

RESOLUCIÓ DE LA SINDICATURA DE GREUGES

QUEIXA RELATIVA AL DRET A LA SALUT (PREVENCIÓ I SEGURETAT)

ANTECEDENTS

Descripció dels fets objecte de la queixa

En data 11 de juliol de 2024 la ciutadana va presentar una queixa en aquesta Sindicatura en què exposava el següent:

- La persona promotora de la queixa prestava serveis en el Servei d'Intervenció Especialitzada (SIE) Raval-Metzineres, centre autoritzat de reducció de danys.
- Manifestava que el dia 21 de juny, una de les persones participants (usuària) de l'espai va referir haver patit una intoxicació de diverses substàncies: lorazepam, diazepam, èxtasi líquid (GHB) i alcohol.
- Des del centre van trucar al servei telefònic del 112 i es van personar al centre fins a set agents de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) en moto. Van desautoritzar la paraula de les professionals i de la mateixa participant, fent comentaris com que amb aquelles substàncies era impossible tenir una intoxicació i que la participant estava fent teatre.
- Els agents havien trigat 30 minuts, aproximadament, a trucar a l'ambulància, i ho van fer quan la participant va començar a convulsar.
- Els tècnics sanitaris que havien acudit havien manifestat que sí que era possible patir una intoxicació per la barreja d'aquelles substàncies.
- Les persones treballadores del SIE Raval-Metzineres consideraven que, d'una banda, el nombre d'agents que van intervenir era desproporcionat i innecessari, alhora que generaven un ambient hostil per a la dona en atenció a la criminalització que ja patia el col·lectiu al qual pertanyia. Entenien aquell nombre d'agents com una expressió aporofòbica i drogofòbica.
- D'altra banda, consideraven que no s'havia confiat en la tasca del centre de reducció de danys, que estava autoritzat i disposava de personal sanitari capacitat per valorar la situació mèdica. En canvi, els agents de la GUB no

disposaven d'aquella capacitació i, tot i així, havien posat en dubte l'opinió tècnica de les professionals i havien posat en risc la salut de la persona usuària.

Actuacions fetes

Admesa a tràmit la queixa, la Sindicatura va iniciar la instrucció de l'expedient. Va estudiar els fets i la legislació aplicable, amb la finalitat de valorar si s'havien aplicat els **principis de bona administració** per a la salvaguarda dels drets fonamentals a la ciutat.

Després d'examinar el contingut de la queixa i la documentació aportada per la persona interessada, es va considerar convenient dirigir-se **a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** per tal de conèixer les intervencions fetes en relació amb la queixa presentada.

El dia 16 de juliol de 2024, es va sol·licitar a aquest organisme la informació necessària per a l'estudi de la queixa.

El dia 31 d'octubre de 2024, es va demanar a aquest organisme una ampliació de la informació facilitada inicialment.

Resposta dels òrgans afectats

El dia 13 de setembre de 2024, aquesta Sindicatura va rebre la informació sol·licitada, i el dia 29 de novembre de 2024 es va rebre la informació ampliada. Els escrits exposen les actuacions dutes a terme per atendre el requeriment policial.

CONSIDERACIONS

1. La qualificació de la trucada rebuda pel 112 i l'activació dels recursos

En el cas objecte d'estudi, consta que des de la Sala Conjunta de Comandament (SCC), departament on se centralitzen les trucades fetes al servei 112, el dia 21 de juny de 2024 a les 21.23 hores es va rebre l'alerta d'una persona que informava que una dona havia pres pastilles, alcohol i èxtasi líquid (GHB). Des del 112 **es va qualificar el succés de temptativa de suïcidi**.

Cal tenir present que, d'acord amb les definicions del Servei Català de la Salut, un intent de suïcidi és un esdeveniment en el qual una persona es causa a si mateixa una lesió, qualsevol que sigui el grau d'intenció letal, el resultat de la qual no és la mort.

Així mateix, la conducta suïcida és un problema de salut pública de primer ordre, en el qual es veuen implicats factors psicològics, biològics i socials. Per tant, es tracta d'un fenomen complex i multicausal.

Per tal d'abordar aquestes situacions que, malauradament, mostren una corba ascendent, a finals de 2019 l'Ajuntament de Barcelona va començar a treballar específicament una estratègia de prevenció del suïcida, que segueix les directrius de l'Organització Mundial de la Salut (OMS), i el març de 2020 es va constituir la Xarxa de Prevenció del Suïcida de Barcelona. El nucli impulsor d'aquesta Xarxa està format pels principals agents de la ciutat implicats, com ara el Departament de Salut de la Generalitat, l'Agència de Salut Pública de Barcelona, la GUB o el Centre d'Urgències i Emergències Socials de Barcelona (CUESB).

En el cas plantejat per la promotora de la queixa, val a dir que en el moment que es produeix l'alerta al servei del 112 és difícil per a l'operador valorar si la ingesta ha estat voluntària amb intenció d'autòlisis o bé ha estat accidental. En qualsevol cas, l'aplicació del protocol de temptativa de suïcida garanteix una mobilització de recursos més adequada per abordar la situació d'emergència.

Seguint el protocol, des del servei del 112 **es van activar els recursos de la Guàrdia Urbana de Barcelona (GUB) i del Servei d'Emergències Mèdiques (SEM). Els dos serveis es van activar de manera simultània.** Ara bé, atesa la proximitat i immediatesa de les patrulles policials, aquestes acostumen a ser les primeres a arribar al lloc, i assisteixen amb caràcter urgent fins a l'arribada dels equips del SEM.

