



# CARE Connection

Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care en celebración de 40 años de sensibilidad, excelencia y confiabilidad.

Volumen 4, Número 4 • Invierno

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

## Un mensaje de Mark Baiada

Fundador y presidente de BAYADA Home Health Care



Resulta difícil creer que ha pasado todo un año desde que iniciamos el año de celebración del 40 aniversario de BAYADA.  
¡El tiempo vuela!

Durante este año hemos disfrutado al reflexionar sobre nuestras primeras cuatro décadas: los clientes a los que hemos atendido, los cuidadores que hemos reconocido y los retos, éxitos y lecciones aprendidas que nos han llevado a donde estamos.

Si bien hemos tenido un crecimiento y un cambio tremendos, hay algo que se mantiene igual: nuestra certeza de que nuestros clientes merecen una vida segura en su hogar con comodidad, independencia y dignidad. Y esa certeza, que asume profundamente cada empleado de BAYADA, nos inspira a darlo todo cada día, a cada cliente. Eso es simplemente *The BAYADA Way*.

Ahora que nos adentramos en nuestra quinta década, nos comprometemos a seguir proporcionando el más alto nivel de atención con compasión, excelencia y confiabilidad, y sobre todo a seguir demostrando con amor *The BAYADA Way*.

*J. Mark Baiada*



## Las oficinas de cuidado de salud en el hogar para adultos se asocian con Home Care Pulse: un nuevo sistema de satisfacción del cliente

En BAYADA, sus comentarios son importantes porque estamos comprometidos a mejorar continuamente nuestros servicios. En 2014, completamos un programa piloto con **Home Care Pulse**, una firma profesional de investigación sobre la satisfacción de terceros, para realizar en nombre de BAYADA entrevistas breves por teléfono con usted o un miembro de su familia designado.

Los comentarios que recibimos de nuestras familias en las oficinas piloto fueron enormemente valiosos y les permitieron a nuestras oficinas abordar más rápidamente las situaciones y reconocer el trabajo excelente de los empleados. Como se obtienen comentarios en tiempo real que les permiten a nuestras oficinas tomar medidas rápidas para mejorar su experiencia, hemos decidido proporcionar este servicio en todas nuestras oficinas de cuidados en el hogar de adultos.

### ¿Quién es Home Care Pulse?

Home Care Pulse es la principal firma de investigación y garantía de calidad de los servicios de cuidado de salud en el hogar (servicios certificados que no son de Medicare). Como es Home Care Pulse quien realiza entrevistas en nuestro nombre, nuestros clientes pueden darnos respuestas sinceras y útiles sin sentirse presionados.

Estas entrevistas se realizarán dos veces al año (no más de una vez cada seis meses), y se hacen de forma totalmente segura. Home Care Pulse no le pedirá ninguna información personal, financiera ni de salud. Solo les proporcionaremos su nombre y su número de teléfono, y estos solo se usarán para reunir información sobre nuestros servicios.

Este sistema nuevo entrará en vigencia el 1 de diciembre. Recibirá una llamada de un número de teléfono de fuera del estado. Le llamarán del **208-656-6219**. Los clientes que están recibiendo actualmente beneficios de salud certificados en el hogar de Medicare no recibirán la llamada, pero seguirán recibiendo una encuesta por correo o correo electrónico.

Le recomendamos participar en la encuesta para que podamos seguir mejorando su experiencia con BAYADA. Esperamos que sea abierto y sincero con ellos y que les diga cómo lo estamos haciendo. Queremos saber qué le gusta de nuestros servicios y si tiene sugerencias para mejorar.

¿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).

## Adjuntamos el folleto *Manteniéndonos Saludables: Guía para la prevención de infecciones*

En BAYADA nos preocupamos de mantener saludables a nuestros clientes y a nuestros empleados. Por eso, cada año, ofrecemos educación sobre la prevención de las infecciones a nuestros empleados. El folleto, *Manteniéndonos Saludables: Guía para la prevención de infecciones* (adjunto) sirve para educar a nuestros empleados sobre las políticas y los procedimientos de prevención de las infecciones de eficacia probada.

Le recomendamos que lea este material educativo y que lo guarde en su carpeta roja de BAYADA para consultarlo según sea necesario. Y hable también con su(s) cuidador(es) de BAYADA sobre su compromiso de mantenerlo seguro frente a las infecciones. ■



## BAYADAbility: Cuidados especializados para personas con una enfermedad o lesión catastrófica

Con el programa BAYADAbility de BAYADA Home Health Care, nuestro enfoque integral y nuestros cuidados especializados pueden ayudar a las personas con discapacidades a largo plazo a conseguir la mejor calidad de vida posible. Con el deseo de establecer un programa de enfermería de rehabilitación formal, la enfermera registrada de rehabilitación certificada (CRRN) y Directora Ann Baiada—sí, y también la esposa del Presidente Mark Baiada— creó la fundación y lanzó el programa en 1998.

