

**LA ATENCIÓN A LAS PERSONAS CUIDADORAS,
SOLUCIONES DE E-INCLUSIÓN Y MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA
PÚBLICO DE SERVICIOS SOCIALES.**

Autora: Lucía González López

RESUMEN

Desde que en el año 2006, se aprobara en España la Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia (LAPAD), se produce un cambio estructural en los servicios que conforman uno de nuestros yacimientos laborales por excelencia: los Servicios Sociales Comunitarios, regulados por el Plan Concertado y en el caso Andaluz, por la Ley 2/1988 de Servicios Sociales de Andalucía.

Dicha red pública, ha de adecuarse a los cambios sociales, económicos y al desarrollo de los nuevos sistemas de producción. Así lo hace con la incorporación del derecho subjetivo recogido en la Ley 39/2006, reconociendo la necesidad de apoyo público a las situaciones de dependencia.

La familia y los/as cuidadores/as informales, conforman la primera red de apoyo en las situaciones de dependencia, desarrollando su labor sin la formación e información necesaria y/o asumiendo riesgos psicosociales, ergonómicos, de seguridad, de higiene y cambios sociales, laborales, familiares, de salud y de sentimientos.

Actualmente, son varios los países de la Unión Europea y la Organización para la Cooperación al Desarrollo Económico los que han puesto en marcha mecanismos para la protección de la dependencia, existiendo recursos para cuidadores como:

compensación económica, seguro de accidentes, sustitución temporal, formación y asesoramiento.

En contraste, es frecuente aún, encontrar un modelo de intervención profesional centrado en la persona dependiente como cliente y la persona cuidadora como co-trabajadora o recurso.

Desde nuestra perspectiva, se hace necesario abrir horizonte al apoyo de la persona cuidadora y ello podría realizarse a partir de recursos alternativos de atención como el uso de la WEB, que favorece la oferta de información especializada, el seguimiento de caso o foros grupales, y contribuye a la modernización del sistema, en la línea de otros servicios públicos que prestan servicios a través de las TIC.

PALABRAS CLAVE

Servicios sociales comunitarios, Ley de Dependencia, personas cuidadoras, Tecnologías de la Información y comunicación.

TEXTO

1. INTRODUCCIÓN.

En el presente artículo, realizaremos una propuesta de modernización del Sistema Público de Servicios Sociales, centrados en el caso de la intervención con cuidadores/as de personas con algún grado o nivel de dependencia.

Partimos de la base de que la normativa actual reconoce prestaciones para personas dependientes y algunos derechos a las personas que cuidan, que desarrollaremos a continuación, pero consideramos que actualmente no se realiza la intervención suficiente con las personas que cuidan, he ahí el papel complementario que pueden aportar las TIC, aunque no solamente en este supuesto, sino como herramienta complementaria de intervención, seguimiento y modernización general del Sistema Público de Servicios Sociales.

2. MATERIAL Y MÉTODOS.

En el documento se plasma un análisis de la situación actual con respecto a la intervención desde el Sistema Público de Servicios Sociales y la aplicación de la LAPAD, con las personas cuidadoras, revisando los servicios que existen tanto en nuestro país como en otros de la UE y la OCDE obteniendo información de la bibliografía que se especifica en el apartado correspondiente.

A su vez, se estudia el perfil de las personas cuidadoras y se contrasta con el perfil de población que no accede a la Web. Estos datos han sido obtenidos a través del IMSERSO y el Instituto Nacional de Estadística.

Se trata por tanto, de un análisis descriptivo, que cabe señalar, forma parte del preludio a un posterior estudio cuantitativo, que está en desarrollo actualmente, en la Tesis doctoral “Capacitación digital y e-inclusión: posible vía de apoyo alternativa a cuidadores/as informales de personas dependientes”.

3. RESULTADOS.

3.1. Brecha digital del Sistema Público de Servicios Sociales versus las TIC como recurso alternativo.

“Cada vez es más difícil tener calidad de vida y justicia social en un mundo en que las causas de las desigualdades ya no son de mera “pobreza económica” sino que se definen también como situaciones de imposibilidad de acceso a los mecanismos de desarrollo personal, de inserción socio-comunitaria y a los sistemas preestablecidos de protección social que además hacen síntesis con otros ejes como el género, el origen étnico o la edad que agudizan en muchos casos las situaciones de vulnerabilidad”(Lima, A. 2009:11).

