

# AV11-M

ASOCIACIÓN DE AYUDA A LAS VÍCTIMAS DEL 11-M

# Las víctimas 18 meses después

un estudio comparativo sobre las consecuencias sociales y económicas de los atentados del 11-m y de Leganés, realizado a través de entrevistas personales mantenidas con las víctimas



La Suma de Todos



Comunidad de Madrid



# ÍNDICE

<b>PRÓLOGO</b> . . . . .	<b>3</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> . . . . .	<b>5</b>
<b>LAS VÍCTIMAS 18 MESES DESPUÉS.</b> . . . . .	<b>7</b>
Ficha Técnica. . . . .	8
<b>Resultados Cuantitativos</b>	
Área de Asesoramiento . . . . .	10
Área Jurídica . . . . .	11
Área de Reinserción Social . . . . .	12
Área Laboral . . . . .	15
Área Sanitaria . . . . .	17
Área Familiar . . . . .	19
Área Económica . . . . .	20
Área Leganés . . . . .	22
Área de Investigación y lucha contra el terrorismo . . . . .	23
<b>Resultados Cualitativos</b> . . . . .	<b>26</b>
<b>Conclusiones</b> . . . . .	<b>28</b>



# PRÓLOGO

## Dr. D. Francisco Ferre.

*Director del Departamento de Salud Mental.*

*Oficina Regional de Coordinación de Salud Mental de la Comunidad de Madrid*

La tremenda importancia que tienen para las víctimas de un atentado terrorista las reacciones psicológicas y psiquiátricas que se sufren en los primeros meses inmediatamente posteriores a un atentado, junto con las secuelas en la salud mental que este estudio ha constatado en las víctimas y sus familiares, han sido las razones fundamentales por las que he aceptado la invitación a introducir unas líneas a modo de Prólogo de este Estudio "Las Víctimas 18 meses después", desarrollado por la AAV11M

En el mundo actual, no nos es ajena la vivencia del riesgo, el cual está presente en múltiples aspectos de nuestra vida. Sin embargo, esto no nos hace estar preparados y, mucho menos capacitados, para afrontar las situaciones de catástrofe y terrorismo, que generan una gran alarma social y múltiples pérdidas, tanto en vidas humanas, como en bienes materiales, a las comunidades que las sufren. Pero estas situaciones generan también un reto asistencial en el abordaje de patologías psiquiátricas como la ansiedad, la depresión el Estrés Postraumático etc. Es evidente que el sufrimiento psicológico tras un desastre como un atentado terrorista se ha evidenciado, desgraciadamente, en muchos momentos de nuestra historia.

Pero para la OFICINA REGIONAL SALUD MENTAL de la Comunidad de Madrid, este reto está muy relacionado con las secuelas psíquicas de los atentados que sufrimos el 11-M.

Por eso, y por que la OFICINA REGIONAL DE SALUD MENTAL que dirijo, estuvo y sigue estando muy implicada en la asistencia a las víctimas de tan infausto acontecimiento, me parece adecuado el hecho de acercar al lector al proceso y actuaciones que se han desarrollado desde esta Oficina.

A día de hoy, tenemos la satisfacción de decir que el número personas que consultan a nuestros Servicios, por primera vez es decir los nuevos casos psiquiátricos como consecuencia del trauma psíquico que supuso el 11-M, ha descendido tan drásticamente que en todo el año 2005 las personas que hemos atendido en la Red de Salud Mental suponen un 80% menos que las que lo hicieron en 2004. Esto no quiere decir que las personas que siguen en tratamiento, no sigan presentando secuelas psicológicas tal y como se refleja este Estudio. Por eso, para seguir atendiendo a las personas que todavía necesitan asistencia, mantenemos importantes refuerzos en los Centros de Salud Mental de las zonas de Madrid con más afectados.

Creemos que las tres líneas de acción del Plan de Atención en Salud Mental a los damnificados por los atentados han conseguido prevenir mucha patología derivada del trauma psíquico que sufrieron.

Así entendemos que los refuerzos de las plantillas de los centros de salud mental que, como he mencionado, todavía se mantienen; que el equipo móvil de psiquiatría infantil que ha trabajado en los colegios de las zonas afectadas y que la unidad de salud mental para intervinientes, son dispositivos que han contribuido a tratar y prevenir secuelas psíquicas graves en muchas personas damnificadas por este terrible acontecimiento.

Aunque estamos satisfechos del trabajo realizado en este campo, también hemos analizado muchos de los aspectos que habrá que mejorar, si desgraciadamente nuestra Sociedad vuelve a sufrir una agresión de esta magnitud. Debo destacar, como conclusiones útiles extraídas de este estudio, la necesidad de que los profesionales de la Salud Mental tengan formación en los aspectos relacionados con el trauma psíquico, así como la misma necesidad de un impulso público e institucional a la investigación clínica en relación a la salud mental de las víctimas.

Doy mi más sincera bienvenida a iniciativas como la de este Estudio pues estoy seguro, de que nos van a permitir conocer y saber más acerca de cual es la vivencia psicológica y emocional de las personas afectadas por éstas situaciones y de cómo los profesionales de la psiquiatría y la salud mental podemos ayudarles a reconstruir su psiquismo después de una experiencia tan traumática.

A la vista de los resultados del estudio, quiero expresar mi satisfacción al comprobar cómo un importante grupo de víctimas ha valorado positivamente el enorme esfuerzo que la Red de Salud Mental hizo y hace actualmente para atenderles. Lo agradezco en nombre de muchos profesionales que han trabajado en silencio y con gran profesionalidad y que, en algún momento, han tenido que escuchar críticas hacia la atención psicológica y psiquiátrica muy injustas y poco ajustadas a la realidad.

Este estudio nos ha permitido comprobar cuál ha sido el verdadero sentir de las víctimas y familiares en relación a la actuación de la Red de Salud Mental de la Comunidad de Madrid y me enorgullece decir que, tal y

como se extrae del estudio, el 85% de los encuestados muestran un elevado grado de satisfacción con la labor de los profesionales que les atendieron, por lo que quizá esas críticas no gozaban de la veracidad que debieran.

Sin embargo, si algo hemos podido extraer gracias al contacto con las autoras de este estudio, es que debemos formular las vías necesarias que nos permitan hacer un seguimiento más estrecho a las víctimas, más allá de lo que son las revisiones habituales en los dispositivos de salud mental.

Nunca será suficiente el apoyo y la ayuda que desde los poderes públicos demos a las víctimas de atentados terroristas y a sus familiares, por lo que estudios como éste, que nos faciliten la labor a todos los profesionales, deben ser objeto de agradecimiento y de admiración por parte de toda la sociedad.

# INTRODUCCIÓN

## Ángeles Domínguez Herguedas

*Presidenta de la Asociación de Ayuda a Víctimas del 11-M*

La razón por la que me he permitido escribir estas líneas a modo de prólogo en esta presentación de los resultados del Estudio “Las víctimas 18 meses después”, ha sido principalmente, el respaldar como Víctima y como Presidenta de una Asociación de Víctimas, este trabajo, de incalculable ayuda para la asistencia y el apoyo a las víctimas y familiares de estos terribles atentados.

“Las víctimas 18 meses después” es el Primer estudio que se realiza en España acerca de las necesidades de las víctimas de los atentados del 11 de Marzo y de 3 de abril de 2004 a medio y largo plazo, y ha sido desarrollado por dos profesionales de la propia Asociación, con experiencia en el trato y ayuda a víctimas de atentados terroristas: Syra Balanzat Alonso, Psicóloga y Silvia Patricia Cury Abril, Trabajadora Social.

Antes de nada, me parece importante acercar al lector al nacimiento y al trabajo diario de nuestra Asociación, como organización dedicada a la atención de víctimas y familiares.

La Asociación de Ayuda a Víctimas del 11-M nace a través de un grupo de personas que fuimos y somos víctimas directas del atentado y que coincidimos en centros médicos en las horas inmediatas a las explosiones, o que simplemente coincidimos en unas necesidades comunes, no sólo a nosotros mismos, sino a la mayoría de las víctimas de este y otros atentados...

El deseo de ayudar y de prestar el apoyo que ninguna otra Organización nos había ofrecido, es la raíz de la Asociación de Ayuda a Víctimas del 11-M, por lo que, en un primer momento, nuestro acercamiento a las víctimas fue a través del contacto telefónico y, posteriormente, a medida que la Organización avanzó en su camino y nos dimos a conocer, fueron y son las propias víctimas y sus familiares los que llegan a nosotros.

Nuestro trabajo se centra en facilitar asistencia psicológica e informativa, así como propiciar la total reinserción social y laboral a todas las víctimas y sus familiares directos.

Además desarrollamos programas de sensibilización centrados en acercar el mundo de las víctimas y de la lucha contra el terrorismo a toda la sociedad, haciendo especial hincapié en los más jóvenes.

Y precisamente este trabajo diario requería y requiere de un soporte profesional y de investigación que nos guiara en la adecuación de nuestros objetivos y programas de ayuda a las necesidades que se nos presentaban por parte de los asociados.

Como víctima, y como Presidenta de la Asociación de Ayuda a Víctimas del 11-M, el hecho de contar con este tipo de información me pareció crucial de cara a conocer cuáles son las necesidades reales y actuales de las víctimas y sus familiares, y poder así desarrollar acciones y programas que conduzcan realmente a la satisfacción de estas necesidades.

Para ello, era necesario detectar cuáles eran las necesidades existentes, las explícitas que nos llegaban abiertamente y las implícitas, que eran incluso desconocidas para las propias víctimas

El estudio está realizado a través de entrevistas personales con cuestionarios, tal y como se detallará más adelante al lector, con lo que la información recogida ha sido más que completa y veraz.

Este Estudio ha ofrecido datos que hemos considerado de especial relevancia, y que han ido más allá del primer objetivo del mismo, que era la detección de las necesidades actuales de las víctimas.

Creo sinceramente que hemos conseguido mostrar a la sociedad cuál es el sentir de las víctimas acerca de temas de tremenda importancia y sobre los que se han estado asignando opiniones a las propias víctimas a través de todo tipo de organizaciones y de personalidades.

Los resultados que mostramos son el sentir, la opinión y la queja de un gran número de víctimas directas de los atentados del 11 de marzo y de 3 de abril

Entre todos los resultados debo señalar que el estudio muestra un elevadísimo grado de satisfacción, un 85%, con todos los profesionales de la salud y los trabajadores sociales que, de alguna u otra manera, prestaron su ayuda a todas las víctimas y sus familiares, y con el sistema en sí mismo que se articuló desde los poderes públicos para atender a las víctimas de la catástrofe, en contra de las opiniones que desde otras organizaciones se han vertido al respecto.

Igualmente significativo es el Grado de insatisfacción y de rechazo absoluto a la actual política de lucha antiterrorista y las investigaciones acerca de la autoría del atentado, con las dificultades que este desconcierto, desconfianza, inseguridad e incertidumbre suponen para la total reinserción social de las víctimas y familiares.


No hablo con el corazón, ni a título personal, hablo desde la lógica y con el respaldo que me dan los resultados totalmente fiables de un estudio realizado por profesionales acerca de las consecuencias sociales del atentado y de cómo las actuaciones políticas que continúan generando entre nosotros esa tremenda inseguridad a la que me he referido, pueden influir negativamente en todas las víctimas y en nuestras ganas de seguir adelante.

Para finalizar me gustaría agradecer a la Escuela Universitaria de Trabajo social, y a su director, D. Manuel Serrano, la posibilidad que se nos ofreció de utilizar el Salón de Actos de la Escuela para poder presentar nuestro estudio y nuestra organización, hecho de especial relevancia para todos nosotros, tanto por la especial vinculación que todo el colectivo profesional de trabajadores sociales tiene con la atención a las víctimas del terrorismo y por la magnífica labor que desempeñaron como colectivo en los momentos posteriores al atentado, como por la oportunidad de acercar las necesidades y la situación de las víctimas del terrorismo al mundo universitario, clave básica en la lucha por las libertades en la sociedad actual.

Igualmente, me gustaría agradecer a la Comunidad de Madrid su colaboración en la realización de este estudio y en su presentación, soporte sin el cual no hubiera sido posible el desarrollo de este proyecto.

Y, finalmente, y de modo principal, y consciente como soy del esfuerzo que para nosotros las víctimas supone el recordar los atentados y los días inmediatamente posteriores, quiero agradecer sinceramente, con todo mi afecto, la colaboración inestimable de todas y cada una de las víctimas que han participado en la elaboración de este estudio.

Espero que este trabajo que hemos realizado desde la Asociación de Ayuda a las Víctimas del 11-M logre, en la medida de lo posible, que la atención y la ayuda a las víctimas y los familiares de estos u otros atentados terroristas sea cada vez mejor y más eficaz.

A handwritten signature in black ink that reads "Angeles Domínguez". The signature is written in a cursive style and is underlined with a single horizontal stroke.





