

—Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito

—Guía iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito

Título:

Guía Iberoamericana de Atención Integral a Víctimas de Siniestros de Tránsito

Depósito legal: lf7432016370878

ISBN: 978-980-422-036-4

Editores:

CAF

FICVI

Fundación MAPFRE

Autor:

Federación Iberoamericana de asociaciones de víctimas contra la violencia vial

Equipo de trabajo en FICVI

Jeanne Picard Mahaut

Ángela Jiménez Quirós, coordinadora del trabajo

Stella Maris Moraes Astray, Abogado

Mónica Gangemi, Psicóloga

María Pia Lesgart, Psicóloga

Equipo de trabajo FUNDACIÓN MAPFRE

Jesús Monclús González

Ángela Sordo Prellezo

CAF

Hilda María Gómez Vélez

Diseño gráfico: Estudio Bilder / Buenos Aires.

Los contenidos de este estudio se pueden utilizar indicando su fuente del siguiente modo: "Guía Iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito. © CAF-banco de desarrollo de América Latina, FUNDACIÓN MAPFRE y Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas contra la Violencia vial (FICVI), 2016

Fecha de publicación: marzo 2016

© CAF, FUNDACIÓN MAPFRE, Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas contra la Violencia vial (FICVI), 2016.

Contenidos

1 Introducción	8
Justificación	8
2 Después de un siniestro de tránsito	11
Activación del sistema de respuesta a siniestros y de la cadena asistencial	11
Asistencia en emergencia	12
Recopilación de datos	14
Comunicación de la “mala noticia”	15
Secuelas, cuidados médicos y rehabilitación	18
3 Apoyo psicológico a víctimas y familiares	20
El duelo y cómo luchar contra el estrés emocional	20
Diferentes etapas de duelo y cómo hacerles frente	21
El duelo con niños y niñas	22
Duelo con adolescentes	23
¿Cómo luchar contra el estrés emocional en caso de hospitalización?	24
4 Orientación jurídica	26
Información básica general	26
Tipos de procesos legales	29
5 Indemnizaciones, cobertura económica y seguros	32
6 Unidades de atención a víctimas de siniestros de tránsito y red de apoyo	34
7 Conclusión	38
Referencias	40
Anexo	42

Introducción

1

Justificación

Los siniestros de tránsito son hechos violentos e inesperados que afectan la vida de miles de personas cada día y dejan a muchas familias en total desamparo porque no encuentran el apoyo necesario.

Esta guía ofrece una explicación clara y sencilla del suceso, enfocada en el ámbito jurídico y psicológico, con el objetivo de proporcionar a las autoridades implicadas en los siniestros de tránsito una información real para comprender mejor lo que ocurre a las víctimas y a sus familiares al sufrir un hecho tan traumático. Ello puede facilitar a los gobiernos de la región la posibilidad de establecer protocolos de actuación integral que sirvan para atenuar el sufrimiento de los afectados tras las trágicas y difíciles consecuencias de un siniestro de tránsito.

En la publicación del informe sobre la *Respuesta tras los siniestros de tránsito en los países de Iberoamérica*, realizado en colaboración con la Fundación MAPFRE en el año 2015, la Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (**FICVI**) destacaba la necesidad de impulsar una *Guía Iberoamericana de atención integral a víctimas de siniestros de tránsito* y la creación de *Unidades de atención a las víctimas de la violencia vial* en los países de la región.

Gracias a la colaboración entre CAF y la Fundación MAPFRE, hemos elaborado esta guía. Por otro lado, el aporte personal de los testimonios de los miembros de la FICVI, nos han permitido describir fielmente las necesidades de las víctimas, basándonos en sus experiencias.¹

Hemos contado con el apoyo de profesionales que atienden de forma continua o puntual a quienes han sufrido siniestros de tránsito en el desempeño de sus funciones. La información que facilitamos solo se refiere a situaciones donde han resultado personas heridas de gravedad o fallecidas. Sin em-

¹. Rostros de Iberoamérica. Association for Safe International Road Travel (ASIRT) y la Fundación Gonzalo Rodríguez (FGR) con el apoyo de la Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (FICVI)

bargo, dada la compleja y cambiante naturaleza del fenómeno de siniestralidad vial, esta información se presenta únicamente como reflejo de la situación en el momento en el que se realizó. Permite sobre todo a quienes tienen un contacto directo con los afectados poder ofrecer información con rigor y veracidad que en ningún caso podrá sustituir a un profesional, abogado o psicólogo, cuando las personas afectadas lo necesiten. En la página web de FICVI se puede encontrar más información sobre ayuda psicológica.

La guía contempla varias etapas, como la comunicación de la “mala noticia”, la asistencia de emergencia, los cuidados médicos y la rehabilitación. Asimismo, describe con un lenguaje cercano y claro las diferentes fases en las cuales las víctimas y sus familias tendrán que luchar cada día para superar un doloroso duelo y relacionarse al mismo tiempo con el sistema judicial, en busca de una justicia sobre todo reparadora para las víctimas y preventiva para la sociedad.

Esperamos que en esta guía todos los implicados en un siniestro de tránsito, tanto profesionales como víctimas, puedan encontrar las respuestas a las múltiples preguntas que resultan de este tipo de situaciones y que desde los gobiernos puedan ofrecer una mejor información, creando Unidades de Atención a Víctimas de Siniestros de Tránsito, donde pueda prestarse el apoyo que tanto se necesita. Saber escuchar y compartir es abrir una puerta a la esperanza para las familias afectadas.

Breve reseña sobre FICVI, Fundación MAPFRE Y CAF

La Federación Iberoamericana de Asociaciones de Víctimas Contra la Violencia Vial (**FICVI**) fue fundada en la ciudad de Medellín (Colombia) en febrero de 2010 y está conformada por 18 organizaciones de la sociedad civil de víctimas y afectados por los siniestros de tránsito en 14 países de Iberoamérica: Argentina, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, España, Guatemala, México, Panamá, Paraguay, Portugal, Uruguay y Venezuela.

Su constitución representa un espacio fundamental en Iberoamérica para poder desarrollar acciones y estrategias comunes contra la violencia vial.

La misión de la organización es promover el cambio cultural mediante la acción conjunta y coordinada de sus organizaciones federadas para promover y fortalecer la seguridad vial en la región de Iberoamérica y el Caribe, para lo cual emprende acciones tendientes a la concientización de las instituciones implicadas y a la sociedad en general para eliminar la violencia vial y sus efectos e impulsar todas las actuaciones necesarias para que nuestros gobiernos consideren la seguridad vial, una política de Estado.

La FICVI se moviliza para alcanzar su principal objetivo: cero víctimas, para lograr que nadie más tenga que sufrir el dolor de este flagelo. La FICVI constituye una red iberoamericana de asociaciones dedicadas al mejoramiento de la seguridad vial con presencia en casi todos los países de la región, que trabaja por la disminución de la siniestralidad vial y sus consecuencias en la región, desde la responsabilidad, el respeto a la vida, a la no-violencia y a la solidaridad, uniendo los compromisos de todas sus asociaciones para defender el derecho a la vida y a la seguridad de las personas en Iberoamérica, sabedoras de que el siniestro de tránsito se puede evitar.

Actualmente, la FICVI forma parte del Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial (OISEVI), como miembro permanente del Comité de Cooperación, es socio fundador de Latin NCAP² y miembro de *Global Alliance for Road Safety*³ y solicitante para *United Nations Road Safety Collaboration* (UNRSC)⁴.

2. <http://www.latinncap.com/es/miembros>

3. <http://www.roadssafetynbos.org/>

4. <http://www.who.int/roadsafety/es/>

Todas las organizaciones miembros de la FICVI han participado de forma activa en este informe, respondiendo con detalle y rigor a un cuestionario que elaboró el equipo director además de colaborar en su validación.

CAF –banco de desarrollo de América Latina

CAF es un banco de desarrollo constituido en 1970 y conformado por 19 países, (17 de América Latina y el Caribe, además de España y Portugal) y 14 bancos privados de la región.

Promueve un modelo de desarrollo sostenible mediante operaciones de crédito, recursos no reembolsables y apoyo en la estructuración técnica y financiera de proyectos de los sectores público y privado de América Latina.

Con sede en Caracas, Venezuela, cuenta con oficinas en Buenos Aires, La Paz, Brasilia, Bogotá, Quito, Madrid, México DF, Ciudad de Panamá, Asunción, Lima, Montevideo y Puerto España.

Fundación MAPFRE es una institución sin ánimo de lucro creada por el grupo asegurador internacional MAPFRE en 1975, que desarrolla actividades de interés general en 24 países para contribuir al bienestar social y, en general, mejorar la calidad de vida de las personas. La Fundación trabaja en las siguientes áreas: la seguridad de las personas y de sus patrimonios, con especial atención a la seguridad vial; la prevención y la salud; la difusión de la cultura, las artes y las letras; la concienciación, formación e investigación en materias relacionadas con el seguro y la previsión social; la investigación y divulgación de la historia común de España, Portugal, los países iberoamericanos y todos aquellos vinculados a los anteriores por lazos históricos; y, por último, la mejora de las condiciones económicas, sociales y culturales de las personas y sectores menos favorecidos de la sociedad.

