



Imagina que es un miércoles por la tarde, te encuentras en el Centro de Teleasistencia y te dispones a realizar una llamada de seguimiento a Ana Fernández.

Ana Fernández es una mujer de 74 años. Desde que murió su marido (hace más de 10 años), vive sola en “su casa de toda la vida”. Tiene tres hijos y 9 nietos, a los que adora, que viven en Madrid. Estos sólo pueden ir a visitarla tres veces al año.

En todas las ocasiones que has hablado con Ana, la conversación no ha durado menos de 30 minutos, ya que siempre tiene cosas que contar sobre sus nietos.

Hace 3 meses, Ana sufrió una caída y se fracturó el codo del brazo izquierdo. Tiene que ir todos los días al fisioterapeuta porque necesita rehabilitación.

Desde que sufrió este accidente Ana se encuentra muy decaída.

Que le dirías a Ana en cada uno de estos tres casos:

- 1.** Ana contesta al teléfono, tú le preguntas: “Hola Ana ¿Cómo estás? ¿Has ido al fisioterapeuta?”

Ana responde: “Sí, he estado allí, pero no sé si volver. La verdad es que he pasado mucho dolor y apenas noto mejoría. Además hace mucho frío y no me apetece salir de casa.”

A esto tú le contestas: “.....”

- 2.** Durante la conversación, Ana te comenta: “Estoy muy sola, muchos días no sé que hacer. Siempre estoy viendo la televisión y ya estoy cansada de las novelas, nadie viene a visitarme. ¿Podrías venir tú un día a merendar con migo?”

A esto tú le contestas: “.....”





- 3.** En otro momento de la conversación, Ana comienza muy entusiasmada a hablar de su nieto Sergio, es el más pequeño, sólo tiene 5 años.

Cuando pasan 10 minutos suena otro teléfono, es Teresa Ramírez, una mujer de 84 años a la que tú siempre atiendes. Tu compañero, es quien ha contestado la llamada y te comenta que Teresa parece estar muy angustiado y quiere desesperadamente hablar contigo.

¿Qué harías en esta situación, que le dirías a Ana?