Como señala Lima en el texto, actualmente nos enfrentamos a retos, desde el Trabajo Social, que van más allá de la pobreza económica, como es a la dificultad de acceso a mecanismos de desarrollo personal, en los cuales influyen variables como el género, la etnia o la edad. Extrapolando esta idea a la del acceso a las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), vemos como éstas conforman un mecanismo que aún queda pendiente de “explorar y explotar” como recurso social en nuestro ámbito de trabajo. Más allá del uso de las TIC para el almacenamiento de datos como es el

programa SIUSS –utilizado desde 2004¹- cabe la posibilidad de uso de las TIC y con concretamente la Web, como herramienta para el seguimiento de caso o comunicación con los/as usuarios/as, entre otras oportunidades.

Desde la Fundació Surt², señalan que las TIC son herramientas útiles en nuestra vida personal, social y laboral. Éstos destacan un amplio listado de servicios, recursos y tecnologías que encontramos en internet, entre los cuales destacamos: obtener información, consultar medios de comunicación electrónicos, contribuir con información en medios de comunicación on-line, comunicación instantánea (mensajería, chat, llamadas telefónicas, enviar sms), televisión por internet, trámites y solicitudes con las administraciones, buscar trabajo, correo electrónico, formación, compras electrónicas, etc. Así mismo, esta fundación señala el riesgo de exclusión social en el caso de no uso de las TIC en la actualidad y la importancia del uso de las TIC por parte de las mujeres.

Esta realidad del uso/no uso de las TIC, podemos relacionarla con lo que Marc Prensky³ denomina “*nativos e inmigrantes digitales*”, haciendo referencia a la “brecha digital” como el enfrentamiento entre dos generaciones: aquella que no ha nacido con los dispositivos digitales (inmigrantes digitales) y aquella que ya no puede entender el mundo sin ellos (nativos digitales). Los primeros, deben adaptarse a dicho entorno (como todos los inmigrantes) y hacen un uso secundario de las TIC, mientras que los nativos digitales, lo usan como recurso primario.

Ello explicaría el Trabajo Social como “inmigrante digital” entendiéndose como una profesión que nace y se aplica lejos de la tecnología pero que puede adaptarse a la misma.

¹ Más información: <http://www.msps.es/politicaSocial/inclusionSocial/serviciosSociales/siuss/home.htm>

² Más información: http://www.surt.org/zonatics/?page_id=6

³ Más información: <http://aprenderapensar.net/2009/05/18/nativos-digitales-vs-inmigrantes-digitales/>

En este sentido, se trata además, del avance hacia la administración abierta a través de la Web, o lo que también se denomina “*gobierno abierto*” (Corojan A., Campos, E., 2011) como continuación al gobierno electrónico a través del cual potenciar la transparencia, participación y colaboración en el cual se implicarían tanto la sociedad civil (usuarios/as), como empleados públicos (Trabajadores Sociales) y líderes políticos. En este caso, nos centraríamos sobretodo, en el binomio Trabajador Social-usuario/a (cuidador/a) con la proporción de información y mejora de atención a los/as cuidadores/as, en base a la mejora de calidad del servicio.

Una de las barreras que podemos encontrar para aplicar este recurso puede ser la “brecha digital de género”, mientras que el 63,4% de los hombres de 16 a 74 años ha accedido a Internet en alguna ocasión, las mujeres un 56,2%. Esta brecha no es significativa en edades comprendidas entre los 16 y 24 años y hace referencia entre otras cuestiones al acceso y uso de Internet⁴.

Por otro lado, según el Instituto Nacional de Estadística, en 2010 el 59,1% de los hogares españoles tenía acceso Internet y el 58,4% de la población de entre 16 y 74 años son usuarios frecuentes de internet. Los motivos para no disponer del mismo en casa son: porque no lo necesitan (56,3%), porque tenían pocos conocimientos para utilizarlos (28,2%), porque los costes de conexión son demasiado elevados (24,8%) o porque los costes del equipo son demasiado elevados (23%). El mismo informe señala que España se encuentra dentro de la media europea, al igual que países como Irlanda o

⁴ Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2010): Plan Avanza 2 Estrategia 2011-2015, Anexos. Pp. 19.

la República Checa, destacando por encima de la media los países del Norte de Europa y por debajo de la media a los del área mediterránea o los recién llegados a la UE.

En este sentido, son varios los autores y profesionales en contacto permanente con el Trabajo Social y los Servicios Sociales Comunitarios los que “lanzan” la idea del reto de las TIC y su aplicación al Trabajo Social como desafío presente y futuro. Homs (2009:112) en su artículo *Una nueva generación de trabajadores sociales y un nuevo modelo de servicios sociales*, plantea el análisis sobre la existencia de algunas cuestiones que desbordan las estructuras actuales de los Servicios Sociales y que los viejos debates sobre el rol del estado y dichos servicios deben situarse en un contexto de sociedad en red en la que las nuevas tecnologías juegan, según el autor, un papel clave y la complejidad de la gestión requiere nuevos instrumentos de intervención.

