



## **Recomendación General del Ararteko 3/2012, de 17 de diciembre.**

**Necesidad de que el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco, Osakidetza y las Policías Locales establezcan mecanismos de coordinación para garantizar que las familias de las víctimas de accidentes sean informadas con la máxima inmediatez posible.**

### **I. Introducción**

Durante la tramitación de un expediente de queja sobre una actuación policial constatamos algunas disfunciones relativas a la información que los servicios sanitarios y policiales proporcionan a las personas allegadas de las víctimas de accidentes sobre el hecho mismo del accidente y el traslado de la víctima a un centro sanitario, cuando hay una intervención de ambos estamentos, sanitario y policial.

Esa constatación nos hizo proponer algunas mejoras en el ámbito policial relacionadas con el caso concreto que habíamos analizado en la queja, dirigidas a evitar que pudiera volver a producirse un supuesto como el que la había motivado.

En ese caso, la familia de un joven, que resultó herido en un accidente de bicicleta y que murió a consecuencia de las lesiones sufridas, no tuvo conocimiento del accidente y de que el joven había sido trasladado a un hospital hasta casi 19 horas después del siniestro. En el accidente intervino la Policía Local, que no informó en ese momento a la familia de lo ocurrido ni de que su familiar había sido trasladado a un centro sanitario, debido a que se encontraba consciente en el lugar del accidente y a que se habían hecho cargo de él los servicios de salud, a los que ese cuerpo policial estimaba que correspondía proporcionar la información. Pese a estar consciente en el lugar del accidente, el joven fue, sin embargo, sedado nada más ingresar en el centro sanitario, por la gravedad de las lesiones que presentaba, lo que determinó que no tuviera capacidad de avisar personalmente a la familia de lo sucedido.

A nuestro modo de ver, la queja puso de manifiesto que no había habido coordinación entre el cuerpo policial que actuó en el accidente y los servicios de salud en lo concerniente a quién debía haber informado a la familia sobre el accidente y sobre el traslado de su allegado al centro hospitalario.

Ello nos llevó a considerar que la cuestión trascendía del ámbito estrictamente policial y que afectaba también a los centros hospitalarios en los que se presta asistencia sanitaria a las personas accidentadas. De hecho, en el supuesto de la queja, se informó finalmente del accidente a la familia a instancia del propio hospital en el que la víctima había sido ingresada.

Por otro lado, los datos que recabamos daban a entender que la información a la familia en ese caso se había proporcionado a instancia del personal sanitario encargado de asistir al herido, y no en aplicación de un protocolo de actuación previamente establecido. Parecía, en concreto, que la iniciativa la había tomado el





personal médico que pasó consulta al día siguiente del accidente, al percatarse de que en la Unidad de Cuidados Intensivos, donde se encontraba el paciente, no estaban sus familiares, lo que motivó que el centro hospitalario solicitase la colaboración de la Policía Local para avisar a la familia.

El caso concreto hizo que nos interesásemos por la cuestión desde una perspectiva general, que nos permitiera conocer cómo se estaba actuando en ese ámbito y proponer, en su caso, medidas de mejora.

Con ese propósito nos dirigimos al Departamento de Interior del Gobierno Vasco y a los ayuntamientos de las tres capitales, para que nos proporcionasen la siguiente información:

- 1) los criterios que aplican la Ertzaintza y las policías locales de dichos ayuntamientos en cuanto a la información que facilitan al entorno personal de las víctimas de los accidentes en los que intervienen sobre el hecho mismo del accidente y el traslado de la víctima a un centro sanitario;
- 2) si los cuerpos policiales mencionados y Osakidetza disponen de algún protocolo de actuación para que la información se facilite de una forma coordinada entre los servicios policiales y los sanitarios;
- 3) el parecer de esas administraciones respecto al establecimiento de un protocolo de esa naturaleza, en el caso de que no dispusieran de él; y
- 4) si SOS Deiak facilita algún tipo de información al respecto en los supuestos en los que interviene.

También solicitamos la colaboración de Osakidetza para conocer si existía algún procedimiento que permitiera coordinar su actuación con los cuerpos policiales en ese concreto ámbito.

En contestación a nuestra solicitud, Osakidetza nos ha expresado que el sistema de información vigente mediante SOS Deiak funciona normalmente con los parámetros de eficiencia y calidad requeridos. Nos ha expresado, asimismo, que solo muy ocasionalmente se han detectado incidencias o disfunciones en este proceso de comunicación y que, por esa razón, no ha previsto realizar cambios en la gestión de información a familiares de las personas accidentadas. Con anterioridad nos había indicado que no existe una previsión específica en esta materia y que la información a la familia se ofrece habitualmente de dos maneras: a) cuando la propia familia ha llamado a SOS Deiak para saber si alguien ha sufrido un accidente y la consulta se deriva al centro sanitario al que ha sido trasladado; o b) cuando a instancia del propio centro se requiere contactar con la familia, en cuyo caso SOS Deiak transfiere la llamada a la Ertzaintza, que avisa a la familia.