Después de un siniestro de tránsito

2

Activación del sistema de respuesta a siniestros y de la cadena asistencial⁵

Una vez acaecido el siniestro, aún es posible prevenir y minimizar los daños a las personas. Para ello se establecen protocolos de actuación que se resumen en tres puntos iniciales: Proteger, Avisar y Socorrer (PAS).

Proteger

- Al llegar al lugar del siniestro es necesario proteger la zona para que no se produzcan nuevas colisiones ni atropellos.
- Debemos intentar dejar libre una vía de acceso para los servicios de emergencias. Siempre debemos dejar la luz intermitente encendida, y si es posible usar una prenda reflectante, que nos permita hacernos visibles, y colocar una señalización (triángulos) que den aviso a otros conductores del siniestro.

Avisar

→ Antes de llamar al número de emergencia que opere en el país (911 en la mayoría de los países de la región) debemos serenarnos para facilitar la mayor cantidad de datos respecto al nombre de la carretera y el punto específico en el que ha tenido lugar el siniestro, y al número de vehículos implicados, de heridos así como su estado. Es importante identificarnos, mantener la calma y no colgar el teléfono hasta que así nos lo indiquen.

Socorrer

→ Lo primero es evaluar el estado de cada víctima para atender primero a los más graves. No se debe sacar a un accidentado de su vehículo o intentar moverlo a menos que corra peligro de muerte, (por ejemplo, por la presencia de fuego en el vehículo) y bajo ningún concepto intentaremos quitarle el casco a un motociclista.

→ A falta de conocimientos sobre reanimación, lo mejor será aguardar a que lleguen los profesionales sanitarios. Si el herido respira con dificultad, podemos ayudarlo reclinándole ligeramente la cabeza hacia atrás, sin mover el eje de la columna vertebral, para intentar abrir un poco las vías respiratorias. Es preciso recordar que es importante que el herido permanezca consciente en todo momento y para ello debemos hablarle y tratar de tranquilizarle.

**LA CADENA ASISTENCIAL:
EL MINUTO DE ORO**

P/ Proteger el lugar del siniestro	Utilizar prendas reflectantes y señalar el lugar con luces o triángulos. No permanecer en la calzada.
A/ Avisar a los servicios de emergencia	Llamar al número de emergencias y avisar del hecho, dando la localización más exacta del lugar. Número de heridos y circunstancias especiales.
S/ Socorrer a las víctimas	No mover a los heridos, ni quitar el casco al motociclista. Tranquilizar a los heridos y ofrecer primeros auxilios, si sabe hacerlos.

Asistencia en emergencia

A la hora de intervenir en un siniestro de tránsito hay que tener en cuenta que la cadena de ayuda comienza, como indica la Organización Mundial de la Salud (OMS), con aquellos que están presentes en el siniestro o que llegan primero al lugar y realizan la conducta de Proteger, Alertar y Socorrer (PAS).

El rol de los servicios de salud de todos los países en la prevención de lesiones de tráfico es fundamental, destacando su importancia en los minutos posteriores a un siniestro de tránsito.

Es preciso mejorar la eficacia de los sistemas de emergencia y, en particular, la calidad de los servicios de alerta, del traslado al lugar del siniestro, de la atención traumatológica inicial, entre otros. El

73% de los países de la región disponen de un número telefónico nacional para emergencias, pero debe homologarse a un número único de recepción de la llamada. El 911 es mayoritario en los países de la región.

El 70% de los países de la región poseen personal especializado para emergencias viales, pero deben mejorarse sus tiempos de respuesta, al resultar vital cada minuto que transcurre en la respuesta a la emergencia.

Debe existir un protocolo de actuación que guíe y evalúe a los profesionales, además de contar con transporte especializado que permita un traslado seguro de las víctimas y adecuar la respuesta de los servicios de salud a las necesidades de cada caso, garantizando la estabilización del paciente y reduciendo el riesgo durante el traslado al centro hospitalario más próximo.

CICLO ASISTENCIAL DE RESPUESTA EN SINIESTROS DE TRÁNSITO



R/ Recomendaciones

A las autoridades públicas: implementar el Pilar 5 de la Década de Acción Respuesta tras los siniestros de tránsito, para mejorar la capacidad de los sistemas de salud de emergencia y de rehabilitación a largo plazo, con el objeto de brindar a las víctimas un tratamiento apropiado.

Se considera la necesidad de establecer y evaluar los protocolos de actuación de la atención de emergencia, así como mejorar los tiempos de respuesta.

A las víctimas: demandar servicios de asistencia rápidos y de calidad.

A los primeros respondientes: resulta vital saber cómo actuar ante un siniestro vial para reducir su gravedad.

Recopilación de datos

El Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial (OISEVI) es la entidad que reúne a los países de la región y monitorea a todas las entidades implicadas que deben contar con un protocolo de actuación, el cual debe incluir procedimientos de recopilación de datos, transmisión y tratamiento de la información, adaptándose a las nuevas tecnologías.

La información recopilada debe garantizar su doble utilidad:

- La primera es la recopilación de datos para los informes de peritaje y diligencias pertinentes que deberán remitir a la autoridad judicial. Estos datos son indispensables a la hora de determinar responsabilidades y garantizar la mayor información posible para la investigación del siniestro.
- La segunda vía reside en la recopilación de datos y variables de interés para el diseño de medidas de seguridad vial: información exhaustiva y única sobre factores relacionados con el siniestro, la vía, los vehículos y las personas implicadas.

Para ello debe existir en cada país un registro de víctimas y siniestros viales que contendrá información resultante de la unión de diferentes fuentes (policial, forense y hospitalaria), de modo que se evite la duplicidad en los datos, y sea posible obtener la cifra real de fallecidos en siniestros viales en el término de 30 días, y los tipos de lesiones de las personas afectadas. Toda esta información permite conocer mejor las circunstancias de los siniestros y los resultados lesivos de los mismos.

La publicación de los datos debe ser diaria respecto de los accidentes mortales ocurridos en carretera con cómputo de fallecidos en 24 horas, dado que este sistema de indicador rápido debe ser informado prácticamente en tiempo “real” por los cuerpos de seguridad que tienen competencias en la zona. Se debe publicar también la información estadística anual y aquellos siniestros tanto con resultado mortal a 30 días como con resultado no mortal. Además, se deben enviar ficheros de micro-datos a los centros investigadores en seguridad vial que lo solicitan, lo que permite que realicen estudios detallados de la siniestralidad y con ello priorizar hacia dónde se dirigen los recursos para erradicar la problemática específica en cada país.

R/ Recomendaciones

Cada país debe disponer de un observatorio nacional de seguridad vial, integrado en el OISEVI y dotado de infraestructura, profesionales formados y presupuesto propio.

Comunicación de la “mala noticia”

El siniestro de tránsito es un suceso inesperado, traumático, negativo, violento e incontrolable, aunque la inmensa mayoría de las ocasiones evitable, que afecta a todas las personas involucradas en el evento.

El proceso de informar ha de ser individualizado. Es imprescindible que se adapte a las necesidades teniendo en cuenta a los familiares y el contexto en el que se realiza la comunicación.

Saber comunicar bien una *mala noticia* es el primer paso para disminuir el impacto psicológico que puede provocar en las personas.

R/ Recomendaciones

Es importante cuidar la comunicación para evitar la victimización a dos niveles:

PRIMARIO

Implicación directa o indirecta en el momento del accidente

SECUNDARIO

Durante la relación entre las víctimas primarias y las instituciones, jurídicas o sociales que deben asistirles. Esta victimización secundaria se produce cuando dicha relación no tiene debidamente en cuenta las circunstancias y necesidades de las víctimas.

Formación a profesionales que intervienen

Dar malas noticias es un compromiso profesional, ético y, al mismo tiempo, un arte que debe ser aprendido.

Por este motivo se requiere:

- Formación para todos los intervinientes en el suceso: agentes de la autoridad, profesional sanitario y de urgencias, personal de rescate, bomberos, etc.
- Elaboración de un protocolo de actuación.

¿Cómo comunicar la mala noticia?

