



# Pediatría CARE Connection

Volumen 5, Número 2 • Verano | Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care | En celebración de 41 años de compasión, excelencia y fiabilidad | [www.bayada.com](http://www.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 que *The BAYADA Way* sea una realidad 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", y usted también puede unirse a ellos. Si desea



## Hearts for Home Care

A BAYADA program supporting quality home health care.

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](http://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 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 Familias y Clientes, **Rick Hynick** a [rhynick@bayada.com](mailto: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 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](mailto: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](mailto:CAREconnection@bayada.com).

# Comprendo: Cómo Liz McNulty transformó su experiencia como madre de un cliente a dedicarse a ayudar a otros padres

“Haga los arreglos para un funeral.”

Estas son las palabras más devastadoras que pueden escuchar los padres que esperan el nacimiento de un hijo. Y esas mismas palabras fueron las que escucharon de los médicos **Liz McNulty** y su marido, Dan, sobre su hijo por nacer, Case.

“Nos dijeron que Case estaba muy enfermo y no nacería con vida. Y que en el caso de que naciera vivo, su calidad de vida sería muy mala. Gracias a Dios, se equivocaron.” Esto nos cuenta Liz, quien vive en Johnstown, PA.

Hoy día, Case tiene cinco años y medio de edad y es la inspiración de Liz. Pero el camino no ha sido fácil, y aún es arduo. Case tienen más de 30 problemas diagnosticados, que incluyen insuficiencia intestinal, problemas de alimentación, deterioros cognitivos, enanismo y un trastorno del habla. Cada día es un desafío, pero Liz nos cuenta que Case “tiene la fuerza interior de un gran luchador”, y junto con su marido, sus tres hijas y el equipo de atención de BAYADA a cargo de Case, siguen luchando, juntos.

**“BAYADA no fue la nuestra primera agencia, pero estamos seguros que es la definitiva.”**

Durante los primeros meses de vida de Case que pasó en su hogar, Liz no sabía nada sobre el cuidado de salud en el hogar. Era su cuidadora, todos los días durante las 24 horas. Durante meses, durmió en el piso junto al dispositivo de bomba de alimentación de su hijo mientras él dormía en un pequeño asiento de auto, con una masa de tubos y cables conectados a su diminuto cuerpo. Cuando Case cumplió 15 meses, Liz se enteró que reunía los requisitos para recibir servicios de cuidados en el hogar y contrató a una compañía de enfermería en el hogar para que lo atendieran, pero la experiencia no logró aliviar sus problemas. El personal de enfermería llegaban tarde. Si algún miembro del personal de enfermería cancelaban el turno, nadie lo cubría. Le creaba más estrés en vez de aliviarlo.

Cuando Case tenía dos años y medio, Liz acudió a BAYADA. La primera vez que Liz se comunicó con el gerente clínico y el gerente de servicios al cliente en el centro pediátrico

del condado de Indiana de BAYADA, supo que había tomado la decisión correcta. “No solo me resultaron sumamente agradables, sino que confié en ellos. Confié en BAYADA.”

Liz nos cuenta que la atención del personal de enfermería y el apoyo que le brindó todo el equipo logró crear una sensación de normalidad para su familia. La gerente clínica, **Lisa Henry**, RN, el gerente de servicios al cliente, **Holly Mock** mostraron ser un verdadero reflejo de *The BAYADA Way*: compasión, excelencia y fiabilidad. Se sintió tan inspirada por la pasión y el compromiso del equipo para ayudar a otras personas que decidió que ella también quería dedicarse a ayudar a otras familias como la suya. Nunca imaginó que esa simple idea conduciría a una carrera profesional tan gratificante y significativa.

## Cara a cara. Madre a madre.

Durante una plática con **Kristie Voyda**, directora de ICP, Liz le comentó: “Creo que sería genial que los padres pudieran hablar con otros padres que atravesaran por situaciones similares. Me encantaría hacerlo. Podría llamarlos cuando están en situaciones críticas. Hacer que se calmen cuando están ‘al borde del colapso’. Solo otros padres en la misma situación pueden comprender lo que es tener un hijo con una enfermedad crónica.”

La grandiosa idea de Liz no tardó en hacerse realidad. Poco tiempo después, se reunió con **Amy Breslin**, directora de división, para analizar la idea de encargarse de brindar apoyo a otros padres.

“Me encantó la idea. No hay nadie mejor que otra madre para brindar apoyo a los padres que lo necesitan”, explica Amy. “Nuestras familias tienen miedo. No saben qué esperar. Liz les brinda a estas familias una vía más de apoyo y mejora ampliamente la experiencia del cliente de BAYADA.”

En septiembre de 2015, Liz comenzó a trabajar como empleada de BAYADA. Aunque no es un título oficial, la mejor descripción para su puesto es la de especialista en apoyo familiar.

