
II PLAN DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN FRENTE A AGRESIONES A PROFESIONALES DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD
FRENTE A AGRESIONES TOLERANCIA 0
Región de Murcia
Servicio Murciano de Salud

MAPA DE RIESGOS DE AGRESIONES EN PERSONAL DEL SERVICIO MURCIANO DE SALUD AÑO 2025 COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

16 / 03 /2026

Servicio de Prevención de Riesgos Laborales

ÍNDICE

1.- INTRODUCCIÓN.

2.- ANÁLISIS GENERAL DE LAS AGRESIONES

3.- DISTRIBUCIÓN DE AGRESIONES POR CENTROS.

4.- DISTRIBUCIÓN DE AGRESIONES POR GERENCIA.

5.- DISTRIBUCIÓN DE AGRESIONES POR CARACTERÍSTICAS DEL AGREDIDO.

6.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN FORMA DE MATERIALIZARSE.

7.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN LUGAR DE LA AGRESION.

8.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN PERFIL DEL AGRESOR

9.- OTRAS CARACTERÍSTICAS DE LA AGRESIÓN.

10.- CAUSAS DELA AGRESIÓN

11.- MEDIDAS PROPUESTAS

12.- DERIVACIONES

13.- CONCLUSIONES/DISCUSIÓN

1.- INTRODUCCIÓN.

La seguridad y el bienestar de los profesionales sanitarios, así como de los pacientes, son pilares fundamentales en el funcionamiento de cualquier sistema de salud. En este contexto, el Servicio Murciano de Salud (SMS) mantiene un firme compromiso con la implementación de políticas y estrategias que aseguren la prevención de agresiones en sus instalaciones, creando un entorno seguro y respetuoso para todos los usuarios y trabajadores del sistema sanitario. Desde la Consejería de Salud existe un claro objetivo por conseguir que se denuncien todos los hechos violentos que ocurran durante la atención sanitaria, pues solo se puede gestionar e intentar solucionar aquello que conocemos.

El II Plan de Prevención y Atención frente a agresiones aprobado en 2024, recoge las acciones y medidas adoptadas para reducir las agresiones, tanto físicas como verbales, dirigidas hacia los profesionales del SMS. Dentro de las medidas llevadas a cabo durante el 2025, queremos destacar el esfuerzo realizado para mejorar la formación del personal en la gestión de situaciones conflictivas, así como para reforzar la sensibilización y la preparación de los profesionales frente a posibles agresiones, con casi mil trabajadores formados. Otra medida a destacar ha sido el desarrollo, junto a Dirección General de Atención Primaria, de una serie de normas comunes para los centros de atención primaria, con la impresión de cartelería ya disponible en los centros con el propósito de recordar a los usuarios las normas de convivencia y las consecuencias legales de agredir al personal sanitario.

Durante este año 2025 se ha continuado trabajando para garantizar la seguridad tanto del personal como de los pacientes, reforzando las medidas de seguridad:

- Se ha aprobado la compra de cámaras para las salas de espera de los SUAP que no disponían de ellas
- Se dispone de botón antipánico en los centros de Atención Primaria, Salud Mental, Urgencias Extrahospitalarias, hospitales como Santa Lucía y Los Arcos Mar Menor, estando realizándose pruebas en H. Virgen de la Arrixaca

- Disponemos de 114 protocolos de centro para los hospitales, centros de salud, centros de salud mental y gerencia de 061 que recogen las actuaciones ante incidentes de agresión.

A nivel Regional, se continúa trabajando en el desarrollo normativo establecer medidas de protección a los profesionales sanitarios, incluyendo la sanción administrativa por parte del Servicio de Salud, como se ha hecho en otras comunidades autonómas.

En el presente informe, se presentan los datos obtenidos, mediante un estudio epidemiológico retrospectivo, analítico observacional, y con estudio de prevalencia y probabilidad, en el que se detallan las agresiones declaradas por los profesionales del SMS que han sido validadas durante el año 2025, y se realiza una comparación retrospectiva con las agresiones registradas en los últimos cinco años.

Además, se identifican las áreas de mejora, con el compromiso de seguir avanzando en la creación de un entorno laboral y de atención sanitaria más seguro, inclusivo y respetuoso para todos.

Este documento refleja la visión del SMS de fomentar una cultura de respeto y colaboración, promoviendo una mayor conciencia entre los usuarios sobre la importancia de mantener un comportamiento adecuado, y garantizando que los profesionales sanitarios puedan desempeñar su labor sin temor a situaciones violentas o amenazantes.

No podemos terminar sin agradecer a todos los trabajadores que comunican las agresiones y aquellos que posteriormente denuncian ante las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que nos permiten seguir mejorando la seguridad del sistema sanitario regional. Así mismo, queremos hacer un llamamiento a la responsabilidad de los usuarios y pacientes para reducir estas situaciones y crear centros sanitarios con un alto nivel de humanización y comunicación, donde la violencia no tenga lugar.

2.- ANÁLISIS GENERAL DE LAS AGRESIONES

2.1.- Agresiones comunicadas en 2025.

Nº AGRESIONES EN 2025	
Nº Agresiones Validadas	**673**
Nº Agresiones no incluidas en el Plan de Agresiones	14
Nº Agresiones sin validar	**21**
Nº Agresiones no validadas	176*
Nº Agresiones físicas	**57**
Nº Agresiones con denuncia	**59**
Nº de profesionales agredidos	821
Nº de profesionales derivados a mutua	53
Nº Agresores	714
Agresores reincidentes	260

*Por repeticiones en su mayoría

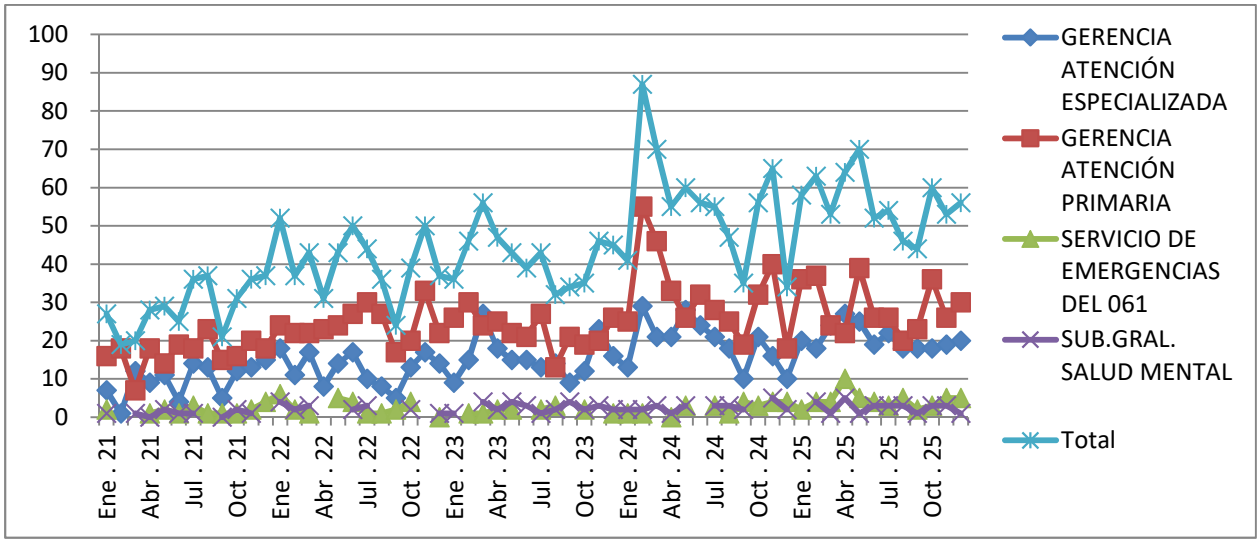
2.1.1. Cuadro resumen principales datos.

INDICES DE INCIDENCIA 2025					
1. IDENTIFICACIÓN DEL AGREDIDO	a. Sexo		**Agresiones**	**Nº de trabajadores**	**II**
		i. Mujer	624	20066	3,11
		ii. Hombre	197	7483	2,63
	c. Nivel Asistencial	i. Atención Hospitalaria	324	20528	1,58
		ii. Atención Primaria y Urgencias Extrahospitalarias	423	7021	6,02
	d. Categoría Profesional	i. Facultativo/a	389	6848	5,68
		ii. Enfermero/a	209	8197	2,55
		iii. TCAE	94	4530	2,08
		iv. Celador/a	22	2124	1,04
		v. Personal administrativo	86	2566	3,35
		vi. Otras	21	3284	0,64

2. LA AGRESIÓN	a. Agresiones físicas		57
	b. Agresiones no físicas		616
		i. Atención presencial	540
		ii. Atención telefónica	36
		iii. Redes sociales	5
		iv. Otras	35
	c. Lugar de la agresión	i. Consultas	328
		ii. Domicilio/Vía Pública	17
		iii. Urgencias	110
		iv. Salud Mental/Unidades de Psiquiatría	31
		v. Hospitalización	116
		vi. Admisión/Punto de Información	71
	d. En presencia de otras personas	i. Si	139
		ii. No	534
	e. Turno	i. Mañana diario	431
		ii. Mañana F/S o festivo	30
		iii. Tarde diario	90
		iv. Tarde F/S o festivo	31
		v. Noche diario	59
		vi. Noche F/S o festivo	32
		vii. No disponible	0
	f. Intervención en el momento de la agresión	i. FFCCS	39
		ii. Seguridad privada	211
		iii. Compañeros	176
		iv. No intervención	247
3. CAUSAS ALEGADAS DE LA AGRESIÓN	a. Causas relacionadas con las demandas del usuario/a		247
	b. Causas relacionadas con la atención percibida por el usuario/a		291
	c. Causas relacionadas con el propio acto sanitario o administrativo realizado		3
	d. Causas ajenas a la organización o a la asistencia		132

4. PERFIL DEL AGRESOR	a.Usuario/Paciente		461
	b. Familiar/Acompañante		253
	c. Sexo*	i. Mujer	331
		ii. Hombre	379
	d. Reincidente	i. Si	260
		ii. No	211
		iii. Dato no disponible	243
5.RESULTADO DE LA AGRESIÓN	a. Para el profesional	i. Requirió atención sanitaria	53
		ii. Requirió atención legal	130
		iii. Incapacidad temporal	22
		iv. No requirió atención	480
		v. Sin datos disponibles	0
	b. Para el agresor	i. Carta reprobatoria	148
		ii. Cambio de asignación de profesional y/o centro	131
		iii. Sanción administrativa	0
		iv. Presentación de denuncia	62
		v. Ninguna de las anteriores	421
		vi. Sin datos disponibles	0

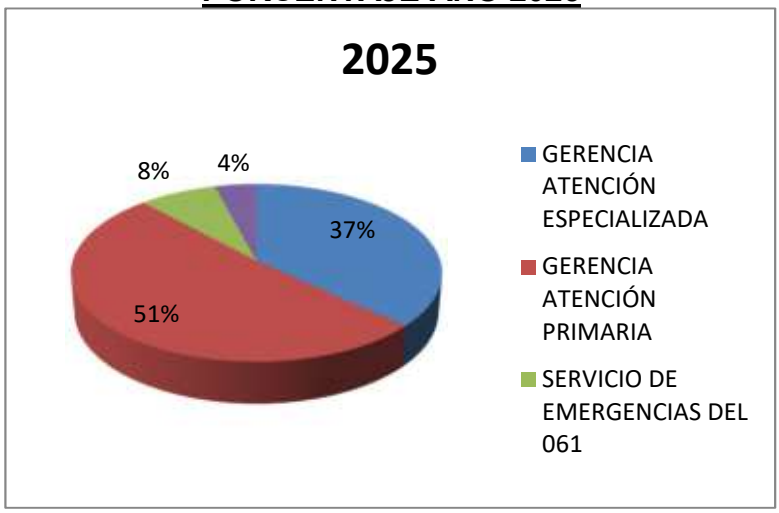
2.2.- Comparativa mensual de Agresiones Validadas 2021-2025.



2.3.- Evolución desde 2021 a 2025 por tipo de asistencia.

Gerencia	2021	2022	2023	2024	2025	Total
GERENCIA ATENCIÓN HOSPITALARIA	**116**	**152**	**186**	**232**	**248**	**934**
01. GU I (AE)	26	43	60	58	62	249
02. GU II (AE)	29	34	40	49	39	191
03. GU III (AE)	6	11	10	16	15	58
04. GU IV (AE)	2	3	4	6	3	18
05. GU V (AE)	3	7	9	11	11	41
06. GU VI (AE)	14	15	15	22	42	108
07. GU VII (AE)	19	21	41	43	57	181
08. GU VIII (AE)	12	11	6	19	16	64
09. GU IX (AE)	5	7	1	8	3	24
GERENCIA ATENCIÓN PRIMARIA	**202**	**291**	**274**	**379**	**345**	**1.491**
01. GU I (AP)	24	54	40	58	62	238
02. GU II (AP)	34	46	59	90	65	294
03. GU III (AP)	32	39	28	40	41	180
04. GU IV (AP)	7	16	7	19	12	61
05. GU V (AP)	12	18	7	5	9	51
06. GU VI (AP)	31	45	62	65	72	275
07. GU VII (AP)	36	40	38	77	57	248
08. GU VIII (AP)	19	24	19	16	25	103
09. GU IX (AP)	7	9	14	9	2	41
SERVICIO DE EMERGENCIAS DEL 061	**18**	**26**	**14**	**24**	**52**	**134**
DIRECCIÓN Y SERVICIOS GENERALES	**1**					**1**
SUB.GRAL. SALUD MENTAL	**9**	**17**	**28**	**26**	**28**	**108**
Total	**346**	**486**	**502**	**661**	**673**	**2.668**

PORCENTAJE AÑO 2025



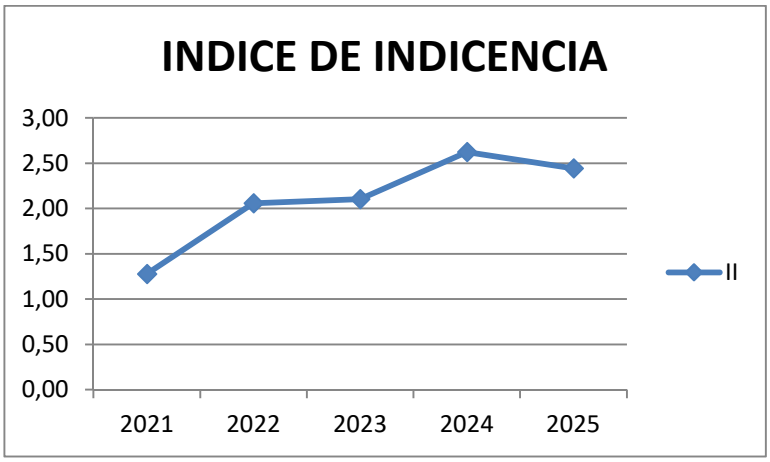
TASA DE INCIDENCIA INTERANUAL

- Tasa = Nº Agresiones año en curso / Nº Agresiones año anterior

	ATENCIÓN HOSPITALARIA		ATENCIÓN PRIMARIA	
AÑO	Nº AGRESIONES	TASA	Nº AGRESIONES	TASA
2015	85		120	
2016	94	1,11	127	1,06
2017	66	0,70	135	1,06
2018	68	1,03	150	1,11
2019	113	1,66	185	1,23
2020	109	0,96	215	1,16
2021	125	1,15	220	1,02
2022	168	1,34	318	1,45
2023	211	1,26	291	0,92
2024	256	1,21	405	1,39
2025	273	1,07	400	0,99

- Índice de Incidencia = Nº Agresiones año / Nº Trabajadores SMS ese año

	2021	2022	2023	2024	2025
Nº AGRESIONES	346	486	502	661	673
Nº TRABAJADORES	27.145	23.606	23.881	25.216	27.549
II	1,27	2,06	2,10	2,62	2,44



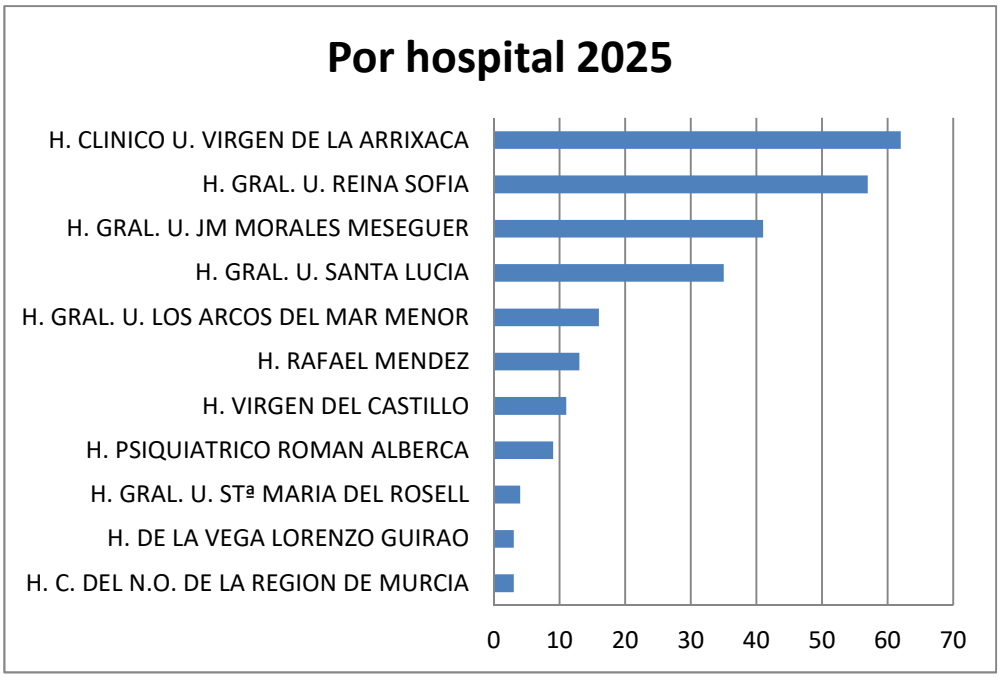
3.- DISTRIBUCIÓN POR CENTROS.

