

“Accidentalidad en Chile: Una visión desde el Trabajo Social para una intervención con víctimas de accidentes de tránsito”

Alumna: Tamara Riquelme Jiménez.

Profesor Guía: Mg Pablo Miranda Cortés.

TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE ASISTENTE SOCIAL

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADEMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO SOCIAL

SANTIAGO, CHILE 2012

INDICE

INTRODUCCION	5
1.Planteamiento del problema	11
2.Preguntas de Investigación	15
3.Objetivos	15
4.Hipotesis	16
5.Estrategia Metodológica	17
6.Varibles	22
PRIMERA PARTE: MARCO TEORICO	24
CAPITULO I : GLOBLIZACIÒN, VIOLENCIA URBANA Y SEGURIDAD	25
1.Globalizaciòn	26
2. Ciudad y violencia urbana	31
3. El vehículo en la sociedad	36
4. Seguridad Vial	38
CAPITULO II: ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y SU IMPACTO EN LA FAMILIA	42
1. Concepto de familia	42
2. Concepto de accidente de tránsito	49
3.Conflictos asociados a una accidente de tránsito	52

CAPITULO III: INTERVENCION PSICOSOCIAL CON VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	56
1. Modelo de Intervención en crisis	57
2. Modelo de intervención participativo por Objetivos o Modelo centrado en la tarea	63
3. Intervención en proceso de duelo	66
4. Intervención ecológico-sistémico	70
SEGUNDA PARTE: MARCO REFERENCIAL	76
CAPITULO IV: OMS, ROL DEL ESTADO Y ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN CHILE.	77
1.- Una epidemia silenciosa	78
2.- Costos humanos y económicos en Chile	81
3.- Subsecretaría del Transporte	83
4.- Comisión Nacional de Seguridad de tránsito	84
5.- Proyecto: Oficina de atención a víctima de accidentes de tránsito	86
TERCERA PARTE: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	
CAPITULO V : UNA MIRADA DESDE LAS VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRANSITO: “SIRVE MUCHO, PERO NOS IMPORTA POCO”	93
CAPITULO VI: APROXIMACIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL PARA UNA INTERVENCION CON VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO	115
CONCLUSIÓN	126
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACIÓN	132
APORTES AL TRABAJO SOCIAL	135

BILBIOGRAFÍAS	138
ANEXOS	144
1.Entrevistas	145
3.Operacionalizacion de Variables	180

INTRODUCCION

Debido al incremento de personas que fallecen a causa de un accidente de tránsito y los diversos politraumatismos que emergen de este evento, es que lo ha llevado a constituirse como un problema de salud pública a nivel mundial, señalado en el año 2003, por la Organización Mundial de la Salud (OPS), provocando en los estados la adopción de medidas preventivas y estrategias de reparación, por tanto, una investigación referida a personas víctimas de accidentes de tránsito se torna necesaria y a su vez se constituye como un espacio que abre una posibilidad de acción de los trabajadores sociales.

Para quienes vivimos en la Región Metropolitana, nos resulta cotidiano observar el nivel de estrés de las personas que se movilizan tanto en locomoción pública como en autos particulares, motoristas que viajan a gran velocidad, tacos que se producen en horarios peak, conductores que frenan en forma repentina para intentar evitar un semáforo en rojo u evitar colisiones en su ruta, como así también en las vías concesionadas de alta velocidad en donde se producen colisiones por alcance y por detención en dichas vías.

Todos los días somos testigos de diversos accidentes en la vía pública, dentro y fuera de Santiago, en donde todo ciudadano corre el riesgo de ser parte de un suceso de esta envergadura en el momento menos pensado.

Las secuelas que presentan las personas que sufren estos accidentes son diversas, convergiendo en un sinfín de factores que están involucrados y asociados en dichos accidentes, dentro de estos factores asociados encontramos el nivel económico, social, familiar, los que han comenzado a producir una mayor preocupación en la Organización Mundial de la Salud (OMS), Organismo que ha señalado esta problemática como una epidemia silenciosa.

“En los últimos cinco años, la mayor parte de los países han apoyado las recomendaciones del Informe mundial sobre prevención de los

traumatismos causados por el tránsito, que proporciona orientación sobre cómo los países pueden poner en práctica un enfoque integral para mejorar la seguridad vial y reducir la mortalidad en las vías de tránsito. No obstante, hasta la fecha no se ha realizado ninguna evaluación global de la seguridad vial que indique hasta qué punto se ha aplicado este enfoque". (OMS; 2009,8)

Sin duda, nos encontramos frente a un problema social y de salud pública que afecta de manera transversal a toda la sociedad sin importar condición social, sexo u edad.

"En el 2002, el 90% de la mortalidad total por accidentes de vehículos motorizados se registró en países de ingresos bajos y medianos, que sólo tienen el 48% de los vehículos del mundo." (OMS; 2009,10)

Cuando consideramos que los países de ingresos medios y bajos se encuentran más vulnerables a sufrir accidentes de tránsito, nos enfrentamos a un evento que podría eventualmente incrementar el nivel de pobreza en un País.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) ha colocado sobre el tapete este tema en todos los estados asociados, dado el alto número de personas que ha sido afectada por esta situación; lo que eventualmente podría incrementar, debido al crecimiento del mercado de vehículos de motor que avanza a pasos agigantados en países sub desarrollados. En Chile, el número de accidentes fatales está creciendo en forma dramática, el que se puede incrementar aún más, con el crecimiento acelerado del parque automotriz en curso y la insuficiencia de infraestructura vial, situación que está adquiriendo caracteres de alarma pública.

A lo anterior debe añadirse:

“el alto número de heridos y los daños materiales, que generan pérdidas estimadas en US 320 millones al año. Además generan una fuerte cuota de sufrimiento y dolor, que no puede medirse en cifras” (Política Nacional de Seguridad de Tránsito, 2002,12).

A partir de los años 90' Chile experimentó un aumento considerable en las víctimas de accidentes de tránsito dentro del territorio, llevando a que estas cifras produjeran preocupación en las autoridades de gobierno, por lo cual el 27 de Diciembre de 1993, el Gobierno de Patricio Aylwin conformó interministerialmente la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET).

Este organismo es creado como una comisión asesora de la Presidencia de la República, teniendo en cuenta el impacto social y económico que se genera a partir de los accidentes de tránsito en el país, asimismo esta entidad es quien realiza estudios de seguridad vial en el país y es el organismo encargado de diseñar políticas integrales que ayuden a prevenir y reducir los accidentes en la vía pública. Se busca desde este organismo diseñar medidas preventivas para disminuir los factores de riesgos involucrados en los accidentes de tránsito.

Nos insertamos en un área inexplorada en Chile desde las ciencias sociales, pues efectivamente, si observamos el tema desde la estadística, considerando cifras tales como: porcentajes de mortalidad e índices de accidentalidad y la construcción de instrumentos viales de los distintos sectores (rural o urbano), son de utilidad para disciplinas vinculadas directamente con el área de transporte y salud. Sin embargo, las cifras y estadísticas que de ello resultan corresponden a pérdidas significativas y de gran impacto en la sociedad, ya que estamos hablando de pérdidas humanas y materiales a gran escala, en donde las familias deben responder de forma económica a estos sucesos inesperados, lo que en paralelo les implica llevar el dolor de la pérdida o de las secuelas con que ha quedado la persona afectada por el accidente.

En el presente estudio daremos cuenta de la estrategia que el trabajo social, en tanto quehacer profesional, aplica a ésta temática. Podrá significar sin duda un desafío profesional la inserción e intervención (ex post) en personas víctimas de traumatismos – incluyendo la pérdida de la vida- por accidentes de tránsito. Desde una visión de las ciencias sociales, es posible dimensionar que detrás de cada cifra o porcentaje nos encontramos con personas afectadas tanto emocional, física y económicamente; y tras ellas, familias y personas directas o indirectamente las que han sido afectadas también por el accidente.

Dentro de la presente investigación, se da a conocer la experiencia de víctimas de accidentes de tránsito que han debido sobrellevar procesos de alta complejidad, como lo son accidentes con consecuencia de deceso, diagnósticos de discapacidad total o parcial permanente y como desde esta crisis han debido sobrellevar procesos burocráticos para acceder a indemnizaciones por parte de las compañías de seguros. (Ley N°18.490; 2012). Existe un desconocimiento respecto a los derechos de seguridad de las personas ante accidentes de tránsito, lo que será abordado en la presente investigación.

Esta tesis indaga y recopila información exploratoria frente al tema de tránsito en Chile, contribuyendo a tener una mirada desde el ámbito de lo social. Por otra parte, se da a conocer cómo se desarrolla la intervención psicosocial en este campo, la que generalmente se da dentro de intervención en crisis orientada a una atención integral de las personas víctimas de accidentes de tránsito.

La presente investigación tiene dentro de sus objetivos generales describir el proceso de cobertura económica expresada en devoluciones de gastos e indemnizaciones a las víctimas de accidentes de tránsito por parte de las compañías de seguros, de acuerdo a la Ley N°18.490 y en segunda instancia Identificar el quehacer del trabajador social frente al trabajo con víctimas de accidentes de tránsito en el centro de Atención Integral a víctimas de Accidentes de Tránsito.

Para este fin se indagó, en las fuentes de información que cuentan actualmente los ciudadanos, en donde se dan a conocer sus derechos y beneficios. En tanto, paralelamente se ven enfrentados a la crisis desatada por el accidente. Ante este contexto, se observaron las principales barreras para acceder a los beneficios de las compañías de seguros (Documentación, requisitos, formularios, certificados; etc.).

Ante los diversos aspectos que se relacionan con un accidente de tránsito, es que se plantea formular propuestas de acción para la atención integral de las personas, incluyendo los derechos y deberes de los ciudadanos, para así fortalecer el proceso de sensibilización social que permita el desarrollo de una actitud más precavida y consciente de parte de los conductores, peatones, ciclista y/o usuarios del transporte público.

Dado que el abordaje del sistema vial está considerado desde el punto de vista desde la ingeniería vial, como también de la perspectiva de los costos asociados a la misma, la respuesta desde la política pública fue la de establecer un sistema de seguros.

Esta tesis, pretende aportar la visión del impacto social en las personas que sufren accidentes de tránsito, para que así los operadores de estos programas cuenten con una mirada distinta, cuando formulen nuevos programas.

Queda por tanto, abierta la posibilidad de que próximos profesionales inmersos en la temática generen nuevos estudios y/o sistematizaciones respecto a las futuras acciones e intervenciones y el desarrollo cualitativo del trabajo social en esta materia.

La presente investigación comprende las siguientes partes: La primera de ellas apunta a un Marco teórico compuesto por 3 capítulos, en el primero será abordada la globalización, violencia urbana y seguridad vial; el segundo refiere a la familia y los conflictos a los cuales trasciende un accidentes de tránsito y el tercer capítulo refiere a la intervención psicosocial con víctimas de accidentes de tránsito.

Luego, será abordado el Marco Referencial a través de un capítulo, en donde se presenta la Organización Mundial de la Salud, Estado Chileno y lo que sucede en Chile en tanto accidentes de tránsito, sumando a este cuerpo el Proyecto Atención a Víctimas de accidentes de tránsito.

La tercera parte refiere a análisis de la investigación en el cual se abordan los resultados obtenidos en el proceso, éste se divide en dos capítulos; El quinto capítulo otorga una caracterización de la muestra. Posteriormente, en el capítulo sexto se entrega la mirada de víctimas de accidentes de tránsito.

Planteamiento del problema

"En el Reino Unido, la primera persona fallecida por causa de un coche con motor de combustión fue Bridget Driscoll, de Croydon, Surrey, de 44 años de edad y madre de dos hijos. Ocurrió el 17 de agosto de 1896, a la "gran velocidad" de 7 km/h. El coche era de una compañía anglo-francesa (la Roger-Benz) que hacía paseos de demostración al público, conducidos por el empleado Arturo Edsell. Llevaba conduciendo solamente tres semanas. Después de una investigación de seis horas, el veredicto del jurado fue de "muerte accidental," y no se llevó a cabo ningún procesamiento legal en contra del conductor ni de la compañía. La velocidad fue calificada de tremenda y el médico forense aseguró que esto nunca más volvería a pasar." (www.wikipedia.org; s/p)

Actualmente, la Organización Mundial de la Salud, OMS, ha considerado la accidentalidad vial como un tipo de enfermedad e incluso la ha denominado "epidemia silenciosa" (OMS, 2004), con ello es posible constatar la importancia de estudiar esta temática en el país y rescatar el aporte que es posible entregar al servicio de las personas desde el Trabajo Social.

Los accidentes de tránsito se define como:

"un problema social, tecnológico, cultural, económico y ambiental de alta complejidad y por el daño que produce a las personas, la familia, la comunidad y a la sociedad en general como un problema de Salud Pública". (Glizer, Isaac; 1993, 302).

De este estudio, el mismo autor destaca otras consecuencias:

"carácter intangible, como serían el efecto que produce en la dinámica familiar la pérdida de un ser querido y el estigma de la inseguridad que produce en la población la ocurrencia de accidentes de tránsito" (Glizer, Isaac; Op.cit, 303).

Según los pronósticos de la OMS (2004) este número aumentaría significativamente por la falta de políticas y programas adecuados para evitar y tratar los accidentes de tránsito. Sin duda, la cantidad de fallecidos o de personas con consecuencia de politraumatismos producto de accidentes de tránsito ha aumentado dramáticamente en nuestro país, destacando que el rango de edad más afectado por accidentes de tránsito son los jóvenes entre 10 y 24 años mundialmente; causas que corresponden tanto a factores humanos (imprudencia de los conductores al manejar, distancia de los vehículos, distracciones y no respetar la prelación) como a factores externos (desperfectos mecánicos, condiciones ambientales, etc.) que determinan el fallecimiento de éstos.

El informe mundial sobre prevención de los politraumatismos causados por accidentes de tránsito, elaborado por la OMS y el Banco Mundial en el año 2004, resalta la preocupación por el hecho de que los sistemas de tránsito inseguros están dañando gravemente la salud pública y el desarrollo de los países en el mundo entero. El informe señala como los principales indicadores que evidencian:

"la magnitud de este grave problema a la muerte anual de 1,2 millones de personas en el mundo, más de 3000 muertes por día a causa de un choque en las vías públicas, así como los 50 millones de personas que resultan heridas." (OMS; 2004, 15)

Ahora bien, en Chile existe un proceso que se debe llevar a cabo luego de un accidente, el cual se desarrolla de la siguiente manera: cuando una víctima de accidente de tránsito es trasladada a una unidad de urgencia ya sea este del

sistema público o privado, se suele suponer que su atención es gratuita, lo cual no es así ya que son específicamente las unidades de recaudación del hospital, las que se encargan de cobrar el Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP) causados por vehículos motorizados o bien, las personas víctimas de accidentes de tránsito deben firmar un pagaré con el fin de comprometer a la persona a responder con los documentos que determina la ley y realizar entonces el pago de su atención hospitalaria.

Bajo la legislación existente a la fecha, ley 18.490 se establece que todo vehículo motorizado para transitar por la vía pública en el territorio Nacional debe, antes de adquirir el permiso de circulación, estar asegurado contra el riesgo de accidentes personales, tal obligación recae en el propietario del vehículo. Esta ley señala que toda persona, sujeto o ciudadano al abordar una locomoción, auto particular, moto o bien, sea un transeúnte que es impactado por un vehículo; se encuentra automáticamente protegido por la compañía de seguro contratada por el propietario del vehículo, la cual debe efectuar la devolución de gastos médicos o bien a una indemnización dependiendo de la discapacidad permanente o secuelas con que haya sido diagnosticado por el médico tratante al accidentado. En caso que no se encuentre el seguro al día, el propietario y conductor del vehículo responderá solidariamente por los daños que cause. (Ley N°18.490; 2012)

Esta ley establece un resguardo que ha tomado el Estado para enfrentar las secuelas de tipo económica en gastos médicos que se presentan en un accidente de tránsito; sin embargo, no contempla el impacto emocional, psiquiátrico ni sus consecuencias económicas que surgen a raíz del accidente. Son aspectos en que resulta interesante conocer desde el discurso de aquellas personas que han vivido la experiencia de un accidente de tránsito. Ahora bien, sobre la base de información trabajada desde el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, es posible constatar que es un área abordada débilmente, si consideramos la alta demanda de los afectados por accidentes de tránsito en la Región Metropolitana.

La investigación se plantea indagar en el nivel de conocimiento de los afectados por accidentes de tránsito en relación a como acceder al seguro, que beneficios

contiene, como opera el procedimiento para optar a él, y cuáles son los factores que están asociados en términos de impacto en la situación personal, familiar y económica, con la finalidad de comprender si aquellas personas se encuentran en condiciones, para hacer uso efectivo de este seguro y si, a su vez las prestaciones que el seguro les entrega, les permite resolver algunos de sus problemas.

Nos interesa mediante esta investigación, conocer si el seguro permite acceder a una rehabilitación plena, dado el monto asignado que corresponde a 300 UF.

Se propone además observar el quehacer profesional en el área de tránsito como profesionales de Trabajo Social, identificando cuales son los aspectos que se desarrollan actualmente en sus intervenciones.

Los diversos factores que se han de considerar a lo largo de la presente investigación son importantes para desarrollar un área recientemente conocida, , como son los accidentes de tránsito y más aún desde el trabajo desarrollado a partir del Proyecto Atención a Víctimas de Accidentes de Tránsito (ATIVIT), correspondiente a la Subsecretaría de Transporte durante el año 2011, frente al desempeño que tienen actores privados, tales como las compañías de seguros, automóviles, camiones, motos particulares, etc. y el mismo transantiago que a pesar de cumplir una función pública es ejecutado por el sector privado.

2.-Preguntas de investigación

A continuación, se procede a exponer las preguntas que contribuyen a articular la presente investigación:

1 ¿Cuál es la información que manejan los afectados, como víctimas al momento de ocurrir un accidente y a través de qué medios acceden a la información necesaria respecto al Seguro Obligatorio de Accidentes Personales las personas?

2. ¿Qué intervenciones genera el trabajo social, en la atención de víctimas de accidentes de tránsito en la etapa ex post accidente, en el centro de atención a víctimas de accidentes de tránsito?

3.- Objetivos

Objetivo General N°1

- Describir las fuentes de información respecto a la ley 18.490, con que cuentan las víctimas de accidentes de tránsito, referidas a la Ley 18.490 y que son atendidas dentro del proyecto ATIVIT del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones de la Subsecretaría de Transporte durante el año 2011.

Objetivos específicos

- Caracterizar las fuentes de información existentes para los afectados por accidentes de tránsito respecto del seguro obligatorio.
- Establecer obstaculizadores y facilitadores al momento de obtener indemnizaciones del seguro Obligatorio
- Identificar las causas de deserción en el proceso de devolución e indemnización por parte de las víctimas de accidentes de tránsito.

Objetivo General N°2

- Describir el quehacer profesional del trabajo social frente a la intervención con víctimas de accidente de tránsito atendidos en ATIVIT.

Objetivos Específicos

- Determinar el rol del trabajador frente al quehacer de víctimas afectadas por accidentes de tránsito en Santiago.
- Identificar los facilitadores y obstaculizadores en el trabajo a víctimas de accidentes de tránsito.
- Especificar las metodologías aplicables en la intervención con víctimas de accidentes de tránsito.

4.- Hipótesis

Las hipótesis de investigación que se plantean para el presente estudio son las siguientes:

Hipótesis N° 1: Las víctimas de accidentes de tránsito no cuentan con la información necesaria para realizar el cobro por parte de las compañías de seguros e ignoran que existe la ley 18.490 que valida esto como un derecho a nivel de tránsito.

Hipótesis N° 2: El trabajo social contribuye con sus estrategias, metodologías y herramientas a que las personas que han sido afectadas por un accidente de tránsito puedan enfrentar la crisis con un apoyo técnico adecuado.

5. Estrategia Metodológica

5.1 Tipo de estudio

La presente investigación es de tipo exploratorio enmarcada en un estudio con enfoque cualitativo. Es exploratorio debido a que no existen estudios desde el trabajo social que aborden esta problemática en Chile y es cualitativo dado que se pretende recopilar los discursos de las personas que han vivido un accidente de tránsito.

Se consideró pertinente aplicar este tipo de estudio, debido a que el área de transporte es un área principalmente estudiada por ingenierías en general, las que operan desde la perspectiva cuantitativa, con énfasis en los aspectos económicos y geográficos; y que para el ámbito de las Ciencias Sociales como es el caso de este estudio, se adecúa una investigación de índole cualitativa. Cabe señalar que esta es una temática que no ha sido abordado anteriormente por la disciplina del trabajo social en Chile

En este caso describiremos y caracterizaremos las fuentes de información que tienen acceso las personas al momento posterior al sufrir un accidentes de tránsito, así como también describir el aporte que realiza el trabajo social, como disciplina de las ciencias sociales, al trabajo desarrollado en el área vial. Tanto a nivel de prevención y también, a nivel de promoción.

Son utilizadas técnicas de entrevistas dirigidas a personas que están o estuvieron inscritas en los registros de ATIVIT y que vivieron un accidente de tránsito. Estas entrevistas tendrán como finalidad, conocer los procesos que debieron llevar a cabo las personas al momento de enfrentar esta crisis, su conocimiento respecto a derechos y como la información respecto a los seguros correspondiente, ha sido recibida.

Además se considera a una persona experta en el área de derechos y deberes de los usuarios del transporte. Para esto se entrevistara a una profesional trabajadora social que trabaja y aborda el tema de los accidente de tránsito en donde el

quehacer profesional se enmarca hacia un trabajo directo e indirecto en la atención de personas víctimas de accidentes de tránsito.

Lo aquí preponderante es el supuesto de que cada sujeto, a través de las entrevistas, es constructor de su propia realidad, dándole a esta una interpretación subjetiva. Taylor y Bordan (1992), describen las principales características de esta metodología.

"La metodología cualitativa está interesada en comprender la conducta humana desde el propio marco de referencia de quien actúa, enfatizando en ello la búsqueda de la subjetividad de las personas (...) Se basa en observación naturalista y sin control, esto es, el investigador interactúa con los informantes de modo natural y sin ser intrusivo (...) Asume una perspectiva holística, en tanto las personas, los grupos y los escenarios en que estos se desenvuelven y los fenómenos en estudio no son reducidos a variables, sino que son considerados en su totalidad (...) El investigador se constituye en el instrumento principal de recolección y análisis de datos (...) Está orientada al descubrimiento, a la exploración, y como tal es fundamentalmente descriptiva, interpretativa y inductiva (...) Asume la investigación inserta en una realidad dinámica". (Taylor y Bordan; 1992, 13)

5.2 Universo y muestra

El universo de la presente investigación corresponde a todas las víctimas de accidentes de tránsito, atendidas en la Oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito dependiente de la Subsecretaría de Transporte a partir de Marzo a Diciembre 2011, las cuales corresponden a un total de 600 personas.

La muestra es intencionada, ya que depende del criterio del investigador, la elección de los elementos no dependerá de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del estudio que hace la muestra. Aquí el procedimiento no es mecánico, ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de las muestras seleccionadas por decisiones subjetivas tienden a estar sesgadas (no objetivo ni imparcial, sino que condicionado por ciertos intereses).

La muestra corresponde a personas que hayan experimentado un accidente de tránsito, que respondan a las siguientes categorías: Indemnización por discapacidad total, Indemnización parcial permanente, Indemnización por defunción, devoluciones simples y deserción. A su vez, se integra una entrevista referida a la profesional quien interviene a víctimas de accidentes de tránsito a partir del año 2007 hasta la fecha. Se categorizarán los casos de accidentes en un hombre y una mujer por cada una de las dimensiones. Además, serán entrevistados que correspondan a:

Discapacidad total permanente: Corresponde a la secuela de un accidente, en donde el médico tratante establece una discapacidad superior a un 70% permanente.

Discapacidad parcial permanente: Corresponde a la secuela de un accidente, en que el médico tratante establece una discapacidad superior a un 30% e inferior a un 70% permanente

Defunción: Corresponde a los casos en que la persona accidentada ha fallecido.

Devolución simple: Corresponde a todas aquellas devoluciones, que no impliquen indemnización. Suelen ser boletas de gastos médicos o bien bonos de atención médica.

Deserción: Corresponde a situaciones, en que la persona ha decidido no continuar en un determinado proceso.

CRITERIOS DE SELECCIÓN:

Criterios seleccionados	Mujer	Hombre
Discapacidad total permanente	1	1
Discapacidad parcial permanente	1	1
Defunción	1	1
Devolución Simple	1	1
Deserción	1	1

El presente estudio corresponde a 10 casos tipo, dentro de los cuales corresponden a 2 personas con discapacidad parcial permanente, 2 personas con discapacidad total permanente, 2 casos de devoluciones con lesiones leves, 2 casos de fallecimiento y 2 casos de deserción de la devolución. Estas personas, han accedido voluntariamente a la investigación y por lo tanto, toman consciencia de la relevancia del estudio.

5.3 Unidad de análisis

La unidad de análisis corresponde a las personas a quienes se les aplicó el instrumento diseñado para la recolección de datos.

En esta investigación la unidad de análisis corresponde a 10 casos tipo atendidos dentro del año 2011 desde la Subsecretaria de transporte del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Se integra, una 12^{va} entrevista aplicada a la profesional trabajadora social quien atiende a víctimas de accidentes de tránsito.

5.4 Técnica de recolección de datos

Las técnicas e instrumentos que se utilizaron han sido acordes con enfoque cualitativo. De esta forma, se consideraron técnicas como la entrevista semiestructurada, elemento principal para la obtención de datos e información.

El instrumento utilizado corresponde a una entrevista de 12 preguntas, de las cuales sólo dos de ellas conciernen a preguntas de tipo abierta, permitiendo una respuesta más amplia y completa, respecto lo que se ha abordado. Esta entrevista se divide en 3 grandes ítem, los cuales corresponden a: Fuentes de información, obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución y finalmente, valoración del apoyo recibido.

Las entrevistas que se han realizado a las personas víctima de accidentes de tránsito se efectuaron de forma individual con temas que abordan las categorías de la investigación y permitieron que éstos respondieran de acuerdo con sus experiencias.

Además, se evaluaron dos casos de deserción de devolución, a los cuales serán aplicadas 3 preguntas exploratorias, cambiando así el segundo ítem de la encuesta por preguntas referidas a la deserción en el proceso.

Un segundo instrumento, corresponde a una encuesta dirigida específicamente al profesional del área del Trabajo Social, la cual ha indagado esencialmente en el trabajo que desarrolla en las intervenciones y propuestas para generar nuevos procesos metodológicos, así también serán abordadas críticas respecto a los obstaculizadores con los cuales se enfrenta en la práctica.

5.5 Técnica de Análisis de la Información

Para efectos de análisis de información se insiste en el carácter cualitativo que corresponde a un análisis por categoría de los/as entrevistados.

“En la medida que se orienta a reconocer las diferentes posiciones, opiniones y versiones de los sujetos en cuanto a su propia observación y mirada en relación a la temática que orienta la pregunta de investigación”. (Echeverría, 2005:6)

El análisis que se realiza esta en función de las categorías determinadas por los ítems de la pauta de preguntas. Las dimensiones que se trabajan son fuentes e información, obstaculizadores y facilitadores en el proceso de indemnización, causas de deserción, valoración del apoyo recibido. Dentro de la entrevista realizada a la profesional las dimensiones corresponden al quehacer profesional, facilitadores y obstaculizadores en el trabajo profesional, metodologías de trabajo, modelos de intervención y finalmente propuestas para el trabajo futuro en atención a víctimas de accidentes de tránsito.

Las entrevistas realizadas fueron transcritas artesanalmente mediante el uso de grabaciones, para posteriormente ser analizadas, esto se realizada a través del uso de categorías, donde se codifica lo que cada entrevistado expresó en sus entrevistas.

6. Variables

Las variables que se consideran para esta investigación son las siguientes:

- **Beneficio compensatorio económico:** Es considerado como un aporte económico que devuelve el gasto generado a raíz de un determinado evento. Considera dentro de estos beneficios, las indemnizaciones aplicables a las personas víctimas de accidentes de tránsito respecto a cada una de las categorías.
- **Victima de accidente de tránsito:** Refiere a una persona que involuntariamente o no, ha sido participe en un evento de accidente de tránsito, independiente de la secuela resultante.

- **quehacer profesional del Trabajador (a) social:** Refiere a las dimensiones metodológicas con las cuales, cuenta el profesional en su desempeño en intervención social. Comprende conocimientos teóricos y metodológicos, adquisición de destrezas y habilidades profesionales.

PRIMERA PARTE

MARCO TEÓRICO

Capítulo I

GLOBLIZACIÓN, VIOLENCIA URBANA Y SEGURIDAD VIAL

La ciudad contemporánea se encuentra actualmente bajo la lógica de nuevas formas de organización y relaciones sociales, supeditadas bajo el alero de nuevos escenarios de movilidad social, interacciones y demandas ciudadanas. Existe un concepto que viene a denominar a estos cambios vertiginosos como la globalización.

Dentro de este dinamismo se observa el sistema vial como un pequeño intersticio, en el desplazamiento de la sociedad. La ciudad, genera los espacios propicios para el intercambio y las nuevas formas de relación acunadas en el proceso de la globalización.

Los nuevos escenarios en que la ciudadanía se desenvuelve, dan paso a las nuevas formas de relación en que se ve reflejado el nivel de estrés generado en las ciudades por sus distintos factores (excesiva urbanización, sistemas de transporte que no logran abarcar los volúmenes de población, depresiones, desempleo, etc.) dan paso a actitudes comportamentales reflejadas en nuestra ciudad. Ante esta situación, veremos a partir de los antecedentes existentes que finalmente la necesidad de políticas públicas innovadoras en el área de transporte resulta prioritaria.

Las dimensiones del problema no se limitan tan sólo al accidente, al choque, colisión o volcaduras en carreteras o avenidas, hoy por hoy su magnitud asciende a la preocupación de entidades privadas, públicas nacionales e internacionales, tanto es un problema social, como económico, cultural e incluso ambiental. Así también, es posible identificar en ello una situación de violencia social expresada en el nivel de violencia de los accidentes viales.

1. Globalización

Desde los inicios de la historia han existido personas con distintas habilidades, las cuales aportan al desarrollo social, político y económico de cada país; tales habilidades se pueden destacar en los ámbitos intelectuales, científicos, matemáticos y artísticos.

