# Información para pacientes, cuidadores y familias
# Qué esperar cuando ha ocurrido un incidente grave

Compartimos esta información con usted porque usted, o alguien a quien cuida, ha tenido un incidente grave en un hospital o centro de salud. NSW Health quiere pedir disculpas ahora, a usted y su familia, por la angustia causada.

Nos comprometemos a hacerle saber lo que ha ocurrido y por qué ha ocurrido, aprender de esta experiencia y hacer cambios para evitar perjuicios a los pacientes en el futuro.

Su servicio de salud local investigará el incidente y hará recomendaciones. Se trata de la evaluación o revisión de un incidente grave. Todos los servicios de salud están obligados por ley a completar evaluaciones de los incidentes graves dentro de los 60 días de haber ocurrido.

Esta hoja informativa explica los pasos que el servicio de salud de su localidad seguirá para llevar a cabo la evaluación del incidente.

## Nuestro compromiso

NSW Health se compromete a:

- Comunicarse con usted en forma abierta y honesta sobre el incidente grave.
- Ser claros y oportunos al hacerlo.
- Invitarle a que comparta con nosotros su experiencia, observaciones, preocupaciones y sentimientos.
- Tratarle con respeto y compasión al tiempo que le brindamos cuidado y apoyo continuado por el tiempo que lo necesite.

## ¿Qué ocurre después?

Su organización de la salud:

- Le informará dentro de las 24 horas de ocurrido un incidente grave. Esto se llama divulgación médica (clinician disclosure). En algunos casos esto podría retrasarse si el incidente no es reconocido inmediatamente, o las consecuencias para el paciente no son claras inicialmente.
- Se disculpará lo antes posible.
- Nombrará una persona dedicada a contactos familiares (dedicated family contact person) para que le apoye a usted y a su familia durante el proceso de evaluación del incidente. La persona de contacto familiar también le tendrá al tanto del progreso de la evaluación.
- Le dirá lo que el equipo de evaluación ha averiguado y las acciones tomadas por la organización en los primeros pocos días tras el incidente.
- Le invitará a comentar sobre los hallazgos de la evaluación y las recomendaciones para evitar que un incidente similar vuelva a ocurrir en el futuro. Esto lo haremos dentro de los 60 días de comenzada la investigación.
- Le mantendrá al tanto respecto de la implementación de estas recomendaciones.
- Acordará para que la persona de contacto familiar hable con usted sobre cómo y cuándo quisiera usted recibir esta información.

## Persona dedicada al contacto familiar

La persona dedicada al contacto familiar es un trabajador experimentado de la salud quien:

- le dará información más detallada para ayudarle a entender el proceso de evaluación
- contestará cualquier pregunta o inquietud que pudiera tener
- le mantendrá al tanto respecto del la evaluación de incidente
- le vinculará con el equipo de evaluación y otros servicios que pudiera necesitar.

La persona dedicada al contacto familiar mantendrá comunicación frecuente durante todo el proceso de evaluación

# Información para pacientes, cuidadores y familias
# Qué esperar cuando ha ocurrido un incidente grave

## Proceso de evaluación de un incidente grave

### ¿QUIÉN?

El Jefe Ejecutivo (Chief Executive) nombra un equipo de 3 a 5 personas para efectuar la evaluación de un evento adverso grave.

### ¿POR QUÉ?

Para averiguar qué ocurrió, por qué ocurrió, y recomendar acciones para impedir que vuelva a ocurrir.

### ¿CÓMO?

El equipo lee informes médicos y otros documentos, revisa procesos locales y entrevista a personal, pacientes y familias.

### ¿QUÉ?

El equipo elaborará un informe de hallazgos y, si fuera necesario, uno de recomendaciones.

### ¿CUÁNDO?

Los informes se presentan al Ministerio de la Salud dentro de los 60 días de la notificación del incidente.

### ¿Y AHORA QUÉ?

Los informes sobre hallazgos y recomendaciones se comparten con la familia. Se toman medidas locales y los comités estatales buscan enseñanzas que abarquen todo el estado.

**Un contacto familiar dedicado se comunica frecuentemente con la familia durante los 60 días de la evaluación y a veces por más tiempo, de acuerdo con los deseos de la familia**

Se puede encontrar información más detallada en el sitio web de la Comisión de Excelencia Clínica (Clinical Excellence Commission) www.cec.health.nsw.gov.au