



BAYADA Home Health Care
4300 Haddonfield Road
Pennsauken, NJ 08109-3376

bayada.com

CARE Connection es una publicación para los clientes de BAYADA y sus familias.

Su opinión contribuye de forma directa a nuestros esfuerzos para mejorar el cuidado y los servicios

Mediante el programa de encuestas sobre la experiencia de los clientes y la asociación con Home Care Pulse, BAYADA le brinda la oportunidad de que comparta su opinión sobre su experiencia con nuestros servicios y la atención que recibe de nosotros. Su opinión nos permite saber si nuestras acciones están a la altura de sus expectativas y las superan, al igual que las expectativas que nos hemos propuesto alcanzar.

La información que nos proporcione en las entrevistas telefónicas nos permite identificar las áreas en las que tenemos que mejorar nuestros servicios. Además, es igualmente importante para que podamos brindar reconocimiento a los empleados que van más allá de sus obligaciones y realizan un esfuerzo adicional al proveer sus servicios, sirviendo de ejemplo de nuestros valores centrales de *.compasión, excelencia, y confiabilidad*.

Nuestro equipo está trabajando en una serie de iniciativas de mejoras específicas que nos ayudarán a comunicarnos eficientemente con usted y con su familia sobre los cuidados de la salud y los servicios que recibe. Además, tenemos el compromiso de asegurarnos que contamos con personal altamente calificado para brindarles cuidados de la salud y servicios a usted y sus seres queridos. Esta iniciativa se desarrolló como resultado directo de sus valiosas sugerencias y comentarios.

Queremos que sepa que su opinión es muy importante y agradecerle por ayudarnos a cumplir nuestro compromiso con usted. Si tiene preguntas relacionadas con la encuesta sobre la experiencia del cliente o si quiere compartir alguna sugerencia con nosotros sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios, llame al 855-864-7706 o envíe un correo electrónico a **Emilie Bartolucci** at emilie.bartolucci@bayada.com. ■

————— PRÁCTICAS ESPECIALES DE BAYADA —————

Cuidados de Salud en el Hogar • Pediatría • Hospicio • Rehabilitación

————— Los servicios pueden variar de una zona a otra —————

CARE Connection

Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care | En celebración de 42 años de compasión, excelencia y confiabilidad

Volumen 6, número 3 • Septiembre

bayada.com

David Baiada toma la dirección de BAYADA, trayendo consigo el legado de su padre con enseñanzas de toda una vida

Un mensaje de David Baiada, director general



El jueves, 17 de Agosto fue un día histórico para BAYADA. No solo fue el 70 cumpleaños de **Mark Baiada**, sino también el comienzo oficial de nuestra transformación a una organización sin fines de lucro. Como una familia, tomamos la decisión de anteponer nuestra misión al dinero, de proteger a esta empresa para que nunca se venda, y de ayudar a garantizar que

la misión, visión, creencias y valores de *The BAYADA Way* continúen durante muchas más generaciones.

También en ese día, mi padre pasó a ser presidente de BAYADA, mientras que yo asumí la función de director general, tomando la responsabilidad de las operaciones diarias y el liderazgo de la empresa. Pueden estar seguros de que esta transición se realizará sin problemas para ustedes; será el mismo equipo de atención quien proporcionará la misma atención médica de alta calidad que pueden esperar de BAYADA.

Al tomar la dirección de esta maravillosa empresa que mi padre fundó hace 42 años, traigo conmigo el legado de las enseñanzas que aprendí de él, como mi mentor en los negocios y como mi padre. Me gustaría compartirlas con ustedes.

1 Piensen en grande. Todos los que conocen a mi padre probablemente hayan escuchado la historia de cómo René la rana influyó en la forma en que construyó su empresa. En la película *Los Muppet*, René vislumbra la fama y se fija la meta de llegar a Hollywood. En el camino se encuentra con muchos personajes que piensan igual, cada uno con distintas habilidades, y quienes comparten su sueño. Juntos, viajan a Hollywood en autobús y, con muchas aventuras en el camino, finalmente llegan a su destino y cumplen sus objetivos. ¿Cuál es la enseñanza? Rodéense de personas que compartan su pasión y, juntos, podrán hacer cosas asombrosas.

