

El día después de los
accidentes de tráfico:
perspectiva de las
víctimas

Fecha publicación: mayo - 2013

Autores:

Antonio Mondaca Soto

Antonio Gomariz Sánchez

Instituto de Seguridad Vial - FUNDACIÓN MAPFRE

1.	INTRODUCCIÓN	04
2.	OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	07
2.1.	Objetivos	07
2.2.	Metodología	07
2.2.1.	Exploración bibliográfica	08
2.2.2.	Perspectiva cualitativa	09
2.2.3.	Perspectiva cuantitativa	10
3.	LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁFICO.....	10
3.1.	Características generales de las víctimas	10
3.2.	Características específicas de las víctimas	13
3.1.	Posiciones individuales de discurso de las víctimas	15
4.	BARRERAS Y FACILITADORES.....	18
5.	OTROS ÁMBITOS RELACIONADOS	23
6.	CONCLUSIONES	26
7.	PROPUESTAS	32
8.	PROPUESTAS ESPECÍFICAS SEGÚN BARRERAS DETECTADAS	36

1. INTRODUCCIÓN

1. INTRODUCCIÓN

Históricamente, se consideraba que los accidentes de los vehículos eran sucesos eventuales o aleatorios que le ocurrían a los demás como consecuencia inevitable del transporte. En particular, el término accidente puede dar la impresión de inevitabilidad, es decir, de suceso imposible de controlar. No es hasta una época reciente –década de 1960- que han pasado a ser reconocidos como sucesos prevenibles: “Los traumatismos causados por el tránsito se pueden prevenir y predecir en gran medida; se trata de un problema causado por el ser humano que cabe someter a un análisis racional y a la aplicación de medidas correctivas”⁴.

Es en esta nueva perspectiva del fenómeno –centrada en la prevención- donde emerge el concepto de “seguridad vial” para hacer referencia, entre otras cosas, a los factores involucrados en un accidente de tráfico: factor humano, mecánico y del entorno. Así aparecen aspectos como los cinturones de seguridad, los sistemas de retención infantil, mejoras en los componentes de neumáticos, chasis, el asfalto o la señalización en las carreteras. Lo anterior, sumado a investigaciones y estudios ad hoc ha permitido, desde distintas perspectivas, abordar el fenómeno de los accidentes de tráfico. Ha sido el enfoque cuantitativo quien ha llevado la delantera en este campo, producto de su temprana apropiación y desarrollo.

Tabla 1. Número total de fallecidos en accidentes de tráfico en 2007

Mundo	
Año 2007	Número de fallecidos
Suroeste Asiático	288.768
Pacífico oeste	278.321
África	234.768
Este Mediterráneo	175.668
América	142.275
Europa	117.997
Total	1.237.797

Fuente: Elaboración propia a partir de datos de la OMS

La perspectiva numérica –muy necesaria- por sí misma no da cuenta de toda la complejidad que rodea al fenómeno de los accidentes de tráfico. Intentar complementar esta perspectiva entraña un gran desafío, de cara a diseñar estudios que aborden integralmente este fenómeno. Como hemos visto, son muchas las instituciones, y por extensión, la sociedad general, las que ponen en práctica esta visión del fenómeno. Para ejemplificar mejor este hecho, basta revisar cualquier anuario estadístico que elabora la DGT. En su último documento publicado, en 2010, con el fin de comprender las estadísticas, al inicio del mismo se ofrecen una serie de definiciones que concretan cuál es su objeto de estudio y cómo es medido. Dichas estadísticas, relativas al ámbito del tráfico, están circunscritas a lo que desde el B.O.E. se establece⁵.

4 Organización Mundial de la Salud (2004): Informe mundial sobre prevención de los traumatismos causados por el tránsito. Resumen. Pág. 3.

5 Exactamente desde la Orden del Ministerio de Relaciones con las Cortes y de la Secretaría del Gobierno de 18 de febrero de 1993 por la que se modifica la estadística de accidentes de circulación (B.O.E. nº 47 de 24 de febrero de 1993).

1. INTRODUCCIÓN

Al repasar las definiciones, se observa cómo el concepto “víctima”, es entendido como: “toda persona que resulte muerta o herida como consecuencia de un accidente de circulación”. Es decir, no se contemplan como víctimas a las personas más cercanas de los accidentados, sus familiares, sino solamente a quien ha sufrido el siniestro.

En definitiva, la gran mayoría del trabajo realizado al respecto de los accidentes de tráfico se ha centrado en la cuantificación de los mismos, en la identificación de los factores proclives a provocarlos, y en las consecuencias y pérdidas que provocan. Se ha llevado a cabo toda una serie de operaciones matemáticas para delimitar correctamente este fenómeno, sin embargo, este esfuerzo queda incompleto por el uso de esta óptica de trabajo, pues se dejan de lado variables importantes para una comprensión completa del fenómeno.

En este punto es donde se sitúa esta investigación; la contribución que se quiere conseguir con la misma pretende superar la barrera numérica existente, y para ello se adoptará una perspectiva cualitativa de estudio. Pretende entregar elementos que dejen en evidencia que un accidente de tráfico no sólo significa pérdidas económicas para el Estado y la sociedad en su conjunto, ni tampoco significa un problema de salud pública y atención sanitaria, ni afecta solamente a quienes se ven implicados en primera persona. Las consecuencias de un siniestro vial van más allá de lo que representan los números que se manejan a este respecto.

El interés de esta investigación es aproximarse a las vivencias que las víctimas han tenido tras la experiencia de un accidente de tráfico en su relación con la esfera pública, a través de un punto de vista sociológico, complementando las visiones comandadas hasta el momento. Si bien se consideran necesarias, son insuficientes por sí solas para comprender la complejidad de las experiencias de las víctimas el día después del accidente de tráfico.

Para realizar una comprensión profunda del fenómeno, no se puede olvidar que los familiares siguen siendo víctimas, pues son personas que sufren daño tras el siniestro, no de forma directa en sus cuerpos, pero sí en sus allegados, en sus intereses⁴. Son éstas quienes después del siniestro se ven enfrentados a una serie de negociaciones con distintos ámbitos de la esfera pública de la vida social (sanidad, justicia, trabajo, compañías de seguros, etc.). Es decir, se está haciendo referencia al contexto en el que las personas vinculadas se sitúan en lo que la literatura reconoce como prevención terciaria, dicho de otro modo, cuando el accidente ya ha ocurrido. En definitiva, la adopción de esta perspectiva se hace necesaria, pues, aunque no es un aspecto desconocido, sí que ha sido poco trabajado desde las instituciones sociales.

Esta visión del fenómeno, la posterioridad al siniestro, se va a acuñar en este estudio como el día después del accidente de tráfico. Es un concepto que involucra más que un intervalo de tiempo; trata el cómo las víctimas de un accidente en carretera afrontan y satisfacen sus necesidades para con la esfera pública de su vida, en la medida que las consecuencias del accidente de tráfico se van instalando en sus familias progresiva e irreversiblemente.

4 De Miguel, A. y De Miguel, I. (2003): Sociología de la Seguridad Vial. Opiniones y Actitudes nº 45. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas. Pág. 11.

1. INTRODUCCIÓN

Existen investigaciones que abordan también el día después, haciéndolo desde diversos ámbitos: consecuencias familiares, el papel del trabajo médico, de la génesis de las perturbaciones psíquicas y de las lesiones y dificultades específicas que se derivan de éstas. Sin embargo éstas no han considerado el rol de la familia y el desarrollo de problemas derivados de su relación con la esfera pública de su vida.

Es indispensable plantear un enfoque integral para comprender las múltiples esferas que constituyen la identidad de la familia afectada y su relación con la esfera pública, porque, en definitiva, las consecuencias de los accidentes de tráfico agreden a todas las áreas sociales de la vida de quienes lo padecen.

2. OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

2.1 Objetivos

El objetivo general de esta investigación se ha centrado en conocer y comprender las formas en que las víctimas de un accidente de tráfico con graves consecuencias interpretan y construyen sus vínculos con la esfera pública el día después del siniestro.

Para lograr la consecución del objetivo general propuesto, se plantean los siguientes objetivos específicos:

- Describir la experiencia de las víctimas tras el accidente de tráfico.
- Describir cómo las víctimas se relacionan con la esfera pública el día después del accidente de tráfico.
- Describir los principales procedimientos de trabajo de las instituciones que forman parte la esfera pública.
- Identificar las barreras que perjudican a las víctimas en la interrelación que mantienen con la esfera pública a raíz del accidente de tráfico.
- Identificar los facilitadores que ayudan a las víctimas en la interrelación que mantienen con la esfera pública a raíz del accidente de tráfico.
- Indagar en las valoraciones que las víctimas tienen del desempeño de las instituciones de la esfera pública implicadas en el accidente de tráfico.

2.2 Metodología

Conocer el punto de vista de los actores sociales que han experimentado las graves consecuencias de un accidente de tráfico exige la combinación de técnicas de investigación social de distinta naturaleza. Por ello se ha utilizado tanto una metodología cualitativa como una cuantitativa, así como también la exploración de fuentes estadísticas y bibliográficas.

2.2.1 Exploración bibliográfica

Se recurrió a una revisión bibliográfica sobre accidentes en carretera con la pretensión de encontrar definiciones conceptuales y enfoques previos de otros estudios. Este hecho permitió la actualización del tema, de modo que este trabajo pudiese ser un complemento a investigaciones anteriores.

También, este ejercicio permitió realizar la identificación de las principales instituciones de la esfera pública que se encuentran vinculadas a la atención de los accidentes de tráfico, así como la acotación del campo de actuación de cada una de ellas.

2.2.2 Perspectiva cualitativa

La entrevista en profundidad ha sido la principal herramienta de investigación utilizada. Han sido dos los grupos de personas entrevistados: por un lado, las víctimas directas e indirectas de accidentes de tráfico con graves consecuencias; y por otro, los trabajadores de instituciones relacionadas con los siniestros viales (cuerpos de seguridad, servicios médicos, sistema judicial, compañías de seguros, etc.).