2. La funció de la Guàrdia Urbana davant de l'alerta de temptativa de suïcida

En supòsits de temptativa de suïcida i de detecció de casos d'alt risc de reiteració, la GUB té pautada la seva actuació a través del Procediment operatiu núm. 29/2022.

No podem perdre de vista les **funcions de la GUB com a policia assistencial i d'atenció a les urgències i emergències de caràcter social que poden posar en risc la integritat de les persones.**

Tal com apunta el protocol, la GUB, com a servei públic a la ciutadania, quan rep la informació d'un incident relacionat amb el suïcida té com a objectiu prevenir la consumació del fet, és a dir, intentar salvar la vida de la persona en risc.

Amb la finalitat d'abordar de la millor manera aquestes situacions, la GUB fa una formació especialitzada per intervenir en incidents relacionats amb el suïcida. Precisament, l'assistència immediata a les persones davant d'una temptativa de suïcida és un dels serveis més sensibles de la GUB. En aquests casos, l'atenció del servei es qualifica de prioritària davant de qualsevol altre requeriment de presència policial.

3. La intervenció policial en el cas concret

Segons la informació que el consistori trasllada a la Sindicatura, van actuar quatre agents que patrullaven en motocicleta com a patrulla única. Com que inicialment es tractava d'una temptativa de suïcidi, sembla raonable que siguin quatre agents, ja que dos van dur a terme l'actuació amb la persona afectada i els altres dos van fer el tall de trànsit del carrer de la Lluna.

Segons consta registrat a la SCC, els agents, que ja estaven patrullant en aquella zona, van informar sobre la seva arribada al lloc a les 21.31. Per tant, 8 minuts després de la trucada efectuada al 112. Relaten que van trobar la persona intoxicada darrere d'una bastida, i en veure que estava a terra però responia a estímuls, van contactar de nou amb la SCC, a les 21.34 hores, per confirmar que s'havia assignat també una ambulància. Des de la SCC van respondre afirmativament a la consulta i van informar els agents que l'ambulància es trobava de camí.

Pensem que aquesta trucada dels agents a la SCC, que com hem dit queda registrada, va conduir la promotora de la queixa a entendre que eren els mateixos agents els que estaven requerint l'assistència mèdica. En aquest punt hem de recordar que en cas de temptativa de suïcidi, tant els serveis sanitaris com els policials s'activen al mateix moment des del 112.

A continuació, la patrulla va manifestar a la SCC que no es tractava d'una temptativa de suïcidi, a fi que es modifiqués el codi de l'incident.

En contra del que manifesta la promotora de la queixa, afirmen que en cap moment es van fer consideracions a les persones que estaven al lloc, i que durant el servei les persones vinculades al SIE Raval-Metzineres els van increpar en el moment de l'arribada dient "nosaltres volem ambulància i no policia" i que van qüestionar la seva presència.

Des del punt de vista de la Sindicatura, això es pot entendre, ja que de ben segur les circumstàncies generaven una certa tensió, i tampoc es pot perdre de vista que es tractava clarament d'una alerta mèdica. Per tant, les persones que van demanar el servei esperaven l'assistència mèdica immediata i, atesa la vulnerabilització que patia la persona intoxicada, és raonable que visquessin la presència policial com una criminalització vers ella i una distorsió del servei que es necessitava en aquell moment.

A fi de refermar vincles de confiança i de col·laboració, la Sindicatura, en altres ocasions, ha demanat **un diàleg més fluid i pròxim de la GUB amb les entitats de la ciutat, especialment amb aquelles que atenen persones vulnerabilitzades**. Aquest acostament, sens dubte ha de proporcionar un coneixement mutu i facilitar una tasca reconeguda com a interès general pel mateix consistori.

Finalment, consta que a les 21.57 hores, és a dir més de trenta minuts després de l'alerta, va arribar l'ambulància al lloc i la patrulla va acabar el servei acompanyant la persona en el trasllat a l'Hospital del Mar.

L'informe municipal afegeix la circumstància que, el mes d'abril de 2023, la persona atesa havia protagonitzat un intent de suïcidi pel qual es van instruir diligències informatives i es van informar els serveis socials.

La persona atesa, segons informacions rebudes, estava vinculada als centres socials de Reus, i la van traslladar des de l'Hospital del Mar al centre de referència Pere Mata per voluntat pròpia.

DECISIÓ

D'acord amb el que disposen l'article 143 de la Carta municipal de Barcelona i el reglament que regula la Sindicatura de Greuges de Barcelona, aquesta institució té com a missió valorar si s'ha produït un greuge. Considerats els fets i les normes aplicables, conclou que, en aquest cas, **l'actuació de l'Àrea de Prevenció i Seguretat ha estat adequada i ajustada al seu protocol d'actuació, després de ser requerida pel servei 112 davant d'una situació valorada com a temptativa de suïcidi.**

Això no obstant, aquesta Sindicatura emet la decisió següent:

- **Recomanar a l'Àrea de Prevenció i Seguretat** que es mantingui en contacte amb l'entitat promotora d'aquesta queixa, amb la finalitat de tenir referents i coordinar les seves actuacions en benefici de les persones participants de l'entitat.

Aquesta resolució es comunicarà a l'òrgan municipal competent, se'n donarà compte al Plenari del Consell Municipal en l'informe anual reglamentari i s'informarà la persona interessada del seu contingut.