

ما هي خدمة استشارة المساواة الرعاية الصحية (HECS)؟

What is the Healthcare Equity Consult Service (HECS)?

تدعم خدمة استشارة المساواة في الرعاية الصحية (HECS) جميع المرضى والعائلات الذين يعتقدون أن رعايتهم قد تأثرت بالتحيز أو التمييز. يسعى طب ميشيغان Michigan Medicine جاهداً لتحسين تجربة رعاية المرضى لدينا. نريد تحديد المشكلات ومعالجتها لكسب ثقتك واحترامك باعتبارنا مقدم رعاية صحية لك.

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.

نحن نقدر ونحترم تجاربك ، ونحن هنا لدعمك. إذا كنت تشعر أنك أو أحد أفراد أسرتك عوملت بشكل غير عادل على أساس العرق أو الجنس أو الإعاقة أو الهويات الشخصية الأخرى ، فيمكنك طلب استشارة مجانية من خدمة استشارة المساواة في الرعاية الصحية 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.

يمكنك طلب خدمة الاستشارة هذه في أي وقت. سيتحدث أحد أعضاء فريق HECS معك ومع عائلتك للاستماع إلى مخاوفك. سنعمل على إيجاد حل في غضون 3 أيام عندما يكون ذلك ممكناً.

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.

من يمكنه طلب خدمة الاستشارة؟ Who can request the consult service?

- جميع المرضى الداخليين في المستشفى الجامعي ومركز فرانكل للقلب والأوعية الدموية ومستشفى سي إس موت للأطفال ومستشفى فون فويتلاندر للنساء

All inpatients in the University Hospital, Frankel Cardiovascular Center, C.S. Mott Children's Hospital, and Von Voigtlander Women's Hospital

- المرضى البالغين والأطفال مع مقدم الرعاية الأولية في مركز إبسيلانتي الصحي عيادة طب الأسرة والأطفال
Adult and child patients with a primary care provider at the Ypsilanti Health Center Family Medicine and Pediatric Clinic
- أي عضو في فريق الرعاية السريرية ، بما في ذلك الأطباء والممرضات ومساعدي الأطباء والطلاب والأخصائيين الاجتماعيين وموظفي الرعاية الروحية أو موظفي الدعم

Any member of the clinical care team, including doctors, nurses, physician assistants, students, social workers, spiritual care staff, or support staff

كيف يمكنني طلب خدمة استشارة المساواة في الرعاية الصحية (HECS)؟

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

يمكنك طلب الخدمة بأي من الطرق المذكورة أدناه. يرجى أن تضع في اعتبارك أنه ليس عليك إخبار فريق الرعاية الخاص بك إذا كنت ترغب في الاتصال ب HECS. سترد HECS على جميع رسائل برنامج المخاطبة والرسائل خلال ساعات العمل العادية (من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحا حتى 5:00 مساء).

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).

- اتصل بمقسم النظام الصحي على 4000-936-734 (734) 936-4000.

Call the health system operator at (734) 936-4000.

- اطلب من عامل خدمة المقسم إرسال رسالة مخاطبة إلى "خدمة استشارة المساواة في الرعاية الصحية" أو رقم المخاطبة 38571.

Ask the operator to page the "Healthcare Equity Consult Service" or pager number 38571.

- اتصل برقم هاتف HECS على 2846-615-734 (734) 615-2846 واترك رسالة صوتية للفريق.
Call the HECS phone number at (734) 615-2846 and leave a voicemail for the team.

ماذا يحدث عندما أطلب استشارة؟

What happens when I request a consult?

بعد استلام طلب الاستشارة الخاص بك ، سيحدث ما يلي:

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

- سيتحدث أحد أعضاء فريق HECS معك ومع عائلتك وفريق الرعاية السريرية.
- A HECS team member will speak with you, your family, and the clinical care team.
- سيقدّم أعضاء فريق الاستشارات توصيات وبنود عمل لمعالجة مخاوفك.
- The consult team members will offer recommendations and action items to address your concerns.

إذا لزم الأمر ، يمكننا الحفاظ على سرية طلبك للاستشارة. هذا يعني أنه لن يتم إخبار فريق الرعاية الخاص بك بمن قدم طلب الاستشارة.

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.

ماذا يضم فريق HECS؟

Who is on the HECS team?

يتم دعم خدمة الاستشارة من قبل فريق متنوع من المتخصصين الذين سيعملون بشكل مستقل عن فريق الرعاية الخاص بك لمعالجة مخاوفك. هذا يعني أن فريق HECS الذي يقدم استشارتك لن يشمل أي أعضاء من فريق الرعاية الخاص بك. يضم فريق HECS مقدمي الرعاية الروحية والأخصائيين الاجتماعيين والممرضات والأطباء وقادة النظام الصحي.

