

## Responsabilidades del paciente y el cliente

Con el fin de contribuir con un entorno seguro, saludable y equitativo para el personal, los pacientes, los clientes y los visitantes, Fenway Health espera que estos se abstengan de conductas que sean perturbadoras, hostiles o amenazantes para otras personas. Las conductas perturbadoras se abordarán con celeridad y seriedad con la intención de mantener la cordialidad, la dignidad y el bienestar de todos.

### Fenway Health prohíbe las siguientes conductas:

Las personas que mantengan estos comportamientos pueden estar sujetas a la expulsión de las instalaciones o el despido de su cargo.

- Poseer armas de fuego o de cualquier otro tipo, excepto para los agentes de seguridad de turno.
- Intimidar o acosar (lo cual incluye acosar sexualmente) al personal, otros pacientes, clientes o visitantes.
- Hacer amenazas violentas de lastimar a otra persona o destruir una propiedad a través de llamadas telefónicas, cartas, correo de voz, correo electrónico u otras formas de comunicación escrita, verbal, no verbal o electrónica.
- Atacar físicamente al personal, los pacientes, los clientes u otros visitantes.
- Provocar daños en los equipos o la propiedad de la compañía.
- Insultar o hacer comentarios despectivos o gestos basados en la identidad de una persona, lo cual incluye, entre otros, aquellos que hagan referencia a la raza, cultura, religión, expresión o identidad de género, sexualidad o habilidad.
- Cualquier conducta que no sea congruente con nuestra cultura de respeto y seguridad.

Si es sometido a alguno de estos comportamientos o presencia conductas inadecuadas, infórmese a cualquier miembro del personal.

Escanee el código QR para obtener más información en [fenwayhealth.org/patient-rights-responsibilities](https://fenwayhealth.org/patient-rights-responsibilities).



### Para garantizar la mejor atención durante su visita, le recomendamos lo siguiente:

- Proporcione información completa y precisa sobre su identidad, antecedentes médicos, hospitalizaciones, medicamentos e inquietudes de salud actuales. Informe los cambios en su estado de salud a sus proveedores de cuidado. Así, su equipo de cuidado podrá trabajar con usted para desarrollar un plan más adecuado.
- Al comienzo de su cita, infórmele al proveedor todos los asuntos que quiera analizar. Puede ser útil elaborar una lista. Esto lo ayudará a usted y al proveedor a organizar el tiempo y establecer las prioridades. A veces, decidirán programar otra visita para que reciba el tiempo y la atención de calidad que se merece.
- Haga preguntas que lo ayuden a entender el plan de cuidado, el tratamiento y los servicios que le haya recomendado el proveedor de cuidado.
- Pregúntele a sus proveedores de cuidado lo que puede esperar con respecto al dolor y el manejo de este. Analice las opciones para aliviar el dolor con su equipo de cuidado y trabaje con este para desarrollar un plan del manejo del dolor. Solicite un medicamento para aliviar el dolor cuando empiece a sentirlo y ayude a su equipo de cuidado a evaluar el nivel de dolor.
- Asuma la responsabilidad de sus actos si decide no cumplir con el plan de cuidado establecido. Infórmenos sobre cualquier dificultad que tenga para cumplir con el plan de cuidado.
- Sea respetuoso con respecto al uso del teléfono celular y otros dispositivos electrónicos. Cuando interactúe con el personal, guarde los dispositivos. Colóquelos en modo de vibración antes de guardarlos.
- Proporcione información financiera precisa y colabore con el personal para garantizar que se cumplan las obligaciones financieras relacionadas con su cuidado. Infórmenos si tiene dificultades para que podamos ayudarlo, según sea necesario. Hay asistencia financiera disponible para quienes reúnan los requisitos. Llámenos si tiene preguntas sobre su factura:  
**Facturas dentales:** 617-927-6127  
**Facturas de Fenway Pharmacy:** 617-927-6330  
**Cualquier inquietud sobre la facturación:** 617-927-6050
- Si necesita cancelar una cita médica, dental o de optometría, comuníquese con nosotros al menos 24 horas antes. Si quiere cancelar una cita de salud del comportamiento, comuníquese 48 horas antes (casi 2 días).
- Los adultos deben supervisar a los niños que lleven al centro de salud.



## Responsabilidades y derechos del paciente y cliente

Fenway Health respeta los derechos de todas las personas que nos visitan y participan en la prestación de nuestros servicios. Fenway reconoce a cada paciente, cliente y miembro del personal como un individuo con necesidades y virtudes particulares. Juntos tenemos la responsabilidad de crear y mantener una cultura de salud, respeto, integridad, seguridad y compasión.



## Sabemos que solicitar cuidado puede ser una experiencia intimidante, dolorosa o vulnerable que puede desencadenar todo tipo de emociones.

