

# Primeros auxilios PSICOLÓGICOS

# Introducción

Los siniestros viales son eventos traumáticos que no solo causan lesiones físicas, sino que también dejan profundas huellas emocionales en las víctimas y sus seres queridos. En este contexto, los primeros auxilios psicológicos (PAP) emergen como una herramienta fundamental para abordar el sufrimiento emocional inmediato que pueden experimentar quienes han estado involucrados en estos siniestros.

La intervención temprana no solo ayuda a las víctimas a procesar sus experiencias y a mitigar el impacto del trauma, sino que también les proporciona un espacio seguro para expresar sus emociones y comenzar su camino hacia la recuperación.

Además, es crucial reconocer que el personal de emergencia que atiende estos siniestros también se enfrenta a situaciones altamente estresantes y emocionalmente demandantes. La exposición constante a la tragedia y el sufrimiento puede llevar a un desgaste emocional significativo, afectando su bienestar y su capacidad para brindar atención efectiva. Por lo tanto, el apoyo emocional para estos profesionales es igualmente esencial. Fomentar un ambiente donde el personal de emergencia reciba atención psicosocial adecuada no solo contribuye a su salud mental, sino que también mejora la calidad de atención que pueden ofrecer a las víctimas. En conjunto, la implementación de primeros auxilios psicológicos para las víctimas de siniestros viales y el apoyo emocional al personal de emergencia son componentes clave para una respuesta integral y humanitaria ante estas crisis.



## Decálogo de primeros auxilios psicológicos a víctimas

- 1 Presentarse:** indicando su nombre, entidad a la que pertenece y cargo.
- 2 Identificar la pérdida:** entender cuál fue la pérdida y el significado para la persona.
- 3 Realizar preguntas efectivas, empáticas y respetuosas:** en caso de requerir información preguntas como: ¿Conoce a alguien que le pueda ayudar? ¿Con quién podemos comunicarnos para que pueda acompañarlo(a) en este momento? ¿Cómo se siente, ¿Cómo puedo apoyarle? ¿Qué puedo hacer en este momento por usted?
- 4 Sugerir acciones posibles:** guiar a la persona para la búsqueda de posibles acciones en el momento actual.
- 5 Escuchar activa y empáticamente:** atender lo que la persona diga hasta establecer un vínculo de confianza, respetando su estado emocional, sin juzgar como está afrontando la situación.
- 6 Usar el lenguaje no verbal:** mostrar una actitud de cercanía y respeto. Si se considera oportuno, tocarle el hombro o coger la mano (si quiere), mirar a los ojos, asentir cuando hable, entre otros.
- 7 Tener paciencia:** mantener la calma y hablar con un tono adecuado (ni muy alto, ni muy bajo) que transmita seguridad.
- 8 Decir siempre la verdad:** de una forma gentil informar sobre la situación real, en caso de no tener información decir "no tengo información al respecto". Y ofrecer alternativas sobre la obtención de la información.
- 9 Acompañar:** evitar dejar sola a la persona, tratar de garantizar dejarla en compañía de un familiar, amigo u otra persona del equipo de atención del evento.
- 10 Fomentar la búsqueda de apoyo posterior a la situación:** remitirlo a la línea telefónica, centro de orientación a víctimas (si existe), un centro de servicios psicológicos especializado, o a una asociación de víctimas.



# Herramientas emocionales para profesionales de emergencias

El personal de emergencia se ve sometido a un alto y constante estrés emocional, relacionado a la interacción con personas que han sufrido una emergencia.

Cuando ese contacto con el sufrimiento les afecta, no se puede cambiar lo que sucede, pero sí el cómo afrontarlo. Por ello se debe recordar que existen dificultades que no dependen directamente de ellos. Es importante tener un claro compromiso con su propio cuidado.

Algunas estrategias para tomar en cuenta e implementarlas, son:



## ANTES DE LA EMERGENCIA

1. En los lugares de descanso contar con material de auto ayuda.
  - a. Libros.
  - b. Afiches motivacionales.
  - c. Música relajante.
2. Hacer ejercicios de respiración.
3. Realizar ejercicios de relajación mental.
  - a. Sopa de letras.
  - b. Crucigramas.
  - c. Pintura.
4. Trabajar en un fortalecimiento emocional en equipo.



