



Asociación DIA
de víctimas de accidentes

Asociación declarada de UTILIDAD PÚBLICA

Memoria de actividades 2020.

Asociación DIA de Víctimas de Accidentes.



¿QUIÉNES SOMOS?

La Asociación DIA de Víctimas de Accidentes nace en el 2003 como un recurso especializado en la atención integral (social, psicológica, legal, laboral...) a las víctimas de accidentes y a todo su entorno. En reconocimiento de su labor en pro de los intereses de los ciudadanos, en 2018, el Ministerio del Interior declara a Asociación DIA como asociación Declarada de Utilidad Pública.

Hace años, ante la carencia de entidades y recursos destinados a la intervención directa con este colectivo Asociación DIA creó el Proyecto de Atención a Víctimas de Accidentes, con la finalidad de reducir el número de accidentes mediante la concienciación y formación en seguridad vial, prevención en riesgos laborales, campañas de concienciación, reivindicación activa de derechos de las víctimas, entre otros campos de actuación; así como acompañar y mejorar la calidad de vida de las víctimas poniendo a su disposición un equipo multidisciplinar especializado que interviene para hacer menos traumático el paso por la fase aguda del siniestro para el total de los y las afectados/as.

Tras sufrir un accidente de cualquier tipo (de tráfico, laboral, de salud, doméstico, causado por infraestructuras, por animales, etc.) deviene un episodio altamente estresante en el que se ven implicadas tanto las personas afectadas directamente del siniestro como el entorno familiar, social y laboral de las víctimas, que se ven afectadas de manera indirecta.

Para la Asociación DIA, todos/as se incluyen dentro de la categoría de “*Víctimas de Accidentes*” puesto que se ven afectados/as por las reacciones psicológicas tras el accidente que pueden desestabilizar por completo el curso de sus vidas.

Generalmente, y basándonos en nuestra experiencia en la atención a este colectivo, hemos detectado la expresión de síntomas como: malestar emocional en forma de ansiedad y depresión, tensión física y psicológica, episodios de re-experimentación del acontecimiento traumático, evitación de situaciones vinculadas o no al momento del accidente, aislamiento social, apatía, abuso de sustancias, etc, como las más destacadas y las que más afectan en el día a día de las personas afectadas.

Estas reacciones unidas a las posibles lesiones físicas de incapacidad que devienen, en muchos casos de accidentes, afectan en mayor medida a las víctimas.

En el caso de que el resultado del accidente sea el fallecimiento de un ser querido, familiar cercano, amigo/a, las reacciones psicológicas son variadas y diferentes, abarcando desde una altísima manifestación y descontrol de las emociones, hasta el completo bloqueo emocional, que pueden derivar en las manifestaciones incluidas anteriormente incluyendo el abuso de sustancias.

Por todo esto un accidente es un suceso que sacude brutalmente la vida de las personas que lo sufren directamente y de su entorno más inmediato, que se ve afectado de manera indirecta. Una sacudida para la que no están preparados y que nos coloca en una situación desconocida, que no suelen ser capaces de gestionar.

¿CUÁLES SON NUESTROS VALORES?

- **Información:** Entendemos que toda víctima debe de contar con una información veraz y actualizada que le permita ejercer sus derechos libremente, así como utilizar los mecanismos necesarios para eliminar las secuelas lo antes posible.
- **Compromiso (social) con la víctima:** A través de una alta profesionalidad y humanidad en el trato, ofreciendo en todo momento el servicio más adecuado en función de las necesidades específicas de cada víctima.
- **Independencia:** La Asociación DIA se considera la voz de la víctima, siendo la Entidad independiente que más usuarios atiende.
- **Trabajo en red:** Con el objetivo principal de ofrecer una atención integral a las víctimas, lo más adaptada a sus consecuencias, realizamos una intervención multidisciplinar coordinada con diferentes profesionales especializados en este tipo de atención.

¿CUÁL ES NUESTRA MISIÓN?

De acuerdo con nuestros estatutos, los fines para los que trabajamos son:

1. **Impulsar** programas de prevención de programas de accidentes de cualquier tipo: tráfico, laborales, escolares, deportivos, ocio, infantiles en el hogar...etc.
2. **Realizar** estudios de trabajo que permiten conocer la situación de los colectivos de riesgo para, en caso de accidente, actuar de manera que se optimicen los recursos existentes y se adapten a sus necesidades específicas.

3. **Prevenir, informar y sensibilizar** al conjunto de la problemática de los accidentes, y, especialmente de las consecuencias físicas, psíquicas y sociales generadas en las personas accidentadas y en su entorno inmediato.
4. **Generar** campañas de prevención de accidentes entre los colectivos con mayor riesgo de sufrirlos (habitantes del medio rural, tercera edad, jóvenes, niños, inmigrantes, mujeres, colectivos e individuos con dificultades sociales, etc.)
5. **Participar y desarrollar** programas de formación para la salud.
6. **Diseñar y desarrollar** programas de atención para la población en general y otros con características específicas para los colectivos de riesgo enumerados anteriormente, para que después del accidente reciban atención específica que tenga en cuenta sus especiales características.
7. **Proporcionar** apoyo y soporte psicológico y jurídico a las personas accidentadas y a sus familiares.
8. **Promover** el asesoramiento, información veraz y la ayuda necesaria a las personas afectadas de diferente índole.
9. **Facilitar** información clara de los temas de interés a sus familiares, entorno social, personal sanitario y a cuantos se encuentren junto a las víctimas de accidentes y sus familias.
10. **Realizar** programas de apoyo para las personas víctimas de accidentes en general.

A título meramente informativo los programas mencionados anteriormente podrán ser de:

- Atención sanitaria y rehabilitación.
- Formación profesional o laboral.
- inserción laboral.
- Reinserción y apoyo social y familiar.
- Información, asesoramiento y orientación sobre derechos, accesibilidad, ayudas técnicas, vivienda y prestaciones económicas-
- Información legal sobre todo lo relacionado con el accidente.
- Apoyo psicológico.

11. **Impulsar** la investigación sobre las condiciones que influyen en los accidentes y las consecuencias físicas, psíquicas, familiares, laborales, económicas, sociales y jurídicas que generen.
12. **Colaborar y fomentar** la colaboración entre las instituciones y organismos y entidades para fomentar la prevención de accidentes y el apoyo a las víctimas.
13. **Informar** a las personas afectadas por cualquier tipo de accidente sobre las leyes y cauces más apropiados para la defensa de sus intereses.
14. **Informar** a las asociaciones y a cuantos pudiera ser de su interés de las medidas y ayudas existentes para fomentar su integración y reinserción socio-laboral.
15. **La formación profesional, la inserción laboral o la formación de empleo** en favor de las personas con discapacidad que permita la creación de puestos de trabajo para aquellas y, finalmente, su integración en el mercado de trabajo.

¿QUÉ OFRECEMOS A LAS VÍCTIMAS?

Atención 100% gratuita e independiente en todo el territorio español a partir de tres niveles de atención:

- **Online:** las víctimas pueden solicitar información y ponerse en contacto con nosotros a través de un formulario que ofrecemos en la página web.
- **Telefónico:** disponemos de un teléfono gratuito 900 90 77 11 donde reciben una atención directa de las áreas de intervención que necesiten.
- **Presencial:** disponemos de distintas sedes y de una red de profesionales a nivel nacional para atender a las víctimas atención presencial en cualquier punto de España desde el que nos contacten.

¿CON QUÉ MEDIOS CONTAMOS?

Medios personales:

La Junta Directiva está compuesta por:

Cargo	Nombre	Apellidos	Email
Presidente	Francisco	Canes Doménech	presidente@asociaciondia.org

Secretario	Francisco Javier	Llacer Alemany	jllacera@gmail.com
Tesorera	Blanca	García Llopis	blancagarciallopis@hotmail.com
Coordinadora	Ruth	Palmer García	coordinadora@asociaciondia.org

Contamos con un equipo de profesionales especializados en atención a víctimas e independientes del sector asegurador que trabajan en coordinación desde tres grandes áreas:

Cargo	Nombre	Apellidos	Correo electrónico
Trabajadora Social	Ruth	Palmer García	rpalmer@asociaciondia.org
Abogada	Elena	Fernández Cuadrado	efernandez@asociaciondia.org
Socióloga	Laura	Muñoz Calvo	lmunoz@asociaciondia.org
Trabajadora Social	Lidiana	Romo Mateo	lromo@asociaciondia.org
Auxiliar administrativo	María Dolores	Casado Navas	mdcasado@asociaciondia.org
Auxiliar administrativo	Marina	Canes Serrano	mcanes@asociaciondia.org
Trabajadora Social	Ainhoa	Fernández de Rojas Oliva	afderojas@asociaciondia.org
Técnica de empleo	Angélica	Magán García	amagan@asociaciondia.org

Medios materiales:

Estamos presentes en muchos lugares del territorio nacional para poder llegar a todas las víctimas posibles:

- Delegación Castilla la Mancha y central administrativa: C/ Bosco, 16. 45223 en Seseña (Toledo). El centro, en régimen de alquiler es totalmente accesible, se distribuye en 1 zona de espera, 2 despachos amplios, 1 sala de reuniones/ terapias, 1 cuarto de baño (adaptado para personas con movilidad reducida) y 1 cocina.
- Delegación Comunidad de Madrid: C/ Lagasca, 95, bajo. 28006 Madrid. Instalaciones en régimen de alquiler, ubicadas en el Centro de Negocios Lagasca, con recepción, despachos individuales y grupales, sala de juntas/terapias, puestos de trabajo individuales, zona de espera, totalmente accesible y con cuartos de baño adaptados para personas con movilidad reducida. Cada puesto de trabajo está equipado con línea

telefónica y acceso a internet de alta velocidad.