3.1. Atención Hospitalaria:

3.1.1 Hospitales

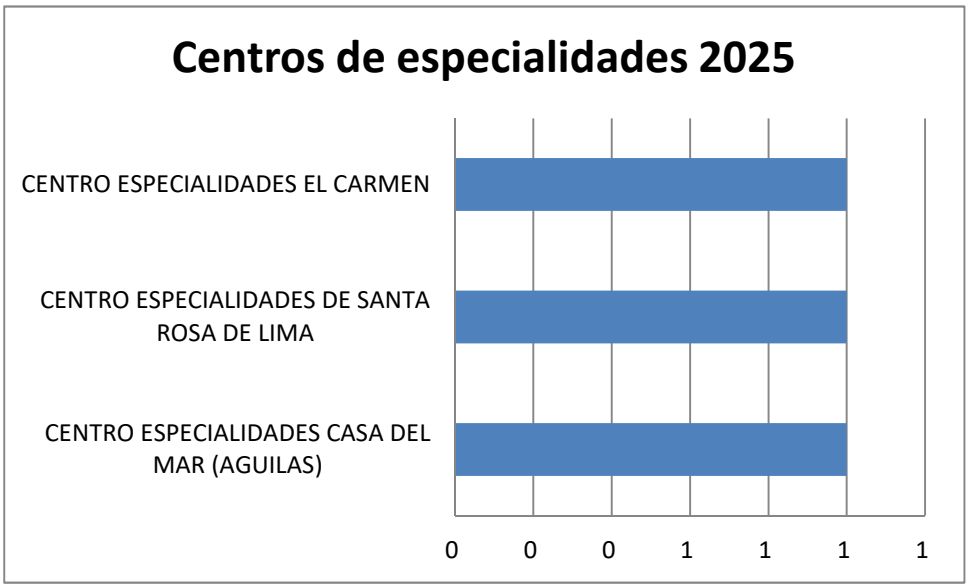
Centro	2021	2022	2023	2024	2025
H. C. DEL N.O. DE LA REGION DE MURCIA	2	3	3	4	3
H. CLINICO U. VIRGEN DE LA ARRIXACA	23	40	55	55	62
H. DE LA VEGA LORENZO GUIRAO	5	7	1	8	3
H. GRAL. U. JM MORALES MESEGUER	14	15	9	18	41
H. GRAL. U. LOS ARCOS DEL MAR MENOR	12	11	6	19	16
H. GRAL. U. REINA SOFIA	19	21	41	43	57
H. GRAL. U. SANTA LUCIA	26	31	36	37	35
H. GRAL. U. STª MARIA DEL ROSELL	3	2	4	7	4
H. PSIQUIATRICO ROMAN ALBERCA*	4	5	11	12	9
H. RAFAEL MENDEZ	3	10	10	16	13
H. VIRGEN DEL CASTILLO	3	7	8	11	11
Total	**114**	**152**	**184**	**230**	**254**

***El Hospital psiquiátrico se contabiliza dentro de salud mental en el análisis por tipo de asistencia**



3.1.2. Centros de especialidades

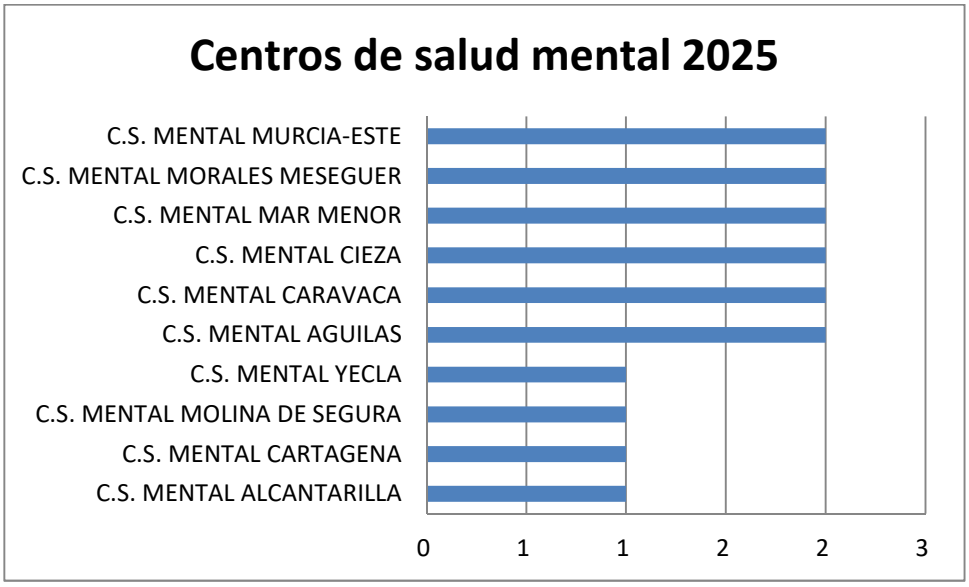
Centro	2021	2022	2023	2024	2025
CENTRO ESPECIALIDADES CARAVACA			1	2	
CENTRO ESPECIALIDADES CASA DEL MAR (AGUILAS)					1
CENTRO ESPECIALIDADES DE SANTA ROSA DE LIMA	3	1			1
CENTRO ESPECIALIDADES DOCTOR QUESADA (SAN ANDRES)			2	1	
CENTRO ESPECIALIDADES EL CARMEN			6	4	1
CENTRO ESPECIALIDADES JUMILLA			1		
Total	**3**	**1**	**10**	**7**	**3**



3.2.- Salud Mental

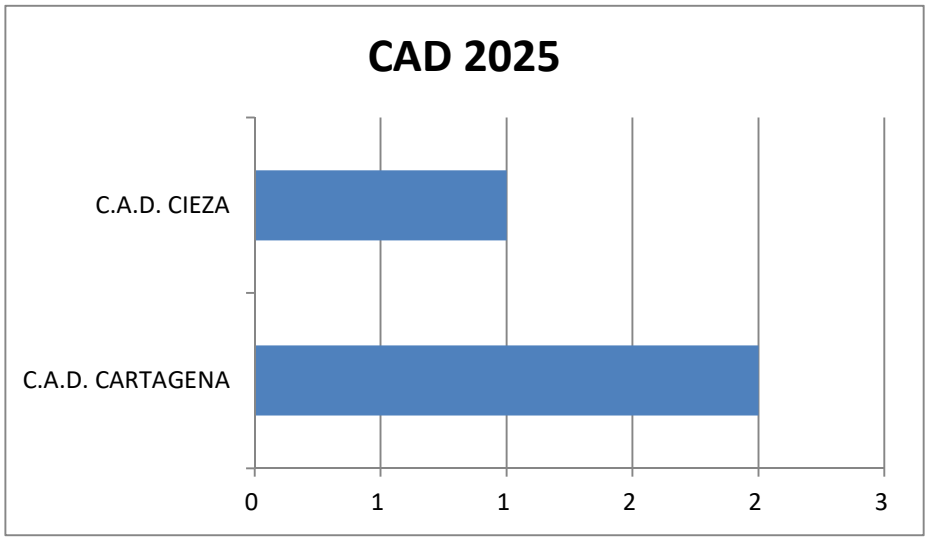
3.2.1.- Centros de Salud Mental

Centro	2021	2022	2023	2024	2025
C.S. MENTAL ÁGUILAS	1	4	2		2
C.S. MENTAL ALCANTARILLA			1		1
C.S. MENTAL CARAVACA	1	1		1	2
C.S. MENTAL CARTAGENA			1		1
C.S. MENTAL CARTAGENA REHABILITACIÓN		1			
C.S. MENTAL CIEZA				2	2
C.S. MENTAL JUMILLA				1	
C.S. MENTAL LA SEDA				1	
C.S. MENTAL LORCA	1		1		
C.S. MENTAL MAR MENOR		1	1	2	2
C.S. MENTAL MOLINA DE SEGURA			5	3	1
C.S. MENTAL MORALES MESEGUER					2
C.S. MENTAL MULA				1	
C.S. MENTAL MURCIA-ESTE		3	2		2
C.S. MENTAL SAN ANDRÉS (ADULTOS)	2	1	1		
C.S. MENTAL SAN ANDRÉS (INFANTIL)				1	
C.S. MENTAL YECLA					1
Total	**5**	**11**	**14**	**12**	**16**



3.2.2.- CAD

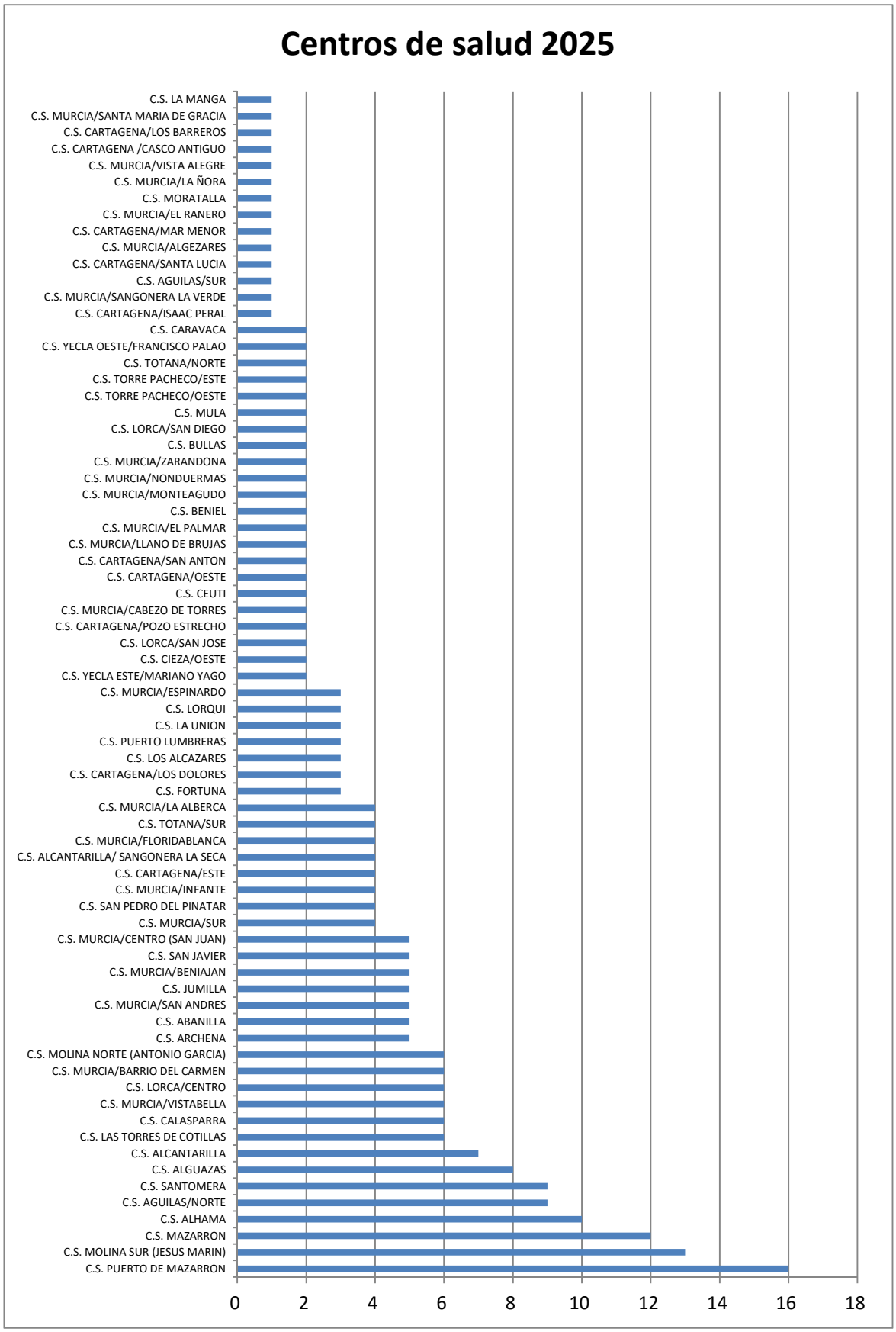
Centro	2022	2023	2024	2025	Total
C.A.D. CARTAGENA				2	2
C.A.D. CIEZA				1	1
C.A.D. LORCA		3			3
C.A.D. MURCIA	1		2		3
Total	**1**	**3**	**2**	**3**	**9**



3.3.- Centros de Atención Primaria.

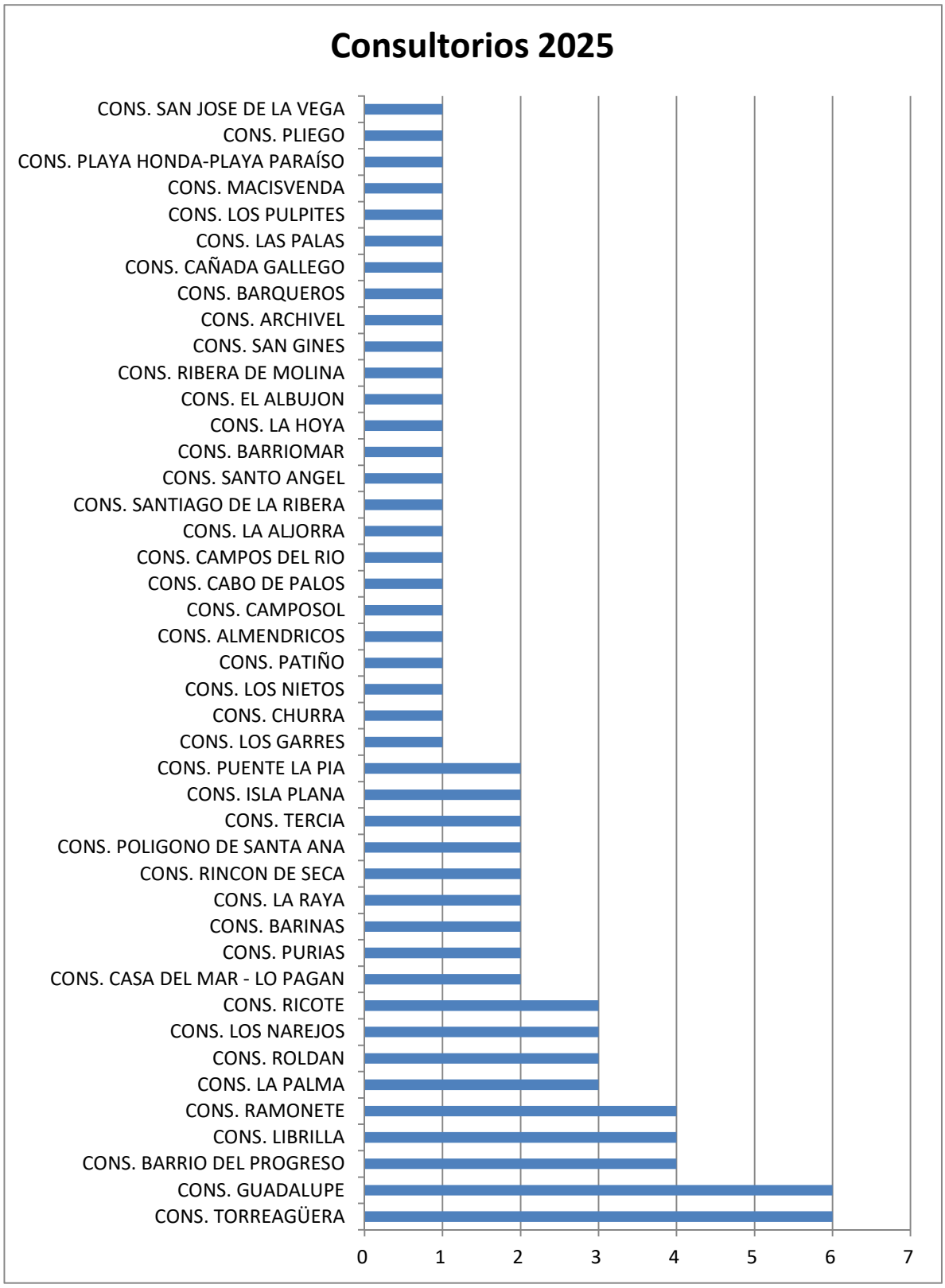
3.3.1.- Centros de Salud (se muestran sólo los centros de salud con más agresiones acumuladas).