# Las **víctimas** **18** meses después

Estudio comparativo. Consecuencias sociales del atentado del 11 M

*Desde el momento en que la Asociación de Ayuda a las Víctimas del 11-M inició su labor de asistencia y ayuda a las víctimas y los familiares de los atentados del 11 de Marzo y de 3 de abril de Leganés y, a lo largo de toda su trayectoria, se pudo observar la enorme cantidad de demandas relativas a asesoramiento e intervención desde las distintas áreas de trabajo de la Organización, que se presentaban a pesar del transcurso del tiempo que acontecía desde los aciagos hechos.*

*Se realizó una profunda investigación acerca de la existencia de posibles estudios en los que se hubiera recogido información acerca de las consecuencias socio-económicas de actos terroristas a medio y largo plazo, pero los resultados obtenidos y los datos recogidos fueron muy escasos.*

*Fue entonces cuando se planteó la posibilidad de realizar una investigación que recogiera las necesidades todavía existentes en las víctimas y familiares de los atentados.*

*De esta forma pretendimos obtener una valoración global de la situación en la que se encuentran las víctimas y sus familiares, con el fin de facilitar una intervención multidisciplinar, específica e individualizada, lo más adecuada posible a las necesidades reales detectadas por la investigación.*

*También se pretendió ofrecer un lugar de escucha y de demanda a todos los que por desconocimiento o desesperanza en la resolución de sus problemas, no se habían dirigido a ninguna institución.*

*Obtuvimos, finalmente, un fiel reflejo de las necesidades, las preocupaciones y las opiniones de las víctimas y sus familiares directos a un medio y largo plazo desde los terribles atentados.*

*El estudio que presentamos constituye un primer acercamiento a las consecuencias sociales del atentado del 11 de Marzo en las vidas de las víctimas y sus familiares. Por lo tanto, su estructura es la de un estudio comparativo de la situación los diferentes ámbitos sociales antes y después del atentado.*

## FICHA TÉCNICA

### • Población y muestra

La Asociación Ayuda a Víctimas del 11 M cuenta en este momento, con 269 socios y esta ha sido la población objeto de nuestro estudio.

La estrategia que hemos utilizado para escoger la muestra, ha sido el muestreo probabilístico aleatorio simple. La muestra consta de 120 personas, víctimas de 11M y socias de nuestra Asociación. Entre ellos se encuentran víctimas directas del atentado del día 11 de Marzo y de los sucesos del día 3 de Abril en Leganés, así como familiares directos de las mismas.

### • Técnica de Investigación

La técnica de investigación que hemos empleado para llevar a cabo este estudio ha sido la encuesta por cuestionario. El cuestionario es de diseño propio de la Asociación, a fin de que su contenido se ajustase lo más posible a las necesidades detectadas previamente y dado que en España no existen estudios de esta naturaleza, en gran medida porque en éste y otros ámbitos de atención, la sociedad española se enfrenta por primera vez a atentados terroristas de esta magnitud.

El cuestionario consta de 74 preguntas, distribuidas a lo largo de 12 diferentes áreas de estudio, dado que nuestro interés era poder medir los diferentes ámbitos sociales que pudieran haberse visto afectados por el atentado y en los que se podían haber generado diferentes necesidades sociales.

### • Áreas de estudio

1. Datos sociodemográficos
2. Área Atentado
3. Área de Asesoramiento
4. Área Jurídica
5. Área de Reinserción Social
6. Área de Reinserción Laboral
7. Área Sanitaria
8. Área Familiar
9. Área Económica

10. Área de Leganés
11. Área Psicológica
12. Área de Investigación y Lucha contra el Terrorismo

Se han incluido únicamente preguntas cerradas, dado que este tipo de preguntas resultan especialmente útiles a efectos de la cuantificación de la opinión.

En cuanto a la modalidad de la encuesta que hemos empleado, ésta ha sido la encuesta mediante entrevistas personales, Esta modalidad, que es la que más se aplica en investigación social, nos era asequible dado que los individuos de la muestra son socios de nuestra Asociación y podíamos ponernos en contacto directo con ellos; con la ventaja añadida de que dada la complejidad del tema, el entrevistador tendría la posibilidad de aclarar preguntas, añadir información y recoger datos que matizan o complementan la información obtenida en las preguntas del cuestionario. Como veremos más tarde, en nuestro caso, esta información fue de especial relevancia.

#### • Trabajo de Campo

El primer contacto con las personas seleccionadas dentro de la muestra, fue telefónico y la respuesta obtenida ha sido la de la más amplia colaboración por parte de las víctimas, que han acudido a la Asociación, previa cita concertada con la trabajadora social.

El trabajo de campo ha sido realizado en su totalidad por la misma trabajadora social que diseñó el cuestionario, bajo la coordinación de la psicóloga de la Asociación, de modo de aportar al estudio el mayor rigor posible.

#### • Representatividad

Dado que la muestra constituye casi un 44% de la población total estudiada, su representatividad está garantizada para nuestra Asociación. Con respecto a la población total de víctimas del 11 M, los resultados de este estudio, a partir de una muestra de 120 víctimas no son extrapolables con garantía estadística al conjunto de la población, respecto de la cual esta encuesta tiene un carácter exploratorio. Sin embargo y dados los resultados que se expondrán a continuación, en este caso, la información obtenida en este estudio, presenta en algunos aspectos, tendencias estadísticas tan claras, que consideramos deben ser tenidas en cuenta, a fin de conocer mejor el impacto que el atentado terrorista ha tenido en las vidas de sus víctimas y los familiares directos de éstas.

#### • Perfil de la Muestra

El perfil de la muestra presenta una mayoría de varones, el 60,5 % y un 39,5 de mujeres.

En cuanto a la nacionalidad la mayoría de las personas son de nacionalidad española, un 81%, siendo un 12,1% ciudadanos extranjeros y un 6,9 poseen ambas nacionalidades; española y extranjera.

El estado civil se ha mantenido estable antes y después del atentado. La mayoría está casada, un 65,6 %; el 25,8 son personas solteras y tan solo un 4,3 y un 3,2 son pareja de hecho y divorciados respectivamente.

La media de edad de la población es de 41 años., encontrándose la mayoría en la franja de edad que va de los 30 a los 50 años.

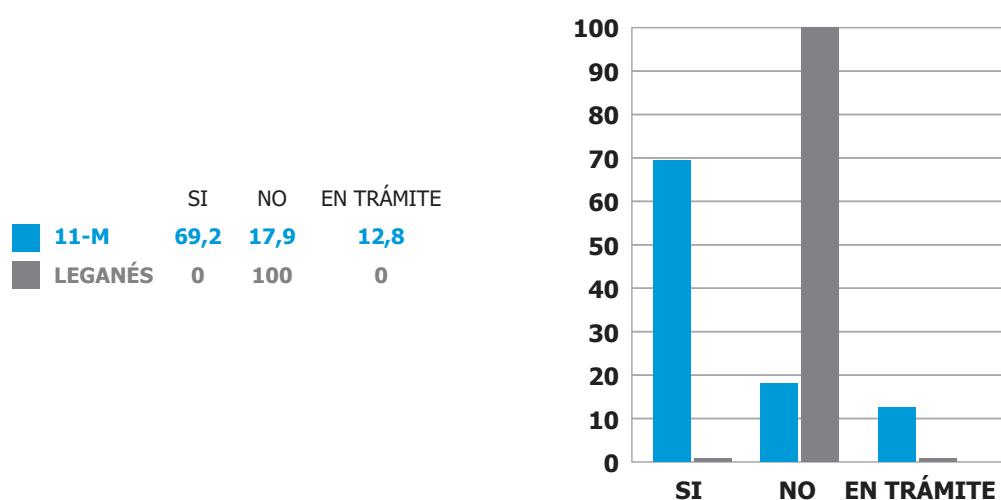
Un dato destacable respecto del perfil de la muestra lo constituye el hecho de que la mayoría de las personas entrevistadas son víctimas supervivientes y sus familiares, dado que nuestra Asociación trabaja en la actualidad, mayoritariamente, con este tipo de víctimas.

## RESULTADOS CUANTITATIVOS

### • RECONOCIMIENTO OFICIAL COMO VÍCTIMA DEL 11-M, Ley de Solidaridad con las víctimas del terrorismo 32/99

Por Reconocimiento oficial, hacemos alusión a la Ley de Solidaridad con las víctimas del terrorismo, que otorga la competencia de reconocer o no el estatus oficial de víctima de terrorismo bajo unos baremos preestablecidos, dichos baremos se refieren según Ley: “ Sólo serán indemnizables los daños físicos y psicofísicos, no siendo indemnizables los daños materiales y morales”, Por tanto, se puede deducir que sólo serán reconocidas las víctimas que tengan lesiones físicas o psicológicas con base física y de los daños morales, se podrá deducir también que las víctimas con daño psicológico, no obtendrán el reconocimiento como víctima del terrorismo.

Los resultados que se han obtenido en el estudio realizado con respecto al reconocimiento oficial de las víctimas, es que en el caso de las víctimas del día 11 de Marzo al 69,2% le ha sido otorgado dicho reconocimiento, al 17,9% le ha sido denegado y el 12,8% se encuentra en trámite. Los resultados de las víctimas del día 3 de Abril de Leganés son significativos ya que al 100% le ha sido denegado dicho reconocimiento.

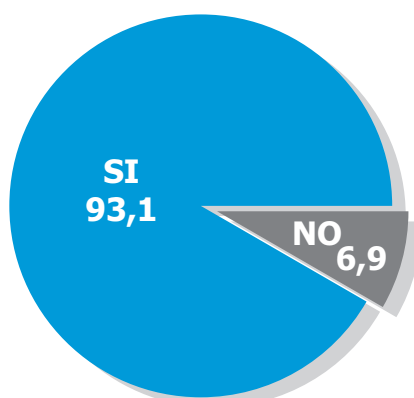


## ÁREA DE ASESORAMIENTO

### • NECESIDAD DE INFORMACIÓN SOBRE AYUDAS EN LA ACTUALIDAD

En el Área de asesoramiento se quiso recoger información sobre la necesidad que aún presentan las víctimas y los familiares 18 meses después del atentado, de recibir información y asesoramiento sobre las posibles ayudas.

Los resultados que se obtienen del estudio es que la mayoría de las víctimas y los familiares con un 93,1 % todavía necesita recibir información y asesoramiento sobre las posibles ayudas.

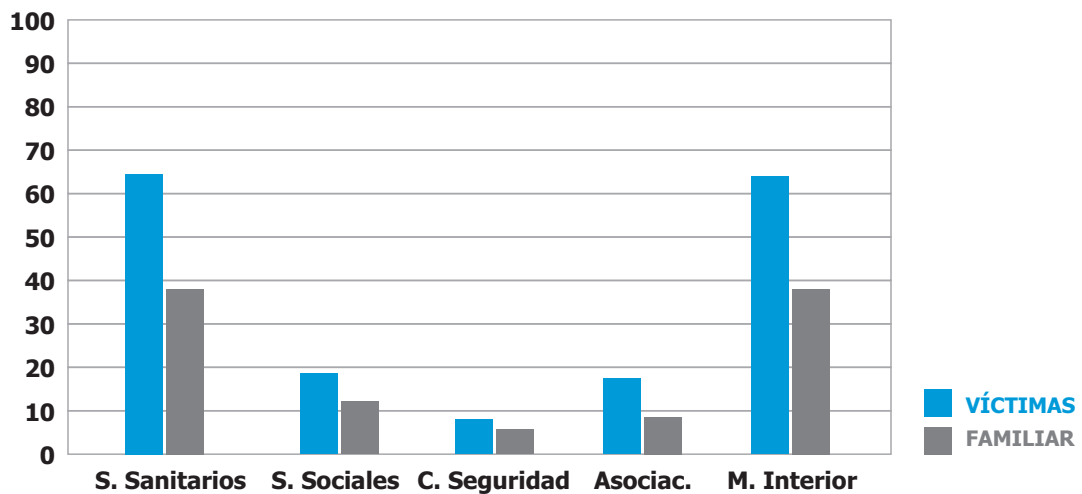


• **ORGANISMOS SOLICITADOS TRAS EL ATENTADO.**

Se han obtenido datos, de los Organismos que solicitaron tanto las víctimas como los familiares después de producirse el atentado, para recibir ayuda, información y/o asesoramiento.

Los resultados muestran que en el caso de las víctimas, los organismos de primera elección después del atentado, fueron los Servicios sanitarios y el Ministerio del interior con un 63,8%, como segunda opción aparece con un 19% los Servicios sociales, un 17,2% acudió a las Asociaciones y por último con un 8,6% acudido a los Cuerpos de seguridad del Estado. En el caso de los familiares, los Organismos de primera elección se mantienen con respecto al de las víctimas, apareciendo con un 39,8% los Servicios Sanitarios y el Ministerio del Interior, posteriormente con un 11,8% acudieron a los Servicios sociales, un 10,8% a las Asociaciones y por último con un 5,4% a los Cuerpos de Seguridad del Estado.

