

INTERVENCIÓN EN LOS ACCIDENTES DE TRÁFICO: LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS

MIQUEL BORT I JUAN²

Cabo de tráfico de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra. Coordinador de Movilidad Segura en Terres de l'Ebre

Eran las 08:50 h del miércoles 13 de septiembre del 2006. Yo me encontraba fuera de un aula de la EPC (Escola de Policia de Catalunya) a la espera de realizar el penúltimo examen del Curso de cabo.

El día se levantó gris y frío. Durante toda la noche había llovido intensamente en todo el país, unos chubascos que habían mantenido muy ocupados a todos los servicios de emergencias de Cataluña en inundaciones, accidentes, carreteras cortadas, árboles por el suelo, gente atrapada, etc

La zona del Valles Oriental tampoco se había librado de la agitación climática y la EPC se encontraba, desde aproximadamente las 04:00 h de aquella noche, sin luz.

Yo, al igual que muchos compañeros, me había levantado bien temprano hacia las 06:30 h para hacer el último repaso a toda la materia que entraba en los dos exámenes que teníamos aquella mañana. Recuerdo perfectamente como estábamos estudiando medio a oscuras, bajo la débil claridad que nos daba una luz de aquellas de emergencia que hay en algunas oficinas de organismos oficiales sobre el marco de las puertas.

Fue entonces, a aquella hora, las 08:50, cuando el máximo responsable del centro se dirigió a mí. Quería hablar a solas, lejos de otros compañeros de clase. Estaba serio, cabizbajo, y su tono de voz denotaba alguna cosa que no supe captar. Yo, todavía no sé qué esperaba que me dijese, pero sin duda, eso, jamás me lo hubiese imaginado.

2. @ comevitarunaccident@yahoo.es / itpg7130@gencat.cat. Web: www.comoevitarunaccidente.com

Entonces, mientras caminábamos, apartándonos de la gente, me miró a los ojos y me dijo la noticia con voz temblorosa y imprecisa.

Un escalofrío inmenso recorrió todo mi cuerpo, me quedé helado, sin reacción, sin aliento ni fuerza. Mi mente estaba en blanco, y sus palabras retronaban dentro de mí de lado a lado, una y otra vez, mientras, de fondo, como si fuese una clase de música captada inconscientemente, escuchaba la charla lejana y ininteligible de mis compañeros. Los miré, por última vez, y nada parecía pasar. Todo seguía igual... seguían esperando para hacer el examen.

Intenté hablar, le pregunté qué me estaba diciendo... y mi garganta se había secado de repente y las palabras salían de dentro de mí con mucho esfuerzo y sin coherencia. Una sensación de irrealidad me hacía tambalear dentro de mí, era como un mareo dulce

Seguidamente, y después de estar a solas un rato para digerirlo me cambié de ropa rápidamente, para marchar a mi pueblo, Alcanar, junto a la familia; me hacía falta, les hacía falta y estaba tan lejos.

Fue, sin duda, el peor y más largo viaje de mi vida. No iba solo, me llevaban dos compañeros, pero me encontraba solo y lo único que deseaba era llegar pronto a casa.

Después, a la llegada, vinieron lloros, abrazos, irrealidad, nervios, silencio, impotencia, el qué ha pasado, cómo ha pasado, cuándo ha pasado y dónde ha pasado, el nudo en el estómago y el dolor de cabeza, el no dormir, el no tener hambre ni sed, las pastillas, el querer despertar, la rabia, los sentimientos de culpa, las condolencias, los no puede ser y el dar vueltas y vueltas a todo...

Más tarde, pasados unos días, han venido las visitas diarias al cementerio, más lloros y dolor, el no entender, ni querer entender y también el cansancio, abatimiento, insomnio, desgana, apatía, tristeza, soledad, angustia, pena, falta, vacío recuerdos, miles por qué, negación y frustración...

Desde entonces, desde aquel maldito 13 de septiembre, todo ha cambiado, nada es ni será igual.

Mi hermano nos ha dejado, mi hermano ha muerto.

