



WE LOVE WHAT WE DO

Pediatric

CARE CONNECTION

UNA PUBLICACIÓN PARA CLIENTES PEDIÁTRICOS Y SUS FAMILIAS DE BAYADA HOME HEALTH CARE



Enfermero Mat Gunkel, RN, de BAYADA

Comparta sus logros personales mientras en BAYADA nos preparamos para lograr uno de los nuestros: **Nuestro cliente un millón**

En BAYADA, ayudamos a las personas de la tercera edad a vivir en su hogar con independencia y dignidad. Ayudamos a los padres a dormir mejor por las noches sabiendo que su hijo está atendido por un enfermero de BAYADA. Intentamos hacer posible que niños con salud delicada puedan acudir a la escuela y que los abuelos puedan ir a ver el recital de sus nietos. Trabajamos diligentemente para mantener a las familias unidas en el hogar durante los

días festivos y ayudamos a que las parejas de edad avanzada puedan celebrar otro aniversario en la comodidad de su hogar. Cada día, nos centramos en encarnar *The BAYADA Way* ayudando a las personas como su hijo a vivir su vida al máximo.

Estamos a punto de alcanzar varios hitos importantes para BAYADA, como realizar la transición a ser una empresa sin fines de lucro y lograr ser nombrados en Glassdoor Best Places to Work, mejores lugares donde trabajar, por segundo año consecutivo, y nos preparamos para celebrar otro próximo hito en nuestros 44 años de historia. Tenemos proyectado ayudar a nuestro cliente un millón a principios de este verano y **lo invitamos a compartir con nosotros sus propios logros personales.** Proporcionarle atención es nuestra más alta prioridad y reconocer y celebrar sus logros es nuestra mayor alegría.

Por eso siempre queremos enterarnos de sus historias personales sobre los

servicios de cuidado de la salud en el hogar —desde logros que cambian la vida a pequeñas victorias cotidianas. Los celebramos, juntos. Sus historias pueden usarse este verano en distintos medios de comunicación, internos y externos, entre ellos, en nuestro sitio web y redes sociales, boletines, comunicados a los medios, estudios de cuidados de la salud o como testimonios en nuestros folletos y anuncios de BAYADA, al tiempo que destacamos los logros especiales logrados por clientes como su hijo.

¿Tiene una historia sobre el cuidado y éxitos de su hijo que quiera compartir con nosotros?

Envíenos un correo electrónico a CAREconnection@bayada.com si desea participar en nuestra iniciativa para publicar las historias y enviarnos sus fotos o videos de sus momentos especiales. Le agradecemos por anticipado su deseo de compartir sus historias y de ayudar a otros posibles clientes en el proceso. ■

Nuestros clientes celebraron una el retiro de una cánula, ir a su baile de graduación, ganar una elección local y conocer a sus jugadores favoritos de fútbol americano. ¡Queremos saber de sus logros!

La mamá Jeanna y el papá Emanuel celebraron la que retiraron la cánula de su hija Alexa.



TUBO DE TRAQUEOSTOMÍA RETIRADO

Logan asistió a su graduación de secundaria básica, gracias a su enfermera de BAYADA Beth Fox.



EN LA FIESTA DE GRADUACIÓN

Christian pudo hacer realidad sus sueños cuando conoció a los jugadores de su equipo de fútbol americano favorito, los New England Patriots.



CONOCIENDO AL EQUIPO FAVE

Kirk compitió y ganó un lugar en el consejo escolar local.



GANANDO UNA ELECCIÓN

¿Le gustaría recibir una versión digital del boletín CARE Connection? Envíenos un correo electrónico a CAREconnection@bayada.com Indique si prefiere recibir nuestro boletín para clientes adultos o pediátricos.

Campeones entre nosotros | Defensoría desde el hogar

El cliente BAYADA no deja que sus dificultades de movilidad le impidan ayudar a otros

La cliente de BAYADA **Dimpal Patel** es una apasionada de las novelas de Harry Potter y la serie de televisión *Twilight*, y expresa su creatividad creando álbumes de recortes, manualidades y adornos para navidad, entre otras cosas.

Sin embargo, la joven de 24 años, que se graduó con una licenciatura de marketing de la Universidad de Carolina del Norte (UNC) Charlotte, necesitaba otro medio para aprovechar su energía y su deseo de ayudar a otros. Hearts for Home Care, el programa de promoción legislativa comunitaria, parecía ser la opción ideal.

