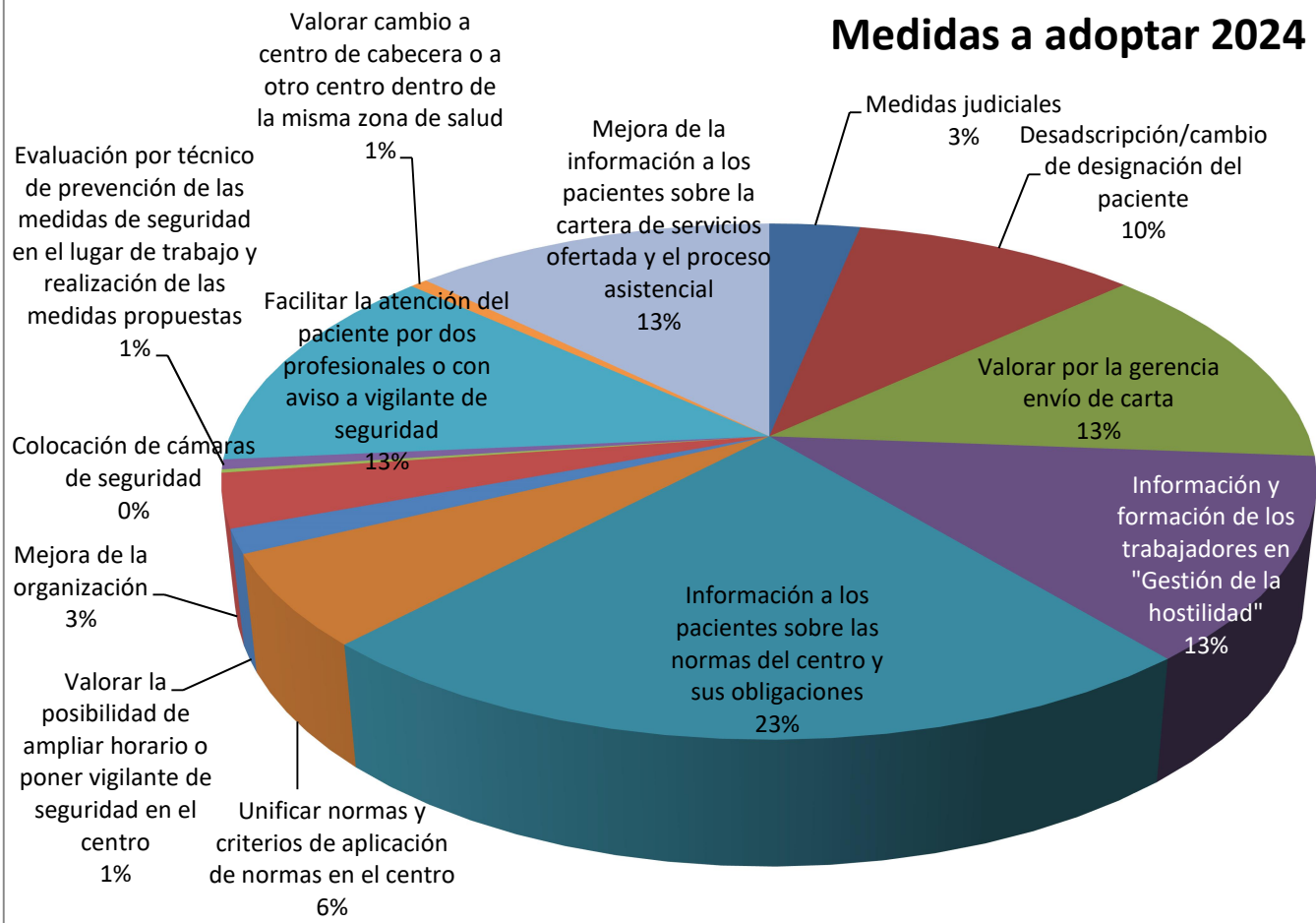
*Se puede recoger más de uno por agresión

