



Pediátrica CARE Connection

Volumen 7, Número 1 • Primavera | Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care | En celebración de 43 años de compasión, excelencia y confiabilidad | www.bayada.com

LA SEMANA DEL PERSONAL DE ENFERMERÍA

SE ACERCA

Marque en su calendario la Semana del personal de enfermería 2018, del 6 al 12 de mayo. Únase a nosotros para hacer un reconocimiento al personal de enfermería que va más allá del llamado del deber. Para más información sobre lo que BAYADA está haciendo para honrar al personal de enfermería en todas partes, y cómo usted puede ayudar, visite bayada.com/nursesweek. ■



Concurso de BAYADA para cuidadores

¡Gracias por ayudarnos a hacer un reconocimiento a los clínicos y cuidadores de BAYADA!

Durante los meses de diciembre, enero y febrero, BAYADA celebró nuestro Concurso anual de cuidadores, en el que se reconoce a los empleados de campo que demuestran nuestro valor fundamental de *compasión*. Este año -con su ayuda- hicimos un reconocimiento a más empleados que nunca. Empleados de oficina, profesionales clínicos y miembros de la comunidad presentaron más de **15,000 nominaciones** en nuestro foro del concurso en línea. Los empleados que fueron nominados a lo largo del concurso recibieron boletos para tener una oportunidad de ganar premios en una rifa, que van desde mercancía de BAYADA hasta miles de dólares en tarjetas de regalo.

Continúa el reconocimiento

¿Quiere saber cómo puede hacer un reconocimiento a su proveedor de cuidado después del concurso? ¡Considere la posibilidad de nominarlos para el Programa Héroe! Para obtener más información, vaya a jobs.bayada.com/hero-program. ■

Gracias por permitirnos saber cómo se siente

Resultados de la encuesta de experiencia de los clientes

Los resultados están disponibles y nos complace compartir sus comentarios de la encuesta más reciente sobre la experiencia del cliente de BAYADA enviada a fines de 2017. Utilizamos esta encuesta para averiguar qué es lo que está funcionando para usted, así como la forma en que podemos mejorar el cuidado que proporcionamos a su hijo.

Estamos emocionados de compartir que nuestros clientes sienten abrumadoramente que BAYADA provee servicios de alta calidad a sus hijos. De hecho, el 87 % de los encuestados dijo que BAYADA ha contribuido al bienestar general de su hijo y su familia; el 92 % cree que el personal de enfermería y ayudantes de BAYADA demuestran un cuidado y amabilidad excepcionales; y el 89 % cree que los servicios y cuidados proporcionados a su hijo son excelentes.

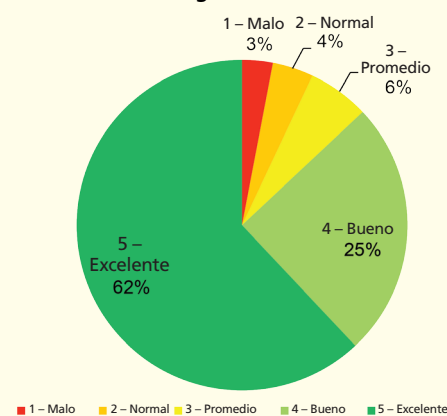
Entendemos que tener un niño con necesidades médicas especiales afecta el bienestar de toda la familia, así que es gratificante y aleccionador saber que hemos hecho una diferencia positiva en la calidad de vida de su familia. Le agradecemos que nos informe de ello.

La encuesta también identificó temas comunes en torno a las oportunidades para mejorar, como mejorar la comunicación y satisfacer las necesidades de programación de su hijo. Hay muchos factores que contribuyen a proporcionar una cobertura confiable, incluido tener suficiente personal de enfermería capacitado para atender a nuestros clientes cuando nos necesitan. Estamos comprometidos a mejorar continuamente nuestra capacidad de hacerlo. He aquí algunas de las maneras en las que estamos haciendo esto:

Invirtiendo en tecnología innovadora

BAYADA Pediatrics está emocionada de estar probando una aplicación telefónica que le da al personal de enfermería la habilidad de ver los turnos abiertos en tiempo real desde la comodidad de su teléfono. Pueden responder inmediata y fácilmente para hacernos saber si están disponibles para cubrir. Esta aplicación también mejorará las comunicaciones, permitiendo al personal de la oficina enviar instantáneamente mensajes de texto grupales al equipo de enfermería de un cliente para informarles de un llamado,

Bienestar general de su hijo y su familia gracias a BAYADA.



y darles la oportunidad de cubrir rápidamente el turno. El éxito de la prueba se medirá en base a la adopción de la aplicación por parte de los empleados y su capacidad para ayudarnos a llenar más turnos en las casas de los clientes.

BAYADA también está en proceso de implementar BAYADA Pediatrics Care Connect, una aplicación de registro electrónico que se ejecuta en un dispositivo provisto por BAYADA para su hogar. El objetivo de la aplicación es ayudar a atraer y retener al personal de enfermería de la más alta calidad dándole acceso a tecnología que minimiza el registro en papel y les permite dedicar más tiempo a la atención al cliente. Además, la nueva tecnología mejora la privacidad del cliente al hacer que la documentación de su hijo esté más segura.

Atrayendo y apoyando a las mejores enfermeras y enfermeros

Continuamos ofreciendo a nuestro personal de enfermería beneficios competitivos y algunos de los cursos de capacitación más completos de la industria, incluida capacitación en laboratorios de simulación. Al igual que en los hospitales y escuelas de enfermería, nuestros laboratorios utilizan maniqués computarizados que imitan las emergencias médicas de la vida real, para que nuestro personal de enfermería pueda practicar y reforzar habilidades críticas en un ambiente seguro.

Continúa en la página siguiente

Gracias por permitirnos saber cómo se siente

Continúa de la página anterior

Nuestro programa de Residencia de Enfermeros(as) Pediátricos nos ayuda a cultivar nuevo personal de enfermería, dándoles la oportunidad de obtener capacitación práctica en el cuidado de la salud pediátrica domiciliar. La tutoría personalizada y la capacitación intensiva que reciben los prepara completamente para proporcionar la más alta calidad de cuidado a su hijo.

Abogando por su familia

Nuestro programa de defensa activo y robusto, Hearts for Home Care (Corazones para el Cuidado en el Hogar), pone a las familias como la suya en la vanguardia de la legislación, el financiamiento y el apoyo para el cuidado de la salud en el hogar. Juntos, podemos hacer un mayor efecto. Obtenga más información sobre cómo unirse a Hearts for Home Care en esta entrega y cómo puede hacer que se escuche su voz.

Por favor sepa que sus comentarios son valorados y apreciados, y los miembros del equipo de su hijo están disponibles las 24 horas del día, los siete días de la semana para responder a sus preguntas, inquietudes o comentarios.

Como siempre, gracias por confiarnos los cuidados de su hijo. Nos sentimos honrados de continuar sirviendo a su familia. ■

Presentamos a Archie, ganador de la sesión de fotos de nuestra encuesta sobre la experiencia del cliente

Muy cerca de celebrar su primer cumpleaños, **Archie** se ha convertido en un niño dulce y activo. La mayoría de los días, él tiene sus juguetes Teletubby favoritos a su lado, o está intentando unirse al juego con sus hermanos mayores Chase, 3 y Wyatt, 6. Y, para deleite de sus padres, Debra y David, su balbuceo de bebé ahora está pasando a palabras como "mamá", "papá" y "adiós". Incluso trata de decir el nombre del perro de la familia, "Daisy".

Cada uno de estos hitos es motivo de celebración para Archie, a quien le diagnosticaron retraso en el desarrollo a las 13 semanas de edad, cuando presentó una intolerancia alimentaria y dejó de comer. Para aumentar su peso, los médicos prescribieron la alimentación a través de una sonda nasogástrica, que se inserta a través de la ventana de la nariz, baja por el esófago, y entra en el estómago.