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.

هل هناك تكلفة أو رسوم لطلب الاستشارة؟

Is there a fee or charge for requesting a consult?

لا ، لا توجد رسوم للتشاور مع خدمة استشارة المساواة في الرعاية الصحية.

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

هل ستدرجون هذا الطلب في سجلي الطبي؟

Will you include this request in my medical record?

إذا طلبت الحفاظ على سرية طلبك للاستشارة ، فلن نشارك اسمك بصفقتك الشخص الذي طلب استشارة فريق الرعاية الخاص بك. ومع ذلك ، بعد مراجعة الحالة مع فريق الرعاية السريرية وأنت وعائلتك ، سنكتب وصفا موجزا لتوصيات HECS وعناصر الأعمال في سجلك الطبي.

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.

هل سأعاقب أنا أو عائلتي أو يكون هناك قصاص إذا طلبنا استشارة من HECS؟

Will my family or I be penalized or punished if we request a consult from HECS?

لا ، لن تكون هناك عقوبات أو قصاص لطلب الاستشارة. الغرض من HECS هو دعمك أنت وأحبائك.

No, there will be no penalties or retaliation for requesting a consult. The purpose of HECS is to support you and your loved ones.

إلى جانب HECS ، ما هي الخيارات الأخرى للإبلاغ عن المخاوف أو المشكلات المتعلقة بالرعاية الصحية الخاصة بي؟

Besides HECS, what are other options for reporting concerns or issues with my healthcare?

يلتزم Michigan Medicine طب ميتشيغان بسياسة عدم التمييز الخاصة بنا. يتوافق طب ميتشيغان Michigan Medicine مع قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها ولا يميز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. لا يستبعد طب ميتشيغان أو يعامل الأشخاص بشكل مختلف بسبب العرق أو اللون أو الأصل

القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس. إذا كنت تعتقد أن طب ميتشجان Michigan Medicine قد فشل في تقديم هذه الخدمات أو تعرضت للتمييز بطريقة أخرى على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس ، فيمكنك تقديم شكوى إلى:

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:

منسق الحقوق المدنية للمرضى في طب ميتشجان

Michigan Medicine Patient Civil Rights Coordinator

العنوان:

2901 Hubbard, Ann Arbor, MI 48109-243

الهاتف: 9 734-936-6439

فاكس: 0979-615-734 734-615-0979

البريد الإلكتروني: 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

يمكنك أيضا تقديم شكوى رسمية مكتوبة أو شفوية إلى فريق علاقات المرضى والمخاطر السريرية إذا لم يتمكن مقدمو الرعاية الصحية من حل مخاوفك في فترة زمنية مناسبة. يمكنك الوصول إلى فريق علاقات المرضى والمخاطر السريرية بالطرق التالية:

You can also file a formal written or verbal complaint with the **Patient Relations & Clinical Risk** team if your healthcare providers cannot resolve

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

your concerns in an appropriate period of time. You can reach the Patient Relations & Clinical Risk team in the following ways:

- هاتف: 734-936-4330 أو 877-285-7788 (877) 285-7788 رقم مجاني
 - Phone: (734) 936-4330 or (877) 285-7788 toll-free
 - اكتب لنا:
- 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

إخلاء المسؤولية: تحتوي هذه الوثيقة على معلومات و/ أو مواد تعليمية قامت بتطويرها صحة جامعة ميتشيجان للمريض المعياري المصاب بمثل حالتك. وقد تحتوي على روابط لمحتوى موجود على الإنترنت لم تقم صحة جامعة ميتشيجان بإشانه ولا تتحمل صحة جامعة ميتشيجان مسؤوليته. وهي لا تحل محل الاستشارة الطبية التي تحصل عليها من مقدم رعايتك الصحية لأن تجربتك قد تختلف عن تلك الخاصة بالمريض المعياري. تحدث مع مقدم رعايتك الصحية إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذه الوثيقة أو حالتك أو خططك العلاجية.

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.

المؤلف: Samantha Guyah, Christina Wright, Okeoma Mmeje, MD
تم تحريره من قبل: 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

الترجمة: خدمات الترجمة الشفوية بطب ميتشيجان
Translation: Michigan Medicine Interpreter Services

تعليم المرضى بواسطة صحة جامعة ميتشيجان [University of Michigan Health](#) مُرخصة بموجب رخصة دولية عمومية [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#) 4.0. تمت آخر مراجعة في: 2024/09

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