



The **BAYADA** Way<sup>®</sup>

*Compassion. Excellence. Reliability.*



# Una carta de Mark Baiada



Mientras BAYADA se acercaba a su 30 Aniversario, me di cuenta que nuestra compañía necesitaba una definición más clara de lo que tiene mayor importancia en el trabajo que realizamos y la forma en que deberíamos hacerlo, en espíritu y en acción. Sentí que nuestros valores, al ser expresados más claramente, nos proveerían con un poderoso entendimiento y compromiso compartido para dirigir nuestro trabajo diario. Desde 1975, hemos ayudado a personas en el hogar y hemos tenido éxito siguiendo importantes principios, aunque estos no hayan sido expresados. Sentí que era hora de reunir estos principios para que como grupo comprendamos mejor lo que nos ha representado en nuestro trabajo.

Busqué una manera de encontrar y expresar lo que es más importante. Leí acerca de cómo otras organizaciones exitosas trataron esta necesidad. Hablé con muchas personas, dentro y fuera de nuestra compañía y pensé mucho en este asunto. Fue entonces cuando conocí al Dr. Al Freedman ya que su hijo, Jack, es uno de nuestros pacientes. Leí su artículo, "Bienvenidos a Nuestro Hogar" publicado en la Revista Caring, asistí a un taller dirigido por él y me di cuenta cuan cerca estaba él a los sentimientos que rodean nuestro trabajo. Pedí al Dr. Freedman que trabajara conmigo para encontrar respuestas a algunas preguntas importantes:

- ¿Qué representa a BAYADA?
- ¿En que cree la compañía?
- ¿Cuáles son nuestros valores?
- ¿Cuáles son los ingredientes especiales que hacen a BAYADA una compañía inigualable?

Al contestar estas preguntas, hemos definido *The BAYADA Way*.

*The BAYADA Way* expresa lo que es más importante en nuestro trabajo como profesionales del cuidado de salud en el hogar. *The BAYADA Way* es la filosofía de BAYADA: una serie de directrices y creencias articuladas por la presente generación de BAYADA para comunicar a los colegas que continuarán este importante trabajo en el futuro. Nuestra meta es que *The BAYADA Way* se convierta en un legado duradero, arraigado en los ideales y normas más altos para la profesión de cuidado de salud en el hogar.

*The BAYADA Way* es la luz que brilla dentro de cada uno de nosotros — un espíritu que nos conecta el uno al otro, un espíritu más grande que nosotros mismos. Este espíritu trae significado a nuestras vidas y a nuestro trabajo y nos une para el propósito superior de proporcionar ayuda y cuidado a personas con necesidad.

Yo creo que en el corazón de BAYADA hay profesionales que son compasivos, excelentes, confiables, motivadores, honestos y felices con su trabajo. En el corazón de nuestra organización hay profesionales que ponen en primer lugar las necesidades de sus clientes. En el corazón de nuestro trabajo hay personas que toman el tiempo para escuchar, conocer a las personas y desarrollar relaciones con clientes y colegas.

Y posiblemente lo más importante de todo es que, en el corazón de BAYADA hay personas que muestran amor.

Gracias por unirse conmigo para celebrar *The BAYADA Way*.

**J. Mark Baiada**

Fundador y Presidente



The **BAYADA** Way®

## Nuestra Misión

BAYADA Home Health Care tiene un propósito especial—ayudar a las personas a tener una vida segura en su hogar con comodidad, independencia y dignidad. BAYADA Home Health Care provee servicios especializados, de rehabilitación, terapéuticos, y de cuidado personal de salud en el hogar para niños, adultos, y ancianos, en toda la nación. Cuidamos de nuestros clientes las 24 horas del día, los siete días a la semana.

Las familias que hacen frente a enfermedades o incapacidades significativas necesitan ayuda y apoyo mientras cuidan a su familiar. Nuestra meta en BAYADA es proveer el mejor cuidado de salud en el hogar posible. Creemos que nuestros clientes y sus familias merecen cuidado en el hogar proporcionados con **compasión, excelencia y fiabilidad**, los cuales son los valores esenciales de BAYADA.

