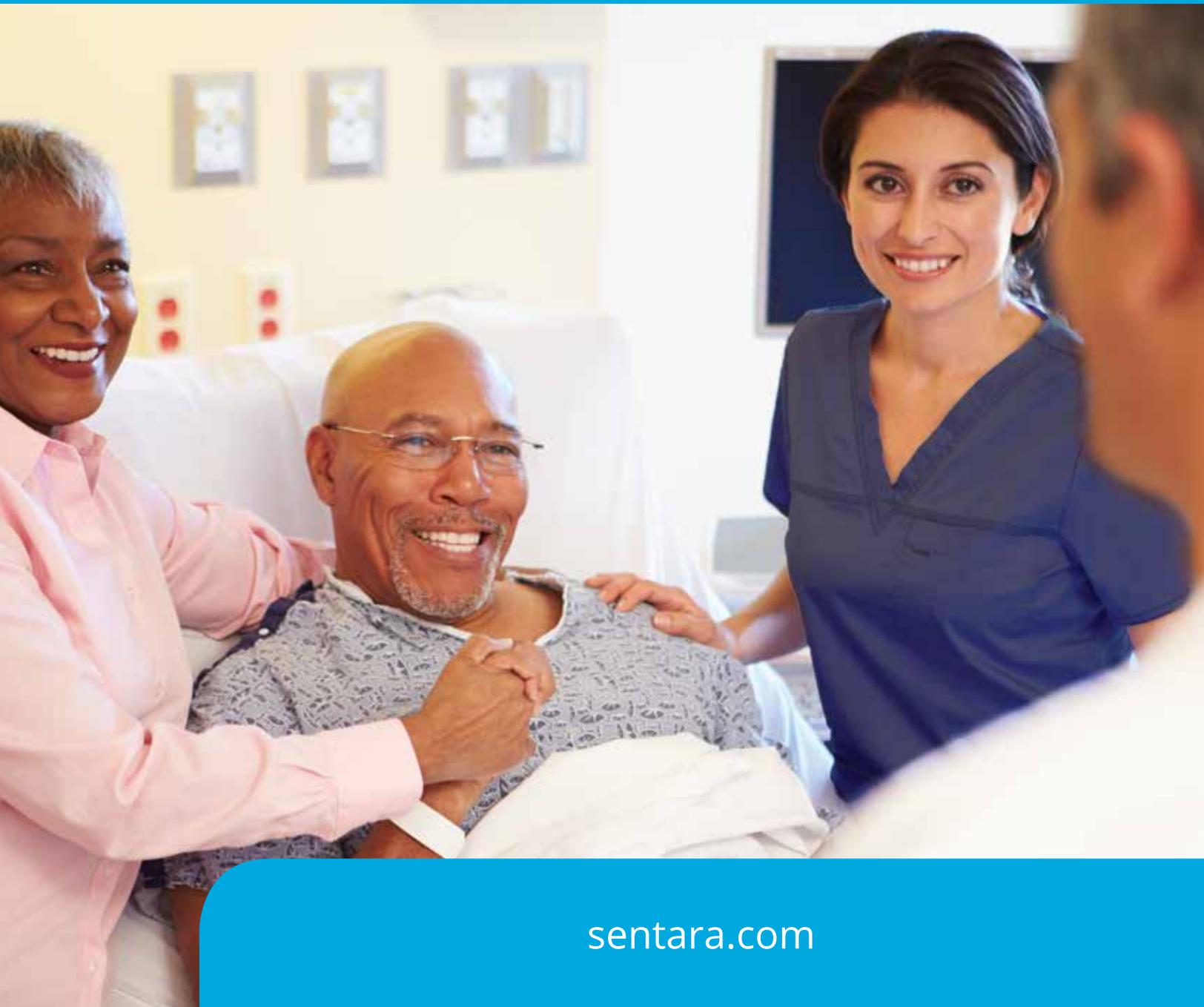


# GUÍA DE SENTARA PARA PACIENTES Y FAMILIAS



[sentara.com](https://www.sentara.com)

## COMPROMISOS DE SENTARA

Estamos comprometidos a mejorar la salud todos los días. Como miembros del equipo de Sentara, estamos comprometidos con su bienestar y la creación de una experiencia de atención médica extraordinaria.



### Seguridad

Mantenerlo siempre a salvo.



### Respeto

Tratarlo siempre con dignidad, respeto y compasión.



### Escucha

Escucharlo y responder sus dudas siempre.



### Información

Mantenerlo informado y hacerlo participe siempre.



### Trabajo en equipo

Trabajar siempre en equipo para brindarle atención médica de calidad.



