

## RECOMENDACIONES A HOSPITALES EN MATERIA DE SEGUNDAS Y TERCERAS VÍCTIMAS

**Respecto a la comunicación y transparencia con el paciente y su familia es recomendable:**

Disponer de un protocolo de información al paciente que ha sufrido un EA que especifique la importancia y necesidad de pedir disculpas al paciente.

Contar con un protocolo sobre qué, cómo, cuándo y quién informar a un paciente que ha sufrido un EA (o a sus familiares).

Acordar el papel que debe jugar en la relación y comunicación con el paciente la Dirección del Servicio Médico, la Supervisora de Enfermería, la Dirección Médica y la de Enfermería en el caso de un EA.

Ofrecer, siempre que suceda un EA con consecuencias graves, información ágil, clara, honesta y completa al paciente (o a sus familiares).

Ofrecer al paciente que ha sufrido un EA (o a sus familiares) la posibilidad de acceder a su historia clínica siempre que lo desee.

Ofrecer al paciente que ha sufrido un EA con consecuencias graves (o a sus familiares) la posibilidad de recibir asistencia psicológica desde el hospital.

Poner a disposición del paciente que ha sufrido un EA con consecuencias graves (o de sus familiares) un canal y un profesional de contacto para orientarle y responder a sus preguntas en los días siguientes al incidente.

Dar la posibilidad al paciente o a un familiar de participar, en algún momento de la investigación sobre el incidente, para aclarar con detalle qué ha podido pasar e identificar qué hacer para que no vuelva a suceder.

Poner en marcha los mecanismos necesarios para compensar adecuadamente al paciente que ha sufrido un EA (o a sus familiares).

Realizar, durante unos meses, un seguimiento al paciente que ha sufrido un EA para asegurarse de que las consecuencias han sido controladas.