



의료 형평성 상담 서비스(HECS) Healthcare Equity Consult Service (HECS) (Korean)

의료 형평성 상담 서비스 (HECS) 란 무엇입니까? What is the Healthcare Equity Consult Service (HECS)?

의료 형평성 상담 서비스 (HECS)는 자신이 받은 치료가 편견이나 차별로 인해 영향을 받았을 수 있다고 생각하는 모든 환자와 가족을 지원하는 서비스입니다. 미시간 메디신 (Michigan Medicine)은 환자의 치료 경험을 개선하기 위해 노력하고 있습니다. 저희는 의료 제공자로서 여러분의 신뢰와 존경을 얻기 위해 문제를 파악하고 해결하고자 합니다. 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.

저희는 여러분의 경험을 소중히 여기고 존중하며, 여러분을 지원하고자 합니다. 자신이나 가족이 인종, 성별, 장애 또는 기타 개인 정체성을 근거로 불공평한 대우를 받았다고 생각된다면, HECS에 **무료 상담**을 요청할 수 있습니다. 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.

이 상담 서비스는 언제든지 요청할 수 있습니다. HECS 팀원이 환자 및 환자의 가족과 대화하여 우려 사항을 경청할 것입니다. 가능하면 3일 이내에 해결책을 찾기 위해 노력할 것입니다. 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.

상담 서비스는 누가 요청할 수 있습니까?

Who can request the consult service?

- University Hospital, Frankel Cardiovascular Center, CS Mott 아동 병원 및 Von Voigtlander 여성 병원의 모든 입원 환자
All inpatients in the University Hospital, Frankel Cardiovascular Center, C.S. Mott Children's Hospital, and Von Voigtlander Women's Hospital
- Ypsilanti Health Center Family Medicine and Pediatric Clinic에 주치의가 있는 성인 및 아동 환자
Adult and child patients with a primary care provider at the Ypsilanti Health Center Family Medicine and Pediatric Clinic
- 의사, 간호사, 의사 보조원, 학생, 사회 복지사, 영적 치료 제공자 또는 지원 서비스 직원을 포함한 임상 진료팀의 모든 구성원 Any member of the clinical care team, including doctors, nurses, physician assistants, students, social workers, spiritual care staff, or support staff

의료 형평성 상담 서비스 (HECS)를 요청하려면 어떻게 해야 합니까?

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

아래 나열된 방법 중 하나로 서비스를 요청할 수 있습니다. HECS에 연락하려는 경우, 환자의 담당 진료팀에게 알릴 필요가 없다는 점을 명심하십시오. HECS는 정규 운영 시간 (월요일부터 금요일까지 오전 8:00 – 오후 5:00) 동안 모든 무선 호출기와 메시지에 응답합니다. 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).

- 병원 전화 교환원에게 (734) 936-4000으로 전화하십시오.
Call the health system operator at (734) 936-4000.
 - 교환원에게 "Healthcare Equity Consult Service" 또는 호출기 번호 38571을 호출해 달라고 요청하십시오. Ask the operator to page the "Healthcare Equity Consult Service" or pager number 38571.
- HECS 전화 번호 (734) 615-2846으로 연락하여 음성 메일을 남기십시오.
Call the HECS phone number at (734) 615-2846 and leave a voicemail for the team.

상담을 요청하면 어떻게 됩니까?

What happens when I request a consult?

상담 요청이 접수되면 다음과 같이 진행됩니다. After your consult request is received, the following will happen:

- HECS 팀원이 환자, 환자 가족 및 임상 진료팀과 상담을 합니다. A HECS team member will speak with you, your family, and the clinical care team.
- 상담원은 환자의 우려 사항을 해결하기 위한 권장 사항 및 실행 사항을 제공합니다. The consult team members will offer recommendations and action items to address your concerns.

필요하다면, 상담 요청을 기밀로 유지할 수 있습니다. 이는 즉, 환자의 담당 진료팀에게 누가 상담 요청을 했는지 알리지 않는 것입니다. 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.

HECS 팀에는 누가 있습니까? Who is on the HECS team?

상담 서비스는 환자의 우려 사항을 해결하기 위해 환자의 진료팀과는 독립적으로 일할 다양한 전문가들로 구성된 팀의 지원을 받습니다. 이는 즉, 상담을 제공하는

HECS 팀에는 환자의 진료팀원이 포함되지 않는다는 것입니다. HECS 팀에는 영적 치료 제공자, 사회 복지사, 간호사, 의사 및 병원의 리더들이 포함됩니다. 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.

