

# PROTOCOLO DE ACTUACIÓN: VÍCTIMAS DE ACCIDENTES DE TRAFICO.

## Consideraciones generales.

*La actuación de la Fundación A “víctimas de tráfico” está basada en la colaboración conjunta, entre nuestro personal técnico y el personal hospitalario. Nuestro personal técnico será conocedor de los procedimientos propios del hospital y actuará siempre en coordinación con el personal de las distintas áreas.*

*El objetivo de la Fundación A y, por ende el de sus profesionales, es el de prestar apoyo emocional, asesoramiento legal, además de otras prestaciones y ventajas asistenciales en los casos específicos en los que sea necesario y de forma exclusiva a las víctimas de accidentes de tráfico, considerando como víctimas también a sus familiares y acompañantes, en general. (Salvo excepciones pactadas o excepciones justificadas que deberán ser autorizadas previamente por Fundación A)*

*Nuestros/as profesionales de la psicología ofrecen ayuda presencial en áreas hospitalarias en las que generalmente son atendidas personas accidentadas de tráfico; por ello, en líneas generales, visitarán las áreas de traumatología, neurocirugía, cirugía, pediatría y quemados preferentemente, además de dar asistencia en UCI, urgencias y en cualquier otra área que la dirección del hospital estime conveniente.*

*El pilar básico para poder llevar a cabo una ayuda eficiente y eficaz, es el de la rapidez. La actuación de la Fundación A ha de ser inmediata tras el ingreso del/la lesionado/a de tráfico. Nuestro personal técnico actuará en cuanto tenga el conocimiento de la existencia de la víctima en breve lapso de tiempo, garantizando los mejores resultados tanto para la víctima como para*

*sus familiares, para ello, necesitaremos la colaboración del personal del hospital para localizar a los accidentados.*

*Para facilitar además la labor de atención, debido a que el apoyo y la ayuda que se presta han de ser a demanda, es importante que el lesionado y sus familiares dispongan lo antes posible de la información relativa a la Fundación. Es, por lo tanto, muy útil poder ubicar en zonas determinadas del hospital (admisión, enfermería, urgencias, etc.) el material informativo (folletos, carteles, o cualquier otro que estime y autorice el hospital) y velar por su sustitución o reincorporación en caso de deterioro, consumo o pérdida.*

*En resumen, para una óptima atención a los accidentados, necesitamos fomentar la rapidez, mediante:*

- Rápida comunicación y conocimiento de la entrada de accidentados de tráfico y exquisita colaboración con el personal del hospital.*
- Visualización de la Fundación A con material de comunicación disponible en las distintas áreas de interés del hospital.*

*De la colaboración Fundación/Hospital se derivan una serie de ventajas:*

*Nuestro objetivo es que el principal beneficiado por nuestra labor sea el paciente y sus familiares-allegados-acompañantes, pero de nuestra intervención presencial en el centro hospitalario, también se derivan las siguientes ventajas para el mismo:*

- El paciente recibe una atención integral, por lo que la percepción de la atención recibida en el hospital será mayor.*
- El coste de la atención para el hospital disminuye, puesto que el personal técnico que presta esta ayuda no médica al accidentado, corre por cuenta de la Fundación A.*
- El personal técnico de la Fundación A puede colaborar con el hospital en otras funciones.*
- Se produce una mejora en la imagen percibida del hospital al disponer de un servicio especializado y pionero, el cual es la atención presencial e integral a los accidentados de tráfico.*
- Al estar más atendidos, los lesionados y sus familiares-allegados y acompañantes, mejora el índice de calidad percibida, por lo que las relaciones paciente/hospital resultan favorecidas.*



## Procedimiento de visita.

### 1ª Visita: Presentación hospital

*El/la psicólogo/a, acompañado/a del representante de la Fundación A acude al hospital para presentarle a los responsables (gerente o en quien delegue) y concretar las condiciones de la actividad, (organización interna, autorizaciones, uniformidad, identificación, días de asistencia, servicios que se visitarán etc.)*