Relato extraído del libro *Com evitar un accident de trànsit*³

1. INTRODUCCIÓN

Me ha parecido oportuno iniciar mi aportación en este dossier narrando la vivencia en primera persona que tuve cuando me comunicaron la muerte de mi hermano Franc en un accidente de tráfico y créanme si les digo que, aún ahora, mientras tecleaba estas palabras, notaba como se me aceleraba el pulso y experimentaba sensaciones que me llevaban a aquel trágico día... Todavía ahora soy capaz de escuchar dentro de mí todas y cada una de las palabras de mi jefe en

3. Escrito por el mismo autor de este artículo, se han publicado cuatro ediciones en catalán y dos en castellano. BORT JUAN, Miquel. *Com evitar un accident de trànsit*. 4a ed. Tarragona: Silva Editorial, 2007, p. 6.

el que actualmente es el Instituto de Seguridad Pública de Cataluña, de percibir el olor del día fresco llevado por la tormenta y de visualizar cada instante que viví a cámara lenta, con el tiempo fragmentado... segundo a segundo. En resumen les diré que lo recuerdo todo y es que nuestra mente para algunas cosas tiene una memoria eterna.

Yo les quiero hablar en primera persona, obviando tecnicismos, de lo que representa para un agente de tráfico afrontar la gestión de un accidente y en particular, el tema que desarrollaré en este artículo: la comunicación de las malas noticias. Y, con tal de crear una visión lo más comprensible posible, si me lo permiten, comenzaré por el principio... cuando llega el aviso, cuando los equipos de emergencias somos activados para asistir a un accidente de tráfico.

2. EL ACCIDENTE: LA HORA 0

Cuando sucede un accidente de tráfico, nuestra intervención —la de los agentes de tráfico y la de otros equipos de emergencias— se inicia normalmente con una llamada, un aviso al teléfono de emergencias, es decir al 112. Entonces, una vez recogidos los datos de los hechos, «112» nos comisiona y nos coordina. Su tarea es importantísima para todos nosotros desde el primer momento pero, una vez en el lugar, ellos como verdaderos gestores de nuestras solicitudes forman parte de todo el engranaje de las emergencias y me atrevo a decir que, sin ellos, no podríamos entender el modelo de trabajo que ahora utilizamos.

El Centro de Atención y Gestión de Llamadas de Emergencia, el 112, es creado por la *Decisión 91/396/CEE del Consejo de Comunidades Europeas*, donde se determina la creación de un número de llamada de emergencia único europeo y la obligación de introducir el número telefónico 112 en las respectivas redes telefónicas de los Estados miembros de la Unión Europea (UE). Ya en Cataluña, es la Ley 9/2007, de 30 de julio, la que establece como competencia exclusiva de la Generalitat la implantación definitiva y la regulación del servicio público de atención a las llamadas de emergencia dentro del territorio catalán.

Este servicio pretende conseguir como prestación básica una respuesta rápida, sencilla, eficaz y coordinada a las peticiones urgentes de asistencia de la ciudadanía y está organizado básicamente por un Servicio de Atención de Llamadas de Urgencias 112, que a través de sus operadores se encarga de gestionar la llamada para derivarla posteriormente a quien corresponda: bomberos, servicios sanitarios, mossos, forestales, etc.

Aquí, cabe añadir que el edificio de Servicio de Atención de Llamadas de Urgencias 112 tiene diversos departamentos de gestión de las llamadas de emergencia ocupadas exclusivamente por un solo cuerpo de emergencias.

Por ejemplo, en el caso de un accidente de tráfico y dependiendo de la gravedad de los hechos, el 112 derivará la llamada a los operadores de la Policía de la Generalitat-Mossos d'Esquadra de Tráfico que trabajan dentro del mismo complejo, en la Sala Regional de Mando, y a todos los equipos de emergencias necesarios para gestionar lo más eficazmente el incidente: bomberos, sanitarios, policías locales, etc.

