



'cercanía 'orientación al cliente
'calidad 'atención 'fidelización
'servicio 'vinculación 'satisfacción

junio '09



Estudio Fundación Seguros Lagun Aro - Stop Accidentes:

La vida después del accidente de tráfico

 LAGUN ARO



¿Líneas de actuación de la Fundación?



1 Apoyo a la cultura

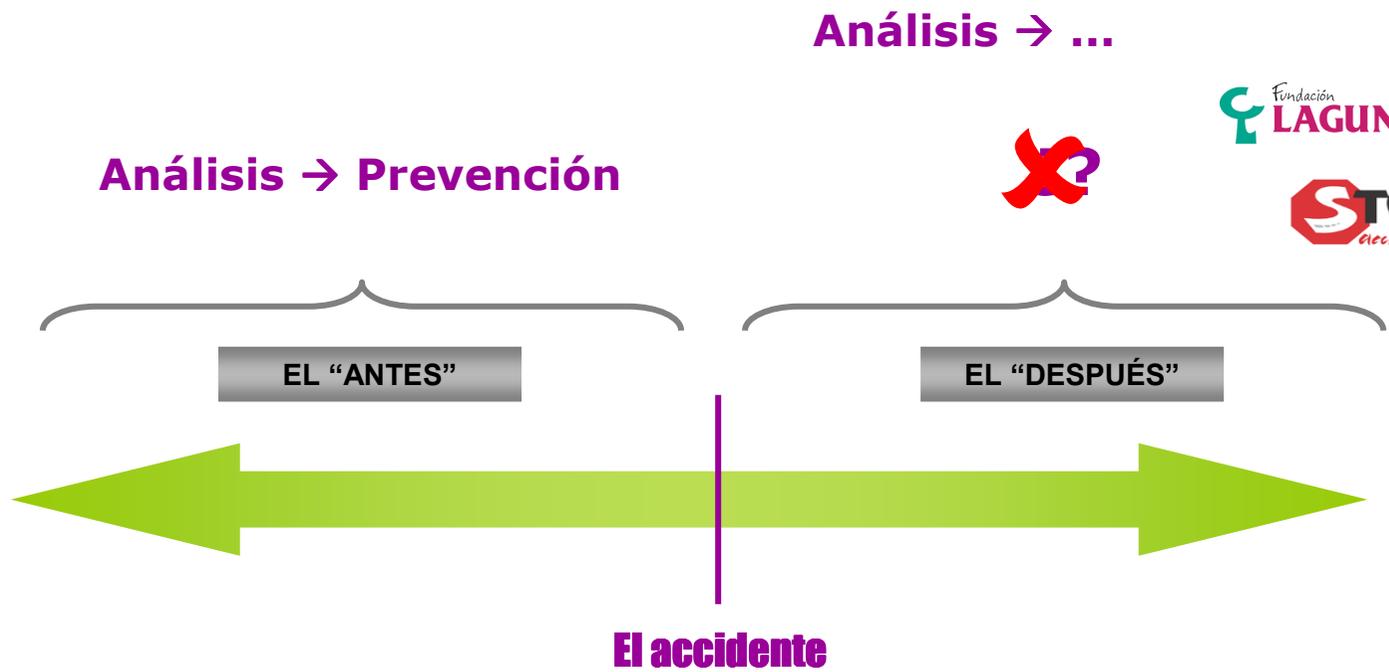
2 Impulso al deporte popular

3 Acción social: Colaboración con





¿Y por dónde empezamos?



Fundación **LAGUN ARO** Mirada Social

STOP accidentes

Fundación **LAGUN ARO** Mirada Social



¿Cuál es el objetivo?

“Conocer y divulgar los aspectos que preocupan a las familias de las víctimas de accidentes de tráfico y la visión que en España se tiene sobre el problema a nivel de la sociedad en general”



¿Cómo lo hemos hecho?



Director Estudio: Alfonso Perona
Equipo Investigador: Josep M^a Aragay y Juli Sabaté
Trabajo de campo: Táctica (fase cualitativa) y FEM (fase cuantitativa)

FASE I

Micro Grupos con Afectados o Familiares:

Tres Focus Group con personas que han vivido un accidente grave como familiar o como propio afectado. Dos Focus Group realizados en Barcelona y Madrid.
Realizados por Táctica (Instituto de Investigación)

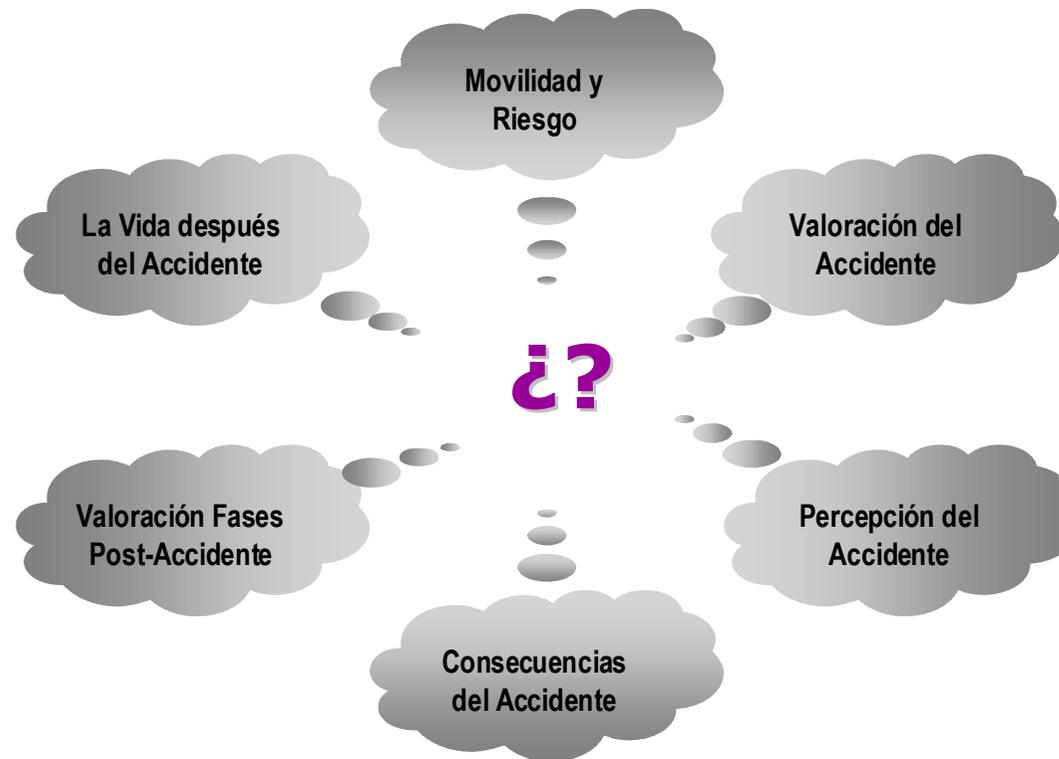
FASE II

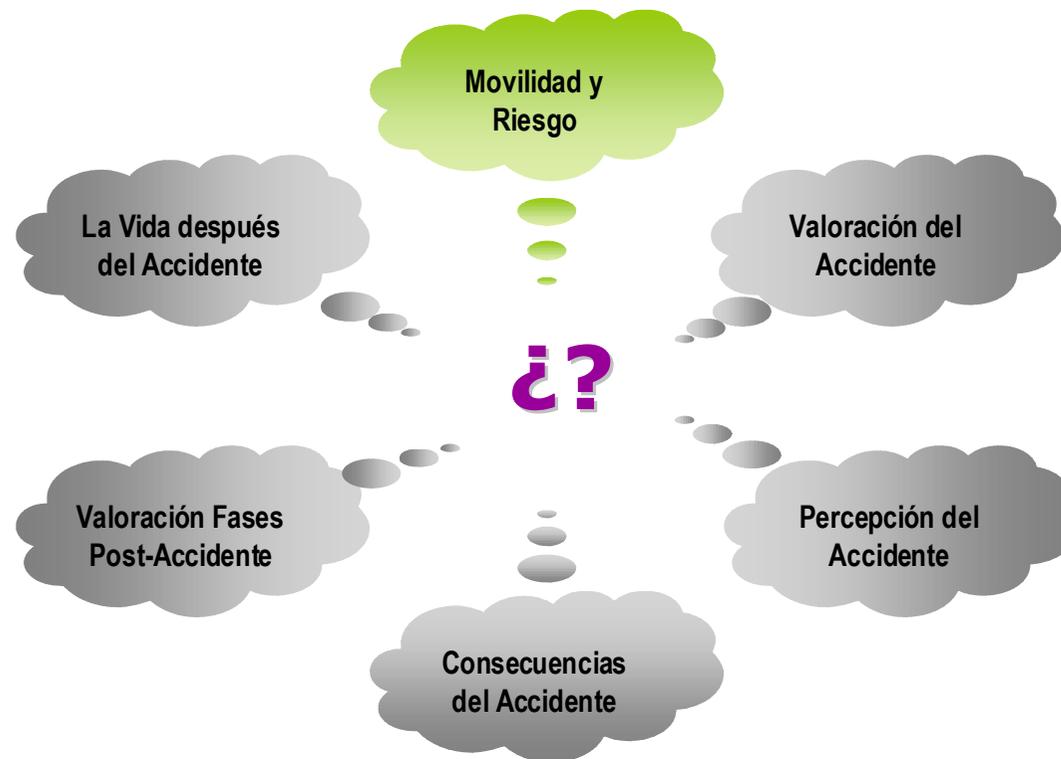
Encuestas telefónicas a Población General:

1200 encuestas telefónicas a población general > 18 años de todo el estado, con un error muestral de 2,8% para un nivel de confianza del 95%. Realizadas entre el 15 de octubre y 15 de noviembre de 2008.
Realizados por FEM (Centro especial de Empleo de la ASOC. CATALANA DE ESCLEROSIS MULTIPLE JM CHARCOT)



¿Y cuáles son los principales resultados?

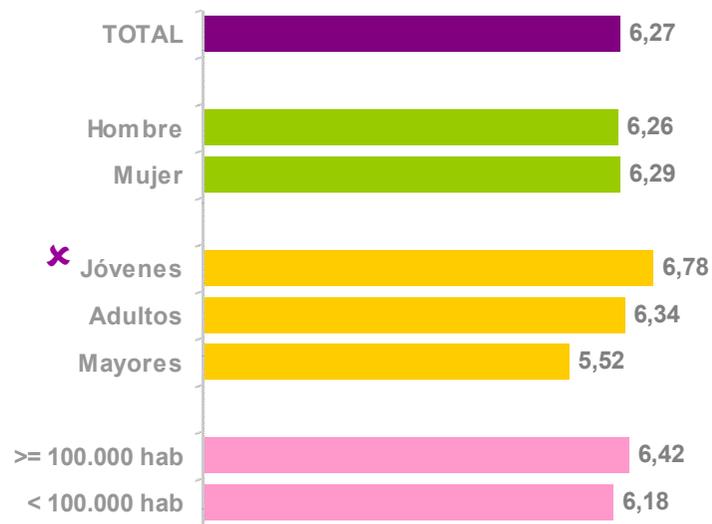






Movilidad y riesgo

Quisiéramos que nos indique cuánto cree que se mueve usted; puede evaluar su movilidad habitual entre 0 y 10.



La movilidad de las personas encuestadas está muy ligado a dos factores:

- La edad
- El tamaño del municipio.

Estos factores, se repiten además, en las últimas encuestas de movilidad realizadas en España.

Los municipios de más de 100.000 hab. tienen una movilidad superior a los residentes en municipios menores.

La población joven, menor de 29 años, su índice de movilidad percibido está muy por encima de los mayores de 30 años.



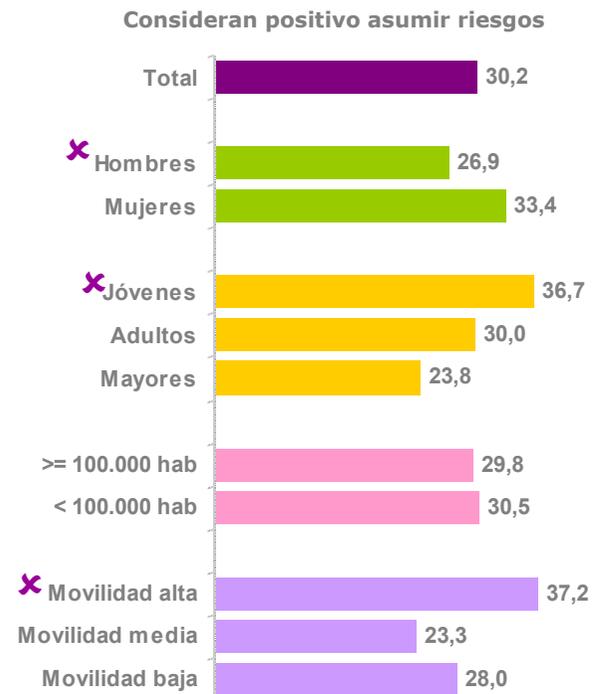
Movilidad y riesgo

A mayor aceptación del riesgo más efecto tendrán las medidas de prevención; ya que, si no se conoce, acepta y valora el riesgo, no se tomarán las medidas de prevención adecuadas.

En este sentido, un 30% de los entrevistados, encuentran positivo aceptar riesgos en general, siendo las mujeres y los jóvenes, los colectivos que menos sensibles al riesgo.

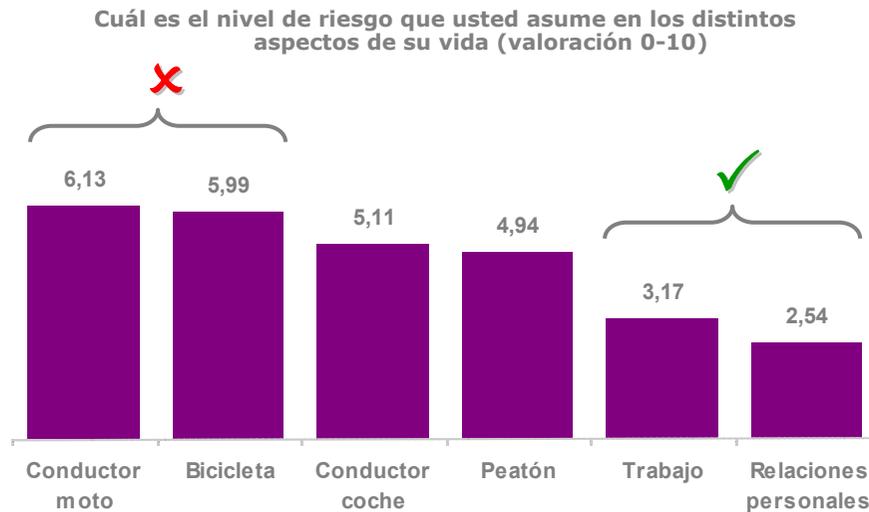
Además, movilidad y riesgo son variables asociadas, de forma que una mayor movilidad conlleva una mayor aceptación del riesgo.

En su opinión personal, y hablando en términos generales, cree que asumir riesgos es positivo o negativo





Movilidad y riesgo

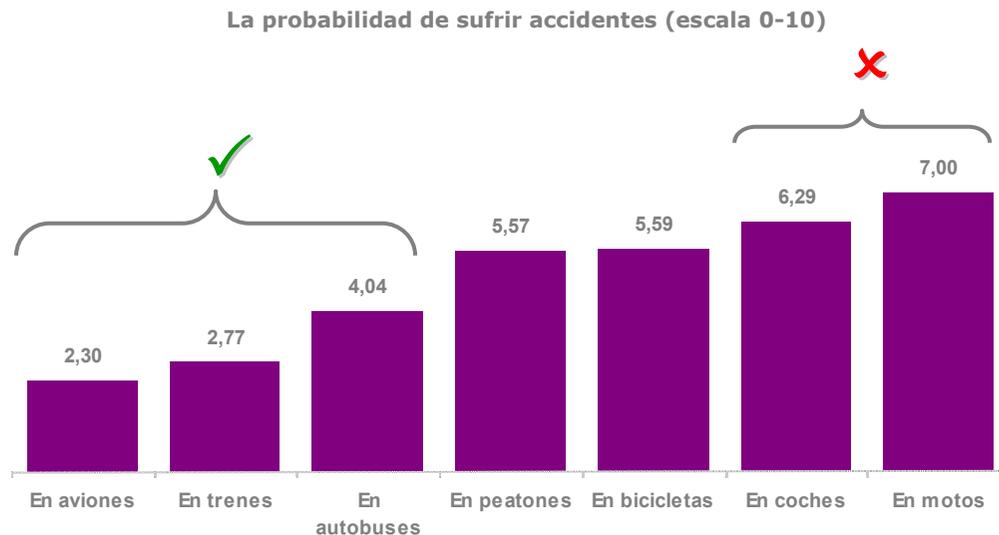


Se considera que el riesgo que se asume en las relaciones personales y en el entorno laboral es mínimo.

Por el contrario, se percibe un riesgo mucho mayor en los desplazamientos en moto y en bicicleta.