---

## Nuestra Visión

Con un gran compromiso de cada uno de nosotros, BAYADA Home Health Care hará posible que millones de personas a nivel mundial puedan gozar de una mejor calidad de vida en la comodidad de su propio hogar. Deseamos construir y mantener un legado duradero como el equipo más compasivo y confiable de profesionales del cuidado médico en el hogar a nivel mundial.

*Lograremos nuestra misión y alcanzaremos nuestra visión siguiendo nuestras creencias y valores esenciales.*

---

## Nuestras Creencias

- Creemos que nuestros clientes son lo primero.
- Creemos que nuestros empleados son nuestro mejor recurso.
- Creemos que el desarrollar relaciones y el trabajar unidos es crítico para nuestro éxito como comunidad compasiva de proveedores de cuidado.
- Creemos que debemos demostrar honestidad e integridad en todo momento.
- Creemos en proveer servicio comunitario donde vivimos y trabajamos.
- Creemos que es nuestra responsabilidad mantener el sólido fundamento financiero de la organización y apoyar su crecimiento.

# Nuestros Valores

*Nuestro trabajo es dirigido por nuestros valores fundamentales.*

---

## **Compasión**

*Resultado Clave:*

Nuestros clientes y familiares se sienten atendidos y apoyados.

*Acciones Claves:*

- Trabajar con un espíritu universal de fe, esperanza y amor.
  - Demostrar un cuidado excepcional y amabilidad a los demás. Ser guiados por nuestros corazones.
  - Ser respetuosos. Tratar a otros de la manera que desean ser tratados.
  - Escuchar atentamente, demostrar comprensión y responder a las necesidades de los demás.
  - Ser amable. Mostrar y dejar sentir nuestra sonrisa.
- 

## **Excelencia**

*Resultado Clave:*

Proveemos servicios de cuidado de salud en el hogar a nuestros clientes con los más altos estándares profesionales, éticos y de seguridad.

*Acciones Claves:*

- Demostrar constantemente el mayor nivel de experiencia, capacidad y buen juicio en nuestro trabajo.
  - Demostrar honestidad, compromiso y lealtad a nuestros clientes y familiares, a compañeros de trabajo y a nuestra organización.
  - Esforzarnos en proporcionar el mejor servicio para nuestros clientes. Fijar metas específicas y trabajar duro y eficientemente para alcanzarlas.
  - Mejorar continuamente nuestro trabajo a través de evaluación, educación y entrenamiento.
  - Reconocer y gratificar a aquellos que aplican y mantienen los niveles más altos de excelencia.
- 

## **Fiabilidad**

*Resultado Clave:*

Nuestros clientes y familiares pueden confiar en nosotros y pueden vivir plenamente con un sentido de bienestar, dignidad y confianza.

*Acciones Claves:*

- Mantener nuestros compromisos según lo prometido.
- Proveer regularmente los servicios previstos.
- Satisfacer las necesidades de nuestros clientes en forma inmediata y exhaustiva.
- Ser creativo, flexible y determinado—realizar un buen trabajo para nuestros clientes.
- Comunicarnos con claridad y regularidad con los clientes y compañeros de trabajo.

# Bienvenidos A Nuestro Hogar

## Una carta abierta a los Profesionales de Cuidado en el Hogar por Albert Freedman, Ph.D.

(Reproducido con permiso de la Revista CARING, Junio del 2001)



Al and Jack Freedman

Estimado Profesional de Cuidado en el Hogar, Bienvenidos a nuestro hogar. Puesto que usted es nuevo en el equipo de profesionales que cuidan de nuestro hijo, me gustaría compartir con usted algunos antecedentes, como una manera de empezar nuestra jornada juntos.