Tipo Asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA			
	2022	2023	2024	Total
Agresión (Medidas a adoptar)				
Medidas judiciales	27	43	31	101
Desadscripción/cambio de designación del paciente	44	71	128	243
Valorar por la gerencia envío de carta	34	102	130	266
Información y formación de los trabajadores en "Gestión de la hostilidad"	14	49	114	177
Información a los pacientes sobre las normas del centro y sus obligaciones	56	119	214	389
Unificar normas y criterios de aplicación de normas en el centro	16	35	58	109
Valorar la posibilidad de ampliar horario o poner vigilante de seguridad en el centro	18	16	19	53
Mejora de la organización	33	54	27	114
Colocación de cámaras de seguridad	1	1	3	5
Evaluación por técnico de prevención de las medidas de seguridad en el lugar de trabajo y realización de las medidas propuestas	3	14	6	23
Facilitar la atención del paciente por dos profesionales o con aviso a vigilante de seguridad	12	74	104	190
Valorar cambio a centro de cabecera o a otro centro dentro de la misma zona de salud			8	8
Mejora de la información a los pacientes sobre la cartera de servicios ofertada y el proceso asistencial			123	123
Total	258	578	965	1.801

*Se puede recoger más de uno por agresión



Medidas a adoptar 2024



Tipo Asistencia	ATENCIÓN HOSPITALARIA					
Derivaciones servicio jurídico	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Denuncia	1	6	10	6	13	36
Asesoramiento jurídico previo a la denuncia		3	7	7	17	34
Total	1	9	17	13	30	70

Tipo Asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA					
Derivaciones servicio jurídico	2020	2021	2022	2023	2024	Total
Denuncia	22	29	48	24	24	147
Asesoramiento jurídico previo a la denuncia	4	6	15	27	37	89
Total	26	35	63	51	61	236



10.- ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LAS AGRESIONES.

10.1- Agresiones en relación al número de trabajadores.

	Agresiones dentro plan 2024	Plantilla SMS 31 /12 /2024
ATENCION HOSPITALARIA	244	19359
ATENCION PRIMARIA	417	5250

10.2- Análisis de las agresiones en Atención Hospitalaria por número de trabajadores.

	Nº TRAB	PESO	AGRESIONES	PROBABILIDAD	%
MURCIA OESTE	5697	30,71	58	0,010	1,01
CARTAGENA	3911	21,08	49	0,012	1,25
LORCA	1559	8,40	16	0,010	1,02
NOROESTE	749	4,03	6	0,008	0,80
ALTIPLANO	678	3,65	11	0,016	1,62
VEGA MEDIA	2187	11,79	22	0,010	1,10
MURCIA ESTE	1976	10,65	43	0,021	2,17
MAR MENOR	1209	6,51	19	0,015	1,57
VEGA ALTA	581	3,13	8	0,013	1,37
TOTAL	18547	100	232	0,012	1,25



PROB. DE AGRESIÓN		
Murcia Oeste	I	0,010
Cartagena	II	0,012
Lorca	III	0,010
Noroeste	IV	0,008
Altiplano	V	0,016
Vega Media	VI	0,011
Murcia Este	VII	0,021
Mar menor	VIII	0,015
Vega Alta	IX	0,017
CARM		0,014

10.2- Análisis de las agresiones en Atención Primaria por número de trabajadores.

	Nº TRAB.	PESO	Nº AGRESIONES	PROBABILIDAD	%
MURCIA OESTE	662	16,49	58	0,087	8,76
CARTAGENA	769	19,15	90	0,117	11,70
LORCA	532	13,25	40	0,075	7,51
NOROESTE	236	5,87	19	0,080	8,05
ALTIPLANO	166	4,13	5	0,030	3,01
VEGA MEDIA	684	17,04	65	0,095	9,50
MURCIA ESTE	520	12,95	77	0,148	14,80
MAR MENOR	291	7,24	16	0,054	5,49
VEGA ALTA	154	3,83	9	0,058	5,84
TOTAL	4014	100	379	0,094	9,44

PROB. DE AGRESIÓN		
Murcia Oeste	I	0,087
Cartagena	II	0,117
Lorca	III	0,075
Noroeste	IV	0,080
Altiplano	V	0,030
Vega Media	VI	0,095
Murcia Este	VII	0,148
Mar menor	VIII	0,054
Vega Alta	IX	0,058
CARM		0,094



10.4- Análisis de las agresiones en Gerencia 061 según número de trabajadores, comparando con Atención Primaria.

