

## Divulgación de resultados imprevistos

Los resultados imprevistos<sup>1</sup> que ocurren en el sistema del cuidado de la salud pueden causar daños físicos y psicológicos a los pacientes, a sus familias y a los proveedores del cuidado de la salud y al personal. No obstante, la divulgación de los resultados imprevistos -cuando se lleva a cabo adecuadamente- puede reducir las consecuencias negativas.

Abordar estos resultados con honestidad y transparencia no solo forma parte de un proceso de divulgación bien definido, sino que también es una parte integral de proveer un cuidado centrado en el paciente. Para prepararse para el proceso de divulgación, las organizaciones del cuidado de la salud deben desarrollar políticas/protocolos claros y entrenar a sus proveedores y al personal adecuadamente. Esta lista de cotejo puede ayudar a las organizaciones de cuidado de la salud a evaluar varios aspectos de sus políticas de divulgación e identificar oportunidades de mejora.

	Sí	No
¿Su organización de cuidado de la salud cuenta con una política de divulgación escrita que cumple con las leyes estatales y la orientación profesional relacionada con el proceso de divulgación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud apoya una cultura de seguridad y transparencia en la que se alienta a los proveedores y al personal a informar sobre los resultados imprevistos? ¿Se consideran los resultados imprevistos como oportunidades para el aprendizaje?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<sup>1</sup> Para los fines de esta publicación, los resultados imprevistos se refieren a (a) los resultados del cuidado que difieren significativamente de los resultados anticipados, (b) los errores médicos causados por desviaciones en el estándar de atención, y (c) el daño al paciente que resulta de un mal manejo médico o de fallas en el sistema.

	Sí	No
¿Los proveedores y el personal de cuidado de la salud reciben entrenamiento sobre la política y el proceso de divulgación de la organización?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud considera realizar ejercicios de simulacros para ofrecer a los proveedores del cuidado de la salud y al personal un entrenamiento práctico sobre la divulgación de información?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se educa a los proveedores del cuidado de la salud y al personal sobre la diferencia entre disculparse y admitir la responsabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud ha establecido un política y procedimiento para las situaciones que requieren ser divulgadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud recopila información sobre un resultado imprevisto por parte del personal que estuvo involucrado y de la investigación formal del evento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El personal de cuidado de la salud ofrece un reconocimiento empático al paciente/familia tan pronto como sea posible después de un resultado imprevisto?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud lleva a cabo reuniones de preparación previas a la divulgación para los proveedores y miembros del personal que participarán en el proceso de divulgación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Las reuniones de divulgación con los pacientes/familias se programan tan pronto como sea posible después de los resultados imprevistos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud ha notificado a su aseguradora de responsabilidad profesional sobre la reunión de divulgación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud determina antes de la reunión de divulgación quién participará a nombre de la organización y del paciente? ¿Se ha asignado un líder de la reunión?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El personal de manejo de riesgos de su organización de cuidado de la salud participa en la conversación inicial de divulgación y en el seguimiento posterior del paciente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Sí	No
¿Están de acuerdo todos los empleados de cuidado de la salud involucrados en una agenda y en la información que se discutirá antes de la reunión de divulgación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La reunión de divulgación involucra la comunicación clara de los hechos tal y como se conocen al momento de la divulgación, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿La naturaleza del evento?</li> <li>• ¿El momento, el lugar y las circunstancias (si se conocen)?</li> <li>• ¿La causa próxima, si se conoce? (Si no se conoce, está bien decirlo; no adivine ni suponga).</li> <li>• ¿Las consecuencias conocidas y las medidas que se han tomado para abordar las consecuencias?</li> <li>• ¿El manejo del cuidado en curso del paciente?</li> <li>• ¿Las implicaciones para el progreso a corto y largo plazo?</li> </ul>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
¿La reunión de divulgación incluye la explicación del plan de acción relacionado con la continuación de la investigación o los cambios en el proceso que podrían ayudar a prevenir resultados similares?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Durante la reunión de divulgación, ¿se brinda al paciente/familia la oportunidad de hacer preguntas y aclarar la información?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se provee a los pacientes/familiares un contacto de la organización que les proveerá información de seguimiento según esté disponible?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se ofrecen servicios de consejería adicionales al paciente/familia, y se les dan los nombres de las agencias a las que pueden contactar para tratar sus inquietudes o quejas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El líder de la divulgación ha establecido una fecha y hora para la comunicación de seguimiento según se disponga de más información basada en el desarrollo de la investigación del evento, los cambios en la condición del paciente o las modificaciones al plan de tratamiento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



## Más información

Para obtener más detalles sobre la divulgación -incluyendo información sobre el entrenamiento para la divulgación, el proceso de divulgación, la documentación de la divulgación y el apoyo a segundas víctimas, vea las guías de MedPro [La Divulgación de resultados imprevistos](#) y [Recursos de riesgo: la divulgación de resultados imprevistos](#).

---

Este documento no constituye un consejo legal o médico y no debe interpretarse como unas reglas o el establecimiento de un estándar de cuidado. Ya que los hechos aplicables a su situación pueden variar, o las leyes aplicables en su jurisdicción pueden ser distintas, póngase en contacto con su abogado u otros asesores profesionales si tiene alguna pregunta relacionada con sus obligaciones o derechos legales o médicos, leyes estatales o federales, la interpretación de contratos u otros asuntos legales.

MedPro Group es el nombre de mercadeo utilizado para referirse a las operaciones de seguros de The Medical Protective Company, Princeton Insurance Company, PLICO, Inc. y MedPro RRG Risk Retention Group. Todos los productos de seguros están suscritos y administrados por estas y otras filiales de Berkshire Hathaway, incluyendo National Fire & Marine Insurance Company. La disponibilidad de los productos se basa en la aprobación comercial y/o reglamentaria y/o puede diferir entre las compañías.

© 2021 MedPro Group Inc. Todos los derechos reservados.