PANORAMA | Tráfico/Seguridad Vial

Interior activa el teléfono 018 para atender a víctimas de siniestros de tráfico en toda España

El nuevo servicio gratuito de la DGT ofrecerá apoyo psicológico, asesoramiento legal y acompañamiento a afectados y familiares

Redacción
Sábado 25 de abril de 2026 - 14:04



El Ministerio del Interior ha puesto en marcha el teléfono 018, un nuevo servicio público de atención a víctimas de siniestros de tráfico que ofrecerá información, orientación y acompañamiento a nivel nacional. La iniciativa ha sido presentada por el ministro Fernando Grande-Marlaska en la sede de la Dirección General de Tráfico.

El 018 es un teléfono gratuito, accesible y disponible los 365 días del año entre las 8:00 y las 21:00 horas, que permitirá atender a víctimas directas, familiares o allegados en más de cincuenta idiomas, incluyendo opciones adaptadas a personas con discapacidad.

Grande-Marlaska ha destacado que “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”. Además, ha subrayado que “la atención telefónica reduce barreras como el miedo, la distancia geográfica o la falta de recursos, generando un entorno de mayor confianza”.

Respuesta a una demanda histórica

La puesta en marcha de este servicio responde a una reivindicación de las asociaciones de víctimas de tráfico, que reclamaban un canal único de atención tras los siniestros. El objetivo es facilitar apoyo en una fase posterior al accidente, cuando las personas afectadas deben afrontar no solo las secuelas físicas, sino también consecuencias psicológicas y trámites administrativos y legales.

El ministro ha explicado que el 018 “no solo ofrece atención directa, sino que facilita el acceso a una red de apoyo ya existente, fortaleciendo el trabajo de las asociaciones y garantizando que ninguna víctima se quede sin acompañamiento”.

Atención integral y personalizada

El servicio estará atendido por un equipo multidisciplinar formado por profesionales del trabajo social, la psicología y la abogacía, especializados en siniestralidad vial. Estos ofrecerán orientación personalizada sobre recursos médicos, sociales y legales, así como información sobre trámites como denuncias, indemnizaciones o procesos judiciales.

Además, en los casos más graves, se podrá realizar un seguimiento durante un periodo de hasta un año, siempre con el consentimiento de la persona afectada, para adaptar la atención a sus necesidades.

El contacto con el servicio puede realizarse, además de a través del teléfono 018, mediante WhatsApp en el número 645 713 823, por correo electrónico (victimastrafico@dgt.es) o a través de un formulario en la web de la DGT.

Un servicio pionero en Europa

El 018 se integra en la Estrategia de Seguridad Vial 2021-2030 y en compromisos internacionales como los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas o el Decenio de Acción para la Seguridad Vial.

Se trata de un servicio pionero en España a nivel nacional, que se suma a iniciativas similares en países como Argentina o Colombia, y complementa experiencias regionales como el Servicio de Información y Atención a las Víctimas de Tráfico existente en Cataluña.

Con esta medida, el Gobierno busca garantizar una respuesta más eficaz, humana y coordinada ante las consecuencias de los siniestros viales, poniendo a disposición de las víctimas un canal único de apoyo integral.