3. LA INTERVENCIÓN EN EL ACCIDENTE

Ya desde la perspectiva del agente de tráfico que trabaja a pie de carretera, recibimos el aviso del accidente a través de las emisoras que llevamos en nuestros vehículos. La voz del compañero del 112 «clama» el suceso y nos comisiona al lugar. Entonces, la patrulla que se dirige, y ya mientras se acerca, comienza a coordinar su acción dependiendo de la recogida de datos que *Sala* (en nuestro argot de trabajo, llamamos así a los compañeros de la Sala Regional de Mando (SRM) del edificio 112) nos va actualizando: carretera cortada, personas atrapadas o heridas, incidencias importantes como si se ha producido un incendio, si hay un vehículo de mercancías peligrosas implicado, etc.

Una vez en el lugar del accidente, y después de dar aviso de la llegada a nuestra *Sala*, antes de nada hemos de gestionar la protección del lugar y nuestra auto-protección para que no haya un segundo accidente y para que todos los equipos de emergencias puedan trabajar con la máxima seguridad posible. Es decir, básicamente lo que hacemos es señalar lo mejor posible el perímetro del accidente utilizando balizas de luz, conos, señales, rotativos, etc.

Casi al mismo tiempo, el jefe de la patrulla es quien, después de hacer una primera valoración del accidente, comunica los datos más urgentes a la *Sala*: carretera cortada, personas atrapadas —*para confirmar la necesaria presencia de bomberos*—, número de personas heridas, si hay niños, solicitar grúas, etc.

Evidentemente, a grandes rasgos, podríamos decir que nuestra principal tarea es, por encima de todo, garantizar la seguridad de todos los que intervenimos y la gestión de todos los que trabajan en el accidente. Del rescate de las personas y la atención a las víctimas son los otros grandes equipos de trabajo —bomberos y sanitarios— quienes se encargan.

Pero, evidentemente, eso no siempre puede ser así y tanto los agentes policiales como los bomberos y sanitarios a veces hacemos de todo y lo que la urgencia requiere, dependiendo de quien llega primero y de los recursos operativos en el lugar.

Tal como he comentado, una de nuestras tareas principales es la gestión de todos los que trabajamos en el siniestro, y que pueden ser muchos dependiendo de la gravedad del accidente. Por ejemplo, pongamos por caso un accidente grave *tipo* entre dos vehículos, como puede ser una colisión frontal entre un turismo y un camión. Como resultado de este choque, la vía está totalmente cortada y hay una persona muerta y diversas personas heridas. En el siniestro podrían perfectamente trabajar los equipos siguientes:

a) Bomberos

Normalmente en los accidentes de tráfico suelen llegar como mínimo dos unidades, pero dependiendo de la magnitud del accidente pueden ser muchas más. Su intervención es vital cuando hay personas atrapadas entre la chatarra de los vehículos, a fin de actuar en la excarcelación y sacar a las víctimas.

b) Sanitarios

Desde el Servicio de Emergencias Médicas (SEM) por un lado llegarán al lugar el número de ambulancias según el número de personas heridas que haya; por otro lado, llegará también la Unidad Medicalizada, donde viaja un médico, un enfermero y el conductor. Ellos son parte importantísima en la intervención y su metodología de trabajo consiste en la estabilización de las personas heridas antes de evacuarlas al centro médico. Su actuación, profesionalidad y metodología sin duda salva muchas vidas.

c) Policía

Si el accidente es como el del ejemplo hay muchas tareas que hacer y serán diversas las unidades que intervendrán: equipos de atestados, patrullas de regulación del tráfico, jefe de dispositivo que gestionará las patrullas, patrullas de seguridad ciudadana para desviar el tráfico hacia vías secundarias o alternativas, policías locales si el accidente tiene incidencia en su núcleo urbano, etc.

d) Otros grupos de trabajo

Estos otros equipos de trabajo son los servicios de mantenimiento de carreteras para señalar y limpiar la vía afectada; los servicios de grúas para rescatar los vehículos accidentados; los taxis para recoger personas afectadas por el accidente; el helicóptero, si el médico actuante determina que su evacuación es muy urgente; los servicios funerarios si hay personas que han perdido la vida; una comisión judicial si el juez de guardia (siempre que hay una persona muerta tenemos el deber de informar al juzgado afectado de los hechos) quiere estar presente en el lugar del accidente, etc.

