

## SIAVT: Servei d'Informació i Atenció a les Víctimes de Trànsit

Per veure el vídeo sobre el SIAVT:  
[infotransit.gencat.cat](http://infotransit.gencat.cat)



Quatre psicòlegs, entre altres professionals, formen part de l'equip de professionals del SIAVT, que orienta i dirigeix les víctimes cap als recursos més adients.

**El SIAVT s'ha creat per aplanar el difícil camí que cal recórrer després del sinistre i per oferir ajuda, informació i orientació objectiva i especialitzada**



Jordi Barreras

### L'SCT, al costat de les víctimes i els afectats dels accidents

**Quines ajudes puc tenir si necessito adaptar el meu habitatge o el meu cotxe? Com es tramita la incapacitat? Quines associacions em poden donar suport? On puc trobar centres de rehabilitació especialitzats? Com puc informar la família del que ha passat? Aquests són alguns dels dubtes que es resolen des del nou Servei d'Informació i Atenció a les Víctimes de Trànsit (SIAVT), en funcionament des de la segona quinzena de març. I és que el SIAVT, una iniciativa pionera a l'Estat espanyol, ofereix a les víctimes i els familiars d'un sinistre viari un servei d'ajuda, orientació i informació perquè puguin fer els tràmits necessaris, conèixer els recursos existents, rebre informació sobre els drets que els reconeix la legislació vigent, i rebre suport i atenció psicològica en la recuperació personal i social davant un accident de trànsit.**

Laura Fernández, supervisora del servei, destaca que aquest parteix del fet que “un accident greu de trànsit és un fet imprevisible, desestabilitzador i traumàtic”. També apunta que “les persones no estem acostumades a una experiència tan negativa”, de manera que “víctimes, familiars i afectats per un accident de trànsit poden quedar en un estat de desorientació, sentir-se vulnerables i sentir-se perduts en una nova realitat que canviarà radicalment el seu dia a dia”.

El SIAVT es posa en marxa com a eina fonamental per atendre les víctimes i per acostar les polítiques de lluita contra la sinistralitat viària a la societat catalana. Dóna compliment a un mandat del Govern de la Generalitat de Catalunya inclòs al Pla de seguretat viària 2011-2013. A més, pretén ser un servei integrador i no exclouent i per aquest motiu s'ha cercat en la seva posada en marxa la complicitat de tots els organismes i institucions implicats de manera directa o indirecta en la seguretat viària, entre d'altres, les associacions de víctimes de trànsit de Catalunya.

### Com funciona

Adscrit al Servei Català de Trànsit, el SIAVT s'ha creat per donar resposta a la situació de gran vulnerabilitat i desorientació en què es poden trobar tant víctimes com afectats per un accident viari i per aplanar, d'aquesta manera, el difícil camí que cal recórrer després del sinistre i oferir ajuda, informació i orientació objectiva i especialitzada. El servei està organitzat per orientar segons la proximitat demanada per la víctima. Així es posa a disposició de l'usuari un telèfon gratuït, el

900 100 268, al qual es pot trucar de dilluns a divendres de 9 h a 14 h i de 15 h a 20 h. També es pot consultar el web [victimestransit.gencat.cat](http://victimestransit.gencat.cat) o sol·licitar una entrevista personal.

Quant a les trucades, cal destacar que es fa una tasca de contenció i de derivació als recursos adients i que es registraran les dades de la persona sol·licitant i la raó de la seva trucada per poder tractar i millorar l'atenció en properes comunicacions. Pel que fa al web, accessible des del web de l'SCT i des dels principals cercadors, està dissenyat per obtenir informació sobre el servei i sobre els recursos disponibles i per facilitar la informació necessària perquè la persona que ho desitgi pugui orientar-se cap als recursos més adients a les seves necessitats i circumstàncies, així com per sol·licitar ajuda presencial o telefònica per orientar-se. Finalment, el psicòleg es pot desplaçar per dur a terme una entrevista presencial —s'ha de demanar telefònicament o per internet—, que es fa en una de les seves territorials de l'SCT, a qualsevol de les oficines del RACC —empresa adjudicatària del servei— habilitades a diferents comarques de Catalunya o, si és necessari, al domicili de la víctima.

L'equip de professionals del SIAVT que orienta i dirigeix les víctimes cap als recursos adequats està format per 17 gestors telefònics, un educador social i quatre psicòlegs. En aquest sentit Laura Fernández destaca “l'àmplia experiència en el sector de tots ells, tant pel que fa la recepció de trucades en l'àmbit mèdic i psicològic com en l'avaluació de situacions d'estrès i la derivació cap als recursos existents tant en la xarxa pública com privada”. Aquests professionals treballen so-

bre una base de dades que actualitza i recull els recursos públics i privats a l'abast de les víctimes i els afectats. El ventall de recursos que s'han d'activar després d'un sinistre viari per guiar els usuaris del servei inclou informació organitzada segons el cicle cronogràfic (moment del sinistre, primers dies després del sinistre i temps posterior), els àmbits temàtics (jurídic legal, psicològic, sanitari i social) i el cicle vital (orientació legal, assistència social i serveis sanitaris).