En primer lugar fueron realizadas las entrevistas a los informantes clave, denominación especial referida a los profesionales de las instituciones intervinientes tras el accidente de tráfico. El interés por estas entrevistas radica en la intención de conocer, por un lado, los procedimientos de trabajo de cada una de las entidades implicadas; y por otro, la concepción del fenómeno de los accidentes en carretera desde una óptica profesional. La relación de las 12 entrevistas realizadas es la siguiente:

Tabla 2. Lista de informantes clave entrevistados

1. Policía
2. Bombero
3. Médico del área de urgencias de un hospital
4. Abogado
5. Perito de una compañía aseguradora
6. Psicólogo
7. Fisioterapeuta
8. Víctima: accidentada en primera persona
9. Víctima: familiar de accidentado
10. Policía de la unidad de atestados
11. Médico de atención sanitaria de urgencias
12. Juez de instrucción

En segundo lugar, a partir del diseño de una muestra estructural, se proyectaron realizar 32 entrevistas a víctimas de accidentes de tráfico. Las variables incorporadas a dicho diseño fueron: sexo (hombre o mujer), edad (mayor o menor de 40 años), lugar de residencia (urbano o rural) y tipo de secuelas del accidente de tráfico (fallecimiento o dependencia). Esta distribución se puede observar en el siguiente cuadro:

Tabla 3. Distribución estructural de la muestra cualitativa de entrevistas a víctimas

	FALLECIDOS		GRANDES LESIONADOS (DEPENDENCIA)	
	Urbano	Rural	Urbano	Rural
> de 40 años	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre
	Mujer	Mujer	Mujer	Mujer
< de 40 años	Hombre	Hombre	Hombre	Hombre
	Mujer	Mujer	Mujer	Mujer

Con la intención de validar el guión de las entrevistas a las víctimas, de forma previa al trabajo de campo, se realizó un pre-test.

2. OBJETIVOS Y JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La tabla 6 entrega la existencia de 16 recuadros cuando se cruzan todas las variables mencionadas; doblando esa cifra, se llega a las 32 entrevistas planificadas inicialmente. El trabajo de campo de esta fase fue realizado durante el mes de febrero de 2012. Indicar que finalmente pudieron ser realizadas 30 entrevistas, debido a la dificultad de contactar con dos personas y con sus respectivos reemplazos. No obstante, se considera haber dado cuenta de todos los discursos, según lo indica el principio de saturación cualitativa⁴.

Se ha escogido la entrevista en profundidad, como herramienta cualitativa principal, porque permite comprender el fenómeno de estudio desde los marcos de significado con los que operan las personas estudiadas. Los entrevistados pudieron expresar sus vivencias y recuerdos con libertad, de forma distendida, espontánea, y sin restricciones de tiempo.

2.2.3 Perspectiva cuantitativa

También se ha encuestado a víctimas de accidentes de tráfico con consecuencias graves y de fallecimiento que están afiliadas a asociaciones de víctimas de accidentes de tráfico en España. La técnica utilizada ha sido la encuesta postal, es decir, el envío de cuestionarios por medio de la vía postal a los miembros del universo de estudio. Se optó por este método por tres motivos: en primer lugar porque posibilita la reflexión de las preguntas del cuestionario; en segundo lugar porque se obtienen altas tasas de respuesta; y, en tercer lugar porque se asegura la confidencialidad del encuestado. A pesar de ello, hubo algunos problemas al contactar con los miembros, por lo que su aplicación en el estudio se ha visto reducida, sin embargo ha contribuido a complementar la perspectiva cualitativa.

El trabajo de campo fue desarrollado entre los días 10 de abril de 2012 y 10 de mayo de 2012. En primer lugar se enviaron 350 cartas informativas y posteriormente 350 cuestionarios. Dada la imposibilidad de contar con las bases de datos por parte del equipo investigador, el contacto y recordatorio estuvo a cargo de la asociación colaboradora "Stop Accidentes". Al ser una muestra intencionada no tiene un carácter probabilístico, siendo imposible calcular su error. En definitiva, se recogieron 138 cuestionarios correctamente cumplimentados, representativos de la población de estudio -sólo del grupo estudiado-.

4 Para la investigación cualitativa, la información no es una propiedad que aparece por la composición de otras informaciones más particulares –es decir, como suma de variables aisladas que coinciden en un espacio muestral-. Los sujetos sociales son totalidades indivisibles y no intercambiables, que fueron seleccionados porque cumplen en la investigación el papel de informadores y de patrones de información. Añadir indiscriminadamente unidades no aumenta la calidad de la información, sino, es redundante e incluso contraproducente al bloquear la capacidad de conocimiento razonable. El conocimiento se encuentra sometido a una ley de la utilidad marginal la cual, según se vayan añadiendo unidades informativas, éstas tengan menor valor añadido al conocimiento general de la investigación.

Para una mayor información, consultar: Alonso, L. E. (2003): La mirada cualitativa en sociología: una aproximación interpretativa. Madrid: Fundamentos. Págs. 106-107.

3. LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTE DE TRÁFICO

Una primera aproximación al fenómeno de los accidentes de tráfico puede llevar a contemplar a las víctimas de siniestros con graves consecuencias, como un mismo grupo social, como un único conjunto de afectados. Sin embargo, si se realiza un análisis más somero de la cuestión, se puede llegar a comprobar que no es correcta esa representación, pues dentro de ese conjunto existen diferencias.

Es cierto que las víctimas de accidentes en carretera con graves secuelas –fallecidos o personas que quedan en situación de dependencia- comparten una serie de características comunes, las cuales las identificaría como un mismo conjunto social. Sin embargo, a la vez, existen una serie de especificaciones que las distingue; es por ellas por las que se puede realizar una triple diferenciación entre los afectados. Estas características específicas son las que, en el fondo, hacen que la aproximación de este estudio se diversifique.

Dichas especificaciones son unas propiedades que provocan que, si en un principio las víctimas comparten aspectos en común, a la postre exista esa diferenciación. Esas propiedades son las necesidades o requerimientos que las consecuencias del accidente han dado como resultado.

Por tanto, si bien desde una óptica general no es descabellado hablar de víctimas de accidentes con graves consecuencias, desde una perspectiva más exhaustiva, debe de hacerse una separación. En este sentido, para el presente estudio se ha realizado en una triple clasificación de los afectados, a saber:

- víctimas indirectas de familiar fallecido,
- víctimas indirectas de familiar dependiente de tercera persona, y
- víctimas directas con dependencia de tercera persona.

3.1 Características generales de las víctimas

El origen de las similitudes o coincidencias detectadas entre las víctimas es el mismo para todos los casos: radica en el impacto que el accidente genera en ellas. Éste provoca el inicio de seis procesos comunes que el conjunto de víctimas –por el hecho de serlo, independientemente de las consecuencias sufridas- comparte. Estos procesos son denominados como: cambio familiar profundo, falta de información, simultaneidad aguda de obligaciones, cambio en la concepción del tiempo, cambio en la percepción de los accidentes de tráfico, e invisibilidad social.

El primero de los procesos, el cambio familiar profundo, da cuenta de aquellas situaciones de carácter inmediato y evidente que inciden profundamente en los vínculos familiares. Se inicia un proceso de duelo mediante el cual se asume progresivamente lo ocurrido. Además, el cambio familiar profundo explica cómo al producirse un cambio funcional, ocasionado por la ausencia o minusvalía de una de los miembros del sistema familiar, todo el conjunto familiar modifica su estructura. Es decir, sus tiempos, rutinas, y roles, se ven alterados, y buscan la readaptación con el fin de encaminarse progresivamente hacia un reajuste del sistema, el cual sea capaz de reequilibrar la estructura familiar que la muerte o la minusvalía ha desbaratado.

3. LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁFICO

Para aclarar lo anterior, sirva de ejemplo la siguiente vivencia de una de las personas entrevistadas:

"... es una rutina muy estricta, porque los horarios son prácticamente siempre los mismos, es levantarse, es atender a mi hijo, darle desayuno, todo eso. Lo mismo para mí, salir de casa... ir a terapias, por mientras él está en terapias, yo aprovecho ese tiempo libre para hacer otras cosas que estando con él no puedo..."

(Mujer; víctima indirecta, familiar de dependiente de tercera persona; nº29)

El segundo de los procesos, el de falta de información, surge de la percepción subjetiva de los informantes afectados por accidentes de tráfico y sus familiares, que de forma reiterativa y enfática, manifiestan un descontento en su relación con la esfera pública debido a la falta de información. El concepto engloba la percepción de información deficiente en un sentido amplio: exceso de información no fiable por parte de fuentes no institucionales; y al mismo tiempo la ausencia de pautas y respuestas eficiente por parte de las fuentes oficiales consultadas. Todo ello en el contexto de fuerte impacto emocional producido por el accidente sobre todo el sistema familiar, sobre el cual recaen las gestiones y responsabilidades de conocer y gestionar toda la información disponible. Así se entiende en la siguiente cita:

"... mi mujer buscó para que alguien nos explicara algo. Porque tampoco hay en estas instituciones [administración pública], pues no hay alguien que se acerque y te diga mira tienes que hacer esto, aquí tengo la lista de cosas que tienes que hacer, no sé qué. No te dicen lo que no les preguntas, entonces eso a lo mejor habría que traer esta lista, esto mismo tendría que estar en la institución..."

(Hombre, víctima indirecta de familiar fallecido, nº9)

El tercer proceso, el denominado como simultaneidad aguda de obligaciones, es un concepto que abarca la sincronía de gestiones que se debe resolver con distintas instituciones durante un tiempo que es indeterminado; lo agudo o intenso, se refiere a lo acentuado de cada uno de los trámites; y el carácter obligatorio que tiene cada procedimiento y que se debe cumplir.

Las víctimas han de vincularse con una serie de instituciones, de las cuales reciben información, y a partir de la cual toman decisiones y deben gestionar distintas situaciones bajo una intensa presión de carácter emocional. Este hecho supone la necesidad de resolver una situación desagradable e inesperada, para la cual se dispone de conocimientos casi siempre insuficientes. Debe añadirse que cada gestión a realizar de forma simultánea (ya que los procedimientos son paralelos), supone asumir la posibilidad de un riesgo nuevo, dado que puede acarrear consecuencias negativas. Para tratar de evitar estas consecuencias los familiares deben captar y comprender una gran cantidad de información y lenguajes ajustados a diferentes ámbitos, sin que exista la posibilidad de posponer el proceso ni las decisiones a tomar. Estos hechos generalmente provocan sentimientos de agobio, insuficiencia y confusión frente a lo que se está viviendo. Son los propios miembros familiares quienes se hacen cargo del problema desde el primer momento. Por evidente que parezca este hecho, no debe pasarse por alto, puesto que nuevamente se apunta hacia la implicación de todo el sistema familiar. En palabras de un informante entrevistado:

3. LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁFICO

"... el hecho de presentar papeles en la Seguridad Social, de temas laborales, de seguros, de pólizas... lo complican de una manera... el informe médico hacen que vayas a tu médico de cabecera a que te hagan informes médicos, sabiendo que hay un parte de la policía. Todas esas pequeñas cosas, esos... problemas burocráticos... la víctima dando vueltas, intentando..."

