

# CARE Connection

Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care en celebración de 38 años de sensibilidad, excelencia y confiabilidad.

Volumen 2, Número 4 • Otoño 2013

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

## Carta de Mark Baiada

Fundador y presidente de BAYADA Home Health Care



Durante la temporada de fiestas, siento la satisfacción de saber que muchas personas están en sus hogares, y que las familias están juntas gracias a la atención que proporciona BAYADA.

En esta edición de *CARE Connection*, varios clientes y sus familias —y los integrantes de nuestra

familia BAYADA— comparten historias personales de agradecimiento y reconocimiento por los dones y las bendiciones que han recibido. Ya sea poder pasar tiempo con sus seres queridos, recibir el apoyo de sus amigos o cuidadores, o disfrutar de la comida casera de mamá, cada uno de estos emotivos mensajes es un reflejo de lo que es importante para cada uno de nosotros.

Y como el año nuevo ya está por comenzar, trayendo muchos cambios para nuestro sistema de salud, queremos proporcionarle información importante sobre esta ley y cómo puede afectarle a usted.

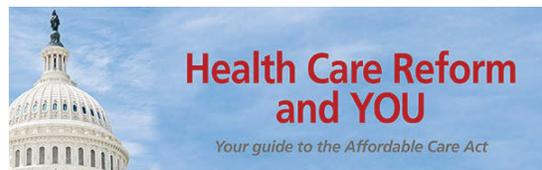
Una vez más, y como siempre, le agradecemos la confianza que usted deposita en nosotros cada vez que nos abre las puertas de su hogar. No dude en comunicarse con el equipo de su oficina en cualquier momento en que lo desee para compartir su opinión o sus vivencias; su aporte siempre es importante para nosotros y nos interesa, porque poder escucharlo atentamente y dar una respuesta a sus necesidades es el eje central, el corazón, de todo lo que hacemos.

Les deseo a usted y sus seres queridos que disfruten de una temporada de fiestas colmada de paz, esperanza y amor, y que tengan un excelente y feliz año nuevo.

¡Felices fiestas!

*J. Mark Baiada*

## Reforma a la ley médica y la importancia de ser un consumidor informado



Como usted probablemente ya sabe, la reforma a la ley de atención de la salud es el cambio más significativo que se ha producido en el sistema de seguro médico de nuestra nación desde la

creación de los programas de Medicare y Medicaid. La norma que instrumenta la reforma en el sistema de salud, también conocida como Ley de Atención Médica Asequible (Affordable Care Act), tiene dos objetivos primordiales: reducir el número de ciudadanos americanos sin seguro médico y contener los crecientes costos de la atención de la salud.

Ya hemos observado algunos cambios en los planes de salud como resultado de esta ley. Por ejemplo, los hijos pueden continuar dentro del plan médico de uno de sus padres hasta los 26 años de edad, la medicina preventiva ahora está cubierta en un 100 por ciento y muchas pruebas diagnósticas pasaron a gozar de una cobertura completa dentro del plan de salud. A partir del año 2014, la Ley de Atención Médica Accesible exige la obligatoriedad para la mayoría de los ciudadanos americanos de tener un plan de seguro médico y la aplicación de una sanción monetaria en el caso de no cumplir con dicho requisito.

Para cumplir con la exigencia que establece esta ley, el 1 de octubre del corriente año el gobierno federal ofrece un espacio de intercambios online, el denominado Mercado de Seguros Médicos, en el que los ciudadanos pueden adquirir su seguro médico a nivel estatal y nacional. La función de este mercado de seguros médicos es ofrecer un espacio en el cual las personas que desean adquirir un seguro médico tengan acceso a diversas opciones a precios accesibles.

### ¿Cómo afectará la reforma al sistema de salud su situación personal actual?

La reforma del sistema de salud representa un cambio respecto de lo establecido en la normativa que estuvo en vigencia hasta este momento, y todos sabemos que los cambios pueden plantear desafíos. Usted ahora también tiene más opciones de seguro médico como consecuencia de los intercambios de seguros médicos. Hay algunos puntos importantes a tener en cuenta, que son los siguientes.

