

Pedido de publicaciones del Instituto Nacional del Cáncer: preguntas y respuestas

1. ¿Cuál es la política del Instituto Nacional del Cáncer (NCI) en cuanto a distribución de publicaciones y otros materiales?

Las publicaciones del NCI son gratis. Hay un cargo para ayudar a cubrir los costos de manejo y envío en pedidos que exceden 20 ejemplares (pedidos en bulto). Las restricciones presupuestales actuales del Gobierno Federal y el compromiso del NCI de satisfacer la demanda creciente de información sobre el cáncer han hecho necesarios estos cargos. Al implementar un programa de recuperación de costos de manejo y envío, el Instituto Nacional del Cáncer asegurará que los pacientes con cáncer, sus familias, profesionales de salud y el público en general reciban la información que necesitan.

2. ¿Cuál es el costo de manejo y envío?

No hay cargos de manejo y envío en pedidos de 20 ejemplares o menos; estos pedidos pueden ser de 20 copias del mismo título o una combinación de títulos hasta un total de 20 ejemplares. Los pedidos que exceden 20 ejemplares conllevan un cargo de manejo y envío de 15 centavos por copia con un cargo mínimo de \$8.

3. ¿Cómo se pueden pedir publicaciones del NCI?

Los pedidos de publicaciones se pueden hacer en línea por medio del sitio web de búsqueda de publicaciones, *NCI Publications Locator*, en <http://www.cancer.gov/publications> en Internet. También se pueden hacer pedidos por teléfono al Servicio de Pedidos de Publicaciones del Servicio de Información sobre el Cáncer del NCI; el teléfono es 1-800-4-CANCER (1-800-422-6237) y la llamada no tiene cargos. Escoja la opción "2". El Servicio de Pedidos de Publicaciones está abierto de lunes a viernes, de 9:00 a.m. a 4:30 p.m., hora local. Personas con problemas de audición que cuentan con equipo TTY pueden llamar al 1-800-332-8615. (Las instrucciones para pedir publicaciones para enviarse fuera de los Estados Unidos o sus territorios se encuentran en la pregunta 10).



4. ¿Existe algún límite al número de copias que se pueden pedir de un título?

El número de copias de una publicación en particular que se puede pedir depende del inventario actual. Para asegurar que las publicaciones están disponibles para todos aquellos que las pidan, el NCI puede poner límites al número máximo de copias que cualquier cliente puede pedir en un mes. Para información sobre la disponibilidad actual de los materiales del NCI, favor de llamar al Servicio de Pedidos de Publicaciones al 1-800-4-CANCER (1-800-422-6237) o visite el sitio web de búsqueda de publicaciones en <http://www.cancer.gov/publications> en Internet.

5. ¿Con qué frecuencia se pueden pedir publicaciones?

Los pacientes con cáncer, sus familias y el público en general pueden pedir las publicaciones del NCI cuantas veces sean necesarias. Sin embargo, para mantener un buen inventario de publicaciones, el NCI pide a los profesionales de salud y organizaciones que solamente hagan pedidos en grandes cantidades de una publicación en particular una vez al mes.

6. ¿Cómo se envían las publicaciones del NCI?

Todos los pedidos se envían desde el Centro de Distribución del NCI en Baltimore, Maryland. Los pedidos de hasta 20 publicaciones se envían por correo de los Estados Unidos. Los pedidos de grandes cantidades se envían por la forma más rápida posible de servicio de paquetería: UPS, FedEx u otra empresa de transporte o flete. En el territorio continental de los Estados Unidos, los pedidos enviados por FedEx deberán llegar dentro de 7 días laborales, dependiendo de su ubicación geográfica.

7. ¿Cuáles son los sistemas de pago?