09. (DG) Centro	2021	2022	2023	2024	2025	Total
C.S. PUERTO DE MAZARRON	5	6	12	15	16	54
C.S. ÁGUILAS/NORTE	7	6	10	13	9	45
C.S. LAS TORRES DE COTILLAS		14	9	12	6	41
C.S. MAZARRÓN	3	6	3	13	12	37
C.S. SANTOMERA	2	5	6	12	9	34
C.S. MOLINA SUR (JESÚS MARÍN)	4	1	6	7	13	31
C.S. YECLA ESTE/MARIANO YAGO	7	16	3	2	2	30
C.S. ALCANTARILLA	4	8	1	7	7	27
C.S. ARCHENA	3	4	7	7	5	26
C.S. CALASPARRA		8	5	7	6	26
C.S. MURCIA/PUENTE TOCINOS	2	5	9	10		26
C.S. CIEZA/OESTE	4	5	8	5	2	24
C.S. FORTUNA	5	4	6	6	3	24
C.S. ALHAMA	2		2	9	10	23
C.S. MURCIA/VISTABELLA	5	2	1	9	6	23
C.S. ALGUAZAS			5	9	8	22
C.S. CARTAGENA/LOS DOLORES	2	5	5	6	3	21
C.S. MURCIA/SUR	4	4	4	4	4	20
C.S. LORCA/SAN JOSÉ	4	4	2	7	2	19
C.S. LOS ALCÁZARES	2	9	3	2	3	19
C.S. CARTAGENA/POZO ESTRECHO	2	1	4	9	2	18
C.S. LORCA/CENTRO	2	1	7	2	6	18
C.S. MURCIA/CABEZO DE TORRES	3	2	6	5	2	18
C.S. SAN PEDRO DEL PINATAR	4	4	3	3	4	18
C.S. ABANILLA	3	2	3	4	5	17
C.S. MURCIA/INFANTE	4	4	3	2	4	17
C.S. MURCIA/SAN ANDRÉS	1	2	6	3	5	17
C.S. PUERTO LUMBRERAS	4	5	2	3	3	17
C.S. CARTAGENA/ESTE	3	1	4	4	4	16
C.S. JUMILLA	5		3	3	5	16


Centros de salud 2025
C.S. LA MANGA
C.S. MURCIA/SANTA MARIA DE GRACIA
C.S. CARTAGENA/LOS BARREROS
C.S. CARTAGENA /CASCO ANTIGUO
C.S. MURCIA/VISTA ALEGRE
C.S. MURCIA/LA ÑORA
C.S. MORATALLA
C.S. MURCIA/EL RANERO
C.S. CARTAGENA/MAR MENOR
C.S. MURCIA/ALGEZARES
C.S. CARTAGENA/SANTA LUCIA
C.S. AGUILAS/SUR
C.S. MURCIA/SANGONERA LA VERDE
C.S. CARTAGENA/ISAAC PERAL
C.S. CARAVACA
C.S. YECLA OESTE/FRANCISCO PALAO
C.S. TOTANA/NORTE
C.S. TORRE PACHECO/ESTE
C.S. TORRE PACHECO/OESTE
C.S. MULA
C.S. LORCA/SAN DIEGO
C.S. BULLAS
C.S. MURCIA/ZARANDONA
C.S. MURCIA/NONDUERMAS
C.S. MURCIA/MONTEAGUDO
C.S. BENIEL
C.S. MURCIA/EL PALMAR
C.S. MURCIA/LLANO DE BRUJAS
C.S. CARTAGENA/SAN ANTON
C.S. CARTAGENA/OESTE
C.S. CEUTI
C.S. MURCIA/CABEZO DE TORRES
C.S. CARTAGENA/POZO ESTRECHO
C.S. LORCA/SAN JOSE
C.S. CIEZA/OESTE
C.S. YECLA ESTE/MARIANO YAGO
C.S. MURCIA/ESPINARDO
C.S. LORQUI
C.S. LA UNION
C.S. PUERTO LUMBRERAS
C.S. LOS ALCAZARES
C.S. CARTAGENA/LOS DOLORES
C.S. FORTUNA
C.S. MURCIA/LA ALBERCA
C.S. TOTANA/SUR
C.S. MURCIA/FLORIDABLANCA
C.S. ALCANTARILLA/ SANGONERA LA SECA
C.S. CARTAGENA/ESTE
C.S. MURCIA/INFANTE
C.S. SAN PEDRO DEL PINATAR
C.S. MURCIA/SUR
C.S. MURCIA/CENTRO (SAN JUAN)
C.S. SAN JAVIER
C.S. MURCIA/BENIAJAN
C.S. JUMILLA
C.S. MURCIA/SAN ANDRES
C.S. ABANILLA
C.S. ARCHENA
C.S. MOLINA NORTE (ANTONIO GARCIA)
C.S. MURCIA/BARRIO DEL CARMEN
C.S. LORCA/CENTRO
C.S. MURCIA/VISTABELLA
C.S. CALASPARRA
C.S. LAS TORRES DE COTILLAS
C.S. ALCANTARILLA
C.S. ALGUAZAS
C.S. SANTOMERA
C.S. AGUILAS/NORTE
C.S. ALHAMA
C.S. MAZARRON
C.S. MOLINA SUR (JESUS MARIN)
C.S. PUERTO DE MAZARRON
0
2
4
6
8
10
12
14
16
18

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

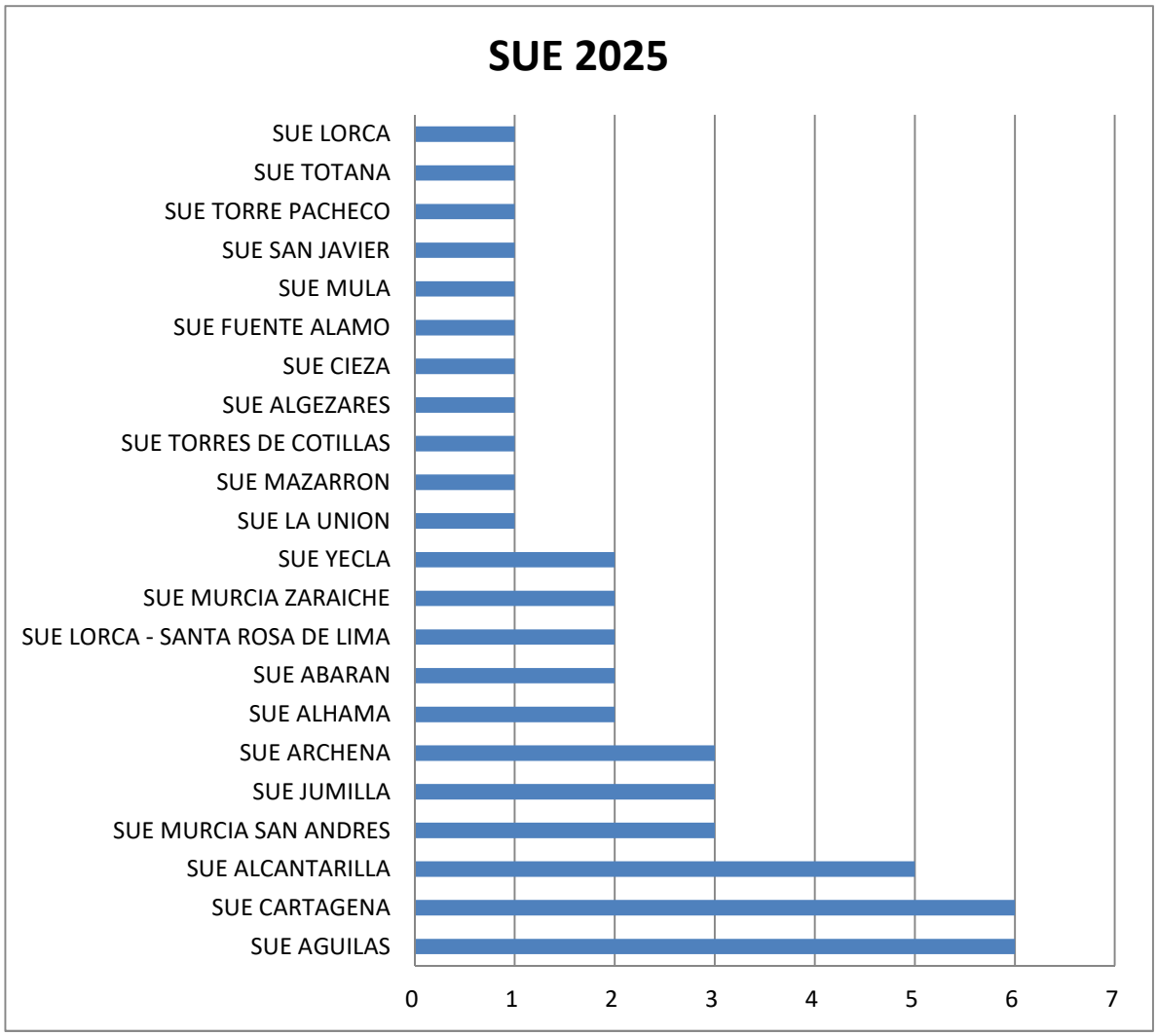
09. (DG) Centro	2021	2022	2023	2024	2025	Total
CONS. CASA DEL MAR - LO PAGÁN	6	7	4		2	19
CONS. TORREAGÜERA		3	3	6	6	18
CONS. BARRIO DEL PROGRESO	2	4	1	6	4	17
CONS. LA PALMA	1	1	2	10	3	17
CONS. LOS GARRES		5	1	5	1	12
CONS. CHURRA	5	4		1	1	11
CONS. LOS NIETOS	3			7	1	11
CONS. ROLDÁN		2	3	3	3	11
CONS. GUADALUPE				2	6	8
CONS. EL RAAL	2	1	3	1		7
CONS. LIBRILLA			2	1	4	7
CONS. ALBUDEITE	1	5				6
CONS. LA TORRECILLA		4	1	1		6
CONS. LOS NAREJOS	1	1	1		3	6
CONS. PATIÑO	5				1	6
CONS. PURIAS	4				2	6
CONS. ALMENDRICOS	3	1			1	5
CONS. CAMPOSOL			1	3	1	5
CONS. RICOTE	1		1		3	5
CONS. ROCHE		2	3			5
CONS. BARINAS			1	1	2	4
CONS. CABO DE PALOS				3	1	4
CONS. CAMPOS DEL RÍO		1		2	1	4
CONS. CANTERAS		1		3		4
CONS. LA ALJORRA		1	1	1	1	4
CONS. LA RAYA			2		2	4
CONS. LLANO DEL BEAL		2	2			4
CONS. RAMONETE					4	4
CONS. RINCÓN DE SECA			1	1	2	4
CONS. SANTIAGO DE LA RIBERA	3				1	4
CONS. SANTO ÁNGEL	1		2		1	4
CONS. SUCINA			3	1		4
CONS. BARRIOMAR		2			1	3
CONS. BENIZAR	1			2		3
CONS. LA HOYA		2			1	3
CONS. POLÍGONO DE SANTA ANA		1			2	3
CONS. TERCIA				1	2	3


Consultorios 2025
CONS. SAN JOSE DE LA VEGA
CONS. PLIEGO
CONS. PLAYA HONDA-PLAYA PARAÍSO
CONS. MACISVENDA
CONS. LOS PULPITES
CONS. LAS PALAS
CONS. CAÑADA GALLEGO
CONS. BARQUEROS
CONS. ARCHIVEL
CONS. SAN GINES
CONS. RIBERA DE MOLINA
CONS. EL ALBUJON
CONS. LA HOYA
CONS. BARRIOMAR
CONS. SANTO ANGEL
CONS. SANTIAGO DE LA RIBERA
CONS. LA ALJORRA
CONS. CAMPOS DEL RIO
CONS. CABO DE PALOS
CONS. CAMPOSOL
CONS. ALMENDRICOS
CONS. PATIÑO
CONS. LOS NIETOS
CONS. CHURRA
CONS. LOS GARRES
CONS. PUENTE LA PIA
CONS. ISLA PLANA
CONS. TERCIA
CONS. POLIGONO DE SANTA ANA
CONS. RINCON DE SECA
CONS. LA RAYA
CONS. BARINAS
CONS. PURIAS
CONS. CASA DEL MAR - LO PAGAN
CONS. RICOTE
CONS. LOS NAREJOS
CONS. ROLDAN
CONS. LA PALMA
CONS. RAMONETE
CONS. LIBRILLA
CONS. BARRIO DEL PROGRESO
CONS. GUADALUPE
CONS. TORREAGÜERA
0
1
2
3
4
5
6
7

3.4.- Urgencias extrahospitalarias del 061.

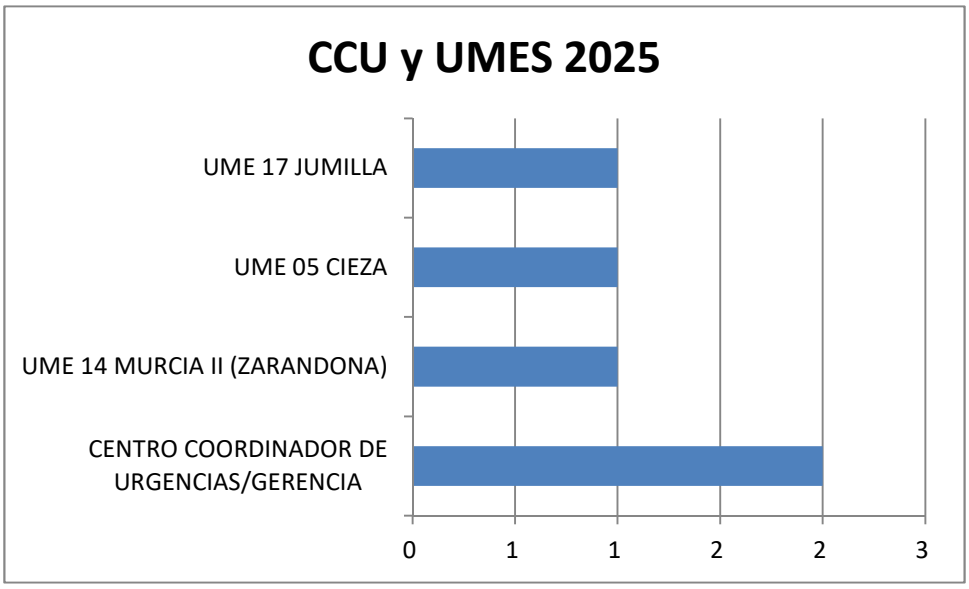
3.4.1.- SUE

09. (DG) Centro	2021	2022	2023	2024	2025	Total
SUE ÁGUILAS	2	6	1	3	6	18
SUE MURCIA SAN ANDRÉS	2	5	2	1	3	13
SUE ALCANTARILLA	1	2	1	1	5	10
SUE CARTAGENA				4	6	10
SUE JUMILLA	1	1		1	3	6
SUE ARCHENA			1	1	3	5
SUE LA UNIÓN		2	1	1	1	5
SUE ALHAMA	1			1	2	4
SUE MAZARRÓN	1	1	1		1	4
SUE MURCIA INFANTE	2		1	1		4
SUE TORRES DE COTILLAS	1	2			1	4
SUE ABARÁN	1				2	3
SUE CEHEGÍN	1	1		1		3
SUE SANTOMERA		1		2		3
SUE ALGEZARES		1			1	2
SUE CIEZA			1		1	2
SUE FUENTE ÁLAMO	1				1	2
SUE LORCA - SANTA ROSA DE LIMA					2	2
SUE MOLINA DE SEGURA	1	1				2
SUE MULA			1		1	2
SUE MURCIA ZARAICHE					2	2
SUE SAN JAVIER	1				1	2
SUE TORRE PACHECO				1	1	2
SUE TOTANA				1	1	2
SUE YECLA					2	2
SUE LORCA					1	1
SUE SAN PEDRO DEL PINATAR			1			1
Total	**16**	**23**	**11**	**19**	**47**	**116**


