**PROTOCOLO DE ATENCIÓN A VICTIMAS DE SINIESTROS VIALES**

El objetivo de este protocolo de atención a víctimas de siniestros viales es brindar una herramienta a los miembros de Biako Seguridad Ltda., para unificar criterios y procedimientos frente al plan de preparación y respuesta ante emergencias viales, así como las acciones correctas para atender a las víctimas. También permite recolectar la información necesaria para adelantar posteriormente la investigación del siniestro, con el fin de generar lecciones aprendidas que sirvan a la promoción de la seguridad vial y la prevención de siniestros viales en las instalaciones y en su entorno.

En lo normativo, este protocolo atiende lo referente al paso 12 de la Resolución 40595 de 2022 para la conformación del plan estratégico de seguridad vial de la empresa.

De conformidad con el artículo segundo de la Ley 769 de 2002 “el accidente de tránsito es un evento generalmente involuntario, generado al menos por un vehículo en movimiento, que causa daños a personas y bienes involucrados en él e igualmente afecta la normal circulación de los vehículos que se movilizan por la vía o vías comprendidas en el lugar o dentro de la zona de influencia del hecho”. (Rama Legislativa, 2002).

A continuación, se presenta la definición de “Siniestro Vial” y sus clases para su correcta identificación:

**Siniestro vial:** Es el que permite vincular causas, consecuencias y responsabilidades de la persona en un evento de tránsito. Incluso, la palabra "siniestro" tiene un significado de catástrofe y se asocia con circunstancias dolorosas, como las lesiones o la pérdida de una vida, las cuales se pudieron haber prevenido en el marco de la responsabilidad y la autorregulación.

En este sentido, en seguridad vial se opta por siniestro vial y no accidente vial, ya que éste es un suceso imprevisible e inevitable asociado al azar donde se exonera a la persona de toda responsabilidad.

**CLASES DE SINIESTRO VIAL**

* **Choque:** Es el encuentro violento entre dos (2) o más vehículos, o entre un vehículo y un objeto fijo.
* **Atropellamiento:** Siniestro vial en donde un peatón es objeto de un impacto por un vehículo.
* **Volcamiento:** Es el evento primario en el cual el vehículo pierde su posición normal durante el siniestro vial y puede quedar de manera lateral o longitudinal; sus llantas pierden el contacto con la superficie de la vía.
* **Caída de Ocupante:** Se refiere a la caída de un conductor, acompañante o pasajero desde un vehículo hacia el exterior, interior o dentro del mismo.
* **Incendio:** Se refiere a aquellos casos en que el vehículo se incendia sin que exista siniestro vial previo.
* **Otro:** Se refiere a aquel siniestro vial no asimilable dentro de las cinco situaciones anteriores, es poco frecuente.

*Ejemplo, un vehículo que circula normalmente en la vía y por situaciones ajenas a su voluntad se sale de la misma, se sumerge en un río contiguo a la calzada, se trata de una sumersión.*

**SEÑALES O SITUACIONES QUE INDICAN LA OCURRENCIA DE SINIESTROS VIALES**

* Reporte de un siniestro vial.
* Lesiones físicas a simple vista.
* Valoraciones médicas realizadas en la vía.
* Falta de reporte por parte del conductor.

**CADENA DE LLAMADAS**

Son las acciones de respuesta para la activación del plan de emergencias viales, es el mecanismo de comunicación por medio del cual se informará de un siniestro vial.

En esta cadena de llamadas están incluidos cargos directivos y áreas esenciales del comité de emergencias que deben tomar decisiones inmediatas frente a una situación de emergencia vial.

La cadena de llamadas la activa e inicia **Coordinador SIG** (*Ver tabla 1. Cadena de llamadas)*

Cualquiera de los trabajadores que se encuentre involucrado en un siniestro vial o que evidencie la ocurrencia de un siniestro vial puede activar la cadena de llamado, para esto debe comunicarse con **Coordinador SIG**, a los números indicados en la *tabla 1*.