## ACERCA DE NOSOTROS: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL SISTEMA

### Es lo que los pacientes esperan

La calidad y la seguridad son nuestras principales prioridades para nuestros pacientes y miembros.

También sabemos que es un privilegio prestarles servicio a nuestras comunidades y que nuestros pacientes y miembros tienen muchas opciones de atención médica. Estamos comprometidos a proporcionarle una experiencia excepcional y mejores resultados de salud.

### Nuestra misión: Mejoramos la salud todos los días

**Nuestros valores:** las personas, la calidad, la seguridad, el servicio y la integridad

**Nuestra visión:** ser la opción de atención médica que elijan las comunidades a las que prestamos servicio.



## ACCESIBILIDAD

### Comunicación

**Nuestro objetivo es proporcionar una comunicación efectiva para todos.**

- Si posee un dominio limitado del inglés, es sordo o tiene dificultades auditivas, visuales, sensoriales, manuales o del habla, podrá recibir servicios de interpretación o asistencia con la comunicación de forma gratuita.
- Puede pedirle a un amigo o familiar que le interprete. De todas formas, Sentara igualmente le proporcionará un intérprete médico calificado cuando tenga que analizar información importante.
- Leeremos documentos escritos sobre el tratamiento, los beneficios, los servicios y los formularios de consentimiento informado en voz alta. Le explicaremos los formularios si usted es ciego o tiene una visión reducida. En caso de ser necesario, ofreceremos el formato de letra grande y traduciremos palabras al braille.

Póngase en contacto con cualquier miembro del personal de Sentara Healthcare para obtener ayuda.

### Accesibilidad

**Nuestra promesa:**

- Tener centros que cumplan con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) a los que todos puedan acceder.
- Tener estacionamiento privado que sea práctico y accesible para personas con discapacidades.
- Garantizar bordes accesibles y rampas entre las áreas de estacionamiento y los edificios.
- Brindar acceso a nivel al primer piso con acceso al ascensor para todos los demás pisos.
- Proporcionar instalaciones completamente accesibles, como consultorios, salas de reuniones, baños, áreas de espera públicas, cafetería y áreas para el tratamiento de pacientes, incluidas salas de examen y unidades de pacientes.

# INFORMACIÓN GENERAL SOBRE SENTARA

Un sistema de atención médica con muchas puertas, pero un compromiso compartido con la atención de calidad y la creación de una experiencia de atención médica extraordinaria.



## Miembros del equipo

Alrededor de 28,000 empleados en todo el sistema



## Centros de atención

Más de 300 centros de atención



## 12 hospitales

Ubicados en Charlottesville, Hampton Roads, Harrisonburg, Virginia del Norte, el noreste de Carolina del Norte y South Boston, e incluyen un centro traumatológico de Nivel 1



## Cuatro grupos médicos

Más de 1,000 médicos y médicos clínicos de práctica avanzada de calidad



## Optima Health Plan

Presta servicio a 455,000 miembros en Ohio, Carolina del Norte y Virginia



## Atención en el hogar y hospicio

Disponible en Virginia y en el noreste de Carolina del Norte



## Centros de rehabilitación, enfermería, vida asistida y PACE

Centros de vida asistida y centros del Programa de Atención Integral para las Personas de Edad Avanzada (Program of All-inclusive Care for the Elderly, PACE) ubicados en Hampton

Roads y centros de rehabilitación y enfermería en Hampton Roads, el noreste de Carolina del Norte y South Boston



## Centros avanzados de imágenes y de diagnóstico

Ubicados en Hampton Roads, Virginia del Norte, Charlottesville, South Boston, Harrisonburg y el noreste de Carolina del Norte



## Centros de atención para pacientes ambulatorios

Ubicaciones convenientes en Hampton Roads, Virginia del Norte, Charlottesville y el noreste de Carolina del Norte



## Facultad de Ciencias de la Salud de Sentara

Ofrece una variedad de programas, incluida la licenciatura en Ciencias de la Enfermería, formación técnica de dos años en Tecnología Cardiovascular, formación técnica de dos años en Tecnología Quirúrgica y cursos certificados.



## Transporte médico

Transporte médico con ambulancia aérea regional de Nightingale o ambulancia de transporte médico terrestre

# TOME EL CONTROL DE SU ATENCIÓN

Usted es el miembro más importante de su equipo de atención médica.



## HABLE

Haga preguntas y exprese sus inquietudes. Es su cuerpo.



## BUSQUE UN DEFENSOR

Elija a un ser querido o amigo de confianza para que sea su defensor o persona de apoyo.



## PRESTE ATENCIÓN

Asegúrese de estar recibiendo los tratamientos y medicamentos adecuados.



