



Консультационная служба по вопросам равноправия и справедливости в области здравоохранения (HECS) Healthcare Equity Consult Service (HECS) (Russian)

Что такое Консультационная служба по вопросам равноправия и справедливости в области здравоохранения (HECS)?

What is the Healthcare Equity Consult Service (HECS)?

Консультационная служба по вопросам равноправия и справедливости в области здравоохранения (HECS) поддерживает всех пациентов и членов их семей, которые считают, что их лечение могло пострадать из-за предвзятости, предубеждения или дискриминации. Система Мичиганской Медицины (Michigan Medicine) стремится улучшить качество обслуживания пациентов. Мы хотим выявлять и решать проблемы, чтобы завоевать Ваше доверие и уважение к нам, поставщикам медицинских услуг для Вас. 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.

Мы ценим и уважаем Ваш опыт и хотим поддержать Вас. Если Вы считаете, что с Вами или с Вашим близким обошлись несправедливо из-за расовой принадлежности, пола, инвалидности или другой персональной идентичности, Вы можете запросить **бесплатную консультацию** в 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.

Вы можете запросить эту консультационную услугу в любое время. Работник HECS поговорит с Вами и Вашей семьей, чтобы выслушать Ваши опасения и проблемы. Мы будем работать над поиском решения в течение 3 дней, если это будет возможно. 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.

Кто может обратиться за консультацией?

Who can request the consult service?

- Все стационарные пациенты в университетской больнице, Сердечно-сосудистом центре им. Франкеля, Детской больнице им. К.С. Мотта и Женской больнице им. Фон Фойгтландера All inpatients in the University Hospital, Frankel Cardiovascular Center, C.S. Mott Children's Hospital, and Von Voigtlander Women's Hospital
- Взрослые и детские пациенты, чьи терапевты находятся в поликлинике семейной медицины и педиатрии Ипсиланти Adult and child patients with a primary care provider at the Ypsilanti Health Center Family Medicine and Pediatric Clinic
- Любой член группы клинической помощи, включая врачей, медсестер, помощников врачей, студентов, социальных работников, персонал духовной помощи или вспомогательный (обслуживающий) персонал Any member of the clinical care team, including doctors, nurses, physician assistants, students, social workers, spiritual care staff, or support staff

Как я могу запросить услуги Консультационной службы по вопросам равноправия и справедливости в области здравоохранения (HECS)?

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

Вы можете заказать услуги любым из перечисленных ниже способов. Пожалуйста, имейте в виду, что Вам не нужно сообщать об этом своей лечащей группе, если Вы хотите связаться с HECS. HECS будет отвечать на все запросы, посланные по

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

пейджеру и сообщения в обычные рабочие часы (с понедельника по пятницу с 8:00 до 17:00). 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).

- Позвоните оператору системы здравоохранения по телефону **(734) 936-4000**. Call the health system operator at **(734) 936-4000**.
 - Попросите оператора вызвать по пейджеру **«Консультационную службу по вопросам равноправия и справедливости в области здравоохранения»** или назовите номер пейджера - **38571**. Ask the operator to page the **“Healthcare Equity Consult Service”** or pager number **38571**.
- Позвоните по номеру телефона HECS **(734) 615-2846** и оставьте голосовое сообщение для группы. Call the HECS phone number at **(734) 615-2846** and leave a voicemail for the team.

Что происходит, когда я запрашиваю консультацию?

What happens when I request a consult?

После того, как Ваш запрос на консультацию будет получен, произойдет следующее:
After your consult request is received, the following will happen:

- Член службы HECS поговорит с Вами, Вашей семьей и бригадой клинической помощи. A HECS team member will speak with you, your family, and the clinical care team.
- Члены консультационной группы предложат рекомендации и практические меры для решения Ваших проблем. The consult team members will offer recommendations and action items to address your concerns.

При необходимости мы можем сохранить конфиденциальность Вашего запроса на консультацию. Это означает, что Вашей лечащей группе не будет сообщено, кто отправил запрос на консультацию. 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.

Кто входит в службу HECS? Who is on the HECS team?

