

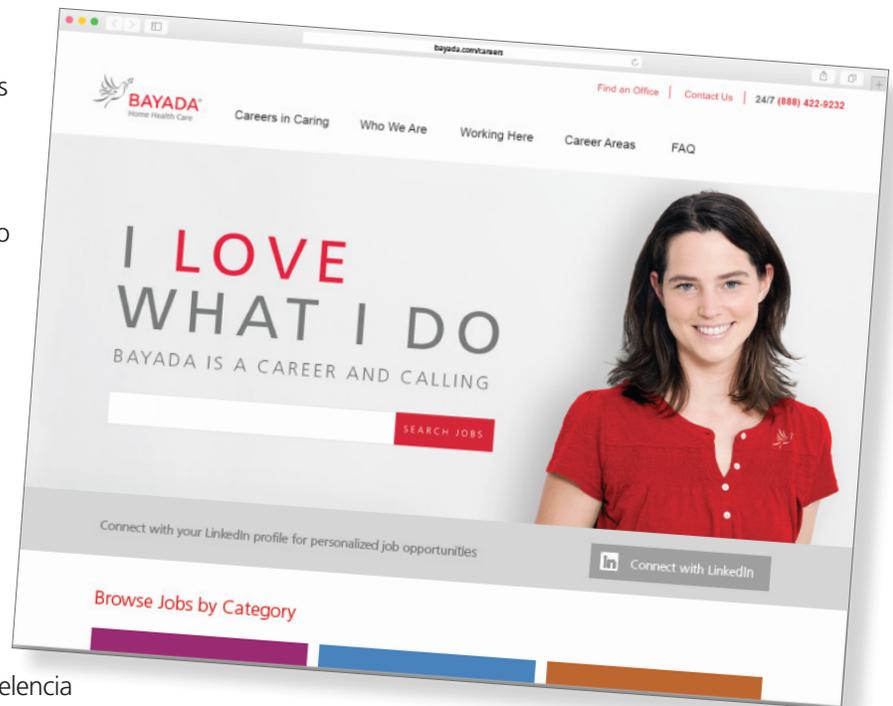


## AMO LO QUE HAGO

*BAYADA comenzó una nueva campaña de reclutamiento para resolver la falta de personal de enfermería que atiende a nuestros clientes. Está captando, capacitando y contratando a las mejores enfermeras y profesionales del cuidado de la salud que consideran a BAYADA una carrera y una vocación que aman.*

No hay nada peor que decirle a un cliente que nos necesita que, simplemente, no podemos ayudarlo. Sin embargo, al no contar con suficiente personal de enfermería calificado y profesionales del cuidado de la salud, hemos tenido que decirlo con demasiada frecuencia. Por este motivo, BAYADA inicia una nueva campaña de reclutamiento para captar, capacitar y contratar a los mejores, para que siempre podamos decir: "Sí, podemos ayudarlo".

Sabemos que los profesionales del cuidado de la salud que trabajan en BAYADA aman su trabajo y queremos contárselo a los demás, para captar a más personas que brinden cuidados con la compasión, excelencia y confiabilidad que usted merece.



A partir del 17 de enero de 2017, el aniversario n.º 42 de BAYADA, notará un cambio en la apariencia y el estilo de nuestros sitios web y móviles —[bayada.com](http://bayada.com)— y en algunos de los materiales que recibe de BAYADA. Nuestra nueva apariencia mostrará a una joven enfermera cuya expresión natural transmite idealismo, esperanza y alegría genuina por el trabajo que realiza y por la conexión que tiene con nuestros clientes. También hará énfasis en lo que los empleados de BAYADA nos dicen desde hace años: ¡que *aman el trabajo que hacen!*

Creemos que podremos satisfacer mejor sus necesidades si redirigimos nuestra energía a apoyar y captar profesionales del cuidado de la salud que compartan nuestra pasión por ayudar a que las personas estén cómodas, sean independientes y vivan con dignidad durante los momentos difíciles, y que estén comprometidos con la causa de ayudar y curar al prójimo, dedicando a esta sus talentos, habilidades y espíritu positivo.

Gracias por permitirnos cuidar de su hijo. Es nuestro compromiso brindar una mejor atención, con un corazón más grande y estándares más altos. ■



## Resultados de la encuesta de satisfacción: Su voz hace la diferencia

Cuando el departamento de Pediatría de BAYADA hizo la encuesta de satisfacción *Heartbeat of Home Care* en 2015, ustedes nos dijeron que estaban muy satisfechos con la amabilidad y los cuidados excepcionales que ofrecen las enfermeras y asistentes de BAYADA. Además, nos informaron que su calificación general de los servicios y los cuidados provistos a su hijo por los cuidadores de BAYADA es muy alta. Estas evaluaciones positivas continuaron en el 2016, por lo que seguimos agradeciéndoles la confianza que depositan en nosotros.

