



FUNDACIÓN CEA
Club Europeo de Automovilistas

asitur

¿Saben los conductores españoles qué es la Hoja de Rescate y para qué sirve?



Informe sobre el conocimiento que tienen los conductores españoles sobre la Hoja de Rescate

Septiembre 2023

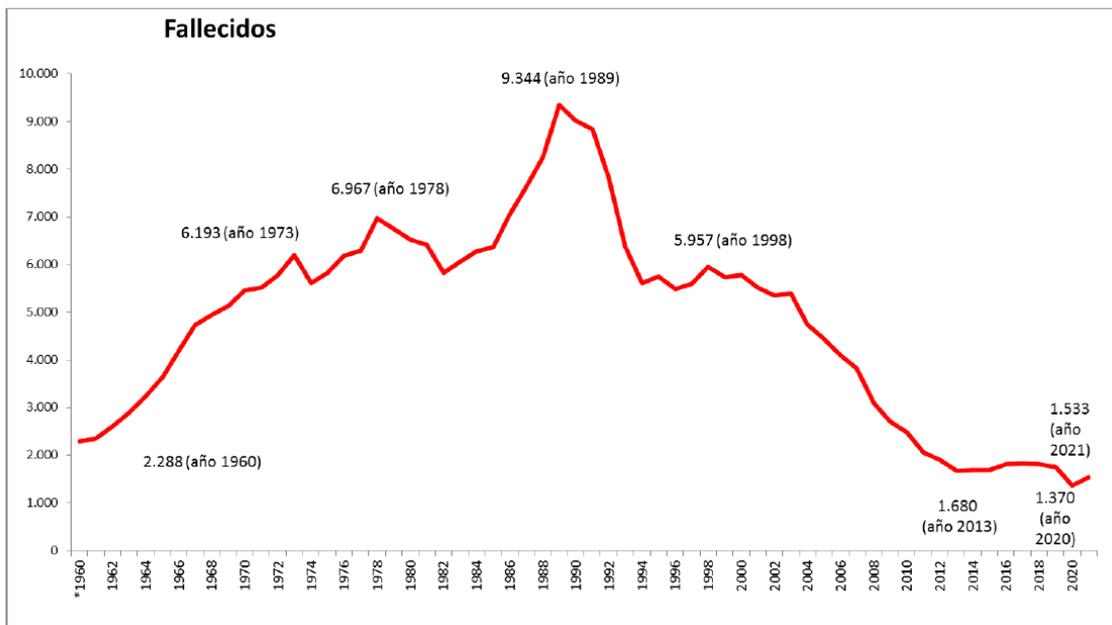
ÍNDICE

1. Introducción	3
2. Objeto del estudio	6
3. Metodología	6
4. Encuesta y resultados	6
5. Conclusiones y consejos.....	18
6. Fundación CEA y ASITUR solicitan.....	20
7. Fundación CEA	21
8. ASITUR.....	21

1. Introducción

En los años 70 y 80 la publicidad hacía hincapié en la velocidad de los vehículos hasta niveles que ahora no se permitirían publicitar.

En la actualidad, además de la ecología y la sostenibilidad, se valora, sobre todo, que los coches sean cada vez más seguros. Es por ello que la tecnología en este sentido ha avanzado en gran medida, pero, aun así, los accidentes siguen produciéndose.



Fuente: DGT, Anuario estadístico. 2021

En los años 80 y 90 se produjeron los datos más altos de siniestralidad, con un pico en el año 1989 de más de 9.000 fallecidos. Estos valores han ido descendiendo significativamente en los primeros años de este siglo, estancándose en 2012, manteniéndose desde 2013 al 2016, volviendo a subir ligeramente hasta el 2019, para bajar en 2020 donde el COVID marcó los mínimos (1.370 fallecidos). Según los últimos datos estadísticos de la DGT, en el año 2021 fallecieron 1.533 personas, un descenso del 13% respecto al año 2019, y un ascenso del 11% respecto a 2020.

En el momento de producirse un accidente grave de tráfico, el fallecimiento de los ocupantes del vehículo se produce de la siguiente forma:

- El 10% en el momento del accidente, debido al impacto.
- El 75% durante la primera hora.
- El 15% pasada la primera hora.

En los primeros momentos, lo que se llama “hora dorada”, la asistencia sanitaria es fundamental, ya que aumenta la posibilidad de los accidentados de sobrevivir.

En la actualidad, el diseño de los vehículos, cada vez más seguros, contribuye a que cuando se produce un accidente de tráfico, los daños sean menores. Los fabricantes utilizan estructuras reforzadas, con materiales más resistentes, lo que hace más complicada la extracción de los heridos o la primera intervención de los servicios sanitarios en el lugar de accidente.

Además, en estos primeros momentos, el interior del coche accidentado no es un sitio muy seguro. Por ejemplo, se han dado casos en los que los airbags se han activado después de producirse el accidente. Los vehículos híbridos y eléctricos tienen además cables de alto voltaje que pueden dañarse o provocar un daño mayor. También los nuevos combustibles alternativos, como el gas licuado o gas natural, tienen peligros añadidos en caso de accidente.

Es por esto por lo que vemos en muchos accidentes de tráfico un equipo de bomberos, aunque no haya necesariamente un incendio de los vehículos, y el personal sanitario no actúa en el interior de un coche gravemente afectado hasta que ellos no establecen un escenario seguro.

Cada fabricante diseña sus vehículos con unos criterios de seguridad diferente por lo que sus medidas para aumentar la seguridad son distintas. Los vehículos eléctricos tienen un interruptor general para cortar la electricidad, pero cada fabricante lo sitúa en un sitio diferente. Las puertas y el techo de los vehículos tienen zonas reforzadas, pero en cada coche se adoptan soluciones diferentes, lo que dificulta el acceso a los bomberos. El número de airbag que tiene cada vehículo ha aumentado

en los últimos años, existen de cabeza, de cortinilla, laterales, para los pasajeros de los asientos traseros, etc; pero a priori no se sabe cuántos lleva el vehículo ni cómo se desactivan.

Existe un documento donde aparecen todos estos datos llamado **HOJA DE RESCATE** donde se muestra un esquema del vehículo y se pueden ver todos los elementos de seguridad mencionados anteriormente. Durante mucho tiempo este documento era prácticamente desconocido hasta para los equipos de asistencia. En los últimos tiempos ya existen aplicaciones móviles donde se pueden consultar las Hojas de Rescate, incluso sin cobertura de telefonía móvil, pero los servicios de asistencia siguen enfrentándose a dificultades que son complicadas de solucionar en el momento del accidente.

Las bases de datos de la Hoja de Rescate están clasificadas por marcas, modelos y año de fabricación. Los servicios de emergencia pueden identificar la marca e incluso el modelo, pero el año de fabricación es más complicado. Puede servir de referencia la matrícula, pero ese dato puede no ser exacto. Es posible que un vehículo se haya matriculado en una fecha, haber estado en el stock del vendedor y ser un modelo anterior.

Por otro lado, existe la posibilidad de tener que actuar en un vehículo con matrícula extranjera con lo que se pierde la posibilidad de conocer su antigüedad o que se haya importado de otro país y se le haya asignado una matrícula española nueva.

También es posible que el vehículo se haya comprado con motor de gasolina y posteriormente a la venta y matriculación, el propio concesionario gestione una reforma para añadirle un depósito de GLP y que funcione con ambos combustibles. Y todo esto debería aparecer en la Hoja de Rescate.

