



## MELINDA PHILLIPS, NUEVA LÍDER DE PRÁCTICA PEDIÁTRICA, SE HA COMPROMETIDO EN CONVERTIR A BAYADA EN EL CRITERIO DE REFERENCIA PARA CUIDADOS PEDIÁTRICOS DE SALUD EN EL HOGAR

A pesar de que han pasado más de 20 años, Lisa Black aún recuerda su primera conversación con Melinda Phillips, en ese entonces gerente de servicios para clientes de la oficina de Winston-Salem, NC, con la tarea de contratar personal para su primer caso pediátrico para el hijo de Lisa, Nicholas Black.

A los 18 meses de edad, Nicholas enfrentaba un futuro incierto. El bebé había sufrido un accidente cerebrovascular en el útero, lo que provocó un cerebelo subdesarrollado. La afección afectaba su capacidad de succionar, tragar y respirar.

“Melinda trabajó intensamente para obtener cobertura para Nicholas, lo cual fue un desafío porque él requería cuidados muy complejos,” nos dijo Lisa. “Melinda se tomó el tiempo de escuchar nuestras necesidades. Tenía el mismo apego emocional que yo. Probablemente tenía otros casos, pero me hacía sentir que Nicholas era la persona en el mundo más importante para ella.”

El deseo incesante de Melinda de superar todos los obstáculos a fin de ayudar a clientes como Nicholas se convirtió en la fuerza impulsora del éxito de su carrera en BAYADA. Comenzó su permanencia de 24 años como gerente de servicios al cliente donde ayudó a comenzar la atención pediátrica en Winston-Salem, NC. Desde aquel entonces, ha trabajado con clientes de todas las edades y diagnósticos como directora, directora de división, directora regional y directora de personal. Actualmente, siente gratitud y entusiasmo al asumir el papel que considera más gratificante: líder de prácticas pediátricas.

“Estoy orgullosa de dirigir BAYADA Pediatrics porque creo que este es el mejor lugar para producir un enorme impacto en las vidas de los demás,” dijo. “Cuando trabajé con Nicholas, vi el enorme potencial de BAYADA y su gente, y esa misma inspiración me motiva hoy en día.”

**Su enfoque en poner a las personas en primer lugar: suministrar la mejor experiencia para los clientes, sus familias y los clínicos** Sin perder de vista

nunca su espíritu positivo, Melinda reconoce los desafíos que enfrenta la industria de cuidados de salud en el hogar. Si bien es cierto que existe una carencia de personal de enfermería, ella insiste que BAYADA encontrará la solución ganadora.

“Crearemos una experiencia asombrosa para candidatos y empleados y añadiremos nuevas tecnologías para simplificar el proceso de reclutamiento, contratación e incorporación,” dijo. “Esto nos permitirá ofrecer a nuestros clientes tranquilidad, al saber que pueden contar con que BAYADA estará ahí cuando decimos que estaremos.”

Melinda también sabe que la clave de una gran cobertura es poner en contacto a los clientes con el personal de enfermería que tenga las habilidades correctas y la personalidad apropiada para satisfacer sus necesidades. Ha sido testigo de la felicidad que surge cuando el personal de enfermería trabaja en un entorno que fomenta la compasión y el amor. Este es el personal de enfermería que trata a cada niño como si fuera su propio hijo, que se convierte en parte de la familia.

“Melinda comprende lo que los clientes buscan en el personal de enfermería,” nos dijo Lisa. “Gracias a ella, Nicholas ha tenido muchos enfermeros maravillosos que lo han ayudado a prosperar.”

Nicholas ahora tiene 22 años y se ha graduado de la escuela secundaria, y disfruta compitiendo en las Olimpiadas Especiales. Con la ayuda del personal de enfermería de BAYADA, asiste al programa Concientización sobre Oportunidades Relacionadas con Habilidades (Skills Opportunity Awareness Readiness, SOAR) en el Colegio Comunitario Rowan Cabarrus en Salisbury, NC. También es voluntario en la Clínica de Cuidados Comunitarios del Condado de Rowan, donde fue reconocido como Voluntario del Año en 2017.

“Los médicos le dijeron a Lisa que Nicholas jamás caminaría ni hablaría, ni haría nada, pero ella no iba a dejar que nadie determinase lo que su hijo era capaz

de hacer,” dijo Melinda. “Nicholas ha demostrado que estaban todos equivocados. Como su líder de prácticas, quiero apoyar a los padres que como Lisa tienen fe en sus hijos: padres como ustedes.”