Raya y Santolaya (2009) afirman que *“uno de los retos a los que se enfrenta el Trabajo Social en los próximos años se vincula con la capacidad de adaptación de la intervención social a la sociedad de la información”*, identificando que el riesgo de la llamada “brecha digital” puede afectar particularmente a sistemas como el de bienestar social y los servicios sociales.

Con respecto a la formación de los Trabajadores Sociales, De la Fuente y Sotomayor (2011:13), en base al Espacio Europeo de Educación Superior, señalan que una de las nuevas características que plantean mayores exigencias en la formación de los/as diferentes profesionales son las tecnologías de la información y la comunicación, reconociendo que conllevan nuevas oportunidades pero a la vez nuevas formas de exclusión y marginación distintas a las ya existentes. A su vez, también señalan entre las características el reto del envejecimiento progresivo de la población que supone un esfuerzo, de “reactivación” acompañado de un enfoque integral de atención.

La combinación de estas dos últimas propuestas: el reto de las TIC y la atención al envejecimiento de la población, tienen una evidente relación con el desarrollo del presente artículo, que propone el uso de las TIC como complemento a la intervención con las personas que cuidan.

3.2. Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) y personas cuidadoras: España y países de referencia.

Tanto en España como en el marco de la Unión Europea y los países de la OCDE es común el debate político sobre la protección de la dependencia y los cuidados de larga duración, la cual se muestra en forma de políticas públicas de cobertura universal, a través de la Seguridad Social o asistencial, cuyo gasto llegaba a alcanzar el 3% del PIB en países como Dinamarca, con un gasto medio ponderado de 1,3% de los países que lo prestaban en 2003⁵.

Estas políticas posibilitan la provisión prestaciones pecuniarias o especie a la persona dependiente para la atención en su propio hogar, en centros especializados o de forma mixta, procurando de forma directa la calidad de su cuidado y el apoyo indirecto a la persona cuidadora.

Nuestra atención en este caso se focaliza hacia el apoyo de las personas cuidadoras, por ello en el siguiente cuadro se visibilizan las opciones de apoyo directo a cuidadores/as que el estado español y otros países han aplicado dentro del sistema protección de situaciones de dependencia en sus diferentes modelos.

⁵ IMSERSO (2005): Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Dependencia en España. Edita: Ministerio de Sanidad y Política Social. Pp. 670.

ZONA	MODELO DEPENDENCIA	RECURSOS APOYO CUIDADOR INFORMAL
Países Nórdicos	Universal	No tradición de apoyo informal, institucionalización.
Holanda	Universal	Compensación económica para el cuidador familiar.
Alemania	Seguridad Social	Seguro de accidentes y cobertura de cotizaciones; sustitución temporal (máx. 4 semanas); ayudas técnicas y adaptación a la vivienda; asistencia residencial para situaciones de crisis o descanso; cursos gratuitos de formación.
Austria	Seguridad Social	Servicio de Asesoría; Seguridad Social para familiares cuidadores.
Luxemburgo	Seguridad Social	Seguro de Accidentes; cotización pensión; cuatro semanas de licencia para contratar servicios profesionales; adaptación a la vivienda.
Francia	Seguridad Social	Formación y Asesoramiento.
Reino Unido	Asistencial	Prestación para el cuidador con baja renta; programas de formación; posibilidad de periodo vacacional.
Australia	Asistencial	Prestaciones a cuidadores
EEUU	Asistencial	Ciertas contingencias para discapacitados y a favor de cuidadores.
Japón	Seguro Universal (mayores de 40años) asistencial para personas sin recursos.	Ayudas para población cuidadora.
Suiza	Seguridad Social(Derecho contributivo)	Ayudas para cuidadores de dependientes de grado medio.

España	Universal	Seguridad Social familiares cuidadores; prestación económica de apoyo (excepcional); medidas de formación, información y cualificación; medidas de descanso.
---------------	-----------	--

Fuente Tabla 1: Elaboración propia a partir de bibliografía consultada⁶.

Como podemos observar, los países nórdicos, siguiendo con su modelo de Estado de Bienestar proporcionan cobertura amplia y no existen recursos para el apoyo informal debido a su poco arraigo. Con respecto al modelo de seguridad social destaca el alemán por su amplia red de recursos para personas cuidadoras atendiendo tanto a la formación, como al descanso u otros temas relevantes. Los análisis que se hacen en Libro Blanco de la Dependencia ponen de manifiesto algo paradójico: los países donde el apoyo informal tiene mayor relevancia son aquellos donde no se ha desarrollado protección para las situaciones de dependencia o ésta es residual (Ej.: Sur de Europa).

