

CARE Connection

Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care en celebración de 39 años de sensibilidad, excelencia y confiabilidad.

Volumen 3, Número 1 • 1er trim. 14

www.bayada.com

Carta de Mark Baiada,

fundador y presidente de BAYADA Home Health Care



Como cliente de BAYADA, seguramente habrá escuchado y leído acerca *The BAYADA Way*, la filosofía de nuestra compañía que expresa los valores y creencias que han sido los cimientos de nuestro trabajo desde el año 1975: nuestros clientes y sus familias se merecen una prestación de servicios de atención médica en el hogar con compasión, excelencia y fiabilidad.

The BAYADA Way también comunica nuestras principales creencias acerca de que nuestros clientes son lo primero y nuestros empleados son nuestro mayor activo. Estas creencias han sido para nosotros el modelo a seguir mientras hemos crecido, y continuamos siempre atentos para reconocer y recompensar a nuestros profesionales que personifican nuestra misión y ayudan a nuestros clientes a tener una vida segura en sus casas con comodidad, independencia y dignidad.

Los muchos programas de reconocimiento que tenemos para honrar a los excepcionales profesionales de BAYADA empiezan con usted. Son un reflejo del compromiso que tenemos para servir a nuestros clientes con una atención médica de la mayor calidad. Le invitamos a participar para reconocer a su excepcional cuidador con una nominación de "Héroe" o con un boleto para participar en nuestro nuevo concurso *The BAYADA Way to go!*

Creemos que *The BAYADA Way* es lo que nos diferencia y el motivo por el que usted nos eligió como su proveedor de servicios de atención médica en el hogar. Nos gustaría saber si continuamos cumpliendo sus expectativas, por eso es tan importante que nos ofrezca su opinión en nuestras encuestas de satisfacción del cliente. Usted puede leer acerca de cómo los resultados de la encuesta han confirmado lo que creemos: que la fiabilidad es muy importante para nuestros clientes. Descubra lo que puede hacer para ayudarnos a continuar cumpliendo nuestra promesa de brindarle una atención fiable.

Como siempre, le agradezco la confianza que ha puesto en nosotros cada vez que nos recibe en su hogar. Por favor, no dude en comunicarse con su oficina local si tiene alguna pregunta o petición. Ellos estarán encantados de ayudarle.

Un cordial saludo,

J. Mark Baiada

Reconocimiento de los cuidadores de BAYADA durante nuestro concurso anual

The BAYADA Way—la filosofía de nuestra compañía—está en el centro de todo lo que hacemos. Una de nuestras creencias fundamentales es que nuestros empleados son nuestro mayor activo. Por esta razón, procuramos honrar a aquellos profesionales que personifican nuestra misión y cumplen con los más altos estándares profesionales, éticos y de seguridad.



The BAYADA Way to go! contest
You deserve a High Five

En la edición de diciembre de *CARE Connection*, incluimos un Formulario de nominación del programa Héroe, ofreciéndole la oportunidad de reconocer a un cuidador de BAYADA como un héroe, que es una de las muchas formas mediante las que honramos a los empleados excepcionales. Recibimos casi 200 nominaciones y nos gustaría agradecer a todas las personas que tomaron el tiempo para expresar su gratitud por nuestros empleados.

¡Dé a su cuidador la puntuación más alta de BAYADA!

Ahora tenemos otra oportunidad para reconocer cómo los cuidadores de BAYADA demuestran *The BAYADA Way* y ayudan a los clientes a vivir su vida plenamente con una sensación de bienestar, dignidad y confianza. Nuestro nuevo concurso *The BAYADA Way to go!* le permite dar a sus cuidadores de BAYADA la puntuación más alta de BAYADA—una expresión de aprecio y respeto por un trabajo bien hecho—y la posibilidad de ganar un certificado de regalo.

El concurso dura hasta el 20 de abril y puede enviar un boleto BAYADA High Five en nombre de un cuidador de BAYADA como una entrada en nuestro concurso. Se elegirá al azar un ganador semanal del grupo de boletos en cada una de nuestras 280 oficinas. El 1 de mayo, se seleccionarán al azar los ganadores del gran premio de la compañía y de los premios adicionales entre los ganadores preliminares. Todos los ganadores recibirán certificados que podrán canjear a través de GiftCertificates.com.

Cómo puede participar:

Los clientes y miembros de la familia pueden enviar boletos en nombre de un cuidador de BAYADA que demuestre *The BAYADA Way* ofreciendo servicios de atención médica en el hogar de la más alta calidad. Se adjunta una hoja de tres boletos para su conveniencia. Los boletos también están disponibles a través de su oficina local o puede descargar un boleto de nuestro sitio web bayada.com >> *The BAYADA Way* >> Recognition Programs (Programas de reconocimiento) >> Contests (Concursos). En nuestro sitio web también están la información de los premios y las reglas del concurso.

