

RECOMENDACIONES A HOSPITALES EN MATERIA DE SEGUNDAS Y TERCERAS VÍCTIMAS

En relación a la comunicación e imagen institucional es recomendable:

Contar con un plan de formación que incluya capacitación específica sobre cómo comunicar a un paciente que ha sufrido un EA (o a sus familiares).

Ofrecer formación a los residentes para que sepan cómo actuar en caso de EA.

Ser especialmente cuidadosos y celosos con la información personal de pacientes y profesionales que se facilita cuando ocurre un EA con impacto mediático.

Designar a un portavoz para que se haga cargo de la comunicación y relación con los medios.

No ofrecer ninguna información a los medios de comunicación sobre un EA sin antes haber realizado un análisis de lo sucedido y haber hablado con los profesionales involucrados.

Informar de lo sucedido, en caso de EA con consecuencias graves y con un componente mediático inevitable, al resto del personal del hospital para que disponga de información real y no se hagan conjeturas.

Elaborar, desde el gabinete de prensa del hospital (o concertado), un comunicado lo antes posible para llevar la iniciativa informativa y explicar con claridad lo que se sabe en cada momento sobre lo sucedido.

Contar con un plan de comunicación para, en los meses siguientes a noticias sobre errores clínicos en el hospital, ofrecer una información positiva de su labor asistencial que contribuya a generar confianza en el hospital y sus profesionales entre los pacientes.

Procurar, desde el gabinete de prensa del hospital (o concertado), mantener contacto con periodistas especializados en salud a lo largo de todo el año para informar correctamente de qué ha sucedido en el caso de un EA con impacto mediático.