Éste era el caso español hasta la llegada de la Ley 39/2006, con la cual los Servicios Sociales adquirieron un tinte universal frente a su concepción asistencial. El Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, regula en la Ley que lo establece, las siguientes formas de protección para personas cuidadoras:

- Seguridad Social de los cuidadores no profesionales (Disposición adicional cuarta, Ley 39/2006).

⁶ Bibliografía tabla 1:

- IMSERSO (2005): Libro Blanco de Atención a las Personas en Situación de Dependencia en España. Edita: Ministerio de Sanidad y Política Social. Pp. 667-722.
- Benítez Bermejo, E. J., Poveda Puente, R., Bollaín Pastor, C, Porcar Seder, R.M., Sanchez Lacuesta, J. J., Prat Pastor, J.M. et al (2009): El sistema estatal de atención sociosanitaria en el ámbito de la dependencia. El caso español y otros modelos de referencia. IBV y CVIDA.

- Prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales (art. 18 y 14.4).
- Formación y cualificación de profesionales y cuidadores. Criterios para la acreditación en materia de información y formación (Art. 36).

Especial importancia tiene para la fundamentación del presente trabajo el siguiente artículo:

- ***Art. 18.4: El Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia promoverá acciones de apoyo a los cuidadores no profesionales que incorporarán programas de formación, información y medidas para atender los periodos de descanso.***

Por otro lado, la Unión Europea ha establecido una serie de objetivos comunes a alcanzar para los Estados Miembros entre los cuales se encuentran, según Benítez Bermejo et al (2009):

- La necesidad de idear nuevas vías de apoyo a la familia o cuidadores informales.
- La integración de los cuidadores informales en el mercado de trabajo y el mayor desarrollo de sus condiciones laborales.

Concluyendo, como hemos visto en tabla anterior, en los artículos nombrados de la Ley de Dependencia y en los objetivos de la UE: la atención a las personas que cuidan no se basa solamente en prestaciones sino que medidas de regulación laboral, medidas de formación e información y otras vías novedosas, que también se muestran ineludibles.

3.3. Cuidados de larga duración y perfil de los/as cuidadores/as.

Los estudios y análisis que se hacen actualmente a nivel internacional, definen los cuidados de larga duración como una variedad de servicios en salud y sociales que prestan a largo plazo para personas que necesitan cuidado permanente debido a la incapacidad física o mental (Comisión Europea, 2008).

Este cuidado puede ser ejercido por cuidadores/as profesionales y no profesionales. En nuestro caso, nos centraremos en el apoyo al cuidador/a informal, definido por el artículo 2.5 de la Ley de 2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de Dependencia como aquel que se presta en el domicilio, por personas de la familia, no profesionales. El Real Decreto 175/2011, art. 8.2, establece que la figura del “cuidador no profesional” puede ser el cónyuge, los parientes por consanguinidad, afinidad o adopción, hasta tercer grado de parentesco y excepcionalmente una persona del entorno.

Siguiendo a Rogero, cabe destacar, que las fronteras del cuidado informal son imprecisas y se considera condición indispensable en su definición la no existencia de contrato por las partes o relación laboral previamente acordada, aunque pueda ser remunerado o compensado de manera ocasional (Rogero García, 2010:40).

El perfil de las personas cuidadoras en España, según la Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y Situaciones de Dependencia de 2008, es: mujer (76,3%), de entre 45 y 65 años de edad, con estudios primarios o equivalentes, cuya actividad económica o bien es la dedicación a las labores del hogar o están trabajando, que conviven con la persona cuidadora (79,3%) y dedican más de ocho horas al día a cuidar. Con respecto al parentesco con la persona cuidada, las cuidadoras principales

suelen ser hijas (38,8%), el cónyuge (21,8%) y los hijos (10,1%), según el IMSERSO-CIS (2006), aunque estos datos solamente aluden a cuidadores/as de personas mayores.

Langa y Martínez (2009) añaden a este perfil “cómo la desigualdad de recursos genera desigualdad de oportunidades y modos de convertirse en proveedor de cuidados a familiares dependientes”.

Si comparamos este perfil de cuidador/a no profesional con el de otros países europeos (Grecia, Italia, Reino Unido, Polonia, Suecia y Alemania), en el caso del cuidado a las personas mayores, los cuidadores suelen ser mujeres, de entre 50 y 65 años, que conviven con la persona cuidada. Sin embargo, con respecto a otras variables como el parentesco, la situación laboral o número de horas dedicadas al cuidado, los resultados son diferentes en cada país (Balducci, C. et al, 2008).

3.4.-Consecuencias de la labor de cuidar y necesidad de atención.

