

# 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 3 • Verano 2013

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

## Carta de Mark Baiada

fundador y presidente de BAYADA Home Health Care



En BAYADA, estamos convencidos de que nuestros empleados son nuestro recurso más valioso. En nuestra misión reconocemos que solamente forjando relaciones y trabajando juntos podremos ser una comunidad exitosa de cuidadores que proporcionan sus servicios con sensibilidad.

Nuestros diferentes programas de reconocimiento y esfuerzos de servicio a la comunidad apoyan el compromiso

asumido por BAYADA de prestar servicio a nuestros clientes a través del equipo más dedicado y confiable de profesionales de atención de la salud en el hogar. Este equipo comparte una misma visión en toda la compañía: ofrecerle atención de la más alta calidad.

Nuestros sólidos vínculos con diversas organizaciones sin fines de lucro nos proporcionan oportunidades adicionales para ayudar a las personas que necesitan asistencia y, de este modo, marcar una diferencia. *The BAYADA Way* (El Estilo BAYADA), nuestra filosofía empresarial, nos inspira a comprometernos con el servicio a la comunidad donde vivimos y trabajamos. Nuestras oficinas son miembros activos en las comunidades, en las que promueven la toma de conciencia y la participación en actividades de recaudación de fondos en beneficio de muchas causas dignas.

También trabajamos para promover una cultura del reconocimiento honrando con frecuencia a todos los profesionales que reflejan nuestra filosofía *The BAYADA Way* y sirven de ejemplo de nuestros valores más importantes: sensibilidad, excelencia y confiabilidad.

Las investigaciones han demostrado que existe un valor real en el reconocimiento y la distinción de la importante tarea que nuestros empleados realizan día a día. El reconocimiento genera una energía positiva y quienes lo reciben sienten que BAYADA realmente los valora. Esa energía tiene un impacto positivo a la hora de conservar a nuestros empleados y en la calidad de los servicios que proporcionamos a nuestros clientes.

Si desea obtener más información sobre nuestros programas de reconocimiento o nuestros esfuerzos de servicio a la comunidad, visítenos en [www.bayada.com](http://www.bayada.com). Nuestro sitio web describe la variedad de servicios que ofrecemos, incluye enlaces a recursos adicionales y contiene relatos de clientes y cuidadores de BAYADA que dan vida a nuestra filosofía *The BAYADA Way*.

Gracias por confiar a BAYADA sus servicios de atención de la salud en el hogar. Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto con su equipo para obtener asistencia.

Un cordial saludo,

*J. Mark Baiada*

## BAYADA celebra el Año del reconocimiento

Estamos convencidos de que nuestros empleados son nuestro recurso máspreciado. Al reconocer y premiar a quienes ejemplifican nuestra filosofía *The BAYADA Way*, reforzamos nuestro compromiso de ayudar a nuestros clientes a vivir seguros en sus hogares, con independencia y dignidad.

Durante la reunión anual de nuestra empresa realizada en junio de 2013, el fundador y presidente Mark Baiada declaró este año el Año del reconocimiento. Por ello, durante todo el año, nos centraremos en la retención de nuestros empleados y en valorar, mediante el reconocimiento, el buen e importante trabajo que realizan para proporcionar un mejor servicio a nuestros clientes.

Los expertos en Recursos Humanos entienden que los empleados que reciben un reconocimiento por realizar un buen trabajo se sienten más satisfechos y comprometidos con su labor. El reconocimiento por un trabajo bien hecho contribuye a desarrollar un sentimiento de orgullo, y el orgullo es un factor clave en la conservación de los empleados. Cuando nos ocupamos de reconocer y premiar a nuestros empleados, los ayudamos a sentirse valorados y reafirmamos el espíritu y la conducta de BAYADA, factores clave para ofrecer un servicio superior. Conservar a nuestros empleados es esencial a la hora de integrar equipos de profesionales que representen nuestra misión y cumplen con los más altos estándares profesionales, éticos y de seguridad. Los empleados con experiencia son un claro ejemplo de la filosofía *The BAYADA Way*; además de mentores de los de nueva contratación, proporcionan entrenamiento continuo y garantizan que cada oficina de BAYADA funcione de acuerdo con los protocolos de la empresa.

