

PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

EL PROYECTO **LÍNEA 902**

902 108 983

Ana Maria Campo de la Cruz

Presidenta Fundadora de **STOP ACCIDENTES**, Asociación de Ayuda y Orientación a los afectados por accidentes de Tráfico.

Sede Central: Consejo de Ciento 474 bis, entlo. B, 08013 BARCELONA
sedecentral@stopaccidentes.org
www.stopaccidentes.org

RESUMEN

Con los resultados obtenidos del ESTUDIO FUNDACION SEGUROS LAGUN ARO-STOP ACCIDENTES “la vida después del accidente”, **STOP ACCIDENTES** ha llevado a cabo una serie de acciones dirigidas a satisfacer las necesidades de las víctimas y afectados no cubiertas aún por las instituciones y la administración.

Estas acciones están enmarcadas en el PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS que responde a la misión principal de la asociación y es por tanto, uno de sus objetivos prioritarios.

El PROYECTO **LÍNEA 902** forma parte de este conjunto de acciones y tiene como objetivo abrir un canal de comunicación con las víctimas y afectados por los accidentes de tráfico, que permita ofrecer asesoría jurídica y asistencia psicosocial de manera gratuita.

Para lograrlo se ha activado una línea telefónica 902 a través de la cual, las víctimas o afectados pueden encontrar profesionales especializados en accidentes de tráfico y en el tratamiento a las víctimas, altamente comprometidos.

En este trabajo se presentan los antecedentes del proyecto y su desarrollo, así como una breve evaluación que permite a **STOP ACCIDENTES** mejorar estos servicios.

ANTECEDENTES

STOP ACCIDENTES es una asociación sin ánimo de lucro cuya misión es la de promover un cambio cultural sobre la seguridad vial y los accidentes de tráfico, concienciar a todas las instituciones implicadas y a la sociedad en general para reducir la violencia vial y sus efectos, **ayudando a las víctimas y afectados por accidentes de tráfico mediante la prestación de servicios que satisfagan las necesidades no cubiertas e impulsando actuaciones para conseguir una movilidad sostenible y segura.**

Para conocer las necesidades de las víctimas y los afectados por los accidentes de tráfico, **STOP ACCIDENTES** ha realizado un estudio pionero a nivel nacional. Este estudio, denominado ESTUDIO FUNDACION SEGUROS LAGUN ARO-STOP ACCIDENTES “La vida después del accidente de tráfico”, auspiciado por la propia **FUNDACION SEGUROS LAGUN ARO**, proyectó los siguientes resultados:

1. Existe una necesidad de asistencia psicológica y asesoramiento jurídico eficiente y eficaz a las víctimas, que las instituciones y la administración no han alcanzado a satisfacer.
2. Las víctimas desean ser atendidas y apoyadas integralmente, esto es, tanto jurídica como psicológicamente sin perjuicio de su economía, por encontrarse en una situación de vulnerabilidad.
3. Es importante que los centros hospitalarios y otras instituciones que atienden a las víctimas del tráfico cuenten con información en formato papel disponible en lugares visibles, para dar a conocer a las víctimas los primeros pasos a seguir cuando han sufrido un accidente.
4. Es imprescindible que los profesionales que atienden a las víctimas estén especializados en el tratamiento de los afectados por accidentes de tráfico y tengan la sensibilidad que se requiere para tratar a este colectivo.

Con estos resultados, **STOP ACCIDENTES** ha llevado a cabo una serie de acciones dirigidas a satisfacer las necesidades de las víctimas y afectados, no cubiertas aún por las instituciones y la administración. Estas acciones están enmarcadas en el **PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS** que se presenta en este informe. Este programa responde a la misión principal de la asociación y es por tanto, uno de sus objetivos prioritarios.

EL PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS

El objetivo de este programa, que se ha puesto en marcha desde el año 2007, es brindar la ayuda y orientación a los afectados por accidentes de tráfico que según los resultados del estudio “La vida después del accidente de tráfico” es insuficiente. Para lograr este objetivo, el programa está compuesto por **cuatro proyectos principales** interrelacionados entre sí, algunos de los cuales han sido financiados por subvenciones oficiales, otorgadas por la **DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO** y por el **MINISTERIO DE SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL**:

1. **Proyecto Línea de Atención Integral 902 (PROYECTO LÍNEA 902)**: Consiste en ofrecer Asesoría jurídica básica y asistencia psicosocial a través de una línea telefónica atendida por profesionales especializados en tratar a víctimas del tráfico.
2. **Proyecto Guía de Orientación**: Consiste en diseñar y editar una guía donde se informe básicamente de las actuaciones más urgentes y prioritarias que quien sufre un accidente debe llevar a cabo. También forma parte de este proyecto su distribución en los centros hospitalarios de todo el país.
3. **Proyecto Formación de profesionales**: Se trata de Cursos que los psicólogos de STOP ACCIDENTES diseñan e imparten a profesionales de la salud, del tráfico y otros colectivos implicados, para capacitarlos en la atención a las víctimas de accidentes de tráfico.
4. **Proyecto de Ayuda y Reinserción Social**: Son “Talleres de Habilidades para aprender a superar la pérdida” diseñados por los psicólogos especializados en víctimas del tráfico de la Asociación y Grupos de ayuda mutua coordinados igualmente por un psicólogo de **STOP ACCIDENTES**.

