



WE LOVE WHAT WE DO

# CARE CONNECTION

UNA PUBLICACIÓN PARA CLIENTES DE BAYADA



Pam Compagnola RN, Gerente clínica de BAYADA

## Comparta sus logros personales mientras en BAYADA nos preparamos para lograr uno de los nuestros: **Nuestro cliente un millón**

En BAYADA, ayudamos a las personas de la tercera edad a vivir en su hogar con independencia y dignidad. Ayudamos a los padres a dormir mejor por las noches sabiendo que su hijo está atendido por un enfermero de BAYADA. Intentamos hacer posible que niños con salud delicada puedan acudir a la escuela y que los abuelos puedan ir a ver el recital de sus nietos. Trabajamos diligentemente para mantener a las familias unidas en el hogar durante los

días festivos y ayudamos a que las parejas de edad avanzada puedan celebrar otro aniversario en la comodidad de su hogar. Cada día, nos centramos en encarnar *The BAYADA Way* ayudando a las personas como usted a vivir su vida al máximo.

Estamos a punto de alcanzar varios hitos importantes para BAYADA, como realizar la transición a ser una empresa sin fines de lucro y lograr ser nombrados en Glassdoor Best Places to Work, mejores lugares donde trabajar, por segundo año consecutivo, y nos preparamos para celebrar otro próximo hito en nuestros 44 años de historia. Tenemos proyectado ayudar a nuestro cliente un millón a principios de este verano y **lo invitamos a compartir con nosotros sus propios logros personales**. Proporcionarle atención es nuestra más alta prioridad y reconocer y celebrar sus logros es nuestra mayor alegría.

Por eso siempre queremos enterarnos de sus historias personales sobre los

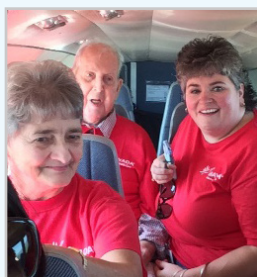
servicios de cuidado de la salud en el hogar —desde logros que cambian la vida a pequeñas victorias cotidianas. Los celebramos, juntos. Sus historias pueden usarse este verano en distintos medios de comunicación, internos y externos, entre ellos, en nuestro sitio web y redes sociales, boletines, comunicados a los medios, estudios de cuidados de la salud o como testimonios en nuestros folletos y anuncios de BAYADA, cuando destacamos los hitos especiales logrados por clientes como usted.

### ¿Tiene una historia sobre sus cuidados en el hogar y éxitos que quiera compartir con nosotros?

Envíenos un correo electrónico a [CAREconnection@bayada.com](mailto:CAREconnection@bayada.com) si desea participar en nuestra iniciativa para publicar las historias y enviarnos sus fotos o videos de sus momentos especiales. Le agradecemos por anticipado su deseo de compartir sus historias y de ayudar a otros posibles clientes en el proceso. ■

*Nuestros clientes celebraron poder volar otra vez, ir a su baile de graduación, ganar una elección local y conocer a sus jugadores favoritos de fútbol americano. ¡Queremos saber de sus logros!*

John, veterano de la Segunda Guerra Mundial (al fondo a la izquierda) hizo realidad su sueño de subirse a un avión una última vez.



**VOLANDO OTRA VEZ**

Logan asistió a su graduación de secundaria básica, gracias a su enfermera de BAYADA Beth Fox.



**EN LA FIESTA DE GRADUACIÓN**

Christian pudo hacer realidad sus sueños cuando conoció a los jugadores de su equipo de fútbol americano favorito, los New England Patriots.



**CONOCIENDO AL EQUIPO FAVE**

Kirk compitió y ganó un lugar en el consejo escolar local.



**GANANDO UNA ELECCIÓN**

## Campeones entre nosotros | Defensoría desde el hogar

El cliente BAYADA no deja que sus dificultades de movilidad le impidan ayudar a otros

La cliente de BAYADA **Dimpal Patel** es una apasionada de las novelas de Harry Potter y la serie de televisión *Twilight*, y expresa su creatividad creando álbumes de recortes, manualidades y adornos para navidad, entre otras cosas.

Sin embargo, la joven de 24 años, que se graduó con una licenciatura de marketing de la Universidad de Carolina del Norte (UNC) Charlotte, necesitaba otro medio para aprovechar su energía y su deseo de ayudar a otros. Hearts for Home Care, el programa de promoción legislativa comunitaria, parecía ser la opción ideal.