*En líneas generales, salvo excepción, se realizarán 2 ó 3 visitas semanales por hospital quedando a criterio organizativo del/la psicóloga los días y horarios de visitas (salvo acuerdo expreso o indicación contraria por parte del centro y/o de la Fundación A).*

*Se deberá mantener una rutina de mismos horarios y días de visita al hospital previamente acordados con la gerencia, debiendo solicitarse autorización a la Fundación A, para las modificaciones de días y horario vía correo electrónico, así como notificar por la misma vía, cuantas incidencias ocurran en el régimen de visitas o ausencias previstas por vacaciones, días libres etc.*



## 2ª Visita: Rutina de actuación

Recogida de material, bata y tarjetas identificativas como personal de la fundación.



**ACCESO AL PACIENTE EN UNIDADES**  
*Trauma, Neuro, UCI, Urgencias, Quemados, Pediatría, Cirugía Torácica/Maxilofacial*



Recogida de información sobre accidentados.  
Contacto con personal del hospital.

*La Fundación A recomienda tener un único interlocutor que facilite los ingresos de pacientes por accidente de tráfico, mientras este objetivo no se consiga, el procedimiento general será el siguiente:*

a) *Se accede al Hospital correspondiente en turno de mañana.*



Trabajadores Sociales

Personal de facturación

Informadores y atención al paciente

Supervisión



- b) *En cada área se revisa previamente la disponibilidad de dípticos informativos (20 dípticos máximo) y estado de la cartelería. Se deberá reponer semanalmente en caso de deterioro, consumo o ausencia.*
- c) *Preguntamos por el interlocutor del área (TS, facturación, AT paciente, informadores, supervisión, enfermería...). En el caso que no estuviera algún interlocutor de este tipo, debemos preguntar directamente en el control de enfermería, (si no nos conocen, nos presentamos), y a continuación, preguntamos si hay algún ingreso por accidente de tráfico (vehículos, ciclistas, atropellos).*



- d) *El personal sanitario nos acompaña a la habitación y nos presenta.*
- e) *EL personal sanitario ha dado la información previamente al paciente antes de nuestra entrada.*

## **Visita: Presentación ante el/la paciente y/o sus familiares-personas allegadas-acompañantes.**

- A.** *Paciente: presentarnos, preguntar por su estado de salud y preguntar por lo sucedido, etc.*

**1.-** *Si no está receptivo, les informaremos que estamos a su disposición y que volveremos en unas horas, días, etc. (dependiendo de la situación) para observar la evolución y, le dejamos el folleto y nuestra tarjeta. Si no tenemos acceso al paciente en ese momento, se le pedirá a la enfermera de planta que, por favor, entregue un flyer de la Fundación al accidentado y que le informe de esta presencia, cuando tenga oportunidad. \*\* Si tras 5 intentos, en diferentes momentos/días conseguimos acceso, damos por finalizada/cerrada la visita/intervención con este paciente.*



2.- Si le vemos receptivo, informar sobre la Fundación A: Ejemplo: “soy “XXX” de la Fundación A de Ayuda a Víctimas de Tráfico (mostramos el documento acreditativo), somos una Fundación sin ánimo de lucro que ayudamos a las víctimas de accidentes de tráfico y a sus familiares. Nuestros servicios son totalmente gratuitos. Damos apoyo emocional y asesoramiento legal e informamos sobre los derechos que tiene como víctima de tráfico, para que los conozca y así poder reclamar lo que le pertenece. Cualquier otra necesidad que le pueda surgir derivada del accidente, cuente con nosotros para intentar poder resolverla, ya que tenemos diferentes convenios con otras entidades. (Ej.: hoteles, transporte, asistencia y acompañamiento domiciliario, hospitalario...)”

En este momento es también importante informarnos de si ha habido más familiares o allegados (acompañantes) implicados en el accidente.

