

La necesidad de adaptar las TIC para la promoción de la autonomía en el marco de la Ley de Dependencia

Tomás Sánchez-Criado. Psicólogo social, Investigador doctoral en el centro de Madrid de la Fundación Centro de Iniciativas y Estudios en el Mediterráneo (CIREM). E-mail: t.sanchez@cirem.org / tomassanchezcriado@aibr.org

Daniel López Gómez. Psicólogo social, Profesor en Estudios de Psicología y Ciencias de la Educación de la Universitat Oberta de Catalunya (UOC), miembro del grupo de investigación Acción Social y TIC (ATIC). E-mail: dlopezgo@uoc.edu

Artículo publicado en *Herramientas. Revista de Formación y Empleo*, 91, 5-10. [ISSN: 1137-6856]. Remitirse a la versión impresa. Presentación con fines divulgativos. Uso autorizado únicamente para fines educativos.

DESTACADOS

“La Ley de Dependencia y otros desarrollos legales afines en España y la UE, promueven ampliamente el uso de TIC para la promoción de la autonomía de los dependientes”

“Iniciativas como la *e-salud* y la *e-inclusión* suponen retos para las formas de cuidar: nuevos modelos de servicios organizacionales y nuevas prácticas del cuidado”

“Este tipo de tecnologías que pretenden asegurar la autonomía pueden encontrarse ante la barrera de la *brecha digital* en el personal y, sobre todo, los usuarios de los servicios”

“Se necesitan estudios empíricos para mejorar los nuevos modelos de provisión de servicios y adaptar las TIC a los servicios y poblaciones objetivo mediante cambios en el diseño tecnológico-organizacional y planes de formación”

ENTRADILLA

Los ámbitos de la salud y la protección social están conociendo nuevos e importantes desarrollos propiciados por las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC). Un crecimiento que, idealmente, permitiría dar mucha más cobertura socio-sanitaria, además de hacerla más barata para el gasto público, más personalizada, adaptada y “universal”. Un caso paradigmático de esto es la teleasistencia. Al abrigo de iniciativas como la Ley de Dependencia, que valoran la posibilidad de la autonomía de las personas dependientes y el cuidado en el entorno comunitario, este tipo de medidas se prevé generarán gran cantidad de nuevos empleos y servicios tanto públicos como privados para su provisión.

Sin embargo, no existen demasiados datos en el entorno español y europeo que pudieran permitir una implementación eficaz, adaptada y con un diseño específico para este tipo de poblaciones. En este nuevo dominio existe una gran necesidad de estudios sobre los modelos de provisión de servicios, así como de las necesidades de adaptación de tecnologías para estas poblaciones objetivo de *e-inclusión* y *e-salud*. Aquí se propone una manera de llevar a cabo este tipo de investigaciones, a partir de un interés específico por los usos tecnológicos en entornos comunitarios.

Formato de cita:

Sánchez-Criado, T. y López Gómez, D. (2007). La necesidad de adaptar las TIC para la promoción de la autonomía en el marco de la Ley de Dependencia. Página web consultada el [día, mes, año]. Disponible en web en: <http://www.aibr.org/socios/tomassanchezcriado/inv/ticydependencia.pdf>

El dominio de la e-salud y, más ampliamente, la aplicación de TIC para el cuidado y la e-inclusión suponen importantes áreas a las que se están destinando muchos fondos públicos para su diseño, implementación y uso. Desde muchos ámbitos (Organización Mundial de la Salud, Comisión Europea y el propio Estado Español a través del Plan Avanza), se defiende este nuevo modelo de provisión de cuidados socio-sanitarios por dos motivos principales:

- (1) En primer lugar, el desarrollo de este nuevo modelo de provisión de cuidados aparece como una solución a los problemas fiscales del estado de bienestar ya que permite *economizar el gasto socio-sanitario*. La e-salud y la e-inclusión permiten una reducción y optimización de costes que haga frente a un modelo sanitario "en crisis" por el envejecimiento poblacional, el aumento de las enfermedades crónicas y el uso masivo de los recursos sanitarios y sociales ante una disminución de los ingresos de la Seguridad Social.
- (2) Pero además, la e-salud y la e-inclusión traen consigo una nueva forma de *cuidado personalizada*, mucho más sensible a las casuísticas individuales, a la vez que extendida a segmentos de la población y a problemáticas que tradicionalmente habían quedado olvidadas. Por ejemplo, la teleasistencia domiciliaria o la teleasistencia móvil emergen como servicios capaces de ofrecer atención específica tanto a personas que sufren una discapacidad crónica, que viven solas a pesar de su avanzada edad, o que sufren situaciones de violencia de género.