Las relaciones sociales en la actualidad, se encuentran supeditadas a dos grandes fenómenos contextuales, por un lado encontramos la dinámica globalizadora y al mismo tiempo la revolución tecnológica quienes propician nuevas formas de relación.

Hasta la fecha no existe una definición que logre abarcar completamente el proceso de globalización presente en nuestra cotidianidad, aunque es posible reconocernos en ella en distintos momentos. Actualmente, las nuevas tecnologías, el contacto generado instantáneamente a través del correo electrónico, los medios de comunicación de masa, las transnacionales, surgen como imperios que impactan la economía y las relaciones sociales. Por tanto, si bien no es un tema que logremos definir consensualmente, si es posible identificarnos dentro de este proceso.

"La globalización es la característica principal del ciclo histórico inaugurado por la caída del muro de Berlín, en noviembre de 1989, y la desaparición de la Unión Soviética, en Diciembre de 1991. Su empuje y su potencia son tales, que nos obligan a redefinir conceptos fundamentales sobre los que reposaba el edificio político y democrático levantado a finales del siglo dieciocho: conceptos como Estado-nación, soberanía, independencia, fronteras, democracia, Estado benefactor y ciudadanía". (Ramonet; 2000, 32)

La preocupación que surge a raíz de este fenómeno corresponde a la conquista de los mercados a la cual alude este proceso, la riqueza. Ante esto, se destruye la construcción de lo colectivo, la apropiación de la esfera pública y social se encuentra supeditada al poder de los privados.

"La globalización no sólo es un fenómeno complejo por el hecho de influir, de una u otra forma, en todos los ámbitos de la vida humana; sino también porque difiere profundamente en la manera que afecta a los diferentes países del globo y a distintos grupos sociales y étnicos que viven en cada uno de ellos." (Riquelme, León: 2003; 7)

La globalización constituye un sistema independiente y libre de toda regulación estatal o social, es más, su carácter supranacional les permite actuar con enorme libertad, constituyéndose a sí mismas, como mercados financieros capaces de dictar leyes a las empresas y a los estados.

Según José Joaquín Brunner citado en Riquelme (2003)

"Desde hace un tiempo (...) el mundo ha entrado en transición hacia un nuevo sistema tecnológico, organizado en torno a la electrónica, la informática, la robótica y la biotecnología. (...) emerge una sociedad articulada por el conocimiento. La especificidad de esta mutación radica en una cada vez más estrecha conexión entre avance científico-tecnológico y su aplicación a la esfera de la producción, distribución y consumo de bienes y servicios. (...) el actual proceso ha comenzado a modificar los parámetros cruciales de la sociedad: la división y organización del trabajo, la socialización primaria y la educación, la estructura de la familia y la comunidad, el funcionamiento de las empresas y los mercados, las comunicaciones y los intercambios, las

formas de participación y la política, y las propias maneras de representarnos el mundo" (Riquelme, León: Op.cit; 10)

El fenómeno de la Globalización representa los cambios en las Sociedades y la economía mundial, que trascienden en un aumento importante del comercio internacional y el intercambio cultural. Los modos de producción y de corrientes de capital se conforman a gran escala, mientras los gobiernos van perdiendo atribuciones ante lo que se ha denominado la sociedad en red, también llamadas redes organizacionales.

El desarrollo tecnológico, especialmente de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) con Internet como pieza importante y la factibilidad del un mayor acceso de un computador en casa.

Como es posible observar la globalización viene acompañada de un proceso de fuerte competencia, que puede llevar a la destrucción, ya que, no da la posibilidad a que medianas empresas logren ser parte de los imperios que se construyen. Ante esta situación, el impacto social continúa acrecentándose de forma negativa, el crimen organizado, la inseguridad social, la corrupción son parte del escenario del S. XX y S.XXI que se inicia.

"Uno de los problemas más evidentes que acompañan el proceso de globalización, es la inequidad con que sus beneficios se distribuyen a lo largo del planeta: un grupo de países concentra la mayor parte de esos beneficios, con lo que sigue aumentando la brecha existente entre países ricos y países pobres; por otra parte, al interior de los países en vías de desarrollo, la distancia entre los más ricos y los más pobres ha crecido peligrosamente debido a la inexistencia o debilidad de las políticas redistributivas". (Riquelme, León: Op.cit; 19, 20)

Los problemas sociales o la nueva cuestión social son aquellos que hacen referencia a las formas de exclusión que emerge del sector laboral esencialmente:

"Un asalariado "puro", en el sentido de que, en términos absolutos, sólo posee la fuerza de sus brazos. Es la mano de obra en estado bruto. Pero le es imposible entrar en una relación salarial para venderla. Con el vagabundo, el salariado, podríamos decir, "toca fondo", es el grado cero de la condición salarial". (Castell: 1997; 112)

Como menciona Castell se genera un estado de exclusión social, referida a la condición salarial de las personas. Es la instauración del capitalismo industrial en donde se produce una precariedad laboral, debido a la contratación de las industrias a obreros, sólo cuando los necesitaban, y aún así, esto no consideraba una plena estabilidad laboral. Debido a estos eventos, surgen movimientos de elite para poseer tutorías frente a estos trabajadores y asumen el rol de beneficencia sin el estado, así inician su integración las instituciones filantrópicas quienes buscan moralizar a los obreros, es decir, entregar una solución moral a una demanda de tipo socioeconómica.

Dentro de este contexto socio-económico el barrio surge como rasgo distintivo e indicador de la situación de segregación, desigualdad urbana y explotación.

"El malestar social está vinculado a la existencia de un desempleo masivo cuya persistencia alimenta la doble sensación de una pérdida de identidad y una incertidumbre creciente sobre el futuro. Pero al mismo tiempo se percibe claramente que el fenómeno es más profundo y más complejo. Lo que se quiebra secretamente es tanto la misma organización social como el imaginario colectivo". (Pérez: 2005; 19)

Comienza a ser un problema social cuando es relacional y común para un grupo significativo de personas, es posible identificar un sinnúmero de problemáticas sociales del siglo XXI. La globalización que no deja de privatizar día a día las empresas y así mismo el mercado mundial, son grandes responsables de la crisis mundial que hoy sufren a diario las metrópolis, el impacto mundial que ha ocasionado la erosión en los suelos y la sobre explotación de la madre tierra quien producto de el abuso de sus riquezas comienza a desgastarse debiendo tomar como opción el ser humano el uso de transgénicos para lograr producción total.

La globalización se caracteriza por ser un proceso progresivo de comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo, en el que agrupa mercados, sociedades y culturas, a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan una representación mundial.

“El concepto de exclusión representa por lo tanto una manera particular de reconocer y definir los problemas sociales, así como las categorías y poblaciones correspondientes. En este sentido, la exclusión no es un nuevo problema social, sino más bien otra manera de describir las dificultades para establecer solidaridades, sea de los individuos entre sí, sea de los grupos en el conjunto social”. (Pérez: Op.cit; 22)

Si bien la globalización nos conecta y obliga a dar un gran paso económico, cultural y tecnológico, no hemos logrado establecer los efectos adversos versus sus beneficios. Es así como dentro de sus problemáticas identificadas podemos encontrar que económicamente estamos supeditados al precio que establece el mercado y no a un precio menor al de la competencia del mercado.

Finalmente y a modo de resumen, dentro de las nuevas características del periodo actual, y con los cuales es necesario trabajar a nivel social, destacan: Globalización, Economía neoliberal, Reforma del Estado, Nuevas articulación

central-local, Ruptura de los tradicionales vínculos de solidaridad, déficit de socialización, Aumento en las distintas formas de exclusión social, creciente atomización y pérdida del capital, entre otros.

2. Ciudad y Violencia Urbana

La ciudad, corresponde al espacio urbano donde se desarrollan los más importantes intercambios económicos y sociales, es el centro del territorio y por tanto, se demuestra como la mejor cara del mismo.

"La conciencia sobre la ciudad proviene de la constatación- tanto de parte de los patronos como de los obreros- de los problemas urbanos, principalmente el de la vivienda de los trabajadores y del mísero apiñamiento en los barrios obreros de la ciudad." (Gravano: 2005; 11,12)

En los últimos 20 años, nuestra sociedad ha incrementado considerablemente el proceso de la urbanización. La población sureña y nortina se vuelve al centro del país en pos de mejores condiciones de vida. El desarrollo agro-industrial (como es en el caso de Chile) con su tecnología, ha propiciado que las antiguas viviendas otorgadas por el patrón de fundo vayan desapareciendo, y por lo tanto, el trabajador agrícola va nutriéndose en torno a espacios urbanos que gira en torno a los espacios que las personas trabajan. Esto trae consigo nuevas formas habitacionales, demanda de empleabilidad, modos de desplazamientos, entre otros. Claramente la ciudad, como fue pensada en un principio, queda abordando volúmenes de pobladores nunca antes considerado.

"Ante esta situación, la ciudadanía demanda al estado en cuanto a mejorar las condiciones de vida. Y es que, la crisis económica y las

políticas implantadas, generalizan la inseguridad social y económica, y atribuyen a reducir los mecanismos de representación, a limitar los espacios de solución de los conflictos, a mercantilizar las relaciones sociales y a restringir las manifestaciones culturales, propias de la condición de ciudadanía". (Carrión, 2008; 4)

En la ciudad se articulan nuevas formas de relación social, la educación, salud, trabajo, se consideran principalmente como las demandas sociales que buscan nuevas formas de acceso. La violencia en este contexto, enmarca una de las formas de relación más frecuente.

"La violencia se ha extendido por todos los países y ciudades de la región con peculiaridades y ritmos propios, provocando varios cambios: en la lógica del urbanismo (blindaje de la ciudad, nuevas formas de segregación residencial); en los comportamientos de la población (angustia y desamparo); en la interacción social (reducción de ciudadanía, nuevas formas de socialización); y en la militarización de las ciudades (mano dura, ejército en las calles), todo esto amén de la reducción de la calidad de vida de la población (homicidios, pérdidas materiales)". (Ibíd. 2).

En los últimos tiempos la reducción de asaltos y robos a sido parte de la estrategia propagandística de las campañas presidenciales de alcaldes, diputados y senadores, en los últimos tiempos como una forma de garantizar la seguridad pública a la ciudadanía. La violencia como fenómeno social tiene una data de tiempos inmemorables, considerándose a sí misma, como un tipo de relación social, eminentemente conflictiva. Carrión lo explica de la siguiente manera:

"La violencia no es una patología, es una relación conflictiva que surge de intereses y poderes que no encuentran soluciones distintas a la

fuerza. Es un nivel de conflicto que no puede procesarse dentro de la institucionalidad vigente, porque, por ejemplo, el sistema político está construido sobre la base de una representación social que tiene muchos vicios, la legitimidad de los gobernantes se erosiona rápidamente, el clientelismo- como expresión de la privatización de la política- tiene sus límites. Las relaciones de poder se fundan en la exclusión del oponente antes que en la inclusión, el consenso, la concertación, y el acuerdo". (Ibíd.11)

Sin embargo, la violencia se desarrolla de distintas formas dentro de una misma ciudad, el problema radica en que el estado al momento de hacer frente al tema, engloba a todos los tipos de violencia considerándolos dentro de su seguridad nacional y seguridad de Estado.

La Organización Mundial de la Salud (2002), define la violencia como:

"El uso intencionado de la fuerza o poder físico, de hecho o como amenaza, contra uno mismo, otra persona o grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muertes, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones" (OMS:2002,5)

En esta oportunidad, nos acercaremos a la violencia que transcurre en la ciudad, específicamente en el contexto de desplazamiento; es decir, en el sistema vial.

"La congestión de tránsito ha ido en aumento en gran parte del mundo, desarrollado o no, y todo indica que seguirá agravándose, constituyendo un peligro cierto que se cierne sobre la calidad de vida urbana. Su principal manifestación es la progresiva reducción de las velocidades de circulación, que se traduce en incrementos de tiempo

de viaje, de consumo de combustibles, de otros costos de operación y de polución atmosférica, con respecto a un flujo vehicular libre de atochamientos.

La congestión es causada principalmente por el uso intensivo del automóvil, cuya propiedad se ha masificado en las últimas décadas en América Latina. El automóvil posee ventajas en términos de facilita la movilidad personal, y otorgar sensación de seguridad y aún de estatus especialmente en países en vías de desarrollo. Sin embargo, es poco eficiente para el traslado de personas, al punto que cada ocupante produce en las horas punta unas 11 veces la congestión atribuible a cada pasajero de bus". (Bull; 2003; 13)

Jaime Mañalich Ministro de Salud del gobierno de Chile, menciona al diario la Segunda, que Chile es uno de los países comparado con los que componen la OCDE, donde las muertes por accidentes de tránsito han aumentado un 6,5%, incluso la mayoría de los otros países ha reducido sus muertes por accidentes de tránsito y esto afecta esencialmente a gente joven.

"En la década del 80, precisamente en 1988, ante la constatación del incremento de los accidentes de tránsito como causa de morbilidad y mortalidad en Uruguay, el SMU retomó el tema. Por esos años, como actualmente, los accidentes en general constituían la tercera causa de muerte, y la primera entre los menores de 45 años. Los médicos que realizaban práctica clínica, sobre todo en los centros de Terapia Intensiva, eran constantemente conmovidos por los lesionados graves,

muchos de ellos con secuelas irreversibles, víctimas de accidentes de tránsito". (Turnes; 2005: 2)

Si bien la seguridad vial no se ha instalado aún como una de las principales preocupaciones, es interesante conocer cuáles son las principales señales que está generando al observar panorámicamente el tema en cuestión. Cuando esto sucede, la seguridad vial tiende a percibirse como un tema más relevante, y sobre el que se debería poner mayor atención, tanto desde la ciudadanía como desde las políticas y acciones públicas.

"La lucha contra la siniestralidad vial es una obligación cívica, ética y política para todos los responsables públicos, máxime teniendo en cuenta que no se trata de que el conductor, con su comportamiento, ponga en riesgo su vida, sino que pone en peligro la de los demás configurando un fenómeno que hoy se conoce como violencia vial."
(Navarro, 2007; s/p)

Es importante reconocer como, se ha configurado a través del tiempo la articulación del sistema vial, en tanto a la violencia con la cual se generan actualmente los accidentes de tránsito. Es posible considerar ante esta situación que si bien, las políticas de velocidad sugieren velocidades límites, habría que cuestionar porque en Chile ingresan vehículos con tecnologías que superan los límites establecidos.

Falta observar la vialidad a partir del Ministerio de Obras públicas y su sistema vigente, pensando la ciudad con los cambios que en ella se generan impulsados a partir de su sociedad en conjunto, y por ende, el alto movimiento urbanístico, con la finalidad de permitir una circulación de vehículos más eficiente y segura.

3. El vehículo en la sociedad

La historia de los vehículos utilizados como medio de transporte comienza con la invención de la rueda, hace unos cuatro mil años en la India. Desde entonces, la sociedad, ha utilizado esto no sólo como medio de transporte de mercancías para uso de comercio, sino también, para su propio traslado hacia lugares más lejanos.

El automóvil corresponde a:

"Un vehículo mecánico de propulsión propia destinado al transporte de personas, generalmente con cuatro ruedas y capacidad entre una y nueve plazas. Las ruedas "delanteras" pueden moverse hacia los lados para permitir giros y tomar las curvas". (www.elchapista.com ; s/p)

En cuanto a la historia del vehículo, es posible comentar:

El automóvil lo inventó Karl Friedrich Benz en la ciudad alemana de Mannheim en 1886 Poco después, otros pioneros como Gottlieb Daimler y Wilhelm Maybach presentaron a su vez sus modelos. El primer viaje largo en un automóvil lo realizó Bertha Benz en 1888, al ir de Mannheim a Pforzheim, ciudades separadas entre sí por unos 105 km. Cabe destacar que fue un hito en la automovilística antigua, dado que un automóvil de esta época tenía como velocidad máxima unos 20 km/h, gastaba muchísimo más combustible de lo que gasta ahora un vehículo a esa misma velocidad y la gasolina se compraba en farmacias, donde no estaba disponible en grandes cantidades. (www.wikipedia.org ; s/p)

Bajo las disposiciones contenidas en la ley. 18.490 del seguro obligatorio de accidentes causados por vehículos motorizados se señala:

"se entiende por vehículo motorizado aquél que normalmente está destinado a desplazarse en el medio terrestre, con propulsión propia, que se encuentre por su naturaleza destinado al transporte o traslado de personas o cosas y sujeto a la obligación de obtener permiso de circulación para transitar.

Los remolques, acoplados, casas rodantes u otros similares, que carezcan de propulsión pero que circulen por vías públicas, también se considerarán como vehículos motorizados para los efectos de esta ley, debiendo contar con el seguro obligatorio adicional correspondiente."(Ley. 18.490, 2012: 1)

En nuestra sociedad, el automóvil se ha convertido más que en un medio de transporte, en un instrumento sinónimo de status social.

"George Monbiot escribe que "la cultura del automóvil generalizada ha cambiado las preferencias de los votantes de la derecha del espectro político. Se piensa que la cultura del automóvil ha contribuido a un aumento en el individualismo y menos interacciones sociales entre los miembros de diferentes clases socioeconómicas."

(www.buenastareas.com; s/p).

Nuestra sociedad, como ha sido observada en el subcapítulo Globalización es vulnerable a las nuevas tecnologías en distintos ámbitos, en este caso, el automóvil o vehículo se caracteriza por un medio de transporte que evoluciona constantemente en distintos aspectos, dentro de los cuales, destacan: el confort, lujo, velocidad, potencia y diseño, estos responden a las nuevas exigencias de los

consumidores. Cada uno de los aspectos mencionados, corresponden a accesorios a la función básica del transporte.

No debemos olvidar, los costos y riesgos asociados que conlleva para el mundo el vehículo. Los altos índices de contaminación (medioambiente), los costos de vida humana y económica, y quienes se ven esencialmente afectados por estos corresponden a los países subdesarrollados.

Dentro de la característica de la globalización, se ha masificado la producción de automóviles de bajo costo, así también, es importante mencionar la facilidad del mercado en el cual grandes tiendas dan el acceso económico a las personas para la compra de estos productos, una característica evidente en nuestra sociedad de consumo.

3. Seguridad Vial

La seguridad vial, como pilar fundamental para todos los países preocupados por el mejor funcionamiento de su sistema vial, es entendido desde la Comisión de Seguridad Vial como:

"todas las políticas, estrategias, normas, procedimientos y actividades en materia de ingeniería de tránsito, policía de tránsito, educación y promoción de la educación vial; que en forma integral, se formulan y ejecuten, con la finalidad de proteger a los usuarios/as del sistema de tránsito y su medio ambiente, así como, contribuir en la construcción de una cultura armoniosa y de respeto de los derechos de los distintos actores que conforman dicho sistema". (COSEVI, 2003)

En Chile suele utilizarse con mayor frecuencia el término, "seguridad de tránsito" haciendo alusión también a la organización a nivel nacional que utiliza aquel

concepto para estructurar su nombre (CONASET; 2011), iniciativa que se complementa con la Política Nacional de Seguridad de Tránsito, creada en el año 1995. Para autores como Dextre (2010), resulta importante realizar una pequeña diferencia en conceptos que refieren a seguridad:

"en algunos casos se podría estar refiriéndose a la seguridad nominal o legal -aquella que tiene relación con las normas de diseño que tiene cada país-, en otros casos podríamos estar interesados en la seguridad sustantiva -aquella que está relacionada con la cantidad y severidad de los accidentes-, pero también podríamos estar interesados en estudiar cuál es la percepción de seguridad que tienen los usuarios de las vías" (Dextre: 2010; 76)

En nuestro caso, quien se encuentra trabajando la temática de seguridad vial, es la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (CONASET) institución interministerial que es necesario mencionar, cambia su política de funcionamiento cada 4 años de acuerdo al gobierno de turno, en conjunto con el Secretario (a) ejecutivo (a) quien se encuentre en dirección, relegando la ausencia de una política con menor proyección en el tiempo.

"Esta institución, principalmente a través de esa área, ha gestionado en los últimos años, el diseño de manuales educativos en el tema, afiches, flyers preventivos, capacitación a pequeños grupos de docentes y diseño de material audiovisual. Este último con una interesante calidad técnica (y con guías didácticas para ser trabajadas activamente por los docentes y alumnos). Sin embargo, la falta de obligatoriedad para aplicarlos, y la poca "expertice" que se ha evidenciado de los docentes en el tema, lo convierte en un objetivo altamente complejo, entendiendo que este tema no ha sido una

"prioridad" en la gestión educativa ni del Ministerio, ni menos aún de los establecimientos, salvo por supuesto, casos puntuales. Esto, sin considerar que el trabajo realizado por esta organización, puede aún ser insuficiente, en comparación con las realidades de países mucho más avanzados en estas temáticas, en especial considerando la falta de apoyo y coordinación con otros entes gubernamentales, como ocurre con "educación" a nivel ministerial, evidenciado tanto en la revisión de documentos, como en las entrevistas formales e informales con expertos vinculados con la seguridad y educación vial". (Lorca; 2010, 11)

Así mismo, es importante entender que la seguridad vial, se encuentra enmarcada bajo la lógica del transporte terrestre inmediato, sin dejar de lado todas aquellas variables propias de la cultura, política, económica, social y de salud, que limitan y generan el funcionamiento actual de cada país.

Rosende G, Ex Secretaria Ejecutiva de CONASET, enfocándose principalmente a la educación vial (como estrategia de seguridad vial) menciona:

"Siempre se requerirá más inversión en educación vial. Hay que pensar que en Chile, la matrícula escolar es de más de un millón y medio de alumnos, por ende, llegar a esa población, sin contar a todos los chilenos y chilenas, requiere inversiones importantes" (Lorca; Op.cit, 38)

En la seguridad vial internacional se hace una importante distinción sobre los elementos del tránsito, que finalmente son los que inciden en la "accidentalidad" o "siniestralidad" vial (también es importante destacar que se utilizarán estos

conceptos como sinónimos, dado que en la actualidad predominan ambas denominaciones, a pesar de los fundamentos existentes en ambos términos para su utilización. Se sigue por supuesto el mismo espíritu que al utilizar “seguridad vial”. En función de la literatura e investigaciones revisadas, los tres principales factores o variables que inciden en la accidentalidad o siniestralidad vial son el elemento vial, el elemento vehicular, y el elemento humano. Finalmente, parece ser que la seguridad vial es transversal a todos los actores sociales, a partir desde quienes formulan las propuestas de trabajo hasta el ciudadano quien respeta las políticas contempladas al país.

“Para que la inseguridad vial sea atacada en su origen, es necesario un nuevo marco teórico, en el cual sería necesario considerar a ingenieros, geógrafos, arquitectos, urbanistas, médicos, psicólogos, educadores, policías, jueces, fiscales, accidentólogos, etc.; en algunos casos, trabajando de manera multidisciplinaria, en otros de manera interdisciplinaria y, también por qué no, de manera transdisciplinaria”.
(Dextre: Op.cit; 13)

CAPITULO II

ACCIDENTES DE TRÁNSITO Y SU IMPACTO EN LA FAMILIA

Los cambios sociales, políticos, económicos y tecnológicos han sido una constante evolución impactando a la sociedad donde se producen y específicamente a la familia.

En el presente capítulo se abordará el concepto de familia, accidentes de tránsito y veremos cómo estos dos elementos confluyen en una realidad, ante la cual el trabajador social se ve enfrentado, y que en distintos casos debe abordar sin tener conocimiento del impacto que produce en la familia, y los distintos beneficios que puede optar de acuerdo al sistema vigente.

Finalmente, observaremos la relación familia – accidente de tránsito, a través del análisis, sobre las consecuencias que tiene un accidente de tránsito, vale decir; generar una abstracción sobre las principales dimensiones afectadas directa o indirectamente a la familia cuando un integrante de ella, sufre un accidente de tránsito.

1. Concepto de familia

La historia de la humanidad, ha permitido distinguir un grupo primario que reúne a un conjunto de seres humanos que se caracterizan por tener un espacio de vida en común y ciertas metas que son comunes, este grupo primario en nuestra sociedad es conocido como la familia:

"La familia es, pues, básicamente una comunidad de personas que conforma la célula social más pequeña y como tal, y en cuanto tal, es una institución fundamental para la vida de la sociedad." (Aylwin, Solar; 2002; 13)

Desde esta perspectiva el grupo primario por excelencia se constituye como el responsable de socializar al niño(a) para que este logre vincularse más tarde con la sociedad; a partir de la relación con su familia, se espera que el niño(a) logre generar relaciones o amistades con sus pares. Es así, como cada familia se constituye a través de sus características y peculiaridades conformando su propia identidad.

La familia se constituye como un espacio de creación de la identidad del sujeto.

"En cuanto a la formación de la identidad personal, la familia contribuye a ella ante todo porque es el lugar de pertenencia, simbolizada por el apellido-que alude a esa realidad mayor a la que pertenecemos, pero que nos trasciende individualmente- y el nombre, que nos aporta una especificidad no intercambiable". (Ibíd. 13)

La familia, corresponde al lugar en que el ser humano nace, crece, se desarrolla y junto al desarrollo evoluciona intelectual, física y emocionalmente.

La cultura dominante ha entendido a la familia dentro de la concepción más tradicional como la constituida por padre, madre e hijos, Sin embargo, la realidad como una estructura compleja de relaciones, desde este punto de vista es importante reconocer los tipos de familias, dentro de las cuales encontramos a:

"Tipologías Tradicionales:

Familia Nuclear: Conformada por dos generaciones, padre e hijos; unidos por consanguinidad conviven bajo un mismo techo y por consiguiente desarrollan sentimientos más profundos de afecto, intimidad e identificación.

Familia Extensa o conjunta: Integrada por una pareja con o sin hijos y por otros miembros como sus parientes consanguíneos ascendentes, descendientes y/o colaterales; recoge varias generaciones que comparten habitación y función.

Familia ampliada: Modalidad derivada de la anterior, en tanto permite la presencia de miembros no consanguíneos o convivientes afines, tales como vecinos, colegas, paisanos, compadres, ahijados.

A) Familias del nuevo tipo:

Familia simultánea, antes denominada superpuesta o reconstituida: está integrada por una pareja donde uno de ellos o ambos, vienen de tener otras parejas o haber disuelto su vínculo marital. En la nueva familia es frecuente que los hijos sean de diferentes padres o madre.

Familia con un solo progenitor o monoparentales o uniparentales: Ocurre cuando en los casos de separación, abandono, divorcio, muerte o ausencia por motivos forzosos (trabajo, cárcel, etc.) de uno de los padres, el otro se hace cargo de los hijos y conviven; la relación de pareja que esto supone varía desde la cohabitación en fluctuaciones temporales, hasta vínculos volátiles.

Familias homosexuales: Con la reserva que implica un concepto tan debatible, ya se registra como una tendencia universal la emergencia de reconocimiento de esta organización familiar, que supone una

relación estable entre dos personas del mismo sexo. Los hijos llegan por intercambios heterosexuales de uno o ambos miembros de la pareja, por adopción y/o procreación asistida.

C) Formas de convivencia diferentes a la familia

Díadas conyugales o pareja: dos personas que por opción o imposibilidad orgánica no cumplen procesos procreativos y deciden convivir sin hijos. Es muy común en profesionales jóvenes que inician su desarrollo laboral y consideran que la llegada de un hijo obstaculizaría su desempeño. Por lo que se les ha llamado parejas con status procreativo diferido. Una variación es la pareja de homosexuales, que como dos personas del mismo sexo que deciden vivir juntas y asumir un compromiso de convivencia, pero sin descendencia.

Estructura unipersonal o ciclo individual u hogar unipersonal: corresponde a personas solas que no comparten la vivienda. Surge por opción o por necesidad, independientemente de su situación afectiva, lo que no excluye el desarrollo de relaciones erótico - afectivas o de parejas y filiales.

Hogar o unidad doméstica: es una estrategia de sobre vivencia donde las personas están unidas voluntariamente para aumentar el número de aportes económicos y lograr economías de escala." (Miranda; Op.cit, 20, 23)

La familia debe ser también considerada a partir de su dinamismo expresado en las diversas tipologías de familia, normas, límites, cultura, estilos de crianza, cantidad de miembros, etc.

"El desarrollo natural de la familia incluiría fluctuaciones, períodos de crisis y su resolución en un nivel más complejo. Todas las familias, en grado variable, tienden a atascarse en algún punto de su proceso de desarrollo, surgiendo una crisis que puede empujarla hacia su propia evolución". (Ibíd. 10)

Es importante reconocer que las familias, si bien, se ven afectadas de diversas formas a través de los cambios sociales comparten la naturaleza de los vínculos que las unen, el ciclo vital de desarrollo y los problemas cotidianos a los cuales se ven enfrentadas, la diferencia entre ellos se ve reflejada en los tiempos en los cuales transcurren los cambios internos, el contexto en que suceden y la forma o características en que se produce el impacto en la dinámica familiar.

Fases del ciclo de la familia	Hecho critico
• Formación del ciclo de la familia	• Matrimonio o convivencia
• La familia con niños	• Nacimiento de los hijos
• La familia con adolescentes	• Adolescencia de los hijos
• La familia trampolín	• Los hijos se van de la casa
• La familia en edad avanzada	• Jubilación, enfermedad, Muerte

Fuente: Apuntes de clases de la cátedra de Teoría de Trabajo social con familias I, Segundo semestre, Pablo Miranda, 2010.

Los ciclos de la familia, responden a un continuo desarrollo y evolución de la misma, Sin embargo, etapas esperables como la del ciclo vital de la familia, hacen que se desaten crisis por falta de herramientas al interior de la familia para lograr enfrentar estos cambios. La familia corresponde a un desarrollo que permanece en constante contacto con el medioambiente, por lo cual, está sujeta a una serie de tensiones que la impulsa a generar ciertos mecanismos de adaptación a los cambios para lograr generar su homeostasis.

Bajo la lógica la teoría de sistemas, cuando la familia no cuenta con las herramientas para enfrentar bien las tensiones cotidianas, se verá envuelta en un nivel de estrés que podría impulsar nuevas condiciones apropiadas para conservar su homeostasis, Sin embargo, si esta situación permanece en el tiempo, podría llevar a la familia a desatar una crisis en su interior, o si esta no se resuelve, enfrentar una situación problema (que permanezca en el tiempo) que podría llevar a su desintegración.

Cuando una familia sufre un accidente de tránsito, corresponde a un hecho no esperable dentro de la misma, generando o produciendo un nivel de estrés desatando una crisis. Ante esto, distintos son los mecanismos para que cada familia enfrente este suceso, dependiendo en gran medida, del tipo de accidente, sus consecuencias y probablemente, el integrante afectado y los recursos de la familia.