## QUÉ MEDICAMENTOS USAR Y POR QUÉ

Sepa qué medicamentos usa y por qué los usa.



## INSTRÚYASE

Infórmese sobre las pruebas médicas que recibe y su plan de tratamiento.



## PLANIFIQUE CON ANTICIPACIÓN

Prepárese para una recuperación saludable y una transición exitosa desde el hospital.



Y recuerde:

### HAGA PREGUNTAS

Si escucha un término que no conoce, pregunte qué significa.



### CONFIRME SI ENTENDIÓ

Después de escuchar instrucciones o una explicación, repita lo que escuchó para asegurarse de haberlo entendido.



### TOME NOTAS

Anote cualquier información clave que su médico le indique en la sección de notas que aparece en la parte posterior de esta guía para pacientes.

LA APLICACIÓN DE SENTARA

# LA ATENCIÓN MÉDICA AL ALCANCE DE SU MANO

DESCARGUE LA APLICACIÓN DE SENTARA HOY MISMO



Vea información médica de manera segura



Revise resultados de pruebas



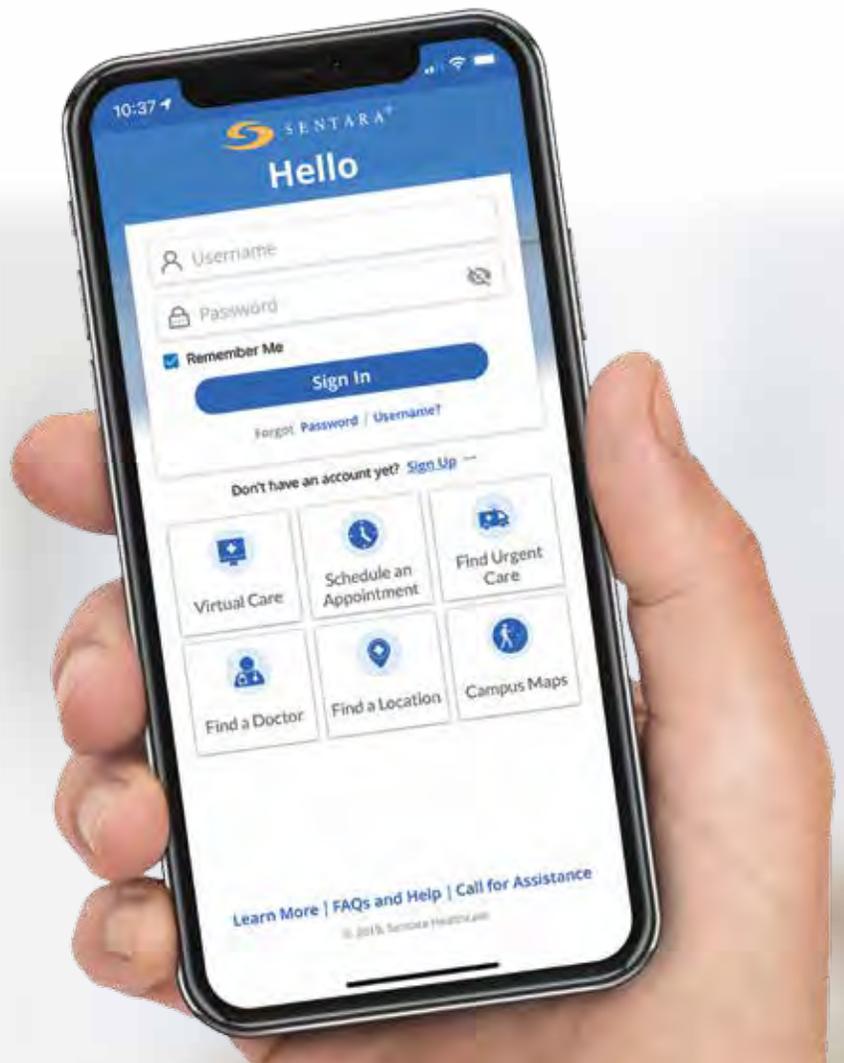
Programe una cita



Reciba atención por teléfono o video



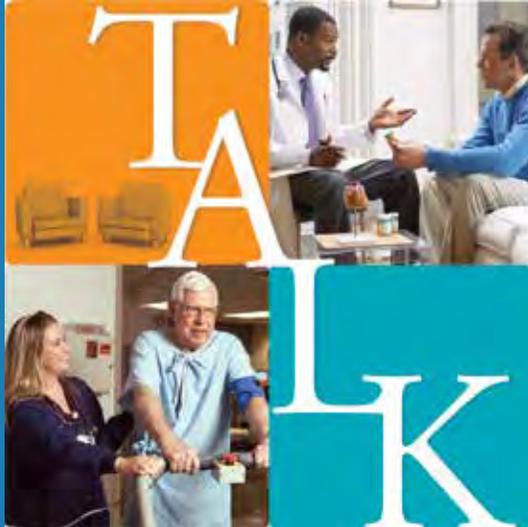
Busque un proveedor



Envíe "APP" por mensaje de texto al 26320 para descargarla ahora mismo.