### Un diagnóstico debilitante nunca se interpuso en su camino

Dimpal nació con distrofia muscular, una afección que limita de forma importante su movilidad. Usa una silla de ruedas y depende de un tubo de traqueostomía y un ventilador para respirar. Gracias al apoyo decidido de sus padres y las enfermeras de BAYADA que se han convertido en sus mejores amigas, Dimpal ha podido disfrutar de su independencia y vivir su vida tan plenamente como sea posible.

Las enfermeras de Dimpal llegaron a su vida en 2009 cuando le insertaron el tubo de traqueostomía. Desde entonces, han sido una presencia estable y bienvenida, acompañándola a sus clases en la escuela secundaria South Point High School en Belmont, NC y estando allí 24/7 durante los cuatro días a la semana en que vivía en el campus de la UNC Charlotte.

Cuando Dimpal quiso hacer más con su tiempo libre después de graduarse de la universidad, sus enfermeras se comunicaron



## Hearts for Home Care

con **Megan O'Shields**, Directora de la Oficina de Enfermería para Adultos de Gastonia de BAYADA, para pedirle sugerencias. "A Dimpal le gusta participar en actividades y fijarse metas para sí misma" dice Megan. "Así que pensamos, ¿por qué no involucrarla en actividades de defensoría?"

### Luchar por un aumento de las tarifas de Medicaid

Dimpal recibe 106 horas de atención de enfermería a la semana a través del programa NC Medicaid. "Puede ser difícil reclutar personal de enfermería de calidad para que atiendan a clientes con necesidades médicas más complejas cuando los hospitales y otros centros pagan más", afirma Megan. "Los clientes activistas como Dimpal tienen mucha influencia en educar a los legisladores sobre la importancia de la tarifa de reembolso de Medicaid para que las agencias de atención de salud en el hogar puedan pagar el sueldo competitivo que su personal de enfermería se merecen".

Dimpal siempre quiso involucrarse más en la defensoría, pero le preocupaba que sus discapacidades pudieran limitar su participación. "Sin los cuidados en el hogar, mis padres hubieran tenido que faltar al trabajo para cuidarme, y eso hubiera creado una dificultad económica para mi familia" dijo ella.

"Creo que es muy importante que los responsables de tomar decisiones a nivel estatal y federal escuchen nuestra voz y entiendan cuán importante son los cuidados en el hogar para nuestras comunidades".

La gerente de Defensoría para Familias y Clientes y de Asuntos Gubernamentales de BAYADA **Tara Montague** animó a Dimpal a que enviara un artículo de opinión breve a su periódico local, el *Gaston Gazette*. Dimpal contó cómo sus enfermeras le permitieron ir a la universidad, además de la importancia de Medicaid para ella y para tantos otros que dependen de los cuidados en el hogar.

En vez de simplemente publicar su artículo de opinión, el periódico envió a un reportero al hogar de Dimpal para conocer de primera mano el impacto que los cuidados en el hogar tienen en su vida.

¡La historia terminó en la primera página! Lea la historia en el *Gaston Gazette* visitando [bit.ly/GastonDimpal](http://bit.ly/GastonDimpal).

### Los clientes y sus seres queridos pueden hacer defensoría desde su hogar

BAYADA ayuda a las personas con movilidad limitada a vivir una vida plena y permanecer en su hogar. Por ello es que el equipo de Hearts for Care desarrolló un sólido menú de actividades de defensoría, ¡para que todos los interesados en la defensoría puedan participar! Comunicarse con los legisladores de forma tradicional o por las redes sociales, convocar una reunión municipal o enviar un recorte de periódico o un correo electrónico son solo algunas de las maneras en que los clientes pueden hacer defensoría desde sus hogares.

"Sabía que la defensoría sería una manera maravillosa de que Dimpal se involucrara en algo significativo", dijo Megan. "Ahora estamos organizando el transporte para que pueda asistir al Día Legislativo en Raleigh en mayo y para que hable durante una capacitación de defensoría para empleados de BAYADA. ¡Realmente es una maravillosa defensora de sí misma y de los muchos residentes de Carolina del Norte que dependen de los cuidados en el hogar para seguir viviendo con sus familias!"