- Centro de terapias de Móstoles: C/ Teniente Ruiz, 2, 1B. 28931 Móstoles (Madrid). Instalaciones en régimen de cesión, totalmente accesible, se distribuye en 1 zona de espera, 2 despachos para realizar terapias, 2 cuartos de baño (1 adaptado para personas con movilidad reducida).
- Delegación Cataluña: C/ València, 63, bajo. 08015 Barcelona. Instalaciones en régimen de alquiler, ubicadas en el Centro de Negocios Ágora, con recepción, despachos individuales y grupales, sala de juntas/terapias, puestos de trabajo individuales, zona de espera, totalmente accesible y con cuartos de baño adaptados para personas con movilidad reducida. Cada puesto de trabajo está equipado con línea telefónica y acceso a internet de alta velocidad.
- Centro de terapias de Mollet del Vallès: Avda. Rabassaires, 28, 1ª planta. 08100 Mollet del Vallès (Barcelona). Instalaciones en régimen de alquiler ubicadas en el Centro de Negocios Bussiness Center Mollet BCM, totalmente accesible, se distribuye en 17 despachos, 2 salas de reuniones, 1 sala de coworking, 1 coffe room y 2 cuartos de baño (1 adaptado para personas con movilidad reducida); está equipado con línea telefónica y acceso a internet de alta velocidad.
- Centro de terapias de Lloret de Mar: Avda. Vidreres, 128, bajo. 17310 Lloret de Mar (Girona). Instalaciones en régimen de cesión, totalmente accesible, se distribuye en 1 zona de espera, 7 despachos para realizar terapias, 2 cuartos de baño (1 adaptado para personas con movilidad reducida).
- Delegación Comunidad Valenciana: C/ Gran Vía Marqués del Turia, 49-1º-1ª, 46005 Valencia. Instalaciones en régimen de alquiler, ubicadas en el Centro de Negocios Coworking Gran Vía, con recepción, despachos individuales y grupales, sala de juntas/terapias, puestos de trabajo individuales, zona de espera, totalmente accesible y con cuartos de baño adaptados para personas con movilidad reducida. Cada puesto de trabajo está equipado con línea telefónica y acceso a internet de alta velocidad.
- Centro de terapias de Alcoy: C/ Hermanas Carmelitas Vedruna, 7, 2º D. 03801 Alcoy (Alicante). Instalaciones en régimen de cesión, totalmente accesible, se distribuye en 1 zona de espera, 1 despacho para realizar terapias, 1 cuartos de baño adaptado para personas con movilidad reducida.
- Delegación Andalucía: Plaza Ruiz de Alda, 11, bajo, 41004 Sevilla. Instalaciones en

régimen de alquiler, ubicadas en el Centro de Negocios Sevilla, con recepción, despachos individuales y grupales, sala de juntas/terapias, puestos de trabajo individuales, zona de espera, totalmente accesible y con cuartos de baño adaptados para personas con movilidad reducida. Cada puesto de trabajo está equipado con línea telefónica y acceso a internet de alta velocidad.

¿QUÉ ACTIVIDADES HEMOS LLEVADO A CABO EN EL 2020?

Los programas que DIA lleva a cabo han nacido con el fin de atender a víctimas a nivel social, legal y psicológico, facilitar herramientas para la inclusión laboral de víctimas de accidentes y, a su vez, trabajar por la prevención y concienciación de accidentes, tanto laborales como de tráfico.

El año 2020 ha estado marcado por la emergencia sanitaria que ha afectado al normal desarrollo de nuestra cotidianeidad, tal y como la veníamos conociendo. Esta pandemia mundial también ha afectado al normal desarrollo de nuestros proyectos, lo que ha implicado que la Entidad haya tenido que realizar un gran esfuerzo por seguir ofreciendo sus proyectos de forma eficiente, a la vez que se enfrentaba a nuevas necesidades que se nos planteaban al conjunto de la sociedad.

Cabe señalar que, pese a la crisis global que hemos vivido durante el 2020, la Entidad ha podido cumplir gran parte de los objetivos planteados. Nuestro desarrollo de medios telemáticos que nos llevan permitiendo atender a víctimas de todo el territorio nacional desde hace años, nos ha permitido seguir asistiendo y acompañando a nuestros/as usuarios/as y a nuevas víctimas que han contactado con DIA durante este año.

Si bien es cierto que, durante los primeros meses de pandemia, muchas de las necesidades que presentaban las víctimas estaban relacionadas con la nueva crisis sanitaria, lo que conllevó que nuestras profesionales estuvieran actualizadas con toda la información relevante con respecto a este tema, se ha seguido atendiendo a víctimas desde los proyectos que venimos desarrollando.

Merece la pena reseñar que, gracias al gran esfuerzo que hemos llevado a cabo para desarrollar todos nuestros proyectos a través de vías telemáticas que respetasen las normas de distanciamiento social y de prevención, nos ha permitido detectar necesidades en población en riesgo de exclusión o vulnerabilidad que, no necesariamente ha vivido un accidente. Hablamos del Proyecto de Inclusión Laboral que hemos comenzado a desarrollar con otros colectivos, como el colectivo de etnia gitana.

1. Atención psico-social para víctimas de accidentes y sus familiares.



Nuestro proyecto Atención integral a víctimas de accidentes, realmente constituye la base de nuestra Asociación, sobre la que trabajamos a diario y ofrecemos la atención personalizada y cercana que queremos que las víctimas sientan cuando se ponen en contacto con DIA.

Este proyecto es el que **nos aporta nuestro sello de identidad** y por lo que llevamos trabajando desde hace muchos años: una **atención directa y de calidad, independiente, gratuita y profesionalizada**, tratando de llegar a todos los ámbitos en los que las personas que han sufrido un suceso tan traumático se vean afectados, tanto en la fase aguda, como en las fases posteriores al accidente.

Los **objetivos** que hemos querido conseguir con la ejecución de nuestra atención a las víctimas han sido:

- 1- Dar a conocer nuestra entidad, sus objetivos y los diferentes proyectos de atención a las víctimas y sus familiares.
- 2- Prestar atención psico-social en crisis a las víctimas de accidentes y / o sus familiares
- 3- Formar a los profesionales que se encuentran con las víctimas de accidentes y / o sus familiares sobre cómo atender en el momento de crisis
- 4- Evaluar el grado de idoneidad, propiedad, efectividad y eficiencia del proyecto

Para la consecución de estos objetivos hemos desarrollado una serie de **actividades**:

- 1- Búsqueda de noticias, datos, información de interés para las víctimas de accidentes de tráfico y sus familiares y su posterior publicación en Facebook, Twitter, Google+, LinkedIn y página web de Asociación DIA (www.asociaciondia.org).
- 2- Información, orientación y asesoramiento psico-social en crisis a las víctimas de accidentes y / o sus familiares.
- 3- Atención psico-social presencial.
- 4- Atención psico-social telefónica.
- 5- Terapias psicológicas individuales para víctimas y / o sus familiares.
- 6- Terapias psicológicas grupales para víctimas y / o familiares en el caso de solicitarlas.
- 7- Elaboración de Informes sociales individualizados y de Programas de Atención Individualizado de intervención psico-social
- 8- Mediación familiar ante las tensiones y cambios en las dinámicas familiares provocados por los accidentes.
- 9- Curso de prevención de accidentes de tráfico y la atención multidisciplinar a las víctimas, familiares y entorno.
- 10- Evaluación continua del desarrollo del proyecto.
- 11- Extracción de conclusiones.

La **metodología** de trabajo que hemos llevado a cabo para ejecutar el proyecto de atención psico-social a víctimas de accidentes se ha desarrollado en torno a las actividades que presentamos en el proyecto como eje de actuación.

La Asociación DIA estructura su trabajo en diferentes niveles de intervención y abarca aspectos psico-sociales de las víctimas de tráfico y sus familiares.

Nuestra trayectoria profesional nos ha ayudado a perfeccionar nuestros servicios y ofrecer una atención especializada, ya que en estos 17 años hemos podido conocer en profundidad la realidad y las secuelas a las que se enfrentan las víctimas tras estos hechos traumáticos.

Desde DIA consideramos fundamental reconocer el importante papel que tiene la Trabajadora Social en la intervención a este colectivo, ya que cuenta con la formación, los conocimientos y habilidades necesarias para dar una respuesta integral y holística a las necesidades que presentan este colectivo. Esta respuesta es posible gracias a que son estas profesionales las que realizan el primer contacto con las víctimas y familiares, lo que les permite detectar las necesidades que presentan y/o verbalizan las mismas. Para DIA este primer contacto es fundamental, ya que es decisivo para una intervención eficaz y adaptada a la particularidad de cada víctima, lo que conllevará que las secuelas psico-sociales sean abordadas adecuadamente.