2 Escuchen atentamente, muestren empatía, y respondan a las necesidades de los demás. El enfoque del negocio de mi papá incluía lo que vino de forma natural: escuchar. Al día de hoy, escucha las necesidades de personas con curiosidad y autenticidad. Su comprensión y empatía para con los pacientes y cuidadores es la base de su éxito. Sigo su camino visitando habitualmente a los pacientes y al personal en todo el país; esto me mantiene conectado al 'por qué' de lo que hacemos.

3 Mejorar constantemente tanto nuestra persona como el trabajo que hacemos. Me educaron para comprender que cuando se está cerca de alcanzar la meta, hay que tener otra en mente para comenzar a trabajar de inmediato en ella. Mi padre sigue ejemplificando esta lección con su continuo deseo de mejorar, brindar una mejor atención, proporcionar

un mejor servicio, y crear una cultura y un lugar de trabajo en constante evolución. Su humildad y predisposición para aprender, mejorar y evolucionar como líder y como padre me inspiran.

4 Sean creativos, flexibles y determinados.

Admiro profundamente y siempre intento imitar la capacidad de mi papá de buscar incansablemente la mejor solución para un problema o reto. Mi padre siempre me contaba la historia de mi abuelo, que necesitaba construir una escollera para proteger de la amenaza de las mareas la casa en la que vivía con la familia frente a la ribera en Delanco, NJ. Le dio tareas a mi padre y a sus cuatro hermanos adolescentes con una única instrucción "resuélvanlo". Fue necesaria mucha confianza ciega, determinación, paciencia y persistencia, pero muchas décadas después, la escollera sigue en pie como un recordatorio de que trabajar juntos y de manera ardua puede producir resultados resistentes y duraderos, aun sin saber necesariamente por dónde comenzar.

Los valores de familia y de negocio que mi padre me inculcó están inexorablemente grabados en mí. Mientras me preparo para continuar el camino que mi padre comenzó, soy humilde y agradecido por la oportunidad, pero en definitiva, soy solo un hijo que desea que su padre se sienta orgulloso.

Gracias a todos quienes participaron en la celebración del 70 cumpleaños de Mark Baiada. Mark estaba abrumado con el desbordamiento de afecto, gratitud y buenos deseos de clientes como usted. Si desea ir a nuestro sitio web para ver todos los mensajes escritos y en vídeo (o dejar usted uno), visite www.welovemark.bayada.com. ■



Cliente de BAYADA que vive con una lesión cerebral traumática, Depende del cuidado especializado para mantenerla segura en el hogar

La vida cambió en un instante para **Kathy Pollack** en 2002 cuando le diagnosticaron un tumor cerebral. Sin embargo, fueron los dos derrames cerebrales posteriores causados por el tratamiento del cáncer lo que realmente alteró el curso de su vida. Los derrames cerebrales dejaron a esta mujer activa con una lesión cerebral (TBI, por sus siglas en inglés) y parálisis. Como consecuencia de su TBI, Kathy pasa cada vez más tiempo en hospitales, centros de rehabilitación y centros de enfermería. Su familia, sobre todo su dedicado marido Mike, quería traer a Kathy a casa, donde ella debería de estar. Con la ayuda de BAYADA, Kathy finalmente volvió a casa en el apartamento arriba de la ferretería de Mike en Atco, NJ.

Al principio, Kathy requería visitas de atención clínica en el hogar de terapeutas, personal de enfermería y médicos. Aunque ha experimentado alguna mejora, Kathy aún está en silla de ruedas y requiere cuidado las 24 horas del día. Trabajando en equipo con Mike, sus auxiliares de asistencia médica en el hogar, quienes han estado con los Pollocks durante varios años, ayudándola en las actividades de la vida diaria como con el aseo personal, bañarse, vestirse y comer. También, la asisten con su movilidad y la ayudan con los ejercicios como parte de su tratamiento continuado.