Además, una vez rescatadas las víctimas, queda remolcar el vehículo y esto puede ser una tarea complicada si hablamos, por ejemplo, de vehículos eléctricos, ya que muchos motores no son compatibles con rodar estando el motor apagado. Es necesario tener conocimiento de la manera más adecuada en la que se debe de transportar un vehículo, ya sean electrificados o convencionales.

2. Objeto del estudio

Por todo lo anterior, hemos querido saber si los conductores conocen la existencia de la Hoja de Rescate y además si saben qué contenidos aparecen y la utilidad que tienen.

3. Metodología

La Fundación CEA y ASITUR han recogido la información utilizando una metodología cuantitativa, ya que el objetivo es la recogida y análisis de datos de manera objetiva.

Para la recogida de información se ha utilizado una muestra de 828 conductores, todos residentes en España, mayores de edad, con permiso de conducir, al menos de clase B, y de ambos sexos.

Mediante una encuesta de doce preguntas tipo test, se ha recogido la información de los conductores para averiguar su grado de conocimiento en cuanto a la Hoja de Rescate, en líneas generales, se preguntó si saben para qué sirve, si la llevan en sus vehículos o si saben dónde se puede conseguir.

El diseño utilizado para este estudio es un diseño no probabilístico, con una muestra intencional, ya que se pretendía que los encuestados estuviesen en posesión del permiso B de conducir y por lo tanto fuesen mayores de edad.

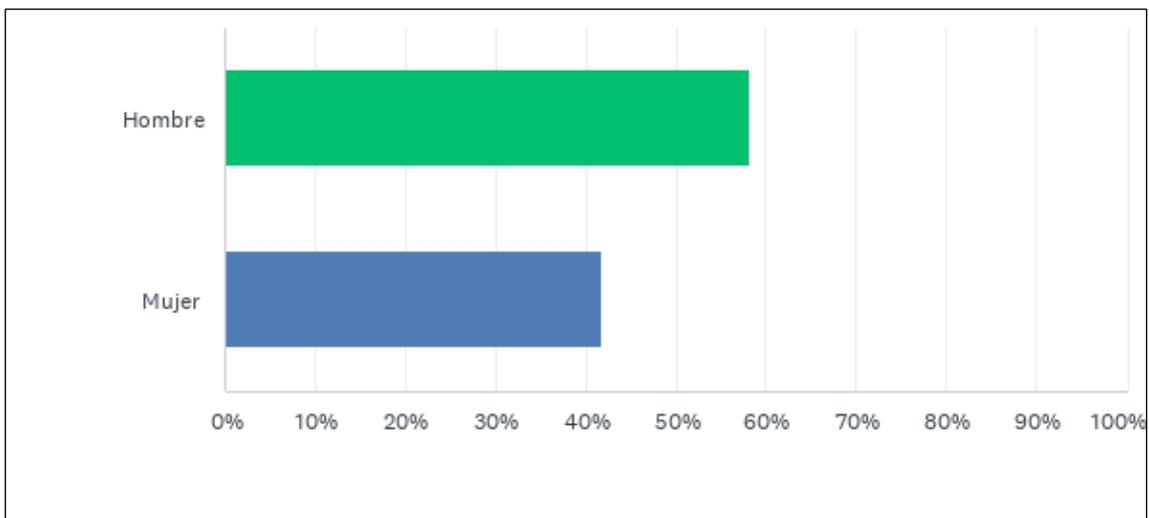
4. Encuesta y resultados

La Fundación CEA y ASITUR en su deseo y responsabilidad de mejorar la Seguridad Vial, y el constante trabajo en este campo, han realizado este estudio con el objetivo de conocer si los conductores conocen la Hoja de Rescate. Con la difusión de los resultados se pretende aportar esta información a la sociedad española con el fin de mejorar la Seguridad Vial.

Mediante la encuesta se han obtenido datos como los siguientes:

- Solo el 15% de los encuestados conoce la existencia de la Hoja de Rescate.
- Del 15% anterior, que sí saben lo que es, solo un 15% la lleva en su vehículo y solo el 17% sabría cómo obtenerla.
- De la totalidad de los encuestados, un 93% opina que sería útil que los equipos de asistencia tuvieran previamente información técnica de los vehículos.
- Casi el 24% de los encuestados desconoce que los vehículos híbridos y eléctricos pueden ser más peligrosos para la asistencia después de haber ocurrido un accidente.

Pregunta 1: ¿Cuál es tu género?

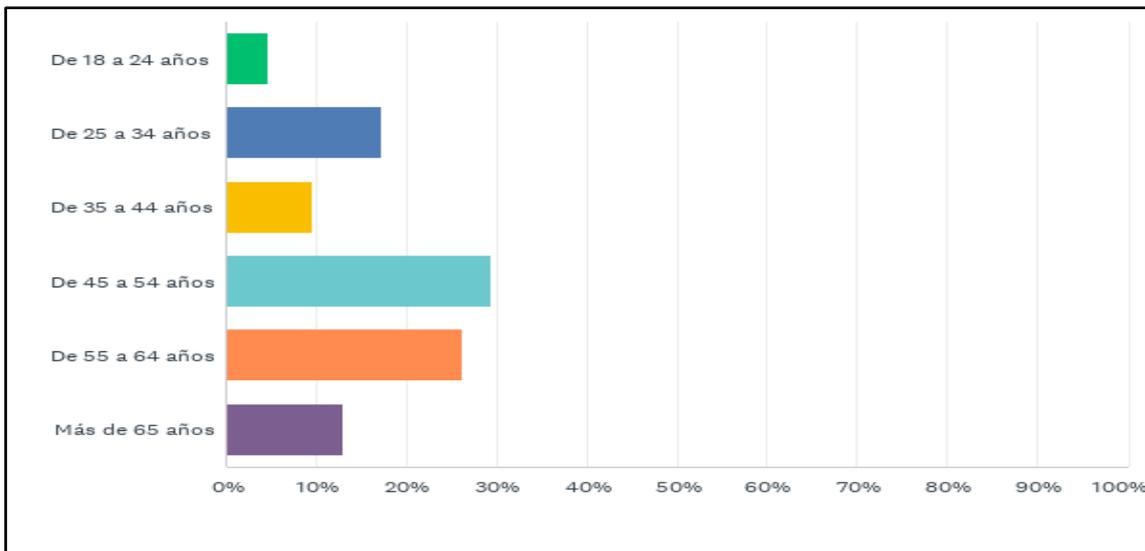


Según los datos recogidos, el 58,21% de los encuestados son hombres y el 41,79% son mujeres.

Es importante saber la estadística según el género de los encuestados. Sabemos que la percepción del riesgo es diferente entre hombres y mujeres.

En la participación en nuestras encuestas anteriores nos encontramos con un número de participantes ampliamente superior de hombres. En este caso, la proporción es más equilibrada por lo que podría querer decir que en este caso concreto, el tema ha llamado la atención a las mujeres receptoras de la encuesta.

Pregunta 2: ¿Cuál es tu grupo de edad?