El 54,4% de los cuidadores/as españoles/as afirman haber tenido consecuencias en su vida laboral y económica y el 63,7% ha reducido su tiempo de ocio para atender a una persona con discapacidad. Los cuidadores/as manifiestan sentir dificultades para desempeñar sus tareas y además ven deteriorada su salud y vida personal, sobretodo se ven deteriorados/as y cansados/as (INE, 2009:4).

La decisión de ser cuidador/a principal conlleva una serie de consecuencias y cambios en la vida de la persona que Rogero (2010:58) describe en un representativo esquema, señala como consecuencias negativas los prejuicios para la salud (Ej.: cansancio, estrés, síndrome de *burnout*), los costes en la economía (Ej.: ingresos, cotizaciones) y los prejuicios para las relaciones sociales (Ej.: deterioro de familiares, reducción de

participación social). Por otro lado, este autor a diferencia de otros, también señala beneficios en la salud (Ej.: desarrollo de la empatía, sensación de control, mayor actividad física), beneficios en la economía (Ej.: prestaciones sociales públicas, herencia futurible) y beneficios en las relaciones sociales (Ej.: reconocimiento familiar y social, estrechamiento de relaciones con algunos miembros).

De este modo, sabemos que cada situación se configurará de forma diferente. Montorio et al. identificaron tres factores importantes subyacentes del concepto de carga del cuidador/a: *el impacto del cuidado, la carga interpersonal, y las expectativas de autoeficacia*. Los mismos autores afirman que “*cuidar es una de las situaciones generadoras de estrés crónico más intrínsecamente representativas*” (Montorio et. al., 1998).

De otro lado, Losada et al. (2006:36) analizan los modelos de estrés y afrontamiento de Lazarus y Folkman (1984) adaptados a la situación del cuidado, siguiendo la doctrina existente en la materia. Estos destacan la influencia de las variables contextuales (género, edad, salud y parentesco con la persona cuidada); las demandas relacionadas con la situación del cuidado (estresores objetivos y cómo el cuidador/a los percibe); estrategias de afrontamiento (según los autores son las variables mediadoras entre la evaluación de los estresores y las consecuencias de éstos) y por último las consecuencias de las demandas de cuidado. Por tanto, siguiendo a los autores, la valoración del coste de cuidar de cada situación dependerá de dichas dimensiones.

Mnich y Balducci (2006) estudiaron seis perfiles diferentes de cuidadores o diferentes situaciones de cuidado: desempleados con carga, empleados con carga, esposas con carga, maridos con carga, cuidador/a tenso pero sin carga y sin tensión ni carga. El estudio fue realizado en Grecia, Italia, Reino Unido, Polonia, Suecia y Alemania. Los

resultados mostraron más cuidadores con alta carga en Grecia e Italia y menos en Polonia y Reino Unido, destacando en Suecia la atención de esposas con carga. En Alemania, sin embargo, no destacaba especialmente ninguno de estos perfiles y un dato interesante a resaltar es que las esposas que cuidan en todos los países son más que los maridos que cuidan (Mnich, E., Balducci, C., 2006). En este sentido, también es diferente la percepción de la propia salud según cada país, siendo muy buena (80%) en Suecia y razonable en Polonia o Italia⁷.

Estos datos nos indican que, el ámbito geográfico es una variable a tener en cuenta, pues si tomamos el ejemplo de Italia, al principio comentábamos que este país se basa en el modelo residual de atención a la dependencia (sur de Europa) dejando la responsabilidad a la familia y con poca intervención por parte del estado, lo cual podemos relacionar con la alta carga del cuidador/a resultante del estudio, mayor que la de países como Alemania, que disponen de un sistema de la dependencia más desarrollado.

⁷ Mckee, k., Lamura. G., Prouskas, C., Öberg, B., Krevers, B., Spazzafumo, L. et al. The COPE Index- a first stage assessment of negative impact, positive value and quality of support of caregiving in informal carers for older people.

4. DISCUSIÓN

Desde nuestra óptica, en España, el Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), aunque consigue avanzar con respecto a medidas como la Seguridad Social para cuidadores/as y reconoce la necesidad de formación, no asegura la igualdad de oportunidades con respecto a otros trabajadores del sistema. A diferencia de los trabajadores/as profesionales del cuidado, aquellos/as que lo realizan a modo no profesional, no tienen horario establecido, sueldo, periodo vacacional asegurado, prestación por desempleo o servicio de prevención de riesgos laborales, entre otros beneficios. Siendo necesario añadir, que convertirse en cuidador/a de un familiar es un acontecimiento vital que debuta sin el acompañamiento de preparación para su ejercicio, siendo interesante reflexionar sobre las capacidades de estas personas para proporcionar esta atención sin formación previa (De la Fuente, Y., González, L. y Guzmán, M., 2011: 83).

