GUÍA PARA VÍCTIMAS Y FAMILIARES DEL ACCIDENTE FERROVIARIO DE URDA

Asociación de Víctimas Descarrilamiento de Adamuz | 3 de noviembre de 2026 | Orientaciones prácticas, sanitarias y jurídicas

Queridos compañeros y compañeras:

Desde la Asociación de Víctimas de Adamuz queremos compartir con vosotros, con toda la humildad, algunos consejos que hemos aprendido a partir de nuestra propia experiencia como víctimas y familiares.

Sabemos que cada persona y cada familia viven situaciones diferentes, que no todos sufrimos las mismas consecuencias ni necesitamos los mismos tiempos para afrontarlas. Por eso, estas recomendaciones no pretenden deciros qué debéis hacer, sino ofreceros información y orientación que quizá pueda ayudaros.

Tomad de esta guía aquello que os resulte útil, respetando siempre vuestras circunstancias, necesidades y decisiones. Ojalá nosotros hubiéramos conocido algunas de estas cosas desde el primer momento.

Lo primero sois vosotros, vuestra salud y vuestras familias. Lo demás puede esperar, aunque hay algunas cuestiones que conviene conocer desde el principio.

Para que no os abrume leer la guía completa en estos momentos tan difíciles, os adelantamos primero las recomendaciones más importantes. No necesitáis leerlo todo ahora: podéis consultar el resto poco a poco, cuando os sintáis preparados.

LO MÁS IMPORTANTE EN LOS PRIMEROS MOMENTOS

No tenéis que hacerlo todo ahora. Priorizad únicamente lo que necesitéis según vuestra situación.

- **Salud:** Si viajabais en el tren, acudid al médico aunque aparentemente estéis bien. Solicitad informes; ante una emergencia médica, llamad al 112.
- **Familiares:** Si estáis esperando noticias o alguien está hospitalizado, recurrid a los canales oficiales y designad una persona y un teléfono de referencia.
- **Acompañamiento:** Rodeaos de familiares y amigos. Ante una pérdida, priorizad el cuidado, la despedida y la ayuda cercana; delegad lo imprescindible.
- **Documentación:** Conservad billetes, informes y gastos. Fotografiad heridas, moratones, hematomas y daños en pertenencias, guardando los originales.
- **Apoyo psicológico:** Solicitadlo desde el primer momento, aunque inicialmente creáis que no lo necesitáis. Pedid información sobre los recursos disponibles, cómo acceder a ellos, los plazos previstos y los profesionales responsables. Si no recibís respuesta en el plazo indicado, insistid y dejad constancia de vuestra solicitud, preferiblemente por escrito.
- **Otras víctimas:** Si lo deseáis, intercambiad teléfonos con consentimiento. Desde Adamuz podemos ayudaros a poneros en contacto y, más adelante, a organizar grupos de WhatsApp. Este paso es muy importante y os ayudará mucho a futuros.
- **Abogados y seguros:** Informaos pronto de coberturas y plazos, sin precipitaros al contratar ni firmar acuerdos definitivos.

Cada persona tiene sus propios tiempos. No es necesario resolverlo todo en estos primeros días.

1. Contactos y centros de atención: verificación a 2 de noviembre de 2026

- Renfe, víctimas y familiares: 900 10 10 20. Renfe comunica la activación de su plan de asistencia y centros de atención a familiares.
- Iryo, afectados y familiares: 900 001 403, difundido por la Junta de Andalucía y medios de comunicación. La Junta de Castilla-La Mancha difundió también 655 28 69 75 al inicio de la emergencia.
- Información a familias, Castilla-La Mancha: 900 122 112, habilitado por el Gobierno regional.

- Adif: 900 00 14 02, difundido como contacto de información tras el accidente.
- Emergencias: 112. Guardia Civil: 062. No uséis el 112 para consultas administrativas.

Actualización de centros de atención (3 de noviembre): Los centros de atención a familiares de Córdoba y Sevilla han cerrado. El centro de Madrid-Puerta de Atocha se encuentra ahora en la Sala de Autoridades de la estación. Confirmad siempre la disponibilidad antes de desplazaros.