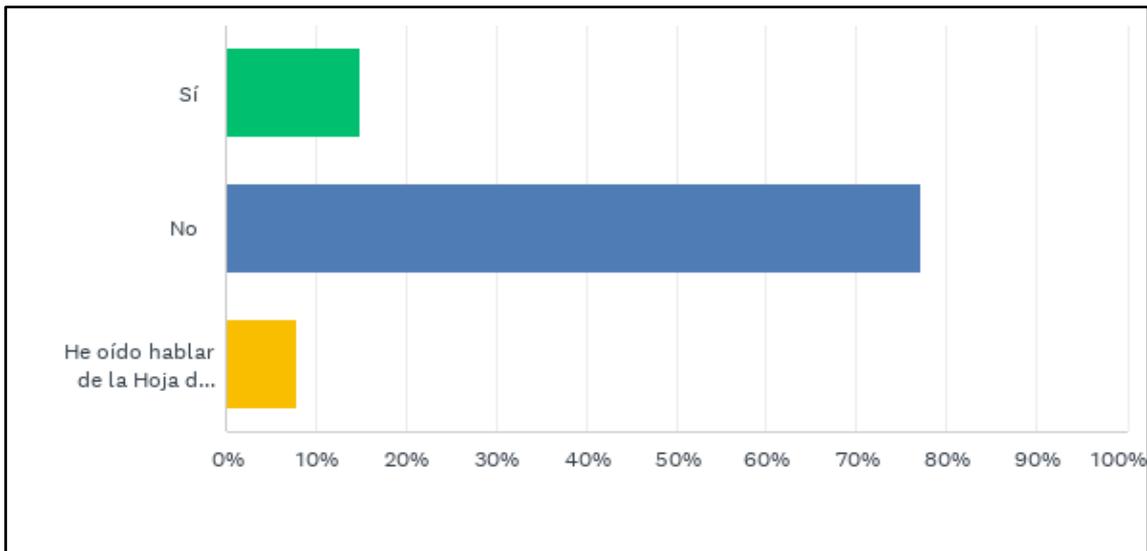


Las encuestas recibidas indican que el grupo de edad con más participantes es el de los 45 a 54 años con un 29,42% de participación, seguido por el de 55 a 64 años con un 26,27%. Representando entre estos dos grupos más de la mitad de los participantes, exactamente un 55,69%.

Como siempre, es muy importante saber el número de participantes según su edad ya que cada grupo de conductores presenta características diferentes.

Aunque el grupo de 18 a 24 años sigue siendo el que menos participación tiene, percibimos que ha aumentado ligeramente con respecto a encuestas anteriores. Será interesante hacer un seguimiento en futuros trabajos para comprobar si este grupo sigue creciendo en participación, lo que querría decir que el interés en la Seguridad Vial va calando entre los jóvenes.

P3: ¿Sabes qué es la Hoja de Rescate?

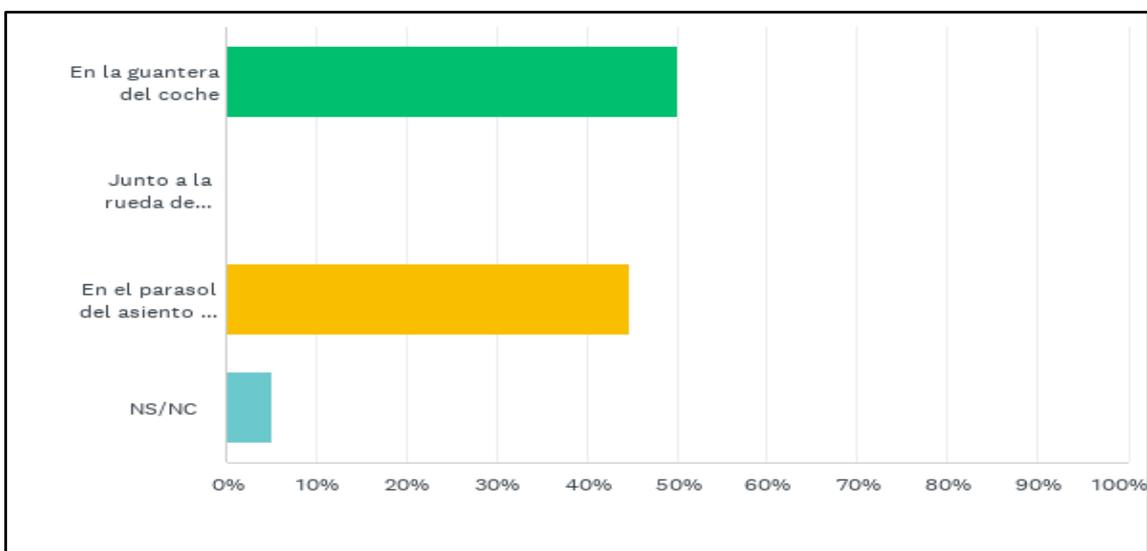


Esta es la respuesta clave de nuestro estudio.

Hemos comprobado que solo 123 personas conocen qué es la Hoja de Rescate (HR), un 14,87% del total de encuestados, aunque un 7,86 ha oído hablar de ella, pero no recuerda exactamente de qué se trata.

En el resto de respuestas están diferenciados los encuestados que respondieron que sí conocían qué es la Hoja de Rescate.

P4: ¿Sabes dónde hay que colocar la Hoja de Rescate?



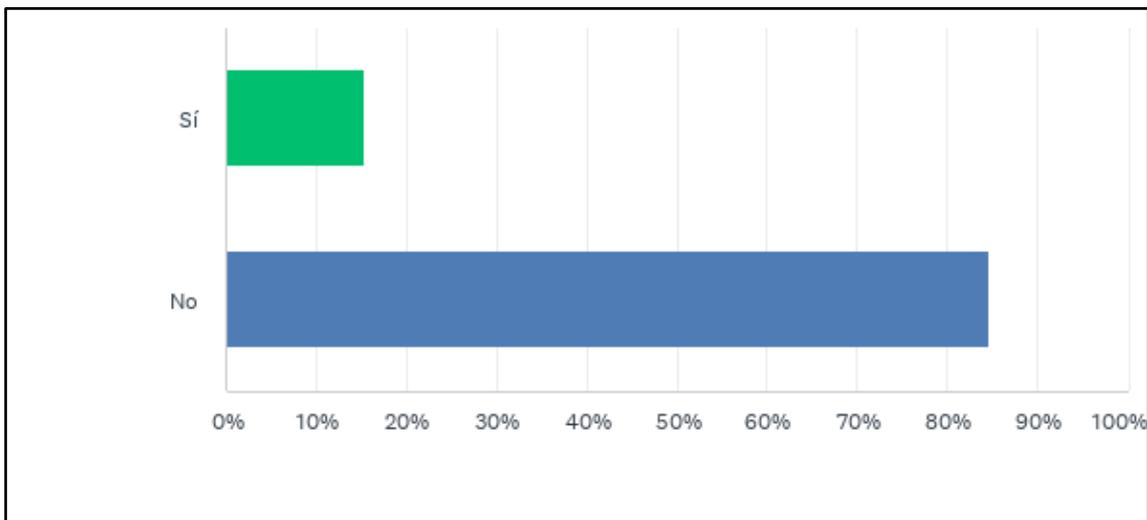
A esta pregunta solo han contestado los que sí sabían qué es la Hoja de Rescate.

Del total de los encuestados que han contestado a esta pregunta, nos hemos encontrado que, aunque sabían de qué se trataba, más de la mitad no sabían dónde colocarla. Solo un 44,83% la sitúa en el lugar adecuado.

Un 5,17% no sabían dónde hay que colocarla y el 50,00% pensaban que era en la guantera del coche, lo que nos hace pensar que estos últimos quizá contestaron aplicando la lógica de que iría con el resto de la documentación del vehículo.