Twigg y Atkin (1994) argumentaron que la raíz de muchos problemas de los servicios y profesionales en general, radica en la carencia de justificación explícita para el trabajo con los cuidadores familiares y en consecuencia tienden a adoptar diferentes posiciones ante el cuidador tomándolo como recurso, como compañeros de trabajo (relación instrumental), como co-clientes o sustituyéndolo.

Si revisamos la literatura y acción social actual sobre personas cuidadoras en España ésta gira en torno a la filosofía “cuidar al cuidador” en lo que a actuaciones puntuales del Tercer Sector o la administración se refiere⁸. Varios estudios señalan los riesgos psicosociales y problemas que se relacionan con la labor de cuidar: estrés psicológico

⁸ Dentro de las iniciativas “Cuidar al cuidador” encontramos diversas actividades llevadas a cabo por distintas entidades: La Caixa (Talleres: Un cuidador, dos vidas), Cruz Roja (Programa Cuidar al Cuidador), Junta de Andalucía (Cuidabús y Prevebús de la Dependencia) y otras similares.

por el trabajo y contacto con personas en situación de enfermedad, sobrecarga, dificultad para poner límite de horarios a su actividad o realización del trabajo en soledad, entre otros (Molina Navarrete et al., 2008; Da Silva, M. A. et al, 2009). En general, estos riesgos, según González Segarra (2006) resultan poco visibles debido a la inocuidad de las condiciones de trabajo por la creencia general de que este tipo de trabajos (feminizados) son menos dañinos que el resto.

Sin embargo, la intervención y el seguimiento con personas cuidadoras no se establece de forma específica en los sistemas de protección de la dependencia y no es eje fundamental a nivel político en los países que han desarrollado dichos sistemas de protección.

De modo que se propone el estudio de una posible herramienta de apoyo a personas cuidadoras o “nueva vía”, basándonos en las oportunidades que las Tecnologías de la Información y la Comunicación pueden ofrecer para la potenciación de la persona que cuida, debido al mundo alternativo que ofrece Internet, ya que:

“El ser humano, que fue siempre artífice de las comunicaciones, a través del lenguaje y la escritura, hoy se comunica exponencialmente a través de las nuevas tecnologías” (Raya y Santolaya, 2009).

Siguiendo a Schmidt y otros, las funciones de apoyo de las iniciativas TIC con personas cuidadoras son: apoyo a la persona mayor dependiente, apoyo a la calidad de atención a través de la persona cuidadora, apoyo a la calidad de vida de la persona cuidadora y participación (Schmidt, A. et al, 2011:11).

Autores como Mata, R. y otros (2009) señalan las oportunidades que ofrece Internet: administrativas, sanidad, formación, ocio... y añaden que se está trabajando para la

“Sociedad de la Información, sin barreras, sin distancias y con plena disponibilidad de e-acceso y de e-inclusión”.

Siendo conscientes de la existencia de la llamada brecha digital, también planteamos la oportunidad de este recurso como sostenible: el estado español está facilitando medidas de capacitación tecnológica (Plan Avanza 2^º). Sin embargo, desde organismos como la Comisión Europea (2008) se promueve el uso de TIC para apoyo a la dependencia pero no para apoyo concreto a las personas cuidadoras.

Para conseguir el reto de aplicación tecnológica a “lo social” en el ámbito de las personas cuidadoras, tendremos que tener especialmente en cuenta el género. El Grupo de Género en la Sociedad de la Información (OSSIC), señala que disminuir la brecha digital de género no solamente implica aumentar el número de usuarias de Internet, sino la revisión de contenidos, el análisis de la situación de las mujeres, sus necesidades, prioridades y deseos. El mismo grupo afirma que las TIC suponen una oportunidad para todas las mujeres y ofrecen posibilidades y usos diversos: contactar con otras personas, crear grupos de relación y de interés, buscar empleo, formarse, crear redes y, especialmente facilitar un espacio donde generar y acceder a información de forma alternativa superando aspectos que dificulten dicha posibilidad como la falta de tiempo (doble, triple jornada) y la invisibilidad del saber y la creación de las mujeres, así como la existencia de unos contenidos misóginos y diseñados sin tener en cuenta a la mujer.

⁹ Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2010): Plan Avanza 2 Estrategia 2011-2015.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio (2010): Plan Avanza 2 Estrategia 2011-2015, Anexos.

Como señala Barber: *“La tecnología es siempre una herramienta, un instrumento, algo que utilizamos para algo más” “Como la tecnología es una herramienta, tiende a reflejar y a representar fielmente la sociedad en la que está presente”* (Barber, 2009).