EL PROYECTO *LÍNEA 902*

Este proyecto forma parte del conjunto de acciones del PROGRAMA DE ATENCIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS que **STOP ACCIDENTES** está llevando a cabo desde 2008. Para ponerlo en marcha, fue necesario firmar un convenio de colaboración con un bufete jurídico especialista en accidentes de tráfico que respondiera a la filosofía de la Asociación.

La búsqueda de un bufete jurídico concienciado en la tragedia que una víctima o afectado por accidentes de tráfico está viviendo, fue tarea difícil pero fructífera. El gabinete que satisfizo las exigencias de **STOP ACCIDENTES** como voz de las víctimas, fue **PEREZ TIRADO ABOGADOS**, que a la fecha ha demostrado que las víctimas del tráfico pueden acudir a **STOP ACCIDENTES** en busca de asesoría profesional y ética.

Para lograr los objetivos de este proyecto, es necesario contar con la colaboración mediante convenios, de múltiples instituciones de diferentes características, algunas de las cuales se mencionan en este informe por su vital participación.

En este documento se describen los objetivos del PROYECTO *LÍNEA 902*, la metodología, los recursos y los resultados que se han obtenido desde la activación de este servicio.

Se enuncian también los resultados esperados y se comenta una breve conclusión de lo observado durante el tiempo que el proyecto lleva desarrollándose.

OBJETIVO

Abrir un canal de comunicación con las víctimas y afectados por los accidentes de tráfico es el **Objetivo de este proyecto**. En afán de hacer más fácil esta comunicación, se ha activado un Servicio de Atención Telefónica que da una primera respuesta a las necesidades de estos colectivos. Este proyecto está auspiciado por la **FUNDACIÓN FOCUS ABENGOA**, implicada en la seguridad vial, lo que ha hecho posible que los servicios profesionales brindados sean **totalmente gratuitos** para la víctima o afectado.

METODOLOGIA

- Confección de un Manual de Asesoría Jurídica Básica
- Capacitación y Formación del Equipo de Operadores
- Creación de un Protocolo de Atención Telefónica
 - Creación de una ficha técnica
- Informatización de las Bases de Datos
- Seguimiento

- **Confección de un Manual de Asesoría Jurídica Básica**

STOP ACCIDENTES ha firmado un acuerdo de colaboración con el bufete jurídico **PEREZ TIRADO ABOGADOS** para que los socios víctimas y afectados puedan contar con asesoría especializada en accidentes de tráfico gratuitamente.

Los abogados especialistas de este bufete han confeccionado un Manual de Asesoría Jurídica Básica que contiene apartados sobre Seguros, Coberturas, Asistencia Sanitaria, los tipos de delitos contra la seguridad vial, los procesos penales y civiles, los tipos de resoluciones judiciales, los recursos y sus plazos de ejecución.

Este Manual es la base del entrenamiento que el equipo de operadores ha recibido para gestionar las llamadas recibidas.

● Capacitación y Formación del Equipo de Operadores

Para gestionar las llamadas, se ha formado en asesoría jurídica básica a un equipo de operadores sensibilizados y comprometidos con la misión de **STOP ACCIDENTES**, del Centre Especial de Treball de la **FUNDACIÓ ESCLEROSIS MÚLTIPLE**, empresa especializada en telemarketing social.

Por otro lado, el equipo de Psicólogos de la Asociación los ha formado para atender psico-socialmente a las víctimas o afectados, de manera preliminar.

● Protocolo de Atención Telefónica

Este equipo recibe las llamadas de las víctimas a través de una centralita, toma sus datos en una *ficha técnica* diseñada previamente y los introduce en una Base de Datos. Con esta información, se envía un email al asesor jurídico o al asesor psicosocial.

El operador realiza un cuestionario básico a la víctima que lo orientará para decidir si la llamada la atiende él mismo o la deriva al departamento al que corresponda la consulta.

Para atender la llamada personalmente, el operador ha sido capacitado en asesoramiento jurídico básico para poder guiar en lo preliminar, a la víctima o afectado.

Si la consulta requiere mayor conocimiento, el operador la derivará al equipo de abogados del bufete jurídico. Este asesor será el responsable de ofrecer la solución final a la llamada.