El trabajo social como disciplina ligada a diversas temáticas sociales presentes en toda la historia, busca a través de sus estrategias y metodologías acompañar a la familia en sus diversos procesos naturales, como también apoyar, educar e intervenir en momentos de crisis (previsibles e imprevisibles).

La crisis corresponde a:

“Estado de conmoción, de parálisis en una persona que sufre o ha sufrido un gran shock. Sobreviene cuando el estrés actúa sobre un sistema y requiere un cambio que se sitúa fuera del repertorio

habitual de respuestas. La persona o la familia se encuentra ante un obstáculo que no pueden superar por sus propios medios". (Du Ranquet; 2007:179)

Diversas son las estrategias con las cuales es posible, diagnosticar, planificar e intervenir , con las cuales el objetivo principal es velar por la estabilidad del caso, grupo o comunidad tomando en cuenta su realidad social.

La finalidad del proceso de diagnóstico, es observar panorámicamente a la familia, en donde sea posible priorizar en las necesidades de esta, para ello es importante la necesidad de cambio, la capacidad de dar y recibir ayuda y los procesos iniciales y de etapas en la intervención.

"Desde el punto de vista de la situación, involucrando la percepción del usuario y de su entorno inmediato. Es posible rescatar los elementos desde su realidad, de forma tal que no se elabore un enjuiciamiento positivista, sino que este análisis esté enmarcado en la cultura y estilo de vida de los sujetos, desde el punto de vista técnico, involucrando la percepción de los profesionales respecto a la situación".(Miranda, Op.cit, 34)

Una familia, al enfrentar un evento de crisis imprevisible, como corresponde a un accidente de tránsito puede sufrir diversas sensaciones que de manera directa afectara el equilibrio normal de sus relaciones, además de revivir el accidente en forma constantemente.

La importancia de los cambios sociales, tecnológicos, políticos y económicos repercuten principalmente en la familia, la cual representa a la sociedad en un microsistema.

2. Concepto de accidente de tránsito

Cabe señalar que un accidente de tránsito, corresponde a un hecho de alta responsabilidad humana, según estudios abordados.

El accidente de tránsito es aquel daño ocasionado a determinadas personas o bienes en un trayecto de transporte y que conlleva una acción normalmente negligente o imprudente, ya sea del conductor del vehículo, de uno de los pasajeros del mismo o de uno de los peatones de la vía, si bien también cabe que el mismo se produzca como consecuencia de fallos en el vehículo u otras causas imprevistas. (www.accidentestransito.com; s/p)

Más allá de sus distintos usos, la noción de accidente más usual es aquella que supone un suceso que, provocado por una acción violenta y repentina ocasionada por un agente externo involuntario, provoca una lesión corporal a una persona. De acuerdo a la Real Academia Española (RAE), el concepto accidente hace referencia a:

1. m. Cualidad o estado que aparece en algo, sin que sea parte de su esencia o naturaleza.
2. m. Suceso eventual que altera el orden regular de las cosas.
3. m. Suceso eventual o acción de que involuntariamente resulta daño para las personas o las cosas. (www.rae.es; s/p)

Los accidentes con mayor tasa de mortalidad son los producidos en el transporte de personas o mercancías, siendo el transporte por carretera el que ocasiona un mayor número de víctimas.

Los accidentes de tránsito tienen como consecuencia diversas escalas de gravedad, dentro de las cuales, es considerada la más grave aquel accidente que resultan víctimas mortales, posteriormente, continúan los heridos graves, heridos leves y el que origina daños materiales a los vehículos afectados.

Es importante, al momento de trabajar con personas víctimas de accidentes de tránsito manejar un conocimiento básico sobre el tipo de accidente que ha sufrido la persona, ya que el impacto es distinto en cada situación.

A continuación, se detalla una definición general sobre los diversos tipos de accidentes de tránsito.

"Atropello: Acción en que un vehículo embiste y derriba o empuja violentamente a uno o más peatones para pasar.

Colisión: Encuentro violento entre dos o más vehículos en movimiento.

Choque: Encuentro violento de un vehículo en movimiento contra un objeto en reposo.

Volcamiento: Acción mediante la cual un vehículo se tuerce hacia un lado y cae.

Lesiones Graves: Fractura sufrida por la víctima involucrada en el accidente de tránsito.

Lesiones Menos Graves: Cortaduras menores sufridas por la víctima."
(www.estudiosdetransito.ucv.cl; s/p)

Cuando hablamos de un accidente de tránsito, actualmente; se logran observar pasos que se dan en dos dimensiones físicas, es decir espacio y tiempo.

Edwin Remolina Caviedes (2008), establece las siguientes fases al momento de ocurrir un accidente.

"Fase de Percepción: Es la fase donde cualquiera de los participantes, o usuarios de la vía, percibe un riesgo (Punto de Percepción Posible) y así mismo el riesgo es comprendido como un peligro (Punto de Percepción Real).

Este último punto de percepción puede variar en cada persona, ya que puede estar influido por reflejos motivados por sensibilidad especial, o por la práctica, produciendo una rápida respuesta al estímulo, sin que haya una percepción exacta del peligro. Igualmente se debe tener en claro que para un conductor que viaja a determinada velocidad, presentará un amplio ángulo de visión clara siempre y cuando pueda realizar movimientos de la visión hacia los laterales, teniendo en cuenta que a mayor velocidad no se presenta este movimiento, solo se observa un punto lejano y el ángulo de visual clara queda reducido en sus 10 grados.

Fase de decisión: En esta fase se encuentra el punto de reacción, Es el sitio donde una persona responde al estímulo generado por la percepción del peligro e inicia una valoración rápida de la maniobra a ejecutar para evitar o minimizar el accidente.

Durante el breve análisis que realiza la persona para seleccionar una maniobra, se utiliza un determinado tiempo (tiempo de reacción), tiempo durante el cual un conductor no ha ejecutado la maniobra y su vehículo continúa en movimiento, recorriendo una distancia (Distancia

de Reacción) la cual se determina de acuerdo con el tiempo utilizado para analizar y evaluar el peligro (0,8 y 1,3 segundos para personas en estado alerta) y la velocidad del vehículo.

Fase de conflicto: Fase en la cual se produce físicamente el accidente, a pesar de realizar de efectuar alguna maniobra evasiva (frenar o girar), las que si bien pueden reducir la gravedad del accidente no fueron suficientes, adecuadas u oportunas para lograr evitarlo.

En la fase de conflicto, dependiendo del punto y lugar de impacto, características de masas, velocidad, entre otros, se generen movimientos o características cinemáticas que determinan la posición final de las masas. (www.investigaciondeaccidentes.com; s/p)

Es importante tener presente todos estos elementos, cuando se realiza el abordaje a las problemáticas que enfrenta de una persona accidentada, con la finalidad de comprender los eventos que ocurre durante el accidente.

3.- Conflictos asociados a una accidente de tránsito

Es posible observar, en este tipo de crisis imprevisibles que al momento de sufrir un accidente de tránsito no sólo se encuentra la persona como afectada física y/o económicamente, ya que, tras ella se ven afectadas las personas que conforman su núcleo familiar más cercano, el detonante emocional de desequilibrio e inestabilidad económica . Dentro de éste último aspecto el efecto dominó que proporciona mayor inseguridad en la familia, surge cuando quien sufre el accidente de tránsito es el único proveedor de la misma.

Considerando que la accidentalidad genera problemas de índole personal (incapacidad parcial o total), familiar (pérdida de vidas humanas, inestabilidad económica) y social (rehabilitación, años de vida potencialmente perdidos), se debe catalogar este fenómeno como un problema de salud pública altamente significativo, que amerita el desarrollo de investigaciones conducentes a la elaboración de propuestas que tengan como fin la implementación de programas de prevención y de intervención ajustados a medidas paliativas.

Los traumatismos causados por el accidente de tránsito causan pérdidas económicas considerables a las víctimas, a sus familias y a los países en general. Se producen pérdidas a consecuencia de los costos del tratamiento (incluidas la rehabilitación y la investigación del accidente) y de la pérdida o disminución de la productividad de quienes resultan muertos o lastimados, y para los miembros de la familia que deben distraer tiempo del trabajo o la escuela para atender a los lesionados.

A continuación, se presentarán 3 grandes ámbitos que ven afectados simultáneamente en una persona víctima de accidente de tránsito y que a su vez, también se ve involucrada la familia.

- Económicos

El costo económico tiene que ver con el dinero desembolsado a causa de un accidente de tránsito. Vale decir, bonos, horas médicas, y la existencia de sistemas previsionales o de seguros correspondientes.

Por otro lado:

“El rol económico del jefe de hogar que gana el sustento familiar tiene prioridad sobre los roles conyugales y parentales. Por lo general, la

familia no tiene otra posibilidad que adaptarse a las demandas de este rol que prima sobre los demás" (Aylwin, Solar; Op.cit; 23)

Dentro del rol que cumplen las personas al interior de la familia, es importante mencionar, que el impacto de un accidentes es importante por sí mismo, sin embargo, el impacto crece aún más, cuando el afectado corresponde al único proveedor de la familia.

- Emocional

La crisis inmediata generada al momento del accidente, es parte del conflicto que vive la familia y la persona (en caso que este último se encuentre consciente). Sobrevienen instancias de shock, por parte de la familia.

Es posible considerar que cuando se presenta una crisis imprevisible, el nivel de estrés sobreviene con angustia, desesperación, rechazo a la situación que se encuentra la persona.

Se considera que dentro de todo este proceso la carga emocional de la que es acompañado/a el/la accidentado/a, se precipita por su familia directa, en donde además del shock debe considerar los procesos de búsqueda en la información para enfrentar tales situaciones.

En el caso de Chile no existe un centro de atención a víctimas de accidentes de tránsito, o un lugar especializado para estas situaciones. En España, surge producto del alto número de fallecido la ONG stop accidentes que trabaja de manera psicosocial especializada en estas situaciones, abarcando incluso el trabajo de duelo, y siendo sustentada y reconocida por la política pública de su gobierno.

- Laboral

Según el nivel de daño a causa de un accidente, la persona se encontrará con dificultades para retomar su trabajo y por lo tanto, deberá cambiar de éste. Sin embargo, es posible que en los momentos posteriores al accidente, la persona afectada no perciba ingresos.

En este caso, quienes resultan principalmente afectados, son aquellos trabajadores que se encuentran bajo el sistema de honorarios, ya que, dependen del día trabajado para generar ingresos.

Capítulo III

INTERVENCION PSICOSOCIAL CON VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

Cuando se habla de vialidad, tránsito o transporte, inmediatamente surge el cuestionamiento sobre la posición o competencias que tendría el desempeño del área social en el tema, ya que la construcción, planificación y modernización de medios de transporte, carreteras y automóviles son históricamente competencias de ingenieros, arquitectos y otros profesionales del área de la construcción y seguridad vial. Pareciera que olvidamos que el fin de todas estas construcciones corresponden a mejorar la calidad de vida de las personas y por tanto, si algo en ello sale mal serán las personas el principal afectado, todo esto se dará en un contexto histórico, social y cultural determinado.

El trabajo social, dirige sus objetivos de acción a facilitar que todas las personas desarrollen sus potencialidades para enfrentar las diversas situaciones que le afectan y que emergen en los eventos sociales, económicos y políticos del país. Nos encontramos inmersos en un proceso de cambio vertiginoso de la sociedad, en el cual el trabajo social debe unir la teoría con la práctica en su quehacer profesional. Este aspecto se abordara en el campo específico de los accidentes viales que afecta a las personas, el que ha tenido un desarrollo incipiente en nuestro país.

El trabajo social en su intervención utiliza distintos modelos en que basa sus acciones directas e indirectas para el trabajo con personas, grupos y comunidad. Los tiempos en que se determinan las intervenciones también responden al modelo a utilizar, vale decir, existen modelos para trabajar a corto plazo, mediano plazo y largo plazo. La intervención profesional de los trabajadores sociales en la temática del presente estudio de caracteriza por emplear los siguientes modelos de intervención.

1.-Modelo de Intervención en crisis

La importancia de una intervención psicosocial, radica principalmente en una intervención que considera la realidad de una persona, ya que, para lograr abordar la problemática que le afecta es necesario observar panorámicamente las variables que se encuentran impactando la situación del usuario (obstaculizadores), así también, reconociendo las variables favorables (facilitadores) que logran mejorar la situación inicial.

"Una acción social progresista en el mundo actual es inseparable de la capacidad científica de análisis racional de su objetivo, de la investigación de soluciones imaginativas y no delimitadamente empíricas o rutinarias de los problemas que se presentan y, en definitiva, de la lucha para que el conocimiento despejado oriente la acción en cualquier plano."(De Robertis, C; 2006, 66)

En esto radica la relevancia de un diagnóstico de acuerdo a la situación actual de la persona. F. Hollis citado en Mathilde Du Ranquet (2007) menciona que:

"El proceso diagnóstico es un examen minucioso de un complejo cliente-situación y de la dificultad para la que es solicitada o una ayuda necesaria, con el fin de llegar a comprender cada vez con más detalle y precisión la naturaleza de la dificultad." (Du Ranquet, M; Op.cit: 76,77)

Ahora bien, cuando observamos el impacto de un accidente de tránsito la importancia de observar panorámicamente este evento, resulta necesaria debido a la diversidad de aspectos que se ven impactados en la vida de la persona accidentada y su familia.

Para el trabajo con personas víctimas de accidentes de tránsito, es importante reconocer que se debe desarrollar un trabajo eminentemente a corto plazo, producto de la crisis que de él desata. Recordemos que este evento, como fue mencionado anteriormente, corresponde a una crisis no previsible en la vida de la persona.

"La crisis ligada a acontecimientos imprevisibles son desencadenadas por factores que significan una amenaza para la integridad física y mental del individuo (enfermedad, accidente, invalidez, muerte), de la familia (ausencia, abandono, divorcio, introducción de un nuevo miembro)". (Ibíd. 183)

Se focaliza la acción para comprender como la persona y su familia usa sus fuerzas en circunstancias críticas que implican un alto nivel de estrés, la naturaleza y eficacia de sus mecanismos para enfrentar situaciones de riesgo y capacidades para superar la situación inicial y/o adaptarse a ellas.

Cuando se trabaja a partir de una intervención breve (corto tiempo), los modelos de intervención corresponden a la intervención en situación de crisis.

La finalidad de intervenir en una situación de crisis consiste en movilizar las capacidades y los recursos de las personas que sufren la crisis.

"La intervención se propone igualmente, utilizar la situación de crisis para ayudar a los clientes a resolver los problemas actuales, y a ser más fuertes y más capaces de controlar sus futuras dificultades, utilizando los mecanismos más adaptados." (Ibíd. 179)

Se debe considerar que después de haber sufrido un accidente de tránsito las víctimas y su familia se encuentran con enormes carencias de información. Específicamente en Chile, no existe un lugar al cual las personas puedan acudir

para encontrar la información adecuada y el apoyo técnico necesario para enfrentar esta situación.

"Las intervenciones de apoyo tienen por objetivo fortificar al usuario en tanto persona, disminuir los efectos paralizantes de su ansiedad y liberar en él las fuerzas susceptibles de movilizarlo para modificar su situación." (Ibíd. 209)

Un accidente, aunque sea leve, transforma la vida de la víctima y de las personas que están a su alrededor: familia, compañeros de trabajo, amigos. El funcionamiento normal de la persona y su entorno se ve alterado.

"Todo trabajo social debe estar pautado por la visión psicosocial: la interacción persona-medio es básica para el desarrollo de una identidad personas y para crear y mantener problemas psicosociales. Es por esto que en el trabajo psicosocial el individuo debe ser visto en su contexto, y los factores internos y externos deben ser vistos en interacción". (Bernler y Johnsson; 1997:37)

Pero si además el afectado sufre secuelas, puede incluso pasar a ser una persona con discapacidad permanente. A consecuencia de las lesiones (contusiones, golpes, heridas) las víctimas deben enfrentarse bruscamente a un conjunto de trastornos y limitaciones físicas.

Desde esta perspectiva es importante reconocer que la intervención en crisis se constituye a partir de un trabajo realizado en tiempos determinados, más precisamente en el tiempo presente, las tareas que deben ser cumplidas, la naturaleza temporal de la ayuda y la preparación del final de la intervención, todo esto abordado en un plazo estimado máximo de 6 semanas.

"La crisis está caracterizada igualmente por fases típicas análogas a las que describe Selye en su teoría del estrés. En la fase inicial, fase de alarma, la tensión se eleva, los sentimientos de inquietud suben como una flecha (...) posteriormente, el organismo moviliza su energía para encontrar soluciones de urgencia; es la fase intermedia o la fase de resistencia que puede llevar al final de la crisis de tres maneras. Se puede resolver efectivamente el problema, se puede considerar bajo un ángulo que permita conciliar la satisfacción de las necesidades y las posibilidades de la realidad o bien, se puede abandonar los objetivos que se proponían." (Du Ranquet, M; Opcit: 190,191)

Ante estas situaciones las personas se vuelven incapaces para llevar a cabo muchas de las actividades de la vida normal, hasta ese momento. Tienen que volver a orientarse con respecto al propio cuerpo y volver a encontrar un nuevo lugar dentro de la sociedad. Esta irrupción provoca tal cantidad de tensión que los recursos de afrontamiento habituales se vuelven ineficaces pudiendo llegar a un estado de crisis mayor. Si no se tratan adecuadamente las consecuencias psíquicas del siniestro, produce incapacidad para resolver problemas, choques emocionales, estrés, cambios en el ritmo cardíaco y en la respiración, y por lo tanto un riesgo incrementado de aparición del Síndrome por Estrés Postraumático.

Se actúa para lograr establecer un nivel de equilibrio socio-emocional igual o superior al existente antes de la crisis. Es necesario entender que la crisis es un desequilibrio entre la dificultad que presenta un problema para una determinada persona y el repertorio de conductas disponibles por esta para enfrentar la dificultad.

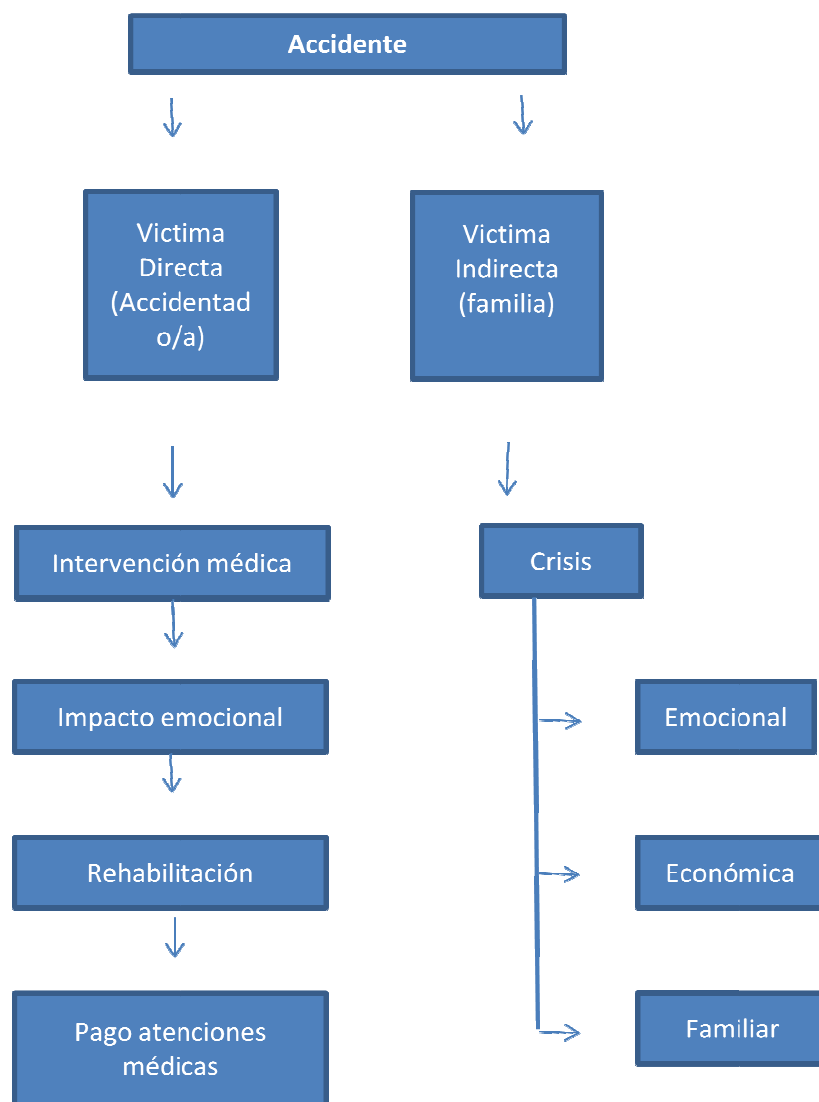
El Trabajador Social focaliza su acción en ayudar a que la persona afectada comprenda como usa sus mecanismos para enfrentar situaciones y las capacidades para adaptarse a ellas.

La estrategia de intervención contempla los siguientes pasos:

1. - Apoyar a la persona a re-conocer su situación post accidente.
2. - Apoyar a enfrentarse con los sentimientos negativos de ansiedad, culpa, depresión.
3. - Conocer y utilizar la red de recursos y relaciones de roles apropiados a la situación.

Para estos fines se hace un contrato en el cual se definen clara y explícitamente las metas y tareas que han acordado el usuario y el Trabajador Social. Por lo general en estas situaciones de crisis el Trabajador Social actúa en forma directiva. (Miranda, P; 2008; 17,18)

Es importante al momento de intervenir, identificar las capacidades y mecanismo de resiliencia que tiene la persona accidentada y su familia, ya que, es un aspecto relevante al momento de evaluar positivamente el problema en cuestión, y desprender entonces el problema dividiéndolo y abordándolo paso a paso según la demanda del usuario (a). A continuación, se presentara un gráfico que muestra un accidente de tránsito y sus afectados.



Fuente: Elaboración propia

En el presente cuadro, es posible dimensionar los diversos efectos a los cuales se ve enfrentada la persona directa del accidente o su familia (afectados indirectos) quienes deben desarrollar mecanismos y respuesta para enfrentar esta crisis.

Así también, es posible observar el efecto dinámico que se desprende a partir del accidente, generando una carga emocional importante por cada miembro de la familia.

El abordaje en esta intervención corresponde a un proceso en que la persona sea capaz de tener una interpretación real de lo que está sucediendo (mecanismo para enfrentar el accidentes de tránsito). La importancia de un acompañamiento a víctimas de accidentes de tránsito, radica en que la persona logre dimensionar los sucesos que emergen luego del accidente, para que así priorizar en las acciones que tomará para enfrentar el evento posterior al accidente.

2. Modelo de intervención participativo por Objetivos o Modelo centrado en la tarea

El siguiente método tiene por finalidad responder a los problemas percibidos por la persona interesada, el profesional en esta intervención, formula con el usuario (a) los objetivos a alcanzar en un tiempo establecido.

"El análisis sistémico resalta la importancia de la circularidad, es decir, la interacción entre los elementos de un sistema. Es pues, el problema más sensible a la motivación del cliente el que constituye la elección de entrada en su sistema". (Du Ranquet, M; Opcit: 213)

Dentro de la formulación de objetivos, es importante mencionar que en ellos se encuentran los deseos de generar avances en distintas áreas (trabajo, salud, educación, etcétera) que para las personas son relevantes de abordar en conjunto con el profesional, por lo tanto, en ellos se encuentran un deseo intrínseco. Desde esta perspectiva el trabajador social tendrá un rol, auxiliar en el proceso de intervención.

Cuando intervenimos con personas víctimas de accidentes de tránsito, es importante mencionar el tiempo como factor en las intervenciones, ya que las tareas a definir en conjunto con las personas podrían variar significativamente según el tiempo desde el cual ha transcurrido el accidente.

Dentro de estas variaciones, es necesario destacar el trabajo que se desarrolla en torno al beneficio compensatorio del Seguro Obligatorio de Accidentes Personales (SOAP); ya que luego de dos años transcurridos el accidente, no tiene validez el cobro de éste. Y por lo tanto, las tareas a realizar en las intervenciones serán distintas en comparación con los casos que si se encuentren en el periodo establecido por la ley 18.490.

A continuación se menciona el procedimiento que se lleva cabo el Modelo de intervención centrado participativo por objetivos o Modelo de intervención centrado en la tarea.

"El diagnóstico concede más importancia a los problemas vividos por la persona y a las maneras ineficaces de tratarlos que a los rasgos de la personalidad y al funcionamiento global. Se apoya en una tipología de los problemas a los que puede convenir el modelo, y no en una tipología de los clientes.

El tratamiento se propone utilizar un tiempo limitado para ayudar al cliente a alcanzar un objetivo específico con el auxilio de tareas bien determinadas.

Se pone el acento en la tarea, mediante un acuerdo explícito o contrato entre cliente y trabajador social. La elección de las técnicas de tratamiento se hará en función de la ayuda a aportar al cliente, para que pueda planificar y llevar a cabo las tareas necesarias para la solución del problema que él ha elegido tratar". (Ibíd. 214)

En este tipo de intervención la importancia de colocar en evidencia el problema, radica en que éste debe responder a un proceso de corto plazo y por lo mismo, debe ser un problema conciso y limitado. Este problema es considerado teóricamente el problema diana, sucede cuando el problema se convierte en el centro de la intervención.

"El trabajo participativo por objetivos requiere que cada cliente pueda encargarse de una actividad que incida sobre el problema diana. El éxito de esta actividad estimulará la motivación para resolver el problema; el éxito engendra el éxito y acrecienta los recursos de la persona". " (Ibíd.217)

En cuanto al objetivo es importante mencionar que para efectos de un orden lógico tiene una relación directa con el problema diana, por otra parte, se trata de un objetivo que indica relación con un comportamiento de la persona de intervención.

Cuando se trabaja con personas víctimas de accidentes de tránsito, se instala un dispositivo dentro de la intervención que invita a la reflexión de los acontecimientos que han provocado el accidente de tránsito y de todos aquellos eventos que podrían haberse evitado con la finalidad de otorgar a este hecho, la capacidad de generar un comportamiento más precavido en el respeto a las normas viales, a la seguridad del otro ciudadano, en definitiva al respeto a la vida ya sea de la persona quien ha cometido el accidente como la víctima en cuestión.

Dentro del presente modelo de intervención se destaca que la persona, al resolver el principal problema que consideraba relevante y prioritario hasta ese momento, se genera en sí mismo una capacidad de reflexión con respecto a los acontecimientos que han ocasionado la crisis inmediata.

3.-Modelo de Intervención en proceso de duelo

El trabajo social, históricamente ha sido una profesión ligada al trabajo con familia; aportando desde sus distintos referentes teóricos de intervención, modos para abordar las grandes problemáticas que de ella emergen.

El trabajo social en su intervención con familia dentro del proceso de duelo debe reconocer que tipo de duelo le afecta. Es posible identificar la siguiente tipología de duelos: adquisitivos (desempleo), pérdida de vivienda (desalojos), pérdida de libertad (prisión), pérdida de salud (enfermedades), etc. Cada uno de estos tipos de pérdidas, llevan a desarrollar diferentes tipos de intervención desde el trabajo social, y en directa relación a las políticas vigentes para poder abordar cada caso.

"el duelo se refiere al estado de aflicción relacionado con la muerte de un ser querido y que puede presentarse con síntomas característicos de un episodio depresivo mayor. Sin embargo, el término duelo y procesos de duelo puede también aplicarse a aquellos procesos psicológicos y psicosociales que se ponen en marcha ante cualquier tipo de pérdida (la pérdida de un ser querido, los fracasos escolares, las situaciones de abandono: divorcio, separación, rechazo de los padres; los problemas familiares, los cambios de domicilio, los problemas económicos, la pérdida de empleo, el diagnóstico de una enfermedad grave o invalidante)" (www.cfnavarra.es; s/p)

En esta oportunidad, la realidad de trabajo es transversal en cuanto a las pérdidas que sufren las personas víctimas de accidentes de tránsito, ya que, corresponden a pérdidas de tipo adquisitivo (vehículos), pérdida de salud (discapacidades, secuelas físicas y/o mentales), principalmente una de ellas, con las cuales el trabajo resulta más delicado de abordar, corresponde a los procesos de duelo.

El trabajo con duelos, requiere de un conocimiento teórico respecto a los procesos que se desencadenan en estos momentos, para ello es importante la sensibilidad con la cual se recibe y apoya a las personas en estos momentos, pero también es importante conocer las reacciones típicas en el proceso de elaboración del duelo.

Valentín Gonzalez (2002) en su publicación sobre el duelo menciona, respecto a la intervención en este proceso, dos grandes niveles, por un lado el asesoramiento y consejería del duelo, y en segundo lugar la terapia de duelo. En el nivel de Asesoramiento en proceso de duelo destaca los siguientes objetivos a alcanzar:

- 1) Facilitar la información adecuada en torno al proceso de duelo.
- 2) Ayudar a completar asuntos inacabados respecto al fallecimiento.
- 3) Incrementar la realidad e la perdida, tratando de evitar o superar la negación.
- 4) Ayudar a manejar con las emociones expresadas Ayudar a manejar con las emociones expresadas con las latentes. Facilitar la expresión emocional.
- 6) Contribuir a superar los obstáculos que dificulten el reajuste, tras la perdida.
- 8) Colaborar en dar una despedida adecuada y en la reanudación de una vida normal. (Worden; 1997. 64)

El procedimiento básico que se sigue en este nivel de asesoramiento es:

- 1) Ayudar al superviviente a hacer real la perdida.
- 2) Ayudar al superviviente a identificar y expresar sentimientos.
- 3) Ayudar a vivir sin el fallecido.