Podemos constatar, que la tecnología es un instrumento y refleja la realidad, la cual hemos explicado anteriormente, por ello iniciativas políticas contribuyen a modificar esa realidad reflejada, esa brecha digital. Tres son las virtudes a las que alude el autor anteriormente referenciado sobre Internet: la comunicación lateral-horizontal, la participación ciudadana (gobierno abierto) y su heterogeneidad. Estas cualidades se relacionan a su vez con la participación democrática, sin embargo destaca otras cualidades como: rapidez (sin juicio-sin deliberar), sin mediación, acceso limitado, privado-segmentado y monopolizado. Con respecto a estas características, los poderes públicos están aunando esfuerzos para la mejora y calidad, de la información que existe en la red y para el acceso universal a la misma.

En este sentido, las líneas marcadas por organismos como el Parlamento Europeo son esperanzadoras, pues éste en su reciente *Informe sobre el papel de la mujer en una sociedad que envejece*, de Julio de 2010, incluye la Comunicación de la Comisión Europea de 2009 sobre los efectos del envejecimiento de la población. Ésta pide una distribución equitativa entre hombre y mujer para los trabajos no pagados (cuidado informal, entre otros), pues se restringen las posibilidades de la persona que cuida. En el apartado 20, establece que:

20. *“Considera que es necesaria una política global de apoyo a los cuidadores informales, en gran mayoría mujeres, que abarque su estatuto, su derecho a prestaciones y sus derechos a la seguridad social, la prestación de servicios sociales y de apoyo, la disponibilidad de servicios de cuidados profesionales, etc.”*

Asimismo, en su exposición de motivos, explica que la pobreza de las mujeres de edad también se da por los cuidados que prestan, hace referencia a las mujeres de más de 50 años como cuidadoras y personas con problemas para el acceso a servicios básicos que podrían ser más cómodos y baratos a través de Internet, pero por falta de instalaciones o falta de competencias no tienen acceso, señalando que esto puede señalarse como una forma de discriminación en la sociedad.

Por tanto, a partir de este análisis, cabe reflexionar y aportar a las personas que cuidan una atención de más calidad, en paralelo a una modernización del sistema público de servicios sociales, contribuyendo a su vez a la disminución de la brecha digital.

AGRADECIMIENTOS

A D^a Yolanda M^a de la Fuente, Directora de la Tesis Doctoral en desarrollo de la cual emana este artículo y al Institute for Prospective Technological Studies, que está apoyando la investigación.

BIBLIOGRAFÍA

Balducci, C., Mnich, E., Mckee, K., Lamura, G., Beckmann, A., Krevers , B. et al. (2008). Negative Impact and Positive Value in Caregiving: Validation of the COPE Index in a Six-Country Sample of Carers. *The Gerontologist*. Vol. 48, nº3, pp. 276-286.

Barber, B.(2009): ¿Hasta qué punto son democráticas las nuevas tecnologías de telecomunicación? En AA.VV. *Internet, Derecho y Política. Las transformaciones del Derecho y la Política en 15 artículos*. Editorial UOC, Barcelona. pp. 17-32.

Benítez Bermejo, E. J.; Poveda Puente, R.; Bollaín Pastor, C.; Porcar Seder, R.M.; Sánchez Lacuesta, J.J.; Prat Pastor, J.M. et al. (2009). El sistema estatal de atención sociosanitaria en el ámbito de la dependencia. El caso español y otros modelos de referencia. *IBV, CUIDA*.

Comisión Europea (2008). *Long Term Care in European Union*. Dirección General de Empleo, Asuntos Sociales e Igualdad de Oportunidades. Comisión Europea.

Corojan, A., Campos, E. (2011). *Gobierno abierto: alcance e implicaciones*. Editado por Fundación Ideas.

Da Silva, M.A., Braga Marques, M., Da Silva Bruno, C.T. (2009). Evaluación de la presencia del Síndrome Bournout en cuidadores de ancianos. *Enfermería Global*.

De la Fuente Robles, Y., González López, L. y Guzmán Tirado, M. (2011). El desarrollo del Sistema de Atención a la Dependencia y las Personas Cuidadoras en España: Necesidades de Atención y Nuevas Vías de Apoyo. *Spanish Journal Social Work*. Vol. XI. Universidad de Huelva.

De la Fuente, Y., Sotomayor, E. (2011). Transfiriendo buenas prácticas: la experiencia española en el Espacio Europeo de Educación Superior en relación a la atención a la dependencia y la accesibilidad universal. En De la Fuente, Y., Sotomayor, E., Ruiz, S. (Coord.) *Experiencias del Espacio Europeo de Educación Superior: Grado y Postgrado en Trabajo Social de la Universidad de Jaén*. Universidad de Jaén, pp.13.

Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia, EDAD (2008). Más información:

<http://www.ine.es/jaxi/menu.do?type=pcaxis&path=/t15/p418/a2008/hogares/p02/modulo6&file=pcaxis&L=0>

Grupo de Género en la Sociedad de la información. OSSIC. Sociedad de la información: una oportunidad para la igualdad. PSOE.

González Segarra, F. J. (2006). Riesgos Ergonómicos y Psicosociales en los Sectores Feminizados de Andalucía. UGT-ANDALUCÍA.

Homs, O. (2009). Una nueva generación de trabajadores sociales y un nuevo modelo de servicios sociales. En *Servicios Sociales y Política Social. Miradas al Trabajo Social*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social (2º Trimestre 2009) Pp. 112.

IMSERSO-CIS. (2006). Encuesta de condiciones de vida de las personas mayores 2006.

Instituto Nacional de Estadística (2009). Panorámica de la discapacidad en España. Encuesta de Discapacidad, Autonomía Personal y situaciones de Dependencia 2008. Boletín informativo INE, pp.4.

Instituto Nacional de Estadística (2010). Encuesta sobre Equipamiento y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares. Nota de prensa.

Langa, D. y Martínez D. (2009). Redes Familiares, cuidados y clases sociales en Andalucía. En De la Fuente Robles Y. (Coord.) Situaciones de dependencia y derecho a la autonomía: una aproximación multidisciplinar. (1º ed. pp.371-396). Madrid: Alianza Editorial.

Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). Estrés y Procesos Cognitivos. NY: Springer Publishing Company.

Ley 39/2006 de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia. Madrid: Boletín Oficial del Estado.

Losada,A., Montorio,I., Izal, M., Márquez,M. (2006). Estudio e intervención sobre el malestar psicológico de los cuidadores de personas con demencia. El papel de los pensamientos disfuncionales. Madrid: IMSERSO. Colección Estudios Serie Dependencia, N° 12005.

Lima, A. (2009). La profesión del Trabajo Social. En *Servicios Sociales y Política Social. Miradas al Trabajo Social*. Consejo General de Colegios Oficiales de Diplomados en Trabajo Social (2º Trimestre 2009) Pp. 11.

Mata, R.; García, S.; Vera P. y Romero S. (2009). Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones para situaciones de dependencia o autonomía reducida. En De la Fuente Robles Y. (Coord.) Situaciones de dependencia y derecho a la autonomía: una aproximación multidisciplinar. (1º ed. pp.179-214). Madrid: Alianza Editorial.

Mnich, E., Balducci, C. (2006). Eurofarmcare. Services for Supporting. Family Carers of Older Dependent People in Europe: Characteristics, Coverage and Usage. Typology of family care situations. Deliverable nº 22.

Molina Navarrete, C.; Mateo Rodríguez, I.; García Calvente, M^a del M.; Moya Garrido, M^a N.; Escuela Andaluza de Salud Pública (2008). Guía de autogestión preventiva de riesgos para la salud en el trabajo de cuidar. Dirección General de Seguridad Social y Laboral. Consejería de Empleo, Junta de Andalucía.

Montorio, I., Izal, M., López ,A. y Sánchez, M. (1998). La entrevista de Carga del Cuidador. Utilidad y validez del concepto de carga. Anales de Psicología, 14, 229-248.

Parlamento Europeo (2010): Informe sobre el papel de la mujer en una sociedad que envejece (2009/2205 (INI). Comisión de Derechos de la Mujer e Igualdad de Género. A7-0237/2010.

Raya, E. y Santolaya, M^a del P. (2009): La sociedad de la información y sus aportaciones para el Trabajo Social. Portularia, Revista de Trabajo Social, Vol. IX, pp. 83-92.

Real Decreto 175/2011, de 11 de febrero, por el que se modifica el Real Decreto 727/2007, de 8 de Junio, sobre criterios para determinar las intensidades de protección de los servicios y la cuantía de las prestaciones económicas de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Rogero García, J. (2010). Los tiempos del cuidado. Impacto de la dependencia de los mayores en la vida cotidiana de sus cuidadores. Madrid, IMSERSO.

Schmidt, A., Barbabella, F., Hoffman, F., Lamura, G. (2011). Analysis and Mapping of 52 ICT-based initiatives for family caregivers. Deliverable 2.3-Draft. European Centre for Social Welfare Policy and Research.

Twigg, J. and Atkin, k. (1994). Carers Perceived: Policy and Practice in Informal Care. Open University Press, Buckingham.