BAYADA®
Home Health Care

CARE Connection

Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care en celebración de 38 años de sensibilidad, excelencia y confiabilidad.

Volumen 2, Número 1 • Invierno 2013 www.bayada.com

BAYADA Home Health Care ha tenido un comienzo de año excelente.

¡En enero hemos celebrado nuestro aniversario número 38! También celebramos el primer año desde que Bayada Nurses forma parte de BAYADA Home Health Care. Esto se realizó para comunicar en forma clara y coherente que *The BAYADA Way*—la filosofía de nuestra empresa—es el núcleo de todo lo que hacemos, y también para informar sobre la amplia variedad de servicios y el equipo de profesionales de múltiples disciplinas con los que contamos.

Tener un nuevo nombre e identidad es la oportunidad perfecta para que todos en BAYADA reafirmemos nuestro compromiso con proporcionar una atención aún mejor. Prestar servicios de atención médica en el hogar de la más alta calidad con sensibilidad, excelencia y confiabilidad sigue siendo nuestra principal prioridad.

Creemos que la comunicación clara y coherente con nuestros clientes es importante. Por esto, continuaremos brindando información útil y compartiendo historias de nuestros clientes y empleados en cada edición de *CARE Connection*, nuestro boletín trimestral para clientes. Nuestro actualizado sitio de Internet www.bayada.com incluye información sobre nuestra variedad de servicios, enlaces a recursos adicionales y también historias de clientes y cuidadores de BAYADA, que dan vida a *The BAYADA Way*.

Gracias por confiar sus servicios de atención médica en el hogar a BAYADA. Si tiene alguna pregunta sobre nuestros servicios, no dude en ponerse en contacto con su equipo.

Un cordial saludo,

J. Mark Bayada

La revista *CARING* magazine vuelve a tratar *The BAYADA Way*

En nuestro sitio web se ha publicado una revisión de un artículo publicado en el mes de junio en la revista *CARING* magazine —una publicación de la Asociación Nacional de Atención de la Salud en el Hogar y Cuidados Paliativos (National Association of Home Care and Hospice). Visite nuestro sitio web www.bayada.com y haga clic en *The BAYADA Way* >> Published Articles >> Connecting with the Heart of Home Care: The BAYADA Way Project, Ten Years Later (Conectándose con el corazón del cuidado médico en el hogar: El proyecto The BAYADA Way. Diez años más tarde). Es el tercer artículo de una serie sobre *The BAYADA Way* y explica cómo BAYADA es una organización orientada a los valores y con una clara visión de nuestro futuro. Lo invitamos a leer este artículo inspirador y educativo. Si desea obtener una copia impresa de este artículo de la revista *CARING* magazine, solicítelo a través de nuestro correo electrónico CAREConnection@bayada.com.

Un concurso anual les brinda a los clientes la posibilidad de reconocer a los cuidadores de BAYADA

En BAYADA Home Health Care, nuestros empleados son nuestro recurso más valioso. Procuramos honrar a aquellos profesionales que encarnan nuestra misión y cumplen con los más altos estándares profesionales, éticos y de seguridad.

Al recompensar y reconocer a quienes ejemplifican nuestros valores centrales, podemos ofrecerles a nuestros clientes, como usted, servicios confiables que le permiten vivir su vida plenamente con bienestar, dignidad y confianza.

The BAYADA Way—nuestra filosofía empresarial—es el centro de todo lo que hacemos. A través del concurso The BAYADA Way To Go! reconoceremos a los cuidadores que representan de manera significativa *The BAYADA Way*. El 4 de febrero se invitó a los cuidadores de BAYADA a formar parte del autobús BAYADA y ganar boletos por brindar los mejores servicios de atención médica en el hogar.

¡Están invitados todos nuestros clientes y sus familiares! Usted puede agradecer a los cuidadores de BAYADA compartiendo con nosotros cómo trabajan con sensibilidad, excelencia y confiabilidad. Visite nuestro sitio web www.bayada.com y haga clic en

The BAYADA Way *to go!* concurso

Gracias por formar parte del autobús.

Recognition Programs (Programas de reconocimiento) debajo de la pestaña *The BAYADA Way* para saber más sobre el concurso y otros programas de reconocimiento y obtener un boleto.

Reconocimientos más importantes del concurso

Cada vez que se presenta un boleto de un cliente, los cuidadores de BAYADA obtienen una nueva oportunidad de ganar el premio semanal, segundos y primeros premios de giftcertificates.com.

¿Cómo hacer para participar del concurso y reconocer a su cuidador BAYADA?