Консультационная служба поддерживается разнообразной группой специалистов, которые будут работать независимо от Вашей лечащей группы для решения ваших проблем. Это означает, что в состав службы HECS, предоставляющей Вам консультацию, не будет входить ни один из членов Вашей медицинской бригады. В группу HECS входят поставщики духовной помощи, социальные работники, медсестры, врачи и руководители системы здравоохранения.

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.

Взимается ли плата за запрос консультации?

Is there a fee or charge for requesting a consult?

Нет, плата за консультацию не взимается. No, there is no fee to consult the Healthcare Equity Consult Service.

Включите ли вы этот запрос в мою медицинскую карту?

Will you include this request in my medical record?

Если Вы попросите сохранить конфиденциальность Вашего запроса на консультацию, мы не будем сообщать Вашей лечащей группе Ваше имя. Тем не менее, после рассмотрения и обсуждения проблемы с клинической бригадой, Вами и Вашей семьей, мы напишем краткое описание рекомендаций HECS и практических мер в Вашей медицинской карте. 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.

Будет ли моя семья или я наказаны, если мы обратимся за консультацией в HECS? Will my family or I be penalized or punished if we request a consult from HECS?

Нет, за запрос консультации не будет никаких штрафов или наказания. Цель HECS — поддержать Вас и Ваших близких. No, there will be no penalties or retaliation for requesting a consult. The purpose of HECS is to support you and your loved ones.

Помимо HECS, куда ещё можно обратиться с вопросами и проблемами, связанными с моим медицинским обслуживанием?

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

Система Мичиганской Медицины (Michigan Medicine) придерживается своей политики недискриминации. Michigan Medicine соблюдает соответствующие федеральные законы о гражданских правах и не дискриминирует по признаку расовой принадлежности, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола. Michigan Medicine не исключает и не лечит людей по-разному из-за расовой принадлежности, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола. Если Вы считаете, что Michigan Medicine не предоставила эти услуги или подвергла Вас дискриминации по признаку расовой принадлежности, цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или пола, Вы можете подать жалобу в: 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:

Координатор по гражданским правам пациентов службы Мичиганской Медицины
Michigan Medicine Patient Civil Rights Coordinator

Адрес: 2901 Хаббард, Энн-Арбор, Мичиган 48109-2435

Телефон: 734-936-6439

Факс: 734-615-0979

Электронная почта: 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

Вы также можете подать официальную письменную или устную жалобу в **отдел по связям с пациентами и клиническому риску**, если ваши медицинские работники не могут решить ваши проблемы в течение соответствующего периода времени.

Связаться с отделом по связям с пациентами и клиническому риску можно следующими способами: 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:

- Телефон: (734) 936-4330 или (877) 285-7788 бесплатно
Phone: (734) 936-4330 or (877) 285-7788 toll-free
- Напишите нам: 300 North Ingalls Street, комната 8A06, Энн-Арбор, MI 48109-5478 Write to us: 300 North Ingalls Street, Room 8A06, Ann Arbor, MI 48109-5478

Отказ от ответственности: Данный документ содержит информацию и/или инструкции, разработанные в Системе Здравоохранения Мичиганского Университета (СЗМУ) для типичных пациентов в Вашем состоянии. В документе могут содержаться ссылки на Интернет-материалы, которые не были созданы в Системе Здравоохранения МУ и за которые Система Здравоохранения МУ ответственности не несёт. Данный документ не заменяет медицинскую консультацию у Вашего доктора, потому что Ваше состояние может отличаться от состояния типичного пациента. Поговорите со своим доктором, если у Вас есть какие-либо вопросы относительно данного документа, Вашего состояния или плана лечения.

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.

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

Редактор: 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

Перевод: Отдел переводчиков Системы Мичиганской Медицины

Translation: Michigan Medicine Interpreter Services

Образование пациентов в [Системе Здравоохранения Мичиганского Университета](#) лицензировано корпорацией Creative Commons [Публичная лицензия Creative Commons С указанием авторства-Некоммерческая-С сохранением условий версии 4.0 Международная](#)

Последний пересмотр 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