Como con todos los clientes de BAYADA, el cuidado de Kathy es supervisado por su Gerente Clínico de BAYADA **Mary Adekanye** quien maneja el equipo y garantiza que el cuidado de Kathy siempre es de alta calidad y que satisfaga sus necesidades. Los dos auxiliares de asistencia médica en el hogar de Kathy **Lucy** y **Alma** trabajan con Kathy seis días a la



El cliente de BAYADA Kathy Pollack puede vivir en casa de forma segura con la ayuda de su gerente clínico Mary Adekanye y su equipo de BAYADA.

semana. Ellas tienen experiencia especializada en TBI y están tan familiarizadas con el estado de Kathy que rápidamente pueden detectar cualquier cambio y tratarlo antes de que llegue a ser un problema. Ellas se enfocan en la prevención y la identificación temprana de un problema secundario grave, que pueden significar la diferencia entre estar saludable en el hogar o tener una costosa hospitalización.

Lucy y Alma proporcionan el cuidado que toda familia quiere, con *compasión, excelencia y confiabilidad*. Ellas aman lo que hacen y han desarrollado una sólida y afectuosa relación con Kathy. Hace varios años, Lucy incluso cambió de casa a su familia, justo enfrente del hogar de los Pollock para asegurar un 100% de confiabilidad, y que el mal tiempo o el tráfico pesado no le impidieran estar disponible para Kathy. Para Lucy y Alma, mantener a Kathy segura en su hogar con Mike es algo más que una carrera; es una vocación. ■

¿Tiene una historia sobre cuidados en el hogar y éxitos que quiera compartir con nosotros? Envíe por correo electrónico su historia a CAREconnection@bayada.com. Le agradecemos por anticipado su deseo de compartir sus historias y de ayudar a otros posibles clientes en el proceso.

Noviembre es El mes del cuidador de la familia

Reconocemos a todos nuestros cuidadores en las familias, quienes incansablemente dan todo lo que esta a su alcance para que su ser querido pueda disfrutar de la mejor calidad de vida posible.

Recuerde, usted puede hacer *cualquier cosa*, pero no tiene que hacerlo *todo*.

Es un honor para nosotros poder estar a su lado, y, juntos cuidar de su ser querido.



Hearts for Home Care | Campeones entre nosotros

Las familias brillan en Filadelfia en el Día de la defensoría

Muchos de los anteriores artículos *Campeones entre nosotros* se refieren a una familia específica que ha logrado una diferencia en la forma de proporcionar cuidado para su ser querido, y cómo fomentan la ayuda a muchas otras familias. Este artículo se refiere a la forma en la que varias familias se reunieron con cuidadores y otras partes interesadas clave en Temple University de Filadelfia. El evento atrajo la atención a un tema importante: la necesidad de mejorar los salarios para quienes proporcionan cuidado en el hogar a adultos en el área metropolitana de Filadelfia.

Las agencias de cuidado en el hogar reciben un reembolso para servicios del programa de exención de asistencia personal de la oficina de vida a largo plazo (OLTL, por sus siglas en inglés) de Pensilvania. Sin embargo, la tasa de reembolso es tan baja que deja a las agencias con fondos limitados, obligándolas a pagar a los auxiliares de asistencia médica en el hogar salarios menores a lo que merecen.

Entre las muchas personas que compartieron sus historias en la reunión fue el cliente de atención en el hogar **Charles Milliner** quien habló de su trágica enfermedad y del importante papel que su cuidador tiene en su vida diaria. "Los auxiliares de asistencia proporcionan una atención excepcional a las personas que lo necesitan, permitiendo con frecuencia que otra persona de la familia pueda seguir trabajando", explicó.

El auxiliar de atención en el hogar de BAYADA **China Livingston** también fue uno de los oradores principales. "Debido a los bajos salarios, necesito tener dos trabajos y paso muy poco tiempo con mi familia", dijo ella. "Sé también que otros cuidadores se van y buscan otro trabajo que pague más".