- 4) Facilitar la recolocación emocional del fallecido.
- 5) Procurar el tiempo necesario para el duelo (asumir la pérdida).
- 6) Redefinir la conducta supuestamente "alteradas" como "normales".
- 7) Permitir diferencias individuales.
- 8) Suministrar un apoyo continuado.
- 9) Examinar defensas y estilos de afrontamiento.
- 10) Identificar la patología y derivar. (Ibíd. 65)

Si el objetivo del asesoramiento es facilitar las tareas de elaboración del duelo y evitar que este se pueda complicar, en el nivel de terapia de duelo (Wonden, 1997) el objetivo va a ser identificar y resolver los conflictos de la separación que imposibiliten la realización de las tareas correspondientes en personas cuyo duelo no aparece, se retrasa, es excesivo o prolongado. Es recomendado en 3 categorías de situaciones:

- 1º Duelo complicado con manifestación de duelo prolongado.
- 2º El duelo se manifiesta a través de un síntoma somático o enmascaramiento.
- 2º El duelo se manifiesta con una reacción exagerada. (Ibíd. 115)

Actualmente, dentro de los aportes a la concepción de duelo R. Neimeyer señala lo siguiente:

"Las limitaciones que tiene el modelo por etapas o fases; destaca también el papel protagonista que tiene la persona en cuestión durante el duelo en contraste con el papel pasivo que tradicionalmente se le ha atribuido" (González; 2001:10)

Así Neimeyer, propone un modelo alternativo basado en la teoría constructivista de la reconstrucción de significados, tras la pérdida significativa. El duelo por fallecimiento de hijos, uno de los duelos que resultan más complejos de abordar, ya que cuestiona en gran medida el sentido de la paternidad- maternidad.

En esta oportunidad, no debemos ignorar la violencia en la cual se encuentra el fallecimiento del hijo o bien de la persona en tanto un accidente de tránsito, ya que si bien todos/as las personas abordan en alguna etapa la concepción de fallecimiento, un accidente de tránsito violenta la idea de muerte, y rompe el orden en que, los hijos debe enterrar a los padres.

El abordaje en la intervención con el familiar más cercano de la víctima, se inicia a partir del primer contacto. Destaca dentro de la institucionalidad los siguientes pasos.

"El procedimiento habitual de llegada de nuevos casos a la asociación se realiza por vía telefónica llamada que recibe la trabajadora social(...) la primera llaman se registran los datos básicos de la situación, fundamentalmente haciendo hincapié en las circunstancias de la perdida, edad del fallecido, tiempo del duelo, atención especializada recibida(...) tras esa primera llamada se emplaza a la pareja a una primera entrevista, (...) en ella se establece la alianza terapéutica profesional asociación y padres.(...) de igual manera se evalúan los factores de riesgo como: aislamiento, duelos concurrentes, factores legales que pueden estar limitando o desviando las energías de los deudos." (Ibíd.16)

Es importante rescatar, que el fallecimiento producto de un accidente de tránsito, corresponde a un hecho que necesita ser trabajado a partir del impacto emocional que se ve enfrentada la familia. Ante esto, un facilitador en el proceso que debe

ser reconocido en la persona con la cual se trabaja o bien debe ser potenciado, corresponde al manejo comunicacional sobre la persona que ha fallecido, para esto es posible trabajar a partir de diversas técnicas, una de ellas es la silla vacía, escribir cartas al difunto, el uso de objetos de transición en las entrevistas.

4.- Modelo ecológico-sistémico

Actualmente, a partir de nuestra educación es posible pensar los problemas sociales y la sociedad desde una perspectiva lineal, es decir, a modo de causa-efecto. Sin embargo, el trabajo social consciente de esta rigidez de pensamiento vuelca sus conocimientos a una visión circular. La teoría sistémica presenta un alto grado de abstracción para lograr observar a la familia como un sistema.

"El aporte de la teoría de sistemas nos permite visualizar a la familia como una totalidad que se compone de parte, sus miembros, los que se interrelacionan y son interdependientes entre sí. (...) La familia como sistema será vitalmente afectada por cada componente del sistema (...) si un individuo o subsistema familiar flaquea en su funcionamiento la totalidad del sistema se ve afectada."(Aylwin, Solar; Op.cit; 107, 18)

Cuando observamos a la familia desde una perspectiva sistémica, es posible encontrar en ella la conformación de redes establecida a partir de sus relaciones sociales, las cuales pueden no ser relaciones simétricas.

"En el trabajo psicosocial el concepto de totalidad implica que podamos entender a nuestro cliente solamente si lo vemos a la luz de la totalidad, es decir, del contexto social en el que está inmerso." (Bernler y Johnsson; Op.cit: 60)

En el trabajo con víctimas de accidentes de tránsito es posible encontrarnos con usuarios(as) de distintos estratos sociales, por lo cual, no se realiza ningún tipo de filtro en la atención que se entrega a las personas.

Principalmente, se observan los aspectos que han sido afectados dentro de la familia, y se genera una abstracción de los problemas principales que se ven afectados luego del accidente. La intervención, dependerá entonces de cada caso particularmente, por lo cual, no es posible establecer un tipo específico de procedimiento.

Integrando esta visión sistémica en la familia, es posible reconocer en ella ciertos tipos de relación frente a su entorno.

Los sistemas pueden considerarse como abiertos cuando entre ellos y su entorno hay un intercambio (input, output), o como cerrados si éstos no se dan. (...) Input se refiere a todo aquello que ingresa al sistema desde el exterior. Puede tratarse de material, energía o información. A través de la elaboración del material que ingresó al sistema-through put- se produce nuevo material que se deposita en el mundo exterior. Este material, puede ser visto por el entorno como más o menos valioso. El resultado de nuestro trabajo asalariado, del estudio de los niños, de la participación de la vida gremial, de preparar comida, estos son ejemplos de lo que se considera output valioso. (Ibíd.63, 64)

La familia, al momento de enfrentar la crisis que desata un accidente de tránsito, activa sus mecanismos de adaptación con la finalidad de generar una homeostasis, es decir, una estabilidad.

Preister citado en Aylwin y Solar (2003) menciona:

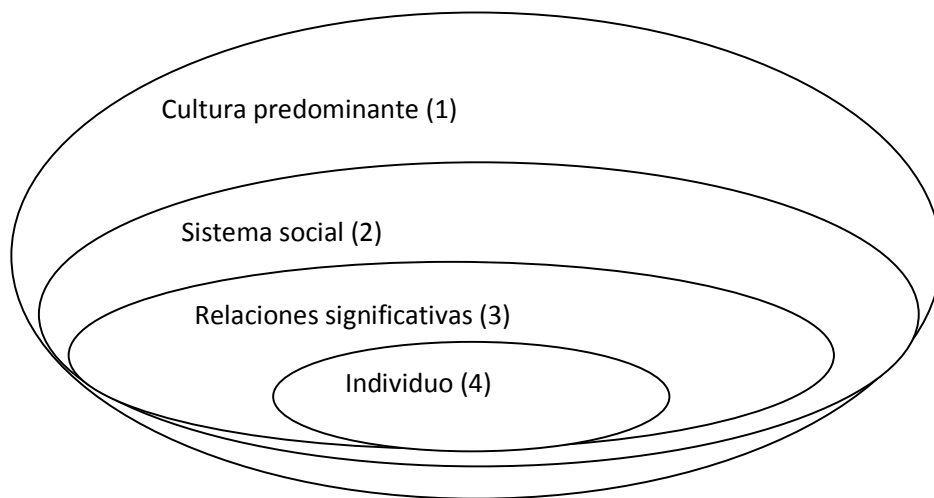
"La retroalimentación o feed-back es el proceso por el cual un sistema monitorea las informaciones, de modo que pueda plantear acciones del futuro tomando en cuenta las experiencias y las acciones del pasado. Este incluye desde una simple reflexión acerca de la experiencia, a proceso más complejos en los cuales la reflexión sobre el pasado se usa para el diseño y rediseño de proyecto de vida. (...) el sistema se beneficiará a sí a través del intercambio con su medio."(Aylwin, Solar; Op.cit; 107, 18)

Frente a estos tipos de relaciones que la familia genera hacia el interior y exterior de ella, es que podríamos considerar la sociedad como una articulación de redes sociales. Visto desde otro punto, las instituciones con las cuales nos relacionamos a diario podrían responder a la misma lógica circular, pero que al mismo tiempo se relaciona para dar respuesta a las demandas de las personas.

El trabajo social ha colocado sus esfuerzos en comprender y trabajar en conjunto con la familia sobre sus problemas, los cuales dicen relación a sus formas de organización interna.

El enfoque ecológico de la familia, nos ayuda a comprender los niveles de relación por los cuales, toda familia se movilizan. Para comprender mejor, la estrecha relación existente entre el modelo sistémico y ecológico observaremos el siguiente gráfico.

Gráfico N°1



Fuente: Elaboración basada en Pincus y Minan citado en apuntes de la cátedra de teoría del trabajo social con familias II.

- (1) El macrosistema, es el contexto más amplio dentro del modelo ecológico. Corresponde principalmente a la cultura en que se encuentra la sociedad, en el caso de la familia, podrían corresponder a los tipos de creencias religiosa, ideologías políticas, valores sociales que se encuentran determinando el comportamiento.
- (2) El exosistema, corresponde a un entorno que no necesariamente incluye la participación de la persona, pero en los cuales se producen los hechos, podríamos reconocer a las instituciones sociales que median entre los valores y la sociedad.
- (3) El Microsistema, refiere a las relaciones cara a cara que tienen las personas, vale decir, una relación directa. el sujeto se presenta ante sus pares con los valores traspassados desde su hogar. Corresponde a las interrelaciones de dos o más entornos en que la persona participa.
- (4) El sistema Individual, es entendido como aquellos roles y relaciones interpersonales que las personas experimentan en un entorno determinado.

Todos estos niveles de relación corresponden a esferas que las personas a intervenir y nosotros mismo como sujetos que conformamos la sociedad nos

vemos enfrentados y desde los cuales debemos tomar conocimiento al momento de realizar intervenciones en distintos ámbitos de nuestro quehacer profesional.

Cuando observamos a la familia desde una perspectiva sistémica, es posible encontrar en ella la conformación de redes establecida a partir de sus relaciones sociales.

Las investigaciones acerca de las redes sociales y de los vínculos sociales surgen con fuerza en los años 90. Sin embargo, el origen del corpus teórico se remonta a los años 70. Este tipo de análisis se encuentra en la actualidad ampliamente integrado a las prácticas de investigación, tanto en Sociología, Historia Social, Demografía, Ciencia Política y Antropología Social, en especial en América del Norte y Europa. Proveniente de la Antropología y de la Sociología, la teoría de redes en definitiva, es una herramienta heurística perfectamente adaptable a la Ciencia Política y a sus objetos de estudio específicos.

Cuando mencionamos el trabajo realizado con otras instituciones a través de alianzas o relaciones de contactos, nos encontramos en el trabajo desarrollado en red, el cual se ha tornado parte de la teoría con la cual trabajan a diarios los profesionales de las ciencias sociales.

Una definición general de red social, corresponde a un sistema de vínculos entre nodos orientados hacia el intercambio de apoyo social, dentro del cual es posible identificar componentes básicos llamados, Nodo, vínculos, sistema de vínculos, intercambio, apoyo social.

Para lograr un exitoso trabajo desde la metodología en red, es importante destacar que las acciones deben ser dirigidas a rescatar los aportes y recursos que otorguen las redes públicas y privadas, orientada a mejorar la calidad de vida de las personas, en vista de la prioridad de sus necesidades.

Cabe señalar que, la realización de un diagnóstico de redes contribuye a estudiar las relaciones específicas entre una serie definida de elementos, personas, grupos, organizaciones.

La importancia del trabajo a través de redes, desde el trabajo desarrollado con víctimas de accidentes de tránsito, radica en colocar al servicio de las personas, todas aquellas instituciones, que protegen al ciudadano en sus derechos, así como también, rescatar los beneficios sociales existentes, para portar equilibrio a la situación de crisis desatada por el evento.

Finalmente, cuando se ha observado el trabajo realizado con otras instituciones a través de alianzas o relaciones de contactos, nos encontramos en el trabajo desarrollado en red, el cual se ha tornado parte de las estrategias con la cual trabajan a diarios los profesionales de las ciencias sociales. Para lograr un exitoso trabajo desde la metodología en red, es importante destacar que las acciones deben ser dirigidas a rescatar los aportes y recursos que otorguen las redes públicas y privadas, orientada a mejorar la calidad de vida de las personas, en vista de la prioridad de sus necesidades.

Cabe señalar que, la realización de un diagnostico de redes contribuye a estudiar las relaciones específicas entre una serie definida de elementos, personas, grupos, organizaciones. La importancia del trabajo a través de redes, desde el trabajo desarrollado con víctimas de accidentes de tránsito, radica en colocar al servicio de las personas, todas aquellas instituciones, que protegen al ciudadano en sus derechos, así como también, rescatar los beneficios sociales existentes, para aportar equilibrio a la situación de crisis desatada por el evento.

SEGUNDA PARTE

MARCO DE REFERENCIA

Capítulo IV

OMS, ROL DEL ESTADO Y ACCIDENTES DE TRÁNSITO EN CHILE

Como fue mencionado anteriormente, el problema de los accidentes de tránsito comienza a generar ruido a partir del informe publicado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) durante el año 2009 quien invita a los estados miembros a abordar el tema con mayor prioridad. Desde entonces, se ha intentado abordar los accidentes de tránsito desde diversas formas; en cuanto a prevención y consciencia a la hora de manejar un vehículo y generar una responsabilidad de los peatones, con el fin de disminuir esta importante alza.

En Chile se inicio una política de transporte comprometida con la mejora en la infraestructura vial, prevención y promoción en el impacto de los accidentes de tránsito. El 17 de Diciembre de 1993 se crea la Comisión Nacional de Seguridad de Transito (CONASET), mediante el Decreto de ley 223.

La realidad de los accidentes de tránsito como fenómeno en todo el mundo ha sufrido fuertes impactos. Cuando abordamos el tránsito, desde las ciencias sociales, nos resulta importante sumergirnos en el las leyes existentes que enmarcan y regulan esta área a nivel nacional; El tránsito constituye un fenómeno dinámico y cambiante, Que requiere una permanente actualización. De igual forma la evolución tecnológica y los avances científicos de acuerdo a las automotoras requieren de una constante adecuación a los preceptos legales, para responder adecuadamente a los escenarios planteados por la realidad social de cada país.

Finalmente, será abordado el proyecto Oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito con la finalidad de observar las metodologías implantadas en la atención a victima de accidentes.

1.- Una epidemia silenciosa

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) es la Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud (OMS), esta última cumple con la función de colaborar con los Ministerios de salud, universidad, organismos gubernamentales y no, etc. Con la finalidad de fortalecer los sistemas nacionales y locales de salud, para lograr una mejora en la salud física, mental y social de las personas, destacando a aquellos grupos más vulnerables.

En el informe mundial sobre “Prevención de los traumatismos causados por el tránsito”, publicado por la Organización Panamericana de la Salud en el año 2009, se indica que:

“Todos los años fallecen más de 1,2 millones de personas en las vías de tránsito del mundo, y entre 20 y 50 millones sufren traumatismos no mortales. En la mayoría de las regiones del mundo, esta epidemia de accidentes de tránsito sigue aumentando”. (OPS; 2009: 7)

Un aporte fundamental de la OPS/OMS se refiere al esfuerzo de re conceptualización de la seguridad vial, en el sentido de verse como un problema de salud pública por el impacto que generan los accidentes de tránsito en la salud, la economía, el ambiente y la sociedad en general, sumado a la necesidad de abordar la promoción, educación y prevención de estos.

“Los países necesitan datos fiables sobre víctimas mortales y traumatismos no mortales para valorar el alcance del problema de los traumatismos por accidentes de tránsito, orientar las respuestas a ese problema y vigilar y evaluar la eficacia de las medidas de intervención (...) Para abordar la seguridad vial de un modo integral se necesita la implicación de múltiples sectores, como los de la salud, el transporte y la policía. Una respuesta coordinada a este problema

incluye el desarrollo y aplicación de una estrategia multisectorial sobre prevención de traumatismos por accidentes de tránsito con fondos suficientes para planificar actividades que deberán llevarse a cabo dentro de un marco temporal definido". (OMS; Op.cit: 10)

La salvedad de evaluar de forma fiable, hace mención a que las autoridades a cargo de llevar registro por las muertes causadas por este suceso, realicen las acciones para que ese registro corresponda a una estadística fidedigna, así también, refiere a que no existe un consenso para evaluar la muerte por fallecimiento como consecuencia de un accidente, ya que, las horas establecidas dependen de cada país. En Chile, el fallecimiento por accidente de tránsito corresponde a aquellas que suceden dentro de las 12 horas posteriores al accidente.

"Los datos sobre la magnitud del problema y los factores de riesgo que inciden en él son esenciales para desarrollar un enfoque sistémico de la seguridad vial. Una evaluación amplia de la magnitud de los traumatismos por accidentes de tránsito debería tener en cuenta no sólo la mortalidad, sino también los traumatismos no mortales y las discapacidades resultantes, así como el costo económico de dichos traumatismos y la rentabilidad de las intervenciones".(OMS; Op.cit:17)

La OMS reconocer el impacto de los accidentes de tránsito a nivel familiar de la siguiente manera:

"Más allá del enorme padecimiento que provocan, los accidentes de tránsito pueden llevar a la pobreza a una familia, ya que los supervivientes de los accidentes y sus familias deben hacer frente a las consecuencias a largo plazo de la tragedia, incluidos los costos de

la atención médica y la rehabilitación y, con mucha frecuencia, los gastos de las exequias y la pérdida del sostén de la familia." (OMS; Op.cit: 5)

La relevancia del informe enunciado, es principalmente el abordaje de políticas y programas en materia de prevención y promoción vial acordes a cada realidad país. La educación resulta ser un área central en la estrategia para el abordaje de una prevención y cuidado al momento de convertirnos en conductores de un vehículo a motor, o bien como peatón o ciclista.

En las actividades de promoción de la salud, la OPS/OMS dedicó el tema "La seguridad vial no es accidental", en el Día Mundial de la Salud del día 7 de abril del 2004, con el objetivo de sensibilizar al público y los Estados miembros, para que se promoviera una nueva legislación, creación de organizaciones dedicadas a la seguridad vial y realización de nuevas investigaciones en esta materia.

"Priorizar las necesidades de los usuarios vulnerables de las vías de tránsito supone reconocer la importancia del entorno creado cuando se toman decisiones políticas y de planificación. Algunas soluciones, más que centrarse sólo en el comportamiento humano como la causa principal de los accidentes de tránsito, consisten en modificar de forma apropiada el entorno físico y establecer un marco normativo de apoyo". (OMS; Op.cit: 17)

Como hemos observado en el Subcapítulo "*ciudad y violencia urbana*" en donde se destaca, la importancia de pensar hoy la construcción de sistemas viales considerando la población rural-urbana que se encuentra en desarrollo. Es importante re-evaluar las construcciones viales que existen para lograr abarcar esta población con estrategias eficientes y sustentables.

Finalmente, en virtud de la estadística otorgada por la OMS en relación al aumento de víctimas de accidentes de tránsito, podemos concluir que los números denuncian un alza considerable de las víctimas y por tanto, se presume que el estado Chileno no ha elaborado de manera eficiente políticas públicas en concordancia con lo que ha observado la OMS a través de sus informes y en relación a esta materia, por lo tanto, el estado chileno está en deuda en cuanto a políticas públicas en reparación del daño y atención de este tipo de casos.

En el siguiente subcapítulo abordaremos la realidad en Chile respecto a los accidentes de tránsito.

2.- Costos humanos y económicos en Chile

Cuando la OMS genera estudios respecto a distintas temáticas que pueden estar afectando a la vida de la persona y que por lo tanto, están siendo de gran impacto social; cada estado o país puede o no tomar las medidas y consejos que sirven de lineamientos para nuevas políticas o programas de estos.

Es relevante mencionar que cada país cuenta con distintas políticas que van en directa relación con los problemas sociales y demandas ciudadanas. Ante esto, en el Chile 2012, los lineamientos con respecto a la seguridad vial tienen por objetivo una estrategia de seguridad vial para disminuir los accidentes de tránsito en un 20% como meta para el año 2014.

“En términos cuantitativos durante el año 2010 se contabilizaron en Chile 54.559 víctimas directas de accidentes de tránsito. Sólo en la región metropolitana la cifra fue de 15.929 personas. En nuestro país todos los días fallecen en promedio casi 5 personas producto de un accidente de tránsito”. (Gobierno de Chile; 2011:1)

Es importante saber que cada país establece un plazo para determinar una defunción por causa de accidentes de tránsito. En Chile aquel plazo corresponde a 24 horas dentro de las cuales la causa de la muerte natural de una persona es considerada accidente de tránsito. Es importante mencionar esta definición, ya que nos permite comprender mejor las estadísticas que surgen al respecto.

El levantamiento de información en Chile es realizado por Carabineros de Chile, luego son remitidas a CONASET quien es el encargado de analizar y difundir las estadísticas. En términos cualitativos son aun más relevantes las consecuencias dañosas, tanto psicológicas como sociales que sufren las personas, consecuencias que no habían sido abordadas con anterioridad.

Si bien es relativamente fácil estimar el impacto económico de los accidentes en términos de la pérdida de bienes materiales personales o de infraestructura vial y edilicia, es por otro lado casi utópico pensar en establecer una medida que indique el costo monetario de una muerte, o de una herida grave que derive en algún tipo de discapacidad permanente. También se puede hallar un número que represente la pérdida de capacidad de producción, o lo que cuesta el proceso de rehabilitación, entre otros aspectos, pero es solamente eso, apenas un número.

Adicionalmente se debe tener en cuenta que las pérdidas de tipo económico no son las únicas que sufre la sociedad, y todo indica que no es nada sencillo representar lo que significa una muerte, para el entorno cercano a la víctima o para el resto de la comunidad, en cuanto a las implicancias sociales

"Los costos sociales por accidentes de tránsito alcanzan más de 246 mil millones de pesos (US\$ 486 millones). La comisión nacional de seguridad de tránsito (Conaset) asegura que con dicha suma se podrían haber financiado 100 mil viviendas sociales de 42 metros cuadrados". (www.sigweb.cl; s/p)

3.- Subsecretaria del Transporte

En Chile el Ministerio de transporte y telecomunicaciones corresponde al sector encargado de proponer las políticas nacionales en materia de transporte y telecomunicaciones, es creado mediante el Decreto Ley N° 557, publicado en el Diario Oficial el 10 de julio de 1974.

Tiene como principales funciones supervisar las empresas públicas y privadas que operen medios de transportes y comunicaciones en el país, y coordinar y promover el desarrollo de estas actividades y controlar el cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas pertinentes, además de generar las políticas de acuerdo a las directrices del gobierno en turno.

El Ministerio está integrado por la Subsecretaría de Transportes, la Subsecretaría de Telecomunicaciones y la Junta Aeronáutica Civil (JAC). Para efectos de la presente investigación, indagaremos los aspectos centrales de la subsecretaria de Transporte,

La misión de la Subsecretaria de Transporte:

"Incentivar el desarrollo de sistemas de transporte eficientes, seguros y sustentables ambientalmente, a través de políticas y normas de transporte y tránsito y el control de su cumplimiento, para mejorar la calidad de vida de los usuarios de dichos sistemas y de la ciudadanía en general, y promover la integración territorial y el desarrollo económico del país". (Gobierno de Chile; 2010: 5)

En la actualidad, la encargada de la Subsecretaría de transporte es Gloria Hutt.

“En la actualidad está integrada por las divisiones de Estudios y Desarrollo, Normas, Administración y Finanzas, el Departamento Legal, el Departamento de Fiscalización, el Centro de Control y Certificación (3CV), la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (Conaset) y quince Secretarías Regionales Ministeriales. Su principal función apunta a generar políticas, condiciones y normas para desarrollar un sistema de transporte eficiente, seguro y amigable con el medioambiente, otorgando un acceso equitativo a los distintos modos de transporte y, de esta forma, resguardar los derechos de los usuarios”. (www.mtt.gov.cl; s/p)

La subsecretaría de transporte fue creada mediante el decreto con Fuerza de Ley N°88 del 12 de Mayo de 1953, dependiendo en un primer momento del Ministerio de Economía y Comercio. Posteriormente, en Julio de 1947, pasa a formar parte del Ministerio de transporte y telecomunicaciones.

4.- Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito

La comisión nacional de seguridad de tránsito (Conaset), es un organismo interministerial creado por Decreto supremo 223, el 27 de Diciembre de 1993 bajo el gobierno de Patricio Aylwin con la finalidad de ser una comisión asesora del Presidente de la república, teniendo en cuenta el grave daño social y económico que presentan los accidentes de tránsito en el país y la necesidad de enfrentar integralmente el tema.

Este organismo es compuesto por los siguientes Ministerios:

- Ministerio de Interior
- Ministerio secretaria General presidencial

- Ministerio secretaria General de Gobierno
- Ministerio de Educación
- Ministerio de justicia
- Ministerio de Obras publicas
- Ministerio de Salud
- Ministerio de vivienda y urbanismo
- Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones

Cada uno de los ministerios mencionados tiene el libre acceso para supervisar y confirmar las acciones y solicitar informes respecto al desempeño de este Organismo. Frente al trabajo desarrollado por Conaset, cada una de las propuestas y políticas que genera se basan en dos objetivos.

- 1.- Desarrollar una conducta ética de seguridad de tránsito en todos los usuarios de las vías: peatones, conductores y pasajeros.
- 2.-Lograr que los factores de riesgo de accidentes de tránsito estén bajo control.(Gobierno de Chile, 2010: 10)

Como es posible observar, dentro de los objetivos se encuentra prioridad en la disminución de los accidentes de tránsito, así también, generar impacto en la sociedad creando mayor consciencia respecto a la seguridad vial.

Bajo la lógica del Gobierno actual se han desarrollado nuevas estrategias legales que tienen como consigna el castigar a los responsables de accidentes de tránsito, que van desde multas, suspensión de la licencia de conducir y la pérdida total ésta.

Es importante mencionar que actualmente se han desarrollado nuevas formas de abordaje en el aspecto preventivo, ya que, por tradición se instauraba el trabajo en los colegios y liceos con el fin de educar (charlas), Sin embargo, hoy por hoy se ha dado menor prioridad a esta área y se ha considerado abordar con mayor impacto la prevención ciudadana a través de la publicidad televisiva.

5.- Proyecto: Oficina de atención a víctima de accidentes de tránsito

A principios del año 2011 la subsecretaría de transporte del Ministerio de transporte y telecomunicaciones, inicia el proyecto de atención psicosocial a personas víctimas de accidentes de tránsito contando con la ejecución profesionales del área social, psicólogos y trabajadores sociales.

El proyecto fue justificado como parte de la estrategia utilizada por el gobierno de Sebastián Piñera para disminuir en un 20% los accidentes de tránsito al año, claramente el proyecto tendría una participación dentro de las campañas de prevención en los distintos frentes de tal estrategia para aportar a la disminución de accidentes. Sin embargo, el principal foco de atención ocurre luego del accidente, y su finalidad es entregar respuestas oportunas a los ciudadanos afectados por estos incidentes.

Dentro del mes de Noviembre 2011, por motivos legales según menciona Francisca Yáñez, Secretaria Ejecutiva de CONASET, el Ministerio no tendría competencias para hacer frente a la atención psicológica en atención a víctimas de accidentes de tránsito, por lo cual fueron destituidos de sus funciones. Por otro lado, el trabajo social continúa generando estrategias de atención y permanece hasta finalizar el año, labor que realiza desde la Oficina de Información, Reclamos y Sugerencias.

Finalmente, a inicios del año 2012, Natalia López, Ingeniera de la subsecretaría de transporte figura como encargada del proyecto, deja su cargo y por lo tanto, sus funciones en éste, y el proyecto queda a la deriva sin ser evaluado.

5.1.- Misión y Visión

Misión

Entregar a las víctimas de accidentes de tránsito servicios integrales de orientación psicosocial y jurídica de parte del Estado. Además, generaremos

medidas y políticas dirigidas a disminuir las causales de victimización de nuestros beneficiarios.

Visión

Ser el centro público que garantice la atención integral de todas las víctimas de accidentes de tránsito del país, de manera universal y gratuita; contribuyendo a la disminución de las causales de victimización de nuestros beneficiarios.

5.2.- Protocolo de atención

La atención que proporcionara el centro se llevara a cabo en base a diferentes metodologías y estructuras a seguir, según los requerimientos de las personas y los casos respectivos, los cuales consideran las siguientes líneas de atención:

-Atención Telefónica: Esta sólo estará dirigida al servicio de Orientación e Información, y a la derivación interna de casos a la oficina Región Metropolitana. En futuras proyecciones en este nivel se esperaba alcanzar un número único a nivel nacional y gratuito, atendido por un Call Center.

-Atención Virtual: se realizara a través de un espacio en la página institucional, estará orientada a entregar información relevante al ciudadano y a servir como medio de contacto con el Centro ATIVIT.

-También se realizará un trabajo de promoción y difusión, con el objetivo de sensibilizar a la población, prevenir la ocurrencia de accidentes de tránsito y dar a conocer las atribuciones del Centro, acercándolo a las víctimas que necesitan atención, como a instituciones y organizaciones, para dotarlas de conocimientos y herramientas para fortalecer la capacidad de respuesta a las víctimas de accidente de tránsito y evitar la doble victimización.

Además, en accidentes de tránsito de gravedad y de alta conmoción social concurrirá al sitio del suceso para contactarse de inmediato con los afectados.

El Espacio de Atención realizará labores de estudio e investigación y elaboración de propuestas de medidas con el objetivo de disminuir las causales de victimización.

Todas las labores realizadas por el Centro serán dirigidas, controladas y supervisadas por una Coordinación Nacional, a cargo de tres profesionales.

Funciones Principales

- Atender Víctimas de Accidentes de Tránsito (en adelante VAT) en forma presencial y telefónica.
- Realizar seguimiento de casos.
- Realizar visitas domiciliarias.
- Analizar situación VAT para determinar posible derivación a tratamiento psicológico.
- Realizar contención afectiva.
- Realizar orientación psicosocial a VAT.
- Capacitar a nuevos funcionarios en labores del Centro.
- Diseñar e implementar material de apoyo a las labores Espacio de Atención.
- Medir satisfacción de VAT.
- Evaluar proveedores.

5.3.- Metodología de trabajo que utiliza

1. *Contención a víctimas de accidentes de tránsito:* En casos pertinentes (fallecimiento de víctima, discapacidad permanente total, discapacidad permanente parcial, lesiones físicas y psicológicas) se dará contención a víctimas a través de entrevistas presenciales y/o contacto telefónico directo con el fin de desatar procesos de retroalimentación en la interacción usuario – profesional.

Espacios de escucha activa y empatía. Se desea estimular al usuario para efectuar procedimiento y acciones concretas; identificar los factores significativos que influyen, condicionan y/o determina la situación de la víctima.

En relación a esta estrategia se pretende estimular la participación de la víctima en la identificación y priorización de sus problemas emergentes de la vulnerabilidad que se han desatado post accidente.