## DESPUÉS DE LA EMERGENCIA

1. Ejercicios de respiración.
  - a. Inhala por la nariz 3 segundos.
  - b. Retiene el oxígeno por 4 segundos.
  - c. Exhala por la boca en 5 segundos.
2. Expresa lo que sientes y piensas.
  - a. Fortalece la conexión con uno mismo.
  - b. Reduce el estrés.
  - c. Mejora la comunicación asertiva.
3. Identifica y clasifica las situaciones reales de las ficticias.
4. Mantente hidratado.
  - a. Una hidratación adecuada es fundamental para evitar agotar la energía emocional.
5. Reconoce todos tus esfuerzos.
  - a. Mejorar el rendimiento.
  - b. Aumenta la productividad.
  - c. Reduce el estrés.
6. Escribe tus sentimientos.
  - a. Puede ser una herramienta poderosa para la resolución de problemas, reduce el estrés y la ansiedad.



## DURANTE LA EMERGENCIA

1. Concentración ante los hechos.
2. Trabajo en equipo.
3. Tener conciencia de los riesgos.
4. Mostrar calma y empatía con las víctimas.

# Unidades de atención integral a víctimas

Las Unidades de Atención Integral a Víctimas de Siniestros de Tránsito (UAI) deben ser el lugar donde acuden los afectados después de sufrir un siniestro vial y donde se centralice toda la información a las víctimas y/o a sus familiares más directos, y dentro del ámbito de sus competencias brindarles atención.











## ALGUNAS EXPERIENCIAS DE UAI Y SIMILARES

PAÍS	UNIDAD	ENLACE
 Argentina	Red Federal de Atención a Víctimas de Siniestros Viales	<a href="https://www.argentina.gob.ar/seguridadvial/redfederal">https://www.argentina.gob.ar/seguridadvial/redfederal</a>
 Colombia	Bogota, Centro de Orientación a Víctimas de Siniestros Viales, Distrital de movilidad  Medellin, Centro de Orientación a Víctimas de siniestros viales, Secretaría de movilidad	<a href="https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/centro-de-orientacion-para-victimas-de-siniestros-viales">https://bogota.gov.co/servicios/guia-de-tramites-y-servicios/centro-de-orientacion-para-victimas-de-siniestros-viales</a>  <a href="http://www.medellin.gov.co">www.medellin.gov.co</a>
 Costa Rica	Sabaneta, Servicio de atención integral para víctimas de accidentes de tránsito, Administración Municipal de Sabaneta	<a href="https://sabaneta.gov.co/noticias/sabaneta-refuerza-su-compromiso-con-la-seguridad-vial-lanzan-servicio-de-atencion-integral-para-victimas-de-accidentes-de-transito/">https://sabaneta.gov.co/noticias/sabaneta-refuerza-su-compromiso-con-la-seguridad-vial-lanzan-servicio-de-atencion-integral-para-victimas-de-accidentes-de-transito/</a>
 Chile	Oficinas de Atención y Protección a la Víctima del Delito, OAPVD dependen del Ministerio Público	<a href="http://www.poderjudicial.go.cr">www.poderjudicial.go.cr</a>
 El Salvador	Fundación Emilia Silva Figueroa y Subsecretaría de Prevención del Delito	<a href="http://www.seguridadpublica.cl">www.seguridadpublica.cl</a>
 El Salvador	FONAT, Fondo para la Atención a las Víctimas de Accidentes de Tránsito	<a href="https://www.transparencia.gob.sv/institutions/fondo-para-la-atencion-a-las-victimas-de-accidentes-de-transito">https://www.transparencia.gob.sv/institutions/fondo-para-la-atencion-a-las-victimas-de-accidentes-de-transito</a>
 República Dominicana	Unidad de atención legal, psicológica y médica a víctimas de siniestros de tránsito	<a href="https://www.intrant.gob.do/categoria/noticias/intrant-inaugura-unidad-de-atencion-legal-y-psicologica-a-victimas-de-siniestros-de-transito-presenta-la-unidad-de-atencion-medica-dr-cruz-jiminian">https://www.intrant.gob.do/categoria/noticias/intrant-inaugura-unidad-de-atencion-legal-y-psicologica-a-victimas-de-siniestros-de-transito-presenta-la-unidad-de-atencion-medica-dr-cruz-jiminian</a>



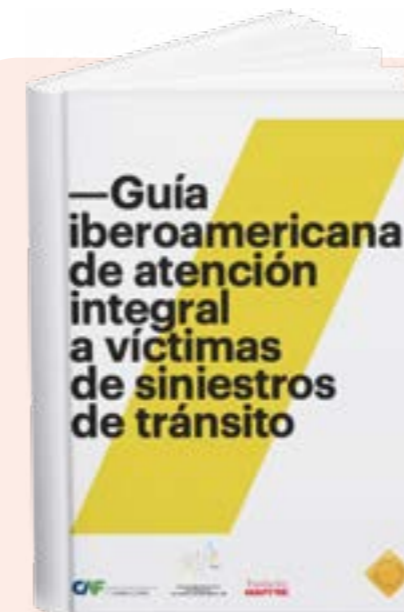
# Asociaciones de víctimas de la violencia vial

