



CARE Connection

Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care | En celebración de 41 años de compasión, excelencia y fiabilidad

Volumen 5, Número 2 • Verano

bayada.com

Nuestro plan de legado duradero para perpetuar *The BAYADA Way* y evitar la venta de BAYADA

Estimado cliente de BAYADA:

Quiero compartir un anuncio importante con usted antes de hacerlo público.

Desde nuestra fundación en el año 1975, he sido propietario del 100% de BAYADA. Creo apasionadamente en nuestra misión y en nuestra maravillosa gente de BAYADA. Después de décadas de estudio, reflexión y oración, he decidido, con el apoyo de mi familia, obsequiar BAYADA a una fundación recién creada *dedicada exclusivamente* a perpetuar nuestra misión y evitar la venta de la compañía.

Nos guiamos por *The BAYADA Way*: nuestros valores, creencias, misión y visión. Nuestra visión es ayudar a millones de personas de todo el mundo y crear un legado duradero. Siento que si el propietario de BAYADA es una fundación que se dedica exclusivamente a *The BAYADA Way*, tendremos más posibilidades de lograr nuestra visión de 100 años y la misión diaria de ayudar a las personas a llevar una vida segura en su hogar con comodidad, independencia y dignidad.

Durante décadas, he rechazado innumerables ofertas para vender BAYADA por millones de dólares. Si vendiera BAYADA, el objetivo principal de los nuevos propietarios sería hacer dinero. El objetivo principal de BAYADA es cuidar de nuestros clientes y honrar, respetar y apoyar a nuestra gente. Mi sueño de ayudar a millones de personas es mucho más importante para mí que el dinero.

Muchos propietarios de negocios entregan sus compañías a sus hijos. Yo tengo cinco hijos, todos solidarios y competentes, que podrían administrar bien a BAYADA. Sin embargo, mis hijos son sensatos y se dan cuenta de que la tercera o cuarta generación de la familia probablemente terminaría vendiendo BAYADA. Estamos de acuerdo en que la mejor oportunidad de evitar la venta de BAYADA o de impedir que nos desviemos de nuestros valores es obsequiar BAYADA a una fundación recién creada. Este plan es el mejor para nuestros clientes y empleados. Hará posible que nuestra compañía sea más segura. Al donar BAYADA a una fundación, estamos honrando el trabajo de nuestros empleados ya que la compañía se dedicará a cumplir nuestra misión siempre. Antepone las personas al dinero.

El 17 de agosto de 2017, cumpliré 70 años. Ese día me convertiré oficialmente en el Presidente de la Junta Directiva de la nueva fundación. Mi hijo, **David Baiada**, asumirá la presidencia de BAYADA. David tiene los valores, la educación y la experiencia necesaria para este trabajo. Está comprometido en hacer realidad *The BAYADA Way* para millones de personas durante generaciones. Tiene el apoyo de nuestra familia y de la gente de BAYADA.

Este plan de legado duradero protegerá y asegurará la atención a nuestros clientes, el trabajo de nuestros empleados, nuestra compañía y nuestra misión especial. Nada cambiará en el día a día. Seguirá recibiendo los mismos cuidados de salud en el hogar de alta calidad que usted se merece y espera de nosotros. Nuestro equipo de cuidadores profesionales seguirá brindándole la misma atención que en la actualidad, y puede tener la seguridad de que BAYADA está aquí para quedarse.

Gracias por confiar en BAYADA.

Con cordialidad y un gran aprecio,



J. Mark Baiada
Fundador y Presidente



Le presentamos un vídeo en el que nuestro presidente Mark Baiada explica personalmente el plan del legado duradero de BAYADA:
<http://bit.ly/ClientLegacy>

Presentamos *Hearts for Home Care*

No todas las personas tienen la capacidad para plantear sus problemas, y es por ello que lanzamos *Hearts for Home Care*, un programa de defensoría en apoyo a la calidad de los cuidados de salud en el hogar. Muchos empleados y clientes de BAYADA ya son miembros de "Hearts for Home Care",



Hearts for Home Care

Un programa de BAYADA para el apoyo de los cuidados de salud en el hogar de calidad.

y usted también puede unirse a ellos. Si desea desempeñarse como portavoz y hacer una diferencia, puede inscribirse

hoy mismo en el Centro de Defensoría de Hearts for Home Care en bayada.com/heartsforhomecare/landing. ■

Usted puede ser como Savine y Liz

Savine DaCosta y **Liz McNulty**, padres de clientes de BAYADA Pediatrics, viajaron a la legislatura de Harrisburg, PA, el mes pasado para defender los derechos de clientes como sus hijos y de los profesionales que los atienden.