### Regístrese en Hearts For Home Care hoy mismo

Toma menos de cinco minutos registrarse para convertirse en un defensor de "Heart for Come Care". Considere hacerlo en [heartsforhomecare.com](http://heartsforhomecare.com). Recibirá actualizaciones por correo electrónico sobre cuestiones relevantes y oportunidades para involucrarse. ■



Dimpal con sus enfermeras, de izquierda a derecha, Amy Owens RN, Chastity Bridges LPN y Toni Birmingham LPN

# Presentamos la unidad de enfermería especializada

## Nuestro compromiso de Estándar de Oro con usted

En enero, la presidenta de práctica **Melinda Phillips** asumió las riendas de la gerencia de la nueva Unidad de Enfermería Especializada de BAYADA. Esta nueva estructura de apoyo de BAYADA integra los equipos especializados de gerencia de enfermería de adultos y pediatría para coordinar la fijación de metas y la planificación estratégica al tiempo que mantenemos nuestro compromiso con el cuidado clínico específico para la edad y el diagnóstico.

*Por eso nos hemos fijado una meta de por lo menos 10 enfermeros o enfermeras nuevas contratadas en cada oficina de enfermería especializada de adultos y pediatría cada trimestre de 2019.*

La visión de la Unidad de Enfermería Especializada es construir un futuro donde nuestro personal de enfermería sea más capaces de usar las nuevas tecnologías para fijar sus horarios de atención y trabajar en conjunto como equipo de atención para cubrir turnos, proporcionar atención confiable y continuada y asegurar que sus necesidades sean satisfechas.

### Un enfoque de equipo a la atención

"En la encuesta de satisfacción de la experiencia del cliente, nos han dicho una y otra vez que la cobertura de personal continua siendo un reto importante", señaló Melinda, que comenzó su carrera de 25 años con BAYADA como gerente de servicios al cliente y continuó trabajando con clientes de todas las edades y diagnósticos como directora, directora de división, directora regional y directora de personal, y presidenta de



La Presidenta del consultorio de la Unidad de Enfermería Especializada de BAYADA, Melinda Phillips (derecha) aparece con Dimpal, Chastity Bridges LPN (izquierda) y la Gerente de servicios al cliente Kenya Tuft (centro). Lea más acerca de Dimpal en la página 2.

práctica pediátrica. "¡Deseo que sepan que queremos saber de ustedes!" Sus inquietudes muy reales son la fuerza impulsora detrás de la visión de nuestra Unidad de Enfermería especializada, donde el personal de enfermería de todas las especialidades está más capacitado para trabajar en equipo y asegurar que los turnos se cubren, que las transiciones son fáciles y que se satisfacen sus necesidades. Es un enfoque práctico impulsado por el personal de enfermería en el equipo de atención de cada cliente, porque conocen mejor a ese cliente.

"Pero para hacer realidad nuestra visión de la Unidad de Enfermería Especializada, debemos enfrentar nuestros desafíos de ofrecimiento de personal y tenemos que empezar ahora" afirmó Melinda. "Por eso hemos establecido la meta de contratar por lo menos 10 enfermeras o enfermeros nuevos en cada oficina de enfermería de adultos y pediatría cada trimestre de 2019".

Melinda quiere que sepan que esta meta es mucho más que simples números. Se trata de proporcionar a usted y a sus seres queridos el mejor personal de enfermería y una cobertura confiable para que pueda recibir la atención que necesita, cuando más la necesita. Porque cuando la vida pende de un hilo, la atención no puede esperar.

### Un enfoque incansable en nuestros clientes

La cliente de BAYADA Dimpal Patel, 24, que tiene distrofia muscular, conoce muy bien la importancia de recibir la atención que necesita cuando la necesita. Durante una conversación sincera con Melinda, que recientemente visitó a Dimpal en su hogar, le explicó lo que puede pasar si no hay enfermeras disponibles para cuidarla.

"Las enfermeras de cuidados en el hogar permiten a los padres de Dimpal ir a trabajar", dijo Melinda. "Cuando las enfermeras no están ahí para cubrir un turno, sus padres deben elegir entre la dificultad económica de perder parte del sueldo o llevarse a Dimpal con ellos a su trabajo, que ciertamente no es donde una joven de 24 años desea estar".

Lamentablemente, la historia de Dimpal no es única, ya que clientes en todo el país experimentan una amplia variedad de problemas cuando no hay personal para cubrir un turno. Para Melinda y su equipo, eso simplemente no es aceptable. Por eso es que ella y el equipo gerencial de la Unidad de Enfermería Especializada están tan comprometidos a garantizar la confiabilidad y mejorar la satisfacción del cliente.

### Esperamos recibir sus comentarios

"Nuestros clientes tienen la oportunidad de dar forma a nuestra visión estratégica dando su opinión honesta en su encuesta de experiencia del cliente", comenta



Vea un video que destaca este enfoque de equipo en [bit.ly/BAYADATeam](http://bit.ly/BAYADATeam)

Melinda, que lee todos los comentarios de los clientes. "Además de la encuesta, los animo a enviarme sus ideas, sugerencias, reconocimiento de sus profesionales clínicos y las oportunidades para mejorar. Haré todos los esfuerzos por responder a cada uno de ustedes".

