



La relación trabajador social-paciente: Reflexiones de un trabajador social



Por Jean Carosella,
LCSW

En abril de 2021 me retiré del trabajo social de diálisis después de trabajar en la misma clínica

durante casi 44 años. De hecho, había planeado jubilarme un año antes, pero la pandemia jugó un papel importante en mi permanencia de un año más. Simplemente no podía irme sabiendo el estrés y la preocupación que COVID estaba creando para todos en la clínica, pacientes y personal por igual. Pero ahora, tras un año de jubilación, puedo ver un resultado positivo para mí como resultado de la pandemia. COVID me obligó a reducir la velocidad y tomarme el tiempo para reflexionar sobre lo que ha significado para mí mi papel como trabajador social de diálisis.

Comencé mi trabajo en diálisis una semana después de graduarme con Maestría en Trabajo Social. Puede que

haya sostenido el papel que decía que tenía toda la educación del mundo, pero tenía muy poca experiencia de vida o profesional. Sabía que la diálisis tenía “algo que ver con los riñones”, pero seguramente no era un tema tratado en ninguna de mis clases de trabajo social. El primer año fue duro. Luché, tratando de descubrir mi propósito y cómo podría ser útil para los pacientes y sus familias. Pensé que se suponía que debía hablar con ellos en cada visita sobre el significado de su enfermedad y cómo afectaba sus vidas. Pero finalmente me di cuenta, mientras me escuchaban cortésmente mientras miraban sus pantallas de televisión, que mi papel encerraba mucho más. Y la parte

más importante fue conocerlos como personas con vidas fuera de esas sillas de diálisis. Solo después de trabajar para hacer esa conexión personal pude ganarme su confianza. Fue entonces cuando nuestro trabajo conjunto pudo comenzar. Tuve que superar mis propias preocupaciones sobre si podría o no hacer el trabajo y tenía que estar dispuesta y abierta a escuchar la historia de cada persona. Al ponerme en la posición de oyente y aprendiz, fui invitada a entrar en sus vidas. ¡Qué regalo para mí! A lo largo de los años, trabajé con pacientes en temas que eran importantes para ellos: cosas esperadas y otras “fuera de la caja”. Hablamos sobre algunos de los temas habituales, como el trasplante y la importancia de mantenerse en contacto con el equipo de trasplante; fístulas, injertos y catéteres y las recomendaciones de sus médicos; los temidos resultados mensuales de análisis de sangre; y los beneficios de venir para cada tratamiento según lo prescrito. Pero en otras situaciones, los problemas presentados no eran tan rutinarios. En un caso, un paciente me pidió que lo aconsejara en cómo hablar con el mecánico de su automóvil, quien le estaba cobrando tarifas extremadamente altas por repararlo. Juntos, educamos al gerente de la tienda sobre la diálisis, el trasplante y la necesidad del paciente de tener un vehículo que funcione para su trabajo y su tratamiento. ¡Logramos reducir la factura del coche!

Siempre he creído que era un privilegio hablar con los pacientes sobre las preocupaciones que tenían en mente, desde problemas de salud hasta problemas de relación, preocupaciones financieras, sentimientos de depresión y tristeza, temores por la pérdida y la muerte.



Todos tomamos decisiones en nuestras vidas sobre en quién podemos confiar con asuntos tan personales. Cuando me eligieron para ser esa persona, quería hacer todo lo posible para ser un buen oyente, brindar ideas útiles y reforzar las fortalezas personales que tenían para ayudarlos a sobrellevar la situación. Una de las partes más significativas de mi trabajo fue poder brindar apoyo en los momentos más difíciles.

Durante el curso de mi carrera de trabajo social, a veces trabajadores sociales fuera de diálisis me preguntaban sobre mi trabajo. Decían cosas como “wow, eso suena deprimente” o “no podría trabajar con personas enfermas”. Siempre me sorprendieron sus actitudes. En todos mis años trabajando en diálisis, puedo decir honestamente que nunca estuve realmente deprimida por el trabajo. Sí, a veces me sentía triste por lo que tenían que pasar los pacientes o frustrada cuando no encontraba cómo ayudarlos. Pero, ¿Con qué frecuencia los trabajadores sociales tienen la oportunidad de formar relaciones significativas a largo plazo con un grupo de personas que son lo suficientemente valientes para hacer frente a la enfermedad todos los días y aún así mantener la esperanza en sus vidas? ¿Con qué frecuencia tiene la oportunidad de trabajar con pacientes que han dominado el arte de realizar múltiples tareas; realizar su diálisis, mantenerse al día con su hogar y a menudo, un trabajo, relaciones familiares, personales y una vida espiritual?