- Si usted o su hijo van a continuar con su póliza actual, deberá confirmar periódicamente consultando a su prestador de seguro médico que sus beneficios en términos de atención domiciliaria continúen siendo los mismos con la renovación y sigan estando cubiertos.
- Si va a comprar servicios dentro del espacio de intercambio de seguros médicos, asegúrese de que los beneficios de atención en el hogar que le ofrezcan sean adecuados para satisfacer sus necesidades actuales y futuras de servicios de asistencia domiciliaria.
- Si cambiara de prestador de seguro médico, deberá notificar al personal de su oficina acerca del cambio de plan y el plan que ha elegido.

Puede obtener información adicional al respecto telefónicamente llamando a la línea de atención gratuita de la Reforma de Atención de la Salud al 1-800-318-2596 o visitando el sitio web [healthcare.gov](http://healthcare.gov).

Como siempre, BAYADA Home Health Care con todo gusto le proporcionará asesoramiento para ayudarle a entender estos cambios. Si tiene alguna pregunta, no dude en comunicarse con la oficina que actualmente le proporciona servicios.





## El camino personal de los pacientes pediátricos

Por **Mandy Blake-German**, Condado de Suffolk, NY, Directora

Para muchos, la temporada de las fiestas es sinónimo de días de diversión como Halloween, festividades maravillosas como el Día de Acción de Gracias, y momentos especiales de vacaciones de invierno compartidos con la familia. Sin embargo, para algunos de nuestros pacientes pediátricos, las fiestas muchas veces son ocasiones que generan angustia y tristeza; los nuevos padres pueden sentirse solos o aislados de las denominadas "familias normales".

La oficina de enfermería para pacientes adultos y pediátricos del Condado de Suffolk, Nueva York, ubicada en Hauppauge, Long Island, presta servicios a más de 10 pacientes pediátricos cuyas edades oscilan entre 6 meses y 18 años. Uno de sus clientes a largo plazo es **Ruby L.** de 5 años. Nacido a través de una cesárea de emergencia, en Suffolk County Long Island, Ruby sufrió pérdida de oxígeno y sangre

graves que resultaron en daño cerebral permanente. Sus padres, Ken y Heather, al igual que muchos padres, pasaron por las diferentes etapas del duelo (negación, ira, negociación, depresión y aceptación). A lo largo de todo este proceso, ellos tomaron una decisión consciente de brindarle a Ruby la mejor vida posible.

A través de los años, la familia de Ruby ha abogado por mejores servicios para los padres de niños cuyo estado de salud es delicado. Se unieron a varias iniciativas en tal sentido, y se conectaron con organizaciones de ayuda a personas con necesidades especiales. Hoy, Ruby tiene un equipo de al menos seis especialistas que la ven dos o más veces al año. *"Finalmente tenemos nuestro equipo A, que incluye enfermeros de BAYADA, médicos especialistas, terapeutas y familiares"*, dijeron los padres de Ruby L. Están especialmente agradecidos por la capacidad de nuestro personal de



enfermería para comunicarse con otros integrantes de la familia y ayudarlos a sentirse cómodos con las necesidades médicas de Ruby.

En estas fiestas de fin de año, la familia afirma que su vida es plena, porque cuentan con el apoyo de un gran equipo, y hace muy poco recibieron la llegada de un nuevo integrante a la familia, su segunda hija, una hermosa bebé sana que nació el 18 de junio, a la que llamaron Beatrix Claire.

## Doy gracias por el presente

Por **Savine DaCosta**, madre de Gabe, un paciente pediátrico

Cada año, en esta época, me encuentro reflexionando sobre cómo ha sido el año, y puedo decir sinceramente que estoy agradecida por muchas cosas este año.

Doy gracias por todas las razones tradicionales, como la familia y los amigos.