Existe un protocolo establecido para la colocación de la HR. El parasol del conductor es el sitio adecuado, ya que es muy accesible en cualquier situación. Además, es el lugar donde hay siempre un ocupante al que atender en caso de accidente grave.

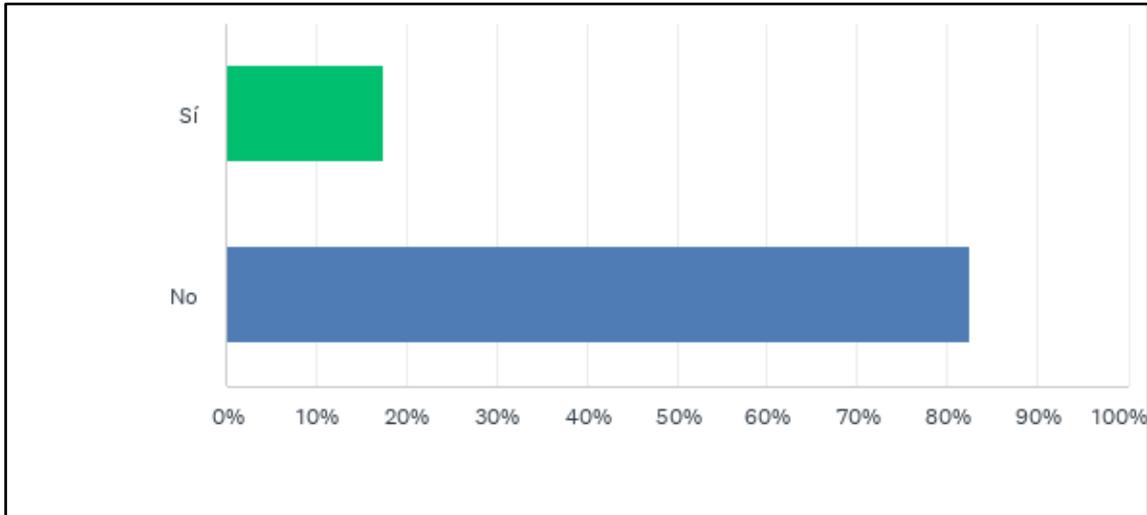
P5: ¿Llevas la Hoja de Rescate en tu vehículo habitual?



Como en el caso anterior solo han contestado a esta pregunta los encuestados que sí sabían lo que era la Hoja de Rescate.

A pesar de saberlo, solo 18 conductores, un 15,38%, la llevan en su coche.

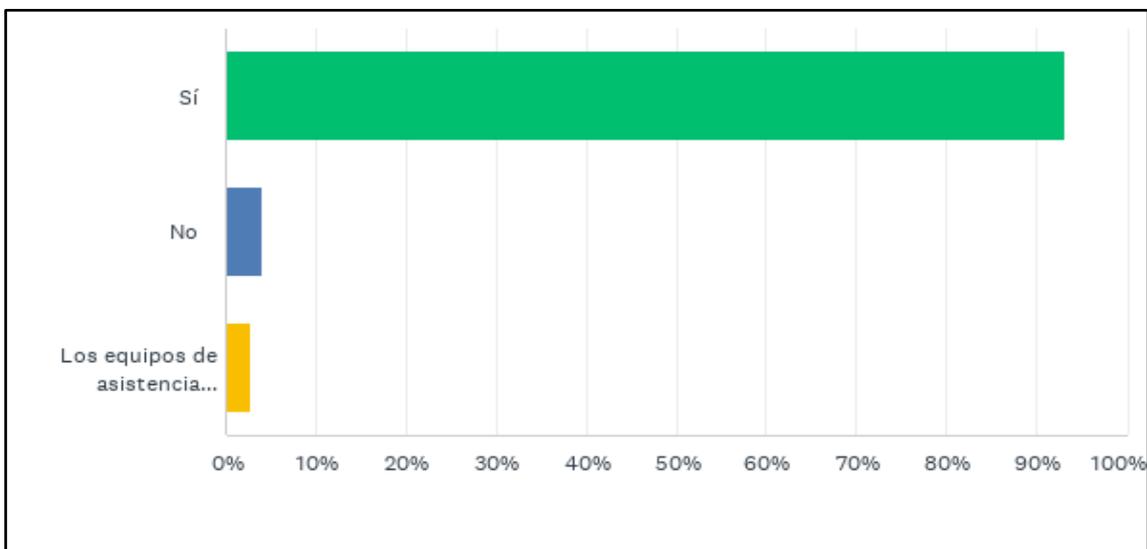
P6: Si no tienes la Hoja de Rescate, ¿sabes dónde puedes solicitarla?



A esta pregunta solo contestaban los encuestados que sí sabían lo que es la Hoja de Rescate.

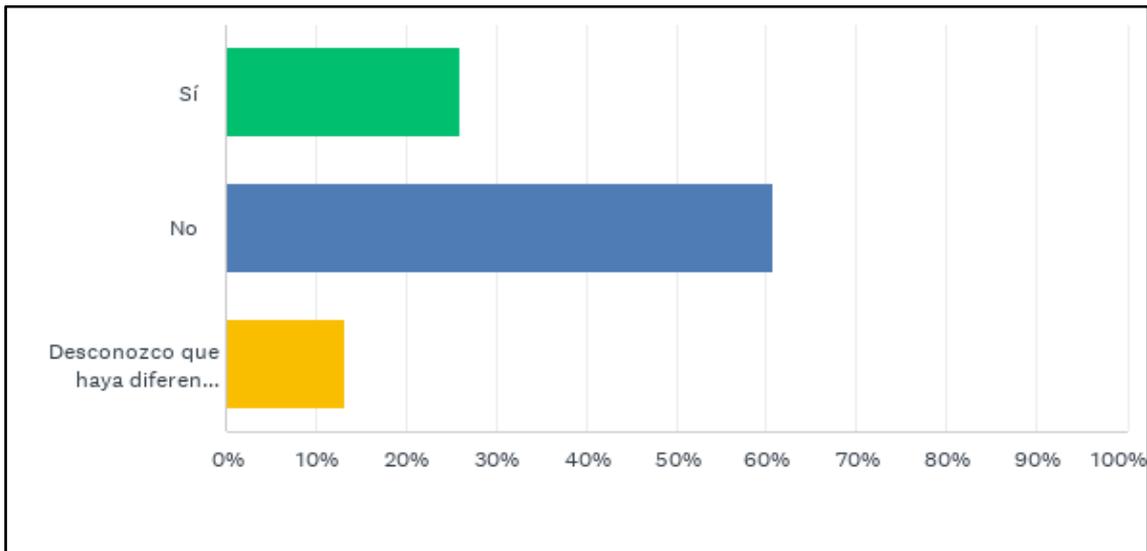
Solo 17, un 17,71% de los encuestados, han contestado que conocen la forma de obtenerla.

P7: ¿Crees que es útil que los equipos de asistencia dispongan de información técnica sobre las características de los vehículos?