- Debe existir un protocolo de atención, que debe partir de dos elementos claves:
 - Saber transmitir con seguridad
 - Crear confianza y empatía

- Estrategias para comunicar en situaciones en crisis:
- Valorar la magnitud del siniestro vial, reunir la información, contrastándola, asegurándonos que es fidedigna (por ejemplo, si la víctima ha fallecido o ha resultado herida grave) y disponer de todos los datos necesarios de la persona a quien vamos a comunicar, incluida su situación familiar.
 - Conseguir un entorno de privacidad donde la persona se sienta cómoda.
 - Comunicar la verdad a un ritmo que la persona pueda asumir, de forma clara y concisa.
 - Es conveniente ofrecer una aproximación narrativa del hecho (informar de que ha ocurrido algo grave, explicarlo de manera general y al final comunicar sin dar detalles excesivos).

●● Una mirada, un gesto vale más
que mil palabras ●●

- Primeros auxilios psicológicos:

Acompañamiento y apoyo: es conveniente expresar nuestra disponibilidad para responder a las demandas, dedicar el tiempo suficiente y resolver los problemas concretos que puedan surgir. Escuchar atentamente al afectado y hacerle sentir que se le entiende y que se comprende los sentimientos por los que está pasando.

- Evitar hacerlo por teléfono, intentar localizar y comunicar la noticia a los familiares en el domicilio.
- Disponer de tiempo y de un lugar apropiado.
- Preservar la intimidad.
- Transmitir bien la información.
- Identificar preocupaciones y atenderlas.

●● Realmente el núcleo familiar queda
indefenso, como navegando en el medio
del océano ●●

Edit Rissi, madre de Florencia, fallecida en siniestro vial en Argentina.

No se debe improvisar:

- Hablar de forma clara y precisa, facilitar la sensación de cercanía y confianza con la persona, hablar en primera persona y llamar a la víctima o el familiar por su nombre.
- Transmitirle el compromiso de ayuda.
- Nunca debemos mentir en la comunicación, en todo caso omitir.
- Se debe valorar cuánta información se puede asumir atendiendo a la reacción posterior como, por ejemplo, a la negación del suceso.
- Mantener una escucha activa: permitirle expresar, no interrumpir el llanto, atender a la persona, sus reacciones y necesidades.

- Es esencial manejar bien los silencios y la comunicación no verbal. En la conversación es conveniente hacer pausas para facilitar que la víctima o el familiar se pueda expresar.
- Hacer preguntas abiertas dirigidas, como "¿a qué persona desea que avisemos?", y dar respuesta a las preguntas que se formulan como "¿qué pasó? ¿cómo fue? ¿cuándo ha sido?"
- Escuchar y respetar las objeciones. Demostrar gran capacidad de empatía.
- Preguntar sin dar nada por supuesto: "¿Quiere que le acompañemos?"
- Una vez estabilizada emocionalmente, no dejar nunca sola a la persona (incluso acompañarla al tanatorio o centro hospitalario si no tiene cómo desplazarse).

●● Se debe procurar dejar una puerta abierta a la esperanza, tender la mano.



R/ Recomendaciones

En caso de tener que comunicar la mala noticia por teléfono:

- Seguir un protocolo establecido previamente y escribir el contenido del mensaje que vamos a dar antes de iniciar la llamada.
- Localizar a los familiares: identificar a la persona que está al otro lado e intentar seleccionar al familiar más adecuado.
- Asegurarse de haber comunicado bien todos los datos: dónde tienen que acudir, entre otros.

Protocolo de comunicación en 10 pasos

Consiste básicamente en identificar y reconocer las reacciones de las personas. Las malas noticias pueden empeorar la situación si no se transmiten adecuadamente. Como elementos importantes hay que destacar aquí el papel de los silencios, la empatía no verbal y la escucha y el respeto al sentimiento de la persona.

1. Valorar la urgencia de la comunicación
2. Preparar la comunicación
3. Procurar un entorno adecuado
4. Presentación al interlocutor
5. Agrupar a los familiares y allegados
6. Comunicar la mala noticia
7. Esperar la reacción, tolerar y contener
8. Atender las demandas y necesidades
9. Facilitar gestiones y cuestiones prácticas
10. Acompañar

Consecuencias de una comunicación errónea

Sensación de impotencia
Sentimiento de incompreensión
Sensación de vacío
Desesperación

R/ Recomendaciones:

A las autoridades públicas: La formación de todos los profesionales permitirá evitar una secunda victimización y repercute en la mejora del servicio prestado. Debemos cuidar mucho la comunicación de las emociones y el uso terapéutico del abrazo.

A las víctimas: La familia constituye el pilar fundamental de las personas que sufren secuelas a causa de un siniestro de tránsito. La magnitud del suceso afecta emocionalmente a todas las personas implicadas, por lo que es necesario ofrecer apoyo psicológico tanto a las víctimas como a los profesionales.

Secuelas, cuidados médicos y rehabilitación

Las secuelas son el daño permanente como resultado de las lesiones originadas por el siniestro de tránsito.

Muchas veces, requieren tratamiento durante largas temporadas, incluso de por vida. Pero también son importantes por la repercusión que puedan tener en los diferentes ámbitos en la vida de relación como personas. Podrán afectar al desarrollo de funciones diarias, el estado general de salud, o condicionar la calidad de vida y la integración social.

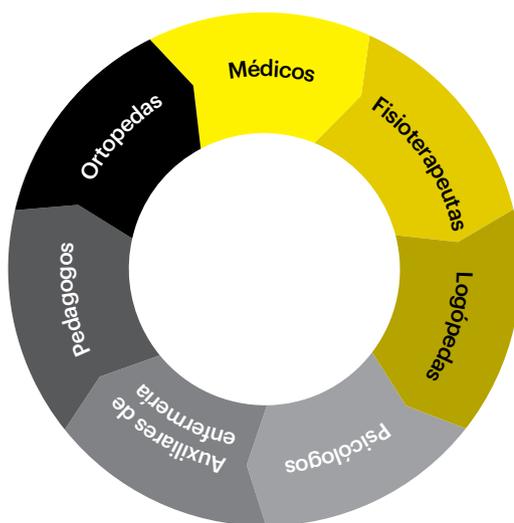
Las lesiones por siniestros de tránsito son una de las primeras causas de discapacidad⁶. Sin embargo, es todavía escasa la información sobre secuelas de siniestros viales. Surge la necesidad en la región de profundizar en la investigación sobre lesiones y secuelas, para hacer visible la problemática y, de este modo, reforzar la importancia de la necesidad de búsqueda de soluciones.

6. http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=1478&Itemid=423
<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/>

En el año 2001, la OMS actualizó la clasificación de las lesiones en su publicación *Clasificación Internacional de Actividad, Discapacidad y Salud*, más conocida como ICF (*International Classification of Functioning, Disability and Health*). La clasificación contiene tres categorías de impactos: estructura y función corporal, actividad de la vida diaria y participación en las actividades del entorno. Estas tres categorías interactúan entre sí y con el entorno originando deterioros, limitaciones en la actividad y restricciones en la participación social.

Para la valoración de secuelas, se tienen en cuenta la capacidad de independencia, la repercusión en la capacidad laboral (la afectación puede ser parcial, total, absoluta o desencadenar una grave invalidez), la repercusión a nivel deportivo, el impacto en la vida sexual y, finalmente, la repercusión a nivel estético.

Es necesario que la rehabilitación sea realizada por un equipo multidisciplinario de profesionales, que garantice un tratamiento integral (salud, educación, psicología, trabajo social, entre otros).



Resulta esencial que la valoración de la víctima sea, preferentemente, interdisciplinaria. Esto último implica que los especialistas trabajen juntos en la valoración de las limitaciones e incapacidades.

El ideal es que existan diferentes niveles asistenciales para la realización del tratamiento rehabilitador (a nivel de atención primaria, asistencia hospitalaria, unidades de larga estancia, atención domiciliaria, asociaciones sin fines de lucro, entre otros) en función de las necesidades de la víctima.

R/ Recomendaciones

Una atención médica de calidad, comenzando por la reducción de los tiempos iniciales de respuesta a la emergencia y finalizando por una rehabilitación integral, es vital para reducir las secuelas de los siniestros de tránsito.

Apoyo psicológico a víctimas y familiares

3

El duelo y cómo luchar contra el estrés emocional

Se ha demostrado que, después de la emergencia, los problemas de salud mental en los supervivientes requieren atención y seguimiento durante un período prolongado, a lo largo del cual tienen que enfrentarse a la tarea de reconstruir sus vidas.

La gran mayoría de las personas, si reciben una adecuada primera ayuda psicológica, no tendrán necesidad de atención profesional.

Hacer el duelo implica que la persona se compromete activamente a un trabajo personal que la llevará a reconocer y aceptar la pérdida sufrida y sus consecuencias.

Los duelos conllevan etapas, sucesivas o no, que permiten transitar y tramitar las pérdidas. No es un proceso lineal de mejora continua. Estas etapas no necesariamente se suceden; pueden solaparse y es frecuente que se produzcan avances y retrocesos. Pero son etapas que siempre están presentes ante estos acontecimientos dolorosos.