Hoy en día, el equipo de CRRN de BAYADA tiene experiencia específica en ocuparse del cuidado de personas con diagnósticos catastróficos. Trabajan con un equipo multidisciplinario capacitado para satisfacer las necesidades individuales de nuestros clientes, y juntos proporcionan una variedad de servicios especializados: siempre con compasión, excelencia y confiabilidad.

Al apoyar a nuestros gerentes clínicos, las CRRN de BAYADAbility trabajan con médicos, terapeutas, compañías de seguros y proveedores de equipos para coordinar la atención, desarrollar un plan integral de cuidados, facilitar el acceso a recursos adecuados de la comunidad o del gobierno, y capacitar a cuidadores profesionales y familiares en los cuidados preventivos específicos para cada diagnóstico.

BAYADAbility está diseñado para ofrecer un nivel más elevado de cuidados para ayudar a permanecer en el hogar de forma segura a las personas con esclerosis lateral amiotrófica (ALS), esclerosis múltiple (MS), lesiones de la columna vertebral, derrame cerebral, lesiones cerebrales traumáticas, parálisis cerebral, distrofia muscular, atrofia vertebral muscular y otras afecciones.

### Beneficios del programa BAYADAbility:

Los cuidados especializados que proporciona nuestro equipo pueden favorecer:

- Una menor frecuencia de complicaciones que exijan hospitalización
- Mejores resultados de salud
- Menor costo de los cuidados de salud

Para obtener más información sobre BAYADAbility, comuníquese con su gerente clínico. En nuestro próximo boletín *CARE Connection* destacaremos los beneficios del programa BAYADAbility para un cliente actual con lesión de la médula espinal. ■

## Home Care Association of America (HCAOA) premia a la Asistente de enfermería certificada de BAYADA Tracey Reid

El 29 de septiembre, Home Care Association of America celebró su Conferencia anual de liderazgo n.º 13 en Washington, DC. La Asistente de enfermería certificada de BAYADA Tracey Reid tuvo el honor de recibir el premio a la Cuidadora del año de Home Care Association of America (HCAOA). Este premio reconoce a un cuidador por mejorar la calidad de vida, demostrar un compromiso extraordinario y satisfacer las necesidades de clientes y familias con compasión y empatía. Tracey también fue Héroe del año de

BAYADA en 2015 y tuvimos el gran placer de mostrar el **video testimonial de varios clientes** ([www.youtube.com/watch?v=3BrfwaoH\\_iA](http://www.youtube.com/watch?v=3BrfwaoH_iA)) en la ceremonia. “Estoy muy agradecida a mis clientes por darme una alegría tan grande y a mis colegas por creer en mí”, comentó.

Tracey lleva siendo cuidadora de BAYADA desde junio de 2013. Recibió su certificación de auxiliar de enfermería en Cleveland Community College y espera conseguir su certificado en enfermería en el futuro. ¡Felicitaciones, Tracey! ■



### Un empleado de BAYADA inspira a un miembro de la familia de un cliente a alcanzar sus aspiraciones profesionales

*La patóloga del lenguaje y el habla de BAYADA Laura McCarthy compartió su pasión y sus conocimientos para ayudar al yerno de un cliente, Charlie Yohe, a alcanzar su sueño de ayudar a los demás.*

Durante la mayor parte de su carrera, Charlie Yohe trabajó en el mundo de los negocios. Primero como contador público certificado y luego como propietario de su propia tienda de renta de videos en Chicago, Charlie había tenido éxito en dos profesiones diferentes. Con el tiempo, sin embargo, el mercado de renta de videos se redujo y Charlie cerró su negocio y volvió a la Costa este. Aunque intentó volver a su carrera en contabilidad, lo encontró difícil, porque llevaba fuera de ese campo más de doce años. La crisis económica no le facilitó las cosas a la hora de encontrar trabajo. Después de analizar bien la situación, decidió hacer algo totalmente diferente, y se encaminó hacia una carrera en la que podía ayudar a otras personas. Ahí es cuando su vida personal y sus aspiraciones profesionales cruzaron sus caminos.