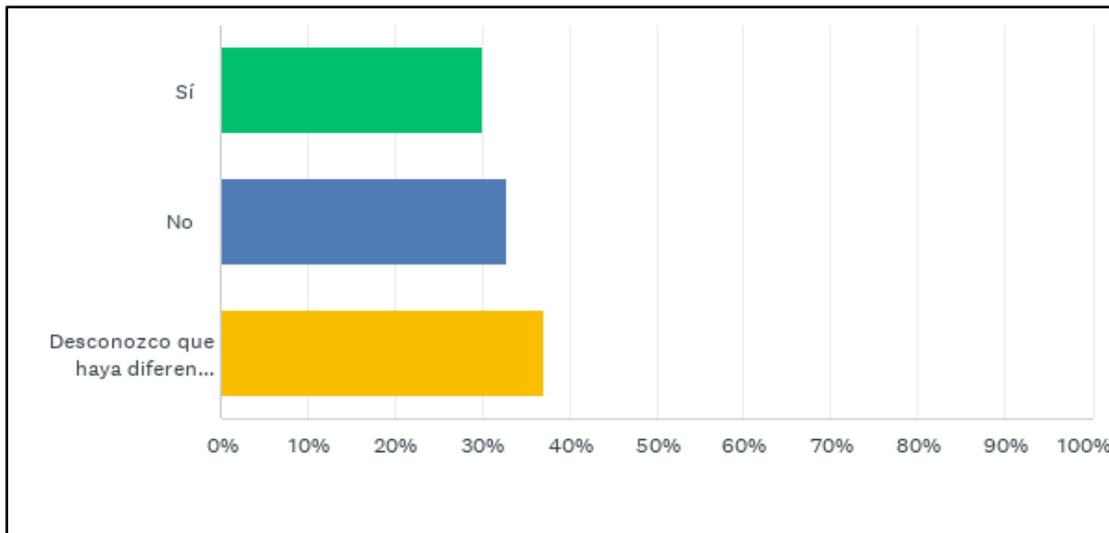
Ante esta pregunta hay unanimidad. Un 93,15% de los encuestados opinan que sería de utilidad que los equipos de asistencia en caso de accidente tuvieran información técnica de los vehículos.

P8: ¿Conoces la forma adecuada en la que debe ser remolcado tu vehículo para no causar más daños después de un accidente?



En esta respuesta no hemos obtenido resultados concluyentes comparando los que sí saben la existencia de la Hoja con los que contestaron que no. Quizá no hemos redactado bien las posibles respuestas. Existen contradicciones.

En la respuesta general, casi el 61% contestan no conocer la forma adecuada de remolcar su vehículo y el 13% no saben que puede haber diferentes formas de hacerlo; pero diferenciando quiénes Sí saben de la existencia de la Hoja, un 33% no saben cómo sería mejor hacerlo y un 37% desconocen que hay diferentes formas de hacerlo.



(*) Gráfico respuesta encuestados que conocen la hoja de rescate

Si damos por hecho que los que conocen la existencia de la HR son personas informadas y con inquietudes en materia de Seguridad Vial, resulta contradictorio que desconozcan que hay diferentes formas de remolcar un vehículo y que de no hacerlo correctamente se pueden provocar daños

En algunos vehículos solo puede ir apoyado en el suelo el tren delantero o trasero y otros tienen que transportarse en una plataforma, sin que ninguna rueda vaya rodando.

Por ejemplo:

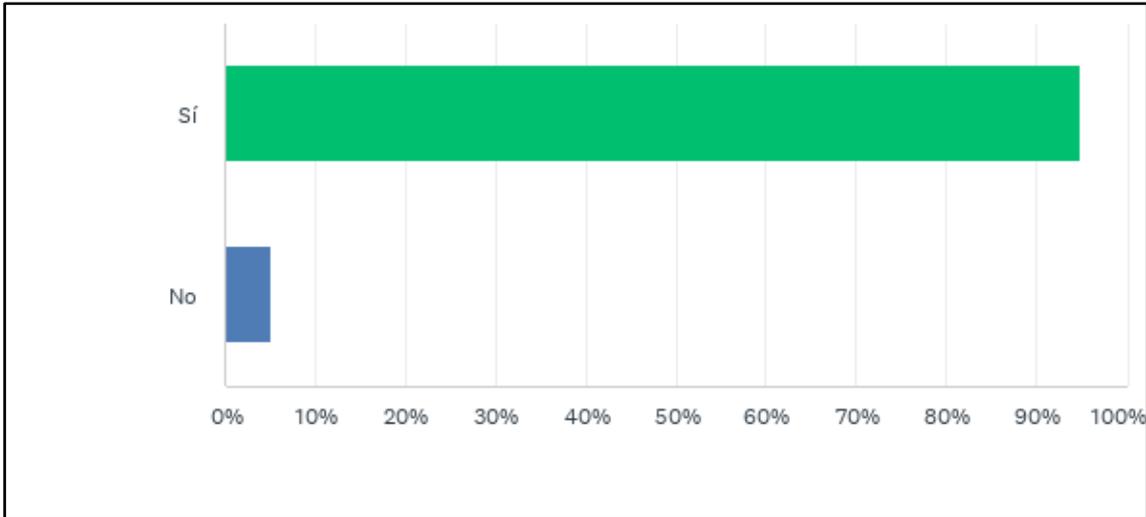
8. Remolcado / Transporte / Depósito

**BATERÍA DE ALTA TENSIÓN:
¡REENCENDIDO POSIBLE!**

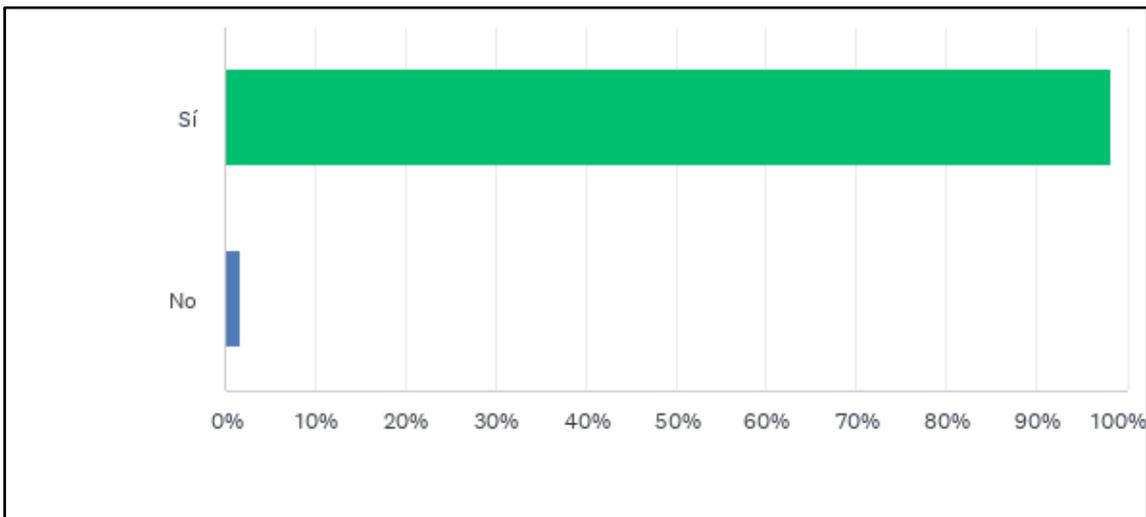
APARCAR EL VEHÍCULO A UNA DISTANCIA DE SEGURIDAD (15 METROS) DE LOS OTROS VEHÍCULOS



P9: ¿Crees que los servicios de asistencia deben de tener conocimientos técnicos sobre la situación de los elementos del vehículo para poder asistir a los heridos y realizar un remolcaje correcto del coche?