“Liz es un recurso muy valioso para BAYADA y las familias. Sabe expresarse



De izquierda a derecha: El representante Tim Hennessey, Liz McNulty y su hijo Case, la CEO de Pennsylvania Homecare Associate Vicki Hoak, y el director de la Oficina de Asuntos Gubernamentales de BAYADA David Totaro (derecha) en el día de incidencia estatal en 2016 de la Pennsylvania Homecare Association

muy bien y tiene pasión por lo que hace. Además, sabe escuchar a los demás y su compasión es increíble”, cuenta Amy sobre Liz. Liz trabaja con seis oficinas de BAYADA en el área metropolitana de Pittsburgh, la región de PA, y se desempeña brindando sus servicios de apoyo a familias como la suya. “Todos los directores de las oficinas me han dado un gran apoyo en mis tareas; es una experiencia maravillosa”, cuenta Liz.

Liz pasó a ser una parte integral del equipo. En ocasiones, visita a las familias de BAYADA en sus hogares para platicar con persona sobre las preocupaciones que puedan tener sobre el cuidado de sus hijos. Además, coordina grupos de apoyo para familias y actúa como moderadora de las reuniones. Disfruta especialmente sus visitas a hospitales para reunirse con padres de niños con un estado de salud delicado, responder sus preguntas y ofrecerles su comprensión para que puedan desahogar sus penas. Y, aunque muchos de ellos son clientes de BAYADA o llegan a serlo, otros no lo son y Liz y Amy no tienen problema alguno con ello.

“Lo importante es que los padres sientan que hay alguien a quien le importa lo que les pasa. Alguien que los comprenda”, cuenta Liz. “He llorado. Reído. Abrazado. Y también celebré, porque estuve ahí. Para ayudar de esta manera me ha convertido en una persona increíblemente modesta.” ■

RINCÓN

DE LOS CLIENTES



**BAYADA**<sup>®</sup>  
Pediatrics

*A BAYADA Home Health Care  
specialty practice*

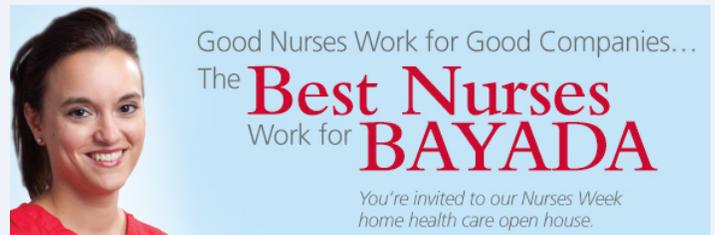
BAYADA Communications Office  
5000 Dearborn Circle  
Suite 300  
Mt. Laurel, NJ 08054

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

## Trabajamos activamente para contratar a las mejores enfermeras para sus hijos

La filosofía de nuestra compañía, *The BAYADA Way*, nos guía a ser creativos, flexibles y determinados para lograr realizar el trabajo para nuestros clientes. Con el fin de llevar a cabo estas importantes acciones, la práctica especial en pediatría ha puesto en marcha varias iniciativas:

- 1 Programa de residencia para enfermeras diplomadas (RN):** Un programa de 12 semanas para enfermeras RN recién graduadas que les permitirá experimentar de lleno los cuidados de salud pediátrica en el hogar mediante la asistencia a clases en el aula, laboratorios de simulación con maniqués computarizados y prácticas clínicas con preceptores capacitados.
- 2 Programa de residencia para enfermeras auxiliares (LPN):** De modo similar al programa para enfermeras RN, este programa incluye la asistencia a clases en el aula, laboratorios de simulación y prácticas clínicas de rotación orientadas a ayudar a las enfermeras LPN recién graduadas en su transición a la práctica independiente. La clase piloto comenzará en septiembre.
- 3 Jornada en pediatría a puertas abiertas:** El 12 de mayo, durante la Semana de la Enfermería, más de 60 centros pediátricos de todo el país realizaron una jornada a puertas



abiertas para la contratación de nuevo personal de enfermería. Aunque la contratación de personal de enfermería se realiza a diario, este evento especialmente enfocado a la enfermería logró atraer a más de 100 candidatos para integrar el personal de enfermería de BAYADA. Nuestro eslogan era: "El buen personal de enfermería trabaja para buenas compañías. Los mejores, trabajan con BAYADA."

Estos programas forman parte de nuestras acciones continuas para brindarle el mejor servicio de enfermería con profesionales que ponen en práctica nuestros valores centrales: compasión, excelencia y fiabilidad. ■

### PRÁCTICAS ESPECIALES DE BAYADA

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

Los servicios pueden variar de una zona a otra

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