Movilidad y riesgo



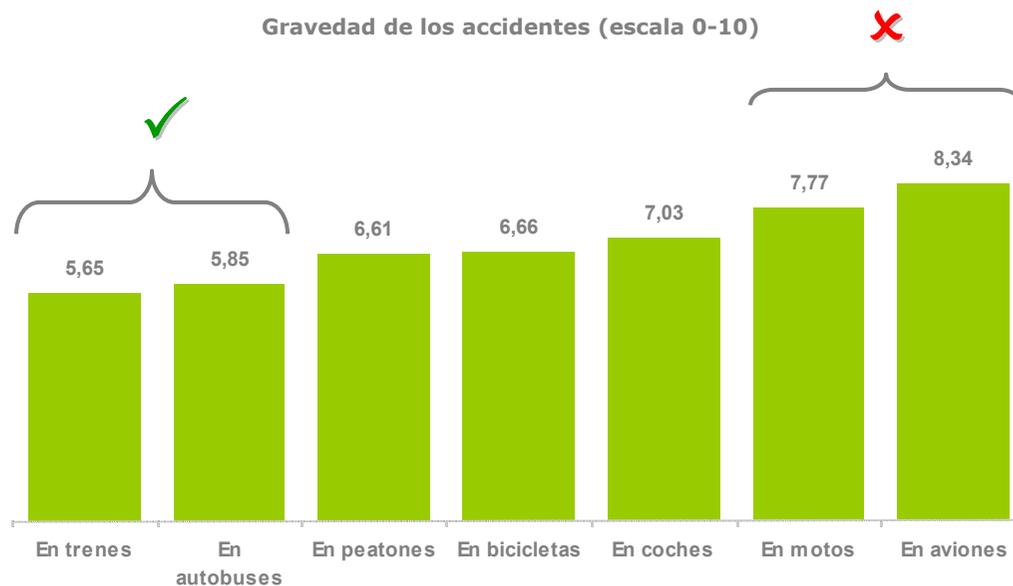
Existen diferencias significativas en la percepción de la probabilidad de sufrir accidentes.

La probabilidad de sufrir accidentes en el transporte público (aviones, trenes y autobuses) parece mínima.

Por el contrario, el desplazamiento privado en algún medio de locomoción (coche o moto) es en el que se percibe una mayor probabilidad de sufrir accidentes.



Movilidad y riesgo

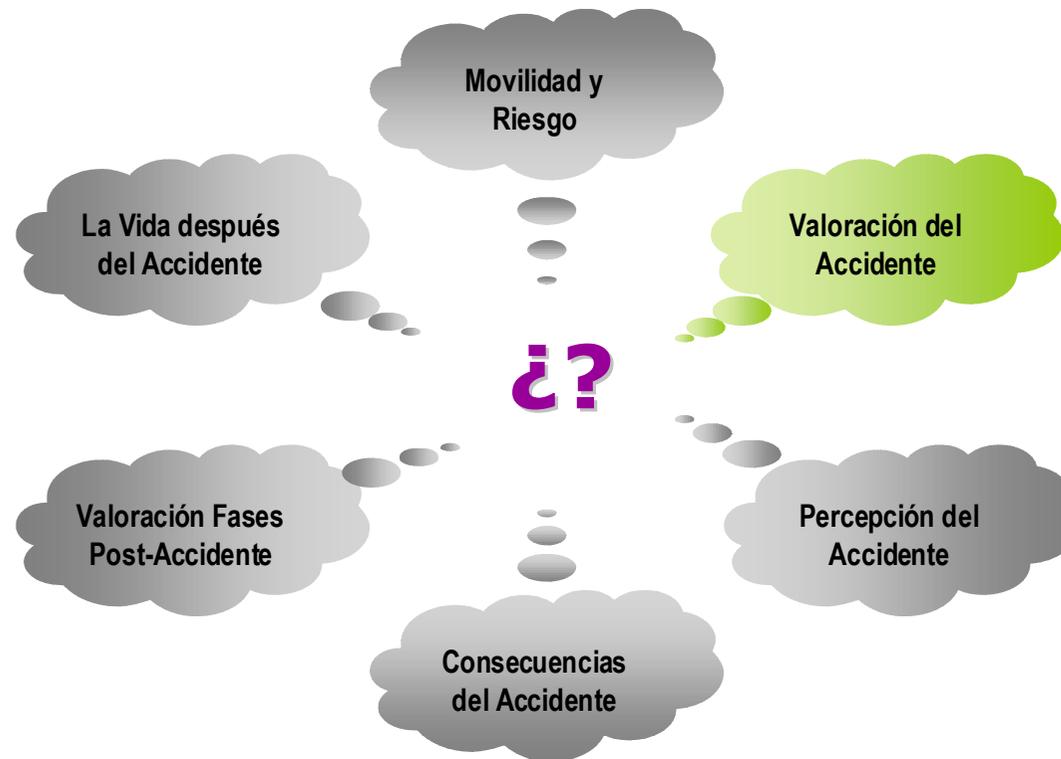


Existen diferencias significativas también en la percepción de la gravedad de los accidentes.

Trenes y autobuses siguen siendo los medios de transporte que menor gravedad de riesgo percibido conllevan.

Por el contrario, el avión, modifica sustancialmente su posición. Así, se percibe que existe poco riesgo de existir un accidente, pero en caso de ocurrencia, éste será de alto riesgo.

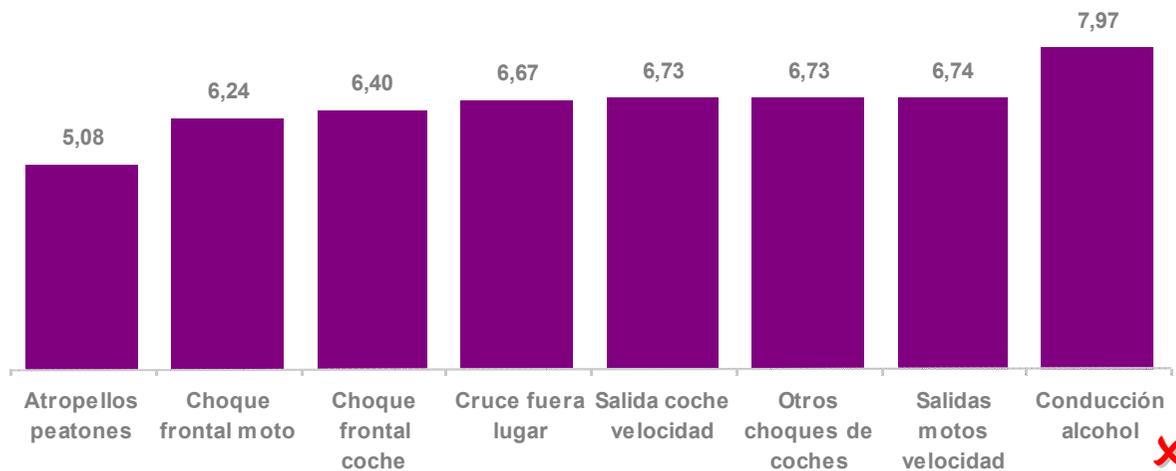
Las motos, son el medio de transporte que le sigue en percepción de gravedad al avión.





Valoración del accidente

Ahora quisiéramos preguntarle por algunas situaciones que se dan en las carreteras y en las calles. Valoración 0-10 frecuencia.



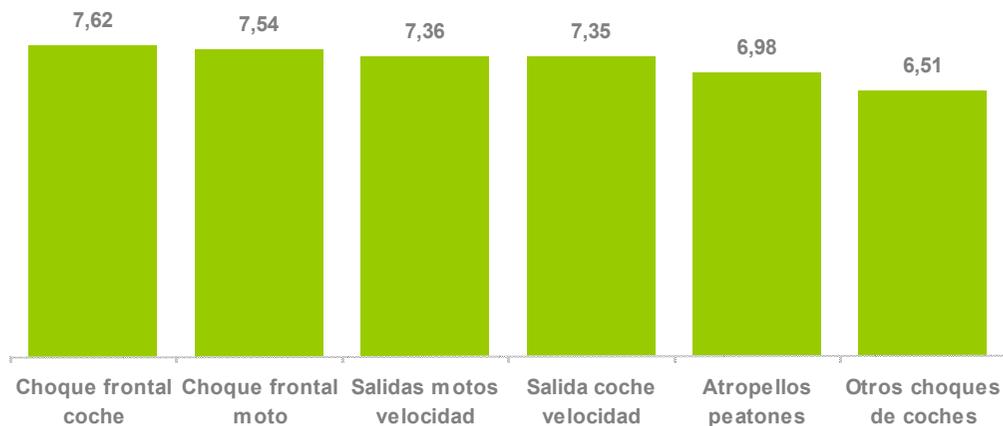
El alcohol parece estar muy presente en la conducción.