Tenga en cuenta que al momento de activar la cadena de llamadas debe informar claramente quien es, lugar de la ocurrencia de los hechos, que está sucediendo y si hay personas heridas.

**SITUACIONES O CASOS QUE ACTIVAN EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN**

Antes de indicar las entradas del protocolo de atención es importante reconocer todos los medios de transporte empleados por los miembros de la comunidad de la organización para sus desplazamientos

**Caso 1**. Ocurrencia de siniestro y/o evento vial con colaboradores de la organización en desplazamientos laborales.

En estos casos el protocolo de atención se activa con las actividades 1, 2 y 3, a fin de poner en marcha el PAS (Proteger, Activar, Socorrer).

**Caso 2.** Ocurrencia del evento vial en el trayecto itinere

El protocolo de atención también es activado cuando un miembro de la organización o un tercero informa sobre la ocurrencia de un siniestro vial durante el trayecto casa – instalaciones de la organización, instalaciones de la organización – casa, o durante la realización de actividades extramurales, en cualquier medio de transporte. En estas situaciones el protocolo de atención se activa desde la actividad 2: “Reportar a la línea 123”.

**Caso 3.** Una institución u organismo informa sobre la ocurrencia de un accidente de un colaborador de la organización.

Inmediatamente ocurre el siniestro o después de él, la organización puede ser informada sobre la ocurrencia de un siniestro vial a través de las entidades de salud, Policía de Tránsito, entre otros.

Cuando la información se recibe por parte de otras instituciones quiere decir que las rutas internas de estas entidades ya se han activado (Salud, Policía de Tránsito, entre otras), por lo cual, nuestro protocolo de atención se debe activar a partir de la Actividad 7: “Contactar al contacto de emergencia de la víctima”.

**DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES CUANDO UN SINIESTRO VIAL OCURRE EN LAS INSTALACIONES DE LA ORGANIZACIÓN O EN UN LUGAR ALEDAÑO**

**Actividad 1. Establecer la clase de evento vial, y su gravedad**

El brigadista vial debe clasificar y evaluar el evento vial de acuerdo con el tipo de urgencia:

* Si la víctima no requiere atención urgente en salud, se realiza el procedimiento de primeros auxilios en atención básica por parte del personal capacitado.
* Si el siniestro vial requiere atención urgente en salud, el personal capacitado en primeros auxilios presta la primera atención y activa de inmediato la línea 123.
* En caso de que no haya nadie capacitado, llame a la línea 123, para que el personal médico le indique lo que debe hacer y le confirme si debe esperar la ambulancia o si autoriza a la organización movilizar a la víctima para transportarlo a la entidad de salud más cercana.

Si el siniestro vial acaba de ocurrir en un vehículo de la organización o en un vehículo utilizado para cumplir con el objeto misional de la organización, se debe evitar mover los vehículos y esperar la llegada de la autoridad policial, a quienes se les debe brindar toda la información solicitada. El responsable del vehículo debe registrar el tipo de siniestro vial, ya sea atropellamiento, autolesión, caída de ocupante, choque, incendio o volcamiento, especificando si fue en desplazamiento laboral o trayecto in itinere, caída en bicicleta, o moto, junto con los datos de los heridos y fallecidos.

Cuando el reporte se reciba por parte de terceros, se debe indagar sobre el siniestro vial, el estado de salud de las presuntas víctimas, su ubicación y/o entidad de salud al que fue remitido, con el fin de contactar a los familiares o acudientes y activar el presente protocolo de atención.

De acuerdo con el diagnóstico realizado, se debe establecer la siguiente pregunta: ¿Es con muertos o heridos? En caso positivo se debe activar el PAS es decir continuar con las actividades 2, 3 y 4; cuando se responde a la pregunta con un no, quiere decir que el siniestro vial consistió en un choque simple o choque de latas y que por tal motivo no es necesario activar el protocolo en las actividades de emergencia.