(Hombre, víctima indirecta de familiar fallecido, nº1)

El cuarto de los procesos, es el cambio en la concepción del tiempo. Las consecuencias que un accidente de tráfico desencadena en un proceso de duelo suponen también un giro respecto a las prioridades que las personas afectadas asumen en algunos aspectos de su vida, llegando a modificar, incluso, su visión del mundo. Con mayor énfasis en los casos de muerte de un familiar, se experimenta un fuerte descenso de la percepción de control que las víctimas indirectas perciben sobre el medio, sobre sus vidas, y sus planes de futuro. Todo ello se traduce en un cambio en la percepción del tiempo que pasa a formularse en términos estrictamente relacionados con el presente, dado que el futuro es vivido como incierto y carente de sentido. Se detalla este proceso con la ayuda del testimonio de una de las víctimas entrevistadas:

"... en los próximos años no me imagino nada. La verdad es que no. ¿Eh?... vivo el día a día y, además, he aprendido a vivir así. No puedo ni quiero pensar en el futuro porque no existe. Tomo la vida lo que viene hoy y mañana?, no sé..."

(Mujer, víctima indirecta de familiar fallecido, nº13)

El quinto proceso identificado es el cambio en la percepción de los accidentes de tráfico. Quiere referirse a que la percepción social de los accidentes de tráfico de las víctimas también es modificada tras la vivencia del siniestro. Se caracteriza por exhibir un alto grado conciencia individual al respecto, por la modificación de sus propias conductas, y por el énfasis que ponen en la difusión mediática de sus repercusiones. Este cambio contrasta la concepción del tiempo entre el pasado y presente, con respecto a la importancia social de los accidentes de tráfico. El énfasis se encuentra en la etapa presente. La siguiente cita de entrevista muestra esa idea:

"... todo lo ves súper lejano, entonces tú crees que nunca te va a tocar hasta el día que te toca y dices "ostras, es que realmente pasan", ¿no?, realmente hay accidentes y realmente detrás de los accidentes, hay personas que están graves, personas que no lo están y personas que se mueren, ¿no? Entonces, yo antes de que me sucediera... pues, pues como si no existiera. A ver, no como si no existiera, ¿no?..."

(Mujer; víctima indirecta, familiar fallecido; nº6)

El sexto y último de los procesos es la invisibilidad social. Lo que quiere representar es el significado que para las víctimas tiene la falta de entrega de información por parte de las instituciones intervinientes, en cualquiera de sus vertientes (cantidad, calidad y a tiempo). Se reconoce este concepto como un sentimiento que algunas personas poseen porque no han tenido voz en el día después, demostrando –a juicio del afectado– indolencia por parte de la sociedad, en la medida que considera su situación de interés colectivo.

Dicho de otro modo, aquellas instituciones que no dan una respuesta adecuada a las necesidades de información de las víctimas, generan un sentimiento de invisibilidad social hacia ellas, al no reconocer en estas personas la problemática en su total dimensión y complejidad. Es una forma de falta de reconocimiento social. En palabras de un afectado:

3. LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁFICO

“... La gente se moviliza para que sepan que aquí existimos, que nadie nos eche tierra por encima, que aquí estamos, ya no los accidentados, porque los accidentados... mira. Si muere, muere pero se acabó, quiero decirte que muerto el perro se acabó la rabia, ese es lo que queda, y claro cargar también con los que se han ido de mi familia, pues no olvidarlos y veo que esta asociación realmente te das cuenta. Pues que... A parte intentas colaborar y yo intento hacer para que nadie pase por lo que he pasado yo...”

(Mujer, víctima directa dependiente de tercera persona, nº 28)

3.2 Características específicas de las víctimas

Son precisamente las necesidades de las víctimas el eje que articula las características específicas de cada una de ellas. Si bien el apartado anterior ponía el énfasis en las características que tienen en común las víctimas de accidentes de tráfico con graves consecuencias, este punto se encarga de destacar las peculiaridades identificadas. Estas necesidades y su afán porque sean cubiertas genera o determina un entramado de intereses que hacen diferente a cada una de las víctimas: se verá entonces cómo, por ejemplo, su relación con las asociaciones o la percepción de la sanidad –urgencias o rehabilitación– difieren a partir de las necesidades que tiene la víctima. En consecuencia, las necesidades van en directa relación con las consecuencias o que el accidente tuvo en el entramado familiar.

Se desarrollan en adelante, cinco conceptos que permiten abarcar las características específicas de cada grupo de víctimas según las principales necesidades surgidas tras el accidente. Estos son: cambio económico, rehabilitación, cambio arquitectónico, reparación social y deterioro progresivo de la atención sanitaria.

El primer concepto es el denominado cambio económico, el cual quiere hacer referencia a los cambios relativos a las condiciones materiales que las víctimas deben afrontar. El detonante de estas transformaciones -las nuevas necesidades del accidentado- implica cambios sustantivos en la economía doméstica y en la necesidad de personal de apoyo. Las necesidades inherentes a una persona con secuelas físicas y mentales originan unos gastos que se mantienen en el tiempo, más allá de la alteración inicial. En consecuencia, los pronósticos iniciales que una familia establece son incompletos respecto a la cuantía de los gastos que solventar. La siguiente cita expresa con claridad esta idea:

“... porque con un sueldo no lo haces ¿sabes?, es imposible, un sueldo te da para vivir, y a lo mejor te da para vestir más o menos bien y te da para irte de vacaciones, y para tener un coche... pero para pagar unas terapias intensivas eso ni de coña te da, no, no, no hay un salario que lo resista...”

(Mujer; víctima indirecta, familiar de dependiente de tercera persona; nº29)

El segundo concepto es el de rehabilitación, el cual remite a los cuidados que las víctimas dependientes necesitan y que tienen como finalidad la recuperación de sus daños sufridos y de la disminución de sus secuelas. También se refiere al conjunto de conocimientos específicos necesarios para que los familiares lidien con un discapacitado con daño cerebral adquirido. El siguiente testimonio refleja los resultados que una rehabilitación adecuada produce en una víctima con dependencia:

3. LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁFICO

"... me enseñaron a vivir un poco con la discapacidad que yo tenía... que luego te tienes que espabilar en la vida real ¿no? pero allí te enseñan pues desde lo básico hasta cuando ya ven que creen que... que ya te puedes ir... así que... prácticamente a todo."

(Mujer, víctima directa, dependiente de tercera persona, nº21)

El tercer concepto es el denominado cambio arquitectónico. Expresa la necesidad de reformas en el hogar para adaptar la vivienda a los requerimientos de la persona dependiente, los cuales originan numerosos gastos. Incluso cuando las familias atraviesen por una etapa en que niegan la nueva situación, se ven obligadas a incurrir en reformas. No es algo voluntario, es algo que se vuelve imprescindible. La siguiente cita expresa claramente esta idea:

"... yo veía el desbarajuste que les traía a mis padres, primero porque no tienes nada adecuado. Ahora sí, ahora está aquí todo de puta madre, pero de hoy para mañana no tienes ni ascensor, no tienes tal, no tienes la cama, no tienes la grúa, no tienes tal y cual... y unos padres que no saben cómo menearte..."

(Hombre, víctima directa, dependiente de tercera persona, nº24)

El cuarto concepto es el de reparación social, referido al énfasis que las víctimas ponen en el resarcimiento social de la situación a las que le ha llevado el accidente de tráfico. Es una idea muy cercana a la de invisibilidad social, sin embargo ésta es más concreta en su propósito, pues está muy vinculada al ámbito de la justicia. Este concepto explica la necesidad de los afectados por una reparación pública que certifique que avale su condición de víctima. Normalmente la respuesta judicial, que en forma de sentencia se obtiene, según las entrevistas realizadas, atribuye un resarcimiento de índole económico antes que de índole moral. Sin embargo, el que realmente se prefiere es el moral, por el encima del económico, pues este último, sin el primero sería insuficiente para lograr la reparación social. El siguiente extracto de entrevista bien ejemplifica este hecho:

"... pero sabes que con eso no vas a arreglar nada entonces, lo que quería era justicia, pero claro tampoco lo puedo rechazar porque si lo rechazo no voy a tener justicia ni voy a tener nada, quiero decir, lo que queríamos era justicia, era justicia para nuestro hijo..."

(Mujer, víctima indirecta, familiar de fallecido, nº16)

El quinto y último epígrafe, el de deterioro progresivo de la atención sanitaria, se refiere a la apreciación que hacen las víctimas, la cual apunta a que los recursos humano, sanitarios y económicos utilizados por los profesionales de sanidad son más escasos en la etapa de rehabilitación que los dispuestos inicialmente al momento de "salvar la vida", en la atención in situ. Es decir, la atención médica tiene un desequilibrio en la cantidad de recursos que pone a disposición de los afectados en el primer momento de la atención respecto del segundo. El siguiente extracto de entrevista evidencia esta situación:

"... la atención primaria es extraordinaria. Digamos, el salvar a la persona extraordinario. ¿Qué pasa? Que después hay un después. Entonces, después te dan a tu hijo de alta, a esa persona, y te la mandan para tú casa, pero no te dicen lo que puedes hacer, lo que debes hacer, para nada. (...) Ahora, los médicos sí se están mentalizando, se están sensibilizando con el tema. Hay que reconocer que el daño cerebral es algo muy reciente. Viendo medicina es muy reciente, porque hace treinta años de un accidente de tráfico no se salvaba prácticamente nadie. Hoy salva ¿por qué?, porque tenemos una atención primaria muy..."

muy...muy...extraordinaria y muy buena y se salva la vida. Pero ¿qué pasa después de salvar la vida? Esa vida merece ser vivida ¿Y cómo merece ser vivida? ¿Cómo? (...) Está la segunda fase, la segunda fase que, que bueno, que ya te lo dan de alta y después hay que tener una continuidad porque esa vida...es salvada pero quiere ser vivida..."

(Mujer, víctima indirecta, familiar dependiente de tercera persona, nº25)

3.3 Posiciones individuales de discurso de las víctimas

Los siguientes cuatro puntos corresponden a las posiciones en que se pueden situar las víctimas de manera independiente a su condición de víctima directa o indirecta. Las categorías se construyen a partir de las opiniones que tienen respecto a cómo afrontar el día después. El gráfico 1 muestra la distribución espacial de cada una de dichas posiciones. Éstas son: la "asociativa-reivindicativa"; la de "olvidar-pasar página"; la de "positivismo-logro individual"; y la de "abandono del pasado-ayuda colectiva e individual".

