

CARE CONNECTION

UNA PUBLICACIÓN PARA CLIENTES DE BAYADA Y SUS FAMILIARES



Pam Compagnola, RN, Gerente clínica de BAYADA

Cómo establecer las mejores relaciones de trabajo con sus profesionales de la salud de BAYADA

Con independencia de que reciba servicios de enfermería, terapia, habilitación o servicios de cuidado personal, sus profesionales de la salud de BAYADA están a su disposición para garantizar su seguridad en la comodidad de su casa. Aunque algunas familias se adaptan fácilmente a los cambios en la rutina que conllevan los servicios de enfermería para cuidados en el hogar, para otros puede ser bastante difícil.

Al establecer expectativas claras y desarrollar una buena comunicación con sus profesionales de la salud de BAYADA, puede ayudar a desarrollar un nivel de confianza y respeto que llevará a una relación de trabajo positiva.

Una introducción acogedora a su hogar

Carolyn Paschal ya no se preocupa por tener que dejar solo a su esposo, Seth, cuando se va a trabajar como directora musical de una iglesia local. Ahora que el auxiliar de atención en el hogar de BAYADA **Scott Wickes** está ahí para ofrecer apoyo con los cuidados personales, ella sabe que Seth, de 72 años, que tiene distrofia muscular, está en las manos más capaces.

Los "muchachos", como a Carolyn les gusta llamarles, hablan sobre carros o motocicletas o ven películas. Y Scott, un veterano de la marina de EE. UU., disfruta escuchando hablar sobre el padre y el tío de Seth, que también prestaron servicio en el ejército.

"La primera vez que Scott llegó a nuestra casa, yo hice una lista de nuestra rutina diaria y etiqueté todos los gabinetes y puertas del dormitorio y del baño para que él no tuviera que buscar nada", dice Carolyn, quien también deja bastantes alimentos y café recién hecho para que Scott lo disfrute.

Para Carolyn, era importante establecer expectativas claras inicialmente de forma que no cambiara la rutina de Seth. Él podría



El asistente de salud en el hogar de BAYADA Scott Wickes, en el centro, que fue galardonado como parte del Programa de Héroes de la compañía, aparece con Carolyn y Seth durante su ceremonia de reconocimiento.

adaptarse mejor a tener atención en el hogar y Scott podría asimilar más fácilmente el entorno de Seth. "Ayudó a crear ese vínculo inmediato entre los muchachos", comenta ella.

Creación de un entorno de trabajo agradable

Aunque etiquetar las puertas y los gabinetes puede que no sea siempre posible, hay otras cosas sencillas que los clientes y sus familias pueden hacer para crear un lugar de trabajo agradable para sus profesionales de la salud de BAYADA. Estas cosas incluyen configurar el termostato a una temperatura cómoda, indicar qué baño usar, ofrecer agua potable y mantener la casa limpia y ordenada.

Si hay mascotas en la casa o si un miembro de la familia fuma, los clientes y sus familias pueden hacer adaptaciones, según corresponda, tal como mantener su mascota en una jaula o en otro cuarto o fumar fuera mientras el profesional de la salud está dentro de la casa.

Comunicación clara

Donna Helm reconoce que una buena

comunicación en la ayuda a su hijo Ricky de 53 años, desarrolla un fuerte vínculo con su personal de enfermería. Ricky, que tiene parálisis cerebral y depende de una sonda nasogástrica, una traqueostomía y un respirador, recibe 56 horas de atención de enfermería especializada a la semana.

"Yo reviso el horario con el personal de enfermería", expresa Donna. "Les digo cómo administrar a Ricky su medicación y cómo le gusta tener las almohadas en su cama. Si hay un problema con la bomba, les digo lo que ha funcionado en mi caso".

La auxiliar de atención en el hogar de BAYADA **Theresa Wood** también respalda un enfoque abierto y honesto. Ha ofrecido soporte de cuidados durante 17 años a su cliente, Ralph, que está paralizado del cuello para abajo. Y aunque ella lo considera como familia, admite que puede tener sus momentos.

"Ahora él sabe decirme lo que quiere y cómo lo quiere, pero al principio, era estresante para él y me levantaba la voz", expresa Theresa. "Cuando esto ocurrió, hablamos sobre ello de manera respetuosa, lo resolvimos y seguimos hacia adelante".

Theresa entiende que los clientes pueden frustrarse con su situación. "No estoy aquí para cambiar las cosas para mis clientes, estoy aquí para cuidarlos. Si los clientes se molestan, les doy un momento para que se relajen y se les pase el enojo, pero si me alzarán la voz continuamente, no podría trabajar con ellos".

Cuando surge un conflicto, la mediación de la oficina puede ayudar.