**“Un accident greu de trànsit és un fet imprevisible, desestabilitzador i traumàtic”**

Laura Fernández, supervisora del servei



## Quin tipus d'orientació ofereix el SIAVT?



### Orientació jurídica i legal

**Explicació dels drets (responsabilitat penal i civil) i les gestions a realitzar per fer les reclamacions derivades del sinistre.**

- Informació general en el moment del sinistre: importància de l'informe mèdic del moment del sinistre, documents policials, comunicat d'accident, dades dels testimonis, despeses de transport, taxis, farmàcia, etc.
- Informació gratuïta sobre qüestions legals: situacions d'incapacitat, baixa mèdica, invalidesa, herència en el cas de defunció, assessorament en la realització en tràmits de defunció.
- Informació sobre diferents associacions de víctimes i afectats per accident de trànsit que ofereixen serveis d'orientació legal general i específica d'accidents de trànsit.
- Ajuda en la formalització d'impresos administratius i en la redacció formal de sol·licituds, peticions i suggeriments a través de les Oficines d'Atenció Ciutadana (OAC) de l'administració autonòmica, o través dels ajuntaments amb les oficines municipals d'atenció ciutadana.



### Orientació psicològica

**Ajuda en la comunicació, l'atenció i el suport emocional.**

- Informació sobre l'atenció psicològica que es pot rebre a través dels sistemes públics de salut i comprovació de l'existència d'una mútua mèdica privada per si es pot rebre tractament psicològic.
- Informació sobre les diferents associacions de víctimes i afectats per accident de trànsit que ofereixen serveis d'atenció, orientació i suport emocional.
- Consulta dels professionals que presten servei a través del Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya (COPC).
- Informació sobre les possibles reaccions físiques i emocionals normals després d'un accident de trànsit i de la necessitat d'ajustar-se a la nova realitat.
- Sobrecàrrega emocional i física de les persones o familiars que tenen cura dels malalts: necessitats i recursos que el poden ajudar.
- Informació sobre la participació en grups d'ajuda mútua o grups de dol.

## Quan es pot recórrer al SIAVT?

Indica

La primera atenció en el moment de l'accident l'ofereixen els serveis d'actuació immediata, com els Mossos, les policies locals, els Bombers i els serveis mèdics d'urgència. En canvi el SIAVT no pretén ser un servei de resposta automàtica, sinó proporcionar una gestió integral als afectats després del sinistre i ser un centre on s'aglutina un conjunt de recursos a l'abast de les víctimes, tant les directes, aquelles que han patit l'accident (en alguns casos amb seqüeles de per vida), com les indirectes, ja siguin familiars o amics de les persones accidentades.



### Orientació sanitària

**Donar a conèixer quins recursos té la víctima en els àmbits sanitari, d'atenció primària i d'atenció especialitzada, i informar-la sobre prestacions complementàries.**

- Informació sobre com obtenir articles ortoprotètics i altres ajudes tècniques (grues, elevadors...).
- Informació sobre hospitals i unitats especialitzades en diferents tipus de lesions, així com sobre centres públics i privats especialitzats.
- Informació sobre els centres d'atenció primària segons el domicili.
- Informació sobre tractaments de rehabilitació i fisioteràpia, així com sobre associacions de discapacitats i entitats privades especialitzades.
- Informació sobre teràpies alternatives: equinoteràpia, teràpia amb gossos i altres animals, homeopatia, flors de Bach, MLC, acupuntura, etc.



### Orientació social

**Donar a conèixer la xarxa de recursos assistencials, on trobar el suport i l'orientació a la família i on rebre informació sobre els recursos disponibles per atendre les primeres necessitats.**

- Funcions de l'assistent social.
- Informació sobre associacions de discapacitats per a col·lectius amb el tipus de lesions que ha patit el familiar.
- Informació sobre els diferents serveis segons les necessitats i característiques: serveis d'atenció domiciliària, servei d'informació, orientació i valoració per millorar la qualitat de vida, centres d'atenció a persones amb discapacitat, centre per a l'autonomia personal Sírius.
- Adaptació dels comandaments del vehicle i de les condicions restrictives i adaptatives de les persones amb discapacitat que volen seguir conduint.



### Orientació sobre ajuts

**Orientació i informació sobre els ajuts que es presten des de l'Administració:**

- Informació sobre les ajudes i prestacions econòmiques que es poden rebre: pensió no contributiva per invalidesa, prestacions derivades de la LISMI, ajuts de suport a l'autonomia de la pròpia llar, ajuts per a l'adaptació o l'accessibilitat a l'habitatge, programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat (PUA).