Si la llamada requiere atención psicológica, el operador la dirige al grupo de psicólogos y trabajadores sociales formados por **STOP ACCIDENTES** para la atención especializada en víctimas y afectados por accidentes de tráfico. Este grupo de profesionales brindará atención primaria y podrá proponer a la víctima recibir una terapia, en caso de que lo considerase necesario.

Con la información que se tiene en la Base de Datos, la Asociación podrá dar seguimiento psicosocial a la víctima o afectado.

El servicio telefónico a través del número **902 108 983** está activado de 9 a 21 h. de forma continuada.

● Informatización de las Bases de Datos

Contar con información acerca de la víctima y su caso, permitirá a la Asociación mantener contacto posterior con la víctima. Esta información es vital para ayudarla continuamente e invitarla a participar en las actividades y proyectos que lleva a cabo **STOP ACCIDENTES**.

Para almacenar esta información, se ha diseñado la ficha técnica que el operador rellenará al momento de recibir la llamada inicial.

Estos datos podrán ser consultados por los asesores jurídico y psicosocial para decidir el tratamiento que se dará a la víctima o afectado.

● Seguimiento

Una vez establecido el contacto con **STOP ACCIDENTES**, la víctima podrá conocer y optar por asistir a las actividades que se llevan a cabo para sobrevivir a la tragedia.

Los talleres de habilidades para superar la pérdida y los grupos de ayuda mutua son parte de este programa de reinserción social y ayuda psicológica.

RECURSOS HUMANOS Y FINANCIACIÓN

1. Tres personas del Centre Especial de Treball de la **FUNDACIÓ ESCLEROSIS MÚLTIPLE**. Este Equipo humano (operadores) de atención telefónica dispone de experiencia, formación y un alto grado de productividad y sensibilidad por temas sociales.
2. Equipo de dos personas del bufete **PEREZ TIRADO ABOGADOS**, especializados en asesoría jurídica en materia de accidentes de tráfico.
3. Un Trabajador social, especializado en psicología que ofrecerá y gestionará las demandas de apoyo psicosocial.
4. Dos Psicólogos/as especialistas en tratamiento a las víctimas y afectados por accidentes de tráfico, formados por **STOP ACCIDENTES**
5. La **FUNDACIÓN FOCUS ABENGOA** hace posible el **PROYECTO LÍNEA 902** financiándolo.

RESULTADOS ESPERADOS

- Que las víctimas tengan la confianza de que **STOP ACCIDENTES** les brinda una asesoría jurídica especializada y sensibilizada ante su situación.
- Que conozcan sus derechos y sus responsabilidades para con la ley.
- Que las víctimas tengan apoyo emocional para resistir a pesar del dolor, todo lo que implica la pérdida de un ser querido.
- Que puedan recuperar la fuerza para seguir adelante en la vida y no se aislen en su dolor.
- Que la sociedad se conciencie de la importancia de seguir las normas (de tráfico, de seguridad vial, de civismo...etc.)
- Acercar la Asociación **STOP ACCIDENTES** a la sociedad.

RESULTADOS OBTENIDOS

Se han atendido, desde su activación en noviembre de 2008, un total de 1.463 llamadas, de las cuales el 78 % son de tipo jurídico y el 22 % restante, de orden psicosocial.

EVALUACION DE LOS RESULTADOS

Es muy satisfactorio que las víctimas y afectados identifiquen a **STOP ACCIDENTES** como la Asociación especializada en su atención integral y que por esa razón, se acerquen para solicitar ayuda y orientación a través de esta línea telefónica **LÍNEA 902**.

Hasta antes de activar el servicio telefónico de ayuda integral a las víctimas, eran pocas las víctimas que se ponían en contacto telefónico con **STOP ACCIDENTES** porque sintieran la necesidad de tener ayuda psicológica o compartir su dramática experiencia. En los últimos meses la frecuencia con la que llaman para solicitar este servicio gratuito, se ha multiplicado por dos. Esto habla de que las víctimas empiezan a percibir que la ayuda psicológica es fundamental para la salud mental y así poder continuar con una vida y plena.

En relación a los motivos por lo que las víctimas se ponen en contacto con **STOP ACCIDENTES** a través de la **LÍNEA 902**, se ha detectado que una gran parte de los familiares de víctimas de accidentes o afectados llaman para pedir asesoría jurídica o una segunda opinión sobre como está siendo llevado su caso.

También han llamado para consultar sobre temas de indemnizaciones por parte de las aseguradoras o para apelación de sentencias.

STOP ACCIDENTES en todos los casos, a través de sus profesionales comprometidos con su misión, ha podido dar una respuesta a las víctimas y afectados que han acudido a la Asociación en busca de ayuda y orientación por lo que se considera que el objetivo de este proyecto se está cumpliendo.