● ● ...el ser humano tiene más recursos de los que creemos, y sus posibilidades de renacer permanecen mientras el cuerpo vive ● ●

Alice Miller

Diferentes etapas de duelo y cómo hacerles frente

El duelo es un camino por donde tenemos que atravesar una serie de etapas. A continuación, se brinda una aproximación a lo que ocurre, siendo posibles retrocesos y avances a lo largo del proceso. Aunque el duelo dependerá de cada persona y por ello es muy difícil poner un límite, se trata de un proceso lento pero progresivo. Un momento clave puede ser aquel en el que somos capaces de mirar hacia el pasado y recordar sin tan aguda pena y dolor.

Posibles etapas	Cómo hacerles frente
<p>Estado de shock y abatimiento</p> <p>La pérdida súbita de un ser querido en un siniestro de tránsito, inesperada y sin preparación, provoca una especie de parálisis.</p> <p>Tanto si se trata de una lesión grave como de una muerte en trágicas circunstancias que se vive como "injusta", las personas, los familiares y amigos, quedan en estado de <i>shock</i>.</p> <p>Negación de la pérdida, del siniestro, del hecho.</p> <p><i>"No puede estar muerto, no es verdad"</i></p>	<p>El sentirse en estos momentos escuchados, atendidos y comprendidos da seguridad, confianza y fortaleza para expresarse.</p>
<p>Enojo: la rebelión es un sentimiento común</p> <p>Se siente una gran impotencia, buscando un culpable y pidiendo que se haga justicia.</p> <p>Surgen sentimientos de incredulidad, evasión, resignación o intolerancia con los que nos rodean incluida la familia.</p> <p>Cada miembro de la familia lleva su duelo de distintas formas.</p>	<p>Debemos permitir una reflexión y una toma de conciencia.</p> <p>Muchas veces surgen movimientos de solidaridad en defensa de los damnificados y la transformación de la realidad: esta reacción se sublima en la creación de una asociación.</p>
<p>Miedo, depresión, tristeza</p> <p>Hacer el duelo implica sentir un miedo puntual o una angustia global, un sentimiento de abandono o incapacidad para enfrentar el hecho.</p> <p>La tristeza constituye una etapa decisiva, aunque difícil de vivir. La tristeza es molesta, incómoda, cansadora para los demás; frente a esto, no nos damos la oportunidad de hacer un duelo y cicatrizar. Tratamos de no hacerlo y evitar estar tristes y llorar.</p>	<p>Solo más tarde, cuando la pérdida se percibe realmente, la ausencia se acepta. Entonces el trabajo de duelo puede hacerse y así, iniciarse el camino hacia la vida.</p> <p>Se sale del <i>impasse</i> de la pérdida y comienza el ascenso en la curva del duelo.</p>
<p>Aceptación</p> <p>Se debe reaprender a vivir. La aceptación no es resignación, sino progresión, atravesar un umbral nuevo y totalmente desconocido.</p>	<p>La salida del duelo se vislumbra a través de la verdadera aceptación de la situación. Se acepta vivir de una manera diferente.</p>

Posibles etapas	Cómo hacerles frente
<p>Perdón</p> <p>Perdonar, es detener el sufrimiento ocasionado por el rencor. Perdonar no significa olvidar, ya que conservamos los aprendizajes que otorga la experiencia.</p> <p>Perdonar también es renunciar. Se trata de perdonar a los autores de la pérdida.</p>	<p>El perdón exige mucho tiempo y trabajo. Su fin último es la paz del espíritu.</p>
<p>Búsqueda del sentido y renovación</p> <p>Puede aparecer el duelo patológico, personas que quieren seguir sufriendo porque su dolor se entiende como un homenaje al muerto, una prueba de amor. Este sufrimiento les parece el único medio de mantener un vínculo con la persona desaparecida.</p>	<p>Una experiencia dolorosa puede ser la oportunidad para la maduración afectiva y para el desarrollo personal.</p> <p>Empezar a vivir, revivir, en el aquí y ahora.</p>
<p>Serenidad y paz</p> <p>Tomar el lado bueno de la vida, simplemente como viene, con sus alegrías y sus pesares, permite aceptar mejor y comprender las preocupaciones.</p>	<p>La muerte nos enfrenta a la propia vulnerabilidad. Sentimos la necesidad de controlar lo incontrolable.</p>
<p>Tender una mano</p> <p>Cuando le tendemos la mano a alguien, deben reunirse muchas condiciones para que esta oferta sea un llamado al otro en todo su ser.</p> <p>Se debe cuidar mucho la comunicación de las emociones y el uso terapéutico del abrazo.</p>	<p>La familia constituye el pilar fundamental de las personas que sufren secuelas.</p> <p><i>"Hay palabras que tocan y gestos que hablan".</i></p> <p>Joel Clerget</p>

El duelo con niños y niñas

Niños y niñas

Ellos viven un duelo de una forma diferente. Para atravesar las etapas del duelo, el niño necesita saber la verdad, y tiene derecho a ella. Por esta razón, resulta esencial tenerlo al tanto de lo que sucede y darle la información que requiera.

Necesitan imágenes y recuerdos y es importante que diga adiós a quien está agonizante o ha muerto. También que asista a las ceremonias en la iglesia, el velorio y el cementerio.

Podrán vivir su duelo sólo si los adultos de la familia lo toleran y lo alientan a que lo haga.

De todos modos, una parte de su duelo quedará latente hasta su adultez.

Reacciones físicas, emocionales y psicológicas que se consideran normales en los niños

Cualquier experiencia traumática supone un desequilibrio repentino del día a día. Durante unas horas, días o semanas, habrá una serie de reacciones que deberán ser consideradas normales y pasajeras, como las presentadas a continuación, entre otras:

- Angustia, hiperactividad, insomnio, pesadillas, miedo a ir a dormir, pérdida de apetito o comer en exceso, nudo en el estómago y la garganta, pérdida de concentración, cambios de humor.
- Emociones variables o incontroladas, dificultad al recibir o demostrar afecto, plantearse constantemente "¿por qué?", tendencia a evitar situaciones o lugares relacionados con los hechos, a evitar hablar y pensar en lo que ha pasado.

Todas estas reacciones, están dentro de la “normalidad” y es esperable que sean pasajeras si las afrontamos y entendemos en lugar de evitarlas. La gran mayoría de las personas las superan sin padecer secuelas psicológicas que precisen tratamiento.

No todas las personas presentarán estos síntomas, ni en la misma intensidad. En los niños, en general, las reacciones más frecuentes son las emociones y comportamientos asociados al miedo y los trastornos del sueño. Su silencio, en principio, no tendría que ser una conducta motivada por evitar hablar del siniestro, pero será importante observar su comportamiento (si expresa tristeza, está más quieto de lo normal o se mueve más que antes de los hechos). Será acertado saber “leer” sus expresiones, sobre todo aquellas que son muy diferentes de las habituales.

Cómo y cuándo se da la comunicación de malas noticias a los niños y niñas

Sin una comunicación abierta y honesta, los niños buscan sus propias respuestas a preguntas que están por encima de su capacidad de comprender. Es importante que los padres disipen el pensamiento mágico y erróneo respecto a la muerte para poder establecer un vínculo emocional entre ellos y los hijos que quedan. Éste es un momento crucial que puede afectar al desarrollo de su personalidad y a su capacidad para establecer y mantener relaciones futuras entre padres e hijos.

Es necesario informarles de lo sucedido inmediatamente: padres o personas próximas en un lugar privado y tranquilo –es más conveniente cuando se encuentre en su casa–. Hay que explicar a los niños el estado emocional de los padres; explicar lo ocurrido con palabras sencillas, repitiendo la información las veces que sea necesario, sin mentiras. No dar demasiadas explicaciones. Permitirle expresar emociones e ir al funeral.

Debemos dar a esta experiencia un trato respetuoso reconociendo el papel que juega en nuestras vidas, pero no podemos permitir que se apodere de ellas

Duelo con adolescentes

Es muy importante hablar con ellos. “El dolor que no habla, cierra el corazón sobreexcitado y le hace romperse”, escribió William Shakespeare. Si les mentimos o evitamos decirles lo que sabemos, aparecerá una desconfianza hacia nosotros porque pensarán que no confiamos en ellos y que les mentiremos siempre.

La actividad y el no evitar afrontar la situación, intentando normalizar en la medida de lo posible nuestra vida, cuanto antes, es la clave para el afrontamiento. No sólo uno mismo, sino también los que nos rodean se beneficiarán de ello. La actividad es uno de los mejores recursos. Los adolescentes ya de por sí se encuentran en una etapa complicada de su evolución. El añadir un impacto emocional como puede ser sufrir un siniestro de tránsito, ser los causantes, o que familiares o amigos queden heridos o fallezcan no hace sino romper el equilibrio, que ya de por sí en esa etapa está en constantes cambios.

