jun. 11, 2024

Como teleoperadora de Tunstall en Murcia, cuando fui elegida para gestionar las situaciones de **maltrato** entre nuestras personas usuarias, no imaginaba la realidad que están sufriendo cada día tantas **personas mayores** en sus hogares; en muchas ocasiones con sus propios hijos y familiares más directos.

Otras veces, dicho sufrimiento se produce cuando los familiares dejan el cuidado de sus personas mayores en manos externas, y estos y se terminan desentendiendo del día a día y de cómo las tratan realmente, ya sea por comodidad o por dejadez. En muchas ocasiones, este mismo hecho ya es percibido por las personas mayores como una falta de amor y cariño hacia ellas.

No es fácil, pues, escuchar el sufrimiento tan grande que tienen las personas mayores al verse imposibilitadas de vivir felizmente en sus hogares, debido al miedo y a la profunda tristeza que les causan estas realidades en las que se encuentran, creyendo, además, que nadie las puede ayudar.

Por ello que, en muchas ocasiones, nuestras llamadas son su única **vía de escape** por unos minutos, y nosotros y nosotras, como profesionales de la **teleasistencia**, las personas en las que confían para expresar sus sentimientos, miedos, preocupaciones, tristeza, o desasosiego…

Como teleoperadora es muy gratificante llamar a una persona usuaria y recibir respuestas como; ‘Estaba deseando que me llamaras’; ‘Qué alegría me da oír tu voz’; ’Eres la única persona que me llama por teléfono; me encanta escuchar tu voz porque me das seguridad y paz’… Y así con más y más personas.

La era poscovid ha supuesto otro revés para nuestras personas mayores, ya que, en lugar de ayudarlas, la sociedad se lo ha puesto aún mucho más difícil; dejándolas a merced de la **brecha digital** para hacer simples gestiones como ir al banco, a su Centro de Salud, a los Servicios Sociales, o a cualquier otra entidad pública en general…

Incluso hay trámites, como hacer o cambiar un testamento, que se pueden convertir en misión imposible para ellas, debido a la dependencia que pueden tener de las personas de su entorno para poder llevarlos a cabo, dejándolas en una situación de **máxima vulnerabilidad**.

Así pues, el resultado final es que las personas mayores necesitan más ayuda que antes, ya que no tienen la tecnología adecuada o no la saben usar, con lo cual situaciones adversas como la **impotencia**, la **dependencia** y la **soledad** se suman a su ya complicado día a día.

En este sentido, es muy satisfactorio saber que desde el Servicio de Teleasistencia hacemos una labor muy importante, en la medida de nuestras posibilidades, ayudándolas a pedir cita para su Centro de Salud u otras cuestiones.

Por otro lado, es muy triste también escuchar que nuestras personas mayores “temen” que llegue el fin de semana porque nadie va a ir a verlas o las va a llamar por teléfono. Esto contrasta con los días de entre semana, que, a veces por intereses de los familiares, reciben visitas para comer en su casa, o son acompañadas a una cita médica. Sin embargo, los sábados y domingos se encuentran en la más absoluta soledad.

No debemos dejar de reivindicar la erradicación de estas situaciones de soledad y maltrato. Como sociedad a la que todos y todas pertenecemos, deberíamos concienciarnos más de todo lo que está ocurriendo a nuestro alrededor. En muchas ocasiones, incluso no somos conscientes de que nuestros familiares también pueden padecer síntomas de soledad y maltrato, muchas veces **psicológico**, pero no por eso menos doloroso que el maltrato físico.

Por todo ello estoy muy orgullosa del trabajo que hago día a día como teleoperadora de teleasistencia, y estoy también agradecida con la formación y el interés que hay en **Tunstall** para que podamos hacer un mundo mejor, tratando, en la medida en la que nuestros medios nos lo permiten, que nuestras personas mayores sean lo más felices posible y se sientan seguras en sus hogares. Con motivo del **Día Mundial de Toma de Conciencia del Abuso y Maltrato en la Vejez**, aprovechamos para compartir este **díptico** con información útil sobre el maltrato a las personas mayores.