**ACTIVAR EL PAS (PROTEGER, AVISAR, SOCORRER)**

**PROTEGER:** El conductor y/o el brigadista vial debe:

* Dejar las luces estacionarias encendidas del vehículo todo el tiempo.
* Debe demarcar la zona del siniestro vial, haciéndola visible a los otros conductores para que no se produzcan nuevas colisiones ni atropellos, colocando la señalización reglamentaria (triángulos retro reflectivos o conos) que den aviso a otros conductores del evento vial.
* Intentar dejar libre una vía de acceso para los servicios de emergencias.
* Debe usar una prenda retro reflectiva, y llevar el botiquín de emergencias del vehículo.
* Evitar gritar, no hacer comentarios alarmistas, mantener la calma y tratar que la víctima se tranquilice, pues esta actitud le permitirá actuar de manera oportuna y pertinente, así como trasmitirle al pasajero serenidad.

**AVISAR:** El conductor y/o el brigadista vial debe:

* Mantener la calma y llamar a la línea 123 o #767 según la zona en que ocurrió el siniestro vial. Brindar la mayor cantidad de datos respecto al siniestro que acaba de ocurrir: nombre de la vía y ubicación exacta en el que ha tenido lugar el siniestro, indicar si hay heridos, así como su estado, actores involucrados, el número de vehículos implicados y gravedad.
* Es importante identificarse y no colgar el teléfono hasta que se le indique.

**SOCORRER**

El conductor o y/o el brigadista vial, debe seguir atentamente las indicaciones brindadas en el número de atención de emergencias, y únicamente si está capacitado como primer respondiente o certificado en primeros auxilios, de acuerdo con la evaluación del estado de las víctimas, proceder a socorrer

* Primero a los más graves, a los que se encuentran inconscientes o aparentemente no presenten señales de vida; luego si continuar con los que presentan señales de sangrado.
* Si un herido sangra con fuerza se coloca una gasa o una tela encima de la herida y se aprieta firmemente hasta que llegue la ayuda, continúe con los que presenten quemaduras o tengan fracturas, siempre priorice la prestación de los primeros auxilios.
* No debe dar agua ni otros líquidos a una persona herida.
* No se debe mover o sacar a un accidentado del vehículo siniestrado a menos que corra peligro de muerte, (por ejemplo, por la presencia de fuego en el vehículo).
* Bajo ningún concepto intente remover el casco a un motociclista.
* Si hay personas fallecidas, evite su manipulación, la de sus documentos y sus pertenencias; si en el lugar se encuentran testigos o familiares, individualice o identifique la víctima a través de la información que ellos puedan aportar. Espere hasta que llegue la autoridad competente.

**ACTIVIDAD 2. REPORTAR A LA LÍNEA 123**

Cuando se recibe la notificación de un siniestro vial por parte de un miembro de la organización, se debe establecer la clase de evento vial y la gravedad, e indagar si acaba de ocurrir. En caso afirmativo se debe reportar de inmediato a la línea 123.

**ACTIVIDAD 3. REMITIR A LA VÍCTIMA A LA ENTIDAD DE SALUD MÁS CERCANA**

A partir de la instrucción de la línea 123 se dirige a la víctima a la entidad de salud más cercana.

En todos los casos, la presunta víctima debe remitirse al hospital más cercano a fin de que sea valorada y atendida. En la elaboración del reporte debe conocerse los datos generales del siniestro, la forma por la que llegó el reporte del mismo, y el estado de salud de la víctima.

**ACTIVIDAD 4. INFORMAR AL CONTACTO DE EMERGENCIA DE LA VICTIMA**

En todos los casos debe informarse al contacto de emergencia de la víctima o las victimas involucradas en el siniestro de tránsito.

Se debe comunicar adecuadamente la información oficial suministrada por las autoridades competentes, aquí es fundamental el papel de los silencios, la empatía no verbal, la escucha y el respeto al sentimiento de la persona, para lo cual se debe:

* Valorar la urgencia de la comunicación.
* Preparar la comunicación.
* Procurar un tono y entorno adecuado.
* Presentarse como interlocutor o representante de los miembros de la comunidad educativa.
* Tener preparada con antelación la lista con nombres de los familiares y allegados.
* Esperar la reacción, tolerar y contener.
* Atender las solicitudes y necesidades planteadas.
* Acompañar y hacer seguimiento al siniestro vial.

