



# CARE Connection

Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care en celebración de 37 años de sensibilidad, excelencia y confiabilidad.

Volumen I Número 3 • Otoño/Invierno 2012

www.bayada.com

## Carta de Mark Baiada, fundador y presidente de BAYADA Home Health Care



La mayoría de las personas considera noviembre como el inicio de la temporada de fiestas, y espera con ansia las celebraciones y pasar tiempo con la familia y los amigos. Aquí en BAYADA, también reconocemos el mes nacional de la atención de la salud en el hogar y de los cuidados paliativos para ayudar a dar a conocer al público la

creciente necesidad de servicios de atención de la salud en el hogar, y ofrecer reconocimiento a esos cuidadores que han dedicado sus vidas a ayudar a otros a vivir seguros en su hogar.

No hace falta decir que nadie espera que uno mismo o un ser querido vaya a necesitar atención continua en el hogar. Pero cuando llega el momento, creemos que es su derecho recibir servicios de atención de la salud en el hogar que cumplan los máximos estándares profesionales, éticos y de seguridad.

Durante esta especial época del año, le agradecemos que confíe en nosotros cada vez que nos da la bienvenida en su hogar, y queremos que sepa que estamos comprometidos a hacer todo lo necesario para seguir mereciendo ese honor. No dude en comunicarse con su equipo de la oficina en cualquier momento. Escucharlo atentamente y responder a sus necesidades es lo más importante de todo nuestro trabajo.

Deseo que usted y sus seres queridos disfruten de una temporada de fiestas llena de paz, esperanza y amor, y que tengan un excelente y feliz año nuevo.

¡Felices fiestas!

*J. Mark Baiada*



*Recientemente hemos recibido muchas historias y mensajes inspiradores de nuestros clientes, y queremos compartirlas con usted en esta edición especial de la temporada de fiestas de CARE Connection. Esperamos que disfrute leyéndolas.*

## Agradecida por mi mentalidad positiva

Compartido por **Molly Pigott**, cliente de BAYADA



**Molly Pigott** es una encantadora y dinámica mujer que demuestra una gran madurez a sus 27 años. Sintió la inspiración de comunicarse con otros clientes de BAYADA

compartiendo los motivos por los que se siente agradecida de disfrutar de esta temporada de fiestas y cómo el poder de una actitud positiva constituye un regalo que la ha ayudado a superar algunas de sus experiencias más desafiantes. Esta es su historia.

En septiembre de 2009, tuve un accidente de automóvil que dejó mis piernas paralizadas. Desde el accidente, he estado en silla de ruedas y me dijeron que lo más probable es que no volviese a caminar nunca. Son unas noticias horribles de escuchar, ¿verdad? En lugar de enojarme, acepté mi situación y decidí continuar con mi vida.

Por supuesto, tengo mis malos días como cualquier otra persona. Hay días en los que me pongo a llorar y digo, "¿Por qué yo?" También tengo días, algunos de los peores, en los que quiero tirar la toalla.

Es normal sentirse así. Sin embargo, cuando estoy pasando por uno de esos días, repaso mi lista especial, que me ayuda a mantenerme positiva, optimista y agradecida. Espero que mi lista le inspire a crear una propia para que le ayude a superar algunos de sus momentos más difíciles.

- 1 Me siento agradecida por mi actitud positiva. Llorar por lo sucedido no me va a ayudar a caminar de nuevo y la actitud negativa consume demasiada energía.
- 2 Me siento agradecida por lo que tengo. Todavía puedo usar mis brazos para dar abrazos.