Las asociaciones de víctimas son una red de apoyo importante para las personas que resulten afectadas por un siniestro vial. En Ficvi unimos esfuerzos para que sean una red de integral y de contención a quienes lo requieran. En FICVI sabemos y entendemos por lo que están pasando y nos hemos preparado integralmente para fortalecer a todas las víctimas viales directas o indirectas. Asociaciones que hay en Iberoamerica pertenecientes a FICVI:

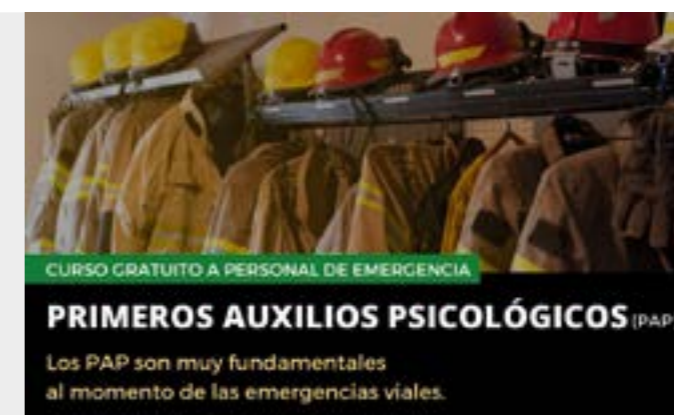
-  Argentina — Héctor D'agostino / [relacionesinternacionales@contralaviolenciavial.org](mailto:relacionesinternacionales@contralaviolenciavial.org)  
Karina Winckler Red nacional familiares de víctimas de tránsito. El Chaco
-  Brasil — Fundación Thiago de Moraes Gonzaga / [www.vidaurgente.org.br](http://www.vidaurgente.org.br)
-  Chile — Fundación Emilia Silva Figueroa / [www.fundacionemilia.cl](http://www.fundacionemilia.cl)  
MEL, Movimiento contra el Exceso de velocidad Letal / [www.contraexceso.org](http://www.contraexceso.org)
-  Colombia — Psicóloga Ángela Ríos Ríos / [psicologa.angelarios@gmail.com](mailto:psicologa.angelarios@gmail.com)
-  Costa Rica — ACONVIVIR, Asociación de Deportistas Contra la Violencia Vial y el Respeto / [rpendones@opbarquitectos.com](mailto:rpendones@opbarquitectos.com)
-  España — STOP ACCIDENTES, Asociación de ayuda y orientación a afectados por accidentes de tráfico / [www.stopaccidentes.org](http://www.stopaccidentes.org)
-  Guatemala — APASIT, Asociación de Prevención y Atención de la Seguridad Integral en el Tránsito / [www.apasit.org](http://www.apasit.org)
-  México — Colectivo Gabi Bici Blanca / @GabyBiciBlanca  
JAIME, Jamás Apoyaré Ir Manejando Ebrio / @JaimeAyuda  
Manu Vive / [www.manuvive.org](http://www.manuvive.org)  
Nace, No A Conducir Ebrio / [www.nace.org.mx](http://www.nace.org.mx)  
Víctimas de Violencia Vial A.C. / VIVIAC Víctimas de Violencia Vial A.C  
Gabriela Cobos López Coalición por la movilidad sostenible. Querétaro.
-  Panamá — Fundación Mónica Licona / [www.fundacionmonicalicona.org](http://www.fundacionmonicalicona.org)  
Fundación Reconocer / @losmerachos
-  Paraguay — AFAVIV, Asociación de Familiares y Amigos Víctimas de la Inseguridad Vial / @A.F.A.V.I.V
-  República Dominicana — Fundación Maricely Estrella / @funmaricely
-  Uruguay — Red de Víctimas de Siniestros de Tránsito de Bella Unión / @RedVictimas\_BU

# Materiales de apoyo

Guía Iberoamericana de Atención a Víctimas de siniestros de Tránsito Esta guía, ofrece una explicación clara y sencilla del suceso, enfocada en el ámbito jurídico y psicológico, con el objetivo de proporcionar a las autoridades implicadas en los siniestros de tránsito una información real para comprender mejor lo que ocurre a las víctimas y a sus familiares al sufrir un hecho tan traumático.



DESCARGALA AQUÍ



## CONTACTO

Curso gratuito dirigido a personal de emergencia.  
Solicita el curso escribiéndonos a:  
[administracion@contralaviolenciavial.org](mailto:administracion@contralaviolenciavial.org)



Fundación  
**MAPFRE**