Como cualquiera se puede imaginar, gestionar todo este dispositivo humano y logístico es a veces hartamente complejo y la coordinación entre los principales actores que intervenimos —bomberos, SEM y policía de tráfico— es fundamental. Por eso, con fecha 5 de junio de 2010 se firmó un *Protocolo Operativo de Intervención en Accidente de Tráfico* entre estos tres servicios de emergencias, con tres objetivos principales:

- a) facilitar la *coordinación* de los servicios actuantes
- b) mejorar la *calidad* del servicio a las personas afectadas
- c) mejorar la *seguridad* en el entorno del accidente durante la intervención

Evidentemente, como antes he mencionado, no podemos olvidar un actor principal en las tareas del accidente: nuestra *Sala Regional de Mando*, que nos facilitará el trabajo con las múltiples gestiones que realizará como solicitudes de grúas, coordinación entre los otros equipos de rescate, aviso a los taxis, gestiones de personas, etc.

4. POSTERIORMENTE AL ACCIDENTE

Cuando casi todo ha pasado, muchos de los actuantes en la intervención todavía tenemos mucho trabajo por delante.

Centrándome en el trabajo policial de los agentes de tráfico, los equipos de atestados encargados de instruir las diligencias del accidente son los que comenzarán una verdadera labor de investigación y de recogida de datos por determinar, con la máxima objetividad posible, como pasó el accidente. Esta labor la puedo resumir en los puntos siguientes:

- a) *Identificación de todas las personas —implicadas y víctimas—* del accidente, averiguar la posición que ocupaban en el vehículo y su estado y qué lesiones tienen, etc.
- b) *Identificación de los vehículos implicados*: titular, todas las características técnicas, compañía aseguradora, incidencias, etc.
- c) *Tomar declaración a implicados y testigos*: qué ha pasado, cómo ha pasado, qué ha visto, de dónde venía, dónde iba, etc.
- d) *Hacer la inspección ocular a los vehículos*: estado de los neumáticos, si los ocupantes llevaban los cinturones, si los *airbags* se han activado, etc.
- e) *Examinar la vía*: determinar el punto de colisión (PC) y posiciones finales, medir huellas de los vehículos, medir la vía donde se 'ha producido el accidente, etc.

Evidentemente, no podemos pasar por alto muchos trabajos como pueden ser: el reportaje fotográfico que hay que hacer y *adjuntar al atestado* —cabe mencionar que muchas de las imágenes se toman cuando todavía los vehículos y los restos *no* han sido retirados de la vía—; o la inspección extraordinaria que se hace cuando en el accidente interviene un vehículo de mercancías o autobús que lleve un aparato tacógrafo (aparato que registra entre otras cosas la velocidad, los tiempos de descanso y conducción), o las obligatorias pruebas de alcoholemia, etc. Y a todo eso aun cabría añadir las diferentes actas y documentos que también se han de rellenar y adjuntar al cuerpo del atestado.

Finalmente, se ha de elaborar formalmente el atestado para presentarlo lo más pronto posible al juzgado competente. Una tarea compleja que suele durar varios días de trabajo o, incluso, semanas. Evidentemente, eso denota la importancia de la confección del atestado, ya que se recogen todos los datos buscados del accidente, todos los análisis y las pruebas que se han hecho y los vestigios encontrados, y donde, resumidamente, en la *diligencia de valoración técnica policial* se determina lo más objetivamente posible como pasó el accidente.

5. LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS

Si desgraciadamente en el accidente ha habido una o más víctimas mortales, en la mayoría de los casos somos los cuerpos policiales quienes tenemos el deber de informar a la familia de qué ha pasado. Este punto tiene la excepción cuando la persona muere en el traslado al hospital o en el mismo centro médico. Entonces es el centro sanitario, a través de sus servicios asistenciales, quien comunica a los familiares el terrible suceso.

