

eF Cosas de la vida

SOCIEDAD

La otra cara de los siniestros de tráfico

Después del accidente mortal

La Guardia Urbana, el SEM y los psicólogos trabajan en red en el cuidado del dolor ajeno «Aquí como mínimo hay una explicación, no como en los suicidios», dice una experta

 CARLOS MÁRQUEZ DANIEL
BARCELONA

No fueron nueve muertos más. Fueron 31. «No se deben sumar a los del año anterior (22), hay que partir de cero, sin simplificar, porque esa es la cifra de referencia cuando se trata de la vida de las personas». Manuel Haro no es amante de los números. De cómo se manejan de manera fría; desde la odiosa comparación, como si esto fuera una siniestra competición. Los accidentes de circulación en Barcelona se cobraron, efectivamente, la vida de 31 personas. En vías interurbanas en toda Catalunya fueron 140. Y en cada una de esas tragedias, la policía, el Servicio de Emergencias Médicas (SEM) y el Centro de Urgencias y Emergencias Sociales (CUES) trabajaron en red de manera discreta y coordinada, con toda la carga emocional que genera el dolor ajeno, por muy anónimo que sea. Ellos son lo que pasa después de un accidente.

PRIMER CONTACTO

Decisiones rápidas sin margen para el error

Haro es el jefe de la unidad de investigación y prevención de la accidentalidad de la Guardia Urbana. Cuenta que suelen ser los primeros en conocer el suceso «porque el 092 es un número que la gente ha hecho muy suyo». A partir de ahí, y gracias al GPS instalado en todos los vehículos —antes era aquello de «a todas las unidades»—, pueden mandar a la patrulla más cercana, «que llega en 10 minutos como máximo». El SEM tiene acceso a los mismos datos y envía un equipo si se han producido daños personales. Ahí coinciden todos.

A pesar de trabajar en un espacio reducido, en el que hay que tomar decisiones importantes en un entorno de tensión, nadie espera órdenes ni da problemas. Cada traje conoce su misión y sus límites. Mientras los agentes desvían el tráfico y empiezan a aislar la zona, los sanitarios evalúan al herido, y en caso de que sea menester llevarlo a un hospital, es la central la que decide cuál es el centro más adecuado en función del diagnóstico. «No siempre es

los datos

MENOS VÍCTIMAS QUE EN EL 2013

CATALUNYA Y ESPAÑA
 ➔ Catalunya registró el año pasado 140 víctimas en accidentes de circulación en vías interurbanas, 30 menos que en el 2013. En España perdieron la vida 1.131 personas, por 1.134 del año anterior. Los despistes al volante por usar el móvil, el GPS o el equipo de música fueron por primera vez la principal causa de estos accidentes mortales, por delante del exceso de velocidad. Les siguen el consumo de alcohol y drogas y la presencia de psicofármacos en el organismo. El número de días sin que registrara ningún fallecimiento creció hasta situarse en 34. El perfil de la víctima es un varón de 55 años o más que sufre un siniestro por la tarde en día laborable.

BARCELONA
 ➔ Barcelona, a pesar de la bajada de la movilidad privada, registró el año pasado casi el 2% más de accidentes. La Guardia Urbana también puso el acento en las distracciones. «Está interiorizado que no se puede llamar, pero muchos todavía consultan los mensajes y creen que no pasa nada», señala un responsable de la Urbana. En la capital catalana preocupan especialmente las motos, dado que cada día se van al suelo una media de 18 motoristas. De los 31 fallecidos en todo el 2014, además, 17 iban sobre dos ruedas, ya fuera como pilotos (15) o como pasajeros (2). La policía local de Barcelona lleva años quejándose de la aprobación del carnet B+3, que permite conducir una moto de hasta 125 centímetros cúbicos quien tenga carnet de coche. El 45% de las motos implicadas en accidentes las conducían personas con este permiso.

el que está más cerca, hay que evitar traslados secundarios y por eso es vital ingresarlo en el lugar apropiado, donde seguro que tienen los medios para salvar su vida». Hablan Xavier Castillo, subjefe de la sala de Barcelona del SEM, e Isabel Figueres, subjefa territorial, algo decepcionados con el trato que reciben por parte de los medios. Detallan que en los accidentes de circulación coinciden lesiones politraumáticas y craneales. Y luego están las que no se ven, las más traicioneras: las hemorragias internas. En caso de fallecimiento, la policía se pone en contacto con el juez de guardia, y a diferencia de lo que dicta el imaginario colectivo, rara es la ocasión en la que se presenta para el levantamiento del cadáver. Da su favor telefónico y una furgoneta judicial lleva el cuerpo al Instituto de Medicina Legal de Catalunya, en la Ciutat de la Justícia.