Tras un hecho traumático, las reacciones son distintas, según sean las edades. Al igual que con los niños, debería procederse del mismo modo, explicando reacciones, observando, dejando que expresen, sin mentir. Ayudarles a poner nombre a aquello que están sintiendo. Sin embargo, las manifestaciones más visibles aquí pueden variar: ira, irritabilidad, comportamiento asocial, hermetismo, bajo rendimiento académico. Cabe señalar también que quizás puedan albergarse sentimientos de culpa relacionados con el síndrome del superviviente (“tenía que haber muerto yo”) o bien manifestaciones que le hagan sentir que el hermano que falleció se convierte en alguien magnificado y se sienta relegado del núcleo familiar,

intentando estar siempre a la altura de las circunstancias o bien intentando suplir a quien ya no está (“hubierais preferido que muriera yo”).

Es un buen momento para potenciar y enseñar a resistir la presión de grupo. La actividad académica puede verse alterada. Habrá que partir del expediente habitual del alumno, si era brillante, mediocre o deficiente. Su grupo de referencia: ¿continúa saliendo o, por el contrario, se aísla en casa? ¿Dice que no sale porque tiene que estudiar o bien lo está evitando? La mejor prevención será atender a sus demandas, explicarle y ayudarlo a solicitar ayuda, que en ocasiones “el tiempo sólo no lo cura todo” y hay que acudir a un profesional, así como intentar detectar –sin confundir con lo propio de la etapa evolutiva– cualquier comportamiento que nos llame la atención.

¿Cómo luchar contra el estrés emocional en caso de hospitalización?

Las secuelas psicológicas pueden aparecer tras un cierto grado de recuperación física. Los períodos de ingreso hospitalario constituyen una discontinuidad forzosa en nuestra vida tanto personal como social y laboral, por lo que es conveniente, en algún momento, empezar a pensar en cómo nos adaptaremos a la nueva situación, atendiendo a la presencia de secuelas físicas y a su repercusión futura

IMPORTANTE

Las reacciones psicológicas agudas se experimentan durante o inmediatamente después de un siniestro de tránsito y tienden a resolverse progresivamente en los seis primeros meses. Si no desaparecen, se debe consultar lo antes posible con un especialista en este tipo de trastornos.

NUNCA

Recurrir a la auto-medicación: es frecuente el mal uso de fármacos en estas etapas, así como su mantenimiento posterior.

R/ Recomendaciones:

A las autoridades públicas: Crear unidades de atención a víctimas de los siniestros de tránsito, las cuales deben ser el lugar donde acudir en busca de una respuesta. Establecer protocolos de atención psicológica a las víctimas y a sus familiares.

A las propias víctimas: Solicitar ayuda especializada si el duelo se estanca o si no se observan síntomas de progresión en su proceso. Escuchar y saber explicar permite a los afectados comprender y actuar con sosiego.

- Al reunirnos todas estas madres dolientes podíamos darnos cuenta que no estábamos solas en este dolor, que sí podíamos avanzar en el proceso de duelo y que, al final, el dolor no se va, pero se puede aprender a vivir con él.

Ana Luisa Solís de Rodríguez. México



Orientación jurídica

4

Para quienes han sufrido un siniestro de tránsito, es fundamental disponer de suficiente información sobre el sistema jurídico de cada país, elaborada con un lenguaje sencillo y que dé respuesta a las dudas que surgen en un primer momento. Dicha orientación debe proporcionar información y recomendaciones específicas sobre las cuestiones más relevantes.

La complejidad del sistema judicial, para quienes lo desconoce, y la necesidad de averiguar la verdad de los hechos ocurridos, impide muchas veces hacer valer sus derechos (a las personas afectadas), porque el estado emocional y las diversas circunstancias padecidas llevan, en ocasiones, a tomar decisiones equivocadas que difícilmente se podrán solucionar posteriormente.

Información básica general

Las personas que han padecido un siniestro de tránsito y ahora buscan una respuesta en la justicia deben saber que tienen una serie de derechos relativos a las posibilidades de obtener un proceso de restitución y reparación del daño sufrido. Aunque sabemos que nada podrá reparar la pérdida de un ser querido o lesiones irreversibles.

Por otro lado, es necesario asegurarse de contar con el mejor asesoramiento posible acerca de cómo enfocar la reclamación de las indemnizaciones y reparaciones a los que las víctimas tienen derecho. En este sentido, es aconsejable seleccionar con calma dicho asesoramiento y no aceptar ofertas apresuradas o de abogados de los que no se tienen referencias previas y que pueden aparecer de forma repentina en hospitales, salas de urgencias, juzgados, centros de denuncia, lugar

del siniestro. Estas personas muchas veces, pueden incluso disponer de información particular sobre el caso específico y las personas afectadas, lo que puede inducir cierta confianza en su profesionalidad. En estos casos siempre se debe estar alerta y pedir una segunda opinión y orientación.

En términos generales, se recomienda no aceptar los servicios de forma inmediata. Los afectados deben tomarse su tiempo para ser orientados antes de firmar cualquier documento en este momento y buscar el apoyo de un familiar o persona de su confianza.

R/ Recomendaciones:

A las autoridades públicas:

Se debe brindar protección reconociendo un período de reflexión en garantía de los derechos de la víctima, que permita regular que abogados o profesionales interesados en el hecho se puedan dirigir a las víctimas directas o indirectas de siniestros viales para ofrecerles sus servicios profesionales hasta transcurridos un mínimo de 30 días desde el hecho, a menos que la prestación de estos servicios profesionales haya sido solicitada expresamente por la víctima o su familiar.

A las víctimas:

No firmar ningún tipo de documento, poder o acuerdo, sin antes haber revisado y buscado una segunda opinión, salvo que realmente deposite confianza en el profesional. Es importante asesorarse en todos sus derechos para poder ejercer y exigir las responsabilidades penales a los causantes y reclamar los derechos civiles que le corresponden.

Denuncia y demanda

Es preciso distinguir entre denuncia y demanda:

La **denuncia** puede interponerse cuando se han sufrido daños personales y materiales (vía penal), o exclusivamente daños materiales siempre que estos deriven de un hecho constitutivo de infracción penal.

La **demanda** puede interponerse cuando se han producido daños exclusivamente materiales, o bien lesiones personales muy leves (siempre que no requieran asistencia facultativa y tratamiento médico). La demanda se interpone por la vía civil.

Por tanto, toda víctima de un siniestro podrá acudir a la vía judicial cuando se han producido daños personales, materiales o ambos y tiene derecho a presentar una denuncia o una demanda según proceda.

¿Quién debe realizar la denuncia?

La víctima, si está en condiciones de hacerlo dentro del plazo máximo legal establecido. En el caso de menores de edad, a través de sus representantes legales. Si la víctima no está en condiciones de poder formular denuncia, el familiar más cercano. En caso de fallecimiento, pueden hacerlo los perjudicados directos (cónyuge, hijos, progenitores, hermanos, entre otros).

Para realizar la denuncia, la víctima debe acudir a la comisaría que corresponda en el lugar donde haya ocurrido el siniestro. Allí se le debe informar del procedimiento a seguir.

Asistencia jurídica ¿Cómo cubrir los gastos del proceso judicial?

Muchas veces, las víctimas de los siniestros de tránsito o sus familiares carecen de bienes suficientes para iniciar un juicio y se encuentran doblemente victimizadas. Deben tener presente que, si cumplen los requisitos legales en la mayoría de países, pueden acceder a los servicios de asistencia jurídica gratuita. En este punto recordamos que el derecho a acceder a la justicia implica la obligación positiva del Estado de crear las condiciones jurídicas y materiales que garanticen su vigencia en condiciones de igualdad.

Acuerdo entre partes, fase de conciliación

En algunas jurisdicciones existe lo que se conoce como Acuerdo Extrajudicial o Fase de Conciliación, lo que quiere decir que ambas partes pueden reunirse para alcanzar un acuerdo amistoso de conformidad y determinar por mutuo acuerdo la cuantía de indemnización en los daños materiales. Dicho acuerdo no es de obligatoria aceptación, aunque, en algunos casos, para la reclamación de daños materiales se establece como requisito previo realizar esta fase y, de no estar de común acuerdo, se deja por escrito la inconformidad o falta de conciliación y la voluntad de continuar con el proceso.

R/ Recomendaciones

A las autoridades públicas:

Deben poner a disposición de las víctimas abogados gratuitos.

A las víctimas:

Es importante saber que la vía extra judicial no es de obligatoria aceptación.

También deben conocer sus derechos y los plazos establecidos para presentar sus reclamaciones como víctimas de un siniestro de tránsito.

Obtener una copia del informe de recopilación de datos del siniestro.

Exigir la aplicación o modificación de las leyes para proteger sus derechos como ciudadano.

El derecho de acceso a la justicia requiere del Estado la adopción de medidas a fin de equilibrar las limitaciones económicas y sociales que afectan el ejercicio del derecho.

