



Service de consultation sur l'équité en matière de soins de santé (HECS) Healthcare Equity Consult Service (HECS) (French)

Qu'est-ce que le Service de consultation sur l'équité en matière de soins de santé (HECS) ?

What is the Healthcare Equity Consult Service (HECS)?

Le Service de consultation sur l'équité en matière de soins de santé (HECS) soutient tous les patients et les familles qui croient que leurs soins ont pu être affectés par des préjugés ou de la discrimination. Michigan Medicine s'efforce d'améliorer l'expérience des soins aux patients. Nous voulons identifier et résoudre les problèmes afin de gagner votre confiance et votre respect en tant que fournisseur de soins de santé. The Healthcare Equity Consult Service (HECS) supports all patients and families who believe their care may have been affected by bias or discrimination. Michigan Medicine strives to improve our patient care experience. We want to identify and address problems to gain your trust and respect as your healthcare provider.

Nous apprécions et respectons vos expériences, et nous sommes là pour vous soutenir. Si vous estimez que vous ou votre proche avez été traité injustement en raison de la race, du sexe, d'un handicap ou d'autres identités personnelles, vous pouvez demander une **consultation gratuite** auprès de HECS. We value and respect your experiences, and we are here to support you. If you feel you or your loved one was treated unfairly based on race, sex, disability, or other personal identities, you can request a **free consultation** from HECS.

Vous pouvez demander ce service de consultation à tout moment. Un membre de l'équipe HECS s'entretiendra avec vous et votre famille pour

écouter vos préoccupations. Nous nous efforcerons de trouver une solution dans les 3 jours si possible. You can request this consult service at any time. A HECS team member will speak with you and your family to listen to your concerns. We will work to find a resolution within 3 days when possible.

Qui peut demander le service de consultation ?

Who can request the consult service?

- Tous les patients hospitalisés à l'hôpital universitaire, au centre cardiovasculaire Frankel, à l'hôpital pour enfants C.S. Mott et à l'hôpital pour femmes Von Voigtlander. All inpatients in the University Hospital, Frankel Cardiovascular Center, C.S. Mott Children's Hospital, and Von Voigtlander Women's Hospital.
- Patients adultes et enfants ayant un médecin traitant à la clinique de médecine familiale et de pédiatrie du centre de santé d'Ypsilanti. Adult and child patients with a primary care provider at the Ypsilanti Health Center Family Medicine and Pediatric Clinic.
- Tout membre de l'équipe de soins cliniques, y compris les médecins, les infirmiers/ières, les adjoints au médecin, les étudiants, les travailleurs sociaux, le personnel de soins spirituels ou le personnel de soutien. Any member of the clinical care team, including doctors, nurses, physician assistants, students, social workers, spiritual care staff, or support staff.

Comment puis-je demander le service de consultation sur l'équité en matière de soins de santé (HECS) ?

How can I request the Healthcare Equity Consult Service (HECS)?

Vous pouvez demander le service de l'une des manières énumérées ci-dessous. N'oubliez pas que vous n'avez pas à informer votre équipe soignante si vous souhaitez contacter HECS. HECS répondra à toutes les alertes par bipeur et à tous les messages pendant les heures normales de

Office of Patient Experience
Healthcare Equity Consult Service (HECS) (French)

bureau (du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00).

You can request the service any of the ways listed below. Please keep in mind that you do not have to tell your care team if you want to contact HECS. HECS will respond to all pages and messages during regular business hours (Monday through Friday from 8:00 AM - 5:00 PM).

- Appelez l'opérateur du système de santé au **(734) 936-4000**.
Call the health system operator at **(734) 936-4000**.
 - Demandez à l'opérateur d'appeler le « **Healthcare Equity Consult Service** » ou le numéro de bipeur **38571**.
Ask the operator to page the “**Healthcare Equity Consult Service**” or pager number **38571**.
- Appelez le numéro de téléphone HECS au **(734) 615-2846** et laissez un message vocal à l'équipe. Call the HECS phone number at **(734) 615-2846** and leave a voicemail for the team.

Que se passe-t-il lorsque je demande une consultation ?

What happens when I request a consult?

Après réception de votre demande de consultation, les événements suivants se produiront :

After your consult request is received, the following will happen:

- Un membre de l'équipe HECS s'entretiendra avec vous, votre famille et l'équipe de soins cliniques. A HECS team member will speak with you, your family, and the clinical care team.
- Les membres de l'équipe de consultation vous proposeront des recommandations et des mesures à prendre pour répondre à vos préoccupations. The consult team members will offer recommendations and action items to address your concerns.

Au besoin, nous pouvons garder votre demande de consultation confidentielle. Cela signifie que votre équipe de soins ne saura pas qui a fait

la demande de consultation.

If needed, we can keep your request for a consult confidential. This means your care team will not be told who placed the consult request.

Qui fait partie de l'équipe HECS ? Who is on the HECS team?

Le service de consultation est soutenu par une équipe diversifiée de spécialistes qui travailleront indépendamment de votre équipe de soins pour répondre à vos préoccupations. Cela signifie que l'équipe HECS qui vous fournira votre consultation ne comprendra aucun membre de votre équipe de soins. L'équipe HECS comprend des fournisseurs de soins spirituels, des travailleurs sociaux, des infirmières, des médecins et des dirigeants du système de santé. The consult service is supported by a diverse team of specialists who will work independently of your care team to address your concerns. This means that the HECS team providing your consult will not include any members of your care team. The HECS team includes spiritual care providers, social workers, nurses, doctors, and health system leaders.

Y a-t-il des frais pour demander une consultation ?

Is there a fee or charge for requesting a consult?

Non, il n'y a pas de frais pour consulter le service de consultation sur l'équité en matière de soins de santé.

No, there is no fee to consult the Healthcare Equity Consult Service.

Allez-vous inclure cette demande dans mon dossier médical ?

Will you include this request in my medical record?

Si vous demandez que votre demande de consultation reste confidentielle, nous ne partagerons pas votre nom en tant que personne ayant demandé une consultation avec votre équipe de soins. Cependant, après avoir examiné le cas avec l'équipe de soins cliniques, vous et votre famille, nous rédigerons une brève description des recommandations du HECS et des mesures à prendre dans votre dossier médical. If you ask to keep your request for a

consult confidential, we will not share your name as the person who asked for a consult with your care team. However, after reviewing the case with the clinical care team, you, and your family, we will write a short description of HECS recommendations and action items in your medical record.

Ma famille ou moi-même serons-nous pénalisés ou punis si nous demandons une consultation à HECS ? Will my family or I be penalized or punished if we request a consult from HECS?

Non, il n'y aura pas de pénalités ou de représailles pour avoir demandé une consultation. L'objectif d'HECS est de vous soutenir, vous et vos proches. No, there will be no penalties or retaliation for requesting a consult. The purpose of HECS is to support you and your loved ones.

Outre HECS, quelles sont les autres options pour signaler des préoccupations ou des problèmes liés à mes soins de santé ? Besides HECS, what are other options for reporting concerns or issues with my healthcare?

Michigan Medicine s'engage à respecter sa politique de non-discrimination. Michigan Medicine se conforme aux lois fédérales applicables en matière de droits civils et ne fait aucune discrimination fondée sur la race, la couleur, l'origine nationale, l'âge, le handicap ou le sexe. Michigan Medicine n'exclut ni ne traite les gens différemment en raison de la race, de la couleur, de l'origine nationale, de l'âge, du handicap ou du sexe. Si vous pensez que Michigan Medicine n'a pas fourni ces services ou a fait preuve de discrimination d'une autre manière en fonction de la race, de la couleur, de l'origine nationale, de l'âge, du handicap ou du sexe, vous pouvez déposer un grief auprès de : Michigan Medicine is committed to our non-discrimination policy. Michigan Medicine complies with applicable federal civil rights laws and does not discriminate based on race, color, national origin, age,

disability, or sex. Michigan Medicine does not exclude or treat people differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex. If you believe that Michigan Medicine has failed to provide these services or discriminated in another way based on race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with:

Coordinateur des droits civils des patients de Michigan Medicine

Michigan Medicine Patient Civil Rights Coordinator

Adresse : 2901 Hubbard, Ann Arbor, MI 48109-2435

Téléphone : 734-936-6439

Fax : 734-615-0979

Mail : MichMed_patients_rights@umich.edu

Address: 2901 Hubbard, Ann Arbor, MI 48109-2435

Phone: 734-936-6439

Fax: 734-615-0979

E-mail: MichMed_patients_rights@umich.edu

Vous pouvez également déposer une plainte officielle, écrite ou verbale, auprès de **l'équipe des relations avec les patients et des risques cliniques** si vos fournisseurs de soins de santé ne peuvent pas résoudre vos préoccupations dans un délai approprié. Vous pouvez joindre l'équipe des relations avec les patients et des risques cliniques de la manière suivante :

You can also file a formal written or verbal complaint with the **Patient Relations & Clinical Risk** team if your healthcare providers cannot resolve your concerns in an appropriate period of time. You can reach the Patient Relations & Clinical Risk team in the following ways:

- **Téléphone :** (734) 936-4330 ou (877) 285-7788 sans frais
Phone: (734) 936-4330 or (877) 285-7788 toll-free

- Écrivez-nous:

300 North Ingalls Street, Room 8A06, Ann Arbor, MI 48109-5478

Write to us:

300 North Ingalls Street, Room 8A06, Ann Arbor, MI 48109-5478

Clause d'exclusion de responsabilité : Ce document contient des informations et/ou du matériel d'instruction développé par University of Michigan Health (U-M) pour un patient typique souffrant de la même condition que vous. Cela peut inclure des liens sur internet qui n'ont pas été créés par U-M Health et pour lesquels U-M Health n'assume aucune responsabilité. Cela ne remplace pas l'avis médical de votre professionnel de santé parce que votre expérience peut être différente de celle du patient typique. Parlez avec votre professionnel de santé si vous avez des questions au sujet de ce document, de votre condition ou bien de votre plan de traitement.

Disclaimer: This document contains information and/or instructional materials developed by University of Michigan (U-M) Health for the typical patient with your condition. It may include links to online content that was not created by U-M Health and for which U-M Health does not assume responsibility. It does not replace medical advice from your health care provider because your experience may differ from that of the typical patient. Talk to your health care provider if you have any questions about this document, your condition or your treatment plan.

Auteurs: Samantha Guyah, Christina Wright, Okeoma Mmeje, MD

Édité par: Brittany Batell, MPH MSW CHES®, Karelyn Munro, BA

Authors: Samantha Guyah, Christina Wright, Okeoma Mmeje, MD

Edited by: Brittany Batell, MPH MSW CHES®, Karelyn Munro, BA

Traduction: Service des Interprètes de Michigan Medicine

Translation: Michigan Medicine Interpreter Services

Instructions fournies au patient par [University of Michigan Health](#) possédant une licence avec [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#).

Dernière révision: 09/2024

Patient Education by [University of Michigan Health](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#). Last Revised 09/2024