Algunos programas de reconocimiento y recompensa que abarcan a toda la empresa han sido desarrollados para premiar la sensibilidad, excelencia y confiabilidad de nuestros dedicados cuidadores, gerentes clínicos y gerentes de servicios al cliente de BAYADA. También tenemos programas dirigidos a la educación y capacitación para ayudar a los empleados a alcanzar su potencial, como el Programa de Becas Presidenciales de BAYADA.

### Información adicional

Obtenga más información en [www.bayada.com](http://www.bayada.com). Haga clic en *Recognition Programs* (Programas de reconocimiento) de la pestaña *The BAYADA Way*.

### ¡Nomine a un Héroe!

¿Conoce a algún Héroe de BAYADA? Complete un formulario de nominación de un Héroe y envíe sus comentarios a [HeroProgram@bayada.com](mailto:HeroProgram@bayada.com).

## Héroes del año 2013 en BAYADA



Ayúdenos a felicitar a nuestros Héroes del año 2013: Judy Morrison, auxiliar de asistencia médica en el hogar; John Morris, enfermero titulado; Amber Lehman, enfermera practicante titulada; y Leonard Barringer, auxiliar certificado de terapia ocupacional. En nuestra reunión anual realizada en junio de 2013, cada Héroe fue homenajeado durante una ceremonia especial, en la que se rindió tributo al extraordinario trabajo que realiza.

## El servicio a la comunidad nos convierte en socios de la comunidad

Proporcionar servicio a la comunidad en el lugar donde vivimos y trabajamos forma parte de nuestra filosofía *The BAYADA Way*. El blog BAYADA Gives Back (BAYADA retribuye) fue creado en 2010 para conmemorar el 35.º aniversario de BAYADA Home Health Care y los 35 años de servicio de Mark Baiada. Este blog sigue siendo un tributo permanente a Mark por sus innumerables esfuerzos por ayudar a otras personas y por la inspiración que genera en quienes lo rodean.

Las oficinas de BAYADA participan en una amplia variedad de programas comunitarios en todo el país, como por ejemplo:

### **BAYADA participa en la inauguración de un campo especial para niños con discapacidades**

El equipo pediátrico de Voorhees, al norte de Nueva Jersey, agradeció la oportunidad de asistir a la inauguración oficial de Boundless Field, un espacio especialmente diseñado para niños con discapacidades físicas y del desarrollo en el Challenge Group Park, en Cherry Hill, Nueva Jersey.



### **BAYADA participa en Baby Steps 3K Walk/Run**

El sábado 1 de junio, el Minnesota Children's Hospital y la clínica auspiciaron una caminata/carrera de 3 km, llamada Baby Steps 3K Walk/Run, en Fairgrounds Grandstand, en el estado de Minnesota. La recaudación obtenida durante el evento fue destinada en su totalidad al programa neonatal del Children's Hospital, e incluyó la unidad de cuidados intensivos neonatales, el centro de atención pediátrico y la sala de cuidados neonatales.

### **Los socios de BAYADA Kauai, Hawái ayudan a residentes de Kauai a regresar al océano**

Los socios de la oficina Behavioral Health (KAB) de Kauai, Hawái, trabajaron voluntariamente durante su fin de semana en el programa KORE (Experiencia de recreación en el océano de Kauai), un programa de la YMCA de Kauai, diseñado para ayudar a residentes del lugar, que presentan discapacidades físicas o necesidades especiales, a volver al océano para disfrutar del agua y del oleaje con la colaboración de profesionales capacitados.



### **Más información**

Si desea seguir leyendo y obtener información sobre cómo puede participar del servicio a la comunidad, haga clic en *Community* (Comunidad) y, a continuación, en *BAYADA Gives Back* (BAYADA retribuye) en [www.bayada.com](http://www.bayada.com).

## La especialidad de Habilitación añade un nuevo servicio

Las oficinas de BAYADA están organizadas por especialidad y cada una cuenta con un equipo multidisciplinario de profesionales para asegurarse de que sus clientes reciban cuidados de la más alta calidad las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los profesionales de la especialidad de habilitación de BAYADA proporcionan servicios educativos, de apoyo y de asistencia a los clientes con discapacidades intelectuales o del desarrollo. Los especialistas de habilitación ayudan a los clientes a adquirir, mantener y mejorar las destrezas relacionadas con las actividades de la vida cotidiana y les permite desempeñarse con la mayor independencia posible en la comunidad.