En primer lugar, la categoría denominada como asociativa-reivindicativa. La primera forma de afrontar el día después, se traduce en evidenciar y modificar las injusticias que consideran las víctimas haber pasado. Participan activamente en una organización que responda a su visión y experiencia. Ésta es la plataforma desde donde se reivindica su propia situación y la de otras víctimas de similares características. Esta perspectiva, considera como objetivo prioritario "salir a la luz" y mostrar al conjunto de la sociedad su punto de vista basado en la experiencia. Quienes adoptan esta posición también buscan apoyo jurídico-administrativo o médico-psicológico, según sean sus necesidades.

"... que el hecho de estas asociaciones, a parte del aspecto reivindicativo que tiene, que lo tienen indudablemente, pues sirven también digamos para consolarse de la pena que uno siente ante desgracia semejante. ¿No? Entonces ves que hay personas que luchan por las mismas cosas, que hay una serie de reivindicaciones que ellos tienen y tú estás de acuerdo con ellos, sobre todo cuando has pasado una experiencia tan horrible. Ves cómo funcionan las cosas de mal y como te gustaría que funcionaran ¿No? Entonces te asocias a ellos, te unes a ellos y a otros muchos que van llegando, porque esto es un goteo, está ahí que no para nunca. Entonces encuentras, digamos, un poco de consuelo. En la relación con ellos y en la lucha por la reivindicación..."

(Mujer, víctima indirecta, familiar de fallecido, nº 15)

La segunda categoría es la etiquetada como olvidar-pasar página. En ésta no se considera que el problema del accidente de tráfico radique en una injusticia de la sociedad. Se enfatiza un esfuerzo por olvidar lo que ha vivido, intentando pasar página y volver a hacer una vida normal centrada en el ámbito familiar. No participan en organizaciones porque procuran no ser etiquetadas como víctimas. En los casos donde sufren alguna discapacidad, el énfasis está puesto en la rehabilitación y cómo poder hacer la vida normal "como antes". En los casos de daño también es cerebral, el énfasis está puesto en los cuidados. Para estas víctimas tiene más sentido pensar en el presente que vivir anclado al pasado, no obstante esto signifique negar lo que ha sucedido.

3. LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁFICO

"... Lo único, yo en mi vida social, antes de que hablábamos de cómo llevas tu... bien, pero procuro no decir lo que me ha sucedido porque la gente se queda súper parada... o sea, no porque les des pena, porque supongo que como no es un caso muy usual, no pues entonces sí que procuro no, pues no decirlo simplemente, pero no porque no lo sepan, o sea si a mí me lo preguntan no tengo ningún problema en decirlo ni mucho menos, pero decirlo como, ¿no?, a la primera de cambio, no. Porque no quiero dar pena a nadie. Es que no tengo por qué dar pena..."

(Mujer; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº6)

La tercera de las categorías es la denominada como positivismo-logro individual. Consideran que para superar lo que han vivido, deben focalizar su esfuerzo en la constancia y voluntad individual. Estiman que la ayuda de terceras personas es secundaria para vivir el día después, llegando a plantear que ésta es innecesaria en algunos casos. Viven el día después muy relacionado con la esfera privada. No consideran una prioridad estar asociados a organizaciones pro-víctimas; si lo hacen realizan aportes económicos como socios o donaciones puntuales, sin adquirir compromisos de forma activa o presencial. No obstante puede que circunstancialmente hayan participado en alguna charla de educación vial para contar cómo ha sido su experiencia, como una forma de superar lo vivido. No niegan lo que les sucedió, sino que creen más importante mirar hacia el futuro que recordarlo constantemente. Obvian la reivindicación social a través de las asociaciones.

"... mi actitud es muy positiva yo quise salir pa lante [sic], también es depender de la persona, si una persona quieres salir pa lante [sic] sale, si no quiere salir pa lante [sic] quiere meterse en el hueco se mete en el hueco, todo depende de la persona de la actitud que quiere tomar, yo dije después de salir de este del accidente ahora me voy a venir abajo ni de coña, yo voy a salir adelante yo voy a hacer esto yo voy a encontrar trabajo yo voy si puedo salir del accidente salgo de lo que sea y yo voy a encontrar trabajo y voy a superar lo que sea, hay que tomarse una actitud así..."

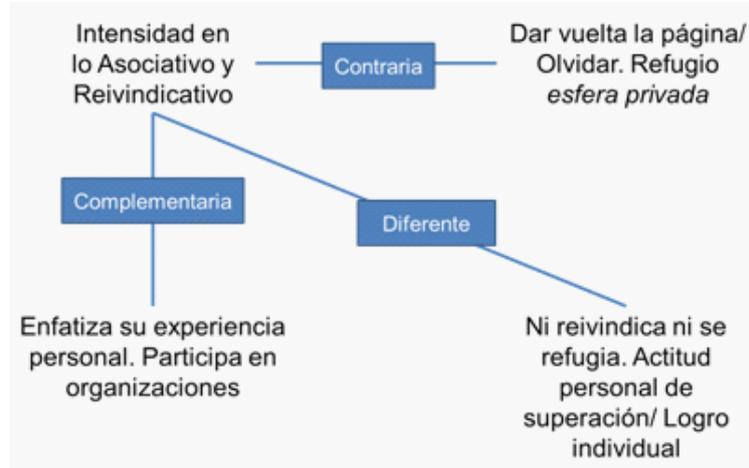
(Mujer; víctima directa; nº23)

La cuarta y última categoría es la denominada como: abandonar el pasado-ayuda colectiva e individual. Son personas que respaldan el hecho de recibir ayuda por parte de las organizaciones sociales, pero creen que ésta tiene la misma importancia que la fuerza de voluntad individual para salir adelante y superar este proceso. Consideran que para dar este paso y no quedarse "atrapados" en el pasado, es fundamental complementar ambas visiones. Son personas que han reflexionado sobre las etapas de duelo o aceptación de su nueva situación de dependencia, transformándose en referentes de apoyo a otras víctimas. Así mismo valoran el trabajo que las organizaciones de víctimas realizan en la educación vial, la reivindicación social y la orientación a sus miembros. Sin embargo creen que no es la única forma de conseguir enfrentar, ni recuperarse del duelo vivido, porque se dejaría de lado el trabajo individual, el cual también es importante.

"... Con... muchos altibajos y, luego, depende mucho de tu capacidad mental, ¿eh? También eso influye... Yo creo que depende cómo tú seas, afrontas, las cosas. Yo estuve como cuatro años, como te he dicho, en un pozo, pero un día dije: "Bueno, una de dos: así no puedo seguir por mí, por mi hijo, por mi compañero, por mi vida, por quién me rodea, por mí misma, por mi hija también... o me voy o continúo de otra manera..."

(Mujer; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº13)

3. LAS VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁFICO

Gráfico 1. Posiciones individuales de las víctimas *el día después*

Fuente: Elaboración propia

4. BARRERAS Y FACILITADORES

4. BARRERAS Y FACILITADORES

A continuación se aborda la identificación de las principales barreras y facilitadores que las distintas instituciones involucradas en el día después de los accidentes de tráfico cometen a la hora de atender a las víctimas.

Se han seleccionado siete organismos, que son: los servicios médicos, los cuerpos de seguridad, los de la rehabilitación médica, los abogados privados, los del sistema judicial, los de las compañías de seguros y los de la atención psicológica. Los de los bomberos no aparecen porque su vinculación con las víctimas es marginal con respecto a la permanencia e intensidad de la interrelación entre ellos. Esto se debe principalmente a la propia forma en que trabajan los bomberos: in situ y de urgencia, antes de toda atención directa sobre las víctimas.

En primer lugar se establece una clasificación por tipología de víctima y seguidamente se realiza una distribución por agente interviniente; todo ello se puede observar a través de una serie de tablas que resumen de forma clara y concreta todos los aspectos identificados.

Por barreras se entienden aquellos pormenores que influyen negativamente en la percepción de las víctimas de la respuesta dada por los agentes intervinientes tras la ocurrencia del siniestro. En otras palabras, se trata de la serie de "obstáculos" que dificultan la relación de los afectados con las diferentes instituciones, determinando la experiencia de éstos tras el accidente de tráfico.

Por otro lado, los facilitadores que reconocen las víctimas de accidentes de tráfico son la antítesis de las barreras. Se entiende por ellos a las circunstancias que median de forma positiva en la experiencia de los afectados tras el trágico suceso, los cuales se manifiestan en la directa relación que con las instituciones intervinientes, las víctimas mantienen.

El hecho que algunas categorías se encuentren tanto en el apartado de barreras como de facilitadores no es erróneo sino que remarca la importancia de ese aspecto para las víctimas, dado que su valoración de la experiencia vivida es significativa y coincidente en ese aspecto. Se trata de apreciaciones basadas en la experiencia individual, por lo tanto ninguna experiencia se considera más importante, mejor o más válida que otra. En este sentido las opiniones respecto de una institución de la esfera pública no son contradictorias ni excluyentes entre sí.

Víctimas indirectas de familiar fallecido

En primer lugar se presentan las barreras señaladas por esta tipología de víctimas para cada una de las instituciones relacionadas con un accidente de tráfico:

4. BARRERAS Y FACILITADORES

Tabla 4. Barreras identificadas por víctimas indirectas de familiar fallecido

Barreras			
Servicios Médicos	Tiempo de actuación Burocracia-trámites Normas Información Aptitud profesional Trato personal	Sistema Judicial	Indemnización Aptitud profesional Sentencias Tiempo de actuación Trato personal En el juicio: todo vale Lenguaje/comunicación
Cuerpos de Seguridad	Medios técnicos Información Trato personal Aptitud profesional	Compañías de Seguros	Confianza Utilidades económicas Baremo utilizado Lenguaje/comunicación Burocracia-trámites Acuerdo extrajudicial
Abogados	Intereses Aptitud profesional Lenguaje/comunicación	Atención psicológica	Disponibilidad Utilidad

Como ejemplo de barrera se ha escogido mostrar un testimonio referido al “trato personal” de los servicios médicos:

“... El trato de los médicos, el institucional, suele ser muy frío. Como no te pongas serio con ellos y les digas: “dime lo que tengo exactamente”. Y bueno, no es que tenga mucho contra ellos, pero hay que reconocer lo que son. Son fríos. Pues la gente montará números, no sé que, se desesperaría aún más...”
(Hombre; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº9)

Por otro lado se muestran también los facilitadores de esta primera tipología de víctimas:

Tabla 5. Facilitadores identificados por víctimas indirectas de familiar fallecido

Facilitadores			
Servicios Médicos	Tiempo de atención Información Trato personal Implicación profesional	Sistema Judicial	Fiscalía especializada
Cuerpos de Seguridad	Lenguaje/comunicación Información Trato personal Calidad profesional	Compañías de Seguros	Burocracia-trámites
Abogados	Información Lenguaje/comunicación Trato personal Implicación profesional	Atención psicológica	Aptitud profesional Implicación profesional Terapia de grupo

Se ha elegido a mostrar de los facilitadores de la primera tipología de víctima al denominado “información” de los cuerpos de seguridad. El testimonio que hace referencia es:

4. BARRERAS Y FACILITADORES

“... Fuimos allí, nos llevaron a un despacho y nos vieron. Y nos tuvieron, nos hicieron algún comentario, nos estuvieron explicando y tal y nos dijeron que podíamos actuar por vía penal, no sé que, nos explicaron algo de cómo hacer pero nada en concreto, o sea, es que no hubo más, o sea... Nos explicaron un poquito, nos dijeron lo que ellos vieron o los que ellos han hecho, una pequeña explicación...”