SUE 2025
SUE LORCA
SUE TOTANA
SUE TORRE PACHECO
SUE SAN JAVIER
SUE MULA
SUE FUENTE ALAMO
SUE CIEZA
SUE ALGEZARES
SUE TORRES DE COTILLAS
SUE MAZARRON
SUE LA UNION
SUE YECLA
SUE MURCIA ZARAICHE
SUE LORCA - SANTA ROSA DE LIMA
SUE ABARAN
SUE ALHAMA
SUE ARCHENA
SUE JUMILLA
SUE MURCIA SAN ANDRES
SUE ALCANTARILLA
SUE CARTAGENA
SUE AGUILAS
0
1
2
3
4
5
6
7

3.4.2.- CCU Y UME

09. (DG) Centro	2021	2022	2023	2024	2025	Total
CENTRO COORDINADOR DE URGENCIAS/ GERENCIA	1	2	1	3	2	9
UME 14 MURCIA II (ZARANDONA)	1		1		1	3
UME 03 LORCA			1	1		2
UME 01 MURCIA (LA FLOTA)				1		1
UME 05 CIEZA					1	1
UME 10 LA MANGA		1				1
UME 17 JUMILLA					1	1



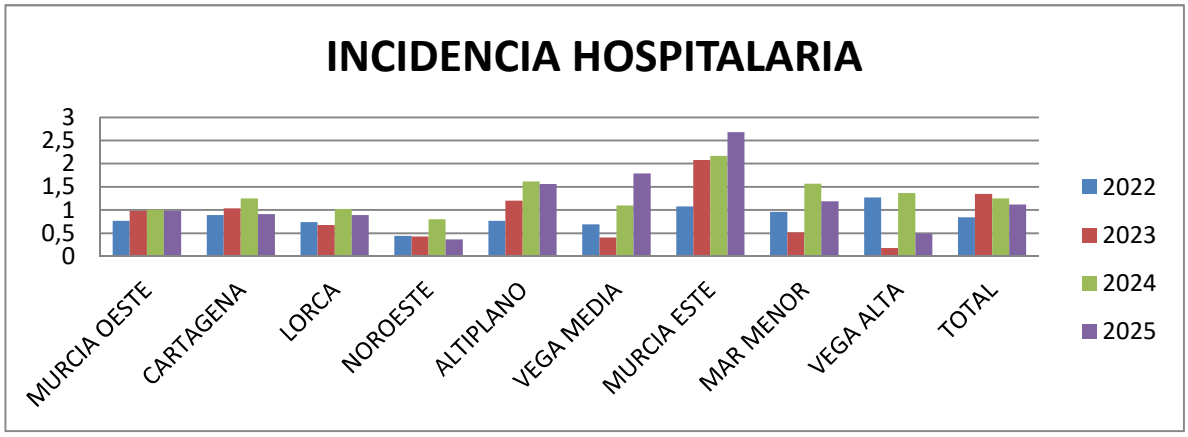
4.- ÍNDICES POR GERENCIA

4.1- Agresiones en relación al número de trabajadores.

	Agresiones dentro plan 2024	Plantilla SMS 31 /12 /2024
ATENCION HOSPITALARIA	400	21091
ATENCION PRIMARIA	273	5820

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

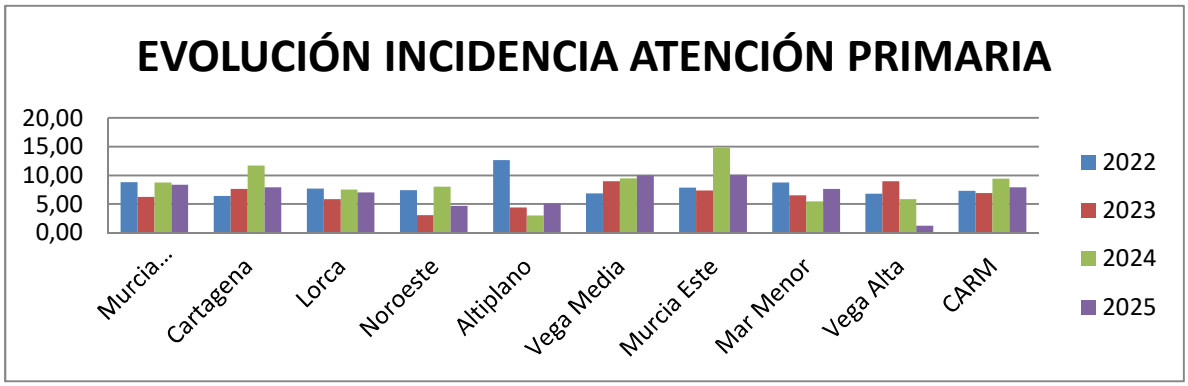
ÁREA DE SALUD	Nº TRAB	PESO	AGRESIONES	PROBABILIDAD	%
MURCIA OESTE	6315	31,18	62	0,01	0,98
CARTAGENA	4307	21,27	39	0,01	0,91
LORCA	1690	8,35	15	0,01	0,89
NOROESTE	804	3,97	3	0,00	0,37
ALTIPLANO	705	3,48	11	0,02	1,56
VEGA MEDIA	2344	11,57	42	0,02	1,79
MURCIA ESTE	2127	10,50	57	0,03	2,68
MAR MENOR	1345	6,64	16	0,01	1,19
VEGA ALTA	614	3,03	3	0,00	0,49
TOTAL	**20251**	**100,00**	**248**	0,01	1,12



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

ÁREA DE SALUD	Nº TRAB	PESO*	AGRESIONES	PROBABILIDAD	%
MURCIA OESTE	740	16,99	62	0,08	8,38
CARTAGENA	822	18,87	65	0,08	7,91
LORCA	586	13,45	41	0,07	7,00
NOROESTE	257	5,90	12	0,05	4,67
ALTIPLANO	175	4,02	9	0,05	5,14
VEGA MEDIA	723	16,60	72	0,10	9,96
MURCIA ESTE	564	12,95	57	0,10	10,11
MAR MENOR	328	7,53	25	0,08	7,62
VEGA ALTA	161	3,70	2	0,01	1,24
TOTAL	**4356**	**100,00**	**345**	0,08	7,92

*% que supone del total



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

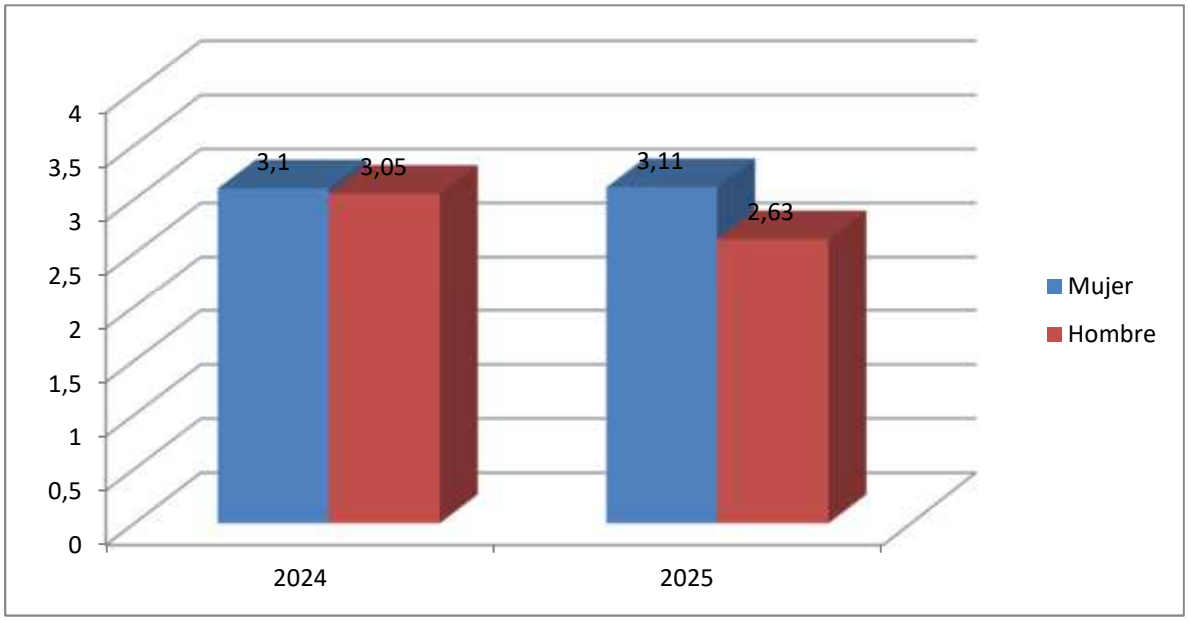
	Nº TRAB.	PESO*	Nº AGRESIONES	PROBABILIDAD AGRESIÓN	%
GERENCIA 061	1464	100	52	0,035	3,5

*% que supone del total

4.4- 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	%
SALUD MENTAL	721	100	28	0,038	3,8%

*% que supone del total



5.- DISTRIBUCIÓN DE AGRESIONES POR CARACTERÍSTICAS DE LOS AGREDIDOS.

5.1.- Edad del profesional agredido.

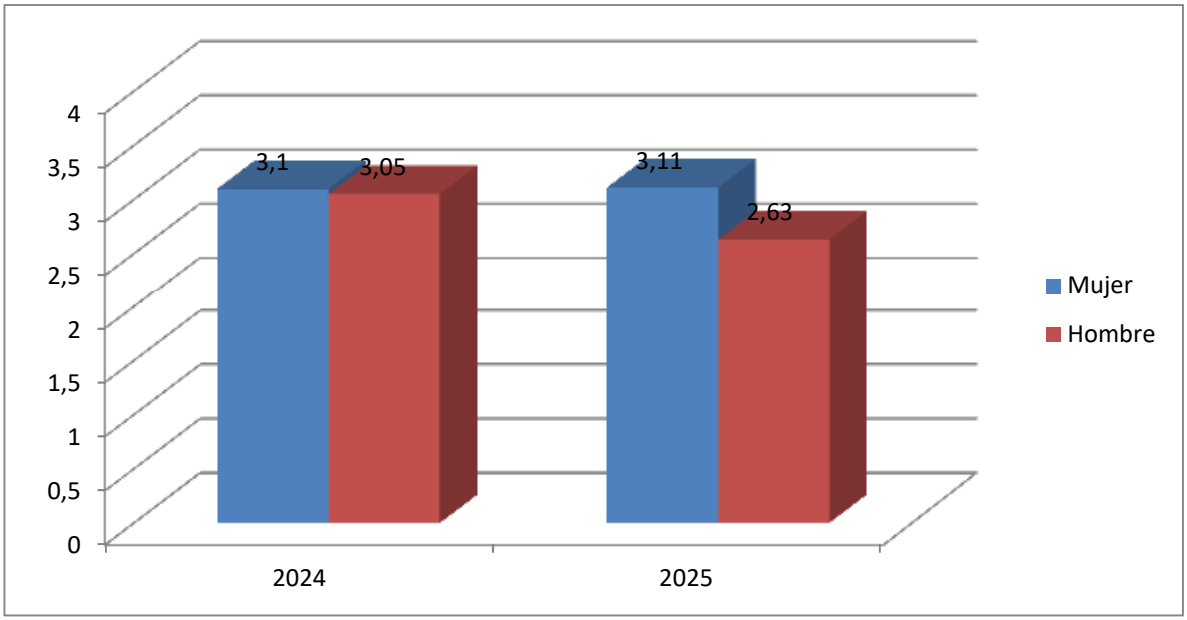
	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Profesional - Edad	**2025**	**2025**
< 25 años	1	
25-35 años	90	129
36-45 años	82	107
46-55 años	101	121
56-65 años	76	101
>65 años		13
Total	**350**	**471**

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

Profesional - Sexo	Nº Profesionales Agredidos ATENCIÓN ESPECIALIZADA				
	2021	2022	2023	2024	2025
HOMBRE	42	54	59	73	74
MUJER	122	160	205	255	276

Profesional - Sexo	Nº Profesionales Agredidos ATENCIÓN PRIMARIA				
	2021	2022	2023	2024	2025
HOMBRE	67	111	84	130	123
MUJER	211	283	242	320	348

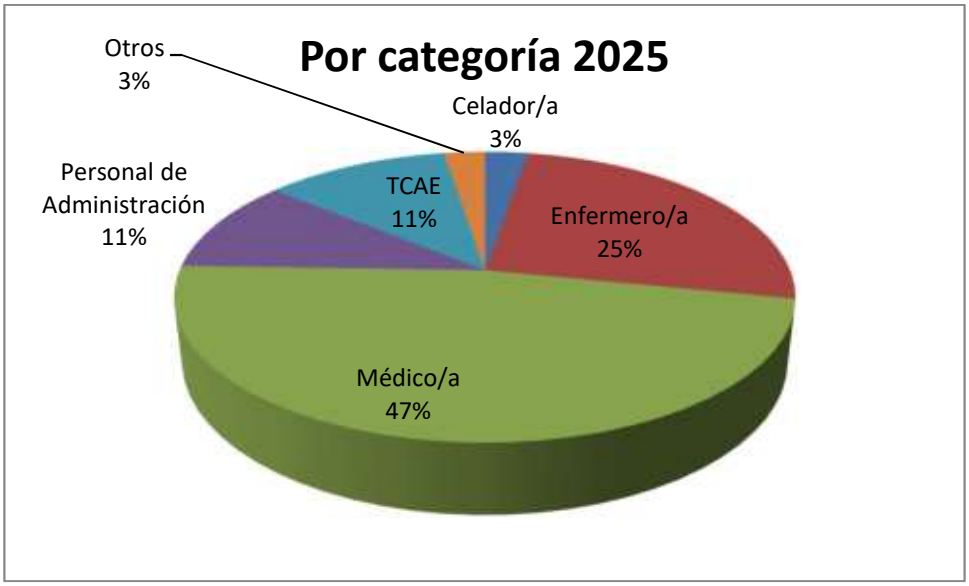


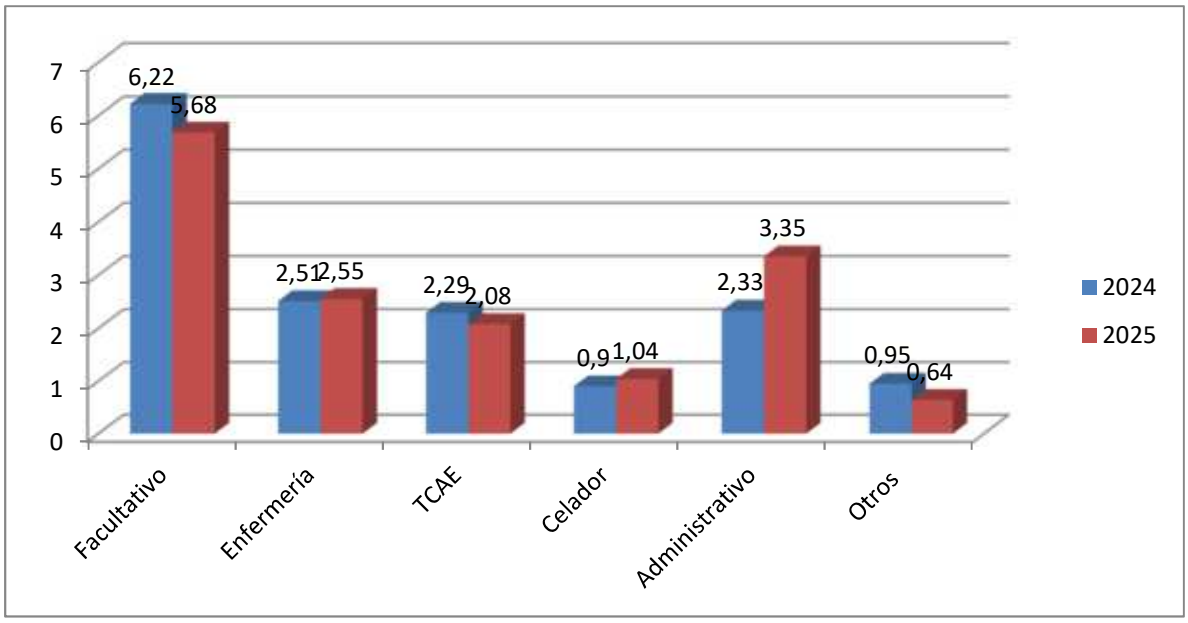


5.3.- Categoría profesional del agredido según tipo de asistencia.