Documentos claves

Informe de recopilación de datos del siniestro

Después del siniestro, es fundamental obtener copia del documento oficial que elaboran las autoridades encargadas de la vigilancia del tránsito. En este documento se recogen todos los datos observados, hechos averiguados, declaraciones y circunstancias relevantes para poder determinar las causas del siniestro. Este informe se conoce con diferentes nombres dependiendo del país (atestado, parte policivo, croquis de accidente, IPAT, entre otros) pero el contenido es básicamente el mismo y constituirá una prueba fundamental para dar inicio al proceso por daños y perjuicios y establecer la responsabilidad del siniestro.

Informe médico de ingreso hospitalario

Es el documento que completa el facultativo que atiende a la víctima, en el que indica una breve referencia a la historia clínica del ingreso, con antecedentes personales, quirúrgicos y otros que considere de importancia, así como la posible patología actual y causa de la misma.

Informe de médico forense

Este informe es emitido por un profesional médico adscrito al Juzgado que realiza la instrucción y en él deberá informar acerca de la totalidad de las lesiones que haya sufrido la víctima (incluida esta información como los días de curación o estabilización de la lesión, el tipo de secuela y el tiempo de incapacidad del afectado). En este informe, se realizan una serie de valoraciones concretas para cada caso y es necesario que se le aporte toda la información médica y de rehabilitación de la que se disponga.

Certificado de fallecimiento

Firmado por el personal de salud interviniente y partida de defunción, entregada por el registro civil o la casa mortuoria.

Tipos de procesos legales

En el caso de que sea víctima directa o familiar de una víctima de un siniestro de tránsito, la persona tiene derecho a que se le reconozca el daño causado y consecuentemente a ser indemnizado de los daños sufridos (físicos, materiales o personales).

Para ello cuenta con diferentes vías judiciales para establecer la reclamación. Véase el esquema a continuación:



La vía judicial puede incluir, principalmente, cuatro etapas:

Primera etapa: Se presenta la denuncia o una demanda ante la autoridad competente. Esto motivará la contestación del contrario, que será representado por su abogado defensor.

Segunda etapa: La recopilación de pruebas que sustenten cada posición (testigos, informes, pericias, entre otros).

Tercera etapa: Juicio (civil o penal según los casos). El juez emite el fallo o la sentencia que es donde se determina fundamentalmente quién es culpable del siniestro, y la pena correspondiente.

Cuarta etapa: Recurso de apelación, medios de impugnación, que se resuelve por el tribunal inmediatamente superior al que dictó la primera sentencia. En los casos de disconformidad con el primer fallo o sentencia, se puede presentar un recurso con la finalidad de revisar el primer fallo, y que el nuevo juzgador decida al estudiarla si procede confirmarla, revocarla o modificarla. El recurso de apelación procede contra las sentencias de primera instancia y contra ciertos tipos de autos según lo señalado en la norma de cada país.

Principales opciones legales

La vía judicial se iniciará bien cuando el siniestro vial constituya un delito, en cuyo caso, se dará comienzo a un proceso penal o bien cuando no se llegue a un acuerdo entre las partes acerca del monto para reparar los daños causados.

- 1. Procedimiento penal:** Este procedimiento se pone en marcha cuando haya indicios de que se haya producido un delito (ofensa recogida en el Código Penal de cada país). En este caso, hay que formular una denuncia para que se tramite el procedimiento penal. Si se establece que, efectivamente, hubo delito, en el propio procedimiento penal generalmente se determina el monto de la indemnización en función de los daños ocasionados y el juez condena según el Código Penal de cada país (penas de cárcel, entre otros).
- 2. Procedimiento civil:** En el caso que durante la fase de conciliación no se acuerde una reparación económica del daño causado, se debe interponer una demanda en reclamación de los daños y perjuicios causados por el hecho que se considere apropiada, ante los juzgados civiles.

3. Proceso contencioso-administrativo: En este supuesto se demanda judicialmente a la Administración Pública (esto es, por ejemplo, a la municipalidad o al ministerio). Esta demanda debe presentarse ante una clase particular de tribunales llamados “contencioso-administrativos” y a través del “recurso contencioso-administrativo”. Este proceso, se inicia en los casos en los que se haya producido un siniestro por el mal estado de la carretera, por ejemplo, o porque se considere que el funcionario público en funciones sea el responsable, entre otros.

Plazos a tener en cuenta

Independientemente de la clase de daños que se sufran (personales o materiales), se deberá tener presente que todas las actuaciones están sometidas a una serie de formalidades legales que han de practicarse en unos días y horas hábiles, en la sede de la autoridad competente y especialmente dentro de unos plazos.

Las leyes de cada país han determinado una serie de plazos diferentes que se deben tener muy presentes. Los plazos representan uno de los primeros aspectos que se deben consultar: ¿cuál es el tiempo del que se dispone para hacer valer los derechos? Esta información debe ser debidamente proporcionada por el profesional que le este orientando legalmente.

Es preciso conocer los plazos para:

- Informar a la compañía de seguros.
- Interponer una denuncia en la jurisdicción penal.
- Interponer una demanda civil por responsabilidad por los daños y perjuicios. En este caso es preciso averiguar cuándo existe la posibilidad de ejercitar la acción. En muchas legislaciones esta posibilidad comienza a contarse desde la fecha del siniestro o desde que se hayan curado las lesiones o se conozca el alcance definitivo de las mismas.
- Interponer la demanda contencioso-administrativa.

Responsabilidad civil y gastos que es posible reclamar

Se pueden reclamar daños materiales y personales. Es importante informar debidamente al abogado de todos los daños materiales y personales sufridos a consecuencia del siniestro, para que pueda realizar la estimación total del daño a demandar. El monto final lo determina un juez con ayuda de los informes emitidos por el médico forense y los peritos judiciales. En caso de que exista un baremo o un sistema de valoración, el juez se basará en esos parámetros económicos claramente establecidos para indemnizar el daño causado.

Daños personales o corporales. La indemnización por lesiones depende del informe que emita el Departamento de Medicina Forense o el resto de peritos médicos.

Dependiendo del daño causado se podrá solicitar:

- Indemnización por fallecimiento
- Indemnización por gastos médicos o sanitarios
- Indemnización por lesiones permanentes
- Indemnización por incapacidad temporal (lucro cesante)
- Indemnización por incapacidad permanente y total

Daños materiales. Para la reclamación de daños materiales como la reparación del vehículo y de los objetos que se hayan deteriorado en el siniestro. También se incluyen los gastos de funeral o entierro.

Indemnizaciones, cobertura económica y seguros

5

Con la finalidad de garantizar la respuesta después del siniestro, existe en la mayoría de países de la región por ley un Seguro Obligatorio a Terceros SOAT (Ley de Responsabilidad Civil) que regula tanto la responsabilidad civil derivada del uso y circulación de vehículos a motor, como el aseguramiento de los mismos.

En este sentido es importante garantizar a las posibles víctimas y a sus familiares la vigencia del mismo y, para ello, los gobiernos deberán fiscalizar además de la contratación, el pago actualizado del periodo del seguro, estableciendo que el incumplimiento de esta norma constituirá una infracción administrativa.

Para ello: la autoridad de tráfico competente y las entidades de seguros deberán buscar un sistema con ayuda de las nuevas tecnologías que permita cruzar información de altas y bajas de vehículos a fin de garantizar el control de la obligación de aseguramiento.

Si una vez ocurrido el siniestro vial, la víctima se encuentra en desamparo por no poder identificar al autor de los hechos o porque el mismo no pueda responder civilmente por no poseer seguro o bienes, deberá ser el Estado el responsable subsidiario de la cobertura hasta el límite del aseguramiento obligatorio, a fin de hacerse cargo de los gastos y proteger a la víctima. Esto no ocurre en todos los países.

Para ello, se deberá crear un fondo nacional de solidaridad y garantía para cubrir la prestación a las víctimas de siniestros de tránsito.

Es cierto que no siempre las coberturas contratadas en las pólizas de seguros del automóvil cubren en la totalidad las secuelas del siniestro. Pero es importante que las indemnizaciones por fallecimiento, lesiones, periodos de baja, entre otros, estén reguladas por una ordenación legal que establezca las cuantías, a fin de garantizar a través de unas tablas de valoraciones la igualdad de acceso a indemnizaciones justas y reducir la discriminación por diferencias de posibilidades (acceso a mejores abogados, criterio del juez, mayores recursos económicos individuales).

Esta tabla de valoración debe contemplar circunstancias individuales del siniestrado (salario, tipo de trabajo, entre otros) además de explicar el procedimiento a seguir en la valoración de los daños. Deberá actualizarse anualmente con el índice de precios de consumo (IPC) a fin de garantizar la evolución.