La diferencia que existe entre habilitación y rehabilitación es que los servicios de habilitación se destinan a quienes nunca tuvieron la capacidad o la destreza, mientras que la rehabilitación se ofrece a quienes perdieron cierta capacidad o destreza. Por ejemplo, los servicios de habilitación ayudan a niños o adultos que nunca desarrollaron una habilidad debido a una discapacidad del desarrollo o un trastorno, como el autismo. Gracias a la habilitación, las personas pueden aprender, conservar o mejorar las destrezas y habilidades funcionales que posiblemente no se estén desarrollando con normalidad.

Los servicios de rehabilitación se refieren a la recuperación de destrezas o funciones perdi-

das. Estos servicios pueden ayudar a una persona a mejorar las destrezas que se perdieron luego de un derrame cerebral, una lesión en la cabeza, una enfermedad o por otra causa.

La nueva Ley de Reforma de la Atención de la Salud actualmente contempla los servicios de habilitación. En una sección de la ley, se exige a los planes de seguro ofrecidos a través del intercambio con el estado y programas Medicaid brindar servicios en 10 categorías de beneficios de salud esenciales (*essential health benefits*, EHB), que incluyen la categoría de servicios y dispositivos de rehabilitación y habilitación. Los servicios para el autismo también forman parte de la reforma de atención de la salud, con 34 estados que han aprobado una variedad de leyes sobre los servicios para el comportamiento proporcionados por las compañías de seguro a niños (y, en ocasiones, a adultos) con autismo. Lea *Habilitación: qué es y por qué es importante para usted* (<http://blog.asha.org/2012/01/04/habilitation-what-it-is-and-why-it-matters-to-you/>) para obtener más información (en inglés).

### **Presentación de servicios para el autismo**

El autismo es la discapacidad del desarrollo de mayor crecimiento en los Estados Unidos, que actualmente afecta a 1 de cada 88 niños. Si bien el índice de autismo se ha incrementado paulatinamente en los últimos 20 años, aún tenemos esperanzas. Los niños con un diagnóstico de autismo ciertamente logran avances y los estudios han demostrado que la intervención

temprana es la clave del éxito. Aquí es cuando BAYADA puede ayudar.

La especialidad de habilitación de BAYADA se complace en anunciar la incorporación de un nuevo programa de servicios de habilitación. Servicios para el autismo. Este nuevo programa es una extensión natural de la habilitación porque los servicios para el autismo se proporcionan en el hogar, enseñan nuevas destrezas y están destinados a la población con discapacidades intelectuales y del desarrollo.

Nuestra visión es que BAYADA se transforme en líder en la prestación de servicios para el autismo bajo la especialidad de habilitación, para que millones de personas de todo el mundo puedan experimentar una mejor calidad de vida en la comodidad de sus hogares.

Se ha previsto que el primer programa de Servicios para el autismo se inicie en Greenville, Carolina del Sur, en el transcurso de este año. Vea más información en las ediciones futuras de *CARE Connection*.

### **Información adicional**

"¿Qué es el autismo?" por Autism Speaks:  
<http://www.autismspeaks.org/what-autism>

"¿Cómo se trata el autismo?"  
<http://www.autismspeaks.org/what-autism/treatment>

Ley de Reforma del Seguro sobre el Autismo en Carolina del Sur (Ley de Ryan)  
[http://www.autismspeaks.org/sites/default/files/docs/gr/faqs.sc\\_.pdf](http://www.autismspeaks.org/sites/default/files/docs/gr/faqs.sc_.pdf)

## El poder del amor y la determinación de una familia



Después de esperar siete años, Amy y Dean Kriebel estaban fascinados con la llegada de su primer hijo, Andrew Jacob Kriebel, en el año 2000. Era precioso y sano, un niño alegre. Su sueño de formar una familia finalmente se había hecho realidad.

Cuando Andrew tenía alrededor de un año de vida, tuvo una convulsión. Sus padres lo llevaron con urgencia al

médico, quien inmediatamente derivó a la familia a Geisinger's Janet Weis Children's Hospital. Allí, poco tiempo después, Andrew recibió un diagnóstico de trastorno convulsivo.

La familia Kriebel dice que los siguientes años fueron una montaña rusa. Sin importar el hospital al que fueran o el especialista que los atendiera, nadie podía darles un diagnóstico real.

