

[Imprimir esta página](#)

DESTACADO

10 FEBRERO 2015 ESCRITO POR **SUPER USER**

ACCIDENTE EN EL TOUBKAL

El día 1 de enero

Un accidente de montaña ocurrido el pasado 1 de enero en el Toubkal, Marruecos, está recorriendo las redes sociales con un escrito de la persona lesionada. Con evidente carga emotiva, narra sus desventuras y consideraciones que, si se leen con tranquilidad, pueden muy bien servirnos para reflexionar y aclarar algunos temas que esperamos puedan ser de utilidad para todos y de esta forma sacar su lado constructivo.

Preparación del viaje: Todos los que hacemos montaña, cuando preparamos un viaje, tenemos la responsabilidad de conocer cómo funcionan los servicios de emergencias y asumir que en muchos países menos desarrollados, o sales por tus medios o no sales, ya que los sistemas de rescate son muy deficientes o, simplemente, no existen. Incluso en España hay diferencias entre una comunidad y otra. Sólo en la Europa Occidental se puede tener cierto grado de seguridad a la hora de tener la necesidad de ser rescatado por los servicios de ese estado. La realidad es que Marruecos no tiene ni puede tener un servicio especializado de rescate en montaña, principalmente porque la realidad y necesidad de su pueblo es otra mucho más básica, se trata de África. Nunca ha existido un servicio de rescate de montaña y por tanto cualquiera que vaya a Marruecos, ha de saber que tiene que salir por sus propios medios. Esto también obedece a muchísimos otros países del mundo.

Cuestiones técnicas: Hay que decir que esta persona ya había estado en el Atlas en otra ocasión y por tanto debería tener conocimiento de que los servicios de rescate, como los entendemos en España, brillan por su ausencia en ese país, y los amigos que la acompañaban también tenían la obligación de conocer todas estas cuestiones cuando organizas un viaje de este tipo. En el anterior viaje, el guía que la llevó tuvo presente la seguridad del grupo, pero en

este viaje no contrataron a ningún guía, sólo iban amigos. A lo largo de nuestra dilatada historia montañera hay miles de casos en los que los únicos que han podido ayudarte en un accidente han sido tus propios compañeros y nadie monta ningún escándalo y lo pregonan a los cuatro vientos como si fuera una cuestión inusitada. La práctica del alpinismo es así y especialmente en el extranjero en países menos desarrollados.

Cuando se hace alta montaña hay que tener el nivel suficiente y trabajar como un equipo, así el grupo ha de ir unido y no bajar cada uno por un lado. Evidentemente si a alguno le pasa algo están el resto de compañeros, pero si cada uno va por separado pueden pasar estas cosas. Es una norma básica de seguridad en montaña, sobre todo cuando se tiene poca experiencia o no se está dispuesto a asumir los riesgos propios de nuestro deporte en ese medio natural.

Conocimiento de las características de la póliza: Las compañías de seguros no realizan rescates, únicamente coordinan el mismo, si el país donde se produce el siniestro dispone de ese servicio, asumiendo su coste con los límites de la póliza. No hay nada peor que la desinformación, por eso insistimos mucho en que la gente conozca y lea la póliza, pero además de leerla, hay que comprenderla. Esta persona no sólo nos reconoció que no la había leído, sino que presupone cosas que no son, ni nunca han sido. La garantía de rescate fue interpretada de forma errónea en el caso que nos ocupa.

Importancia del guía: Se desprende de esta experiencia la relevante labor de seguridad, prevención y control de una situación que implica disponer de la figura del guía. Donde en situaciones como la gestión del hospital se solucionó gracias a la colaboración de una guía que les hace de intérprete al conocer uno de los idiomas con los que te puedes mover en Marruecos, el francés.

Otra cuestión es cómo ha sido su relación con las operadoras telefónicas de Mapfre. Sin que sirva de excusa, hay que entender que esta aseguradora se estrenaba con los montañeros el día 1 de enero, día en que ocurrió el accidente. Cabe pensar que las operadoras están acostumbradas a otro tipo de situaciones de los asegurados por Mapfre (que nos consta tiene una buena fama de servicio y atención al asegurado) y entendemos que puede que el procedimiento no resultara tan fluido como todos hubiéramos deseado. No obstante, en nuestro ánimo de mejorar el servicio que proporcionamos a nuestros federados, la Federación siempre tramita las reclamaciones de sus asegurados con la compañía en interés de comprobar el servicio ofrecido y su valoración. A lo largo de todo enero fueron repetidas las llamadas de la persona accidentada en el Toubkal a la Federación, y entendiendo la situación, se le solicitó que nos mandara un escrito para poder iniciar una reclamación formal a la aseguradora y llegar al fondo de la cuestión. A día de hoy esta persona no nos ha hecho llegar dicho escrito y ha preferido publicarlo por internet. No obstante y gracias a nuestros clubes amigos nos han remitido el escrito y hemos podido iniciar el procedimiento de reclamación con la aseguradora, estando a la espera de su informe. Por nuestra experiencia las llamadas generan un registro de incidencias y se pueden encontrar los puntos de mejora en el servicio, si fuera el caso.

Por nuestra parte solemos hacer encuestas a todos los lesionados a mitad de año para conocer el grado de servicio y satisfacción que se nos ofrece además de atender desde la propia Federación a todas las cuestiones que puedan surgir con los partes de accidentes. Veremos dentro de unos meses si el grado de satisfacción es generalizado, aunque siempre hay algún caso donde el parecer del federado no es satisfactorio. Es imprescindible saber si es una cuestión de tramitación del parte, de atención hospitalaria, de rehabilitación, de protocolos y procedimientos, o de otra índole, lo importante es detectar estas cuestiones y mejorar en todo lo posible.

En el siguiente enlace podéis ver la carta que la persona accidentada ha difundido en redes sociales y enviado a algunos clubes madrileños, para que la valoréis y saquéis vuestras propias conclusiones.

Carta persona accidentada

VALORA ESTE ARTÍCULO	(36 VOTOS)
VISTO 775 VECES	
PUBLICADO EN NOTICIAS GENERALES	

Twitter

0

Me gusta Sé el primero de tus amigos al que le gusta esto.