



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 1 • Primavera 2012

www.bayada.com

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



Nos complace anunciar que Bayada Nurses se ha transformado en BAYADA Home Health Care.

El 17 de enero de 2012, el 37^{mo} aniversario de la compañía, cambiamos nuestro nombre para comunicar de forma más clara y consistente que *The BAYADA Way* —la filosofía de nuestra compañía— está en el corazón de todo lo que hacemos y compartir

nuestra amplia variedad de servicios y nuestro equipo multidisciplinario de profesionales.

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

Creemos que es importante comunicarnos de manera clara y consistente con nuestros clientes, por este motivo, hemos creado este boletín trimestral para clientes: *CARE Connection*, para que estemos conectados. Cada boletín ofrecerá información útil y compartirá historias sobre nuestros clientes y empleados. Actualizamos nuestro sitio en Internet www.bayada.com para incluir 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 o la nueva identidad de nuestra marca, no dude en comunicarse con el equipo de su oficina.

Un cordial saludo,

J. Mark Baiada



The **BAYADA** Way[®]

La esencia de *The BAYADA Way* es nuestra creencia de que nuestros clientes son lo primero y que usted merece que se le proporcione atención médica en el hogar con sensibilidad, excelencia y confiabilidad.

La medida para todo lo que hacemos es la respuesta a una sencilla pregunta: ¿Esto es *The BAYADA Way*? Si la respuesta es "sí", significa que:

- usted y su familia se sienten bien atendidos y apoyados
- usted recibe una atención que satisface los más altos estándares de profesionalismo, ética y seguridad
- usted y su familia pueden confiar en nosotros y vivir sus vidas de forma plena, con bienestar, dignidad y confianza

Ofrecerle la atención *The BAYADA Way* es la meta que procuramos alcanzar con cada cliente que atendemos.

Cómo comenzó *The BAYADA Way*

En 2002, Mark Baiada comenzó una iniciativa en toda la compañía para definir y manifestar la misión, la visión, las creencias y los valores que han guiado nuestro trabajo como profesionales de la atención médica en el hogar.

Este importante proyecto involucraba a clientes, familiares y empleados. *The BAYADA Way* surgió de una serie de grupos de consulta, retiros nocturnos, encuestas escritas y sesiones de intercambio de opiniones.

En ese entonces, Mark y el equipo de *The BAYADA Way* recorrieron el país en el autobús BAYADA para presentar *The BAYADA Way* a cada una de las 128 oficinas donde escucharon atentamente las necesidades de nuestros clientes y cuidadores y les ofrecieron respuestas.



El equipo a cargo de su atención

En BAYADA usted cuenta con un equipo especializado que trabaja en conjunto para asegurar la satisfacción de todas sus necesidades. Comuníquese con el equipo de la oficina de su localidad para que atiendan sus preguntas, dudas o sugerencias.

A continuación le ofrecemos una rápida guía sobre quién es quién en su oficina, junto con una breve descripción de a quién puede llamar y para qué.

Director: Responsable de las operaciones generales de la oficina, incluidos los servicios al cliente, el cumplimiento de las políticas, los requisitos para la certificación y los asuntos regulatorios. El director puede responder cualquier pregunta o inquietud que no haya resuelto otro miembro de su equipo.

Gerente de servicios al cliente: Organiza a los profesionales de atención médica de BAYADA y coordina los servicios que usted recibe. Su gerente de servicios al cliente puede responder preguntas sobre su horario, profesionales de atención médica o temas de facturación y seguro.

Gerente clínico: Responsable de la supervisión clínica de los servicios que presten sus cuidadores de BAYADA; visita los hogares para evaluar, planificar y supervisar su atención clínica. Su gerente clínico puede responder preguntas acerca de su plan de atención médica, una indicación del médico y dudas relacionadas con los equipos médicos, los suministros o cuestiones médicas.

Gerente de guardia: El gerente de guardia fuera de horario de oficina está disponible para responder sus llamadas fuera del horario normal de trabajo. El gerente de guardia realizará un seguimiento junto con su gerente clínico y el gerente de servicios al cliente cuando sea necesario.

Otros miembros del equipo de su oficina pueden incluir un asistente, un gerente de reclutamiento, un coordinador administrativo, un coordinador clínico o un gerente de marketing. Los asociados apoyan todas las funciones de oficina y respaldan a los gerentes; también ayudan a responder sus preguntas.