Seis años atrás cuando mi esposa, Anne y yo decidimos ser padres, no estaba en nuestros planes conocerle. En ese entonces, no teníamos ningún conocimiento acerca de oxímetros del pulso, sillas de rueda, maquinas de bi-pap (técnica de apoyo ventilatorio de dos vía), tubos de alimentación, nebulizadores, o sostenedores de apoyo. No contamos con el desfile de enfermeros(as), trabajadores sociales, terapeutas ocupacionales y físicos, especialistas en tecnología de ayuda, personal de suministros médicos, profesores y coordinadores de caso, que vienen y van. No anticipamos la necesidad de cinco diversos doctores para supervisar el progreso de nuestro hijo en el hospital local de niños. Y no contamos con que nuestro niño tuviera que pasar cincuenta y seis noches en la Unidad de Cuidado Intensivo antes de cumplir su tercer año.

## *Desearía que no le necesitáramos, pero le necesitamos.*

Sobretudo, cuando decidimos ser padres, no anticipamos aquel terrible día cuando un doctor nos diría que, a nuestro bebé de seis meses, solo le quedaba un año de vida.

Espero que no lo tome personal cuando digo que tengo sentimientos encontrados acerca de su presencia en nuestras vidas. Francamente, desearía que no le necesitáramos. Desearía que nuestro hijo estuviera yendo a la guardería con el resto de los niños de su edad, raspándose sus rodillas, corriendo hacia afuera sin abrigarse, y derramando pegamento de Elmer en su regazo. Ojala estuviera pasando mis fines de semana mirando a mi hijo jugar fútbol.

Pero, Jack no está yendo a la guardería, y no está jugando fútbol. Él no puede pararse, caminar, o hablar muy claramente. No puede mover sus brazos o piernas. No puede vestirse o alimentarse solo. Todavía utiliza pañales. No puede comer alimentos sólidos. Necesita de supervisión y atención constantes. Es un niño médicamente frágil. Su cuidado es físicamente y emocionalmente exigente.

Desearía que no le necesitáramos, pero le necesitamos.

Necesitamos su actitud positiva y su confianza. Necesitamos su sensibilidad y paciencia. Necesitamos su conocimiento, experiencia y habilidades. Y necesitamos que usted nos ayude a tener esperanza, para nuestro hijo y nuestra familia.

**Cuando usted inicie su trabajo con nuestro hijo, por favor condúzcase con confianza.** Usted ha sido entrenado

para cuidar de niños médicamente frágiles y nosotros no. El cuidado de Jack requiere recordar pequeñas cosas acerca de sus necesidades: qué cosas son seguras para darle de comer, cómo debe ser levantado para sentarlo en su silla de rueda, cuándo debe remover sus secreciones, cómo instalar los soportes de ayuda del brazo para que Jack puede utilizar su computadora, de qué lado mover su cabeza cuando este acostado sobre su estómago, con qué frecuencia darle una jeringuilla de fórmula a través de su tubo de alimentación. Aunque nada de esto tiene ciencia, la cantidad de detalles puede ser abrumadora para un recién llegado. Pero si se siente abrumado, intente no demostrarlo. Actúe con seguridad. Tome la iniciativa. Tenga una actitud positiva. Obsérvenos mientras demostramos como funciona el equipo de Jack. Háganos preguntas. Tome notas si esto le sirve de ayuda. Diviértase mientras trabaja. Pero sobretudo, condúzcase con confianza. Jack se sentirá seguro si usted se siente seguro.

**Cuando usted inicie su trabajo con nuestro hijo, por favor sea paciente con nosotros.** Puede ser que insistamos acerca de ciertos aspectos sobre el cuidado de Jack, que tal vez no tengan sentido para usted. Puede pasar algún tiempo antes de dejarlo solo con nuestro hijo, aunque usted está perfectamente capacitado para cuidar de él. Usted puede cuestionarse porque le preguntamos acerca de su estado de salud cada vez que estornuda o tosa en nuestro hogar. Reconocemos que nos preocupamos por Jack casi todo el tiempo. Por favor entienda que simplemente no podemos evitarlo. Desde el momento en que el doctor nos sentó y nos dijo que nuestro bebé tenía una enfermedad incurable e intratable, las cosas nunca volvieron a ser iguales. Realmente estamos haciendo lo mejor que podemos.