2. Identifica tu situación: ¿por dónde empezar?

- Viajabas en el tren y has salido aparentemente ileso: busca valoración sanitaria, registra cualquier síntoma nuevo y conserva el billete y el informe.
- Has resultado herido y estás en casa: sigue las indicaciones médicas, acude a revisiones y solicita informes de cada consulta.
- Sigues hospitalizado: céntrate en recuperarte; pide a una persona de confianza que coordine la información, guarde los documentos y gestione lo imprescindible.
- Tienes un familiar hospitalizado: identifica el hospital y la persona de contacto, habla con el equipo asistencial y solicita trabajo social y apoyo psicológico.
- Esperas localizar o identificar a un familiar: utiliza los canales oficiales, establece un único contacto familiar y procura no afrontar la espera en soledad.
- Has perdido a un ser querido: prioriza el acompañamiento y la despedida; delega las gestiones urgentes y aplaza decisiones económicas o jurídicas no inmediatas.

3. Mantener el contacto y, más adelante, asociarse

- Ahora: intercambiad teléfonos con otras víctimas y familiares que lo deseen; hablar con quienes han vivido algo parecido ayuda a comprenderse y compartir experiencias. Respetad siempre el consentimiento, la privacidad y los tiempos de cada persona.
- Tras unos días de luto y autocuidado: **desde la Asociación de Víctimas de Adamuz vamos a ayudaros a crear los primeros grupos de WhatsApp** y poneros en contacto entre vosotros, utilizando los contactos de víctimas y familiares que ya tenemos, siempre con vuestro consentimiento y respetando vuestra privacidad. Muchas personas ya se han puesto en contacto con nosotros. Cuando os sintáis preparados, abriremos un chat con quienes deseen participar y tengan fuerzas para ello. Varios miembros de nuestra Junta Directiva estaremos inicialmente en ese chat para orientaros, compartir nuestra experiencia, resolver dudas y ayudaros a ampliar vuestra propia red de apoyo. Más adelante, podréis consolidar el grupo de WhatsApp para intercambiar información contrastada, respetando los tiempos de cada persona.
- El chat será un espacio voluntario de comunicación y apoyo: compartir experiencias y resolver dudas puede ayudaros a sentiros menos solos. También puede resultar difícil leer testimonios o asimilar tanta información; no es una cadena ni hay que seguirlo constantemente. Participad solo cuando lo necesitéis, silenciadlo o descansad cuando os venga bien y reservad espacios donde el accidente no sea el único tema. Cuando estéis preparados: plantead formar una asociación para acompañaros, compartir recursos, defender derechos y reclamar seguridad y responsabilidades.

No hay prisa: primero las personas y sus familias.

4. Para quienes viajaban: salud física, incluso si no hay lesiones evidentes

- Acude a urgencias o a tu médico cuanto antes si no te han valorado, especialmente si sufriste golpes, pérdida de conciencia o síntomas posteriores. Ante dolor intenso, dificultad respiratoria, confusión, debilidad o empeoramiento brusco, solicita atención urgente (112).
- Indica expresamente que viajabas en el accidente ferroviario de Urda del 28 de octubre de 2026. Pide que consten fecha, mecanismo del accidente, síntomas, exploración y pruebas realizadas.

- Describe todas las molestias, aunque parezcan menores: cabeza, cuello, espalda, tórax, costillas, hombros, codos, muñecas, extremidades, mareos, hormigueos, heridas o alteraciones del sueño.
- Algunas lesiones se manifiestan o se hacen más evidentes después. Si aparecen síntomas nuevos, vuelve a consultar y solicita un nuevo informe (siempre relacionando los síntomas con el accidente).

Los informes del sistema público de salud son especialmente útiles por su trazabilidad e independencia asistencial. Los informes privados también son válidos: no existe una prioridad probatoria automática de unos sobre otros.

5. Si sigues ingresado o tienes un familiar hospitalizado

- Designad, si es posible, una persona de referencia para recibir la información autorizada y comunicarla al resto de la familia. Evitad que cada familiar llame por separado.
- Preguntad por el servicio de atención al paciente y trabajo social hospitalario: pueden orientar sobre acompañamiento, alojamiento, traslados, apoyos y gestiones sociales.
- Respetad la voluntad del paciente y las reglas de confidencialidad. La información clínica se facilita conforme a la normativa y a la situación del paciente.
- Guardad partes de ingreso, intervenciones, informes de evolución y alta. No es necesario pedir todo a diario; solicitad al hospital cómo acceder después a la historia clínica.
- Si debéis desplazaros, conservad justificantes de transporte, alojamiento y manutención para estudiar su posible cobertura o reclamación.