Por ello, esta profesional es la responsable de recoger y analizar las problemáticas que presentan a nivel individual y familiar las víctimas que contactan con la Asociación DIA, realizando un estudio minucioso y global de la realidad de las mismas, así como de los factores que influyen en su bienestar psico-social, marcando las directrices a seguir en el transcurso de la intervención.

Para llevar a cabo dicha intervención, DIA cuenta con herramientas propias de la profesión que le permiten alcanzar sus objetivos de forma exitosa y científica, siendo los informes sociales una de ellas. Este documento que utiliza DIA de forma interna, es el soporte con el que la trabajadora social estructura toda la información obtenida de la primera entrevista para, posteriormente, realizar un estudio de la situación global psico-social de la víctima, localizar las necesidades y su grado de urgencia. Dicho estudio le permite determinar los recursos que más se adecúen a las necesidades presentadas por las víctimas y sus familiares.

El Trabajo Social y, en definitiva, en nuestra Asociación se trabaja para que las víctimas de accidentes y/o sus familiares se vuelvan agentes activos del proceso y, por tanto, sean capaces de tomar las decisiones que les permitan mejorar su calidad de vida.

En muchas ocasiones, las víctimas y sus familiares presentan una necesidad urgente de apoyo psicológico que les permita asumir el hecho traumático y superar las secuelas para, posterior o paralelamente, ir trabajando las demás esferas que se han visto afectadas. Para ello, la Asociación DIA facilita dicho servicio de atención psicológica a las víctimas a través de Psicólogos/as colaboradoras con los que la Entidad firma un convenio de colaboración y a las cuales se les facilita las pautas a seguir en el trabajo con este colectivo. Estos convenios han sido elaborados por nuestro Departamento Legal en atención a víctimas de accidentes de Asociación DIA. Por ello, contamos con un protocolo de actuación con estos/as profesionales, en el que la coordinación y el seguimiento conjunto son elementos fundamentales para una buena intervención psicológica. Respetando la protección de datos de los/as usuarias que deciden recibir la atención psicológica, es necesario que éstas firmen un documento, elaborado igualmente por el Departamento Legal de DIA, en el que se les informa del trabajo coordinado y del traspaso de información entre el Departamento Social y los/as Psicólogos/as colaboradores/as, para salvaguardar en todo momento los derechos de las víctimas.

Una vez se haya detectado la necesidad de intervención psicológica, los psicólogos/as colaboradores de DIA comienzan la terapia con una periodicidad de una hora a la semana en un primer momento, y, posteriormente, llevarlas a cabo cada dos semanas.

Las particularidades que presenta el colectivo con el que trabajamos, requieren que se aborde su situación desde un modelo de intervención en crisis, ya que es un modelo idóneo para las personas que sufren un hecho traumático y tienen que afrontar situaciones de alta tensión, estrés, ansiedad, desorganización psicológica, etc. Por lo que dicho modelo pretende paliar la situación de inestabilidad sobrevenida con el siniestro, así como ofrecerles asesoramiento, orientación y acompañamiento en todas las etapas del proceso hasta alcanzar la superación y estabilización emocional necesaria para el bienestar psico-social, teniendo en cuenta que algunas de las consecuencias de los siniestros son la pérdida de capacidades físicas y/o cognitivas, así como la pérdida de seres queridos.

DIA pone a disposición de las víctimas y sus familiares a nuestros/as profesionales especializados que trabajan para que la resiliencia de las víctimas se vea reforzada tras el proceso de superación, así como sus fortalezas. Nuestro principal objetivo es conseguir que la víctima y sus familiares consigan la estabilización lo más rápido posible, beneficiando a su calidad de vida y reduciendo el impacto psicológico negativo, las secuelas y consecuencias que se derivan del hecho traumático mediante la intervención psicológica en situación de crisis.

A continuación, detallamos algunos de los signos y síntomas que se pueden presentar en mayor o menor medida en una víctima:

-Área Emocional: Ansiedad anticipatoria, ansiedad generalizada, reacciones de pánico, shock, miedo, sentimientos de culpa, enfado, rabia, irritación, hostilidad, tensión abdominal, rencor, tristeza, depresión, aflicción, desesperación...

-Área Cognitiva: Culpabilización, preocupación, bloqueo mental, sensación de pérdida de control, negación, amnesia, confusión, ideación autolítica, sensación de impotencia, dificultades de atención, dificultades de concentración, dificultades en la toma de decisiones, alteraciones de la alerta, desorientación tiempo- espacial, alteraciones de la conciencia, sensación de extrañeza o irrealidad...

-Área Fisiológica: Hipersudoración, palpitaciones, taquicardia, hiperventilación, opresión torácica, tensión muscular, cefaleas, midriasis, sensación de ahogo, mareos, náuseas, malestar, parestesias, escalofríos, temblores...

-Área de Conducta: Híper o hipoactividad, trastornos del habla (verborrea, logorrea, mutismo selectivo), inhibición, desconfianza, trastornos de la alimentación, abuso en la ingesta de tóxicos

(alcohol, drogas, medicación...), alteraciones del sueño, fatiga, agresividad, actos antisociales, hipocondriasis, cambio o pérdida del rol social, lloros, gritos, aislamiento...

Todas estas afectaciones, en muchas ocasiones, provocan cambios en el sistema familiar, así como en sus dinámicas y en los roles que desempeñan sus integrantes, ocasionando tensiones y conflictos dentro del núcleo familiar. Además, la intensidad de las emociones a las que se enfrentan las víctimas y sus familiares tras el suceso, les sumerge en estados altamente intensos que dificultan la expresión de emociones y, con ello, la comunicación familiar con respecto a la resolución de conflictos. Por ello, la Asociación DIA cuenta con un servicio de mediación familiar que interviene en estos casos, con el objetivo de facilitar el diálogo y la expresión de sentimientos para la consecución de acuerdos que satisfagan a todas las partes involucradas. Con nuestra trayectoria, hemos podido comprobar que los sentimientos de irascibilidad e irritabilidad son comunes en las víctimas que sufren accidentes de tráfico, lo que provoca que el diálogo no se estructure desde la necesidad, dificultando los consensos ante los cambios producidos por el siniestro. Por lo tanto, la mediación que se realiza desde la Entidad cuenta con un enfoque sistémico en el que se trabaja la transformación de la comunicación en el sistema sociofamiliar y toma el conflicto como una oportunidad de crecimiento, desarrollo y cohesión familiar, respetando en todo momento los principios que rigen la mediación: La voluntariedad, la confidencialidad, neutralidad y transparencia.

Nuestro modelo principal o corriente de intervención es el modelo cognitivo-conductual, que parte de la base de que todo lo que nos rodea y experimentamos influye en nuestra conducta y bienestar, por lo que tratamos que las víctimas tomen conciencia de que los sentimientos y emociones que experimentan a raíz del siniestro, influyen en su procesamiento cognitivo y, a su vez, en su conducta y en su bienestar.

En Asociación DIA tenemos establecido un protocolo de actuación para la atención a las víctimas, común para todos/as los/as profesionales del Trabajo Social, que cuenta con unas pautas a la hora de realizar el primer contacto y, posteriormente, con todo el trabajo que realizamos con las mismas para establecer un estudio y un programa individualizado. Sin embargo, es fundamental la flexibilidad, la capacidad de adaptación y el reciclaje continuo con el que cuentan nuestros/as profesionales para poder ampliar e introducir nuevas técnicas y herramientas que nos ayude a conseguir la superación del suceso, habiendo demostrado que están científicamente avaladas y que resultan útiles para la víctima en cuestión.

Desde nuestra organización perseguimos que las víctimas de accidentes y/o sus familiares consigan reforzar sus fortalezas personales y sus habilidades para hacer frente a las adversidades, repercutiendo en la sensación de competencia y autoestima de las mismas,

asimilando lo sucedido y tomando distancia con el accidente y las emociones surgidas a raíz del suceso. Trabajamos para disminuir la sintomatología negativa que provoca malestar psicológico y/o físico a las víctimas directas o indirectas del accidente, como la activación y el estado de alerta; las concepciones y procesamiento de la información erróneas, así como trabajamos para impulsar que retomem el curso normal de su vida, integrando la experiencia en su propia historia.

La situación es más compleja en los casos en los que, tras el accidente de tráfico, se ha producido pérdida de familiares. En estos casos, la intervención está enfocada a superar el proceso de duelo pasando por las diferentes etapas del mismo, hasta llegar al proceso de aceptación del fallecimiento del ser querido.

