



Intervención: ¿Qué ofrece el 018 y cuáles son sus características?

Qué ofrece el servicio **018** y cuáles son las características que lo convierten en un recurso clave para las víctimas de siniestros de tráfico.

1. El 018: una puerta de entrada a los recursos existentes

Lo primero que debemos destacar es que el **018 no nace para sustituir recursos ya existentes**, ni para duplicar servicios que en España ya funcionan y ofrecen importantes garantías.

España cuenta con un sistema avanzado de protección a las personas afectadas por siniestros viales. Disponemos, entre otros elementos, de:

- cobertura sanitaria inmediata y continuada,
- seguro obligatorio de responsabilidad civil para resarcir daños personales y materiales,
- mecanismos judiciales y extrajudiciales de reclamación,
- una Fiscalía especializada en seguridad vial,
- profesionales sanitarios, jurídicos y sociales,
- y asociaciones de víctimas y entidades de la sociedad civil comprometidas con el acompañamiento.

El problema no suele ser la ausencia de recursos. El problema muchas veces es **no saber que existen, no saber cómo activarlos o no saber por dónde empezar**.

Y precisamente para eso nace el **018**. Es una puerta de entrada a los recursos disponibles.

2. Un número sencillo, memorable y cercano

Tras un siniestro vial —especialmente en los días posteriores— muchas personas viven momentos de confusión, dolor, incertidumbre o bloqueo.

No saben:

- qué derechos tienen,
- qué pasos deben dar,
- dónde reclamar,
- a qué profesional acudir,
- cómo acceder a ayuda psicológica,
- o simplemente con quién hablar.

El **018** ofrece una respuesta sencilla: un número fácil de recordar, cercano y accesible, al que cualquier persona puede acudir para recibir una primera orientación clara y humana.



3. Canales de contacto y horarios

El servicio está diseñado para facilitar el acceso por distintas vías, de forma sencilla y adaptada a cada necesidad.

Se puede contactar a través de:

- **Teléfono 018**
- **WhatsApp** 645 713 823
- **Correo electrónico** victimastrafico@dgt.es
- **Formulario web** <https://www.dgt.es/nuestros-servicios/atencion-a-victimas/telefono-atencion/>

Esto permite que cada persona utilice el canal con el que se sienta más cómoda o el que mejor se adapte a sus circunstancias.

El servicio está disponible **los 365 días del año, de 8:00 a 21:00 horas**, garantizando una atención amplia y continuada durante todo el año.

4. ¿Qué ofrece realmente el 018?

El 018 es, ante todo, un servicio de:

- **información,**
- **orientación,**
- **escucha profesional,**
- **guía de los recursos disponibles.**

Cuando una persona contacta con el servicio, se analiza su situación concreta y se le informa de:

- qué derechos le asisten,
- qué opciones tiene,
- qué recursos públicos o gratuitos existen,
- dónde acudir,
- y cómo iniciar cada proceso.

Es decir: **ayudamos a transformar la desorientación en un camino claro.**

5. Profesionales especializados que atienden el servicio

El 018 está atendido por un equipo interdisciplinar con formación específica en atención a víctimas.

Entre sus perfiles profesionales se encuentran:

- profesionales del **trabajo social**,
- profesionales de la **psicología**,
- y profesionales del **ámbito jurídico**.

Se trata de personal preparado no solo técnicamente, sino también en habilidades esenciales para este tipo de atención:

- escucha activa,
- empatía,
- manejo de situaciones emocionalmente complejas,
- conocimiento de recursos públicos y privados,
- y capacidad de acompañamiento.

Esto permite ofrecer una respuesta rigurosa y al mismo tiempo cercana y humana.

Estos profesionales recibieron además formación específica sobre atención a víctimas de tráfico, en unas jornadas en las que participaron asociaciones de víctimas.

6. Recursos de los que se informa

En cuanto a los recursos, el catálogo sitúa a las asociaciones como el principal recurso de apoyo a las víctimas de siniestros de tráfico, por su papel clave en el acompañamiento cercano, la orientación especializada y el apoyo emocional a lo largo de todo el proceso.

En el catálogo se recogen los servicios que estas entidades ofrecen para garantizar una atención integral, entre los que se incluyen:

- Atención psicológica: orientación tras el siniestro, intervención en crisis, terapia individual y espacios grupales de apoyo.
- Atención social: información y gestión de recursos y ayudas, programas de inserción sociolaboral y acompañamiento durante la hospitalización y tras el alta.
- Atención sanitaria: tratamientos rehabilitadores (fisioterapia, neuropsicología y terapia ocupacional) y derivación a recursos especializados.
- Atención jurídica: información sobre derechos, seguros y trámites, asesoramiento por profesionales especializados y acompañamiento en procesos judiciales.



De forma complementaria, el catálogo incorpora otros recursos que refuerzan esta atención integral, como los servicios sociales y sanitarios, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad (Policía Local y Guardia Civil) y los recursos del ámbito judicial, entre ellos las Oficinas de Atención a Víctimas y la Fiscalía de Seguridad Vial.

Todos los recursos incluidos en el catálogo son gratuitos, lo que garantiza una atención universal y accesible para todas las personas afectadas. Siempre que sea posible, se prioriza la orientación hacia recursos próximos geográficamente, favoreciendo la accesibilidad, reduciendo desplazamientos y facilitando una atención más personalizada y eficaz. En ausencia de recursos de proximidad, se orienta hacia alternativas telemáticas adaptadas a las necesidades de cada caso.

7. Atención multilingüe

El servicio presta atención en **más de 50 idiomas**, incluyendo:

- español,
- las lenguas cooficiales del Estado,
- e idiomas internacionales y de comunidades residentes en España.

Gracias a sistemas de interpretación y traducción, cualquier persona puede ser atendida en un idioma comprensible para ella.

Esto resulta especialmente importante en un país abierto, turístico y diverso como España.

8. Qué no es el 018

También es importante explicar bien lo que **no es** este servicio.

No es un número de emergencias

Si hay un siniestro en curso o se necesita asistencia inmediata, el número al que hay que llamar es el **112**.

No sustituye atención terapéutica especializada

No está concebido para desarrollar procesos psicológicos prolongados, aunque sí puede ofrecer una primera contención emocional y orientar hacia los recursos adecuados.

No sustituye defensa jurídica especializada

Tampoco reemplaza al abogado o a los profesionales que lleven reclamaciones judiciales o administrativas, aunque sí informa sobre cómo obtener ese asesoramiento.

9. Acompañamiento cuando más se necesita

En muchos siniestros leves, una única llamada puede bastar para resolver dudas y orientar correctamente.

Pero en casos graves o mortales, el servicio puede ir más allá: con el consentimiento de la persona afectada, se podrá realizar un seguimiento durante



el año posterior para conocer la evolución del caso y comprobar si sus necesidades están siendo cubiertas., o incluso si necesita alguna nueva orientación. Porque a veces lo más importante no es solo atender el primer día, sino **seguir estando ahí después.**

10. Mejora continua

La actividad del teléfono será monitorizada de manera continua. Se hará un seguimiento del proyecto con las asociaciones de víctimas, del que se podrán derivar mejoras y ajustes del servicio

11. En definitiva

El **018** es:

- un número fácil de recordar,
- accesible por varios canales,
- atendido por profesionales especializados,
- disponible todo el año,
- multilingüe,
- una puerta de entrada a derechos y recursos ya existentes,
- y una herramienta para que ninguna víctima se sienta sola o perdida tras un siniestro vial.

Porque cuando alguien sufre un siniestro, necesita muchas cosas. Pero muchas veces necesita una primero: **saber por dónde empezar.**