Envíe los boletos:

- Llamando a su oficina con una inclusión de boleto verbal
- Enviando por correo postal o correo electrónico un boleto a su oficina
- Pasando un boleto a través del personal de BAYADA

Cada oficina será responsable de enviar los boletos para el sorteo de boletos del concurso. Si tiene alguna pregunta relacionada con el concurso *The BAYADA Way to go!*, comuníquese con su oficina.

Muchas gracias por su participación. Juntos podemos fortalecer y apoyar nuestra cultura de reconocimiento y recompensar a aquellos que ofrezcan servicios de atención médica en el hogar *The BAYADA Way* con compasión, excelencia y fiabilidad.

Iniciativas y actualizaciones de las especialidades de BAYADA

En BAYADA, nuestras oficinas están organizadas por servicios especializados (atención médica en el hogar, enfermería para adultos, atención de asistencia, programas estatales de atención de asistencia, pediatría, cuidados paliativos, habilitación y gestión de personal) para garantizar que reciba la atención de la calidad más alta en cada nivel, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Los siguientes son algunos de los recursos y noticias de varios de nuestros equipos de especialidades. Esperamos que encuentre útil esta información.

Atención de asistencia

La especialidad de Atención de asistencia (Assistive Care Specialty Practice) de Bayada se enfoca principalmente en ofrecer asistencia no médica con actividades de la vida diaria a adultos y ancianos. Nos complace compartir varias áreas clave de enfoque para este año.



La cliente Frances S. disfruta del apoyo y la compañía que recibe de la asistente de atención médica en el hogar de BAYADA Frances Beatty.

Continuamos desarrollando nuestras colaboraciones nacionales con las Asociaciones de Alzheimer y de Esclerosis Lateral Amiotrófica (Amyotrophic Lateral Sclerosis, ALS) Nuestra colaboración nos permite defender mejor los derechos de nuestros clientes y mejorar la capacitación clínica que reciben nuestros profesionales de atención de la salud.

Las oficinas de BAYADA en toda la nación participan en eventos de recaudación de fondos y caminatas, programas de educación clínica y esfuerzos de apoyo político para ayudar a las personas con ALS y Alzheimer. Estamos muy interesados en recibir educación y capacitación certificada específica para dichas enfermedades de estas organizaciones bien establecidas. Esta capacitación adicional especializada así como el aumento de conocimiento de nuestros empleados permitirá a nuestros profesionales de atención de la salud satisfacer mejor sus necesidades y ayudarle en la comodidad de su hogar.

Como líder en servicios de atención médica en el hogar, consideramos que nuestra responsabilidad es ofrecer a nuestros actuales y futuros clientes acceso fácil y rápido a los extensos recursos e información que necesitan para entender mejor el alcance y valor de los servicios de atención médica en el hogar. Con ese objetivo en mente, estamos rediseñando nuestro sitio web, bayada.com, de modo que las personas que visiten nuestro sitio disfruten de una mejor experiencia y mayor facilidad de uso.

Finalmente, la especialidad de Atención asistida (Assistive Care Specialty Practice) continúa desarrollando formas más eficientes y eficaces de cuidar a nuestros clientes. Nuestros clientes realmente son lo primero y estamos comprometidos a satisfacer sus necesidades.

Nuestro equipo está entusiasmado de continuar encontrando formas de darle un mejor servicio.

Habilitación

Los especialistas de habilitación de BAYADA ayudan a los clientes con discapacidades de desarrollo a adquirir, mantener y mejorar las destrezas relacionadas con las actividades



Sonny S., quien tiene parálisis cerebral, utiliza su dispositivo de comunicación con la ayuda de su técnica en Habilitación BAYADA, Megan Barbee.

de la vida cotidiana y les permiten desempeñarse con la mayor independencia

posible en la comunidad. Nuestra especialidad de Habilitación (Habilitation Specialty Practice) ha tenido tanto éxito en toda Carolina del Norte y Hawaii que estamos ampliando nuestros servicios a nuevos estados.

Nos complace anunciar la apertura de la oficina de Suwannee, Georgia en el otoño de 2013. La oficina de Suwannee, que está a tan solo 30 minutos del norte de Atlanta, se hizo realidad después de casi dos años de duro trabajo, dedicación y determinación.

Próximamente nuestro plan de expansión es la oficina de Habilitación de Servicios para el Autismo en Greenville, SC, que tenemos planeado abrir a mitad de año. Los Servicios para el Autismo (Autism Services) son una extensión natural de los servicios de habilitación porque los especialistas en autismo también ayudan a enseñar nuevas habilidades a la población con discapacidad intelectual y de desarrollo en sus casas.

Finalmente, estamos expandiendo nuestros servicios de habilitación en Pensilvania. Los servicios se ofrecerán a través de dos exenciones: una para personas con discapacidades intelectuales y la otra para personas con discapacidades de desarrollo. Ambos programas de exención están diseñados para ayudar a que las personas vivan de manera más independiente en sus hogares y comunidades. Ofrecen diversos servicios que promueven la vida en la comunidad, incluidos modelos de servicio autodirigidos y modelos de servicio tradicionales basados en agencia.

Esperamos ampliar los servicios de habilitación y ayudar a más y más personas en nuevos estados.

Pediatría

BAYADA Pediatrics se especializa en proporcionar servicios de enfermería de alta calidad, orientados a la familia, y servicios de atención asistida para niños en la escuela y el hogar.

Continuamos mejorando la atención que ofrecemos a los niños a través de colaboraciones comunitarias y capacitaciones específicas de diagnósticos. En el año 2013, desarrollamos y ofrecimos educación clínica a nuestros médicos sobre la atrofia muscular raquídea a través de nuestra asociación con Familias de Pacientes con

Atrofia Muscular Raquídea (Families of Spinal Muscular Atrophy, FSMA). Este año nos estamos enfocando en una relación similar y educación especial sobre la parálisis cerebral colaborando estrechamente con la organización Unidos por la Parálisis Cerebral (United Cerebral Palsy, UCP). Al cultivar relaciones con organizaciones de enfermedades de diagnóstico específico, podemos colaborar para cuidar de los niños a los que prestamos servicio y mejorar la capacitación que ofrecemos a nuestro personal.

Como líder en servicios de atención médica para niños en el hogar, consideramos que nuestra responsabilidad es ofrecer a nuestros actuales y futuros clientes y familias acceso fácil y rápido a los extensos recursos e información que necesitan para entender mejor el alcance y valor de los servicios de atención médica para niños en el hogar. Para ofrecer este recurso vital en un formato accesible y fácil de usar, estamos

rediseñando nuestro sitio web, www.bayadapediatrics.com. Agradecemos cualquier comentario que pueda tener sobre su experiencia en línea en www.bayadapediatrics.com.

Escuchar y responder a sus necesidades está en el corazón de lo que hacemos en BAYADA Pediatrics. Para estar seguro de que estamos cumpliendo su expectativa de ofrecer atención excepcional con compasión, excelencia y fiabilidad, solicitamos sus comentarios a través de nuestras encuestas anuales de satisfacción del cliente. Estas encuestas nos informa acerca de cómo lo estamos haciendo y lo más importante, cómo podemos satisfacer mejor las necesidades de su hijo y su familia.

Para ayudar a maximizar nuestros procesos de encuestas de satisfacción y seguimiento, con el objetivo de incorporar sus comentarios en la mejora del servicio que ofrecemos, le invitamos a participar en

un grupo de análisis. Por favor, díganos si está interesado en participar o si tiene alguna pregunta o comentario. Puede enviar un correo electrónico a PEDS411@bayada.com, o comunicarse con Michael Sincavage llamando al 609-747-6411 o llamando al teléfono gratuito a Michelle Kukawski al 855-411-PEDS.

A Isaiah M., nacido con múltiples anomalías congénitas, le está yendo bien, gracias a todas sus enfermeras, como Chris Pacifico, RN.



La musicoterapia de Micah ayuda a los clientes de BAYADA.

El cliente pediátrico Micah G. de Raleigh, NC, es un pequeño muchacho diagnosticado con tumores inoperables. Sus tratamientos para el cáncer pueden ser agotadores y abrumadores, pero con la ayuda de su enfermero registrado Dan Gilvary de BAYADA, el espíritu de Micah se ha levantado a través de la musicoterapia.

Dan—conocido como Dulcimer Dan en el mundo de la música—disfruta creando y grabando música cuando no está cuidando de sus clientes de BAYADA. Las dos pasiones se juntaron cuando Dan habló con Micah sobre la grabación de una canción por diversión y para la posteridad. Micah dijo que él no podía hacerlo, pero Dan le garantizó que él absolutamente sí podía hacerlo. Micah grabó Row, Row, Row Your Boat para Dan, que añadió el acompañamiento de la guitarra después de la grabación de Micah.

La alegría pura que expresa la cara de Micah lo dice todo. La historia de la música de Micah llegó hasta la estación de noticias local que filmó una historia acerca



El cliente Micah G. grabando una canción con el enfermero registrado Dan Gilvary

de la terapia que está animando a otras personas como Micah que enfrentan un diagnóstico de cáncer. Después de su éxito, Dan empezó un proyecto sin ánimo de lucro llamado Micah's Music (La música de Micah), dedicado a ofrecer el regalo de la canción a otros que lo necesiten.