Aunque el objetivo es fomentar una buena comunicación entre el cliente y el profesional de la salud, a veces surgen conflictos.

"Recomiendo a los clientes o a sus familias

continúa de la página 2

que llamen a su gerente clínico (GC) o al gerente de servicios al cliente (GSC), quienes pueden ayudar a resolver los problemas de una manera segura, no amenazante”, comparte la GSC de BAYADA **Barbara Wiseman**. “Tener estas conversaciones difíciles ayuda a quitar la carga de los clientes y sus familias”.

En la mayoría de los casos, los malos entendidos o los problemas se pueden resolver con éxito a la satisfacción tanto del cliente como del profesional de la salud. Sin embargo, si el profesional de la salud no es la persona

adecuada, entonces el GSC y el GC pueden colaborar con el cliente para asegurarse de que se realizan los cambios apropiados.

Fomento de la confianza y el respeto

Los profesionales de la salud de BAYADA reciben capacitación específica para las necesidades únicas de cada cliente. Con todo, como es comprensible, puede ser difícil para los clientes y los familiares dar un paso atrás y permitir que alguien le brinde cuidados.

“Sé que el personal de enfermería está ahí para mejorar la vida de Ricky. Por este

motivo les doy una oportunidad y confío en que hagan su trabajo”, dice Donna. “Cuando trata al personal de enfermería con amabilidad y respeto, usted lo recibe multiplicado por diez”.

Carolyn no podría estar más de acuerdo. “BAYADA lleva a cabo comprobaciones de antecedentes y calificaciones, de modo que tenía la tranquilidad de saber que asignarían a Seth el mejor auxiliar posible”, comenta ella. “Me siento tan bendecida de tener aquí a Scott para reducir mi carga. Ese apoyo no tiene precio”. ■

Establecimiento de expectativas: preguntas a considerar

Con independencia de que sus profesionales de la salud hayan estado con usted mucho tiempo o sean nuevos en su hogar, las siguientes preguntas son útiles para establecer o clarificar expectativas:

- **¿Deben llamar a la puerta primero?** ¿Preferiría que sus profesionales de la salud llamen a la puerta, toquen el timbre o simplemente que entren a su casa al comienzo de su turno?
- **¿Estacionamiento?** ¿Dónde prefiere que estacionen los profesionales de la salud?
- **¿Áreas prohibidas?** ¿Hay áreas de su casa en las que esté prohibido que entren los profesionales de la salud?
- **¿Baño?** ¿Hay un determinado baño que usted prefiere que usen los profesionales de la salud?
- **¿Cuarto de suministros?** ¿Hay un determinado lugar donde se guardan los suministros?
- **¿Nevera?** ¿Los profesionales de la salud pueden guardar comida y bebidas en su nevera?
- **¿Microondas?** ¿Los profesionales de la salud pueden usar su microondas para calentarse la comida?
- **¿Zona para comer?** ¿Hay una determinada zona de la casa en la que prefiere que los profesionales de la salud tomen su comida?
- **¿Lavado de ropa?** ¿Dónde le gustaría que pusieran la ropa sucia para lavar?
- **¿Llamadas por la noche?** Como miembro de la familia, si es necesario despertarle durante la noche, ¿prefiere que los profesionales de la salud llamen a la puerta de su dormitorio o que le llamen a su celular?
- **¿En caso de que no sea una emergencia?** Como miembro de la familia, ¿desearía que le informaran durante la noche de cambios clínicos que no sean de emergencia, como fiebre, intolerancia alimentaria, dolor o desasosiego?

Consejos para prevenir caídas en condiciones climáticas frías

Las caídas accidentales son un riesgo serio para la salud de las personas de la tercera edad y los discapacitados durante todo el año, pero los meses de invierno exigen mayor cautela.

A continuación, mencionamos algunos consejos para evitar caídas durante el invierno:

- **Mejore el exterior:** elimine cualquier obstáculo o riesgos de tropiezos en las entradas exteriores. Pruebe las barandas para estar seguro de que son lo suficiente resistentes para proporcionar apoyo.
- **Identifique su entrada más sencilla:** la entrada ideal tendrá un tejado, una mesa para poner las cosas e iluminación automática. Asegúrese de que las

canaletas están limpias y funcionando para evitar charcos resbaladizos.

- **Limpie las entradas interiores:** elimine todos los obstáculos y riesgos de tropiezos. Evite las alfombras y use tapetes absorbentes y antideslizantes para impedir que el hielo y la nieve haga que los pisos se vuelvan resbaladizos. Quítese los zapatos en la puerta y establezca una zona de almacenaje en contenedores o absorbente para el calzado y los paraguas que no represente un riesgo de tropiezos.
- **Tenga en cuenta el riesgo de los calentadores de ambiente:** aunque los calentadores de ambiente o de queroseno proporcionan calor extra, pueden representar un riesgo de incendio. Vigile además los cables eléctricos que podrían causar un riesgo de tropiezo.
- **Planifique la retirada de hojas, nieve**

y hielo: consiga que alguien haga el mantenimiento en el exterior. Eche sal o para derretir el hielo antes de las tormentas. Abastézcase de sal o producto para derretir el hielo, una pala, arena o sepiolita para tracción.