El arreglo del pago por manejo y envío se deberá hacer con anticipación. Los pedidos de grandes cantidades que se hacen en el sitio web de búsqueda de publicaciones del NCI se deben pagar con tarjeta de crédito. Si éstos se hacen por teléfono, se puede pagar con cheque, giro, tarjeta de crédito (VISA, MasterCard, o American Express), u orden de compra. Los cheques y giros se deben hacer a nombre de *Publications Ordering Service*. Los pagos de pedidos en grandes cantidades se deben enviar a la siguiente dirección:

National Cancer Institute
Publications Ordering Service
Post Office Box 24128
Baltimore, MD 21227

8. ¿Existe algún cargo por pedidos urgentes?

El costo de pedidos urgentes es en realidad el cobro por envíos urgentes. Este cobro es adicional al costo de manejo y envío que se cobra por pedidos de grandes cantidades. El pago por pedidos urgentes se deberá hacer con tarjeta de crédito a la hora de hacer el pedido. Se aceptan VISA, MasterCard y American Express.

9. ¿Cómo se manejan los pagos incompletos, pagos excedentes y reembolsos?

Pagos incompletos:

Si la cantidad del pago no alcanza a cubrir el costo del pedido, se ajusta el número de publicaciones que se envían al cliente.

Pagos excedentes:

Si el pago excedente es de \$10 o menos, se aumentará el número de publicaciones que se envíen al cliente. Si la cantidad excedente es más de \$10, esa cantidad se reembolsará por medio de un cheque.

Reembolsos:

El NCI no reembolsa ni permite cambios en pedidos que ya hayan sido despachados. En el caso de un error en el pedido por parte del NCI, se proporcionará un reembolso o la sustitución gratis del pedido.

10. ¿Pueden pedir publicaciones del NCI quienes no residen en los Estados Unidos?

Sí. La política del NCI establece que se pueden enviar sin costo de envío hasta cinco publicaciones a personas u organizaciones fuera de los Estados Unidos. Todos los pedidos que se hagan desde el extranjero de seis o más publicaciones están sujetos a cargos por envío. Los pedidos del extranjero se limitan a un total de 100 copias, según el inventario disponible.

Los pedidos desde el extranjero se pueden hacer por:

Correo electrónico: cisocc@mail.nih.gov

Fax: 301-330-7968

Correo: National Cancer Institute
Publications Ordering Service
Post Office Box 24128
Baltimore, MD 21227

El proceso de pedir más de seis publicaciones es el siguiente:

- El solicitante debe presentar una lista de los materiales que requiere al Servicio de Pedidos de Publicaciones e incluir la dirección completa a donde se deban enviar, así

- como su información como contacto (número de teléfono, fax, o correo electrónico).
- El Servicio de Pedidos de Publicaciones responde con el costo de envío del pedido.
 - El solicitante envía por correo, a la dirección de arriba, la lista de materiales requeridos y el pago correspondiente (cheque o giro en dólares estadounidenses).
 - El pedido es despachado al recibir el pago.

11. ¿Cómo se puede conseguir más información sobre la política del NCI de distribución de publicaciones?

Se puede obtener más información sobre la política del NCI de distribución de publicaciones al llamar gratuitamente al Servicio de Pedidos de Publicaciones al 1-800-4-CANCER (1-800-422-6237), eligiendo la opción "2". Para usuarios con TTY, llamar al 1-800-332-8615.

###

Recursos relacionados

Publicaciones (disponibles en <http://www.cancer.gov/publications>)

- Hoja informativa 1.11 del Instituto Nacional del Cáncer, *Reproduction and Use of National Cancer Institute Materials*
- *National Cancer Institute Publications Catalog and Order Form*

Recursos informativos del Instituto Nacional del Cáncer

Servicio de Información sobre el Cáncer (CIS)

Llamadas sin costo
Teléfono: 1-800-4-CANCER (1-800-422-6237)
TTY: 1-800-332-8615

Internet

Sitio Web del Instituto Nacional del Cáncer (NCI): <http://www.cancer.gov>
LiveHelp, asistencia en línea del NCI, en vivo, en inglés:
<https://cissecure.nci.nih.gov/livehelp/welcome.asp>

Traducción 10/20/06