Un diagnóstico debilitante nunca se interpuso en su camino

Dimpal nació con distrofia muscular, una afección que limita de forma importante su movilidad. Usa una silla de ruedas y depende de un tubo de traqueostomía y un ventilador para respirar. Gracias al apoyo decidido de sus padres y las enfermeras de BAYADA que se han convertido en sus mejores amigas, Dimpal ha podido disfrutar de su independencia y vivir su vida tan plenamente como sea posible.

Las enfermeras de Dimpal llegaron a su vida en 2009 cuando le insertaron el tubo de traqueostomía. Desde entonces, han sido una presencia estable y bienvenida, acompañándola a sus clases en la escuela secundaria South Point High School en Belmont, NC y estando allí 24/7 durante los cuatro días a la semana en que vivía en el campus de la UNC Charlotte.

Cuando Dimpal quiso hacer más con su tiempo libre después de graduarse de la universidad, sus enfermeras se comunicaron



Hearts for Home Care

con **Megan O'Shields**, Directora de la Oficina de Enfermería para Adultos de Gastonia de BAYADA, para pedirle sugerencias. "A Dimpal le gusta participar en actividades y fijarse metas para sí misma" dice Megan. "Así que pensamos, ¿por qué no involucrarla en actividades de defensoría?"

Luchar por un aumento de las tarifas de Medicaid

Dimpal recibe 106 horas de atención de enfermería a la semana a través del programa NC Medicaid. "Puede ser difícil reclutar personal de enfermería de calidad para que atiendan a clientes con necesidades médicas más complejas cuando los hospitales y otros centros pagan más", afirma Megan. "Los clientes activistas como Dimpal tienen mucha influencia en educar a los legisladores sobre la importancia de la tarifa de reembolso de Medicaid para que las agencias de atención de salud en el hogar puedan pagar el sueldo competitivo que su personal de enfermería se merecen".

Dimpal siempre quiso involucrarse más en la defensoría, pero le preocupaba que sus discapacidades pudieran limitar su participación. "Sin los cuidados en el hogar, mis padres hubieran tenido que faltar al trabajo para cuidarme, y eso hubiera creado una dificultad económica para mi familia" dijo ella.

"Creo que es muy importante que los responsables de tomar decisiones a nivel estatal y federal escuchen nuestra voz y entiendan cuán importante son los cuidados en el hogar para nuestras comunidades".

La gerente de Defensoría para Familias y Clientes y de Asuntos Gubernamentales de BAYADA **Tara Montague** animó a Dimpal a que enviara un artículo de opinión breve a su periódico local, el *Gaston Gazette*. Dimpal contó cómo sus enfermeras le permitieron ir a la universidad, además de la importancia de Medicaid para ella y para tantos otros que dependen de los cuidados en el hogar.

En vez de simplemente publicar su artículo de opinión, el periódico envió a un reportero al hogar de Dimpal para conocer de primera mano el impacto que los cuidados en el hogar tienen en su vida.

¡La historia terminó en la primera página! Lea la historia en el *Gaston Gazette* visitando bit.ly/GastonDimpal.

Los clientes y sus seres queridos pueden hacer defensoría desde su hogar

BAYADA ayuda a las personas con movilidad limitada a vivir una vida plena y permanecer en su hogar. Por ello es que el equipo de Hearts for Care desarrolló un sólido menú de actividades de defensoría, ¡para que todos los interesados en la defensoría puedan participar! Comunicarse con los legisladores de forma tradicional o por las redes sociales, convocar una reunión municipal o enviar un recorte de periódico o un correo electrónico son solo algunas de las maneras en que los clientes pueden hacer defensoría desde sus hogares.

"Sabía que la defensoría sería una manera maravillosa de que Dimpal se involucrara en algo significativo", dijo Megan. "Ahora estamos organizando el transporte para que pueda asistir al Día Legislativo en Raleigh en mayo y para que hable durante una capacitación de defensoría para empleados de BAYADA. ¡Realmente es una maravillosa defensora de sí misma y de los muchos residentes de Carolina del Norte que dependen de los cuidados en el hogar para seguir viviendo con sus familias!"

Regístrese en Hearts For Home Care hoy mismo

Toma menos de cinco minutos registrarse para convertirse en defensor de "Heart for Come Care". Considere hacerlo en heartsforhomecare.com. Recibirá actualizaciones por correo electrónico sobre cuestiones relevantes y oportunidades para involucrarse. ■



Dimpal con sus enfermeras, de izquierda a derecha, Amy Owens RN, Chastity Bridges LPN y Toni Birmingham LPN

Presentamos la unidad de enfermería especializada

Nuestro compromiso de Estándar de Oro con usted

En enero, la presidenta de práctica **Melinda Phillips** asumió las riendas de la gerencia de la nueva Unidad de Enfermería Especializada de BAYADA. Esta nueva estructura de apoyo de BAYADA integra los equipos especializados de gerencia de enfermería de adultos y pediatría para coordinar la fijación de metas y la planificación estratégica al tiempo que mantenemos nuestro compromiso con el cuidado clínico específico para la edad y el diagnóstico.