Por el contrario, menor frecuencia parecen tener los choques frontales entre vehículos, y menos aún, los atropellos de peatones.



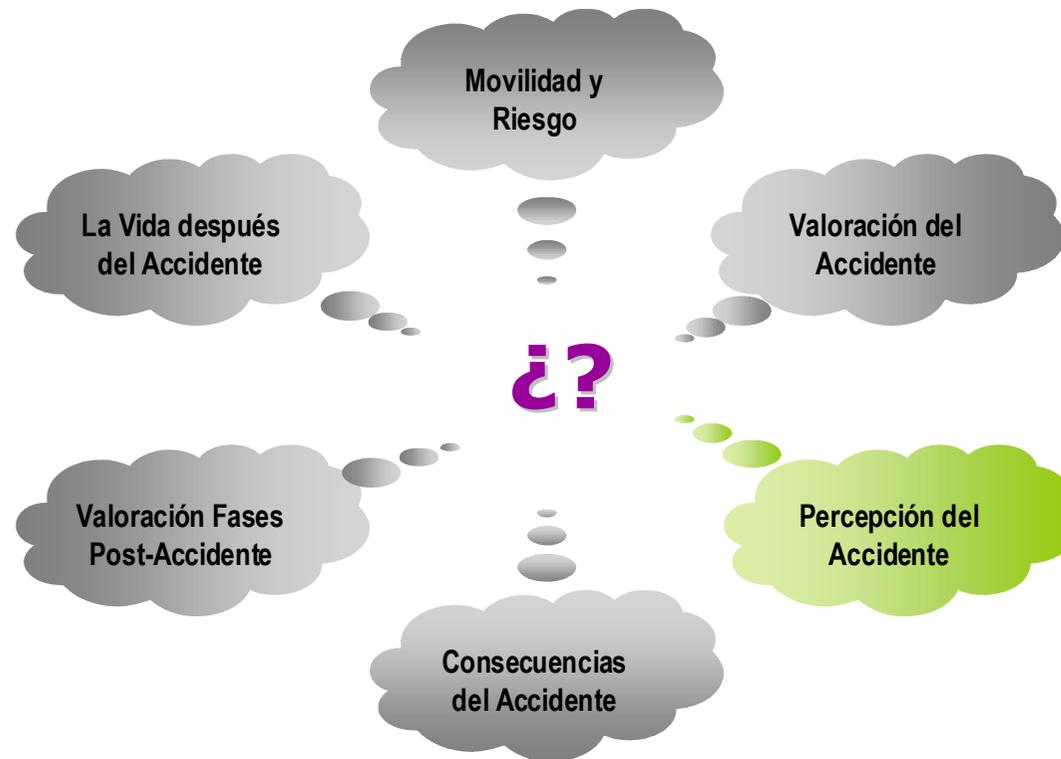
Valoración del accidente

¿Cuál sería la gravedad que usted daría a determinados accidentes?
(Valoración 0-10)



Los accidentes más graves parecen ser los choques frontales, seguidos de las salidas de la carretera.

Algo menos graves, parecen los atropellos de peatones y los otros impactos entre vehículos.





Percepción del accidente

Un aspecto clave dentro del estudio es una primera valoración de la percepción y actitud de la población española antes situaciones concretas de accidentes. Para ello, se han presentado tres casos concretos de accidentes a los entrevistados, solicitándoles una primera impresión de los mismos y las posibles consecuencias para el entorno del accidentado, así como la capacidad final del accidentado para relacionarse con las personas de su entorno.

Las tres propuestas de accidente son:

- 1 Moto que impacta contra un guarda raíl de la carretera, conductor joven y con casco
- 2 Choque frontal de dos coches
- 3 Peatón atropellado por coche que circula a 50 Km/h

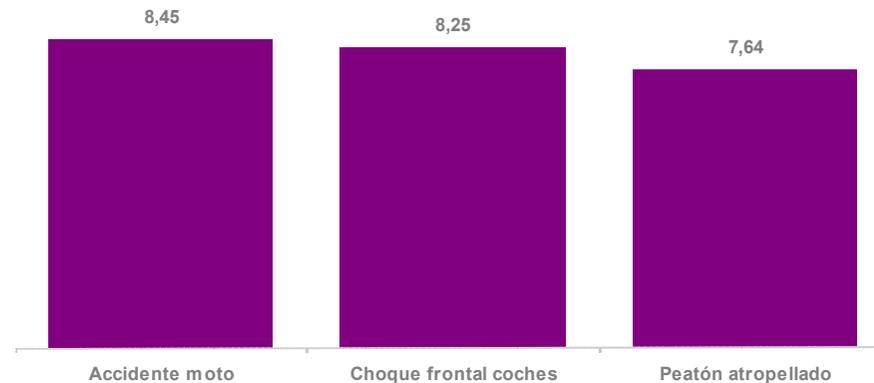


Percepción del accidente

La primera impresión antes estos tres supuestos de accidentes, a juzgar por las valoraciones, es de gravedad.

El accidente de moto, es el que parece más grave. Por el contrario, el peatón atropellado, es el que adquiere una menor percepción de gravedad.

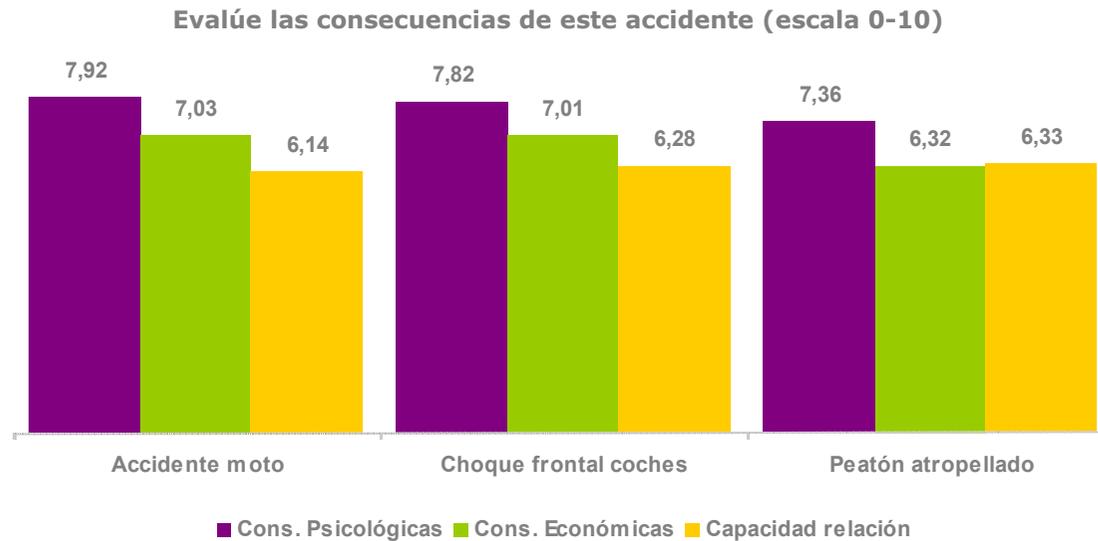
Si le exponen esta situación, ¿cuál sería su primera impresión?
(Valoración 0-10)





Percepción del accidente

En este análisis, se detecta claramente cómo la percepción de la población sobre las consecuencias psicológicas de un accidente, son notablemente más acusadas que las consecuencias económicas, y de capacidad de relación.