A pesar de esta intervención, Archie continuó luchando contra la mala digestión, escupiendo y vomitando. Las horas de la noche fueron las peores para el bebé, cuyos síntomas lo mantuvieron despierto y a sus cansados padres durante la mayor parte de la noche. Entre cuidar de Archie y perseguir a sus hermanos, Debra y David estaban exhaustos. Fue entonces cuando el médico los remitió a BAYADA Pediatrics, y sus vidas cambiaron.

Archie recibió atención de la oficina de Pediatría de BAYADA en Hackensack, NJ. Sus enfermeras trabajaban en el turno de noche, lo que permitió a sus padres tener un merecido descanso.

"Cada vez que las enfermeras entraban por la puerta, sentía una sensación de alivio porque sabía que Archie estaba en buenas manos", dijo Debra. "Podría descansar tranquila sabiendo que estaba tan bien atendido. Me dieron buenos consejos porque viven y respiran este tipo de situaciones".

Debra no dudó en compartir sus comentarios positivos en la encuesta de experiencia de los clientes de BAYADA Heartbeat of Home Care en noviembre pasado. Lo que no esperaba era recibir una llamada anunciando que su familia había ganado una sesión de fotos gratuita, el gran premio en un concurso diseñado para agradecer a todos los clientes que respondieron la encuesta. La familia recibirá a un fotógrafo profesional en su casa, recibirá 10 copias digitales y una foto enmarcada de 8x10.

"Fue tan inesperado y estábamos muy emocionados". Llega en un gran momento porque hace poco le quitaron la sonda nasogástrica a Archie", dijo Debra. "Estábamos pensando en hacer fotos profesionales para su primer cumpleaños, así que esto funciona muy bien".

Desde la eliminación de la sonda nasogástrica, Archie está mejorando constantemente. "Está empezando a comer por la boca, pero tiene que ser en sus términos", compartió Debra. "Si él mismo lo toma, se lo comerá, pero si trato de alimentarlo se pone nervioso".

En las próximas semanas, Archie recibirá una sonda GJ que se inserta directamente en el estómago y luego se pasa al intestino delgado. Según Debra, la sonda GJ le ayudará a tolerar mejor la comida y reducir los vómitos para que empiece a aumentar de peso.

Mientras que Debra espera con impaciencia el día en que Archie ya no necesite apoyo alimentario, está agradecida por el día de hoy y por tener la sesión de fotos profesional para capturar este momento precioso en el tiempo con su hermosa familia. ■



Campeones entre nosotros

Conozca a Tara Montague—Una defensora de su familia, y la tuya

El verano pasado, cuando los legisladores en Washington DC debatieron la reforma del sistema de salud, **Tara Montague** tenía motivos para preocuparse. La legislación propuesta incluía importantes recortes a Medicaid, que para Tara y su familia podrían haber sido desastrosos.

Tara y su esposo, Jim, dependen de la atención domiciliar de enfermería para su hija **Mary**, de 20 años, que tiene atrofia muscular espinal (AME). Saben que muchas familias recurren a Medicaid para cubrir el costo de la atención en el hogar y se sienten afortunados de tener un seguro privado para los cuidados de enfermería de Mary. Sin embargo, dependen de Medicaid para las recetas y el equipo médico de Mary, que suman miles de dólares cada mes.

"Mary toma numerosos medicamentos y su equipo médico incluye un ventilador, oxígeno, una silla de ruedas y una cama de hospital, suministros de la bomba de alimentación, un nebulizador, un pulsioxímetro y más", dijo Tara. "Sin Medicaid, no sé qué haríamos y por eso luché tanto para que Mary reciba los beneficios que necesita".

Continúa en la página siguiente



La asambleísta de Nueva Jersey, Carol Murphy (derecha) aprendió sobre los beneficios de la atención en el hogar cuando visitó a Mary y Tara en su casa.

Dándole a las familias la oportunidad de expresarse

Como madre de un niño con necesidades especiales, Tara puede identificarse con las dificultades diarias de nuestros clientes porque ella lo vive, todos los días. El año pasado, se unió a la oficina de Asuntos Gubernamentales de BAYADA como gerente de defensa para clientes y familias en Nueva Jersey. Ahora, su función se ha ampliado para incluir esfuerzos de defensa popular en la mayoría de la empresa, donde continúa luchando por Mary y por cada cliente pediátrico y adulto que depende de la atención médica domiciliar para vivir con *comodidad, independencia y dignidad*.

