

Sobre vejezes, salud, derechos y cuidados. "La brecha digital".

Caballé Rosario, Hernandez Micaela, Bertona Carola, Flores Noelia, Baretta, María Luz y Bustos Moreschi, María Cecilia.

Cita:

Caballé Rosario, Hernandez Micaela, Bertona Carola, Flores Noelia, Baretta, María Luz y Bustos Moreschi, María Cecilia (2024). *Sobre vejezes, salud, derechos y cuidados. "La brecha digital". III Congreso Internacional de Ciencias Humanas. Escuela de Humanidades, Universidad Nacional de San Martín, Gral. San Martín.*

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/3.congreso.eh.unsam/301>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/esz9/DB2>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite:
<https://www.aacademica.org>.

TÍTULO

Sobre vejez, salud, derechos y cuidados. "La brecha digital".

AUTORAS

Caballé, M. (1) Hernández, M (2) Bertona, C. (2) Bustos Moreschi, M. (3), Flores, N. (5), Baretta, M. (6)

1) Médica de familia. Investigadora Universidad Siglo 21 y Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables (Fundeps). Córdoba, Argentina. rosariocaballe@gmail.com

(2) Lic. Relaciones Internacionales. Investigadora Universidad Siglo 21 y Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables (Fundeps). Córdoba, Argentina. mica.hernandez@hotmail.com

(3) Lic. Trabajo Social. Investigadora Universidad Siglo 21 y Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables (Fundeps). Córdoba, Argentina. carolabertona@fundeps.org

(4) Lic. en Historia. Docente Universidad Siglo 21/ Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables (Fundeps). Córdoba, Argentina. cecilia.bustos.moreschi@fundeps.org

(5) Estudiante de Medicina. Investigadora Universidad Siglo 21 y Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables (Fundeps). Córdoba, Argentina. floresnoeliaanahi@gmail.com

(6) Abogada. Investigadora Universidad Siglo 21 y Fundación para el Desarrollo de Políticas Sustentables (Fundeps). Córdoba, Argentina. luzbaretta@fundeps.org

RESUMEN BREVE

Objetivo. Reflexionar sobre los impactos de la implementación de nuevas tecnologías en el acceso a las prestaciones de salud y los cuidados de las personas mayores o con discapacidad compartiendo una experiencia como paciente y las vivencias en una sala de espera.

Descripción de la experiencia. Soy Micaela y tengo 27 años. Convivo con una discapacidad visceral esperando un trasplante. Recorro el sistema de salud y veo la misma escena: personas mayores con rostros de confusión ante los turneros y credenciales digitales. ¿Es por esto que las personas mayores van acompañadas al médico? ¿Y su autonomía? ¿Su derecho al cuidado?

Resultados. Las conversaciones se vincularon con sentimientos de frustración frente a los cambios más recientes: credenciales digitales, tokens y recetas electrónicas. Quienes somos y “vivimos” como pacientes con discapacidad nos enfrentamos a un sistema que dificulta la accesibilidad, profundiza las desigualdades y limita la autonomía en especial al de las personas de mayor edad o con discapacidad. Genera necesidades, dependencia y limitación de la autonomía. **Conclusión:** Diseñar e implementar políticas públicas inclusivas e

informadas promueve la apropiación y el acceso al derecho a la salud. Se vuelve necesario fortalecer la autonomía y la salud digital desde una perspectiva de cuidados.

PALABRAS CLAVE: ; adulto mayor; género; tokens; accesibilidad, inclusión

ARTÍCULO VERSIÓN SINTÉTICA

INTRODUCCIÓN

El propósito de este artículo es analizar el impacto de la implementación de las nuevas tecnologías en el acceso a las prestaciones de salud y los cuidados de las personas mayores, desde su relato experiencial como personas que habitan y transitan cotidianamente una sala de espera.

La Salud Digital relacionada con el conocimiento y práctica relacionada con el desarrollo y la utilización de las tecnologías digitales para mejorar la salud (Soriano, 2022), brinda grandes posibilidades para acelerar el progreso humano, superar la brecha digital y desarrollar las sociedades del conocimiento.

Argentina se encuentra en un proceso de rápido envejecimiento demográfico. La feminización del envejecimiento (INDEC, 2020) es un fenómeno universal donde las mujeres cis género viven mayor cantidad de años que los varones cis género. Aunque ellas alcanzan en mayor número las edades más avanzadas (81,4 años) que los varones (74,9 años) (Borgeaud & Garciandía, 2020), lo hacen en situaciones de mayor vulnerabilidad social, económica y cultural.

Diversas prepagas y obras sociales ofrecen la utilización de una credencial virtual utilizada para que las personas puedan acceder a los servicios y prestaciones de cobertura, validación de turnos para especialidades, el retiro de medicamentos, trámites web y presenciales. Surge como alternativa al carnet físico y es planteada como una innovación en un esquema de “modernización y digitalización de servicios” (Arredondo González, 2009, pp. 32-36).