 Disponible en App Store® y Google Play™

 SENTARA®



## **DERECHO A PRESENTAR UNA QUEJA**

Puede presentar una queja si considera que se le niegan sus derechos o si su información médica no está protegida.

Preséntela ante su proveedor, aseguradora de salud, el gobierno de EE. UU. o a través del Defensor del Paciente de Sentara llamando al 1-800-SENTARA.

## **LLAME AL 757-507-7100 PARA OBTENER COPIAS DE LOS REGISTROS MÉDICOS.**

Otra ley otorga más protecciones de privacidad a los pacientes de programas de tratamientos por consumo de alcohol y drogas. Para obtener más información, visite: [samhsa.gov](http://samhsa.gov).

*Oficina de Derechos Civiles del  
Departamento de Salud  
y Servicios Humanos de EE. UU.*

## **PRIVACIDAD E INFORMACIÓN MÉDICA**

Una ley federal le otorga derechos de privacidad y protege su información médica. Esta ley establece normas en torno a quién puede leer y recibir su información. Es importante que conozca estos derechos.

### **¿Quién debe cumplir con esta ley?**

- La mayoría de los médicos, los enfermeros, las farmacias, los hospitales, las clínicas, los hogares de convalecencia y muchos otros proveedores de atención médica, sus proveedores y compañías de seguro médico, incluidas las Organizaciones para el Mantenimiento de la Salud (Health Maintenance Organization, HMO) y los programas gubernamentales

### **¿Qué información está protegida?**

- Información que sus médicos, enfermeros y otros proveedores agregan a sus registros médicos
- Información sobre usted en el sistema informático de su aseguradora de salud
- Información de facturación

### **¿Qué derechos tiene en relación con su información médica?**

- Los proveedores y las aseguradoras de salud deben respetar su derecho a lo siguiente:
  - Solicitar ver y obtener una copia de sus registros médicos
  - Hacer correcciones a su información médica
  - Presentar una queja



### **¿Cuáles son las normas y los límites en relación con quién puede ver y recibir su información médica?**

Su información médica puede utilizarse y compartirse de una manera que sea segura y no interfiera con su atención médica:

- Para su tratamiento y la coordinación de la atención.
- Para proteger la salud pública, como informar cuando haya casos de gripe en su área.
- Cuando se deban hacer denuncias a la policía, como informar heridas de bala.

### **Redes sociales y privacidad**

Recuerde respetar la privacidad de las personas a su alrededor si tiene redes sociales mientras es paciente de Sentara Healthcare. Estas personas incluyen a otros pacientes, sus familias/amigos y el personal de Sentara.

- El personal de Sentara no puede aceptar solicitudes de “amistad” o “seguimiento”.
- El personal de Sentara no puede enviar solicitudes de “amistad” o “seguimiento” en redes sociales.
- Tenga en cuenta la privacidad, los límites profesionales y la confidencialidad de sus proveedores. No publique fotos de otros pacientes o del personal en las redes sociales.

Gracias por proteger la privacidad y confidencialidad de nuestros pacientes y del personal de Sentara.



## LAVADO DE MANOS

### ¿Por qué debo lavarme las manos?

Una de las cosas más importantes que podemos hacer para evitar enfermarnos y propagar gérmenes es lavarnos las manos. Los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) indican que el lavado de manos es uno de los “métodos más importantes para prevenir la propagación de infecciones”; es la primera línea de defensa para las enfermedades infectocontagiosas. Recuerde: está bien preguntarle a sus médicos si se han lavado las manos.

### ¿Cuándo debo lavarme las manos?

- Antes de preparar o consumir alimentos
- Después de ir al baño
- Después de cambiar pañales o limpiar a alguien que ha ido al baño
- Antes y después de cuidar a alguien que está enfermo
- Después de sonarse la nariz, toser o estornudar
- Después de agarrar a un animal o desechos de animales
- Después de agarrar basura
- Antes y después de tratar un corte

## ¿Qué sucede si no me lavo las manos?

Cuando no se lava las manos, corre el riesgo de contraer gérmenes que no responden a los antibióticos comunes (medicamentos). Estos gérmenes resistentes a los antibióticos pueden propagarse y hacer que usted u otras personas se enfermen.