- 3 Me siento agradecida por las pequeñas cosas. Ya sea coger mi propio vaso de agua o ponerme en contacto con un amigo, hago que cada día sea importante.
- 4 Me siento agradecida por la familia y los amigos que tengo. Me apoyan, me cuidan y me aman incondicionalmente.
- 5 Me siento agradecida por estar viva. Dios quiere que esté aquí por algún motivo.
- 6 Me siento agradecida por los buenos días. He pasado por bastantes días en los que me siento enferma o sencillamente no me siento bien, que hacen que aprecie los buenos días mucho más.
- 7 Me siento agradecida a BAYADA y sus auxiliares de atención en el hogar de la oficina de atención asistida de Union, NJ (UNI). No podría hacer algunas de mis actividades cotidianas sin su ayuda.
- 8 Me siento agradecida por mi perro Mi Dachshund, Louis, que sabe cuándo me siento mal y hace todo lo posible por hacerme sentir mejor.
- 9 Me siento agradecida por creer en mí misma. No dejo que mi situación ni mis limitaciones definan quién soy. Siempre que yo me sienta feliz conmigo misma, eso es lo único que importa.

Espero que compartir mi situación y mis pensamientos sobre mantener una actitud positiva le ayude de algún modo. Es posible que no cambie su estado físico, pero podría hacer que se sienta mejor y darle la fuerza que necesite para superar un momento difícil y no rendirse. Recuerde, el poder del pensamiento positivo es un don de que ha quedado demostrado en múltiples ocasiones.

Les deseo a todos una temporada de fiestas hermosa y dichosa, ¡llena de amor, risas y felicidad!

## Tomarme un momento para reflexionar sobre mi vida

Compartido por **Tara Montague**, madre de **Mary**, cliente de BAYADA



Al acercarse a la temporada de fiestas es siempre una buena época para detenerse y

reflexionar sobre mi vida. En el caos y el estrés cotidianos de criar a una niña medicamente frágil, es fácil perder la perspectiva sobre lo que es importante y solo ver las dificultades y los contratiempos.

Me siento extremadamente agradecida por tener a mi hija de 15 años, **Mary**. Los

médicos no querían que nos la llevásemos a casa cuando tenía 2 meses y ¡ya tiene 15 años! Mary es una persona hermosa y sorprendente. Está respondiendo mucho mejor de lo que nunca hubiesen pensado los médicos, y se las ha arreglado para conmover las vidas de muchas personas.

Me siento agradecida por el amor y el apoyo de mi marido Jim, sin él nunca hubiese sido capaz de superar estos últimos 15 años. Es un marido y un padre absolutamente maravilloso. También me siento agradecida por nuestras familias. Siempre han estado dispuestas a ayudarnos y lo han hecho de todas las formas que han podido. Me siento

agradecida por el personal y las enfermeras de la oficina de pediatría de Mt. Laurel, NJ (MLP). Han colaborado con nosotros en los momentos buenos y en los malos a lo largo de los años, y han ayudado a mantener a Mary sana, creciendo fuerte y en casa.

No sé por dónde empezar a expresar mi agradecimiento por todo lo que he tenido a lo largo de mi vida. Tengo que pensar en esto cuando las preocupaciones cotidianas lo ocupan todo y no puedo ver más allá de ellas.

Verdaderamente tengo mucho en mi vida por lo que estar agradecida.

## Gracias por hacer una diferencia

Compartido por **Glenn y Darleen Kurashima**, padres de **Issac**, un cliente de BAYADA, y el personal de la Escuela Primaria Mililani Mauka



El personal educativo de la Escuela Primaria Mililani Mauka en Honolulu, HI quería enviar un mensaje de agradecimiento

a **Jemar Millier**, instructor de habilidades de salud conductual de Oahu (OAB) de BAYADA, por su dedicación a lograr hacer una diferencia en las vidas de sus estudiantes.

A lo largo de los años, hemos trabajado con muchos profesionales de apoyo. Sin embargo, queremos que sepas que demuestras un conocimiento excepcional, una ética de trabajo y unas habilidades interpersonales que son necesarias para el

trabajo. No solo cumples con tus responsabilidades hacia tu cliente, Isaac, sino que te tomas el tiempo para compartir estrategias conductuales con nosotros para los demás estudiantes de nuestra clase.

Nunca consideras venir al trabajo como un empleo, sino como una oportunidad de hacer una diferencia para que cada niño pueda alcanzar su pleno potencial en nuestra escuela.

¡Somos afortunados porque formes parte de nuestro equipo en el aula!