- **Prepare su movilidad para el invierno:** si debe aventurarse a salir afuera cuando las condiciones climatológicas son adversas, asegúrese de tener botas fuertes, con suela de goma, con una buena tracción y tapones nuevos de goma (o incluso tapones para picar el hielo) para el extremo de su bastón o andador. Considere usar ruedas de nieve para su silla de ruedas. Mantenga un teléfono celular cargado en su bolsillo. Pida ayuda para entrar y salir de los vehículos, bájese lentamente y con cuidado y evite las superficies que parezcan húmedas. ■

Campeones entre nosotros | Un legislador estatal lucha por la cobertura de enfermería de los clientes

Cuando Jim Davies recibió una notificación por correo postal el año pasado acerca de que su seguro pasaría a otra aseguradora, intentó no entrar en pánico. Después de todo, la carta decía que no habría ningún cambio, él seguiría recibiendo cobertura para sus cuidados de enfermería para la salud en el hogar y un auxiliar de atención en el hogar para encargarse de su atención personal de BAYADA.

Sin embargo, Jim no estaba convencido. El cliente de 66 años, que ha recibido cuidados de BAYADA desde su lesión en la columna vertebral hace 20 años, está prácticamente paralizado desde el cuello para abajo. Él depende de su personal de enfermería para sus necesidades médicas completas, que incluyen cuidado de las heridas, ejercicios de amplitud de movimiento, transferencias mecánicas para acostarse y levantarse de la cama, administración de medicamentos, cuidado del catéter y cuidados para prevenir una complicación grave, llamada disreflexia autónoma, que puede provocar convulsiones, un accidente cerebrovascular o incluso la muerte.

Como ex sheriff e inspector local de incendios, Jim está acostumbrado a trabajar en colaboración con otros para hacer las cosas realidad. Por este motivo, llamó de inmediato a un gerente de casos de la compañía aseguradora, quien confirmó lo que explicaba la carta, que su cobertura de cuidados para la salud en el hogar no cambiaría.

Cobertura denegada

Fue a finales de año cuando Jim recibió otra carta, esta vez de la nueva compañía de seguro. A pesar de la garantía escrita y verbal de que su cobertura no cambiaría, la nueva compañía denegó sus servicios de cuidados para la salud en el hogar, insistiendo en que Jim estaba lo suficiente estable y ya no necesitaba cuidados de enfermería.

Jim se comunicó con la directora de la oficina de adultos de BAYADA en Mercer County, NJ **Meghan Hansen** y con la gerente clínica **Sharon Wheelock** quien apeló la decisión en su nombre. Aquí es cuando recurrieron a la directora del área de asuntos gubernamentales de BAYADA **Louise Lindenmeier**, que sugirió a Jim que se comunicara con el asambleísta de Nueva Jersey Daniel Benson, un miembro del Comité de Servicios para Personas de la Tercera Edad y de la Salud estatal.

La visita a la casa legislativa condujo a un cambio positivo

“Cuando llamé a la oficina del asambleísta Benson, no estaba seguro de cuál sería la respuesta, pero me sorprendió gratamente”, expresa Jim. “El asambleísta me hizo sentir que como su elector, mi problema era una preocupación importante y se interesó por mi problema”.

El asambleísta Benson visitó a Jim y a su esposa de 40 años, Rosemary, en su casa para ser testigo de primera mano del papel fundamental que el personal de enfermería de cuidados en el hogar juegan en la salud y el bienestar de Jim. Durante la visita, el asambleísta Benson también supo de las consecuencias médicas catastróficas que tendrá suspender la atención de enfermería para Jim y de los esfuerzos de BAYADA para apelar la denegación de la compañía de seguro.

Después de visitar a Jim, el asambleísta Benson se puso en marcha. Mantuvo una reunión con la directora de atención administrada de BAYADA **Pamela Soni**, la directora del área de atención administrada de BAYADA **Stephanie Perna** y con Louise y el Departamento de Seguro y Banca del Departamento de NJ para analizar el caso de Jim. Además, se comunicó personalmente con la compañía de seguro para abogar por Jim, lo que resultó en la



Sentado en la imagen (de izquierda a derecha) aparecen el director legislativo del asambleísta Benson, Kate Bradley, Jim Davies y la gerente clínica de BAYADA Sharon Wheelock; y parados (de izquierda a derecha) aparecen la asociada ejecutiva de atención administrada de BAYADA, Cynthia Kolby, el asambleísta Benson, Rosemary Davies, la directora de BAYADA Meghan Hansen, la directora de atención administrada de BAYADA, Pamela Soni, el gerente de servicios al cliente de BAYADA, Eric Elliott, y la gerente clínica ejecutiva de BAYADA, Cynthia Cumbo.

retirada de la denegación. Gracias a sus esfuerzos, el problema se resolvió en dos semanas.