Aquí observamos un dato significativo en los diferentes resultados obtenidos entre los que no saben de la existencia de la Hoja de Rescate y los que sí la conocen.

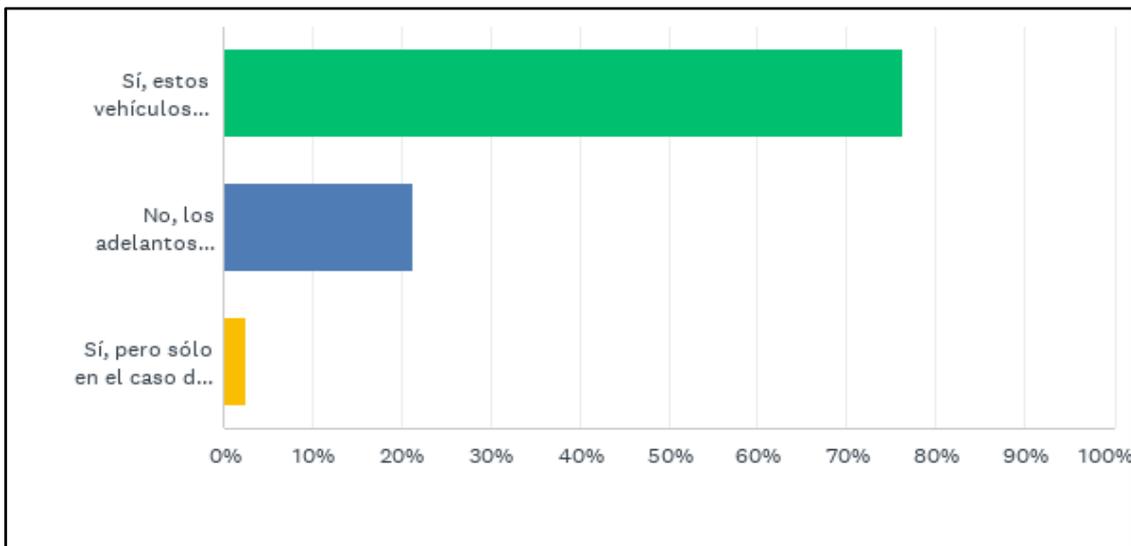


(*) Gráfico respuesta encuestados que conocen la hoja de rescate

Entre los que no conocen su existencia, el 95% opina que los servicios de asistencia deben tener conocimientos técnicos para el mejor desarrollo de su trabajo. En cambio, entre los que sí la conocen, este dato asciende a más del 98%.

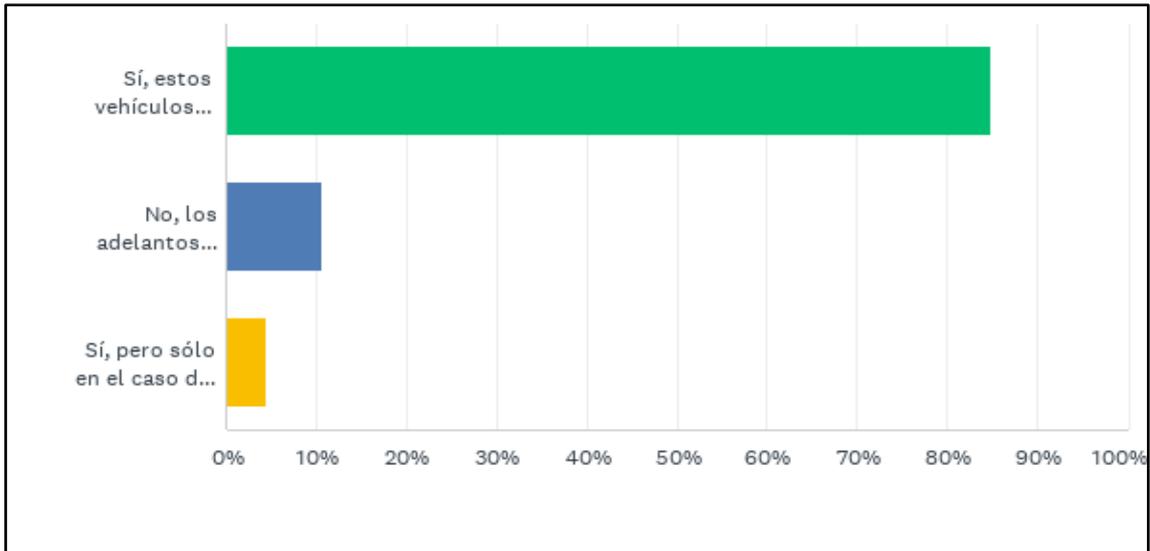
Efectivamente, los concedores de la HR, están convencidos de su utilidad, por eso existe unanimidad casi total y dan por hecho que los servicios de asistencia conocen los procedimientos para asistir a los heridos y realizar un remolcaje seguro del vehículo.

P10: ¿Crees que en los vehículos híbridos o eléctricos se aumenta el peligro durante la asistencia tras un accidente?



En esta pregunta, también podemos apreciar la diferencia que existe entre los encuestados con conocimientos sobre el tema y que conocen la existencia de la HR.

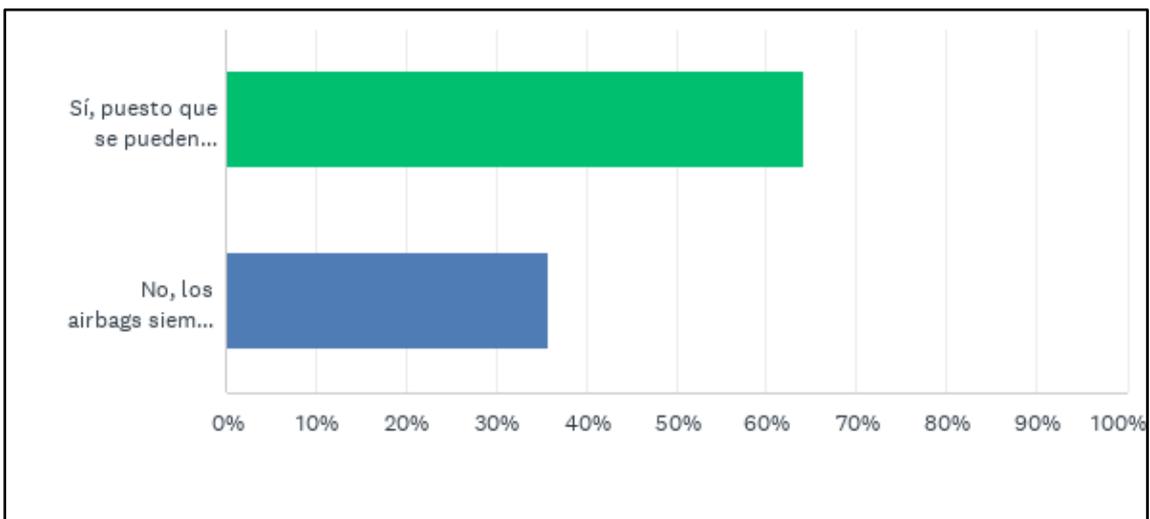
De la totalidad de los encuestados, responden afirmativamente un 76%, del grupo que respondieron que sí estaban al corriente de la existencia de la HR responden de forma afirmativa casi un 85%.