Luego, un día de verano en 2006, mientras Andrew estaba en Geisinger por una emergencia médica, un especialista en neurodesarrollo notó que el niño mostraba características del síndrome de Angelman, un trastorno neurogenético poco común que afecta a 1 de aproximadamente 150 000 bebés por año. Durante mucho tiempo, Dean y Amy habían estado esperando que alguien les dijera qué andaba mal con su hijo. ¿Qué es esto?

Un especialista de Carolina del Norte, le diagnosticó a Andrew síndrome de Angelman. Este diagnóstico significa que Andrew presentaba graves discapacidades intelectuales y del desarrollo; que nunca podría hablar, ni alimentarse, ni vestirse; que tendría problemas para dormir y seguiría sufriendo diferentes tipos de convulsiones, lo que se traduciría en viajes constantes al hospital. El pronóstico no era bueno; sin embargo, los Kriebel finalmente tenían una respuesta y podrían buscar los mejores tratamientos para ayudar a su hijo.

En 2009, Andrew perdió su habilidad para caminar. Sus padres lo llevaron a The Children's Hospital of Philadelphia, donde Andrew comenzó a someterse a una serie de pruebas, incluidas exploraciones óseas, resonancias magnéticas y electroencefalogramas, y visitó a especialistas en ortopedia y genetistas. Luego de que integrantes del Departamento de Neurología examinaran los resultados de sus estudios, estos no eran concluyentes.

Los Kriebel decidieron que no se iban a dar por vencidos. Habían tomado la determinación de hacer todo lo que estuviera a su alcance para que Andrew pudiese volver a caminar. Aproximadamente tres semanas después de que Andrew comenzara a tomar un nuevo medicamento anticonvulsivo, los sorprendió al dar algunos pasos. Habían transcurrido 16 meses desde que Andrew había dado su



último paso y sus piernas estaban atrofiadas. El enfermero y el fisioterapeuta del niño comenzaron a trabajar de inmediato con él para que recuperase el tono muscular y la fuerza.

Los padres de Andrew están felices de comunicar que ahora camina dos millas al día, con la ayuda de Kevin Shreckengast, un enfermero de BAYADA de Williamsport, Pensilvania (WLM). Dean Kriebel explicó que

"el andar de Andrew no es elegante sino que camina en puntas de pie, pero por lo menos camina".

Actualmente Andrew asiste a una escuela pública y está inscrito en una clase de destrezas para la vida, en la que recibe terapia ocupacional, física y del habla. Sus padres los describen como un niño feliz que ama flotar en la piscina con su tubo adaptado, saltar del trampolín y que otros lo persigan.

Si bien Andrew no habla, sus padres dicen que sus risas son muy expresivas. Cuanto más interactúan con él, más sonríe y sus bellísimos ojos azules se iluminan. "Allí es cuando no quedan dudas de que se está divirtiendo mucho", afirma Amy Kriebel.

Durante la última semana escolar de este año, Andrew celebró su graduación de la Escuela Primaria Central caminando 2 millas y media desde su casa en Duboistown, Pensilvania, hasta la escuela, ubicada en South Williamsport, Pensilvania. El viernes 31 de mayo, toda la escuela y la comunidad salió a la calle para ovacionar a Andrew a su paso. La caminata fue más que un reto personal para el niño: durante ella, se recaudaron fondos que luego se destinaron a la fundación Andrew's Special Kids, una organización sin fines de lucro fundada por los padres de Andrew en honor a su hijo. La fundación se dedica a ayudar a niños con necesidades especiales al garantizar el acceso a equipos adaptables, oportunidades de educación especial, equipos de seguridad, ayuda económica para viajes a otros estados y las terapias que sean necesarias.

Andrew caminó durante más de dos horas por las lomas de South Williamsport. La multitud lo ovacionó estruendosamente cuando cruzó la línea de llegada, donde lo esperaban su mamá y su papá. La madre de Andrew afirmó: "Es mi héroe. Creo que jamás podría hacer lo que él hace". Cuando se le preguntó cómo se sintió acerca del logro de su hijo, el padre de Andrew respondió con mucho orgullo: "Andrew nunca irá al baile de graduación de High School, ni conducirá un automóvil, ni practicará un deporte. Esta fue su única oportunidad de destacarse, y ¡sí que lo hizo!"