(Hombre; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº10)

Otro facilitador dentro de esta categoría de víctimas, es la “Fiscalía especializada”, enmarcada dentro del Sistema judicial. Se entiende como una instancia experta que funciona como aliado de quienes han sufrido un accidente con graves consecuencias. Las víctimas lo reconocen como un facilitador cuando consiguen identificarlo, aspecto que no siempre es evidente.

“¡Ah! otra cosa, lo del fiscal de... seguridad vial, que tú tienes derecho a reclamarlo y derecho a que esté presente, bueno nosotros lo pero hay muchísima gente que no lo sabe ¿eh?... la mayoría de la gente, no sabe que existe eso. Porque yo me enteré de eso cuando entré a [asociación de víctimas de accidentes de tráfico] Quizás esto funcionará mejor en las ciudades a lo mejor en las ciudades, un poco tal, pero lo que es así a nivel de pueblos pequeños nada ¿eh?”

(Mujer; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº27)

Víctimas indirectas de familiar dependiente de tercera persona

En segundo lugar se muestran los principales aspectos identificados por la segunda tipología de víctimas, las que son indirectas y tienen un familiar dependiente. En este caso van a ser los aspectos negativos, las barreras:

Tabla 6. Barreras identificadas por víctimas indirectas de familiar dependiente de tercera persona

Barreras			
Servicios Médicos	Información	Abogados	Aptitud profesional
	Lenguaje/comunicación		
Cuerpos de Seguridad	Trato personal	Sistema Judicial	Sentencias En el juicio: todo vale
	No se ha identificado ninguna		
Rehabilitación médica	Implicación profesional	Compañías de Seguros	Confianza
	Información		
	Cobertura	Atención psicológica	Coordinación institucional
	Medios técnicos		
Burocracia-trámites			

Como ejemplo de barreras se ha escogido a mostrar la denominada como “información” de la rehabilitación médica:

“... Íbamos todas las mañanas, allí, a las ocho de la mañana, con frío, con calor, como fuera, y nos daban el parte: “Bueno, pues todo igual, ¿eh? no...” “Y ya está, te daban el golpecito en la espalda y nada más...”

(Mujer; víctima indirecta, familiar de dependiente de tercera persona; nº27)

4. BARRERAS Y FACILITADORES

La siguiente tabla contiene el resumen de los facilitadores de la segunda tipología de víctimas:

Tabla 7. Facilitadores identificados por víctimas indirectas de familiar dependiente de tercera persona

Facilitadores			
Servicios Médicos	Tiempo de atención	Abogados	Información
	Implicación profesional Información		Implicación profesional
Cuerpos de Seguridad	Buena información	Sistema Judicial	No se ha identificado ninguno
	Trato personal		
Rehabilitación médica	Cobertura	Compañías de Seguros	Baremo
	Trato personal		Atención psicológica

Para ejemplificar los facilitadores de este segundo tipo de víctimas se ha elegido el acuñado como "Implicación profesional" en la atención psicológica:

"... Me dijeron que sí, pero que claro que...el psicólogo no pertenecía a ¿cómo te digo? a ese de... a ese lado del hospital. Entonces yo voy, voy yo a hablar directamente con el psicólogo. Me dice "¿Y cómo no?" y dice "sí, sí, no te preocupes voy yo a ver a tu marido"..."

(Mujer; víctima indirecta, familiar de dependiente de tercera persona; nº26)

Víctimas directas con dependencia de tercera persona

En tercer y último lugar, se expone los aspectos obtenidos de las entrevistas con la tipología de víctimas directas con dependencia. Las barreras son:

Tabla 8. Barreras identificadas por víctimas directas con dependencia de tercera persona

Barreras			
Servicios Médicos	Medios técnicos	Abogados	Información
	Aptitud profesional Información Trato personal		Ética
Cuerpos de Seguridad	Trato personal	Sistema Judicial	Tiempo de actuación
			En el juicio: todo vale Lenguaje/comunicación Diferencias socioeconómicas Trato personal
Rehabilitación médica	Coordinación institucional	Compañías de Seguros	Confianza
	Cobertura Medios técnicos Trato personal		Baremo
		Atención psicológica	No se ha identificado ninguna

4. BARRERAS Y FACILITADORES

Finalmente, se destaca la tabla que resume los facilitadores del tercer tipo de víctimas:

Tabla 9. Facilitadores identificados por víctimas directas con dependencia de tercera persona

Facilitadores			
Servicios Médicos	Información Lenguaje/comunicación Implicación profesional Trato personal Tiempo de atención Aptitud profesional	Abogados	Información Lenguaje/comunicación Burocracia-trámites Ética profesional
Cuerpos de Seguridad	Lenguaje/comunicación Trato personal	Sistema Judicial	No se ha identificado ninguno
Rehabilitación médica	Aptitud profesional Trato personal Medios técnicos Implicación profesional Información	Compañías de Seguros	Baremo
		Atención psicológica	Aptitud profesional

El facilitador elegido de ejemplo de los identificados por este tipo de víctimas es el etiquetado como "Lenguaje":

"... entendía todo perfectamente. Sí. No me hablaban en plan: "te estoy pinchando amoxicilina 520 no sé qué". No, me decía: "pues mira ahora te estoy pinchando una medicación para que te tranquilices". o sea, no me hablaba como un médico..."

(Mujer; víctima directa, dependiente de tercera persona; nº21)

5. OTROS ÁMBITOS RELACIONADOS

5. OTROS ÁMBITOS RELACIONADOS

Gracias a la flexibilidad de la técnica cualitativa de investigación utilizada en esta investigación, la “entrevista en profundidad”, los diálogos con las víctimas han permitido obtener más información respecto al fenómeno de los accidentes de tráfico de la que se ha mencionado hasta ahora. No sólo ha ayudado a conocer los perfiles de los afectados, sino que también ha permitido identificar las barreras y facilitadores que en su experiencia han vivido del trabajo de las instituciones que intervinieron en el rescate del siniestro vial.

Además de eso, ha posibilitado tratar una serie de aspectos interesantes al respecto de la investigación. Al contrario que con la evaluación de la respuesta de las instituciones de la esfera pública el día después del accidente de tráfico, en estos temas existen unas opiniones bastante similares. Por tanto, en lo que sigue, se va a mostrar las principales ideas que las víctimas tienen sobre: las organizaciones de ayuda a afectados por accidentes en carretera; educación vial; medios de comunicación; familia; redes sociales; y el ámbito laboral.

Lo que se ha conocido al respecto del papel de las organizaciones de ayuda a afectados por siniestros viales es que en ellas, las víctimas encuentran en muchas ocasiones, lo que las instituciones de la esfera pública no le entregan. Los aspectos a los que se refieren son a los de ayuda personal en la cuestión del consuelo y en la de tratamiento de temas burocráticos. A continuación se muestra un testimonio que refleja la valoración del apoyo emocional recibido:

“... Pues encontramos a alguien que, pues a mí la sensación que me dio ese día fue encontrar a alguien que, no sé, que había vivido un poco lo que te había pasado a ti, y que, no sé, que entendía lo que le estabas contando, ¿no? Porque sí, tengo muy buenos amigos, pero mis amigos no han pasado esto y pues no... lo ven duro, pero no sé, fue no sé, una sensación de como de acogimiento, ¿no? Eso en un primer momento (...) luego también el... se me había olvidado y es muy importante, eh... ya no sólo el ver a gente que ha pasado por lo mismo, ¿no? y el acogimiento de gente que entiende directamente lo que le estás contando...”

(Mujer; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº7)

La educación vial también ha sido uno de los asuntos tratados en las charlas. Se trata de un tema muy recurrente, pues como se ha visto en el apartado de la descripción de las víctimas, sólo empiezan a ser conscientes de él tras haber tenido la fatal experiencia del siniestro vial, y es precisamente a partir de ese momento cuando cobra una importancia capital para todos los afectados. Por ello, y con la intención de que exista más conciencia social acerca de los accidentes de tráfico, abogan por un estudio de la educación vial en las escuelas, desde la infancia. El siguiente extracto de entrevista muestra este hecho:

“... Mentalizar a los críos desde niños, igual que aprender matemáticas y que aprenden cualquier otra cosa pues tienen que aprender. Para que cuando llegue el momento que sepan que lo que están haciendo, lo que van a coger es un arma de matar, así de claro...”

(Hombre; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº10)

5. OTROS ÁMBITOS RELACIONADOS

Sobre los medios de comunicación las víctimas entrevistadas no sólo manifiestan que en ellos los accidentes de tráfico reciben poca cobertura y son tratados como una rutina cuantitativa de la vida cotidiana, sino que añaden que el poco reflejo informativo que tienen es por morbo, para vender más. El testimonio siguiente aclara esta idea:

“... Me dije ¿comunicación? ya no tienes, ¿qué vende más?, el “pim pam pum toma lacasitos” ¿no? (...) Los medios de comunicación de entrada han dado algo que realmente ha vendido de puta madre pero está equivocando la mentalidad de personas...”

(Hombre; víctima directa, dependiente de tercera persona; nº24)

La familia también ha tenido su pequeño hueco en las entrevistas realizadas a víctimas. En ellas se descubre que el apoyo familiar es un sostén muy importante durante el día después de los accidentes de tráfico. La compañía que hacen los familiares no afectados directamente por el siniestro, es decir aquellos que no pertenecen a la familia nuclear inmediata (padre, madre, hermanos) de la víctima directa, presenta al menos dos etapas claramente identificables. La primera sucede inmediatamente tras recibir la noticia del accidente, y sirve para la contención emocional principalmente; la segunda comienza cuando la víctima ha fallecido o se encuentra fuera de riesgo vital, la cual destaca por el apoyo en temas burocráticos y de gestión de las obligaciones surgidas tras el siniestro. Un ejemplo del apoyo emocional destacado, y de su importancia, se muestra en la siguiente cita:

“... Pues nosotros estuvimos de baja nueve meses. Nueve meses y, nosotros, lo bueno que tuvimos es que siempre estuvimos muy arropaos. Nosotros tenemos una familia bastante amplia, mis cuñaos, en la casa de mi suegra, pues siempre a comer éramos diez o doce y, estuvimos mucho, muy arropados. Y estuvimos, nos quedamos, no sé cuántos quedaríamos allí, veinte días o... hasta que nos vinimos para aquí...”

