

Preparación y participación en conversaciones de divulgación abierta

¿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 asistencia
- Explicarle las medidas que se están tomando para evitar que vuelva a ocurrir.

La divulgación abierta podría abarcar una o más conversaciones.

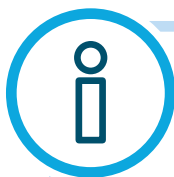


La divulgación abierta y sus derechos a la atención sanitaria

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 reciba.



¿A qué tipo de apoyo tiene acceso?

Tiene el **derecho** de acceder al apoyo que requiera durante la divulgación abierta. Lo cual podría incluir:

- Traductores
- Intérpretes
- Funcionarios de enlace con comunidades indígenas
- Consejeros
- Personal capacitado en asistencia al paciente, como representantes del consumidor, personas que hayan pasado por experiencias similares, trabajadores sociales o defensores
- Pago de gastos directos como transporte, alimentos o estacionamiento.

Tiene acceso a servicios de traducción e interpretación disponibles las **24 horas del día, los 7 días de la semana: Llame al 131 450.**

¿Qué puede esperar del proceso de divulgación abierta?

El proceso de divulgación abierta se describe a continuación. El orden y los pasos podrían variar según la gravedad del daño que sufra, sus circunstancias y requerimientos.

Q **Ocurre un incidente**

Su proveedor de atención sanitaria debe:

- Avisarle lo antes posible
- Administrarle una atención segura
- Disculparse por lo que haya salido mal
- Explicarle los hechos reales
- Explicarle cómo ello le afectará a usted y a su asistencia.

[Si está de acuerdo y según la gravedad del daño, (por ejemplo, un incidente leve) el proceso podría terminar aquí.]

Q **Se inicia un proceso de divulgación abierta**

Su proveedor de atención sanitaria debe:

- Explicarle el proceso de divulgación abierta
- Explicarle sus derechos de atención sanitaria
- Indicarle una persona de contacto con la que usted se sienta cómodo
- Coordinar las conversaciones lo antes posible, y acordar la hora, el lugar y los participantes.

Q **Conversaciones de divulgación abierta**

Su proveedor de atención sanitaria debe:

- Disculparse por lo que haya salido mal
- Explicarle los hechos reales
- Escucharle hablar sobre su experiencia
- Explicarle qué salió mal y cómo podría afectarle a usted y a su asistencia
- Explicarle cómo están investigando lo que salió mal
- Explicarle las medidas que se están tomando para evitar que vuelva a ocurrir
- Acordar un plan de atención continua con usted
- Acordar un plan de divulgación abierta con usted y lo que a usted le gustaría lograr en las conversaciones futuras.

Q **Conversaciones de seguimiento**

Su proveedor de atención sanitaria debe:

- Darle noticias sobre las investigaciones que se realicen
- Notificarle sobre las mejoras que se hagan en la atención sanitaria.

Q **Finalización del proceso de divulgación abierta**

Su proveedor de atención sanitaria debe:

- Preguntarle si se cumplieron con sus requerimientos
- Entregarle documentación sobre sus conversaciones, darle la oportunidad de hacer comentarios y ofrecerle opciones para hacer el seguimiento
- Dejarle saber que si no se cumplieron con sus requerimientos, tiene derecho a hacer un reclamo.



Durante el proceso, usted puede contar con que:
Tendrá una comunicación abierta y honesta
Será tratado con empatía, respeto y consideración
Será escuchado
Recibirá la asistencia que requiere
Se responderán sus preguntas



¿Cómo puede prepararse para las conversaciones de divulgación abierta?

Podría ser útil anotar lo siguiente:

- Su secuencia de los hechos
- Sus preguntas e inquietudes con relación a:
 - lo que salió mal
 - cómo ocurrió
 - cómo podría afectarle a usted y a su asistencia
- Cualquier otra cosa sobre la que quisiera hablar durante la conversación de divulgación abierta.

Algunas otras cosas que podría tener en cuenta son:

- Quién le gustaría que le acompañe como persona de apoyo durante las conversaciones
- Cómo el servicio de salud puede ayudarle con sus requerimientos
- Si desea obtener una segunda opinión sobre su atención sanitaria.



¿Qué ocurre si el proceso de divulgación abierta no cumple con sus requerimientos?

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:

- Conversar sobre sus inquietudes con su proveedor de servicios sanitarios o la directiva del servicio sanitario, como el gerente de la práctica o el gerente de servicios
- Hacer un reclamo a través del sistema de comentarios y reclamos del servicio sanitario. Algunos de los servicios sanitarios cuentan con un oficial de reclamos con quien puede hablar
- Contacte a la oficina de reclamos de atención sanitaria o al departamento de la salud de su estado o territorio si siente que no puede conversar con su servicio de atención sanitaria o no está satisfecho con la respuesta que obtuvo
- Hable con un abogado sobre el daño que sufrió.



¿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:

- 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

Indique los datos de contacto de su servicio de atención sanitaria aquí:

Nombre:

Rol:

Teléfono:

Teléfono de otro apoyo: