



# Servicio de Consulta de Equidad en el Cuidado de la Salud (HECS)

Healthcare Equity Consult Service (HECS)(Spanish)

---

## ¿Qué es el Servicio de Consulta de Equidad en la Atención Médica (HECS)? What is the Healthcare Equity Consult Service (HECS)?

El Servicio de Consulta de Equidad en la Atención Médica (HECS, por sus siglas en inglés) apoya a todos los pacientes y familias que creen que su atención puede haberse visto afectada por prejuicios o discriminación. Michigan Medicine se esfuerza por mejorar la experiencia de atención al paciente. Queremos identificar y abordar los problemas para ganarnos su confianza y respeto como su proveedor de atención médica.

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.

Valoramos y respetamos sus experiencias, y estamos aquí para apoyarlo. Si cree que usted o su ser querido fueron tratados injustamente por motivos de raza, sexo, discapacidad u otras identidades personales, puede solicitar una **consulta gratuita** de 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.

Puede solicitar este servicio de consulta en cualquier momento. Un miembro del equipo de HECS hablará con usted y su familia para escuchar sus inquietudes. Trabajaremos para encontrar una resolución en un plazo de 3 días cuando sea posible. 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.

## **¿Quién puede solicitar el servicio de consulta?**

### **Who can request the consult service?**

- Todos los pacientes hospitalizados en el Hospital Universitario, el Centro Cardiovascular Frankel, el Hospital Infantil C.S. Mott y el Hospital de Mujeres Von Voigtlander  
All inpatients in the University Hospital, Frankel Cardiovascular Center, C.S. Mott Children's Hospital, and Von Voigtlander Women's Hospital
- Pacientes adultos y niños con un proveedor de atención primaria en la Clínica Pediátrica y de Medicina Familiar del Centro de Salud Ypsilanti  
Adult and child patients with a primary care provider at the Ypsilanti Health Center Family Medicine and Pediatric Clinic
- Cualquier miembro del equipo de atención clínica, incluidos médicos, enfermeras, asistentes médicos, estudiantes, trabajadores sociales, personal de atención espiritual o personal de apoyo  
Any member of the clinical care team, including doctors, nurses, physician assistants, students, social workers, spiritual care staff, or support staff

## **¿Cómo puedo solicitar el Servicio de Consulta de Equidad en la Atención Médica (HECS)?**

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

Puede solicitar el servicio de cualquiera de las formas que se enumeran a continuación. Tenga en cuenta que no tiene que decirle a su equipo de atención si desea comunicarse con HECS. HECS responderá a todos los bípores y mensajes durante el horario laborable regular (de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.). 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).

- Llame al operador del sistema de salud al **(734) 936-4000**.  
Call the health system operator at **(734) 936-4000**.
  - Pídale al operador que llame al "**Servicio de Consulta de Equidad en la Atención Médica**" o al número de biper/localizador **38571**. Ask the operator to page the "**Healthcare Equity Consult Service**" or pager number **38571**.
- Llame al número de teléfono de HECS al **(734) 615-2846** y deje un mensaje de voz para el equipo. Call the HECS phone number at **(734) 615-2846** and leave a voicemail for the team.

## **¿Qué sucede cuando solicito una consulta?**

### **What happens when I request a consult?**

Después de recibir su solicitud de consulta, sucederá lo siguiente:

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

- Un miembro del equipo de HECS hablará con usted, su familia y el equipo de atención clínica. A HECS team member will speak with you, your family, and the clinical care team.
- Los miembros del equipo de consulta ofrecerán recomendaciones y elementos de acción para abordar sus inquietudes.

The consult team members will offer recommendations and action items to address your concerns.

Si es necesario, podemos mantener la confidencialidad de su solicitud de consulta. Esto significa que no se le informará a su equipo de atención quién hizo la solicitud de consulta.

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.

### **¿Quién está en el equipo de HECS? Who is on the HECS team?**

El servicio de consulta está respaldado por un equipo diverso de especialistas que trabajarán de forma independiente de su equipo de atención para abordar sus inquietudes. Esto significa que el equipo de HECS que le brinda la consulta no incluirá a ningún miembro de su equipo de atención. El equipo de HECS incluye proveedores de atención espiritual, trabajadores sociales, enfermeras, médicos y líderes del sistema de salud.

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.

### **¿Hay alguna tarifa o cargo por solicitar una consulta?**

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

No, no hay ningún cargo por consultar el Servicio de Consulta de Equidad en la Atención Médica.

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

### **¿Incluirán esta solicitud en mi expediente médico?**

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

Si solicita mantener la confidencialidad de su solicitud de consulta, no compartiremos su nombre como la persona que solicitó una consulta con su equipo de atención. Sin embargo, después de revisar el caso con el equipo de atención clínica, usted y su familia, escribiremos una breve descripción de las recomendaciones y los elementos de acción de HECS en su registro médico. 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.

**¿Mi familia o yo seremos penalizados o castigados si solicitamos una consulta de HECS? Will my family or I be penalized or punished if we request a consult from HECS?**

No, no habrá penalizaciones ni represalias por solicitar una consulta. El propósito de HECS es apoyarlo a usted y a sus seres queridos. No, there will be no penalties or retaliation for requesting a consult. The purpose of HECS is to support you and your loved ones.

**Además de HECS, ¿cuáles son otras opciones para informar inquietudes o problemas con mi atención médica?**

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

Michigan Medicine está comprometido con nuestra política de no discriminación. Michigan Medicine cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Michigan Medicine no excluye ni trata a las personas de manera diferente debido a su raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Si cree que Michigan Medicine no ha brindado estos servicios o lo ha discriminado de otra manera por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar una queja ante lo siguiente: 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:

**Coordinador de Derechos Civiles del Paciente de Michigan Medicine**  
**Michigan Medicine Patient Civil Rights Coordinator**

**Dirección:** 2901 Hubbard, Ann Arbor, MI 48109-2435

**Teléfono:** 734-936-6439

**Fax:** 734-615-0979

**Correo electrónico:** [MichMed\\_patients\\_rights@umich.edu](mailto: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](mailto:MichMed_patients_rights@umich.edu)

También puede presentar una queja formal por escrito o verbalmente ante el equipo de **Relaciones con el Paciente y Riesgo Clínico** si sus proveedores de atención médica no pueden resolver sus inquietudes en un período de tiempo adecuado. Puede comunicarse con el equipo de Relaciones con el Paciente y Riesgo Clínico de las siguientes maneras: 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:

- **Teléfono:** (734) 936-4330 o (877) 285-7788 sin cargo  
Phone: (734) 936-4330 or (877) 285-7788 toll-free
- **Escríbanos:** 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

Exención de responsabilidad: el presente documento contiene información y/o material educativo elaborado por Michigan Medicine para el tipo de pacientes habituales que padecen su misma afección. Es posible que contenga enlaces a contenido en internet que no haya creado Michigan Medicine y por el que Michigan Medicine no asume ninguna responsabilidad. Este documento no reemplaza las recomendaciones de un proveedor médico porque su experiencia (la de usted) podría ser diferente a la del paciente habitual. Si tiene alguna pregunta sobre este documento, su afección o el plan de tratamiento, consúltelo con su proveedor médico.

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.

**Autores: Samantha Guyah, Christina Wright, Okeoma Mmeje, MD**

**Editado por: 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**

**Traducción por: Servicios de Intérpretes de Michigan Medicine**

**Translation: Michigan Medicine Interpreter Services**

La educación para los pacientes de [Michigan Medicine](#) tiene una licencia pública internacional de [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0](#). Última actualización 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