Le entregamos un flyer y nuestra tarjeta e informamos (según necesidad detectada que debemos recoger por escrito) de los servicios que gestiona la Fundación A de forma gratuita y, de las asistencias a través de convenios de colaboración, a saber:

✚ **Asesoramiento y orientación técnico-legal sobre sus derechos.**

- **Importancia de conocer cuáles son sus derechos; como la asistencia sanitaria en centros de libre elección, la restitución de daños materiales o la indemnización económica.**
- **Aclarar dudas legales que pueda tener. Entre otras cuestiones, conocer que el plazo para presentar el parte de accidente a la aseguradora es de 7 días desde el momento del siniestro. El derecho a defensa jurídica gratuita para efectuar la reclamación de indemnización, libre elección de abogado que no pertenezca a la compañía aseguradora (un abogado de la compañía velará sobre todo por los intereses de la mima frente a los intereses particulares del accidentado). Comprobar si el seguro de hogar o de las tarjetas de crédito lleva un seguro de accidentes incorporado...**
- **Asesorar ante las circunstancias legales del accidente.**

✚ **Descuentos en Viajes:**

- **10% en vuelos de Air Europa.**
- **50% en viajes por España en ALSA.**

✚ **Ayudas en estancias, siempre que haya disponibilidad de plazas :**

- **50% de descuento en hoteles ILUNION.**

✚ **Ayuda a la reincorporación laboral para personas con**

**Discapacidad:**

- **Ayuda a través de la Fundación Once.**
- **Ayuda a través de la Fundación DKV Integralia.**
- **Ayuda a través del Grupo Empresarial UNTELSA.**



- ✚ **Ayudas en Prótesis y Productos Ortopédicos :**
    - 10% Descuento en Prótesis Prim (Prótesis a Medida).
  
  - ✚ **Ayudas en Asistencia Domiciliaria y Hospitalaria**
    - Descuentos en ayudas en tareas domésticas y asistencia hospitalaria (Familiafacil.es y Servisalud)
  
  - ✚ **Ayudas en Rehabilitación Neurológica y Lesión Medular**
    - Descuentos en algunos centros de Rehabilitación Neurológica. (Grupo Casaverde)
- ❖ **IMPORTANTE:** Para solicitar estos servicios deberán ponerse en contacto telefónico con el 900 374 091 previa firma de la documentación relativa al RGPD.

3.- Finalmente, si el paciente acepta nuestra intervención, deberemos obligatoriamente:

- Completar sus datos de ficha asistencial a través de la aplicación móvil que incluye la firma de la documentación correspondiente al RGD.

**B. Familiar/allegado/acompañante:** Nos presentarnos, preguntar por el estado del paciente y el suyo, preguntar por lo sucedido, etc.

1.- Si no están receptivos, les informaremos que estamos a su disposición y que volveremos en unas horas, días etc. (dependiendo de la situación) para observar la evolución y le dejamos el folleto y nuestra tarjeta. Si no tenemos acceso a la familia en ese momento, se le pedirá a la enfermera de planta que, por favor, entregue un flyer de la Fundación cuando llegue y que le informe de nuestra presencia. \*\* Si tras 5 intentos, en diferentes momentos/días no conseguimos acceso, damos por finalizada/cerrada la visita/intervención con este paciente.

2.- Si están receptivos, deberemos seguir el mismo proceso de los puntos 2 y 3 del apartado anterior (A. Paciente) además de identificar, el grado de apego con el familiar, grado de impacto emocional en ese momento, familiar o persona cercana a la familia que se está encargando de las gestiones. Se recomienda informar preferentemente a esta última figura.