Por eso nos hemos fijado una meta de por lo menos 10 enfermeros o enfermeras nuevas contratadas en cada oficina de enfermería especializada de adultos y pediatría cada trimestre de 2019.

La visión de la Unidad de Enfermería Especializada es construir un futuro donde nuestro personal de enfermería sea más capaces de usar las nuevas tecnologías para fijar sus horarios de atención y trabajar en conjunto como equipo de atención para cubrir turnos, proporcionar atención confiable y continuada y asegurar que sus necesidades sean satisfechas.

Un enfoque de equipo a la atención

“En la encuesta de satisfacción de la experiencia del cliente, nos han dicho una y otra vez que la cobertura de personal continua siendo un reto importante”, señaló Melinda, que comenzó su carrera de 25 años con BAYADA como gerente de servicios al cliente y continuó trabajando con clientes de todas las edades y diagnósticos como directora, directora de división, directora regional y directora de personal, y presidenta de práctica pediátrica. “¡Deseo que sepan que queremos saber de



La Presidenta del consultorio de la Unidad de Enfermería Especializada de BAYADA, Melinda Phillips (derecha) aparece con Dimpal, Chastity Bridges LPN (izquierda) y la Gerente de servicios al cliente Kenya Tuft (centro). Lea más acerca de Dimpal en la página 2.

ustedes!” Sus inquietudes muy reales son la fuerza impulsora detrás de la visión de nuestra Unidad de Enfermería Especializada, donde el personal de enfermería de todas las especialidades están más capacitados para trabajar en equipo y asegurar que los turnos se cubren, que las transiciones son fáciles y que se satisfacen sus necesidades. Es un enfoque práctico impulsado por el personal de enfermería en el equipo de atención de cada cliente, porque conocen mejor a ese cliente.

“Pero para hacer realidad nuestra visión de la Unidad de Enfermería Especializada, debemos enfrentar nuestros desafíos de ofrecimiento de personal y tenemos que empezar ahora” afirmó Melinda. “Por eso hemos establecido la meta de contratar por lo menos 10 enfermeras o enfermeros nuevos en cada oficina de enfermería de adultos y pediatría cada trimestre de 2019”.

Melinda quiere que sepan que esta meta es mucho más que simples números. Se trata de proporcionar a usted y a sus seres queridos el mejor personal de enfermería y una cobertura confiable para que su hijo pueda recibir la atención que necesita, cuando más la necesita. Porque cuando la vida pende de un hilo, la atención no puede esperar.

Un enfoque incansable en nuestros clientes

La cliente de BAYADA Dimpal Patel, 24, que tiene distrofia muscular, conoce muy bien la importancia de recibir la atención que necesita cuando la necesita. Durante una conversación sincera con Melinda, que recientemente visitó a Dimpal en su hogar, le explicó lo que puede pasar si no hay enfermeras disponibles para cuidarla.

“Las enfermeras de cuidados en el hogar permiten a los padres de Dimpal ir a trabajar”, dijo Melinda. “Cuando las enfermeras no están ahí para cubrir un turno, sus padres deben elegir entre la dificultad económica de perder parte del sueldo o llevarse a Dimpal con ellos a su trabajo, que ciertamente no es donde una joven de 24 años desea estar”.

Lamentablemente, la historia de Dimpal no es única, ya que clientes en todo el país experimentan una amplia variedad de problemas cuando no hay personal para cubrir un turno. Para Melinda y su equipo, eso simplemente no es aceptable. Por eso es que ella y el equipo gerencial de la Unidad de Enfermería Especializada están tan comprometidos a garantizar la confiabilidad y mejorar la satisfacción del cliente.

Esperamos recibir sus comentarios

“Nuestros clientes tienen la oportunidad de dar forma a nuestra visión estratégica dando su opinión honesta en su encuesta de experiencia del cliente”, comenta



Vea un video que destaca este enfoque de equipo en bit.ly/BAYADATeam

Melinda, que lee todos los comentarios de los clientes. “Además de la encuesta, los animo a enviarme sus ideas, sugerencias, reconocimiento de sus profesionales clínicos y las oportunidades para mejorar. Haré todos los esfuerzos por responder a cada uno de ustedes”.

Envíe sus comentarios a Melinda por correo electrónico a CAREConnection@bayada.com.



