



## ヘルスケア・エクイティ・コンサルト・サービス (HECS)

# Healthcare Equity Consult Service (HECS) (Japanese)

---

ヘルスケア・エクイティ・コンサルト・サービス(HECS)とは?

### What is the Healthcare Equity Consult Service (HECS)?

ヘルスケア・エクイティ・コンサルト・サービス(HECS)は、偏見や差別によって医療に影響を受けた可能性があると感じたすべての患者さんやご家族をサポートします。ミシガン・メディシンは、患者ケア体験の向上に努めています。私たちは、医療提供者としての信頼と尊敬を得るために、問題を特定して対処したいと考えています。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.

私たちはあなたの経験を大切にし、尊重し、あなたをサポートするためにここにいます。あなたやあなたの愛する人が人種、性別、障害、またはその他の個人的なアイデンティティに基づいて不当に扱われたと感じた場合は、HECSに無料で相談を依頼することができます。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.

この相談サービスはいつでも依頼できます。HECSのチームメンバーがあなたやあなたのご家族とお話をし、あなた方の懸念に耳を傾けます。可能な場合は、3日以内に解決策を見つけるよう努めます。 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.

どういった人が相談サービスを依頼することができますか？

#### Who can request the consult service?

- 大学病院、フランケル循環器センター、CSモット小児病院、ヴォン・ヴォイトランダーウィメンズ病院のすべての入院患者さん

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

- イプシランティヘルスセンターの家庭医療科と小児科の医師をかかりつけ医にしている成人患者さんと小児の患者さん

Adult and child patients with a primary care provider at the Ypsilanti Health Center Family Medicine and Pediatric Clinic

- 医師、看護師、医師助手、学生、ソーシャルワーカー、スピリチュアルケアスタッフ、サポートスタッフなど、臨床医療チームのメンバー

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

ヘルスケア・エクイティ・コンサルテーション・サービス(HECS)を申し込むにはどうすればいいですか？

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

以下の方法のいずれかでこのサービスを依頼することができます。HECSに連絡したい場合は、ご自身の医療チームに伝える必要がないことに注意してください。

HECSは、通常の業務時間内(月曜日から金曜日の午前8:00から午後5:00まで)にすべてのポケットベルへの連絡やメッセージに返信します。 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).

- (734)936-4000で病院のオペレーターに電話してください。
- Call the health system operator at (734) 936-4000.
  - オペレーターに「Healthcare Equity Consult Service」 (ヘルスケア・エクイティ・コンサルテーション・サービス) またはポケットベル番号38571のポケットベルに連絡するように依頼します。
  - Ask the operator to page the “Healthcare Equity Consult Service” or pager number 38571.
- HECSの電話番号(734)615-2846に電話して、チームの留守番電話にメッセージを残してください。
- Call the HECS phone number at (734) 615-2846 and leave a voicemail for the team.

## 相談を依頼するとどうなりますか? What happens when I request a consult?

相談の申し込みを受け取ると、次のことが行われます。

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

- HECSチームのメンバーが、あなた、あなたのご家族、そして臨床医療チームと話をします。
- A HECS team member will speak with you, your family, and the clinical care team.
- 相談チームのメンバーは、あなたの懸念に対処するための推奨事項と実践できる取り組み（アクションアイテム）を提供します。
- The consult team members will offer recommendations and action items to address your concerns.

必要に応じて、相談の依頼を秘密にしておくことができます。これは、あなたの医療チームに誰が相談を依頼したか知らせないことを意味します。

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チームのメンバーにはどんな人がいますか?

### Who is on the HECS team?

相談サービスは、患者さんの医療チームから独立して患者さんの懸念に対処するために働く多様な専門家チームによってサポートされています。これは、あなたの相談に応じるHECSチームには、あなたの医療チームのメンバーが含まれないことを

意味します。HECSチームには、スピリチュアルケア提供者、ソーシャルワーカー、看護師、医師、病院で指導者の立場にある人たちが含まれています。

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.

**相談を依頼するのに手数料はかかりますか？**

**Is there a fee or charge for requesting a consult?**

いいえ、ヘルスケア・エクイティ・コンサルト・サービスのご相談は無料です。

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

**この依頼は私の医療記録に含まれますか？**

**Will you include this request in my medical record?**

相談の依頼を秘密にしておくことを希望された場合、相談を依頼した人の名前をあなたの医療チームと共有することはありません。ただし、臨床医療チーム、あなた、そしてあなたのご家族と一緒にケースを検討した後で、HECSの推奨事項とアクションアイテムの簡単な説明をあなたの医療記録に記録します。

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.

**HECSに相談を依頼した場合、家族や私は罰せられますか？**

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

いいえ、相談を依頼したことに対する罰則や報復はありません。HECSの目的は、あなたやあなたの愛する人をサポートすることです。

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以外で、医療に関する懸念や問題を報告できる他のオプションには  
どのようなものがありますか？**

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

ミシガン・メディソンは、差別禁止ポリシーに取り組んでいます。ミシガン・メディソンは、適用される連邦公民権法を遵守し、人種、肌の色、出身国、年齢、障害、性別に基づいて差別することはありません。ミシガン・メディソンは、人種、肌の色、出身国、年齢、障害、または性別を理由に人々を排除したり、異なる扱いをしたりすることはありません。ミシガン・メディソンがこれらのサービスを提供しなかった、または人種、肌の色、出身国、年齢、障害、性別に基づいて別の方法で差別したと思われる場合は、以下の連絡先に苦情を申し立てることができます。

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:

ミシガン・メディスン患者公民権コーディネーター

**Michigan Medicine Patient Civil Rights Coordinator**

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

電話番号 **Phone:** 734-936-6439

ファックス **Fax:** 734-615-0979

Eメール **E-mail:** [MichMed\\_patients\\_rights@umich.edu](mailto:MichMed_patients_rights@umich.edu)

また、医療従事者が適切な期間内にあなたの懸念を解決できない場合は、**患者関係**と**医療リスクチーム**に正式な書面または口頭で苦情を申し立てることもできます。

患者関係と医療リスクチームには、以下の方法で連絡できます。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:

- 電話:(734)936-4330または(877)285-7788フリーダイヤル
- Phone: (734) 936-4330 or (877) 285-7788 toll-free
- 私たちあてに書面でお送りください: 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

免責条項: この資料には該当する健康状態や疾患の典型的なケースを想定しミシガン大学ヘルスが編集した情報や教材が含まれています。資料の中にはミシガン大学ヘルス外で作成されたオンラインサイトのリンクが掲載されている場合がありますが、そのようなサイトの内容に関しミシガン大学ヘルスは一切責任を負いません。この資料の内容は主治医からの医学的アドバイスに代わるものではありません。なぜならあなたが経験されることが典型的な患者の経験と異なる場合があるからです。この資料の内容、ご自分の状態、治療計画に関し質問がある場合は担当の医療従事者にお問合わせ下さい。

Disclaimer: This document contains information and/or instructional materials developed by University of Michigan 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.

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

編集: 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

翻訳: ミシガン・メディシン通訳サービス

Translation: Michigan Medicine Interpreter Services

[ミシガン大学ヘルス](#)による患者教育は、[クリエイティブ・コモンズ表示-非営利-継承4.0 国際パブリック・ライセンス](#) を有しています。最終版 2024年09月

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