## Visita: UCI/URGENCIAS

- *Mantener un contacto diario y fluido con los/las supervisores/as de la UCI / urgencias / admisión de urgencias.*
- *Informarnos e informar del número de accidentados y de los boxes en los que se encuentran, así como de su situación y accesibilidad (paciente/familiares).*
- *El profesional sanitario supervisor, avisa a los profesionales de enfermería de control, quienes nos informan si el paciente está consciente y en disposición de poder comunicarse. En caso de que esté inconsciente, incomunicado o limitado, localizaremos al familiar, allegado o acompañante.*
- *Tanto si nos vamos a comunicar con la persona accidentada como con la familia, será imprescindible y obligatorio previamente, aplicar el mismo procedimiento de garantía del RGPD del punto 3, apartado “visita: presentación ante el/la paciente y/o con sus familiares/ personas allegadas /acompañantes”.*
- *Será el profesional de enfermería igualmente, quien previamente les indica que estamos presentes, la Fundación a la que pertenecemos y si pueden atendernos. En caso de que no puedan atendernos en ese momento, entregamos flyer y tarjeta al profesional de enfermería que nos atiende, para que en el momento que le sea posible se lo facilite, por si desean comunicarse con nosotros en otro momento de manera confidencial y gratuita.*
- *En caso de determinar la necesidad de Sesión de Apoyo Emocional – ver apartado de procedimiento interno (SAE)-, el accidentado la recibirá en el propio box y en el caso de la familia, deberemos buscar un espacio acotado y lo más privado posible solicitándolo, si es necesario, al personal sanitario.*

### Esquema básico de intervención:



## **Visita: Finalización de la intervención.**

- Siempre que nos marchemos del área de servicios hospitalarios visitado, a ser posible, informaremos del resultado de nuestra intervención al profesional sanitario que nos ha atendido (auxiliares, enfermera/o, supervisor/a, información, etc.). Siempre lo haremos en el caso de las primeras visitas.
- Cuando se nos haya informado de un caso erróneo en los datos facilitados por escrito u oralmente, lo comunicaremos al profesional de referencia para que se subsane cualquier duda (p.ej: casos codificados como accidentes de tráfico que no lo son o casos no detectados por el personal como accidente de tráfico, que hayamos detectado).

## **Procedimientos internos.**

### **General.**

Los profesionales que actúen en nombre de la Fundación A, con el fin de unificar las actuaciones, además de ofrecer una imagen corporativa que se ajuste a los fines sociales que nos caracterizan, deberán ajustarse a las siguientes normas de procedimiento interno:

- Las/los profesionales y/o voluntarios que actúen en nombre de la Fundación A, independientemente de la relación laboral que tengan con la misma y, siempre que actúen en su nombre, se ajustarán al cumplimiento de los Estatutos y Código Ético de conducta de la Fundación A “Víctimas de Tráfico”, así como velarán por la excelencia de la atención de los servicios prestados y la confidencialidad de la información que posean, tanto de organizativa interna como de las víctimas, familiares, centro hospitalario, etc.
- Las/los profesionales y/o voluntarios que actúen en nombre de la Fundación A, irán identificados en todo momento con la imagen (acreditación) corporativa.
- Las/los profesionales y/o voluntarios pertenecientes a la Fundación A, cumplirán la normativa emanada de su Patronato y de las indicaciones, normativas y procedimientos internos de funcionamiento y gestión operativa implementadas por la Dirección, con el fin de mantener el equilibrio entre sostenibilidad y cumplimiento de los objetivos sociales que caracterizan a la Fundación A.
- El/la psicólogo/a, se ajustará en todo momento a las normas establecidas por el hospital.
- El/la psicólogo/a, limitará su actuación al presente protocolo de intervención.
- El/la psicólogo/a, compartirá de forma inmediata con la Dirección de la Fundación A, por correo electrónico, cualquier incidencia ocurrida en su visita, tanto las producidas con el personal sanitario como con las víctimas sus familiares, allegados o acompañantes.
- El/la psicólogo/a, consultará con la Dirección de la Fundación A, aquellos casos o gestiones que no avancen o estén estancados, para establecer conjuntamente las estrategias oportunas de intervención/asistencia.