6. Para familias que esperan noticias o una identificación

Una familia de Adamuz nos ha trasladado algo esencial: la espera puede ser insoportable, especialmente cuando todavía existe la esperanza de que la persona aparezca en un hospital. No hay una frase que elimine ese sufrimiento.

- Rodeaos de familiares y amigos de confianza. Organiza relevos para descansar, comer y acompañar a quienes estén esperando.
- Elegid un solo teléfono y una sola persona portavoz para contactar con los servicios oficiales y transmitir información contrastada al resto de la familia.
- Comunicad la ausencia de noticias a los teléfonos oficiales de atención a familiares y seguid sus instrucciones. Aportad datos identificativos y de contacto solo a personal autorizado.
- Preguntad dónde está el centro de atención a familias y si existe un enlace policial, sanitario o de apoyo psicosocial asignado a vuestro caso.
- Si se solicitan datos o muestras para identificación, seguid únicamente las indicaciones de Policía Judicial y autoridades forenses. No difundáis datos personales ni hipótesis en redes.
- Limitad la exposición a televisión, vídeos y rumores. Designad a alguien que filtre las noticias relevantes y las contraste con fuentes oficiales.

No confundáis la falta de confirmación con una información definitiva. Las comunicaciones sobre localización e identificación deben venir de las autoridades competentes.

7. Para familiares de personas fallecidas

El primer objetivo no es reclamar: es poder estar juntos, recibir información digna y despedirse de la persona querida. Los siguientes consejos proceden también de familiares que vivieron esta situación en Adamuz.

- Buscad compañía de familiares y amistades cercanas. Pedid ayuda concreta para comidas, traslados, cuidado de menores, mayores y gestiones cotidianas.
- Mantened un único interlocutor familiar con las autoridades y otro apoyo que pueda ayudarle. No hace falta que una sola persona cargue con todo.
- Solicitad asistencia psicológica y social en el centro de atención a familias, el sistema autonómico de salud y los servicios sociales municipales; el ayuntamiento puede orientar sobre recursos cercanos.
- Consultad desde el primer momento qué recursos de apoyo psicológico y acompañamiento al duelo están disponibles para los distintos familiares, incluidos los criterios de acceso según el parentesco o vínculo con la

persona fallecida. Pedid información sobre cómo solicitarlos, los plazos previstos y los profesionales responsables. Si no recibís respuesta, insistid y dejad constancia de la solicitud.

- Proteged especialmente a niños y mayores de la sobreexposición a imágenes y noticias. A los menores conviene explicarles lo ocurrido con palabras claras, adecuadas a su edad y sin detalles innecesarios.
- Pedid orientación oficial sobre identificación, entrega del cuerpo, documentación, funeral y traslados. Las decisiones funerarias corresponden a la familia dentro de los procedimientos aplicables.
- Cobertura de gastos funerarios: Si todavía no habéis podido celebrar el funeral o dar sepultura a vuestro familiar, comparad las coberturas del Seguro Obligatorio de Viajeros (Everest en el caso del AVE de Renfe) con las de los seguros de decesos o personales que tuviera contratados. Consultad qué gastos cubre cada póliza y qué prestaciones pueden ser compatibles. Conservad presupuestos y facturas.
- Traslados y féretros: Consultad con la funeraria los requisitos del féretro para el velatorio, traslado y posterior enterramiento o incineración. En determinados traslados puede ser necesario un féretro especial, por ejemplo, con revestimiento de zinc. Conviene confirmarlo antes para evitar problemas o gastos adicionales.
- Delegad en alguien de confianza los documentos imprescindibles y guardad las facturas de sepelio, traslados y desplazamientos. No firméis acuerdos indemnizatorios definitivos en estos primeros días.
- Entrega y recogida de pertenencias: Tanto si os entregan objetos en el instituto forense o tanatorio como si os citan posteriormente en Atocha u otro punto de recogida, comprobad que cada objeto coincide con el inventario o documento que os pidan firmar.
- No firméis como recibidos objetos que falten, no reconozcáis o no os hayan entregado. Pedid que se corrija el acta y conservad una copia. Si aparecen pertenencias ajenas, solicitad que queden identificadas y custodiadas para su devolución a quien corresponda.