¿Desea ser como Savine y Liz? Escriba un correo electrónico al director de Defensoría de Familia y Clientes, **Rick Hynick** a rhynick@bayada.com. ■



Savine y su hijo Gabe se reúnen con el representante del estado Craig Staats

Liz y su hijo Case en el vestíbulo del Pennsylvania Homecare Association (Asociación de Cuidados en el Hogar de Pensilvania) el día del lanzamiento de la manifestación



Primer director de la Defensoría para Familias y Clientes, un veterano de BAYADA



Mucho tiempo atrás, Rick Hynick, director de la oficina de servicios de BAYADA Home Health Care, fue nombrado el primer director del servicio de defensoría para familias y clientes. Como

parte fundamental del programa Hearts for Home Care, el servicio de defensoría para familias y clientes es un recurso en constante crecimiento en BAYADA, que fortalecerá nuestros esfuerzos, ya desarrollados de manera exitosa, para el fomento de las bases de nuestro personal y acciones directas de incidencia.

El año pasado, dos madres de niños con necesidades especiales en New Hampshire, crearon por su propia cuenta un movimiento lo suficientemente fuerte y grande para lograr, en menos de seis meses, la aprobación de la legislatura estatal de un 20 a 25% de aumento en la tasa de reembolso para el personal de enfermería de cuidado en el hogar. Esta historia exitosa, junto con el interés que expresaron muchos de los clientes y familiares, promovió la necesidad de contar con alguien que gestionara este componente fundamental del modelo de defensoría de la Oficina de Asuntos Gubernamentales de BAYADA. Durante los últimos 14 años en

BAYADA, Rick se ganó la admirable reputación de ser una persona que logra una conexión inmediata con los clientes y tiene un historial demostrado en entender y resolver las necesidades y preocupaciones de los clientes.

Quienes conocen a Rick no tienen dudas de que se desempeñará bien en su nuevo puesto como portavoz para interactuar directamente con nuestros clientes y sus familias. Si desea unirse a Rick en el servicio de defensoría para familias como la suya, envíe un correo electrónico a rhynick@bayada.com. ■

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

Un cuidador de la familia, preocupado por perder la atención que recibe su esposa, colabora en las acciones de defensoría de BAYADA para obtener aumentos en los reintegros

Mike Pollock tiene experiencia en la lucha por causas justas. Mike, quien se ocupa del cuidado de su esposa, **Kathy**, desde que le descubrieran un tumor cerebral y superara dos derrames cerebrales que la debilitaron, ha estado reclamando a las compañías de seguro médico el reintegro de todos los aspectos de la atención médica de su esposa desde el 2002.

Es por ello que vive preocupado de que Kathy pueda perder a sus dos apreciadas asistentes médicas en el hogar de BAYADA, **Alma Dobbs** y **Lucy Villalona**, quienes junto a Mike son una parte vital del equipo de atención de Kathy. Las asistentes visitan el hogar de la familia Pollock ubicada en Atco, Nueva Jersey, seis días por semana y, según nos cuenta Mike, "se encargan de todas las necesidades de Kathy".

"La verdad es que no podría hacerlo sin ellas", nos confiesa Mike. "Las personas como yo, que se hacen cargo del cuidado de sus parejas, y con ello le ahorran al gobierno federal casi \$500 mil millones al año, no podrían hacerse cargo del cuidado de sus parejas sin la ayuda de asistentes médicas en el hogar. Es imposible."

La lucha de Mike encuentra cada vez mayores obstáculos en el estado de Nueva Jersey, principalmente debido a la escasez de personal calificado para el cuidado de la salud en el hogar y a la baja o el estancamiento de las tarifas de reintegro de Medicaid.

Según las asociaciones de agencias para los cuidados de salud en el hogar, en la actualidad las tarifas de reintegro de Medicaid que se le pagan a los proveedores de cuidados de la salud en el hogar varían entre \$13.80 y \$15.50 la hora. Con estas tarifas de reintegro, la mayoría de los empleadores pueden pagar a los asistentes médicos en el hogar solo entre \$8 y \$10 la hora, una tarifa que todos consideran muy baja, pero simplemente no cuentan con los fondos para poder aumentarla.

Para complicar las cosas aún más, una legislación reciente que contó con el apoyo de los legisladores de Nueva Jersey propone aumentar el salario mínimo estatal a \$15 la hora. La propuesta de aumento del salario mínimo puede ser, al mismo tiempo, lo mejor y lo peor que le pueda ocurrir al sector de cuidados de salud en el hogar, según la opinión de **David Totaro**, director ejecutivo de Asuntos Gubernamentales de BAYADA y presidente de la Asociación para la Atención Médica en el Hogar de Medicaid (Partnership for Medicaid Home-Based Care).

Lo positivo es que permitiría que las asistentes médicas en el hogar tengan el salario que se merecen y facilitaría a los empleadores a encontrar y mantener personal calificado para los cuidados de salud en el hogar. El problema es que el programa de Medicaid de Nueva Jersey no ha destinado los fondos suficientes para afrontar el aumento del salario mínimo. Y sin la compensación de Medicaid, el aumento en el salario mínimo tendría como resultado una menor cantidad de horas asignadas para las asistentes médicas en el hogar y mayores costos para la atención.