Para ello utilizamos técnicas habituales para el trastorno por estrés agudo y el trastorno por estrés postraumático agudo, centrado en la sintomatología concreta que esté dando problemas:

- Psicoeducación:
- Normalización de síntomas y explicación de la conducta en situaciones críticas de gran estrés.
- Pautas para la vida diaria.
- Aceptación de lo sucedido.
- Disminución de la activación emocional (relajación y respiración): Respiración diafragmática, relajación muscular progresiva de Jacobson, entrenamiento autógeno de Schultz. (imaginación), mindfulness, meditación.
- Para problemas con el sueño: Técnicas de relajación e higiene del sueño.
- Para arranques de enfado o ira: Técnicas de relajación de emergencia (tiempo fuera, puños, parada de pensamiento, etc.), ventilación emocional. Dejar que se exprese. Empatizar.
- Para sintomatología de evitación y reexperimentación como flashbacks, miedo intenso, imágenes o recuerdos intrusivos incluso hipervigilancia (exposición a las experiencias vividas y a las emociones sentidas desde un contexto seguro): Desestabilización Sistemática (DS), exposición y prevención de la respuesta, exposición.
- Para pensamientos de culpa, desesperanza negación, generalización, atención selectiva, pensamiento catastrofista, alejamiento afectivo y pérdida de interés... (Reestructuración cognitiva): Pruebas de realidad. Reforzar lo positivo. Aceptación. Intención Paradójica. Cambio de roles. Cambio de perspectiva. Punto de vista del observador. Identificar como actuaron cada una de las personas implicadas incluido él mismo. Pensamiento alternativo. Confrontar con situaciones anteriores que haya resuelto satisfactoriamente. Actividades distractoras y posponiendo el pensamiento. Inoculación de estrés.
- Para trabajar las pérdidas (personales o materiales): Tareas del duelo.

Es fundamental que las víctimas y/o sus familiares desarrollen y potencien las competencias y habilidades necesarias para desarrollar una nueva perspectiva y un enfoque positivo de la situación.

La Asociación DIA cuenta con una herramienta interna que nos facilita el control y seguimiento del trabajo que realizamos con todas las víctimas de accidentes y familiares, siendo el software de gestión de expedientes “Cliniwin”, el cual nos permite reflejar todo el proceso de la intervención, desde el primer contacto hasta la finalización de la asistencia.

Una vez que la Trabajadora Social, bajo criterio profesional, considera que la situación de la víctima es favorable, tras un seguimiento y valoración continua del estado psico-social de la misma, se procede a dar de alta el expediente, siempre que se haya ido haciendo un seguimiento de manera escalonada y la víctima esté de acuerdo.

Para la Asociación DIA es fundamental ofrecer nuestros servicios a las víctimas de accidentes y/o sus familiares, pero también consideramos necesario que los/as profesionales que atienden a las mismas en algún momento del proceso, cuenten con la información gratuita, profesional e independiente necesaria para que puedan asistir de forma adecuada y especializada a las mismas. Así, garantizamos que los/as profesionales que acompañan a las víctimas en su proceso de estabilización, puedan nutrirse de nuestros conocimientos, procesos, recursos y experiencias en la atención a víctimas, beneficiando en última estancia a dicho colectivo. Este trabajo lo llevamos a cabo mediante formaciones presenciales, cofinanciadas por la Dirección General de Protección Civil, para personal de emergencias, sanitarios, de servicios sociales y de los cuerpos de seguridad del Estado. Gracias a la flexibilidad y crecimiento con el que cuenta nuestra Asociación, estamos abiertos a colaboraciones con agentes externos para lograr la consecución de los objetivos comunes que podamos tener en beneficio a las víctimas de accidentes de tráfico.

Para ello, contamos con varias herramientas:

- Módulo destinado en exclusiva a la formación en asistencia psico-social de las víctimas de accidentes de tráfico con alguna discapacidad, dentro de las Jornadas de autoprotección para personas con discapacidad en situaciones de emergencia, donde trabajamos la comunicación con los usuarios según su discapacidad, así como claves para trasladar la información de lo ocurrido y trabajar las posibles situaciones críticas.
- Curso de prevención de accidentes de tráfico y la atención multidisciplinar a las víctimas, familiares y entorno, dónde los profesionales son formados desde la prevención a la intervención social, psicológica y legal después de la situación de emergencia.

Hay que destacar que a la actividad principal del Trabajo Social que hemos explicado anteriormente, pilar de este proyecto, se suma también la importancia de las labores de difusión (desde el Departamento de Comunicación) de nuestro proyecto, puesto que para alcanzar nuestro objetivo principal de mitigación de las consecuencias negativas de los accidentes viales es fundamental que las víctimas puedan adscribirse a nuestro Proyecto lo antes posible (en el menor lapso de tiempo desde la consecución del siniestro). De ahí la importancia de que los recursos que ofrece este proyecto sean conocidos por toda la sociedad, pues a diferencia de otros programas desarrollados en DIA (como por ejemplo, el de Alguien muy especial ha tenido un accidente, donde nuestro personal realiza una labor de búsqueda activa de posibles menores perjudicados en centros sanitarios principalmente), en nuestro proyecto de Atención Psicosocial es la víctima directa o familiar/allegado quien se pone en contacto con nuestra organización.

Los **resultados** que hemos conseguido en el 2020 con nuestro Proyecto de Atención Integral a víctimas de accidentes han sido:

- Número de usuarios que han solicitado información: 1081 víctimas
 - Número de contactos realizados vía internet.: 343
 - Número de contactos realizados vía teléfono gratuito: 738
- Número de asistencias psico-sociales efectivamente iniciadas: 1157

2. Proyecto de atención legal para víctimas de accidentes y sus familiares



La actualización de los cambios legislativos que se vienen sucediendo en esta materia (como la Ley Orgánica 1/2015, de 30 de marzo, por la que se modifica el Código Penal, despenalizando las faltas, entre otras cuestiones; la Ley 35/2015, de 22 de septiembre, de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación, con profusas modificaciones en materia de reclamación de indemnizaciones por daños sufridos en accidentes de tráfico; el Real Decreto 1148/2015, de 18 de diciembre, por el que se regula la realización de pericias a solicitud de particulares por los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, en las reclamaciones extrajudiciales por hechos relativos a la circulación de vehículos a motor, con amplias novedades en cuanto a la posibilidad de solicitar un informe pericial gratuito de las lesiones personales sufridas tras un siniestro vial, etc.). Por este motivo, somos conscientes de que dichos cambios legislativos han provocado un menoscabo de derechos significativo en cuanto a los procesos de reclamación se refiere, ya que la desinformación está directamente relacionada con la indefensión en la que se encuentra quien lo sufre.

Uno de nuestros objetivos más importantes es el de contrarrestar la situación de vulnerabilidad en la que se encuentran las víctimas de accidentes, provocada por la falta de información sobre los procesos y sobre todas estas modificaciones legislativas que se vienen realizando. La situación de vulnerabilidad es especialmente notoria en los casos en los que los recursos culturales, sociales y económicos son escasos, lo que provoca que se vean privados de poder contar con una representación legal adecuada que les proporcione información sobre sus derechos y que garantice una buena toma de decisiones.

Ante esta situación de opacidad y falta de información para las víctimas de accidentes, situación de la que se beneficia y abusa el sector asegurador, Asociación DIA viene desarrollando un **papel reivindicativo ante distintos organismos públicos, reclamando procedimientos de reclamación justos, puesta a disposición de los usuarios/as de información fidedigna, cumplimiento normativo, buen trato a los afectados/as, solicitud de reformas legislativas al efecto, etc. y en general de métodos efectivos que garanticen la protección de las víctimas de accidentes.**

Los fines para los cuales trabajan nuestros profesionales son aquellos que persiguen el empoderamiento de las víctimas de accidentes de tráfico, siendo conscientes de que ello no es posible sin una información clara, objetiva y correcta en todos los niveles del proceso, tanto a nivel económico (reclamando la cuantía indemnizatoria que, efectivamente, les correspondan en los términos establecidos en la legislación actual), como de las prestaciones a las que pueden acceder debido a sus nuevas limitaciones. La Entidad asegura la total independencia de la misma con el sector asegurado, característica indispensable para llevar a cabo una buena intervención.

La intervención por parte de nuestra Asociación es holística e integral, por lo tanto, el apoyo que ofrecemos a las víctimas de accidentes también conlleva ofrecer apoyo y orientación legal a sus representantes legales a fin de satisfacer los intereses y necesidades de las mismas. La necesidad de apoyar por esta vía a las víctimas viene sustanciada en que nuestra experiencia nos ha hecho darnos cuenta como en muchos casos, especialmente los más graves, la cantidad indemnizatoria que se reclama para resarcir a la víctima es muy inferior a la realmente debida.

Desde nuestra experiencia y coincidiendo con una de las mayores preocupaciones que nos hacen llegar las víctimas, consideramos fundamental que los/as letrados estén especializados en la materia para garantizar una defensa eficaz y justa en los procesos judiciales.

La detección de esta necesidad de orientación se nos ha manifestado de diversas formas... en ocasiones es el propio abogado/a quien se dirige directamente a nosotros a través de alguno de los canales que hemos facilitado realizando una consulta concreta, y otras veces son los propios afectados (familiares o allegados) y víctimas de accidentes quienes se ponen en contacto con nosotros, a través de nuestros mecanismos de atención directa a víctimas, trasladándonos su descontento con la gestión tramitada por su representación letrada (hemos analizado que esto generalmente responde a una carencia de especialización en materia de reclamaciones de indemnizaciones por accidentes de tráfico y responsabilidad civil, lo que conlleva una repercusión negativa del conjunto de derechos que corresponden a estas víctimas (como por ejemplo en lo relativo al derecho de ejercicio de coberturas contempladas en la póliza, al de elección de centro de asistencia sanitaria, cobertura de terapia psicológica, recobro de gastos de desplazamiento...)).