Las consecuencias de una comunicación errónea son sensación de impotencia, sentimiento de incomprensión, sensación de vacío y desesperación. Se debe recomendar a las víctimas de siniestros viales y a sus familiares “No” firmar ningún tipo de documento, poder o acuerdo, sin antes haber revisado y buscado una segunda opinión, salvo que realmente deposite confianza en el profesional del Derecho que lo representa.

En los casos en que el reporte se reciba a través de una incapacidad o reporte del accidente por parte de una institución y organismo se debe contactar al familiar para obtener más datos sobre el siniestro e informar y documentar y seguir las actividades de la ruta de atención.

 **ACTIVIDAD 5. INFORMAR Y DOCUMENTAR**

El brigadista vial debe solicitar copia del Informe Policial de Accidentes de Tránsito (IPAT) que recopila los datos por parte de la autoridad policial para los informes de peritaje y diligencias pertinentes que deberán remitir a la autoridad judicial. Estos datos son indispensables a la hora de determinar responsabilidades y garantizar la mayor información posible para la investigación del siniestro, la cual deberá ser remitida en copia a la organización.

**ACTIVIDAD 6. INVESTIGAR Y ANALIZAR**

Con el fin de reportar, registrar, analizar, investigar y divulgar los siniestros viales en los que se ven involucrados los colaboradores de la organización en los desplazamientos laborales y en el entorno próximo de la organización se debe realizar lo estipulado y definidos por el plan estratégico de seguridad vial de la organización en el paso 13 (INVESTIGACION INTERNA DE SINIESTROS VIALES).

**ACTIVIDAD 7. GENERAR LECCIONES APRENDIDAS**

En este caso, de acuerdo con las acciones de mejora identificadas según el análisis referido en la actividad 9. Es importante establecer planes de acción que contribuyan a la disminución del índice de accidentalidad en la organización. Es por esta razón, que la identificación de lecciones aprendidas permite establecer acciones de prevención a los colaboradores para la promoción de conductas seguras a la hora de desplazarse en diferentes medios de transporte, la prevención de siniestros viales y su atención oportuna.

**ACTIVIDAD 8. REALIZAR SEGUIMIENTO AL CASO**

El líder del PESV o a quien éste delegue deberá realizar el correspondiente seguimiento a la o las víctimas y al siniestro vial.

**ACTIVIDAD 9. SIMULACRO VIAL**

Los brigadistas viales o primer respondiente en siniestros viales deberán desarrollar por lo mínimo una vez al año un simulacro con el fin de sensibilizar y enseñarles sobre el protocolo de atención a siniestros viales.

***Tabla 1. Cadena de llamadas***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| No. | NOMBRE | CARGO | TELEFONO | ¿A QUIEN LLAMA? |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1 |  | Coordinador SIG |  | X |  |  |  |  |  |
| 2 |  | Jefe de cumplimiento |  |  | X |  |  |  |  |
| 3 |  | Brigadista vial |  |  |  | X |  |  |  |
| 4 |  | Coordinador plan de emergencia |  |  |  |  |  | X |  |
| 5 |  | Central |  |  |  |  | X |  |  |
| 6 |  | Gerente |  |  |  |  |  |  | X |

***Diagrama atención siniestros con heridos***

**Accidente Vial**

Prestar asistencia a los heridos

¿El paciente puede ser atendido en el sitio?

Ambulancia

(red asistencial)

Traslado a la población más cercana

Ambulancia

Atender al paciente

Establecer la gravedad del accidente

Reportar lo sucedido

Si el herido no puede ser atendido en el sitio de los hechos se procede a realizar los contactos con las entidades de salud de la zona y a la ARL - EPS

CLINICAS DE LA RED ASISTENCIAL DE LA ARL – EPS

**REPORTE ANTES DE 24 HORAS**

Si

No

***Diagrama atención de siniestros viales***

******