**Apoyar a los clientes a cada paso del camino** El éxito de clientes como Nicholas es lo que motiva a Melinda a encarar el futuro, para resolver desafíos para nuestros clientes, desarrollar excelentes equipos en los que quiera formar parte el personal de enfermería y convertirse en una extensión de las familias que necesitan nuestros cuidados.

“¡Asumo este nuevo papel porque creo que BAYADA se convertirá en el criterio de referencia para los servicios pediátricos de cuidados en el hogar alrededor del mundo entero!” dijo Melinda. “Y quiero ser parte de esa historia.”

Cuando no está haciendo el trabajo que adora, a Melinda le gusta hornear, decorar tortas y andar en bicicleta con su marido Eric, propietario de una tienda de bicicletas. De todos los papeles que ha desempeñado en su vida, tal vez el más importante para ella es el ser la madre de sus dos hijas, Aspen y Charleigh. ■



Nicholas Black, cliente de BAYADA, acepta el Premio de Voluntario del Año 2017 de la Clínica de Cuidados Comunitarios del Condado de Rowan.



## BAYADA BRINDA SU RECONOCIMIENTO A UN ENFERMERO PEDIÁTRICO QUE ES EL HÉROE NACIONAL DEL AÑO COMO ENFERMERO TITULADO

Mathew Gunkel creció con la enfermería en la sangre. De joven, su abuelo sufrió una lesión que requirió una visita a la sala de emergencias. Le gusto tanto la enfermera que le cuidó que la invitó a salir—¡y esa mujer se convirtió en la abuela de Mat!

Sin embargo, Mat no sabía si la enfermería era su vocación. Después de varias transiciones en carreras en farmacias y en la administración de beneficios, se dio cuenta de que su mayor alegría era hacer felices a otras personas. Completó un programa como enfermero titulado y comenzó a trabajar en la unidad cardíaca de un hospital. Mat disfrutaba proporcionando cuidados, pero quería más tiempo con sus pacientes. Descubrió a BAYADA y nunca se arrepintió. Prosperó, proporcionando cuidados holísticos

e individualizados a sus clientes, ¡y finalmente obtuvo el galardón de Héroe del Año 2018 como enfermero titulado!

Elegido entre miles de nominados, Mat aceptó el prestigioso premio ante casi 2 500 empleados en la reunión anual de premiación de la empresa, que se celebró recientemente en Charlotte, NC. El premio fue presentado por David Baiada, director ejecutivo de BAYADA.

“Mat es una mezcla mágica de lo máximo en profesionalismo y amigo para sus pacientes pediátricos,” dijo Chantel Denny, educadora clínica de BAYADA de nuestra oficina de Pediatría en Mount Laurel, NJ. “Se entrega con entusiasmo y con un enfoque nítido para ayudar a sus jóvenes pacientes a alcanzar su máximo potencial.”



Mat Gunkel, Héroe del Año como enfermero titulado, ayuda a su cliente Dominic a probar su nueva bicicleta de adaptación, adquirida gracias a los esfuerzos de recaudación de fondos de Mat.

Joanne y David Stratton no podían estar más de acuerdo. Mat cuida a su hijo Dominic, un muchacho entusiasta de 16 años con parálisis cerebral y diabetes tipo 1.

“Mat ofrece a Dominic la atención que un muchacho de esa edad merece,” dijo David, que está muy agradecido por la investigación que hizo Mat por su cuenta para averiguar todo lo posible acerca de las necesidades médicas de su hijo. Para Mat, cuidar de Dominic es más que un mero trabajo, es una vocación. “Me da mucha felicidad levantarme e ir a trabajar todos los días. Es mi terapia. Este trabajo ha cambiado mi vida,” dijo.

Algunos podrían decir que es Mat el que está cambiando vidas, especialmente la de Dominic, el orgulloso destinatario de una nueva bicicleta adaptada gracias al enfermero que se ha convertido en su mejor amigo.

Dominic pasó por un período de crecimiento y su bicicleta de adaptación le quedó chica. Con un precio de 5000 dólares, una bicicleta nueva parecía irremediamente fuera de su alcance. En ese momento, Mat intervino. “Sabía que tenía que volver a ponerlo en una bicicleta porque ayuda con su espasticidad,” dijo. “Cuando anda en la bicicleta, puede realmente relajarse.”