Doy gracias por los milagros. Aunque la gente dice que los milagros rara vez ocurren, mi familia ha sido bendecida con dos milagros a lo largo de nuestra vida.

El nacimiento de nuestro hijo, hoy de 12 años, a las 27 semanas de gestación y con un peso de 1 libra y 9 onzas, y el hecho de que yo sobreviviera al nacimiento a pesar de que el profesional médico nos atendió no pensaba que fuera posible.

Doy gracias por tener un esposo maravilloso que siempre me brinda su apoyo y es un gran compañero. Es un padre ejemplar que ve a su hijo por lo que realmente es, y está constantemente presente en su vida.

Doy gracias por el personal y los enfermeros de la oficina de pediatría de BAYADA de Sellersville, Pennsylvania. Con su labor ellos han acompañado a esta familia para que pueda seguir adelante, y sin ellos la vida simplemente no funcionaría lo bien que funciona hoy.

Doy gracias por mi equipo de maestros, terapeutas y médicos, quienes han sido clave para preservar la salud (física, mental y social), de mi hijo, Gabriel.

Doy gracias especialmente por Gabriel, quien, a pesar de lo que la vida ha puesto en su camino, es un recordatorio constante de que todo es posible: solamente hay que saber descubrir la manera de hacer que suceda.

Hay tantas razones por las que uno podría estar triste y quejarse en esta época de fiestas... sin embargo, yo doy gracias por cada una de esas razones, porque tengo muchas más por las que estar feliz y disfrutar del milagro de la vida.

Nadie sabe lo que le depara el mañana, por eso doy gracias por el día de hoy.



## En casa para las fiestas

Por **Eric LeGrand**, cliente de BAYADA, analista de fútbol y orador motivacional



En 2010, **Eric LeGrand**, cliente de BAYADA sufrió una lesión de la médula espinal durante un partido de football de la Universidad Rutgers, de Nueva Jersey, que lo dejó parálítico del cuello para abajo y obligado

a depender de una silla de ruedas y de un respirador. Eric fue dado de alta del hospital luego de que le diagnosticaran que nunca más iba a poder caminar.

Aunque muchos en su lugar se habrían desalentado, Eric nunca claudicó en su determinación. Comenzó una intensa rehabilitación, mientras daba charlas motivacionales por todo el país con sus profesionales de atención médica en el hogar de la oficina de BAYADA de North Brunswick, Nueva Jersey. En un gesto simbólico, los Tampa Bay Buccaneers en 2012 firmaron un contrato con Eric; al año siguiente, se retiró el número de su camiseta de los Rutgers.

Durante este tiempo, Eric no pudo volver al hogar que compartía con su familia, en Avenel, Nueva Jersey, debido a la falta de accesibilidad para su silla de ruedas. Con la ayuda de su fundación, Believe Foundation, eso cambió. Luego de estar 944 días fuera de su hogar, Eric regresó a su nueva y ultramoderna casa, y nos contó cómo se siente por el hecho de poder estar en su casa para las fiestas.

*Este año las fiestas van a ser fabulosas. Tenemos tantas cosas por las que dar gracias, pero, lo más importante, es que este año voy a poder estar en mi hogar. Voy a pasar la Navidad en mi nueva casa, y eso va a ser fantástico.*

*En mi familia disfrutamos de las típicas tradiciones de las fiestas de poner el árbol y decorar la casa, pero mi tradición favorita de las fiestas es el pastel de camote que hace mi mamá. Es el mejor en muchas millas a la redonda, y no me canso de comerlo.*

*Estoy tan agradecido este año; por la gente que me rodea y que me cuida, por mi actitud positiva a pesar de la situación en*



*la que estoy, y por todas las cosas buenas que recibo como bendiciones y que puedo hacer. No deja de sorprenderme que año tras año las cosas sean cada vez mejor.*