2. *Educación y orientación a víctimas de tránsito:* A través de vínculos ya sea telefónico y/o presenciales se busca que las víctimas de accidentes de tránsito se involucren con sus derechos ciudadanos, se validen en su ejercicio respecto (en este caso) la Ley 18.490, la cual corresponde a SOAP, entre otros.

Se busca potenciar a través del conocimiento a las víctimas con la finalidad de la obtención del beneficio) o bien con el objetivo de resolver problemas, satisfacer necesidades, desarrollar potencialidades, o para actuar sobre algún aspecto de la realidad social.

(Así también, se incorporará la difusión en la comunidad a través de organizaciones sociales e instituciones públicas respecto la educación de esta ley).

3. *Obtención de beneficios:* Se procederá a apoyar en trámites en terreno a víctimas que cumplan con criterios establecidos por el grupo de supervisión de cada usuario (a) esta metodología es para ser utilizada con el fin de apoyar el proceso de la víctima, esencialmente se busca identificar los medios para actuar en el ejercicio civil legal, así también, se busca fortalecer a la víctima respecto de su situación y activación de sus redes formales e informales.

También se colocará los servicios estatales a disposición de la víctima, es decir orientación a medida que se realiza seguimiento del caso para eventuales derivaciones a centros de atención (esto en base a las necesidades de la víctima).

a. Centros de Convenio, Alianzas y membrecías

A continuación se mencionarán algunas instituciones con las cuales ha contado el proyecto dentro de su desarrollo , con ellos se ha desarrollado trabajo en terreno presentando el proyecto ATIVIT , mientras se realizaba en forma paralela una carta formal con el fin de un compromiso de trabajo desde el Ministerio de Transporte hacia el director del hospital correspondiente:

- Hospital SOTERO DEL RIO
- Hospital SAN JUAN DE DIOS
- Hospital SALVADOR
- Hospital BARROS LUCO TRUDEAU
- Instituto TRAUMATOLOGICO

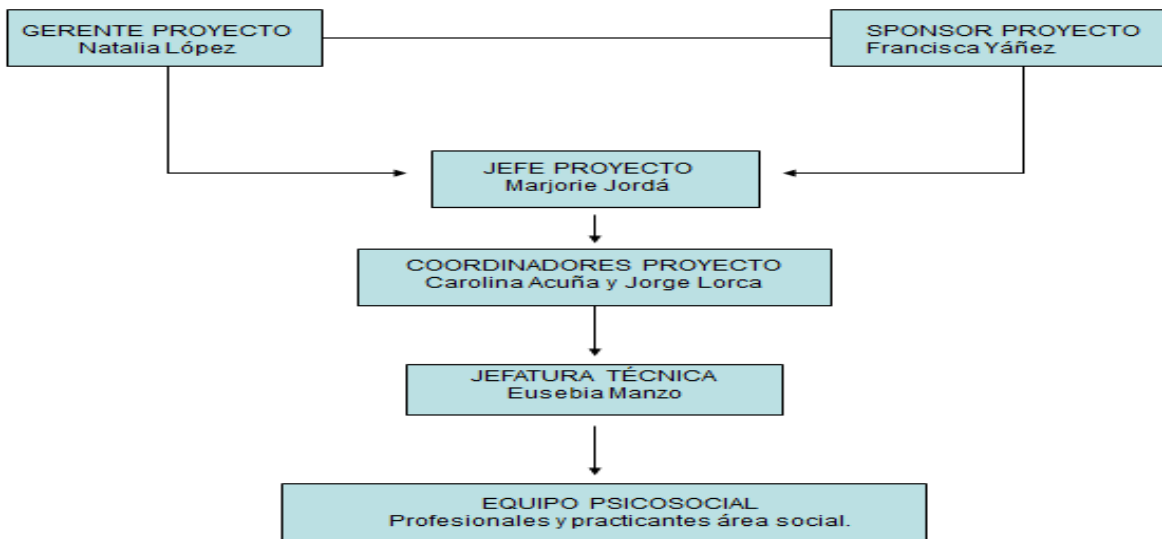
En cuanto a centros de derivación psicológica, en caso que la víctima o familiar directo también afectado, se encuentran los siguientes CAPS:

- Universidad Alberto Hurtado
- Universidad Diego Portales
- Universidad de Chile (aún se espera respuesta del convenio)
- Universidad de Santiago de Chile (aún se espera respuesta del convenio)

Como colabores directo se encuentran:

- CONASET: Órgano que nos entrega un espacio físico e implementos de oficina que nos facilitan la atención, y del cual pertenece la esponsor del proyecto.
- OIRS Transporte: Organismo que nos envía víctimas de accidentes para atención de ATIVIT.
- Call Center Transantiago: Organismo que nos envía víctimas de accidentes para atención de ATIVIT.

b. organigrama



Fuente: Elaboración propia, 2011

En el presente organigrama es posible observar que el proyecto ATIVIT fue desarrollado desde los cargos directivos de CONASET y desde la Subsecretaría de Transportes. El equipo psicosocial solo existió durante siete meses, lo que dificultó la operación del proyecto..

TERCERA PARTE

ANÁLISIS DE RESULTADOS

CAPÍTULO V

UNA MIRADA DESDE LAS VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRANSITO: “SIRVE MUCHO, PERO NOS IMPORTA POCO”

La presente investigación ha considerado la participación de jóvenes- adultos y adulto- adulto mayor, de ambos sexos y diferentes edades, quienes a través de sus entrevistas, relatan sus experiencias al enfrentar un accidente de tránsito en sus distintos grados de violencia, así como sus observaciones (facilitadores y obstaculizadores) al enfrentar este tipo de sucesos.

Cabe señalar, que las personas seleccionadas fueron consultadas para participar de este estudio, con la finalidad de demostrar que es lo que sucede, cuando se ven enfrentadas a esta experiencia de vida.

Los casos seleccionados, fueron entrevistados con una pauta de preguntas semi-estructurada con preguntas abiertas y cerradas, con la finalidad de indagar en diversos aspectos, entre los cuales, destaca: las fuentes de información, los obstaculizadores y facilitadores en el proceso de indemnización y/o devolución de gastos médicos así también, como en los casos de deserción en el proceso.

Las categorías enunciadas a continuación surgen a partir de los objetivos de investigación planteados en los objetivos.

Cabe señalar, que para realizar el siguiente análisis fue utilizado de base el documento de Genoveva Echeverría, quien expone una nueva forma de análisis. Por lo tanto, lo realizado inicialmente fue la aplicación de entrevistas con grabación, luego la transcripción de las 11 entrevistas, y posteriormente, se realiza la búsqueda de aspectos relevantes, similitudes y diferencias constatadas en cada discurso de los entrevistados.

1.- perfil de los entrevistados

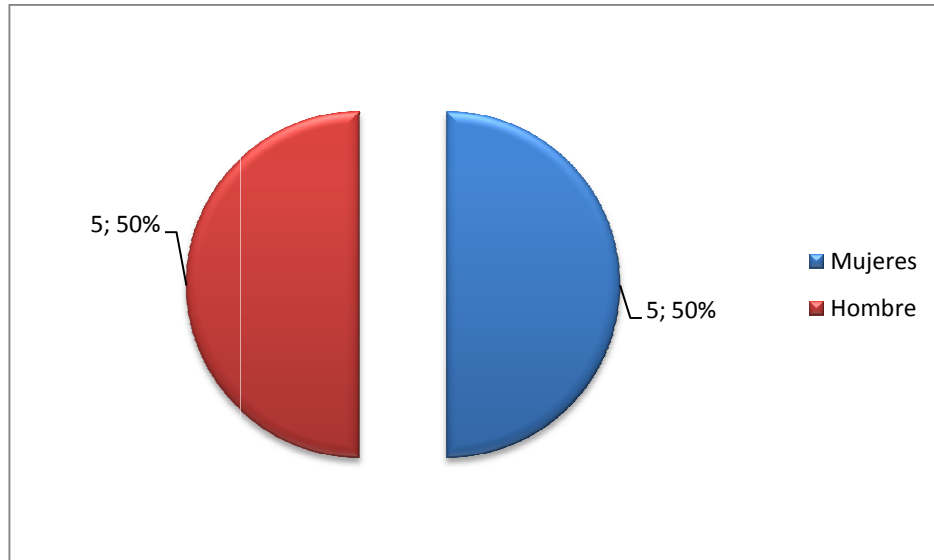
Se presenta en detalle la caracterización de la muestra seleccionada con la finalidad de tener una visión respecto a sus características socio-demográfico más relevantes.

Del mismo modo, en casos de fallecimiento la información dentro del perfil de los entrevistados, se analizará la información otorgada por un familiar directo de la persona.

A través de estudios, realizados por CONASET se ha observado que en Chile, el género más vulnerable a sufrir accidentes de tránsito son los hombres; Sin embargo, quienes sufren accidentes de tránsito y realizan la denuncia correspondiente, es el género femenino. Si se revisan los porcentajes atendidos durante el año 2010, es posible observar a más mujeres atendidas, que hombres; Sin embargo, esto acontece porque son las mujeres quienes realizan los trámites para los cobros de seguro obligatorio.

Para el presente estudio, fueron seleccionados un número de casos que respondiera a relatos de forma equitativa, tanto de hombres como mujeres. Ambas categorías, aportan desde sus experiencias lo que ha significado llevar a cabo los distintos procesos de devolución en un accidente de tránsito, así como también, las dificultades en la burocracia de éstos. El discurso de ambos, ha demostrado la idiosincrasia del chileno de arreglar los “choques” con acuerdos entre los responsables, pero la mujer realiza los trámites que se deben sin necesidad de caer en acuerdo.

Gráfico N° 1
Género de entrevistados en el estudio



Fuente: Elaboración propia.

Las personas accidentadas graves, tienen la posibilidad de utilizar para su atención médica la Ley General de Salud N° 26842, respecto de la obligación de los establecimientos de salud a dar atención médica en casos de emergencia cuando la persona se encuentra en riesgo vital, que invita a ser atendidos/as en el hospital o clínica más cercano al lugar del accidente; Posteriormente, una vez estabilizada la persona ésta puede ser trasladada al lugar que es atendida por su previsión de salud al cual corresponde.

En el gráfico N°2 se observan los distintos centros hospitalarios que fueron trasladadas las personas accidentadas.

Habitualmente, la Posta central recibe a gran parte de la población accidentada en Santiago por su ubicación, luego los pacientes son derivados según convenio de la persona accidentada a otros centros de salud.

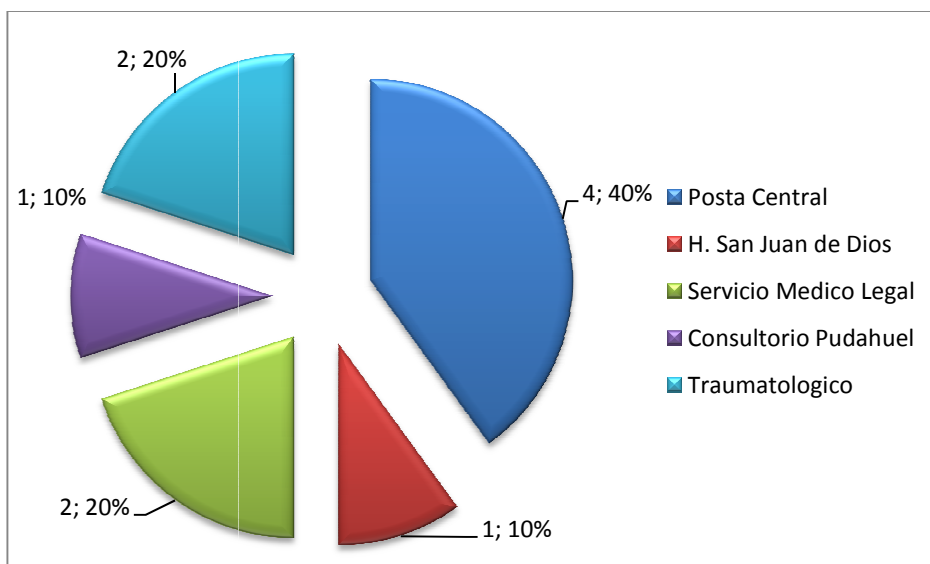
Un segundo lugar no menos importante, es el Hospital Sotero del Río el cual corresponde a la comuna de Puente Alto, sector que por lo demás es considerado como la Segunda Comuna más grande de Santiago centro así como también, según registros de CONASET se considera como una de las Comunas con mayor índice de accidentes de tránsito.

El Traumatológico, corresponde a un centro de Salud público que atiende a las personas con bono Nivel 3 de FONASA; Es importante, recordar que para hacer efectiva la devolución de gastos médicos en un 100%, las personas deben comprar bonos médicos con el nivel antes mencionado.

Por otro lado, los casos de fallecimiento en forma instantánea en la vía pública son derivados inmediatamente al servicio médico Legal, quienes se encargan de localizar e informan a los familiares de la víctima.

Gráfico N°2

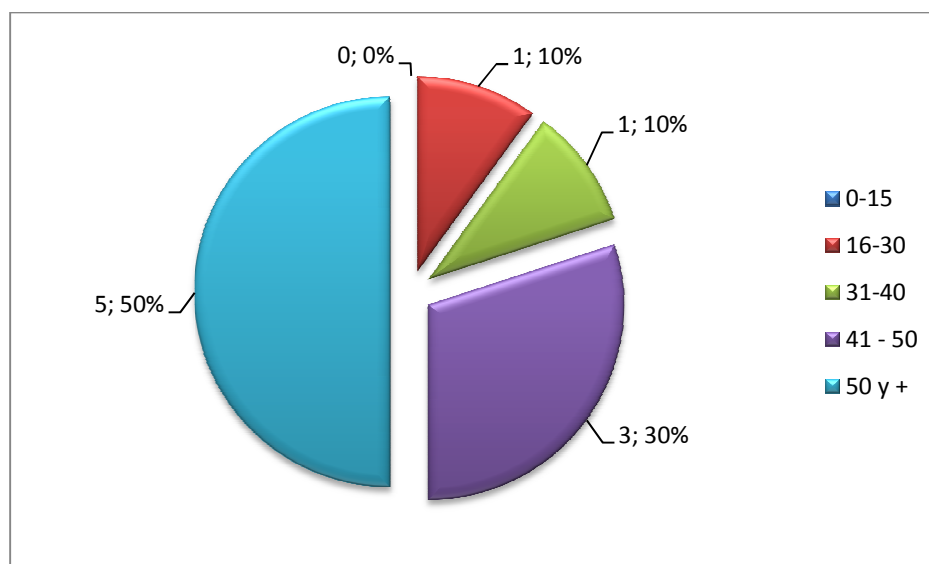
Centros hospitalarios de atención a los accidentados/as



Fuente: Elaboración propia.

Si bien todas las personas pueden ser víctima de un accidente de tránsito, para efectos de la entrevista se observa que la población más afectada por estos siniestros corresponde a la población adulto – adulto mayor considerando a las personas a partir de los 50 años y más, dentro de este rango, constituyen un total del 50% de la población entrevistada.

Gráfico N°3
Edad de los casos



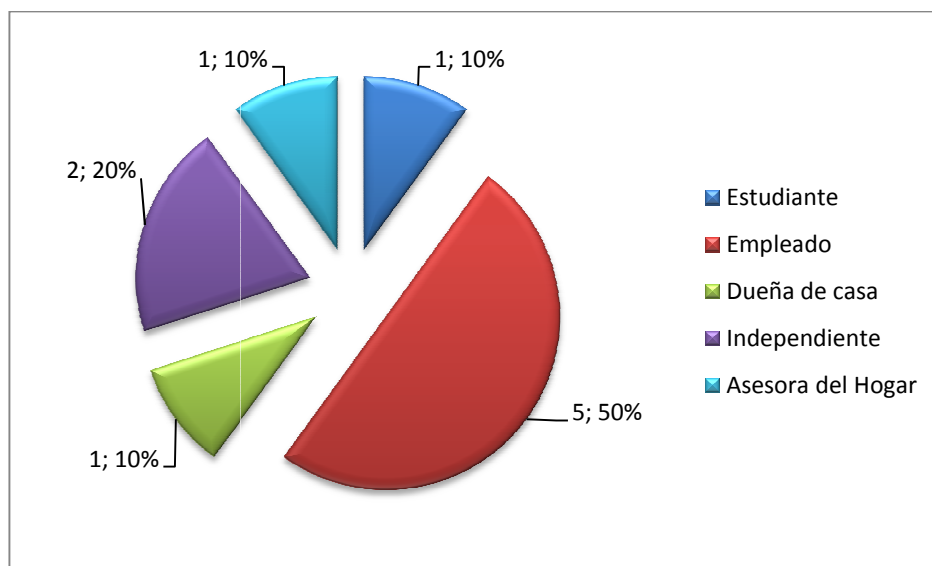
Fuente: Elaboración propia.

Sin embargo, es importante mencionar que esta información dista de la realidad ya que la población más vulnerable en cuanto a sufrir un accidente de tránsito corresponde a la población infanto-juvenil.

Dentro de las personas entrevistadas, es importante mencionar que el 50% de ellos/as corresponde a un grupo de personas empleadas; es decir, personas activas laboralmente y que dependen de un empleador, a su vez corresponden a personas que cuentan con un contrato indefinido de trabajo, es curioso mencionar que de todas las personas entrevistadas empleadas, sólo una de ellas tiene en su poder un vehículo, en el cual se transporta a su lugar de trabajo, y las otras personas utilizan el transporte público Transantiago.

En segundo porcentaje, de aquellas personas entrevistadas un 20% corresponden a personas que trabajan de forma independiente, las cuales también mencionan utilizar habitualmente el transporte público, como se puede observar en el siguiente gráfico.

Gráfico N°4
Actividad de los/as accidentados/as



Fuente: Elaboración propia

Ante estos resultados, es posible concluir que las personas, quienes se encuentran más vulnerables a los accidentes de tránsito, son aquellas personas que se encuentran activas laboralmente y utilizan preferentemente el transporte

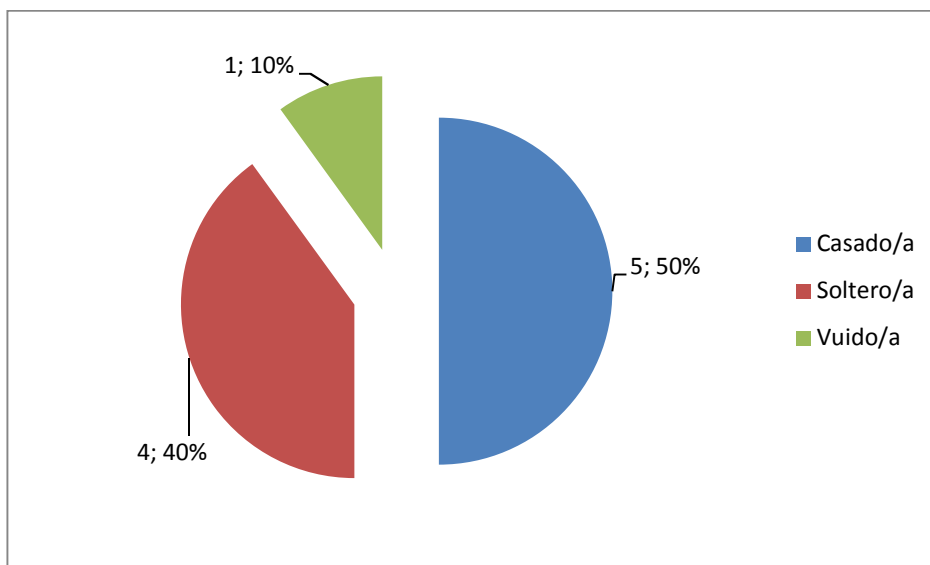
público. Cabe destacar que las personas, mencionaron usar frecuentemente el transporte público (independiente de la calidad del servicio), debido a que, a pesar de ser un servicio altamente solicitado por la ciudadanía, y la presión de los choferes en su trabajo diario, es el lugar (medio de transporte) donde menos se escucha la ocurrencia de accidentes de tránsito.

El estado civil de las personas seleccionadas en las entrevistas, corresponden principalmente a personas casadas, perteneciendo a un porcentaje de 50% respecto al total de entrevistados.

Se encuentra, dentro de los entrevistados a una persona viuda, que representa a un 10% del total de entrevistados, en que el fallecido es la esposa.

Gráfico N°5

Estado Civil de los/las accidentados/as



Fuente: Elaboración propia.

Es curioso observar, que las personas casadas tienen directa relación con la edad de las personas adulto-adulto mayor; si bien, todas las personas en esta investigación son mayores de 18 años, corresponden a personas casadas aquellas personas de entre 47 y 62 años.

Una segunda observación porcentual, corresponde a las personas solteras, dentro de las cuales destacan dos casos de deserción en devolución de gastos, sin duda los jóvenes como es posible observar, son quienes al momento de enfrentar una situación de esta envergadura, no generan interés en realizar los procesos burocráticos correspondientes.

Categorías Fundamentales
• Fuentes de Información • Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución • Causas de deserción • Valoración del apoyo recibido • Quehacer profesional • Obstaculizadores y Facilitadores en el Trabajo profesional • Metodologías en la atención a víctimas de accidentes de tránsito • Propuestas desde el trabajo social al trabajo en tránsito

1.- Fuentes de Información

Cuando observamos las fuentes de información, es posible que cada sujeto atienda a las fuentes de información según su cultura, educación y en general a las instituciones más cercanas, así fue comprobado cuando se analizan los distintos tipos de casos entrevistados, en donde se pregunta por la fuente utilizada para informarse al momento de enfrentar una situación de accidente de tránsito.

Existen diversos canales con los cuales podría eventualmente contar la persona directa del accidente como sus familiares. Se han logrado reconocer dentro de estas a instituciones a: Fiscalía, Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito,

Servicio Médico Legal, Carabineros, Oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito (2011), Compañías de seguros.

La diferencia en cada una de estas instituciones corresponde a los distintos procesos que llevan a cabo al momento de gestionar los casos por causas de accidentes; entendiendo que cada una de estas instituciones maneja habitualmente situaciones de accidentes de tránsito a nivel comunal y regional.

En primera instancia nos encontramos con la atención médica, quien se encarga principalmente de evaluar y estabilizar a la personas luego del accidente. Siendo esta una labor propia del hospital, en caso de accidente, se hacen pago por cada prestación médica a través de las compañías de seguros, quien por ley financia la atención. Es este momento cuando las personas inician el proceso para subvencionar este pago y deben acudir a carabineros para lleva a cabo el proceso de efectuar la denuncia del accidente y enviar la información a fiscalía o Juzgado de policía local (según sea la gravedad del accidente), esta última institución lleva a cabo el proceso de investigación y resolución del incidente, así mismo determinar quien ha sido el responsable.

Por tanto, las personas víctimas de accidentes de tránsito deben acudir al menos dentro del proceso a 4 instituciones distintas, para lograr acceder a las devoluciones por parte de las compañías de seguros, aún así al llegar a la compañía de seguros correspondiente, las personas mencionan no comprender todo el proceso para tales devoluciones.

'Nada más que la señora Eusebia en la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, a pesar que con las primeras personas que hable fue con carabineros porque ellos no me dijeron donde ir ni ningún tipo de información" (Entrevista P1)

En cuanto a las fuentes de información más mencionadas se encuentra ATIVIT, Oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, en la cual han sido atendidos y/o derivado los casos entrevistados.

A través de las entrevistas es posible observar testimonios respecto a la falta de transparencia de ciertas instituciones con gran relevancia nacional.

"Bueno, nosotros la información fue muy poca, casi nada, porque nos dieron la información del seguro que es un seguro obligatorio que todos los vehículos tienen, pero nosotros no teníamos información. La compañía de seguros nos dijo que solo se hacían cargo de la deuda de la hospitalización de los medicamentos, y nada más" (Entrevistado,P5)

Efectivamente las compañías de seguros deben responder por la atención médica que debe ser sometida la persona accidentada al hospital que fuese trasladado/a. Sin embargo, es importante señalar que las personas según la secuela del accidente debe ser informada para que realice el proceso de indemnización, el cual se realiza dentro de 2 años como plazo para ser obtenido. De lo contrario al pasar dos años exactamente a contar de la fecha del accidente no será cancelada dicha indemnización.

Por lo tanto, la información debe ser entregada inmediatamente a las personas víctimas de accidentes o a sus familiares directos.

El servicio médico legal, corresponde a una institución que recibe gran parte de los fallecidos por accidentes de tránsito, el que esto suceda así se explica que los fallecidos instantáneamente son derivados inmediatamente a tal servicio, a diferencia de aquellas personas que resultan gravemente heridas en un accidente son derivadas a un centro de salud. Sin embargo, en un caso de fallecimiento, debiera ser que la institución informara a los familiares directos que deberían realizar indemnización por esta causa a las compañías de seguros correspondiente.

Finalmente, nos encontramos con el siguiente testimonio respecto a la fuente de información, luego del accidente:

"Ninguna...Absolutamente ninguna, nosotros no sabíamos nada, nosotros fuimos cuando nos llamaron para avisar que había fallecido y fuimos directamente al servicio médico legal. Pero aún así nadie nos dijo nada..." (Entrevista P2)

Las personas entrevistadas, mencionan que la fuente de información más fiable, para ellas, resultó ser el contacto realizado personalmente en la oficina de víctimas de accidentes de tránsito.

"...Me gustó venir a la oficina, porque ustedes manejan el tema, con suerte el llamado que hicimos al ministerio, nos comunicaron con ustedes, con su información no fue necesario ir tantas veces a la compañía de seguros porque, en el fondo me dijeron cuales papeles necesitaba y todo fue más fácil para la indemnización de mi mamá" (Entrevista P6)

Cuando las personas fueron contactadas telefónicamente, solicitaron entrevista presencial para buscar orientación sobre sus casos.

Como fue mencionado en la investigación, las personas al sufrir un accidente de tránsito sufren una crisis que trasciende varios temas de su entorno como lo son: familiares, laborales y salud, entre otros. Por lo tanto, una publicidad focalizada en el seguro de accidentes personales, que por lo demás fue realizada en el año 2007 y errónea en su contenido resulta deficitaria.

Así mismo, es importante rescatar la fidelidad de la información entregada en La oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, de la cual se destaca la cercanía en la atención y la escucha activa de sus integrantes.

Cuando se consulta a las personas por la fuente de información más fiable responden:

"La información que me dieron en la oficina, porque yo no tenía idea de que existía una indemnización, la niña de la compañía me dijo que sólo era el pago del hospital y los medicamentos. De hecho tuvimos que ir a la super intendencia de seguros y valores para informar lo que pasaba con la aseguradora" (Entrevista, P5)

Se rescata dentro del discurso de los/las entrevistados/as que la necesidad de aumentar el gasto en folletería es necesario, siempre y cuando exista un lugar físico, donde se logren recibir casos para ser atendidos también presencialmente.

Cuando se consulta por aumentar la publicidad en el Seguro obligatorio de accidentes personales se menciona:

"Creo que debería haber una oficina o alguien, una oficina específica para accidente sobre todo para los accidentados, para que le comuniquen que es lo que tienen que hacer y que es lo que no hay que hacer , dónde hay que dirigirse, yo pensé que eso había , porque yo años atrás veía a un caballero que salía en la tele y daba un número telefónico, que era un caballero que era algo de ingeniero de tránsito, y el antiguamente daba un número de teléfono para en caso de accidente". (Entrevista P4)

Así mismo, los entrevistados mencionan respecto a la importancia de la Ley 18.490 lo siguiente:

"...podría decir que sí, el seguro sirve mucho, pero nos importa poco hasta, cuando tenemos un accidente de tránsito, porque pensamos

que no nos sucederá a nosotros, debería ser informado de forma masiva, por la televisión por ejemplo..." (Entrevistado P. 3)

Es posible dar cuenta de al menos 4 instituciones distintas, salud, carabineros, fiscalía y el sector privado pensado desde las compañías de seguros, pues bien, las personas logran percibir una atención directa (clarificar/apoyar, informar/educar) así como, intervención indirecta (Intervenciones en el entorno el usuario, colaboración con otros trabajadores sociales), a partir de la atención brindada desde la oficina especializada para víctima de accidentes de tránsito. Un trabajo que consiste principalmente en este grupo de atención, aporta una atención especializada sobre una misma temática, entregando a los usuarios una intervención de calidad.

2.-Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución

2.1-Obstaculizadores en el proceso de devolución

Al momento de sufrir un accidente de tránsito, las personas y su familia son contactadas (desde el centro de salud) para hacerse cargo del/la accidentado/a, según su nivel de previsión y si ameritan un cambio de hospital. Sin embargo, la cuenta debe ser cancelada luego de la atención médica.

Muchos de los accidentes con características de atropello que surgen en la vía pública tienen como resultado la fuga del conductor, lo cual, se transforma en el principal obstaculizador al momento de enfrentar un accidente de tránsito, ya que, si no existe una patente responsable, no habrá compañía de seguros responsable.

El impacto de un accidente de tránsito, imposibilita en gran medida que la persona víctima tome una conducta precavida de memorizar o anotar la patente del vehículo responsable. Ante esta situación, las personas deben cancelar

personalmente la atención médica que requieran; es por esto, la importancia en conocer la patente del vehículo, testigos que logran anotar la patente del mismo, o bien cámaras existentes cercanas al accidente, de modo de obtener la información necesaria.

Esto no es un problema en el caso del transporte público, Transantiago; ya que, cuando la persona valida con su tarjeta queda registrado en el sistema quien fuese el responsable, línea, Hora, patente. En caso, que la persona fue atropellada los testigos corresponden a todos aquellos usuarios que viajaban en el transporte.

Un obstaculizador considerado, así mismo, como una causa de deserción, consiste en la devolución de gastos, en donde las personas no logran comprobar los gastos realizados.

“Cuando tenía que ir a la compañía de seguros y llevar mis boletas...porque las boté sin saber que podía recuperar la plata...” (Entrevista, P8)

Cuando una persona sufre un accidente de tránsito y es comprometida discapacidad, ya sea total o parcial permanente surgen conflictos de parte de las compañías de seguros quienes deben confirmar el diagnóstico realizado por el médico tratante, ante esta situación si la persona que sufre el accidente no queda totalmente de acuerdo con el diagnostico emitido por la compañía de seguros, puede llevar su caso al COMPIN, quien será el encargado de dar la última palabra.

