

Cuando la información hace la diferencia

When information makes the difference

Soledad Fattori

Lic. en Periodismo, especializada en aeronáutica. Responsable del Área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares (IVAF) de la JST.

Palabras clave: TRANSPORTE-SEGURIDAD OPERACIONAL-ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE ACCIDENTES Y SUS FAMILIARES-INVESTIGACIÓN DE ACCIDENTES

Keywords: TRANSPORT- SAFETY-ASSISTANCE TO ACCIDENT VICTIMS AND THEIR FAMILIES - ACCIDENT INVESTIGATIONS.

Recibido: 15/10/2022

Aceptado: 14/11/2022

Resumen

Sucedido un accidente de transporte, las familias quedan inmersas en la incertidumbre. Informarlas sobre la marcha de la investigación contribuye al proceso de recuperación y de elaboración del duelo.

Desde hace poco más de dos décadas surge en los ámbitos del transporte una nueva tendencia: poner a quienes han sido víctimas de accidentes en primer lugar y acompañarlos a través de los distintos procesos que deben atravesar una vez que lo peor ha ocurrido.

El área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares (IVAF) tiene como objetivo ser el canal de comunicación entre la JST y los familiares de quienes han sido víctimas de un accidente.

Abstract

After a transport accident, families are left in a state of uncertainty. Informing them about the progress of the investigation contributes to the healing and mourning process.

For just over two decades, a new trend has been emerging in the transport sector: putting accident victims first and accompanying them through the various processes they must go through once the worst has happened.

The Information for Accident Victims and their Families (IVAF) aims to be the channel of communication between the JST and the families of accident victims.





Desde hace poco más de dos décadas surge en los ámbitos del transporte una nueva tendencia: poner a quienes han sido víctimas de accidentes en primer lugar y acompañarlos a través de los distintos procesos que deben atravesar una vez que lo peor ha ocurrido.

Las primeras acciones se vieron reflejadas en el ámbito aeronáutico, donde las recurrentes tragedias dejaban cada vez más en evidencia el daño que el destrato de las autoridades y los operadores aéreos, producto de la falta de previsión y planificación, generaba en los familiares de quienes resultaban fallecidos en los accidentes.

Era imperante desarrollar una reglamentación que obligue a los actores involucrados en un accidente, desde los operadores a los organismos de investigación, a repensar el modo en que se asistía a las víctimas, no solo en los momentos posteriores al suceso, sino en los meses siguientes.

Fue entonces que surgió en los Estados Unidos el acta de 1996, que dejaba asentadas las responsabilidades respecto a las víctimas y el tratamiento que debían recibir. Luego, la Organización de Aviación Civil Internacional (OACI) elaboró dos documentos, la Política de Asistencia a Víctimas de Accidentes

de Aviación y sus Familiares, y un Manual ad hoc, instando a sus Estados miembros (entre los que se encuentra Argentina) a adoptar las medidas necesarias en este contexto, tras lo cual la Junta de Investigación de Accidentes de Aviación Civil (JIAAC) implementó el Protocolo de Asistencia a Víctimas de Aviación Civil y sus Familiares.

“El área de IVAF tiene como objetivo ser el canal de comunicación entre la JST y los familiares de quienes han sido víctimas de un accidente.”



Con la creación de la Junta de Seguridad en el Transporte (JST), también se conformó el área de Información a Víctimas de Accidentes y sus Familiares, que adopta el carácter multimodal del organismo. Pero, ¿qué puede aportar la JST para que esas personas que han sufrido la pérdida de un ser querido puedan seguir adelante? Información cierta y de primera mano.

Un accidente es un “suceso eventual que altera el orden regular de

las cosas”. Para quien pierde un familiar en un suceso, las rutinas quedan alteradas para siempre, y todo lo que conoce deja de tener sentido.

Por esta razón, la búsqueda de respuestas es una de las actitudes más frecuentes entre los familiares, que necesitan saber qué pasó y cómo fueron los hechos para seguir adelante.

El área de IVAF tiene como objetivo ser el canal de comunicación entre la JST y los familiares de quienes han sido víctimas de un accidente, siempre y cuando sea investigado por el organismo.

A través de la tarea del área, los familiares van a recibir información sobre los avances más significativos de la investigación y los informes que la JST genere, al tiempo que podrán canalizar todas las consultas que surjan mientras dure la investigación. Son los primeros en recibir la información, de modo tal que no haya intermediarios que generen malos entendidos y confusiones.

Desde la JST consideramos fundamental este tipo de buenas prácticas, las cuales avalamos a través de nuestros procedimientos internos, que pueden ser consultados en el sitio web del organismo.