En 2015, también nos indicaron qué aspectos podíamos mejorar y, de acuerdo con el análisis de los resultados de la encuesta más reciente, también lo hicieron este año. Las áreas en las que podemos mejorar nuestros servicios son, entre otras, la comunicación y la conexión que hay entre usted y el equipo de la oficina que trabaja con su hijo, además de la creatividad, la flexibilidad y la determinación para satisfacer las necesidades respecto a los horarios de su hijo, lo que incluye reducir las llamadas a la oficina y contratar más enfermeras para cubrir los turnos actualmente sin servicio.

### Lo escuchamos

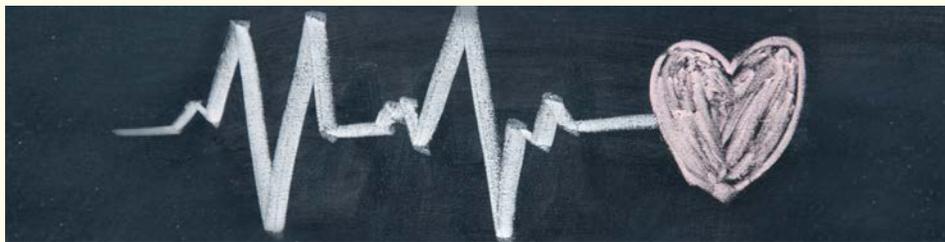
Para tratar estas cuestiones, BAYADA invitó a todos los gerentes de servicio al cliente (*client services managers*, CSM) del área de Pediatría a un programa de dos días en el que se los capacitó sobre cómo manejar distintas situaciones de comunicación. Además, se les enseñaron herramientas de comunicación y tácticas que hacen hincapié en la importancia de la compasión, la honestidad, la urgencia, la responsabilidad y el seguimiento de sus comunicaciones con los clientes.

Hemos implementado además una estrategia de mejora adicional. Estamos probando un sistema electrónico de documentación clínica con el objetivo de intercambiar información clínica, de manera oportuna y precisa, para mejorar la coordinación del cuidado de su hijo.

### Captamos al mejor personal de enfermería para que atiendan a su hijo

Entendemos la necesidad vital de garantizar que su hijo tenga cobertura de enfermería. Por ello, hemos desarrollado una serie de iniciativas para captar al mejor y más brillante personal de enfermería para que formen parte de la familia BAYADA.

**Programa acelerado:** Como parte de nuestro compromiso de contratar enfermeras que tengan la capacitación y la



experiencia para atender las necesidades especiales de su hijo, BAYADA requiere al menos un año de experiencia cualificada. A través de nuestro programa acelerado, ahora podemos agilizar el proceso de contratación de graduados recientes de escuelas de enfermería, ya que pueden unirse a nuestro equipo si tienen, como mínimo, 750 horas (entre 4 y 6 meses) de experiencia calificada. Estas enfermeras realizan una capacitación especializada para que puedan comenzar a atender a nuestros clientes lo antes posible.

**Programa de residencia en enfermería pediátrica:** Este programa es un programa de tiempo completo de 12 semanas. Está diseñado para preparar a las enfermeras tituladas y a las auxiliares de enfermería que se acaban de graduar para que comiencen a desempeñarse profesionalmente como enfermeras que ofrecen cuidados de la salud en el hogar a pacientes pediátricos. Una vez que se gradúan del programa de 12 semanas, se les exige del requisito de tener un año de experiencia.

**Laboratorio de capacitación de simulación (SIM):** Nuestra capacitación integral incluye el uso del laboratorio de simulación, en donde se usan muñecos computarizados que simulan emergencias médicas de la vida real. En algunos casos, el laboratorio de SIM puede acelerar el proceso de capacitación requerido para que una enfermera pueda ser asignada a un turno independiente de prestación de servicios en el hogar, siempre y cuando pueda demostrar satisfactoriamente sus conocimientos y habilidades.

**Representación legislativa:** BAYADA asumió el compromiso de abogar por un aumento en los reembolsos para que podamos ofrecer un salario competitivo y captar, de esta manera, un mayor número de enfermeras que presten servicios de cuidados de la salud en el hogar.