El Departamento de Interior, por su parte, nos ha informado de los criterios que aplica la Ertzaintza cuando se producen víctimas mortales en accidentes de tráfico,





señalando que comunica el accidente al juzgado correspondiente y a los servicios funerarios, y que realiza las gestiones necesarias para que las familias de las personas fallecidas tengan conocimiento del suceso.

Nos ha indicado, asimismo, que no dispone de un protocolo de actuación con Osakidetza en el ámbito por el que nos interesamos.

No nos ha informado, sin embargo, de la opinión que le merece el establecimiento de un protocolo de esa naturaleza. Tampoco nos ha informado sobre las pautas de actuación de la Ertzaintza respecto a las personas heridas que son conducidas a un centro sanitario, ni ha contestado a la cuestión que le planteamos para conocer si SOS-Deiak facilita alguna información de esa naturaleza en los supuestos en los que interviene.

El Ayuntamiento de Bilbao nos ha manifestado que, en los accidentes de tráfico, la información a la familia la proporciona el centro sanitario al que son trasladadas las personas heridas y que, si se produce el fallecimiento en el lugar del siniestro, la información la ofrece la Policía Municipal, que es también la que comunica la muerte al juzgado de guardia.

Nos ha expresado, igualmente, que no dispone de un protocolo escrito con Osakidetza, aunque sí tácito, si bien no se ha pronunciado específicamente sobre el establecimiento de ese concreto protocolo.

El Ayuntamiento de Donostia-San Sebastián nos ha señalado que es el propio centro sanitario al que se traslada a las personas accidentadas el que ofrece la información a las familias. Según nos ha indicado, cuando hay heridos que no se trasladan a un centro sanitario no se ofrece esa información, porque se parte de que las víctimas mantienen en esos supuestos la consciencia y sus facultades sin merma alguna, y pueden informar por sus propios medios.

Nos ha indicado, asimismo, que no dispone de un protocolo formal con Osakidetza, pero que la Guardia Municipal ha llegado a un acuerdo verbal con el centro sanitario público al que se traslada a las víctimas de los accidentes para que la información a la familia se proporcione desde el propio centro sanitario. No obstante, nos ha mostrado su disposición favorable al establecimiento de un protocolo de esa naturaleza siempre que coincida con los términos del acuerdo mencionado.

El Ayuntamiento de Vitoria-Gasteiz nos ha manifestado que, cuando la persona accidentada es conducida inmediatamente a un centro sanitario, la información a la familia sobre el hecho del accidente la proporciona el personal responsable del traslado o el centro sanitario al que se la traslada. Nos ha manifestado también que en los accidentes en los que se ven afectadas personas menores de edad o tuteladas la Policía Local informa del accidente a los progenitores o tutores. Según nos ha señalado, en el supuesto de que haya personas fallecidas es, igualmente, la



Policía Local la que avisa a la autoridad judicial y comunica personalmente el hecho a los familiares directos.

El ayuntamiento citado nos ha mostrado su parecer contrario al establecimiento de un protocolo de actuación con Osakidetza, que juzga innecesario *"aplicando el criterio de que el personal a cuyo cargo está una persona determina la procedencia y necesidad o no de comunicar su situación a familiares o recabar información o auxilio de otras instituciones"*.

Nos ha mostrado, por último, algunos reparos relacionados con la normativa reguladora de la protección de datos de carácter personal, porque entiende que dicha normativa impide a la Policía Local facilitar información policial sobre el accidente a la familia, salvo en el caso de menores o personas tuteladas.

No tenemos datos que nos permitan determinar si incidencias como la que hemos relatado son ocasionales. Pero, aunque se trate de situaciones excepcionales, entendemos que debe existir un mecanismo que las evite, por la repercusión que desde el punto de vista humano tienen las disfunciones de esta naturaleza en el entorno familiar de la víctima.

## II. Consideraciones

Hemos visto en la introducción que hay episodios en los que a causa de un accidente, no necesariamente de tráfico, intervienen diversos servicios, habitualmente los policiales y los sanitarios, y cómo una ausencia de coordinación entre estos servicios puede generar una disfunción relativa a la comunicación a la familia de la persona accidentada sobre este hecho. Planteamos así la situación de desconocimiento que esta puede tener cuando después de haber transcurrido un tiempo suficiente para ello, aún no ha sido informada.

A tenor de los antecedentes que hemos analizado, vemos que los mecanismos de coordinación para auxiliar a las personas afectadas no contemplan ese aspecto de la comunicación, de manera que, cuando la situación lo requiere, los servicios sanitarios a los que se las traslada puede que no conozcan si se ha informado del suceso a la familia.

Los servicios policiales consultados consideran que de facto, salvo en los fallecimientos ocurridos antes de la intervención sanitaria, esa responsabilidad de comunicación se sitúa en el ámbito sanitario. Por su parte, es habitual que cuando ven necesario contactar con la familia, los servicios de salud soliciten la ayuda de la policía que ha intervenido en el accidente. Parece por tanto razonable pensar que tiene que existir entre ambos servicios una relación que permita coordinar mejor sus intervenciones, evitando situaciones como la que hemos descrito.