“El verano pasado, trabajé con clientes de BAYADA que compartieron sus historias con legisladores federales para ayudar a evitar los recortes de Medicaid”, dijo Tara. “A medida que continúo creciendo en esta nueva función, espero alentar a más y más familias a hablar, a tener voz y voto, y a saber que pueden hacer una gran diferencia en el proceso legislativo”.

Involucrarse es rápido y fácil

Tara sabe que para los clientes y las familias, el mayor obstáculo para involucrarse es el tiempo. Es por eso por lo que ella los alienta a que se registren en el Centro de Defensa de Hearts for Home Care de BAYADA en heartsforhomecare.com.

“No estamos buscando un gran compromiso de tiempo, es lo que les haga sentirse cómodos”, dijo.

La misión de Hearts for Home Care es ser una voz para los empleados de BAYADA, los clientes y sus familias. Por medio de la educación, defensa, investigación y servicio comunitario, BAYADA aboga por políticas que apoyan la más alta calidad de los servicios de atención médica en el hogar. El centro de defensa en línea mantiene a los clientes y familias informados sobre asuntos legislativos a nivel estatal y federal que pueden afectar la industria de la atención médica domiciliar, y su acceso a la atención médica.

La defensa y promoción puede ser tan simple como tomar cinco minutos para ingresar al sitio de Internet del Centro de Defensa de Hearts for Home Care y enviar un

Campeones entre nosotros

Continúa de la página anterior

correo electrónico pre escrito a los legisladores locales, estatales y federales. Si los clientes y las familias quieren hacer más, pueden compartir sus historias en el sitio de Internet del Centro de Defensa de Hearts for Home Care en heartsforhomecare.com; asistir a un Día del cabildeo en la capital de su estado, una mesa redonda legislativa o un ayuntamiento; visitar la oficina de un legislador; o invitar a un legislador a su hogar para ver de primera mano cómo los profesionales de la salud en el hogar ayudan a mejorar sus vidas.

Conectando con las familias y compartiendo historias

Tara es licenciada en ciencias políticas y tiene una amplia experiencia en publicidad. En su función anterior como enlace comunitario con una oficina de Pediatría de BAYADA en Nueva Jersey, instruyó a los médicos sobre la

atención domiciliar, creó un grupo de apoyo para padres, coordinó una feria de recursos familiares y ayudó a las familias a superar los desafíos de los seguros.

En su nueva función, espera desarrollar materiales y herramientas de capacitación para clientes y familias que deseen participar más activamente en los esfuerzos de defensa. Pero aún más, desea conocer a clientes y familias de todo el país, y ayudar a compartir sus historias, al igual que las de Mary.

Para obtener más información o compartir una historia, comuníquese con Tara en tmontague@bayada.com. ■



Hearts for Home Care
A BAYADA program supporting quality home health care.

Instruya a sus funcionarios elegidos en el día del cabildeo

¡Nadie tiene más conocimiento del valor que el cuidado en el hogar trae consigo que usted! Creemos que sus historias y experiencias pueden ayudar a instruir a nuestros funcionarios electos y proporcionarles un entendimiento que no pueden obtener en ningún otro lugar.

Esto es importante porque nuestros funcionarios electos son las personas que supervisan y deciden sobre muchos de los resultados de nuestra industria, sin embargo, la mayoría nunca han trabajado en la industria o han vivido con un ser querido que requiere cuidado en el hogar.

Por favor acompañenos en un próximo Día del cabildeo y ayúdenos a mostrarle a los legisladores que el cuidado en el hogar debe ser un derecho, no un privilegio. ¿Le interesaría unirse y ayudarnos a decirle a nuestros funcionarios electos en nuestro Día del cabildeo por qué es tan importante el cuidado en el hogar? Si es así, por favor comuníquese con nosotros en advocacy@bayada.com o al **267-592-4855** para obtener más información.

