



Ayuda a las víctimas de siniestros de tráfico

Interior pone en marcha el teléfono 018 de atención a las víctimas de tráfico

- El ministro del Interior, Fernando Grande-Marlaska, ha presentado este jueves en la sede de la Dirección General de Tráfico el 018, un teléfono gratuito, accesible y con cobertura nacional, que atiende en más de cincuenta idiomas, accesible a personas con discapacidad y disponible los 365 días del año entre las 8:00 y las 21:00 horas para ofrecer información, orientación y acompañamiento a víctimas, familiares y personas allegadas ante las dudas o las dificultades que puedan surgir después del siniestro
- Grande-Marlaska: “Es un servicio clave como primer punto de contacto a través del cual las víctimas reciben información, orientación psicológica, asesoramiento jurídico básico y acompañamiento emocional en momentos dramáticos en los que la atención telefónica reduce barreras como el miedo, la distancia geográfica, la falta de recursos económicos o el desconocimiento de los procedimientos disponibles, y su carácter confidencial genera un entorno de mayor confianza para la víctima”.
- La puesta en marcha de este nuevo servicio público de la DGT da respuesta a una demanda histórica de las asociaciones de víctimas para ayudar a todo aquel que sufra, directa o indirectamente, un siniestro de tráfico, que tendrá a su disposición un equipo de profesionales formado por profesionales del trabajo social, de la psicología y de la abogacía especializados en siniestralidad vial que podrán ofrecer orientación y asesoramiento personalizado
- Se puede contactar marcando el 018, hacerlo por WhatsApp en el 645 713 823, a través del correo electrónico victimastrafico@dgt.es o del formulario disponible en la página web de la DGT.



23 de abril de 2026.- A partir de hoy, cualquier persona que sufra un siniestro de tráfico en cualquier lugar de España podrá marcar el teléfono gratuito 018 para recibir información personalizada sobre los recursos psicológicos, sociales, legales o médicos que tiene a su disposición.

El ministro del Interior, Fernando Grande-Marlaska, ha presentado este jueves en la sede de la Dirección General de Tráfico (DGT) este nuevo servicio telefónico, y también telemático, que facilitará a las víctimas de los siniestros viales una inicial orientación y, si lo desean, información de las asociaciones de víctimas más adecuadas y cercanas para atenderlas en función de su situación y de su ámbito territorial.

“Por tanto, el 018 no solo ofrece atención directa, sino que facilita el acceso a una red de apoyo ya existente, lo que fortalecerá el trabajo de las asociaciones y garantizará que ninguna víctima se quede sin información, sin acompañamiento y sin la posibilidad de recibir una atención especializada y continuada”, ha señalado Grande-Marlaska en su intervención.

Las víctimas de siniestros de tráfico, tanto directas como indirectas, no sólo padecen lesiones físicas sino, en muchos casos, también graves consecuencias psicológicas y sociales (superación del trauma, duelo o discapacidad, entre otras) a las que se suman los trámites administrativos y legales a los que tienen que hacer frente tras el siniestro (atestado, denuncia, indemnizaciones, dependencia, juicios, etc.).

Además, el desconocimiento de sus derechos y de los recursos disponibles para su atención es un grave hándicap en un momento de especial vulnerabilidad, en el que muchas personas se sienten desorientadas y sin saber dónde acudir.

Por ello, el Ministerio del Interior ha puesto en marcha este servicio, una demanda histórica de las asociaciones de víctimas, con el objetivo de ayudar a todo aquel que sufra, directa o indirectamente, un siniestro de tráfico ya que este teléfono gratuito, accesible y con cobertura nacional, podrán utilizarlo tanto las víctimas directas del siniestro de tráfico como sus familiares o allegados en caso de necesitarlo.



“Es un servicio clave como primer punto de contacto a través del cual las víctimas reciben información, orientación psicológica, asesoramiento jurídico básico y acompañamiento emocional en momentos dramáticos”, ha indicado el ministro del Interior, que ha recordado que “la atención telefónica reduce barreras como el miedo, la distancia geográfica, la falta de recursos económicos o el desconocimiento de los procedimientos disponibles, y su carácter confidencial genera un entorno de mayor confianza para la víctima”.

ATENCIÓN INTEGRAL

Contactar con el 018 es muy sencillo y puede hacerse a través de diferentes canales:

- se puede marcar directamente este número de teléfono,
- hacerlo por WhatsApp en el 645 713 823,
- a través del correo electrónico victimastrafico@dgt.es
- o del formulario en la página web de la DGT: <https://www.dgt.es/nuestros-servicios/atencion-a-victimas/telefono-atencion/>

Es importante destacar que no es un teléfono de urgencias para usar en el momento de siniestro, sino para recabar orientación psicológica, social, legal o médica en la fase posterior al mismo.

Este nuevo servicio gratuito y confidencial de atención a víctimas de siniestros viales se prestará en más de cincuenta idiomas, será accesible a personas con discapacidad y estará disponible los 365 días del año entre las 8:00 y las 21:00 horas para ofrecer información, orientación y acompañamiento a víctimas, familiares y personas allegadas ante las dudas o las dificultades que puedan surgir después del siniestro.

Un equipo de profesionales formado por trabajadores sociales, psicólogos y abogados ofrecerá la orientación y el asesoramiento personalizado que la víctima pueda necesitar, pero también cualquier otra información sobre trámites y recursos útiles tras un siniestro como contacto con asociaciones y servicios de apoyo.

Además, en casos de siniestros graves el equipo podrá realizar un seguimiento periódico hasta un año después, si así lo autoriza el interesado,



con el objetivo de comprobar si los recursos ofrecidos han sido de utilidad y de actualizarlos en base a la evolución de las necesidades del interesado.

De esta manera, el servicio ofrece atención integral en un solo canal al combinar apoyo social, psicológico y legal a través de un mismo teléfono que está atendido por un equipo interdisciplinar con más de cinco años de experiencia en atención telefónica a víctimas, preparado para escuchar, orientar y guiar a quienes sufren un siniestro de tráfico.

El servicio se complementará con un grupo de trabajo de seguimiento en el marco del Consejo Superior de Tráfico y Seguridad Vial en el que participarán también las asociaciones de víctimas, entre otros actores, con el objetivo de realizar un seguimiento periódico del servicio y valorar el desempeño y la calidad del mismo.

SERVICIO PIONERO

La DGT dará a conocer el 018 a través de todos sus canales: sección dentro de la página web; redes sociales, en el servicio de información de tráfico, en MiDGT y en los paneles de mensaje variable situados en las carreteras.

El Servicio de Atención Telefónica a Víctimas de Siniestros de Tráfico se integra en la Estrategia de Seguridad Vial 2021-2030, en su área estratégica 6, orientada a garantizar una respuesta al siniestro efectiva y justa.

Además, también da cumplimiento a otros compromisos internacionales como el Objetivo de Desarrollo Sostenible 3 de Naciones Unidas, el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2021-2030 y la Declaración de Estocolmo.

El 018 es un servicio pionero que se suma a los servicios específicos de atención a víctimas de tráfico que ya funcionan en otros países como Argentina y Colombia.

En España, con ámbito regional también existe de forma específica el Servicio de Información y Atención a las Víctimas de Tráfico (SIAVT) en Catalunya, con una trayectoria muy consolidada.