	S. Sanitarios	S. Sociales	C. Seguridad	Asociac.	M. Interior
<b>Víctimas</b>	63,8	19	8,6	17,2	63,8
<b>Familiar</b>	39,8	11,8	5,4	10,8	39,8

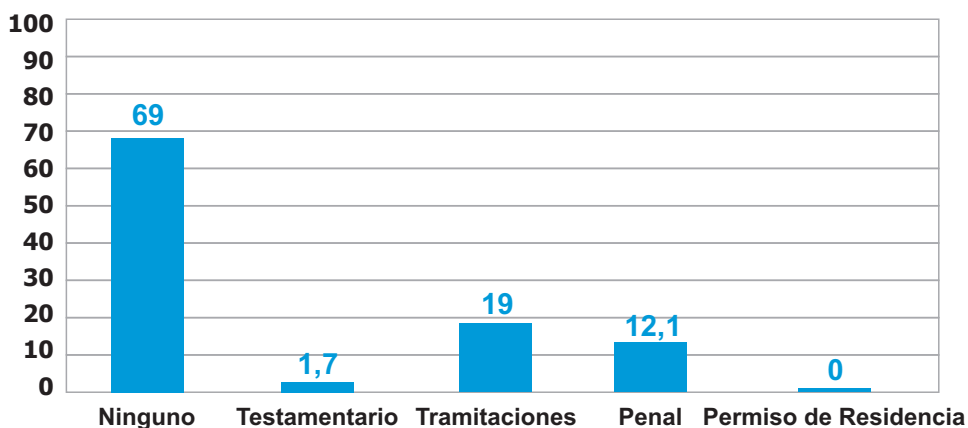


**ÁREA JURÍDICA**

• **APOYO LEGAL RECIBIDO EN LOS ÚLTIMOS 18 MESES**

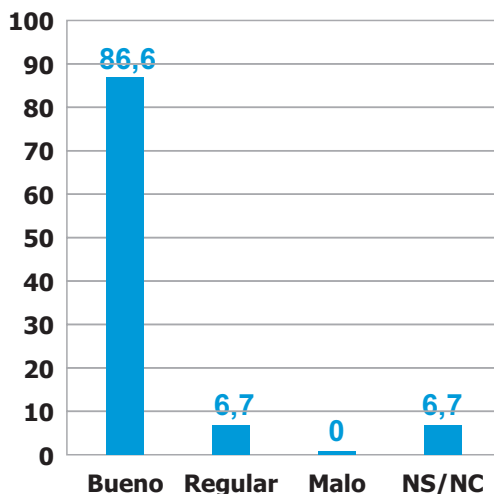
En cuanto al área jurídica, se ha querido recoger información sobre el apoyo legal que las víctimas y familiares han recibido a lo largo de éstos 18 meses, el grado de satisfacción por ello y la necesidad de recibir en la actualidad dicho apoyo.

En primer lugar, el apoyo legal que han recibido las víctimas y familiares a lo largo de éstos 18 meses, es el siguiente: el 69% no ha necesitado acudir a recibir apoyo legal, el 12,1% recibió ayuda penal, el 19% recibió ayuda legal relacionado con las tramitaciones, un 1,7% solicitó ayuda relacionada con aspectos testamentarios y ninguno de ellos solicitó ayuda legal para obtener el permiso de residencia.



• **GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL APOYO LEGAL RECIBIDO**

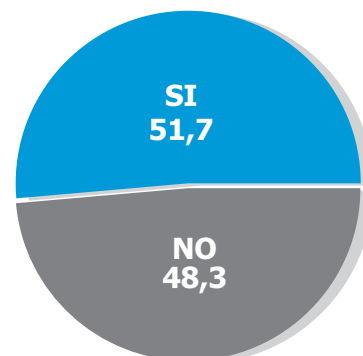
En cuanto al grado de satisfacción por el apoyo legal recibido en todas las víctimas y familiares que lo solicitaron, un gran porcentaje con un 86,6%, se considera satisfecho, un 6,7 puntúa como regular el grado de satisfacción y ninguno de ellos ha estado insatisfecho con el apoyo legal recibido.



• **NECESIDAD ACTUAL DE APOYO LEGAL**

Para finalizar con el área de apoyo legal, se ha querido obtener información sobre la necesidad que pueda haber en la actualidad por parte de las víctimas y de los familiares de recibir apoyo legal en alguno de los ámbitos anteriores.

Los resultados muestran que el 51,7% necesita en la actualidad apoyo legal y el 48,3% no lo necesita en la actualidad.



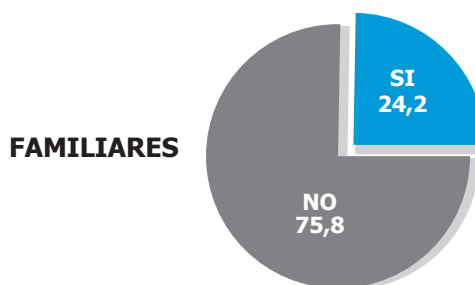
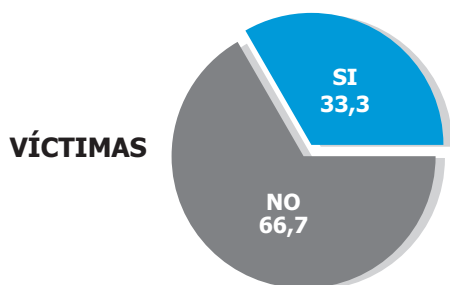
**ÁREA DE REINSERCIÓN SOCIAL.**

• **CONTACTO ACTUAL CON ALGÚN TRABAJADOR SOCIAL**

En el área de reinserción social se ha querido obtener información sobre si las víctimas o familiares mantienen en la actualidad contacto con algún trabajador social que les hubiera ayudado a adquirir una adecuada reinserción social.

En los resultados, se puede observar que un 33,3% de las víctimas, sí mantiene en la actualidad contacto con trabajadores sociales y un 24,2% de los familiares también. Un 66,7% de las víctimas no mantiene contacto con éstos profesionales y un 75,8% de los familiares tampoco.

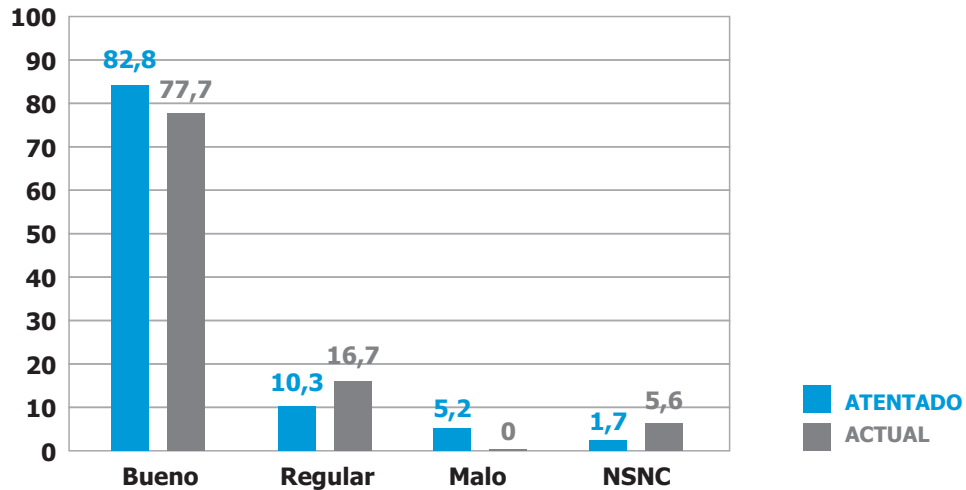
Por tanto se puede resumir, que en la actualidad un gran porcentaje de víctimas y familiares no se encuentra en contacto con trabajadores sociales, aspecto que es importante destacar ya que muchos de ellos han tenido dificultades para poder reinserirse socialmente después de producirse los atentados.



- GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL TRABAJADOR SOCIAL**

Se ha querido valorar el grado de satisfacción que tanto las víctimas como los familiares han tenido de los trabajadores sociales después del atentado y en la actualidad.

Con respecto al grado de satisfacción después del atentado, 82,8% lo valoró como bueno, el 10,3% regular y el 5,2% como malo. En la actualidad el grado de satisfacción sigue siendo elevado, obteniéndose un porcentaje de 77,7% valorado como bueno, un 16,7% regular y ninguno de ellos se encuentra insatisfecho en la actualidad con los trabajadores sociales.

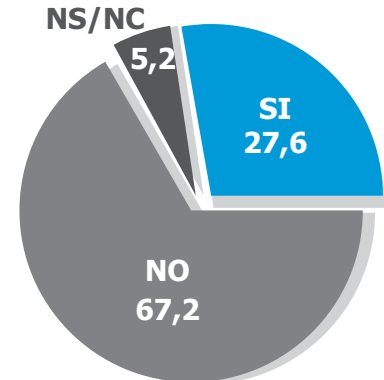


- GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL DESARROLLO DE PROGRAMAS SOCIALES EN ATENCIÓN A VÍCTIMAS**

En el área de Reinserción social, también se ha querido obtener información sobre el grado de satisfacción con el desarrollo de programas sociales en atención a víctimas de terrorismo.

Por programas sociales, hacemos alusión a talleres grupales en los que se aporte información sobre aspectos relacionados con una adecuada reinserción psicosocial y laboral que son necesarios después de haber padecido un atentado terrorista, ya que éste produce un desequilibrio en todos esos ámbitos.

Los resultados obtenidos muestran que un 67,2% de víctimas y familiares. No está satisfecho con éstos programas debido a que refieren ser insuficientes. El 27,6% si está satisfecho y el 5,2% desconocía la realización de programas sociales.

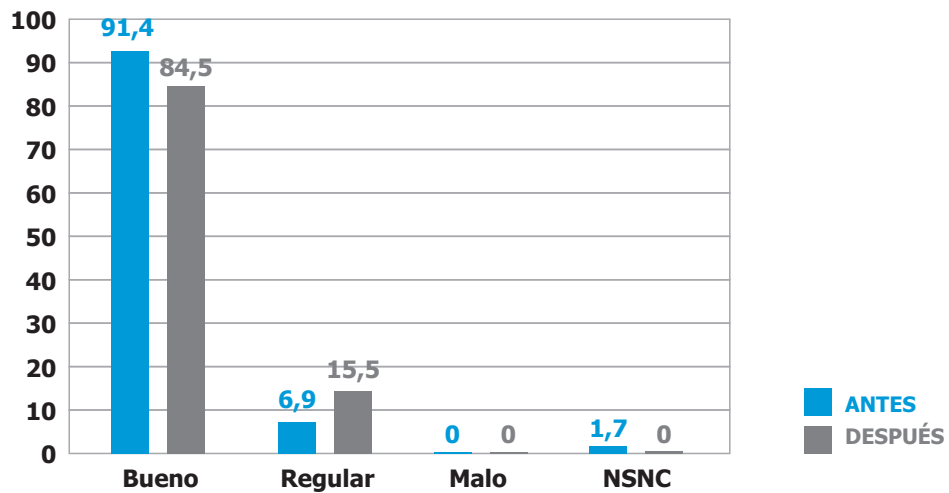


- GRADO DE SATISFACCIÓN EN EL APOYO SOCIAL RECIBIDO ANTES Y DESPUÉS DEL ATENTADO**

Se ha realizado una valoración sobre el grado de satisfacción con el apoyo social recibido antes y después del atentado. Por apoyo social se hace alusión al apoyo que las víctimas reciben de familiares, amigos y vecinos, es decir, por la red social más cercana a la víctima. Se ha realizado una comparación entre el apoyo que podían haber recibido de ésta red social, antes del atentado en caso de necesidad y después del mismo.

Según los datos obtenidos, el 91,4% de las víctimas consideraba satisfactoria su red de apoyo social, el 6,9% lo valoraba como regular y ninguno de ellos se encontraba insatisfecho con el apoyo social recibido.

Después del atentado, la valoración de la red social sigue siendo buena con un porcentaje de 84,5%, un 15,5% lo ha valorado como regular y ninguno de ellos se encuentra insatisfecho. Aunque el porcentaje de un buen grado de satisfacción sigue siendo elevado, ha descendido ligeramente con respecto a la situación de antes del atentado y la valoración regular ha aumentado también ligeramente, esto se debe a que el atentado pone a prueba la resistencia de las redes sociales más cercanas a la víctima.

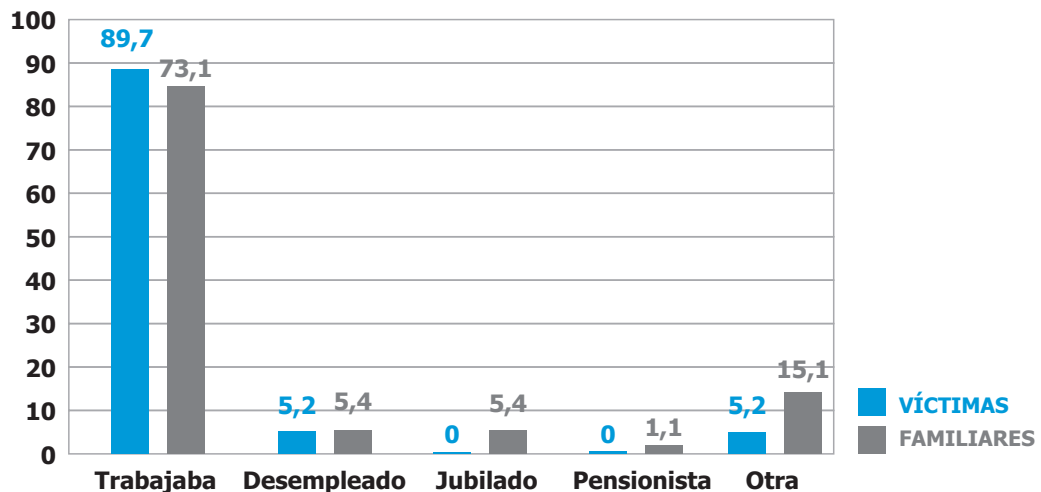


## ÁREA LABORAL

Se ha elaborado un área específica para conocer el grado de afectación del atentado en el ámbito laboral. Para ello, se comparó la situación laboral de las víctimas y familiares antes del atentado y después del mismo.