Visite <http://www.wral.com/news/local/noteworthy/video/13289432/> para ver cómo Dan y Micah colaboran en la canción de Micah. ■

RINCÓN DE CLIENTES

Cómo entender sus beneficios de seguro médico

Tener un seguro médico que cubra los gastos de atención médica en el hogar es fundamental para asegurarse de que podrá continuar recibiendo los servicios que BAYADA ha estado proporcionando. Con todos los cambios en el sector de seguros médicos desde la aprobación de la reforma de la atención médica, es más importante que nunca entender exactamente lo que cubre su póliza y lo que no cubre.

El plazo abierto de inscripción en el Mercado de Seguros Médicos (Health Insurance Marketplace), healthcare.gov (también llamado El Intercambio [The Exchange]), cierra el 31 de marzo, por lo que si ha planeado comprar

cobertura a través de ellos, es de esperar que ya lo haya hecho. Si tiene una nueva póliza a través del Marketplace u otros medios, asegúrese de que su plan cubre sus beneficios para la atención médica en el hogar necesaria.

También debe revisar su póliza actual incluso si se ha vuelto a inscribir en un plan existente a través de un empleador u otra aseguradora privada. Tómese el tiempo para confirmar que los beneficios de su póliza ofrecen la cobertura adecuada.

Entendemos que navegar por el nuevo mercado de seguros médicos puede ser desafiante para muchas personas. BAYADA

tiene un equipo dedicado de profesionales para la confirmación de seguros que pueden ayudarle a revisar sus opciones y a determinar el mejor plan y el más eficaz a nivel de costos para satisfacer sus necesidades de atención médica en el hogar. Si depende de su seguro médico para cubrir sus servicios, permítanos ayudarle a confirmar que continuará teniendo la cobertura necesaria sin ninguna interrupción.

Por favor, comuníquese con su director o gerente de servicios al cliente si tiene alguna pregunta o duda sobre sus beneficios de atención médica en el hogar a través de su seguro médico.



5000 Dearborn Circle
Suite 300
Mt. Laurel, NJ 08054

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

Fiabilidad: trabajemos juntos

Gracias por devolver las encuestas de satisfacción del cliente. Apreciamos que haya tomado el tiempo para dejarnos saber cómo se siente acerca de la calidad de nuestro servicio y atención ofrecida por los profesionales de atención médica en el hogar de BAYADA que usted recibe en su casa. Sus comentarios han ilustrado simplemente lo importante que es la fiabilidad para usted, y trabajamos duro cada día en nuestro compromiso para ofrecer atención con compasión, excelencia y fiabilidad.

A continuación indicamos algunas cosas para hacer y tener en mente que nos ayudará a cumplir sus expectativas de atención excepcional y fiable:

Planificación de emergencias

Las tormentas, los desastres naturales y los accidentes son solo algunos de las emergencias que pueden causar posiblemente una interrupción de la cobertura. Para ayudar a minimizar el efecto en su atención, asegúrese de que:

- Tiene un plan para emergencias y que su oficina de servicio conozca dicho plan
- Su oficina de servicio tenga su información de contacto más actual

- Usted proporciona a su oficina de servicio información de contacto de amigos o familiares a los que podría llamar en caso de una emergencia
- Usted tiene una batería de reserva para equipo dependiente de la energía eléctrica, el cual es especialmente crítico para los clientes con una traqueostomía o ventilador.

Cambio inesperado de planes

Entendemos que los cambios inesperados y de última hora en los planes forman parte de la vida. Sin embargo, las modificaciones en su calendario pueden repercutir en otros clientes que reciben atención de BAYADA. Para cumplir las expectativas de fiabilidad de todos nuestros clientes, es fundamental que se nos informe lo antes posible de los cambios repentinos en sus planes que afecten nuestras citas programadas con usted. Una llamada rápida a su oficina de servicio nos dará una oportunidad de reprogramar su atención, al tiempo que asegurará que el

resto de nuestros clientes pueda seguir dependiendo de nosotros para que estemos allí apoyándoles.

La programación y la cobertura son un desafío complicado en BAYADA, pero nuestro personal dedicado de servicio y cuidadores de atención médica en el hogar están comprometidos a mantener nuestros altos estándares de fiabilidad. Trabajando juntos y comunicándose con su oficina de servicio, puede ayudarnos a cumplir con el compromiso de estar siempre a su disposición cuando usted nos necesita.

Reconocemos y apreciamos la confianza que ha depositado en BAYADA y nos esforzamos por ofrecer siempre atención médica en el hogar de la mayor calidad posible. Si tiene alguna pregunta sobre su servicio o sobre una política, una práctica o un procedimiento específicos, le recomendamos comunicarse con su oficina de servicio.

PRÁCTICAS ESPECIALES DE BAYADA

Cuidado de atención médica en el hogar • Cuidados pediátricos
Cuidados paliativos • Cuidados de rehabilitación

Los servicios pueden variar de una zona a otra

www.bayada.com