상담을 요청하는 데 수수료나 요금이 있습니까?

Is there a fee or charge for requesting a consult?

아니오, 의료 형평성 상담 서비스는 무료입니다. No, there is no fee to consult the Healthcare Equity Consult Service.

이 요청을 저의 의료 기록에 포함시킵니까? Will you include this request in my medical record?

환자가 상담 요청을 기밀로 유지하도록 요청하는 경우에는, 저희는 상담 요청자인 환자의 이름을 환자의 진료팀과 공유하지 않습니다. 그러나 임상 진료팀, 환자 및 환자의 가족과 함께 사례를 검토한 후에 환자의 의료 기록에 HECS 권장 사항 및 실행 사항에 대한 간략한 설명을 작성할 것입니다. 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.

HECS에 상담을 요청하면 가족이나 제게 불이익이 있거나 처벌을 받습니까? Will my family or I be penalized or punished if we request a consult from HECS?

아니오, 상담 요청에 대한 불이익이나 보복은 없습니다. HECS의 목적은 환자와 환자의 가족을 지원하는 것입니다. No, there will be no penalties or retaliation for requesting a consult. The purpose of HECS is to support you and your loved ones.

HECS 외에도, 의료 서비스에 대한 우려 사항이나 문제를 보고하기 위한 다른 옵션은 무엇입니까? Besides HECS, what are other options for reporting concerns or issues with my healthcare?

미시간 메디신 (Michigan Medicine)은 차별 금지 정책에 모든 노력을 기울이고 있습니다. 미시간 메디신 (Michigan Medicine)은 해당되는 연방 민권법을 준수하며 인종, 피부색, 출신 국가, 연령, 장애 또는 성별을 근거로 차별하지 않습니다. 미시간 메디신 (Michigan Medicine)은 인종, 피부색, 출신 국가, 연령, 장애 또는 성별을 이유로 사람들을 배제하거나 다르게 대우하지 않습니다. 미시간 메디신 (Michigan Medicine)이 이러한 서비스를 제공하지 못했거나 인종, 피부색, 출신 국가, 연령, 장애 또는 성별을 근거로 다른 방식으로 차별했다고 생각되는 경우에는, 아래 기관에 불만을 제기할 수 있습니다. 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:

미시간 메디신 (Michigan Medicine) 환자 민권 코디네이터

Michigan Medicine Patient Civil Rights Coordinator

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

전화 **Phone:** 734-936-6439

팩스 **Fax:** 734-615-0979

이메일 **E-mail:** MichMed_patients_rights@umich.edu

또한 의료진이 적절한 기간 내에 환자의 우려 사항을 해결할 수 없는 경우에는, **환자 관계 및 임상 위험 (Patient Relations & Clinical Risk)** 팀에 공식 서면이나 구두로 불만을 제기할 수 있습니다. 다음과 같은 방법으로 환자 관계 및 임상 위험 (Patient Relations & Clinical Risk) 팀에 연락할 수 있습니다. 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:

- 전화: (734) 936-4330 또는 수신자 부담 번호 (877) 285-7788
Phone: (734) 936-4330 or (877) 285-7788 toll-free
- 우편: 300 North Ingalls Street, Room 8A06, Ann Arbor, MI 48109-5478
로 편지를 보내십시오. Write to us: 300 North Ingalls Street, Room 8A06, Ann Arbor, MI 48109-5478

책임의 한계 및 법적 고지: 본 문서는 귀하와 동일한 상태의 전형적인 환자를 위해 미시간 대학 병원 (University of Michigan Health) 에서 만든 정보 및/혹은 교육용 자료입니다. 여기에는 미시간 대학 병원 (University of Michigan Health) 에서 직접 작성하지 않은 온라인 내용에 관한 링크가 포함되어 있을 수 있는데, 이에 대한 책임은 미시간 대학 병원 (University of Michigan Health) 에서 지지 않습니다. 귀하의 경험이 전형적인 환자의 경험과 다를 수 있으므로, 본 문서가 담당 의료진의 의학적 자문을 대체하지는 않습니다. 본 문서나 건강 상태 혹은 치료 계획에 관한 문의가 있다면, 반드시 담당 의료진과 상담하십시오.

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.

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

편집: 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

번역: 미시간 메디신 (Michigan Medicine) 통역 서비스

Translation: Michigan Medicine Interpreter Services

미시간 대학 병원(University of Michigan Health) 의 환자 교육은 [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International Public License](#) 에 따라 인가 받았습니니다.

최종 수정 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