Se deben activar los mecanismos que garanticen que todas las víctimas reciban el mismo tipo de atención, debiendo los costes ser cubiertos por el seguro de responsabilidad civil obligatorio.

R/ Recomendaciones

A las autoridades públicas: Crear un fondo nacional de solidaridad y garantía para cubrir la prestación a las víctimas de siniestro de tránsito.
Garantizar unas tablas de valoraciones de los daños.

A las víctimas: Conocer sus derechos y obligaciones con el SOAT o sistema de salud.

Unidades de atención a víctimas de siniestros de tránsito y red de apoyo

6

En numerosos países existen oficinas de atención a víctimas de delitos violentos, pero no se han incluido entre sus funciones considerar la atención a víctimas de siniestros de tránsito.

Actualmente, las víctimas y sus familiares pueden acudir a buscar asesoramiento jurídico a los centros de atención del ciudadano de las fiscalías, defensorías del pueblo, facultades de derecho de universidades, colegios de abogados o los servicios sociales que les podrán asesorar en la medida de sus posibilidades. En la mayoría de los países las víctimas carecen de una información institucional y especializada en la problemática. En estos casos, son las asociaciones de víctimas las que suelen suplir estas carencias a los afectados que se lo demandan.

Destacamos la importancia de: Crear en los países de la región unidades de atención a víctimas de siniestros de tránsito. Es una demanda por parte de las asociaciones de víctimas.

Además, se está impulsando la necesidad de crear fiscalías especializadas en delitos contra la seguridad vial con el fin de armonizar los criterios de actuación para una efectiva respuesta a los ilícitos penales contra la seguridad vial, que garantice la unidad de criterios y respuesta en esta materia.

Existe la necesidad y la oportunidad de cubrir una carencia normativa a nivel regional sobre la planificación, actuación y coordinación de los profesionales implicados en aquellos sucesos con víctimas de siniestros de tránsito. Para dar respuesta a sus demandas deben crearse unidades de asistencia a las víctimas y, de existir, deben incluir específicamente el servicio a las víctimas de siniestros viales. Estas unidades deben estar ubicadas preferiblemente en los organismos de justicia o los servicios sociales.

La atención deberá estar dirigida principalmente a las víctimas de siniestros de tránsito donde hayan resultado personas heridas o fallecidas. El servicio deberá ser prestado de forma física (presencial) por profesionales idóneos y formados, pero, considerando la dispersión poblacional, se deberá incluir al menos la fase inicial de orientación a las víctimas también por vía telefónica o asistencia a través de web.

El servicio telefónico de atención es una modalidad que, con la tecnología adecuada, ofrece a las víctimas una atención inmediata y a distancia, asegurando una respuesta rápida a las eventualidades que les puedan sobrevenir y, sea cual sea el lugar en que se encuentren y en cualquier momento, poder ser atendido por personal específicamente preparado para dar una respuesta adecuada a las necesidades planteadas.

Estas unidades deben centrarse en tres aspectos fundamentales: la información y orientación general para el ejercicio de los derechos, la atención y apoyo psicológico, y la asistencia social.

El personal deberá estar compuesto por profesionales de distintas disciplinas especialmente formado en intervención en siniestros de tránsito, con la finalidad de brindar información precisa y de calidad tanto a víctimas directas como a indirectas.

El ideal es recibir una intervención bien coordinada para no sufrir derivaciones continuas de unos servicios a otros que perjudiquen la atención de las víctimas y evitar la victimización secundaria.

R/ Recomendaciones

A las autoridades públicas: Crear unidades de atención integral a víctimas y familiares de siniestros de tránsito.

Impulsar fiscalías especializadas que armonicen la respuesta a los ilícitos penales contra la seguridad vial, garantizando la unidad de criterios y respuesta en esta materia.

A las víctimas: Exigir la prestación de este servicio con profesionales formados y que dispongan de la información institucional necesaria para una atención integral.

Sin embargo, es preciso recordar que las unidades de atención a víctimas no pueden sustituir a los profesionales del derecho y a psicólogos clínicos, ya que su labor consiste en orientar, acompañar e informar.

Para ello deberá existir un **protocolo de actuación** donde se seguirán las fases del modelo de actuación de otras oficinas de asistencia a las víctimas: Acogida y orientación general, Información jurídica individualizada, Intervención, y Seguimiento:

- 1. Acogida y orientación general.** Habitualmente la acogida la realizan los servicios de emergencia. La orientación supondrá una información a la víctima sobre: lo que es un croquis y un informe de recogida de datos o parte policial; en qué consiste la declaración del siniestro; los procedimientos y reclamaciones que se deben realizar, la denuncia, el juicio, entre otros. Informarle sobre la conveniencia de buscar un profesional penalista, la participación en el proceso de la fiscalía, audiencia con el juez a cargo y la importancia de testigos y demás testimonios.
En esta etapa se debe brindar toda la información socioeconómica de ayudas.
- 2. Información jurídica individualizada.** Debe ser ofrecida por profesionales en el área legal que darán respuesta al caso específico y responderán sobre dudas y necesidades de información concreta sobre la denuncia o la demanda y, en general, todos los derechos. En este punto se incluye:
 - Información sobre las posibilidades de obtener en el proceso penal la restitución y reparación del daño sufrido.
 - Información sobre las posibilidades, si hubiera, de obtener el beneficio de justicia gratuita.
 - Información sobre los plazos, la fecha y lugar de celebración del juicio, aclaración de dudas, de conceptos o términos jurídicos (apelación, auto, oficio, notificación, entre otros).
 - Información de la resolución que recaiga en el proceso, haya o no haya ejercido la acción penal.
- 3. Intervención psicológica y seguimiento.** Habitualmente será aquí cuando se evalúe a la víctima por primera vez dando prioridad a las víctimas directas y a aquellas que, bajo criterios profesionales precisen mayor atención.

Los profesionales al cargo de las unidades solo pueden aportar un apoyo primario, impulsar grupos de auto ayuda y derivar a asociaciones o a profesionales especializados.

Se debe establecer una red de coordinación que permita conocer las competencias de cada organismo en la atención a las víctimas de siniestros de tránsito para brindar una asistencia individual y general coordinada.

Para ello será imprescindible:

Crear protocolo

Firmar un protocolo que permita coordinar las actuaciones que desde las diversas instituciones se llevan a cabo para atender a las víctimas de siniestros de tránsito del país. Este protocolo se aplicará a las víctimas que lo soliciten.

Establecer red

Crear o designar una red para la coordinación general del protocolo formada por diferentes agentes políticos, institucionales (educativos, salud, justicia), sociales, entre otros, que tendrá como responsabilidad dar seguimiento y responder por la ejecución de dicho protocolo.

Establecer coordinación

Nombrar a profesionales de referencia para la gestión técnica y para la gestión administrativa.

Difundir protocolo

Difundir los contenidos del protocolo entre el personal técnico de los diferentes municipios, provincias, entre otros, que integren la red o dependan de cada una de las entidades firmantes y que estén implicadas en la atención a víctimas.

Formar profesionales

Impulsar planes de formación que permitan comprender las necesidades de las víctimas de siniestros viales, haciendo especial referencia a las pautas contenidas en el protocolo para su coordinación. Los planes de formación irán dirigidos a profesionales que integren o dependan de cada una de las entidades firmantes.

Establecer servicio de orientación y ayuda

Atender a las víctimas tratando de evitar al máximo la victimización secundaria, reduciendo al mínimo la falta de información o la mala información que añaden dolor e incertidumbre.

Dotar de recursos e infraestructura

Garantizar los procedimientos, herramientas y recursos necesarios para dar cumplimiento a todos aquellos aspectos que no están contemplados en el protocolo inicial y que se presentan desde el momento de la firma hasta su revisión en un período de mínimo tres años.

Dar a conocer a la población

Difundir la existencia de este servicio y promover que los medios de comunicación de influencia se involucren en la divulgación del servicio de atención y la lucha contra la violencia vial. Contar con la participación ciudadana de las asociaciones de víctimas.

Evaluar y dar seguimiento

Es importante que esta red de apoyo a víctimas cuente con una etapa de seguimiento para poder analizar la situación jurídica, psicológica y económica de la víctima tras el hecho en distintos periodos de tiempo, estas evaluaciones serán de forma interna y externa para lograr analizar el grado de satisfacción de las personas que han brindado y recibido la atención.

Conclusión

7

La presentación de esta *Guía Iberoamericana de Atención Integral a Víctimas de Siniestros de Tránsito* responde a las necesidades detectadas por la FICVI al finalizar su informe sobre *La respuesta tras los siniestros de tránsito en los países de Iberoamérica*; y cumple con el Pilar 5 del Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020.

