

BAYADA
Pediatrics

1975 **40 YEARS** 2015
Compassion. Excellence. Reliability.

Pediatric CARE Connection

Volumen 4, Número 2 • 2.º trim. 15 | Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care | Celebración de 40 años de compasión, excelencia, y fiabilidad | www.bayada.com

Un mensaje de Mark Baiada

Fundador y presidente de BAYADA Home Health Care



Nuestro 40 aniversario— ¡Continúa la celebración!

Presentamos un concurso para clientes, familiares y cuidadores de BAYADA, y nuestros empleados de oficina para seguir celebrando los 40 años de BAYADA. Como podrá leer en el artículo a la derecha, esperamos que se sienta inspirado a participar y envíe un video corto que

muestre sus talentos especiales y demuestre qué significa para usted nuestra filosofía de empresa, *The BAYADA Way*.

También quiero agradecerles a los que se han tomado el tiempo para reconocer a los cuidadores de BAYADA enviando una participación en su nombre para el concurso *Reconocemos la confiabilidad*. Leer algunas de sus respuestas me ha hecho sentir realmente complacido y orgulloso. Al reconocer y recompensar a quienes demuestran la compasión, excelencia y confiabilidad propias de *The BAYADA Way*, reforzamos nuestro compromiso de ayudar a nuestros clientes a vivir seguros en sus hogares, con independencia y dignidad.

Pero quizás no haya una forma mejor de ayudar a que *The BAYADA Way* cobre vida que a través de las historias personales de nuestros clientes. Puede leer sobre como nuestro cliente Benny A., diagnosticado con mielitis transversa, pasa un día activo acudiendo a la escuela por la mañana y poniéndose al día con los programas de lucha libre por las noches. Muchos de nuestros clientes han compartido historias de cómo les ayudan sus cuidadores de BAYADA a vivir su vida de forma plena y segura en sus hogares. Nos encantaría escuchar la suya.

Y, por último, quiero tomarme un momento para animarle a contribuir a nuestras iniciativas de representación legislativa inscribiéndose en el **Centro de Representación Legislativa de BAYADA** para asegurarse de que sigue recibiendo los servicios de cuidados de salud en el hogar que necesita, y de que sus cuidadores de BAYADA reciban los salarios justos que se merecen.

Como siempre, su satisfacción es nuestra mayor prioridad. Le agradezco la confianza que pone en nosotros cada vez que nos recibe en su hogar. No dude en comunicarse con su oficina local si tiene alguna pregunta o petición. Ellos estarán encantados de ayudarle.

Un cordial saludo,
Mark

J. Mark Baiada

Concurso de talentos de BAYADA

Envíe un video de un minuto usando sus talentos para mostrar su espíritu de BAYADA

¡Gane un premio personalizado!

¿Qué significa cuando un asistente médico en el hogar de BAYADA aparece, incluso con las peores condiciones climatológicas y se ocupa de las necesidades de sus clientes con compasión, excelencia y confiabilidad?

¿Qué significa cuando una empresa a escala nacional se manifiesta integralmente por una causa común —como vencer la esclerosis lateral amiotrófica? Significa que en el centro de BAYADA hay personas que demuestran amor.

¿Qué significa BAYADA para usted?

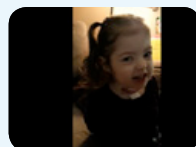
Muéstrenos qué significa BAYADA y *The BAYADA Way* para usted. Envíe un video de usted, su familia, cuidadores de BAYADA o amigos usando sus talentos para demostrar su espíritu de BAYADA. En el escaparate de talento de BAYADA incluiremos más cosas que cantar y bailar. Si es un artista o escritor con talento, o si tiene una capacidad única que demuestre su amor por BAYADA, grábelo en video y envíelo a **Concurso de talentos de BAYADA** para tener la oportunidad de que su video aparezca en nuestro sitio web y recibir un premio personalizado exclusivamente para usted.

Cómo puede participar:

- 1 Cree** un video corto de un minuto con usted, sus familiares, cuidadores de BAYADA o amigos para mostrar sus talentos y qué significa BAYADA para usted BAYADA. (Puede enviar más de un video).
- 2 Envíe** sus videos a **Concurso de talentos de BAYADA**. Todos los videos deben enviarse antes del martes 30 de junio de 2015.
- 3 Vote** por su(s) video(s) y los de otras personas. Las votaciones se cierran el viernes 10 de julio de 2015 a las 11:59 p. m. hora del este. Los videos más votados se anunciarán en el sitio web del concurso de talentos el viernes 17 de julio de 2015.