(Hombre; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº2)

Las redes sociales también han aparecido como tema de conversación en las entrevistas. Este asunto comprende aquellos vínculos interpersonales que las víctimas directas o indirectas de accidentes de tráfico mantienen, crean o abandonan, como consecuencia de los cambios sufridos a partir del siniestro. Puesto que el apoyo familiar ha sido descrito anteriormente, este apartado se centra en aquellos vínculos de amistades y conocidos. Destacan las redes sociales porque son articuladas por las víctimas como soluciones, simplificaciones o dinamizadores de trámites burocráticos. Son situaciones donde el apoyo que se entrega contribuye a agilizar los procedimientos obligatorios por vías informales, y/o permite el acceso a información que complementa a la obtenida por las vías oficiales. Un ejemplo que contribuya a la comprensión de esta idea se muestra en la siguiente cita:

“... los amigos muy bien, muy bien. Sí. Y han estado, ya te digo que... que ese día vinieron tres amigas conmigo. (...) Y antes de, antes, ellas viven más lejos, pero justo cuando yo llegaba a la puerta, ya estaban ellas ahí porque, pues eso. Son tres hermanas y mi amiga, la médico, me decía “pero espérate, espérate que te vamos a buscar a casa y nos vamos juntas”. Y yo les dije “no, mira, yo voy para allá y vosotras pues llegáis cuando lleguéis.” Y pues eso, ella no quería... que estuviera yo sola... y ya estaban allá antes que yo (...) Sí, todos los amigos igual. Otro amigo ha sido el que me ayudaba a hacer todas las gestiones de, pues de ir a los registros, de sacar las partidas de defunción, los papeles... En ese sentido los amigos muy bien.

5. OTROS ÁMBITOS RELACIONADOS

Otra amiga me llevó... me acompañó a [nombre de asociación]...

(Mujer; víctima indirecta, familiar de fallecido; nº7)

Finalmente, del ámbito laboral, uno de los aspectos que más influye entre las víctimas indirectas –los familiares inmediatos de la víctima directa–, se caracteriza de forma general, según los testimonios de las entrevistas, por no ser uno de los más problemáticos. En contra de lo que en un principio puede aparentar, no es un asunto que incordie a los afectados durante el día después de los accidentes de tráfico. Una cita de ejemplo a este respecto:

“... llama mi hija a la compañía [empresa pesquera]... que era una compañía americana y le dijo “Por favor avisar a mi padre” pero el padre estaba en Sudamérica. Le dijo cómo tenía que hacer para hablar con el barco y todo muy bien. Fue un helicóptero a buscarlo, por la compañía. Dos días después [estaba en el hospital], todas formas fue muy rápido. Mi marido se marchó un año más, pero luego tuvo que dejarlo. Jubilarse antes de tiempo, le consiguieron la jubilación anticipada y venirse para casa...”

(Mujer; víctima indirecta, familiar de dependiente de tercera persona; nº30)

6. CONCLUSIONES

6. CONCLUSIONES

Las principales conclusiones a las que se llega después de haber completado todas las fases de la investigación son las siguientes:

1ª Conclusión

El análisis de las víctimas de tráfico con graves consecuencias no puede centrarse en un tipo de víctima, debe ser realizado desde una perspectiva más amplia, teniendo en cuenta las consecuencias del mismo, haciendo así distinciones entre el conjunto de víctimas.

Un exhaustivo análisis del fenómeno de los accidentes en carretera con graves consecuencias mostrará que no se puede hablar de un único conjunto de víctimas, sino que es posible encontrar diferencias entre ellas, pudiendo así realizar una tipología que las distinga.

La razón que explica este hecho es que las víctimas se pueden diferenciar en base a los requerimientos de atención que necesiten. Son las consecuencias de los accidentes de tráfico las que establecen dichas necesidades.

Por todo ello, las mejoras en la atención a las víctimas de accidentes con graves consecuencias, deben de ser planteadas desde una perspectiva más exhaustiva, deben de tener en cuenta que existen necesidades distintas, que no puede aplicarse un único modelo de atención.

2ª Conclusión.

Las instituciones trabajan por separado para responder a las necesidades de las víctimas de accidentes en carretera.

Al efectuar sus quehaceres el día después, las instituciones constituyentes de la esfera pública operan entre sí de forma independiente, fijando objetivos fragmentados. Realizan su trabajo sin mirar más allá de las consecuencias específicas que tienen que afrontar. En general, una institución no incorpora en su procedimiento los hechos anteriores al tomar contacto con la víctima, ni tampoco considerará lo que ocurrirá posteriormente.

La esfera pública suele tener una visión muy concreta del accidente: el análisis y valoración del daño causado, el cálculo y trabajo para su reparación. Es una lógica de trabajo individual que no contempla incorporar otras visiones. Además opera de acuerdo a una lógica de la acción, donde no hay espacio para la reflexión.

Tampoco existe una conexión entre las instituciones ni la intención de establecer una comunicación. Solamente en los aspectos técnicos del problema, es cuando aparece algún tipo unión: por ejemplo entre los servicios médicos de urgencias y los servicios médicos hospitalarios; entre los cuerpos de seguridad y el juzgado. Pero su finalidad es la derivación del caso, no iniciar un trabajo en conjunto. A excepción de la atención in situ del accidente, no existe una coordinación efectiva entre los agentes de la esfera pública. En general son las víctimas quienes deben establecer los vínculos con cada una de las instituciones.

6. CONCLUSIONES

3ª Conclusión.

Todas las víctimas de accidentes de tráfico afrontan una simultaneidad aguda de obligaciones.

El trabajo separado e independiente de las instituciones que intervienen el día después del accidente de tráfico, provoca que sucedan de forma simultánea varios procesos relacionales en relación con ellas, los cuales destacan por ser impostergables. Todos ellos requieren la implicación de las víctimas.

Quiénes sufren un accidente deben de cumplir con una serie de gestiones burocráticas para acceder a la atención institucional relacionada con el siniestro. Es lo que se conoce comúnmente como papeleo: el conjunto de certificados, permisos y documentos que avalan las pérdidas materiales y/o humanas como consecuencia del siniestro.

Estos trámites se producen a la vez, de forma sincrónica, con la importancia y particularidad que cada uno conlleva. Así mismo, cada víctima debe asumir una gran implicación para conseguir resolución, dado el carácter obligatorio que la mayoría de estos procedimientos tienen.

4ª Conclusión.

La esfera privada de la familia se ve afectada de forma permanente por un accidente de tráfico con graves consecuencias.

Un accidente en carretera destaca por producirse de forma espontánea y conlleva una serie de consecuencias personales y materiales inesperadas, no sólo para la víctima que lo sufre en primera persona –directa-, sino también para las personas más cercanas a ella –indirectas-, como puede ser su familia, amigos, etc.

En lo que respecta al ámbito más íntimo de las familias, un siniestro provoca una profunda alteración. No sólo puede producirse la pérdida de uno de sus miembros, sino que, en el mejor de los casos (manteniendo la idea de que se ha producido un accidente con graves consecuencias), la víctima directa queda en situación de dependencia.

Las víctimas, además, deben afrontar una reestructuración de los roles que existían en sistema familiar y el proceso de duelo que se inicia.

Por último, no se puede obviar que, si la víctima directa queda en situación de dependencia, los gastos económicos a cubrir en relación a sus necesidades aumentan en cantidad y se hacen extensibles en el tiempo.

5ª Conclusión.

Tras el accidente de tráfico, todas las víctimas cambian su visión sobre el significado del fenómeno, volviéndose más conscientes del mismo.

Los efectos del accidente generan un cambio en la conceptualización de las víctimas, respecto a las secuelas que produce un siniestro e incluso de la valoración de sus propias vidas.

6. CONCLUSIONES

La vivencia cercana a un hecho de esta naturaleza, provoca un giro de 180° en la concepción de los mismos. La idea respecto a los accidentes se modifica repentinamente. Se produce un contacto con una realidad que si bien era conocida, hasta ahora no había sido verdaderamente reconocida.

La experiencia de los momentos posteriores al accidente afecta también psicológicamente a cada una de las víctimas de forma individual, repercutiendo al sistema familiar.

6ª Conclusión.

Las víctimas de tráfico se encuentran insatisfechas con la respuesta que las instituciones les entregan el día después de los accidentes. Su valoración general de la misma está relacionada con sus habilidades blandas.

Tras la realización de la investigación se ha comprobado que los afectados por accidentes de carretera se encuentran, en general, insatisfechos con la atención recibida por parte de las instituciones intervinientes durante el día después. Se ha logrado identificar de la respuesta de esos agentes una serie de barreras, esto es, inconvenientes, que disgustan a las víctimas, y también unos facilitadores (actuaciones adecuadas) que son, por el contrario, bien valorados.

Tras un repaso de las barreras y facilitadores encontrados, se puede observar que son muchas más numerosas las barreras que los facilitadores en términos generales. Esto denota una primera aproximación en la comprensión de la visión que tienen las víctimas de tráfico sobre su vinculación con las instituciones de la esfera pública, y es que su insatisfacción a ese respecto es mayor que su agrado.

Si se hace un análisis más somero de ambos aspectos del trabajo -tanto de los positivos como de los negativos- para los agentes de la esfera pública, se puede comprobar cómo la mayoría de éstos se refieren a aspectos intangibles del desempeño, lo que se ha denominado como habilidades blandas.

En otros términos, las víctimas sitúan el acento de su valoración respecto del trabajo de la esfera pública más en la parte humana (donde encuentran más déficits) que en la parte técnica (tienen buena valoración de la misma).

7ª Conclusión.

Respecto a las víctimas directas que quedan en situación de dependencia se produce un deterioro progresivo de la atención sanitaria.

Como se ha advertido, no comparten el mismo día después todas las víctimas de accidentes de tráfico con graves consecuencias. Dependiendo del grado de daño producido, si es muy alto o si es fatal, establecerán una serie de vínculos u otros con las instituciones de la esfera pública.

