



Pediátrica CARE Connection

Volumen 6, Número 4 • Diciembre | Una publicación para los clientes de BAYADA Home Health Care | En celebración de 42 años de compasión, excelencia y confiabilidad | www.bayada.com

¡Dé reconocimiento a sus cuidadores de BAYADA!

Ya llega el Concurso BAYADA 2017 para Cuidadores

Estamos convencidos de que nuestros empleados son nuestro recurso más valioso porque son el corazón de los cuidados de salud en el hogar. Muestran compasión, se esmeran por alcanzar la excelencia, brindan un servicio confiable y, lo más importante, demuestran afecto. Por eso, el Concurso BAYADA 2017 para Cuidadores se ha diseñado para distinguir a los empleados de campo que aman lo que hacen.

Muchos de ustedes han preguntado cómo pueden reconocer a sus cuidadores de BAYADA. ¡Ahora pueden hacerlo!

Lo alentamos a usted y a los miembros de su familia a enviar las boletas para el sorteo (adjuntas en esta publicación) en nombre de sus cuidadores de BAYADA cuando *demuestren amor* en el trabajo que hacen. Cada boleta que envíe les dará a sus cuidadores de BAYADA una oportunidad de ganar premios semanales, y segundos y primeros premios, desde prendas de ropa de BAYADA hasta miles de dólares en tarjetas de regalo Visa.

Cómo participar

Para dar reconocimiento a sus cuidadores de BAYADA, simplemente elija uno de los siguientes métodos:

- Llenar y enviar por correo postal las boletas para el concurso con franqueo pagado que se adjuntan
- Llenar las boletas adjuntas y llevarlas a su oficina BAYADA
- Proponer a su candidato por teléfono a su oficina BAYADA
- Enviar una boleta digital en línea visitando bayada.com/contest

¡Contamos con su participación! ■



WE LOVE
WHAT YOU DO!

BAYADA 2017 Contest for Caregivers

Fechas importantes:

- El concurso comienza el 11 de diciembre de 2017.
- El concurso termina el 18 de febrero de 2018.
- El sorteo de los ganadores del primer y segundo premio se hará el 8 de marzo de 2018.

Su opinión marca la diferencia



En octubre, debe de haber recibido por correo electrónico su encuesta *Heartbeat of Home Care Client Experience Survey*. Si ha cancelado la opción de recibir correo electrónico, se le enviará la encuesta a su dirección particular.

Le recomendamos a tomarse un momento para responder la encuesta. Esta es una valiosa oportunidad para que pueda informarnos qué funciona y cómo podemos continuar mejorando nuestros servicios.

Sorteo de primer premio

Cada cliente que complete la encuesta y comparta su información de contacto participará en un sorteo para ganar una sesión de fotos familiares de dos horas, gratis, con un fotógrafo profesional. El paquete incluye 10 impresiones digitales y una foto enmarcada de 8" x 10".

Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el director de su oficina. ■



Programa de residencia en enfermería pediátrica obtiene acreditación

BAYADA Pediatrics creó un Programa de Residencia en Enfermería Pediátrica como parte de nuestro compromiso permanente de reclutar y retener a los mejores y más brillantes enfermeros para cuidar de nuestros clientes. El objetivo del programa es preparar a enfermeros recientemente graduados para su transición en una función de enfermería profesional en los cuidados pediátricos en el hogar, donde puedan ocupar turnos vacantes y permitir a BAYADA cuidar de más clientes.

Cuatro años desde su inicio, el programa ha obtenido distinciones nacionales por convertirse en uno de los programas de capacitación más completos del país. **El Programa de Residencia para Enfermeros Pediátricos RN de BAYADA recibió la Acreditación con Distinción, el mayor reconocimiento otorgado por el Programa de Acreditación del Centro de Acreditación en Enfermería de los Estados Unidos (American Nurses Credentialing Center, ANCC).**

Padres reciben a enfermeros residentes en sus hogares

Para padres como **Cindy M.**, este destacado logro no es ninguna sorpresa. Ha recibido en su hogar a varios enfermeros residentes para ayudar a cuidar de su hija, **Hailey**, de 8 años, que tiene cuadriplejía y recibe alimentos y medicamentos a través de una sonda de alimentación.