Alyson, Paula, and Jackie

Los padres de Isaac están de acuerdo con

el personal de la escuela y aprecian la relación especial que Jemar tiene con su hijo. Compartieron su aprecio enviando una nota especial a la Directora, **Josliene Miller**.

Jemar ha trabajado con Isaac durante más de dos años, y apreciamos todo lo que hace. Jemar trabaja con Isaac a diario y ha podido identificar las áreas en que necesitaba ayuda para avanzar en su desarrollo. Siempre mantiene las líneas de comunicación abiertas, permitiéndonos comentar libremente el modo en que podemos ayudar con el progreso de Isaac.

Nos gustaría aprovechar esta oportunidad para agradecer a Jemar por ayudar a nuestro hijo a lograr sus objetivos.

## Una madre necesitada agradecida

Compartido por **McCall Evans**, madre de **Donovan**, cliente de BAYADA

**McCall Evans**, madre de **Donovan**, cliente de la oficina de pediatría de Mt. Laurel, NJ (MLP), quería compartir el modo en que los cuidadores de su hijo de BAYADA acudieron a su rescate.

Cuando me rompí el tendón de Aquiles, mi primer pensamiento no fue el terrible dolor que desgarraba mi pierna derecha. Mi primer pensamiento fue Donovan. Como madre de un niño con cuadriplejía, mi lesión era la menor de mis preocupaciones. Mi mente se movía a toda velocidad cuando me di cuenta de que no podría empujar su silla de ruedas, levantarlo de la cama o hacer otras cosas necesarias para cuidar de él. Como su cuidadora principal, sabía que tenía que buscar ayuda para él de inmediato.

Llamé a BAYADA y los informé de mi lesión. Durante seis años, BAYADA me ha proporcionado servicios de enfermería diurnos para Donovan. Pero proporcionar 24 horas de atención de enfermería al día era una tarea monumental.

Para cuando salí de la sala de emergencias, el personal de BAYADA había creado un pequeño milagro. Las enfermeras de Donovan se habían comprometido a proporcionar 24 horas de atención durante la siguiente semana. Esa noche, mientras estaba recostada en mi sofá con mi pierna elevada y un paquete de hielo de 5 libras sobre ella, me sentía abrumada por la gratitud que sentía al pensar que muchas personas se habían puesto de acuerdo para cuidar de mi hijo. Mi lesión era grave y necesitaba cirugía y una rehabilitación

intensiva. BAYADA una vez más me salvó el día y programó una atención de enfermería durante las 24 horas. Estuve caminando con muletas durante meses. Aunque era físicamente incapaz de ayudar a mi hijo, miraba cómo las enfermeras proporcionaban largas horas de servicio dedicado y afectuoso. Fueron una fuente siempre presente de aliento para mí y para mi hijo.

Esta temporada de fiestas, quiero dar las gracias a las admirables personas que cuidaron de mi hijo durante mi recuperación. El compromiso de BAYADA de ofrecer atención con sensibilidad, excelencia y confiabilidad me proporcionó la tranquilidad que necesitaba para superar esta crisis. ¡Gracias, BAYADA!



## Hay ángeles en la tierra

Compartido por **Michele Cancro**, esposa de **Michael Cancro**, cliente de BAYADA



**Michele Cancro** vive en Boynton Beach, FL y quería compartir su experiencia al obtener servicios de atención de la salud en el hogar para su marido **Michael**, que perdió su lucha con el cáncer este verano.

Al principio, Michele trató de atender a Michael ella misma con la ayuda de su hijastra Amy, pero pronto se dio cuenta de que necesitaba servicios profesionales. Se comunicó con una agencia de atención de la salud en el hogar local para obtener el apoyo que necesitaba.

Las cosas con la agencia no funcionaron todo lo bien que Michele había esperado. Se dirigió a BAYADA y habló con el director de la oficina de Boca Raton (BOC), **Michael Davis**, sobre cómo obtener la ayuda que necesitaba para su marido. Después de hablar con él por teléfono y, a continuación, reunirse con él en persona, Michael le dijo a su esposa, "¡tienes que usar a BAYADA!"