Cambios tan profundos y veloces en los modelos de gestión de la salud llevan a preguntarnos si todas las personas experimentan estos beneficios. La Brecha Digital (Sunkel Guillermo y

Ullmann Heidi, 2019, pp. 223-268) hace referencia al desequilibrio que existe entre quienes tienen acceso a las tecnologías de la información y las comunicaciones modernas y quienes tienen un acceso limitado.

Soy Micaela y tengo 27 años. Convivo con una discapacidad visceral esperando un trasplante. Recorro el sistema de salud y veo la misma escena: personas mayores con rostros de confusión ante los turneros y credenciales digitales.

Me pregunto: ¿Qué sucede cuando la teoría no se traduce en la práctica cotidiana? ¿Es por esto que las personas mayores tienen que ir acompañadas a la consulta? ¿Y si no tienen red social de contención y cuidado que las asista? ¿Y su autonomía?

Dada la importancia de la temática, la necesidad de su análisis y la escasa información en nuestro medio, el trabajo busca conocer desde la perspectiva de cuidados, cómo afecta la brecha digital en el acceso a los servicios de salud de personas mayores en tanto si promueven o no su autonomía. Obstáculos y limitaciones en estas circunstancias.

MÉTODOS

Investigación cualitativa exploratoria y descriptiva. Estudio de caso de entrevistas sobre experiencias y significados en torno a las brechas en el acceso a la salud de personas adultas mayores afiliadas de PAMI y APROSS Córdoba, Argentina.

Preguntas disparadoras: *¿Qué cambió dentro del sistema de salud en los últimos tiempos?*
¿Cree que esos cambios tienen un impacto en su vida?

RESULTADOS

Las conversaciones compartidas con personas mayores y personas con discapacidad en la sala se vincularon con sentimientos de frustración frente a los cambios más recientes: credenciales digitales, tokens y recetas electrónicas.

Frente a la implementación de *a) Credenciales digitales y sistemas tokens:*

Aparecen expresiones vinculadas a sentimientos de miedo y frustración ante la implementación de estas tecnologías. Estos sentimientos cobran mayor relevancia en personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad socioeconómica:

(...) Tengo miedo de perder la credencial, la cuido como oro. A un par de amigas les pasó que por una cosa o por otra la perdieron o no la encuentran y ya no la dan más en plástico; me cuentan que reniegan un montón (Norma: 79 años, PAMI).

b) Recetas electrónicas y compra de medicamentos, se expresan sentimientos de incertidumbre.

(...) Salir de la consulta médica con la receta lista es una ruleta rusa: depende de que haya sistema, y muchas veces los médicos no las pueden hacer. Hace poco el sistema de la farmacias estuvo caído una semana: no se podía corroborar la identidad de la persona.

Tanto la utilización de las credenciales y los sistemas tokens como las recetas digitales, presentan dificultades.

(...) Estuve más de una semana dando vueltas para comprar la medicación, en la farmacia me decían que el sistema estaba caído y no me podían vender. En la farmacia solo me daban la opción de comprarlo y después hacerme el reintegro, tenés que tener la plata en el momento para poder hacer eso, y los medicamentos están cada vez más caros, estaba imposible” (Marta: 76 años, Apress)

Con respecto a c) *necesidad de contar con acompañamiento ante las consulta*, las y los pacientes refieren que se enfrentan a una estructura del sistema de salud excluyente con barreras que pueden ser superadas a través del acompañamiento de terceras personas, familiares o vinculadas a las tareas de sus cuidados.

(...) Un martes de febrero, en la sala de espera, veo a una señora mayor ir y venir por el pasillo. Decido acercarme a preguntarle si necesita algo. La acompaño a una máquina mientras explico que ya hace un tiempo el hospital implementó un sistema digital. Me ofrezco a mostrarle su funcionamiento. Se imprime el papel con el código. Ya con el papel en mano, la pregunta fue: ¿Y ahora qué hago? (Micaela, 27 años. Apress)

(...) Ahora todo es mucho más estresante, me piden unos números para registrarme para los controles en el hospital, que cambian a cada rato, no me da ni tiempo de leer. Además tengo que molestar a mi hija o a mis nietos porque hasta para sacar número en la sala de espera es con un aparato que después te llaman por una pantalla. No puedo ir más solo. Ni los medicamentos puedo ir a comprar sin ayuda (Óscar: 83 años, Apress).

Quienes somos y “vivimos” como pacientes con discapacidad nos enfrentamos a un sistema que dificulta la accesibilidad, profundiza las desigualdades y limita la autonomía en especial al de las personas de mayor edad o que conviven con discapacidad. Desconocer o no contar con ciertos recursos para manejar estas nuevas herramientas expulsa a las personas del sistema de salud o en el mejor de los casos, genera nuevas necesidades que refuerzan la dependencia y la limitación de la autonomía.