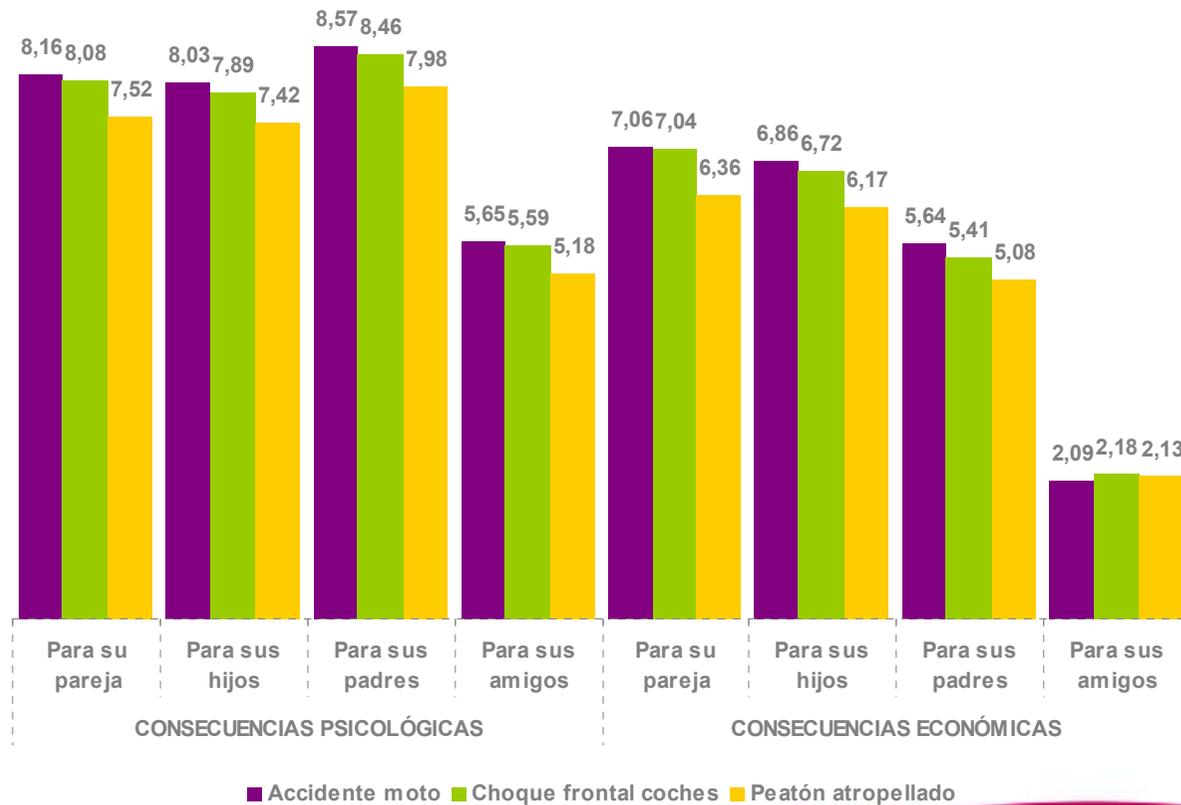
Percepción del accidente

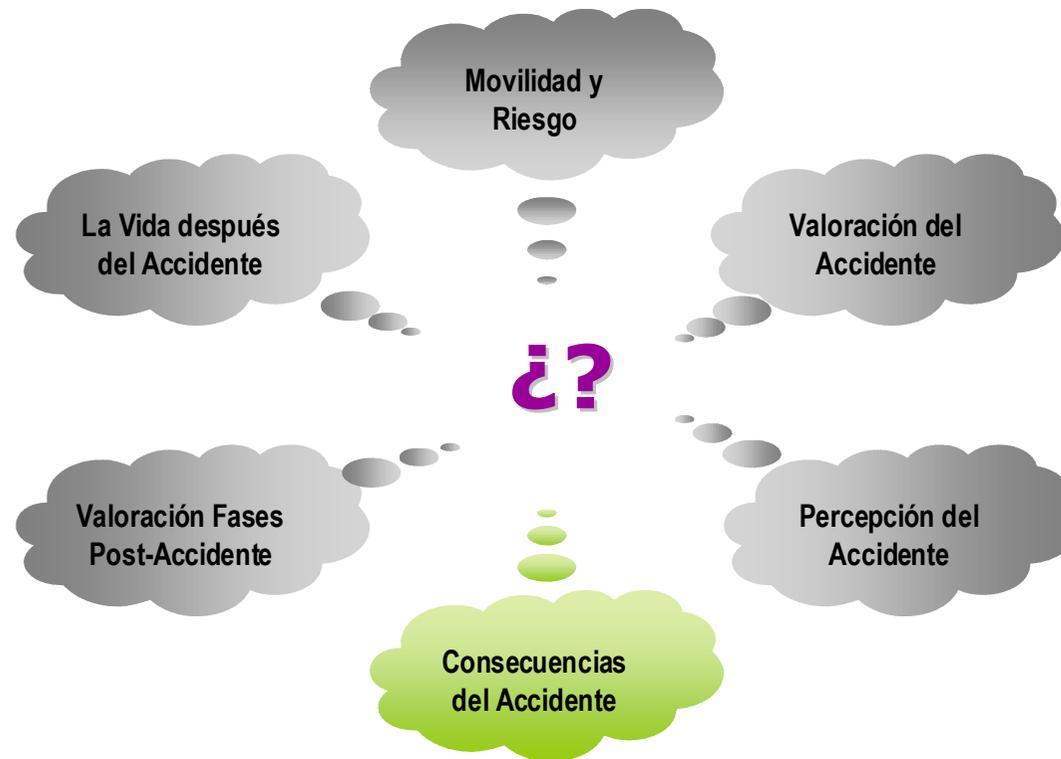
Evalúe las consecuencias psicológicas y económicas de este accidente para...
(escala 0-10)

En este análisis, se detecta como las consecuencias psicológicas para los padres, son las consecuencias percibidas como más graves.

En segundo lugar, se encuentran las consecuencias psicológicas para la pareja y los hijos.

Por el contrario, el entorno de amistades son el colectivo que se percibe como menos perjudicado, tanto a nivel psicológico, como a nivel económico.

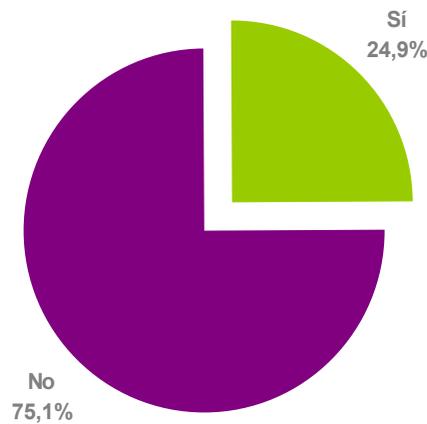






Consecuencias del accidente

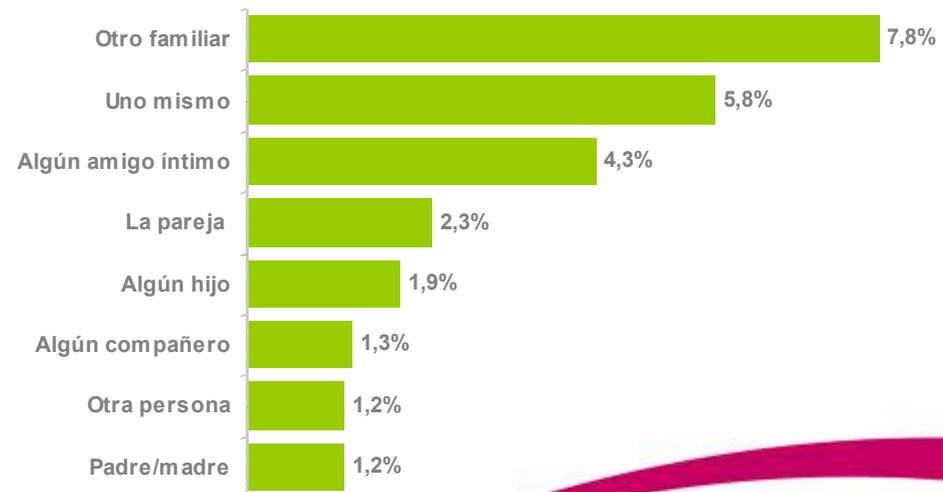
Díganos si en algún momento, ha vivido en su entorno próximo, un accidente de tráfico de consecuencias graves:



Por primera vez, se cuantifica en un estudio que una de cada cuatro personas ha vivido en su entorno algún accidente grave de tráfico.

Concretamente, un 5,8% de la población ha sufrido un accidente con consecuencias graves en primera persona, pero evidentemente, sin resultado de muerte.

¿Cuál era su relación con los accidentados?

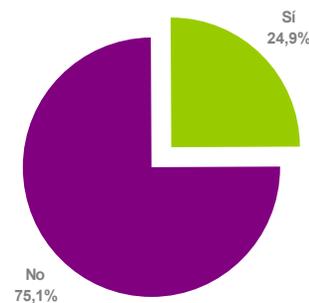




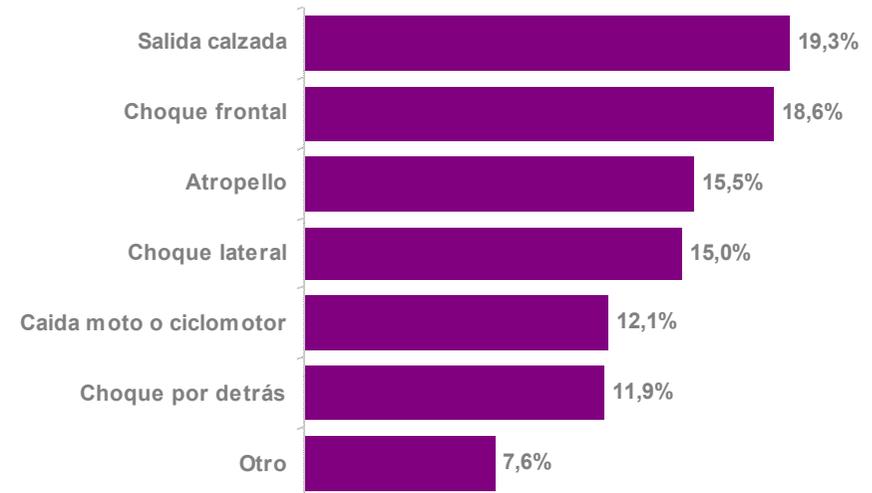
Consecuencias del accidente

Los accidentes más frecuentes fueron la salida de la calzada y el choque frontal entre vehículos.