Según los datos que se nos han facilitado, en los accidentes en los que intervienen los cuerpos policiales a los que nos hemos dirigido y los servicios sanitarios no



queda suficientemente claro, salvo en unos concretos supuestos, si en el curso de la intervención se ha informado a la familia de las víctimas, de tal manera que podría volver a producirse una situación como la que motivó nuestra actuación en la queja, de comunicación con demasiada demora.

Por ello, es necesario, a nuestro modo de ver, que se articulen mecanismos de coordinación entre los servicios que han acudido a atender en primer lugar a las personas accidentadas y los que intervienen posteriormente, en lo que concierne a la comunicación sobre esta eventualidad al entorno familiar de aquellas.

Hemos señalado que en el episodio descrito, donde intervinieron un cuerpo policial local y Osakidetza, se dieron disfunciones relativas a la información. Por tanto, la razón que nos lleva a recomendar esa coordinación debemos encontrarla en la conveniencia de corregir tales disfunciones, para procurar que las personas afectadas sean informadas con la máxima inmediatez posible de que su familiar ha sido víctima de un accidente y trasladado a un centro sanitario.

Como hemos expresado en la introducción, alguno de los cuerpos policiales que hemos consultado realiza la comunicación en aquellos accidentes en los que las víctimas son menores o incapacitadas. Esta especial consideración tiene que ver seguramente con la específica protección de ese colectivo. El hecho de que no se actúe igual en los demás supuestos, informando también a la familia, tiene que ver posiblemente con una cautela relacionada con el principio según el cual la comunicación de datos requiere el consentimiento previo de sus titulares.

A nuestro juicio, ese proceder estaría olvidando, sin embargo, que lo que se busca con la comunicación de estos sucesos es atender un interés legítimo de la familia, interés que a nuestro juicio es general y se cohonesta con aquel principio relativo al consentimiento. Debemos tener presente, además, que se trata de la comunicación del hecho del accidente, que suele ser un hecho público, así como del lugar en que se encuentra la persona accidentada, no de datos de salud ni de datos policiales. Desde esa perspectiva, el interés legítimo de la familia es, en nuestra opinión, una justificación suficiente.

Para ilustrar la situación a la que puede llevar en estos casos esa exigencia rígida del consentimiento que apuntamos, pensemos en un suceso donde los servicios que atienden a una persona accidentada no tienen constancia de que esta haya consentido que se informe a su familia. Si por diversas circunstancias ya no pueden obtener su autorización para hacerlo, nos encontraríamos en el absurdo de que para informar a la familia habría que esperar a que la persona accidentada falleciera, o bien, habiendo perdido el conocimiento y ser necesaria una intervención sanitaria, fuese necesario pedir a un familiar un consentimiento previo por representación.

Estimamos, por tanto, que el actual funcionamiento debe tomar en consideración de manera expresa el interés legítimo de la familia de conocer un hecho grave que



afecta a uno de sus integrantes y de disponer de esa información con la máxima inmediatez que las circunstancias permitan.

No es objeto de esta recomendación sugerir cuál debe ser el mecanismo apropiado para realizar esa comunicación ni cuál debe ser el servicio o administración que ha de hacerlo. Lo que pretendemos es poner de manifiesto la necesidad de que en cualquier intervención de la policía en un accidente grave ocurrido en la vía pública, que requiera el traslado de las víctimas a un centro sanitario, se tenga en cuenta que ha de informarse a las familias o allegados de las personas heridas de que se ha producido el accidente y de que su familiar ha sido trasladado. A nuestro modo de ver, es preciso, además, que el centro sanitario que atiende a las víctimas del accidente tenga constancia, cuando las recibe, de si se ha proporcionado ya esa información.

Partiendo del supuesto que dio lugar a la queja en la que intervinimos, nuestras peticiones de información se dirigieron fundamentalmente a los servicios policiales y a Osakidetza. Sin embargo, las mismas consideraciones que hemos expresado sobre la necesidad de coordinación entre los servicios policiales y los sanitarios respecto a la información citada serían lógicamente extensibles a los supuestos en que intervinieran otros servicios de ayuda, como, por ejemplo, los encargados de la atención de emergencias y protección civil.

Por ello, con base en las anteriores consideraciones, he visto conveniente hacer la siguiente

## **RECOMENDACIÓN GENERAL**

Las administraciones responsables de los distintos servicios públicos que intervienen en los accidentes deben establecer los mecanismos de coordinación necesarios para garantizar que el entorno familiar de las personas heridas en esos accidentes conozca con la máxima inmediatez posible el hecho mismo del accidente y el traslado de la víctima a un centro hospitalario.

Los mecanismos que se articulen deberían determinar a qué servicio de los intervinientes corresponde proporcionar esa información y garantizar que el centro sanitario al que se traslada la persona herida tenga constancia, cuando la recibe, de si se ha proporcionado a la familia la información citada.