Mat hizo su misión personal recaudar 5000 dólares para que Dominic pudiera volver a andar en bicicleta. Contactó a todas las personas que conocía, así como a empresas locales y estaciones de noticias de televisión. Gracias a su espíritu inquebrantable, llovieron las donaciones. “Mat recaudó el dinero porque sabía que la bicicleta iba a ser beneficioso para Dominic,” dijo Joanne. “La única manera que se me ocurrió para darle las gracias fue nominarlo para el premio Héroe.”

El Comité de Héroes de BAYADA se interesó en la nominación de Joanne. Varios meses después, se encontró subido al escenario frente a un salón lleno de gente, con el Premio Nacional de Héroe en las manos, expresando un sentido agradecimiento por el reconocimiento. “Sin lugar a dudas, este es mi trabajo soñado,” le dijo a la multitud, entre la que se encontraban Dominic y sus padres. “No sabía que existían trabajos como este.”

Mat concluyó, “Es increíble la inspiración que recibo al trabajar con personas que se enfrentan a verdaderas adversidades y eso me hace esforzarme por ser una mejor persona. Les agradezco a todos este honor.”

Mire lo que convierte a Mathew Gunkel en Héroe: <https://bhhc.co/heromat> ■



En la foto (de izquierda a derecha), durante la ceremonia de premiación de BAYADA, están: el director ejecutivo David Baiada, Mat Gunkel, Héroe del Año como enfermero titulado, Ann Baiada, ex-directora y Mark Baiada, presidente.

Un agradecimiento especial a DJ Tom Slick, blogger, personalidad de YouTube y cliente de BAYADA durante más de 20 años, por presentar a David Baiada, director ejecutivo, en el Fin de Semana de Premiación de este año en Charlotte, NC, donde honramos a nuestros cuatro Héroes Nacionales del Año.

Acompañado de su perro de servicio, Bear, DJ Tom expresó su gratitud por sus cuidadores de BAYADA y por nuestro compromiso con proporcionar servicios excepcionales. Obtenga más información sobre DJ Tom Slick y suscríbese a su canal en YouTube: <https://www.youtube.com/user/TomSlick140>.

Mire las enternecedoras historias de nuestros Héroes Nacionales 2018 en <https://bhhc.co/2018heroes> y lea la historia de Mat, nuestro Héroe Pediátrico del Año, más arriba.



DJ Tom Slick, cliente de BAYADA y David Baiada, director ejecutivo.

## AYUDE A BAYADA A QUE LAS PERSONAS SEAN LO MÁS IMPORTANTE

Demuestre su amor por los cuidadores de BAYADA a través del Programa Héroes

En BAYADA, nos esforzamos en demostrarles a nuestros empleados que son el recurso más valioso porque son el centro de los cuidados en el hogar. Y el Programa Héroes es el centro de las iniciativas de nuestro reconocimiento. Es una de las muchas maneras por las que reconocemos y premiamos a nuestros cuidadores de BAYADA por establecer y mantener los estándares más elevados de seguridad y cuidados de la salud. Los Héroes son reconocidos a nivel nacional y por división y oficina. Si desea ayudarnos a expresar nuestro agradecimiento a un cuidador de BAYADA que proporciona cuidados de la salud con los valores centrales de la empresa: *compasión, excelencia y fiabilidad*, recibiremos sus comentarios con gusto.

Nos enteramos de cómo muchos de nuestros clínicos mejoran las vidas de nuestros clientes y sus familias a través de las historias que nuestros clientes y personal de oficina comparten con nosotros. Puede leer y mirar historias en nuestro sitio web <https://jobs.bayada.com/hero-program>.

Para nominar a un Héroe para quien usted es lo más importante, puede:

- Llamar a su oficina local
- Escribir una carta y enviarla a su oficina
- Enviar por correo electrónico el nombre de su Héroe, la ubicación de la oficina y comentarios de respaldo a [HeroProgram@bayada.com](mailto:HeroProgram@bayada.com)
- Descargar e imprimir nuestro folleto de nominación de Héroe, rellenarlo y enviarlo por correo a su oficina

¡Gracias por ayudarnos a reconocer a sus cuidadores de BAYADA! ■

## UNA META DE DEFENSORÍA DEL 20 % PARA EL AÑO 2020 | CAMPEONES ENTRE NOSOTROS

El verano pasado, mientras el senado de EE. UU. consideraba revocar la Ley de Cuidado de Salud Asequible (Affordable Care Act, ACA), se planteó la posibilidad real de que se produjeran recortes extensos a los fondos de Medicaid. Estos recortes tenían la posibilidad de afectar el acceso a los cuidados de salud en el hogar de miles de personas. BAYADA no podía dejar que eso ocurriera. Por medio de los esfuerzos combinados de clientes y empleados, se enviaron miles de correos electrónicos a nuestros funcionarios electos, pidiéndoles que protegiesen Medicaid. Nuestras voces, unidas a muchas otras, tuvieron éxito. La ACA permaneció intacta, junto con los fondos para subvencionar Medicaid.