Consejo: Envíe su(s) video(s) temprano para que la audiencia tenga gran cantidad de tiempo para votar por ellos. Anime a todos sus conocidos a votar por su(s) video(s).

¡Es así de sencillo! Así que desate su genio creativo y muestre su amor al estilo de *The BAYADA Way*!



Estos son dos ejemplos exclusivos de videos:

La cliente de BAYADA **Kasey D.**, de tres años, quien todavía está aprendiendo a hablar, envía un mensaje de ánimo y agradecimiento a sus enfermeras y a todas las enfermeras pediátricas. [Vea el video >>](#)



Para celebrar el 40 aniversario de BAYADA, la empleada de BAYADA **Jamie Buttler** pintó un mural que muestra, con detalles en colores brillantes, los primeros 40 años de la empresa. [Vea el video >>](#)

Su impactante respuesta al concurso *Reconocemos la confiabilidad de BAYADA* ayudó a dar reconocimiento a miles de cuidadores de BAYADA

Queremos darles las gracias a todos los que nos ayudaron a reconocer a nuestros cuidadores de BAYADA que ofrecen cuidados con los más altos estándares de profesionalismo, ética y seguridad en el reciente concurso *Reconocemos la confiabilidad* de la empresa. Tuvimos la agradable e impactante experiencia de recibir más de 2400 participaciones en el concurso después del último boletín CARE Connection de marzo.

En BAYADA nos esforzamos por honrar a los profesionales que encarnan nuestra misión de ayudar a las personas a tener una vida segura en su hogar y a vivir sus vidas plenamente con bienestar, dignidad y confianza. Se eligió al azar un ganador por semana de entre todas las participaciones recibidas en cada una de nuestras más de 280 oficinas, y el 1 de mayo se seleccionaron al azar cinco grandes premios y 55 segundos premios de entre los ganadores preliminares, quienes ganaron certificados de regalo de varios comerciantes.

No es de extrañar que nuestros cuidadores de BAYADA se emocionasen con el reconocimiento recibido y las amables palabras escritas por ustedes en las participaciones —aún más que con los premios que ganaron.

Estas son algunas de las cosas que han dicho sobre sus profesionales de cuidado de la salud de BAYADA:

- *Julia se integró a nuestra familia desde el principio. Es energética, profesional, experimentada y trabajadora, y trata a nuestro hijo como a un bebé, no como a un paciente. Siempre está sonriendo y estamos muy agradecidos de que se ocupe del caso de nuestro hijo. ~Megan y Steve R.*
- *Kizzy siempre está sonriendo. Es amable y comprensiva, y le ofrece a nuestro hijo un cuidado excelente. Es perfecta para BAYADA, porque es discreta en nuestro hogar, y se comunica conmigo sobre los cuidados de mi hijo. Es un soplo de aire fresco. No puedo expresar en palabras lo contentos que estamos con Kizzy. ~Sandra P.*
- *Nunca había visto un compromiso como el que Joy tiene con mi hija, aunque esta sea difícil de manejar. ~Patsy B.*
- *A nuestra hija le encanta que Kathleen le cante canciones, le lea sus historias y le ayude a jugar con sus juguetes. Nos ayuda muchísimo cuando Kathleen toma la*

iniciativa para pedir y hacer un inventario de los suministros, se comunica con los médicos e integre los ejercicios diarios de nuestra hija en su horario. ~Mitch and Kristen A.

- *Si no fuese por Jackie, mi hija no estaría corriendo y subiendo escaleras. Es buenísima con Brianna. Brianna está deseando que venga y la ama con locura. ¡Estamos muy agradecidos de tenerla en nuestras vidas! ~Angela W.*
- *Tengo una discapacidad, y si no fuésemos a la cuidadora de mi hijo, tendrían que ingresarle en un centro. Es una bendición tener una cuidadora tan buena para mi hijo. Quiero darles las gracias a BAYADA y a Danielle. ~Susan C.*
- *Nuestra cuidadora, Jen, se dedica al máximo a cuidar, cubrir turnos y dar respaldo a las necesidades de nuestra familia. Es muy abierta y amable, y nuestro hijo la adora. Cubre todas sus necesidades. ~Francine A. ■*

Hacemos escuchar nuestra voz por nuestros seres queridos

En BAYADA, defendemos a nuestros clientes y cuidadores porque muchos de ellos no pueden hacerlo por sí mismos. Los defendemos porque los programas del gobierno diseñados para ayudar a nuestros clientes y cuidadores no reciben los fondos que se merecen. Y lo que es más importante, los defendemos porque eso es *The BAYADA Way*.