8. Atención psicológica para víctimas y familiares

- Pesadillas, sobresaltos, recuerdos intrusivos, miedo a viajar, irritabilidad, culpa, bloqueo, insomnio o angustia pueden aparecer de inmediato o más tarde. No implican por sí solos un diagnóstico, pero merecen atención.
- Síntomas que aparecen más tarde: Las consecuencias psicológicas pueden manifestarse semanas o meses después del accidente, incluso pasados seis meses. Aunque inicialmente os encontréis bien, prestad atención a los cambios emocionales, las dificultades para dormir o el miedo a viajar. Si aparecen, solicitad valoración y ayuda profesional.
- Pedid ayuda a atención primaria, salud mental, dispositivos autonómicos, municipales y equipos psicológicos de atención a familias. Preguntad también a la operadora ferroviaria por la asistencia activada.
- Solicitad la atención cuanto antes, incluso si inicialmente no sentís que la necesitáis. Pedid que quede registrada vuestra solicitud para que puedan teneros en cuenta si aparecen dificultades más adelante.
- Insistid si no recibís respuesta. Nuestra experiencia nos ha demostrado que, en ocasiones, conseguir atención psicológica requiere insistencia. Si os indican que os llamarán en un plazo determinado y no lo hacen, volved a contactar. Si os interrumpen un tratamiento que seguís necesitando, solicitad su continuidad o una alternativa y pedid una explicación por escrito.
- Pedid información clara sobre los protocolos de atención: qué profesionales y recursos están disponibles, cómo se accede a ellos, qué criterios de prioridad se aplican y qué atención corresponde a víctimas y familiares según su situación y vínculo con la persona afectada. Siempre que sea posible, solicitad esta información por escrito.
- Ojo: La atención psicológica que ofrece el Seguro de Accidentes Obligatoria de Accidentes (SOV), a veces no es suficiente o no está en sintonía con las necesidades de las víctimas, si lo detectas, no dudes en pedir otro profesional.
- Evitad forzar a nadie a relatar el accidente una y otra vez. Cada persona necesita tiempos y formas distintas de expresar lo vivido.

Importante: Los vídeos, guías y materiales informativos sobre el duelo pueden ser recursos complementarios, pero no deben sustituir la atención individualizada de profesionales cuando esta sea necesaria. Si únicamente os ofrecen estos materiales, solicitad también acompañamiento psicológico profesional.

9. Documentación: conservar sin convertirlo en una carga

- Guardad billetes, reservas, datos del tren, coche y asiento, fotografías y pruebas originales sin editar. Fotografiad cuanto antes cualquier herida, moratón, corte, hematoma o señal visible, aunque parezca leve; repetid las fotografías si cambia su aspecto. Conservad los originales, preferiblemente con fecha, y acudid al médico para que también quede constancia clínica.
- Conservad informes médicos y psicológicos, pruebas, recetas, rehabilitación, bajas y altas.
- Archivad facturas y justificantes de traslados, alojamiento, medicamentos, cuidados, sepelio y pérdidas de ingresos.
- Anotad pertenencias dañadas o perdidas, con fotos, facturas o referencias de precio.
- Fotografiad también desperfectos en ropa, maletas, teléfonos, gafas y demás objetos: pueden servir como evidencia de los daños. Guardad los objetos afectados cuando sea posible y no alteréis las imágenes originales.
- Guardad comunicaciones y números de expediente. En caso de fallecimiento, documentos de parentesco y certificados cuando estén disponibles.
- Llevad una cronología breve de gestiones y respuestas. Delegad esta tarea si ahora resulta demasiado dolorosa.