Asimismo, gracias a nuestro **papel de atención y orientación a favor no sólo de las víctimas de accidentes y de sus familiares, sino de los profesionales** que los atienden, hemos podido observar la necesidad de este asesoramiento e instrucción de ciertos términos y consideraciones legales a favor de otros colectivos como miembros de la Guardia Civil, psicólogos/as, centros de rehabilitación, fisioterapéuticos, protección civil, etc. que en su labor de trato directo con las víctimas desean mejorar la manera en que pueden prestarles ayuda, requiriendo una mayor información desde el punto de vista de los aspectos legales que pueden amparar a estos afectados.

Para potenciar este objetivo, fomentamos las comparticiones de artículos de contenido jurídico, y creamos contenido de interés para las víctimas en lo relativo a los derechos que les corresponden tras un accidente de tráfico, difundido a través de nuestras páginas de LinkedIn y Twitter, de nuestra web y de nuestra página en Facebook denominada “Baremo de Indemnizaciones”, resolviendo dudas y poniendo en común el conocimiento de distintos interesados/as (ya sean víctimas de forma directa o de forma indirecta a los/as letrados/as- con

el objetivo de que los mismos puedan trasladar a las víctimas de accidentes de tráfico dichos conocimientos, implicando así una mejora en los derechos de estas, así como la mejora en la prestación de servicios y garantías a favor de las víctimas y de sus familiares).

Por todo lo anteriormente comentado, el presente “Proyecto de atención integral legal en favor de las víctimas de accidentes de tráfico”, tiene la finalidad de proporcionar un apoyo legal de forma gratuita, clara y transparente tanto a las víctimas de accidentes de tráfico, como a sus familiares y a todos los agentes profesionales implicados en los siniestros viales y cuyo conocimiento en materia legal se vuelve imprescindible para una buena asistencia.

Seguimos trabajando para potenciar la línea de trabajo para con los profesionales del derecho, consistente en el específico asesoramiento, difusión de información y orientación en lo relativo a las reclamaciones por daños y perjuicios morales causados a las víctimas de accidentes a quienes representen, pues hemos descubierto que estos derechos son desconocidos (o no están muy familiarizados con ellos) para gran parte de los letrados que asisten a las víctimas, e informándoles y orientándoles, conseguimos una mayor protección a las víctimas, traducida en un incremento de las cuantías indemnizatorias que les corresponden.

Por todo lo anteriormente expuesto, esta detección de necesidades que Asociación DIA viene observando en los últimos tiempos, ha dado lugar a nuestro “Proyecto de atención integral legal en favor de las víctimas de accidentes de tráfico”, que viene cumpliendo los mismos **objetivos** que en años anteriores, que son:

-**Prestar atención telefónica gratuita**, para prestar apoyo y soporte de tipo legal ante cualquier tipo de duda que puedan tener los afectados/as por un accidente de tráfico.

-**Difundir una información objetiva, veraz y desinteresada a disposición de las víctimas de accidentes, sus familiares y allegados**, mediante la aportación de contenido jurídico de interés en la elaboración tanto de folletos informativos físicos, como de la elaboración de artículos de interés en la web corporativa de la asociación, herramientas de consulta a través de nuestras redes sociales, etc.

-**Gestionar contenidos y mediación en el espacio web de nuestra Asociación, “Comunidad de Profesionales”**, para proporcionar a sus usuarios/as (profesionales dedicados a la atención a las víctimas de accidentes) artículos de interés, resolución de dudas y materiales de trabajo con objeto de mejorar la atención a las víctimas de accidentes.

-**Gestionar contenidos legales y mediación en nuestras redes sociales** (Linkedin y Twitter) y en especial en el espacio Facebook de nuestra Asociación, “Abogados/as - Baremo de Indemnizaciones”, con el fin de resolver dudas en los procedimientos de representación letrada que ostenten respecto de víctimas de accidentes, y poner en común el conocimiento de otros compañeros/as.

-**Crear y actualizar contenidos informativos de interés legal** que sirvan de orientación y resolución de las dudas más habituales de las víctimas de accidentes y de sus familiares, poniendo este contenido a disposición de diversos centros, tales como gabinetes

psicológicos, centros sanitarios, psicoterapéuticos, etc., en que sus trabajadores puedan prestar una atención más pormenorizada a estas víctimas.

- **Facilitar a los profesionales** que se dedican a la atención directa a las víctimas de accidentes **un teléfono para la resolución de dudas** que puedan tener en la legítima defensa de sus intereses.

- **Preparar contenidos y ejecutar seminarios de formación legal** a profesionales de otros sectores para que cuenten con una información útil para las víctimas de accidentes, en el ámbito de la reclamación de indemnizaciones por responsabilidad civil y ejercicio de sus derechos.

- **Trabajar en la reivindicación activa de los derechos de las víctimas** de accidentes a fin de lograr una mejora de sus condiciones legales, haciendo llegar la reclamación de estas condiciones ante los diferentes organismos públicos y competentes en las respectivas materias propuestas aptas para esa mejora (DGS, Grupos parlamentarios, etc.).

Con todos estos objetivos, los **destinatarios** de nuestro “Proyecto de atención integral legal en favor de las víctimas de accidentes” son los siguientes:

- **Víctimas directas de accidentes** (considerando como tales a aquellas personas que se hayan visto afectadas en primera persona por un siniestro, sin discriminar en función del tipo de responsabilidad de cada accidentado).
- **Víctimas indirectas** (familiares y allegados de víctimas directas de accidentes, incluyéndose en la categoría de allegados la de amigos/as, compañeros/as, y en general, todo el entorno personal de una víctima directa que necesite asesoramiento jurídico respecto del siniestro sufrido por alguien de su entorno personal).
- **Profesionales dedicados a la atención de víctimas de accidentes**, que deseen ampliar sus conocimientos jurídicos en el ámbito de la responsabilidad civil o penal derivada de un accidente, resolviendo sus dudas y facilitando los medios para conseguir así una mejor atención a las víctimas de accidentes para las que trabajen. En este ámbito debemos destacar la gran importancia de conseguir alcanzar con nuestro Proyecto a estos profesionales, puesto que potencia el alcance que pretendemos conseguir de forma indirecta en gran medida (sobre todo a través de los abogados/as que trasladan la información y conocimientos facilitados por nuestro Proyecto a sus clientes, víctimas de accidentes, potenciales beneficiarios del mismo).
- **Organismos públicos** encargados de la toma de decisiones influyentes en la situación actual de la normativa que contempla y protege los derechos de las víctimas de accidentes de tráfico.

El ámbito geográfico de nuestro “Proyecto de atención integral legal en favor de las víctimas de accidentes” se extiende a nivel nacional, atendiendo a las consultas que nos llegan de toda la nación, así como la proyección de nuestro proyecto a nivel internacional mediante las consultas

que resolvemos en ciertas ocasiones por medio de correspondencia electrónica o por consultas telefónicas.

El desarrollo del proyecto de Atención integral legal en favor de las víctimas de accidentes de tráfico y sus familiares durante este año, se ha visto afectado por la situación de emergencia sanitaria que ha alterado el normal desarrollo del desempeño de nuestra labor. A pesar de los imprevistos motivados por la actual crisis sanitaria, podemos confirmar que las actividades planificadas se han ido desarrollando de forma exitosa, garantizando una atención legal de calidad por parte de nuestras profesionales especializadas, en beneficio de las víctimas de accidentes y sus familiares.

Los **resultados** obtenidos con la ejecución del “Proyecto de Atención legal a víctimas de accidentes y sus familiares han sido:

- 1582 víctimas en total las que han sido atendidas desde el 1 de enero de 2020 hasta el 31 de diciembre de 2020. De estas 1582 un total de 526 víctimas de accidentes de tráfico y sus familiares corresponden a las derivaciones del servicio de atención psico-social de Asociación DIA. Las víctimas han sido registradas en “Cliniwin” software de gestión de expedientes que nos ayuda a llevar un seguimiento exhaustivo de la atención a víctimas de accidentes de tráfico y de su contabilidad.
- En cuanto a la atención a profesionales del ámbito legal, asesoramos a un total de 758 profesionales que trabajan con las víctimas en lo referente a los procesos legales de los accidentes. Para recoger todos estos datos nos hemos servido de herramientas que nos ayudado a contabilizar todas las consultas: Newsletter, Twitter, LinkedIn, Facebook, Tabla Excel de uso interno donde hemos recogido los/as profesionales que han contactado con nuestra entidad a través del teléfono o del formulario de contacto de la página web (www.asociaciondia.org).

Para el control de las actividades que realizamos en nuestra entidad realizamos controles internos de calidad que valorar los servicios que se están prestando, usando herramientas como las auditorías internas periódicas para poder así superar con éxito la auditoria externas anual a la que se somete de manera obligatoria la fundación, que no deja de ser un mecanismo más de apoyo para reafirmar la calidad del contenido impartido que en el futuro favorecerán la creación de otros proyectos dirigidos a personas víctimas de accidentes y poder así obtener el certificado ISO 9001:2015.