Reconocimiento de profesionales BAYADA a través del Programa *Hero on the Home Front*

En BAYADA Home Health Care, nuestra misión es ofrecerle a usted y a su familia atención médica en el hogar de la más alta calidad proporcionada con sensibilidad, excelencia y confiabilidad (los valores centrales de Bayada: *compassion, excellence and reliability*). Nos esforzamos continuamente por honrar a los profesionales que representan nuestra misión, a quienes nuestros clientes consideran héroes y que satisfacen los más altos niveles de profesionalismo, ética y 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.

Todos y cada uno de los clientes de BAYADA deberían esperar el nivel de servicio que ofrecen estos cuidadores profesionales y saber que sus opiniones acerca de los servicios que estén recibiendo son esenciales para orientar su atención. Con su ayuda, podemos satisfacer mejor sus necesidades y esforzarnos por reconocer a los héroes de nuestras filas.

El programa *Hero on the Home Front* (Héroe en el frente domiciliario) es una de las maneras que tenemos de reconocer a nuestros cuidadores de BAYADA. A través de las historias que nos cuentan nuestros clientes y el personal de oficina, nos enteramos de las formas en que muchos de nuestros profesionales de atención médica mejoran las vidas de nuestros clientes y sus familias.

El programa de reconocimiento tiene varios niveles y nuestro máximo homenaje es para los cuidadores de BAYADA seleccionados como Héroes del año. Cada primavera celebramos una ceremonia

anual de entrega de premios de la que participa toda la compañía en la que damos reconocimiento a uno de cada especialidad de nuestros enfermeros titulados, enfermeros practicantes titulados, auxiliares de atención médica en el hogar y otros profesionales, como terapeutas.

¿Hay algún Héroe a quien le gustaría nominar? Puede llamar a la oficina de su localidad, escribir una carta y enviarla a la oficina, completar un formulario de nominación en nuestro sitio en Internet o enviar sus comentarios por correo electrónico a HeroProgram@bayada.com. ¡Nos encantará recibir sus comentarios!

BAYADA 2011 Héroes del año

Nos enorgullece informar que Barbara Sauer (trabajadora social médica, MSW), Jane Harrison (auxiliar de asistencia médica en el hogar, HHA), Toni Kearns (enfermera practicante titulada, LPN) y Cathy Akbari (enfermera titulada, RN) fueron reconocidas como Heroínas del año en una ceremonia especial durante la reunión anual, de la que participó toda la compañía, en homenaje a su destacada labor.

Visite nuestro sitio en Internet www.bayada.com y haga clic en "Recognition Programs" (Programas de reconocimiento) en la pestaña *The BAYADA Way* para leer las historias que los clientes de BAYADA cuentan sobre sus héroes y nominar a sus propios héroes de BAYADA a través del formulario de nominación de héroes.

Con aroma a poesía

Esposa, madre, abuela, amiga, estudiante, maestra, artista, poetisa, líder, motivadora, luchadora y sobreviviente. Todas estas palabras describen a Kathryn V., una extraordinaria mujer, cliente de nuestra oficina para adultos de Willow Grove, PA. A Kathryn le diagnosticaron esclerosis lateral amiotrófica (ALS, por sus siglas en inglés), también conocida como enfermedad de Lou Gehrig, una enfermedad neuromuscular progresiva devastadora que afecta las células nerviosas del cerebro y la médula espinal y provocan debilidad muscular y deterioro grave de la movilidad, el habla, el tragar y el respirar. En general, la expectativa promedio de vida de una persona con este diagnóstico es de tres a cinco años. Sin embargo, con investigaciones avanzadas y mejor atención médica, cada vez más personas logran llevar vidas más prolongadas y productivas.

Kathryn ha superado estos pronósticos y ha sobrevivido esta enfermedad desde hace 13 años. Es una persona feliz, con una presencia fuerte y serena, que ha dejado su marca en la vida gracias a sus muchos talentos en matemáticas, educación, las artes y a la alegría que trasmite a muchos de sus estudiantes y familiares queridos.