10. Denuncia y procedimiento judicial: qué conviene saber

Puede ser conveniente dejar constancia formal de los hechos y daños, especialmente si existen lesiones, pero no es obligatorio presentar una denuncia individual para solicitar prestaciones del Seguro Obligatorio de Viajeros. Si que es un documento muy útil de cara a completar la investigación y como comprobante de la enumeración de pertenencias perdidas o dañadas. Tampoco debe confundirse denuncia con personación judicial.

- Podéis acudir a Policía Nacional, Guardia Civil o al juzgado correspondiente, incluso si residís en otra localidad. Indicad tren, fecha, lugar, lesiones y documentos disponibles; solicitad copia.
- Si ya se investiga judicialmente el accidente, consultad con un abogado cómo comunicar vuestra condición de perjudicados y, si procede, personaros sin duplicar actuaciones innecesarias.
- No es preciso conocer de antemano las causas ni atribuir culpas. Limitad vuestra declaración a hechos que conocéis y diferenciad lo visto personalmente de lo sabido después.
- Si tenéis fotografías, vídeos o mensajes originales relacionados con el accidente, conservadlos sin editarlos y consultad cómo aportarlos al procedimiento.

11. Abogados: informaros pronto, decidir con calma

- Protección de las víctimas: La normativa prohíbe a los abogados y procuradores ofrecer servicios profesionales de forma no solicitada a víctimas de catástrofes durante los primeros 45 días, en los supuestos legalmente previstos. Esta protección no impide que vosotros contactéis libremente con un abogado de vuestra elección desde el primer momento.
- Consultad profesionales especializados en responsabilidad civil, daños personales y procedimientos con múltiples víctimas. Preguntad por experiencia verificable, estrategia y coordinación con otras partes perjudicadas.
- Comparad varias propuestas y solicitad hoja de encargo escrita: honorarios fijos o porcentajes, IVA, procurador, peritos, gastos, costas y qué sucede si cambiáis de abogado.
- Preguntad por posibles conflictos de intereses, vías penal y civil, necesidad de personación y plazos concretos de vuestro caso.
- Antes de contratar abogado o asumir gastos, comprobad las coberturas de vuestros seguros:
- Seguro de hogar: revisad la defensa jurídica, el asesoramiento y la posible cobertura de honorarios de abogados, con sus límites y condiciones.
- Tarjetas de crédito o débito: consultad si incluyen seguro de accidentes en viaje, asistencia o protección jurídica; comprobad si exige haber pagado el billete con la tarjeta.

- Otros seguros: revisad pólizas de accidentes, vida y defensa jurídica, y consultad las prestaciones y gastos que puedan cubrir.
- Antes de contratar: preguntad a la aseguradora cómo activar la cobertura, si permite elegir abogado y qué gastos, límites o exclusiones aplica.

12.Seguro Obligatorio de Viajeros (SOV) y otras coberturas

El Seguro Obligatorio de Viajeros tiene un régimen propio de asistencia y prestaciones por daños corporales y fallecimiento, según los requisitos legales. La gestión y la documentación exigida deben confirmarse con la operadora y la aseguradora correspondientes.

- Solicitad apertura de expediente, número de referencia, identidad de la aseguradora, prestaciones disponibles, documentos necesarios y forma de presentar la reclamación.
- Preguntad por asistencia sanitaria, rehabilitación y apoyos activados por la compañía; verificad qué corresponde al SOV y qué procede de otras coberturas o del plan de asistencia.
- En caso de fallecimiento, pedid información específica sobre beneficiarios, documentación y prestaciones que puedan corresponder.
- Una posible reclamación por responsabilidad civil es diferente del SOV. La compatibilidad y los descuentos o compensaciones entre cantidades requieren análisis individual.
- Si os ofrecen dinero, preguntad por escrito si es anticipo, ayuda, reembolso o liquidación definitiva y si implica renuncia a acciones futuras.