Las causas de los 100.508 accidentes reales (Fuente: DGT) que se produjeron en el año 2007, tienen un perfil parecido a las causas de accidentes que nos mencionan los entrevistados, donde también la salida de la calzada y el choque frontal, son los tipos de accidentes que más se producen.



¿Cómo fue el accidente?

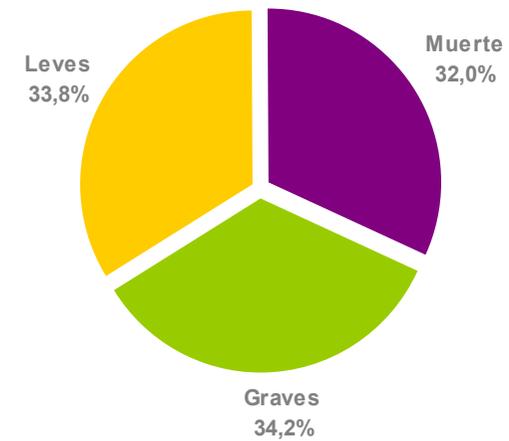




Consecuencias del accidente

Las consecuencias físicas del accidente fueron muy importantes. En uno de cada tres casos, alguna persona resultó muerta.

¿Cuáles fueron las consecuencias físicas más graves?



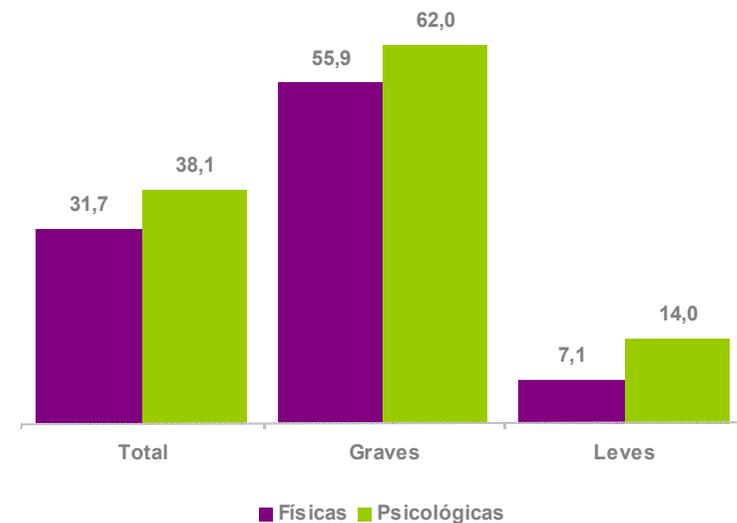


Consecuencias del accidente

Si analizamos la duración de las lesiones provocadas por el accidente, de nuevo observamos diferencias sustanciales entre las consecuencias psicológicas y las físicas.

Así, la duración promedio de las consecuencias físicas es de algo más de dos años y medio, mientras que la duración de las consecuencias psicológicas es de más de 3 años.

¿Cuál fue la duración de las lesiones? (en meses)



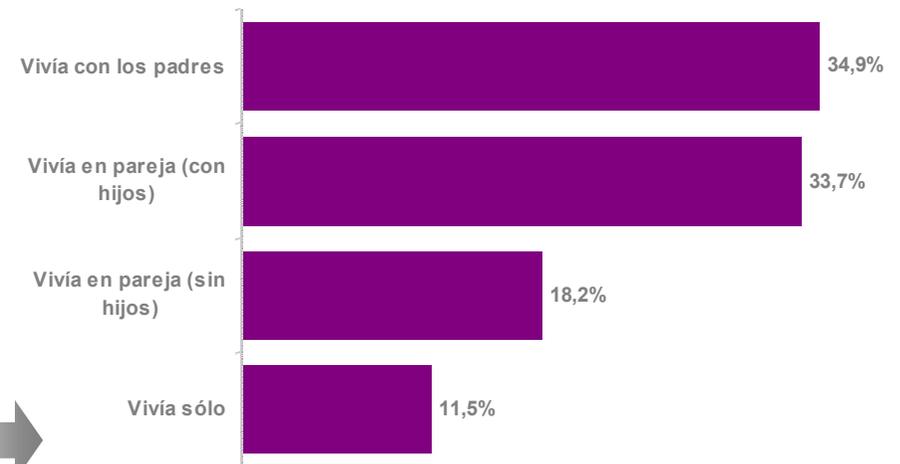


Consecuencias del accidente

La mitad de los accidentados vivía en pareja en el momento del accidente. Asimismo, uno de cada tres vivía con los padres, y esta misma proporción, es la que acumula el núcleo familiar con hijos.



Situación familiar del accidentado en el momento del accidente

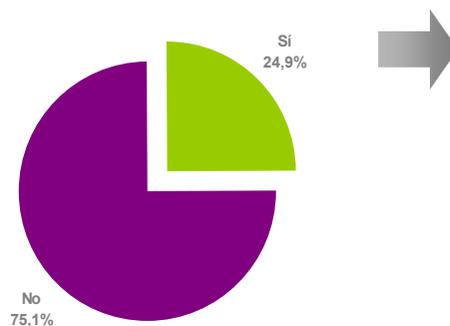
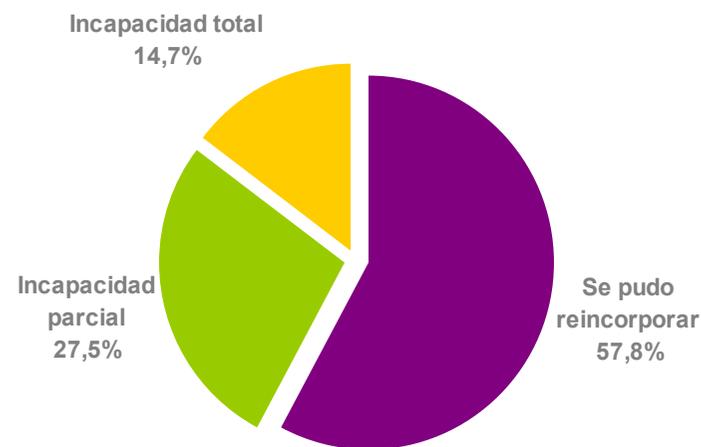




Consecuencias del accidente

Prácticamente 6 de cada 10 entrevistados, se pudo reincorporar al trabajo. Por el contrario, 4 de cada 10 acumulan alguna incapacidad, siendo mayor la proporción de accidentados con incapacidad parcial.

Consecuencias del accidente, en relación a su trabajo:



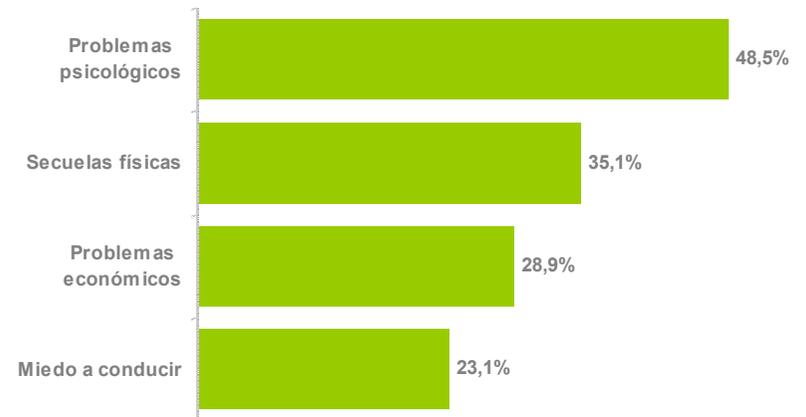


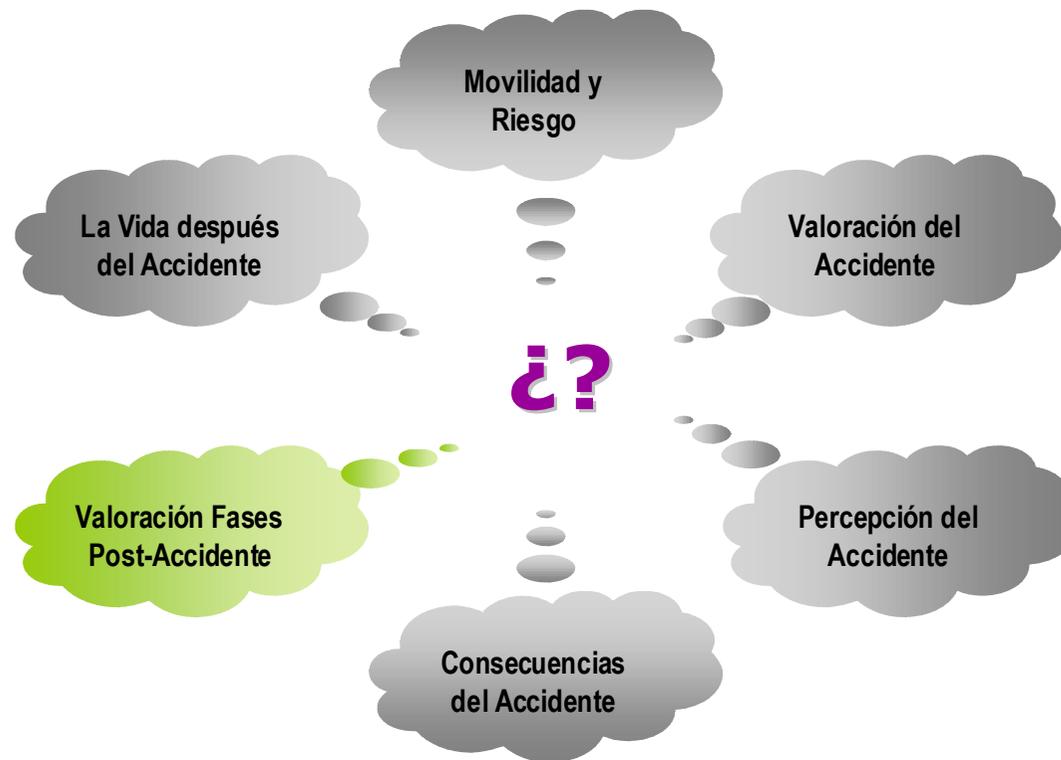
Consecuencias del accidente

Prácticamente la mitad de los accidentados quedó con secuelas psicológicas después del accidente y más de 1 de cada 3 con secuelas físicas.

Es destacable, que un 23,1% de los accidentados, con posterioridad al accidente sufrían miedo a conducir.

Consecuencias del accidente, del afectado lesionado:







Percepción del accidente

Las personas que han vivido un accidente valoran la intervención de las distintas instituciones que participaron en el mismo:

- 1 La asistencia sanitaria
- 2 El atestado policial
- 3 La asistencia psicológica
- 4 El proceso judicial
- 5 El trato de la aseguradora

Así mismo, los entrevistados, valoran las siguientes propuestas de acción:

- 1 Un compromiso deontológico que garantice el mejor trato por parte de las aseguradoras
- 2 Compromiso de los Colegios de Abogados es garantizar la calidad de los servicios de los abogados
- 3 Generalizar los servicios psicológicos de ayuda a familiares en accidentes graves
- 4 Soporte psicológico a corto, medio y largo plazo de los accidentados
- 5 Crear un teléfono de ayuda gratuito que gestione el tratamiento de todos los aspectos relacionados con el accidente
- 6 Ofrecer un servicio de mediación y conciliación que evite, tanto como sea posible, los juicios derivados de un accidente.

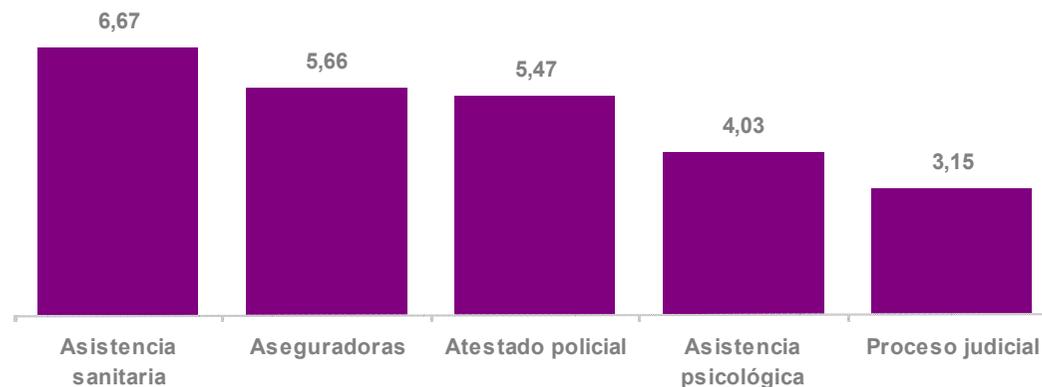


Valoración fases post-accidente

La valoración que los entrevistados realizan de las diferentes instituciones que intervienen después de un accidente, obtienen una valoración global que en ningún caso alcanza el notable.

En cualquier caso, la asistencia sanitaria y las aseguradoras, son las instituciones que alcanzan una mejor valoración. Por el contrario, la asistencia psicológica, y especialmente, el proceso judicial, son los procesos que obtienen una peor valoración.

Podría evaluar la actuación de las siguientes instituciones en el accidente (valoración 0-10)



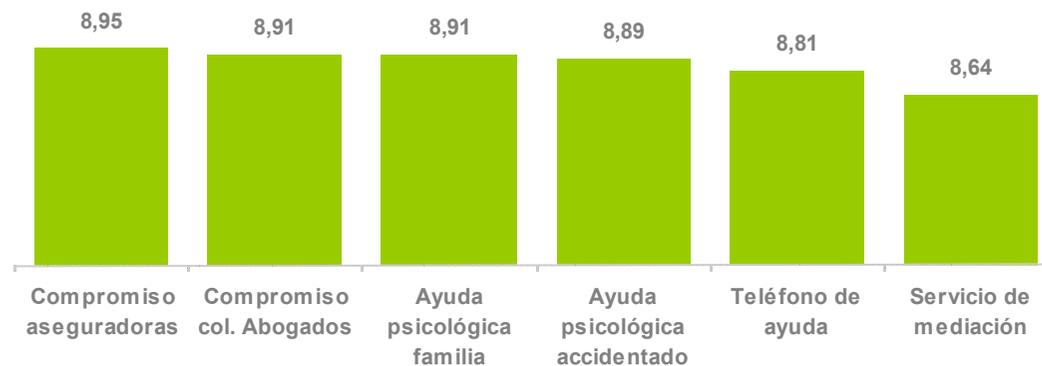


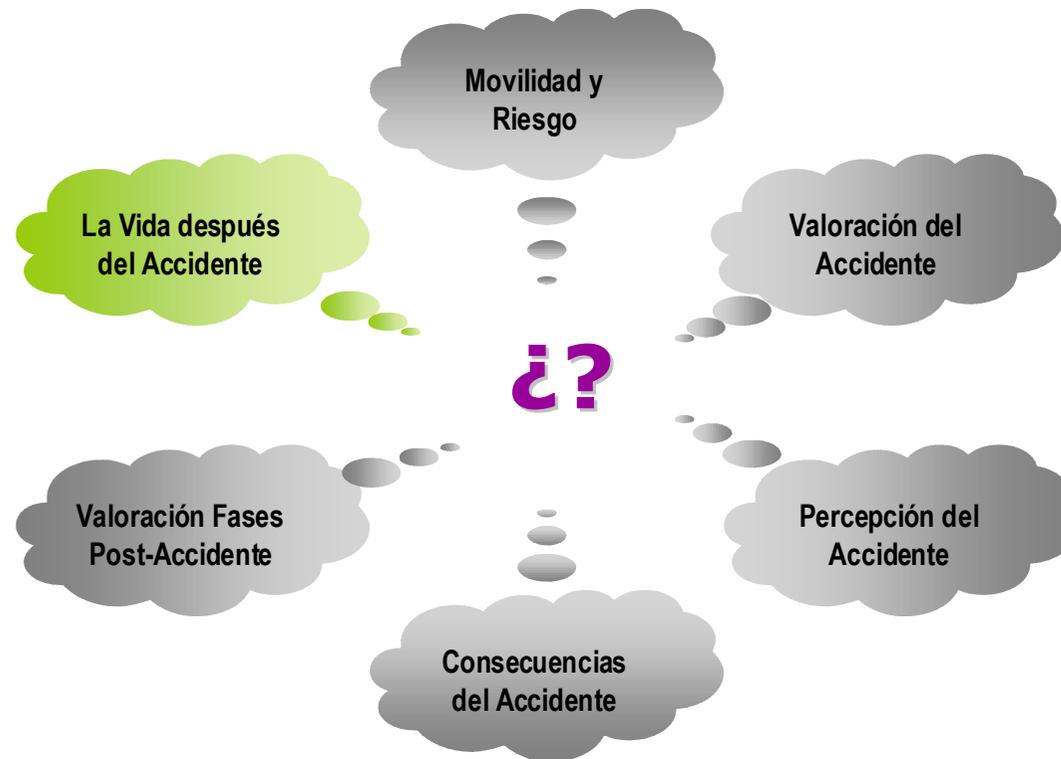
Valoración fases post-accidente

Por último, la valoración de las propuestas presentadas de las víctimas es alta y en todos los casos se supera el notable como puntuación media por parte de los entrevistados.