## ¿Cómo debo lavarme las manos?

- Mójese las manos con agua corriente limpia y aplique jabón. En caso de ser posible, use agua tibia.
- Frótese las manos para hacer espuma y restriéguese la palma y el dorso de estas, y los dedos.
- Continúe frotándose las manos durante 20 segundos.
- Enjuáguese bien las manos con agua corriente.
- Séquese las manos con una toalla de papel o un secador de aire. Si puede, cierre el grifo con la toalla de papel usada.

## ¿Qué sucede si no hay agua y jabón disponibles?

Use alcohol en gel para limpiarse las manos. El personal de enfermería puede darle toallitas desinfectantes para manos. Estas toallitas cumplen la misma función que el alcohol en gel. Pídale un paquete de toallitas a un miembro del personal si aún no se lo han dado.

## Cuando use un desinfectante para manos a base de alcohol, realice lo siguiente:

- Aplique el producto en la palma de una mano.
- Frótese las manos y los dedos hasta que las manos estén secas.



# PREGUNTAS PARA HACER DURANTE SU ESTADÍA

Tiene derecho a hacer preguntas y obtener respuestas que tengan sentido para usted de su médico o enfermero. Comparta sus respuestas a estas preguntas con el personal del hospital para que podamos ayudarle.

## COMPARTA

- ¿Usted o su cuidador tienen alguna necesidad de comunicación?
- ¿Necesita audífonos u otros dispositivos?
- ¿Prefiere leer o que alguien le lea la información médica?
- ¿Tiene alguna necesidad cultural, étnica o religiosa que debamos saber?
- ¿Quién es su persona de apoyo que puede hablar con el personal del hospital sobre su atención?

Le animamos a usted y a su cuidador a escuchar y hablar abiertamente con el personal durante su estadía. Esté atento a la información que colocamos en la pizarra de su habitación. También le sugerimos lo siguiente:

- Anote lo que sus médicos y enfermeros dicen o pida instrucciones por escrito.
- Haga listas de lo que se debe hacer y quién puede ayudar.
- Haga preguntas hasta que comprenda y obtenga las respuestas que necesita.

## COMPARTA

Estos son algunos ejemplos de preguntas que puede hacer:

- ¿Qué ejercicios son buenos para mí?
- ¿Qué debería comer?
- ¿Qué actividades o alimentos debería evitar?
- ¿Cuándo son mis próximas citas?
- ¿A qué problemas debería estar atento?
- ¿Cuándo y cómo debo informar problemas a un médico o enfermero?

Hable con nuestro personal, como trabajadores sociales, fisioterapeutas y capellanes, acerca de su atención u otra ayuda que necesite. Nuestro equipo está disponible para ayudar a guiarlo y asegurarse de que comprenda todo lo relacionado con su atención. No dude en hacer preguntas si algo no está claro.

# CONTROLE SUS MEDICAMENTOS

Es importante saber qué medicamentos está usando y por qué.

COMPARTA

Hágale estas preguntas a su médico acerca de cualquier medicamento nuevo (y actual) que use:

- ¿Cuál es el nombre de mi medicamento? ¿Cuál es su nombre genérico?
- ¿Por qué lo estoy usando? ¿De qué forma me ayudará? ¿Cuándo comenzará a hacer efecto?
- ¿Cuál es la dosis? ¿Con qué frecuencia debo usarlo? ¿Por cuánto tiempo?
- ¿Cuál es el mejor momento para usarlo (mañana, noche, etc.) o la mejor forma de hacerlo (con la comida, con agua)?
- ¿Cuáles son los posibles efectos secundarios? ¿Qué debo hacer en caso de que se produzcan?
- ¿Necesito evitar algún alimento, bebida o actividad?
- ¿Qué debo hacer si me olvido de administrar una dosis?

## Recuerde, tome el control de sus medicamentos

¿Cree que es hora de administrar la próxima dosis? ¿Se pregunta si un medicamento nuevo puede reemplazar a uno que ya usa? ¿Quiere asegurarse de que sea seguro usar todos sus medicamentos y suplementos juntos? ¡Simplemente pregunte!

## EVITE ERRORES CON LOS MEDICAMENTOS

Asegúrese de que sus médicos y enfermeros sepan lo siguiente:

- Todos los medicamentos de venta libre y con receta y los suplementos herbarios o vitamínicos que usa.
- Cualquier alergia que tenga a medicamentos, a la anestesia, a alimentos, al látex, etc.
- Que su nombre coincida con el nombre que figura en el medicamento (utilice su brazalete de identificación para corroborarlo).