Asimismo, dando seguimiento al Plan de Acción 2015-2017 de la FICVI, sus profesionales y técnicos han elaborado esta guía conforme la herramienta metodológica establecida para la toma de datos de los informantes clave con el fin de identificar las necesidades específicas dentro del proyecto (áreas prioritarias) y aplicarla para dar seguimiento a la respuesta de las asociaciones participantes. En la elaboración de la guía se ha contado con valiosas aportaciones tanto de la Fundación MAPFRE como de CAF –banco de desarrollo de América Latina.

El objetivo final de este documento es implicar a los gobiernos de la región para que utilicen esta información, facilitada desde las experiencias vividas por las víctimas: porque ayudarlas es crear conciencia ciudadana. Es una herramienta que debe servir para establecer protocolos de actuación y crear unidades de atención a víctimas de siniestros de tránsito en sus respectivos países. Ello les va a permitir actuar desde la prevención porque al formar a los actores clave para informar con rigor, se ayudará también a mejorar la seguridad vial y la salud de todos los afectados. Consideramos también la necesidad de aplicar con rigor o modificar las leyes existentes cuando sea preciso para una mayor protección de los ciudadanos.

Consideramos necesario prestar un apoyo cercano a las familias de los afectados para informarles, orientarles y aconsejarles, además de acompañarles en ese largo y doloroso proceso que les ha cambiado tan bruscamente la vida, para que sepan cómo adaptarse a un nuevo escenario. A quienes sufren la carencia o la mala información, se les debe tender una mano amiga, con una escucha cercana y compartir con ellos para dar respuestas a sus preguntas y dudas.

Esta guía señala a los gobiernos de la región el camino a seguir. Un camino que lo han marcado las asociaciones de víctimas que luchan desde el voluntariado contra la violencia vial para lograr un mundo más seguro y solidario, porque tenemos el inexcusable compromiso

de trabajar juntos para lograr que nadie más tenga que sufrir el dolor de esta pandemia, que se puede evitar.

Es responsabilidad de los gobiernos y de todos los actores implicados en la seguridad vial cumplir con los compromisos adquiridos a nivel mundial y transformar las palabras en actos.

Referencias

Referencias generales

Declaración de Brasilia Segunda Conferencia Mundial de Alto Nivel sobre Seguridad Vial: es hora de resultados. Brasilia, 18-19 de noviembre de 2015

Organización Mundial de la Salud, *Plan Mundial para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020*.

World Health Organization – *Global Status Report on Road Safety 2015*.

Traumatismos causados por el tránsito y discapacidad. Organización Panamericana de la salud. OPS 2011

Observatorio Iberoamericano de Seguridad Vial – OISEVI.

Asamblea General Naciones Unidas *Mejoramiento de la seguridad vial en el mundo A/70/386*. Pilar 5. n°48 pág. 15. septiembre 2015

Federación Interamericana de Empresas de Seguros. Declaración de Santiago de Chile 2015

Fundación MAPFRE – Área de Prevención y Seguridad Vial- FICVI. *Respuesta tras lo siniestros de tránsito en los países de Iberoamérica*. 2014.

Organización Mundial de la Salud. *Fortalecimiento de la legislación sobre seguridad vial: Manual de prácticas y recursos para los países*. 2014

Fundación MAPFRE – Área de Prevención y Seguridad Vial- Stop Accidentes. *El día después de los accidentes de tráfico: Perspectiva de las Víctimas. Informe de Resultados*. España 2012.

World Health Organization – Global Alliance of NGOs for Road Safety. *Actividades para promover la seguridad vial y el apoyo a las víctimas con traumatismos causados por accidentes de tránsito. Una Guía para organizaciones no gubernamentales*. 2012.

Avances en seguridad vial en América Latina y el Caribe 2010-2012. BID-AEC

Organización Mundial de la Salud y Banco Mundial *Informe mundial sobre prevención de los traumatismos causados por el tránsito*. 2004

Bibliografía

Anne Ancelin Schützenberger "Salir del duelo. Superar el dolor y reaprender a vivir". Ed. Taurus pensamiento. Uruguay. 2008

J.D. Nasio "El libro del dolor y del amor" Ed. Gedisa. Barcelona 1998

Alice Miller "El cuerpo nunca miente". Ed. Tusquets. Barcelona 2004

Enrique Pichon Riviere "El proceso creador". Ed. Nueva visión Buenos Aires. 1987

Links a nivel región

<http://contralaviolenciavial.org/>

<http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs358/es/>

http://www.paho.org/bra/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=1478&Itemid=423

<http://www.oisevi.org/a/index.php/sobre-oisevi/autoridades/comite-de-cooperacion>

<http://www.latinncap.com/es/miembros>

<http://www.roadsafetyngos.org/>

<http://www.who.int/roadsafety/es/>

<http://www.caf.com/>

http://www.fundacionmapfre.org/fundacion/es_es/seguridad-vial/

<http://www.iadb.org/es/temas/transporte/seguridad-vial,1166.html>

<http://datos.bancomundial.org/indicador/NY.GDP.PCAP.CD>

<http://www.oisevi.org/a/index.php/normativas/limites-legales-y-sanciones/limites-legales-de-alcohol-en-sangre>

<http://www.fideseguros.com/>

Consulta nº3 SOAT www.fideseguros.com/wp-content/uploads/.../Consulta-nº-3-SOAT.pdf

<http://www.dgt.es/es/seguridad-vial/unidad-de-victimas-de-accidentes-de-trafico/>

http://www.mjusticia.gob.es/cs/Satellite/Portal/es/servicios-ciudadano/oficinas-asistencia-victimas#id_1288774766790

Anexo

Datos de contacto de las asociaciones

FICVI. Federación Iberoamericana de asociaciones de víctimas contra la violencia vial
www.contralaviolenciavial.org
<https://www.facebook.com/cerovictima>
<https://twitter.com/FICVI1>

Argentina

CONDUCIENDO A CONCIENCIA familiares de las víctimas de la tragedia de Santa Fé. B.A
Miembro fundador
Representante Héctor d'Agostino
www.conduciendoaconciencia.org

COMPROMISO VIAL POR URSULA Y CARLA. Asociación Civil ROSARIO.
Miembro de número
Representante Mónica Gangemi.
www.compromisovial.org.ar

Brazil

VIDA URGENTE- Fundação Thiago de Moraes Gonzaga
Miembro fundador
Representante Diza Gonzaga
www.vidaurgente.org.br

Chile

FUNDACIÓN EMILIA SILVA FIGUEROA

Miembro de número
Representante Carolina Figueroa Cerna
www.fundacionemilia.cl

Colombia

POR LA VIA POR LA VIDA- LIGA CONTRA LA VIOLENCIA VIAL

Miembro fundador
Representante Mary Bottagisio
www.porlaviaporlavida.org

Costa rica

ACONVIVIR: Asociación de deportistas CONtra la Violencia Vial y el IRrespeto.

Miembro fundador
Representante Ramón Pendones
www.aconvivir.org

Ecuador

FUNDACIÓN CAVAT- NICOLE PAREDES. Centro de apoyo a víctimas de accidentes de tránsito

Miembro fundador
Representante Soraya Herrera Díaz
www.cavat-nicoleparedes.org

España

STOP ACCIDENTES. Asociación de ayuda y orientación a afectados por accidentes de tráfico

Miembro fundador
Representante Jeanne Picard Mahaut
www.stopaccidentes.org

Guatemala

APASIT Asociación de prevención y atención de la seguridad integral en el tránsito

Miembro de número
Representante Héctor Morales Delgado

México

NACE No A Conducir Ebrio. Monterrey

Miembro fundador

Representante Ricardo Cantú Jauckens

www.nace.com.mx

VÍCTIMAS DE VIOLENCIA VIAL AC. Guadalajara

Miembro fundador

Representante Alma Araceli Chávez Guth

www.victimasdeviolenciavial.org.mx

J.A.I.M.E JAMÁS APOYARÉ IR MANEJANDO EBRIO. Sonora

Miembro de número

Representante Claudia Dinorah Alcaraz

MOVAC. Movimiento de Activación Ciudadana A.C. Monterrey

Miembro de número

Representante Luisa Peresbarbosa

www.movac.mx

<https://es-es.facebook.com/MovACNL>

<https://twitter.com/movacnl>

Panamá

MOVIMIENTO 23 DE OCTUBRE

Miembro fundador

Representante David Ramírez

www.movimiento23deoctubre.com

Paraguay

S.E.R. Seguridad en las Rutas

Miembro fundador

Representante: María José Esquivel

www.seguridadenlasrutas.org.py

Portugal

ASSOCIAÇÃO DE CIDADÃOS AUTO-MOBILIZADOS ACA-M.

Miembro de número

Representante Manuel Joao Ramos

www.aca-m.org

Uruguay

FUNDACION GONZALO RODRIGUEZ

Miembro fundador

Representante María Fernanda Rodríguez

www.gonzalorodriguez.org

Venezuela

ASOTRANSITO

Miembro fundador

Representante Lilian Romero

www.asotransito.com.ve