Si desea conocer a otros clientes de BAYADA, visite [www.bayada.com](http://www.bayada.com).

¿Le gustaría compartir su historia o sus ideas para 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).

## Preparación para la temporada de gripe 2013-2014

Cuesta creer que ya se aproxima la temporada de influenza (gripe). La gripe es una enfermedad respiratoria contagiosa causada por los virus de la influenza, que puede ocasionar enfermedades de leves a graves y, en ocasiones, la muerte.

Este otoño, tome medidas de prevención aplicándose la vacuna anual contra la gripe. Los Centros para el control y la prevención de enfermedades (Centers for Disease Control and Prevention, CDC) recomiendan la vacunación anual contra la gripe a todas las personas a partir de los seis meses de edad como la primera y más importante medida para evitar la gripe. Los niños

pequeños, las personas de la tercera edad y las personas con determinados problemas médicos se encuentran especialmente en riesgo de desarrollar complicaciones graves asociadas a la gripe (como, por ejemplo, neumonía). La vacunación es particularmente importante para estos grupos de personas y para quienes viven con ellos o cuidan de ellos.

La vacuna contra la gripe es segura; usted no contraerá la gripe por aplicarse la vacuna. Sin embargo, la vacuna demora dos semanas en proporcionar una protección completa. Por lo tanto, es importante vacunarse antes de que comience la

temporada de gripe. Consulte ahora a su médico acerca de cuándo programar la aplicación anual de la vacuna contra la gripe.

Asimismo, recuerde lavarse las manos con frecuencia para evitar el contagio y la transmisión de gérmenes.

Si desea obtener más información sobre los virus que causan la influenza, los cuidados preventivos, las vacunaciones y otros recursos, visite la página de los CDC sobre la influenza estacional en <http://www.cdc.gov/flu/index.htm>.

Le deseamos un otoño y un invierno seguros y saludables.



5000 Dearborn Circle  
Suite 300  
Mt. Laurel, NJ 08054

## Sus comentarios ayudan a mejorar la calidad de nuestros servicios

BAYADA Home Health Care se complace en anunciar una nueva alianza entre dos socios de confianza que influyen en la atención que proporcionamos a nuestros valiosos clientes. Como anunciamos en un comunicado de prensa de reciente publicación, Press Ganey Associates, Inc., que se ocupa de administrar nuestra encuesta confidencial de satisfacción del cliente, ha adquirido a Morehead Associates, una firma independiente dedicada a la investigación que administra nuestra encuesta de satisfacción del empleado.

En los últimos años, BAYADA ha encomendado a ambas firmas las tareas de capturar, analizar, comprender e integrar los valiosos comentarios que recibimos de los clientes y empleados de BAYADA a través de sus respectivas encuestas. Al dar detalles de la fusión, el director ejecutivo

de Press Ganey, Patrick T. Ryan, explicó: "La adquisición de Morehead nos permite cumplir rápidamente nuestra visión de redefinición de la industria de experiencia del paciente". BAYADA comparte esta visión y continuará trabajando con Press Ganey para hacerla realidad.

Los equipos de BAYADA y de Press Ganey han comenzado a analizar el mejor modo de combinar los comentarios de cuidadores y clientes de BAYADA a fin de mejorar la calidad de los cuidados que se ofrecen a los clientes, el bienestar general y la posibilidad de que recomienden a BAYADA entre sus amigos y familiares. Si bien este ha sido el principal objetivo en BAYADA a lo largo de nuestra relación laboral con Morehead y Press Ganey, la fusión de estas dos firmas tan respetadas ahora nos permite reforzar nuestro compromiso y nuestros recursos, y

fortalece nuestra capacidad para ayudar a que los clientes "experimenten una mejor calidad de vida en la comodidad de sus propios hogares" de acuerdo con nuestra filosofía *The BAYADA Way*.

Usted tiene un papel fundamental en el cumplimiento de esta meta. A medida que avanzamos, es muy importante para nosotros seguir recibiendo sus observaciones y comentarios en las encuestas. Si tiene alguna pregunta sobre nuestros servicios, no dude en ponerse en contacto con su equipo en la oficina.

Gracias por devolver las encuestas de satisfacción del cliente. Valoramos la confianza que ha depositado en BAYADA para satisfacer sus necesidades de atención médica en el hogar.

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.