### • SITUACIÓN LABORAL DE LAS VÍCTIMAS ANTES DEL ATENTADO.

Con respecto a la situación laboral de las víctimas y familiares antes del atentado, se puede observar que en el caso de las víctimas, el 89,7% se encontraba trabajando y el 73,1% de los familiares también. Un bajo porcentaje se encontraba en situación de desempleo o paro con un 5,2% y 5,4% en víctimas y familiares respectivamente. Ninguna víctima se encontraba jubilado o recibiendo pensión frente a un 5,4% y un 1,1% de familiares que se encontraban en situación de jubilación o pensionista. La opción "otra", hace alusión a todas aquellas actividades que no pueden ser englobadas en las anteriores como ser estudiante, ama de casa, etc. En el caso de las víctimas, el 5,2% se encuentra dentro de ésta opción y el 15,1% de los familiares también.



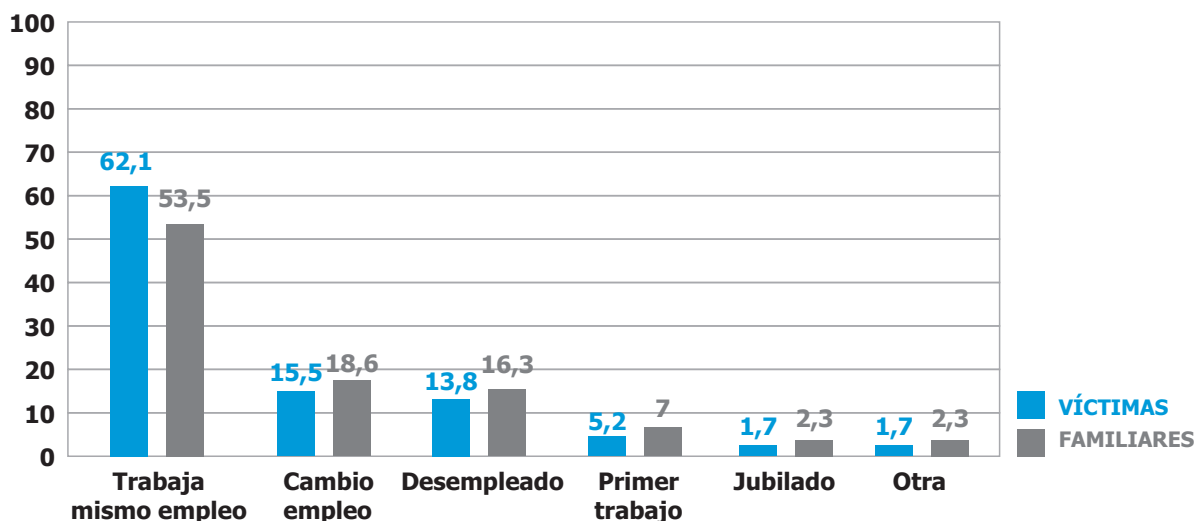
### • SITUACIÓN LABORAL ACTUAL DE LAS VÍCTIMAS

Después del atentado, la situación laboral de las víctimas y familiares sufrió importantes cambios.

En el caso de las víctimas el 62,1% se encontraba trabajando en el mismo sitio y en los familiares el 53,5%. En cuanto a la situación de cambio de empleo y desempleo se producen importantes cambios, ya que un 15,5% y el 18,6% de los de las víctimas y de los familiares han cambiado de empleo y un 13,8% y 16,3% de víctimas y familiares, se encuentran en situación de desempleo. El mayor impacto de éstos porcentajes lo representa la situación de los inmigrantes.



El 5,2% y 7% de víctimas y familiares accede a su primer trabajo. Un 1,7% de las víctimas está actualmente jubilado, aumentando la cifra respecto a la situación de antes del atentado en la que ninguno de ellos se encontraba en ésta situación. Esto se debe a que la lesiones físicas y psicológicas, les hizo solicitar la jubilación anticipada.



Un aspecto importante que también se quiso evaluar, fue la situación de Baja de las víctimas y familiares después del atentado y en la actualidad.

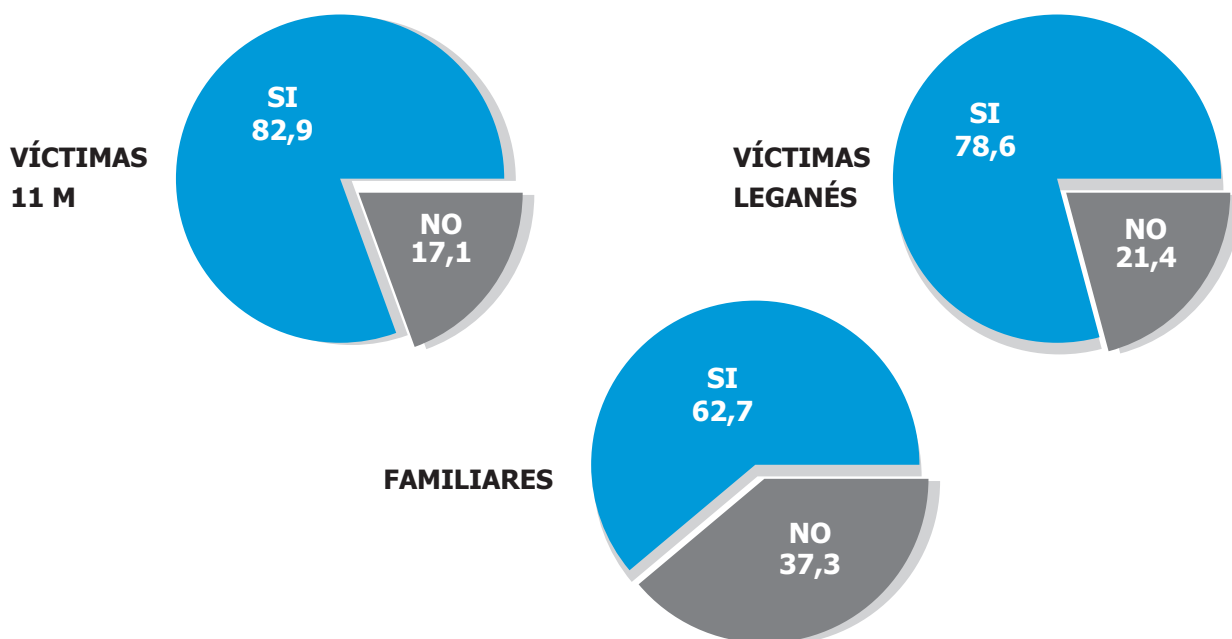
- SITUACIÓN DE BAJA DESPUÉS DEL ATENTADO EN FAMILIARES Y VÍCTIMAS.**

Los resultados obtenidos en cuanto a la situación de Baja después del atentado, son elevados en víctimas y familiares.

Con respecto a las víctimas del día 11 de Marzo, el porcentaje de Baja es de 82,9%, cifra que se debe a las lesiones físicas y psicológicas que sufrieron y que les hizo estar hospitalizados después del atentado.

Las víctimas del día 3 de Abril, obtienen un porcentaje de 78,6%, debido a que la pérdida de su vivienda ocasionó no sólo importantes pérdidas materiales si no también importantes desajustes psicológicos.

En el caso de los familiares, el porcentaje también es elevado con un 62,7%, cifra que se debe a que tuvieron que ir en búsqueda del familiar afectado que en muchos casos se prolongó durante horas o días y esto les ocasionó importantes problemas emocionales.



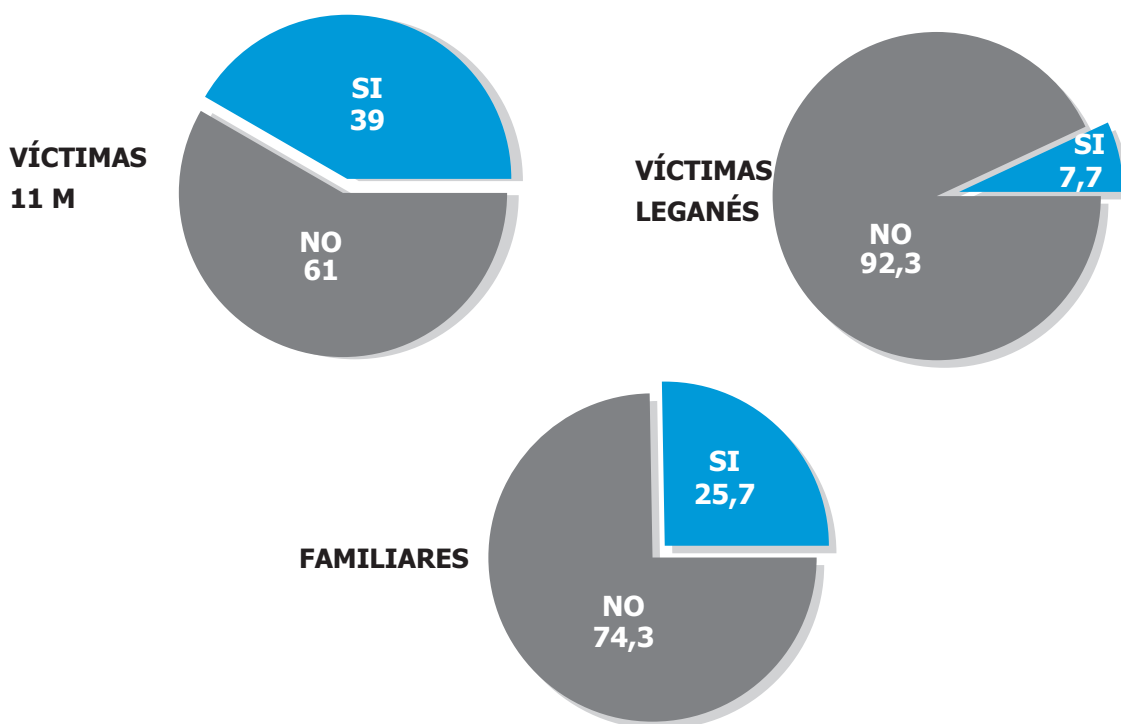
- **SITUACIÓN DE BAJA ACTUAL EN FAMILIARES Y VÍCTIMAS.**

La situación de Baja en la que se encuentran las víctimas y familiares 18 meses después del atentado ha disminuído considerablemente respecto a la situación anterior.

En el caso de las víctimas del día 11 de Marzo presentan en la actualidad un 39% de Baja Debido en la mayoría de los casos a las secuelas físicas y a las operaciones a las que se han tenido que someter para la recuperación de las lesiones.

En las víctimas del día 3 de Abril de Leganés también se produce un importante descenso, habiendo en la actualidad un 7,7% de Baja y una gran mayoría con un porcentaje de 92,3%, que han podido reincorporarse a la vida laboral.

Por último, en lo que respecta a los familiares, su situación de Baja también ha descendido, obteniéndose un porcentaje de 25,7 que en la actualidad se encuentran de Baja. Cifra que sigue siendo llamativa a medio y largo plazo en el que el cuidado y atención requeridos por el familiar afectado, ha sido la primera causa de su situación.



- **TIEMPO DE BAJA.**

Para concluir el área laboral, se va a presentar el tiempo que estuvieron de Baja, cada uno de ellos.

- En las **víctimas del día 11 de Marzo**, el 74,3% estuvo de Baja más de 3 meses, apareciendo un 20% durante más de un año y en algunos casos ésta situación se sigue manteniendo.
- En las **víctimas del día 3 de Abril en Leganés**, el 50% estuvo de Baja menos de un mes y un 33% de uno a tres meses.
- Por último en el caso de los **familiares**, la situación de Baja en el 74,3% se prolongó de una semana a un mes y el 2,9% durante tres meses.

## ÁREA SANITARIA

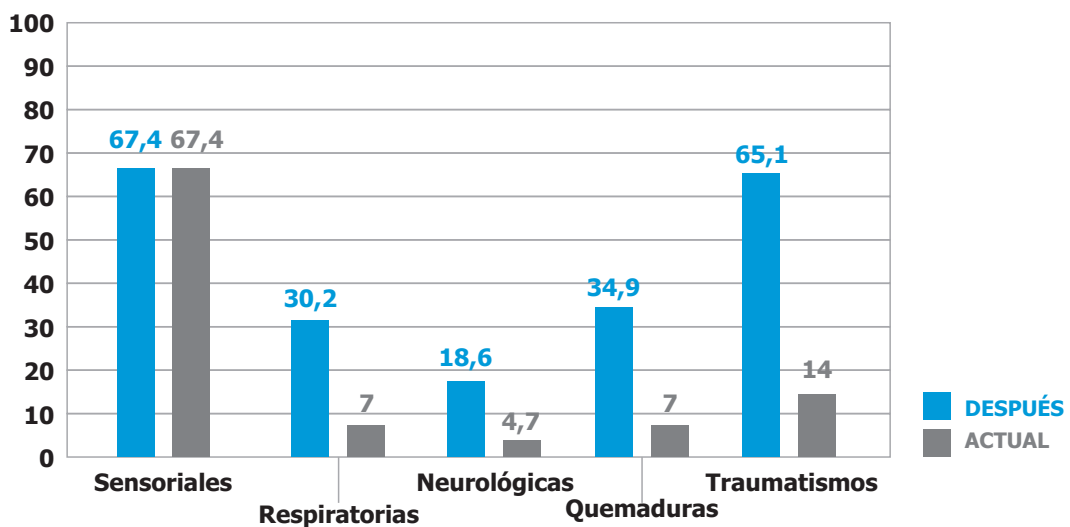
### • LESIONES FÍSICAS DESPUÉS DEL ATENTADO Y EN LA ACTUALIDAD.