3. PIL- Proyecto de Inclusión Social para personas con diversidad funcional y colectivos en riesgo de exclusión social.



En Asociación DIA trabajamos con el convencimiento de que la **reinserción sociolaboral** de las personas con diversidad funcional derivada de un accidente de tráfico, o de otros colectivos que se encuentran en riesgo de exclusión social o vulnerabilidad, es fundamental para una normalización y estabilización de la vida de las mismas y que dicha inclusión repercute, a su vez, en una mejora de su calidad de vida, así como de su entorno más cercano.

De este modo, hemos desarrollado el PIL (Proyecto de Inclusión Laboral), dirigido a minorar las limitaciones sociales en que puedan verse estas víctimas de accidentes tratando de conseguir no sólo su inclusión laboral, sino que la misma sea de una **manera normalizada** (es decir, accediendo a puestos comunes del sector laboral dado que hemos comprobado que esta fórmula de normalización reporta beneficios psicosociales, al traducirse en una verdadera inclusión sociolaboral de la víctima, lo que ayuda a mejorar su bienestar y equilibrio emocional), y a (ii) sensibilizar y concienciar al sector empresarial en aras de cumplir su responsabilidad y compromiso social, reportando al conjunto de la sociedad los beneficios que supone la eliminación de esas barreras psicosociales.

Además, somos conscientes que dentro de las personas con diversidad funcional existe un sector mucho más vulnerable a la hora de sufrir las consecuencias de la exclusión a la que está sometida este colectivo en cuanto el acceso al empleo son las mujeres con discapacidad. Por lo

tanto, aplicamos en este Proyecto una discriminación positiva para favorecer la inclusión de las mujeres con diversidad funcional.

Del mismo modo, debido a la crisis global que hemos vivido durante el 2020, la Entidad ha realizado un gran esfuerzo en el desarrollo de medios telemáticos, adaptando los materiales al formato digital e impartiendo más cursos de mejora de la empleabilidad de los que se había planteado, lo que nos ha permitido llegar a otros colectivos que solicitaban este tipo de programas de inclusión laboral. Así, tras detectar necesidades en población en riesgo de exclusión o vulnerabilidad que, no necesariamente ha vivido un accidente, la Entidad decidió incluir a estos colectivos como beneficiarios del Proyecto de Inclusión Laboral, como es el colectivo de **etnia gitana**.

Así, con la ejecución de este Proyecto, lo que hemos pretendido es ser una **organización intermediaria y de interconexión entre las víctimas de accidentes con diversidad funcional y los diversos empleadores**, centrándonos especialmente en la empresa ordinaria en beneficio de estas víctimas.

- Por un lado, hemos proporcionado a los usuarios formación por medio de talleres que les brinden habilidades sociales, técnicas de búsqueda autónoma de empleo, pautas en la elaboración y proyección de los currículos, prácticas de oratorias, simulación de entrevistas y consejos para superarlas, y otras herramientas que resulten de su utilidad en la búsqueda activa de empleo.
- Por otro, al sector empresarial, además de difundir nuestra propuesta y tratar de concienciar de la misma, hemos ofrecido una atención especializada para el caso de que accedan a la colaborar en ella, consistente en facilitar información legislativa, de medidas alternativas a la contratación, funcionamiento de los Centros Especiales de Empleo, beneficios fiscales de los diferentes tipos de contratos, y demás cuestiones de interés sobre la materia..., además hemos puesto a su disposición una amplia bolsa de empleo, ayudando en los procesos de incorporación, adaptación de puestos de trabajo, búsqueda de perfiles concretos que se ajusten a las vacantes de su plantilla etc. Esta actividad que hemos realizado de prestar atención especializada a las empresas es la denominada dentro de nuestro Proyecto como PIDE (Proyecto de Información Directa a Empresas).

En cuanto a los **destinatarios** a los que pretende alcanzar nuestro “Proyecto de Inclusión Laboral para Víctimas de Accidentes”, se distinguen así:

- Víctimas de accidentes con algún tipo de discapacidad en edad laboral (de 16 a 64 años).
- Personas de colectivos vulnerables en edad laboral (de 16 a 64 años).

- Empresas interesadas en incluir en su plantilla a los afectados enunciados en el apartado anterior.

El “Proyecto de Inclusión Laboral para Víctimas de Accidentes y colectivos en riesgo de exclusión social”, tendrá una extensión a nivel nacional, puesto que materiales didácticos y formativos que se puedan ofrecer telemáticamente serán proporcionados a víctimas y empresas de forma inmediata, y la puesta en contacto entre profesionales cuyo perfil encaje con una determinada vacante y empleadores que ofrezcan tal vacante la realizaremos desde nuestra propia central administrativa, a través de miembros de Asociación DIA encargados de ser el nexo de unión entre estos dos campos de actuación.

Respecto de los objetivos que se quieren lograr con la implantación del el “Proyecto de Inclusión Laboral para Víctimas de Accidentes”, con carácter podemos definir el de promover que las víctimas con algún tipo de discapacidad o personas que pertenecen a colectivos en riesgo de exclusión, puedan ejercer en igualdad de condiciones al resto de la población su derecho de acceso al mercado laboral en una situación normalizada, desde un punto de vista inclusivo, es decir, como compromiso y responsabilidad del conjunto de la población, exigiendo transformaciones profundas respecto al concepto de discapacidad, normalizando las limitaciones de las personas y concienciando de las mismas aptitudes de que pueden disponer este sector más vulnerable para el óptimo desempeño de cualquier trabajo (según el perfil de cada uno).

Como **objetivos** específicos de este Proyecto, podemos concretar los siguientes:

1. Fomentar acuerdos con Entidades Públicas y Privadas que permitan mejorar prácticas y contrataciones de víctimas de accidentes que sufran algún tipo de discapacidad en la empresa ordinaria.
2. Difundir campañas de concienciación que permita calar en el conjunto de la sociedad un sentimiento de eliminación de barreras sociales respecto de las víctimas de accidentes con diversidad funcional.
3. Desarrollar estrategias de sensibilización social que eliminen las barreras de acceso al mundo laboral de las víctimas de accidentes con alguna discapacidad.
4. Facilitar a los diversos empleadores de las herramientas e información necesarias con vistas a favorecer la inclusión en sus plantillas de víctimas de accidentes con diversidad funcional y aptitudes necesarias para el desempeño de su puesto.

5. Implementar una bolsa de empleo de víctimas de accidentes con discapacidad a nivel nacional.
6. Favorecer la inclusión laboral de mujeres víctimas de accidentes.
7. Capacitar a los/as usuarios/as sobre las habilidades sociales necesarias para desenvolverse de forma óptima y autónoma en el ámbito laboral.
8. Formar a los/as usuarios/as sobre Técnicas de búsqueda activa y autónoma de empleo.
9. Evaluar la eficiencia y eficacia del “Proyecto de Inclusión Laboral para Víctimas de Accidentes y otros colectivos en riesgo de exclusión” en aras de implantar las modificaciones que sean pertinentes para su mejoría en el desarrollo que se pueda hacer del mismo en los próximos años.

Con el PIL, proporcionamos información detallada de cómo poder acceder al mercado laboral, facilitando herramientas para el caso concreto, y ampliando la información a distintas prestaciones a las que puede optar este sector tan específico.

Asimismo, es novedoso en el ámbito de nuestro proyecto, la difusión y puesta a disposición de las empresas de las herramientas necesarias para conocer a este colectivo de víctimas, y buscar el encaje oportuno en su plantilla.

Nuestra difusión del Programa en favor de las víctimas se debe a los escasos recursos sociales con los que cuenta este grupo, proporcionados tanto en las entidades de naturaleza privada, como por parte de los organismos públicos.

Las **actividades** que hemos llevado a cabo para desarrollar el PIL en el año 2020 han sido:

1. Formación de los voluntarios por parte de los profesionales de Asociación DIA para la Atención a víctimas y formación especializada en el PIL.
2. Difusión de nuestro Programa de Inserción Laboral a través de redes sociales (Facebook, Twitter, Google Plus...), nuestra página web para los posibles empleadores y campañas de difusión de concienciación sobre las víctimas de accidentes y la diversidad funcional sobrevenida.
3. Reuniones con la red empresarial de todo el territorio nacional para explicarles todos los beneficios fiscales y sociales que tiene incluir en su plantilla a una víctima con diversidad funcional y firmar convenios de colaboración para posibles incorporaciones.
4. Publicación de ofertas de empleo que nos envíen las empresas colaboradoras en portales de empleo como Infojobs, Indeed, Haces Falta y nuestra página web (www.asociaciondia.org).