### La encuesta Pulse

A principios de 2017, recibirá una encuesta Pulse; una versión reducida de la encuesta *Heartbeat of Home Care*. Su honestidad a la hora de responder las preguntas de la encuesta Pulse seguirá guiando nuestro trabajo para que podamos asegurarnos de que reciba una atención con los más

altos estándares de profesionalismo, ética y seguridad.

Gracias por responder la encuesta de satisfacción y por darnos el privilegio de cuidar de su hijo. ■

### Qué dicen nuestros clientes sobre la atención que reciben sus hijos

*“Siempre que tengo alguna pregunta o inquietud, me responden correcta y oportunamente. Agradezco lo mucho que todo el personal se preocupa por mejorar la vida de mi hija y del resto de la familia, y sus sinceros deseos de lograrlo.”*

*“Nos hacen sentir como si fuéramos todos una familia, en lugar de simplemente clientes. Son todos muy accesibles y resuelven rápidamente cualquier problema y responden todas las preguntas.”*

*“¡Nos encanta BAYADA! La atención es excelente y demuestran un gran nivel de compasión y amor genuino en la atención que brindan a mi hija.”*

*“¡BAYADA es, por mucho, lo mejor! Las enfermeras se especializan en niños y los adoran. Nuestro gerente clínico es el mejor. Nuestro coordinador es súper maravilloso y realmente hace lo posible por cubrir el servicio. Agradecemos sus esfuerzos. Valoramos su comprensión; intentan ayudar en lugar de señalar y criticar y desarrollan la confianza.”*

*“BAYADA ofrece una muy buena capacitación a sus enfermeras y, además, contrata a las mejores. Por eso les confío el cuidado de mi hija.”*

## Cuidados de la salud en el hogar para toda la vida

La cliente de BAYADA, **Juliann Tompkins**, va a la escuela todos los días, ama dibujar, juega con su mejor amiga y con su hermano, asiste a prácticas de porristas e, incluso, monta a caballo. Hace muchas cosas que también hacen otros niños de seis años, excepto por una diferencia crucial: Juliann padece el síndrome de Cockayne y recibe 56 horas de atención en el hogar todas las semanas. Esta atención es vital para el bienestar de la familia.

El síndrome de Cockayne es un trastorno genético raro que se manifiesta en los niños como retraso en el desarrollo y en la capacidad intelectual, alta sensibilidad a la luz del sol y progeria (envejecimiento prematuro). Con el tiempo, los niños que sufren este síndrome comienzan a remitir, dejan de crecer y fallecen.

La expectativa de vida de los niños que tienen este síndrome es corta; los **wsna Tompkins**, que su hija probablemente viva hasta los 12 años. Hasta entonces, Christina y su esposo están decididos a darle a su hija la mejor calidad de vida que puedan. El cuidado de la salud en el hogar juega un enorme papel en eso.

Durante una entrevista a principios de este año, Christina comentó: "El cuidado de la salud en el hogar es de gran importancia para mí porque me permite tener una vida con Juliann que sea lo más

normal posible. Puedo ir a trabajar, Juliann puede desarrollarse e ir a la escuela, y también puedo cuidar a mi hijo de 11 años. Es bueno saber que cuento con alguien que me ayuda, para que también pueda trabajar para mantener a toda mi familia".

El equipo que atiende a Juliann no atiende solamente sus necesidades médicas, sino que también la reta a que desarrolle sus habilidades para que pueda tener un poco de independencia y pueda comunicarse.

"En lugar de centrarnos en lo que no va a suceder", dijo Christina, "los que son pequeños logros para otras personas se convirtieron en grandes logros para una familia como la nuestra. Poder decir 'mami', beber sola de una taza o, incluso, poder ir al baño son algunos de los logros que las enfermeras de Juliann han ayudado a hacer posible".

Christina también reconoce que, probablemente, Juliann haya alcanzado su mayor potencial. Y los cuidados de la salud en el hogar que recibe no podrán cambiar eso. Lo que sí harán, sin embargo, es garantizar que la familia de Juliann pueda estar tranquila, tener una vida feliz en el hogar y miles de hermosos recuerdos de su maravillosa hijita. ■



Juliann fue la orgullosa ganadora del último concurso de disfraces de Halloween de BAYADA. Invitamos a los empleados y clientes de BAYADA a que compartan sus fotos en nuestra página de Facebook para competir por el premio de una tarjeta de regalo VISA de \$100.

Juliann, con su ingenioso disfraz de montaña rusa Phoenix, fue la evidente ganadora, con un total de 568 votos.

El parque de diversiones Knoebels, donde se encuentra la verdadera montaña rusa Phoenix, también compartió la foto de Juliann en su página, donde recibió más de 900 "me gusta".