# DOLOR

El dolor tras un procedimiento (dolor posquirúrgico) es normal y previsto. Estas sugerencias pueden ayudarle a sentir la menor cantidad posible de molestias.

## Uso de analgésicos

- Use los medicamentos de forma puntual. No espere hasta que el dolor sea intenso.
- Solo use los medicamentos que su médico le indique. No use una dosis mayor de la indicada.
- Tome los analgésicos con comida para evitar tener malestar estomacal.
- No beba alcohol mientras esté usando analgésicos.

## Tipos de analgésicos

Los analgésicos pueden ser narcóticos o no narcóticos.

## No narcóticos:

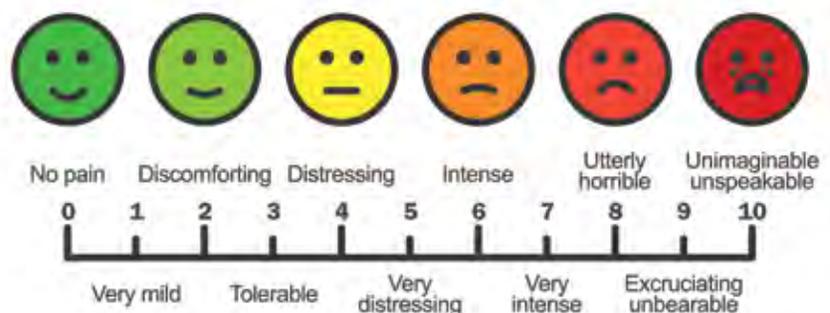
- Son de venta libre (como \*paracetamol e ibuprofeno) o de venta con receta.
- Alivian el dolor leve a moderado; algunos reducen la inflamación.
- Los posibles efectos secundarios incluyen malestar estomacal y sangrado.

\* No use Tylenol (paracetamol) si está usando algún narcótico que contenga Tylenol/paracetamol. Pregúntele a su farmacéutico si no está seguro.

## Narcóticos (opiáceos):

- Se necesita receta.
- Alivian el dolor intenso.
- Los posibles efectos secundarios incluyen malestar estomacal, náuseas y picazón.
- Pueden causar estreñimiento (para ayudar a evitar esto, coma alimentos ricos en fibra y beba mucha agua).

Para el manejo del dolor, hable con su médico u otros servicios de apoyo en su área.



# PREPARACIÓN PARA IRSE DEL HOSPITAL

¿Sabía que algunos pacientes regresan al hospital después de su estadía? Sabemos que regresar al hospital es lo último que quiere hacer. En Sentara, queremos hacer todo lo posible para prepararlo para los próximos pasos de su recuperación. Nuestro objetivo es ayudarlo a terminar de recuperarse desde la comodidad de su hogar o su siguiente centro de atención.

## Hay muchas cosas que debe hacer para cuidarse después de salir del hospital.

Debe hacer lo siguiente:

- Consultar a su médico, idealmente en un plazo de siete días.
- Use sus medicamentos.
- Realizar actividad física.
- Comer alimentos saludables.
- Saber a quién llamar si tiene preguntas o inquietudes.

En la última página de este libro hay espacio para anotar números importantes.

Puede ver el video “Cómo prepararse para irse del hospital” en cualquier momento en [sentara.com/LeavingHospital](http://sentara.com/LeavingHospital).

COMPARTA

## Preguntas para hacerle a su médico o enfermero de alta antes del alta:

1. ¿A qué número puedo llamar las 24 horas del día si tengo preguntas o inquietudes?  
¿Quién es mi contacto?
2. ¿Se ha programado mi cita de seguimiento? ¿Con quién?  
¿Tengo incluido el traslado hasta allí?
3. ¿Cuáles son las señales de advertencia clave a las que debo estar atento? ¿A quién debo llamar en caso de que aparezcan?
4. ¿Qué dispositivos especiales necesito? ¿Qué instrucciones especiales necesito (cuidado de heridas, inyecciones, etc.)?
5. ¿Qué tipos de actividades y alimentos están limitados?  
¿Durante cuánto tiempo?
6. ¿Los médicos que me brindan atención después de mi estadía pueden acceder a los resultados de mis pruebas y mis medicamentos? ¿Debo hacerme pruebas de seguimiento?
7. ¿Es seguro usar mis nuevos medicamentos con mis otros medicamentos, vitaminas o suplementos?
8. ¿Cómo y cuándo debo administrar mis medicamentos? ¿Cómo debo surtir mis recetas?
9. ¿Quién proporcionará los servicios personales, domiciliarios o de atención médica adicionales que pueda necesitar?
10. ¿Quién puede ayudarme si tengo inquietudes acerca de los costos médicos?