He compartido risas maravillosas con pacientes y familias en buenos momentos y a veces, lloramos juntos en momentos de gran tristeza. Los animé cuando lograron alcanzar sus metas y los animé a usar sus fortalezas cuando la vida les presentó desafíos difíciles. Ha sido un honor para mí ser invitada a recorrer este camino con nuestros pacientes durante tantos años y me siento bendecida personal y profesionalmente por la oportunidad que se me ha brindado.

Pero hacer una conexión personal con tu trabajador social es un “proceso”. No sucede en una sola reunión y requiere esfuerzo por parte de los pacientes y los trabajadores sociales para crear una relación de trabajo positiva. Como trabajadores sociales, la mejor manera en que podemos ayudar es conociéndote a ti, a tu familia y a otras personas importantes en tu vida. En mi trabajo, nunca hubiera soñado con decirle a un paciente: “¿Cómo te sientes?”. ¿Cómo podría? Nunca tuve que pasar por un tratamiento de



hemodiálisis de cuatro horas ni realizarme yo misma la diálisis peritoneal. No se me ha pedido que restrinja mis líquidos, controle mi potasio, etc., etc. Al aprender sobre ti, tus sistemas de apoyo, así como los desafíos que enfrenta en tu vida, podemos comprender mejor tu experiencia única como paciente de diálisis.

A cada paciente se le debe asignar su propio trabajador social al comenzar sus tratamientos de diálisis. Debe reunirse con su trabajador social desde el inicio del proceso, con suerte incluso en su primer día en la clínica de diálisis. Es posible que se sienta abrumado, nervioso o asustado por comenzar el tratamiento y confundido acerca de cómo este trabajador social puede ayudarlo. Desde el primer día, su lema debe ser, “en caso de duda, comuníquese conmigo”. No tengas miedo de pedirle al trabajador social que te explique su papel y cómo trabaja con los pacientes. Para muchos de ustedes, esta es la primera vez que han tenido contacto personal con trabajadores sociales. A veces, tenemos ideas sobre lo que hace la gente en su trabajo y es posible que nuestra información no sea totalmente precisa. Así que asegúrate de “comunicarte”.

Se puede observar que el trabajador social se reúne con muchos pacientes durante el transcurso del día. Tal vez se ven ocupados todo el tiempo, o a menudo están hablando por teléfono, o escuchas que los llaman mucho. ¡No asumas que están demasiado ocupados para ti! El trabajador social debe visitarte regularmente durante tus tratamientos para verificar, hacer un seguimiento de cualquier problema en el que estén trabajando juntos y determinar si tienes alguna inquietud nueva con la que puedan ayudarte. Si no los ves un día en particular, pídele a tu enfermera o técnico que solicite una visita del trabajador social durante tu próximo tratamiento. O bien, puedes pedir que te llamen si prefieres un contacto telefónico. Si no te sientes cómodo teniendo charlas dentro de la clínica, pregúntale al

trabajador social si pueden poner una cita para reunirse en privado en su oficina. Puede ser aterrador “abrirte” y confiar en una nueva persona, especialmente cuando ya estás lidiando con cambios importantes en la salud. A veces puedes sentirte deprimido sin razones claras para estarlo. Pedirle al trabajador social que se reúna contigo para hablar sobre estas inquietudes puede ofrecerte un punto de vista diferente, brindarte elementos para reflexionar y ayudarte a desarrollar un plan de acción para hacer cambios. A veces, el simple hecho de hablar con el trabajador social puede brindar alivio emocional, especialmente si te resulta difícil tener estas conversaciones con otras personas en tu vida.

Incluso los trabajadores sociales más capacitados y experimentados no siempre pueden resolver todos los problemas que surgen. Pero el objetivo de cada trabajador social es ayudarte a mantener la mejor calidad de vida para TI. Son tus defensores, te ayudan a reconocer tus fortalezas y habilidades personales para sobrellevar tu enfermedad y trabajan contigo para encontrar recursos comunitarios y personales (familia, amigos, iglesia, agencias) para mantenerte saludable, tanto física como emocionalmente. Los trabajadores sociales no han vivido la vida de los pacientes de diálisis, pero han trabajado con cientos de pacientes que experimentan miedos y desafíos similares. Tienen la capacitación y la compasión para ayudarte y alentarte cuando más lo necesitas si les permites convertirse en una parte importante de tu equipo de tratamiento. Entonces, CUANDO TENGAS DUDAS, ¡COMUNÍCATE!

Jean Carosella, LCSW, fue presidente del Consejo Nacional de Trabajadores Sociales de Nefrología y recibió el premio CNSW Robert W. Whitlock Lifetime Achievement Award. Ha escrito extensamente y presentado sobre temas de nefrología, incluida la importancia de la empatía en