5. Inscripción de víctimas con diversidad funcional a la bolsa de empleo a través de nuestro teléfono gratuito de Atención a Víctimas (900 90 77 11), resolución de dudas, requerimiento de documentación (currículum actualizado, certificado de discapacidad y documento de Consentimiento de Cesión de Datos).
6. Recepción y almacenamiento de currículum, certificado de discapacidad igual o superior al 33% y del documento de Consentimiento de Cesión de Datos de cada víctima de accidentes con diversidad funcional.
7. Impartición de cursos de habilidades sociales y técnicas de búsqueda activa de empleo para víctimas de accidentes con diversidad funcional.
8. Impartición de cursos específicos y exclusivos para mujeres (con diversidad funcional) de motivación y coaching, desarrollo de la autoestima, inteligencia emocional, talleres de autoconocimiento, informáticos de ruptura de brecha tecnológica entre hombres y mujeres, liderazgo y habilidades directivas de la mujer, claves de la conciliación de la vida familiar y laboral.
9. Intervención individualizada con las víctimas de accidentes con las que hayamos logrado su introducción al mercado de trabajo para informarle, asesorarle y prepararle para su incorporación, además de hacerle un seguimiento a través de nuestra herramienta de gestión de expedientes "Cliniwin" para controlar que la inclusión laboral se está realizando con todas las garantías.
10. Evaluación del Programa con reuniones mensuales de los/as profesionales participantes en él y los cuestionarios de calidad hechos por las empresas, los voluntarios y sobre todo las víctimas a las que hemos conseguido que accedan a un puesto de empleo.

Los **resultados** que hemos obtenido con la ejecución del PIL en el año 2020 han sido:

Número de empresas que reciben la información del PIDE, reflejado en la Tabla Excel que utilizaremos para su seguimiento:

- 363 empresas de todo el territorio nacional.

Número de convenios de colaboración firmados con las empresas que se adhieran al PIL para la contratación de víctimas de accidentes con discapacidad: un total de 14 convenios de colaboración firmados con empresas de todo el territorio español:

14 convenios de colaboración firmados con empresas de todo el territorio nacional.

Número de inscripciones en la bolsa de empleo: un total de 389 inscripciones en la bolsa de empleo de víctimas de accidentes de tráfico:

- 389 inscripciones en la bolsa de empleo de víctimas de accidentes de tráfico

Número de contrataciones de mujeres víctimas de accidentes de tráfico realizadas mediante la intermediación laboral de DIA.

- 8 mujeres contratadas víctimas de accidentes de tráfico con discapacidad.

Número de contrataciones de hombres víctimas de accidentes de tráfico realizadas mediante la intermediación laboral de DIA.

- 18 hombres víctimas de accidentes de tráfico con discapacidad.

Número de asistentes al taller de formación de búsqueda activa de empleo y habilidades sociales.

- 64 asistentes a los cursos.

Número de asistentes a los talleres de formación exclusivos para mujeres víctimas de accidentes de tráfico.

- 28 mujeres asistentes a los cursos.

Cabe destacar que el PIL se ha visto afectado por la situación de emergencia sanitaria puesto que, durante unos meses, la normal actividad laboral se ha visto limitada. Pese a esto, la Entidad valora positivamente el alcance del mismo y la ampliación a otros colectivos que puedan beneficiarse de los cursos de mejora de la empleabilidad.

4. Alguien muy especial ha tenido un accidente.



Desde Asociación de Víctimas de Accidentes venimos ofreciendo una atención integral a las víctimas de manera individualizada, gratuita e independiente para la consecución de una mejora psico-social de las personas que, en muchas ocasiones, resultan con algún tipo de discapacidad tras vivir dicho suceso traumático.

Dentro de nuestros programas específicos, contamos con el programa dirigido a **menores**. Como ya hemos comentado anteriormente, DIA considera a los familiares de las víctimas de accidentes de tráfico como víctimas indirectas de los siniestros viales quienes, a su vez, se ven afectados por estos cambios drásticos que provocan una nueva realidad. Existen muy pocos recursos que den cobertura a las necesidades de este colectivo que, de forma repentina, pasa a ser considerado un colectivo en situación de vulnerabilidad, especialmente los menores.

También, hemos sido conscientes de la situación tan complicada que supone para los adultos tener que hacer frente ante un panorama desolador con un/a niño/a al que hay que tratar de trasladar de la mejor manera posible lo sucedido y las posibles consecuencias de ello. Hemos intentado dotar con este proyecto, **tanto a los padres, como a los menores, de los recursos necesarios para que puedan hacer frente a este tipo de situaciones de la mejor manera posible.**

Por todo ello, desde la Asociación DIA reivindicamos una formación específica por parte de los profesionales que intervienen en torno a los accidentes viales y que están en contacto, directo o indirecto, con los menores. Siendo conscientes de que, por regla general, la responsabilidad de gestionar la comunicación de los siniestros con los mismos recae en sus progenitores y tutores ya que, actualmente, seguimos recibiendo solicitudes de progenitores requiriendo nuestro apoyo para llevar a cabo esta compleja tarea. Por todo ello, consideramos necesaria la existencia de estos profesionales especializados en trasladar los sucesos a los menores y manejar las emociones que de ello se desprenden, trabajando para que los daños psico-sociales y las secuelas sean las menores posibles.

Por tanto, podemos concluir que los **beneficiarios** de este Proyecto son, por un lado, los menores víctimas directas o indirectas de un accidente, y por otro, los familiares o allegados y profesionales que trabajan en los centros sanitarios donde se ha realizado esta actividad.

Este Proyecto es uno de los que más se ha visto afectado por la situación de emergencia sanitaria provocada por el Covid-19, puesto que el escenario de intervención del Proyecto son los Centros Hospitalarios y Centros Médicos de todo el territorio nacional, espacios que se han visto sobrepasados por todos los pacientes a los que han tenido que atender y aislar.

Por nuestra parte, se han realizado funciones de envío de informaciones y de establecimiento de contacto para trabajar en un futuro de forma conjunta en la atención a víctimas.

Los **objetivos** propuestos para lograr la ejecución de “Alguien muy especial ha tenido un accidente”:

- 1 Poner a disposición de los menores (y padres o tutores de éstos) las pautas necesarias tras un suceso traumático del estilo descrito, a fin de paliar las consecuencias negativas y lograr su pronta estabilización emocional.
- 2 Puesta en contacto con diferentes hospitales (especialmente del sector pública) y presentación de nuestro Proyecto para su desarrollo en los espacios hospitalarios.
- 3 Conseguir analizar el impacto habido en el menor tras el accidente y pautar las recomendaciones pertinentes a cada caso.
- 4 Coordinar por parte de nuestro departamento de trabajo social y psicología con los profesionales correspondientes la ejecución de estas actividades, y preparar los convenios de colaboración (con nuestro departamento de atención legal) que resulten necesarios al efecto.
- 5 Instruir a los adultos responsables de los menores objeto principal del Proyecto sobre aspectos fundamentales para tener en cuenta en la gestión emocional ante la situación traumática.
- 6 Desarrollar acciones de coordinación con los distintos departamentos de DIA para desarrollar el Proyecto (fundamentalmente entre el departamento de Trabajo Social y el de Psicología).
- 7 Controlar continuado sobre la ejecución y efectividad del “Proyecto alguien muy especial ha tenido un accidente” asegurando la adaptación que vaya resultando necesaria del mismo.

Las **actividades** que hemos realizado en el 2020 destinadas a los menores víctimas directas o indirectas de un accidente y a sus familiares para poder beneficiarse del Proyecto “Alguien muy especial ha tenido un accidente” han sido:

- 1 Ampliación del catálogo de centros hospitalarios donde poder desarrollar “Alguien muy especial ha tenido un accidente”.
- 2 Redacción, edición y maquetación de manuales “Alguien muy especial ha tenido un accidente”.
- 3 Difusión de nuestro Proyecto en el ámbito hospitalario y coordinación con sus profesionales para su ejecución.

- 4 Preparación y ejecución del juego “ADIÓS TRISTEZA”.
- 5 Coordinación con el sector sanitario para la ejecución de actividades lúdicas en sus centros.
- 6 Preparación individualizada de sesiones con padres/tutores.
- 7 Reuniones de equipo.
- 8 Realización de estudios sociales.
- 9 Evaluación continua del Proyecto.

Los **hospitales** en los que hemos llevado a cabo comunicaciones y hemos mantenido contacto por si hubiera algún menor o adulto susceptible de beneficiarse del Proyecto han sido:

Municipio/s	Lugar/es y dirección
Hospital Universitario Infanta Cristina	Avenida 9 de junio, 2. 28981 – Parla
Hospital Universitario de Móstoles	Río Júcar, s/n, 28935 Móstoles, Madrid
Hospital Universitario de Getafe	Carretera de Toledo Km 12,500 28905 – Getafe
Hospital Infantil Universitario Niño Jesús	Avenida de Menéndez Pelayo, 65, 28009 Madrid
Hospital Universitario Puerta de Hierro Majadahonda	Calle Manuel de Falla, 1, 28222 Majadahonda, Madrid
Hospital Universitario Severo Ochoa	Avd. de Orellana, s/n, 28911 Leganés
Hospital 12 de Octubre	Avenida de Córdoba, s/n, 28041 Madrid
Hospital Universitario La Paz	Paseo de la Castellana, 261, 28046 Madrid
Hospital Universitario de Fuenlabrada	Camino del Molino, 2, 28942 Fuenlabrada, Madrid
Hospital Universitario Fundación de Alcorcón	C/ Budapest, 1 28922 – Alcorcón
Hospital Universitario Infanta Elena	Avenida de los Reyes Católicos, 21, 28342 Valdemoro, Madrid
Hospital Infanta Leonor	Gran Vía del Este, 80, 28031 Madrid
Hospital del Tajo	Av. Amazonas Central, s/n, 28300 Aranjuez, Madrid
Hospital Nacional de Paraplégicos	Finca La Peraleda, s/n, 45071 Toledo
Hospital Gregorio Marañón	Calle del Dr. Esquerdo, 46, 28007 Madrid
Hospital Clínico San Carlos	Calle del Profesor Martín Lagos, s/n, 28040 Madrid
Hospital Ramón y Cajal	Ctra. De Colmenar Viejo, km. 9,100, 28034 Madrid



Con respecto a los **resultados**, podemos decir que durante este año no hemos atendido a ningún menor en los Hospitales ni en Centros Médicos, ya que no han sido derivados/as. Tampoco hemos atendido a profesionales que intervienen con este colectivo, entendemos que debido a la situación excepcional que ha cambiado las prioridades en estas instituciones.