	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
Profesional (Categoría)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Celador/a	8	3	10	10	10
Enfermero/a	56	80	98	106	120
Médico/a	57	74	82	99	105
Personal de Administración	1	8	9	10	18
Desconocido	2	2	0	0	0
TCAE	27	38	57	92	87
Otros	13	8	8	11	10
Total	**164**	**213**	**264**	**328**	**350**

	ATENCIÓN PRIMARIA				
Profesional (Categoría)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Celador/a	6	4	3	7	12
Enfermero/a	47	56	69	72	89
Médico/a	153	199	190	298	284
Personal de Administración	34	95	46	48	68
Desconocido	9	17	0	0	0
TCAE	13	10	5	7	7
Otros	13	8	13	18	11
Total	**275**	**389**	**326**	**450**	**471**



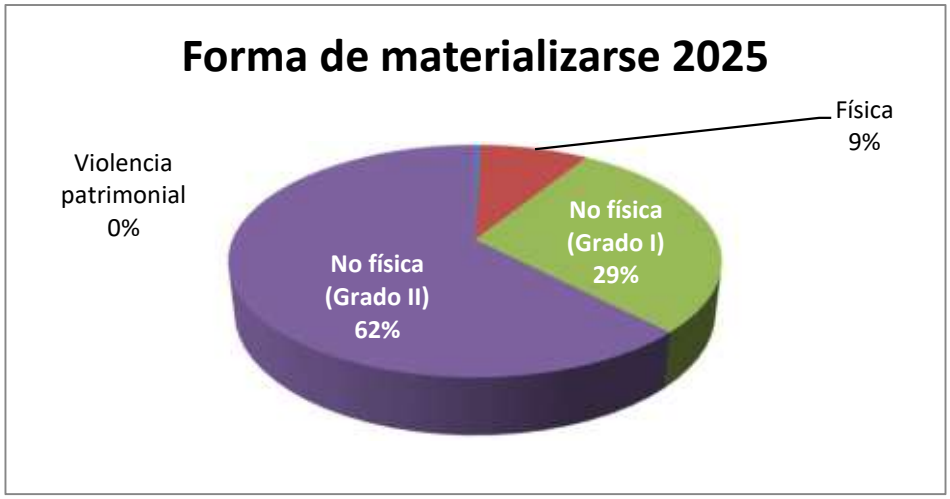


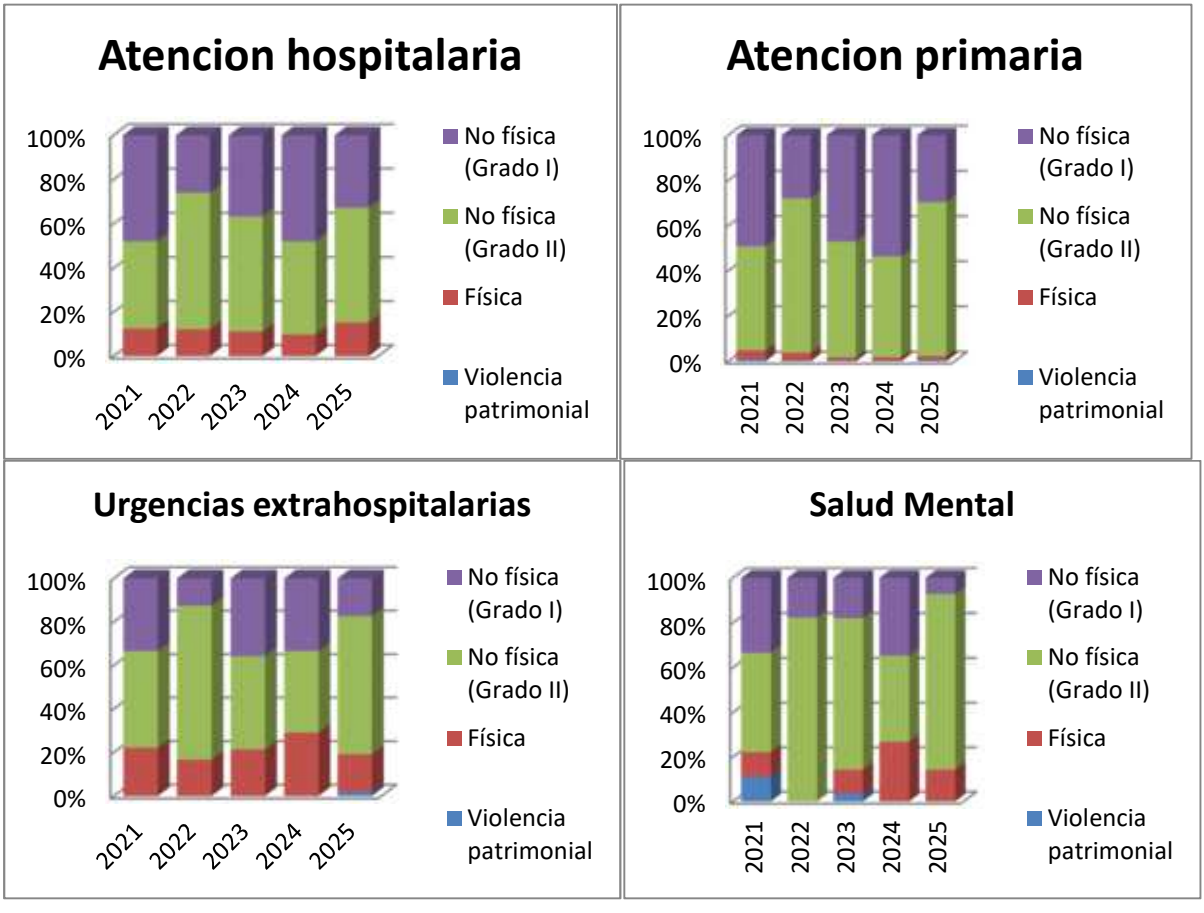
6.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN FORMA DE MATERIALIZARSE LA AGRESIÓN.

- **Agresiones físicas**: actos o ataques violentos que implican contacto físico. Pueden o no producir un daño físico o lesión.
- **Agresiones verbales/gestuales**: no conllevan contacto físico.
  - *Grado 1 (Insultos, vejaciones, injurias, calumnias y faltas de respeto…*
  - *Grado 2 (Amenazas, coacciones e intentos de agresión física)*
- **Violencia patrimonial**: la violencia ejercida en los bienes materiales o enseres.

ATENCIÓN HOSPITALARIA					
Agresión (Formas de materialización)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Violencia patrimonial	1		1		
Física	15	18	24	30	42
No física (Grado I)	56	41	73	118	83
No física (Grado II)	48	104	113	108	148
Total	**120**	**163**	**211**	**256**	**273**

ATENCIÓN PRIMARIA					
Agresión (Formas de materialización)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Violencia patrimonial	2	1	1	1	3
Física	11	14	7	13	15
No física (Grado I)	97	83	134	213	111
No física (Grado II)	93	213	149	178	271
Total	**203**	**311**	**291**	**405**	**400**

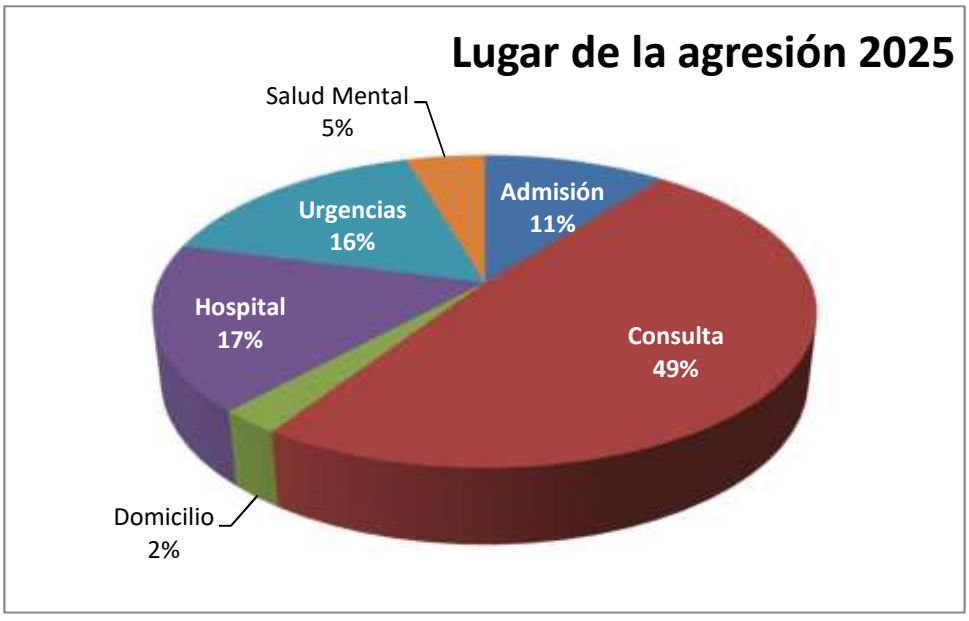

Forma de materializarse 2025
Violencia patrimonial 0%
Física 9%
No física (Grado I) 29%
No física (Grado II) 62%


Atencion hospitalaria
100%
80%
60%
40%
20%
0%
2021
2022
2023
2024
2025
No física (Grado I)
No física (Grado II)
Física
Violencia patrimonial
Atencion primaria
100%
80%
60%
40%
20%
0%
2021
2022
2023
2024
2025
No física (Grado I)
No física (Grado II)
Física
Violencia patrimonial
Urgencias extrahospitalarias
100%
80%
60%
40%
20%
0%
2021
2022
2023
2024
2025
No física (Grado I)
No física (Grado II)
Física
Violencia patrimonial
Salud Mental
100%
80%
60%
40%
20%
0%
2021
2022
2023
2024
2025
No física (Grado I)
No física (Grado II)
Física
Violencia patrimonial

7.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN LUGAR DE LA AGRESIÓN.

Tipo Asistencia	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
Agresión (Lugares)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Admisión	5	6	9	3	17
Consulta	25	29	33	60	47
Domicilio	1	1	1		3
Hospital	50	81	84	93	116
Urgencias	30	39	43	44	63
Otros	11	10	26	22	
Salud Mental	6	14	30	33	27
Total	**128**	**180**	**226**	**255**	**273**

Tipo Asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA				
Agresión (Lugares)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Admisión	41	74	33	35	54
Consulta	128	190	203	272	281
Domicilio	18	19	18	21	14
Hospital					
Urgencias	16	29	20	35	47
Otros	36	46	33	41	
Salud Mental			2	1	4
Total	**239**	**358**	**309**	**405**	**400**

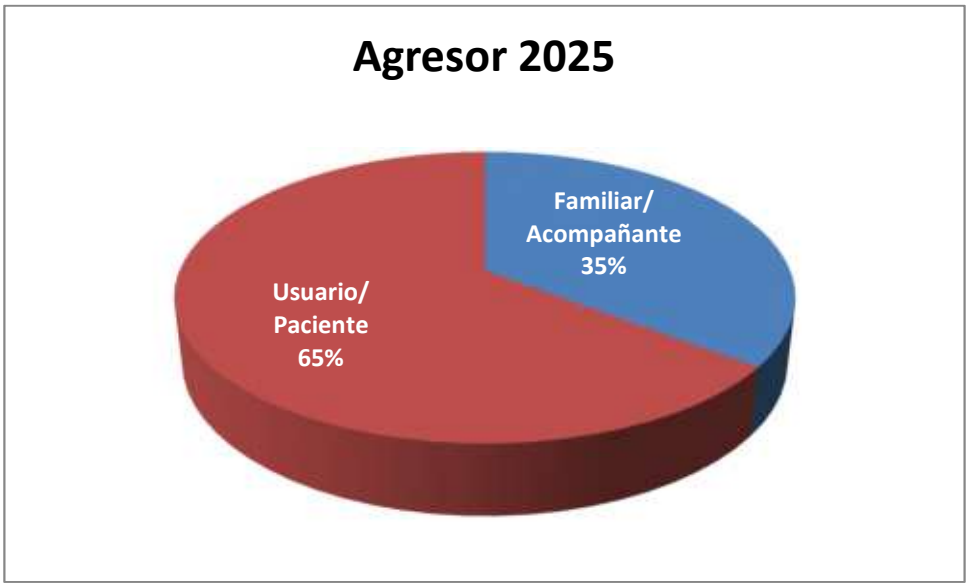


8.- DISTRIBUCIÓN SEGÚN PERFIL DEL AGRESOR.

8.1.- Tipo de agresor por tipo de asistencia.

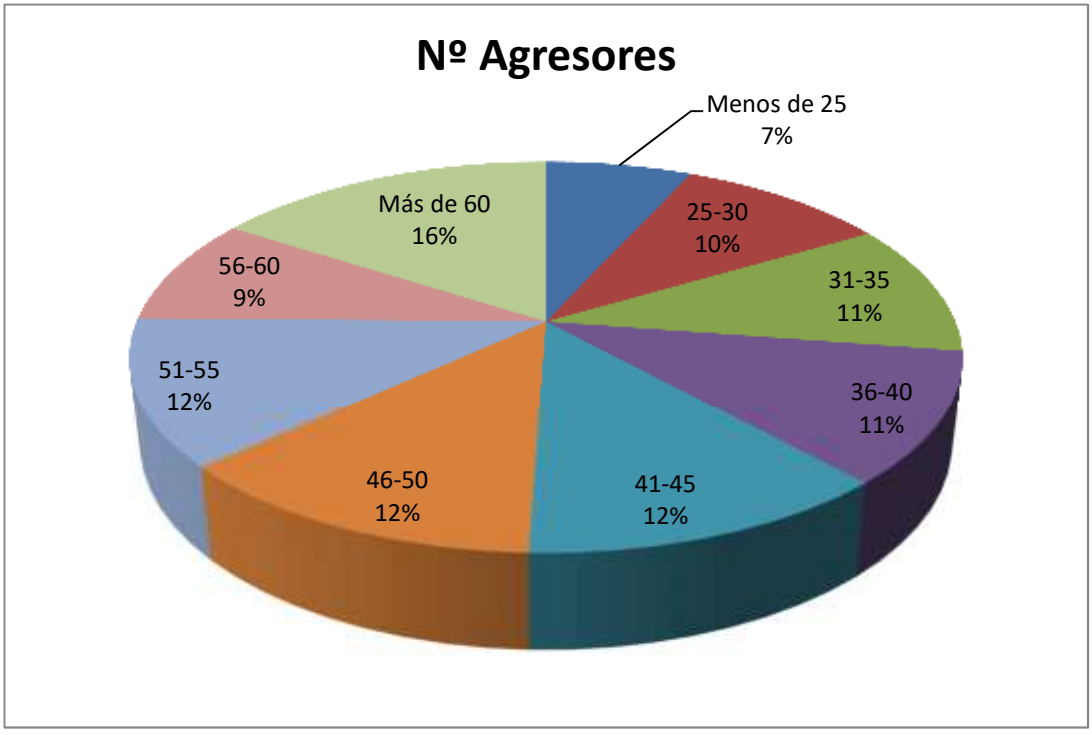
	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
Agresor - Tipo	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Familiar/Acompañante	60	81	94	115	120
Usuario/Paciente	71	97	134	155	170
Total	**131**	**178**	**228**	**270**	**290**

	ATENCIÓN PRIMARIA				
Agresor - Tipo	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Familiar/Acompañante	82	115	106	135	133
Usuario/Paciente	167	228	199	310	291
Total	**249**	**343**	**305**	**445**	**424**



8.2.- 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**



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

	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
Agresor - Sexo	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
H	65	104	130	146	147
M	59	67	98	124	141
Total	**124**	**171**	**228**	**270**	**288**

	ATENCIÓN PRIMARIA				
Agresor - Sexo	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
H	124	187	167	229	232
M	113	142	137	213	190
Total	**237**	**329**	**304**	**442**	**422**

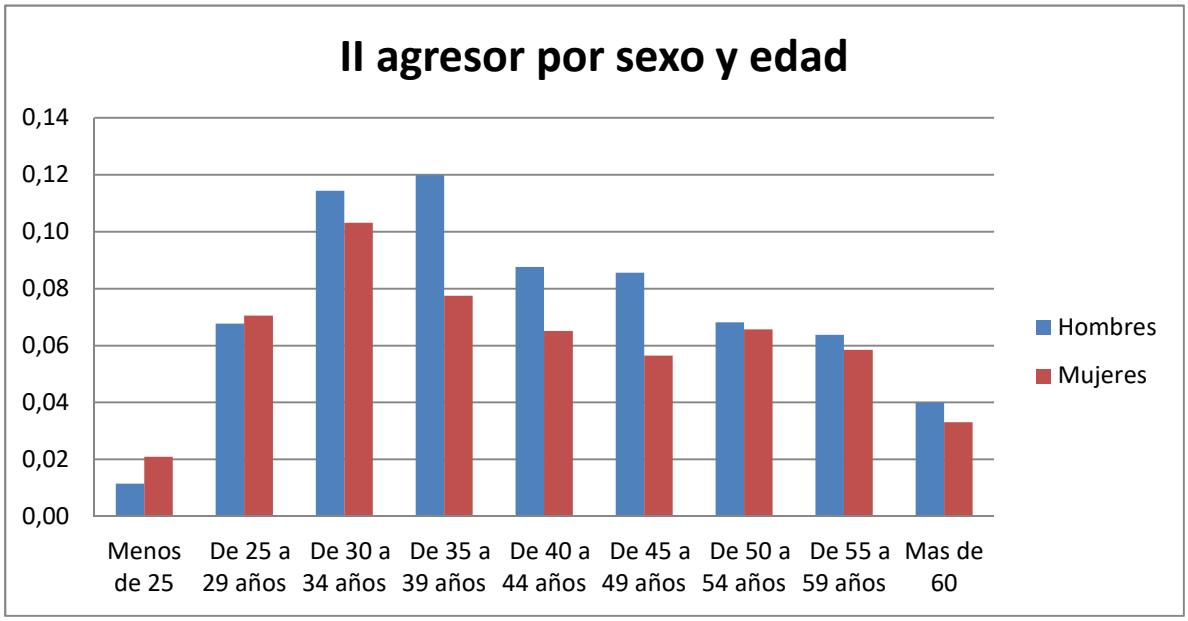


8.4.- Sexo del agresor en relación con el rango de edad.