**Cuando usted inicie su trabajo con nuestro hijo, por favor sea sensible a la necesidad de privacidad de nuestra familia** en un minuto, y a la nuestra necesidad de su participación activa unos minutos después. (Como dice a cada uno de sus nuevos clientes, un sabio administrador de cuidado de salud en el hogar que conozco, "La buena noticia es que... ahora usted recibirá ayuda de enfermería en su hogar. La mala noticia es que...ahora usted recibirá ayuda de enfermería en su hogar.") Es un don saber cuando estar involucrado y cuando actuar como si no estuviera presente. Haga todo lo posible por desvanecerse cuando Anne o yo necesitamos ejercer nuestra paternidad con nuestro hijo. Pero esté presente con la terapeuta física de Jack si ella necesita de su ayuda. Finja no estar presente en la habitación cuando yo conteste el teléfono y es un paciente con una emergencia. Pero ofrezca contestar el teléfono cuando esté sonando y Anne esté ocupada con nuestro bebé. Si usted no está seguro que acción tomar en una situación determinada, pregunte con confianza.

Igualmente trataremos de ser sensibles a las necesidades de su familia. Déjenos saber si necesita flexibilidad en su horario de trabajo porque su madre está de visita de fuera de la ciudad o

## *Cuando usted demuestre un interés genuino en Jack, él se enamorará de usted muy rápidamente.*

porque usted quisiera estar presente en la obra teatral de la escuela de su hija. Nos sentimos bien cuando podemos ayudar a la familia de otra persona de vez en cuando. Le ayudaremos cada vez que podamos.

**Cuando usted inicie su trabajo con nuestro hijo, por favor tome tiempo para conocerle como persona.** Sí, usted está aquí debido a todas las cosas que Jack no puede hacer por sí mismo. Pero también, hay muchas cosas que él sí puede hacer. Usted quedará sorprendido la primera vez que vea a Jack conducir independientemente su silla de ruedas. Trate de mantenerse con Jack mientras se abre camino con el ratón a través de algún desafío complicado en la computadora. Siéntase libre de unirse a él en la piscina mientras trabaja arduamente con su terapeuta en el agua. Escúchelo relatar bromas usando su dispositivo de comunicación. Disfrute de Jack mientras goza de la compañía de su hermanita. Absorba su actitud positiva, determinación y sonrisa. Creemos que él es un gran niño. Esperamos que usted también. Y cuando usted demuestre un interés genuino en Jack, él se enamorará de usted muy rápidamente.

**Cuando usted inicie su trabajo con nuestro hijo, por favor enséñenos lo que usted sabe acerca del cuidado de él.** Después del diagnóstico de Jack, una de las primeras cosas que escuchamos de los profesionales médicos fue: “ustedes pronto serán los expertos en Atrofia Muscular Espinal (SMA) y en el cuidado de Jack.” Pero yo no quería creer que nuestro bebé tuviera una enfermedad tan terrible, mucho menos convertirme en un experto en ella. Y lo mas importante, si realmente Jack tuviera SMA y moriría por no poder respirar, ¿cómo en el mundo podríamos convertirnos en expertos en como ayudarlo? A fin de cuentas, ¿no es está la función de los doctores y enfermeros(as)?

Poco a poco, nos hicimos expertos en SMA porque Jack es nuestro hijo y teníamos que hacer todo lo posible para ayudarlo. Pero ahora, por más de cinco años, nos sentimos aliviados cada vez que conocemos a un profesional que sabe más que nosotros acerca del cuidado de un niño médicamente frágil, o por lo menos que puede enseñarnos algo nuevo. Mientras usted inicia el trabajo con nuestro hijo, díganos lo que usted sabe, díganos lo que usted ha aprendido, díganos lo que usted ha visto. Nosotros cuidamos solamente de un niño médicamente frágil. Usted ha cuidado a más de uno. Usted puede proveernos alguna perspectiva. Usted puede concientizarnos cuando sea necesario. Usted puede ayudarnos a cuidar de Jack cuando se sienta enfermo. Necesitamos su experiencia. Es por esto que usted está aquí. Por favor no se cohíba.