Aun así, el cuerpo de Mossos d'Esquadra y, más concretamente la SRM, han de estar muy pendientes de este último punto y que la comunicación se haga, ya que evidentemente *no* se puede pasar por alto por la gran importancia y relevancia que tiene para toda la familia del finado.

Puntualmente, falta mencionar el caso en que la víctima mortal es extranjera y viajaba sola. Entonces la comunicación se hace a través de una notificación telefónica al consulado del país del súbdito que ha perdido la vida y ellos activarán su protocolo de trabajo.

Pero en la sinistralidad en el tráfico, cuando hablamos de víctimas, desde la vertiente geográfica, podemos decir que afecta mayoritariamente a personas del lugar, viajeros que hacían rutas yendo o viniendo del trabajo, de ocio o que trabajaban en el transporte, y cuando eso sucede somos los cuerpos policiales competentes quienes tenemos el deber y la obligación de ir a comunicar la muerte.

Evidentemente, es el servicio que menos nos gusta, el que jamás haríamos, pero debe hacerse. Muy probablemente, un experto en el tema les diría que lo ideal para ir a comunicar un hecho que compungirá y impactará exponencialmente a la familia sería que fuese un médico o un psicólogo, como se hace, normalmente, cuando una persona muere en un hospital.

Entonces, ¿Por qué lo hace un policía?

La motivación la podemos encontrar en la excepcionalidad de la situación del accidente de tráfico, donde encontramos una proximidad temporal y espacial con el incidente. En este caso, el agente de policía actúa como paraprofesional de la psicología intentando crear un *lazo de humanidad*⁴ ya que nosotros en el proceso de duelo que se iniciará no somos más que figurantes que cumplimos nuestra tarea.

Como acabo de decir más arriba, ir a comunicar la muerte traumática y súbita de una persona querida es el servicio que jamás querrías hacer, pero necesario y importantísimo para la familia de la persona que ha perdido la vida.

En la especialidad de tráfico, la comunicación de malas noticias es parte de nuestro trabajo, ya que desgraciadamente hemos de afrontarlo demasiado a menudo al largo de nuestra carrera profesional. De hecho, en el Curso básico de tráfico tratan esta materia para mirar de afrontarla de la mejor manera posible cuando llegue el momento. Pero, como casi todo en esta vida, la teoría, aunque necesaria, poco tiene que ver con la práctica... con la realidad del día a día. Allá uno experimenta sensaciones diferentes y nuevas. Entonces uno «siente» muchas cosas que no se explican en ninguna parte.

*Accidente: salida de vía en la AP-7 (diciembre, 9 h)*⁵

Aquel sábado, la carretera estaba abarrotada. Sobre todo en sentido sur. Estábamos en vísperas de Navidad y, como cada año, mucha gente iba a visitar por estas fechas sus orígenes, sus familiares, sus amigos.

Como se produjo el accidente, ahora no nos importa. Quizás fue una distracción o el cansancio al llevar ya horas a caballo del vehículo. Pero, en el siniestro murieron dos

4. Concepto comentado en el artículo anterior de este dossier, de Ferran Llorente (p. 39 y 42)

5. Relato extraído de BORT, M. 2007, p. 30.

personas, dos personas llenas de ilusiones y ganas de abrazar aquellos familiares: nietos, hijos, hermanos, amigos... Aun ahora, cuando pienso en aquel accidente no puedo borrar la visión de los restos del vehículo, mezclados entre juguetes, regalos y pasteles típicos del lugar manchados de sangre, que llevaban como presentes para la familia.

Y después de mucho tiempo, aun ahora me horroriza pensar en la Navidad que pasó aquella pobre gente, aquellos familiares que sobrevivieron al accidente.

Personalmente siempre digo que comunicar una muerte es un servicio que, por muy bien que uno lo haga, nunca lo hará bastante bien. Y es que nuestro interlocutor, aquel padre, madre o familiar que recibirá la noticia para nada querrá escuchar lo que le estamos comunicando.

Y uno es consciente de eso y que lo que está a punto de decirles creará un impacto emocional muy fuerte y que tu rostro, tus palabras, de alguna manera quedará para siempre ligado a la muerte de este ser querido.