Agresor - Sexo	Agresor - Edad	Nº Agresores
Hombre	Menos de 25	26
	25-30	32
	31-35	56
	36-40	61
	41-45	55
	46-50	59
	51-55	42
	56-60	36
	Más de 60	65

Agresor - Sexo	Agresor - Edad	Nº Agresores
Mujer	Menos de 25	44
	25-30	30
	31-35	48
	36-40	39
	41-45	39
	46-50	36
	51-55	39
	56-60	33
	Más de 60	64

Agresor - Edad	Nº Agresores	Total población	II
Menos de 25	70	436348	0,02
25-30	62	89811	0,07
31-35	104	95555	0,11
36-40	100	101241	0,10
41-45	94	122708	0,08
46-50	95	132674	0,07
51-55	81	120996	0,07
56-60	69	112958	0,06
Más de 60	129	356201	0,04



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

Agresor (Reincidente)	2021	2022	2023	2024	2025
Si	144	199	195	299	260

9.- OTRAS CARACTERISTICAS DE LA AGRESIÓN

9.1. Horario

2025	Turno horario	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Festivo o fin de semana	06-14 h	20	10
	14-22 h	23	8
	22-06 h	20	12
Diario	06-14 h	115	316
	14-22 h	54	36
	22-06 h	41	18
Total		**273**	**400**

9.2. Vía de comunicación

	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Vía de materialización	**2025**	**2025**
Durante atención presencial	216	326
Durante atención telefónica	6	30
En redes sociales	1	4
Otras	10	25
Desconocida	40	15
Total	**273**	**400**

9.3. Personas presentes

	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Personas presentes	**2025**	**2025**
NO	39	100
SI	234	300
Total	**273**	**400**

9.4. Acompañantes/Intervinientes

	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Compañeros	**2025**	**2025**
SI	109	67
NS/NC	164	333
Total	**273**	**400**

	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Vigilante	**2025**	**2025**
SI	66	145
NS/NC	207	255
Total	**273**	**400**

	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Policía	**2025**	**2025**
SI	4	35
NS/NC	269	365
Total	**273**	**400**

9.5. Vía de salida

	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Disponía de Salida	**2025**	**2025**
NO	44	110
SI	212	262
NS/NC	17	28
Total	**273**	**400**

9.6. Protocolo de centro

	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Protocolo	**2025**	**2025**
NO	29	106
SI	204	237
NS/NC	40	57
Total	**273**	**400**

9.7. Formación profesional en prevención de agresiones

		ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
	Profesional - Tipo Formación	**2025**	**2025**
DESCONOCE		70	69
NO		135	179
SI	AMBAS	28	49
	ONLINE	47	71
	PRESENCIAL	70	100
Total		**350**	**471**



Centro que han recibido formación durante 2025	2021	2022	2023	2024	2025
C.S. ÁGUILAS/NORTE	7	6	10	13	9
C.S. ALGUAZAS			5	9	8
C.S. ALHAMA	2		2	9	10
C.S. ARCHENA	3	4	7	7	5
C.S. BULLAS	2	2		1	2
C.S. CIEZA/ESTE	1	1	2	3	
C.S. FORTUNA	5	4	6	6	3
C.S. LA UNIÓN	1	1	1	5	3
C.S. LAS TORRES DE COTILLAS		14	9	12	6
C.S. LORCA/SAN JOSÉ	4	4	2	7	2
C.S. MAZARRON	3	6	3	13	12
C.S. MOLINA SUR (JESÚS MARÍN)	4	1	6	7	13
C.S. MURCIA/PUENTE TOCINOS	2	5	9	10	
C.S. MURCIA/VISTABELLA	5	2	1	9	6
C.S. SAN JAVIER			3	5	5
C.S. SANTOMERA	2	5	6	12	9
C.S. TORRE PACHECO/OESTE	1	1	1	2	2
Total	**42**	**56**	**73**	**130**	**95**

9.8. Botón antipánico

	ATENCIÓN HOSPITALARIA	ATENCIÓN PRIMARIA
Activó Botón del Pánico	**2025**	**2025**
NO	223	350
SI	38	31
NS/NC	12	19
Total	**273**	**400**

CENTRO	Activaciones Botón informático
Centros de salud	477
Consultorios	110
Centros de Salud Mental/CAD	44
SUE	27
Total	**658**

Centros	Activaciones
C.S. SAN JAVIER	16
C.S. MOLINA SUR (JESUS MARIN)	15
C.S. JUMILLA	14
C.S. MURCIA/CABEZO DE TORRES	14
C.S. MURCIA/SUR	14
C.S. MURCIA/SAN ANDRÉS	13
C.S. ALGUAZAS	12
C.S. ARCHENA	12
C.S. LORCA/SAN JOSÉ	12
C.S. MOLINA NORTE (ANTONIO GARCÍA)	12
C.S. ALCANTARILLA/SANGONERA LA SECA	11
C.S. CARTAGENA/ISAAC PERAL	10
C.S. MURCIA/LA ALBERCA	10
C.S. MURCIA/SANTA MARÍA DE GRACIA	10
C.S. MURCIA/VISTABELLA	10
C.S. SANTOMERA	10
C.S. CEUTÍ	8
C.S. LOS ALCÁZARES	8
C.S. MENTAL CARTAGENA	8
C.S. MULA	8
C.S. MURCIA/EL RANERO	8
C.S. MURCIA/VISTA ALEGRE	8
CONS. CAMPOSOL	8

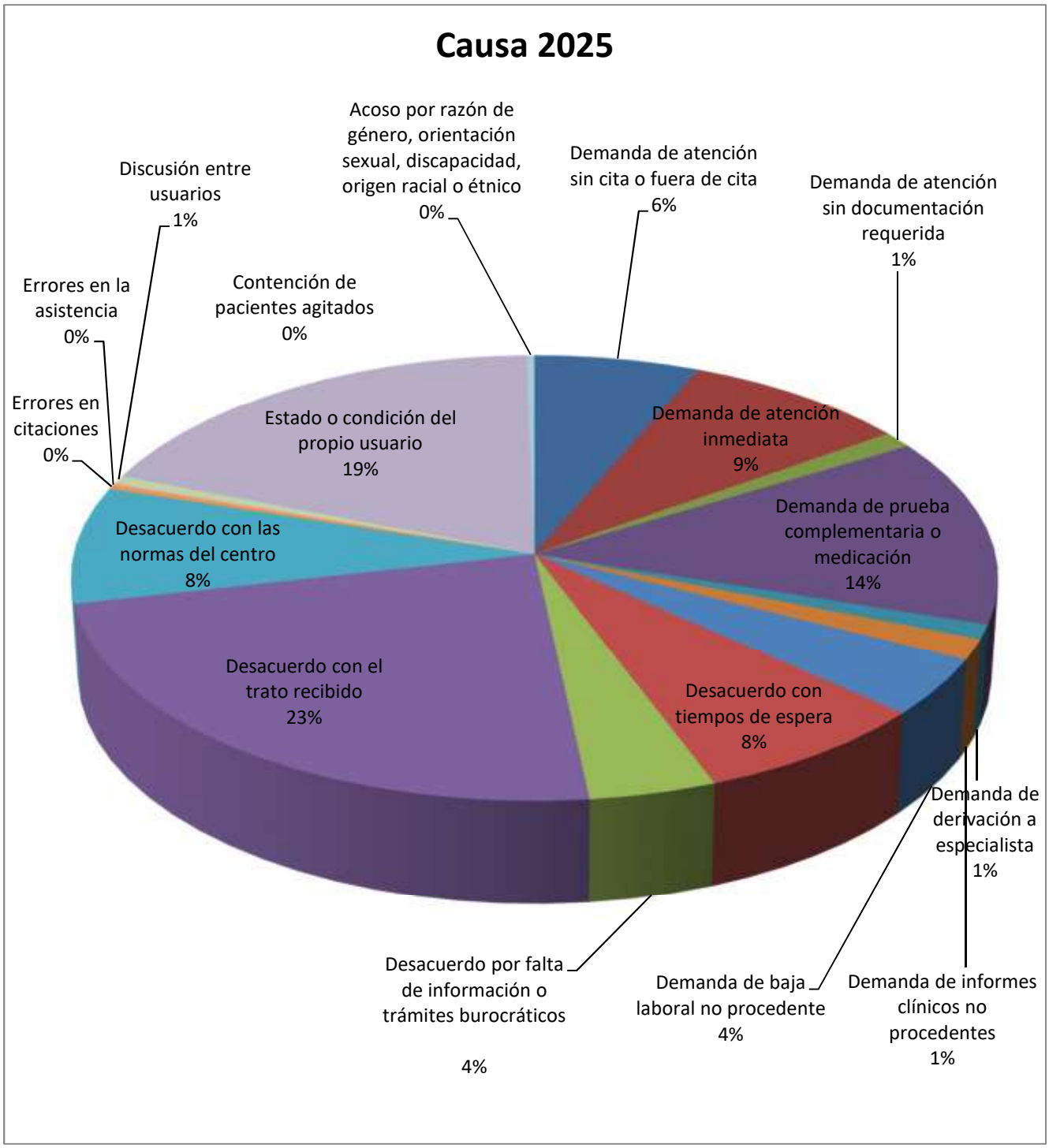
Sólo se incluyen los centros con más activaciones

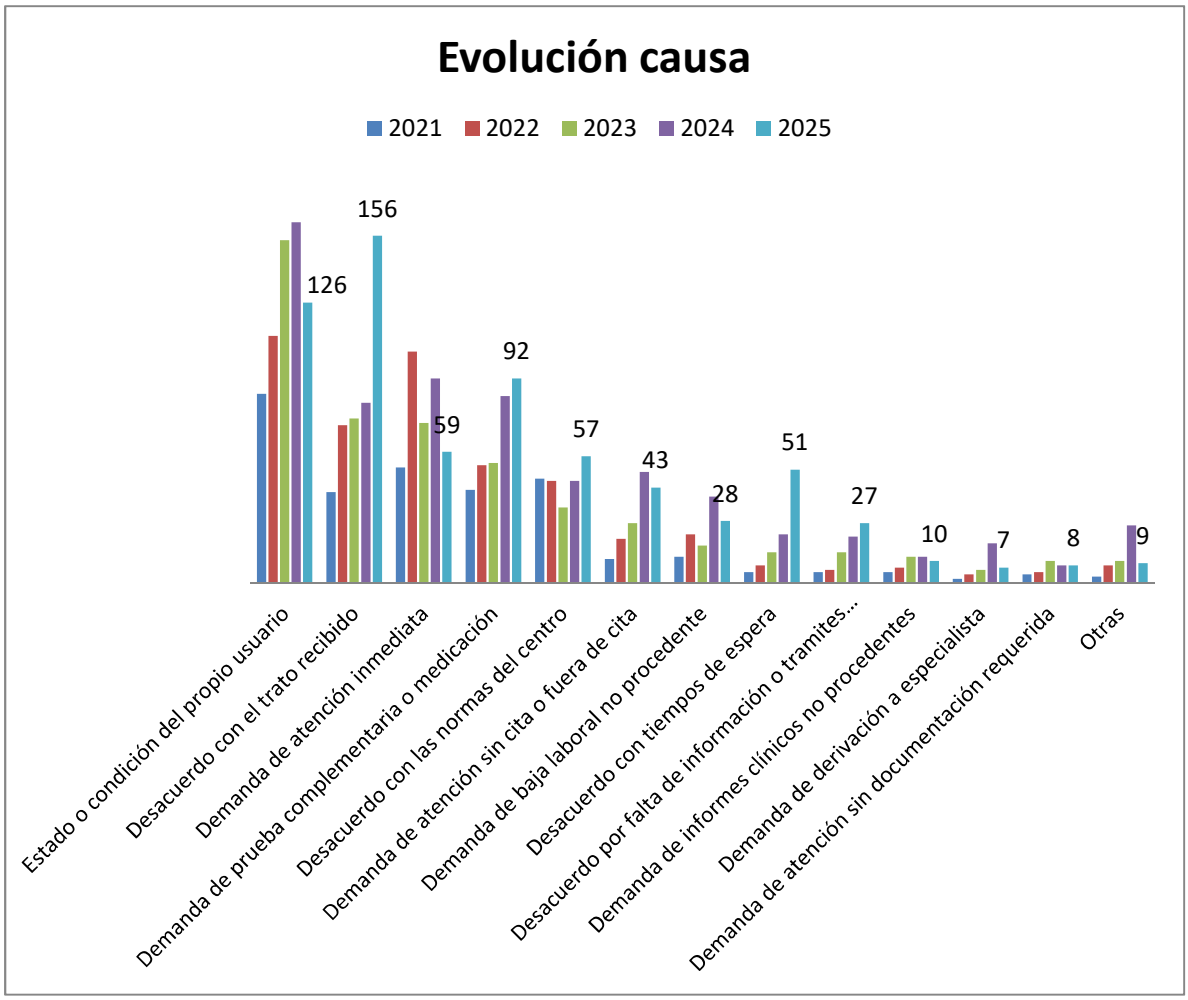
10.- CAUSAS DE LA AGRESIÓN POR TIPO DE ASISTENCIA.

10.1.- Causas inmediatas por tipo de asistencia.