## El poder de las historias de los clientes

Compartidas por el director de defensoría para familias y clientes, **Rick Hynick**

Si hay algo que trasciende a cualquier sociedad, cultura, lenguaje hablado, geografía y generación, es la capacidad de escuchar o de contar una historia. Es una de las principales formas de comunicación de los humanos. Hay todo tipo de historias: divertidas, tristes, interesantes, emocionantes, y muchas más. Todos los días contamos historias, aunque no nos demos cuenta realmente y, sin embargo, las historias más importantes que BAYADA tiene para contar son las que suceden todos los días en los hogares de nuestros clientes y familias.

En BAYADA, tenemos el honor y el privilegio de conocer a muchas familias y pasar a formar parte de sus vidas. Es una maravillosa responsabilidad estar en

el hogar de una persona que tiene una necesidad médica y brindarle el cuidado que, en ese momento, mejora, aunque sea un poco, su vida.

Como nuestros cuidadores profesionales cumplen con planes de atención y ofrecen servicios de enfermería, atención asistida o terapia a miles de nuestros clientes diariamente, hemos descubierto que nuestras familias tienen muchas historias que, quienes no tienen una necesidad médica, generalmente desconocen, no entienden o no consideran. Por lo general, las familias que cuidan de un ser querido que está en sillas de ruedas, que recibe alimentación por bomba o que tiene una traqueotomía en las vías respiratorias entienden bien estas historias;



**Hearts for Home Care**  
A BAYADA program supporting quality home health care.

sin embargo, para quienes no tienen un familiar con necesidades médicas especiales estas historias son difíciles de entender.

Por ejemplo, hace poco estuve hablando con la madre de una joven que depende de una silla de ruedas para moverse. La cliente pone todo su esfuerzo para no tener que depender de los demás. Su madre explica que le lleva 20 minutos poder ir desde su habitación al baño en la mañana, lo que, a otra persona sin una necesidad médica, le llevaría solo unos segundos.

La mayoría de nuestros funcionarios públicos no tiene una formación amplia sobre servicios de salud. Por ello, cualquier información, basada en las experiencias de la vida real, que nuestras familias y

Continúa en la página siguiente



A BAYADA Home Health Care specialty practice

BAYADA Home Health Care  
101 Executive Drive  
Moorestown, NJ 08057-9818

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

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

Continuación de la página anterior

personal puedan proporcionarles ayudaría a crear una mejor oportunidad para que, en el futuro, la asignación de los fondos y las decisiones reglamentarias favorezcan la industria del cuidado en el hogar. Como nuestros funcionarios públicos, quienes tienen el poder de tomar decisiones y votar (como los representantes y senadores estatales y federales), con frecuencia tienen que decidir sobre cuestiones normativas de Medicaid y Medicare y sobre los fondos que a estos se destinan, es muy importante que entiendan los beneficios de los cuidados de la salud en el hogar.

Cuando los funcionarios públicos reconozcan lo importante que es, en la vida de muchísimas personas, contar con un servicio de calidad de cuidado de la salud en el hogar, habrá más probabilidades de que decreten leyes y normas que respalden estos servicios.

Es por ello que queremos ayudarles a compartir las historias de lo que sucede en sus hogares. Historias que solo ocurren cuando hay personas que tienen necesidades médicas especiales. Sus historias personales pueden ayudar a transmitir cómo es cuidar de un niño con necesidades especiales.

Para BAYADA, uno de los objetivos de la defensoría para nuestros clientes y familias es reunir y compartir sus historias para que, de esta manera, los funcionarios públicos y los encargados de tomar decisiones entiendan la importancia y el valor que tiene el cuidado de la salud en el hogar, desde el nivel más importante: el de la familia. Queremos que su voz se escuche en el proceso de toma de decisiones del gobierno y defender sus derechos cuando se tomen decisiones que afecten sus servicios de salud. ■



## ¡Comparta su historia!

¡Considere compartir su historia! Para hacerlo, puede visitar nuestro [sitio web Hearts for Home Care en bayada.com/heartsforhomecare](http://bayada.com/heartsforhomecare). (Desplácese hasta la parte inferior de la página de inicio para compartir su historia, con su nombre y dirección de correo electrónico.) Comuníquese conmigo, **Rick Hynick**, director de defensoría para clientes y familias, a la dirección [rhynick@bayada.com](mailto:rhynick@bayada.com), y envíeme cualquier pregunta que tenga sobre la defensoría para clientes y familias que ofrece BAYADA.

## PRÁCTICAS ESPECIALES DE BAYADA

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

Los servicios pueden variar de una zona a otra.

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