“El programa de residencia en enfermería les da a los enfermeros nuevos la posibilidad de aprender en una situación real y en circunstancias reales”, afirma Cindy. “Obtienes cuidados en el hogar de calidad permitiendo a los enfermeros residentes ver cómo es en la vida real. Los hace sentir mejores enfermeros”.

Gracias a padres como Cindy que abrieron sus puertas a enfermeros residentes, BAYADA incorporó visitas a clientes como un componente básico del plan de estudios del Programa de Residencia. “Nunca me sentí nerviosa por dejar a los residentes involucrarse con los cuidados de Hailey porque el enfermero tutor siempre estaba con ellos”, cuenta Cindy.

El programa intensivo de 12 semanas también incluye:

- Capacitación en el laboratorio de simulaciones mediante el uso de maniqués computarizados para practicar evaluaciones, desarrollar habilidades y mejorar el pensamiento crítico durante situaciones de emergencia de la vida real



Yulisa Viera, graduada del Programa de Residencia en Enfermería, aparece en la foto con su cliente Sara.



Brittany Morgan, RN, (de rojo) se capacita en el Laboratorio de Simulación Pediátrica con la gerente clínica de BAYADA Cristina Gomes.

- Una enfermera registrada gerente clínica que proporciona enseñanza y apoyo personalizado
- Enfermeros tutores designados que coordinan la capacitación durante el trabajo
- Capacitación clínica en diagnósticos y temas relacionados con la enfermería de cuidados pediátricos en el hogar

Los graduados del Programa son enfermeros confiables y comprometidos

Allison Mantzas, directora adjunta de la oficina de BAYADA Pediatrics en el condado de Passaic, NJ, dice que su oficina vio al Programa de Residencia como una forma creativa de combatir la escasez de enfermeros. Allison, junto con la educadora clínica de BAYADA **Ann Bunone**, RN, y la gerente clínica de BAYADA **Andrea Caoile**, RN, consideran que los graduados del programa muestran un nivel más alto de compromiso para aumentar sus aptitudes y trabajar con clientes que tienen necesidades más complejas.

“Es una suerte que tengamos varios padres que están felices de tener a enfermeros residentes capacitándose en sus hogares”, afirma Allison. “Saben que los residentes se convertirán en enfermeros confiables y comprometidos que en el futuro podrían cuidar de sus hijos”.

Enfermeras como **Yulisa Viera**, enfermera practicante titulada (LPN), son prueba positiva del éxito del Programa de Residencia. Luego de graduarse de la escuela de enfermería, aprovechó la oportunidad de incorporarse a la oficina de Pediatría del Condado de Passaic como enfermera residente.

“Siempre quise prestar servicios de cuidados en el hogar, y pediatría era donde quería estar”, dice Yulisa. “El programa me dio una capacitación realmente buena en el laboratorio, el aula y las casas de los clientes con un enfermero tutor. Los padres nos recibían muy bien”.

Actualmente, como graduada del Programa de Residencia, Yulisa cuida a los clientes

durante el turno de noche y va a la escuela durante el día para convertirse en RN. “Amo lo que estoy haciendo ahora”, nos cuenta. “Me hace sentir realizada en la carrera que he elegido para la vida”.

Brittany Morgan, RN, graduada del Programa de Residencia en Providence, RI, también quería trabajar con niños y considera que BAYADA es ideal. “El programa realmente me atrajo porque me gusta aprender y ampliar mis conocimientos. Me dio las aptitudes y la confianza para estar sola y manejar cualquier situación”, cuenta. “Tuve excelentes enfermeros educadores que me capacitaron para ser la enfermera que quería ser”.

De hecho, la capacitación de Brittany la inspiró a explorar oportunidades de liderazgo y tutoría de enfermería. Está en el proceso de hacer la transición a la función de asociada clínica en la oficina y, a la larga, le gustaría ser gerente clínica para poder ayudar a capacitar a nuevos enfermeros para que también desarrollen sus mayores capacidades.

Superar nuestras mayores expectativas

La directora de BAYADA **Ashley Sadlier** reconoce el mérito de la gerente clínica de BAYADA **Cristina Gomes** de nuestra oficina de Rhode Island por poner en práctica satisfactoriamente el Programa de Residencia en su oficina y despertar la pasión de enfermeras como Brittany.