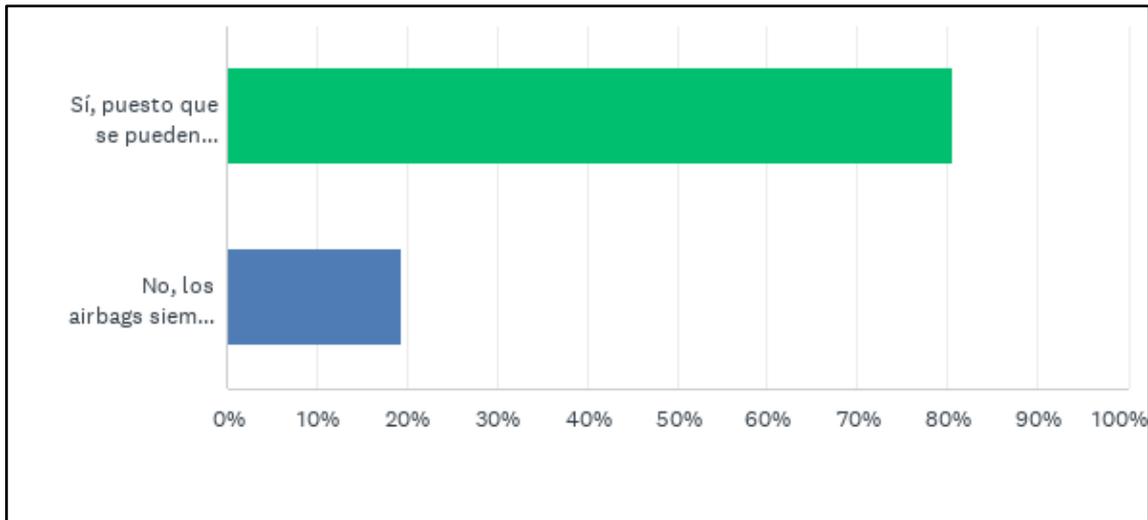
(*) Gráfico respuesta encuestados que conocen la hoja de rescate

Es fácil de interpretar que las personas que conocen la existencia de la HR son personas con intereses relacionados con la seguridad de los vehículos y que conocen que este tipo de vehículos tiene un riesgo añadido en caso de accidente.

P11: ¿Pueden ser los airbags peligrosos una vez que ha ocurrido un accidente grave?



Aquí volvemos a ver la diferencia entre los encuestados que conocen la HR sobre los que no conocen su existencia.



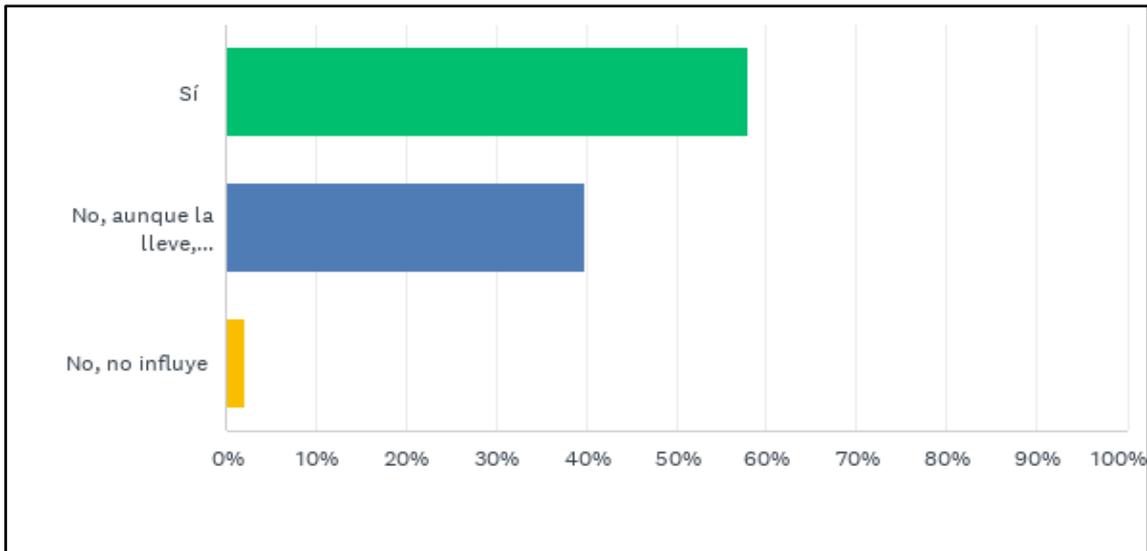
(*) Gráfico respuesta encuestados que conocen la hoja de rescate

Mientras el 64% de los encuestados generales admite la posibilidad de que se pudieran activar después del accidente, el 80% de los encuestados que manifestaron conocer la HR reconoce la posibilidad de que el sistema pueda fallar.

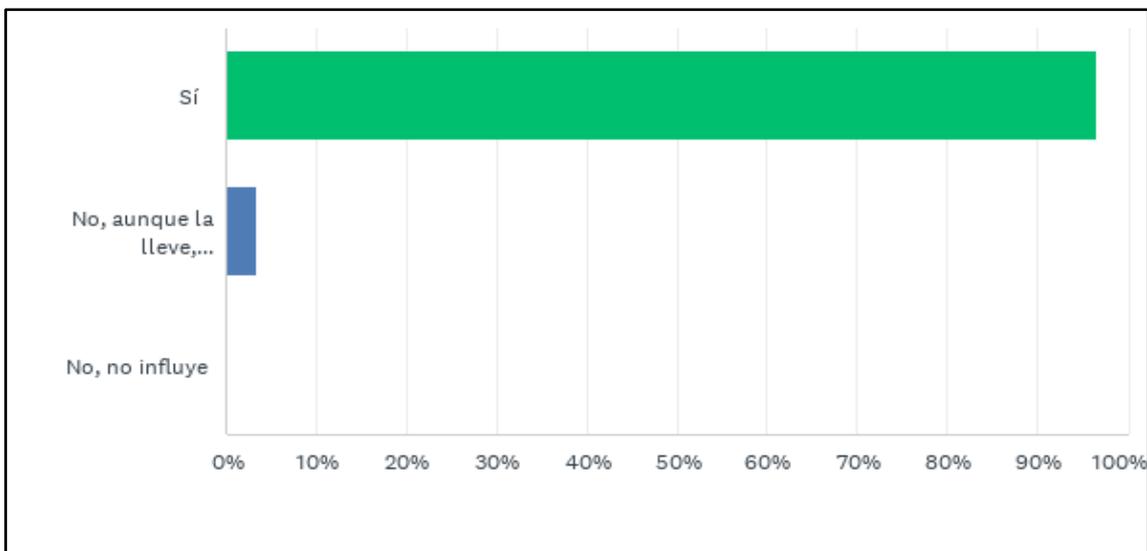
En un accidente grave es muy poco probable que los airbags se activen después si no se han activado en el momento del accidente. A pesar de que todos estos elementos de seguridad han mejorado en gran medida en los últimos tiempos y la seguridad de su funcionamiento es casi total, no se puede descartar de forma definitiva esta posibilidad. De hecho, en los últimos años, diferentes fabricantes de automóviles han llamado a los usuarios porque habían detectado fallos en los sistemas. Tanto porque no se activaban ante un accidente grave, como por un mal funcionamiento durante su activación.

P12: ¿Crees que llevar la Hoja de Rescate en el coche puede disminuir el tiempo de rescate en un accidente y, por tanto, que puede ayudar a salvar vidas?

Aquí es donde vemos la mayor desproporción entre los dos grupos de encuestados que hemos diferenciado en las preguntas anteriores.