DISCUSIÓN

Otros estudios (Duarte, 2008, pp. 155-162) señalan como factor deshumanizante a la implementación de tecnologías avanzadas como parte de los esfuerzos de modernización en las instituciones de salud. Respecto a la brecha digital, algunos autores (Rodríguez Enríquez, & Marzonetto, 2015, pp. 103-134) proponen que pueden exacerbar las desigualdades económicas o sociales preexistentes, e incluso crear nuevas. La Organización Panamericana de la Salud (OPS) apunta hacia una salud digital inclusiva protegiendo la dignidad humana (Organización Mundial de la Salud; 2021). Los cuidados (Kimberlé, 1990, pp. 1.241-1.299, Razavi, 2007, Rodríguez Enríquez, 2015, Faur, 2005 - 2008) tienden a estar familiarizados (recaen en las familias) y feminizados (sobre las mujeres).

CONCLUSIONES

Es necesario pensar cómo se podría facilitar la convivencia de los avances tecnológicos con las realidades de las personas adultas mayores o con discapacidad del sistema de salud desde una perspectiva de cuidados y del derecho al cuidado.

La digitalización puede exacerbar las desigualdades preexistentes de las personas, dar una posición de mayor vulnerabilidad pudiendo crear nuevas demandas de cuidado, especialmente para las familias y las mujeres, que en general asumen estas responsabilidades.

Es importante considerar los recursos materiales, simbólicos y culturales necesarios para acceder a la salud digital, habilidades para transitar por el sistema y redes de apoyo social. Sin estos, las personas corren riesgo de quedar excluidas del sistema de salud.

Diseñar e implementar políticas públicas inclusivas e informadas promueve la apropiación y el acceso al derecho a la salud. De otra manera las transformaciones digitales se convierten en obstáculos para la garantía de derechos, y el ejercicio de la autonomía; especialmente en

personas adultas mayores y con discapacidad, donde se vuelve necesario fortalecer la autonomía y la salud digital desde una perspectiva de cuidados.

BIBLIOGRAFÍA

Arredondo-González, C. P., & Siles-González, J. (2009). Tecnología y Humanización de los Cuidados: Una mirada desde la Teoría de las Relaciones Interpersonales. *Index de enfermería*, 18, 32-36.

Borgeaud-Garciandía, N. (2020). Entre desarrollo y fragmentaciones: estudios y panorama del cuidado remunerado en Argentina. En A. E. Hirata & H. Araujo Guimarães (Eds.), *Comp.* (1ra Ed).

Crenshaw, K. W. (1991). Interseccionalidad, políticas identitarias, y violencia contra las mujeres de color. Recuperado 29 de agosto de 2024, de <https://www.uncuyo.edu.ar/> website: <https://www.uncuyo.edu.ar/transparencia/upload/crenshaw-kimberle-cartografiando-los-margenes-1.pdf>

Duarte, E. S. (2008). Las tecnologías de información y comunicación (TIC) desde una perspectiva social. *Revista electrónica educare*, 12, 155-162.

Enríquez, R. (2015). Economía feminista y economía del cuidado. Aportes conceptuales para el estudio de la desigualdad. *NUSO* No, 256.

Faur, E. (2005). Organización social del cuidado infantil en la Ciudad de Buenos Aires: el rol de las instituciones públicas y privadas 2005. FLACSO. Sede Académica Argentina.

Instituto Nacional de Estadística y Censos. (2020). Dossier estadístico en conmemoración del 109o día internacional de la mujer. Recuperado de https://www.indec.gob.ar/ftp/cuadros/publicaciones/dossier_estadistico_8M.pdf

Organización Mundial de la Salud (2021). Estrategia mundial sobre salud digital 2020–2025 (p. Licencia: CC BY-NC-SA 3.0 IG).

Razavi, S. (2007). The political and social economy of care in the development context. Conceptual issue, research questions and policy options. *Gender and Development*.

Rodríguez Enriquez, C., & Marzonetto, G. (2016). Organización social del cuidado y desigualdad: el déficit de políticas públicas de cuidado en Argentina. *Revista perspectivas de políticas públicas*, 4(8), 105-134. doi:10.18294/rppp.2015.949

Soriano, P. (2022, febrero 24). El uso de las tecnologías digitales para la salud - Pedro Soriano. Recuperado 29 de agosto de 2024, de Pedro Soriano - Marketing digital sanitario y comunicación en salud website: <https://www.pedro-soriano.com/blog/uso-tecnologias-digitales-cibersalud/>

Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: superación de la brecha digital. *Revista de la CEPAL*, 2019(127), 243-268. doi:10.18356/db143bd3-es