*A medida que el año 2013 se acerca a su fin, mi recuperación continúa, y voy fortaleciendo mis músculos y voy recuperando la sensibilidad en mis manos y en mis brazos. Eso significa que estoy un año más cerca de volver a caminar. A comienzos de este año, tuve la fortuna de ser invitado una vez más a los premios ESPY (Excellence in Sports Performance Yearly), los premios anuales de excelencia en el desempeño deportivo, y apenas el mes pasado pude estar presente en el evento en que Rutgers retiró mi camiseta. En diciembre finalmente voy a graduarme de Rutgers y tengo planeado continuar trabajando como cronista deportivo y orador motivacional.*

*Este ha sido un año estupendo y estoy ansioso por ver lo que me deparará el 2014.*

## Gracias de todo corazón

Por **Kelly Rivera**, gerente clínico de BAYADA y madre de un cliente pediátrico de BAYADA

*Hace más de seis años que trabajo como gerente clínico de BAYADA en la oficina de servicios pediátricos de Erie, Pennsylvania. Durante este tiempo, mi hijo, que tiene parálisis cerebral, ha recibido los servicios de enfermería de BAYADA.*

*Durante mi tiempo como cliente y como integrante del equipo de esta oficina, he visto a mis colaboradores y a los cuidadores de BAYADA ir más allá de los límites de su tarea para satisfacer las necesidades de nuestros clientes. Muchas veces he sido testigo de cómo el personal pone todo de sí mismo con una dedicación que supera el límite del deber: I enfermeros que cubren turnos extra, oficinas que suman sus recursos para hacer aportes monetarios, e incluso empleados que donan su tiempo remunerado a otros que lo necesitan. No hay palabras para describir cómo la oficina de BAYADA y su personal de campo combinan sus fuerzas para hacer que todo salga adelante. Mi familia hace poco pasó por una crisis, y me vi en la situación de ser la destinataria de la generosidad de BAYADA.*

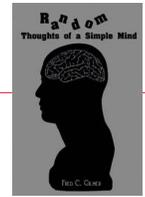
*Dos días antes de la fiesta de graduación de secundaria de mi hija, recibí un llamado telefónico en el que me informaron que mi padre había tenido un ataque cerebral masivo. Vivimos a 2000 millas de donde vive él, y era devastador saber que no podíamos hacer nada. Los médicos nos dijeron que las siguientes 48 a 72 horas serían críticas, y que si las superaba iba a necesitar una rehabilitación intensiva para recuperar el habla y la función motora.*

*Tomé la decisión de asistir a la fiesta de graduación de mi hija antes de tomar un avión para acompañar a mi padre. Mis compañeros de trabajo apoyaron mi decisión, y me ayudaron a organizar una maravillosa fiesta de graduación para mi hija. Además, mi director, los gerentes de servicio al cliente y los cuidadores de BAYADA trabajaron todos juntos para brindar apoyo las 24 horas del día a mi hijo durante mi ausencia.*

*Pude quedarme con mi padre una semana durante su recuperación inicial, con la tranquilidad de saber que tanto mi hijo, en mi casa, como mis clientes, en mi trabajo, estaban en buenas manos. Cuando volví, pude hacer con tranquilidad los arreglos necesarios para que mi padre viniera a vivir en nuestra zona y continuara en su camino hacia la recuperación.*

*Las palabras no alcanzan para expresar mi enorme agradecimiento por todo el apoyo y el aliento que recibí de la oficina de Erie. Soy, y siempre seré, una orgullosa madre y empleada de BAYADA.*





## Incentivar, alentar y motivar da sus frutos

Por **Frederick Gilmer**, autor y cliente de BAYADA

Muchas de las personas de mi edad que están jubiladas y viven en una residencia para personas mayores suelen pasar el tiempo jugando a la lotería, haciendo crucigramas y conversando con los vecinos. No es que esas actividades tengan algo de malo; de hecho, a mí también me gustan... pero necesito un desafío mayor.