Realmente es difícil y duro afrontar para todos nosotros este servicio...

Accidente: choque frontal, carretera secundaria (diciembre, 14.30 h)⁶

Antes de dirigirme hacia la puerta, cogí aire no sé cuantas veces. Hacía frío pero yo tenía les manos y la cara sudadas, el corazón me latía deprisa y me resultaba imposible tragar saliva. Tenía la boca seca. Finalmente, después de coger coraje, me planté ante la puerta. Adentro se escuchaba algarabía, había fiesta, había mucha gente... Me quité la gorra y, sin pensármelo toqué el timbre.

Escuché los pasos, alguien se acercaba mientras decía "Deben de ser ellos!!!". Al momento se abrió la puerta. Una puerta que me escondía mucha calidez y que me dejó ver, al fondo, una mesa bien surtida, decorada con velas y motivos navideños, con muchas generaciones a su alrededor. Todos iban bien vestidos. Me quedé helado unos instantes, todo el mundo me miraba, todo el mundo había callado, solo se escuchaba el lloro de un bebé que se adelantaba a los demás... Seguidamente, después de identificarme, pregunté por los padres y dije la noticia.

Sin duda, fue aquella situación, tal como reconocía mi compañero, una de las más duras vividas en el trabajo. Fue el día de Navidad, un 25 de diciembre. Un accidente de tráfico cortó la vida de una pareja joven que se dirigía a la comida familiar... Más tarde, mi compañero, como responsable del turno, fue a comunicar a la familia lo que acababa de pasar.

Cuando uno afronta la frialdad de la puerta donde se ha de comunicar una muerte, vive situaciones puntuales semejantes a este último relato: el choque emocional, el impacto de la mala noticia es realmente fuerte. Pero el policía, a pesar de la dureza del momento, a pesar de sus sensaciones y emociones, ha de demostrar fortaleza y transmitir seguridad, cualidades compatibles con la humanidad necesaria en este difícil momento, ya que la comunicación de malas noticias es un acto puramente humano y ético.

6. Relato extraído de BORT, M. 2007, p. 30.

En mi caso, antes de ir a hacer la comunicación, intento averiguar los máximos datos posibles de la familia a la que he de comunicar la mala noticia.

Y lo primero que hay que saber es que hemos de estar absolutamente seguros de lo que vamos a decir, a quien lo vamos a decir y que todos los datos nos concuerdan, como por ejemplo si el domicilio del finado sigue siendo el mismo. Eso lo podemos consultar con los compañeros de las policías locales o haciendo una visita al centro de atención primaria del barrio si no tenemos al 100% la seguridad de algún dato.

Creo que es importante tener este punto muy en cuenta, ya que podemos obtener información muy valiosa a la hora de transmitir lo que ha pasado, como por ejemplo, saber si hay una persona con una enfermedad cardiaca, si tiene un familiar próximo que es médico o psicólogo, si hay niños en el piso, etc.

Cuando ya abordamos el domicilio con los máximos datos conseguidos, hemos de tener cuidado de apagar nuestro móvil o ponerlo en silencio y lo mismo con el portátil. Seguidamente, después de identificarnos y pedir por el familiar más adecuado —por ejemplo, el padre o la madre si es un chico/a joven—, hemos de pedir permiso para entrar en su domicilio con la finalidad de buscar intimidad, fuera de las miradas curiosas.

Asimismo es importante tener cuidado de nuestra posición físicamente y espacialmente a la hora de hablar, ya que ésta también nos ayudará. Por eso, es mejor ponernos a su altura, si puede ser sentados y a una distancia de 50 a 100 centímetros.

Nuestro lenguaje ha de ser sencillo, emplear frases más o menos cortas y claras, y evitar tecnicismos. Debemos hablar con ritmo pausado y hemos de tener cuidado de nuestro tono y volumen. Hemos de permitir el lloro si este llega.