## ATENCIÓN DE SEGUIMIENTO

Es muy importante que acuda a su cita de seguimiento. Su médico lo examinará y revisará su plan de tratamiento para asegurarse de que se está recuperando. Esto nos ayudará a abordar cualquier problema que pueda causarle tener que regresar al hospital. Podemos ajustar su plan de atención para evitar que eso suceda.

Deberá consultar con uno de sus médicos en el plazo de los siete días después de haber salido del hospital. Nuestro personal puede ayudarlo a usted y a su cuidador a programar estas citas de seguimiento.

También puede recibir llamadas telefónicas después de salir del hospital. Estas llamadas nos permiten saber si usted está bien y si tiene todo lo que necesita.

Tener una atención poshospitalaria que se adapte a sus necesidades es importante. Asegúrese de comprender lo que el personal de su hospital le recomienda.

Hable con su coordinador de atención o trabajador social para obtener ayuda para encontrar la atención poshospitalaria adecuada.

## CÓMO EVITAR TENER QUE REGRESAR AL HOSPITAL

Durante su estadía en Sentara, los médicos y el personal le ayudarán a prepararse para salir del hospital. Usted y su cuidador pueden usar esta lista de verificación para ver qué cosas puede hacer para ayudar.

### Instrucciones:

1. Use esta lista de verificación desde un principio y a menudo durante su estadía.
2. Hable con su médico y el personal acerca de los elementos de esta lista de verificación.
3. Marque la casilla junto a cada elemento cuando usted y su cuidador la completen.
4. Use la columna de notas para escribir información importante (como nombres y números de teléfono).
5. Omita los elementos que no se aplican a usted.

# LISTA DE VERIFICACIÓN PARA EL ALTA

Asegúrese de contar con la siguiente información antes de salir del hospital.



## Resumen del alta

Incluye el motivo por el que estuvo en el hospital, quién estuvo a cargo de su atención, sus procedimientos y medicamentos.



## Lista de medicamentos

Incluye todos sus medicamentos de venta con receta y de venta libre, vitaminas y suplementos, tanto nuevos como anteriores. Pregunte si hay medicamentos que pueda dejar de usar o que no sea recomendable usar con otros. También asegúrese de saber por qué, cómo y cuándo debe usarlos.



## Recetas médicas

Cerciórese de que su farmacia tenga sus nuevas recetas y de que usted sepa cómo surtirlos.



## Instrucciones para la atención de seguimiento

Además de los medicamentos, puede incluir lo siguiente:

- Alimentos o actividades que se deben evitar.
- Pruebas o citas.
- Cómo cuidar las incisiones o utilizar dispositivos.
- Señales de advertencia a las que debe estar atento.
- Adaptaciones para la vida cotidiana (como cómo acostarse y levantarse de la cama).
- A quién debe llamar si tiene preguntas.

## ¿NO ESTÁ LISTO PARA IRSE?

Usted tiene el derecho de permanecer en el hospital más tiempo si no cree que está listo para irse. Comparta sus inquietudes con su planificador de alta o médico. Es posible que también deba comunicarse con Medicare, Medicaid o su compañía de seguros.



## Servicios poshospitalarios

Sepa cuánto apoyo necesitará en estas áreas:

- Cuidado personal: bañarse, comer, vestirse, ir al baño.
- Atención en el hogar: cocinar, limpiar, lavar la ropa, hacer las compras.
- Atención médica: administración de medicamentos, citas con el médico, fisioterapia, cuidado de heridas, inyecciones, dispositivos médicos.
- Recursos locales: pida ayuda a su coordinador de atención para encontrar servicios locales posteriores a la atención u otros grupos de apoyo.



## Pruebe el método para confirmar si entendió

Repita lo que dice el coordinador de atención para asegurarse de comprender bien.

# ELABORE UN PLAN

MEDIDAS	NOTAS
<b>Siguiente paso</b>	
Pregunte dónde recibirá atención después de salir del hospital.	
Si tiene un cuidador, brinde su nombre y número de teléfono a su enfermero.	
<b>Su salud</b>	
Pregúntele al personal sobre su diagnóstico y qué puede hacer para contribuir a su mejora.	
Pregunte sobre los problemas a los que debe estar atento y qué debe hacer en caso de que surjan dichos problemas.	
Pida revisar su lista de medicamentos antes del alta.	
Pregunte si hay algún medicamento nuevo que deba comenzar a usar.	
<b>Recuperación y apoyo</b>	
Pregunte si necesitará equipos médicos y quién se encargará de conseguirlos.	
Pregunte sobre cualquier actividad que deba evitar, como bañarse, cocinar y hacer ejercicio.	
Pregunte si hay alguna tarea o habilidad especial que usted y su cuidador necesiten aprender.	
Pregúntele a su trabajador social o administrador de atención sobre lo que su seguro cubrirá.	
Pida instrucciones para el alta por escrito.	
Sepa cuándo será su próxima cita de seguimiento.	Fecha _____ Hora _____ Proveedor _____