	Nº TRAB.	PESO	Nº AGRESIONES	PROBABILIDAD AGRESIÓN	%
GERENCIA 061	1236		24	0,019	1,9

10.5- Análisis de las agresiones en Centros de Salud Mental y CAD según número de trabajadores, comparando con Hospital Psiquiátrico Román Alberca.

	Nº TRAB	PESO	Nº AGRESIONES	PROBABILIDAD AGRESIÓN	%
C. SALUD MENTAL Y CAD	428	61,67	14	0,032	3,2%
HOSPITAL ROMÁN ALBERCA	266	38,32	12	0,045	4,5%
TOTAL	694	1	26	0,024	2,40%

11.- CONCLUSIONES/DISCUSIÓN.

En los datos de este año, nos hemos centrado en la evolución de los últimos 5 años, ya que 2020 fue el primer año completo de la aplicación de la nueva definición de agresión establecida por el grupo de trabajo del Ministerio. De los datos obtenidos queremos destacar:

- Desde los últimos 5 años se han validado 2323 agresiones.
- En el año 2024 se han comunicado un total de 661 registros validados en la Web de agresiones, con un total de 778 profesionales agredidos.
- Con respecto al año 2023, este año han aumentado las agresiones en un 27%, presentando un pico en el mes de marzo coincidente con la publicación del plan de agresiones. Desde la publicación de esa definición en la Instrucción nº 4/2019, para el desarrollo de diversos aspectos del plan de prevención de agresiones a los profesionales de la sanidad de la región de Murcia, se ha ido incrementando el número de agresiones declaradas de forma que se han doblado los registros en 5 años, posiblemente debido a dos causas fundamentalmente: Por un lado la nueva definición amplía el concepto de agresión, por lo que supuso por sí un aumento cuantitativo de los hechos que se podían declarar, pero además, desde la publicación de la



MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.

instrucción se ha llevado a cabo, sobre todo a partir de la aprobación del nuevo plan en Marzo de 2024, de una difusión progresiva en cursos, reuniones con gerencia, prensa... de la nueva definición y la importancia del tema lo que ha llevado a una mayor concienciación de los trabajadores de la importancia de declarar estos hechos que antes se daban como “parte del trabajo”. Por todo esto, es importante destacar que se trata de un aumento de la declaración de hechos, lo que refleja el éxito del trabajo realizado, avalado por el hecho que los meses con mayor número de declaración en 2024 se encuentran en torno a la aprobación del plan, cuando se realizó una intensa campaña de difusión.

- En relación a las agresiones por centro de trabajo en Atención Hospitalaria en números absolutos, los hospitales que más incidencias han registrado en la web son los mismos que en 2023: H.C.U. Virgen de la Arrixaca con 57 agresiones (24,05%), HGU Reina Sofía con 43 agresiones (18,23%), y HGU Santa Lucía con 37 registros (15,61%).
- En los Centros de Especialidades, es el Centro de Especialidades de El Carmen el que continúa teniendo más registros (4) aunque han disminuido desde el año pasado.
- Respecto a los SUE, se han producido 4 agresiones en el SUE Cartagena, 3 en SUE Águilas y 2 en SUE Santomera.
- En Atención Primaria, es la Gerencia de Cartagena donde más comunicaciones se han producido (90), seguida de la Gerencia de Murcia-Este (77), Vega Media (65) y Murcia-Oeste (58).
- El C.S. Puerto de Mazarrón, con 15 comunicaciones, continúa siendo el que más agresiones ha registrado este año.
- En consultorios destacan La Palma (10), Los Nietos (7), Bº del Progreso y Torreagüera con 6 agresiones cada uno, y Los Garres (5), con un total de 34 comunicaciones.
- Dentro del centro de trabajo, los lugares donde más frecuentemente se han producido las agresiones han sido las plantas de hospitalización (38,27%), la consulta (22,63%) y urgencias (18,10%) en Atención Hospitalaria; y la consulta (66,42%) en Atención Primaria.
- Las categorías profesionales por orden más agredidas son Enfermero/a (32,47%), TCAE (29,58%) y Médico/a (28,61%) en Atención Hospitalaria; y Médico/a (65,95%), Enfermero/a (16,49%) y Personal de administración (10,28%) en Atención Primaria. La



categoría con mayor incidencia total es la de facultativos, aunque los más agredidos físicamente son los enfermeros.