	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
Agresión (Causas)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Demanda de atención sin cita o fuera de cita	2	3	4	8	12
Demanda de atención inmediata	11	21	21	20	9
Demanda de atención sin documentación requerida			1	1	
Demanda de prueba complementaria o medicación	13	9	15	17	17
Demanda de derivación a especialista		1	2	5	2
Demanda de informes clínicos no procedentes	1	2	2	5	1
Demanda de baja laboral no procedente					
Desacuerdo con tiempos de espera	4	2	5	11	21
Desacuerdo por falta de información o trámites burocráticos		1	4	6	10
Desacuerdo con el trato recibido	22	31	35	37	89
Desacuerdo con las normas del centro	21	23	23	30	33
Errores en citaciones				2	
Errores en la asistencia	2		3		
Contención de pacientes agitados	1			5	1
Discusión entre usuarios		1		2	2
Estado o condición del propio usuario	38	66	96	106	76
Acoso por razón de género, orientación sexual, discapacidad, origen racial o étnico				1	
Sin datos	10	8			
Total	**125**	**168**	**211**	**256**	**273**

	ATENCIÓN PRIMARIA				
Agresión (Causas)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Demanda de atención sin cita o fuera de cita	9	17	23	42	31
Demanda de atención inmediata	41	83	51	72	50
Demanda de atención sin documentación requerida	4	5	9	7	8
Demanda de prueba complementaria o medicación	28	44	39	67	75
Demanda de derivación a especialista	2	3	4	13	5
Demanda de informes clínicos no procedentes	4	5	10	7	9
Demanda de baja laboral no procedente	12	22	17	39	28
Desacuerdo con tiempos de espera	1	6	9	11	30
Desacuerdo por falta de información o trámites burocráticos	5	5	10	15	17
Desacuerdo con el trato recibido	19	40	39	44	67
Desacuerdo con las normas del centro	26	23	11	16	24
Errores en citaciones		3	5	4	2
Errores en la asistencia		4	1	2	
Contención de pacientes agitados				1	
Discusión entre usuarios			1	1	2
Estado o condición del propio usuario	47	45	58	56	50
Acoso por razón de género, orientación sexual, discapacidad, origen racial o étnico				8	2
Sin datos	22	13	4		
Total	**220**	**318**	**291**	**405**	**400**


Causa 2025
Acoso por razón de género, orientación sexual, discapacidad, origen racial o étnico 0%
Demanda de atención sin cita o fuera de cita 6%
Demanda de atención sin documentación requerida 1%
Discusión entre usuarios 1%
Errores en la asistencia 0%
Contención de pacientes agitados 0%
Errores en citaciones 0%
Estado o condición del propio usuario 19%
Demanda de atención inmediata 9%
Demanda de prueba complementaria o medicación 14%
Desacuerdo con las normas del centro 8%
Desacuerdo con el trato recibido 23%
Desacuerdo con tiempos de espera 8%
Demanda de derivación a especialista 1%
Desacuerdo por falta de información o trámites burocráticos 4%
Demanda de baja laboral no procedente 4%
Demanda de informes clínicos no procedentes 1%


Evolución causa
2021
2022
2023
2024
2025
156
126
92
59
57
43
28
51
27
10
7
8
9
Estado o condición del propio usuario
Desacuerdo con el trato recibido
Demanda de atención inmediata
Demanda de prueba complementaria o medicación
Desacuerdo con las normas del centro
Demanda de atención sin cita o fuera de cita
Demanda de baja laboral no procedente
Desacuerdo con tiempos de espera
Desacuerdo por falta de información o tramites...
Demanda de informes clínicos no procedentes
Demanda de derivación a especialista
Demanda de atención sin documentación requerida
Otras

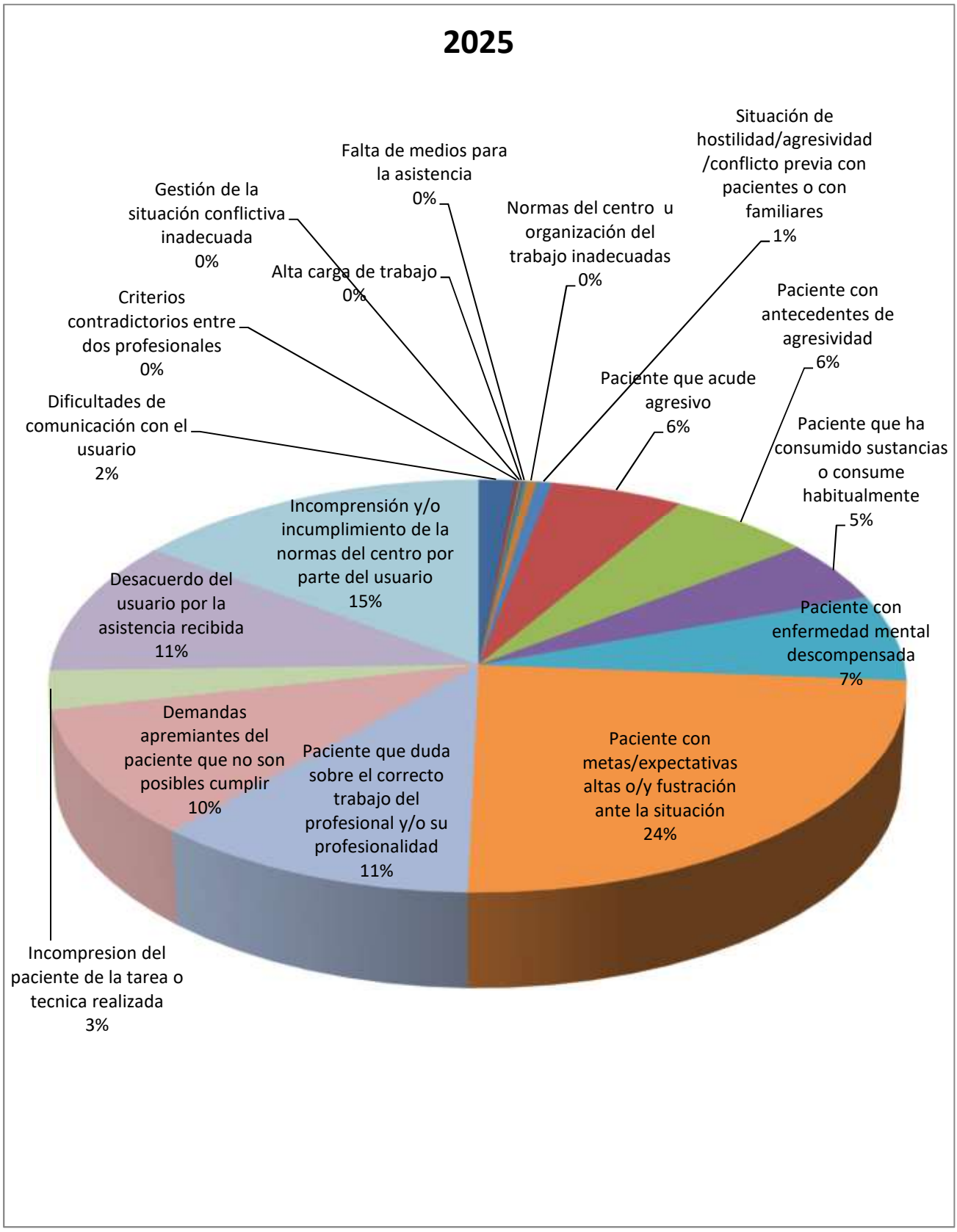
10.2.- Factores influyentes por tipo de asistencia.

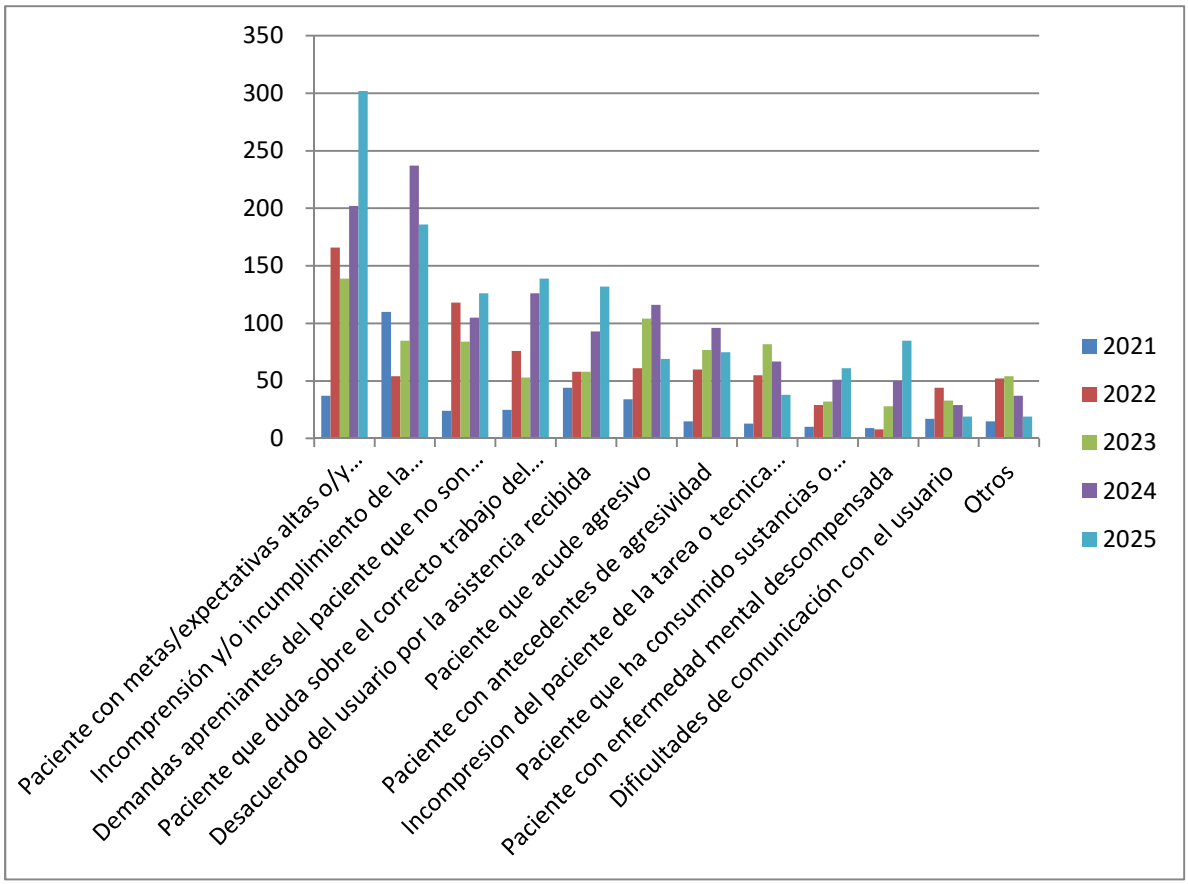
	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
Agresión (Factores)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Dificultades de comunicación con el usuario	9	16	7	16	7
Motivación incorrecta/ Falta de motivación con el trabajo					
Falta de información al usuario		1	4		
Criterios contradictorios entre dos profesionales			2	2	1
Gestión de la situación conflictiva inadecuada	1		2	1	
Alta carga de trabajo	2	4	5		1
Falta de medios para la asistencia	2	1		2	2
Diseño de la construcción inadecuado				1	
Normas del centro u organización del trabajo inadecuadas		1	1	1	2
Situación de hostilidad/agresividad/conflicto previa con pacientes o con familiares	2	15	7	10	3
Paciente que acude agresivo	9	17	40	31	22
Paciente con antecedentes de agresividad	3	17	39	43	30
Paciente que ha consumido sustancias o consume habitualmente	5	15	14	15	17
Paciente con enfermedad mental descompensada	8	5	23	37	60
Paciente con metas/expectativas altas o/y frustración ante la situación	14	38	53	61	97
Paciente que duda sobre el correcto trabajo del profesional y/o su profesionalidad	5	30	22	49	48
Demandas apremiantes del paciente que no son posibles cumplir	7	24	32	32	37
Incomprensión del paciente de la tarea o técnica realizada	6	28	35	23	16
Desacuerdo del usuario por la asistencia recibida	17	25	28	36	64
Incomprensión y/o incumplimiento de la normas del centro por parte del usuario	36	32	29	93	60
Total	**126**	**269**	**343**	**453**	**467**

***Se puede recoger más de uno por agresión**

Tipo Asistencia	ATENCIÓN PRIMARIA				
Agresión (Factores)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Dificultades de comunicación con el usuario	8	28	26	13	12
Motivación incorrecta/ Falta de motivación con el trabajo				2	
Falta de información al usuario	1	1	4	4	
Criterios contradictorios entre dos profesionales			5	2	1
Gestión de la situación conflictiva inadecuada				1	1
Alta carga de trabajo	2	10	10	3	
Falta de medios para la asistencia	1	3	4	1	
Diseño de la construcción inadecuado		1	1		
Normas del centro u organización del trabajo inadecuadas	1	1	6		3
Situación de hostilidad/agresividad/conflicto previa con pacientes o con familiares	3	14	3	7	5
Paciente que acude agresivo	25	44	64	85	47
Paciente con antecedentes de agresividad	12	43	38	53	45
Paciente que ha consumido sustancias o consume habitualmente	5	14	18	36	44
Paciente con enfermedad mental descompensada	1	3	5	13	25
Paciente con metas/expectativas altas o/y frustración ante la situación	22	128	86	141	205
Paciente que duda sobre el correcto trabajo del profesional y/o su profesionalidad	20	46	31	77	91
Demandas apremiantes del paciente que no son posibles cumplir	17	94	52	73	89
Incomprensión del paciente de la tarea o técnica realizada	7	27	47	44	22
Desacuerdo del usuario por la asistencia recibida	27	33	30	57	68
Incomprensión y/o incumplimiento de la normas del centro por parte del usuario	74	22	56	144	126
Total	**226**	**512**	**486**	**756**	**784**

***Se puede recoger más de uno por agresión**


2025
Situación de hostilidad/agresividad /conflicto previa con pacientes o con familiares 1%
Falta de medios para la asistencia 0%
Gestión de la situación conflictiva inadecuada 0%
Normas del centro u organización del trabajo inadecuadas 0%
Alta carga de trabajo 0%
Paciente con antecedentes de agresividad 6%
Criterios contradictorios entre dos profesionales 0%
Paciente que acude agresivo 6%
Dificultades de comunicación con el usuario 2%
Paciente que ha consumido sustancias o consume habitualmente 5%
Incomprensión y/o incumplimiento de la normas del centro por parte del usuario 15%
Desacuerdo del usuario por la asistencia recibida 11%
Paciente con enfermedad mental descompensada 7%
Demandas apremiantes del paciente que no son posibles cumplir 10%
Paciente que duda sobre el correcto trabajo del profesional y/o su profesionalidad 11%
Paciente con metas/expectativas altas o/y fustración ante la situación 24%
Incompresion del paciente de la tarea o tecnica realizada 3%


350
300
250
200
150
100
50
0
Paciente con metas/expectativas altas o/y...
Incomprensión y/o incumplimiento de la...
Demandas apremiantes del paciente que no son...
Paciente que duda sobre el correcto trabajo del...
Desacuerdo del usuario por la asistencia recibida
Paciente que acude agresivo
Paciente con antecedentes de agresividad
Incompresion del paciente de la tarea o tecnica...
Paciente que ha consumido sustancias o...
Paciente con enfermedad mental descompensada
Dificultades de comunicación con el usuario
Otros
2021
2022
2023
2024
2025

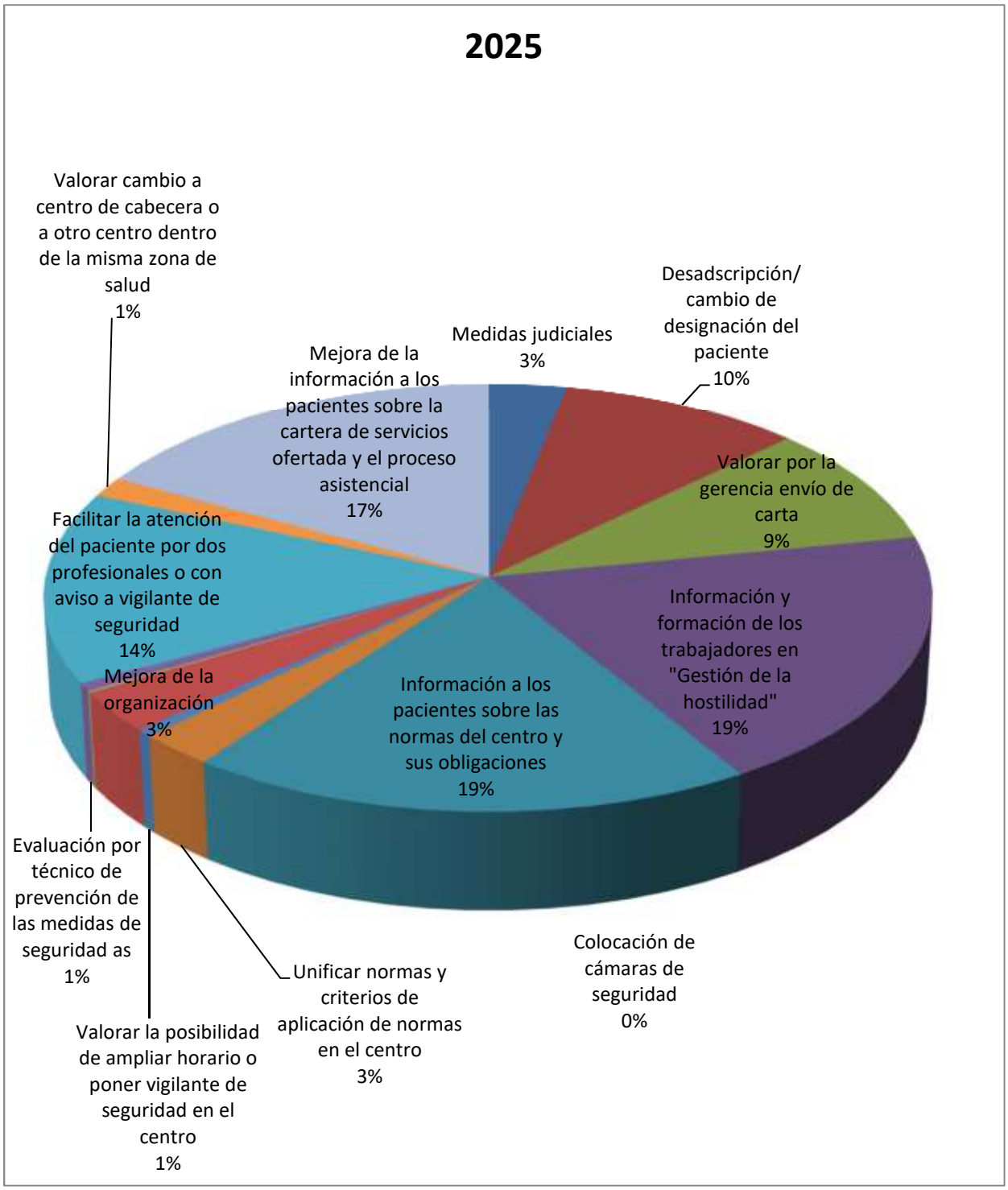
11.- MEDIDAS PROPUESTAS POR TIPO DE ASISTENCIA.