Dirigido a adultos que se enfrentan a la pérdida o lesiones graves de un ser querido en niños y niñas de 0 a 2 años

Alguien muy especial ha tenido un accidente

0 a 2 años



Edición dirigida a niños y niñas de 3 a 5 años

Alguien muy especial ha tenido un accidente

3 a 5 años



5. AutoEducarte, intervención vial educativa con menores y jóvenes en riesgo de exclusión social.



Los informes estadísticos sobre accidentes relacionados con el tráfico en países de la Unión Europa manifiestan, que las personas con edades comprendidas entre los 3 y los 17 años, pertenecen a los principales grupos de riesgo. El mayor porcentaje de accidentes los sufren cuando hacen uso de la vía pública como peatones, aumentando gradualmente de los 14 años en adelante.

En España, según la Organización Mundial de la Salud, los accidentes de tráfico se han convertido en la principal causa de muerte entre los niños de 0 y 14 años y entre jóvenes de entre 15 a 29 años. Además, hay que tener en cuenta el gasto sanitario que puede acarrear tener un accidente de tráfico con secuelas que se pueden sufrir las víctimas de por vida.

La situación actual nos ha forzado a promover la mejora del correcto uso de las vías y promover un adecuado comportamiento vial mediante la intervención en el ámbito escolar.

Con AutoEducarte: educación vial y prevención de accidentes con jóvenes en situación de riesgo, hemos pretendido alcanzar una doble dimensión: rellenar el hueco en el sistema educativo respecto a la enseñanza de determinados comportamientos y reglas; y **hacer llegar la educación vial a aquellos niños y jóvenes que se encuentran en riesgo de exclusión social y tienen un acceso limitado a este tipo de actividades.**

Hablamos de niños y jóvenes, que, por un lado, se encuentran en una situación desfavorable a casusa de factores personales, familiares, sociales, culturales, económicas..., complicando su desarrollo normalizado e incluso pudiendo llegar a estar inmersos en un proceso de inadaptación; y que, por otro, suelen estar concentrados en centros educativos con recursos e instalaciones muy limitadas.

Este proyecto también se ha visto afectado por la pandemia mundial que ha imposibilitado el normal desarrollo de los cursos escolares. En AutoEducarte es fundamental que las actividades se lleven a cabo en la propia Institución Educativa y que se lleven a cabo con el grupo de iguales. Por ello, las actividades que se han llevado a cabo durante el año 2020 han sido anteriores al comienzo de la pandemia.

Con nuestro Proyecto AutoEducarte hemos hecho llegar a estos centros nuestro proyecto educativo, como recurso de apoyo a uno de los agentes de socialización de primer orden, y donde los niños y jóvenes hayan podido adquirir los conocimientos, comportamientos y valores que aportan la educación vial.

Hemos actuado desde 3 niveles de intervención:

- **Intervención primaria:** Las zonas donde emprender acciones de concienciación y educación vial para la infancia y juventud resulta difícil de alcanzar. Para ello, hemos desarrollado un programa educativo consolidado con más de 10 años de experiencia, haciéndoles entender que su actitud en la vía pública favorece la reducción de accidentes. Siendo la aportación de herramientas la parte más importante; consecuentemente afrontarán de manera responsable su actuación en la vía para su futura etapa adulta.
- **Intervención secundaria:** Una vez desarrolladas las diferentes acciones, se han emitido informes. En el caso de haber detectado casos de conductas de riesgo, la intervención se ha realizado de manera individual, tratando de reducir la incidencia de estos problemas antes de que sean más graves o de difícil solución.
- **Intervención terciaria:** Si entre los participantes se ha encontrado algún caso que se haya visto afectado por algún siniestro, nuestro equipo de atención psicosocial ha intervenido individualmente con la víctima, así como con su entorno familiar, educacional y social, con el propósito de reducir la disfunción que se sufre y facilitar una adecuada recuperación.

Por lo tanto, podemos decir que AutoEducarte es un Proyecto cuyos **beneficiarios** serán los menores de edad de entre 3 a 18 años en riesgo de exclusión social y que pertenezcan a colegios que cuenten con menos recursos económicos para hacer frente a este tipo de actividades.

Los **centros educativos** que se han beneficiado de este Proyecto de manera totalmente gratuita en el año 2020 han sido:

Centro educativo público	Dirección	Municipio	Provincia	Fecha de celebración
CEIP Divina Pastora	C/Santa Engracia, 142, 28003	Madrid	Madrid	09/03/2020

Colegio La Salle Alcoi	Carrer Barranc del Sinc, 1, 03803	Alcoi	Alicante	24 y 25/01/2020
Colegio San Francisco de Asís	Calle Convento, 40, 03820	Cocentaina	Alicante	11/03/2020

Los **objetivos** ejecutados para el desarrollo de nuestro Proyecto AutoEducarte han sido:

1. Prevenir accidentes de tráfico en la población de 3 a 18 años (prevención primaria)
2. Detectar actitudes de riesgo para poder intervenir de forma individualizada (prevención secundaria).
3. Intervenir psico-socialmente con las víctimas para reducir las consecuencias de los accidentes de tráfico (prevención terciaria).
4. Evaluar el grado de idoneidad, propiedad, efectividad y eficiencia del proyecto.

Las **actividades** que se han desarrollado para conseguir los objetivos descritos anteriormente han sido y que se han llevado a cabo en los centros educativos han sido:

1. Elaboración de un catálogo de centros de Educación infantil, primaria y secundaria en situación de riesgo de exclusión social.
2. Desarrollo de actividades de “Teatro de Seguridad Vial”.
3. Desarrollo de actividades de “Parques de Seguridad Vial”.
4. Desarrollo de actividades de “Charlas de Seguridad Vial”.
5. Elaboración de informes individualizados en los casos de detección de actitudes de riesgo
6. Derivación a los profesionales responsables de la asistencia psico-social.
7. Evaluación continua del desarrollo del proyecto.
8. Extracción de conclusiones.

Los **resultados** obtenidos en el 2020 con la ejecución del Proyecto han sido:

Número de centros educativos de zonas en riesgo de exclusión social con los que contactamos para la elaboración de nuestro catálogo:

- 61 centros educativos con alumnos/as en riesgo de exclusión social.

Número de centros educativos que quieren beneficiarse de nuestro proyecto “AutoEducarte”:

- 3 centros educativos con alumnos/as en riesgo de exclusión social.

Número de alumnos/as que participan en las actividades que conforman el Proyecto “AutoEducarte”:

- 430 menores en riesgo de exclusión social.

Número de conductas de riesgo detectadas en los/as menores que pertenecen a los centros educativos públicos donde desarrollamos el Proyecto:

- 9 conductas de riesgo detectadas en los/as menores que pertenecen a los centros educativos públicos en los que desarrollamos el Proyecto.

Número de informes de riesgo elaborados:

- 9 informes de riesgo elaborados.

Número de derivaciones que los/as profesionales realizan al equipo de atención a víctimas de accidentes de tráfico de Asociación DIA.

- 9 derivaciones al equipo de atención a víctimas de Asociación DIA.

Número de intervenciones psico-sociales reales con el/la menor que presenta la conducta de riesgo y sus familiares.

- 32 atenciones psico-sociales.

Número de intervenciones legales reales con el/la menor que presenta la conducta de riesgo y sus familiares:

- 3 atenciones legales.

NUESTROS AVALES....

En Asociación DIA contamos con el certificado de calidad ISO 9001:2015 concedido por OCA Instituto de Certificación.

En 2020 para poder lograr el desarrollo de nuestras actividades hemos contado con el apoyo y el respaldo económico de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, La Generalitat de la Comunidad Valenciana, Fundación ONCE y la Dirección General de Tráfico. Gracias a ellas, ha sido posible realizar estas actividades tan necesarias para ofrecer el apoyo a las víctimas de accidentes, incluidos los menores, la inclusión laboral de las víctimas que se encuentran de repente en una situación de vulnerabilidad frente al mercado laboral debido a una discapacidad sobrevenida y trabajar la prevención desde las edades más tempranas para contribuir en la construcción de una sociedad más concienciada con la seguridad vial y los accidentes.

Además, Asociación DIA ha sido declarada de UTILIDAD PÚBLICA por el Ministerio del Interior.