6. CONCLUSIONES

Para el caso de las víctimas directas que consiguen sobrevivir se ha percibido, a través de las opiniones de los entrevistados, que reciben una atención sanitaria de urgencia de alta calidad, con el objetivo de que las graves consecuencias no empeoren y el afectado consiga salvar la vida. A pesar de ello, tras el logro de dicho objetivo, la atención sanitaria disminuye, y la víctima, segura de sobrevivir, pasa a un segundo nivel de importancia.

Dadas las graves consecuencias del accidente, las secuelas son inevitables, sin embargo no se les presta la misma atención a nivel sanitario y de rehabilitación.

Es lo que se ha conceptualizado como “deterioro progresivo de la atención sanitaria”, al hecho de que, tras la consecución del propósito de evitar el fallecimiento de la víctima, la atención sanitaria se vea disminuida, sin atender con el mismo interés a la fase posterior, a la de rehabilitación, la que va a definir el estado futuro del afectado.

8ª Conclusión.

La experiencia del día después de los accidentes de las víctimas está marcada por el hecho conocido como desesperanza aprendida.

Es un aspecto extensible a todos los organismos intervinientes. Tras las vivencias posteriores al siniestro –destacadas generalmente como negativas-, y con una perspectiva temporal amplia, la sensación que mantienen las víctimas al respecto de la respuesta de las instituciones el día después del accidente de tráfico sigue siendo de insatisfacción.

La confianza al respecto de los agentes de la esfera pública no se ha restaurado con el tiempo, sino que, por el contrario, se ha afianzado en la opinión de los afectados. Este hecho se denomina como desesperanza aprendida, el cual se produce porque no existe ninguna referencia posterior a su experiencia vivida, y por tanto esta última marca su valoración.

9ª Conclusión.

Para las víctimas de tráfico es prioritario instalar en la agenda pública todo lo relacionado con la educación vial.

A raíz de lo apuntado anteriormente, respecto al cambio de visión que sobre los accidentes de tráfico tienen las víctimas al sufrirlo, se dirige esta conclusión. La seguridad vial y los siniestros están en alta consideración por parte de los afectados, las consecuencias de los mismos son tan graves y las pérdidas que ocasionan son de tal magnitud, que se trata de un asunto de interés público y general.

Se ha reajustado la visión del fenómeno de los accidentes, y sostienen que no es una cuestión del ámbito privado de las personas y sus familias, sino que es de una importancia capital, que afecta al conjunto social y que por tanto el Estado debe de imponer medidas que luchen contra la producción de siniestros y que inculquen conciencia vial.

6. CONCLUSIONES

10ª Conclusión.

Las víctimas de tráfico coinciden en que los medios de comunicación no dan cuenta adecuadamente de la problemática de los accidentes en carretera.

Uno de los temas en los que entre las víctimas de carretera existe una gran unanimidad es en la valoración negativa de los medios de comunicación respecto al trato que tienen con las noticias de siniestros viales.

Consideran que no les dan la cobertura que un suceso que tiene unas consecuencias como son las de un accidente de tráfico merece; y que dentro del escueto espacio que le dedican, los tratan como simples estadísticas, como si de un baile de cifras se tratase, terminando por volverse noticias comunes, que no enfatizan ningún aspecto particular, que informan de una casuística banal y ordinaria.

También opinan que la poca cobertura que puedan recibir las noticias de accidentes de tráfico la tienen con el objetivo de atraer a la audiencia, por publicar contenidos morbosos que atraen a los consumidores de información. Un enfoque que critican negativamente los entrevistados.

11ª Conclusión.

Las redes sociales de las víctimas de tráfico contribuyen a mitigar los déficits en las respuestas ofrecidas por los agentes de la esfera pública.

La atención de las instituciones de la esfera pública que intervienen durante el día después de los accidentes de tráfico tiene, a juicio de las víctimas sobretodo, una serie de carencias importantes.

Los déficits acarreados en la respuesta pública encuentran su solución en las redes sociales que los afectados poseen. Es decir, el mejor remedio que encuentran las víctimas para evitar las barreras que encuentran durante su transición en el día después del accidente son los contactos personales que tienen en las instituciones intervinientes. Estas personas corrigen las carencias de la atención pública gracias a su posición dentro de la institución determinada en la que se encuentren, pues utilizan las vías informales de la misma para la obtención del servicio que la víctima requiere, en vez de las vías convencionales y formales, las cuales no evitan la tediosa parafernalia burocrática que suele caracterizarles.

12ª Conclusión.

Las organizaciones de ayuda a las víctimas de tráfico materializan en acciones la nueva visión que los afectados tienen sobre los accidentes en carretera.

Las organizaciones de ayuda a las víctimas de tráfico son la plataforma mediante la cual los afectados se aúnan para poner en marcha acciones reivindicativas de interés común, y también mediante la que concretan las necesidades aparecidas tras el siniestro.

En primer lugar se trata del cobijo en el que se sienten identificadas las víctimas, comparten experiencias, el duelo vivido, y se ayudan, se apoyan emocionalmente.

6. CONCLUSIONES

También se trata del lugar donde sus requerimientos se ven reconocidos, donde alguno de los déficits de otras instituciones de la esfera pública pueden solucionarse.

A la vez se trata de la vía más próspera para hacer extensibles sus reivindicaciones en materia de seguridad vial al resto del conjunto social, pues como es sabido, este ejercicio de forma individual sería casi un imposible.

En definitiva, las organizaciones y asociaciones sociales son unos actores fundamentales, de gran importancia para el devenir de las víctimas el día después de los accidentes de tráfico.

7. PROPUESTAS

7. PROPUESTAS

A continuación se presentan algunas recomendaciones que, siguiendo la experiencia de las víctimas de accidentes de tráfico, van encaminadas a mejorar la actuación de las instituciones intervinientes de la esfera pública el día después.

En primer lugar se expondrán propuestas generales, para después, pasar a especificar propuestas de actuación particulares para cada organismo interviniente.

Propuestas generales:

1. Todas las instituciones deben incorporar o potenciar a sus planes de formación continua el ámbito de Habilidades blandas. Esto significa todos aquellos rasgos de la personalidad. Relacionados con la inteligencia emocional: habilidades sociales (relaciones con otras personas), comunicación, lenguaje y hábitos personales.
2. Establecer una red de coordinación entre todos los agentes de la esfera pública implicados, es indispensable para entregar una respuesta integral a las víctimas.
3. El reconocimiento mutuo entre instituciones es fundamental. Es decir, los agentes deben identificar los procedimientos de actuación de las demás instituciones para dejar de sentir que son independientes, para entender que responden a un fenómeno en que son complementarios.
4. Para establecer una conexión entre las víctimas y las instituciones, se propone la figura de un mediador. Éste entregaría y canalizaría la información que se produce desde la esfera pública. Es una oportunidad aprovechar los recursos ya existentes como la red de atención del 112.
5. Se deben aunar los conocimientos y aprendizajes que existen en torno al día después. Se debe apostar por la difusión y la aplicación de medidas que ya se han implementado. Ejemplos: El manual de atención de víctimas de tráfico del Ministerio de Justicia; el SIAVT del Servicio General de Tráfico de Cataluña; la DGT recientemente acaba de presentar una iniciativa de coordinación general.

Propuestas específicas:

• Servicios médicos:

1. Las víctimas valoran que la información entregada sea completa, incluyendo datos preliminares al diagnóstico. Priorizan la forma en que se entrega la información y la validez del informador frente a la cantidad de datos entregados. Destacando la importancia de ampliar el concepto de víctima; buscando a personas dentro de todo el grupo familiar para que estén preparadas para recibir las noticias.
2. Que desde el primer momento de atención, toda la información que entregan a las víctimas directas e indirectas debe ser clara y permanente, es un elemento facilitador
3. Se valora positivamente evitar un lenguaje técnico, ya que no todas las víctimas refieren preguntar lo que no entienden.

7. PROPUESTAS

4. Las víctimas consideran positivo que los procedimientos sanitarios sean prolijos, y aconsejan garantizar su cumplimiento.
- Rehabilitación:
 5. Se destaca la importancia de aumentar los tiempos de rehabilitación en la sanidad pública, para alcanzar una óptima de recuperación. O poder establecer alianzas con el sector privado para asegurar que esta sea adecuada y oportuna.
 6. Es altamente valorado que las víctimas puedan tomar la mejor decisión respecto a la rehabilitación, para lo cual destacan que se entregue rápidamente toda la información disponible.
 7. Cumplir la premisa que la rehabilitación se debe iniciar en fases tempranas del accidente.
 8. Las ayudas que reciben las familias (ley de dependencia) corrigen el deterioro en la cobertura sanitaria pública. Es preciso estudiar la incorporación de subvenciones que contribuyan a disminuir el gasto que incurren las familias.
 9. Se reconocen buenas prácticas en la rehabilitación que deben ser difundidas. Ejemplo: La vuelta a casa desde el hospital se hace de forma paulatina. La incorporación a la vida cotidiana es gradual, permitiendo asimilar la situación para el afectado directo y entregando herramientas a la familia.
 - Cuerpos de seguridad:
 10. Insistir en la formación de habilidades blandas, fundamentalmente en el tema del lenguaje. Cuando se comunica cualquier tipo de noticia –no necesariamente un fallecimiento- se deben utilizar palabras adecuadas. Generalmente no se oculta información sino que se dice de forma brusca y rutinaria.
 11. Optimizar las capacidades técnicas y humanas en la elaboración de los atestados.
 12. Contribuir a la educación vial de manera conjunta con otras instituciones. Es necesaria una mayor coordinación para evitar la duplicidad de actuaciones.
 - Abogados privados:
 13. Gremio que se cña y promueva sus códigos deontológicos.
 14. Es necesario traducir el lenguaje jurídico en palabras comprensibles para las familias. El lenguaje técnico sólo sirve a los profesionales.