**Finalmente, y quizás lo mas importante, cuando usted inicie su trabajo con nuestro hijo, ayúdenos a tener esperanza.** Cuando nos enteramos que Jack estaba afectado por Atrofia Muscular Espinal, no teníamos mucha esperanza en nuestro hogar. Los doctores no nos dijeron lo que sería vivir con Jack día tras día—no nos dijeron de los días buenos que tendríamos juntos como familia. Mirando hacia atrás, ahora entiendo que era el trabajo de Jack enseñarnos estas lecciones



Jack Freedman

importantes. Después de todo, los doctores en los hospitales de niños no pasan mucho tiempo con ellos cuando se sienten bien, los padres sí.

Nuestro hijo es inteligente y sensible; él observa todas nuestras palabras, acciones, y señales. Jack necesita que veamos su inhabilidad y su futuro con sentido de esperanza, ya sea que la vida se sienta manejable o no en ese momento. Hace tres años, cuando Jack sufrió un ataque del Virus Sincitial Respiratorio (RSV) requirió ser intubado y hospitalización por tres semanas, fue

muy difícil para mí mantenerme positivo y con esperanza. Pero al mirar a mi hijo acostado en la unidad de cuidado intensivo, mantenido vivo por un ventilador, sus ojos abiertos de par en par preguntándose que le estaba pasando, yo sabía que era importante para Jack verme sonriendo, y oírme contarle historias como de costumbre, dándole el mensaje que yo estaba seguro y lleno de esperanza de su capacidad para recuperarse de su enfermedad.

De alguna manera, Jack se recuperó de esa horrible enfermedad. Y diez días más tarde, después de ser exitosamente desentubado y nosotros preparándonos para ir a casa, el médico principal de la unidad de cuidado intensivo se nos acercó para desearnos que todo nos fuera bien. Habló sobre la notable recuperación de Jack, y estaba obviamente satisfecho por ser parte de ella. Pero el doctor no se enfocó en el plan del tratamiento, o en los esfuerzos del personal del hospital, o en su propio buen trabajo. Él atribuyó la recuperación de Jack, así mismo.

“Jack es un guerrero,” nos dijo el doctor, con total naturalidad.

De hecho, Jack es un guerrero. Todos los niños que usted cuida son guerreros. Pero nuestros niños no pueden luchar sin esperanza, y está en nosotros—padres y profesionales juntos—mantener la esperanza viva.

Apreciamos todo lo que usted hace. Bienvenido a nuestro hogar.

Sinceramente,  
Los Freedmans

Acerca del Autor: Albert Freedman, Ph.D, es un psicólogo que trabaja con niños, adolescentes y familias en su consultorio privado en West Chester, Pennsylvania. El Dr. Freedman trabaja como consultor en Bayada Home Health Care y como psicólogo de consulta en el Westtown School en Westtown, PA y Delaware Valley Friends School en Paoli, PA. El Dr. Freedman da charlas frecuentemente y escribe sobre el tema del cuidado de niños con necesidades especiales. Participa en el Consejo Nacional de Medicina para familias con Atrofia Muscular Espinal y el Consejo Familiar del Hospital A.I DuPont de niños. El Dr. Freedman es el padre de Jack (1995) y Cara (2000). Se lo puede contactar por email al [freedman@fsma.org](mailto:freedman@fsma.org)



290 Chester Avenue  
Moorestown, NJ 08057

856-231-1000  
856-273-1955 fax  
[www.bayada.com](http://www.bayada.com)

888-4-BAYADA

*Compassion. Excellence. Reliability.*

BAYADA está acreditada por la Acreditación del Programa de Salud Comunitaria (CHAP) por mantener los niveles más altos de calidad de servicios de cuidado a nivel nacional