“Cristina desarrolla una conexión personal de uno a uno con los enfermeros residentes”, afirma Ashley. “También les da a los padres la posibilidad de encontrarse con ellos y conocerlos. Cuando los enfermeros se gradúan, los padres pueden ver qué grado de aptitud y compromiso ponen al cuidar a su hijo. Ahora, las familias reciben en sus casas con los brazos abiertos a los nuevos enfermeros residentes para que se capaciten. Es una situación en la que tanto los enfermeros residentes como los clientes salen ganando”.

En Rhode Island, los graduados del Programa de Residencia en Enfermería ahora ocupan turnos vacantes, algo que Ashley nunca creyó que fuera posible. “Nuestros enfermeros están cumpliendo y superando nuestras mayores expectativas”. ■

Una familia común, desafíos extraordinarios

Continúa de la página anterior

El regalo del tiempo en familia

Los cuidados en el hogar también les han dado a Deb y Toma un regalo invaluable: la posibilidad de ser simplemente una familia. “Mientras las enfermeras se enfocaban en mantener a Adeline segura y sana, Tom y yo podíamos ser padres normales, jugando con nuestra hija y viéndola crecer y aprender”.

Durante toda su travesía, Deb y Tom han aprendido a ser pacientes y a darse el tiempo necesario para adaptarse a

su nueva normalidad. “Cuando tienes un hijo enfermo, te adaptas a una vida que nunca supiste que existía. Una vida en la que nunca creíste que tendrías enfermeros en tu casa todo el tiempo”, dice Deb.

Afortunadamente, Deb y Tom han desarrollado relaciones cercanas con las enfermeras de Adeline y agradecen que el equipo de cuidados de BAYADA le haya permitido a su hija volver a casa, y no pasar su vida en el hospital.

“Ella necesita el tipo de cuidados que solo puede brindar un enfermero”, afirma Deb. “Y sus enfermeros son la razón por la que le va bien en casa”.

También aportan una sensación de normalidad, para que Adeline y su familia puedan disfrutar los simples placeres de la vida, como una fiesta de Campanita para celebrar su segundo cumpleaños. ■

Por qué la defensa de los clientes es importante | Campeones entre nosotros

La importancia de educar a los legisladores

En 2002, **Kathy P.**, una mujer sana y activa recibió la devastadora noticia que cambiaría el curso de su vida: le diagnosticaron un tumor en el cerebro. Lamentablemente, el tratamiento del cáncer para reducir el tumor le produjo dos derrames cerebrales que la dejaron con una lesión cerebral traumática y parálisis. Hoy en día, Kathy, de 65 años, está en silla de ruedas y requiere ayuda con sus necesidades de cuidado personal, como bañarse, vestirse y comer. Trabajando en equipo con su esposo, **Mike**, los auxiliares de salud en el hogar (HHA) de Kathy atienden sus necesidades de cuidados.

Mike le da el crédito a BAYADA, junto con los programas financiados por el gobierno Medicaid y Medicare, por hacer posible que Kathy permanezca en su casa, donde quiere estar. Sin embargo, reconoce que estos programas gubernamentales tienen sus dificultades. Muchos clientes de BAYADA, desde bebés a ancianos, dependen de Medicaid o Medicare para sus servicios de cuidados de enfermería, terapia o auxiliares de salud en el hogar. Las decisiones relativas a estos programas, como las reglamentaciones de atención y seguridad y las tarifas de reembolso, las toman legisladores estatales y federales.

Un esposo, un cuidador, un defensor del cambio

Si bien Mike está agradecido por la atención recibida por Kathy, le preocupa el futuro. Ha visto a cuidadores excepcionales que aman lo que hacen abandonar la profesión debido a los bajos salarios. Han dejado una carrera en la prestación de

cuidados que aman no porque quisieran, sino porque podían ganar más trabajando en un comercio que cuidando de una persona.