## SENTARA TO HOME

Sentara To Home se diseñó pensando en usted: el paciente que se va del hospital a la casa. Nuestro objetivo es cuidar de usted incluso después de que se vaya. Queremos hacer que su regreso a casa sea simple y conveniente para usted y su familia.

### Con Sentara To Home, podrá hacer lo siguiente:

- Irse del hospital con los medicamentos recetados en la mano.
- Tener los equipos médicos para el hogar que necesita, TODO antes de irse del hospital.

### Servicio, diseñado para usted, sobre usted

1. El especialista en transición hablará con usted una vez que haya sido admitido O BIEN tras su cirugía o procedimiento. Le indicará lo que necesitará para tener una recuperación exitosa una vez que se vaya del hospital.
2. El día antes de que le den el alta del hospital, el especialista en transición lo visitará en su habitación. Hablará sobre sus necesidades de medicamentos y requisitos de autocuidado. También organizará las compras y gestionará los pagos que sean necesarios al lado de su cama.



3. Antes de irse, recibirá sus medicamentos en su habitación del hospital. También se le entregarán los equipos médicos para el hogar que necesite llevar consigo.

### ¿Quién es el especialista en transición?

El especialista en transición se desempeñará como su defensor y acompañante en la transición a su casa. Puede esperar que su especialista en transición realice lo siguiente:

- Le enseñe los diversos servicios ofrecidos a través de Sentara To Home.
- Lo visite cuando llegue, después de la cirugía y antes de irse para hablar sobre sus necesidades de recuperación.
- Pida y se encargue de los medicamentos o de la entrega de equipos médicos en su habitación del hospital antes de que usted se vaya.



## **SENTARA TO HOME ES CONVENIENTE TANTO PARA LOS PACIENTES COMO PARA LAS FAMILIAS**

- Medicamentos de venta con receta
- Medicamentos de venta libre (medicamentos para la tos y el resfriado, analgésicos, productos de primeros auxilios, vitaminas y suplementos nutricionales)
- Equipos médicos duraderos, incluido lo siguiente:
  - Bastones y andadores, incluidas bolsas para los andadores, conteras y portavasos
  - Artículos para el cuidado de heridas complejas
- Artículos de ayuda para la vida cotidiana, como alcanzadores y agarradores y elementos de soporte para automóviles
- Artículos de seguridad para baños y dormitorios, como asientos elevados para inodoros, bancos para la bañera y barras de apoyo
- Artículos especiales para necesidades médicas únicas:
  - Artículos para el cuidado de pacientes con diabetes y problemas cardíacos, como monitores, balanzas, calcetines, productos para el cuidado de los pies, estuches de viaje
  - Artículos de cuidado ortopédico, como muñequeras, tobilleras y rodilleras
  - Artículos de rehabilitación, como cubiertos fáciles de agarrar, poleas para hombros para colocar por encima de la puerta, bandas para hacer ejercicio y compresas terapéuticas frías y calientes
  - Suministros para la incontinencia, como pañales y limpiadores para adultos



## ENTENDER Y PAGAR SU FACTURA

Sentara ofrece muchas maneras de pagar su factura: en línea, por correo, por teléfono o en un lugar de pago cerca de usted.

Puede recibir uno de los siguientes dos tipos de facturas: una factura del médico por los servicios proporcionados en el consultorio de su médico o una factura del hospital por los servicios proporcionados en uno de nuestros hospitales.

Estamos aquí para ayudarlo con las preguntas que tenga sobre la facturación. Póngase en contacto con nuestros representantes de facturación utilizando uno de los siguientes números o visite [sentara.com/billing](https://www.sentara.com/billing).

### Facturación de un hospital de Sentara

Llame al Servicio de Atención al Cliente al 757-233-4500.

**Horario de atención:** de lunes a jueves de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.  
Viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

### Facturación de un médico de Sentara

Póngase en contacto con nuestro Departamento de Servicio de Atención al Cliente de Facturación de Médicos de Sentara si tiene alguna inquietud sobre la facturación o envíe una consulta a través de la aplicación de Sentara.

**Horario de atención:** de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 4:30 p. m.

Teléfono: 757-252-2900

Número gratuito: 888-236-2263

