

Divulgación abierta: qué esperar si sufre un daño durante la atención sanitaria



¿Qué es la divulgación abierta?

Cada día, miles de personas reciben atención sanitaria. A veces las cosas salen mal, lo que puede generarle un daño involuntario a usted o a un ser querido. En el entorno de la salud, esto se conoce como un **incidente**. Su proveedor de atención sanitaria (como su médico o enfermera) debe conversar con usted sobre ello lo antes posible.

La divulgación abierta es la conversación que se sostiene con usted, su proveedor de atención sanitaria y las personas que usted elija para prestarle apoyo (como sus familiares, un cuidador o un amigo) sobre un incidente que causó daños mientras recibía atención sanitaria.

La divulgación abierta incluye lo siguiente:

- Disculparse por lo que haya salido mal
- Explicarle los hechos reales
- Escucharle hablar sobre su experiencia
- Explicarle cómo ello podría afectarle a usted y su atención
- Explicarle las medidas que se están tomando para evitar que vuelva a ocurrir.

La divulgación abierta podría abarcar una o más conversaciones.



La divulgación abierta y sus derechos a la atención sanitaria

En la **Australian Charter of Healthcare Rights** (Carta de derechos de atención sanitaria de Australia) se establecen sus derechos durante la divulgación abierta.

Entre ellos, usted tiene el **derecho a:**

- Saber qué salió mal durante su atención sanitaria, cómo ocurrió, cómo ello puede afectarle y qué se está haciendo para que su atención sea segura
- Hablar sobre su experiencia y participar en la mejora de la calidad de la atención y los servicios sanitarios
- Hacer preguntas y participar en una comunicación abierta y honesta
- Dar sus comentarios y hacer un reclamo sin que ello incida en el trato que se reciba.



Usted puede iniciar el proceso de divulgación abierta

Si usted considera que ha sufrido un daño, puede conversar con su proveedor de atención sanitaria o el gerente del servicio de salud. Algunos de los servicios sanitarios cuentan con un representante o defensor de los pacientes con quien puede hablar.

Algunas cosas que puede decir para iniciar el proceso son:

- *Siento que algo salió mal con mi atención y sufrí un daño. ¿Hay alguien con quien pueda conversar sobre ello?*
- *No esperaba que esto pasara. Quiero conversar con alguien sobre mis inquietudes.*
- *¿Me puede proporcionar más información sobre su proceso de divulgación abierta y a quién debo contactar?*

¿Cómo puede hacer un reclamo?

El proceso de reclamos es un **proceso distinto** al de la divulgación abierta. Si el proceso de divulgación abierta no cumple con sus requerimientos, usted puede hacer un reclamo a través del sistema de comentarios y reclamos del servicio sanitario.



¿Cómo puede obtener más información sobre la divulgación abierta?

Si desea obtener más información sobre la divulgación abierta, los recursos a continuación podrían serle útiles:

- Hoja informativa: Preparación y participación en conversaciones de divulgación abierta: www.safetyandquality.gov.au/preparing-OD-factsheet
- Divulgación abierta de las cosas que no salen como estaban previstas, un folleto para iniciar el proceso de divulgación abierta: www.safetyandquality.gov.au/OD-booklet
- Marco de divulgación abierta de Australia: www.safetyandquality.gov.au/AODF

¿Tiene alguna pregunta?



Escanee este código QR para acceder a las preguntas frecuentes sobre la divulgación abierta. Para obtener

más información, visite: www.safetyandquality.gov.au/open-disclosure