Así pues, el nuevo modelo de provisión de cuidados se basa en dos principios: la autonomía y el trabajo en red. Frente a los viejos dispositivos, que requerían de la institucionalización de los usuarios, los nuevos dispositivos se erigen como proveedores de cuidados que evitan los efectos iatrogénicos de las instituciones porque su objetivo principal es fomentar la autonomía de los usuarios y conservar su estilo de vida. Y para ello, los nuevos recursos de cuidado deben trabajar coordinadamente y en red. Estamos en un escenario de *cuidado social* (Kröger, 2001) en el que se imponen una serie de características (López, 2006): a) el cuidado ha dejado de ser responsabilidad de una sola entidad y pasa a serlo de un conjunto de actores que actúan coordinados entre sí y que ya no responden a una vocación común sino a la consecución de determinados resultados; b) estos actores ya no son instituciones propiamente, sino organizaciones desburocratizadas, muy flexibles y permeables; y c) en tercer lugar, las políticas sociales propias de una concepción moral y política en la que el Estado es considerado el sujeto todopoderoso, dan paso a una basada en la movilización de redes, grupos y actores públicos y privados encargados de lograr determinados resultados más o menos mensurables (Dubet, 2002). Bashshur la ha descrito con precisión: "Mientras la asistencia médica en el siglo XX estaba determinada por el acceso a la tecnología de las instituciones sanitarias, la asistencia médica en el siglo XXI se caracterizará por el acceso a redes virtuales de recursos sanitarios, sociales, de servicios y de asistencia informal." (Bashshur *et al.*, 2000: 621).

Este nuevo escenario evidentemente trae consigo nuevos problemas sociales y retos. De hecho, aún reconociendo la importancia y el potencial de estas iniciativas de gran interés para la mejora y extensión del modelo del Estado de Bienestar y la inclusión, desde algunos sectores y colectivos, se alerta sobre la posible *precarización general de los cuidados socio-sanitarios (profesionales y no profesionales)*, que pueden suponer estas medidas a partir de una estrategia de bajo coste.

En cualquier caso, alternativas como estas suponen el interés por hacer converger la prestación social y sanitaria en la Sociedad de la Información, siendo la *telemedicina* una extensión de lo sanitario más

Formato de cita:

Sánchez-Criado, T. y López Gómez, D. (2007). La necesidad de adaptar las TIC para la promoción de la autonomía en el marco de la Ley de Dependencia. Página web consultada el [día, mes, año]. Disponible en web en: <http://www.aibr.org/socios/tomassanchezcriado/inv/ticydependencia.pdf>

allá de las instituciones tradicionales (hospitales, centros de salud...) y la *teleasistencia* una extensión de las prestaciones socio-sanitarias y del modelo de instituciones de servicios sociales y tercer sector.

Marco regulador

Recientes desarrollos legales, como la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de *igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad* y, muy especialmente, la nueva Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de *Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia* suponen un espaldarazo de las políticas públicas de ámbito estatal a las posibilidades de personalización y mejora del cuidado para la autonomía y disminución del gasto público a través de estrategias de teleasistencia. La teleasistencia, en el marco del Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) creado por dicha ley, se plantea como un sistema paralelo a la ayuda a domicilio, que pueda, eso se espera, asegurar la autonomía de las personas con problemas de dependencia para las actividades básicas de la vida diaria y la necesidad de apoyo y supervisión.

De entre los colectivos considerados prioritarios por la nueva Ley de Dependencia, podríamos destacar a las personas mayores de 65 años como el grupo más numeroso de entre los dependientes con diferencia de la población estimada como dependiente (también es de mención que la dependencia es más acusada en la población de mujeres y en la población rural). De forma más específica, según el Libro Blanco de la Dependencia (IMSERSO 2005, 51-67), dos terceras partes de las personas con dependencia tienen más de 65 años. Los datos dibujan un salto cuantitativo en relación al número de discapacidades en las personas a partir de estos años y justificarían su inclusión como población objetivo prioritaria.

Según datos del servicio público de Teleasistencia Domiciliaria (TAD) incluidos en el Libro Blanco de la Dependencia (IMSERSO 1996; IMSERSO 2005, 374-380), existían en enero de 2004 148.905 usuarios en toda España, con un índice de cobertura de 2,05 de los mayores de 65 años y un 11% sobre el total de personas mayores que viven solas.

Brecha digital

Una de las cuestiones de mayor interés a la luz de los datos para las políticas públicas es conocer en qué grado se podría aumentar este servicio (u otros afines, como la Telasistencia Móvil o todas las formas de e-salud) más allá de esas cifras y más allá de la población que vive sola. Sin embargo, estas iniciativas se topan con una serie de problemas relacionados, el más importante de ellos la "brecha digital". En el caso de las personas dependientes, este asunto cobra la mayor relevancia por los problemas derivados de la escasa relación con las TIC en esta población, agravados por la brecha específica por motivos de género en mujeres o la ruralidad (Ballesteros 2002; Miranda de Larra 2004; Cabrera Cabrera 2005), así como las diferentes "brechas" (audiovisual, motora...) derivadas de las condiciones de dependencia.

Se hace necesario investigar cómo adaptar las tecnologías existentes para las condiciones de los servicios y de la población objetivo, cuestiones sobre las que no existen demasiados estudios específicos y detallados.

Formato de cita:

Sánchez-Criado, T. y López Gómez, D. (2007). La necesidad de adaptar las TIC para la promoción de la autonomía en el marco de la Ley de Dependencia. Página web consultada el [día, mes, año]. Disponible en web en: <http://www.aibr.org/socios/tomassanchezcriado/inv/ticydependencia.pdf>

Estudios de los usos tecnológicos

Una primera cuestión reside en cómo llevar a cabo un estudio de estas características. A nuestro juicio, se debe plantear el estudio de los usos tecnológicos para el cuidado no desde un marco individual, como se hace en la óptica del "diseño centrado en el usuario", sino desde un marco social y organizacional, o del "diseño centrado en comunidades de práctica" (Wenger 1999), que permita relacionar al usuario con su red social y haga necesario estudiar el modelo de provisión de servicios desde un punto de vista organizacional.

En los últimos años, numerosos investigadores han puesto de manifiesto a través de fructíferos análisis, la necesidad de atender a los condicionantes materiales, individuales, sociales y organizacionales del diseño y uso de toda tecnología. Este hecho ha cambiado la forma tradicional de abordar el diseño tecnológico y la concepción sobre sus usos. Se han desarrollado técnicas de investigación social a este efecto, con una atención muy importante a la observación. Estas técnicas se han aplicado ampliamente a la investigación organizacional sobre tecnologías y, muy especialmente, al diseño e implementación de tecnologías digitales en grandes corporaciones como Xerox o Microsoft (Suchman 1987; Heath y Luff 2000; Luff, Hindmarsh y Heath 2000). Los principales resultados de estas investigaciones suponen que con una pequeña inversión en investigación social de los usos tecnológicos se reducen innumerables costes derivados de problemas de usabilidad del diseño en entornos específicos y para poblaciones específicas. Es por esta razón que consideramos importante estudiar los usos tecnológicos de los usuarios en su red social, así como la organización que provee los cuidados a través de TIC como "comunidades de práctica", con sus necesidades de formación específicas (ante toda la cantidad de nuevas profesiones y ocupaciones que se espera emerjan de la Ley de Dependencia), de diseño de planes para el funcionamiento del servicio... Sólo de esta manera se podrá conocer cómo ayudan o no las TIC para la promoción de la autonomía para estas poblaciones.

La investigación sobre diseño "centrada en comunidades de práctica" tiene mucho que ver con estudios sociales sobre el diseño tecnológico que ponen de manifiesto la existencia de una "política implícita en el diseño tecnológico" (Bijker y Law 1992; Norman 2006). En el ámbito de la discapacidad, éste ha sido uno de los aspectos más relevantes de los últimos años de las reivindicaciones de estos colectivos para la inclusión, puesto que existen numerosas barreras arquitectónicas y tecnológicas relacionadas con el "modelo de usuario" predeterminado de los diseños. Desde las propuestas de redefinición de la discapacidad como "diversidad funcional" (Romañach y Lobato 2005) –como parte del Movimiento por la Vida Independiente- hasta la generación de estudios sobre usos técnicos por parte de personas con discapacidad se ha tratado el aspecto social y político del diseño tecnológico.

A través de este tipo de enfoques y estudios de estas características, se puede permitir un mejor diseño e implementación de las TIC para el cuidado, siendo de especial interés conocer las especificidades de los usos tecnológicos para el desarrollo de políticas, planes y acciones de formación de los nuevos profesionales, así como de los usuarios.

Formato de cita:

Sánchez-Criado, T. y López Gómez, D. (2007). La necesidad de adaptar las TIC para la promoción de la autonomía en el marco de la Ley de Dependencia. Página web consultada el [día, mes, año]. Disponible en web en: <http://www.aibr.org/socios/tomassanchezcriado/inv/ticydependencia.pdf>

REFERENCIAS

- Ballester, F. (2002). La Brecha Digital. El riesgo de exclusión en la Sociedad de la Información. Madrid, Fundación Retevisión/AUNA.
- Bashshur, R. L., T. G. Reardon, et al. (2000). "Telemedicine: A New Health Care Delivery System." Annual Review of Public Health 21: 613-637.
- Bijker, W. E. y J. Law, Eds. (1992). Shaping Technology/Building Society. Studies in Sociotechnical Change. Cambridge, MA, MIT Press.
- Cabrera Cabrera, P. J. (2005). Nuevas Tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España. Madrid, Fundación Telefónica.
- Heath, C. y P. Luff (2000). Technology in Action. Cambridge, Cambridge University Press.
- IMSERSO (1996). Telesistencia Domiciliaria. Evaluación del Programa IMSERSO/FEMP. Documentos técnicos, 85. Madrid, IMSERSO/MTAS.
- (2005). Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Libro Blanco, IMSERSO.
- Kröger, T. (2001). Comparative research on social care. The state of the art. Bruselas: European Commission.
- López, D. (2006). La telesistencia domiciliaria como extitución: análisis de las nuevas formas espaciales del cuidado. En Tirado, F.J. y Domènech, M. (Ed.) Lo Social y lo Virtual. Barcelona, Editorial UOC.
- Luff, P., J. Hindmarsh y C. Heath, Eds. (2000). Workplace Studies. Recovering Work Practice and Informing System Design. Cambridge, Cambridge University Press.
- Miranda de Larra, R. (2004). Los Mayores en la Sociedad de la Información: situación actual y retos de futuro. Cuadernos / Sociedad de la Información 4. Madrid, Fundación AUNA / France Telecom.
- Norman, D. A. (2006). La psicología de los objetos cotidianos. San Sebastián, Nerea.
- Romañach, J. y M. Lobato. (2005). "Diversidad funcional, nuevo término para la lucha por la dignidad en la diversidad del ser humano." Acceso 1 Marzo, 2007, a http://www.minusval2000.com/relaciones/vidaIndependiente/diversidad_funcional.html.
- Suchman, L. (1987). Plans and Situated Actions. The problems of human-machine communication. Cambridge, Cambridge University Press.
- Wenger, E. (1999). Communities of Practice: Learning, Meaning, and Identity. Cambridge, Cambridge University Press.

Formato de cita:

Sánchez-Criado, T. y López Gómez, D. (2007). La necesidad de adaptar las TIC para la promoción de la autonomía en el marco de la Ley de Dependencia. Página web consultada el [día, mes, año]. Disponible en web en: <http://www.aibr.org/socios/tomassanchezcriado/inv/ticydependencia.pdf>