La gerente clínica, **Victoria Tavares** acudió de inmediato al hogar de la pareja para conocer a Michele y Michael.

**Summer Dowler**, gerente de servicios al cliente, también estaba allí para ofrecer su ayuda. Michele comentó, "Summer era increíble. Si tenía que cambiar mi

programa o necesitaba a alguien para cuidar a Michael, Summer lo hacía posible".

Summer también fue la persona responsable de presentar a **Dominique (Nicky) Rozzo**, auxiliar de asistencia médica en el hogar, a Michael y Michele. Inmediatamente conectó con Michael; era la persona perfecta. Michele comentó, "Nicky era maravillosa y estaba dispuesta a brindar a Michael todo lo que necesitase. Él disfrutaba teniéndola cerca más que a ninguna otra persona".

Cuando llegó la hora de traer al equipo de cuidados paliativos, Nicky también estaba allí para ayudarlos. Michele compartió, "Tenía una luz maravillosa que brillaba cada vez que sonreía. Era un ángel. Michael se refería a ella como mi Nicky. Le confió su vida".

Hacia el final, cuando Michael empezó a mezclar o cambiar las palabras y luego finalmente perdió su capacidad de hablar, Nicky seguía siendo capaz de descifrar lo que necesitaba. Michele comentó, "Si alguna vez necesita una recomendación, se la daría por todo lo alto".

Michele compartió sus pensamientos sobre BAYADA y recibir servicios de atención de la salud en el hogar.



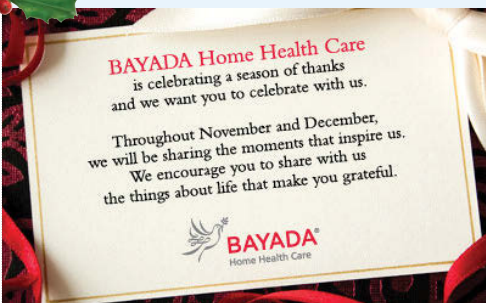
*Las personas que estén en una situación similar, recibiendo atención para un ser querido en el hogar, deben saber que lo más importante que pueden hacer es comunicarse. Seré honesta, algunas personas no funcionaron. Pero colaboré con el gerente de servicios al cliente y pudimos arreglar las cosas. Incluso durante situaciones estresantes, no tengan miedo de hacer saber al equipo, de un modo agradable, las cosas que su ser querido necesita. ¡Recuerde que la comunicación es la clave! Su equipo de BAYADA está dispuesto a hacer que las cosas funcionen.*

*Quería comunicarme con BAYADA porque la gente normalmente comparte su historia cuando algo sale mal o no se sienten felices. No se escuchan las cosas buenas con frecuencia. Hay muchas personas maravillosas en BAYADA y creo que era importante compartir mi historia y permitir que la gente sepa que hay ángeles en la tierra.*

**Para conocer a otros clientes de BAYADA, visite [www.bayada.com](http://www.bayada.com).**

¿Le gustaría compartir su historia o sus ideas para esta publicación? Llame a la oficina de comunicaciones al 856-273-4600 o envíe un correo electrónico a [CAREconnection@bayada.com](mailto:CAREconnection@bayada.com).

## ¿Qué novedades hay en Internet?



BAYADA Home Health Care está celebrando una temporada de agradecimiento e invitamos a nuestros seguidores de Facebook a celebrarla con nosotros. A lo largo de noviembre y diciembre, BAYADA va a compartir momentos especiales que nos inspiran, y a pedir a nuestros seguidores de Facebook que compartan las cosas por las que se sienten agradecidos durante esta temporada de fiestas.