Este es un ejemplo de defensoría. Consiste en la unión de aquellas personas que

comparten la creencia de que hay que luchar para que se produzca un cambio. Y en la industria de los cuidados de salud en el hogar, se necesita con desesperación un cambio. En los próximos 10 a 15 años, varios estudios proyectan un aumento en el número de personas que necesitarán servicios de cuidados de salud en el hogar. Además, los hospitales reciben un reembolso a una tasa mayor que las agencias de cuidados de salud en el hogar, lo que dificulta la contratación y retención de personal de enfermería. Debemos unirnos ahora para afrontar esta tendencia alarmante y luchar por tasas de reembolso más altas. Poder ofrecer salarios más competitivos nos permitirá reclutar más personal de enfermería y asistentes calificados para cuidar a nuestros clientes.

—continúa en la página al dorso.—



Mark, cliente de BAYADA, asistió al Día de Defensoría de PA para explicarles a los legisladores lo que significan para él los cuidados de salud en el hogar y para conocer a David Baiada, director ejecutivo. En la foto, aparece junto a Kimberly Gardner, asociada de BAYADA de la oficina de Habilitación Pittsburgh, PA y a David Baiada.



WE LOVE WHAT WE DO

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

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



Alexa, cliente de BAYADA, y su madre Amy (a la derecha) asistieron al Día de Defensoría de PA para educar a los legisladores acerca de la importancia de los cuidados de salud en el hogar. Aquí aparecen con Mike Carroll, representante, y Marge Floryshak, directora de Educación Clínica de BAYADA.

**Necesitamos su ayuda para que esto ocurra** Cuando nuestros clientes y sus familias se unen a nuestro personal de

—continúa de la página 3.—

enfermería y asistentes para educar a los legisladores sobre el valor de los cuidados en el hogar, a menudo los cambios positivos no tardan en llegar. Nuestra meta para fines de 2020 es tener registrado el 20 % de todos los empleados y clientes de BAYADA en el programa de defensoría de BAYADA: *Hearts for Home Care*. Este esfuerzo le dará a BAYADA una voz unificada y potente para defender a la industria de los cuidados en el hogar.

¿Qué aspecto tiene el 20 %? La fuerza combinada del 20 % de todos los clientes y empleados de BAYADA es más de 15 000 personas. En la actualidad, 2000 personas forman parte del programa *Hearts for Home Care*, que nos deja con la ambiciosa meta de animar a que se unan al programa 13 000 clientes y empleados. Imagínese el impacto de 15 000 voces que pueden llegar a sus funcionarios electos sin demora. Tenemos la esperanza de que esta oleada de apoyo de ciudadanos

preocupados hará que los legisladores presten atención y actúen en nombre de aquellos que dependen de la industria de los cuidados de salud en el hogar.

**Regístrese para *Hearts for Home Care* hoy mismo** Tal como dice el proverbio africano: “ ¡Se necesita una aldea! ” Apoye a sus amigos, vecinos y parientes, para ayudar a las personas de su comunidad que se encuentran en condiciones médicas delicadas. Regístrese visitando [heartsforhomecare.com](http://heartsforhomecare.com). Recibirá actualizaciones por correo electrónico sobre cuestiones relevantes y oportunidades para conocer más sobre las muchas maneras en las que usted puede involucrarse en la defensoría.

Para más información sobre *Hearts for Home Care* y sobre cómo usted puede participar, comuníquese con Rick Hynick, director de defensoría de base de BAYADA, en [rhynick@bayada.com](mailto:rhynick@bayada.com). ■

## SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE BAYADA

Cuidados de salud en el hogar | Pediatría | Hospicio | Rehabilitación

—Los servicios pueden variar según la ubicación—

Gracias por haber participado en nuestra encuesta *Pulse de experiencias del cliente para 2018*. Los resultados aparecerán en nuestro próximo número.