Aunque Kathryn está paralizada, tiene problemas para hablar y se vale de tecnología para comunicarse, siempre está en movimiento. Kathryn y su esposo Gerry son miembros activos de su comunidad y se desempeñan en el Directorio de la filial del área metropolitana de Filadelfia de la Asociación de ALS.

En su tiempo libre Kathryn asiste a clases de cerámica, escribe poemas y asiste a presentaciones de poemas y, además, publicará un libro con ayuda de su esposo y su nuera. El libro incluye 33 de los poemas de Kathryn e imágenes de su trabajo en cerámica. Posiblemente se pregunten cómo lo hace... Utiliza la última tecnología, un punto sensor reflector que está colocado en su nariz. Este punto está vinculado a una computadora, que recoge una señal y le permite a Kathryn comunicar sus pensamientos e ideas a quienes la rodean. Luego, con ayuda de su esposo, su familia y los cuidadores de BAYADA sus increíbles ideas y palabras se convierten en obras maestras.

Los poemas de Kathryn son reveladores y profundos y describen el mundo que la rodea. Inspiran, llegan al corazón y emocionan hasta las lágrimas. Hace poco, Kathryn se sintió inspirada para escribir un poema sobre Connie Smith, su auxiliar de asistencia médica en el hogar y una de las Heroínas del año 2008; el poema se llama *Lady in Red* (la dama de rojo).



La dama de rojo

Una dama de rojo
me brinda afectuosa atención,
Complace mis necesidades,
responde a mis plegarias.

Para obtener más información
sobre Kathryn u 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.

Su opinión es importante para mejorar nuestros servicios

Recibir opiniones, positivas o negativas, es fundamental para ofrecerle la mejor calidad de atención. Como cliente de BAYADA, debe sentir que puede comunicarse con nosotros cuando lo desee acerca de los servicios que recibe. Tal vez desee manifestar una inquietud, hacer una sugerencia o informarnos sobre la calidad de atención que recibe.

Una buena opción para expresar sus inquietudes y compartir sus opiniones es comunicarse con su gerente de servicios al cliente o con el gerente clínico de su oficina. Ellos son parte de su equipo profesional de atención y desean saber qué atención recibe. También puede llamar al director de la oficina para que le escuche o resuelva algún problema.

Otra forma de hacernos conocer sus opiniones es responder la encuesta de satisfacción de clientes de la compañía. Su opinión desempeña un importante papel en nuestros esfuerzos continuos para ofrecer servicios con sensibilidad, compasión,

excelencia y confiabilidad a todos los clientes que atendemos. Para asegurar la confidencialidad de sus respuestas, hemos contratado a Press Ganey Associates, Inc., una firma independiente de investigación para administrar la encuesta y proporcionarnos los resultados.

Nos hemos comprometido a respetar su confidencialidad y privacidad. Mantenemos la confidencialidad de la información que obtengamos sobre usted y contamos con políticas y procedimientos para proteger su información médica personal.

Le recomendamos que se comunique con el equipo o el director de la oficina de su localidad si tiene alguna pregunta sobre su servicio o sobre una política, una práctica o un procedimiento específicos. Además, esperamos que responda las encuestas de satisfacción de clientes que BAYADA le envíe por correo. Los resultados de la encuesta nos ofrecen una amplia variedad de información para ayudarnos a mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios. Le agradezco

nuevamente su confianza en BAYADA. Sepa que estaremos siempre a su disposición para satisfacer sus necesidades de atención médica en el hogar.

Otras maneras para compartir sus opiniones

Línea directa anónima:
866-665-4295

Dirección de correo electrónico de la línea directa anónima:
hotline@bayada.com

Informe de cumplimiento a través de Internet:
www.bayada.com/compliance

Dirección de correo postal:
BAYADA Home Health Care
Oficinas centrales
290 Chester Avenue
Moorestown, NJ 08057

BAYADA Home Health Care ofrece servicios de cuidado de enfermería, de rehabilitación, terapéuticos, paliativos y de asistencia a niños, adultos y personas de la tercera edad en la comodidad de su hogar.



5000 Dearborn Circle
Suite 300
Mt. Laurel, NJ 08054

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE BAYADA

Home Health Care • Pediatrics • Hospice • Habilitation
(Atención médica en el hogar • Pediatría • Cuidados paliativos • Habilitación)

www.bayada.com