Estos son algunos de los mensajes que nuestros seguidores de Facebook han compartido con nosotros hasta la fecha:

**Brandie P.** – Por mi maravilloso marido y mi estupenda vida.

**Mary S.** – Por la salud y seguridad de mis hijos y por cada día que soy bendecida pudiendo disfrutar de su sonrisa.

**Abigail D.** – Porque mis clientes están libres de lesiones e infecciones.

**Danielle D.** – Por mi estupendo trabajo en BAYADA y por ayudar a la gente.

**Brigid R.** – Por la fe, esperanza y amor.

**Gerri V.** – Por mi familia y amigos, la salud y un trabajo con un impacto positivo.

**Timothy M.** – Por la tranquilidad de espíritu y disfrutar de otro día.



Si desea leer cosas por las que nuestros seguidores se sienten agradecidos o publicar su propio mensaje, visite nuestra página oficial de Facebook de BAYADA Home Health Care en [www.fb.com/BAYADAHome Health Care](http://www.fb.com/BAYADAHomeHealthCare). También puede enviar su mensaje, foto o enlace a la gerente de relaciones con la comunidad de BAYADA, **Jenina Rodriguez** a [jrodriguez@bayada.com](mailto:jrodriguez@bayada.com).

Para conocer más sobre BAYADA, visite [www.bayada.com](http://www.bayada.com).

*¡Felices fiestas!*



## Gracias por compartir sus comentarios

Durante esta especial época del año, queremos aprovechar esta oportunidad para darles las gracias por hacer llegar a BAYADA sus valiosos comentarios a través de nuestra encuesta de satisfacción del cliente. Sus comentarios son importantes para nosotros, y con la ayuda de Press Ganey Associates, Inc., una empresa de investigación y encuestas independiente, podemos recopilar comentarios significativos de nuestros clientes sobre la calidad de la atención que reciben de sus cuidadores de BAYADA.

A continuación, se ofrecen algunos ejemplos de cómo estamos utilizando la información de la encuesta en nuestros esfuerzos por ofrecer mejores servicios a nuestros clientes.

A lo largo del último año, BAYADA ha llevado a cabo un análisis integral de nuestros datos de satisfacción del cliente. Nuestra investigación incluye datos de las más de 20,000 encuestas que han sido contestadas por clientes como usted. Nuestros hallazgos han constituido la base del Índice de satisfacción del cliente de BAYADA, que estamos

implementando como nuestra nueva medida de satisfacción del cliente.

El Índice de satisfacción del cliente nos proporciona calificaciones útiles y aplicables que guiarán al equipo de su oficina a la hora de ofrecerle los servicios de atención de la salud en el hogar de la máxima calidad. Su equipo podrá utilizar esta información para garantizar que está recibiendo la mejor atención posible y mejorar en áreas, como lograr que usted y su familia sean parte del manejo de su atención o la atención de un ser querido, garantizando la calidad de la atención que reciben usted o un ser querido, o proporcionándole un equipo de BAYADA que esté comprometido a brindar servicios de atención de la salud en el hogar con sensibilidad, excelencia y confiabilidad.

De nuevo, le damos las gracias por darnos sus valiosos comentarios y apreciamos la confianza que ha depositado en BAYADA. Sepa que seguiremos esforzándonos por mejorar la calidad de sus servicios y que siempre estaremos disponibles para satisfacer sus necesidades de atención de la salud en el hogar. Si tiene alguna

pregunta sobre sus servicios o una política, práctica o procedimiento en particular, no dude en comunicarse con el equipo de su oficina.

### Otras maneras para compartir sus opiniones

**Línea directa anónima:**  
866-665-4295

**Dirección de correo electrónico de la línea directa anónima:**  
[hotline@bayada.com](mailto:hotline@bayada.com)

**Informe de cumplimiento a través de Internet:**  
[www.bayada.com/compliance](http://www.bayada.com/compliance)

**Dirección de correo postal:**  
BAYADA Home Health Care  
Communications  
5000 Dearborn Circle, Suite 300  
Mount Laurel, NJ 08054

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



5000 Dearborn Circle  
Suite 300  
Mt. Laurel, NJ 08054

PRÁCTICAS ESPECIALIZADAS DE BAYADA

Home Health Care • Pediatrics • Hospice • Habilitation  
(Atención de la salud en el hogar • Pediatría • Cuidados paliativos • Rehabilitación)

[www.bayada.com](http://www.bayada.com)