Concretamente, el compromiso de las aseguradoras, es la propuesta que alcanza una mayor valoración. En coherencia con la valoración de los procesos post-accidente, el compromiso de los colegios de abogados y la ayuda psicológica, son las propuestas que alcanzan también una mejor valoración.

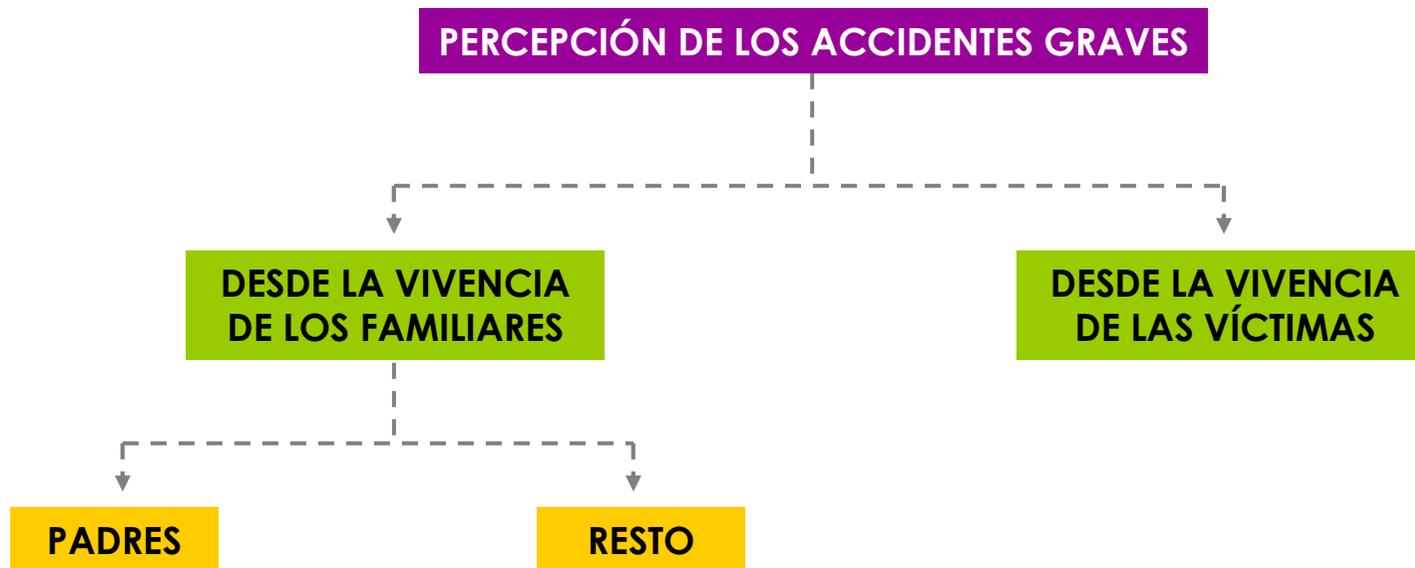
Cómo evaluaría las siguientes propuestas en relación con los accidentes de tráfico (valoración 0-10)







La vida después del accidente





La vida después del accidente

DESDE LA VIVENCIA DE LOS FAMILIARES

FÍSICAS

- De forma general, alteración del sueño
- En concreto, todas las habituales derivaciones de la depresión

PSICOLÓGICAS

- Anhedonia, dificultad para sentir placer
- Sentimiento de culpa
- Tentativas suicidas

RELACIONALES

- Cierre del núcleo familiar
- Se alteran profundamente sus hábitos relacionales



La vida después del accidente

**DESDE LA VIVENCIA
DE LAS VÍCTIMAS**

FÍSICAS

- Elevadas, las particulares dependen del accidente en sí
- Trastornos del sueño. Elevada medicación

PSICOLÓGICAS

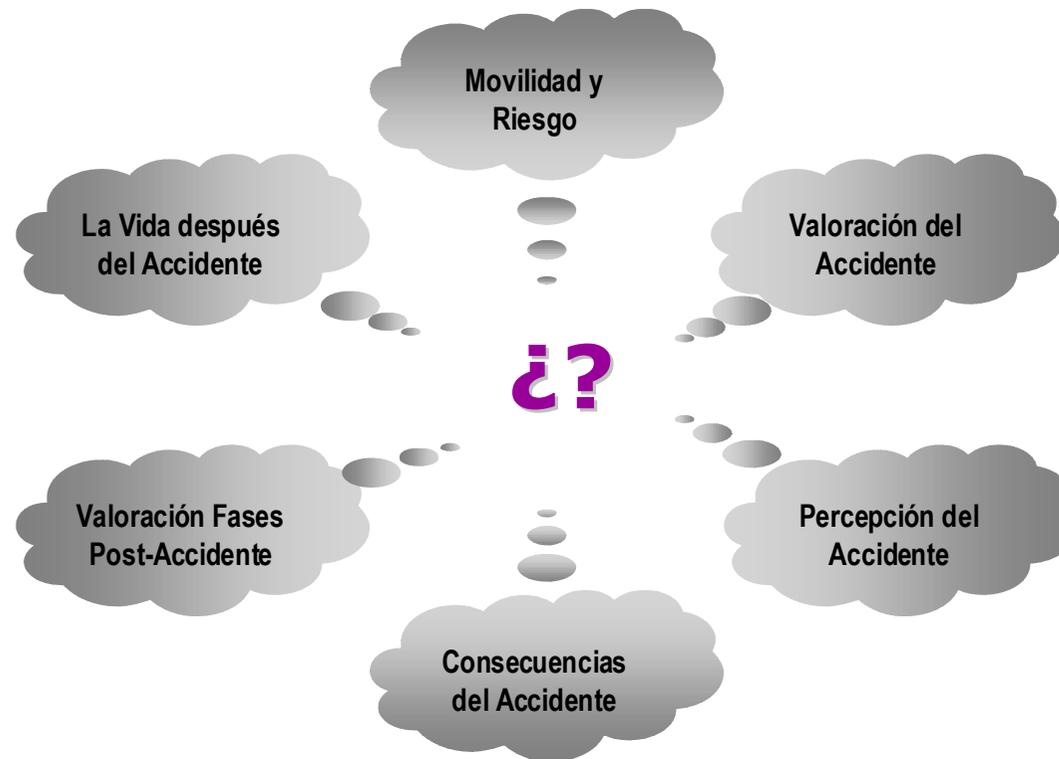
- Enfrentarse a un mundo “nuevo”
- Depresión, cambios en el estado de ánimo, irritabilidad
- Deben abandonar su profesión. Sentimiento de incapacidad.
- Elevado tiempo libre que ocupan como pueden.

RELACIONALES

- Amistades: no cumplen las expectativas
- Pareja: se suele romper el proyecto



¿Y cuáles son los principales resultados?





En definitiva... ¿cuáles son las principales conclusiones de este estudio?

- 1 Por primera vez en una investigación, se analiza el post-accidente.
- 2 Por primera vez también, cuantificamos la población afectada por haber sufrido un accidente en su entorno (1 de cada 4)
- 3 Hay diferencias sustanciales en el entorno del accidentado en función del perfil. Los padres asumen peor si cabe, el proceso de duelo y la vida tras el suceso.
- 4 Las consecuencias psicológicas del accidente, son mucho más importantes y duraderas en el tiempo que las consecuencias físicas.



En definitiva... ¿cuáles son las principales conclusiones de este estudio?

- ⑤ Se valora el papel de cada institución en el proceso tras el accidente, donde la asistencia psicológica, y en especial, el proceso judicial es el gran perjudicado.
- ⑥ Se testan algunas propuestas concretas sobre las que mejorar, siendo el compromiso de las aseguradoras la propuesta mejor valorada