“Cuando las agencias de cuidados en el hogar reciben mejores tarifas de reembolso y pueden ofrecer mejores salarios y beneficios, más personas capaces y solidarias escogerán la prestación de cuidados como carrera”, afirma Mike, que no podía quedarse de brazos cruzados y correr el riesgo de perder la atención de la que él y Kathy han dependido por años. Dedicó su tiempo libre a los grupos de defensa que buscan un futuro mejor para la prestación de cuidados en el hogar, se ha reunido con funcionarios electos y ha escrito un libro sobre defensa de los pacientes titulado *From Death's Door to Disney World*.

“Nuestros funcionarios electos se encuentran en la mejor posición de resolver estas dificultades, pero no pueden ayudar si no saben qué es lo que enfrentamos los cuidadores todos los días”, dice Mike. “Recomiendo a los clientes y a sus familiares que se comuniquen con sus funcionarios electos para educarlos. Según mi experiencia, tienen ganas de ayudar”.

La necesidad de enfermeros de cuidados pediátricos en el hogar

Angela O. no podría estar más de acuerdo. Su hija **Ayla**, de 4 años, tiene un raro trastorno genético llamado síndrome de



La Senadora por Nueva Jersey Dawn Marie Addiego visitó la casa de Kathy y Mike para conocer los beneficios de los cuidados en el hogar. De pie (de izquierda a derecha) CM Mary Adekanye, la asociada sénior en comunicaciones de BAYADA Linda Hughes, la Senadora Addiego, Rick Hynick, la auxiliar de salud en el hogar de BAYADA Lucy Villalona y el director Ed Callahan; sentados (de izquierda a derecha), Kathy y Mike.

Townes-Brocks, que causa malformaciones en muchas partes del cuerpo.

“Hasta que alguien es invitado a nuestro mundo, el cuidador de un niño con necesidades médicas complejas es una realidad invisible para la mayoría. Es imprescindible que los padres salgamos de nuestras zonas de comodidad y nos comuniquemos con nuestros legisladores con frecuencia, con la esperanza de abrir sus corazones y mentes a las cuestiones que más nos importan y las luchas diarias que afrontamos”, comenta Angela, fundadora de la Campaña de Cuidados de Enfermería Pediátrica en el Hogar de Massachusetts, que es impulsada por padres que luchan por encontrar y mantener enfermeros de cuidados especializados en el hogar para sus hijos con necesidades médicas complejas.

Continúa en la página al dorso

Una familia común, desafíos extraordinarios

Dos años después de su nacimiento, Adeline y su familia celebran la vida en casa

Cuando llegó la hora de planear la fiesta para celebrar el segundo cumpleaños de su hija **Adeline, Deborah (Deb) A.** no tardó mucho en decidir la temática. Tenía que ser, sin lugar a dudas, una fiesta de Campanita.

“Adeline mira la película *Campanita* al menos una vez al día y tiene que verla hasta los créditos porque le gusta la música”, nos comenta Deb. “Simplemente le encanta. Tiene juguetes de Campanita, ¡todo de Campanita!”

Para Deb y su esposo **Tom**, algo tan común como tener amigos y familiares en su casa para una fiesta de cumpleaños para Adeline era algo que nunca pensaron que fuera posible. Al nacer con un raro trastorno que creó un orificio grande en su diafragma, que hizo que todos los órganos internos migraran a la cavidad torácica, el pequeño cuerpecito de Adeline no tenía espacio para que sus pulmones se formaran correctamente. La bebé pasó la mayor parte de su joven vida en el hospital. Hoy en día, gracias a sus enfermeros de cuidados en el hogar de BAYADA Pediatrics, Adeline puede vivir sin riesgos en su casa, donde le va muy bien.

Un diagnóstico raro e inesperado

Sus padres se enteraron por primera vez de la enfermedad de su hija durante el embarazo de Deb, cuando un ultrasonido a las 20 semanas reveló algunos hallazgos preocupantes.

“El médico nos dijo que Adeline parecía tener una hernia diafragmática congénita”, explicó Deb. “Le dieron solamente un 60 por ciento de probabilidades de sobrevivir. Se nos cayó el alma a los pies”.

Unas semanas después de su nacimiento en Children’s Hospital of Philadelphia (CHOP), Adeline tuvo una cirugía para reparar el diafragma y mover los órganos internos al lugar donde debían estar. Sin embargo, la bebé seguía con problemas. “No podía enfocar los ojos en nada y tenía extremas dificultades para alimentarse, por lo que necesitaba una sonda de alimentación”, relata Deb.