En el área sanitaria recoge en primer lugar, información sobre las lesiones físicas que presentaron las víctimas inmediatamente después del atentado y cuales de ellas se mantienen en la actualidad.

Las lesiones físicas que se presentan con mayor frecuencia en atentados terroristas son sensoriales, respiratorias, neurológicas, quemaduras y traumatismos.

Después del atentado, las víctimas presentaban con un mayor porcentaje 67,4%, lesiones sensoriales, en especial auditivas y visuales, en segundo lugar con un porcentaje de 65,1%, aparecieron traumatismos, en especial, los craneoencefálicos. Un 34,9% sufrió quemaduras de distinto grado. El 30,2% dificultades respiratorias, presentando en muchos de los casos neumotórax y el 18,6% padeció lesiones neurológicas.

En la actualidad se ha producido un importante descenso de las lesiones físicas a excepción de las sensoriales que se mantienen con un porcentaje de 67,4%, por tanto, en la actualidad hay un importante porcentaje de víctimas con lesiones auditivas y visuales que dificulta la reinserción social y laboral.

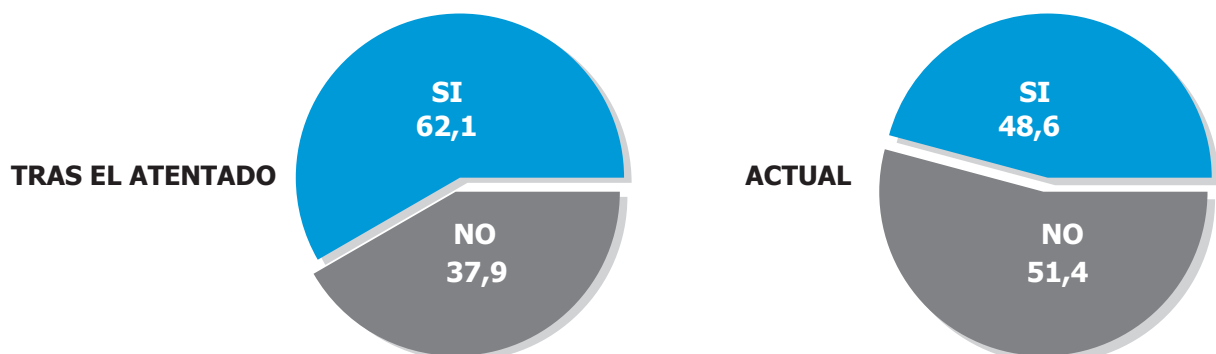


### • TRATAMIENTO PSICOLÓGICO DESPUÉS DEL ATENTADO Y EN LA ACTUALIDAD.

En el área sanitaria se ha obtenido información sobre el tratamiento psicológico que han recibido las víctimas y familiares después del atentado y en la actualidad

Los resultados obtenidos muestran que el 62,1% recibió ayuda psicológica inmediatamente después del atentado y un 37,9% no la recibió.

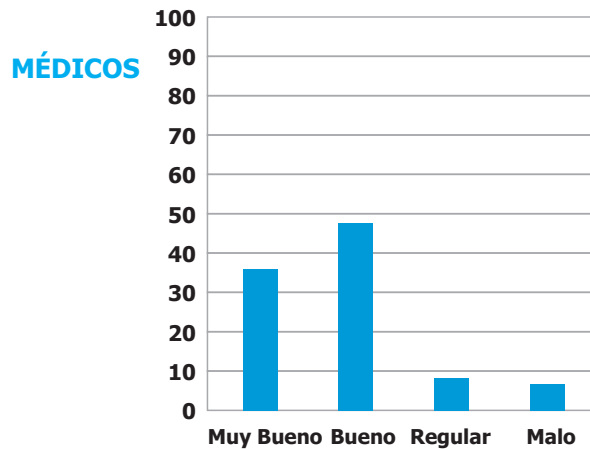
En la actualidad, el 48,6% de víctimas y familiares se encuentra recibiendo ayuda psicológica, frente a un 51,4% que no la está recibiendo.



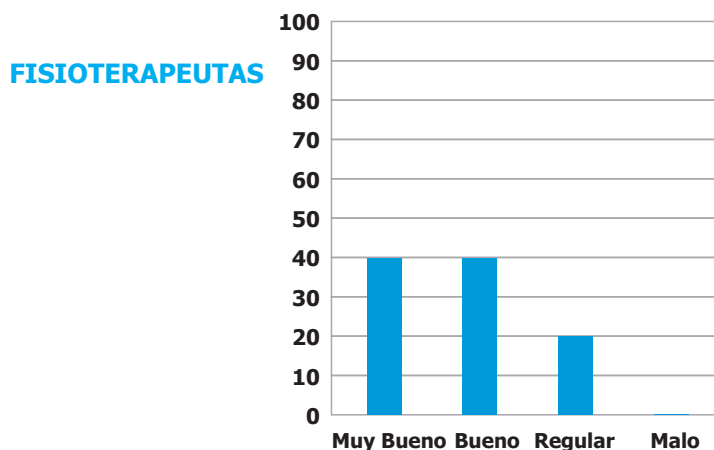
• **GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS PROFESIONALES DE LA SALUD**

Para finalizar con el área sanitaria, se han obtenido datos sobre el grado de satisfacción que las víctimas y familiares tienen con los profesionales de la salud a los que han tenido que acudir durante éstos 18 meses.

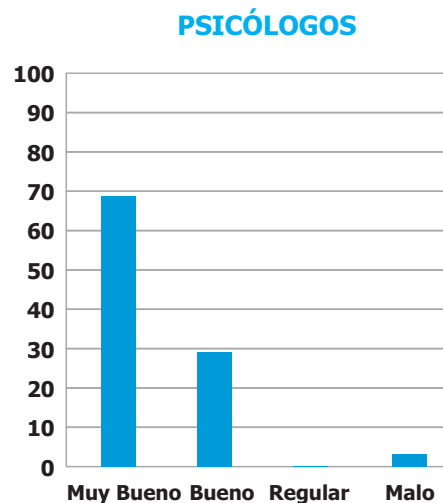
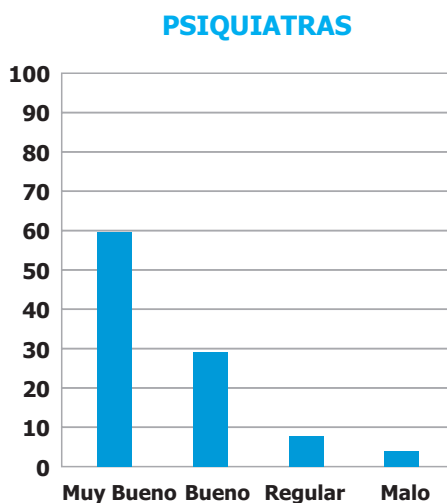
En primer lugar, el grado de satisfacción con los médicos, obtiene una valoración buena, con un 47,8%



En segundo lugar, el grado de satisfacción con el trato ofrecido por los Fisioterapeutas, ha sido valorado como bueno y muy bueno, con un porcentaje de 40% en los dos casos.



En tercer y cuarto lugar, se obtienen las valoraciones realizadas a los Psiquiatras y Psicólogos que son sin duda, los profesionales mejor valorados, con un grado de satisfacción en el caso de los Psiquiatras del 60% y en el caso de los psicólogos con un 70% valorado como “muy bueno” el trato recibido por ellos.

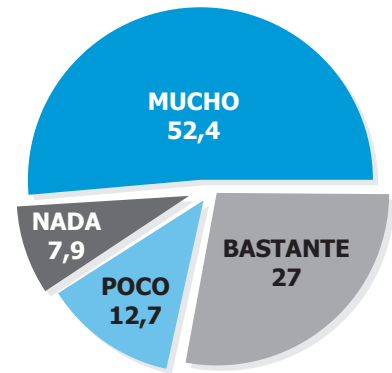


## ÁREA FAMILIAR.

### • AFECTACIÓN DE LOS HIJOS EN EL ATENTADO

En el área familiar, se ha recogido en primer lugar, el grado en el que los padres consideran que el atentado ha afectado en sus hijos.

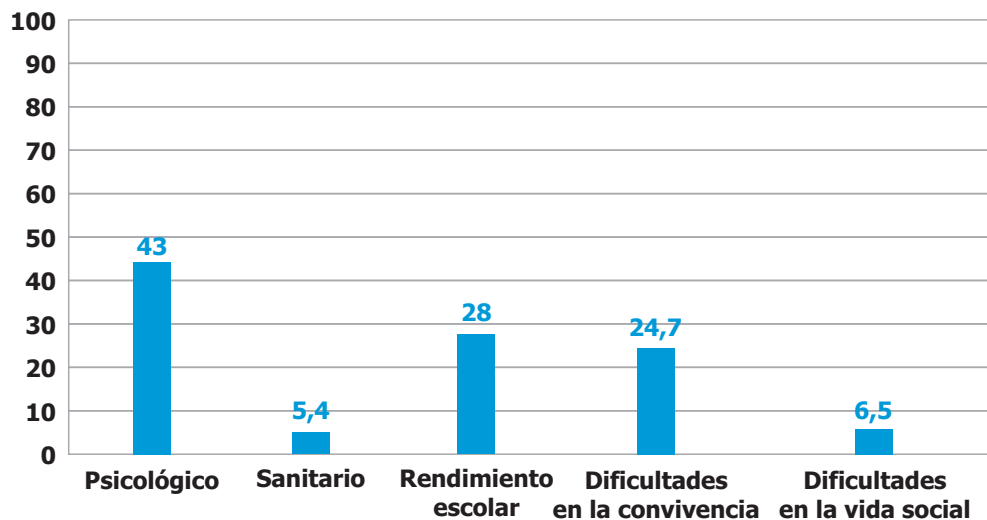
Los resultados muestran que el 52,4% de los padres, considera que el atentado ha afectado mucho a sus hijos, el 27% considera que ha afectado bastante, al 12,7% le ha afectado poco y el 7,9% considera que el atentado no ha afectado en nada a sus hijos.



### • ASPECTOS EN LOS QUE SE HAN VISTO AFECTADOS LOS HIJOS

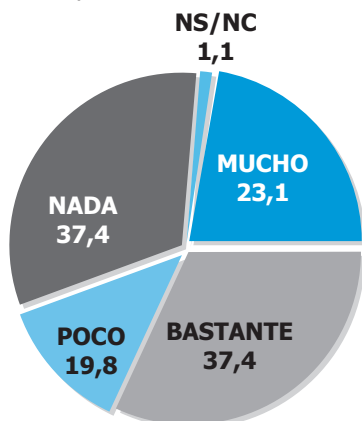
Los aspectos en los que los padres consideran que sus hijos se han visto afectados por el atentado, son en primer lugar con un porcentaje del 43%, por aspectos psicológicos, en segundo lugar con un 28% en el Rendimiento escolar, en tercer lugar con un 24,7% en dificultades en la convivencia familiar y en menor grado con un 5,4% y un 6,5% por aspectos sanitarios y dificultades en la vida social respectivamente.

Se podría concluir, que se obtiene un porcentaje alto en el aspecto psicológico, éste influye directamente en el rendimiento escolar que entre otras cosas ocasiona dificultades en la convivencia familiar.



### • DIFICULTADES DE LOS FAMILIARES EN LA CONVIVENCIA CON LA VÍCTIMA DERIVADAS DEL ATENTADO

Para concluir con el área familiar, se han obtenido datos sobre la valoración que hacen los familiares de la víctima respecto a la convivencia familiar después del atentado.



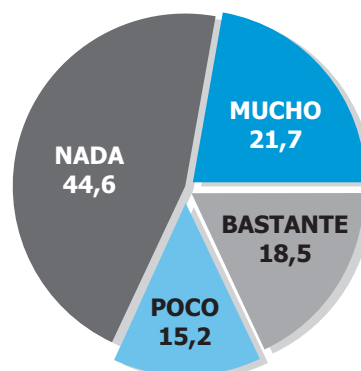
Los resultados muestran, que el 23,1% de los familiares considera que el atentado ha repercutido mucho en la convivencia familiar, el 37,4%, considera que ha influido bastante, puntuaciones que al sumarlas obtienen un porcentaje elevado en cuanto a la afectación del atentado en mucho y bastante en el núcleo familiar. El 19,8% poco y el 37,4% en nada.

## ÁREA ECONÓMICA

En el área económica, se ha obtenido información sobre el impacto del atentado en la economía de las víctimas y sus familiares.