BAYADA
Hands-In

Conozca al equipo líder de la Unidad de Enfermería Especializada



Melinda Phillips
Presidenta de práctica



Cris Toscano
Directora de operaciones
Directora regional de pediatría PA



Ali Genthner
Directora regional de enfermería para adultos GA, FL, NC, SC



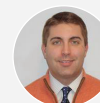
Steve Gyory
Directora regional de enfermería para adultos DE, IN, PA



Susan Ingalls
Directora regional de pediatría DE, MA, NH, NJ, RI, VT



Robin McCarron
Directora regional de pediatría AZ, GA, NC, TX



Wes Trice
Directora regional de enfermería para adultos MN, MO, NJ, NY



WE LOVE WHAT WE DO

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

bayada.com



Los servicios especializados de BAYADA incluyen cuidados de salud en el hogar, pediatría, hospicio y rehabilitación. Los servicios pueden variar de una zona a otra.
S0195 19615041 REV 2/19 © BAYADA Home Health Care, 2019

Apoyo para los hermanos de niños con necesidades especiales

Por Shelby Myers, enlace con la comunidad de BAYADA

Mi hijo Clay tenía seis años cuando se enfermó. En ese momento, mi hija tenía 11 y mi bebé 9 meses de edad. De manera repentina, nuestra vida cambió drásticamente. Para nuestro hijo de 9 meses y los gemelos que tuvimos después, esta es la única vida que han conocido. En cuanto a la mayor, estoy segura de que sintió conmoción y desorientación. Ya es bastante difícil ser adolescente, ahora ella estaba madurando con personal de enfermería en nuestra casa 16 horas al día.

Los padres de hijos con necesidades especiales hacen lo que tienen que hacer. Pero no es fácil. Los hermanos también lo entienden pero pueden sentirse tristes porque son excluidos de forma inadvertida.

¿Qué dice la investigación?

La investigación ha mostrado impactos positivos en la reciedumbre de niños con hermanos que requieren atención especial. Esos niños tienden a exhibir una mayor independencia, madurez, paciencia y amabilidad que sus pares. Sin embargo, también tienen sentimientos de soledad, responsabilidad, miedo, celos, culpa y resentimiento. Perciben una disminución en las actividades familiares y se sienten relegados a un segundo plano. Para los niños más pequeños, esto puede traducirse

en una conducta irritable y retraída. Los niños más grandes pueden portarse mal.

Cómo pueden ayudar los padres

- 1. Comunicación.** Los niños tienen una capacidad limitada para interpretar las cosas que ven y escuchan, y sus sentimientos pueden verse enmascarados por el deseo de evitar a sus padres una carga adicional. Sean proactivos y expliquen qué está pasando con la atención de salud de su hermano. Pregunten a sus hijos cómo se sienten. Pregunten si tienen alguna duda. Díganles que sus sentimientos son aceptables y normales. Los niños necesitan escuchar que sus padres los quieren y están allí para ellos.
- 2. Dedicarles tiempo de calidad.** Encontrar una forma de pasar tiempo juntos regularmente, incluso si es una llamada telefónica. Cuando otro cuidador pueda relevarlo, jugar fuera o ir a algún lugar juntos para que su hijo sea el centro de su atención. Esto puede tranquilizar a los niños, disminuir la ansiedad por separación y crear un sentimiento de pertenencia.
- 3. Elegir un compañero.** Identificar un adulto en el que confíe para que hable con cada hermano y cree un espacio seguro para que ese niño pueda alejarse de lo que está ocurriendo en casa. Pedir a esa persona que planifique tiempo a solas con su hijo. Esto puede ser un sistema de apoyo maravilloso



Vacaciones familiares en la costa de Jersey. Frente: Ashton, Clay y Corrine. Atrás: Ashley, Tim, Gabriella y Shelby.

para usted, y para su hijo que puede no querer hablar de temas delicados con usted.

4. Encontrar un terapeuta. Los niños se pueden beneficiar de tener un profesional objetivo con quien hablar, y el costo podría ser cubierto por un beneficio de seguro de salud conductual o un Programa de ayuda para empleados (Employee Assistance Program, EAP)

5. Unirse a un grupo de apoyo. Los hospitales para niños suelen tener grupos de apoyo locales y otros programas como terapia artística. El proyecto de apoyo de hermanos Sibling Support Project es un programa nacional que conecta pares, ofrece recursos y grupos en línea y puede ayudarle a encontrar —o a iniciar— un grupo de apoyo local que llaman Sibshops. Para obtener más información, visite www.siblingsupport.org.