“Es muy importante educar a los políticos acerca de cómo los cambios en los seguros pueden afectar a sus electores”, expresa Jim, quien anima a otras personas que estén en situaciones similares a comunicarse con los legisladores que podrían estar dispuestos a ayudar. “El asambleísta Benson debería ser reconocido por su respuesta inmediata y profesional a mis necesidades”.

El asambleísta Benson consideró que había sido un privilegio poder ayudar a Jim. “Fue un honor para mí trabajar con el Sr. Davies para estar seguro de que recibía los cuidados que necesita y merece”, expresó. “Como legislador, juramos representar a nuestros electores, y eso significa brindar nuestra ayuda siempre que sea posible, ya sea cortando simplemente una cinta roja o transmitiendo una situación a un nivel superior, de forma que se pueda abordar de manera inmediata. **Recomendaría a aquellos que lo necesiten que se comuniquen con los representantes electos para saber lo que estos pueden hacer por ellos**”.

¿Quiere ayudar a marcar una diferencia? Regístrese en Hearts for Home Care

Ya sea que pueda dedicar un minuto, una hora o un día, hay muchas formas de participar en la defensoría. Puede ser tan sencillo como enviar un mensaje por correo electrónico previamente escrito a sus legisladores locales, invitar a un legislador a su casa o acudir a un evento en la oficina de un legislador o en el Capitolio de su estado. Para obtener más información, considere convertirse en defensor de “Heart for Home Care” enviando un mensaje por correo electrónico a advocacy@bayada.com.



Hearts for Home Care



WE LOVE WHAT WE DO

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

bayada.com



Los servicios especializados de BAYADA incluyen cuidados de salud en el hogar, pediatría, cuidado de enfermos terminales, salud conductual y rehabilitación. Los servicios pueden variar de una zona a otra. 20444105 1/20 © BAYADA Home Health Care, 2020

Gracias por **mostrar amor** durante el **Concurso para profesionales de la salud 2019**

El **Concurso para profesionales de la salud 2019 de BAYADA** es solo una de las muchas iniciativas que usamos para mostrar amor y aprecio a nuestro personal de campo durante todo el año. ¡El concurso de este año terminó el 24 de noviembre, con más de 39,000 presentaciones! Esto significa que nuestros increíbles profesionales de la salud, desde terapeutas y auxiliares de atención en el hogar hasta personal de enfermería, trabajadores sociales y otros, fueron reconocidos más de **39,000 veces** por demostrar *compasión, excelencia y confiabilidad*, los valores fundamentales de *The BAYADA Way*.

Gracias en gran parte a las numerosas presentaciones de nuestros clientes, familias y miembros de la comunidad, nuestros profesionales de la salud fueron recompensados con la oportunidad de ganar tarjetas de regalo y premios por el trabajo de vital importancia que realizan. Sus historias son fuentes de inspiración y les hacen sentir valiosos y conectados más estrechamente con aquellos a los que brindan servicio. ¡No

es de extrañar que nuestros profesionales de la salud aman lo que hacen!

Gracias a todos los que participaron en nuestro concurso compartiendo cómo nuestros profesionales de la salud han demostrado *The BAYADA Way*. Sus historias son fuentes de inspiración que nos ayudan a desarrollarnos y mantener un legado duradero como el equipo de *profesionales de la salud en el hogar más compasivo y confiable del mundo*. ■

“¡Kyle es el mejor! Papá se siente muy cómodo con él. Papá se pone muy ansioso cuando tiene que moverse, pero Kyle le da confianza y las instrucciones claras y necesarias para moverse de manera segura. Muestra un interés genuino en la vida de papá como un hombre más joven. Somos tan afortunados de que Kyle se haya dedicado a este trabajo”.

*~en nombre del auxiliar de atención en el hogar **Kyle Reid** de Media, PA*

“¡Ally es maravillosa! No me hace sentir mal por tener que ayudarme. Es muy divertida y me hace sentir cómoda con mi situación. Me daba mucho miedo ir a la universidad y todo, pero ella hace que todo marche bien”.

*~en nombre de la auxiliar pediátrica de atención en el hogar **Allison Gaines**, de Pittsburgh, PA*