“Ninguno...Hasta ahora, he realizado devoluciones por gastos, por un cuello ortopédico que me costó 150.000 y me devolvieron toda la plata; pero estoy pidiendo la indemnización por discapacidad que es más complicada porque debo ser evaluada por médicos de la compañía de seguros que corresponde aparte de la ficha que lleno el médico tratante en el hospital “. (Entrevista, P3)

Dentro de los obstaculizadores, es posible observar que en casos de accidente y discapacidad comprometida, se generan conflictos asociados al diagnóstico médico de la persona. Es decir, las compañías de seguros someten a las personas a diversas evaluaciones con la finalidad de obtener un diagnóstico real sobre el nivel de discapacidad evaluado. Esta situación logra en muchos casos, que las personas cumplan con los tiempos estimados, y no logren acceder a sus indemnizaciones.

Un tercer obstaculizador no menos importante, es la poca información a la cual tienen acceso las personas, ya que no existe un medio de información para resolver consultas a quienes sufren o se encuentran sobrellevando una crisis de este tipo.

"Más que nada la poca información que hay u orientación por ultimo. O que haya una oficina específica para las personas dañadas por accidente". (Entrevista, P4)

Sin embargo, en el proceso de devoluciones y al nulo conocimiento que tienen las personas sobre esta ley, sucede que las compañías de seguros presionan de tal forma en que las personas cumplen los tiempos establecidos, dificultando el acceso a sus beneficios.

"Lo que más me dificultó fue que no me pidieran todos los papeles al tiro, no es que le falta esto te dicen, como que van obstaculizando el camino cosa que llegue la fecha y te digan que no, ya se termino la fecha, porque tengo entendido que son dos años. Entonces si uno no lo hace, porque generalmente cuando la persona esta accidentada uno no se pregunta por el familiar, la salud todo. Y después cuando uno ya

comienza a salir, se da cuenta de los gastos y comienza a tomar como caldo de cabeza". (Entrevistado P.5)

2.2.- Facilitadores del proceso de devolución

Cuando hablamos de facilitadores, nos referimos a aquellos factores u/o acciones que dentro del entorno de la persona hacen más expedito el cumplimiento de sus objetivos.

Cuando se obtiene la información adecuada y el apoyo necesario, es posible avanzar en todos los procesos burocráticos que determinan hoy por hoy, los diversos beneficios sociales.

Como se ha logrado observar, en el Chile actual, la información es una forma de poder que trasciende el nivel socioeconómico, es decir, un ciudadano bien informado es un ciudadano mucho más determinante al momento de hacer valer sus derechos

"Lo último que me ayudo fue la asistente social cuando me acompañó, pero fue muy encima de la fecha". (Entrevista, P4)

Efectivamente, dentro del trabajo realizado en la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, se desarrollaron diversas actividades de acompañamiento a instituciones, dentro de las cuales destaca, Súper Intendencia de Seguros y Valores y Compañías de seguros.

Frente a estas acciones, los usuarios/as demostraron mayor dominio al conversar con los administrativos de las compañías de seguros, respecto a sus derechos, luego de una vez explicada la ley 18.490.

Una segunda entrevistada al ser consultada por los facilitadores del proceso, indica lo siguiente:

"Me ayudo el apoyo de la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, porque yo la tenía de respaldo, yo llegue al lugar... y me dicen - sí -, que a mí me corresponde esto como un derecho. Así que yo no iba sola, ni desinformada a la compañía de seguros. Porque si no me lo daban yo ya sabía cómo responder, sabía que decir. Me sentía más segura a lo que iba". (Entrevista, P6)

Las personas atendidas y orientadas legalmente, agradecen y consideran un facilitador el apoyo recibido desde ATIVIT. Esta situación enmarca, un proceso de acompañamiento a las víctimas de accidentes y/o a sus familiares directos quienes desean una completa orientación de su situación inicial; además, las diversas problemática que se desprenden del accidente, como lo es en casos de irregularidad laboral, se generan vínculos institucionales para mejorar aquellas problemáticas que deben enfrentar.

Un segundo facilitador, consiste en la labor de la oficina de recaudación de los hospitales, especialmente cuando se trata de empresas externas al hospital, las cuales se encargan específicamente de efectuar los cobros correspondientes de esta forma, a las personas les facilitan el pago y este se realiza internamente desde el hospital a las compañías de seguros.

"Es que el hospital hizo esas cosas, pa' mi fue eso nomás...llevar los documentos y que ellos se pagaran, que ellos vieran el papeleo fue sencillo". (Entrevista, P9)

Para la personas es más sencillo, entregar la documentación necesaria al hospital para que ellos realice el pago de su atención médica, Sin embargo, esto contiene en su interior un aspecto muchas veces negativo, ya que, las personas pierden la cuenta respecto a cuál es el monto finalmente cobrado desde el hospital a la compañía de seguros, dinero que se descuenta al pozo total que, en caso de discapacidad se ve descontado y por lo tanto, se observa poca transparencia en la información hacia el usuario.

Se observa, que el proceso de indemnización fue más rápido y expedito en casos de fallecimiento, debido a la documentación; Mientras que los casos de mayor complejidad corresponden a indemnizaciones por discapacidad total y parcial permanente, debido al proceso de recuperación y posteriormente a la evaluación por los médicos respecto al nivel de discapacidad comprometido.

3.-Causas de deserción en el proceso

La deserción, será considera como aquel suceso o partes del proceso de devolución de gastos que provocaron no llegar a la devolución misma, es decir a la recuperación de los gastos realizados a través de la ley 18.490.

Dentro de esta categoría, fueron entrevistados dos casos de deserción, de distinto sexo, con la finalidad de dar a conocer el discurso de cada uno de ellos. A partir de ellos, ha sido posible establecer dentro de las causales, el proceso de documentación necesaria uno de los mayores inconvenientes, el tiempo dedicado y el traslado a las compañías de seguros.

"Yo nunca hice nada, porque como me dijeron que tenía que ir a la compañía de seguros y llevar no se qué documentos...entonces, como usted puede ver iba a gastar más plata en micro que lo que me devolverían". (Entrevista, P7)

Inicialmente las personas generan un rechazo al saber, que deben ser realizados distintos procesos en distintas instituciones, producto del accidente y debido al pago de sus atenciones y/o devoluciones.

El tiempo dedicado a realizar el trámite dependerá del proceso que lleve la persona, es decir, el proceso más largo corresponde a los casos de discapacidad total o parcial permanente, ya que, deben desarrollar una serie de evaluaciones que determinen la discapacidad certificada.

Para lograr tramitar la devolución de gastos médicos, las personas deben presentar fotocopia de su carnet, documentos de fiscalía (para confirmar la denuncia del accidente) y las boletas de gastos médicos en que incurrió la persona. En traslado, ya existe un gasto aproximado de 5000.- además del tiempo que debe estimar la personas.

Una segunda causas de deserción corresponde al momento en que la persona debe recopilar la documentación necesaria.

"Cuando tenía que ir a la compañía de seguros y llevar mis boletas...porque las boté sin saber que podía recuperar la plata". (Entrevista, P8)

Efectivamente, existen casos que han decidido desertar por no contar con las boletas de gastos realizados a causa del accidente. El uso de la boleta es el medio de verificación que tienen las compañías de seguros para verificar que se hayan realizado tales gastos. Se incluyen en esta situación, los bonos médicos comprados sólo hasta el nivel 3 de FONASA, de esta forma la devolución corresponde por ley al 100% de los gastos realizados y comprobados.

Es importante mencionar, que el seguro obligatorio de accidentes personales no responde por atención psicológica ni psiquiátrica, sin duda una deficiencia de esta ley, ya que la gran mayoría de casos en tanto accidentes graves, las personas quedan con crisis de pánico que no son llevados a terapia por falta económica.

Además, las personas no siempre gastan el pozo total que cubre el seguro, por lo cual, queda dinero dentro de las compañías aseguradoras.

Frente a la situación de deserción a ambo casos, se le consultó sobre qué aspectos debieran cambiar para que las personas no desertaran de sus devoluciones.

"Que el tema sea menos burocrático, porque algunas personas que en verdad sufren un accidente grave no va a estar preocupada de esas cosas po', yo te digo mira...no hice nada porque iba a gastar más plata en micro que lo que me iban a devolver por los bonos que pagué en el traumatológico para verme la caderas y en verdad no tenía nada".
(Entrevista, P7)

El segundo caso comenta lo siguiente:

"Primero que todo debe existir una información clara y precisa en cualquier institución y de fácil acceso para todos" (Entrevista, P8)

Efectivamente, las causas de deserción generan lineamientos paralelos al objetivo de mejorar la calidad en la información siendo está lo suficientemente clara para que todas las personas la entiendan, sea de mayor acceso para que todos logren acceder a ella, y que por lo demás, no signifique un viaje por cada una de estas instituciones para que, logre ser más fácil las devoluciones.

4.- Valoración del apoyo recibido

Fundamentalmente, el aporte que se realiza en atención a los usuarios se focaliza en acciones de carácter socioeducativo, que invita a las personas a observar su situación inicial priorizando sus necesidades (desprendidas del accidente), en donde se enseña a las personas a hacer uso de sus derechos como usuarios del transporte o bien, a identificarse a sí mismos, como sujetos de derechos; desde esta estrategia, las personas toman diversas acciones para llevar a cabo sus procesos de devoluciones como principal necesidad. Posteriormente, se evalúan otras acciones dependiendo de las necesidades y complejidades de cada caso.

Cuando a las personas se les pregunta por el apoyo significativo recibido en la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito se menciona:

"Primero que me escucharan, entendieran mi dolor, que no me apuraron con el proceso, me pedían que estuviera tranquila, lea bien, sino puede venir hoy, venga cuando este lista, cuando esté bien. Me ayudaron mucho y espiritualmente también con escucharme".
(Entrevista, P1)

La escucha, como herramienta principal en el trabajo social, coloca a disposición la intencionalidad de entregar el apoyo necesario, para que la persona quien se encuentra en la crisis, logre en base a sus experiencias, fortalezas y potencialidades emerger al enfrentar sus problemas; es decir, busca que la persona afectada (sea cual sea la situación) dimensione sus propias capacidades para enfrentar la situación inicial.

"El tipo de apoyo recibido sin duda fue la información que recibí, porque nadie más que en la oficina se dieron el tiempo de decirme paso a paso que esto era una ley y cuáles eran los pasos a seguir". (Entrevista P3)

La información, se clasifica por los entrevistados, como una forma de descripción a la valoración del apoyo recibido. Quienes han determinado la información como valoración son justamente aquellas personas que no contaban con una información fidedigna respecto al quehacer, frente a la situación del accidente.

"Bueno, la ayuda principalmente sobre la información justa. El hecho de que nos escucharan cuando comentábamos el suceso y la posibilidad de venir a la oficina a atendernos, porque por teléfono de repente como que no te pescan mucho". (Entrevista, P6)

Resulta curioso, pero es cierto que las personas usuarias de la Oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, consideraran un apoyo significativo el hecho de ser atendidas, presencialmente, acogiendo a sus dudas y consultas, a diferencias de la atención telefónica que fue brindada en el primer momento al generar contacto con las personas.

CAPÍTULO VI

APROXIMACIONES DESDE EL TRABAJO SOCIAL PARA UNA INTERVENCION CON VICTIMAS DE ACCIDENTES DE TRÁNSITO

1.-Quehacer profesional

El trabajo social, como disciplina de las ciencias sociales se ha constituido como una carrera que trabaja principalmente con las diversas pérdidas y duelos de las personas.

El/la Trabajador/a actúa en el ámbito de las relaciones entre sujetos sociales y entre estos y el Estado, en este caso su labor se desarrollada con personas víctimas de accidentes de tránsito, quienes son hasta la fecha, sujetos no considerados para las políticas públicas.

Se han desarrollado un conjunto de acciones de carácter socioeducativo, que inciden en la reproducción material y social de la vida, con individuos, grupos, familias, comunidades (juntas de vecinos), en una perspectiva de transformación social. Estas acciones procuran: fortalecer la autonomía, la participación y el ejercicio de la ciudadanía; capacitar, movilizar y organizar a los sujetos, individual y colectivamente, garantizando el acceso a bienes y servicios sociales, lo que este caso corresponde a los derechos y deberes en transporte; la defensa de los derechos humanos.

Los principios de defensa de los derechos humanos y justicia social son elementos fundamentales para el Trabajo Social, con vistas a combatir la desigualdad social y situaciones de violencia, opresión, pobreza, hambre y desempleo.

Como se menciona anteriormente, el área de transporte no corresponde a un lugar de acción habitual de los/as asistentes sociales, principalmente porque en la elaboración de políticas de vialidad así como en su planificación no son consideradas las ciencias sociales; fundamentando un área fértil para las ingenierías viales y de transporte.

"Yo soy la primera asistente social considera en el Ministerio de Transporte de la subsecretaria de transporte para la atención a víctimas de accidentes de tránsito, tomé el tema fuertemente en el área de derechos, ya que mi jefe en ese momento el periodista Patricio Madrid, observó la compleja situación en que las personas no cobraban el seguro de accidentes personales. Desde entonces, he trabajado por llevar nuestra profesión a prácticas correspondientes a la prevención y promoción sobre el buen comportamiento en el sistema de transporte, los derechos y deberes de los usuarios, así como también en la praxis se ha desarrollado distintas intervenciones, que nacen a partir de las necesidades del o los casos".(Entrevista, P 11)

Actualmente, se presta asistencia a las víctimas en dos líneas de atención: Servicio de Orientación e Información (vinculación con los afectados, otorgándoles apoyo, orientación e información primaria) y el de Intervención especializada e interdisciplinaria, para aquellos casos que experimenten mayor daño a consecuencia del accidente, así como la eventual derivación a los servicios de asistencia integral disponibles según convenios. Se realizará seguimiento y control de casos recibidos a nivel regional.

Según la profesional Trabajadora social, surge la necesidad de

"en casos de mayor complejidad, es importante facilitar el proceso de elaboración de duelo..." agrega: "...fomentar el uso de estrategias de afrontamiento comportamental y emocional, además de activar redes de apoyo, en el entorno más cercano de las víctimas de accidentes". (Entrevista, P11)

Claramente existe una falta de apoyo a las víctimas de accidentes y sus familias en todas las necesidades que surgen a partir del mismo, y que al no atenderse adecuadamente, se hace más complejo volver al un estado de equilibrio, tanto para la persona víctima directa, como a su entorno y familia.

Principalmente, los casos de duelo se ven enfrentados a un desamparo por parte del estado quien, como principal función prioriza en su rol eminentemente fiscalizador a través de la super intendencia de valores, frente al trabajo de las compañías de seguros. Sin duda, una estrategia asistencial que no contempla el impacto emocional de la familia, por lo cual, se intenta dar paso a elaboración de duelo de manera paulatina, a través de las entrevistas en oficina.

"Las redes institucionales con las que se han logrado generar contactos de trabajo para apoyar a las personas al enfrentar este tipo de crisis, ha logrado ser efectivas al momentos de movilizar lo antes posible, los beneficios sociales o las orientaciones pertinentes que para apoyar a las personas, consideraría este tipo de trabajo como un trabajo hormiga, porque no ha sido fácil tener el apoyo de otros ministerios cuando se han presentado tantos cambios."(Entrevista, P11)

El trabajo en red con otras instituciones principalmente, genera vínculos que hacen de intervenciones de caso o de ingreso de éstos más rápida y efectiva. Sin duda, es un trabajo coordinado con administrativos y profesionales que reciben constantemente casos de este tipo, dentro de los cuales destaca Mutual de seguridad e Integra.

2.-Obstaculizadores y Facilitadores en el Trabajo profesional

No encontramos en el marco de un trabajo pionero, dentro de las ciencias sociales, un trabajo que eminentemente ha sido campo para matemáticos, ingenieriles y dibujantes, claramente, observar esta materia desde las ciencias sociales cambia el panorama, desde un trabajo con máquinas (transantiago, automóviles) a un trabajo con personas, a continuación observaremos el trabajo social, y sus eminentes obstaculizadores y facilitadores en el desempeño laboral.

2.1.-Obstaculizadores

Cuando observamos los obstaculizadores en el desempeño profesional, es considerado principalmente la cultura chilena y su idiosincrasia. La forma de conducción -menciona la profesional a cargo-, ha sido sin duda uno de los mayores obstaculizadores de trabajo, si bien no en el desempeño mismo de la profesión, si lo ha significado, en cuanto a los cambios que más han costado producir, en la toma de consciencia de los ciudadanos.

"Cuando atiendo a personas víctimas de accidentes de tránsito, en donde la persona ha sido la responsable del accidente, generalmente sienten culpabilidad de la manera irresponsable de conducir bajo la influencia del alcohol, sin embargo, ese es un cambio lento de trabajo, en donde se deben accionar cambios a la cultura chilena, la cual es difícil de abordar, porque, debe ser fortalecida la educación vial desde el colegio, para lograr observar cambios significativos".

(Entrevista P11)

Los cambios de cultura, con un lugar de trabajo constante y de gran impacto para lograr observar cambios significativos como menciona la profesional.

" Yo cuando llegue hace 5 años, les hablaba a mis colegas que tenía más cercanos y les mencionaba... yo vengo a trabajar con personas, no con máquinas, no puedo sólo hablar de patentes" (Entrevista, P11)

En cuanto, al desempeño profesional los principales obstaculizadores corresponden a la infraestructura, ya que no existe un lugar físico, donde se logren realizar las entrevistas con privacidad, ya que debe ser solicitada una sala especial cada vez que se agendan entrevistas. Por consecuencia, cuando llegan personas espontáneamente a la oficina, deben ser atendidas delante de más administrativos, permeando la información con personas ajenas a la atención profesional.

Finalmente, un último obstaculizador corresponde a la falta de material audiovisual, para realizar las campañas de prevención y promoción, contando actualmente, con boletería de años anteriores, la cual, debe ser actualizada.

2.2.-Facilitadores

Como ha sido posible observar, resulta complejo e incluso difícil lograr encontrar facilitadores en el campo de trabajo no sólo trabajo social; sino, desde las ciencias sociales en general, lograr considerar el tema en cuestión como un lugar que debe ser estudiado e intervenido desde nuestra área.

Sin embargo la cultura Chile históricamente, se hace cargo de los nuevos procesos sociales, estos nuevos tipos de violencia responden a cambios culturales.

"Como un facilitador, te podría mencionar la cultura chile, un país que tiene a las nuevas tecnologías y generacionalmente tiene una actitud mucho más positiva al enfrentar los conflictos sociales, las personas tienen la capacidad para vislumbrar positivamente las

crisis familiares y tiene la fuerza interior de lograr cosas nuevas, esto yo lo observo desde la educación en sus derechos, es decir, los ciudadanos cuando logran reconocerse a sí mismo como sujetos que tienen derechos, se posicionan distintos en lo que piensan, y van con mayor seguridad a las compañías de seguros". (Entrevista, P11)

Es complejo, el trabajo social y sus intervenciones, así como las políticas en general dependerán siempre del gobierno de turno, sus prioridades dependen en gran medida de la gente asesora presidencial y las visiones que desean instalar como gobierno.

Cabe señalar, que los entrevistados mencionan la importancia de "saber", "conocer" los derechos en tránsito, lamentablemente esto es visto esencialmente luego de haber sido parte de un accidente de tránsito. Cuando, la necesidad de conocer debiese estar inserta antes de tales sucesos y la prevención en estos casos resulta prioritaria.

"Las campañas de sensibilización y prevención son uno de los trabajos que yo consideraría más importantes al momento de generar intervenciones a nivel comunitarios, eso es un facilitador para mi, ya que, es nuevo todo esto y se me permite hasta cierto punto generar grupos de trabajo en comunas que justifico resulta más propensas a sufrir accidentes de tránsito". (Entrevista, P11)

3.-Metodologías en la atención a víctimas de accidentes de tránsito

Los accidentes de tránsito son un problema complejo. Las soluciones eficaces son aquellas que toman en cuenta todas las variables sociales, legales, técnicas y sus múltiples relaciones. De allí la necesidad de un enfoque multidisciplinario y de aplicación combinada de medidas. Citemos dos ejemplos:

La implementación de elementos de seguridad tan importantes como cinturones de seguridad en autos o cascos en motos, necesitan fuertes campañas educativas, así como la norma que obligue a su uso.

Un adecuado diseño y señalización vial debe complementarse con mayores exigencias de pericia para la obtención de licencias de conducir y una vigilancia estricta sobre el usuario.

En estos campos la incidencia de acción desde los trabajadores sociales era nula; considerando que desde el año 2007 ya contaban con la participación de una profesional, inserta en la atención a afectados por accidentes de tránsito.

"las metodologías que hemos ocupado, ha sido algo artesanal... que ha sido construido hace muy poco tiempo" (Entrevista, P11)

Efectivamente, recién en el año 2011 fue considerado en forma de proyecto la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, la cual no contó con mayores recursos por ser un plan piloto del Ministerio de transporte y telecomunicaciones.

"A nivel metodológico fueron renovadas constantemente las formas e instrumentos de ingreso de casos, debido a que el proyecto Oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, fue ejecutado sin mayores recursos y para los primeros días de

funcionamiento, no se contaba con la participación del personal estimado para el proyecto". (Entrevista, P11)

En el inicio del proyecto, fueron consideradas entre 3 a 4 fichas de ingreso de casos, principalmente estos cambios fueron justificados debido a la información que se debía recaudar caso a caso, y debido también, a la complejidad de estos en el proyecto, se debe considerar que el área psicológica debió ser interrumpida por la nula competencia que tenía el ministerio de transporte en el área de salud mental, correspondiendo esta al ministerio de Salud

Los canales de atención fueron un instrumento de valor, al momento de lograr abarcar la cantidad de casos recepcionados durante el año 2011 lo cual, también integraba de forma paulatina una metodología de atención.

"Las intervenciones de mayor complejidad corresponden a los casos de fallecimiento y discapacidad total permanente, estos eventos inhabilitan totalmente a la familia directa del afectado, ante este, se considera el trabajo en intervención en crisis e intervención en duelo según corresponda, ante esta situación las visitas domiciliarias y el seguimiento de caso resulta relevante para apoyar a las personas, lo principal es que las personas entiendan que para el seguro tienen un tiempo determinado y desde eso es posible trabajar paulatina o rápidamente según corresponda y según las prioridades que ellos como familia tengan en ese momento". (Entrevista, P11)

La importancia de las intervenciones, corresponden principalmente a la jerarquía de necesidad que tenga la familia; Como se señala anteriormente, la familia se ve distintamente afectada en el caso de fallecimiento de un hijo o el fallecimiento de la persona proveedora del hogar. Claramente, ambos integrantes de la familia

causan un impacto importante en ellos, sin embargo, cuando corresponde a un integrante quien provee económicamente a la familia, ésta sufre un impacto por tanto económico, que debe ser inmediatamente, atendido.

Tomar consciencia sobre este problema social probablemente es el primer paso que debemos dar, un asunto de salud pública que impacta transversalmente con el área de Transporte en Chile. De los esfuerzos del Trabajo Social al colocar sus herramientas al servicio de las diversas situaciones de vulnerabilidad de la población se justifica la relevancia de abordar este problema; Sin embargo, un segundo paso necesario lo constituyen la comunicación entre el Ministerio de Salud y Ministerio de Transporte, la cohesión entre ambos actores configurarían un escenario propicio para el desempeño y el trabajo práctico con todas aquellas personas que no son víctimas de accidentes de tránsito y así también aquellas personas que lamentablemente, son parte de esta masacre mundial.

4.-Propuestas desde el trabajo social al trabajo en tránsito

Es importante reconocer en primera instancia que el presente tema es principalmente abordado desde el área ingenieril, a la hora de planificar las decisiones de políticas sobre seguridad vial, uso del suelo y circulación urbana.

Muy por el contrario, se ha hablado desde el comportamiento humano en transporte visto desde la sociología, antropología o psicología ni mucho menos desde el trabajo social, al menos en Chile resultan escasos este tipo de investigaciones.

El trabajo social como disciplina se adapta muy bien a los cambios históricos, políticos, sociales a eventos naturales como fue posible observar en el terremoto del año 2010. Cuando desde distintos frentes, se realizaron importantes intervenciones en el sur de nuestro país.

Hoy se abre paso a un nuevo campo, el área del transporte es claro, nos enfrentamos a un problema que no siempre ha estado de tapete en nuestras intervenciones, es un tema emergente, que nace principalmente desde las nuevas tecnologías y estilo de vida.

"Como trabajadora social, frente al programa de trabajo desarrollado anualmente, el cual corresponde principalmente a la difusión de derechos y deberes de usuarios del transporte. Que se debe contar con infraestructura adecuada para la atención de casos en intervención en general con público, en esta ocasión me refiero principalmente para atención de público en accidentes de tránsito, ya que, luego del proyecto como oficina de atención especializada, hemos vuelto a un lugar físico de administración que no cuenta con las condiciones necesarias para ello". (Entrevista, P11)

Efectivamente, a finales el año 2011 el proyecto oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito queda sustituida a solo una profesional Trabajadora Social inserta en la Oficina de información, reclamos y sugerencias (OIRS) de la subsecretaría de transporte.

"Estamos en pañales, el tema se aborda según el gobierno de turno y al parecer en esta ocasión la preocupación fue convertida a tan solo un proyecto piloto que a su vez no fue evaluado al finaliza el año, se necesita como propuesta personas capacitadas, que logren desarrollar nuevos programas y proyecto que entreguen concretamente aportes a estos eventos, que deben ser mirados desde un enfoque macro de la situación problema". (Entrevista, P11)

El trabajo social en relación a las temáticas que se desprenden, responden a una nueva demanda social ligada a la intervención con víctimas de accidentes de tránsito. Sin embargo, es posible advertir a través de la entrevista realizada a la profesional, que la documentación existente hasta la fecha y la experticia en el abordaje de la temática, resulta deficitaria.

La violencia vial como se ha observado a lo largo de la investigación contiene una larga y dramática historia sin frontera, día a día las víctimas aumentan y la lógica del gobierno actual insiste en abordar la problemática a través de las nuevas leyes que regulan el consumo de alcohol. Sin embargo el Trabajo Social entiende, desde lo observado en la práctica, que en relación a la historia en el desempeño profesional, las actividades en educación comunitaria logran absorber un radio de acción importante (en cantidad) al momento de considerar la educación vial como estrategia de intervención.

Conclusiones

A continuación se darán a conocer las conclusiones del presente estudio, conformado por la participación de 11 personas, de la cuales 10 corresponden a encuestas dirigidas a personas que han debido sobrellevar un accidente de tránsito de sí mismos o bien de un familiar directo; una segunda encuesta, corresponde a la Profesional Trabajadora social, quien trabaja con víctimas de accidentes de tránsito, a partir del año 2005, y corresponde a la única profesional quien actualmente, atiende este tipo de situaciones desde el Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, de la Subsecretaría de Transporte.

La presente investigación se realizó a partir de dos objetivos generales, uno dirigido a la descripción de los procesos de cobertura económica, que tienen por ley las personas víctimas de accidentes de tránsito, y el otro dirigido a identificar el perfil del trabajador social frente al trabajo con víctimas de accidentes de tránsito.

Para realizar la presente investigación primero se realizó una búsqueda de anteriores investigaciones desde el trabajo social, en materia de tránsito, luego una búsqueda mayor en relaciones a otras disciplinas como es investigaciones en salud e ingeniería en transporte, con respecto a la accidentalidad. Ante esto, es posible observar la deficiente inserción e investigaciones desde las ciencias sociales para explorar y promover nuevas estrategias con respecto a la construcción vial.

También, se revisó el estado del arte en cuanto a materia de tránsito, para conocer la situación mundial y nacional respecto a la cantidad de fallecidos y afectados por esta causa, considerando en gran medida, artículos, revistas, pequeñas investigaciones que observaron el fenómeno desde las políticas, y la urgencia de abordar la situación vial, respecto al inmenso costo de los accidentes.

Respecto a la disciplina del trabajo social se trabaja a partir de las intervenciones y protocolos de que utiliza la única profesional trabajadora social de accidentes de

tránsito. Cabe señalar que dichas intervenciones, cuando se trata de casos de fallecimiento, se aplica el enfoque teórico del trabajo de duelo. Además, emplea los modos de atención directa e indirecta, prevención y promoción que se aplican en focos de trabajo en terreno, así como también, las orientaciones legales que son necesarias al momento de contener a los usuarios/as que se presentan a diario.

Dentro de la investigación, se logró observar que la trabajadora social que intervienen en el área, posee estudios especializados que aportan a las intervenciones, dentro de los cuales se destacan, capacitaciones, seminarios, diplomados, en tanto prevención y promoción en situaciones de emergencia, leyes en materia de tránsito, intervención de casos. Estos estudios, aportan para un trabajo más profesional en las intervenciones y derivaciones de caso.

Las intervenciones se realizan de acuerdo a distintas vías de ingreso, dentro de las cuales destaca: Correo electrónico, telefónica y/o presencial, así mismo, los usuarios/as llegan de forma espontánea a la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito. Cabe señalar que las personas entrevistadas reportan que la información que les permitió acercarse a dicha oficina la obtuvieron, en general, por: Transantiago, CONASET, Fiscalía, Mutual de seguridad, entre otros.

En cuanto a las hipótesis, su resultado es el siguiente:

Hipótesis N°1 Las víctimas de accidentes de tránsito no cuentan con la información necesaria para realizar el cobro por parte de las compañías de seguros e ignoran que existe la ley 18.490 que valida esto como un derecho a nivel de tránsito.

Con la investigación realizada, la presente hipótesis ha sido aprobada parcialmente, debido a que la información que circula por medio de las distintas instituciones corresponde a una información parcelada, tanto en cuanto a su contenido como a nivel institucional (en algunas existe y en otras no) para que las personas a través de sus propios medios y conocimientos logren acceder a las

distintas indemnizaciones y/o devoluciones de sus gastos, ni mucho menos entienden este proceso como parte de un derecho en materia de tránsito.

Dentro de la presente investigación se contacto a distintos casos, que debieron llevar el proceso en distintos lugares o servicios públicos, coincidiendo en la escasa e incluso nula información que manejan los empleados públicos que atienden a las personas, así mismo ocurre con respecto a las compañías de seguros, quienes entregan información fragmentada, a medida que las personas van avanzando en sus procesos de indemnización y/o devolución correspondiente.

Las víctimas de accidentes de tránsito, sobrellevan un proceso de carga emocional tan importante y a su vez un proceso de crisis, que no permite dilucidar los efectos posteriores al accidente, vale decir, hacerse cargo de los nuevos cambios que implica vivir con un integrante de la familia afectado directamente, así también, como los cobros hospitalarios que suman mayor tensión a la dinámica familiar. Ante esto, no existe fuente de información específica, para que las personas sean informadas, ni mucho menos existen canales de información que aporten a disminuir la ansiedad que surge desde el desconocimiento de la ley 18.490.