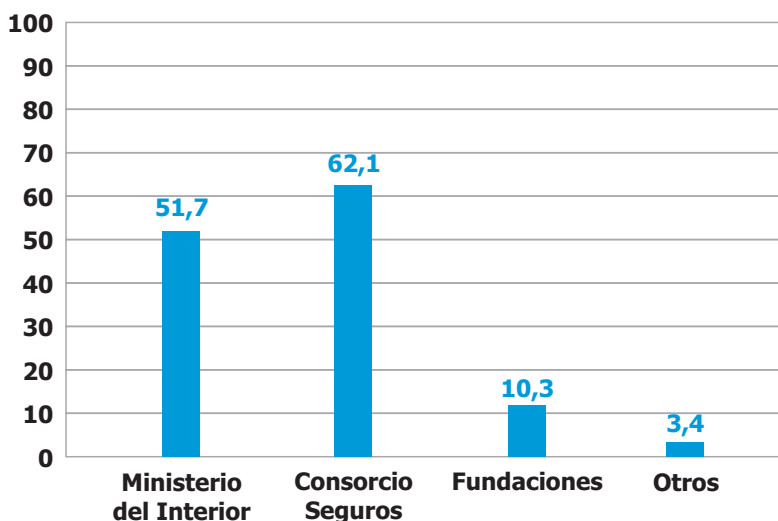
### • PERJUICIO ECONÓMICO A RAÍZ DEL ATENTADO

El impacto que el atentado ha tenido en la economía de las víctimas y familiares, es valorado por ellos con un porcentaje de 44,6% como “nada o ninguna afectación”, con un 21,7% y 18,5% es valorado como “mucho y bastante” respectivamente, el impacto del atentado en su economía, porcentaje que al sumarlos, obtiene un valor elevado. Y por último, con un 15,2% de víctimas y familiares, valoran el grado de afectación económica como consecuencia del atentado como “poca afectación”.



### • ORGANISMOS DE LOS QUE SE HAN RECIBIDO LAS AYUDAS

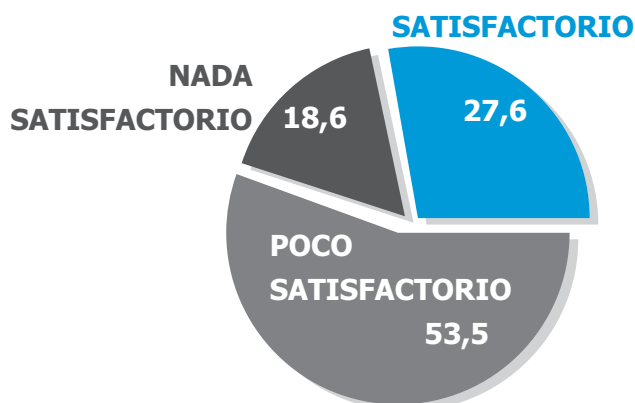
Los Organismos de los que las víctimas han recibido las ayudas económicas proceden en primer lugar, con un 62,1% del Consorcio de compensación de seguros, en segundo lugar del Ministerio del Interior con el 51,7% y por último con un 10,3% han procedido de Las Fundaciones, en especial de la Fundación de Víctimas del Terrorismo. Un porcentaje bajo, del 3,4% corresponde a otros Organismos de los que las víctimas y familiares hubieran recibido las ayudas económicas.



### • GRADO DE SATISFACCIÓN EN LAS AYUDAS RECIBIDAS

Se evaluó el grado de satisfacción que las víctimas y familiares tuvieron con las ayudas económicas recibidas por los Organismos anteriores.

Los resultados muestran que una gran mayoría, con un porcentaje de 53,5% se han encontrado Poco satisfechos con estas ayudas, un 18,6% no han estado nada satisfechos, porcentajes que al sumarlos se obtiene una cifra elevada en, poco y nada satisfechos con las ayudas económicas recibidas

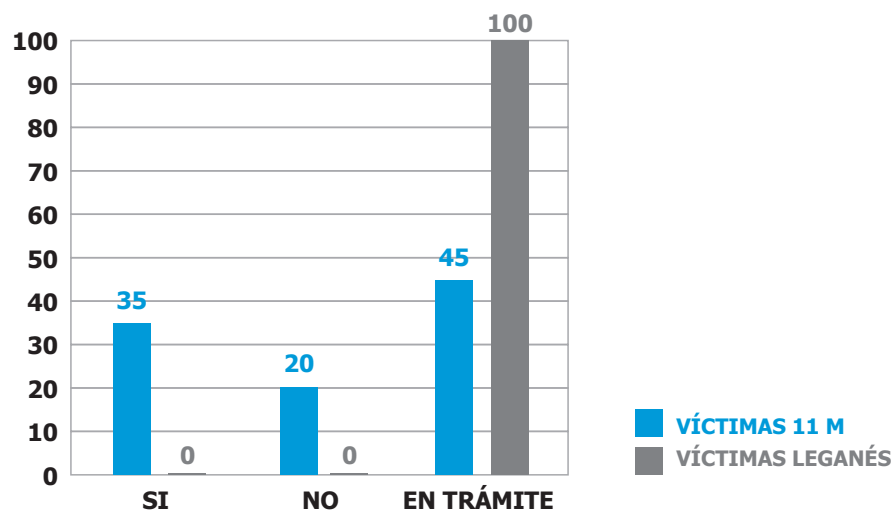


- **INDEMNIZACIONES POR PARTE DEL MINISTERIO DEL INTERIOR**

En el área económica, se quiso recoger también, los porcentajes de las víctimas del día 11 de Marzo y de las víctimas del día 3 de Abril a las que el Ministerio del Interior había indemnizado.

Los resultados muestran que en el caso de las víctimas del día 11 de marzo al 35% se le ha indemnizado por parte del Ministerio del Interior, al 20% se le ha denegado las indemnizaciones y el 45% se encuentra en trámite en la actualidad, éste porcentaje se obtiene de la población total de las víctimas, es decir, por las víctimas que han obtenido el reconocimiento oficial y por las que no lo han obtenido, aspecto que es importante puntualizar, ya que para poder obtener indemnizaciones del Ministerio del Interior, es necesario haber sido reconocido como víctima.

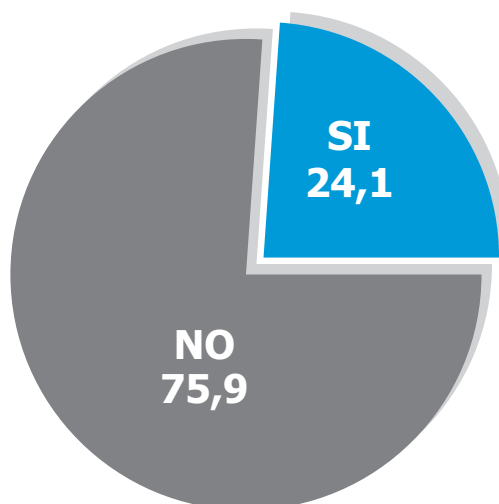
El caso de las víctimas del día 3 de Abril, es significativo, ya que, al 100% le han sido denegadas las indemnizaciones por parte del Ministerio, aspecto que como se ha comentado antes, se refiere a que ninguno de ellos ha obtenido el reconocimiento oficial como víctima bajo la Ley de solidaridad 32/99.



- **AYUDAS ECONÓMICAS PARA HIJOS MENORES.**

Para concluir con el área económica, se ha obtenido información sobre las ayudas económicas que las víctimas han podido recibir para los hijos menores de edad, tales como, ayudas escolares, alimentarias, etc, que debido a las situaciones de Baja de los padres (víctima y familiares), les ha resultado complicado hacer frente.

Los resultados obtenidos muestran, con un porcentaje significativo de 75,9%, de familias que no han recibido ayudas económicas o les han sido denegadas para hijos menores, y un porcentaje de 24,1% si las ha recibido.



## ÁREA LEGANÉS

Se ha realizado un área específica dedicada a las víctimas del día 3 de Abril en Leganés, por presentar aspectos significativos que se han desconocido o no se han tenido en cuenta y en consecuencia, ha producido que no obtengan el apoyo social necesitado.

El día 3 de Abril en Leganés, unos terroristas supuestamente se inmolaron y dejaron a muchas familias sin hogar. Tuvieron que salir a la calle con lo puesto, dejando atrás recuerdos y objetos con una importante valoración sentimental.

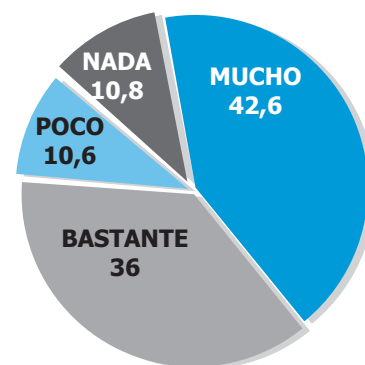
Estuvieron más de 1 año alojados en una segunda vivienda, hasta que la suya se les pudo entregar al finalizar las reformas pertinentes.

Se quiso evaluar todos éstos y otros aspectos para obtener una información global de la situación que tuvieron que vivir en Leganés.

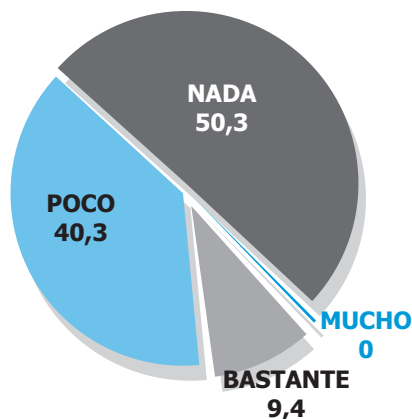
### • GRADO DE SATISFACCIÓN CON LA SEGUNDA VIVIENDA

El primer aspecto que se recogió, se refiere al grado de satisfacción que las víctimas tuvieron, con la segunda vivienda en la que estuvieron alojados más de 1 año.

Los resultados muestran que la mayoría de las víctimas con un porcentaje de 42,6% valoró haber estado “muy satisfecho” con la segunda vivienda y el 36% valoró haber estado “bastante” satisfecho, porcentajes que al sumarlos obtienen un valor elevado en cuanto a la satisfacción con la segunda vivienda. Los valores más bajos con 10,6% y 10,8%, fueron valorados como “poco o nada” satisfechos respectivamente.



### • NECESIDAD DE HACER REFORMA EN LA ACTUALIDAD, AL REINCORPORARSE A LA VIVIENDA.



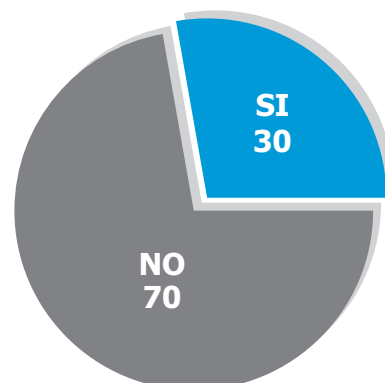
Cuando se entregó la vivienda a las víctimas del día 3 de Abril en Leganés rehabilitada, algunos de ellos, tuvieron que hacer reforma, por ello, se recogió información para obtener los porcentajes de la necesidad que en la actualidad podrían tener, de hacer la reforma.

Los resultados muestran, que la mayoría de las víctimas de Leganés con un porcentaje de 50,3% y 40,3%, tuvieron “nada o poca” necesidad de hacer reforma, y un 9,4% consideró que tuvo que realizar “bastante” reforma.

### • INDEMNIZACIÓN ECONÓMICA PARA GASTOS DE TRASLADO DE RESIDENCIA Y/O ADQUISICIÓN DE MOBILIARIO

Otro aspecto que se quiso evaluar, fue las indemnizaciones económicas que pudieron recibir para los gastos de traslado de residencia, al reincorporarse a su vivienda, y para la adquisición de un nuevo mobiliario que se perdió el 3 de Abril.

Los porcentajes obtenidos muestran, que la mayoría de las víctimas del día 3 de Abril en Leganés, con un 70%, no han obtenido indemnizaciones económicas para hacer frente a todos esos gastos, y un 30% si las ha obtenido.

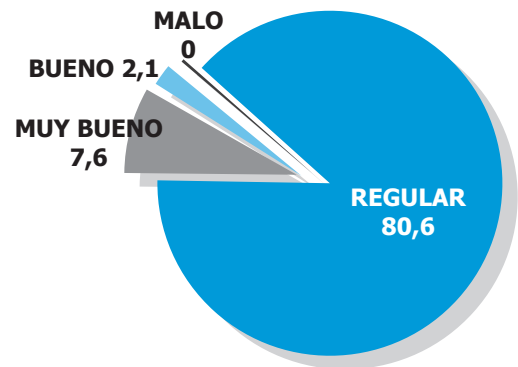




- EL TRATO QUE LAS VÍCTIMAS HAN RECIBIDO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS Y/O ASOCIACIONES.**

Se ha obtenido también, información sobre el trato que las víctimas del día 3 de Abril en Leganés, consideran que han recibido por parte de las Administraciones públicas y/o Asociaciones.

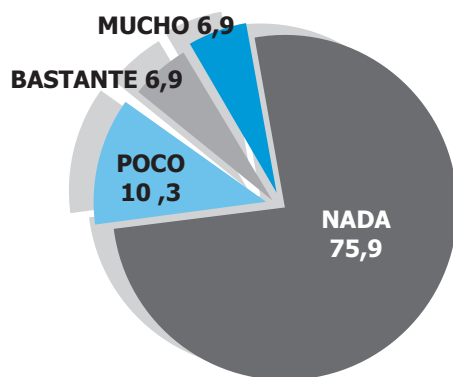
Los resultados muestran que, la mayoría de las víctimas con un porcentaje de 80,6% considera que el trato recibido por las Administraciones y/o Asociaciones, ha sido “regular”, con menor porcentaje 2,1% y 7,3%, son valorados como “bueno y muy bueno” y ninguno de ellos valora como “malo” el trato recibido.



## ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y LUCHA CONTRA EL TERRORISMO

Para finalizar con los resultados del estudio, se ha incluido un área, que recoge la percepción que las víctimas y familiares tienen, acerca del esclarecimiento del atentado terrorista. El área se denomina, “investigación y lucha contra el terrorismo”.

- GRADO DE INFORMACIÓN SOBRE INVESTIGACIONES ACERCA DEL ATENTADO**



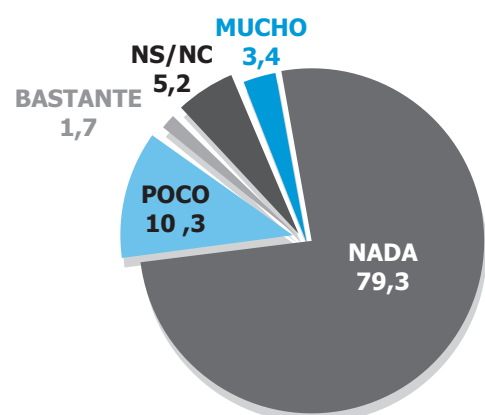
En primer lugar, se recogió el grado de información que tenían las víctimas y familiares, acerca de las investigaciones que se han ido realizando sobre el atentado.

Los porcentajes, son muy significativos ya que la mayoría de ellos con un 75,9%, considera no sentirse “nada” informado sobre las investigaciones, un 10,3% “poco” informado y un 6,9% “mucho y bastante” informado.

- GRADO DE SATISFACCIÓN SOBRE LA COMISIÓN DEL 11-M**

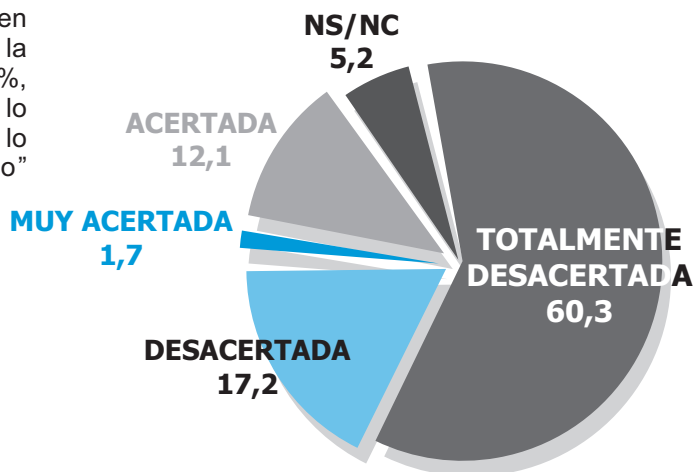
En cuanto al grado de satisfacción que las víctimas y familiares han tenido con respecto a la Comisión del 11-M, se puede decir que una gran mayoría con un 79,3% no se considera “nada” satisfecho con la Comisión del 11-M.

Un 10,3% “poco” satisfecho, porcentaje que al sumarlo con el anterior, obtiene un elevado grado de insatisfacción o poco satisfechos con la Comisión. Con porcentajes más bajos se obtiene con un 3,4% y un 1,7%, las víctimas y familiares que se consideran satisfechos con dicha Comisión.



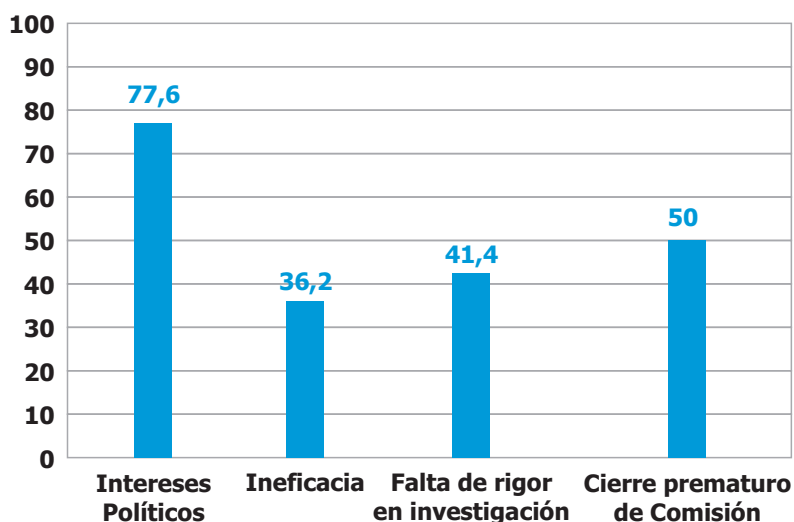
- **OPINIÓN ACERCA DE LA DECISIÓN DE CONCLUIR EL TRABAJO DE LA COMISIÓN**

La opinión que las víctimas y familiares tienen acerca de la decisión de concluir el trabajo de la Comisión, es con una gran mayoría, de un 60,3%, fue “totalmente desacertada”, un 17,2%, lo consideró “desacertada” y un 12,1% y 1,7%, lo consideró “acertado y muy acertado” respectivamente.



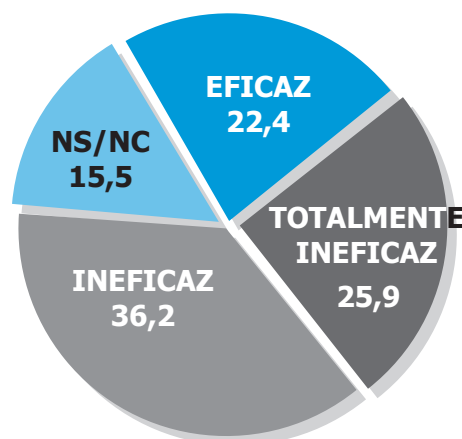
- **MOTIVOS POR LOS QUE LA COMISIÓN NO HA CUMPLIDO SUS OBJETIVOS**

Los motivos por los que consideran las víctimas y familiares, que la comisión no ha cumplido sus objetivos, aparece como primera elección con un porcentaje elevado del 77,6%, por “intereses políticos”, en segundo lugar con un 50%, por “cierre prematuro de la Comisión”, en tercer lugar con un 41,4%, por “falta de rigor en las investigaciones”, y por último con un 36,2%, por “ineficacia”.



- **OPINIÓN SOBRE LA LEGISLACIÓN ACTUAL DE VÍCTIMAS DEL TERRORISMO**

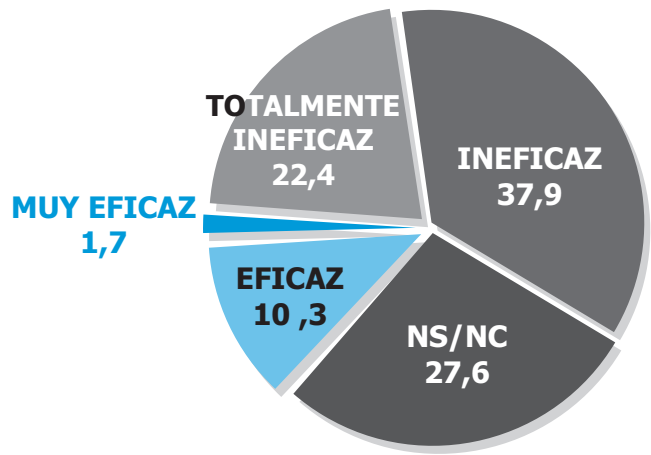
La opinión que las víctimas y familiares tienen sobre la Legislación actual para víctimas del terrorismo, es que la mayoría de ellos, con un 36,2% y 25,9%, considera la Legislación “ineficaz o totalmente ineficaz” respectivamente. Con un porcentaje menor de 22,4% con considera “eficaz” la Legislación actual.



- **OPINIÓN SOBRE LA POLÍTICA ACTUAL DE LUCHA CONTRA EL TERRORISMO.**

Para finalizar con el estudio y con el área, se obtuvo información sobre la opinión que las víctimas y familiares tenían acerca de la Política actual de lucha contra el terrorismo.

Los resultados muestran con una gran mayoría, que el 37,9% y el 27,6% considera “ineficaz o totalmente ineficaz” la política actual de lucha contra el terrorismo, y con porcentajes más bajos de 10,3% y 1,7%, la considera “eficaz o muy eficaz”, respectivamente.



## RESULTADOS CUALITATIVOS

Una vez expuestos los resultados cuantitativos que describen las consecuencias sociales para las víctimas del atentado del 11 M, cabe destacar que el estudio ofrece asimismo, resultados de carácter cualitativo, que han surgido a raíz de la aplicación y análisis del cuestionario.

Recordemos que la encuesta se realizó mediante entrevistas personales con la trabajadora social. En un principio, su objetivo fundamental fue, lógicamente, la recogida de datos y la cumplimentación del cuestionario. Sin embargo, ya desde un primer momento, se observó que existía la posibilidad de realizar, al mismo tiempo, entrevistas en profundidad. Es más, este tipo de entrevista surgía de manera espontánea, a partir de la necesidad de las víctimas de poder narrar los sucesos que habían vivido, sus sentimientos y dificultades. Por lo tanto, a la vista de la importancia de la información que iba surgiendo, se fue tomando nota de los datos que se generaban en los encuentros con los socios. Estos datos, además de enriquecer los resultados del estudio, en ocasiones, han trascendido las cuestiones planteadas en el cuestionario.

### • SECUELAS PSICOLÓGICAS

En primer lugar, hemos de señalar por su trascendencia, la altísima frecuencia con que, a lo largo de la entrevista, la persona presentaba síntomas de padecer secuelas psicológicas y nos lo comentaba. Ha sido muy frecuente ver que las víctimas padecen aún en la actualidad, situaciones de ansiedad elevada, de irritabilidad ante determinados sucesos, cambios de carácter, estados depresivos que en ocasiones provocan ideaciones suicidas y sentimientos de culpa y dificultades para utilizar los medios públicos de transporte. Con menor frecuencia, hemos observado también actitudes de ira y agresividad.

Ante esta realidad, lógicamente se confrontaron estos datos con los del Gabinete Psicológico de la Asociación, que confirmaba que la situación psicológica actual de muchas de las víctimas es delicada y que se encuentran aún muy afectados por los hechos traumáticos vividos y por sus consecuencias a largo plazo. El dato cobra aún mayor importancia, dado que en este momento existe más de un 50% de las víctimas que componen la muestra que no recibe atención psicológica. Diversas causas parecen explicar el hecho de que no estén en la actualidad recibiendo tratamiento psicológico. Por un lado, las víctimas a menudo no reconocen los síntomas psicológicos que padecen como tales, incluso confundidos con signos de enfermedades orgánicas. Por otra parte, existe también una cierta resistencia a acudir a los servicios de atención psicológica y con frecuencia las víctimas procuran superar por sí mismas la situación en que se encuentran. De modo, que resulta de especial importancia dar a conocer este resultado del estudio realizado, a fin de que los distintos profesionales que interviene de uno u otro modo en la atención de las víctimas de terrorismo, tengan en cuenta la trascendencia de detectar este tipo de secuelas psicológicas, que como se acaba de ver, pueden quedar de otro modo desatendidas.

En la Asociación y a raíz del estudio, muchos de estos casos fueron derivados, a nuestro Gabinete psicológico, donde son atendidos en la actualidad, tanto a nivel individual como familiar y grupal en función de las necesidades de cada caso.

### • IMPACTO EN LA VIDA FAMILIAR

Por otra parte, debido por un lado a las secuelas físicas que en su mayoría son de índole crónica y a las secuelas psicológicas que acabamos de comentar, hemos de destacar el impacto que estas situaciones han tenido en la vida de pareja de las víctimas, así como en su vida familiar. A menudo, todo el grupo familiar se ha visto alterado y obligado a un proceso de acomodación a las nuevas realidades que han surgido a raíz del atentado. Los cónyuges, padres y hermanos, y en general todos aquellos que conviven con la víctima directa, sufren con mucha frecuencia estados de ansiedad, ante la situación de su familiar afectado y ante la que ellos mismos han vivido. Recordemos que muchos de los familiares, al recibir la noticia del atentado, se vieron enfrentados no solamente al trauma de la noticia, sino a la búsqueda larga e incierta de sus familiares, a largas estancias hospitalarias y a situaciones de salud graves que, en ocasiones, hicieron peligrar la vida de las víctimas o provocaron su fallecimiento.

En la actualidad, las familias se ven enfrentadas, en muchos casos, a situaciones de baja prolongada, jubilación anticipada, esiones auditivas y/o visuales que dificultan la comunicación entre la familia y la víctima, secuelas psicológicas y cambios en la vida laboral y económica. Todo el núcleo de convivencia ha de adaptarse al cambio producido en sus vidas ya menudo, su estructura previa es puesta a prueba. Se ha evidenciado por lo tanto, que las familias requieren seguimiento y apoyo psicosocial a medio y largo plazo, a fin de que alcancen la mayor normalización posible.

- **MENORES**

Asimismo, resulta de especial importancia no pasar por alto la influencia que este tipo de dificultades familiares pueda tener en el desarrollo de los hijos menores de las víctimas y hemos observado que los niños, incluso siendo muy pequeños, presentan en ocasiones signos de alerta elevado, temores nocturnos y sobre todo están sometidos a la presión de crecer en un ambiente familiar que afronta cada día las secuelas del terror. Por lo tanto, consideramos conveniente tener en cuenta estos factores de riesgo, de cara a una labor de prevención con estos menores que resultan imprescindibles, sin desatender por supuesto la necesidad de prevención de secuelas crónicas en el caso de los adultos.