Hace unos años, me vi forzado a jubilarme antes de tiempo por algunas dolencias físicas debilitantes, y tomé la decisión de encontrarle el lado bueno a ese retiro. Y fue así que empecé a escribir. Era más que nada un pasatiempo, pero, a medida pasó el tiempo le fui tomando el gusto, y un día tuve un instante de inspiración divina y me

dije: "¿Y si publico lo que creé?".

*Random Thoughts of a Simple Mind* (Pensamientos al azar de una mente común) es el título de mi primer libro. Es un libro de juegos de palabras presentados en formato de poesía. La verdad es que disfruté mucho escribiendo el libro, y es un libro muy fácil de leer.

Mi segundo libro, una novela titulada *Trading Letters* (Intercambio de cartas) me resultó más difícil de terminar. Aprendí rápidamente lo que es tener un bloqueo de escritor. En muchos momentos quedé trabado sin poder avanzar cuando trataba de terminar mi primera novela. Después de varios intentos, desistí, y la guardé, y me olvidé de la novela.

Un día, estaba conversando acerca de mi proyecto inconcluso con mi auxiliar de atención de la salud en el hogar de BAYADA, **Donyell Lee**. Ella leyó algunas partes del borrador, y le gustó lo que yo había escrito. Y me incentivó, me alentó y me motivó —de una forma muy parecida a lo que hace cuando me ayuda con mi terapia— para que terminara mi libro. Y lo terminé.

En estas fiestas de fin de año, quiero expresar mi profundo agradecimiento por Donyell. *Trading Letters* es el éxito que es gracias a ella, y ya estoy trabajando en mi siguiente libro.



5000 Dearborn Circle  
Suite 300  
Mt. Laurel, NJ 08054

## Índice de satisfacción del cliente: un año después

El año pasado, tras una exhaustiva investigación basada en datos de encuestas de satisfacción del cliente completadas por clientes como usted, BAYADA comenzó a usar el Índice de Satisfacción del Cliente (Client Satisfaction Index, CSI) como medida clave para la medición de la calidad. Desde entonces, el CSI ha aportado información útil y aplicable como guía para nuestras oficinas de servicios en diversas áreas, como por ejemplo involucrarlo a usted y a su familia en la administración de los servicios de atención de la salud, la calidad clínica de los servicios que usted recibe y la excelencia del personal de su oficina de BAYADA.

A lo largo de este último año, esta herramienta nos ha ayudado a monitorear con mayor eficiencia y a mejorar el grado de

satisfacción de nuestros clientes. Tenemos planeado continuar adelante con nuestros esfuerzos y encontrar nuevas formas de que su experiencia con BAYADA sea aún mejor. Hemos comprobado que a través del CSI podemos saber qué es importante para usted, nuestro cliente.

Recientemente, hemos iniciado una prueba piloto de una mejora en el proceso que aplicamos para capturar la valiosa opinión de nuestros clientes: encuestas por correo electrónico, o eSurveys. En lugar de las encuestas en formularios impresos, comenzamos a enviar encuestas por correo electrónico a un grupo de clientes de BAYADA. Nuestra esperanza es que logremos una mayor participación a través de encuestas más fáciles y más cómodas de

completar. Si esta iniciativa resulta exitosa en nuestro grupo piloto, esperamos lanzar las eSurveys a nivel de toda la compañía.

Como siempre, le damos las gracias por responder las encuestas de satisfacción del cliente. Continuaremos usando su opinión para mejorar la calidad de la atención que le proporciona BAYADA. Le agradecemos y apreciamos la confianza que usted ha depositado en BAYADA, y expresamos una vez más nuestro compromiso con brindar la mayor calidad posible en atención de la salud en el hogar.

Si tuviera alguna duda acerca de su servicio o de algún procedimiento, práctica o política en particular, no dude en comunicarse con su oficina de servicios.

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

### PRÁCTICAS ESPECIALES DE BAYADA

Cuidado de atención de la salud en el hogar • Cuidados pediátricos •  
Cuidados paliativos • Cuidados de rehabilitación

Los servicios pueden variar de una zona a otra.