	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
Agresión (Medidas a adoptar)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Medidas judiciales	1	7	12	17	25
Desadscripción/cambio de designación del paciente			9	18	42
Valorar por la gerencia envío de carta		13	39	62	52
Información y formación de los trabajadores en "Gestión de la hostilidad"		11	48	74	170
Información a los pacientes sobre las normas del centro y sus obligaciones		31	94	124	132
Unificar normas y criterios de aplicación de normas en el centro		11	39	30	16
Valorar la posibilidad de ampliar horario o poner vigilante de seguridad en el centro			2	3	2
Mejora de la organización		31	32	22	35
Colocación de cámaras de seguridad		1	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	3
Facilitar la atención del paciente por dos profesionales o con aviso a vigilante de seguridad		8	59	92	121
Valorar cambio a centro de cabecera o a otro centro dentro de la misma zona de salud				2	3
Mejora de la información a los pacientes sobre la cartera de servicios ofertada y el proceso asistencial				64	111
Total	**1**	**116**	**344**	**511**	**712**

***Se puede recoger más de uno por agresión**

	ATENCIÓN PRIMARIA				
Agresión (Medidas a adoptar)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Medidas judiciales	3	26	41	29	35
Desadscripción/cambio de designación del paciente		44	70	127	146
Valorar por la gerencia envío de carta		34	97	128	126
Información y formación de los trabajadores en "Gestión de la hostilidad"		14	47	111	205
Información a los pacientes sobre las normas del centro y sus obligaciones		55	115	211	233
Unificar normas y criterios de aplicación de normas en el centro		16	33	54	33
Valorar la posibilidad de ampliar horario o poner vigilante de seguridad en el centro		18	16	19	8
Mejora de la organización		31	53	27	26
Colocación de cámaras de seguridad		1		3	2
Evaluación por técnico de prevención de las medidas de seguridad en el lugar de trabajo y realización de las medidas propuestas		3	14	6	9
Facilitar la atención del paciente por dos profesionales o con aviso a vigilante de seguridad		11	66	99	160
Valorar cambio a centro de cabecera o a otro centro dentro de la misma zona de salud				7	26
Mejora de la información a los pacientes sobre la cartera de servicios ofertada y el proceso asistencial				120	219
Total	**3**	**253**	**552**	**941**	**1.228**

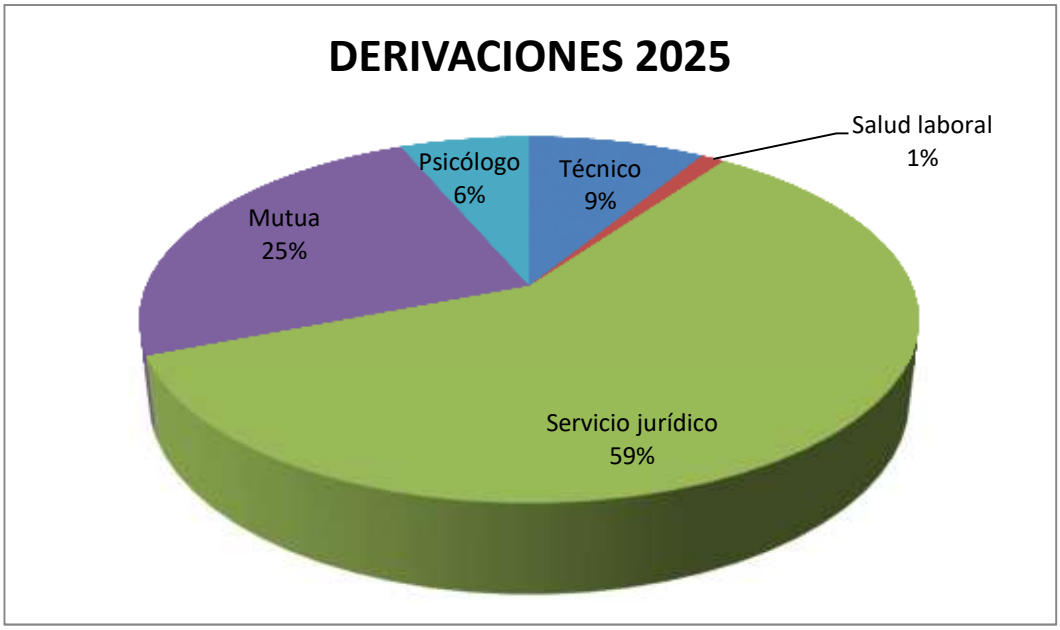
***Se puede recoger más de uno por agresión**


2025
Valorar cambio a centro de cabecera o a otro centro dentro de la misma zona de salud 1%
Medidas judiciales 3%
Desadscripción/ cambio de designación del paciente 10%
Mejora de la información a los pacientes sobre la cartera de servicios ofertada y el proceso asistencial 17%
Valorar por la gerencia envío de carta 9%
Facilitar la atención del paciente por dos profesionales o con aviso a vigilante de seguridad 14%
Información y formación de los trabajadores en "Gestión de la hostilidad" 19%
Mejora de la organización 3%
Información a los pacientes sobre las normas del centro y sus obligaciones 19%
Evaluación por técnico de prevención de las medidas de seguridad as 1%
Unificar normas y criterios de aplicación de normas en el centro 3%
Colocación de cámaras de seguridad 0%
Valorar la posibilidad de ampliar horario o poner vigilante de seguridad en el centro 1%

12.- DERIVACIONES

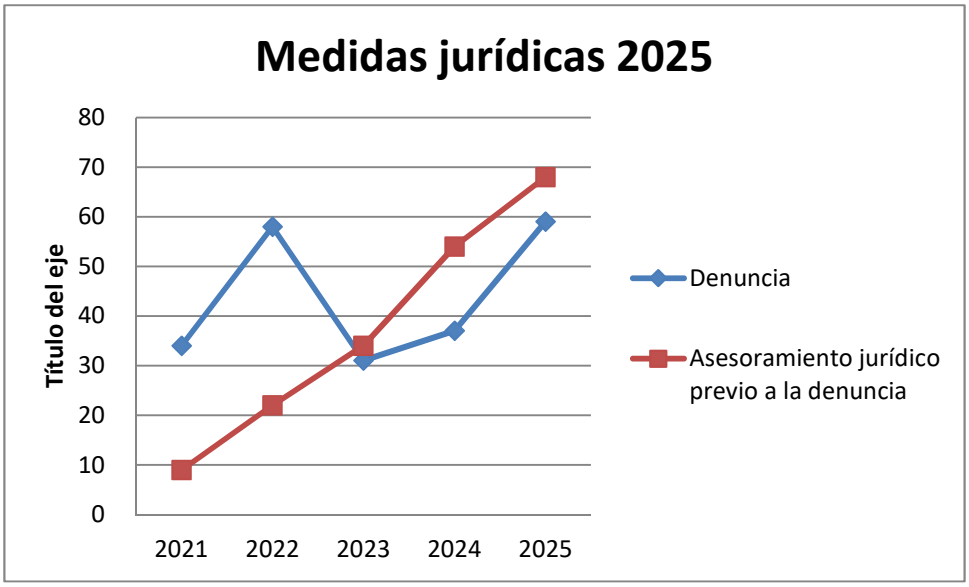
	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
Agresión (Derivación)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Técnico	2	6	9	5	5
Salud laboral	1		2		
Servicio jurídico	4	15	9	23	35
Mutua	3	6	14	8	26
Psicólogo		5	3	3	1
Total	**10**	**32**	**37**	**39**	**67**

	ATENCIÓN PRIMARIA				
Agresión (Derivación)	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Técnico		10	16	9	10
Salud laboral	2	5	5	2	2
Servicio jurídico	11	53	41	50	66
Mutua	5	12	7	22	16
Psicólogo		32	9	7	10
Total	**18**	**112**	**78**	**90**	**104**



	ATENCIÓN HOSPITALARIA				
DERIVACIONES S. JURÍDICO	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Denuncia	6	11	7	14	25
Asesoramiento jurídico previo a la denuncia	3	7	7	18	18
Total	**9**	**18**	**14**	**32**	**43**

	ATENCIÓN PRIMARIA				
DERIVACIONES S.JURÍDICO	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	**2025**
Denuncia	28	47	24	23	34
Asesoramiento jurídico previo a la denuncia	6	15	27	36	50
Total	**34**	**62**	**51**	**59**	**84**



13.- CONCLUSIONES/DISCUSIÓN.

De los datos obtenidos queremos destacar:

- En el año 2025 se han comunicado un total de 673 registros validados en la web de agresiones, con un total de 821 profesionales agredidos. Con respecto al año anterior, aunque en cifras absolutas el número de agresiones es muy similar, ha disminuido la incidencia general de agresiones por el número de trabajadores (2,62 vs 2,44).
- Por tipo de asistencia, ha bajado la incidencia de agresiones en Atención Primaria respecto a 2024 y ha aumentado ligeramente en Atención Hospitalaria.
- 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 al igual que en años anteriores, H.C.U. Virgen de la Arrixaca, con 62 agresiones (24,41%), HGU Reina Sofía con 57 agresiones (22,44%), y este año, en tercer lugar, H. Morales Meseguer ha superado al HGU Sta. Lucía con 41 registros (16,14%). 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.
- En los Centros de Especialidades ha disminuido el número de agresiones, siendo el Centro de Especialidades de El Carmen, Santa Rosa de Lima y Casa del Mar (Águilas) los que han registrado 1 agresión cada uno.
- En la Gerencia de Salud Mental, los centros de Águilas, Caravaca, Cieza, Mar Menor, Morales Meseguer y Murcia-Este son los que han tenido más agresiones. En los CAD, destacan Cartagena y Cieza.
- En Atención Primaria, es la Gerencia de la Vega Media donde más comunicaciones se han producido (72), pasando la de Cartagena al segundo lugar (65), seguida de la Gerencia de Murcia-Oeste (62).

- El C.S. Puerto de Mazarrón, con 16 comunicaciones, continúa siendo el que más agresiones ha registrado este año, seguido por C.S. Molina Sur (Jesús Marín) (13), C.S. Mazarrón (12) y C.S. Alhama (10). En 12 de los 17 centros de salud donde se ha dado formación se ha disminuido el número de agresiones declaradas este año respecto al año anterior. Si contamos por un lado, los centros de salud que han recibido formación y sumamos las agresiones declaradas en 2024 y 2025, vemos que han pasado de 130 a 95 (descenso del 26,92%), mientras que los centros que no han recibido formación han pasado de 167 a 156 (descenso de 6,58%).
- En consultorios sigue destacando Torreagüera (6), seguido por Guadalupe (6) y Bº del Progreso, Librilla y Ramonete, con 4 agresiones cada uno.
- Respecto a la Gerencia del 061, casi se han duplicado las comunicaciones de agresiones respecto al año anterior. Los centros más problemáticos han sido 6 agresiones en el SUE Cartagena, 6 en SUE Águilas y 5 en SUE Alcantarilla.
- Las agresiones han sido más frecuentes en mujeres (76%) que en hombres (24%), aumentando la diferencia de incidencia entre ambos grupos, siendo mayor entre las mujeres.
- Las categorías profesionales por orden más agredidas son Enfermero/a (34,28%), Médico/a (30,00%) y TCAE (22,28%) en Atención Hospitalaria; y Médico/a (60,30%), Enfermero/a (18,90%) y Personal de administración (14,44%) en Atención Primaria.
- Por forma de materializarse la agresión, el 9% ha sido física (porcentaje superior a años anteriores). Las agresiones físicas son similares en atención primaria, mientras que han aumentado en Hospitalaria. Teniendo en cuenta que se han considerado fuera del plan aquellas en las que se ha informado de que el agresor no tenía juicio de realidad, se han considerado agresiones 30 declaraciones en plantas de hospitalización psiquiátrica, de las cuales 16 han sido agresiones físicas (un 38% de las agresiones físicas en hospitales y el 28% de las agresiones físicas totales) y 10 han sido reconocidas como Accidente de Trabajo.
- Dentro del centro de trabajo, los lugares donde más frecuentemente se han producido las agresiones han sido las plantas de hospitalización (38,27%),

urgencias (22,63%) y consulta (18,10%) en Atención Hospitalaria; y la consulta (66,42%) en Atención Primaria.

- El agresor suele ser Usuario/Paciente (65%). Los hombres agreden más en Atención Primaria (54,98%), mientras que en Hospitalaria no hay una diferencia significativa en el sexo del agresor. En cuanto a la edad, este año hay un aumento a mayores de 60 años (16%), en ambos sexos. Si se ajusta por datos poblacionales, el rango de edad con mayor índice de incidencia de agresores es entre 30-40 años, siendo mayor la incidencia con agresores masculinos que femeninos. Con respecto a 2024, ha disminuido el número de agresores reincidentes.
- Los datos reflejan que durante los fines de semana, el número de agresiones se mantiene constante, mientras que durante la semana, el turno de mañana registra más agresiones, posiblemente porque hay más trabajadores en los centros y porque es donde mayor número de asistencias se realiza.
- La mayoría de agresiones se producen durante la atención presencial, estando el profesional acompañado. Los vigilantes han intervenido en 211 agresiones y policía en 39. En Atención Primaria han intervenido en más ocasiones que en atención hospitalaria. Sólo en 69 agresiones activaron el botón antipánico, aunque se ha activado el botón en más ocasiones que no han sido declaradas como agresión.
- La mayoría de los agredidos disponen de vía alternativa de salida (70% refiere que sí). Aunque la mayoría de los centros dispone de protocolo interno de actuación ante agresión del centro, el 20% de trabajadores indica no disponer de él, lo que puede marcar la necesidad de darle mayor difusión entre los profesionales.
- En las causas básicas más frecuentes, presenta un aumento en el desacuerdo con el trato recibido (32,70%), y aunque es la segunda, ha descendido el estado o condición del propio usuario (27,84%) en Atención Hospitalaria. Respecto a Atención Primaria, en las causas básicas más frecuentes ha aumentado la demanda de prueba complementaria o medicación (18,75%), apareciendo como segunda causa el desacuerdo con el trato recibido (16,75%).

- Entre las causas inmediatas de la agresión, tanto en Atención Hospitalaria como en Atención Primaria ha sido el paciente con metas/expectativas altas o/y frustración ante la situación (24%) lo que puede llevar al desacuerdo con el trato recibido. En Primaria, la segunda causa ha sido la incomprensión 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. Se han redactado normas para los usuarios y a final de año se repartieron los carteles en los centros de salud.
- Entre las medidas preventivas más frecuentes, está la información y formación de los trabajadores en “Gestión saludable de la hostilidad”, 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” en Atención Hospitalaria, y la “información a los pacientes sobre las normas del centro y sus obligaciones”, la “mejora de la información a los pacientes sobre la cartera de servicios ofertada y el proceso asistencia”, y la “información y formación de los trabajadores en “Gestión saludable de la hostilidad” en Atención Primaria. Durante el 2025, se realizaron 57 talleres de formación, y se ha elaborado cartelería con las normas generales de Atención Primaria.
- En Atención Hospitalaria, han aumentado el número de derivaciones a Mutua, posiblemente por el aumento de las agresiones físicas. Mientras que en Atención Primaria ha aumentado el número de derivaciones a la Unidad de Salud Mental Laboral. Tanto en Primaria como en Hospitalaria, ha aumentado el número de trabajadores que solicitan asesoramiento jurídico y el número de denuncias interpuestas. El número de denuncias es similar al 2022, aunque en 2023 y 2024 descendieron.
- Se han enviado 148 cartas reprobatorias a agresores y se han realizado 131 cambios de asignación o desadscripciones.
- Durante el año 2025 se emitieron 21 sentencias (más 4 autos), el 85,71% interpuestas por el trabajador. Los expedientes a los que hacen referencia son de 2018(1), 2019(1), 2021(3), 2023(1), 2024(6) y 2025(9). En el fallo, se han impuesto 11 órdenes de alejamiento, 11 condenas de prisión (7 condicionadas

a no delinquir en los próximos 2 años y 1 conmutada con 60 días de trabajo), en 18 casos multas y/o pago de las costas, 9 han dado lugar a indemnización y sólo en un caso se ha absuelto al agresor.