- Las agresiones han sido más frecuentes en mujeres (73,91%) que en hombres (26,09%), con un ligero aumento con respecto al año pasado en hombres, mientras que el porcentaje de agresores han sido 52,67 % hombres y 47,33 % mujeres, con un ligero aumento en las mujeres con respecto a 2023. Comparando las cifras relativas de agresiones queremos destacar que la incidencia por sexo es similar respecto al nº de declaraciones totales, pero la incidencia de agresiones físicas a profesionales masculinos es casi 2,5 veces mayor que en profesionales femeninos. Si añadimos la variable del sexo del agresor, vemos que los hombres son agredidos físicamente por hombres y las mujeres por mujeres, fundamentalmente. Puede verse que hay una diferencia por sexos en las agresiones físicas pero no en las verbales.
- El rango más frecuente de edad del agresor/a ha bajado a los 41-45 años y se han mantenido en el rango de más de 60 años en hombres, mientras que en las mujeres ha aumentado en el rango de 51-55 años. Los agresores de más de 60 años son los responsables del 15,9% de las agresiones registradas en 2024.
- Por forma de materializarse la agresión, el 6,5% ha sido física (porcentaje similar a años anteriores). Las agresiones físicas se han dado más en atención hospitalaria que en atención primaria.
- Las causas básicas más frecuentes han sido el estado o condición del propio usuario (41,80%) y el desacuerdo con el trato recibido (15,16%) en Atención Hospitalaria. Es importante recordar que la nueva definición de agresión incluye a aquellas llevadas a cabo por pacientes de salud mental y en estado de embriaguez o con consumo de sustancias que antes no eran incluidas. En primaria las causas básicas más frecuentes han sido la demanda de prueba complementaria o medicación (17,50%), la demanda de atención inmediata (17,26%), pasando a un tercer lugar el estado o condición del propio usuario (14,39%). A mediados de año, se volvió a dar difusión a las instrucciones existentes en relación a la prescripción de Rivotril y se reforzaron las medidas de seguridad de los centros más conflictivos. Un punto a desarrollar para el nuevo año debería centrarse en los tiempos de espera y la organización de la asistencia urgente.



MAPA AGRESIONES SMS. 2024



Región de Murcia
Consejería de Salud.

- Entre las causas inmediatas de la agresión, tanto en Atención Hospitalaria como en Atención Primaria han sido la incompreensión y/o incumplimiento de las normas del centro por parte del usuario y el paciente con metas/expectativas altas o/y frustración ante la situación. De este análisis se desprende la necesidad de trabajar con la ciudadanía con campañas a la población sobre las prestaciones a las que tienen derecho, las normas de los centros sanitarios,....
- Entre las medidas preventivas más frecuentes, está la información a los pacientes sobre las normas del centro y sus obligaciones, seguido por facilitar la atención del paciente por dos profesionales o con aviso a vigilante de seguridad y la información e formación en “Gestión de la hostilidad” en Atención Hospitalaria, y la valoración por la gerencia de envío de carta y la desadscripción/cambio de designación del paciente en Atención Primaria. Durante el 2024 se realizaron 21 talleres de formación práctica y en 2025 se han programado 57. Durante el 2024 también se ha trabajado en la redacción de un protocolo de desadscripción en caso de agresión cuya redacción final será aprobada en 2025
- Ha aumentado el número de trabajadores que ha solicitado asesoramiento jurídico con respecto al año anterior, tanto en Atención Hospitalaria como en Atención Primaria.
- Respecto al 2023, el número de denuncias se ha duplicado en Atención Hospitalaria mientras que en Atención Primaria ha permanecido en una cifra similar.
- Al analizar según el nivel de asistencia, teniendo en cuenta el nº de trabajadores en cada centro, se puede ver que el índice de incidencia o probabilidad es mayor en primaria, seguido de salud mental, gerencia 061 y por último atención Hospitalaria. Dividiendo por áreas, el mayor índice de incidencia o probabilidad se da en el área 7, tanto en primaria como en Hospitalaria. Creemos que esto se debe en parte al retraso en la incorporación de los vigilantes de seguridad en este área.