- Comuníquese con nuestra oficina
- Complete un boleto y envíelo a su oficina
- Entregue el boleto completo al personal de BAYADA

Iniciativas y actualizaciones de las especialidades de BAYADA

En BAYADA, nuestras oficinas están organizadas por servicios especializados (atención médica en el hogar, enfermería para adultos, atención de asistencia, pediatría, cuidados paliativos, habilitación y provisión de personal) para garantizar que reciba una atención de la calidad más alta en cada nivel, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

En nuestra última edición de otoño de *CARE Connection*, brindamos una guía rápida para que pueda comprender los distintos servicios que ofrecemos y para conocer cómo mejoramos nuestro servicio de manera constante a través de la evaluación, la capacitación y la formación.

Novedades y recursos importantes para 2013 de muchos de nuestros equipos de trabajo de las diferentes especialidades. Permanezca en contacto para conocer las novedades de nuestras especialidades en nuestra próxima edición.

Pediatría

Contamos con dos laboratorios de simulación (SIM) regionales que nos ayudarán a mantener la capacitación más avanzada para BAYADA Nurses.

BAYADA Pediatrics abrió nuestro primer laboratorio de simulación en Pennsylvania — además del primer laboratorio de simulación para atención médica en el hogar del país— en el año 2010, cuando Keystone Mercy Health Plan (PA) aprobó una propuesta de beca para incrementar y mejorar las prácticas de simulación clínica con las que cuenta actualmente BAYADA Pediatrics.

Debido al éxito del Laboratorio de simulación de Pennsylvania, se ha establecido un segundo Laboratorio de simulación BAYADA (dedicado a la capacitación de asistencia para adultos y pediatras) en Charlotte, Carolina del Norte.

BAYADA ha sido pionero en simulación de atención médica pediátrica en el hogar y fue invitado a participar en la Conferencia de la Asociación Nacional de Atención de la Salud en el Hogar y Cuidados Paliativos (NAHC) de 2012 como modelo para otras empresas dedicadas a la asistencia médica en el hogar de los Estados Unidos. En ella se presentó una adaptación sobre capacitación en cuidados de la salud en el hogar en laboratorios de simulación.

El Director de reclutamiento y retención de BAYADA Pediatrics **Michael Ward** comenta, "la oportunidad de brindar capacitación en laboratorios de simulación nos permite ofrecer a nuestros enfermeros una rica experiencia para su formación, similar a la capacitación que se brinda en hospitales pediátricos de todo el país. Los enfermeros estarán clínicamente capacitados en asistencia pediátrica domiciliaria. Se les garantiza que estarán en contacto con situaciones de emergencia y prácticas de intervención que no podrían experimentar en los domicilios durante el período de capacitación".

Cuando se habla sobre la importancia de los laboratorios de simulación para el futuro de BAYADA Pediatrics y sobre el servicio de calidad que ofrecemos a nuestros clientes, la directora de operaciones clínicas pediátricas, **Kathy Pfeiffer** dice que, "La capacitación personalizada específica para cada cliente que brindaremos a nuestros enfermeros representará la excelencia de *The BAYADA Way*. Nuestros enfermeros estarán expuestos a todas las posibles situaciones que puedan presentarse en el domicilio, y tendrán la oportunidad de actuar de manera apropiada y así estar mejor capacitados para cualquier emergencia o cambio en el estado clínico".

Visite nuestro laboratorio de simulación en pediatría de Pennsylvania a través del sitio web YouTube (YouTube.com→Search: BAYADA Simulation Training Lab)! www.youtube.com/watch?v=U0_DUXFgwMA

Enfermería para adultos y atención asistida

Nuestras especialidades en enfermería para adultos y atención asistida brindan cuidados tanto a los clientes adultos como a los ancianos.

Como los ancianos son la parte de la población mundial que crece con mayor rapidez, esta especialidad decidió proporcionar información útil e integral a través de Internet para los cuidados para ancianos y planes de atención a largo plazo; Consejo Nacional de Planes de Atención (NCPC).

El artículo *Life Resource Planning Meets Needs beyond Retirement* (La planificación de recursos para la vida satisface las necesidades de después de la jubilación) brinda información útil sobre planificación para la tercera edad y sobre dónde obtener más información para extender los ingresos para cuidados a largo plazo, dónde encontrar servicios gubernamentales y privados; y cómo preservar recursos.

Para leer este artículo visite www.longtermcarelink.net/a13information_article.htm. Para conocer más sobre NCPC y encontrar recursos adicionales sobre planes de cuidados para ancianos visite www.longtermcarelink.net.

Habilitación

La especialidad de Habilitación quería comentar que actualmente nuestras oficinas de Hawái están trabajando para obtener su acreditación CARF en el otoño de 2013.

