

NUESTRA MISIÓN

OFRECER UNA ATENCIÓN DE MÁXIMA CALIDAD A NUESTROS CLIENTES — PERSONAS MAYORES Y ADULTOS CON DISCAPACIDAD — APOYÁNDOLES PARA QUE DISFRUTEN DEL MEJOR NIVEL DE VIDA POSIBLE EN SU HOGAR Y PUEDAN PERMANECER EN SU COMUNIDAD.

APOYO. CUIDADO. COMPASIÓN.

Ofrecemos una amplia variedad de servicios de atención domiciliar en todo Massachusetts, centrados en el Cuidado de Adultos en Grupo (GAFC), Cuidado de Adultos (AFC) y Servicios Privados en el Hogar. Además, realizamos una evaluación personalizada de necesidades y facilitamos la inscripción en los programas MassHealth GAFC o AFC, para que las personas puedan vivir de manera independiente en su propio hogar. Todo esto, sin ningún coste para el cliente.

Objetivo 2025: Optimizar la eficiencia operativa y potenciar la formación del personal

Estadísticas del personal:

- Personal de atención directa: (41) Auxiliares de atención directa | (7) Clínicos (LPN/RNs) | (4) Gestores de cuidados | (107) Cuidadores
- Equipo directivo: Director/a del programa/CEO | Subdirector/a del programa y responsable de cumplimiento | Especialista en admisiones | (2) Coordinadores/as de zona | Planificador/a de turnos | Director/a de Recursos Humanos | (2) Especialistas en facturación | Responsable de contratos/marketing/asistencia administrativa | Responsable principal de cuidados

Logros más destacados:

- Reforzamos el equipo administrativo y organizamos reuniones presenciales mensuales
- Adhesión a CareAcademy (plataforma líder en formación online para cuidadores)
- Pusimos en marcha un nuevo sistema de facturación
- Mejoramos los procesos de selección y las descripciones de puesto de trabajo
- Nos incorporamos al Home Care Aide Council (HCAC) para mantenernos al día sobre novedades estatales y fortalecer nuestra labor de representación
- Participamos activamente en reuniones exclusivas de representantes estatales del sector
- Logramos nuestro primer contrato ASAP en la Red de Cuidado de Mayores del Sudeste
- SCOs – Finalizamos el proceso de reacreditación
- Nuevo diseño web: función de traducción, preguntas frecuentes, recursos e historias de los participantes
- Conmemoramos el Mes Nacional del Cuidador – Nov 2025
- Actualización de manuales, creación del Manual de Procedimientos de Emergencia y formulario de solicitud de servicios

Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Clientes

Enlace por correo electrónico/SMS - Otoño 2025

- 87%** Satisfacción general con el servicio de CCH
- 90%** Siente que "El personal reconoce mis necesidades y preferencias"
- 97%** Siente que "El personal me trata con respeto"
- 94%** Siente que "Los servicios son accesibles físicamente"

Comentarios destacados:

"Me encuentro mucho mejor gracias al apoyo de CCH" *"Puedo confiar en la asistencia y el servicio"* *"Siempre que surge un problema, están ahí para ayudarme"*

Áreas a mejorar:

- o Alta rotación de personal – Refuerzo en selección y formación
- o Mayor antelación en la comunicación de citas – Actualmente 2 semanas con recordatorios, debido a los horarios MDS.
- o Mejorar la comunicación cuando un empleado inicia o deja CCH – Se implementarán mejoras

Resultados de la encuesta de satisfacción de cuidadores

Enlace por correo electrónico/SMS - noviembre 2025

- 96%** Considera que su trabajo tiene sentido
- 54%** Considera que su puesto es muy exigente
- 84%** Se siente apoyado por el equipo de CCH
- 73%** Se siente orgulloso de los servicios que ofrecemos
- 73%** Está satisfecho con el sistema de planificación de turnos

Áreas a mejorar:

- o Las enfermeras y los responsables de casos avisan el mismo día si van a llegar antes o después. Nuestro personal atiende a varios usuarios cada día y puede adelantarse o retrasarse respecto al horario previsto. Recordamos al equipo la importancia de respetar el tiempo de clientes y cuidadores.