Deb disfruta de un momento tranquilo con Adeline.



La enfermera de BAYADA Victoria (Torie) Devorak en un juego terapéutico con Adeline.

“Consultamos al equipo de genética del CHOP, lo que llevó a otro diagnóstico de síndrome de Coffin-Siris. Es muy raro; solo ha habido unos 200 casos documentados desde la década de los setenta”.

Adeline pasó los siguientes 10 meses en la unidad de cuidados intensivos neonatales (UCIN) en CHOP. Cuando finalmente les dijeron que su bebé podría recibir el alta, la pareja se entusiasmó pero también les preocupaba la incógnita de cómo sería la vida en casa.

Descubrimiento del mundo de la enfermería de cuidados en el hogar

“Fue recién cuando ya se acercaba el momento del alta que comenzamos a hablar acerca de los cuidados en el hogar”, comenta Deb. “Nunca antes nos había cruzado por la cabeza. No sabía nada acerca de qué se trataba el servicio de enfermería en el hogar. Ni siquiera sabía que todo este mundo existía”.

Deb y Tom contrataron a una agencia de cuidados en el hogar, pero lamentablemente, Adeline permaneció en casa solo cinco semanas ya que por las continuas complicaciones debieron volver a hospitalizarla durante unos seis meses. Esta vez, Deb y Tom tenían más información acerca de los cuidados en el hogar e insistieron en usar a otra agencia cuando llegara el momento de llevar a Adeline nuevamente a casa. Eligieron BAYADA Pediatrics.

Antes del alta de Adeline, la gerente de cuidados transicionales de BAYADA **Mary Simrell**, RN, colaboró con la

oficina local de BAYADA Pediatrics para asegurarse de que la bebé tuviera una transición sin inconvenientes del hospital al hogar. Deb, que permaneció en la habitación junto a Adeline todo el día, todos los días durante meses, agradeció las visitas de Mary.

“Mary pasaba prácticamente todos los días para ver cómo estábamos” cuenta Deb. “Realmente se preocupaba no solo por Adeline sino también por Tom y por mí. Su presencia constante me hizo sentirme más cómoda con la decisión de elegir a BAYADA.”

La capacitación avanzada da tranquilidad

Una vez en casa con Adeline, Deb y Tom recibieron al equipo de enfermería de BAYADA en su hogar 16 horas al día. Deb estaba tan impresionada con sus avanzadas destrezas que se sentía reconfortada por haber tomado la decisión correcta al elegir BAYADA.

Recordó cómo un aterrador incidente en camino a una cita para terapia fue manejado con calma y pericia por parte de una de las enfermeras de Adeline: “Estábamos en el estacionamiento listos para sacarla del coche cuando uno de sus tanques de oxígeno se averió”, cuenta Deb. “Adeline depende mucho del oxígeno, por lo que podría haber sido una emergencia de grandes dimensiones. Pero la enfermera supo qué hacer y Adeline estuvo bien. Cuando le pregunté cómo sabía de qué forma manejar la situación, me respondió que lo había hecho muchas veces en la capacitación recibida en BAYADA”.

Continúa en la página siguiente

Documentación electrónica de BAYADA Pediatrics Care Connect

Lo que debe saber

En el último número de *Pediatric CARE Connection*, leyó sobre el lanzamiento de nuestro nuevo sistema de documentación electrónica. El nuevo sistema, llamado BAYADA Pediatrics Care Connect, ofrece lo último en tecnología disponible para documentación de la atención a pacientes.

BAYADA Pediatrics se encuentra en el proceso de implementar en fases la nueva tecnología en las oficinas pediátrica de todo el país. El nuevo sistema incluirá una *tablet* fácil de usar que los profesionales de cuidados de salud en el hogar utilizarán para documentar los cuidados brindados a su hijo.

Comprensiblemente, muchas familias de nuestros clientes pediátricos tienen preguntas acerca del nuevo sistema. Las siguientes preguntas frecuentes tienen como finalidad responder a sus dudas e inquietudes. Si tiene alguna otra pregunta, llame al director de su oficina.