A finales de abril, 173 empleados y clientes de BAYADA mostraron su dedicación a ayudar a los clientes a tener una mejor calidad de vida en la comodidad de sus hogares durante nuestro Día Legislativo anual en Harrisburg, PA. La asociada clínica de pediatría de Hazleton, PA, Christina Tompkins, cuya hija Juliann es una de nuestras clientas, habló con persuasión con los legisladores sobre la importancia de sus servicios de cuidados de salud en el hogar.

“En lugar de lamentarnos por lo que no va a pasar”, dijo Christina refiriéndose a su hija

con la enfermedad terminal de síndrome de Cockayne, “los pequeños logros de otras personas se convierten en logros enormes para familias como la nuestra. Desde poder decir “mami”, a poder beber de una taza sola, o incluso poder ir al baño, estos son algunos de los logros que las enfermeras de Juliann han ayudado a hacer que sea posible”. Habló también de su posibilidad de poder trabajar gracias a las 10 horas diarias de cuidados de mantenimiento de la vida que las enfermeras ofrecen a Juliann, y de la dificultad de contratar y poder mantener a estas enfermeras debido a los deficientes reembolsos de la enfermería de cuidados en el hogar. Este fue uno de los tres principales asuntos debatidos durante el día.

BAYADA ofrece una forma sencilla de comunicar las necesidades de sus hijos a los legisladores a través del sitio web

Juliann y Christina Tompkins de visita con el Representante Eddie Day Pashinski



del [Centro de Representación Legislativa de BAYADA](#). Independientemente de si necesita más fondos de Medicaid para obtener los cuidados que su hijo necesita o si tiene necesidades o problemas diferentes, puede unirse al Centro de Representación Legislativa de BAYADA y conectarse con nuestros legisladores para informarles de sus inquietudes y barreras específicas. ■

Inscríbese ahora mismo en [Centro de Representación Legislativa de BAYADA](#). Reciba alertas sobre asuntos de su estado (o asuntos relacionados con el Medicare federal) y tendrá la oportunidad de que los representantes electos escuchen su voz. Cuantas más personas de inscriban y lo usen, más se escucharán nuestras peticiones de justicia y mayores serán nuestras oportunidades de mejorar.

Benny A. – ¡Un día en la vida del mayor fanático de WrestleMania!

Enviado por el equipo de la oficina de BAYADA en Suffolk County, NY

Al menor de nuestros cuatro hijos, Benny, lo diagnosticaron de bebé con mielitis transversa. La mielitis transversa, un trastorno neurológico causado por inflamación en ambos lados de un nivel de la médula espinal, dejó a Benny sin control de su cuerpo por debajo del cuello y necesitando una traqueotomía para respirar. En abril de 2004, tan solo unos meses después de su diagnóstico, la oficina especializada del condado de Suffolk de BAYADA comenzó a ofrecerle servicios de enfermería en su hogar, y con el tiempo, enfermería escolar personalizada. Ahora que tiene 14 años, Benny asiste a una escuela secundaria especializada donde está bien considerado y es muy popular —sobre todo por su ingenio y buen humor, y porque le encanta todo lo relacionado con el terror y la lucha libre.

Un día en la vida de Benny

El día de Benny comienza con un torbellino de actividad. Tan pronto como se despierta, su enfermera comienza a prepararle para un ajetreado día en la escuela. Su enfermera viaja con él en un autobús accesible para personas discapacitadas que le proporciona el distrito escolar, y una vez que llega a la escuela, ¡es hora de estudiar! Como Benny no puede tomar notas o pasar las páginas de un libro, el distrito escolar le proporciona un escriba. Sus enfermeras de BAYADA, la mayoría de las cuales llevan varios años con Benny, conocen muy bien sus necesidades y supervisan sus cuidados médicos durante el día escolar. De hecho, se asigna un bloque especial de tiempo en su ajetreado horario escolar para que sus enfermeras le proporcionen los cuidados complejos de enfermería que necesita.

