nov. 4, 2021

Con motivo del día internacional de las personas cuidadoras, hemos hablado con una de nuestras teleoperadoras de referencia del programa de apoyo a las personas cuidadoras del servicio de teleasistencia, Fanny López.

Las teleoperadoras de referencia, son profesionales del servicio de teleasistencia que prestan un apoyo específico a las personas cuidadoras, aportándoles apoyo emocional y un espacio de desahogo exclusivo para ellas, así como algunas recomendaciones para tratar de disminuir la sobrecarga derivada del cuidado. En las encuestas que realizamos a las personas cuidadoras, valoran esta prestación como una de las mejores incluidas dentro del programa de apoyo a personas cuidadoras, ya que sienten que el soporte emocional que les proporcionáis les ayuda en su día a día.

En esta conversación, Fanny nos ha explicado en que consiste la atención diaria que presta a las personas cuidadoras desde el servicio de teleasistencia, sus funciones y cómo cree que esta atención puede influir en la calidad de vida de las personas a las que prestan apoyo.

Cada aportación es muy valiosa para contribuir a la sensibilización sobre esta realidad que vivimos y que cada vez sufriremos más personas debido al rápido envejecimiento de la población y su consecuente aumento de la dependencia. Todos y todas fuimos cuidados… y todos y todas, de alguna manera, ejerceremos cuidado.

A continuación, podéis leer la entrevista:

¿Podrías decirnos desde cuándo realizas la función de teleoperadora de referencia?
Mi primera llamada la realicé en mayo de 2019

¿Cómo te sentiste en la primera llamada que realizaste?
Con cierto nerviosismo ante este nuevo proyecto y por la importancia de su finalidad, pero con muchas ganas de hacerlo. Además, tuvimos el asesoramiento de una psicóloga especialista y pensé que también me ayudaría la experiencia en las llamadas de seguimiento que realizo y en las que me encuentro con este tipo de situaciones.

Hoy en día, ¿sientes que con tu trabajo ayudas a mejorar el bienestar emocional de las personas cuidadoras?
Estoy convencida y te lo confirma la reacción de las personas cuidadoras a las que llamo. Sólo con oír que por un momento han podido olvidarse de su situación. Otras, lo presientes cuando comentan que hacía tiempo que no se reían. También cuando les informas y les orientas de las ayudas que existen y las actividades que se realizan. Algunas te lo dicen directamente. Les hace bien hablar, aunque sea por teléfono, y expresarse con toda libertad.

¿Podrías decirnos cuáles son las necesidades que más detectas en las personas cuidadoras?
Necesitan más facilidades y rapidez en la respuesta para la obtención de ayudas sociales. Su situación es agobiante, su salud física y emocional empeora, se sienten aisladas y no pueden esperar tanto tiempo para que se las concedan. Por otra parte, les cuesta mucho pedir ayuda a la familia, si la tienen, amigos… no quieren molestar a nadie, lo sienten como su obligación.

¿Qué es lo más gratificante de este trabajo? ¿Y lo más duro?
Lo más gratificante para mí es que, cuando les llamo, casi todas te reconocen y te saludan por el nombre. Las siento cercanas y dispuestas a hablar. Algunas, incluso, saben cuándo las voy a llamar.

Lo más duro, cuando me informan del fallecimiento de la persona dependiente y tengo que realizar la primera llamada de acompañamiento en el duelo. También afecta mucho el fallecimiento de la Persona Cuidadora. Aunque siempre se intenta no crear un vínculo afectivo he de reconocer que lo sientes mucho.

¿Crees que las personas cuidadoras agradecen estas llamadas realizadas desde el servicio?
Lo creo. Se sienten solas ante una situación de mucho sacrificio personal y al menos hay alguien que les escucha, no las juzgan, se interesan por ellas y van a seguir haciéndolo si lo desean.

¿Crees que las personas cuidadoras necesitan un mayor reconocimiento social por la labor altruista de cuidado que llevan a cabo?
Por supuesto, por parte de toda la sociedad. No pensamos en su sacrificio personal sino en que es una obligación, una costumbre social que tenemos arraigada desde pequeñas, sobre todo en las mujeres. Una obligación que no buscan, les viene impuesta y que aceptan con resignación, porque quieren a la persona o personas que cuidan y también porque no quieren ser juzgadas si no lo hacen. Es una labor silenciosa y poca valorada.

¿Cómo definirías a una persona cuidadora en una palabra?
Esa palabra sería RESIGNACIÓN. La escucho mucho durante las conversaciones que mantenemos.

Para terminar, queremos compartir con todas y todos vosotros la carta que hemos hecho llegar a las personas cuidadoras de nuestro servicio de teleasistencia como un pequeño homenaje en este día y en cuya elaboración han contribuido las teleoperadoras de referencia que, como Fanny, hacen realidad esta prestación.

Porque tú les cuidas… nosotros/as te cuidamos.