Envíe sus comentarios a Melinda por correo electrónico a [CAREConnection@bayada.com](mailto:CAREConnection@bayada.com).



**BAYADA**  
**Hands-In**

**Conozca al equipo líder de la Unidad de Enfermería Especializada**



**Melinda Phillips**  
Presidenta de práctica



**Cris Toscano**  
Directora de operaciones  
Directora regional de pediatría PA



**Ali Genthner**  
Directora regional de enfermería para adultos GA, FL, NC, SC



**Steve Gyory**  
Directora regional de enfermería para adultos DE, IN, PA



**Susan Ingalls**  
Directora regional de pediatría DE, MA, NH, NJ, RI, VT



**Robin McC Carson**  
Directora regional de pediatría AZ, GA, NC, TX



**Wes Trice**  
Directora regional de enfermería para adultos MN, MO, NJ, NY



WE LOVE WHAT WE DO

BAYADA Home Health Care  
4300 Haddonfield Road, East Building  
Pennsauken, NJ 08109-3376

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



Los servicios especializados de BAYADA incluyen cuidados de salud en el hogar, pediatría, hospicio y rehabilitación. Los servicios pueden variar de una zona a otra.  
S0195 19615041 REV 2/19 © BAYADA Home Health Care, 2019

## Administrar sus medicamentos correctamente reduce las hospitalizaciones

Como grupo, los americanos de la tercera edad tienen más enfermedades crónicas y afecciones que las personas más jóvenes y como resultado, usan más medicamentos. De hecho, las personas de la tercera edad consumen el 40 por ciento de los medicamentos con receta y el 35 de los medicamentos sin receta.

Tomar varios medicamentos con frecuencia provoca confusión acerca de qué medicinas tomar, con qué frecuencia y en qué dosis. Tomar sus medicamentos incorrectamente - saltarse una dosis, quedarse sin medicamentos o tomar una dosis excesiva - no solo disminuye su eficacia prevista, sino que podría aumentar su riesgo de complicaciones serias, hospitalizaciones o algo peor.

### ¿Toma sus medicamentos correctamente?

Un error de medicamento o un evento adverso del medicamento (ADE), que se define como el daño experimentado por un paciente como resultado de la exposición a medicamentos, es responsable de casi 700,000 visitas al departamento de emergencias y de 100,000 hospitalizaciones cada año. Se calcula que aproximadamente la mitad de los ADE se



pueden evitar, hay muchas medidas que las personas pueden tomar para disminuir el riesgo de sufrir un ADE.

Para saber si está tomando sus medicamentos correctamente, revise las siguientes afirmaciones.

- A veces me olvido de tomar mis medicamentos.
- A veces no tomo o me salto la dosis de mis medicamentos porque me olvido de volver a surtir mi receta.
- Si empiezo a sentirme mejor, es posible que deje de tomar mis medicamentos.
- Si mis medicamentos me hacen sentir peor, dejo de tomarlos.
- He reducido o dejado de tomar mis medicamentos sin decírselo a mi médico.
- A veces no entiendo para qué sirve un medicamento, o cómo tomarlo correctamente.

### Hay ayuda disponible para manejar sus medicamentos

Si olvida tomar su medicamento o no entiende cómo tomarlo correctamente, debería hablar inmediatamente con su médico, profesional de salud o gerente clínico de BAYADA. No suponga que es seguro y eficaz tomar dos dosis para compensar la dosis que se saltó, o pensar que está tomando el medicamento en la forma que estaba prevista.

Lo más seguro es informar a su médico, profesional de salud o gerente clínico de todos los medicamentos que está tomando -y en qué dosis- para que puedan ayudarle a manejar sus medicamentos.

Si entiende mejor sus medicamentos y los toma correctamente, puede ayudar a mejorar su salud y permanecer seguro en su hogar, donde quiere estar. ■

1. Task Force on Aging Research Funding, 2009, [https://www.ascp.com/sites/default/files/file\\_Task\\_Force\\_2009\\_FINAL-3.pdf](https://www.ascp.com/sites/default/files/file_Task_Force_2009_FINAL-3.pdf)
2. Patient Safety Network (Agency for Healthcare Research and Quality); *Medication Errors* <https://psnet.ahrq.gov/primer/primer/23/medication-error>