Las actividades más destacadas del día fueron una serie de pequeñas reuniones de grupo focal donde las familias, los empleados de atención en el hogar, funcionarios electos y miembros del



El cliente de BAYADA Charles Milliner habla durante el Día de la defensoría en Filadelfia

personal legislativo tuvieron la oportunidad de hablar sobre el valor del cuidado en el hogar y cómo un incremento en la tasa podría atraer a un mayor número de personas en la profesión de cuidadores.

Las familias explicaron que con más auxiliares de asistencia disponibles para trabajar, habrían menos turnos sin cubrir cuando un cliente necesitara empezar sus servicios de inmediato o cuando un auxiliar de asistencia no pudiera trabajar debido a una enfermedad, lesión, o vacaciones. Se observó también que a medida que las personas envejecen y necesitan asistencia personal en casa, un cuidador podría estar disponible para trabajar y listo para ayudar. ■

Solicite una papeleta para voto ausente y haga que se escuche su voz

Los funcionarios electos a nivel local, estatal y federal toman decisiones políticas que pueden tener un impacto significativo en usted y para sus seres queridos. El modo más eficaz para ayudar a elegir a los legisladores partidarios del cuidado de la salud en el hogar es ir a votar el martes, 7 de noviembre.

Si no puede ir a su centro de votación local debido a una discapacidad o la necesidad de atender a un familiar, usted cumple con los requisitos para votar por correo.

Las instrucciones sobre cómo solicitar una papeleta para voto ausente varían de un estado a otro. Visite el sitio web de su estado para averiguar cómo solicitarla. ■

AZ: <http://bit.ly/AZabsenteeballot>
CO: <http://bit.ly/COabsenteeballot>
TC: <http://bit.ly/CTabsenteeballot>
DE: <http://bit.ly/DEabsenteeballot>
FL: <http://bit.ly/FLabsenteeballot>
GA: <http://bit.ly/GAabsenteeballot>
HI: <http://bit.ly/HIabsenteeballot>
EN: <http://bit.ly/INabsenteeballot>
MA: <http://bit.ly/MAabsenteeballot>
MD: <http://bit.ly/MDabsenteeballot>
MN: <http://bit.ly/MNabsenteeballot>

MO: <http://bit.ly/MOabsenteeballot>
NC: <http://bit.ly/NCabsenteeballot>
NH: <http://bit.ly/NHabsenteeballot>
NJ: <http://bit.ly/NJabsenteeballot>
NY: <http://bit.ly/NYabsenteeballot>
PA: <http://bit.ly/PAabsenteeballot>
RI: <http://bit.ly/RIabsenteeballot>
SC: <http://bit.ly/SCabsenteeballot>
AV: <http://bit.ly/VAabsenteeballot>
TV: <http://bit.ly/VTabsenteeballot>

La defensoría ayuda a rechazar un proyecto de ley que propone cortes drásticos en Medicaid

Durante el verano, el senado de los EE. UU. votó en contra de las tres derogaciones propuestas de la Ley de cuidado de la salud asequible (ACA, por sus siglas en inglés) que habrían significado drásticos recortes a Medicaid.

Gracias a usted, enviamos más de 70,000 correos electrónicos a senadores clave para instarles a votar "no" a los recortes a Medicaid. También compartimos docenas de videos personales acerca de cómo podría afectar a nuestros clientes y sus cuidadores la propuesta de recortes a Medicaid.

Además de la propuesta de eliminación de la ampliación del ACA, el debate incluyó disposiciones para limitar los gastos de Medicaid por beneficiario. Varias de las disposiciones habrían tenido un impacto devastador en nuestros clientes con necesidades médicas complejas que dependan de medicamentos poco frecuentes.

¡Este éxito demuestra que puede ser un campeón de las personas que son importantes en su vida!

Para obtener más información sobre la defensoría de cuidados de la salud en el hogar y cómo participar, visite nuestro sitio web de defensoría en www.heartsforhomecare.com.

Si hay algún evento regional relacionado con la defensoría en los cuidados de la salud en el hogar que le gustaría que se destaque en nuestras publicaciones, envíe un correo electrónico a **Rick Hynick**, director de la defensoría para familias y clientes, a rhynick@bayada.com ■



Hearts for Home Care

A BAYADA program supporting quality home health care.