De los encuestados generales, un 58% piensa que llevar la Hoja de Rescate puede ayudar a salvar vidas en caso de accidente grave. No debemos olvidar que de ese porcentaje general, un 23% de los encuestados sabía de qué se trataba o por menos había oído hablar de ella aunque no lo tenía totalmente claro.



(*) Gráfico respuesta encuestados que conocen la hoja de rescate

En el caso de los que contestaron que sabían de la HR, una abrumadora mayoría, más de 96%, están convencidos de que es beneficiosa para salvar vidas, y solo un 3,5% piensa que, aunque se lleve, dependerá de la actuación de los servicios de emergencia.

5. Conclusiones y consejos

En cualquier tipo de vehículo se debería tener acceso a la Hoja de Rescate en caso de accidente. En los vehículos híbridos y eléctricos esto es más necesario porque se obtiene información sobre la situación de las baterías de alta tensión, el recorrido de los cables y el interruptor de desconexión de las baterías.

Los nuevos medios de propulsión de los vehículos han cambiado la forma de remolcarlos en caso de avería y han variado los protocolos que hay que seguir en caso del traslado de un vehículo accidentado.

Algunos vehículos no se pueden remolcar arrastrando sus ruedas por el suelo y en caso de accidente de un vehículo eléctrico hay que tomar una serie de precauciones específicas.

Los vehículos híbridos y eléctricos, por lo general, tienen una conexión permanente entre el motor y las ruedas, es decir, en algunos casos no tienen el “punto muerto” de los coches tradicionales. Por ese motivo, las ruedas motrices no pueden arrastrarse en caso de remolque ya que se dañaría el sistema eléctrico o podría producirse un recalentamiento del sistema y causar un incendio. **Este dato puede ser desconocido por el propietario, por lo que los servicios de asistencia reciben continuamente formación específica sobre manipulación y remolaje de este tipo de vehículos.**

En estos vehículos existen también problemas una vez que se retiran del lugar del accidente. Si las baterías se han dañado, se puede iniciar un incendio de forma espontánea por lo que se tienen que mantener vigilados y alejados de otros vehículos y de materiales inflamables.

Estos protocolos son conocidos por las compañías de asistencia, que trabajan para minimizar cualquier riesgo y ofrecer un servicio de calidad en una situación complicada para los propietarios de los vehículos accidentados.

Para una actuación segura se debería:

En caso de accidente grave:

- Esperar la llegada de los bomberos o personal especializado.
- No actuar sobre el vehículo ni sobre los pasajeros si no se tienen los conocimientos necesarios.
- Si se trata de vehículos híbridos o eléctricos y se va a trasladar un vehículo gravemente dañado, asegurarse que los bomberos han realizado una desconexión total del sistema.
- Normalmente, si los airbags se activan, se desconecta de forma automática la batería de alta tensión. Si se produce un accidente importante pero no se activan los airbags (por ejemplo, en un choque trasero), se tendrán en cuenta las precauciones anteriores.
- Si se sospecha que las baterías se han dañado, no trasladar el vehículo hasta obtener la conformidad de los bomberos que lo habrán examinado con cámaras termográficas para asegurarse de que no se va a iniciar un incendio posterior.
- En este caso, después del traslado, asegurar una vigilancia en las siguientes 24 horas y mantener el vehículo alejado de otros vehículos o materiales inflamables.

En caso de tener que remolcar o trasladar:

- Consultar el Manual del propietario del vehículo o la Hoja de Rescate para asegurarse la mejor forma de hacerlo para no provocar daños en el vehículo.
- Esta precaución anterior es más patente en el caso de vehículos híbridos o eléctricos. Se debe tener en cuenta que las ruedas motrices no vayan rodando por el suelo o, para mayor seguridad, utilizar un vehículo con plataforma para que ningún eje vaya rodando.

6. Fundación CEA y ASITUR solicitan

Aunque en los últimos años los fabricantes han hecho un esfuerzo para popularizar las Hojas de Rescate de los vehículos, estas siguen siendo una asignatura pendiente.

No son muchos los conductores que conocen la existencia de este documento y no resulta muy accesible en algunos casos. En las páginas web de las marcas, los enlaces para descargar las HR suelen encontrarse en la parte de inferior, en la parte menos visible.

El organismo European New Car Assessment Programme (EuroNCAP) ha lanzado, en asociación con el CTIF y, la Asociación Internacional de Servicios de Bomberos y Rescate, la aplicación gratuita para móviles Euro Rescue donde se encuentran recopiladas las Hojas de Rescate de los vehículos que los fabricantes proporcionan. Es importante reseñar que está menos popularizado el uso de Hojas de Rescate para otros vehículos, por ejemplo, autobuses, camiones, maquinarias, etc.

Aunque existen equipos de auxilio, como por ejemplo el Ayuntamiento de Madrid, en el que los bomberos tienen bases de datos especializadas, existen otros que tienen que utilizar aplicaciones gratuitas o bases de datos actualizadas por ellos mismos y, que no son tan fiables.

Por esto, con el fin de sacar todo el partido posible a la información que existe sobre las Hojas de Rescate y dar a conocer aún más su existencia, Fundación CEA y ASITUR solicitan:

- Realizar campañas de información a los conductores en general sobre la Hoja de Rescate, su importancia y utilidad. Es importante reseñar que hemos comprobado que existen encuestados que sí saben lo que es la Hoja de Rescate, saben cómo obtenerla y aun así no la utilizan.
- Aunque muchos equipos de auxilio y asistencia tienen bases de datos y aplicaciones, se debe incidir en la necesidad de seguir manteniendo en algunos casos el formato en papel en el parasol del conductor. Pueden existir

situaciones donde esos datos no se puedan utilizar o se hayan realizado en el vehículo modificaciones en el sistema de combustible que se tengan que conocer en caso de accidente.

- Las Administraciones deberían unificar las bases de datos, tenerlas actualizadas, abiertas para todos los posibles interesados y poder cruzar datos con la matrícula del vehículo para saber su año de fabricación. En algunos casos los bomberos tienen que decidir su actuación basándose en datos externos o en la foto que aparece en algunas hojas de rescate.

7. Fundación CEA

La **Fundación Club Europeo de Automovilistas** es una organización privada sin ánimo de lucro, de ámbito nacional y carácter permanente, que nace de la responsabilidad social corporativa de CEA con el mismo espíritu de servicio a la sociedad que caracteriza al Comisariado Europeo del Automóvil desde sus inicios.

Los fines de la Fundación CEA son:

- El fomento de la Seguridad Vial y la reducción de los accidentes de tráfico.
- La consecución de la movilidad sostenible.
- La protección y ayuda a las víctimas de los accidentes de tráfico.
- El respeto al medio ambiente y la reducción de los niveles de contaminación.

8. ASITUR

Con más de 40 años de experiencia, **ASITUR** es la empresa líder por volumen gestionado en la prestación de servicios de asistencia y gestión de siniestros para el mercado asegurador.

ASITUR gestiona más de 1,3 millones de servicios de auto y cuenta con más de 3.300 medios de asistencia a nivel nacional. Su red incluye una gran flota propia y todo tipo de grúas, habilitada también para la asistencia de vehículos electrificados. Además, su red de proveedores cuenta con formación específica sobre el manejo de vehículos eléctricos.

La calidad, junto con la innovación tecnológica y capital humano son las claves que han permitido a ASITUR convertirse en un referente del sector.