Reconocemos que muchas personas han experimentado desafíos para recibir un cuidado adecuado y respetuoso debido a su identidad o circunstancias de vida. Queremos hacer lugar para estas historias y asegurar que todas las personas en Fenway Health se sientan bienvenidas, seguras y respetadas.

La siguiente declaración describe sus derechos y responsabilidades como paciente o cliente de Fenway Health, y proporciona instrucciones sobre lo que puede hacer si tiene inquietudes sobre su cuidado o experiencia.

## Derechos del paciente y el cliente

### Cada paciente y cliente tiene derecho a lo siguiente:

- recibir cuidado que cumpla con los estándares más altos de Fenway Health con respecto a su raza, color, religión, nacionalidad, ascendencia, ciudadanía, edad, sexo, género, orientación sexual, identificación de género, estado civil, discapacidad mental o física, estatus militar o de veterano, embarazo, información genética o cualquier otro estado o característica protegida en virtud de la ley vigente, o la fuente de pago para su cuidado;
- recibir un trato respetuoso en relación con sus valores, creencias y preferencias culturales, psicosociales, espirituales y personales;
- conservar la privacidad durante el cuidado médico (en la medida de lo posible para el centro de salud), incluida la confidencialidad legal de todos los registros y las comunicaciones;
- recibir una evaluación y un manejo adecuado del dolor;
- participar en todos los aspectos del cuidado y, cuando sea adecuado, contar con la participación de la familia, el tutor legal o el agente de cuidado de la salud en las decisiones de cuidado;
- brindar un consentimiento informado legalmente adecuado para su cuidado;
- recibir tratamiento rápido de emergencia sin discriminación con motivo de estado económico o fuente de pago, y sin demoras en el tratamiento para analizar el pago, a menos que dicha demora no ponga en riesgo su salud;
- rechazar la examinación, la observación o el tratamiento de parte de estudiantes o cualquier otro miembro del personal de Fenway si no perjudica su acceso al cuidado y la atención adecuada;
- rechazar la participación como sujeto de investigación y rechazar cualquier cuidado o examinación que solo tenga fines educativos o informativos (en lugar de terapéuticos);
- tener acceso a intérpretes sin costo;
- participar en la resolución de conflictos sobre su cuidado;
- conocer el nombre y la especialidad de los miembros de su equipo de cuidado;
- recibir una respuesta rápida y adecuada frente a todas las solicitudes razonables (en la medida de lo posible para el centro de salud);
- entender las relaciones entre Fenway y cualquier otra institución que participe en su cuidado;
- recibir las normas y regulaciones que describan su conducta como paciente;

- recibir información sobre las opciones para las cuales cumple con los requisitos para obtener asistencia financiera, incluidas las escalas flexibles de tarifas y el cuidado gratuito;
- consultar sus registros médicos y recibir una copia conforme a leyes y reglamentos (es posible que se le cobre el costo de las copias);
- recibir una copia de cualquier factura emitida a un tercero por Fenway para su cuidado;
- recibir información completa sobre todas las opciones efectivas de tratamiento si tiene cáncer de seno;
- recibir información por escrito sobre anticonceptivos de emergencia y que se los ofrezcan y proporcionen, si ha sufrido una violación o tuvo sexo sin protección y podría quedar embarazada;
- recibir, previa solicitud, una copia de las *Leyes generales de Massachusetts sobre los derechos de los pacientes* (capítulo 111, sección 70E).

### Inquietudes sobre el cuidado o los servicios

Como paciente o cliente de Fenway Health, tiene derecho a recibir información sobre cómo pueden ayudarlo con sus inquietudes y quejas sobre la calidad del cuidado o servicio que recibe.

Si tiene inquietudes, problemas o quejas sobre la calidad del cuidado o servicio que recibe, le recomendamos que hable con las personas directamente involucradas en su cuidado. Si no está conforme con la resolución del problema o si quiere ayuda, el especialista en relaciones con el paciente puede ayudarlo a solucionarlo. Llame al especialista en relaciones con el paciente al **617-927-6178**. También puede enviar comentarios o inquietudes en línea visitando [Fenwayhealth.org](https://www.fenwayhealth.org) o [SidneyBorum.org](https://www.SidneyBorum.org). Seleccione "Give us your feedback" (Califiquenos) en el margen inferior izquierdo de la página de inicio.

Si cree que con las opciones anteriores no se han solucionado los problemas, puede comunicarse con las siguientes agencias si tiene inquietudes sobre la seguridad y calidad del cuidado proporcionado:

**The Massachusetts Department of Public Health**  
División de Control de Calidad del Cuidado de la Salud  
99 Chauncy Street, 2nd Floor, Boston MA, 02111  
1-800-462-5540

**The Joint Commission Office of Quality Monitoring**  
One Renaissance Blvd, Oakbrook, IL 60181  
1-800-994-6610