Se evidencia de esta forma una escasa capacidad del Estado para ejecutar programas sociales, esto porque se proponen programas compensatorios que en realidad son respuestas cortoplacistas y restringidas. Por lo tanto, no existe un enfoque de derechos, en el cual se garantice a los ciudadanos y ciudadanas el respeto a su derecho a la vida y a la seguridad en todos sus ámbitos.

Cabe señalar, que al volver al objetivo N°1 donde se aborda la descripción del proceso de cobertura económica a las víctimas de accidentes de tránsito por parte de las compañías de seguros, es posible observar que si se logró abordar este objetivo, en la medida que las personas fueron abordadas con preguntas específicas sobre sus distintas experiencias al enfrentarse con estos entes privados quienes son supervisados por el sector público. En esta conclusión fue abordada nuestra variable beneficio compensatorio económico, en donde las

personas lograron entender que por ser parte de una ley, corresponde a un derecho de su eventual accidentes de tránsito, quien aporta a través de un sustento económico, o dicho de mejor forma, intenta mejorar, mantener, aplacar la situación de quiebre económico al evento de shock producido por un accidente de tránsito.

Así mismo, fue abordada nuestra variable víctima de accidente de tránsito en dónde fue entendida la concepción a través de la fragmentación teórica respecto a los distintos accidentes de tránsito y sus distintas dimensiones; vale decir, el efecto producido por un hijo, fallecido (Entrevista N°1) en la dinámica familiar, efectivamente genera un quiebre emocional potente entre sus miembros, pero no así es el impacto económico que se produce, a diferencia en que el fallecimiento o accidentado grave (entrevista N°5), corresponde a la persona proveedora de la familia, en dónde se genera una nueva modalidad para todos sus integrantes y requieren de un nuevo proceso de adaptación.

Así también, para efectos de la esta variable, la concepción de víctima de accidente de tránsito políticamente, surge en todas aquellas víctimas fallecidas dentro de 12 horas transcurrido el accidente, por lo tanto, aquellas personas fallecidas luego de las horas señaladas no entra en la estadística nacional de fallecidos.

A partir de los objetivos señalados dentro de la investigación, se ha logrado generar una visión de las distintas instituciones que entrelazan su quehacer frente al evento de un accidente de tránsito, desde esta perspectiva es posible observar que la falta de información se presenta en la medida que se observa una baja articulación entre estas instituciones, vale decir, un escaso flujo de relaciones.

Efectivamente, el trabajo asociado en la intervención en red implica una gama variada de soluciones y respuestas a diferentes problemas que puedan surgir de dicha intervención. Si trabajamos desde diferentes ámbitos, con diversos recursos, ya sean tangibles o intangibles y desde lo institucional a lo organizacional,

tendremos pluralidad de opiniones y mayor convergencia hacia la solución de problemas detectados.

Hipótesis N°2 El trabajo social contribuye con sus estrategias, metodologías y herramientas a que las personas que han sido afectadas por un accidente de tránsito puedan enfrentar la crisis con un apoyo técnico adecuado.

Esta segunda hipótesis, ha sido aceptada, debido a que corresponde principalmente a las orientaciones profesionales y sus propuestas de trabajo las que en conjunto con las personas, (las cuales han sido parte trascendental en este espacio de intervención) fortalece el modo de atención que se entrega como una mirada profesional en la situación de crisis que enfrentan.

El trabajo social, se encuentra ligado una vez más, a las situaciones de crisis impredecibles, que en ciertos casos enfrenta una población importante de chilenos y de personas en todo el mundo, en la cual, se observa vulnerable toda la población en su conjunto.

Desde y a partir de las distintos modelos de intervención existentes, es posible aportar desde una perspectiva teórico metodológica, en la atención a víctimas de accidentes de tránsito. Desde nuestra disciplina, es posible observar que desde el año 2007 con la primera trabajadora social, insertándose al área de transporte se han logrado distintos progresos en esta nueva dimensión, y como surge, a través de las distintas intervenciones y atenciones brindadas desde las políticas de transporte las personas víctimas de accidentes de tránsito han logrado encontrar un lugar de apoyo, de contención y escucha a sus diversas inquietudes. Esto se destaca finalmente, en el proyecto piloto iniciado dentro del año 2011 en donde se genera el proyecto “ATIVIT”, con la finalidad de dar cavidad al tema, en una atención focalizada a través de distintos medios (mail, presencial, telefónica) según la necesidad de las personas.

Una vez abordado en este punto el segundo objetivo en el cual se abordó la variable referida al perfil del trabajador social frente al trabajo con víctimas de

tránsito en el centro de atención a víctimas de accidentes de tránsito, es posible observar que, en su estricto rigor no es solo y exclusivamente observado el rol de este profesional dentro de ATIVIT, sino también, es observado dentro de toda la experiencia de la profesional a cargo, dentro de sus 5 años de desempeño profesional.

En cuanto a la variable mencionada, ha sido posible analizar esta profesión conociendo las estrategias metodológicas y el sustento teórico utilizado para acercarnos al abordaje de un problema social invisibilizado que se origina en la irresponsabilidad de las personas que intervienen en un accidente de tránsito, situación por la cual el profesional trabajador social debe hacerse cargo a partir del respeto por la vida de las personas, principio deontológico que se constituye en un elemento central de la intervención profesional.

Esta experiencia permite afirmar que es posible que el trabajo social ocupe un espacio en su quehacer profesional en el cual se aborden acciones en esta problemática social desconocida y que, tal como se señalara precedentemente implica un alto costo económico, emocional y social, para el cual se deben elaborar propuestas que lo constituyan en una línea de programa que deben asumir las políticas públicas en el ámbito vial.

Desde los objetivos señalados a partir del desempeño profesional del trabajo social en el área de accidentes de tránsito, (objetivo general N°2) se ha logrado positivamente evidenciar, las competencias necesarias y eminentemente logadas en la intervención con personas víctimas de accidentes de tránsito.

El trabajo social inicia un nuevo desafío de intervención dada las características económicas, sociales, políticas a las cuales debe constantemente adecuarse y trabajar, logrando desde esta perspectiva la construcción de una ciudadanía activa dentro de sus procesos de cambio.

Hallazgos de la Investigación

Luego de realizar la presente investigación se ha logrado reconocer hallazgos de temas emergentes que se desprenden de la investigación de la presente tesis, los que se presentan a continuación:

El primer hallazgo corresponde a la práctica que tiene el Estado como ente regulador del trabajo desarrollado por las compañías de seguros, el cual tiene nula participación en la fiscalización de la información que generan y entregan las compañías de seguros, incluyendo a organismos públicos como fiscalía, institución que transmite dicha información en boletines a los afectados por accidentes de tránsito.

El Estado se califica como un representante del bien común, que atiende los diversos intereses de la sociedad y funciona como una instancia:

"deseconomizada y despolitizada, que buscaría elevar los niveles de vida de todos los habitantes, maximizando la igualdad y el bienestar de la población" (Pastorini; 2000, 213).

Esto fue considerado a partir de una entrevista, en la cual la persona afectada indirectamente, es decir, el familiar más cercano a la víctima del accidente, menciona haber recibido información a través de folletera en el lugar de fiscalía, respecto a su compañía de seguros. El folleto contenía, información parcial respecto a cómo operaba el seguro obligatorio de accidentes personales. Por lo tanto, la persona no manejaba hasta el momento anterior a dirigirse otras instituciones, que le correspondía a su familiar una indemnización por discapacidad total permanente.

A través, de este caso es posible deducir que la fiscalización del ente estatal responsable de ésta, presenta deficiencias en la supervisión que deben realizar,

incluyendo el aceptar o rechazar la publicidad generada por las compañías de seguros.

Un segundo hallazgo, es haber encontrado en las oficinas de recaudación de los hospitales, la falta de información que permitiese a las víctimas y/o sus familiares el uso de los seguros y de los deducibles que estos aplican cuando se cancelan los gastos originados en la atención hospitalaria.

No existen mecanismos legales explícitos que obliguen tanto a los servicios hospitalarios, como las empresas aseguradoras, mediante los cuales se obligue a entregar la información completa de los beneficios y sus procedimientos para hacerlos efectivos, de manera que a las personas se les informe, respecto al total del cobro realizado, ya que es, un proceso que se realiza internamente desde el hospital hacia el privado, quedando al margen la información correspondiente a lo que en resumen la persona gastó dentro del hospital.

Esta información es relevante cuando la persona que ha sido afectada por un accidente, queda con discapacidad, ya que el pago que se realiza al hospital por las prestaciones medicas recibidas se descuenta del mismo pozo que la persona tendría para su indemnización por discapacidad.

Un tercer hallazgo a considerar, corresponde al modelo de atención que las personas o usuarios, prefieren; es decir, en el Chile actual, si se logran observar las nuevas formas de políticas, comienza a tomar fuerza la atención telefónica, tanto para realizar consultas, como para gestionar denuncia de casos en riesgo social. Pues bien, si bien las nuevas generaciones prefieren una atención telefónica para primeras orientaciones, se lograron observar una gran cantidad de las personas atendidas, entrevistadas que optaron por asistir presencialmente a la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, para lograr generar un mayor vinculo con quien, llevaba su caso.

Se considera importante, mencionar este tipo de atención, ya que muchas instituciones públicas han iniciado explotar nuevas formas o canales para vincular

sus servicios con la ciudadanía, dentro de ellos es posible destacar servicios call center dentro del área de salud “*salud responde*”; servicio de transporte “call center transantiago”, SENDA servicio telefónico de atención breve. Sin duda, con el objetivo de abarcar mayor radio de atención y en el caso de salud principalmente, descongestionar consultas en los hospitales y servicio de salud primario. Sin embargo las personas agradecen la atención presencial en los servicios públicos.

Sin duda resultará interesante, realizar nuevas investigaciones con respecto a las nuevas tecnologías utilizadas en la política pública, y porque no, evaluar estas nuevas formas de atención, principalmente gestionadas a través de empresas privadas quienes prestan servicio público, ya que recordemos que los call center corresponden a una lógica nueva, para el tiempo que llevan en su implementación, y así también en una actitud ambiciosa, podremos en un futuro conocer la calidad de este servicio a través de la opinión de sus usuarios/as.

Aportes al Trabajo Social

El Trabajo Social y su ejercicio profesional tienen como pilar fundamental generar cambios en la sociedad, por lo tanto, el quehacer de ésta se fundamenta en la promoción y defensa de los derechos humanos, pues son las personas para y por quienes se trabaja; las que pueden influir en ese cambio social, así, el respeto a la dignidad humana debe estar presente en todo tipo de intervención.

Por ello, la dignificación de una persona se convierte en uno de los aspectos más importantes por tomar en cuenta cuando se realizan acciones de carácter investigativo. Pues, desde el enfoque cualitativo, se intenta abordar una determinada situación pero siempre con el consentimiento de las personas involucradas, pues no son sólo objeto de estudio sino sujetos, cuya participación es imprescindible para generar algún tipo de cambio en la sociedad.

Cuando llega el momento de reflexionar acerca del trabajo desarrollado, resulta gratificante considerar el número de personas que ha sido atendida en la oficina de atención a víctimas de tránsito debido a sus accidentes en la vía pública, y la gratitud con la cual retroalimentan el trabajo y la información puesta a su servicio.

Día a día, las víctimas de accidentes de tránsito cobran más vidas, y una multitud de personas sufren diversas lesiones producto de estos. Sin duda un arduo trabajo queda por delante en este ámbito para los/as trabajadores sociales, en tanto a prevención y promoción como también en la intervención con víctimas de accidente de tránsito.

"Es necesario empezar por conocer la situación de la seguridad vial.

Este tema ha sido poco abordado por el Trabajo Social, por lo que no

se ha asumido como un área de estudio; quizás porque no hemos reconocido que las muertes en carreteras, los comportamientos temerarios, el estatus que brinda para algunas personas el automóvil y la velocidad, la descortesía en las calles, el irrespeto a la normativa vial y el irrespeto a la vida de las personas, podrían ser consecuencia de una sociedad de consumo, de un modelo de desarrollo que privilegia el capital por encima del bienestar común, de un escenario de explotación de la fuerza de trabajo, de exigencias que conllevan a una vida acelerada, de problemas familiares y laborales, de tensiones sociales que repercuten en la cotidianidad de las personas, y quizás el estallido de este modelo se refleja en la violencia en las carreteras."

(Jiménez Rojas; 2010: 15)

Un principio fundamental de nuestra profesión dicta "conocer para intervenir y contribuir a transformar". Sin duda alguna el ámbito de la seguridad vial en Chile tiene la urgencia de ser transformado por el bienestar de la población, la cual es la principal afectada con la incidencia de accidentes de tránsito, al verse muchas veces obstaculizada la calidad de vida de las personas –muerte, discapacidades, problemas en la estabilidad familiar, pérdida de capacidades físicas, emocionales o mentales y consecuencias laborales, entre otras. Esto aunado al alto costo social y económico que significan los accidentes de tránsito para la seguridad social, especialmente el sistema de salud y seguros. La realidad de la seguridad vial no se manifiesta sólo en la cantidad de accidentes de tránsito, sino el sinnúmero de circunstancias que le conforman: actitudes personales, comportamientos como construcción cultural, aspectos de género, y muy importante, el papel que cumplen las instituciones públicas para responder a esta problemática por medio de políticas traducidas en acciones concretas.

Sin dejar de reconocer la importancia que tiene el Estado en hacer cumplir las normas y aplicar sanciones a los infractores, somos los chilenos quienes hoy debemos aportar un enorme esfuerzo para bajar este número de accidentes.

"Los accidentes de tránsito vistos desde un enfoque social y económico, significan para las instituciones de salud "invertir en recursos humanos, técnicos y de apoyo, hay un costo social que requiere una respuesta de las instituciones de carácter social, ya que muchas personas que se ven involucradas en un accidente de tránsito deben hacer frente a problemas de discapacidad, hay una pérdida moral, económica y social, que impacta la situación laboral, familiar y educativa" (Vizcaíno y Rodríguez, Opcit;34).

Finalmente y de acuerdo a lo observado en esta investigación, se puede señalar que existen dos grandes ámbitos en donde los profesionales se desempeñan laboralmente, en los que aplican sus conocimientos y las metodologías a través de las intervenciones correspondientes a la ejecución de políticas públicas. Nos referimos del sector privado (Ongs, fundaciones, asociaciones) y el sector público (programas sociales provenientes de estas y ejecutados por el mismo organismo). Estos lugares se constituyen como un espacio para la acción profesional desde los cuales se puede responder a las distintas demandas sociales. Para lograr que sea posible la intervención con víctimas de accidentes de tránsito, se debe lograr que la sociedad asuma la ejecución de políticas y programas dirigidos a dicho sector, constituyendo la experiencia del programa ATIVIT un aporte valioso para que los actores responsables del diseño y formulación de propuestas de políticas públicas las incorporen considerando la alternativa de ser ejecutada ya sea desde el sector público como del privado. En estos programas el trabajador social tiene un espacio privilegiado para contribuir al éxito de este tipo de propuesta.

Bibliografía

- Aylwin, Solar (2002) Trabajo Social Familiar. Ediciones Universidad Católica de Chile, 3 ed en Chile, Enero 2002
- Baptista, Fernández Y Hernández (2003) Metodología de la Investigación. 3 ed. Mc Graw Hill. México, DF.
- Bernler G, Johnsson L (1997) Teoría para el trabajo psicosocial. 1ª Edición en España 1997. Editorial Espacio Buenos Aires.
- Bull, Alberto (2003) Congestión de Tránsito. El problema y como enfrentarlo. CEPAL. Santiago de Chile, Julio de 2003
- Carrión, Fernando (2008) Violencia urbana: un asunto de ciudad. Revista Eure, Vol. XXXIV, N° 103, pp. 111-130, diciembre 2008
- Castel, Manuel (1997) Metamorfosis de la cuestión social. Publicación Buenos Aires. Paidós, 1997
- Dextre, Juan Carlos (2010) Seguridad vial: la necesidad de un nuevo marco teórico departamento de geografía, universidad autónoma de Barcelona, Bellaterra, julio de 2010
- De Robertis, Cristina (2006) Metodología de la Intervención en Trabajo Social. 1ª Ed. Buenos Aires. Editorial Lumen Humanitas.
- Echeverría Cristina (2005) Análisis cualitativo por categorías. Colección apuntes docente, Universidad Academia de Humanismo Cristiano. Escuela de Psicología. 2003

Flórez, Saúl (2002)	El Duelo. Universidad de Antioquía. Medellín, Colombia. 2003
Glizer, Isaac (1993)	Prevención de accidentes y lesiones. Conceptos, métodos y orientaciones para países en desarrollo". Publicación de la Organización Panamericana de la Salud. . Washington, D.C. 20037, E.U.A. Serie Paltext para Ejecutores de Programas de Salud N°29
Gravano, Ariel (2005)	El barrio en la teoría social. Editorial Espacio. 1ª ed. Argentina.
Gobierno de Chile (2011)	Documento: Centro de atención a víctimas de accidentes de tránsito. Santiago, Marzo de 2011
Gobierno de Chile (2011)	Manual de inducción Subsecretaria de transporte, Chile 2000
Jiménez, Katherine (2010)	Origen y desarrollo de una Política Social en Seguridad Vial en Costa Rica. Universidad de Costa Rica Facultad de Ciencias Sociales Escuela de Trabajo Social. (2010)
Lorca, Jorge (2010)	Educación vial en Chile: análisis y lineamientos para la gestión en el sistema educacional tesis para la obtención de grado de magíster en gestión y liderazgo educacional, Universidad Central de Chile.

Miranda, Pablo (2008)	Colección Apuntes docentes Teoría de Trabajo Social con familias I. Universidad Academia de Humanismo Cristiano. 2008
Neimeyer, Robert (1998)	Aprender de la pérdida, Editorial Paidós. Barcelona. 1998
Organización Mundial de La Salud (2009)	Informe sobre la situación mundial sobre seguridad vial. OMS. Ginebra 2004
Pérez, Gonzalo (2005)	Las manifestaciones actuales de la cuestión social. 1ª ed. - Buenos Aires: Instituto Di Tella, 2005. UNESCO
Pastorini, Alejandra (2000)	¿Quién mueve los hilos de las políticas sociales? Avances y límites en la categoría “concesión-conquista”. En: Borgianni, Elizabeth y Montañó, Carlos (orgs): La Política social hoy. Sao Paulo, Brasil: Cortez Editora.
Ramonet (2000)	Artículo publicado en el n°1 de la edición. Chilena de le monde diplomatique.
Riquelme A, León M (2003)	La Globalización Historia y Actualidad. Editora e Imprenta Maval. Ministerio de Educación, Republica de Chile. 2003
Valentín Gonzales Calvo (2002)	Comunicación al VI Congreso de escuelas Universitarias de trabajo social

Vizcaíno J , Rodríguez Q
(2004)

Discapacidad adquirida a consecuencia de un accidente de tránsito. Repercusiones en el desarrollo del adolescente y la respuesta de los servicios de atención médica que le brinda la CCSS y el INS. San José, Costa Rica.

Worden, J.William
(1997)

El tratamiento del duelo: asesoramiento psicológico y terapia. Editorial Paidós. Barcelona. 1997

Fuentes Electrónicas

CONASET (2012)	http://www.conaset.cl (Visitado en Mayo 2012)
COSEVI (2012)	http://www.csv.go.cr (Visitado en Marzo 2012)
Mañalich, J (2012)	http://www.lasegunda.com/Noticias/Nacional/2011/11/700445/chile-entre-los-peores-paises-ocde-por-obesidad-muertes-por-suicidio-y-en-accidentes (Visitado en Agosto 2012)
Ministerio de Transporte, (2012)	www.mtt.gov.cl (visitado en Marzo 2012)
Navarro (2007)	http://www.cfnavarra.es/salud/anales/textos/vol25/sup3/suple6a.html (visitado en Agosto 2012)
OMS , (2004)	Seguridad vial y salud. Asamblea Mundial de la Salud en: http://www.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA57/A57_10-sp.pdf (visitado en Julio 2012)
OMS , (2011)	http://www.who.int/es/ (visitado en Marzo 2011)
Remolina, E. (2012)	http://www.investigaciondeaccidentes.com (visitado en Mayo 2012)
www.accidentestransito.com (2012)	http://www.accidentestransito.com/Accidente-de-transito.-Concepto./9 (visitado en Julio 2012)
www.buenastareas.com (2012)	http://www.buenastareas.com/ensayos/automovil-y-la-sociedad/1236333.html (visitado en Julio 2012)
www.cfnavarra.es (2012)	http://www.cfnavarra.es/salud/anales/textos/vol25/sup3/suple6a.html (visitado en Abril 2012)

www.elchapista.com (2012)

http://www.elchapista.com/informacion_automoviles.html (visitado en Marzo 2012)

www.estudiosdetransito.ucv.cl (2012)

<http://www.estudiosdetransito.ucv.cl/acci.htm> (visitado en Mayo 2012)

www.wikipedia.org , (2012)

<http://es.wikipedia.org/wiki/autom%c3%b3vil> (visitado en Mayo 2012)

www.rae.es

<http://lema.rae.es/drae/?val=accidente%20de%20transito>

Anexos

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 17 de Febrero del 2012

Tipo de accidente: Choque

Centro médico: Servicio Médico Legal

Consecuencias del accidente: **Fallecimiento**

I.- Fuentes de información

1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique qué hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente.

...Nada más que la señora Eusebia en la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, a pesar que con las primeras personas que hable fue con carabineros porque ellos no me dijeron donde ir ni ningún tipo de información...

2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

Fiable...La señora del ministerio de transporte nomás, porque carabineros no, no confío porque preguntamos y nadie da información de nada, porque no tienen idea, porque tienen personas que no son idóneas para estar ahí.

3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

Por supuesto, debería aumentar la información...porque no,...la gente con todo el dolor que tienen, en esos días uno no tiene la cabeza bien, entonces no tiene idea donde dirigirse que hacer, que... , si tienen que hacer o no demanda, yo por lo menos no tuve idea y mi marido tampoco, no entendíamos donde acudir.

II.- Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución

1) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría correspondieron a obstaculizadores en el proceso?, ¿porqué?

La compañía de seguros que no nos dieron bien que documentos debía llevar, porque nos pidieron dos certificados uno de soltería y luego otro que mi hijo no tuviera hijo, pero sacado de los padres, ósea como que nosotros jurábamos que no tuviera hijos. Si, una declaración jurada...

2) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría corresponden a facilitadores en el proceso? ¿por qué?

La información que me dieron en el ministerio de transporte, ellos me ayudaron a que fuera más expedito, como que usted tiene que ir a tal parte, tiene que hacer tal cosa, tiene que llevar tal papel. Tiene que volver a esta parte, y si le dicen que no vuelva a ir y si le va mal me llama, y si no puede solucionar cosas me dice y voy con usted.

3) ¿Cuánto dinero se indemnizó o devolvió en su caso particularmente? ¿Qué tipo de devolución o indemnización correspondió?

Fueron 300 UF, correspondió al seguro de la moto, por causa de fallecimiento.

III.- Valoración del apoyo recibido:

1) Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió?

Primero que me escucharan, entendieran mi dolor, que no me apuraron con el proceso, me pedían que estuviera tranquila, lea bien, sino puede venir hoy, venga cuando este lista, cuando esté bien. Me ayudaron mucho y espiritualmente también con escucharme.

2) Considera necesario contar con apoyo

a) Social b) psicológico c) otros, especifique cual

Si, podrían haber más asistente sociales apoyando y debería proporcionar más información, el psicólogo no, porque eso yo tengo en el consultorio y ya pedí hora para ir y estoy en eso.

3) ¿Quién debería entregar las anteriores prestaciones?

a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito

c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario

e) Otros, indique cual

Debería ser el Ministerio de transporte, porque actualmente parece que el tema no los tocara, ni nada.

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 13 de Enero 2012

Tipo de accidente: atropello

Centro médico: Servicio Médico Legal

Consecuencias del accidente: Fallecimiento

I.- Fuentes de información:

1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique que hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente?

Ninguna...Absolutamente ninguna, nosotros no sabíamos nada, nosotros fuimos cuando nos llamaron para avisar que había fallecido y fuimos directamente al servicio médico legal. Pero aún así nadie nos dijo nada.

2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

La información más fiable y clara fue en el Ministerio de Transporte.

3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

Sí, yo creo que sí.

II.- Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución:

4) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría correspondieron a obstaculizadores en el proceso?, ¿porqué?

No fijate porque mi hijo tenía todos los papeles y fue súper rápido.

5) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría corresponden a facilitadores en el proceso? ¿por qué?

El proceso fue tan rápido que no hubo problemas.

6) ¿Cuánto dinero se indemnizó o devolvió en su caso particularmente? ¿Qué tipo de devolución o indemnización correspondió?

Caso de fallecimiento, a mi hijo le dieron 6 millones 7.

III.- Valoración de apoyo recibido respecto a:

1) ¿Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió?

La señora Eusebia fue un 70. Ella nos dirigió a la dirección exacta. Nosotros no sabíamos nada, si a mí no me llegan con el comentario que mi hijo podría recibir un dinero por el fallecimiento de su madre, yo no habría hecho nada.

2) Considera necesario contar con apoyo

a) Social b) Psicológico c) otros, especifique cual

Si, con psicólogos...porque después uno anda con susto, porque te puede pasar otra vez...

3) ¿Quién deberías entregar las anteriores prestaciones?

a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito

c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario

e) Otros, indique cual

El ministerio de Transporte.

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 10 de Octubre de 2011

Tipo de accidente: Choque

Centro Médico: Posta Central

Consecuencias del accidente: Discapacidad parcial permanente.

I.- Fuentes de información:

1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique que hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente.

Me informaron en el hospital cuando llegue del accidente, ellos le dijeron sobre que existía un seguro en caso de accidentes , pero que debía hacer unos trámites para eso, por eso yo llamé al Ministerio de Transporte y me dieron con la señora Eusebia , ella me oriento mejor y me averiguo cual era la compañía de seguros que me correspondía.

2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

La información que me dieron en la oficina de atención a víctima de accidentes de tránsito, porque fue clara y me resolvieron las dudas.

3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

Claro que si debería aumentar, el seguro sirve mucho, pero nos importa poco hasta, cuando tenemos un accidente de tránsito, porque pensamos que no nos sucederá a nosotros. Debería ser informado de forma más masiva por la televisión por ejemplo.

II.- Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución:

1) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría correspondieron a obstaculizadores en el proceso?, ¿porqué?

Ninguno...Hasta ahora, he realizado devoluciones por gastos, por un cuello ortopédico que me costó 150.000 y me devolvieron toda la plata; pero estoy pidiendo la indemnización por discapacidad que es más complicada porque debo ser evaluada por médicos de la compañía de seguros que corresponde aparte de la ficha que lleno el médico tratante en el hospital.

2) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría corresponden a facilitadores en el proceso? ¿por qué?

Un facilitador en el proceso fue que no me hicieron problemas por devolverme la plata que gaste en el cuello ortopédico, me dijeron tal cantidad de días hábiles y listos.

3)¿Cuánto dinero se indemnizó o devolvió en su caso particularmente? ¿Qué tipo de devolución o indemnización correspondió?

La plata del cuello fueron 150.000 pesos, pero falta ver lo de la indemnización por tener sobre un 33% de discapacidad, en todo caso eso es menos de lo que se establece porque ya se han hecho gastos del pozo que tenía en un principio.

III.- Valoración de apoyo recibido respecto a:

1) ¿Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió?

El tipo de apoyo recibido sin duda fue la información que recibí, porque nadie más que en la oficina se dieron el tiempo de decirme paso a paso que esto era una ley y cuáles eran los pasos a seguir.

2) Considera necesario contar con apoyo

a) Social b) Psicológico c) otros, especifique cual

Yo creo que la oficina está bien así, pero deberían haber más personas atendiendo, porque para todos los accidentes que hay diarios, deberían haber más centros o darle más publicidad para que la gente busque orientación.

3) ¿Quién debería entregar las anteriores prestaciones?

- a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito
- c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario
- e) Otros, indique cual

Debería ser el Ministerio de transporte, porque ellos deberían encargarse de velar por las personas accidentadas.

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 22 de Diciembre 2009

Tipo de accidente: Atropello

Centro Médico: Traumatológico

Consecuencias del accidente: **Discapacidad Parcial Permanente**

I.- Fuentes de información:

1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique que hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente?

Fuentes de información...que no hay, hay poco tipo de información respecto a los trámites de orientación a lo que uno tiene que hacer. Yo fui solo al ministerio, porque yo un día vi algo y llamé al teléfono del ministerio y me dieron con la oficina de atención a víctimas de accidentes, pero por ejemplo el traumatológico no te dan ninguna información, solo te dicen que vayas a tu compañía de seguros...y tu vas donde tu compañía y ellos te dicen que vuelvas a tu medico, porque ellos están autorizados, y resulta que ellos no están autorizados para dar invalidez porque tiene que evaluarte el COMPIN, ellos evalúan.

2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

La última tendría que ser el COMPIN, porque ahí te dan los pasos a seguir pero si alguien no te deriva a nada, si tú no sabes...se te pasa el tiempo , y no averiguas porque nadie te dice “vaya al COMPIN “, ni en la aseguradora ni en el traumatológico o donde te atiendan...a lo mejor en otro lado, en una clínica...pero no hay una parte donde se dirigía ni la señora misma Eusebia sabía, que tenía que ir al COMPIN, y yo pasaba todos los días por ahí...a mi me dijo una asistente social de un hermano que ella averiguó con otra asistente social del COMPIN, como dicen las asistentes sociales se comunican entre ellas, entonces le dijo dile al caballero que venga y comenzamos el procedimiento y ahí empezamos todo el procedimiento, pero ya estábamos con la fecha encima.

3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

Yo creo que debería haber, y creo que debería haber una oficina o alguien, una oficina específica para accidente sobre todo para los accidentados, para que le comuniquen que es lo que tienen que hacer y que es lo que no hay que hacer, dónde hay que dirigirse, yo pensé que eso había, porque yo años atrás veía a un caballero que salía en la tele y daba un número telefónico, que era un caballero que era algo de ingeniero de tránsito, y el antiguamente daba un número de teléfono para en caso de accidente.