CARF es una organización internacional sin fines de lucro que acredita a los proveedores de servicios humanos. La misión de CARF es promover la calidad, el valor y los excelentes resultados de los servicios a través de un proceso consultivo de acreditación que se centra en mejorar la vida de los pacientes. La importancia de la acreditación CARF es mayor que la de cualquier otro certificado. La acreditación CARF demuestra que se trata de una organización comprometida a reducir los riesgos, tratando las inquietudes de salud y seguridad, respetando las preferencias

culturales e individuales y ofreciendo el servicio de mayor calidad posible a sus clientes.

Para poder recibir esta acreditación de prestigio nacional, CARF realizará una encuesta en cada una de nuestras oficinas de habilitación de Hawái para garantizar que cumplimos los estándares de CARF. Los encuestadores observarán nuestras prácticas organizacionales, revisarán la documentación apropiada, realizarán visitas domiciliarias para monitorear los servicios que brindamos y entrevistarán a empleados, clientes y familiares.

A nuestro equipo de Habilitación de Hawái está entusiasmado de poder seguir estos pasos importantes para mejorar la calidad y el nivel de nuestros programas.

RINCÓN DE CLIENTES

Theresa Bryan y **Lula Burke** son dos encantadoras mujeres que tienen mucho en común. Son enérgicas, inteligentes, dedicadas y decididas, y sienten pasión por ayudar a los demás. Gracias a sus cualidades han logrado superar muchísimas cosas en sus vidas, ya que son madres de niños con necesidades especiales.

Theresa es mamá del cliente de BAYADA **Emmalee Bryan**. Emmalee tenía menos de un año cuando se les informó a Theresa y a su marido Jeff que había sufrido un derrame cerebral que dañó el hemisferio izquierdo de su cerebro. Se les dijo que Emmalee no volvería a hablar nunca más.

Cliente Emmalee Bryan

Cliente Jonathan Burke

Con el paso del tiempo, Emmalee padeció un cuadro de convulsión de tipo gran mal y otras complicaciones adicionales. Las convulsiones continuaron y el cuidado de Emmalee se hizo cada vez más difícil.

Lula es mamá de nuestro cliente BAYADA **Jonathan Burke**. Jonathan no presentó problemas de salud al nacer. Fue un niño feliz y alcanzó todas sus metas hasta los dos años de edad. Una vez que cumplió dos años se le diagnosticó encefalitis viral, una enfermedad que dañó su cerebro. Los síntomas continuaron progresando. Sufrió cuadros de convulsiones y no pudo continuar alcanzando sus metas—dejó de caminar, hablar, comer e interactuar.

Tanto Theresa como Lula desconocían cómo cuidar de sus hijos. Sin embargo, sí sabían que no estaban dispuestas a rendirse y que lucharían por conseguir el cuidado que sus hijos necesitaban y merecían.

Investigaron, se asesoraron y nunca perdieron las esperanzas. Si tenían que aconsejar a otros padres con la necesidad de atender a un niño en estado de salud delicado, ambas sugerían "debes darte cuenta de que necesitas ayuda para ti mismo y para tu hijo. No pueden hacerlo solos". También coincidían en que el conocimiento es la clave del poder. Mientras más conoces sobre tu hijo y su salud, más preparado estás para pelear por conseguir el cuidado que necesita y merece.

Hoy ambos niños se encuentran bien.

Emmalee es una hermosa niña de 9 años con una deslumbrante sonrisa. Derrite el corazón de todas las personas que la conocen y es casi una celebridad en su ciudad natal. Puede caminar y utilizar lenguaje de señas para comunicarse. Theresa cuenta con alegría que Emmalee no ha sufrido cuadros de convulsiones durante un año.

Jonathan es un apuesto niño de 8 años con una sonrisa encantadora. Conocer a Johathan dibuja una sonrisa en el rostro. No puede caminar por sí solo pero puede pararse y comer sin utilizar un tubo de gastronomía —un tubo insertado a través del abdomen que provee los nutrientes al estómago de manera directa. También puede empujarse hacia arriba para pararse y logra dar algunos pasos con ayuda.

Theresa y Lula no solo se dedican a sus hijos y a su familia, sino que también ayudan a otras familias a encontrar la asistencia que necesitan para sus hijos. Las dos son miembro de *Parents Providing Possibilities*, un grupo de padres que brindan apoyo y capacitación a los padres para ayudarlos a maximizar el potencial de sus hijos con necesidades especiales, ofreciendo a las familias la posibilidad de expresarse y de hacerles saber que no están solos.