Si no puede asistir a un Día del cabildeo o si su estado de residencia no está en la siguiente lista, por favor comuníquese con nosotros para saber cómo puede participar. ■

Semana de defensa en Nueva Jersey	Del 30 de abril al 4 de mayo	Distintos horarios y lugares
Día Legislativo de Carolina del Norte	30 de mayo	Capitolio del Estado, Raleigh, NC
Día del cabildeo de la Asociación de Cuidado en el Hogar de Pennsylvania	22 de mayo	Capitolio del Estado, Harrisburg, PA
Día Legislativo de Carolina del Sur	4 de abril	Capitolio del Estado, Columbia, SC



Los defensores del cuidado en el hogar se reúnen en los escalones del Capitolio en Harrisburg durante el Día del cabildeo de 2017, patrocinado por la Asociación de Cuidado en el Hogar de PA.



A BAYADA Home Health Care specialty practice

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

bayada.com

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

Programa de Becas Presidenciales de BAYADA:

Apoyo a las carreras de los cuidadores y la excelente atención al cliente



BAYADA
Presidential Scholarship
Program

El Programa de Becas Presidenciales de BAYADA es una de las muchas maneras en que demostramos *El estilo BAYADA*, fomentamos una atención al cliente de alta calidad y reconocemos las valiosas contribuciones de los empleados. En apoyo del valor de *excelencia* de la empresa y la creencia de que nuestros empleados son nuestro mayor recurso, BAYADA otorga miles de dólares en becas cada año a los cuidadores de BAYADA que desean elegir su propia carrera, aumentar su potencial de ingresos y construir su confianza en sí mismos por medio de la educación.

En las próximas semanas, los empleados de BAYADA recibirán información que promueve la oportunidad de solicitar una beca. Si su cuidador le pide una recomendación, proporcione una carta que detalle cómo cree que se beneficiaría de la beca. Apoyar a su(s) cuidador(es) de BAYADA en la búsqueda de una educación superior no sólo beneficia al empleado, sino que también fomenta nuestra misión de proporcionar una excelente atención al cliente. ■

He aquí lo que algunos de nuestros ganadores del premio en 2017 dijeron sobre el programa:



“Con la evolución de los métodos de investigación que nos llevan a una actualización constante en el diagnóstico y el tratamiento, deberíamos, sin duda, vernos como estudiantes de por vida. Como fisioterapeuta, siento que esta perspectiva de aprendizaje es necesaria para brindar la mejor atención posible a mis clientes”.

- Audri Cochrane, PT
Tucson, AZ Vida de la Tercera Edad



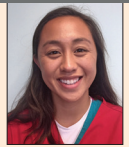
“Me enfrenté a muchas adversidades al crecer en los guetos de Los Angeles, CA. Obtener mi BSN significa mucho para mí y me haría sentir muy orgulloso. Espero alcanzar mis metas académicas, seguir ayudando a otros y ser un modelo que anime e inspire”.

- Ramón Medina, LPN
Paoli, PA Pediatría



“Estoy increíblemente agradecida de trabajar para una empresa que da a los empleados la oportunidad de crecer ofreciendo esta maravillosa beca. Estoy comprometida a obtener mi BSN, de la misma manera que me dedico a BAYADA. Este premio financiero me ayudará a continuar mi viaje no sólo para convertirme en mejor empleada, sino también en una mejor persona, madre y enfermera”.

- Roxanne González, RN
Willow Grove, PA Pediatría



“Estoy agradecida por la oportunidad de trabajar en el campo de la salud y ampliar mi educación. Me siento honrada de recibir esta beca de BAYADA y planeo trabajar lo más duro que pueda para aprender tanto como pueda y transferir mi aprendizaje a mi trabajo como ayudante de salud en el hogar y como una futura enfermera registrada de BAYADA”.

- Taylor Awai, HHA
Maui, HI Cuidado en el hogar

SERVICIOS ESPECIALIZADOS DE BAYADA

Cuidados de salud en el hogar • Pediatría •
Cuidados de enfermos terminales • Rehabilitación

Los servicios pueden variar según la ubicación