- **VÍCTIMAS INMIGRANTES**

Entre los casos que en la actualidad atendemos en el Departamento de Trabajo Social y cuyas demandas surgieron durante el trabajo de campo, hemos observado que existen enormes diferencias entre las víctimas de origen extranjero y las víctimas españolas. En el caso de los inmigrantes, se suma al enorme impacto del atentado y sus secuelas, la situación previa en la que se encontraban. La inmensa mayoría de ellos tenían situaciones laborales muy inestables, carecían de contratos de trabajo formalizados y por lo tanto de seguridad social. Por otra parte, también carecían de vivienda en propiedad y lógicamente no tenían red familiar de apoyo en España. Estas circunstancias, que constituían en sí mismas factores de riesgo social, interactúan con las consecuencias del atentado, colocando a estas víctimas en una situación aún mayor de vulnerabilidad, que ha generado una cantidad importante de necesidades y demandas sociales en casi todos los ámbitos.

- **DEMANDA SOCIAL IMPLÍCITA**

Un aspecto destacado de la observación realizada durante el trabajo de campo fue, por supuesto, la respuesta de las víctimas que constituían la muestra. Acudieron y participaron en el estudio el 94 % de las personas seleccionadas y demostraron el mayor interés. A menudo, teniendo que desplazarse durante más de una hora y a pesar de su frágil estado de salud.

Este hecho despierta, lógicamente, nuestro más sincero agradecimiento a las víctimas, pero también es una llamada de atención, por cuanto hemos observado que en estos casos, no parece aconsejable trabajar únicamente respondiendo a las demandas directas de las víctimas. De hecho, a lo largo del trabajo de campo, surgieron numerosas demandas, que simplemente hubieran quedado en el silencio, de no ser porque la Asociación tomó contacto directo con las víctimas. Respecto de las demandas sociales que estamos atendiendo, queremos señalar que en muchos casos, la demanda planteada explícitamente por el socio y que suele ser de índole económica o material, dio paso a una gran cantidad de demandas implícitas, de naturaleza tal vez aún más importante, de cara al bienestar de las víctimas.

La mayoría de ellas, hacían referencia al malestar originado en la convivencia familiar, a la preocupación por el impacto que el atentado ha tenido en los hijos, a la necesidad de apoyo psicosocial para afrontar las secuelas físicas y psicológicas que padecen, a la sensación de desinformación respecto de las ayudas que puedan recibir y a la necesidad de seguimiento y contacto con las organizaciones e instituciones involucradas.

Creemos, por lo tanto, que a pesar de que es evidente que ha de evitarse cualquier proceso o intervención que provoque la victimización, ha de ser tenida en cuenta la dificultad que tienen muchas de las víctimas a la hora de acudir por iniciativa propia a los diferentes dispositivos de atención.

- **INTERVENCIÓN COMUNITARIA**

Asimismo, se ha recogido información acerca de zonas geográficas que han sido afectadas en una gran proporción por el atentado del 11 de Marzo y donde no se han realizado hasta el momento, intervenciones de carácter comunitario. En opinión de las víctimas, en zonas de Vallecas, como Madrid Sur, la práctica totalidad de la población ha sido víctima en uno u otro sentido. Recordemos que en esa zona se produjeron la mayor cantidad de víctimas fallecidas y heridas y por lo tanto la mayoría de familiares afectados adultos y niños. Consideramos, que a fin de paliar secuelas psicosociales y brindar la oportunidad a esta población de participar en un proceso de cohesión y organización propia, es de vital importancia la programación de intervenciones comunitarias.

## CONCLUSIONES

Expondremos a continuación las conclusiones más relevantes del estudio.

En primer lugar, cabe sin duda destacar y repasar aquellos datos que muestran tendencias más claras y que pueden fundamentar otros estudios en el futuro, así como los Proyectos e Intervenciones que habremos de planificar.

### • ÁREA ECONÓMICA

Recordemos por ejemplo, que transcurridos ya más de 18 meses desde el momento del atentado, el 12,8% de las víctimas que componen la muestra, aún no ha recibido la indemnización que les corresponde por parte del Ministerio del Interior por los daños físicos y psicofísicos que han sufrido, dado que éstas aún se encuentran en trámite. (Fundamentalmente, son los casos donde se tramita Gran Invalidez o Incapacidad permanente absoluta o total y casos de inmigrantes (se encuentran pendientes de evaluar)

En cuanto a las víctimas de los sucesos del día 3 de Abril en Leganés, ninguno de ellos ha obtenido el reconocimiento oficial como víctimas de terrorismo y por lo tanto, no acceden a los derechos que de dicho reconocimiento se derivan. Este hecho se explica porque la vigente ley de 32/1999 de solidaridad con las víctimas del terrorismo contempla “todos los hechos terroristas de los que se hayan podido derivar lesiones corporales, físicas o psicofísicas, si bien no se contemplan los daños morales o materiales”.

Por lo tanto, en el caso de los vecinos de Leganés resulta evidente que la legislación sencillamente no había previsto, hasta el momento, este tipo de sucesos, donde los actos terroristas no provocan lesiones físicas, sino daños materiales de enorme importancia y secuelas psicológicas que no quedan suficientemente explícitas en el término “psicofísicas”, que sí contempla la ley vigente. La dificultad respecto de delimitar el exacto alcance de este término, es actual tema de debate y corresponde a los poderes políticos definir con exactitud su significado y revisar los supuestos en los que se ha de otorgarse el reconocimiento oficial como víctima del terrorismo.

Además a fecha de hoy, los vecinos de Leganés tampoco han percibido aún la totalidad de la compensación económica que les corresponden por las elevadas pérdidas materiales que han sufrido, que en algunos casos ha significado la pérdida de absolutamente todo cuanto poseían en su vivienda. Más allá del obvio perjuicio material que ha supuesto para los vecinos de Leganés, no podemos pasar por alto el terrible impacto psicológico que supuso para las familias y sus hijos, del cual la mayoría de ellos aún se encuentra en proceso de recuperación.

### • ÁREA DE ASESORAMIENTO

En cuanto a la necesidad de ofrecer a las víctimas una información actualizada, más del 93% refiere que carecen de canales unificados de información.

### • ÁREA LABORAL

Respecto del área laboral es importante recordar que el 90 % de la muestra trabajaba en el momento del atentado, mientras que en la actualidad esta cifra ha descendido hasta el 62%. El 39 % restante se encuentra desempleado o se ha visto obligado a cambiar de empleo. Hemos visto ya que el desempleo ha afectado fundamentalmente a las víctimas inmigrantes. En cuanto a los motivos del cambio de empleo, han sido en su mayoría debidos a que las víctimas se han visto imposibilitadas para continuar utilizando el tren como medio de transporte a su trabajo y han procurado hallar empleo en la misma zona en que viven. Un porcentaje importante ha cambiado de empleo porque las secuelas físicas que padecen les impiden mantener sus anteriores jornadas laborales y el tipo de actividad que desempeñaban.

### • ÁREA SANITARIA

Un 39% y un 25 % de víctimas y familiares respectivamente, se encuentren aún en situación de baja laboral. En el caso de las víctimas, muchas de ellas se encuentran en la actualidad afrontando sucesivas intervenciones quirúrgicas y en el de sus familiares, se trata a menudo de estados de ansiedad y trastornos derivados de la dedicación, esfuerzo y compromiso que conlleva el haberse convertido en los principales cuidadores de las víctimas.

## • **ÁREA DE INVESTIGACIÓN Y LUCHA CONTRA EL TERRORISMO**

Es de destacar que más del 90% de las víctimas declaran no estar satisfechas con el nivel de información que se ha ofrecido a la sociedad civil respecto de las investigaciones realizadas, ni consideran que se haya logrado esclarecer los hechos relativos al atentado, sus causas y responsables directos. En cuanto a los motivos por los cuales las víctimas opinan que no se ha esclarecido la verdad de los hechos, recordemos que existen cifras muy llamativas. El 77,6 opina que se debe a la interferencia de intereses políticos y un 50% al cierre de la Comisión del 11M.

Por otra parte, un 62% de los encuestados manifiestan su insatisfacción con la vigente ley en materia de víctimas del terrorismo y solicitan la correspondiente modificación de dicha ley, mientras que el 60% se encuentra en desacuerdo con la actual política de lucha contra el terrorismo del gobierno español.

Estos datos revelan una tendencia tan clara de insatisfacción, que nos parece importante resaltar esta información. No sólo por lo que en sí misma significa, sino porque en el caso de las víctimas del terrorismo, este hecho constituye una dificultad de cara al proceso de normalización, dado que éste reside fundamentalmente en recuperar la confianza en el sistema político y en recobrar la sensación de seguridad.

## • **GRADO DE SATISFACCIÓN CON LOS PROFESIONALES Y LA RED SOCIAL**

Al mismo tiempo, sin embargo, resulta muy positivo y esperanzador destacar el alto grado de satisfacción que hemos podido medir tanto cuantitativa como cualitativamente respecto del trato y la atención ofrecida por la totalidad de los profesionales que han atendido de uno u otro modo a las víctimas. Recordemos, que nos referimos a porcentajes de satisfacción que rondan en casi todos los casos el 85%. Este dato es de especial importancia, dado que suele ser un aspecto desconocido por la sociedad y a menudo por los propios profesionales que han intervenido. Si añadimos a esta información, el hecho de que el porcentaje de satisfacción con el apoyo recibido por las víctimas en el caso de familiares, amigos y vecinos, es decir de las redes sociales más cercanas, es también muy alto, un 85%, observamos que los resultados del estudio confirman plenamente la extendida percepción que tiene la sociedad española, respecto del enorme movimiento de apoyo, unión y solidaridad que despertó entre todos nosotros el terrible atentado del 11 de Marzo.

## • **NIVELES DE ATENCIÓN**

Por otra parte, en función de lo expuesto en nuestros resultados de carácter cualitativo, queremos resaltar la necesidad de planificar y llevar a cabo proyectos que contemplen de manera especial, la atención a nivel familiar, grupal y comunitario y muy especialmente la labor de atención y prevención que consideramos se requiere en el caso de los menores.

## • **ÁREA DE REINSERCIÓN SOCIAL**

En cuanto a los resultados obtenidos en el área de Reinserción Social, la práctica totalidad de las víctimas tuvo, lógicamente, contacto con algún trabajador social en el momento del atentado. Y en la actualidad, un 33% de las víctimas y más de un 25% de los familiares aún mantienen ese contacto. En cuanto al grado de satisfacción de las víctimas respecto al trato y la atención recibidos, ya hemos visto que más de un 82 % consideran que ha sido bueno o muy bueno. Un 5% opinó que el trato había sido malo en el momento del atentado y, sin embargo, entre aquellas víctimas que continúan manteniendo contacto con trabajadores sociales, este porcentaje ha descendido hasta el 0%. Por supuesto, la posible explicación de esta diferencia de resultados es tan sólo de carácter estimativo, pero cabe preguntarnos si la inexistencia de víctimas que en la actualidad consideren que el trato y la atención son malos, no implica que hay casos que sencillamente se han “perdido”, es decir que han dejado de acudir a los diferentes dispositivos de atención social. Más cuando, como acabamos de ver, la presencia de necesidades sociales y de las consiguientes demandas es importante tanto por su frecuencia, como por la importancia de los casos.

En cuanto a la opinión de los entrevistados, respecto de los Programas Sociales existentes para apoyo a las víctimas hemos de recordar que el 67,5% de ellos consideran que han sido y son insuficientes, dato que debe sin duda llevarnos a la reflexión y a la lógica futura planificación de este tipo de programas, como podría ser, por ejemplo, la organización y puesta en marcha de un programa de ayuda mutua.

Hemos percibido entre las víctimas, la gran necesidad que existe de contar con un espacio donde ser escuchados y donde verbalizar sus preocupaciones y dudas y que estas puedan ser recogidas e interpretadas.

Respecto de este tema, es importante destacar hasta que punto es necesaria una intervención de carácter multidisciplinar, llevada a cabo por profesionales con formación específica en este ámbito y manteniendo siempre presente la importancia del trabajo en equipo y la visión global de la intervención social.

Recordemos que en el caso de las víctimas del terrorismo, tratamos con personas en su inmensa mayoría, plenamente integrados en su sociedad, pero cuyas vidas y trayectorias han sufrido un tremendo golpe. Y que no son las necesidades económicas aquellas que más impacto han tenido, sino la sensación que aún late en sus conciencias de temor, de inseguridad, de injusticia y de incertidumbre frente al mundo que les rodea. Por ello, la labor de todos los profesionales que intervienen en este ámbito debe ser especialmente esmerada en ese sentido. Porque es justamente nuestra capacidad de acompañamiento, de consuelo, de comprensión y de humanidad la base del trabajo que hemos de realizar en el camino de apoyar a las víctimas en la superación de estas secuelas.

El terrorismo pone a toda la sociedad ante la más dura de las pruebas. El conocimiento científico que aportan iniciativas como el presente estudio, constituyen por otra parte, la base de conocimiento científico desde la cual podremos actuar acertadamente y seremos capaces de cumplir con nuestro trabajo, brindando así nuestro mejor homenaje en honor de las víctimas.