

## Sus Derechos

Como paciente del Dana-Farber Cancer Institute o como padre o tutor de un paciente menor de edad del Instituto, usted tiene ciertos derechos según las leyes federales y de Massachusetts. En DFCI, reconocemos nuestra responsabilidad de respetar estos derechos, además de informárselos.

### Los enumeramos a continuación:

#### Respeto

- Recibir atención médica que respete sus valores y creencias culturales, psicosociales y personales, incluyendo el derecho a solicitar servicios pastorales y otros servicios espirituales. El Instituto se compromete a servir a todos los pacientes, sin importar su raza, color, religión, nacionalidad, sexo, edad, estado civil, orientación sexual, identidad o expresión sexual, discapacidad, afiliación política, condición de veterano de guerra, u otros factores sin relevancia médica.
- Obtener una copia de las reglas o normas relacionadas con la conducta de los pacientes, según se describen a continuación.
- Tener un cónyuge, pareja (incluso una pareja del mismo sexo), familiar, amigo u otra persona como apoyo durante las visitas o estancias en el hospital, sujeto a determinadas restricciones y limitaciones, y retirar o denegar dicho consentimiento para su presencia en cualquier momento sin importar su raza, color, nacionalidad, religión, sexo, identidad de género, orientación sexual o discapacidad.
- Recibir atención en un entorno seguro.
- No estar expuesto a ninguna forma de abuso y acoso.

#### Privacidad y confidencialidad

- Saber que sus archivos y comunicaciones son confidenciales al grado que estipula la ley.
- Esperar privacidad durante su tratamiento y cuidado médico, dentro de la capacidad del Instituto.

#### Participación

- Negarse a ser examinado, observado o tratado por estudiantes u otro personal del Instituto, sin poner en peligro su acceso a la atención psiquiátrica, psicológica o a cuidados médicos de otro tipo.
- Negarse a servir como sujeto de investigación o a recibir cualquier cuidado o examen cuyo objetivo sea principalmente educativo o informativo, más que de tratamiento; y participar en cualquier consideración de cuestiones éticas que surjan durante el cuidado de usted o de su niño, tales como resolver conflictos, no reanimar, desistir de o suspender el tratamiento para mantener la vida, o participar en estudios de investigación.

#### Manejo del dolor

- Recibir evaluación y tratamiento para el dolor físico y psicológico.

#### Información y tratamiento

- Obtener una explicación de cualquier relación (incluso de tipo financiero) del Instituto o de su médico o el de su hijo, con cualquier otra institución educativa o de asistencia médica, en la medida en que tal vínculo se relacione con su asistencia médica o la de su hijo.
- Notificar de inmediato a un familiar (o representante de su elección) y a su médico de cabecera que ha sido admitido al hospital.
- Recibir información sobre ayuda económica o asistencia médica gratuita.

- Recibir información, según sea necesaria y esté disponible, si tiene una discapacidad visual, del habla, auditiva o cognitiva.
- Ser informado del nombre y la especialidad del médico u otros proveedores de asistencia médica que los atiendan a usted o a su hijo.
- Que se responda en forma oportuna y adecuada a todas las solicitudes razonables, dentro de la capacidad del Instituto.
- Recibir suficiente información para tomar una decisión con conocimiento y dar su consentimiento informado para tratamientos, en la medida que establece la ley, que incluye una explicación de su afección o la de su hijo, los tratamientos propuestos y las terapias alternativas, con sus respectivos riesgos y beneficios.
- Tomar decisiones relacionadas con su asistencia médica, incluida la decisión de rechazar o suspender tratamientos, al grado permitido por la ley.
- Completar directivas anticipadas, como un formulario donde usted designa quién lo representará en las decisiones de atención médica en caso de que esté incapacitado para entender un tratamiento o procedimiento propuestos, o sea incapaz de comunicar sus deseos con respecto a su cuidado.
- Recibir una copia completa de la Ley de Derechos del Paciente de Massachusetts (Leyes Generales de Massachusetts, capítulo 111, sección 70E), disponible en el Departamento de Relaciones con el Paciente y la Familia al 617-632-3417 o en Internet en [www.mass.gov/legis/laws/mgl/111-70e.htm](http://www.mass.gov/legis/laws/mgl/111-70e.htm).
- Si tiene cáncer de mama, recibir información completa de su médico sobre los tratamientos alternativos viables desde un punto de vista médico.
- Tener un intérprete u otro tipo de asistencia, según sea necesario y esté disponible, cuando exista una barrera de idioma, comunicación o audición.
- Inspeccionar su historial médico o el de su hijo y recibir una copia. Si desea solicitar una copia, se le pueden cobrar honorarios a menos que usted demuestre que su solicitud es en apoyo a una reclamación o apelación conforme a cualquier cláusula de la Ley de Seguridad Social (Social Security Act) en cualquier programa de beneficios, federal o estatal, basado en necesidades.
- Recibir tratamiento rápido para salvarle la vida en una situación de emergencia, sin discriminación o tardanza por razones económicas o de pago.
- Ser trasladado en forma rápida y segura al cuidado de otros cuando el Instituto sea incapaz de satisfacer su solicitud o necesidad de tratamiento o servicio. Por ejemplo, cuando debido a los recursos disponibles, seamos incapaces de darle el tipo y la calidad de cuidados que requiera su afección o enfermedad específica o la su hijo, nos aseguraremos de que pueda recibirlos en otro sitio.
- Recibir una copia de cualquier lista detallada de cargos enviada por el Instituto a su aseguradora u otro tercero por la asistencia médica que usted o su hijo han recibido, incluidas las sumas cubiertas por dicha aseguradora o tercero, y una copia detallada de los cargos enviados por el Instituto al médico responsable.
- Participar en el desarrollo y la implementación de su plan de atención.
- No estar expuesto al abuso físico o mental, ni al castigo físico.
- No estar expuesto a ningún tipo de encierro o aislamiento impuestos a modo de coerción, disciplina, comodidad o represalia por parte del personal.
- Informar quejas y presentar reclamaciones al hospital si tiene inquietudes en

