

Soporte Virtual. ¿Una herramienta eficaz o eficiente?

Debeljuh G.

CCBP. Argentina. ✉ gdebeljuh@hotmail.com

Todos los pacientes que se someten a una cirugía bariátrica necesitan de apoyo y contención. Esta afirmación es categórica y no admite excepciones. El apoyo y la contención son necesidades imprescindibles para toda persona y en cualquier etapa de la vida. Y en esta situación, con más razón aún, si entendemos que el paciente se encuentra dentro de un proceso terapéutico que necesitará de apoyo y contención antes, durante y después de la intervención quirúrgica.

La cirugía bariátrica no es sólo un acto quirúrgico, sino que forma parte de un tratamiento en el cual se le ofrece al paciente un cambio hacia una mejor calidad de vida, proceso que comienza antes de la cirugía y será para toda la vida. Por lo tanto, es necesario el apoyo y la contención del equipo transdisciplinario tratante, en la preparación previa, la intervención quirúrgica, e implica un seguimiento posterior.

Los equipos transdisciplinarios se encuentran con la dificultad de ofrecer este tipo de contención, por cuestiones de distancias, tiempo, personal, costo, seguimiento, etc. Una opción posible surge a partir de los soportes virtuales que ofrece distintas herramientas que pueden ser utilizadas por los centros de tratamientos de la obesidad.

Cada persona es única e irrepetible, cada paciente es único e irrepetible. No es posible generalizar, ni decir que está herramienta va a ser útil para todos los pacientes. Pero sí es necesario afirmar que el proceso de cambio de vida que lleva adelante el paciente, no lo puede hacer solo.

El ser humano experimenta su existencia como originaria y significativamente dirigida a los otros. El sentimiento de pertenencia es una de las expresiones más genuinas y más demostrativas de las tendencias transistivas en el hombre. Estas tendencias transistivas son aquellas fuerzas que lo convocan y orientan para superar el ensimismamiento y el narcisismo primario, para salir al encuentro de otros.

Estas tendencias, según Lersch, se manifiestan de dos maneras: “asociación” (estar-con-los-otros) y “comunidad” (ser-con-los-otros). En la vivencia de “estar con otros”, el hombre rompe las barreras de su aislamiento para compartir con los demás su existencia en el mundo.

Para todo aquel que padece de una enfermedad, la certeza de no estar solo es, sin duda, generadora de una sinergia capaz de lograr mayores resultados. Necesita saber que no está solo, y buscar en los otros el eco, la imagen especular, que ciertamente le permita encontrar una referencia de sí mismo. Obviamente, que no es cualquier “otro”.

En este proceso se plantea el alcance que tiene el soporte virtual como una herramienta para brindar apoyo y contención, que no desplaza ni reemplaza nuestra presencia, pero teniendo en cuenta el avance de las nuevas tecnologías, es necesario revisar los alcances de la utilización de estas mismas. En el marco de este planteo surge el interrogante si el soporte virtual es una herramienta eficaz y/o eficiente para brindar a los pacientes apoyo y contención a lo largo de este proceso.

En primer lugar, es necesario definir a qué nos referimos con soporte virtual, cuáles son los medios que podemos utilizar, para luego responder si todo medio virtual brinda contención y de qué tipo. Básicamente, podemos decir que el soporte virtual hace referencia a la utilización de las nuevas tecnologías de comunicación: celular, web, chat, Messenger, redes sociales, etc. En una primera clasificación podemos dividir el soporte virtual en:

- Privados: aquellos que sólo tienen acceso al mensaje el emisor y el receptor.

- Públicos: en los cuales, el acceso al contenido del mensaje es libre y sin restricciones.

A continuación, se mencionan los soportes más utilizados y algunas características de su utilización.

Soportes Virtuales:

Correo electrónico y/o mensajes de textos: estos soportes virtuales, sin duda, son fuente de contención para los pacientes y profesionales que utilicen estos medios, cuando se utilizan de una manera personalizada. Permiten la resolución de cuestiones puntuales, se tiene en cuenta la individualidad del paciente y el contacto es privado. En la utilización de los celulares, los pacientes pueden ser inoportunos e intrusivos, lo cual implica, por parte del profesional, establecer un encuadre claro.

Páginas web institucionales de los equipos bariátricos: brindan información sobre las

características del tratamiento que cada equipo ofrece, la conformación de los mismos y, en algunos casos, recoge testimonios de pacientes que han realizado el tratamiento. Estos testimonios pueden ser útiles, tanto para los que consultan la página como los mismos pacientes que brindan su testimonio. Estas páginas no ofrecen contención alguna a los pacientes. Son públicas y no hay forma de saber quiénes son los que consultan la página ni supervisar cómo procesan la información brindada.

□ Comunidades virtuales o foros: en este tipo de sitios, los visitantes pueden encontrar información, compartir experiencia y brindarse contención mutua. Muchos visitantes se registran e intercambian comentarios, otros visitantes sólo leen comentarios de otros y se mantienen anónimos. Muchas comunidades o foros están supervisadas por profesionales de equipos bariátricos, mientras que otras no. Más allá que los pacientes pueden lograr una sinergia positiva entre los participantes de estos sitios, es necesaria la participación de los profesionales para supervisar los contenidos que se intercambian, corregir posibles errores en el manejo de la información, y acompañar el proceso individual y/o grupal de los participantes del foro.

□ Redes Sociales (Twitter, Facebook): es necesario distinguir la existencia de distintas opciones desde los sitios personales, hasta las páginas institucionales dentro de estas mismas redes sociales, pasando por la opción de mandar mensajes o chatear en forma privada. Estas distintas opciones permiten diferentes tipos de soporte, privados y/o públicos, según el recurso utilizado. Es difícil medir el alcance que pueden tener comentarios, fotos o noticias. En Facebook existe la posibilidad de generar grupos cerrados o abiertos lo que permite instrumentar una herramienta similar a los foros, con un costo mínimo y de fácil acceso para los que utilizan esta red social. Aquellos que se sumaron en alguna oportunidad al grupo, siguen recibiendo información por más que no participen activamente en los grupos.

Después de esta rápida recorrida, cabe responder al planteo inicial: eficacia y eficiencia de los soportes virtuales. Por eficaz entendemos la posibilidad de lograr un resultado buscado. La eficiencia, si bien hace referencia al logro de los objetivos, se refiere a la calidad obtenida en la consecución del resultado, si los recursos fueron los óptimos y los más adecuados.

No es posible arribar a conclusiones precisas e irrefutables, ni existe evidencia comprobada ya que se presenta dificultades para medir el alcance de los soportes virtuales. Por otro lado, tenemos a los pacientes. Sabemos que la vivencia que pueden tener

es única e irrepetible, que no todos los pacientes están familiarizados con el uso de las nuevas tecnologías y, de los que utilizan estos recursos, no necesariamente lo van a aplicar en busca de contención para este proceso. Sin embargo, los pacientes que utilizan las redes sociales ponen en juego la necesidad de “estar con otros”, en una comunidad virtual, generan vínculos reales y con sentido de pertenencia. Por lo tanto, es posible, a través de estas redes sociales, generar en donde la persona se siente parte, aceptada, e incluso, contenida y protegida.

Como aproximación, podríamos decir que el soporte virtual es una herramienta eficaz para brindar información y -en algunos casos- brinda contención y apoyo, sobre todo en los que implica un contacto privado y personal. El grado de eficiencia dependerá del manejo de estas herramientas por parte de los pacientes y los profesionales.

Es preciso establecer consideraciones generales, los criterios y los límites que se tendrán en cuenta para un buen uso de estas tecnologías en pos del acompañamiento que necesitan nuestros pacientes para el logro de una mejor calidad de vida.