

# CARE CONNECTION

UNA PUBLICACIÓN PARA CLIENTES DE BAYADA Y SUS FAMILIARES



Pam Compagnola, RN, gerente clínica de BAYADA

Para leer este boletín en español, visite: [bit.ly/care-connection](https://bit.ly/care-connection) →

## Auxiliares ayudan al cliente a prosperar en casa después de un accidente de autobús



**Ruth F.**, cliente de BAYADA, apenas recuerda el accidente de autobús de hace más de seis años que le robó su independencia y casi le quita la vida.

“Estábamos cruzando la calle en la ciudad de Nueva York cuando el autobús la atropelló”, dijo **Penny**, la hija de Ruth. “Necesité varias cirugías y pasó casi dos años entre el hospital y un centro de rehabilitación”.

Atender las necesidades de su madre resultó ser bastante difícil para Penny, quien solicitó el apoyo de un defensor de pacientes. “Quería asegurarme de que mi mamá estuviera recibiendo la mejor atención y no estaba segura de que yo estaba preparada para hacerlo”, dijo.

Cuando el hospital les ofreció una lista de agencias de atención domiciliaria, el defensor del paciente eligió BAYADA.

“Espero con ansias la ayuda que envía BAYADA, dependo de ella, la disfruto y me siento cómoda con ella”, compartió Ruth, de 92 años, quien recibe servicios de auxiliares de la salud en el hogar (HHA) ocho horas al día, los siete días a la semana.

Para Penny, los auxiliares son como familia. “Cambiaron radicalmente el mundo de mi madre. La ayudaron a sanar y también me ayudaron a sanar a mi, porque fue un viaje tremendo”, dijo. “El hecho de que pueda ponerla en manos de otros y sentirme confiada, segura y sin miedo, no tiene precio”.

### Recuperar su independencia

Antes del accidente, Ruth hacía todo por sí misma, por lo que depender de la ayuda de otras personas se volvió frustrante. Sin embargo, está agradecida por los auxiliares que le dan la estabilidad que necesita para permanecer en su propio apartamento.

**Camisha Coleman**, HHA de BAYADA, miembro del equipo de atención, se siente privilegiada de cuidar a Ruth. “Me recuerda a mi abuela, es tan cariñosa y amorosa”, dijo. “Aunque Ruth es la cliente, siempre está atenta a mis necesidades, preguntándome si estoy bien, si quiero galletas, y cosas por el estilo”.

Durante un día normal, Camisha le ayuda a Ruth a vestirse y le prepara el desayuno. Ver los programas de televisión *Judge Judy* y *Dr. Phil* es imprescindible, y cuando hace buen tiempo, salen a la calle a pasear y Ruth usa un andador para mobilizarse con la ayuda de Camisha.

“Entramos en algunas de las tiendas cercanas, caminamos por el parque y comemos helado”, compartió Ruth. “Luego subimos y ella prepara la cena. No podría ser más cómodo ni productivo”.

Los auxiliares también ayudan a Ruth con tareas domésticas ligeras, lavandería, traslados, levantarse y acostarse, caminar, darse una ducha e ir al baño, y la vigilan para impedir caídas.

“Me hace sentir bien cuidar a alguien que aprecia tanto lo que hago”, dijo Camisha. “Todas las semanas tengo ganas de venir aquí a verla, y ella dice lo mismo de mí”.

Penny está muy agradecida con BAYADA por mantener a su madre en casa y fuera de un centro de atención a largo plazo. “Los auxiliares que nos envían son buenos, muy buenos, los mejores, o sencillamente fabulosos”, dijo.



**Puede ser elegible para recibir otro tipo de servicios de BAYADA para ayudarlo a permanecer seguro en su hogar. Esto incluye apoyo de atención personal, enfermería privada a largo plazo, cuidados paliativos y enfermería y rehabilitación a corto plazo después de una enfermedad o lesión aguda. Para obtener más información, llame al 800-305-3000 o visite [bayada.com](https://bayada.com).**

# Campeones entre nosotros: Luchar por mantener a Caroline en casa



A los ocho años, a la cliente de BAYADA **Caroline B.**, que ahora tiene 28, se le diagnosticó epilepsia en el contexto de displasia cortical, una afección que la hizo susceptible a convulsiones crónicas y discapacidades del desarrollo. A pesar de una cirugía cerebral y otras intervenciones médicas, estas convulsiones potencialmente

mortales han continuado durante toda su vida y han causado discapacidades del desarrollo secundarias, como el autismo.