P. ¿De qué forma este sistema mejorará los cuidados para mi hijo?

R. La exactitud de la documentación clínica mejora considerablemente cuando se completa en el lugar del servicio. La implementación de la documentación electrónica para nuestros clientes pediátricos también permitirá que nuestros empleados completen su documentación mientras prestan sus servicios. La documentación completada es imprescindible para garantizar que el seguro continúe autorizando los servicios de cuidados.

Además, las encuestas sobre la experiencia del cliente respondidas por nuestras familias pediátricas han indicado que su mayor preocupación y prioridad es continuar garantizando confiabilidad y cobertura para las horas autorizadas de su hijo. Igualmente, nuestros enfermeros y auxiliares de salud en el hogar informan en sus encuestas de satisfacción del empleado que su satisfacción laboral ha mejorado de manera considerable debido al uso de la documentación electrónica en el campo.

Creemos que el uso de esta aplicación móvil basada en la nube seguirá mejorando la satisfacción laboral de los empleados y también permitirá que podamos proporcionar a su hijo los cuidados confiables y constantes que usted espera.

P. ¿Tendré acceso a la información que se guarde en la *tablet*?

R. Sí. Su familia recibirá las credenciales para inicio de sesión en el dispositivo

móvil, lo que le dará acceso a un mínimo de los últimos 20 envíos de documentación y un máximo de 60 días de documentación en cualquier momento.

P. ¿Quién más tendrá acceso a la información que se guarde en la *tablet*? ¿El sistema garantizará que los registros de mi hijo se mantengan en confidencialidad?

R. Su *tablet* siempre permanecerá con su hijo en todo momento. Solo los empleados o su familia que tengan acceso a la *tablet* física podrán documentar o ver lo que contiene. Nunca se guardará información médica protegida (PHI, por sus siglas en inglés) suya ni de su hijo en la *tablet*. BAYADA también proporciona gestión de seguridad de móviles (Mobi) en cada *tablet* que nos permite acceder y apagar, bloquear y borrar el dispositivo móvil en caso de que la *tablet* se pierda o sea robada.

Su confidencialidad y privacidad son de suma importancia. La *tablet* de BAYADA cumple los requisitos de privacidad detallados en la Ley de Transferibilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) Además, la *tablet* está protegida con una contraseña y todas las transmisiones de información estarán cifradas.

Q. ¿Las *tablets* son difíciles de usar? ¿Ofrecen capacitación para aprender a usar las *tablets*?

R. Para permitir una transición fluida de la documentación en papel a la electrónica, la facilidad de uso fue una prioridad al diseñar y configurar BAYADA Pediatrics Care Connect para que sea lo más sencillo de usar tanto para nuestros empleados de campo como para los clientes. Durante la prueba piloto de seis meses, los usuarios calificaron BAYADA Pediatrics Care Connect con la puntuación más alta en las categorías de "facilidad de uso" y "facilidad de adaptación". Su oficina de servicio lo ayudará a orientarse en el uso de la *tablet* y a visualizar los documentos de su hijo una vez que comience a usar la *tablet* en su casa.

P. ¿De qué forma este sistema mejorará la comunicación entre la oficina de servicio de mi hijo y yo?

R. BAYADA Pediatrics Care Connect permitirá que los empleados escriban y completen la documentación de los



La gerente clínica Alexis Lockard, de la oficina BAYADA Pediatrics de Pittsburgh, PA, usa la nueva *tablet* mientras cuida a su cliente, Sully.

cuidados de su hijo en el lugar de los servicios y enviarla al final del turno; de esta manera, el equipo de la oficina de servicio (gerente clínico y gerente de servicios al cliente) puede revisar la documentación sin demoras y con mayor eficiencia que en papel. La notificación oportuna de infección, problemas respiratorios e incidentes en el hogar ya ha dado lugar a más intervención de parte de nuestro equipo de apoyo clínico, cuando fue necesario.

P. ¿De qué forma este sistema ayudará a ocupar más turnos de enfermería para mi hijo?

R. Las respuestas del personal de enfermería y los auxiliares que participaron en este estudio piloto sobre esta herramienta fácil de usar fueron extraordinariamente positivas. Tenemos la esperanza de que esta nueva tecnología nos ayude a atraer y retener a los mejores auxiliares y personal de enfermería para satisfacer las necesidades de su hijo.