Cómo tramitar el SOV según la compañía ferroviaria

- **RENFE (AVE) — Aseguradora Everest:** Renfe informa de que ha preparado los formularios de notificación del accidente de Urda sin necesidad de solicitud previa y que su aseguradora contactará con las personas afectadas. Si no habéis recibido comunicación, llamad al **900 10 10 20** para consultar vuestro expediente y cómo gestionar la asistencia médica, psicológica y las indemnizaciones.
  Información y tramitación: https://www.renfe.com/es/es/ayuda/informacion-legal-viajeros/seguro-de-viajeros
- **IRYO — Aseguradora AIG:** Podéis comunicar el accidente y solicitar las prestaciones del SOV llamando al **900 001 403** o cumplimentando el formulario habilitado para afectados. La aseguradora abrirá el expediente y se pondrá en contacto con vosotros. También pueden tramitarse, según las coberturas aplicables, gastos de sepelio, repatriación y desplazamiento de familiares.
  Formulario: https://www.iryo-sov.com/

En ambos casos: Confirmad que vuestro expediente está abierto, solicitad un número de referencia y conservad todas las comunicaciones y documentos presentados.

13.Daños materiales, pertenencias y gastos

- Comunicad cuanto antes la pérdida o daño de equipaje a la operadora en la que viajabais. Pedid número de incidencia y respuesta escrita.
- Haced inventario con descripción, marca, antigüedad, fotografías, facturas o referencias de valor. La falta de ticket no excluye por sí sola toda reclamación, pero puede dificultar probar el valor.
- No difundáis fotografías de objetos con documentos personales. Preguntad por el procedimiento de recuperación y acreditación de titularidad.

14.Trabajo, ingresos y vida cotidiana

- Si no podéis trabajar, consultad la incapacidad temporal con vuestro médico. Informad a la empresa conforme a las reglas aplicables, sin entregar más datos clínicos de los necesarios.
- Conservad partes de baja y alta, nóminas y justificantes de pérdidas económicas; consultad con un profesional si hay reducción de ingresos o necesidad de cuidados familiares.

- Si estáis cuidando a un familiar ingresado o en duelo, consultad permisos laborales y prestaciones que puedan corresponder en vuestra situación.

15. Convivencia, privacidad y apoyo mutuo

- Respetad los tiempos y la intimidad de cada persona. No es obligatorio hablar con medios ni compartir imágenes o informes.
- Medios de comunicación: Es posible que periodistas contacten con vosotros directamente, incluso por teléfono. No estáis obligados a conceder entrevistas, responder llamadas ni contar vuestra experiencia. Si hablar con los medios os resulta doloroso o incómodo, podéis rechazarlo sin dar explicaciones. Vuestra intimidad y bienestar son prioritarios.
- Contrastad la información antes de difundirla; evitad rumores y datos médicos en grupos públicos.
- No comparéis sufrimientos. Pedid ayuda concreta para descanso, comidas, niños, mayores y gestiones.

16.Lista de comprobación por momentos

PRIMERAS 24–72 HORAS

Atención sanitaria; localizar familiares por canales oficiales; un teléfono de referencia; acompañamiento; conservar billete e informes.

PRIMERA SEMANA

Revisiones médicas y psicológicas; guardar gastos; abrir expediente con la operadora; consultar plazos con abogado sin contratar precipitadamente.

SEMANAS POSTERIORES

Seguimiento y rehabilitación; revisar seguros y posibles reclamaciones; organizar documentos; contactar con otras víctimas si lo deseáis.

17.Nuestro compromiso desde Adamuz

Nuestra asociación nació para preservar la memoria de las personas fallecidas, esclarecer lo ocurrido, exigir responsabilidades, acompañar a las víctimas y trabajar por una mayor seguridad ferroviaria. Sabemos que el camino puede ser largo y que cada historia es diferente. Queremos compartir lo aprendido sin imponeros tiempos ni decisiones.

No estáis solos. No hay que resolverlo todo hoy. Cuidaos, rodeaos de quienes os quieren y pedid ayuda cuando la necesitéis.

Asociación de Víctimas de Adamuz — www.victimasadamuz.es

asociacionvictimasadamuz@gmail.com

Enlaces de interés:

https://grupo.renfe.com/es/es/sala-de-prensa/noticias/2026/10/comunicado-renfe-accidente-urda

https://iryo.eu/es/comunicado-asistencia-economica-accidente-en-urda

https://iryo.eu/es/seguro-obligatorio-viajeros

Documento informativo elaborado desde la experiencia de víctimas y familiares. No sustituye la asistencia sanitaria, psicológica, social ni el asesoramiento jurídico individual. Los contactos, dispositivos y procedimientos pueden modificarse.