Creo que es necesario iniciar la mala noticia explicando qué ha pasado: «*Esta noche ha habido un accidente...*», seguidamente dar la información de su familiar finado. Iniciar la conversación de este modo —si me permiten la expresión— nos allana la comunicación, ya que estamos dando un conjunto de indicios que, acompañados de un cierto lenguaje no verbal, ayudan a comunicar la mala noticia de una forma más adecuada y sin gastar contemplaciones. Evidentemente en nuestro comunicado hemos de obviar al máximo posible detalles que pueden herir todavía más al familiar, ni tampoco hemos de caer en el engaño al familiar, para no herir su sensibilidad. Por encima de todo, los hechos son los hechos.

Hemos de transmitir seguridad, serenidad, empatía, y también favorecer el ambiente de interés y respeto hacia la información que estamos dando. Cada gesto, cada palabra, cada frase, junto a nuestra actitud inserta en la relación asumirá el valor de comunicación.

Después, las reacciones de los familiares pueden ser muy diversas: confusión, desorientación, reacciones violentas (gritos, lloros, golpes, insultos...), aturdimiento, mareo, desmayo, etc.

El policía ha de contar con eso, ha de aguantar la descarga del choque emocional el tiempo necesario para, después de este impacto, hablar con los familiares y dar la información necesaria.

Pasado un tiempo (que puede ir de días a semanas) creo que —y no sólo lo digo como policía de tráfico que ha comunicado la mala noticia, sino como familiar que soy de una víctima de tráfico que ha recibido la mala noticia—, es

muy importante hacer un seguimiento a la familia. Eso puede consistir en hacer una visita o, simplemente una llamada telefónica para preguntar en qué les podemos ayudar. Hacer este último paso dice mucho de nosotros, humanizamos nuestro trabajo; además ayudamos y mucho a los familiares al informarlos de algunas gestiones que hacer respecto al accidente y evitamos una posible sensación de desamparo.

5.1 SITUACIONES PUNTUALES EN LA COMUNICACIÓN DE MALAS NOTICIAS

No quiero pasar por alto, antes de acabar este apartado, situaciones no tan habituales, pero a las cuales, a veces, los policías de tráfico hemos de hacer frente:

a) Accidente con persona herida grave que viaja sola

Cuando nos encontramos ante una situación como la descrita y siguiendo el protocolo operativo, haremos correctamente nuestro trabajo si dejamos en manos del hospital la comunicación a los familiares de la persona herida ingresada. Aun así, creo que nosotros, si sabemos que la persona está, por ejemplo, inconsciente, haremos lo correcto si podemos avisar a la familia de lo que acaba de pasar... A continuación explico una vivencia personal que pongo como ejemplo de esta circunstancia:

Accidente. Choque frontal en una carretera secundaria. Domingo 13.35 h.

En uno de los vehículos implicados en este accidente, viajaba únicamente un chico joven de veinticuatro años que resultó herido muy grave y fue trasladado al hospital con un helicóptero, dada su extrema gravedad.

Finalizadas las tareas en el lugar del accidente, consciente de la situación crítica del chico y del sufrimiento que, posiblemente, podría tener la familia, me dirigí al domicilio del chico —vivía tan solo a unos 25 km del lugar del accidente— para dar el aviso a los familiares de lo que acababa de pasar hacía un par de horas.

Cuando llegué allí, me di cuenta de que había hecho lo correcto, ya que lo estaban esperando para comer y su sufrimiento era más que evidente porque no tenían noticia alguna del chico, después de llamarlo varias veces a su móvil.

Afortunadamente, el chico sobrevivió. Días después salí de la UVI, sabedor de que ya estaba en planta, fui a visitarlo para tomarle declaración. Allí, la madre presa de la emoción, se fundió en un largo abrazo, mientras me daba las gracias más sinceras. Aquellas que salen del corazón.

b) Accidente donde hay personas muertas y/o heridas de gravedad y familiares en el lugar

A veces hay accidentes que tienen lugar cerca de la vivienda de la persona herida grave o muerta. Y, de vez en cuando, alertados por las sirenas o por un vecino que ha visto el coche, llegan al lugar los familiares de los finados o heridos graves. Evidentemente, serán momentos muy tensos y nuestro trabajo será hacer un cordón de seguridad para que los otros equipos de emergencias puedan trabajar sin una presión externa que para nada facilitaría su difícil tarea.