Claro porque el seguro dice, usted con el seguro vaya aquí...y tu cuando llegas a la compañía de seguro, te dicen de documentos pero nunca me nombraron el COMPIN.

II.- Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución:

- 1) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría correspondieron a obstaculizadores en el proceso?, ¿porqué?

La poca información de las personas que atienden la compañía de seguros, más que nada la poca información que hay u orientación por ultimo. O que haya una oficina específica para las personas dañadas por accidente.

La fiscalía me atendió como la mona, después de 8 meses que fue el accidente, me citaron por decirte a las 11 de la mañana...yo llegue a las 10:30, me hicieron pasar un joven en el 5to-7mo piso ...eran la una de la tarde y todavía no me llamaban y me acerque a la señorita y le dije que me habían citado a las 11 de la mañana con el fiscal tanto y todavía no me llaman....y oh, don Carlos...Me dijo disculpe...el fiscal llamo y dijo que le había salido un procedimiento en no sé a donde y no lo habría podido atender...imagínate cuanto me hicieron esperar para decirme que el fiscal no me iba a atender, y me dijo pase lo va a tender el ayudante del...y me dicen tome asiento...que por orden del fiscal tengo que comunicarle que su proceso va a quedar en status quo, porque las pruebas que usted presentó no tienen validez para formalizar a este caballero (el chofer).

- 2) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría corresponden a facilitadores en el proceso? ¿por qué?

Lo último que me ayudo fue la asistente social cuando me acompañó, pero fue muy encima de la fecha.

- 3) ¿Cuánto dinero se indemnizó o devolvió en su caso particularmente? ¿Qué tipo de devolución o indemnización correspondió?

No lo sé, porque el dinero se fue directamente a la oficina de recaudación del traumatológico.

III.- Valoración de apoyo recibido respecto a:

- 1) ¿Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió?

Bueno el apoyo, de la persona que estaba a cargo ahí de poner el mayor esfuerzo para que nos fuera bien en todas las diligencias, apoyo...de todo lo que estaba al alcance de ella, e incluso acompañarme a la compañía de seguros.

- 2) Considera necesario contar con apoyo

- a) Social b) Psicológico c) otros, especifique cual

Yo creo que con psicólogo, porque el trauma con que queda uno luego del atropello es harto el daño con que uno queda, tanto emocionalmente como físicamente porque cuesta recuperarse, yo hasta el día de hoy, cuando paso por el lugar donde me atropellaron .todavía me dan un escalofrío y yo todos los meses debo ir al San Juan de Dios.

3) ¿Quién deberías entregar las anteriores prestaciones?

- a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito
- c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario
- e) Otros, indique cual

El ministerio de transporte, ellos ven la fiscalización y esos temas, me parece que ellos.

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 3 Oct 2009

Tipo de accidente: Atropello

Centro médico: Hospital San Juan de Dios

Consecuencias del accidente: Discapacidad Total permanente

I.- Fuentes de información:

- 1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique que hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente?

Bueno, nosotros la información fue muy poca, casi nada, porque nos dieron la información del seguro que es un seguro obligatorio que todos los vehículos

tienen, pero nosotros no teníamos información. La compañía de seguros nos dijo que sólo se hacían cargo de la deuda de la hospitalización de los medicamentos, y nada más.

Nosotros fuimos a la fiscalía y la fiscal fue quien me dio el dato de la aseguradora que era la BCI. Ella me dio la alternativa y luego fuimos al BCI seguros, después mi tío hizo los papeles y que hasta ahí nomas llegaba. Porque teníamos plazos hasta el 2010.

Después mi tía llevo a mi tío al consultorio que nos corresponden al de la villa o'gigins y de ahí la asistente social la traslado a otra asistente social que corresponde a un diputado de aquí de la comuna y ella nos mando al ministerio de transporte con la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito.

Ahí me dijeron todos los papeles que tenía que reunir y la señora Eusebia me acompañó a la compañía de seguros.

- 2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

La información que me dieron en la oficina, porque yo no tenía idea de que existía una indemnización, la niña de la compañía me dijo que sólo era el pago del hospital y los medicamentos. De hecho tuvimos que ir a la super intendencia de seguros y valores para informar lo que pasaba con la aseguradora

- 3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

De todas maneras porque esa información debería entregarla fiscalía, porque la fiscalía cuando uno va a poner al denuncia ellos te dan la información, pero la información es mínima porque son volantes que mandan las aseguradoras a la fiscalía, con los datos de ellos, lo mandan superficial, no lo mandan con detalles.

II.- Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución:

- 1) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría correspondieron a obstaculizadores en el proceso?, ¿porqué?

Lo que más me dificultó fue que no me pidieran todos los papeles al tiro, no es que le falta esto te dicen, como que van obstaculizando el camino cosa que llegue la fecha y te digan que no, ya se terminó la fecha, porque tengo entendido que son dos años. Entonces si uno no lo hace, porque generalmente cuando la persona esta accidentada uno se preocupa por el familiar, la salud todo, y después cuando uno ya comienza a salir se da cuenta de los gastos y comienza a tomar como caldo de cabeza.

Pero cuando a uno le dicen que tienen dos años, como que a uno se le amplía el horizonte y dice ha ya tengo más tiempo, pero ellos (la aseguradora) como que van a alargando el plazo con un papel y otro papel.

- 2) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría corresponden a facilitadores en el proceso? ¿por qué?

Me ayudo el apoyo de la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, porque yo la tenía de respaldo, yo llegue al lugar... y me dicen – sí-, que a mí me corresponde esto como un derecho. Así que yo no iba sola, ni desinformada a la compañía de seguros. Porque si no me lo daban yo ya sabía cómo responder, sabía que decir. Me sentía más segura a lo que iba.

- 3) ¿Cuánto dinero se indemnizó o devolvió en su caso particularmente? ¿Qué tipo de devolución o indemnización correspondió?

A mi tío lo indemnizaron por incapacidad total permanente, a él le dieron una indemnización de seis millones seiscientos, de una sola vez y nada más.

III.- Valoración de apoyo recibido respecto a:

1) ¿Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió?

Más seguridad, a mí cuando me dijeron yo iba con bastante desconfianza yo le dije a mi mamá ya he hecho tantas cosas, he ido a tantos lados... pero total no perdía nada, y Salí con harta esperanza. Por como me habían orientado, ya iba a ir por un buen camino e iba a la segura...porque si me decían que no, yo volvía a la oficina de atención a víctimas de accidente de tránsito.

2) Considera necesario contar con apoyo

a) Social b) Psicológico c) otros, especifique cual

Si, de todas maneras necesitan más personas...porque mucha gente no sabe que existe un departamento de éstos que ayudan a los accidentados del tránsito , entonces mucha gente se queda con eso nomá, si hubiera más información y oficina en todas las comunas sería mejor.

3) ¿Quién debería entregar las anteriores prestaciones?

a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito

c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario

e) Otros, indique cual

Debería ser el Ministerio de Transporte, porque los accidentes por lo general son de ellos, y en mi caso fue una ambulancia, y es público, entonces ellos deberían hacerse cargo.

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 5 julio 2010

Tipo de accidente: Choque

Centro Médico: Posta Central

Consecuencias del accidente: Discapacidad total permanente

I.- Fuentes de información:

- 1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique que hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente?

Ninguna, por parte del sector público o privado, yo me informé sobre los derechos de indemnización o seguros por parte de un sobrino que estudia derecho, sino es por el que me avisa no habría realizado las gestiones como corresponde.

- 2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

Me gusto venir a la oficina, porque ustedes manejan el tema, con suerte el llamado que hicimos al ministerio, nos comunicaron con ustedes, con su

información no fue necesario ir tantas veces a la compañía de seguros porque, en el fondo me dijeron cuales papeles necesitaba y todo fue más fácil para la indemnización de mi mamá. Con tanta preocupación de su salud, era complicado pensar en tantas cosas e ir a tantos lugares.

3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

Sí, deberían estar al alcance de todos y que todos lo podamos entender...

II.- Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución:

1) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría correspondieron a obstaculizadores en el proceso?, ¿porqué?

Bueno yo realicé la indemnización total permanente para mi madre. Lo único complicado fue evaluar la discapacidadpero ni tanto porque el médico emitió el informe en cuanto salió del hospital y eso lo llevamos a la compañía de seguros y ellos evaluaron a mi madre que es bien mayor y quizás por eso fue más fácil.

2) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría corresponden a facilitadores en el proceso? ¿por qué?

Quizás es una opinión personal, pero quizás porque mi madre es más viejita no le hicieron problemas, yo le decía a la persona que me atendió en la compañía de seguros que con eso le compraría una silla de ruedas porque no puede caminar de por vida. Entonces quizás porque era evidente su discapacidad me aceptaron sin problema.

3) ¿Cuánto dinero se indemnizó o devolvió en su caso particularmente? ¿Qué tipo de devolución o indemnización correspondió?

La indemnización por discapacidad total permanente, le dieron como 6 millones de pesos.

IV.- Valoración de apoyo recibido respecto a:

1) ¿Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió?

Bueno, la ayuda principalmente sobre la información clara y precisa. El hecho de que nos escucharan cuando comentábamos el suceso y la posibilidad de venir a la oficina a atendernos, porque por teléfono de repente como que no te pescan mucho.

2) Considera necesario contar con apoyo

a) social

b) psicológico

c) otros, especifique cual

No, yo creo que están bien así. Quizás con más personas administrativas para que hayan otras sedes...

3) ¿Quién debería entregar las anteriores prestaciones?

a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito

c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario

e) Otros, indique cual

Claramente debería ser el ministerio de transporte, porque después de todo ellos son los que fiscalizan a los conductores o choferes de los vehículos.

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 3 abril 2011

Tipo de accidente: caída

Centro médico: Traumatológico

Consecuencias del accidente: deserción

I.- Fuentes de información:

- 1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique que hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente?

Me llamaron de ATIVIT, porque llamé al call Center de transantiago

- 2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

Yo había visto la publicidad de los transantiago que hay en las micros, sobre los accidentes, por eso llame al call Center de transantiago...pero no se si fue fiable como dice la pregunta....

- 3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

Yo creo que sí, aunque lo mío no fue tan grave, pero por suerte nomá...

II.- Causas de deserción

- 1) ¿En qué parte del proceso de devolución usted deserte? ¿por qué?

Yo nunca hice nada, porque como me dijeron que tenía que ir a la compañía de seguros y llevar no se que documentos...entonces como usted puede ver iba a gastar más plata en micro que lo que me devolverían...

- 2) ¿Cuáles considera usted, como causas de deserción en el proceso que indica la ley?

Eso po', nos piden muchos papeles ...además que tenía que haber hecho la denuncia en carabineros y no tengo tiempo de ir después a fiscalía...no..mucho atao.

- 3) Desde su experiencia en el accidente y en relación a la ley 18.490 SOAP ¿Qué aspectos deberían cambiar para que las personas que sufren accidentes de tránsito no deserten en sus devoluciones y/o indemnizaciones?

Que el tema sea menos burocrático, porque algunas personas que en verdad sufren un accidente grave no va a estar preocupada de esas cosas po, yo te digo mira...no hice nada porque iba a gastar mas plata en micro que lo que me iban a devolver por los bonos que pagué en el traumatológico para verme la caderas y en verdad no tenía nada.

IV.- Valoración de apoyo recibido respecto a:

- 4) Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió?

La información de cómo funcionaba el seguro....

2) Considera necesario contar con apoyo

a) Social b) Psicológico c) otros, especifique cual

No, yo creo que la atención fue buena así

3) ¿Quién debería entregar las anteriores prestaciones?

a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito

c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario

e) Otros, indique cual

Debería ser el Ministerio de Transporte, porque no fiscalizan mucho a los conductores, (risas)...más nos fiscalizan a nosotros pa que paguemos.

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 2 agosto 2011

Tipo de accidente: golpe

Centro Médico: Consultorio Pudahuel

Consecuencias del accidente: deserción

I.- Fuentes de información:

- 1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique que hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente?

mmm...no ninguna.

- 2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

La única que te puedo decir ahora, es la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito...

- 3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

Sí, debería ser masiva, que todos sepamos que hacer y dónde recurrir...ya que esto es un derecho.

II.- Causas de deserción

- 1) ¿En qué parte del proceso de devolución usted deserto? ¿por qué?

Cuando tenía que ir a la compañía de seguros y llevar mis boletas...porque las boté sin saber que podía recuperar la plata....

- 2) ¿Cuáles considera usted, como causas de deserción en el proceso que indica la ley?

Porque hay que hacer muchos planes y no hay información disponible

3) Desde su experiencia en el accidente y en relación a la ley 18.490 SOAP ¿Qué aspectos deberían cambiar para que las personas que sufren accidentes de tránsito no deserten en sus devoluciones y/o indemnizaciones?

Primero que todo debe existir una información clara y precisa en cualquier institución y de fácil acceso para todos.

IV.- Valoración de apoyo recibido respecto a:

1) ¿Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió?

Me gusto la información clara y precisa de la ley

2) Considera necesario contar con apoyo

a) Social b) Psicológico c) otros, especifique cual

Sí, podrían ser más personas atendiendo en la oficina especializada.

3) ¿Quién debería entregar las anteriores prestaciones?

a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito

c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario

e) Otros, indique cual

Yo creo que podrían unirse el Ministerio de Transporte y el de salud...

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 20 agosto 2011

Tipo de accidente: Golpe

Centro Médico: Posta Central

Consecuencias del accidente: Devolución Simple

I.- Fuentes de información:

- 1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique que hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente?

Bueno, yo no sé...ustedes (ATIVIT), me llamaron y me informaron de que en caso de gastos me podían devolver plata. En el hospital no me lo explicaron, sólo me dijeron que debía llevar la patente del vehículo...

- 2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

No sabría, porque en el fondo yo creo que me informaron pero nunca te dan toda la información, como que te la dan de apoco.

3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

Claro, que si...porque pienso en la gente que ustedes no llaman o no saben que existen, entonces tienen que vérselas solos....

II.- Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución:

1) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría correspondieron a obstaculizadores en el proceso?, ¿porqué?

Míre, yo la devolución que hice fue con el hospital, ellos internamente le cobraron a la compañía de seguros, algo así me explicaron.

2) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría corresponden a facilitadores en el proceso? ¿por qué?

Es que el hospital hizo esas cosas, pa mi fue eso nomá...llevar los documentos y que ellos se pagaran, que ellos vieran el papeleo fue sencillo.

3) ¿Cuánto dinero se indemnizó o devolvió en su caso particularmente? ¿Qué tipo de devolución o indemnización correspondió?

Fueron los gastos, que tuvieron para atenderme, como gazas, y cosas así....pero el total nunca me lo dijeron en el hospital.

III.- Valoración de apoyo recibido respecto a:

- 1)Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió? Considera necesario contar con apoyo

Creo que fue la atención que me dieron, como cuando recién los contacte y luego fui a la oficina, me explicaron todo clarito...

- 2) Considera necesario contar con apoyo

a) Social b) Psicológico c) otros, especifique cual

Sí, yo creo que la atención psicológica..Porque en los consultorios hay que esperar muchos días...

- 3) ¿Quién deberías entregar las anteriores prestaciones?

a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito

c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario

e) Otros, indique cual

Yo creo que el Ministerio de transporte debería ser pero, al final ellos ven como reparten la torta al final...

Instrumento: Entrevista

Víctimas de accidentes de tránsito

Soy Alumna de Trabajo Social Diurno de la Universidad Academia de Humanismo Cristiano, cursando el 5to año de la carrera y en proceso de tesis de grado. Razón por la cual solicito a usted responder la siguiente entrevista con el fin de reconocer aspectos relevantes de su experiencia al enfrentar un accidente de tránsito.

Identificación

Fecha de accidente: 14 de mayo 2010

Tipo de accidente: Atropello

Centro Médico: Posta Central

Consecuencias del accidente: Devolución Simple

I.- Fuentes de información:

- 1) ¿Cuáles han sido las fuentes de información, que indique que hacer, con las cuales usted ha contado en el momento posterior al accidente?

Ninguna, tuve que yo llamar al Ministerio de Transporte...porque no sabía nada de gastos y esas cosas, además no tenía plata para gastar en cuello ortopédico.

- 2) ¿Cuáles han sido las fuentes de información que usted consideraría como una fuente fiable en el contenido de la información que recibió? ¿Por qué?

Creo que en ese caso, diría que cuando me devolvieron el llamado desde el ministerio y me explicaron como tenía que hacerlo para que me devolvieran las plata.

3) En base a su experiencia, ¿Usted cree que debería aumentar la publicidad en el seguro obligatorio de accidentes personales?

No sé, la gente es muy ignorante..Nunca pregunta nada...quizás sí, debería aumentar, pero la gente igual tiene que poner de su parte...quieren que todo se lo den fácil.

II.- Obstaculizadores y facilitadores en el proceso de devolución:

1) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría correspondieron a obstaculizadores en el proceso?, ¿por qué?

Un obstaculizador, podría ser la información...es como difícil acceder a ella. Yo igual leí pero no es lo mismo que te expliquen la ley.

2) En base al tipo de devolución que usted realizó, ¿Cuáles consideraría corresponden a facilitadores en el proceso? ¿por qué?

mmm...no sé , facilitadores ...no, no sabría que decir...La explicación en vivo y en directo yo creo...

3) ¿Cuánto dinero se indemnizó o devolvió en su caso particularmente? ¿Qué tipo de devolución o indemnización correspondió?

Me devolvieron el dinero que gaste por el cuello ortopédico, que guarde la boleta y eran 130.000 pesos.

III.- Valoración de apoyo recibido respecto a:

1) Cuál fue el tipo de apoyo significativo que usted recibió?

Me gustó que me escucharan con mi problema, uno no tiene pa andar gastando y que más encima pareciera que te pelotean pa todos lados.

2) Considera necesario contar con apoyo

a) Social b) Psicológico c) otros, especifique cual

No creo que psicólogos, pero si deberían haber más personas para que nos llamen cuando sepan de accidentes, uno no sabe dónde ir en esos casos.

3) ¿Quién debería entregar las anteriores prestaciones?

a) Ministerio de transporte b) Comisión Nacional de Seguridad de tránsito

c) Ministerio de Salud d) Sistema privado de salud con cargo al victimario

e) Otros, indique cual

Yo creo que el Ministerio de transporte y cuando es muy grave el ministerio de salud también...ya que hay casos graves que necesitan la atención inmediata.

Pauta de preguntas: **Profesionales**

I Frente al quehacer profesional

- 1) ¿Cuáles han sido las herramientas teóricas que utiliza el trabajador social en la oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito?

El trabajo social en esta área corresponde a un trabajo pionero, al menos el Chile te puedo decir que Yo soy la primera asistente social considera en el Ministerio de Transporte de la subsecretaria de transporte para la atención a víctimas de accidentes de tránsito, tomé el tema fuertemente en el área de derechos, ya que mi jefe en ese momento el periodista Patricio Madrid, observó la compleja situación en que las personas no cobraban el seguro de accidentes personales. Desde entonces, he trabajado por llevar nuestra profesión a prácticas correspondientes a la prevención y promoción sobre el buen comportamiento en el sistema de transporte, los derechos y deberes de los usuarios, así como también en la praxis se ha desarrollado distintas intervenciones, que nacen a partir de las necesidades del o los casos.

Es importante si, mencionar que el enfoque de atención en intervención en crisis es crucial en el desempeño de caso con alto nivel de complejidad y con esto me refiero a casos de accidentes múltiples que ingresan a la oficina o que he recibido antes del proyecto.

Además el trabajo desarrollado con el proyecto y sus alianzas con hospitales como la posta central, han generado ingreso de casos con complejidades que van más allá de un accidente de tránsito, no digo que no sea lo importante, me refiero a que de un accidente se desprenden o develan grandes acontecimientos en la familia y frente a esto no hay nadie que aborde la intervención.

- 2) ¿Cuáles han sido las acciones concretas realizadas en el trabajo con personas víctimas de accidentes de tránsito?

Existen distintas acciones...es complejo determinar para mis intervenciones un proceso estándar, te podría decir que hasta el momento que aplico la ficha de ingreso es todo igual, ya luego los lineamientos se tornan según la necesidad del usuario (a) En casos de mayor complejidad, es importante facilitar el proceso de elaboración de duelo...” agrega: “...fomentar el uso de estrategias de afrontamiento comportamental y emocional, además de activar redes de apoyo, en el entorno más cercano de las víctimas de accidentes”

Las redes institucionales con las que se han logrado generar contactos de trabajo para apoyar a las personas al enfrentar este tipo de crisis, ha logrado ser efectivas al momentos de movilizar lo antes posible, los beneficios sociales o las orientaciones pertinentes que para apoyar a las personas, consideraría este tipo de trabajo como un trabajo hormiga, porque no ha sido fácil tener el apoyo de otros ministerios cuando se han presentado tantos cambios.

II Obstaculizadores y Facilitadores en el Trabajo profesional

- 1) ¿Cuáles son los Obstaculizadores en el desempeño profesional, frente al trabajo con víctimas de accidentes de tránsito?

Cuando llegue hace 5 años, les hablaba a mis colegas que tenía más cercanos y les mencionaba... yo vengo a trabajar con personas, no con máquinas, no puedo sólo hablar de patentes.

Cuando atiendo a personas víctimas de accidentes de tránsito, en donde la persona ha sido la responsable del accidente, generalmente sienten culpabilidad de la manera irresponsable de conducir bajo la influencia del alcohol, sin embargo, ese es un cambio lento de trabajo, en donde se deben accionar cambios a la cultura chilena, la cual es difícil de abordar,

porque, debe ser fortalecida la educación vial desde el colegio, para lograr observar cambios significativos.

- 2) ¿Cuáles son los facilitadores en el desempeño profesional, frente al trabajo con víctimas de accidentes de tránsito?

Como un facilitador, te podría mencionar la cultura chile, un país que tiene a las nuevas tecnologías y generacionalmente tiene una actitud mucho más positiva al enfrentar los conflictos sociales, las personas tienen la capacidad para vislumbrar positivamente las crisis familiares y tiene la fuerza interior de lograr cosas nuevas, esto yo lo observo desde la educación en sus derechos, es decir, los ciudadanos cuando logran reconocerse a sí mismo como sujetos que tienen derechos, se posicionan distintos en lo que piensan, y van con mayor seguridad a las compañías de seguros.

III Metodologías

- 1) ¿Cuál es el tipo de intervención que se realiza? Y ¿Cuáles son los aspectos teóricos y metodológicos aplicados en la intervención?

Las metodologías que hemos ocupado, ha sido algo artesanal que ha sido construido hace muy poco tiempo

A nivel metodológico fueron renovadas constantemente las formas e instrumentos de ingreso de casos, debido a que el proyecto Oficina de atención a víctimas de accidentes de tránsito, fue ejecutado sin mayores recursos y para los primeros días de funcionamiento, no se contaba con la participación del personal estimado para el proyecto

- 2) Caracterice la intervención en red en función de los requerimientos de los usuarios

Las intervenciones de mayor complejidad corresponden a los casos de fallecimiento y discapacidad total permanente, estos eventos inhabilitan totalmente a la familia directa del afectado, ante este, se considera el trabajo en intervención en crisis e intervención en duelo según corresponda, ante esta situación las visitas domiciliarias y el seguimiento de caso resulta relevante para apoyar a las personas, lo principal es que las personas entiendan que para el seguro tienen un tiempo determinado y desde eso es posible trabajar paulatina o rápidamente según corresponda y según las prioridades que ellos como familia tengan en ese momento

- 3) ¿Cuáles son los contenidos desarrollados en la difusión y prevención y quien los elabora?

Los contenidos que se abordan, corresponden en primera instancia a aquellos que van de la mano con las metas y visiones de la subsecretaria de transporte, los objetivos a los cuales se dirigen corresponden a la promoción de seguridad vial, al respeto por el peatón y en general a los más vulnerables. En el fondo cada uno de nosotros somos responsables de que estos hechos sean una realidad por algo es un problema de salud pública.

- 4) ¿Qué criterios se utilizan para evaluar estas acciones?

Son mis criterios, lamentablemente el trabajo que desarrollamos es muy complejo y básico para el nivel de capacitación que en realidad tenemos. Bajo los lineamientos e investigaciones de Conaset, veo los parámetros para trabajar, los sectores más propensos en cuanto accidentes de tránsito, lo cual, por otro lado responde a información del año anterior.

IV Propuestas

De acuerdo a su experiencia y la población objetivo del programa, que sugiere usted en relación a:

A) El programa

Como trabajadora social, frente al programa de trabajo desarrollado anualmente, el cual corresponde principalmente a la difusión de derechos y deberes de usuarios del transporte. Que se debe contar con infraestructura adecuada para la atención de casos en intervención en general con público, en esta ocasión me refiero principalmente para atención de público en accidentes de tránsito, ya que, luego del proyecto como oficina de atención especializada, hemos vuelto a un lugar físico de administración que no cuenta con las condiciones necesarias para ello.

b) El quehacer profesional

Estamos en pañales, el tema se aborda según el gobierno de turno y al parecer en esta ocasión la preocupación fue convertida a tan solo un proyecto piloto que a su vez no fue evaluado al finaliza el año, se necesita como propuesta personas capacitadas, que logren desarrollar nuevos programas y proyecto que entreguen concretamente aportes a estos eventos, que deben ser mirados desde un enfoque macro de la situación problema

Variable: Beneficio compensatorio económico

Definición conceptual: Término utilizado para designar la ganancia que se obtiene en forma de socorrer ante situaciones de complejidad económica.

Definición operacional: Devolución y/o indemnización económica correspondiente a situaciones causadas producto de accidentes de tránsito por medio de compañías de seguros.

Dimensión	Su dimensión	Indicador	Ítem
Indemnización	-Discapacidad permanente total	-Aquella que produce a la víctima la pérdida de, a lo menos, dos tercios de su capacidad de trabajo como consecuencia del debilitamiento de sus fuerzas físicas o intelectuales.	-¿Cuánto dinero se indemniza en caso de Discapacidad total permanente? -¿Qué procedimientos se debe realizar al momento de un diagnóstico de discapacidad permanente total, para obtener la indemnización correspondiente?
	- Discapacidad permanente parcial	- Aquella que produce a la víctima una pérdida igual o superior al treinta por ciento pero inferior a las indicadas dos terceras partes de	-¿Cuánto dinero se indemniza en caso de Discapacidad parcial permanente?

		su capacidad de trabajo.	-¿Qué procedimientos se debe realizar al momento de un diagnóstico de discapacidad permanente parcial, para obtener la indemnización correspondiente ?
	-Fallecimiento	-Certificado de defunción	-el familiar de una persona fallecida por accidente de tránsito ¿Conoce sus derechos en la indemnización por fallecimiento? -El familiar directo de un fallecido por accidente de tránsito ¿conoce la aseguradora y el procedimiento ante un accidente? -¿Cómo experimenta un familiar, el duelo de una persona producto de un accidente de tránsito?

Pagos y/o devolución de gastos médicos	-Boletas de medicamentos u otros.	-Comprobante de gastos medicamentos u otros.	-¿Las personas tienen acceso a la información para obtener la devolución de gastos médicos? -¿Qué pasos se deben realizar para obtener la devolución de gastos médicos?
	-Bonos consulta médica	-Comprobante de gastos en atención médica	-¿Cómo realiza el accidentado el pago de su atención en la urgencia hospitalaria? -¿cuál es el plazo para realizar devolución o pago por una atención médica?

Variable: Víctima de accidente de tránsito

Definición Conceptual: Es aquel hecho involuntario que ocurre en la vía pública o lugar entregado al uso público, en el cual participa al menos un vehículo y cuya producción genera daños en las personas y en las cosas. No existe el ánimo ni la intención de generarlo.

Definición operacional: Refiere a una persona que involuntariamente o no, ha sido participe en un evento de accidente de tránsito, independiente de la secuela resultante.

Dimensión	Subdimensión	Indicador	Ítem
-lesiones graves	-fallecimiento	-Certificado de defunción	-¿Dentro de cuantas horas transcurridos el accidente, el fallecimiento corresponde a la causa del accidente? -¿qué tipo de gestiones se realizan luego del fallecimiento por accidente de tránsito?
	-Discapacidad permanente total	-certificado médico con pérdida de, a lo menos, dos tercios de su capacidad de trabajo como consecuencia del debilitamiento de sus fuerzas físicas o intelectuales	-¿Quién es el médico que dirime el nivel de discapacidad permanente total? -¿Durante qué periodo se establece la discapacidad para establecer la discapacidad permanente total?

	-Discapacidad permanente parcia	-certificado médico con pérdida igual o superior al treinta por ciento pero inferior a las indicadas dos terceras partes de su capacidad de trabajo.	-¿Quién es el médico que dirime el nivel de discapacidad permanente parcial? -¿Durante qué periodo se establece la discapacidad para establecer la discapacidad permanente parcial?
-Lesiones leves	- rasguños -hematomas -cortes -heridas punzantes -contusiones	-Certificado médico	-¿Cuántos días se manifiestan las lesiones leves? -¿quién emite el certificado de lesiones leves?

Variable: Quehacer profesional del Trabajador (a) social.

Definición conceptual: Profesional de las Ciencias sociales con formación para trabajar con individuos, grupos y comunidades, que se desenvuelve en el ámbito de los programas de la política pública y entidades privadas.

Definición operacional: Refiere a las dimensiones metodológicas con las cuales, cuenta el profesional en su desempeño en intervención social. Comprende conocimientos teóricos y metodológicos, adquisición de destrezas y habilidades profesionales en la intervención con víctimas de accidentes de tránsito.

Dimensión	Subdimensiones	Indicador	Ítem
Acciones directas	-Intervención en Crisis	-Sesiones -Entrevistas -Actividades realizadas -Acompañamiento y seguimiento	-¿Cómo se determina el uso de intervención en crisis? -¿Cuáles son los aspectos teóricos y metodológicos aplicados en la intervención en crisis?

	-Intervención en Red	-Sesiones -Ecomapa -Derivación	- ¿Cuáles son los criterios para determinar las personas que serán incluidas en estas acciones? - Es posible ¿Caracterizar la intervención en red en función de los requerimientos de los usuarios?
--	----------------------	--------------------------------------	--

Acciones Indirectas	-prevención y promoción	-Charlas -Elaboración de material -Propuestas de contenido -Documentos	- ¿Qué criterios se utilizan para evaluar la población objetivo? - ¿Cuáles son los contenidos desarrollados en la difusión y prevención y quien los elabora?
---------------------	-------------------------	---	---