LOS PSICÓLOGOS

La crudeza de asumir la muerte de un niño

«Recomendamos a los familiares que no acudan a ese lugar porque es muy duro. Les decimos que es mejor ir al tanatorio, donde no verán sangre en la cara y el cuerpo estará maquillado y preparado; pero aun así, cerca del 20% no quiere esperar al día siguiente». Isabel Ferrer es la responsable del CUES y su testimonio obliga a tragar saliva con frecuencia. Para llegar a todo el territorio, el SEM tiene un convenio con el Colegio de Psicólogos de Catalunya.

Ellos son los que acuden a la casa, al lugar de trabajo, a donde sea que haya que ir para notificar la pérdida de un ser querido. Aunque existe un protocolo, en la práctica «esto es un trabajo artesano» en el que se realiza «un traje para cada caso». «Nos activa la Guardia Urbana, y en ese momento, después de conocer cuál es el entorno inmediato del fallecido, establecemos una estrategia de comunicación». Si la que recibe el mazo es una persona mayor, suelen avisar al SEM para que esté alerta. «Los escenarios en los que intervenimos son los de la vida cotidiana». Ferrer destila vocación, imprescindible para sobrellevar tanta desdicha. Para



El SEM atiende a un motorista en Barcelona mientras la Urbana controla el tráfico de la calle.

poder digerir tanta desgracia junta disponen de psicólogos externos, y además han establecido un sistema de rotación, de modo que nunca la misma persona se encarga siempre de los asuntos más desagradables.

Lo más duro es sin duda notificar la muerte de un menor. En estos casos, el CUES debe actuar a nivel familiar y también comunitario, pues ese chico iba a una escuela en la que va a ser necesaria una explicación «para trabajar el concepto de la muerte». Negación, desesperación, falsa normalidad. Silencio. Gritos. No hay dos reacciones iguales, y eso obliga a un perfecto maridaje entre el protocolo y la empatía. Se han dado casos de padres que han abierto la puerta y, a pesar de ser conscientes de lo que estaba pasando, invitaban a los agentes y a los psicólogos a un café e iniciaban una conversación de ascen-

Muchos preguntan si su familiar sufrió. Se les intenta convencer de que no; aunque no sea del todo cierto

GRAN BARCELONA ▶ Sant Andreu ganará en verano un paso sobre el tren → P. 32



LA PROPUESTA ▶ Un montaje de danza y teatro, primer plato del Balandra → P. 37



ALBERT BERTRAN

BCN impulsa un plan para que las víctimas de tráfico se pidan perdón

◉ El agente destinado al accidente facilitará la mediación junto a un asistente social

◉ El plan puede no sentar bien a los seguros, porque su cliente asume la culpa

C.M.D.
BARCELONA

Algo tan humano como pedir perdón se complica cuando de por medio se cuele el dinero. Ya no digamos si también meten mano, como es el caso, las compañías de seguros, donde manda el hoy por ti y mañana por mí. Sucede a menudo, y es de una frustración desesperante, que la víctima de un accidente nunca más vuelve a saber del conductor que le dejó esas secuelas, sean físicas o psicológicas. Está bien que las heridas cicatricen, ¿pero dónde queda el perdón? La Guardia Urbana de Barcelona y el Centro de Urgencias y Emergencias Sociales (CUES) de la capital catalana impulsan un programa de mediación para que quien lo desee pueda expresar esas dos palabras tan sanadoras: «Lo siento».