7. PROPUESTAS

- Sistema judicial:
 15. Elaborar un plan que potencie sistemáticamente todas las habilidades blandas asociadas a mejorar la experiencia de las víctimas: el lenguaje, trato y la información que se entrega, pues cualquier intervención, por mínima que sea, tendrá una amplia repercusión.
 16. El montante económico que se entrega como concepto de indemnización es insuficiente cuando no va acompañado de una sentencia sancionadora al infractor. Ésta sirve de reparación moral, como reconocimiento social de la culpa del infractor.
 17. Explicar cuáles son todas las opciones que tiene una víctima antes de iniciar un proceso judicial. Entregar información desde el inicio con el objetivo anticipar lo que viene y cuáles son los pasos que se seguirán por cada una de las vías. Facilitando conocer cuáles son todas las opciones antes de tomar una decisión y los tiempos aproximados que tarda cada uno de los procedimientos administrativos o penales.
- Atención psicológica:
 18. Es importante recopilar y difundir las buenas prácticas que se realizan en un nivel local.
 19. El éxito de la primera atención tiende a garantizar que la víctima continúe con una atención. Es un campo donde la confianza es frágil.
 20. Disponibilidad de la asistencia psicológica desde el inicio, justo tras el accidente y no esperando derivaciones. Se valora positivamente que se actúe en paralelo a las primeras atenciones sanitarias; desde un concepto integral de víctima, ofreciendo un seguimiento adecuado durante toda la atención.
 21. Se considera positivo que exista una conexión y derivación oportuna que permita avanzar hacia la integración social en la reconversión laboral.
- Compañías de seguros:
 22. Los tramitadores de la compañía –o quién establezca el primer contacto con la víctima- deben transmitir que la víctima tendrá una atención integral, que no se limitará a la cuantificación del daño y posterior pago. El ámbito emocional es más importante que todos los trámites que debe realizar la víctima, la aseguradora puede compatibilizar ambos requerimientos. Aspecto muy ligado a la idea de habilidades blandas.
 23. La rapidez en la actuación es más valorada cuando se acompaña de un trato excelente e información explícita.
 24. El vínculo con las víctimas aseguradas debe enfatizar el trato personalizado hacia éstas, prestando atención a las particularidades de su caso. Por ello la atención no puede centrarse en cómo pagar lo más rápido posible (esta es una lógica que construye los procesos desde «dentro» que no da cabida a las lógicas que lo pueden complementar desde «fuera»).

7. PROPUESTAS

25. Es importante que sólo una persona de referencia mantenga el contacto con la víctima durante todo el proceso. Los cambios permanentes de los tramitadores que se relacionan con la víctima producen una idea de distancia y pérdida de control por parte del asegurado.
26. Es positivo que la aseguradora se esfuerce por conocer el estado de salud de la víctima durante todo el proceso de recuperación. Ejemplo: contrasta el esfuerzo que un tramitador hace por conocer el estado de salud de la víctima de forma previa al pago, respecto de su ausencia con posterioridad al accidente.
27. La información general que entregan las aseguradoras a quienes no han sufrido un accidente, no sólo debe centrarse en sus “planes y oferta” vigentes. La idea es anticiparse e informar de manera activa a distintos colectivos previo a sufrir un accidente.

8. PROPUESTAS ESPECÍFICAS SEGÚN BARRERAS DETECTADAS

8. PROPUESTAS ESPECÍFICAS SEGÚN BARRERAS DETECTADAS.

Las barreras que se han identificado para cada una de las instituciones, fueron divididas a partir de la distinción establecida entre los tres tipos de víctimas que estructuran el presente estudio. Esta clasificación permite que las instituciones conozcan cómo son evaluadas por quienes han sufrido un accidente en función de las consecuencias que el siniestro les ha ocasionado.

El hecho que algunas categorías se encuentren tanto en el apartado de barreras como de facilitadores no es erróneo sino que remarca la importancia de ese aspecto para las víctimas, dado que es su valoración significativa de la experiencia vivida.

En las siguientes tablas se exponen cada una de las barreras con su respectiva propuesta de actuación para todas las instituciones vinculadas a los accidentes de tráfico. En esta oportunidad no se hará la separación entre características específicas de las víctimas por considerarse que el abordaje de estos problemas-barreras responde a principios compartidos por todas las víctimas.

Tabla nº 10	CUERPOS DE SEGURIDAD
Ámbito o concepto	Propuestas
Medios técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar las formaciones en la elaboración de atestados y procedimientos administrativos relacionados.
Información	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar la formación en habilidades blandas: comunicación asertiva. • Entregar información de manera integral: la que se solicita –presente- y futura. Anticipando los pasos a seguir.
Aptitud profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Actualizar las formaciones en la elaboración de atestados y procedimientos administrativos relacionados.
Trato personal	<ul style="list-style-type: none"> • Incorporar procedimientos de actuación estandarizados que contemplen las necesidades emocionales y afectivas de las víctimas y sus familiares.

Tabla nº 11	SERVICIOS MÉDICOS
Ámbito o concepto	Propuestas
Tiempo de actuación	<ul style="list-style-type: none"> • Informar a las víctimas-familiares cuál ha sido el tiempo objetivo de llegada al punto del accidente. • Revisar permanentemente los protocolos de actuación referidos al tiempo de respuesta desde que se recibe la alerta hasta que la unidad específica llega al lugar del siniestro.
Burocracia-trámites	<ul style="list-style-type: none"> • Atender a las necesidades de los familiares y víctimas, manteniendo la confidencialidad de fichas clínicas y datos.
Información	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer vías formales y permanentes de comunicación con las víctimas y sus familiares. • Potenciar la formación en habilidades blandas: comunicación asertiva.
Aptitud profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar que los procedimientos sanitarios de emergencia incorporen a los familiares de las víctimas.
Trato personal	<ul style="list-style-type: none"> • Atender a la humanización del trato del personal sanitario. • Escuchar a las víctimas y sus familiares.
Lenguaje/comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Potenciar el lenguaje asertivo y comprensible a las víctimas y sus familiares, utilizando el lenguaje técnico sólo cuando sea indispensable.
Medios técnicos	<ul style="list-style-type: none"> • Vigilar que los procedimientos sanitarios de emergencia cuenten con los recursos técnicos y humanos en medios rurales.

8. PROPUESTAS ESPECÍFICAS SEGÚN BARRERAS DETECTADAS

Tabla nº 12	REHABILITACIÓN MÉDICA
Ámbito o concepto	Propuestas
Implicación profesional	<ul style="list-style-type: none"> Fomentar las buenas prácticas en la rehabilitación: Ejemplo: La vuelta a casa desde el hospital de forma paulatina. La incorporación a la vida cotidiana es gradual, permitiendo asimilar la situación para el afectado directo y entregando herramientas a la familia.
Lenguaje/comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Entregar rápidamente la información disponible, para la mejor toma de decisión.
Cobertura	<ul style="list-style-type: none"> Establecer espacios de coordinación con otras instituciones de rehabilitación.
Burocracia-trámites	<ul style="list-style-type: none"> Disminuir los tiempos de inicio de una rehabilitación desde el momento en que se solicita.

Tabla nº 13	ABOGADOS
Ámbito o concepto	Propuestas
Lenguaje/comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Como gremio profesional, debe existir una preocupación por incorporar habilidades blandas en el lenguaje. Es necesario traducir el lenguaje jurídico en palabras llanas, cotidianas, que se entiendan. El lenguaje técnico sólo sirve a los profesionales.
Información	<ul style="list-style-type: none"> Se requiere un gremio de abogados activo que genere información sus colegiados.
Ética	<ul style="list-style-type: none"> Gremio que se ciña y promueva sus códigos deontológicos.

Tabla nº 14	SISTEMA JUDICIAL
Ámbito o concepto	Propuestas
Indemnización	<ul style="list-style-type: none"> Velar por el cumplimiento estricto de los baremos de indemnización según sean las necesidades de las víctimas.
Sentencias	<ul style="list-style-type: none"> Vigilar que las sentencias cumplan su rol de reparación moral, como reconocimiento social de una conducta incompatible con el orden social establecido.
Tiempo de actuación	<ul style="list-style-type: none"> Entregar información desde el inicio con el objetivo anticipar lo que viene y cuáles son los pasos que se seguirán por cada una de las vías. Orientar a los afectados respecto a cuáles son todas las opciones posibles, antes de tomar una decisión y los tiempos aproximados que tarda cada uno de los procedimientos administrativos o penales.
Trato personal	<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un plan que potencie sistemáticamente todas las habilidades blandas asociadas que apunten a mejorar la experiencia de las víctimas: el lenguaje, trato y la información que se entrega.
Lenguaje/comunicación	<ul style="list-style-type: none"> Dar a conocer todas las opciones que tiene una víctima antes de iniciar un proceso judicial.
Aptitud profesional	<ul style="list-style-type: none"> Potenciar con recursos humanos y económicos el trabajo de la fiscalía de seguridad vial.

8. PROPUESTAS ESPECÍFICAS SEGÚN BARRERAS DETECTADAS

Tabla nº 15	COMPAÑÍAS DE SEGUROS
Ámbito o concepto	Propuestas
Confianza	<ul style="list-style-type: none"> • Quién establezca el primer contacto con los afectados deben transmitir que la víctima tendrá una atención integral, que no se limitará a la cuantificación del daño y posterior pago. • Privilegiar la contención emocional por sobre los trámites que deben realizar las víctimas y sus familiares, compatibilizando ambos requerimientos. • Manifestar un interés integral del estado de salud de las víctimas. Aun cuando los afectados no manifiesten dificultades.
Utilidades económicas	<ul style="list-style-type: none"> • El vínculo con las víctimas aseguradas debe enfatizar el trato personalizado hacia éstas, prestando atención a las particularidades de su caso. • Aspecto muy ligado a la idea de habilidades blandas: la atención no puede centrarse en cómo pagar lo más rápido posible (esta es una lógica que construye los procesos desde «dentro» que no da cabida a las lógicas que lo pueden complementar desde «fuera»).
Lenguaje/comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Entregar siempre un excelente trato e información explícita. Muchas veces la celeridad con que actúa la compañía, se interpreta como un perjuicio al afectado. • Construir un tipo de información específica para quienes no han sufrido un accidente que no obedezca a la mera exposición de los “planes y oferta” vigentes. La idea es anticiparse e informar de manera activa a distintos colectivos previo a sufrir un accidente.
Burocracia-trámites	<ul style="list-style-type: none"> • Mantener una persona de referencia como contacto con la víctima durante todo el proceso. Los cambios permanentes de los tramitadores que se relacionan con la víctima, producen una idea de distancia y pérdida de control por parte del asegurado.

Tabla nº 16	ATENCIÓN PSICOLÓGICA
Ámbito o concepto	Propuestas
Disponibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Actuar en paralelo a las primeras atenciones sanitarias; y considerándolo siempre un concepto integral de víctima, con un seguimiento adecuado hasta el alta médica. • Contar con psicólogos dedicados que faciliten una atención temprana en complemento a los demás profesionales sanitarios.
Utilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Recopilar y difundir las buenas prácticas que se realizan en un nivel local. • Informar cuáles son las ventajas de una atención psicológica oportuna. Se percibe desconfianza respecto a la utilidad que tiene la psicología como prevención de enfermedades mentales o apoyo en las atapas del duelo.
Coordinación profesional	<ul style="list-style-type: none"> • Agilizar la conexión y derivación oportuna que permita avanzar hacia la integración social en casos de discapacidad. • Flexibilizar los tipos de atención psicológica según el momento de atención y las necesidades de los afectados.