Como digo, entonces los policías tenemos el deber de no dejar pasar a nadie hasta que el médico y/o el jefe de los bomberos nos autorice a hacerlo.

Si desgraciadamente la víctima ha muerto, actuaremos del mismo modo y esperamos a las órdenes del colegiado para dejar pasar y/o comunicar la muerte de su ser querido.

6. LOS ACCIDENTES EN LA ACTUALIDAD. LAS VÍCTIMAS DE TRÁFICO

Los accidentes de tráfico en los últimos años han cobrado una importancia social que antes no tenían. Y eso ha coincidido con un descenso importante de personas muertas y heridas graves en nuestras carreteras.

Eso ha sido gracias al trabajo hecho por muchos: equipos de emergencia, políticos (reforma del Código Penal, permiso por puntos), jueces, asociaciones de víctimas, medios de comunicación, etc. Todo el mundo ha puesto su granito de arena.

Ahora el Servicio Catalán de Tráfico anuncia,⁷ para este 2012, el funcionamiento de una nueva herramienta dirigida a las víctimas del tráfico. Un Servicio de Información y Atención a las Víctimas (SIAV). Un servicio que informará y dará orientación a todas las personas afectadas por los accidentes a través de un número de teléfono y de una página web.

Es una buena noticia que ayudará mucho a los miles de afectados por el drama diario que tiene lugar en nuestras carreteras. Pero nuestra sociedad ha de seguir luchando, ya que no nos podemos permitir que todavía haya tantas vidas truncadas en la carretera.

BIBLIOGRAFÍA

- VILLA LÓPEZ, Beatriz. «Recomendaciones sobre cómo comunicar malas noticias». *Nure Investigación. Revista Científica de Enfermería*, 31 (noviembre-diciembre 2007). Disponible en línea a: <http://www.nureinvestigacion.es/protocolos_detalle.cfm?ID_protocolo=83&Filalncio=25>
- FERNÁNDEZ TRESPALACIOS, José Luis. *Iniciación a la psicología*. Madrid: Sanz y Torres, 1998.
- *Procesos básicos de psicología general*. Madrid: Sanz y Torres, 1998.
- GÓMEZ SANCHO, M. *Cómo dar las malas noticias en medicina*. Madrid: Arán, 1998.
- BORT JUAN, Miquel. *Com evitar un accident de trànsit*. 4a ed. Tarragona: Silva Editorial, 2007.
- CENTRE D'ATENCIÓ I GESTIÓ DE TRUCADES D'URGÈNCIA —112— CAGTU 112 Reus (2010)
- LLEI 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra.

7. Ver la aportación anterior, del director del Servicio Catalán de Tráfico, Joan Aregio.

PROCEDIMENT NORMALITZAT DE TREBALL (PNT) Intervenció en accidents de trànsit - PNT 302/03/06, 2006.

PROTOCOL OPERATIU D'INTERVENCIÓ EN ACCIDENTS DE TRÀNSIT entre el SEM, Cos de Bombers de la Generalitat i Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, 2010.

STOP ACCIDENTES. *Guia d'ajuda als afectats per accidents de trànsit*, 2010. Amb la col·laboració del Servei Català de Trànsit. Disponible en línia en: <[http://stopaccidentes.org/uploads/file/ATENCION%20ON%20LINE/Guia%20STOP%20accidents%20\(baja\).pdf](http://stopaccidentes.org/uploads/file/ATENCION%20ON%20LINE/Guia%20STOP%20accidents%20(baja).pdf)>

BIBLIOGRAFIA WEB

SERVICIO CATALÁN DE TRÁFICO: <http://www.gencat.cat/portal/site/transit>

DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO: <http://www.dgt.es>

SOCIEDAD ESPAÑOLA DE CUIDADOS PALIATIVOS: <http://www.secpal.com>

REANIMOVIL: <http://www.reanimovil.com>