Además, Lula creó la Fundación Jonathan Burke —una organización sin fines de lucro creada para ayudar a otros niños como Jonathan que hayan padecido los efectos de una encefalitis viral y otros daños cerebrales. Para conocer más sobre la fundación, visite el sitio web www.jonathanburkefoundation.org.

Theresa está siguiendo los pasos de Lula. Está en proceso de crear una fundación en honor a Emmalee. El objetivo de la fundación será brindar recursos y otra información útil a padres que necesiten ayuda para brindar asistencia a sus hijos con un estado de salud delicado. Además, Theresa está en proceso de publicar un libro que cuenta la historia de Emmalee. Todas las ganancias obtenidas por la venta del libro serán donadas a la fundación.

Lula y Theresa tienen un mensaje para todos los padres de niños con un estado de salud delicado: "Pueden encontrar ayuda si la necesitan. Cuenten con nosotras. Solo necesitan ponerse en contacto". Para conocer más sobre sus historias o encontrar información útil y recursos para sus hijos, visite el sitio web www.parentsprovidingpossibilities.

Para conocer a otros clientes de BAYADA, visite 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.**

¿Qué novedades hay en Internet?

El 3 de diciembre de 2012, T-Mobile y Samsung destacaron a BAYADA Home Health Care durante la cuarta conferencia anual de tecnología móvil para el cuidado de la salud de mHealth Summit en el Centro Nacional de Convenciones Gaylord en Washington, DC.

Se convoca a más de 4000 asistentes de más de 50 países y sirve como un foro principal de sectores clave para reunirse, comprometerse y conectar el ecosistema de salud móvil y colaborar en el uso de tecnología inalámbrica para mejorar los resultados de salud en los Estados Unidos y en el exterior. T-Mobile realizó un video para destacar el exitoso despliegue de Homecare Homebase (un sistema software para atención médica en el hogar completamente integrado) y las tablets de Samsung de punto de servicio con la especialidad de BAYADA Home Health. Para visualizar este video, visite el sitio web http://youtu.be/-gR3M6mr9xQ.

El video se exhibió en la conferencia seguido de un panel de debate con el director de BAYADA Home Health Division **Eric Thul**, el director de Home Health Operating Policy Associate **Andrew Gentile** y la directora de Home Health **Ashley Wharton**, junto con representantes de T-Mobile y Samsung. Respondieron preguntas sobre cómo superar las dificultades para desplegar un registro médico electrónico y las tecnologías de punto de servicio para brindar la mejor asistencia a nuestros clientes.

BAYADA®
Home Health Care

5000 Dearborn Circle
Suite 300
Mt. Laurel, NJ 08054

Las encuestas ayudan a mejorar la calidad de los servicios

Para poder ofrecer a nuestros clientes una comparación objetiva entre los proveedores certificados de Medicare y crear incentivos para mejorar la calidad del servicio, los Centros de servicios de Medicare y Medicaid (CMS) solicitan a BAYADA hacer encuestas regulares a los clientes que reciben servicios de Medicare y Medicaid, y publicar los resultados. BAYADA va más allá. Porque nos esforzamos constantemente para mejorar la calidad del servicio que brindamos a todos nuestros clientes, realizamos encuestas a todos los clientes —menos a aquellos que pagan por el servicio.

Sabemos que en algunos casos usted puede recibir múltiples encuestas de diferentes proveedores. Intentamos evitar que se canse de recibir demasiadas encuestas. Trabajamos junto con Press Ganey, nuestro administrador independiente de encuestas, para alcanzar un enfoque amigable para los clientes a la hora de ser encuestados —considerando el número de encuestas que se envían, la extensión y el método de administración al crearlas.

¡Sus opiniones y comentarios son importantes para nosotros! Tenemos recursos dedicados a trabajar día a día recolectando, notificando y analizando sus comentarios. Sus comentarios se revisan y publican de manera mensual para asegurarnos de que escuchamos su opinión y de que mejoramos la calidad del servicio que ofrecen nuestros cuidadores BAYADA.

Cuando recibimos un comentario de un cliente satisfecho, recompensamos a nuestros empleados por brindarle el servicio que él o sus seres queridos merecen. También tenemos programas para ayudarle si un centro no alcanza sus expectativas. Para su tranquilidad, cada comentario que usted escribe es revisado por personas responsables del servicio que usted o sus seres queridos merecen.

Si tiene alguna pregunta sobre nuestros servicios, no dude en ponerse en contacto con su equipo. Gracias por enviarnos las encuestas de satisfacción de los clientes. Apreciamos que haya elegido a BAYADA para satisfacer sus necesidades de atención médica en el hogar.

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