

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



Michigan Medicine s'efforce d'améliorer l'expérience des soins aux patients. Nous voulons identifier et répondre à vos préoccupations, gagner votre confiance et développer un respect partagé.

Si vous estimez que vous ou un être cher avez été traité injustement, ou que votre accès et la prestation de vos services de soins ont été affectés par des préjugés ou de la discrimination, vous pouvez demander une **consultation gratuite** auprès du **Service de consultation sur l'équité en matière de soins de santé (HECS)**. Le service de consultation comprend une équipe diversifiée de spécialistes qui travailleront indépendamment de votre équipe de soins pour répondre à vos préoccupations.

### Qui peut demander une consultation ?

- 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 Voigtländer.
- Patients adultes et enfants ayant un médecin traitant à la clinique de médecine familiale et de pédiatrie du centre de santé d'Ypsilanti.

### Comment puis-je demander une consultation ?

- Appelez l'opérateur du système de santé au (734) 936-4000.
  - Demandez-leur d'appeler le « Healthcare Equity Consult Service » ou le numéro de bipeur : 38571
- Appelez HECS au (734) 615-2846 et laissez un message vocal à l'équipe (nous vérifions les messages régulièrement).
- Demandez à un membre de l'équipe de soins de vous orienter vers HECS.

Le service de consultation répondra à toutes les alertes par bipeur et à tous les messages pendant les heures normales de bureau (du lundi au vendredi, de 8h00 à 17h00). Un membre de l'équipe de consultation s'entretiendra avec vous pour discuter de vos préoccupations spécifiques. Après avoir examiné toutes les informations disponibles, ils peuvent recommander des solutions, des services de soutien ou des changements pour vous et votre équipe de soins.



Veuillez visiter le site Web pour en savoir plus sur le service, rencontrer l'équipe HECS, obtenir des réponses aux questions courantes sur HECS et lire les politiques de Michigan Medicine expliquant les droits et responsabilités des patients.

[uofmhealth.org/healthcare-equity-consult-service](https://uofmhealth.org/healthcare-equity-consult-service)