Las bajas tarifas de reintegro de Medicaid ya han obligado a algunas agencias para los cuidados de salud en el hogar a fusionarse o, directamente, dejar de trabajar en el sector. Y Mike teme que las cosas puedan empeorar aún más.

Momento decisivo

Pero Mike, al igual que lo ha hecho siempre, decidió actuar por su cuenta. Se comunicó con BAYADA y se contactó con David Torato. Al mes siguiente, un periodista del *Courier-Post* de Jersey Sur llamó



David Torato, director ejecutivo de Asuntos Gubernamentales de BAYADA, luego de que el defensor Mike Pollock (izquierda) se contactara con él, visita a la familia Pollock y Lucy Villalona, la asistente médica en el hogar de BAYADA, en Atco, NJ



Mike con el congresista Norcross en su visita en el mes de marzo, junto a David y Louise Lindenmeier, directora de Asuntos Gubernamentales.

para entrevistar a Mike, junto con directores del sector de cuidados de salud en el hogar de todo el estado. David visitó personalmente a la familia Pollock y, poco tiempo después, organizó una reunión con el congresista estadounidense Donald Norcross, quien había propuesto una versión a nivel federal de la legislación de salario mínimo de \$15. Mike, David y **Louise Lindenmeier**, directora de asuntos gubernamentales de BAYADA en Nueva Jersey, visitaron al congresista en el mes de marzo. Mike entonces tuvo la oportunidad de comentar que las consecuencias de la propuesta "deberían considerarse seriamente. Es una situación urgente."

Resultados

La respuesta del congresista Norcross fue sincera. No había considerado el impacto que tendría un sueldo mínimo de \$15 en las personas que trabajan en el sector de cuidados de salud en el hogar ni en los clientes a los que brindan servicios. Incluso, comentó que sus padres recibieron servicios de cuidados para la salud de BAYADA, y que haría todo lo que estuviera a su alcance para garantizar la continuidad del acceso a cuidados de salud de calidad. Además, organizó una reunión con legisladores que trabajaban en una legislación similar a nivel estatal para garantizarse de que no se olvidaran personas en la situación de Mike, Kathy, Alma y Lucy.

Por último, remarcó que gracias al intercambio de opiniones con personas como Mike, los legisladores pueden tomar decisiones informadas.

Usted puede ser como Mike

BAYADA mantiene un compromiso continuo para encontrar soluciones a estos desafíos y a otros para que ninguno de nuestros clientes tenga que vivir sin sus apreciados cuidadores. Los familiares como Mike, y como usted, tienen un papel fundamental en la defensoría del acceso continuo a servicios de cuidados de salud en el hogar de calidad.

Cómo puede ayudar:

- Puede enviar un correo electrónico a nuestro nuevo director de Defensoría para Familias y Clientes, **Rick Hynick** a rhynick@bayada.com para informarnos si desea hablar con la prensa y funcionarios del gobierno.
- Participe en nuestro programa de defensoría, *Hearts for Home Care*, en el que puede registrarse para recibir información sobre las últimas noticias sobre temas de cuidados de salud en el hogar y sumarse a las causas. Visite bayada.com/heartsforhomecare/landing.

Juntos podemos hablar en nombre de todos los que no pueden hacerlo. ■



BAYADA Communications Office
5000 Dearborn Circle
Suite 300
Mt. Laurel, NJ 08054

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

Su opinión contribuye en forma directa con nuestros esfuerzos para mejorar los servicios y brindar reconocimiento a sus cuidadores

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 BAYADA. Su opinión nos permite saber si nuestras acciones están a la altura y superan sus expectativas, al igual que las expectativas que nos hemos propuesto alcanzar.

La información que nos proporcione en las entrevistas telefónicas nos permiten identificar las áreas en las que tenemos que mejorar nuestros servicios. Además, es igualmente importante para que podamos reconocer a los empleados que van más allá de sus obligaciones y realizan ese esfuerzo adicional al proveer servicios de manera constante, y son un ejemplo de nuestros valores centrales de compasión, excelencia y fiabilidad.

En este momento, el equipo de experiencia del cliente está trabajando en una serie de iniciativas de mejora específicas que nos ayudarán a comunicarnos con usted y con su familia de manera más fluida sobre la atención y los servicios que recibe. 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 desea hacer alguna pregunta sobre la encuesta sobre la experiencia del cliente o si quiere compartir alguna sugerencia con nosotros sobre cómo podemos mejorar nuestros servicios, llame al 856-380-0277 o envíe un correo electrónico a clientsatisfaction@bayada.com. ■

PRÁCTICAS ESPECIALES DE BAYADA

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

Los servicios pueden variar de una zona a otra

bayada.com