La directora del CUES, Isabel Ferrer, comparte el caso de un joven que no paraba de repetir que era un asesino. «¿Cómo voy a vivir si he matado a un hombre?». Su madre lloraba desconsolada en un rincón e insistía en que su hijo era un buen chico. Estaba implicado en un accidente en el que dio positivo por marihuana. Tendido en el suelo, sobre el asfalto, vio una pierna. El resto del cuerpo estaba unos metros más allá. Es sin duda un caso extremo, pero sirve para entender el servicio que tanto la Urbana como el CUES están a punto de implementar.

«RESILIENCIA» // A Ferrer no le costó nada ponerse de acuerdo con Manuel Haro, jefe de la unidad de la Urbana encargada de investigar los accidentes. De lo que se trata es de «facilitar este proceso, de construir la resiliencia de la ciudad», detalla la responsable del CUES. Todos los siniestros tienen un agente asignado que se con-

vierte en una suerte de padrino de las partes implicadas. Entrega su tarjeta y ambos pueden recurrir a él si es menester, algo que suele hacerse para la recogida de testigos, el parte del choque o las conclusiones del análisis policial sobre las causas del mismo. La idea es que a partir de ahora esta persona, con asesoramiento de un psicólogo, también ofrezca la posibilidad de que se encuentren y puedan hablar. Haro lamenta que no existan «canales para pedir perdón», y considera que esta iniciativa «es una manera de trans-

ARCHIVO / ELISENDA PONS



▶ Parte amistoso sobre el capó.

sor. «Hay que aprender a respetar los tiempos, quizás en estas situaciones lo mejor sea volver al día siguiente».

Son muchos los que preguntan si sufrió antes de morir. Intentan convencerles de que no, de que su padre, hijo, hermano o amigo no sintió dolor. Aunque no sea del todo cierto. «Esa madre me cogió la mano y encontró consuelo. Es una imagen que recuerdo a menudo». La mujer había perdido a su hijo y llevaba un año encerrada en casa. Haro la visitó y al rato logró esa conexión que nace de la nada pero que produce milagros.

SEGUIMIENTO

Acompañamiento de entre tres y cinco días

A principios de siglo todavía era la Urbana la que llamaba al timbre,

pero ese modo de operar había acabado en más de una ocasión con los agentes y la familia llorando. Aquello se modificó en el 2006 con los psicólogos del SEM, y en el caso de Barcelona, a partir del 2010 se empezó a trabajar codo con codo con el CUES. Ayudó, y mucho, el flechazo profesional entre Haro y Ferrer. Cada caso requiere de entre tres y cinco días de seguimiento, aunque se han dado situaciones que han necesitado meses de acompañamiento a personas sin ningún tipo de medio económico o afectivo. «como aquel hombre de Mallorca que cerró su restaurante y vino a Barcelona porque su mujer, su hija y su suegra sufrieron un accidente poco antes de coger un barco para volver a casa». Pasó un año en la capital catalana. Agotó su dinero y no tenía a nadie. Y al principio, luego se solucionó, las tenía en tres hos-

pitales distintos. Un asistente social llamó al CUES, y entre unos y otros lograron que al señor no le faltara cama, plato y ropa.

«A pesar de la crudeza del momento—sostiene Ferrer con desgarrador realismo—, estas personas tienen como mínimo una causa, un desencadenante. Los suicidios, en cambio, no ofrecen ningún consuelo y son más complicados de gestionar». Los medios no hablan de ellos porque hay un pacto no escrito para evitar una especie de efecto llamada, pero los servicios sociales siguen atendiendo 500 llamadas anuales.

Lo que prima es el tiempo. Y también las maneras. Eso, dicen, se consigue con coordinación. «El entendimiento entre nosotros ha sido todo un milagro», celebra Ferrer. Y también una bendición. ≡

mitir cultura». «Hay que facilitar que todo aquel que lo desee pueda decir algo tan fundamental como *lo siento*». Ambos organismos tienen ya el permiso de sus direcciones para empezar a probar la idea. El coste de la idea es casi de cero, puesto que no es más que una acción verbal y un posterior acompañamiento echando mano de unos equipos humanos de los que la ciudad ya dispone.

Dicen que el perdón es el más noble de los sentimientos. También puede ser el más caro, como mínimo, a ojos de las compañías de seguros. Que su cliente pida perdón implica que asume su culpabilidad, y eso puede implicar que la correduría tenga que sacar la cartera. ≡