

Divulgación de resultados imprevistos

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

Discutir estos resultados con honestidad y transparencia no solo forma parte de un proceso de divulgación bien definido, sino que también es un paso esencial para proveer una atención centrada en el paciente. Para prepararse, para el proceso de divulgación, las organizaciones del cuidado de la salud deben desarrollar políticas y/o 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:		
<ul style="list-style-type: none"> ¿Se le exhorta a los proveedores y al personal a reportar resultados imprevistos? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> ¿Los resultados imprevistos se consideran oportunidades de aprendizaje? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

* 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 del cuidado de la salud reciben adiestramiento sobre la política y el proceso de divulgación de su organización de cuidado de la salud?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud considera realizar ejercicios de juegos de rol o simulacros para ofrecer a los proveedores y al personal del cuidado de la salud un entrenamiento práctico sobre la divulgación de información?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se educa a los proveedores y al personal del cuidado de salud sobre la diferencia entre una disculpa y una admisión de responsabilidad?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud ha establecido un umbral para las situaciones que requieren ser divulgadas?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud recopila información sobre el resultado imprevisto de los proveedores y del personal que estuvieron involucrados y crean una investigación formal del evento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Ofrecen los proveedores del cuidado de la salud un reconocimiento empático al paciente y/o familia tan pronto 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 este proceso de divulgación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Las reuniones de divulgación con los pacientes y/o 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 notifica a su aseguradora de responsabilidad profesional sobre las reuniones de divulgación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización de cuidado de la salud determina de antemano quién participará en la reunión de divulgación en nombre de la organización y del paciente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se asigna a una persona adecuada para dirigir la reunión de divulgación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se lleva a cabo la reunión de divulgación en un área privada y segura?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Sí	No
¿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"/>
¿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"> • ¿La naturaleza del evento? • ¿El momento, el lugar y las circunstancias (si se conocen)? 	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La causa próxima, si se conoce? (Si no se conoce, está bien decirlo; no adivine ni suponga). • ¿Las consecuencias conocidas y las medidas que se han tomado para abordar las consecuencias? • ¿El manejo del cuidado en curso del paciente? • ¿Las implicaciones para el progreso a corto y largo plazo? 	<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 y/o familia la oportunidad de hacer preguntas y aclarar la información?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Se provee a los pacientes y/o 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 y/o 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"/>

	Sí	No
¿El líder de la divulgación u otro miembro adecuado del equipo documenta quién asistió a la reunión de divulgación y el contenido de esta en el historial médico del paciente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se documentan los siguientes elementos específicos relacionados con la divulgación en el historial médico:		
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La hora, la fecha y el lugar en que ocurre la conversación? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La información que se comunica al paciente/familia? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿La comprensión del paciente/familia, cualquier pregunta que hagan o información que deseen aclarar, y cualquier respuesta dada a las preguntas? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los nombres de los presentes en la conversación de divulgación y de la persona responsable de la comunicación de seguimiento con el paciente/familia? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Los próximos pasos para el tratamiento, cuidado y comunicación relacionados con el paciente? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<ul style="list-style-type: none"> • ¿Una anotación de que la divulgación se basó en la información disponible en el momento de la conversación con el paciente y/o familia? 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización lleva a cabo una sesión de seguimiento con el equipo de divulgación para determinar las necesidades de apoyo y revisar el proceso de divulgación?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización ofrece un programa de apoyo a segundas víctimas para los proveedores y el personal del cuidado de la salud que se vean afectados por resultados imprevistos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿Su organización ha desarrollado políticas y procedimientos escritos para brindar apoyo y recursos a segundas víctimas, y se le han informado a los líderes, proveedores y personal de la organización sobre ellos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿El programa de apoyo a segundas víctimas de su organización incluye disposiciones de respuesta rápida?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Recursos

Para más detalles sobre la divulgación —incluyendo información sobre adiestramiento para la divulgación, el proceso de divulgación, la documentación de divulgación y el apoyo a segundas víctimas— consulte la guía de MedPro sobre [La divulgación de resultados imprevistos](#) y [Recursos de riesgo: La divulgación de resultados imprevistos](#).

Este documento no constituye un consejo legal ni médico y no debe interpretarse como unas reglas o el establecimiento de normas asistenciales. 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, incluida National Fire & Marine Insurance Company. La disponibilidad de los productos se basa en la aprobación comercial o reglamentaria, y puede diferir entre las compañías.

© 2025 MedPro Group Inc. Todos los derechos reservados.