Una vez acabada la jornada, vuelven a casa en el autobús escolar. La llegada a casa de Benny es recibida por un montón de profesionales con licencia de BAYADA que le ofrecen terapia del habla, física y ocupacional, mientras las enfermeras de BAYADA de Benny se ocupan de sus cuidados y de sus actividades básicas de la vida diaria. Y claro, eso también implica tareas escolares. Su madre, una dentista de éxito (muy ocupada), llega a casa justo a tiempo para ponerse al día con Ben antes de que se centre en sus amados programas de lucha libre. No mucho más tarde es hora de que Benny se vaya a la cama a descansar para su siguiente y ajetreada jornada escolar.



Benny en una pelea de lucha libre con su madre.

Los fines de semana, a Ben le gusta ver más programas de lucha libre, películas de terror y escuchar música en el estéreo. Cuando hace buen tiempo, también se le puede ver recorriendo su vecindario a toda velocidad en su silla de ruedas motorizada y jugando con sus enfermeras en la acera.

Reflexiones del gerente de servicios al cliente de Ben Justin Booker

He tenido la oportunidad de ser el gerente de servicios al cliente de Benny durante más de tres años, y ha sido un placer absoluto verle desarrollarse y convertirse en el magnífico joven que es hoy en día. Desde la primera vez que entré a su cuarto y vi los pósteres de lucha libre y películas de acción, supe inmediatamente que nos íbamos a llevar muy bien. Siempre que nos vemos, recordamos las mejores escenas de cada película de acción, hablamos de las peleas de lucha libre más atroces y, a veces, hablamos de enamoramientos secretos antes de que empiece a sonreír y sonrojarse. Cualquiera que lo haya conocido, ha percibido la vibrante personalidad de Benny cuando habla de lo que le interesa. Podría verle fácilmente como vigilante del Lejano Oeste, como súper héroe, una mezcla de maestro de las artes marciales, o el luchador más agresivo y tenaz de la Federación Mundial de Lucha libre.

Al día de hoy, es un joven de 14 años con una pequeña zona oscura sobre el labio (o quizás es un bigote) que está creciendo para convertirse en una persona muy especial. Aunque su vida ha sido una montaña rusa de citas médicas, cirugías, y batallas con el distrito escolar, Benny se ha mantenido optimista con el apoyo de su familia y personal de enfermería. Sería poco decir que su trayectoria ha sido muy inspiradora para quienes le rodean. ■

¿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.



BAYADA[®]

Pediatrics



Compassion. Excellence. Reliability.

BAYADA Communications Office
5000 Dearborn Circle
Suite 300
Mt. Laurel, NJ 08054

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

Ahora las encuestas de satisfacción serán más cortas y se enviarán por correo electrónico

Asegúrese de que tenemos su dirección de correo electrónico correcta

La encuesta de satisfacción del cliente de BAYADA le aporta otra oportunidad de compartir sus comentarios sobre los servicios que recibe. Históricamente los clientes habían recibido encuestas en papel dos veces al año de una empresa independiente de encuestas, Press Ganey. Algunos de ustedes nos habían dicho que la encuesta era muy larga. Los clientes y las familias no tienen tiempo de llenar las encuestas y enviarlas por correo; y a menudo algunas de las preguntas no son adecuadas para los cuidados en el hogar. Debido a estos problemas, solemos tener un índice de respuesta menor del deseable.

Les hemos escuchado y estamos trabajando para tener una encuesta más corta y fácil de llenar que se enviará por correo electrónico y se podrá llenar y devolver electrónicamente. La encuesta revisada se enviará dos veces al año —en julio y en enero. Ahora que se acerca julio, tenemos más prisa por obtener las direcciones

de correo electrónico de los clientes para llegar a tantos como sea posible. Si no se han comunicado con usted aún para obtener o confirmar su dirección de correo electrónico, comuníquese con su oficina de BAYADA para asegurarse de que tengamos su dirección más actualizada en archivo. Como antes, la encuesta seguirá siendo totalmente confidencial, a menos que elija compartir su nombre con nosotros al final de la encuesta. Si no nos comunica su nombre, omitiremos cualquier información que le identifique para mantener su anonimato al compartir sus comentarios con su oficina.

Si tiene preguntas sobre la encuesta de satisfacción del cliente de BAYADA, envíe un correo electrónico a clientsatisfaction@bayada.com o llame al 856-380-0277. Gracias por ayudarnos a mejorar de forma continua evaluando los servicios de BAYADA y ofreciéndonos sus comentarios en la encuesta de satisfacción del cliente. ■

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