Resultados de la encuesta presencial de satisfacción de clientes

Entregada en mano durante la visita del gestor de casos - diciembre 2025

- 100%** Satisfechos con los servicios
- 100%** Satisfechos con la gestión de horarios
- 100%** Se sienten apoyados por el equipo de CCH

Sugerencias para mejorar:

- "Increíble, sois los mejores"*
- "El equipo ha sido excelente"*
- "Enfermera excepcional. Muy profesional y comprensiva"*

Resultados de la encuesta de satisfacción de empleados

Enviada en mayo de 2025, con recordatorios durante un mes

- 96%** Siente que su trabajo tiene sentido
- 96%** Considera que las expectativas de su supervisor son realistas
- 85%** Está satisfecho/a con su puesto
- 69%** Opina que el salario es igual o superior a la media
- 70%** Le gusta su empleador
- 63%** Cree que la empresa está bien organizada

Comentario destacado:

"La empresa está avanzando mucho para ser más organizada y eficiente. El equipo actual está comprometido y cree en nuestra misión"

Áreas a mejorar:

- "Mejor comunicación y planificación para las visitas mensuales de enfermería"* – Este asunto se ha resuelto con el equipo.

Objetivos para 2026:

- o **Crecimiento del 10% – Ampliar las fuentes de referencia actuales, conseguir nuevas y motivar al equipo.**
- o **Completar las certificaciones SHCA para todas las HHAs**
- o **Renovar la acreditación CARF - Octubre de 2026**



REMISIÓN DEL PERSONAL DE CCH

TU IDIOMA PREFERIDO

COMMUNITY CONNECTION HEALTHCARE

Envíe el formulario completo por correo electrónico a referrals@cchcares.com, por fax al 617-379-3735, o por correo postal a 45 Eastman St; South Easton, MA 02375

FORMULARIO DE REFERENCIA DE CLIENTES

AFC	GAFC	FECHA DE REFERENCIA	FECHA DE ADMISIÓN
REFERIDO POR		TELÉFONO	
MOTIVO DE LA REFERENCIA			

NOMBRE DEL PACIENTE			FEC. NAC
GÉNERO	F	M	SSN
SEGURO			MASSHEALTH #
TUFTS	CCA	UNC	FALLON
MOLINA (SWH)	WELLSENSE	OTHER	
DIRECCIÓN			
ESTADO: MA	ZIP	TELÉFONO	EMAIL
¿El individuo actualmente recibe otros servicios relacionados con la salud en el hogar (por ejemplo, personal atención médica, atención médica domiciliaria o servicios de enfermería especializada)?			
			SÍ NO
En caso afirmativo, ¿qué servicios recibe la persona (describa)?			
Si no es así, ¿la persona se ha inscrito, solicitado o requerido servicios de algún otro programa?			
SÍ NO			En caso afirmativo, describalo:

DIAGNÓSTICO

INFORMACIÓN DEL PCP	ÚLTIMA FECHA FÍSICA	ÚLTIMA VISITA A LA OFICINA
NOMBRE	NPI#	
DIRECCIÓN/SUITE/PISO		
ESTADO: MA	ZIP	TELÉFONO/EXT.
		FAX

CONTACTO DE EMERGENCIA			
NOMBRE		RELACIÓN CON EL SOLICITANTE	
DIRECCIÓN			
ESTADO: MA	ZIP	TELÉFONO	EMAIL

INFORMACIÓN DEL CUIDADOR			
NOMBRE		RELACIÓN CON EL SOLICITANTE	
DIRECCIÓN			
ESTADO: MA	ZIP	TELÉFONO	EMAIL

45 Eastman Street; South Easton, MA 02375

TELÉFONO 617-322-9030

FAX 617-379-3735

4 Open Square Way; Suite 211; Holyoke, MA 01040

TELÉFONO 413-533-1393

FAX 413-533-1295