Charlie conoció a su esposa, Linda, en 2009, cuando vivía con su padre, Alex. No pasó mucho tiempo antes de que descubriesen que el comportamiento peculiar de Alex se debía a la demencia y pronto necesitó supervisión las 24 horas, los 7 días de la semana. Un equipo de profesionales de BAYADA Home Health Care incluido personal de enfermería y terapeutas (ocupacionales, físicos y del lenguaje y el habla) proporcionaban algunas horas de cuidados, pero la mayor parte del tiempo corría a cargo de Charlie.

Laura McCarthy, una patóloga del lenguaje y del habla de BAYADA en la oficina de cuidados de salud en el hogar de Gloucester County, NJ trabajó con Alex hasta que falleció, y le ayudó a recuperar parte de la capacidad para hablar que había perdido debido a la demencia. Durante las sesiones de terapia de Alex, Charlie observaba atentamente lo que hacía Laura para mejorar la comunicación de Alex. Quedó tan impresionado con la habilidad, pasión y compasión de Laura que se dio cuenta de lo que quería hacer: quería iniciar su carrera profesional como patólogo del lenguaje y del habla.

#### Enseñar con el ejemplo

“Admiraba cómo trabajaba con Alex. Fue muy inspirador para mí”, dice Charlie. “De hecho, todos en BAYADA han sido tan amables, y saben tanto. Fueron una ayuda enorme cuando cuidaba de Alex. Siempre estaban dispuestos a darme consejos para ayudarme a lidiar con el comportamiento cambiante de Alex.”

Pero la nueva ambición de Charlie también significaba que tenía mucho estudio y muchos retos por delante. Había de realizar varios cursos de pregrado obligatorios antes de poder cursar la maestría necesaria para ejercer.

Pero se puso en marcha, sabiendo que tenía que dar lo mejor de sí para convertir su sueño en realidad. Se comunicó con Laura para comentarle su interés en convertirse en patólogo del lenguaje y del habla, y para decirle que fue ella quien le inspiró. Fue toda una sorpresa para Laura, quien se sintió muy honrada por ello.



Laura McCarthy y Charlie Yohe

“Desde que conocí a Charlie me resultó conmovedor ver la compasión y la paciencia que tenía con Alex. Supe que sería perfecto en este trabajo y tomé la determinación de ayudarlo en todo lo que pudiera”, comenta Laura.

Charlie le pidió a Laura si podía acompañarla en sus citas para cumplir con las horas de observación necesarias para conseguir el título. El director de Laura apoyó entusiastamente el objetivo de Charlie y le permitió seguir los pasos para observar de forma segura a Laura en su trabajo.

Durante los meses siguientes, Laura hizo todo lo posible para compartir sus conocimientos con Charlie. Lo invitó a muchas charlas y presentaciones en Temple University, donde está cursando un doctorado en neurociencia cognitiva. Él acepta todas las invitaciones, y es como una esponja absorbiendo información sobre patologías del lenguaje y del habla. Laura le presentó a Charlie a una de sus profesoras en la universidad, y con frecuencia Charlie trabaja como voluntario en su laboratorio de investigación.

“Charlie es una persona asombrosa”, dice Laura. “Tiene todo lo necesario para tener éxito— un alto calibre profesional y habilidades analíticas, integridad de carácter y un impulso auténtico por proporcionar los mejores cuidados posibles a los demás.”

Charlie sabía que tenía que trabajar extra fuerte para entrar al competitivo programa de maestría. Con la ayuda de Laura —y con su excelente carta de recomendación— le aceptaron en Temple, su primera opción de escuela.

“Lo que surgió de ver a Laura administrando terapia a Alex se convirtió en un sendero increíble que culminó con un sueño hecho realidad”, dice Charlie. “Simplemente no estaría aquí si no hubiese conocido a Laura, y le debo una gratitud enorme. Entró por mi puerta y cambió completamente mi vida.” ■



## En casa para las fiestas

Eleanor Skahan es una cliente de la oficina de BAYADA en Burlington, NJ. Tiene 96 años y vive sola en su hogar en una comunidad junto al lago en el sur de NJ, con la ayuda de su asistente médica en el hogar de BAYADA, Grace Bangudu. En la comodidad de su hogar, Eleanor disfruta pasando tiempo con su mejor amiga Margaret "Marge" Fox. Beben té, hablan de la vida y dan largos paseos por el vecindario.

Eleanor, que está rodeada de amigos, familiares y recuerdos agradables, abrió su hogar y su corazón recientemente a BAYADA. Junto con Grace y Marge, aparecerán en la postal para las fiestas de BAYADA. ¡Queremos darle las gracias a Eleanor y desearles felices fiestas a todos! ■



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

### PRÁCTICAS ESPECIALES DE BAYADA

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

Los servicios pueden variar de una zona a otra.

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