cuanto a su asistencia médica y tratamiento.

- › Cualquier inquietud, queja o reclamación se puede presentar directamente por teléfono al Departamento de Relaciones con el Paciente y la Familia al 617-632-3417, o al localizador 617-632-2337 (n.º de identificación del localizador: 42137).
  - › Lo habitual es que el personal del Departamento de Relaciones con el Paciente y la Familia reconozca la queja o la reclamación en el momento en que las reciba.
  - › Los detalles de la reclamación se comunicarán al personal del nivel de supervisión para realizar una revisión e investigación, y este informará al personal del Departamento de Relaciones con el Paciente y la Familia los hallazgos y cualquier información de seguimiento.
  - › Haremos todo lo posible para resolver la reclamación en 7 días, momento en que le proporcionaremos una respuesta por escrito de la resolución de la reclamación. Si no es posible proporcionarle una resolución en 7 días, el personal del Departamento de Relaciones con el Paciente y la Familia le informará, verbalmente y en un plazo de 30 días, acerca del estado de la reclamación.
  - › Una vez completado el proceso de investigación, recibirá una notificación por escrito de los hallazgos y la resolución.
  - › En cualquier momento durante su atención en el Instituto, tiene la opción de presentar una reclamación directamente al Departamento de Salud Pública de Massachusetts, el Consejo de Registro de Medicina de Massachusetts, la Comisión Conjunta, o la organización para el mejoramiento en la calidad del Instituto, KEPRO (consulte la información de contacto a continuación).
- Ser considerado con los demás pacientes y el personal del Instituto y su propiedad. El comportamiento o lenguaje abusivo, amenazante o impropio no se tolerará.
  - Acudir a sus citas o llamarnos cuando no pueda hacerlo.
  - Ser franco con respecto a sus necesidades económicas para que podamos ponerlo en contacto con los recursos apropiados.
  - Darnos cualquier poder de cuidado de salud u otros documentos legales que puedan afectar su capacidad de tomar decisiones o su cuidado, como un poder o una orden judicial.
  - Informarnos si usted se opone a la participación de estudiantes o investigadores en su cuidado.

## Sus responsabilidades

Al cumplir un papel activo en su atención médica, puede ayudar a sus cuidadores a satisfacer sus necesidades como paciente o familiar. Es por este motivo que les solicitamos a usted y a su familia que compartan determinadas responsabilidades con nosotros.

### Usted tiene la responsabilidad de:

- Proporcionar, lo mejor que pueda, información exacta y completa sobre su afección actual, enfermedades previas, hospitalizaciones, medicamentos y otros asuntos relacionados con su salud o la de su hijo, incluida la información sobre su hogar y/o empleo que pueda afectar su capacidad o la de su hijo de seguir el tratamiento propuesto.
- Seguir el plan de tratamiento elaborado por su proveedor. Debería dar a conocer cualquier preocupación que tenga con respecto a su capacidad de cumplir con un tratamiento propuesto. Usted es responsable de los resultados si rechaza un tratamiento o no sigue las instrucciones de su proveedor de cuidados.

## Dirija sus quejas o reclamaciones a:

### Dana-Farber Cancer Institute Patient/Family Relations

450 Brookline Ave.  
Boston, MA 02215  
Teléfono: 617-632-3417  
Teléfono gratuito: 800-551-7034  
Fax: 617-632-6988

### Quality Improvement Organization – KEPRO

5700 Lombardo Center Drive, Suite 100  
Seven Hills, OH 44131  
Teléfono: 888-319-8452  
Fax: 833-868-4055

### Massachusetts Department of Public Health Bureau of Health Care Safety and Quality

67 Forest Street  
Marlborough, MA 01752  
Teléfono: 800-462-5540  
Fax: 617-753-8165

### Massachusetts Board of Registration in Medicine

200 Harvard Mill Square,  
Suite 330  
Wakefield, MA 01880  
Teléfono: 800-377-0550  
Fax: 781-876-8383

### The Joint Commission Office of Quality Monitoring

1 Renaissance Blvd.  
Oakbrook Terrace, IL 60181  
Teléfono: 630-792-5000  
[www.jointcommission.com](http://www.jointcommission.com)