## Vivir en casa de manera segura

Cuando Caroline tiene un grupo de convulsiones, se desencadena un efecto dominó de cuestiones como problemas conductuales y ajustes de medicamentos, los cuales tienen sus propios efectos secundarios. A pesar de sus diagnósticos, ha vivido feliz en casa con sus padres, gracias a las enfermeras a domicilio que la cuidan desde 2012. Caroline recibe servicios a través del beneficio Private Duty Nursing (PDN) de Nueva Jersey, un programa de Medicaid que permite a las personas con necesidades médicas complejas permanecer en su hogar de manera segura, en lugar de pasar a entornos institucionales más costosos.

“Nuestras enfermeras le permiten a Caroline mantener la apariencia de una vida normal que nunca tendría dentro de un centro de atención a largo plazo”, dijo su madre, **Fran**. “Ella requiere supervisión y enfermería especializada constante, que puede obtener en casa. Además, sus enfermeras le dan la posibilidad de participar en programas diurnos, que incluyen formación prevocacional y práctica de deportes”.

## Una puerta giratoria de enfermeras

A Caroline le autorizaron recibir 84 horas por semana de servicios de PDN, pero actualmente solo recibe un tercio de sus horas aprobadas, algo con lo que sus padres han luchado durante años. El financiamiento inadecuado del programa PDN ha creado una brecha salarial significativa para las enfermeras de atención domiciliaria, que se sienten atraídas por puestos mejor remunerados en hospitales y otras instalaciones.

“La atención de Caroline requiere mucho más que un paciente de hospital típico”, dijo Fran. Debido a la gravedad e imprevisibilidad de las convulsiones, sus enfermeras deben estar altamente capacitadas y calificadas para reaccionar por su cuenta para mantenerla a salvo y manejar las secuelas. Deben comprender los signos y síntomas de Caroline, por lo que la continuidad de la atención es importante. Una puerta giratoria de enfermeras creada por la escasez de enfermeras en el hogar la pone en peligro”.



Caroline (derecha) con su enfermera de BAYADA, Laura Mayer, que la ha cuidado desde 2013.

Desafortunadamente, cuando Caroline no cuenta con servicios de enfermería, les corresponde cuidarla a Fran y su esposo de 76 años.

“Compartí mi historia en un periódico local porque la gente no entiende cómo funcionan las cosas o cómo se gastan los dólares del gobierno”, dijo Fran. “Sin una acción legislativa para aumentar los fondos para el programa PDN, las familias como la nuestra que requieren enfermería especializada continuarán luchando para mantener a sus seres queridos seguros y cuidados en el hogar, que es donde quieren estar”.

Lea la noticia de Caroline en [bit.ly/Caroline-bayada](https://bit.ly/Caroline-bayada)



## Hearts for Home Care

A BAYADA Community Supporting Quality Care at Home

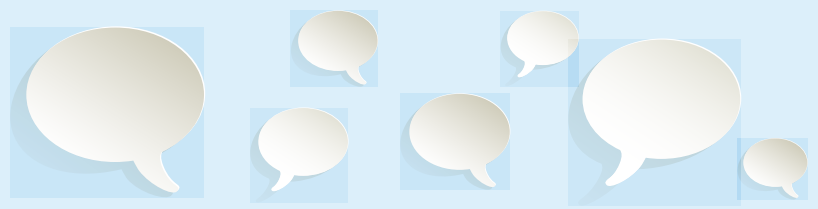


## ¡Comparta su historia con nosotros!

Hay muchas formas de participar en la defensa de los cuidados en el hogar. Si tiene poco tiempo, considere enviar un correo electrónico preescrito o una postal a sus legisladores locales. Si desea colaborar más activamente, puede asistir a reuniones con legisladores, participar en eventos o contar su historia en los medios de comunicación.

**Para obtener más información, visite [heartsforhomecare.com](https://heartsforhomecare.com) o escanee este código QR usando la cámara de su teléfono inteligente.**

## Su opinión marca la diferencia



En BAYADA, creemos que nuestros clientes están primero. Nos esforzamos por proporcionarle los mejores servicios con las más elevadas normas profesionales, éticas y de seguridad. Por eso le animamos a que se tome unos minutos para participar en la Encuesta de satisfacción del cliente.

Para realizar la encuesta, nos asociamos con empresas independientes de investigación de la satisfacción, confiables y experimentadas. Estas incluyen Home Care Pulse y Strategic Healthcare Programs (SHP).

Los participantes de la encuesta se eligen al azar. Si es seleccionado, según el tipo de atención que reciba, se le pedirá que complete la encuesta por correo, correo electrónico, mensaje de texto o una llamada telefónica.

Además, según el tipo de atención que reciba, es posible que se le invite a darnos su opinión trimestralmente o 30 días después de comenzar los servicios, y luego cada seis meses a partir de ese momento.