- *Cuando se den casos particulares en los que el protocolo de actuación no se ajuste a las necesidades del paciente, familiares, allegados o acompañantes, normativa de hospital, relaciones con el personal sanitario etc. Se remitirá por correo electrónico a la Dirección de la Fundación A informe del caso, relato de las circunstancias, además de propuesta de resolución.*
- *Los profesionales técnicos deberán remitir a la Fundación A en tiempo y forma, cualquier otra información sobre su actividad que se les solicite.*

## **Visitas y sesiones de apoyo emocional (SAE)**

- *El/la Psicólogo/a, realizará, por lo general, dos visitas al hospital asignado de su referencia, localizando e identificando, según el procedimiento de este protocolo, a todas las víctimas de accidentes de tráfico tanto de ese día como de días anteriores y, trasladándoles toda la información sobre la Fundación A, derivando a nuestro asesor legal a todas aquellas víctimas interesadas en este servicio.*
- *La Fundación A, ofrece el servicio de apoyo emocional (SAE) en su fase aguda, es decir, en el momento o días posteriores al accidente de tráfico, tanto al accidentado como a sus familiares, allegados y acompañantes dentro de las instalaciones hospitalarias.*
- *En líneas generales las SAE se realizarán siguiendo el siguiente procedimiento, aunque queda bajo el criterio profesional del /la psicólogo/a modificar y/o adaptar el mismo a las circunstancias y situación del paciente/familiares.*
  - ✓ *Se deberá completar y firmar través de la plataforma on-line de la Fundación A, la ficha asistencial y la documentación concerniente a RGPD, debiéndose informar sobre la confidencialidad de los datos que aportarán el accidentado y/o su familia-acompañantes.*
  - ✓ *Antes de comenzar la sesión y, en el caso de menores, se deberá comenzar con la información sobre RGPD y la confidencialidad con los padres y tutores así como realizar una evaluación del caso con ellos antes de la intervención con el menor.*
  - ✓ *La intervención de SAE va a depender de la gravedad de las lesiones y del estado psicológico del paciente y sus familiares/acompañantes así como del tiempo de estancia hospitalaria. Se recomienda hacer un análisis previo programático ya que el propio accidentado y/o sus familiares pueden darnos información sobre cuánto tiempo le han pronosticado que estará ingresado.*
- *Si en la ronda de visitas donde se ofrece la información sobre los servicios de la Fundación a las víctimas de accidentes de tráfico, se detectara por parte del/la psicólogo/a la necesidad de una intervención más personalizada debido a un estado agudo psicológico alterado, desorientado o disfuncional, relacionado con el accidente de tráfico, se deberá intervenir en una SAE. Queda bajo criterio del/la psicólogo, el tiempo de dedicación a las SAE así como de facilitar su número de contacto personal al paciente o sus familiares.*



- *Debido a las características especiales de intervención en el área de UCI, el procedimiento recomendado de actuación será el siguiente:*
  - ✓ *Siempre mantendremos contacto con el/la supervisor/a de la UCI para informarnos del número de accidentados y de los boxes en los que se encuentran.*
  - ✓ *El/La supervisor/a avisa al personal de enfermería de control, quienes nos informan si el paciente está consciente y en disposición de poder comunicarse con nosotros o no lo está. Es el personal de enfermería quien indica al paciente/familiares que estamos fuera, la Fundación a la que pertenecemos y si pueden atendernos, en caso afirmativo, seguimos el mismo procedimiento anteriormente expuesto de intervención en otros servicios hospitalarios. En caso de que esté inconsciente o limitado, deberemos comunicarnos con la familia, y en caso de imposibilidad de comunicación con la misma y con el paciente, solicitaremos al personal de enfermería que le entregue el flyer y la tarjeta por si en otro momento necesitan comunicarse con nosotros.*
  - ✓ *En el contacto con el paciente o con su familia/allegados y para garantizar lo concerniente al RGPD, repetimos el mismo procedimiento enunciado anteriormente para el resto de servicios del hospital.*
  - ✓ *Si detectamos la necesidad de SAE, ésta se realizará en el propio box, en el caso de las familias, es recomendable realizarla en las horas y espacios acotados.*

*Madrid a 10 de febrero de 2022*

*Patricia Junquera González*

*Presidenta de la Fundación A “Víctimas de Tráfico”*