P. ¿Qué sucede si la *tablet* se rompe, se pierde o es robada? ¿Mi familia es económicamente responsable por la *tablet*?

R. La *tablet* es una parte importante de la atención de su hijo. Usted es responsable de cuidar y proteger la *tablet* en todo momento, tal como lo haría con los expedientes médicos personales de su hijo. **Le pedimos que comunique cualquier daño o pérdida de la *tablet* a su oficina de servicios BAYADA de inmediato.** Si la *tablet* es dañada por un miembro de la familia, BAYADA se reserva el derecho a solicitar el pago de los costos para reparar o cambiar la *tablet*. Sin embargo, esto siempre se conversará y analizará con usted según sea el caso. ■



A BAYADA Home Health Care specialty practice

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

bayada.com

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

Por qué la defensa de los clientes es importante | Campeones entre nosotros (cont.)

“Con mayor sensibilización y educación los responsables de tomar decisiones están más informados y pueden defender con eficacia y proteger mejor a esta población vulnerable. Debemos siempre, ahora más que nunca, ser una voz firme por nuestros hijos médicamente frágiles para velar por su atención en todos los ámbitos. El impacto y el poder reales residen en compartir sus vivencias”.

La educación cumple un papel fundamental

La educación de los legisladores cumplirá un papel fundamental en muchos estados donde las tarifas de reembolso para los cuidados en el hogar son más bajas que las tarifas para los hospitales. En muchos casos las tarifas no han aumentado en años, lo que dificulta ofrecer un salario más competitivo y afecta la capacidad de BAYADA de atraer más personal para cuidar de nuestros clientes.

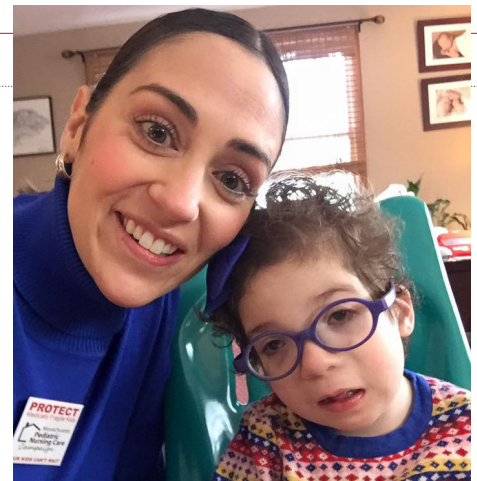
A medida que la generación de *baby boomers* sigue envejeciendo, la demanda de servicios de cuidados en el hogar aumentará, para permitir que la gente pueda vivir en la comodidad de su

hogar en lugar de un establecimiento. Aún así, las proyecciones indican que la nación continuará experimentando una escasez de profesionales de salud en el hogar, debido en parte a los bajos salarios causados por las bajas tarifas de reembolso. También hemos observado una tendencia por la cual los enfermeros eligen empleo en otros ámbitos de atención de la salud que pueden pagar salarios más competitivos.

Ahora es el momento de involucrarse

Nuestros representantes que son elegidos a nivel estatal y federal toman y controlan estas decisiones basándose en un limitado conocimiento del sistema de atención de la salud. Cada nueva elección conlleva el riesgo de cambios radicales en las políticas sanitarias que pueden dar lugar a recortes drásticos en los programas financiados por el gobierno.

En noviembre, nuestro país fue a las urnas y eligió a nuevos representantes a nivel local y estatal. Ahora es el momento perfecto para comunicarse con estos representantes recién electos y educarlos acerca de la



Angela aparece en la foto con su hija, Ayla.

importancia de los cuidados en el hogar. Escuchar directamente a los clientes que tienen conocimiento de primera mano sobre cómo funcionan los programas de Medicaid y Medicare y qué puede hacerse para mejorarlos ayudará a educar a nuestros representantes para que puedan tomar las mejores decisiones para sus electores y para usted.

Escriba un correo electrónico al Director de Asuntos de Gobierno, Defensa del Cliente y la Familia de BAYADA **Rick Hynick** a rhynick@bayada.com para obtener más información sobre cómo puede participar en la defensa de los clientes y la familia en BAYADA y comenzar a luchar por un cambio. ■