En la encuesta, tendrá la oportunidad de compartir su grado de satisfacción con la confiabilidad de BAYADA; la experiencia, el conocimiento y la amabilidad de sus cuidadores y médicos; comunicaciones del personal de oficina; y el impacto de los servicios de BAYADA en su vida diaria. También tendrá la oportunidad de darle un reconocimiento a sus cuidadores y médicos que han marcado una diferencia positiva.

Los comentarios honestos sobre su atención nos ayudan a fortalecer las áreas que funcionan bien e implementar estrategias de mejora con el objetivo de superar continuamente sus expectativas.

Gracias por permitir que BAYADA tenga el privilegio de brindarle atención. Si tiene alguna pregunta sobre la Encuesta de satisfacción del cliente, comuníquese con su gerente de servicios al cliente, gerente clínico o director de la oficina.



### **Cuidado con las llamadas telefónicas FRAUDULENTAS**

Las encuestas telefónicas de BAYADA son realizadas por una persona en vivo, en lugar de una llamada automática. Si recibe una llamada automática pidiéndole que responda una encuesta, no responda. Esta llamada no se originó en BAYADA. Si tiene alguna pregunta o inquietud sobre la Encuesta de satisfacción del cliente, comuníquese con su oficina de servicio.

## ¿Cuándo está lista una persona para los cuidados paliativos?

Si se enfrenta a una enfermedad grave, comenzar o no los cuidados paliativos es una de las decisiones más importantes que usted y sus seres queridos deben tomar. Esta es una decisión que muchas familias posponen, en parte, debido a la falta de comprensión de los servicios disponibles a través de los cuidados paliativos.

### **¿Qué son los cuidados paliativos?**

Si bien muchas personas creen que el centro de cuidados paliativos es un lugar al que acude la gente durante las etapas finales del proceso de muerte, es mucho más



*continúa en la página 4*



WE LOVE WHAT WE DO

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

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



El contenido de este boletín se ofrece como información resumida general para nuestros clientes y no tiene como finalidad sustituir la orientación médica personalizada. Le recomendamos solicitar el consejo de su médico u otro profesional de atención de la salud capacitado si tiene alguna pregunta específica sobre su atención.

BAYADA brinda servicios de enfermería especializada, de rehabilitación, terapéuticos, de cuidados paliativos, de habilitación, de salud conductual y de asistencia a personas de todas las edades. Los servicios varían según la ubicación.

S0194 26437782 REV. 3/23. © BAYADA Home Health Care, 2023.

## ¿Cuándo está lista una persona para los cuidados paliativos?

*continúa de la página 3*

que eso. “Los cuidados paliativos es una filosofía de atención compasiva que aborda las necesidades mentales, físicas, espirituales y emocionales de un paciente y su familia”, explicó **Tracy Blossom**, directora de la oficina de BAYADA Hospice en Boyertown, Pensilvania. “La mayoría de las veces, los servicios se brindan en el hogar con un enfoque en el alivio del dolor y el control de los síntomas para brindar dignidad y calidad de vida al final de la vida”.

### ¿Cuándo es el momento adecuado para considerar los cuidados paliativos?

Los servicios de cuidados paliativos están disponibles para aquellos que tienen una expectativa de vida de seis meses o menos. Los cuidados paliativos son más beneficiosos cuando comienzan lo antes posible, para que usted y su familia puedan recibir la máxima cantidad de atención y apoyo. Si responde afirmativamente a dos o más de estas preguntas, su médico puede ayudarle a determinar si es el momento adecuado para los cuidados paliativos.

#### Usted o un ser querido:

- ¿Ha visto la progresión de una enfermedad grave?
- ¿Hizo múltiples viajes al hospital?
- ¿Ha tenido un aumento en los episodios de dolor?
- ¿Tuvo varias caídas en los últimos seis meses?
- ¿Ha tenido una pérdida de peso significativa e inexplicable?
- ¿Comenzó a pasar la mayor parte del día en la cama?
- ¿Ha tenido falta de aire o dificultad para respirar?
- ¿Comenzó a sentir que el tratamiento se está volviendo más una carga que un beneficio?

### ¿Cómo funcionan los cuidados paliativos?

El equipo multidisciplinario de profesionales de cuidados paliativos de BAYADA puede proporcionar:

- Supervisión por parte de un médico
- Manejo del dolor y de los síntomas
- Enfermería, cuidado personal, trabajo social, apoyo de terapia física, ocupacional y/o del habla
- Atención continua de los síntomas agudos
- Medicamentos, suministros y equipos
- Apoyo a los seres queridos, incluido el cuidado de relevo
- Visitas de voluntarios
- Asesoramiento por duelo, servicios de duelo y apoyo espiritual independientemente de la afiliación religiosa